



Эффективный прием обращений в компанию: как не потерять ни один контакт?

Каждый недозвонившийся клиент —
клиент конкурента!





Основные проблемы



В среднем теряется **10-50% обращений*** в компанию:

- телефон занят
- долгое ожидание ответа по телефону
- отсутствует требуемый сотрудник
- письмо попало в спам
- невнимательно просматривается почта

**аналитика и опыт проверки
собственных клиентов методом
«тайный покупатель»*





Варианты обращений и советы по их обработке

- **Телефонный звонок** (*многоканальный телефон, настройка АТС, диспетчеризация, обучение сотрудников и т.д.*)
- **Форма с сайта и e-mail** (*автоматическое письмо уведомление, ответ не позднее одного рабочего дня, корректная подпись и т.д.*)
- **ICQ** (*название компании в нике, оперативный ответ, ответ на сообщения, пришедшие не в рабочее время и т. д.*)
- **Skype** (*название компании в нике, оперативный ответ по чату и быстрый ответ по телефону, ответ на сообщения и звонки, пришедшие не в рабочее время и т. д.*)
- **Факс** (*оцифровать и внести в CRM*)
- **SMS** (*ответить SMS или позвонить*)



Использование CRM и eCRM-систем

Система управления взаимодействием с клиентами
(сокр. от англ. Customer Relationship Management System, CRM-система),
eCRM — электронная CRM-система

Все обращения должны вноситься в CRM или eCRM-систему

Заказы (Всего:4977)

Дата от: [] [dd. mm. гг.] Дата до: [] [dd. mm. гг.] Система заказа: [Рубль] Поиск: [] Провода: [Все] Страницы: 1 2 3 4 Добавить заказ

ID	Дата	Счет	Телефон	Товар	Организация	Имя	Вз. на клиента	Состояние	Печать
5285	22.08.2010	1377	(895) 824-87-82	07-20000Pch	ООО "ТРЕЙД-С"	Алина	0	Выставлен счет	▲ [] [] []
5284	22.08.2010			Дезуриг T1200 PS	ООО "НПЦ Транс"	Орлова Ольга	0	В работе	▲ [] [] []
5280	22.08.2010	1374		расходка для Stylus Pro 9700	ООО "Пароль/Принт"	Игорь	0	Выставлен счет	▲ [] [] []
5252	22.08.2010	1375	965-28-51	Расходные материалы	ООО "Телекар-Центр"	Татьяна Куркина	142812	Выставлен счет	▲ [] [] []
5281	22.08.2010	1372	(895) 780-61-81 дуб.227	4 комплекта расходка для DR 2050C	ООО ИБ «СПИ МОСКВА»		0	Выставлен счет	▲ [] [] []
5246	22.08.2010	1369	759-22-01, 754-35-32	расходные материалы к HP Дезуриг 2300 44	ООО "МОФОРГА"	Клименко Олег Мих.	132736	Выставлен счет	▲ [] [] []
5253	22.08.2010		(851)237-1528	HP Дезуриг 510 С-037А, 42"	Энергоинженер	Дмитрий	0	В работе	▲ [] [] []
5249	22.08.2010		84130				0	В работе	▲ [] [] []
5248	22.08.2010		8920-6213321	R800-44 расходка	Игорь	Елена	0	Перевозит	▲ [] [] []
5247	22.08.2010		8-810-424-09-81	Кодка 148484 и расходные материалы	ОТС	Барыбин Николай	142781	Перевозит	▲ [] [] []
5239	21.08.2010	1364	648 38 20 988 12 43	нога и расходка комплект для Дезуриг 7610	ООО «Ир. Бери «Лев».	Юлия	0	Соплаки	▲ [] [] []
5245	21.08.2010		897710			Арина	0	Закуп	▲ [] [] []
5244	21.08.2010	1367	89037604211	кодка 1310 1 шт	ОКА	Константин	6328	Выставлен счет	▲ [] [] []
5243	21.08.2010	1371	(8932) 65- 18-38	Актив @-0900 и расходные материалы	ООО "Унику" г Брест	Ирина Александр Леонидович	142485	Выставлен счет	▲ [] [] []
5242	21.08.2010	1366		LP-810	ЗАО "Дельта Компонент"	Александр Белозер	0	Соплаки	▲ [] [] []
5241	21.08.2010			LP-810 3шт			0	В работе	▲ [] [] []
5233	21.08.2010	1363	(895) 963-0373	расходка для Stylus Pro 7700	ООО "Управляющая компания группы "Ретель"	Маслов Владимир	0	Выставлен счет	▲ [] [] []
5236	21.08.2010	1365	8-808-272-2003	7770 A0	ЗАО "ОПК "ТрансГард/Принт"	Вадим Прохоров	0	Соплаки	▲ [] [] []
5237	21.08.2010			L2803A Scanner HP120			0	Перевозит	▲ [] [] []
5236	21.08.2010			HP 1030			0	В работе	▲ [] [] []



Варианты организации приема обращений

- Собственными силами
- Отдать на аутсорс в call-центр





Организация приема обращений своими силами

Для кого: любой
клиентоориентированный бизнес

Стоимость: не масштабируемая АТС
на 16-24 линии — 20 000 - 25 000 руб,
масштабируемая — от 80 000 руб

Преимущества:

- минимальные вложения
в инфраструктуру
- минимум дополнительных
сотрудников

Недостатки:

- возможна потеря до 50% звонков
- отсутствие удобного логирования
и системы анализа
- сложность масштабирования
- сложность управления
и необходимость привлечения
доп. управленческих ресурсов





