Скрытая экономика Облачных коммуникаций

Mango Telecom

Cloud & Mobility CONFERENCE

Mango Telecom

Контакты

Алексей Бессарабский

Alexey.mango@gmail.com

abe@mango.ru

Облачные коммуникации

Mango Telecom

Виртуальная АТС

Виртуальный многоканальный номер

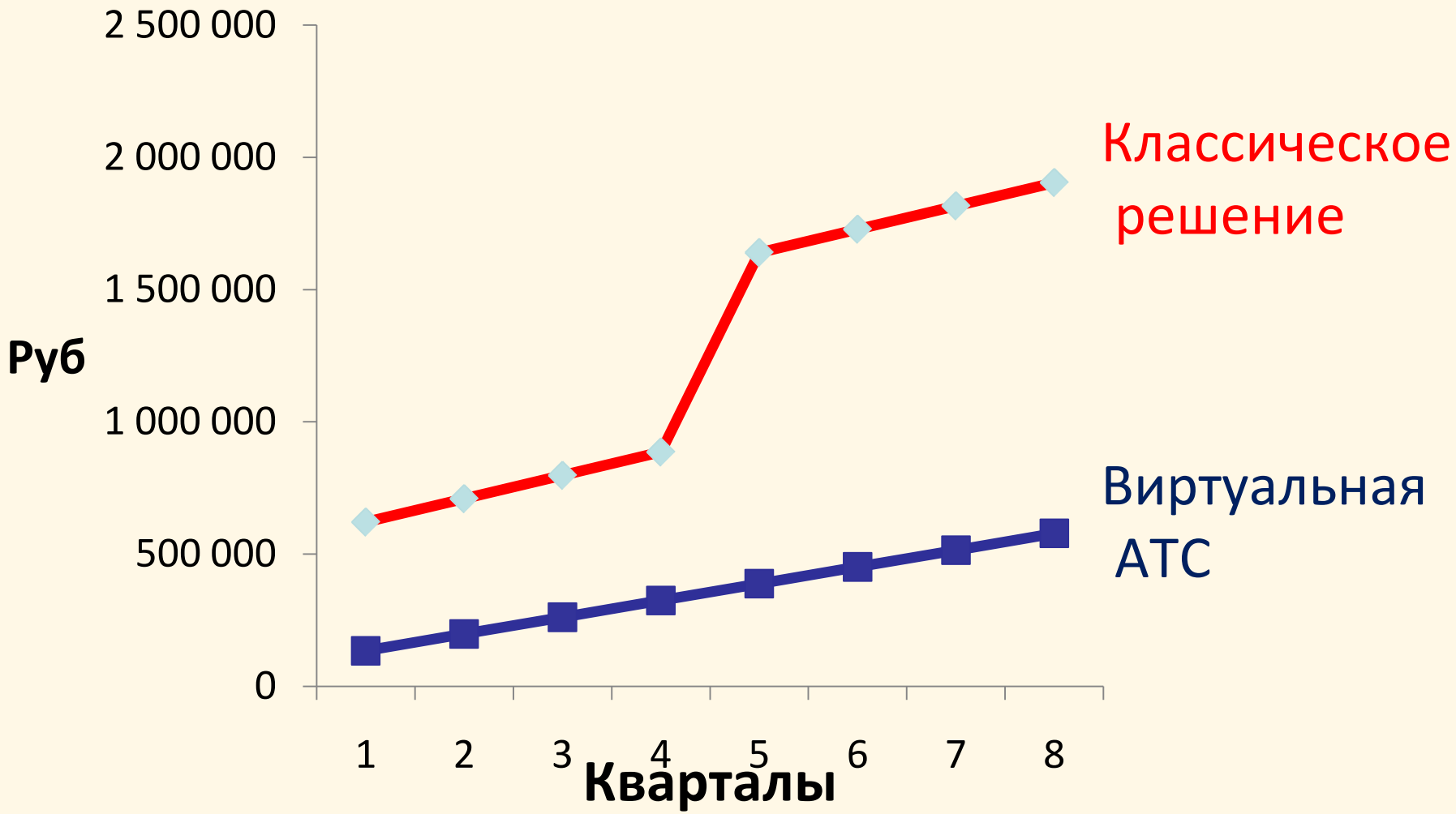
Виртуальный Contact Center

Облачная CRM

Видимая экономика

- Минимум капитальных расходов
- Capex- Opex
- Обслуживание
- Переезды
- Обновления
- Контролируемые и более низкие операционные расходы
- Оплата за реальное использование
- Филиалы и удаленные сотрудники

