



Обработка телефонных заказов

**Как не потерять вашего
покупателя**

Информационные системы 1559

Ведущий Call-центр в Восточной Европе

107 операторов **500 000** звонков в месяц

13 лет на рынке справочно-информационных услуг

Крупнейшая база данных Украины



Мобильный
телефон



Стационарный
телефон



Интернет

Проблемы рынка сегодня



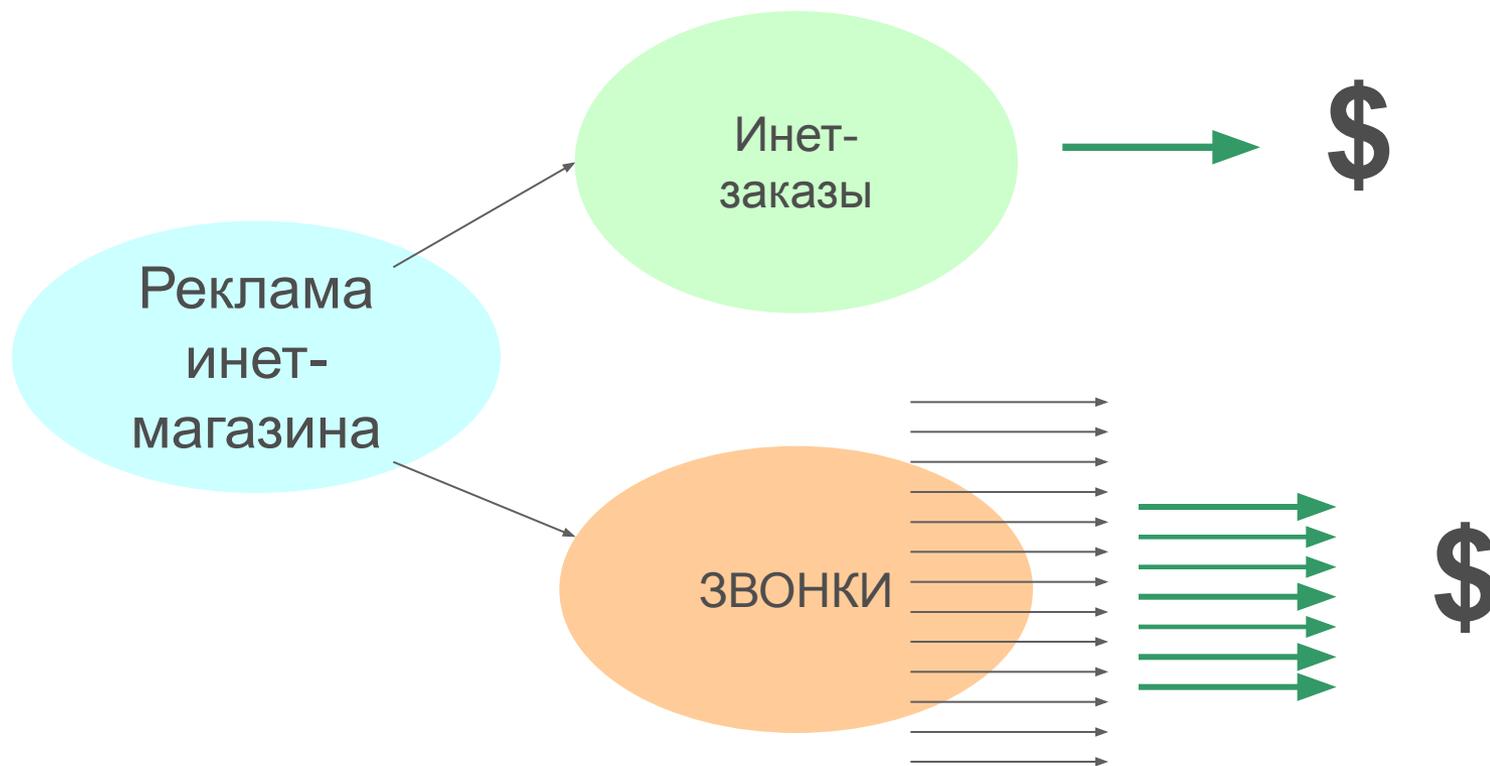
Низкие доходы интернет-магазинов в Украине

Затраты на рекламу не всегда окупаются



Потребители не удовлетворены сервисом интернет-магазинов

До **80%** заказов осуществляется по телефону



Вы уверены, что приняли их?

Узкое место в воронке продаж магазинов!



А что если...

Каждый, кто позвонит в ваш магазин, совершит покупку?

А что если 50% покупателей **вернутся** к вам за второй покупкой?

Покупатели **порекомендуют друзьям** звонить именно вам, ведь у вас такой отличный сервис?

Останется придумать, куда вы потратите деньги!



Как улучшить прием заказов по телефону?



