



Технико-коммерческое предложение
по организации клиентской службы (1-й линии поддержки)

1000 обращений в месяц

2016

ул. Вишняковой, д.2, г. Краснодар

Телефон: 8-800-707-99-19

sales@omnitell.ru

Вводная часть

Как правило, основная задача «Горячей Линии» (ГЛ) — прием и регистрация обращений клиентов по услуге (продукту). В зависимости от специфики проекта, функционал ГЛ может варьироваться, но неизменным остается одно — ГЛ «встречает» клиента с его вопросами и проблемами. Чем профессиональнее выполняется эта задача, тем выше удовлетворенность клиентов услугой (продуктом) в целом.

Мы не утверждаем, что решаем задачи ГЛ лучше всех. Но уж точно, в каждом конкретном проекте мы стремимся быть максимально полезными, сделать сотрудничество (совместное творчество) удобным, взаимовыгодным и долгосрочным.

Постановка задачи

Исходные данные

Многоканальный телефонный номер: номер в коде 8-800 предоставляется Исполнителем.

График доступности: 7x24x365

Объем нагрузки:

- 1000 обращений в месяц. Из них голосовые обращения составляют 50%.
- предоставление ответов по базе знаний либо сбор набора информации для последующей маршрутизации обращения на вторую линию

Сезонные всплески объема: отсутствуют

География обслуживания: РФ, Украина, Казахстан (10 часовых поясов от MSK+9 до MSK-1)

Время активности Клиентов: локальное время 08:00-22:00

Язык обслуживания: Русский

Требуемый уровень обслуживания (SL):

Время ожидания на линии: не более 30 сек. для 80% вызовов;

Среднее время обработки вызова: 3 мин. (180 сек.);

Максимальное время ожидания на линии: не более 1-ой мин. (60сек.);

Количество «необслуженных»¹ вызовов (LCR) не должно превышать 5% от общего;

Задача Горячей линии: организация приема обращений на по нескольким каналам: телефон, электронная почта, сайт. Обратная связь по всем каналам поступления запросов (телефон, почта и т. д.). Обслуживание вызовов в соответствии с требуемым SL:

- Маршрутизация голосовых вызовов посредством IVR;
- Создание и поддержка в актуальном состоянии Базы знаний (БЗ) и сценариев обработки обращений;
- Прием входящих телефонных вызовов, предоставление консультаций по БЗ, в т.ч. переадресация обращений на L2-группу поддержки;
- Контроль завершения заявок переданных на L2/группу поддержки.

¹ - «необслуженными» (abandoned) вызовами считаются вызовы, разорванные по инициативе звонящего, после превышения максимального времени ожидания на линии

Предлагаемое решение

Техническая часть

Выделение номеров, организация достаточного количества соединительных линий

Многоканальные номера в ABC-, DEF-кодах (в т.ч. 8-499, 8-800), необходимое количество соединительных будут организованы на технологических ресурсах КЦ «Омнител». На текущий момент КЦ «Омнител» сотрудничает с 2-мя операторами связи:

- ОАО «МТТ»: <http://www.mtt.ru/ru/b2b/solutions-for-business/call-centers/>
- МСН Телеком: <http://www.mcn.ru/>

Но этим списком выбор не ограничивается. Мы можем подключиться к любому SIP-провайдеру, оказывающему услуги на территории РФ.

Организация IVR, очереди телефонных вызовов, сценариев обработки обращений.

Имея на вооружении современную интеллектуальную коммуникационную платформу российского производства (ИКП «Октел», далее по тексту — СМ-система) КЦ «Омнител» в состоянии реализовать любую формализуемую логику обработки обращения в т.ч. интерактивную и событийно-зависимую.

Статистическая и отчетная информация

СМ-система КЦ «Омнител» базируется на современной RDBMS и имеет в составе пространственную БД с достаточным набором статистических данных для реализации практически любого набора статистических и аналитических отчетов.

Возможна организация гибридного доступа к отчетам: реализация расписания формирования определенных отчетов с доставкой адресатам удобным им способом либо организация доступа к средству генерации отчетов по заданным параметрам.

Создание и ведение Базы знаний (БЗ)

В качестве системы управления БЗ может быть использована любая свободно доступная (желательно open source) wiki-платформа, развернутая на ресурсах, подконтрольных Заказчику. Контент БЗ в обязательном порядке должен быть обозначен как интеллектуальная собственность Заказчика, передаваемая Исполнителю на срок договора для использования в целях оговоренных договором.

