

Расчет стоимости внедрения call-центра

Услуги по созданию call-центра на платформе Asterisk (осуществляются исполнителем):

№ 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 АТС 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 АТС 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 «Статистика»	Установка веб-приложения для получения отчетов по работе call-центра и персональной статистики для абонентов (входящие, исходящие звонки, записи своих разговоров и т.п.).	3 дня	19 900	Возможны любые отчеты, для этого необходимо предварительно согласовать их состав и 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	3 дня	19 900	

Цены действительны до конца августа 2017 г.

WWW.CALL-CENTER.SU

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Срок исполнения	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
		должников (в т.ч. с проговариванием суммы долга).			
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, ВКонтakte, 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 абонентами и подразделениями.	3 дня	19 900	
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	
15	Настройка функции	Установка и настройка модуля автоматической отправки	1 день	4 900	До 1 сентября 2017 г. –

Цены действительны до конца августа 2017 г.

WWW.CALL-CENTER.SU

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Срок исполнения	Стоимость, руб., НДС не облагается*	Примечание
	«SMS-автоответ»	SMS-сообщений в ответ на входящие звонки абонентов.			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.	от 1 недели	от 20 000	
18	Интеграция со Skype	Установка и настройка модуля SipToSis для входящих и исходящих звонков через Skype.	2 дня	9 900	До 1 сентября 2017 г. – бесплатно!
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 сентября 2017 г. – бесплатно!
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	от 25 000	См. смету на обучение персонала call-центра.
25	Хостинг	Размещение системы на виртуальном хостинге Исполнителя.	1 месяц	1 000****	
26	Техническая поддержка	Сопровождение и обслуживание установленных систем.	1 месяц	от 5 000	

Цены действительны до конца августа 2017 г.

WWW.CALL-CENTER.SU

* 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.
- 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.

**** Виртуальный сервер обеспечивает поддержку одновременной работы до 10 операторов на исходящих звонках в режиме автообзвона. Для большего числа операторов приобретаются дополнительные виртуальные сервера.

Оборудование и каналы связи для call центра

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.

Оборудование (поставляется заказчиком):

№ п/п	Наименование	Назначение	Стоимость единицы, руб., включая НДС	Кол-во	Общая стоимость, руб.
1	Сервер call-центра	Аппаратный (виртуальный) сервер call-центра	25 000	1	25 000
2	VoIP-шлюз D-Link DVG-6004S	Шлюз для подключения 4 аналоговых телефонных линий	12 000	1	12 000
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	18 000	1	18 000
5	IP-телефон Grandstream GXP1625	Стационарный IP-телефон для менеджера	3 500	1	3 500
6	IP-телефон Panasonic KX-TGRP600	DECT (беспроводной) IP-телефон для супервизора	6 000	1	6 000
7	Гарнитура Plantronics .Audio 648 USB	Наушники с микрофоном для операторов	3 000	1	3 000

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.).