Call-центр

Собственный

Необходимые ресурсы:

1. Аппаратное и программное обеспечение
2. Линии связи
3. Номерной ресурс
4. Обслуживание
5. Офис
6. Люди
7. Время

Профессиональный

Основные фокусы при выборе партнера:

1. Качество обслуживания
2. % удовлетворенности абонентов, % потерь
3. Опыт, собственные продукты
4. Цены, гарантии
5. Портфель клиентов
6. Возраст на рынке

Собственный call-центр

Аппаратное

Сервера
IP-телефония
ИБП, электрогенераторы
– для экстренных случаев

Связь

Линии, номера

Обслуживание

от 20 000 грн. в месяц

Программное обеспечение

Свое:

- 6 месяцев - 2 года на разработку
затраты на поддержку и доработку
- + не нужны большие инвестиции вначале

Покупаем:

- высокая стоимость,
окупается за 2-3 года
- + быстро, надежно

Собственный call-центр – когда же заниматься всем остальным? 😊

Идем в аутсорс

Собственный call-центр

Время

Бизнес-время с 7.00 до 22.00

NB! Работа 24/7 – конкурентное преимущество

Организация собственного call-центра – от 3 месяцев

Сверхзатраты на персонал вначале

NB!

Непрогнозируемые пики звонков – необходимо увеличение количества операторов первые 2-3 месяца.

Иначе статистика недостоверна, график не оптимален,
потери звонков → покупателей!



Люди. Какой персонал вам понадобится?

1. Операторы

Постоянный состав + сменщики + персонал на ночные смены (ставка выше)

