



Коммерческое предложение о внедрении IP АТС и call-центра

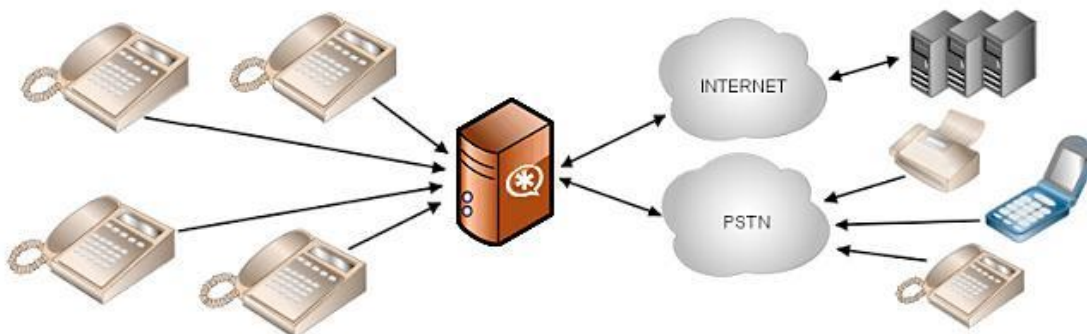
Просим Вас рассмотреть коммерческое предложение о создании корпоративной системы IP-телефонии и call-центра на платформе Asterisk:

- Стоимость услуг внедрения ~ **40 000 рублей**
- Срок выполнения проекта ~ **1 неделя**

Все устанавливаемое программное обеспечение является свободно распространяемым и не требует лицензирования (Open Source).

В стоимость услуг внедрения включены: работы по установке аппаратно-программного комплекса, настройка базового функционала системы и сервисов телефонии (IVR, маршрутизация вызовов, перевод звонков, запись переговоров, голосовая почта, черный список и т.п.), тестирование и ввод в эксплуатацию системы.

Компания «КОНТАКТ ЦЕНТР» является не только опытным интегратором в сфере IP-телефонии, но и разработчиком приложений на платформе Asterisk. Это качество позволяет нам адаптировать систему телефонии любые бизнес-процессы заказчика.



Несколько фактов об Asterisk

- Установлен в большинстве компаний списка Fortune 500
- Более 1 миллиона серверов по всему миру
- 2 млн новых установок ежегодно
- Используется в 170 странах мира

Asterisk – система телефонии, обладающая фантастическими возможностями, о которых обычная офисная коммутируемая АТС может только мечтать. Внедряя Asterisk, компании получают IP АТС, настроенную целиком под их нужды с учетом всех требований пользователей.



Расчет стоимости внедрения

Ниже представлен примерный расчет стоимости оборудования и услуг провайдеров для организации call центра. В реальной ситуации некоторое оборудование может не потребоваться (или может быть заменено на аналогичное). Для уточнения сметы обращайтесь к нашим специалистам.

Услуги по созданию call-центра на платформе Asterisk

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Срок исполнения	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
1	Установка и настройка контакт-центра (редакция «Call-центр»)	Установка и настройка IP ATC Asterisk для обслуживания телефонных вызовов в режиме call-центра. Настройка коммуникационного оборудования (VoIP-шлюз или плата, GSM шлюз). Настройка базового функционала системы и сервисов телефонии (IVR, маршрутизация вызовов, перевод звонков, запись переговоров, голосовая почта, черный список, прослушивание разговоров в режиме реального времени, статусы операторов). Настройка панели онлайн мониторинга разговоров. Подключение контакт центра к SIP-провайдеру. Установка CRM-системы SugarCRM (веб-интерфейса пользователей контакт-центра). Интеграция CRM-системы с IP ATC Asterisk.	1 неделя	39 900	Правила маршрутизации вызовов, тексты голосового меню и другие параметры должны быть согласованы сторонами до начала работ.
Дополнительные модули					
2	Установка модуля мониторинга и статистики	Установка модуля Asternic Call Center Stats для получения расширенного мониторинга и статистики работы call-центра.	1 день	9 900**	
3	Установка модуля статистики	Установка веб-приложения для получения дополнительных отчетов по работе call-центра и персональной статистики для абонентов (входящие, исходящие звонки, записи своих	3 дня	19 900	Возможны любые отчеты, для этого необходимо согласовать их состав и



