

هزینه های مرکز تماس براساس سه مدل هزینه براساس دقیقه مکالمه (تماس)، اختصاص کارشناس پاسخگو و اختصاص فضای پاسخگویی تدوین شده است.

هزینه هر دقیقه مکالمه (تومان)	امکان طراحی Score sheet پاسخگویی متناسب با هر پروژه به منظور انجام فرآیند QA	درخواست اختصاص CRM مطابق با فرآیندها درخواستی ایجاد شده	پیاده سازی فرآیندهای درخواستی براساس استاندارد ITIL4	میانگین مدت زمان انتظار مشترکین درصاف - (ثانیه)	سطح سرویس (درصد)	ساعت کاری (پاسخگویی در روزهای کاری)	تماس ورودی
1100	✓	-	-	90	80	08 تا 22	برحسب دقیقه شامل پشتیبانی تلفنی
1300	✓	-	✓	90	80	08 تا 22	
1650	✓	✓	✓	90	80	08 تا 22	
1300	✓	-	-	60	85	08 تا 22	
1550	✓	-	✓	60	85	08 تا 22	
1780	✓	✓	✓	60	90	08 تا 22	

- برای تمامی موارد جدول تماس های ورودی فرآیند Callback تماس های از دست رفته به صورت رایگان انجام می شود.
- شایان ذکر است به تمامی مبالغ برای پاسخگویی به تماس های ورودی در روزهای جمعه و ایام تعطیل 7 درصد اضافه می گردد.
- به ازای اختصاص سرخط برای تماس های ورودی، مبلغ 100.000 تومان به صورت حساب ماهیانه اضافه می گردد.
- پاسخگویی به تماس های ورودی در شیفتم دوم (16 تا 24) و شیفتم سوم (08 تا 24)، به ترتیب شامل 3 و 5 درصد افزایش هزینه می گردد.

تعداد تماس موفق با میانگین زمان مکالمه 3 دقیقه - (روزانه)	هزینه هر دقیقه مکالمه (تومان)	درخواست اختصاص سرخط	درخواست اختصاص CRM مطابق با فرآیندها درخواستی ایجاد شده	پیاده سازی فرآیندهای درخواستی براساس استاندارد ITIL4	ساعت کاری - پاسخگویی	تماس خروجی
160	1150	-	-	-	09 تا 20	برحسب دقیقه شامل برگزاری کمپین های فروش و انجام پروژه های نظرسنجی
160	1270	-	-	✓	09 تا 20	
160	1400	-	✓	✓	09 تا 20	
160	1200	✓	-	-	09 تا 20	
160	1350	✓	-	✓	09 تا 20	
160	1550	✓	✓	✓	09 تا 20	

هزینه یک نفر (تومان)	تعداد تماس ورودی پاسخگویی شده با میانگین 3 دقیقه (روزانه)	امکان طراحی Score sheet پاسخگویی متناسب با هر پروژه به منظور انجام فرآیند QA	درخواست اختصاص CRM مطابق با فرآیندها درخواستی ایجاد شده	پیاده سازی فرآیندهای درخواستی براساس استاندارد ITIL4	امکان Call Back تماس های از دست رفته	میانگین مدت زمان انتظار مشترکین درصاف ثانیه	سطح سرویس (درصد)	ساعت کاری پاسخگویی در روزهای کاری	تماس ورودی اختصاص نفر
23.000.000	80	✓	-	-	-	60	80	08 تا 16	
25.000.000	80	✓	-	-	✓	60	80	08 تا 16	
27.000.000	85	✓	-	✓	✓	60	85	08 تا 16	
28.000.000	90	✓	✓	✓	✓	60	85	08 تا 16	

- به ازای اختصاص سرخط برای تماس های ورودی، مبلغ 100.000 تومان به صورت حساب ماهیانه اضافه می گردد..

- تماس موفق: تماسی می باشد که منجر به مکالمه با مشترک شده و میانگین مکالمه آن بالای 20 ثانیه باشد.

تعداد تماس موفق با میانگین زمان مکالمه 3 دقیقه به ازای اختصاص یک کارشناس - (روزانه)	هزینه هر نفر	درخواست اختصاص سرخط	درخواست اختصاص CRM مطابق با فرآیندها درخواستی ایجاد شده	پیاده سازی فرآیندهای درخواستی براساس استاندارد ITIL4	ساعت کاری - پاسخگویی روزهای کاری	تماس خروجی اختصاص نفر شامل برگزاری کمپین های فروش و انجام پروژه های نظرسنجی
100	22.000.000	-	-	-	09 تا 17	
100	24.000.000	-	-	✓	09 تا 17	
100	26.000.000	-	✓	✓	09 تا 17	
100	23.000.000	✓	-	-	09 تا 17	
100	25.000.000	✓	-	✓	09 تا 17	
100	26.500.000	✓	✓	✓	09 تا 17	

هزینه کانتر در یک شیفت 9 ساعته (تومان)	درخواست اختصاص CRM مطابق با فرآیندها درخواستی ایجاد شده	پیاده سازی فرآیندهای درخواستی براساس استاندارد ITIL4	اختصاص سرخط	سرویس - SLA	نوع تماس	تماس براساس اختصاص فضای پاسخگویی شامل سیستم، هدست و اینترنت
5.050.000	-	-	-	٪97	ورودی	
5.050.000	-	-	-	٪97	خروجی	
5.200.000	-	✓	✓	٪97	ورودی	
5.500.000	-	✓	✓	٪97	خروجی	
5.400.000	✓	✓	✓	٪99	ورودی	
5.800.000	✓	✓	✓	٪99	خروجی	