Аутсорсинговый call-центр

Для кого: от 300 звонков в месяц

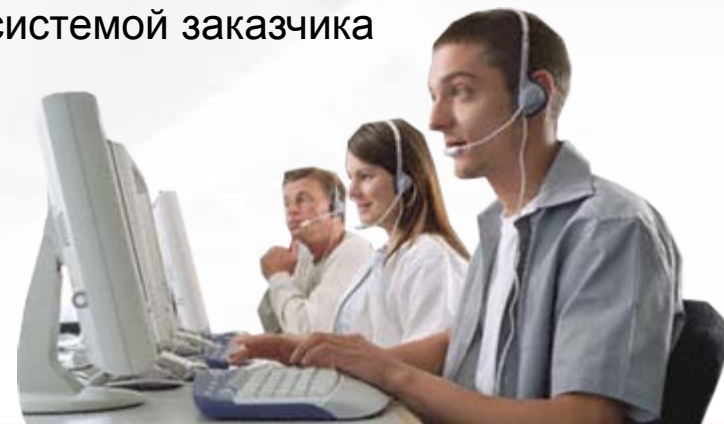
Стоимость: 4,5 руб. за минуту,
всего **4 050 руб в месяц** (300 звонков
по 3 мин, цены компании "Танго Телеком")

Преимущества:

- прием почти 100% обращений даже в пик нагрузки
- масштабируемость
- гибкая отчетность
- возможность решения практически любой задачи

Недостатки:

- отсутствие у операторов call-центра спец. знаний в бизнесе заказчика или большие затраты на аренду рабочих мест для специалистов заказчика
- неполный контроль за конфиденциальностью информации
- сложность интеграции с CRM-системой заказчика





Рекомендации по приему звонков своими силами для продающего бизнеса

- многоканальный телефон с достаточным количеством входящих линий
- ответ не более чем через два три гудка
- никаких автоматических приветствий
- никакой обязательной рекламы на приветствии
- желательно давать информацию о месте в очереди
- многоуровневая обработка звонков: оператор общей квалификации — на первом уровне, специалист — на втором
- использование CRM-системы
- как минимум ежемесячный аудит
- переключать вызов, а не давать телефон
- переадресация вечерних звонков на мобильный дежурного менеджера
- в нерабочее время просьба оставить вопрос и контакты, чтобы потом с ним связаться
- отвечать на звонки в обеденное время
- инструктаж персонала
- черный список с автоответчиком
- покупка специализированного аппаратного и программного обеспечения (Avaya IP Office и т. д.)
- обучение сотрудников



Рекомендации по обработке обращений в большой корпоративной структуре

- приветствие как можно короче, максимум 5-10 сек без паузы после слова «здравствуйте»
- доп. номера для отделов и сотрудников
- автоответчик, если абонент занят, или переключение на секретаря по желанию клиента
- в нерабочее время просьба оставить вопрос и контакты, чтобы потом с ним связаться
- отвечать на звонки в обеденное время
- возможность удержания вызова и смена цвета индикатора при удержании
- разные сигналы для внутренних и внешних звонков
- показ Caller ID
- интерактивное голосовое меню IVR, максимум два-три уровня с возможностью обратиться к оператору
- инструктаж персонала
- книга жалоб и предложений



Рекомендации по подбору аутсорсингового call-центра

- четко сформулировать исходные данные (цели и задачи call-центра, количество звонков в месяц, необходимость аренды мест или виртуальный секретарь и т. д.)
- рассматривать не менее трех-пяти вариантов
- оценить качество, позвонив достаточное кол-во раз их клиентам под видом тайного покупателя
- оценивать стоимость обработки одного звонка с учетом всех затрат





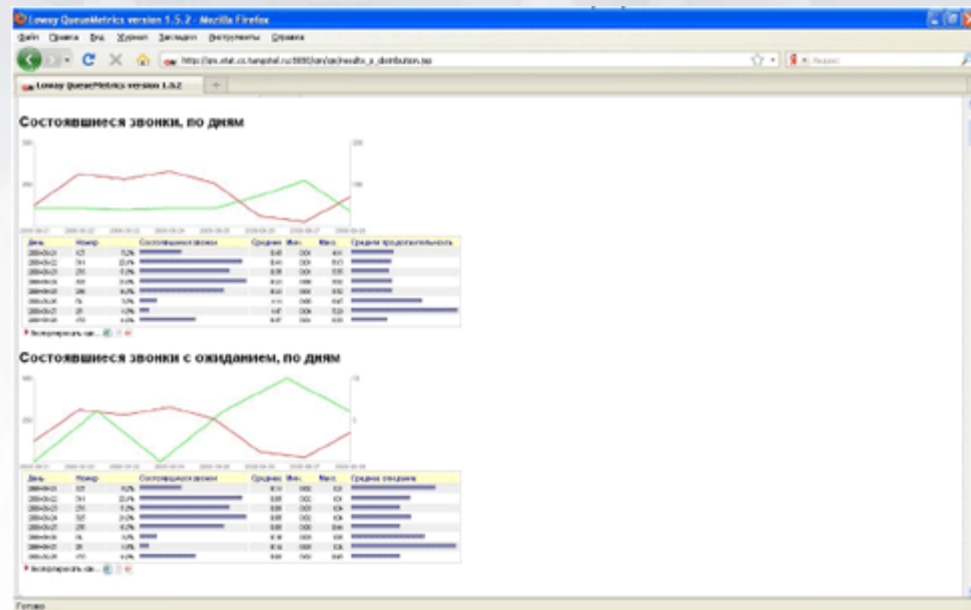
Минимальная отчетность

По каждому звонку:

- дата и время
- суть вопроса
- источник информации о компании
- результат

Общая отчетность:

- кол-во неотвеченных вызовов
- время ожидания ответа
- среднее время разговора



Необходимо постоянно

анализировать отчетность и дорабатывать прием обращений



**Спасибо за внимание!
Задавайте вопросы.**