№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Срок исполнения	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
		разговоров и т.п.).			структуру.
4	Установка модуля автообзвона и анкетирования	Установка и настройка модуля автообзвона для массовых исходящих кампаний («холодные» продажи, приглашения, опросы) по различным сценариям.	3 дня	19 900	Сценарии обзвона должны быть предоставлены до начала работ.
5	Установка модуля автоинформатора	Установка и настройка модуля автоинформатора для массовых оповещений голосом и посредством SMS без участия операторов; для автоматического обзвона должников (в т.ч. с проговариванием суммы долга).	3 дня	19 900	
6	Установка модуля оценок	Установка и настройка модуля управления оценками для предоставления абонентам возможности оценивать качество обслуживания по различным критериям (оценка оператору call-центра, оценка менеджеру и т.п.).	3 дня	19 900	
7	Установка модуля определения клиентских индексов	Установка и настройка модуля управления клиентскими индексами CSI, NPS, FCR*** для определения лояльности клиентов и готовности к последующим покупкам.	3 дня	19 900	
8	Установка модуля мессенджеров	Установка и настройка модуля обработки сообщений из сервисов Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook, ВКонтакте, а также онлайн-консультанта на сайте.	3 дня	49 900	
9	Установка модуля аудиоконференций	Установка и настройка модуля аудиоконференций для управляемых телефонных конференций (в т.ч. запускаемых автоматически по расписанию).	3 дня	19 900	
10	Установка модуля видеоконференций	Установка и настройка модуля видеоконференций для управляемых видео конференций и совместной работы удаленных пользователей.	3 дня	19 900	
11	Установка модуля тарификации звонков	Установка и настройка модуля тарификации звонков для учета и контроля за расходом телефонного трафика	3 дня	19 900	



№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Срок исполнения	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
		абонентами и подразделениями.			
12	Установка и настройка факс-сервера	Установка и настройка модуля AvantFAX для приема и отправки факсов через веб-интерфейс, а также приема факсов на e-mail.	2 дня	9 900**	
13	Настройка функции «звонок с сайта»	Интеграция с корпоративным веб-сайтом для бесплатных звонков пользователей Интернета в call-центр.	2 дня	9 900	Требуется участие веб-администратора сайта для установки скрипта.
14	Настройка функции «обратный звонок»	Установка и настройка модуля заказа обратных звонков и автоматического ответа позвонившим абонентам.	1 день	4 900	До 1 мая 2018 г. – бесплатно!
15	Настройка функции «SMS-автоответ»	Установка и настройка модуля автоматической отправки SMS-сообщений в ответ на входящие звонки абонентов.	1 день	4 900	До 1 мая 2018 г. – бесплатно!
16	Настройка push-уведомлений	Настройка Web PUSH Notifications на сайте заказчика для оперативной доставки информации пользователям (актуальные события, уведомления об изменении статуса заказа и т.п.).	от 1 недели	от 20 000	Требуется участие веб-администратора сайта.
17	Настройка звонков из браузера	Интеграция в CRM-систему или иное веб-приложение программного телефона по технологии WebRTC.			
18	Интеграция со Skype	Установка и настройка модуля SipToSis для входящих и исходящих звонков через Skype.	2 дня	9 900	
19	Интеграция с 1С	Установка и настройка модуля обработки входящих и исходящих звонков через 1С. Адаптация всплывающей карточки клиента в 1С.	от 1 недели	от 10 000	Возможно участие 1С-программистов заказчика.
20	Установка веб-приложения базы знаний	Установка wiki-приложения для управления корпоративными знаниями (добавление, изменение, удаление статей и ссылок). Корпоративная Википедия.	1 день	4 900	До 1 мая 2018 г. – бесплатно!



№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Срок исполнения	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
21	Создание мобильного приложения	Разработка мобильного приложения для смартфона под управлением Android и iOS.	от 2 недель	от 50 000	
Дополнительные услуги					
22	Адаптация CRM системы	Доработка и настройка форм CRM-системы по техническому заданию.	от 1 недели	от 10 000	Требования к составу полей и интерфейсу форм должны быть предоставлены заранее.
23	Разработка ТЗ	Разработка и согласование технического задания на адаптацию и доработку системы.	от 1 недели	от 10 000	
24	Обучение и тренинги для call-центра	Обучение операторов и супервизоров телефонным переговорам и продажам по телефону.	от 1 дня		См. смету на обучение персонала call-центра.
25	Кадровые услуги	Подбор сотрудников в call-центр (операторы, супервизоры) с гарантийным периодом 1 месяц.	от 1 дня	от 20 000	80% от стоимости оплаты труда сотрудника за месяц.
26	Удаленный супервизор	Услуги удаленного руководства операторами call-центра (контроль работы операторов, прослушивание записей разговоров, загрузка телефонных баз для обзвона и т.п.).	1 месяц	от 10 000	
27	Хостинг	Размещение системы на виртуальном хостинге Исполнителя.	1 месяц	1 000	
28	Техническая поддержка	Сопровождение и обслуживание установленных систем.	1 месяц	от 5 000	

* Конечная стоимость услуг внедрения call-центра определяется требованиями технического задания на создание системы.