NB! Избыток операторов для непрогнозируемых пиков

2. Составитель графиков работы

NB! Нет специалиста – хаотичная работа call-центра, хаотичные продажи

NB! Специальное ПО для планирования смен операторов

3. Руководитель. Высокая з/п – дополнительные затраты

4. Коуч, систематическое обучение операторов

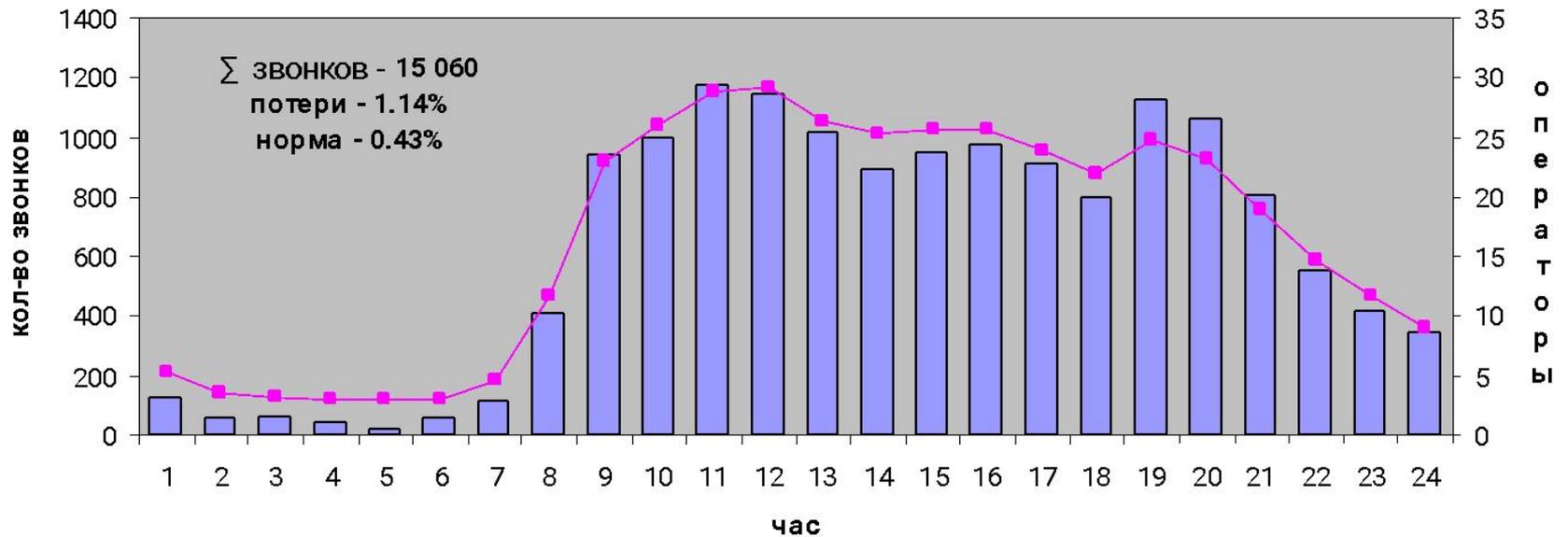
5. Администратор – прослушка звонков

NB! Для качественной работы прослушка – 4-10% от трафика звонков

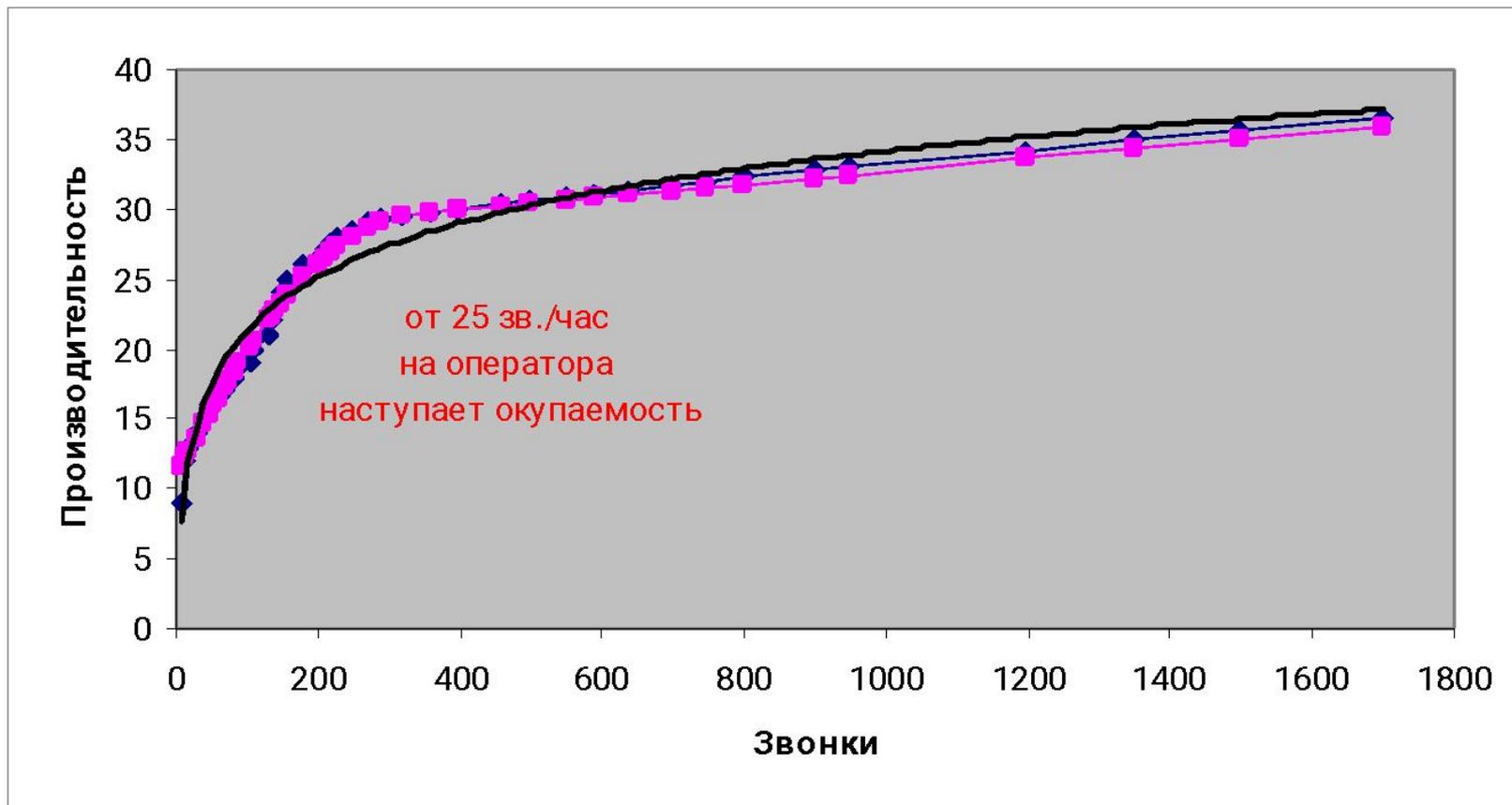
6. Техподдержка – сисадмин, программист

ЗВОНКИ

динамика звонков, 14 февраля 2011 г.
праздничный день с возможными отклонениями
от среднестатистической динамики



окупаемость call-центра



Лидеры используют call-центры на аутсорсинге



Эффекты

1. Быстро – подключение 5-10 рабочих дней
2. Легкий вход. Можно попробовать без колоссальных инвестиций
3. Высокое качество обслуживания
4. Снижение рисков. Аутсорсинговый центр способен взять 100% нагрузки – все непрогнозируемые пики. Покупатель остается с вами!
5. Оптимизация издержек (налоги). Вы не платите за сотрудников call-центра.

Call-центр Информационных систем 1559

- 13 лет на рынке телефонных справочных (на рынке аутсорсинга – 2 года)
- 2 call-центра – Киев, Одесса
- До 15 000 звонков в сутки, до 500 000 – в месяц.

- Первые клиенты –



- 98,5% – принятые звонки в первые 10 секунд.
Среднерыночный показатель – 80%
- 100% – удовлетворенность абонентов качеством услуг

Call-центр Информационных систем 1559

Елена Яценко

+38 044-247-47-11

ВН. Т. 72 610

+38050 352 07 29

ICQ: 389-250-680

olena@059.com.ua