Специалисты КЦ «Омнител» создадут структуру и обеспечат интеграцию БЗ с диалоговым сценарием оператора проекта. А также займутся наполнением и актуализацией БЗ в течение всего срока действия договора.

Управление компетенцией

На основании материалов, предоставленных Заказчиком специалистами КЦ «Омнител» будет подготовлен трек обучения операторов проекта с обязательным контролем знаний и размещен в системе дистанционного обучения (СДО). Допуск в линию операторов будет осуществляться только после успешного прохождения обучения и сдачи тестов. Подготовка и обновление трека, а также тестирование и допуск операторов может курироваться Заказчиком.

Материалы курса и тестов будут являться интеллектуальной собственностью Заказчика.

Интеграция с системами управления инцидентами (СУИ), CRM

Организационная схема работы в 2 линии подразумевает использование системы регистрации обращений, в рамках которой происходит эскалация обращений, контроль показателей, контроль качества обслуживания.

КЦ «Омнител» имеет опыт интеграции и готовые модули для взаимодействия со следующими системами:

- OTRS <https://www.otrs.com/>
- JIRA <https://ru.atlassian.com/software/jira/service-desk>
- HP Service Manager
- Врium <https://bpium.ru/>

Мы готовы к интеграции с любой системой имеющей web-API (RESTful, SOAP и т. п.)

Запись переговоров

Как правило, все разговоры операторов записываются и используются для внутреннего контроля качества ведения контакта. Доступ к записям по проекту может быть реализован любым удобным способом:

- Периодическая выгрузка записей, с индексным файлом.
- Прикрепление записи к зарегистрированному обращению;

Автоматический контроль качества

На базе СМ-системы КЦ «Омнител» может быть организован автоматизированный контроля качества и выставления оценок работы по каждому обращению посредством специализированного IVR-меню.

Коммерческая часть

Расчет производится исходя из предполагаемой нагрузки и требований уровня сервиса.

| | Наименование услуги | Тариф, руб. | Кол-во, шт. | Стоимость, руб. |
|---|---|-------------|-------------|-----------------|
| | Фиксированные услуги | | | |
| 1 | Аренда системы учета обращений, интеграция с системами заказчика, управление проектом, предоставление регулярной отчетности | 25 000,00 | 1 | 25 000,00 |
| 2 | Сопровождение и актуализация БЗ (16 человеко-часов в месяц) | 13 600,00 | 1 | 13 600,00 |
| | Пакетные услуги | | | |
| 3 | Прием и обработка голосовых обращений (1500 минут) | 7,99 | 1500 | 11 985,00 |
| 4 | Обработка текстовых обращений (500 шт.) | 21,50 | 500 | 10 750,00 |
| | Услуги сверх пакета | | | |
| 5 | Прием и обработка голосовых обращений, мин. | 9,99 | | |
| 6 | Обработка текстовых обращений, шт. | 25,00 | | |
| | Дополнительные услуги | | | |
| 7 | Доработка / модернизация / разработка отчетов, цена за человеко-час | 850,00 | | |
| 8 | Автоматизированный контроль удовлетворенности | 2,00 | | |

НДС не предусмотрен.

КЦ «Омнител» не предоставляет услуг связи, затраты на связь компенсируются «как есть» на основании документов и детализации поставщика услуг связи. Для понимания объема расходов на трафик 8-800 используется средняя цена минуты в 2,5 руб.

Тарифы, связанные с арендой номера 8-800 сильно разнятся в зависимости от оператора и категории номера. От 500 руб. в месяц за номер без категории до 150 000 за номер категории «gold».

Общая информация

Контакт-центр «Омнител» - торговая марка ООО «Транскард Систем».

По состоянию на сентябрь 2016 в проектах задействовано 36 операторов. 80% операторского состава — студенты высших учебных заведений.

Контактные данные

Дополнительную информацию (детализацию) по данному ТКП можно получить по запросу на sales@omnitell.ru

Руководитель проекта «Контакт-центр «Омнител»

Андрей Николаевич Сафонов

a.safonov@omnitell.ru

8-800-707-99-19

раб. 8-861-20-40-20-7

моб. 8-918-991-25-58