

Система Virtual Assistant

Описание концепции

Назначение системы

Система «Автосекретарь» предназначена для удовлетворения потребности малого бизнеса (Заказчик) в услуге, осуществляющей коммуникации с их клиентами.

Со стороны клиента: прием заявок на обслуживание, ответы на вопросы, допродажа услуг.

Со стороны бизнеса: формирование удобного расписания, трансляция сложных вопросов.

Потенциальные потребители

Представители **малого бизнеса, осуществляющие предварительную запись** на свои услуги и **желающие сократить издержки** на содержание фронт офиса и высвободить ценных сотрудников от необходимости тратить время на формирование первичного заказа от клиента.

Примеры:

- Парикмахерская
- Автосервис
- Ремонт домашней техники
- Рестораны доставки еды

Целевые регионы: USA, Великобритания

Уникальность предложения

«Автосекретарь» является будет конкурировать с двумя распространенными услугами: секретарь рецепшена в офисе и удаленный кол центр.

Отличия от секретаря в офисе

Ниже стоимость (10\$ в час вместо \$15)

Не надо выделять пространство в офисе

Гарантированная доступность услуги (не болеет, не уходит в отпуск)

Отличия от кол-центра

Индивидуальное обслуживание

Ориентированность на клиента

Входящие коммуникации с клиентом

Обученный человек отвечает на запросы клиентов по каналам:

телефон	коммуникаторы
Электронная почта	СМС

Виды обрабатываемых запросов:

Запись на услугу	Ответы на вопросы
Фиксация сложных вопросов с передачей специалисту	Фиксация обращений и предложений о качестве

Исходящие коммуникации с клиентом

Исходящие коммуникации могут осуществляться по удобному клиенту каналу связи.

Исходящие коммуникации возникают в случаях

Изменение в расписании	Ответ на отложенный вопрос
Актуализация старого клиента	Поздравления и акции от компании
Контроль качества	Уточнение информации

Входящие коммуникации с Заказчиком

Для работы сервиса Заказчик предоставляет:

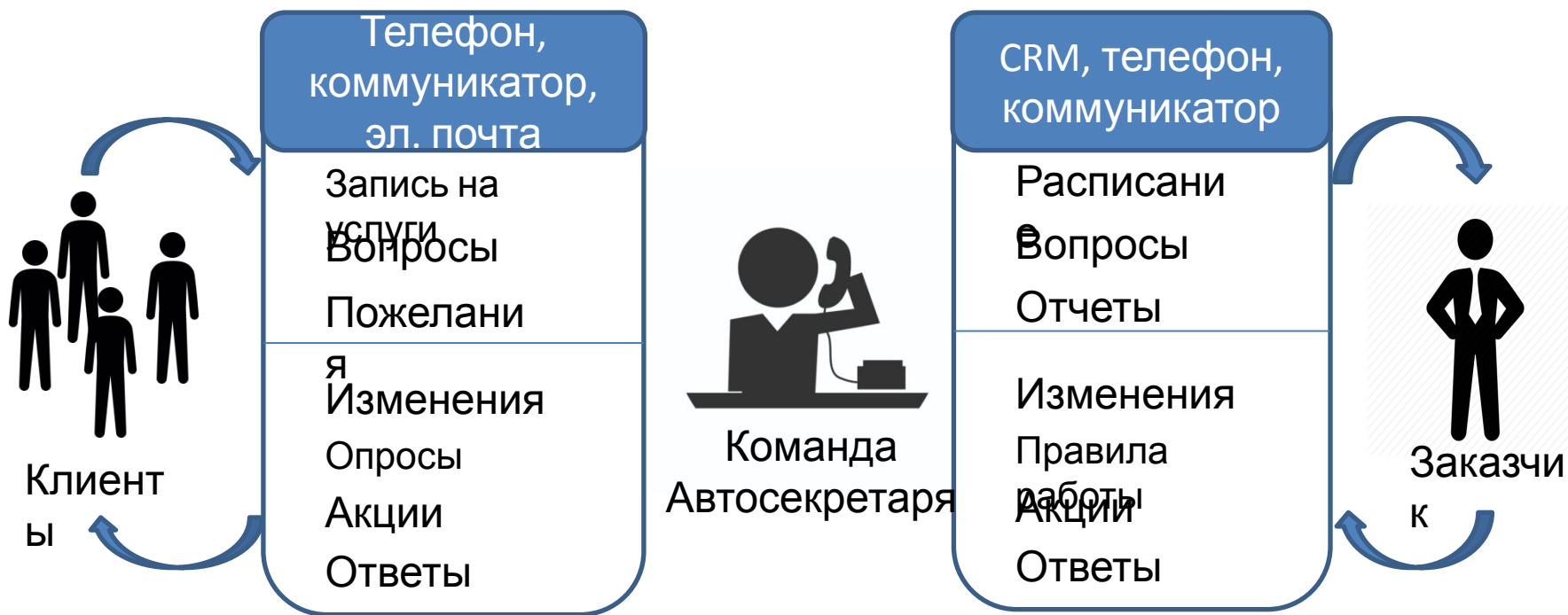
- Развернутое описание услуг и цен на них
- Расписание работы с оперативными изменениями
- Контакты сотрудников для решения сложных задач
- Пожелания по способам коммуникации с клиентами
- Информацию об акциях и особенных мероприятиях Заказчика