** Входит в стоимость редакции «Объединенные коммуникации».

*** Индексы клиентской удовлетворенности:

- CSI (Customer Satisfaction Index) – индекс удовлетворенности потребителя, позволяет выявить значение и соотношение цены, качества, доступности и других факторов, влияющих на лояльность клиента.



ООО «КОНТАКТ ЦЕНТР»

+7 (499) 704-3910

WWW.CALL-CENTER.SU

- NPS (Net Promoter Score) – индекс определения приверженности потребителей товару или компании, а также готовности их рекомендовать другим клиентам. Используется для оценки готовности к повторным покупкам. Обычно NPS измеряется путем проведения телефонных опросов (автоинформатором или автообзвоном) клиентов всех сегментов. Подсчет индекса проводится посредством телефонных и смс-опросов и анкетирования клиентов.
- FCR (First Contact Resolution) – доля обращений, решенных «здесь и сейчас». Обычно оценивают отношение обращений, решенных за короткий период (час, сутки), к общему объему поступивших обращений от клиентов.

**Оборудование (поставляется заказчиком)**

№ п/п	Наименование	Назначение	Стоимость единицы, руб., включая НДС	Кол-во	Общая стоимость, руб.
1	Сервер call-центра	Выделенный компьютер - сервер call-центра	25 000	1	25 000
2	VoIP-шлюз D-Link DVG-6008S	Шлюз для подключения 8 аналоговых телефонных линий	29 000	1	29 000
3	Плата Digium TE131	Плата для подключения 1 потока E1	33 000	1	33 000
4	VoIP GSM шлюз GoIP4	Шлюз для подключения 4-х GSM SIM-карт	21 000	1	21 000
5	3G модем Huawei E1550	USB модем для подключения 1 GSM SIM-карты	3 000	1	3 000
6	IP-телефон Escene ES290	Стационарный IP-телефон для менеджера	3 800	1	3 800
7	IP-телефон Panasonic KX-TGP600	DECT (беспроводной) IP-телефон для супервизора	6 000	1	6 000
8	Гарнитура Plantronics .Audio 648 USB	Наушники с микрофоном для операторов	2 000	1	2 000

Услуги связи (предоставляются оператором связи)

№ п/п	Наименование	Назначение	Стоимость единицы, руб., включая НДС
1	Подключение к оператору связи	Подключение услуг местной телефонной связи	по тарифам*
2	Подключение номера 8-800	Бесплатный номер для звонков в call-центр	3 500
3	Рассылка SMS	Отправка SMS на мобильные телефоны абонентов сотовой связи	от 90 коп.

* - имеются в виду тарифы местного оператора связи на подключение услуг телефонии по тем или иным каналам связи (аналоговая телефония, поток E1, SIP-подключение, GSM, Skype и т.п.).



Функционал системы

Предлагаемая система поддерживает **богатый функционал при обработке звонков:**

- Маршрутизация вызовов в зависимости от набранного номера абонента
Вызовы внутри компании, междугородние и вызовы на сотовых операторов
- Маршрутизация вызовов в зависимости от времени суток и дня недели
Установка режима «День/Ночь/Выходные/Праздник»
- Маршрутизация вызовов на наименее занятого или наиболее свободного оператора
Интеллектуальное распределение вызовов внутри группы операторов
- Интеграция с внешними приложениями
Базы данных и корпоративные приложения (CRM, ERP)
- Конференции с несколькими участниками
Аудио и видео-конференции с возможностью администрирования и совместного использования документов участниками
- Удерживание вызова
Проигрывание музыки или информации на удержании
- Исходящие автоматические оповещения
Оповещения по SMS, аудио-оповещения
- Статистика по входящим вызовам и работе сотрудников
Мониторинг работы абонентов в реальном режиме времени

Создаваемая IP АТС имеет возможности масштабирования без дополнительных затрат. Максимальное количество абонентов определяется мощностью сервера.

Требования к оборудованию

Конфигурация сервера рассчитывается исходя из максимального количества одновременных звонков, которые он будет обрабатывать.

