

Мы молодая компания и активно развивающаяся компания. Полгода назад перед нами встала задача - обеспечить приём всех звонков от наших клиентов. Своими силами это уже делать не удавалось. Рассматривали 2 варианта - увеличить штат или нанять контактный центр.

Поделюсь нашими рассуждениями:

- Свои сотрудники - лучше других знают задачу и всегда под контролем. Но приходится платить зарплату и налоги вне зависимости от их загрузки. Кроме того, при взрывном росте звонков, они всё равно справятся. Ну и сам процесс поиска, обучения, увольнения отнимает силы и время.
- Сотрудники контактного центра - меньше знают специфику бизнеса и не могут "разрулить" форс-мажор. Зато оплачивается только фактическое время разговора с клиентом, есть возможность принять любой объём звонков и не надо задумываться, что делать в период отпусков и больничных.

В итоге остановились на втором варианте.

После небольшого тендера выбрали Ключевой контакт – и не пожалели:

- 1 Отличные проектные менеджеры - не только разобрались в специфике, но и помогли грамотно распределить функционал между нашими и их сотрудниками: они закрывают всю первую линию, а мы работаем в оффлайн и с форс-мажорами.
- 2 Профессиональная подготовка сотрудников - мы были удивлены качеством работы: сотрудники прекрасно знают ответы на все вопросы в рамках своей компетенции, а если чего не знают - очень вежливо и аккуратно переключают на нас. Клиенты уверены, что это наши сотрудники и довольны нашей работой.
- 3 Гибкая ценовая политика - платим практически столько же, как и платили бы зарплату своим сотрудникам, но не надо платить за них налоги, покупать компьютеры и арендовать дополнительный офис. А главное не надо нанимать отдельного руководителя, который бы всех нанимал, учил, контролировал и увольнял. Так что фактическая экономия по моим оценкам - не менее 50%.

Я доволен. Рекомендую.



/ Андреев В.Н. /

