

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Возможные способы оплаты услуг КЦ

- Оплата за минуты работы оператора
- Оплата за дифференцированные минуты
- Оплата за согласию (подтверждение)
- Оплата за достижение/превышение целевых показателей
- Оплата за час работы оператора
- Оплата за результативный клиент

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Разделим на 2 группы

ОПЛАТА ЗА РАБОТУ ОПЕРАТОРА

- Оплата за количество клиентов
- Оплата за качество обслуживания
- Оплата за результативный клиент

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ

ОПЛАТА ЗА РАБОТУ ОПЕРАТОРА

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ

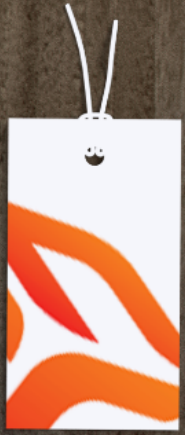
- ПРИМЕР**
Проблема: неформальный процесс со стороны клиента/оператора и недостаточное обучение.
Решение: внедрение автоматизированной системы обучения.
Итог: повышение качества на стороне оператора.
- ПРИМЕР**
Проблема: низкая доступность абонентов и ожидание связи.
Решение: внедрение средств мониторинга и автоматизированного предоставления обратной связи.
Итог: повышение качества обслуживания.

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ

ДЛЯ ЧЕГО?

Пакеты услуг

- Персональный пакет: индивидуальный функциональный пакет для абонента
- Пакет: пакет услуг в зависимости от уровня услуги
- Пакет: пакет услуг в зависимости от уровня услуги
- Пакет: пакет услуг в зависимости от уровня услуги
- Пакет: пакет услуг в зависимости от уровня услуги
- Пакет: пакет услуг в зависимости от уровня услуги

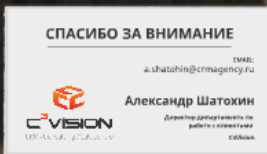


ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ ИЛИ КАК НЕ ЗАПЛАТИТЬ ДВАЖДЫ

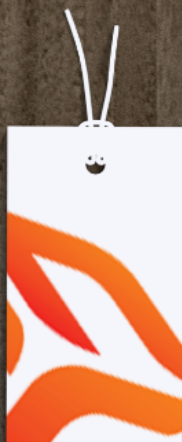




Александр Шатохин
 Директор департамента по работе с клиентами
 СМММ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ
 СМММ: a.shatohin@cmagency.ru
Александр Шатохин
 Директор департамента по работе с клиентами
 СМММ



СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Возможные способы оплаты услуг КЦ

- Оплата за минуты работы оператора
- Оплата за дифференцированные минуты
- Оплата за соразмерно оплаченный (оплаченный) и установленный
- Оплата за час работы оператора
- Оплата за регулярный звонок

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Разделимы на 2 группы:

- Оплата за работу операторов
- Оплата за результат

ОПЛАТА ЗА РАБОТУ ОПЕРАТОРОВ

- Фиксированная оплата
- Оплата за поддержку клиентов
- Оплата за регулярный звонок

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ

1 ПРИМЕР
 Интернет-приветствие

2 ПРИМЕР
 Бизнес-карты

3 ПРИМЕР
 Интернет-банк

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ

Пилотные проекты
 Это проекты, которые проводятся в ограниченном масштабе для проверки гипотезы. Если проект успешен, то его можно масштабировать на весь бизнес.

Для чего?
 Проверить гипотезу, оценить риски, получить опыт, который можно использовать в будущем.




C-VISION
 CRM / Consulting / Call centre

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ ИЛИ КАК НЕ ЗАПЛАТИТЬ ДВАЖДЫ

1 ПРИМЕР
 Интернет-банк

2 ПРИМЕР
 Бизнес-карты

3 ПРИМЕР
 Интернет-банк



Александр Шатохин

Директор дидпартаментa по
работе с клиентами

C3Vision

операторов
ераторов
нные минуты

е лиды,
о!
”
Заказчик

ость получения
д для банка
на 23%.
стабильный
ов
ноты

тнёрами,
”
СЗvision



C³ VISION

CRM /Consulting /Call centre

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ ИЛИ КАК НЕ ЗАПЛАТИТЬ ДВАЖДЫ

КОРОТКО О "С3VISION"



- 13 лет на рынке
- Более 1000 реализованных проектов
- Более 500 операторов

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ



Возможные способы оплаты услуг КЦ

1. Оплата за минуты работы оператора
2. Оплата за дифференцированные минуты
3. Оплата за согласного (подтвержденного)
4. Оплата за дошедшего/оформившего/инсталировавшего
5. Оплата за час работы оператора
6. Оплата за результативный звонок