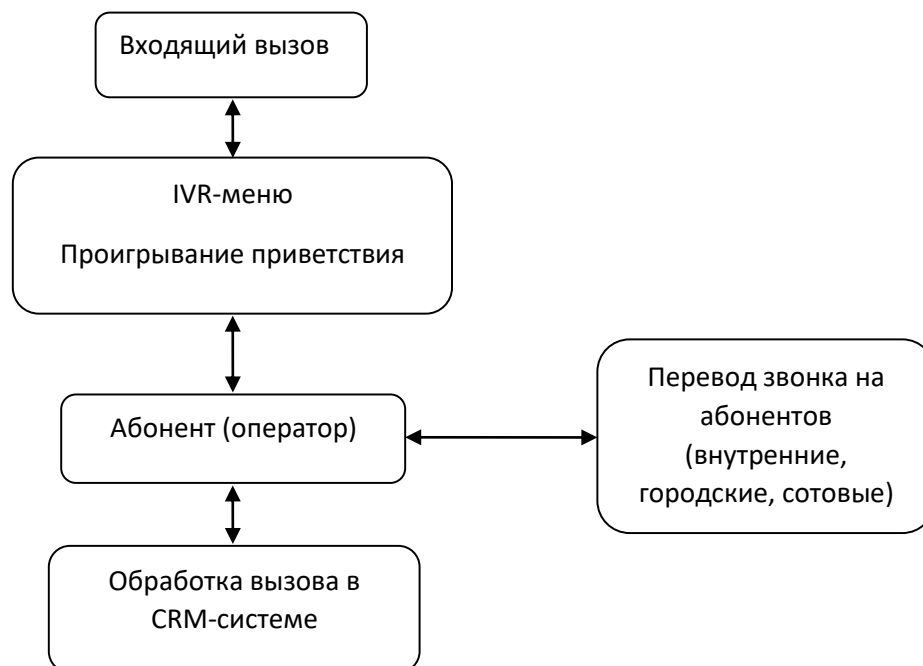
Рекомендуемая конфигурация сервера для 100 одновременных звонков – CPU 2x3 GHz, RAM 8 Gb, HDD 2x1 Tb.

Локальная сеть компании должна иметь следующие характеристики:

- задержка доставки пакетов – *не более 150 мс*
- процент потерь пакетов – *не более 3%*
- пропускная способность – *не менее 64 Кбит/с для каждого вызова*



Обработка звонков



Можно формировать различные **отчеты по звонкам**:

- междугородные / международные звонки;
- городские звонки;
- загрузка внешних / внутренних телефонных линий (суммарное время, количество звонков, средняя длительность звонка - для анализа эффективности использования);
- загрузка менеджеров.

Отчеты предоставляются в табличном и графическом виде.



Полученные результаты могут быть использованы:

- для сопоставления счетов за телефонные переговоры, выставляемых операторами связи;
- для анализа загруженности каналов связи в разные периоды;
- для анализа нагрузки на сотрудника, на отдел;
- для подсчета затрат на связь отделами и сотрудниками;
- для разделения счетов за переговоры между различными организациями, использующими одну IP АТС.



Телефонные сервисы Asterisk

- ✓ **ACD Features** – сервисы автоматического распределения сигналов
- ✓ **Advanced User Interface** – интерфейс для пользователя с функциями: Find me, Follow Me, Unified Messaging, Call recordings, Voicemail и записью истории звонков
- ✓ **Analog Phone Support** – поддержка аналоговой телефонии путем пропуска сигналов через VoIP-шлюз
- ✓ **ANI Routing (Automatic Number Identification)** – отображение информации о поступившем звонке и маршрутизация входящих вызовов на основе ANI
- ✓ **Announcement Interface** – интерфейс приветствий IP PBX, автоматическое приветствие при входящем звонке будет различным для рабочего времени и для нерабочего и выходных/праздничных дней
- ✓ **Auto call forwarding** – перенаправление звонка, функция отвечает за переадресацию звонка на другой номер телефона (вручную или автоматически), в зависимости от того, где регистрируется местонахождение абонента – в офисе или за его пределами
- ✓ **BYO Phones** – добавление новых номеров в ваш список телефонов
- ✓ **Call Barge** – просмотр на телефоне панели управления для отслеживания активных звонков
- ✓ **Call Parking** – парковка звонка, перевод вызова на виртуальную телефонную линию (с постановкой на удержание) с тем, чтобы чуть позже клиента обработал тот же или другой оператор. Чтобы принять запаркованный вызов, оператору необходимо на телефонном аппарате набрать номер виртуальной линии
- ✓ **Call Return** – автоматический возврат переведённого звонка при неответе – назад секретарю
- ✓ **Call Screening** – экранирование входящих звонков: система просит абонента представиться, затем ставит входящий звонок на удержание, и докладывает оператору о входящем звонке
- ✓ **Caller ID Customization** – смена своего Caller ID (определяющегося номера телефона) при исходящих звонках
- ✓ **Caller Position Notification** – уведомление абонента о номере в очереди в списке ожидания
- ✓ **Cell Phone Integration** – интеграция мобильных телефонов в IP PBX
- ✓ **Channel Bank Support** – подключение аналоговых линий к высокоскоростному каналу E1 путем преобразования голоса в цифровую форму и мультиплексирования с разделением времени
- ✓ **Chan Spy** – выборочное прослушивание определенных текущих разговоров операторов
- ✓ **Click to Dial** – быстрый набор телефонного номера из программы с помощью клика кнопкой мыши по ссылке с номером телефона
- ✓ **Conference Rooms** – создание и управление виртуальными конференциями