Исходящие коммуникации с Заказчиком

В результате деятельности системы «Автосекретарь» Заказчик получает

- Расписание записи клиентов на услуги
- Сложные вопросы, на которые не смог ответить специалист системы
- Статистика по запросам клиентов
- Результаты обзвонов и контроля удовлетворенности клиентов

Структура системы



Экономика 1 клиента

Доходы	Сумма
Пакет услуг 8 часов на 24 раб. дня при тарифе 10\$ в час	1920\$
Расходы	
Персонал 2 человека, 4 часа на 24 раб. дня при ставке 5\$ в час	960\$
Управление (1 менеджер на 10 команд секретарей, бухгалтерия).	300\$
Коммуникации (SIP телефония, call center software, CRM)	25\$ +
Итого	635\$

Техническая реализация сервиса

На данный момент не существует **подходящей единой** системы, закрывающей потребности кол-центра и позволяющей организовывать информацию для Заказчика.

Решение: большинство программ автоматизации кол-центров имеют преднастроенный API для связи с CRM.

В среднем, CRM и программы колл-центров отличаются друг от друга небольшими нюансами и оформлением. Средняя стоимость рабочего места составляет приблизительно \$35 на 1 рабочее место.

Выбор технического решения

Очень перспективно выглядит связка из двух систем:



Cloud Talk (<https://www.cloudtalk.io>) – облачная система поддержки колл-центра, стоимость 20\$* на 1 оператора.

ZOHO CRM (<https://www.zoho.com>)- известная облачная CRM, стоимость 12\$* на 1 оператора.

* - у поставщика есть несколько тарифных планов, выбран тот, который на данный момент выглядит наиболее подходящим под задачи.

Минимальная подготовка инфраструктуры

1. Организовать связку между колл-центром и CRM
2. Нарисовать и осуществить упрощенную форму коммуникации для клиента (Dashboard)
3. Сделать посадочную страницу под сервис
4. Выделить и обучить ресурсы под собственный колл-центр
5. Организовать каналы связи (телефон, коммуникаторы, FB, e-mail)

Конкуренты

На данный момент рынок не выглядит совсем пустым.
Основные конкуренты:

	Цена за час	Комментарий	Посещаемость в месяц (USA)
https://www.intelligentoffice.com	-	Выглядит прямым конкурентом	~ 4 100
https://web.timeetc.com	\$ 22	Сервис похож, но нацелен на обслуживание одного человека	~ 6 200
https://www.answerconnect.com	-	Выглядит прямым конкурентом	~ 2 300
https://www.answerforce.com	\$249 per month	Раздел Pricing скрыт, указанная цена быстрее всего, имеет ограничение по количеству часов.	~ 1 100
https://mytasker.com/	\$7.5	Дискаунтер в этой сфере	Очень мало
https://www.remplo.com	\$7	Интересная идея с разными профессиональными уровнями. Цена указана для professional	Очень мало

Сложные моменты

- Технический – в стоковой связке с CRM могут передаваться не все необходимые для Заказчика данные. Потребуется доработка API.

Дополнительная информация

- Неплохой обзор рынка

<https://fitsmallbusiness.com/best-virtual-assistant-services-reviews/>