Результат



Данные

Явные и скрытые расходы

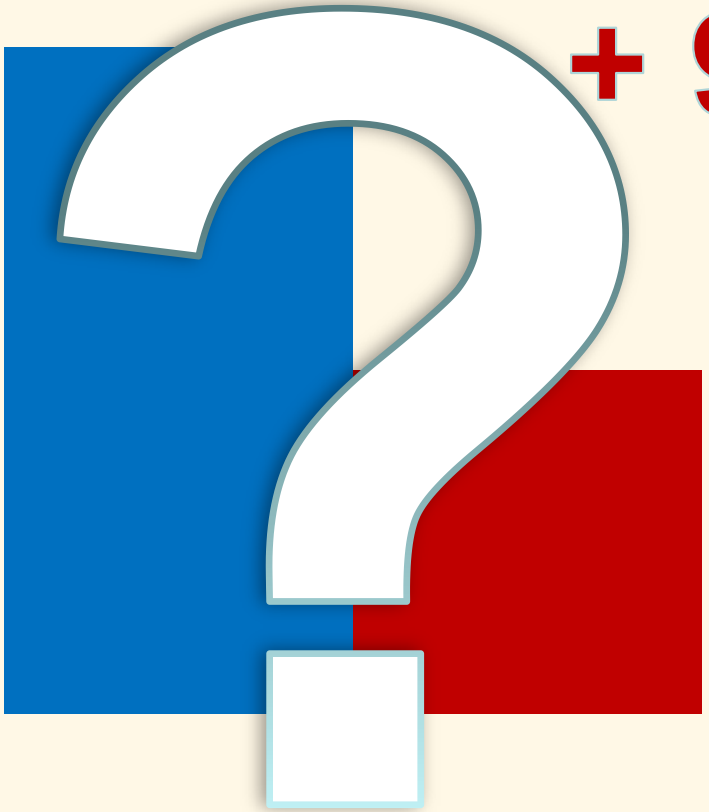
- Консалтинг
- Внедрение
- Обучение сотрудников
- Корректировка бизнес-процессов
- Миграция данных

Явные и скрытые расходы

- Интернет канал
- Интеграция облачных и On Premises сервисов
- Контрмеры против новых рисков
  - Информационная безопасность
  - Возможное возвращение к прежней инфраструктуре
  - Возможная смена провайдера
- Общее управление ИТ