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Разделим на 2 группы



Оплата за работу
операторов



Оплата за результат

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ



- Оплата за минуту работы операторов
- Оплата за часы работы операторов
- Оплата за дифференцированные минуты работы



“

*Главное давайте мне лиды,
остальное не важно!*

”

Заказчик

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ

Способы оплаты за результат	Описание	Риски, которые закладывает КЦ
Оплата за результативный звонок	Оплачивается звонок, где была озвучена презентация вне зависимости от реакции заказчика	1) актуальность базы; 2) актуальность предложения; 3) ограничение по выходу на ЛПР.
Оплата за подтвержденную или переданную заявку	Оплачивается переданный заказчику теплый лид	Те же, что и в п.1 а также неопределенность расчета конверсии подтвержденных от базы.
Оплата за дошедшего или инсталлированного клиента	Оплачивается реально дошедший клиент	1) проверка достоверности информации; 2) невозможность рассчитать конверсию 3) невозможность рассчитать дошедших; 4) риск, связанный с бездействием заказчика;



ОПЛАТА ЗА РАБОТУ ОПЕРАТОРОВ



- Оплата за дошедшего клиента
- Оплата за подтвержденную заявку
- Оплата за результативный звонок



“

*Любой ваш каприз
при оплате за минуты!*

Колл-центр

”

ОПЛАТА ЗА РАБОТУ ОПЕРАТОРА

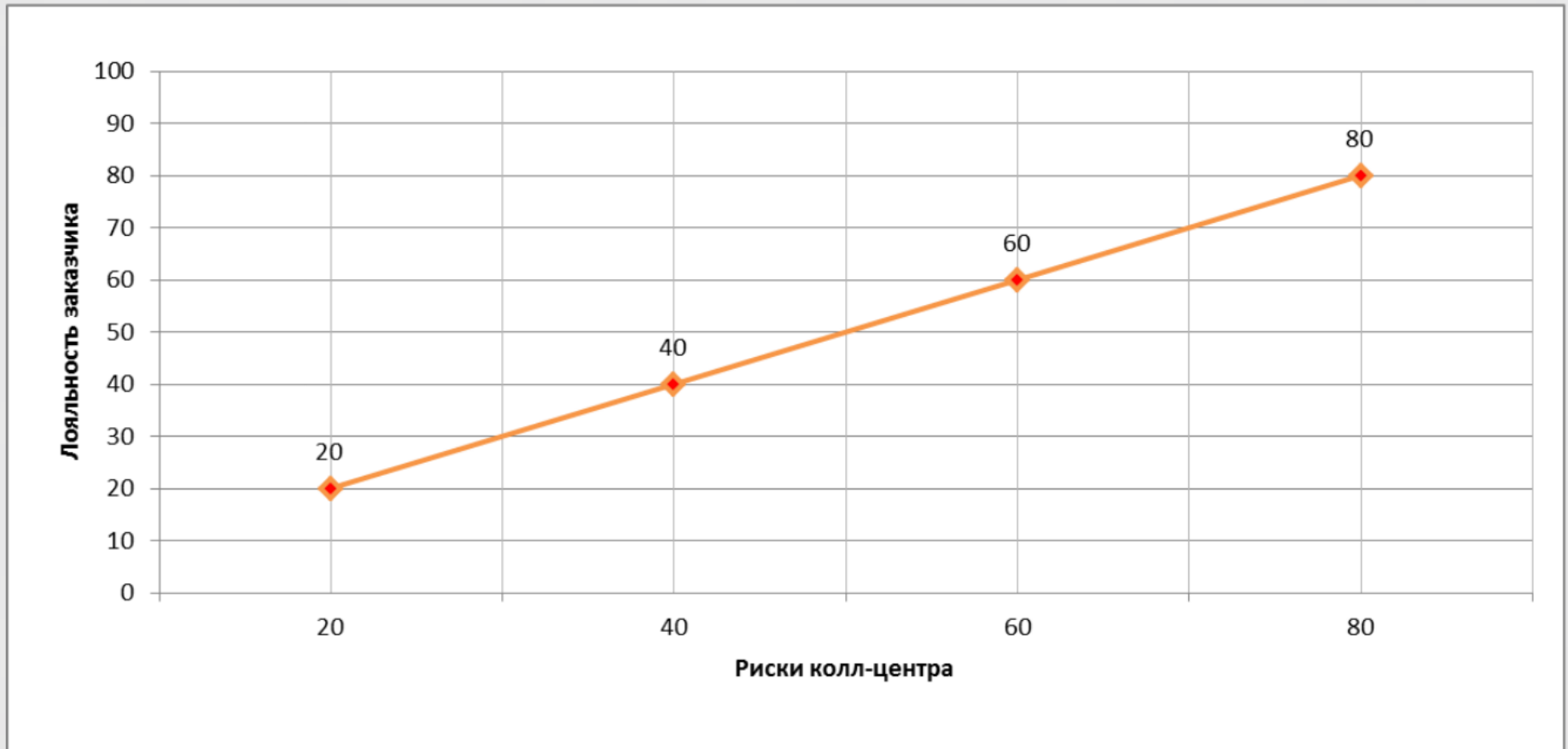
Способ оплаты за работу операторов	Описание	Риски
Оплата за минуту работы операторов	Оплачивается время работы оператора (время заполнения скрипта, холда, разговора)	-
Оплата за часы работы операторов	Оплачивается час работы оператора вне зависимости от выговора	-
Оплата за дифференцированные минуты работы	Оплата минут оператора в зависимости от статуса диалога по контакту (недозвон, разговор с секретарем, выход на лпр, получение согласия)	-



