

КАК ВЫГОДНО ПЕРЕДАТЬ ПРИЕМ ЗВОНКОВ НА АУТСОРСИНГ



Елена Борисова
Руководитель направления
по работе с ключевыми клиентами

ЗАПРОСЫ КЛИЕНТОВ В 2023 ГОДУ

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ АУТСОРСИНГОВОГО КЦ



ЗА СЧЁТ ЧЕГО ДОСТИГАЕТСЯ ЭКОНОМИЯ

- ✓ Отсутствие затрат на административно-управленческий персонал (тренеры, супервайзеры)
- ✓ Расходы на найм берёт на себя исполнитель
- ✓ На сокращениях собственного персонала в несезонное время
- ✓ Нет необходимости покупать лицензии на ПО
- ✓ Клиент не оплачивает простой собственных операторов

ПОМИНУТНАЯ ОПЛАТА ОПЕРАТОРА

СОБСТВЕННЫЕ СОТРУДНИКИ INHOUSE

Заработная плата сотрудника с премиями	50 000 руб.
Замена сотрудника на период отпуска	4 154 руб.
Замена сотрудника на время болезни	2 000 руб.
Налоги	16 846 руб.
Итого на 1 сотрудника	73 000 руб.
Итого на 2 сотрудников	146 000 руб.

ПЕРЕДАЧА НА OUTSOURCING

Пакет 3000 минут	63 000 Р + НДС
Пакет 5000 минут	81 000 Р + НДС



+ средняя стоимость за 1 кандидата около 9000 руб.

ЗА СЧЕТ ЧЕГО ПРОИСХОДИТ ЭКОНОМИЯ



ВАШ ЗВОНОК

ПРОСТОЙ ОПЕРАТОРА

ОПЛАЧИВАЕМОЕ ВАМИ ВРЕМЯ



ВАШ ЗВОНОК

ПРОСТОЙ
ОПЕРАТОРА

ДРУГОЙ
ПРОЕКТ

ПРОСТОЙ
ОПЕРАТОРА

ДРУГОЙ
ПРОЕКТ

✓ ОПЛАЧИВАЕМОЕ ВАМИ ВРЕМЯ

ВЫГОДЫ И РИСКИ ПОМИНУТНОГО АУТСОРСИНГА

ВЫГОДЫ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЕТ КЛИЕНТ

Доступность операторов для ваших клиентов 24/7

Одновременный прием звонков несколькими операторами

На проекте, с минимальным пакетом, в линии одновременно работает минимум 7 операторов

Отсутствуют боли с обучением и контролем качества диалогов операторов

Исключается вероятность невыхода сотрудника

Написание скриптов, если их нет

Профессиональный прогноз поступающей нагрузки в WFM

Наличие детальных отчетов или построение работы в вашей CRM

ОПАСЕНИЯ КЛИЕНТОВ ПРИ ПОМИНУТНОМ АУТСОРСИНГЕ

ОПАСЕНИЕ

■ Долгое погружение в продукт и его специфику

РЕШЕНИЯ ДЛЯ НИВЕЛИРОВАНИЯ

■ Разработка и написание исчерпывающего скрипта и постоянная актуализация его

■ Калибровка с продуктологами и руководителями, отвечающими за обслуживание

■ Применение оценки качества в системе мотивации операторов

Актуальные варианты и опции запросов услуг аутсорсинга в 2023 году

ПО КАНАЛАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ:

- Голос
- Чаты
- Мессенджеры
- Социальные сети
- E-mail

ПО ОПЕРАТОРАМ:

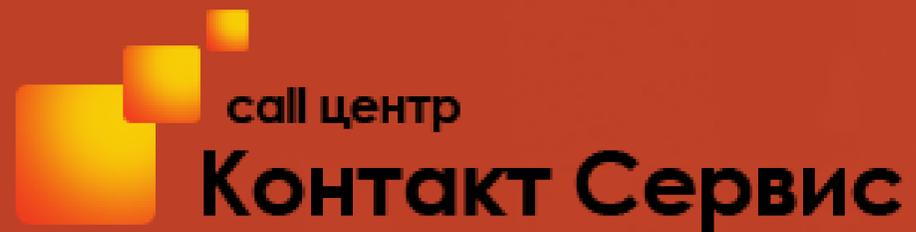
- Выделенные
- Мультифункциональные (МФО)

ПО ЦЕЛЯМ:

- Обслуживание
- Продажи (водящие и исходящие): up-sale, cross-sale, pre-sale
- Массовый найм линейных сотрудников для вас
- Актуализация баз
- Проведение опросов

ДРУГИЕ УСЛУГИ:

- IVR
- Голосовой робот
- Речевая аналитика
- Возможность интеграции с вашим ПО



РАЗВИВАЙТЕСЬ ВМЕСТЕ С НАМИ.
ДАРИМ ПОЛЕЗНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО МАССОВОМУ НАЙМУ
И МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

КОНТАКТЫ:

8 800 350 21 22

8 812 407 22 22

8 495 150 22 22

E-mail: info@OkCall.ru

САЙТ:

WWW.OkCall.RU

АДРЕС:

Санкт-Петербург

Московский проспект, д. 143

оф. 724

ССЫЛКА НА АНКЕТУ