Минимизация = выбор провайдера

Расходы на IT персонал



+ 94 %

Данные Aberdeen Group

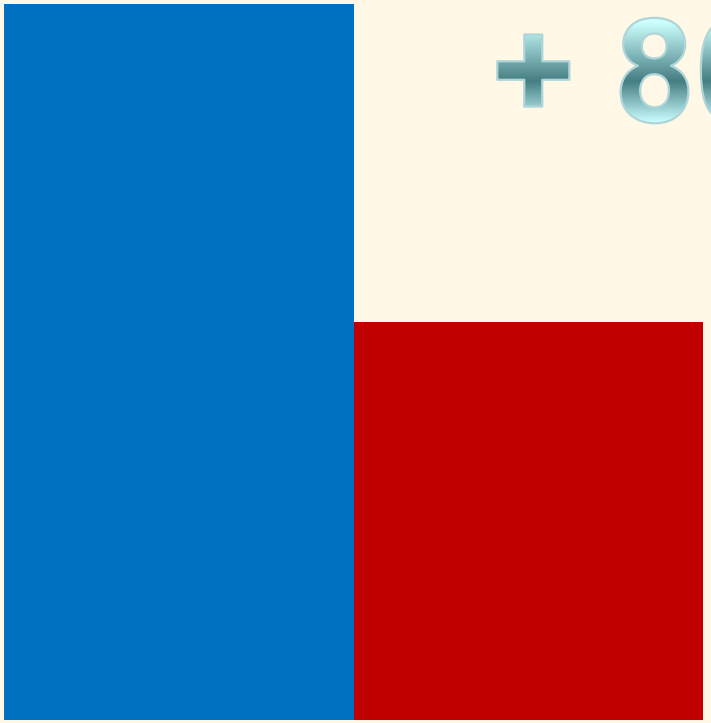
Mango Telecom

Скрытые доходы

Mango Telecom

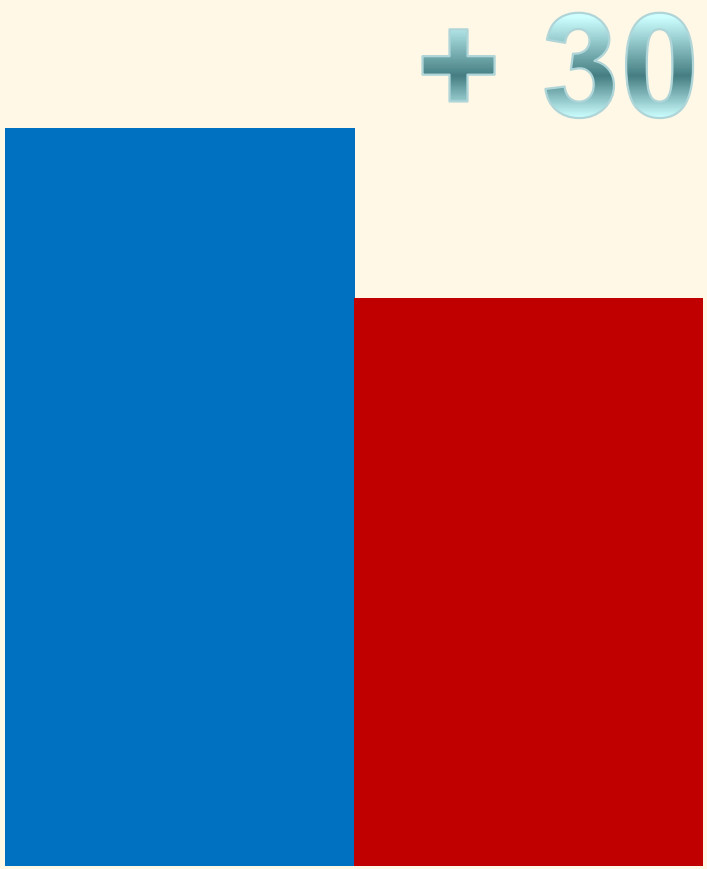
Кто чаще использует инструменты, повышающие эффективность работы ?