- ✓ **CRM Integration** – интеграция IP АТС с CRM системой
- ✓ **Custom Routing Rules** – задание правил для маршрутизации звонков
- ✓ **Custom VoIP Provider** – подключение к IP-провайдеру
- ✓ **Dial by Name Directory** – набор телефона по имени сотрудника в адресной книге компании
- ✓ **DID's (Direct Inward Dialing)** – прямые номера, подключенные к IP АТС через операторов связи
- ✓ **DNIS Routing** – маршрутизация звонков, основанная на номере назначения
- ✓ **Enhanced Mobility** – усовершенствованные мобильные опции, например, использование беспроводных Bluetooth-гарнитур
- ✓ **Extension Call Recording** – запись входящих/исходящих разговоров для различных внутренних номеров, транков
- ✓ **Extension Groups** – группы операторов с общим внутренним номером
- ✓ **Extension Range Flexibility** – диапазон внутренних номеров
- ✓ **Fax PDF Support** – поддержка по вопросам передачи факсов в формате .pdf
- ✓ **Fax Support** – поддержка приема факсов
- ✓ **Fax to Email** – отправка факса на электронную почту
- ✓ **Find Me / Follow Me** – перенаправление звонка на разные номера телефонов сотрудника, например, на офисный телефон, затем на мобильный, затем на домашний, затем звонок на голосовую почту
- ✓ **Inbound Call Description** – описание параметров соединения
- ✓ **Inbound Call Whisper** – выдача сообщения оператору, принимающему звонок, о том, кто звонит и откуда
- ✓ **Integrated Paging** – интеграция текстовых сообщений
- ✓ **Interactive Voice Response (IVR)** – интерактивное голосовое меню, позволяющая абоненту сделать выбор нажатием клавиш телефона, избавляя операторов от рутинной работы
- ✓ **Intuitive VoIP Ready** – возможность подключения к разным провайдерам, независимо от их форматов передачи данных, а также включение телефонных линий на неограниченное количество исходящих звонков
- ✓ **Least Cost Routing (LCR)** – маршрутизация телефонных вызовов по критерию наименьшей стоимости звонка
- ✓ **Multiple Music on Hold** – возможность использовать не просто одну композицию, а несколько вариантов музыки во время ожидания, вплоть до подключения музыкальной библиотеки или потокового интернет-радио
- ✓ **Multivendor Phone Options** – опция подключения нескольких операторов связи
- ✓ **NIS Routing** – маршрутизация на основе информации сетевой информационной службы (маршрутизация по протоколу NIS)
- ✓ **On the Fly Recording** – функция записи звонка во время телефонного разговора