ПРОТИВОСТОЯНИЕ



РИСКИ И ЛОЯЛЬНОСТЬ



1

ПРИМЕР

ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕР



Проблемы:

- несвоевременной прозвон со стороны провайдера готовых к подключению абонентов.
- отсутствие возможностей технического подключения
- негативная реакция на самого провайдера



ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ



ПРИМЕР

ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР



Проблемы:

- низкая доходимость абонентов в отделения банка
- общее предложение слабее чем по рынку
- несвоевременное предоставление обратной связи;
- уход.



ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ



ПРИМЕР

КРУПНЫЙ БАНК



Плюсы:

- 1) Себестоимость получения 1 заявки от КЦ для банка уменьшилась на 23%.
+ Большой и стабильный поток клиентов



ОПЛАТА ЗА МИНУТЫ

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ



Пилоты

- 1) Реализация проекта
- 2) Финансовый анализ
- 3) Понятно, что работа з...
- 3) Получение анализа, абонент...
- 4) Узнать о...
- 4) Утверждение, полное



“

Первым делом - самолёты пилоты!

”

ДЛЯ ЧЕГО ?

НАМ НУЖНЫ ПИЛОТЫ

Пилоты позволяют

- 1) Реализовать проект с минимальными финансовыми рисками для заказчика
- 2) Понять конверсию и вычислить возможную работу за результат
- 3) Получить полноценный маркетинговый анализ, позволяющий оценить реакцию абонентов на текущее предложение заказчика, узнать об актуальности данного предложения
- 4) Утвердить исполнителя и заказчика в качестве полноценных партнеров



*Давайте будем партнёрами,
а не подрядчиками!*

C3vision

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

EMAIL:

a.shatohin@crmagency.ru



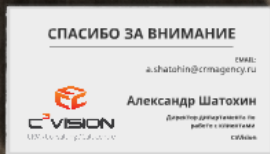
C³ VISION

CRM / Consulting / Call centre

Александр Шатохин

Директор департамента по
работе с клиентами

C3Vision



СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Возможные способы оплаты услуг КЦ

- Оплата за минуты работы оператора
- Оплата за дифференцированные минуты
- Оплата за соразмерно оплаченный час
- Оплата за дошедшего/формингшего/и/или прошедшего
- Оплата за час работы оператора
- Оплата за регуляционный звонок

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ
Разделимы на 2 группы:

ОПЛАТА ЗА РАБОТУ ОПЕРАТОРОВ

- Фиксированная ставка
- Оплата за поддержку функции
- Оплата за регулярный звонок

ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ

ОПЛАТА ЗА РАБОТУ ОПЕРАТОРА

1 ПРИМЕР
интернет-провайдер

2 ПРИМЕР
банковский сектор

3 ПРИМЕР
розничная сеть

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ

ДЛЯ ЧЕГО? или возможности

Платить нежелают
Увеличить приток с привлечением
Финансирование не совсем для нас
Улучшить качество и увеличить возможную
работу за результат

Затруднительно сделать качественный
деловый звонок в процессе продажи
Изменить процесс продаж или
дальше, не используя деньги
Улучшить использование
технологий



ОПЛАТА ЗА РЕЗУЛЬТАТ ИЛИ КАК НЕ ЗАПЛАТИТЬ ДВАЖДЫ