Как часто используется статистика



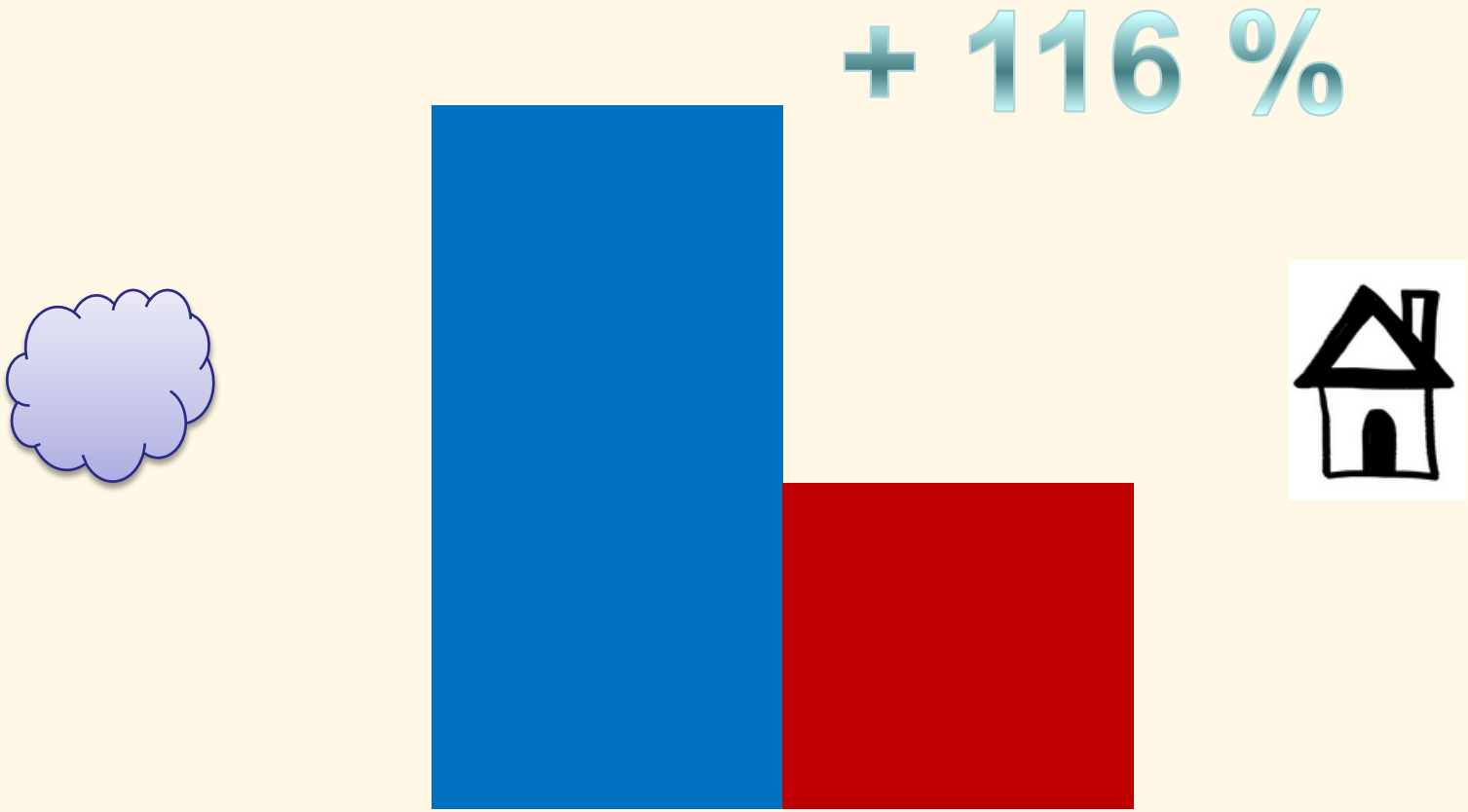
Данные Aberdeen Group

Централизованная запись активности для анализа и обучения



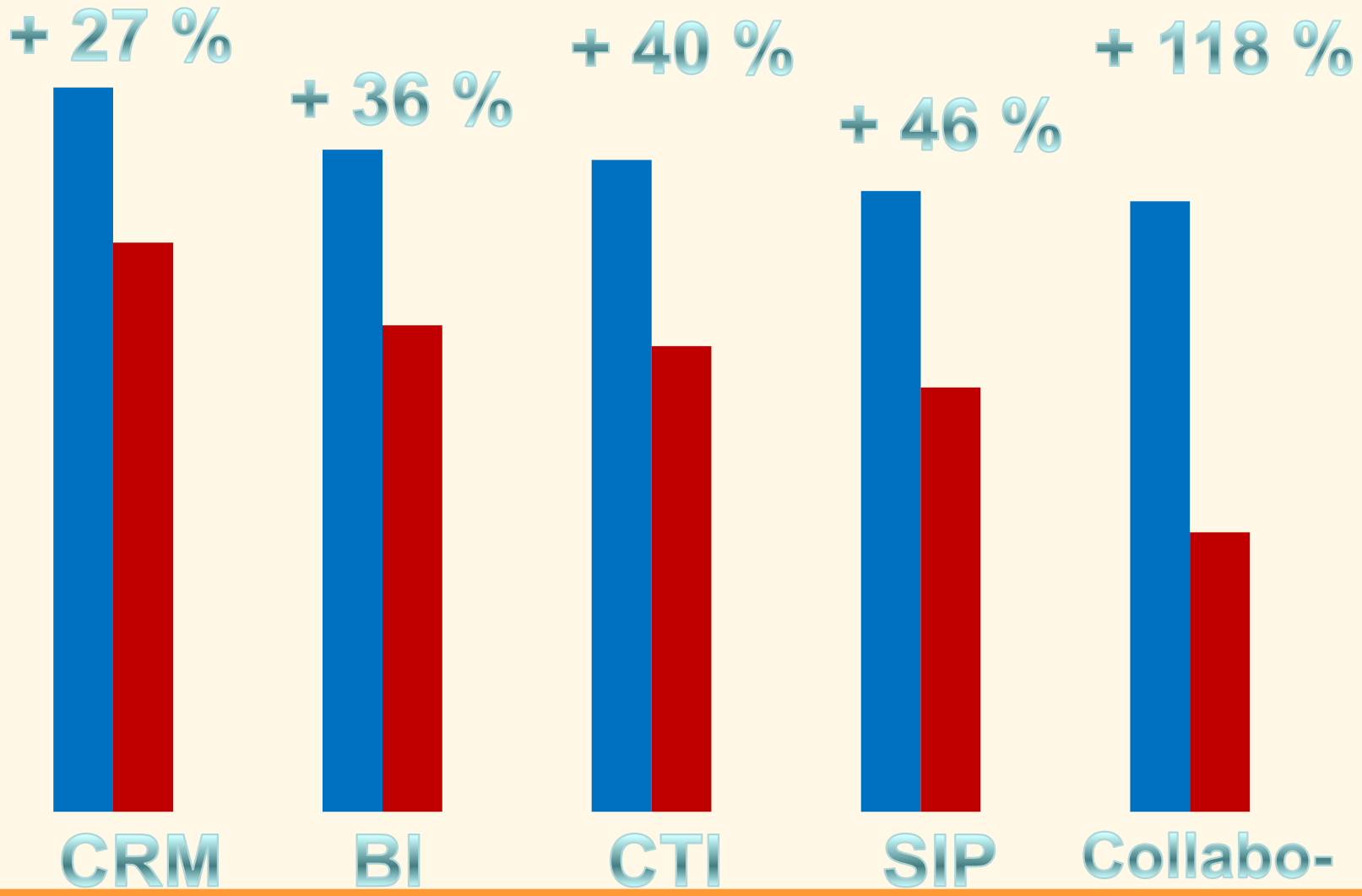
Данные Aberdeen Group

Архивирование баз данных на удаленных площадках



Данные Aberdeen Group

Использование технологических инструментов



Основные инструменты

- Распределение вызовов
- Неограниченная емкость линий
- Запись разговоров
- Статистика
- Мониторинг
- Тренинги
- Анализ распределения ресурсов

