



# 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



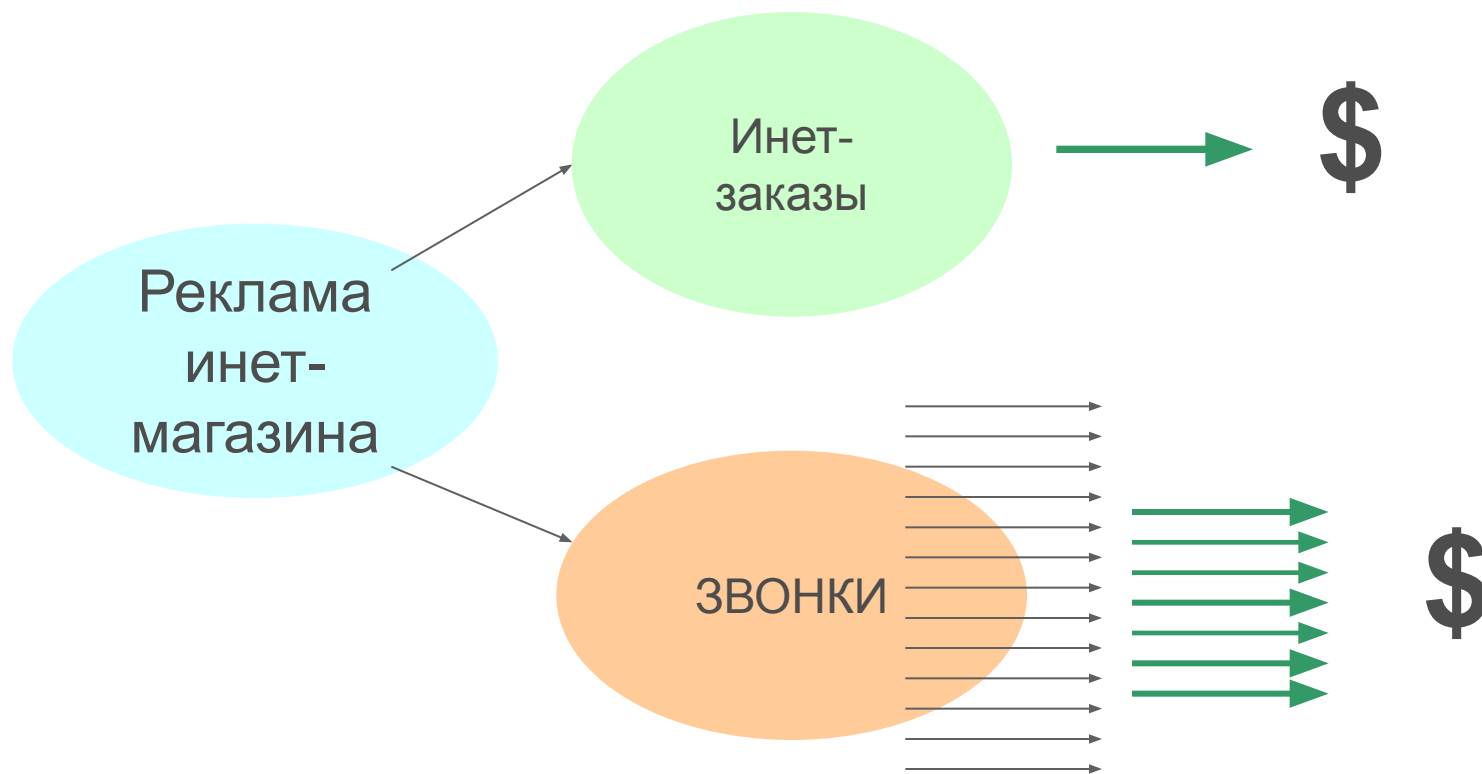
Низкие доходы интернет-магазинов в Украине

