

Расчет стоимости внедрения call-центра

В данном документе представлен примерный расчет стоимости оборудования и услуг 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	Выделенный компьютер - сервер call-центра	15 000	1	15 000
2	VoIP-шлюз D-Link DVG-6008S	Шлюз для подключения 8 аналоговых телефонных линий	13 500	1	13 500
3	Плата Digium TE205P	Плата для подключения 2-х потоков E1	28 000	1	28 000
4	VoIP GSM шлюз AddPac AP-GS1002A	Шлюз для подключения 2-х GSM SIM-карт	13 500	1	13 500
5	3G модем Huawei E1550	USB модем для подключения 1 GSM SIM-карты	1 500	1	1 500
6	IP-телефон Fanvil BW210	Стационарный IP-телефон	2 500	1	2 500
7	IP-телефон Siemens Gigaset C595 IP	DECT (беспроводной) IP-телефон	3 500	1	3 500
8	Гарнитура Plantronics .Audio 400 DSP	Наушники с микрофоном для операторов	2 200	1	2 200
9	ИБП APC Back-UPS ES 700VA 230V	Источник бесперебойного питания с 4 разъемами питания	3 600	1	3 600

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	2 200
3	Подключение к провайдеру SIPNet	Канал для недорогих исходящих междугородних звонков	бесплатно

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

Услуги по созданию call-центра (осуществляются исполнителем):

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Срок исполнения	Стоимость, руб., НДС не облагается	Примечание
1	Установка и настройка контакт-центра (редакция «Call-центр»)	<p>Установка и настройка IP АТС Asterisk для обслуживания телефонных вызовов в режиме call-центра.</p> <p>Настройка коммуникационного оборудования (VoIP-шлюз или плата, GSM шлюз).</p> <p>Настройка базового функционала системы и сервисов телефонии (IVR, маршрутизация вызовов, перевод звонков, запись переговоров, голосовая почта, автоинформатор, черный список, прослушивание разговоров в режиме реального времени, статусы операторов).</p> <p>Настройка Flash Operator Panel (панель онлайн мониторинга разговоров).</p> <p>Подключение контакт центра к SIP-провайдеру.</p> <p>Установка и настройка CRM-системы vTigerCRM.</p> <p>Импорт клиентских данных в CRM систему.</p> <p>Интеграция CRM-системы с IP АТС Asterisk.</p>	1 неделя	39 900	Правила маршрутизации вызовов, тексты голосового меню и другие параметры должны быть согласованы сторонами до начала работ.
2	Установка модуля автообзвона	Установка и настройка модуля автообзвона для совершения массовых исходящих кампаний («холодные» продажи, приглашения, опросы и т.п.).	3 дня	19 900	Сценарии обзвона должны быть предоставлены до начала работ.
3	Установка модуля мониторинга и статистики	Установка модуля Asternic Call Center Stats для получения расширенного мониторинга и статистики работы call-центра.	3 дня	9 900	
4	Установка модуля «кабинет пользователя»	Установка веб-приложения для получения дополнительных отчетов по работе call-центра и персональной статистики для абонентов (входящие, исходящие звонки, записи своих разговоров и т.п.).	1 неделя	19 900	Возможно создание любых отчетов, для этого необходимо предварительно согласовать их состав и структуру.
5	Адаптация CRM системы	Доработка и настройка форм CRM-системы.	от 1 недели	от 10 000	Требования к составу полей и интерфейсу форм должны быть предоставлены заранее.

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