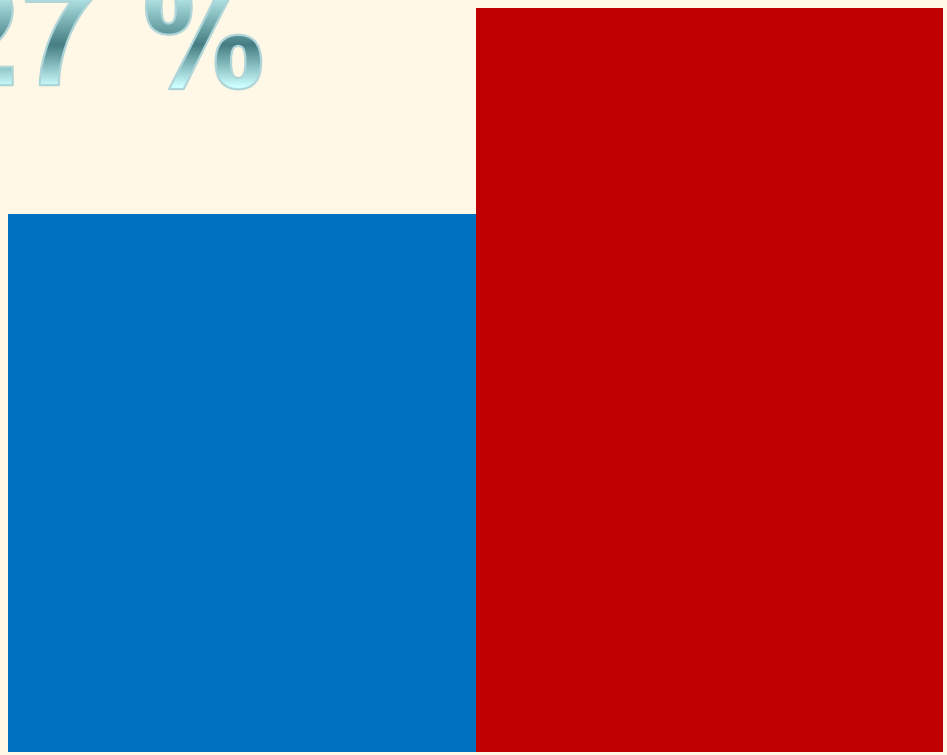
?%

Mango Telecom

Есть ли результаты ?