- ✓ **Operator Console** – консоль оператора
- ✓ **Outbound Dial Map** – карта исходящей маршрутизации
- ✓ **Outlook Integration** – интеграция IP АТС с почтовым клиентом Outlook
- ✓ **Overhead Paging** – объявления для сотрудников компании через телефоны, имеющие функцию громкой связи
- ✓ **Powerful Reporting** – сбор отчётов о совершенных звонках
- ✓ **PSTN or Digital Failover** – переключение на дублирующие каналы, на телефонную сеть общего доступа или цифровые каналы
- ✓ **Remote Linked Servers** – связь Asterisk с удаленными серверами
- ✓ **Remote Phones** – удаленный телефонный доступ к системе
- ✓ **SMS Voicemail notification** – SMS уведомление о получении голосовой почты
- ✓ **Speed Dial Numbers** – кнопки быстрого набора номера
- ✓ **System Diagnostcs** – диагностика системы и данных о пользователях
- ✓ **Time of Day Routing** – переадресация звонка в зависимости от времени суток
- ✓ **Unified Messaging** – интегрированная система обработки сообщений (входящие телефонные звонки, письма электронной почты и факсы отображаются на мониторе оператора)
- ✓ **Unlimited Voicemail Boxes** – неограниченное количество ящиков для голосовой почты
- ✓ **Voicemail Blast Groups** – выбрать список нужных номеров и создать из них группу, чтобы можно было оставить голосовое сообщение сразу на несколько номеров (всей группе)
- ✓ **Voicemail Bypass** – переключение на оператора в обход голосовой почты
- ✓ **Voicemail Callback** – функция позволяет записать Caller ID абонента и перезвонить ему прямо из режима прослушивания голосовой почты
- ✓ **Voicemail to Email** – отправка голосового сообщения на электронную почту
- ✓ **Voicemail Web Access** – доступ к голосовой почте через веб-интерфейс
- ✓ **VoIP Compression** – сжатие голоса при передаче по протоколу VoIP, зависит от используемого кодека
- ✓ **VoIP Ready** – функция подключения к любому активному VoIP-провайдеру из списка основных



Информация о компании

Компания «КОНТАКТ ЦЕНТР» основана в 2008 году и специализируется на внедрении систем IP-телефонии, – прежде всего, IP АТС, call-центров и контакт-центров.

На сегодня в компании работают более 30 человек, расположенных в 3-х филиалах и 7-ми представительствах в 3-х странах мира.

Основные направления деятельности

«КОНТАКТ ЦЕНТР» занимается созданием корпоративных систем коммуникаций:

- Внедрение call центров на базе IP АТС Asterisk.
- Построение корпоративной IP-телефонии на основе IP АТС Asterisk.
- Разработка интеграционных интерфейсов между IP АТС Asterisk и внешними информационными системами.
- Внедрение CRM-систем, SMS-сервисов и других коммуникационных приложений.



Отличительная особенность компании состоит в том, что при внедрении ИТ-систем используются только решения Open Source (свободные и бесплатные программные продукты, не требующие лицензирования).

Реализованные проекты

За годы работы компанией реализовано более 300 проектов, преимущественно в России и СНГ.

Среди выполненных проектов имеются такие решения как офисная IP АТС, call-центр, контакт-центр, справочная служба, программа автодозвона, система обзвона должников, система записи телефонных разговоров, системы аудио- и видеоконференцсвязи, факс сервер, SMS центр.

Одна из ключевых специализаций «КОНТАКТ ЦЕНТРА» – это разработка интеграционных интерфейсов, стыковка Asterisk и корпоративных приложений клиентов (1С, корпоративные порталы, CRM-системы, ERP-системы).

Основные клиенты

Среди клиентов в России – такие крупные компании как ОАО «ОГК-2», ювелирная сеть «585», КБ «Юниаструм Банк», КБ «АйМаниБанк», КБ «Пойдем!», ООО «Столичное коллекторское агентство», предприятия ОАО «Газпром», Coral Travel, Русская Православная Церковь и другие.

Большая часть заказчиков ООО «КОНТАКТ ЦЕНТР» относится к сегменту российского среднего и малого бизнеса, руководство которых особенно заинтересовано в недорогих, но функциональных и современных контакт-центрах.

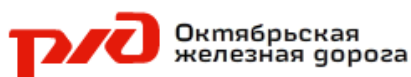
Клиенты компании



ГАЗЕТА БЕСПЛАТНЫХ ОБЪЯВЛЕНИЙ



БЮРО ФИНАНСОВЫХ РЕШЕНИЙ





Онлайн-демонстрация

Хотите ознакомиться с интерфейсом ПО? **Закажите онлайн-презентацию в Skype!** Вы сможете увидеть реализацию большинства популярных функций Asterisk, CRM и call-центра.

Получите доступ к онлайн демо-версии системы. Обратитесь к нашим сотрудникам и попросите у них доступ к демонстрационной системе.

Если Вас заинтересовало данное коммерческое предложение, персональный менеджер проконсультирует Вас по техническим и финансовым вопросам.



Контактное лицо

Каринэ Саруханян

Тел.: +7 (499) 704 3910, доб. 182 (с 9-00 до 18-00 по рабочим дням)

sale@call-center.su