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

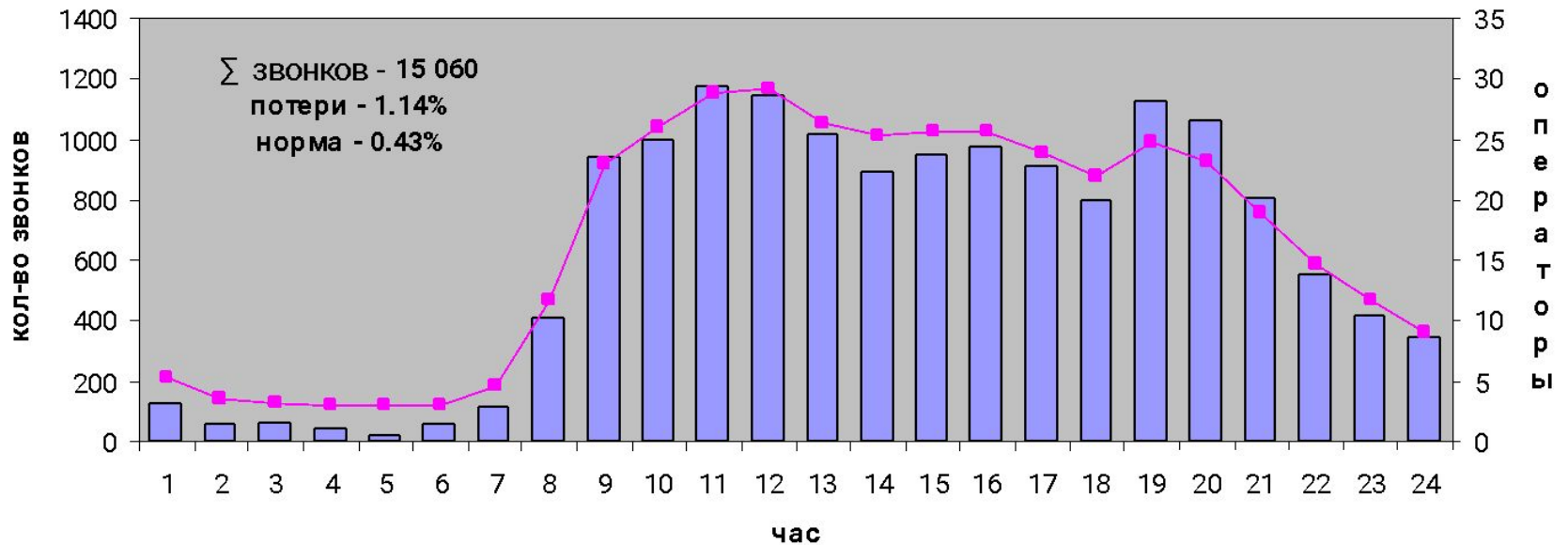
## 5. Администратор – прослушка звонков

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

## 6. Техподдержка – сисадмин, программист

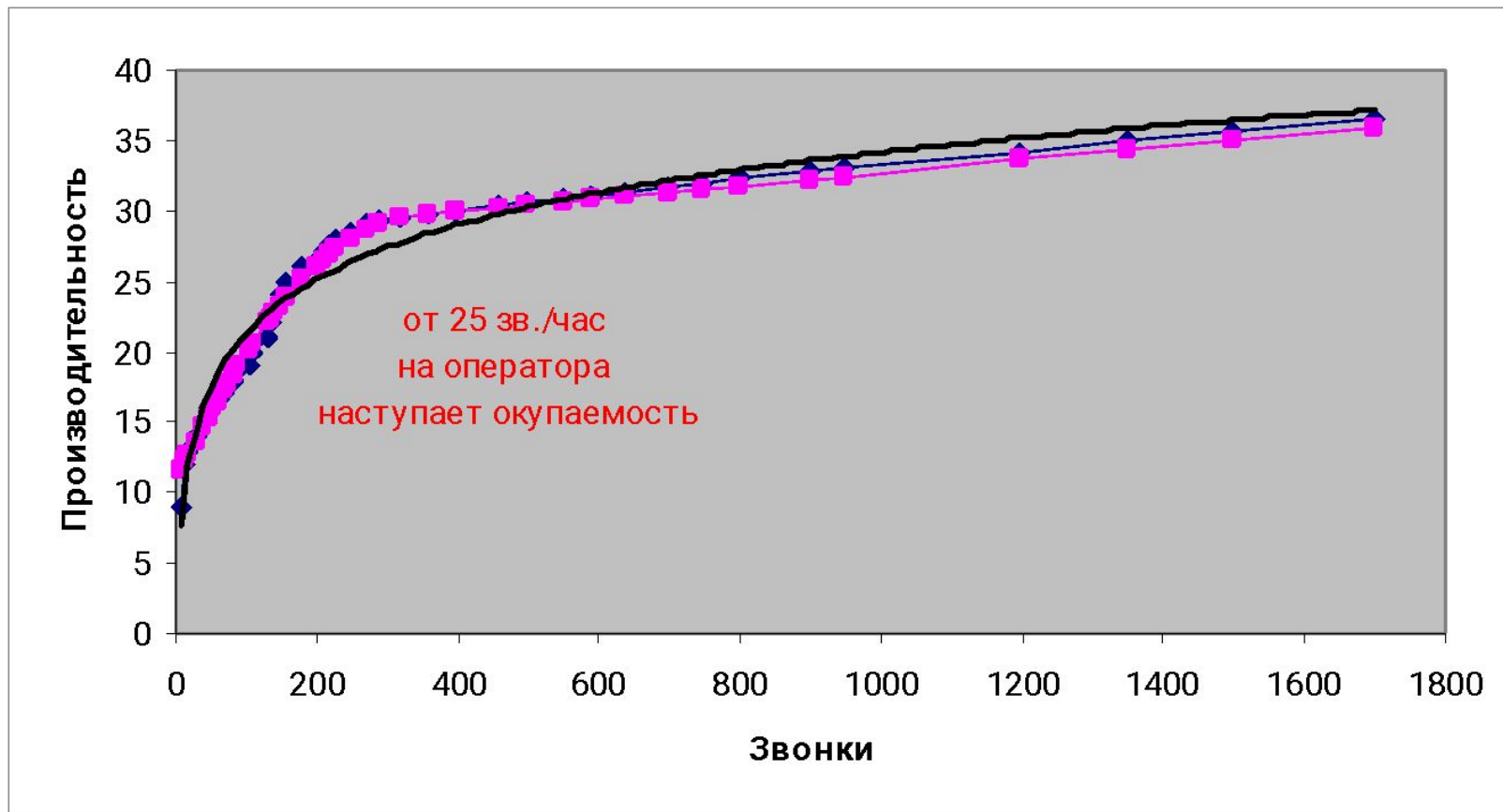
# ЗВОНКИ

**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 –     
Жизнь становится интересней!
- 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](mailto:olena@059.com.ua)