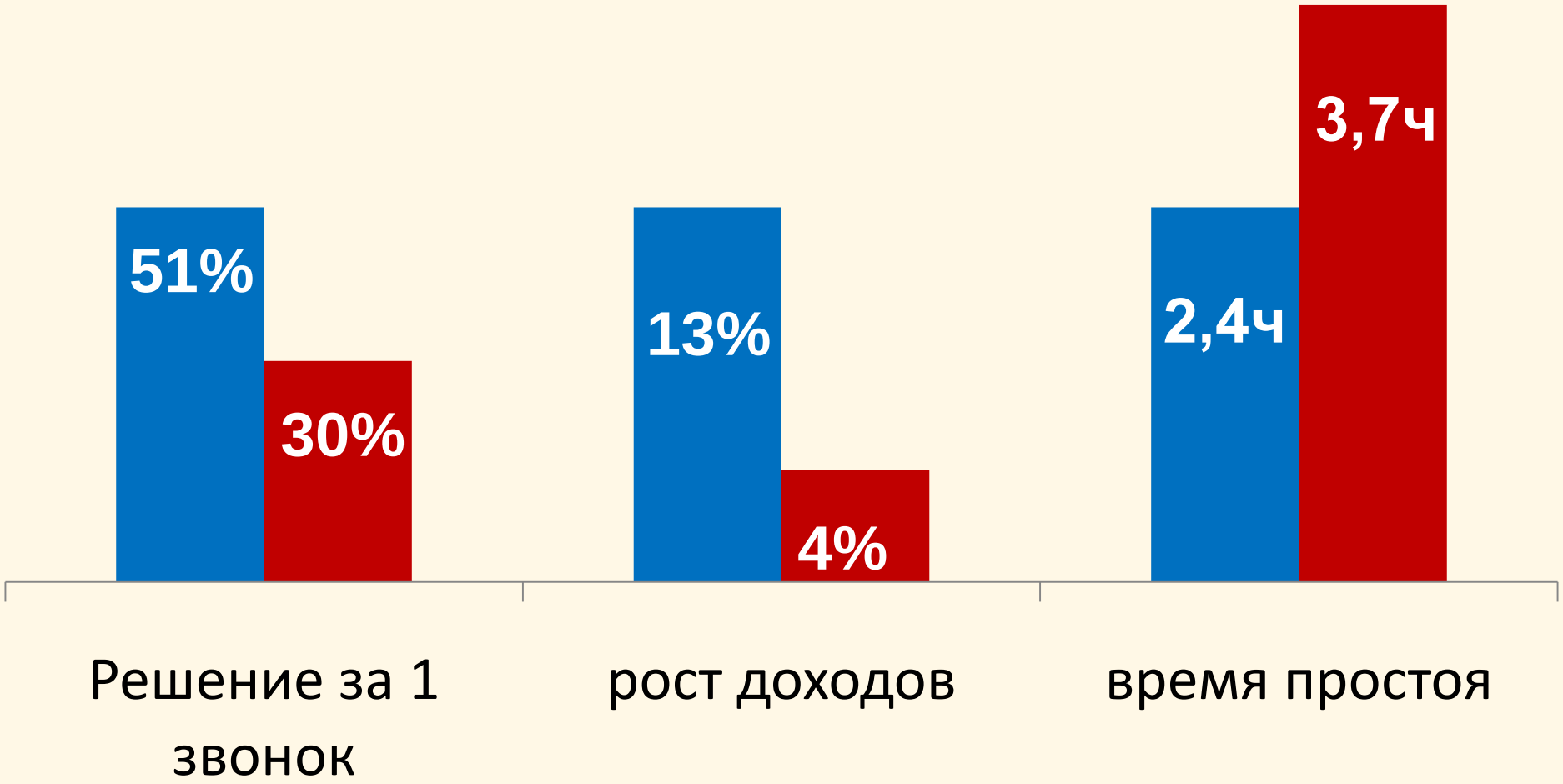
Расходы из-за потери клиентов

+ 27 %



Данные Aberdeen Group

Сравнение эффективности



Данные Aberdeen Group

Основные инструменты

- Распределение вызовов
- Неограниченная емкость линий
- Запись разговоров
- Статистика
- Мониторинг
- Тренинги
- Анализ распределения ресурсов

