

Расчет стоимости внедрения IP АТС

Услуги по созданию IP АТС 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 «IP АТС») | Установка и настройка IP АТС Asterisk для обслуживания телефонных вызовов. 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). Подключение контакт центра к SIP-провайдеру. | 1 неделя | 29 900 | Правила маршрутизации вызовов, тексты голосового меню и другие параметры должны быть согласованы сторонами до начала работ. |
| Дополнительные модули | | | | | |
| 2 | Установка онлайн мониторинга разговоров | Установка и настройка модуля Monast или FOP (панель онлайн мониторинга разговоров). | 1 день | 4 900** | Модуль FOP2 оплачивается отдельно, \$40. |
| 3 | Установка CRM-системы | Установка CRM-системы SugarCRM (или vTigerCRM). Импорт клиентских данных в CRM систему. Интеграция CRM-системы с IP АТС Asterisk. | 2 дня | 9 900** | |
| 4 | Установка модуля мониторинга и статистики | Установка модуля Asternic Call Center Stats для получения расширенного мониторинга и статистики работы абонентов IP АТС. | 1 день | 9 900*** | |
| 5 | 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. |
| 6 | Установка модуля автообзвона | 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. |

Цены действительны до конца апреля 2018 г.

WWW.CALL-CENTER.SU

| № этапа | Наименование этапа | Содержание этапа | Срок исполнения | Стоимость, руб., НДС не облагается* | Примечание |
|---------|--|---|-----------------|-------------------------------------|---|
| 7 | 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 | |
| 8 | 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 | |
| 9 | 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 | |
| 10 | 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 | |
| 11 | Установка модуля аудиоконференций | Установка и настройка модуля аудиоконференций для управляемых телефонных конференций (в т.ч. запускаемых автоматически по расписанию). | 3 дня | 19 900 | |
| 12 | Установка модуля видеоконференций | Установка и настройка модуля видеоконференций для управляемых видео конференций и совместной работы удаленных пользователей. | 3 дня | 19 900 | |
| 13 | 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 | |
| 14 | 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*** | |
| 15 | Настройка функции «звонок с сайта» | Интеграция с корпоративным веб-сайтом для бесплатных звонков пользователей Интернета в офис. | 2 дня | 9 900 | Требуется участие веб-администратора сайта. |
| 16 | Настройка функции | Установка и настройка модуля заказа обратных звонков | 1 день | 4 900 | До 1 мая 2018 г. – |

Цены действительны до конца апреля 2018 г.

WWW.CALL-CENTER.SU

| № этапа | Наименование этапа | Содержание этапа | Срок исполнения | Стоимость, руб., НДС не облагается* | Примечание |
|------------------------------|---------------------------------------|--|-----------------|-------------------------------------|--|
| | «обратный звонок» | и автоматического ответа позвонившим абонентам. | | | бесплатно! |
| 17 | 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! |
| 18 | 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. |
| 19 | Настройка звонков из браузера | Интеграция в CRM-систему или иное веб-приложение программного телефона по технологии WebRTC. | от 1 недели | от 20 000 | |
| 20 | Интеграция со Skype | Установка и настройка модуля SipToSis для входящих и исходящих звонков через Skype. | 2 дня | 9 900 | |
| 21 | 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. |
| 22 | 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! |
| 23 | Подключение искусственного интеллекта | Настройка системы искусственного интеллекта для обработки голосовых и текстовых сообщений контакт-центром. Настройка нейросети и организация машинного обучения на записях разговоров. | от 1 месяца | от 80 000 | |
| 24 | Создание мобильного приложения | Разработка мобильного приложения для смартфона под управлением Android и iOS. | от 2 недель | от 50 000 | |
| Дополнительные услуги | | | | | |
| 25 | Разработка ТЗ | Разработка и согласование технического задания на адаптацию и доработку системы. | от 1 недели | от 10 000 | |
| 26 | Хостинг | Размещение системы на виртуальном хостинге Исполнителя. | 1 месяц | 1 000**** | |

Цены действительны до конца апреля 2018 г.

WWW.CALL-CENTER.SU

| № этапа | Наименование этапа | Содержание этапа | Срок исполнения | Стоимость, руб., НДС не облагается* | Примечание |
|---------|-------------------------------------|---|-----------------|-------------------------------------|--|
| 27 | 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. |
| 28 | 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. |
| 29 | 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 | |
| 30 | Техническая поддержка | Сопровождение и обслуживание установленных систем. | 1 месяц | от 5 000 | |

* Конечная стоимость услуг внедрения IP АТС определяется требованиями технического задания на создание системы.

** Входит в стоимость редакции «Call-центр».

*** 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 IP АТС

Ниже представлен примерный расчет стоимости оборудования и услуг провайдеров для организации IP АТС. 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 IP АТС | Выделенный компьютер - сервер IP АТС | 25 000 | 1 | 25 000 |
| 2 | VoIP-шлюз Linksys SPA3102 | Шлюз для подключения 1 аналоговой телефонной линии | 7 000 | 1 | 7 000 |
| 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 | IP-телефон Grandstream GXP1625 | Стационарный IP-телефон для менеджера | 3 500 | 1 | 3 500 |
| 6 | IP-телефон Panasonic KX-TGP600 | 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.).