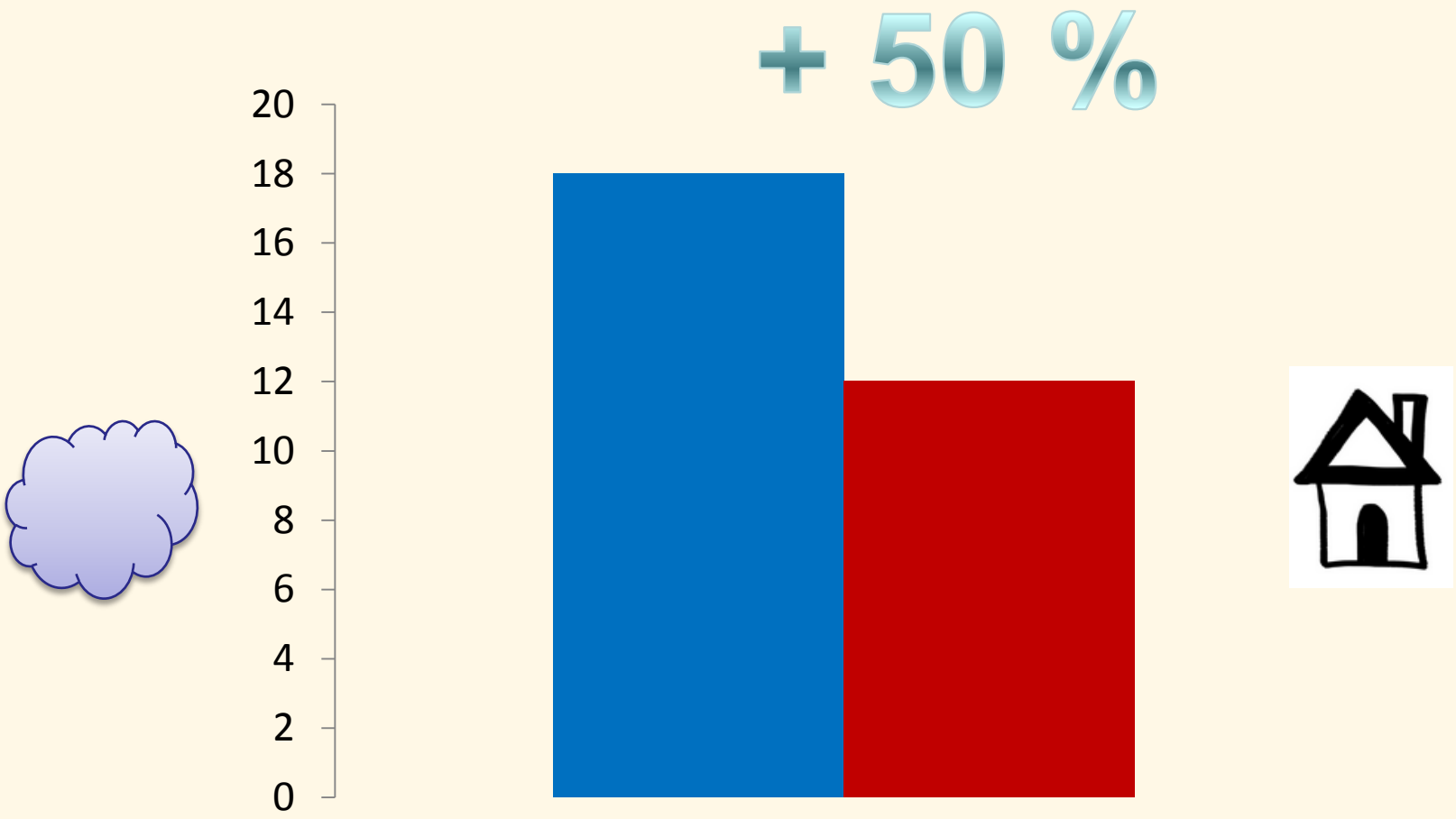
Пропущенные вызовы → 10%

Воронка продаж → 25-40%

Другие эффекты

Отток	Вдвое 10 -> 5 %
Переадресация	13 500руб/кл.сотр
Экономия времени на обработку звонков	70 000 руб/мес
Рекламные кампании с пиком нагрузки	До 10 %

Общий итог



Данные Манго Телеком

данные

Интернет- портал Товары и Услуги (Ростов-на-Дону):

- Показатели эффективности работы менеджера
- Запись разговоров
- Алгоритм распределения вызовов
- Повышение квалификации

Рост продаж
40 %
за 2 месяца

Выводы.
Реальная ценность облачных коммуникаций.

- Качество обслуживания клиентов
- Бизнес-процессы и управленческая культура
- Гибкость и масштабируемость

Mango Telecom

Спасибо!

Cloud & Mobility CONFERENCE

Mango Telecom

Контакты

Алексей Бессарабский

Alexey.mango@gmail.com

abe@mango.ru

Исходные данные

- Предприятие с 50-60 сотрудниками
- Доход 12 000 000 руб в месяц
- Клиенты приносят в среднем 2 000 руб при первой покупке и 2 400 руб в год в последующих покупках.

Рост доходов – 5-7 млн. руб в месяц

Исходные данные

- Московская компания-- **50 человек**, из них 10 активно разговаривают по телефону, остальные 40 разговаривают немного
- Компании необходимо **купить АТС** и городские **телефоны** в достаточном количестве
- Для повышения качества обслуживания клиентов необходим **IVR** и **запись разговоров**
- 40 % сотрудников требуется дублирование звонков на мобильные телефоны
- Через год после начала отсчета компания **переезжает** в другой офис
- Производится расчет расходов на телефонию в "классическом" и в "облачном" случаях на протяжении **2-х лет**
- Суммарный трафик за день 33 Эрл. Коэффициент концентрации нагрузки 6

назад

Aberdeen data source

- 487 + 101 contact center executives
- 34% use cloud CC. By the end of 2013 – 60%
- 252 seats in average