

Исходные данные к Заданию 4

1. Емкость местной сети города А – N, тыс. аб.

Таблица П1

Емкость местной сети города N, тыс. аб.
(вариант по последней и предпоследней цифре зачетной книжки)

Предп. Посл.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1,6	200	250	300	350	400	450	500	550	600	650
2,7	210	260	310	360	410	460	510	560	610	660
3,8	220	270	320	370	420	470	520	570	620	670
4,9	230	280	330	380	430	480	530	580	630	680
5,0	240	290	340	390	440	490	540	590	640	690

2. Среднее количество обращений абонентов местной сети в call-центр за год – l, разг./(год*1 аб.).

Таблица П2

Среднее количество обращений абонента
местной сети в call-center в год,
l (вариант по последней и предпоследней цифре зачетной книжки),
количество обращений

Посл. Предп.	Чет	Нечет
Чет	4,5	5,0
Нечет	5,5	6,0

3. Распределение нагрузки в течение суток.

Таблица ПЗ

Распределение нагрузки в течение суток
(вариант по последней цифре зачетной книжки)

Время/ Вариант	Концентрация трафика, %									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
00–01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
01–02	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
02–03	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
03–04	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
04–05	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
05–06	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
06–07	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
07–08	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
08–09	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
09–10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10–11	11	9	8	12	11	6	12	16	16	8
11–12	13	12	20	12	11	17	15	14	16	7
12–13	21	22	23	24	20	18	15	13	15	25
13–14	15	17	9	12	18	19	18	17	13	20
14–15	9	7	10	11	7	8	12	12	9	8
15–16	4	3	3	5	5	6	3	5	7	7
16–17	4	3	3	3	6	3	3	3	3	3
17–18	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3
18–19	3	4	3	2	2	3	3	2	1	2
19–20	2	4	4	2	1	2	2	1	2	2
20–21	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
21–22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

22–23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23–24	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

4. Тарифы на информационно-справочные услуги call-центра и среднее время разговора.

Таблица П4

Тарифы на информационно-справочные услуги (с НДС)

Составляющие услуг	Название услуги	Стоимость минуты разговора с НДС, руб.	Среднее время разговора по всем услугам, мин
Предоставление справочной информации абоненту	1. Информация о номерах телефонов абонентов по неполным данным	4,5–21,0	1,5
	2. Справки о номерах телефонов, адресах фирм, телефаксах, наименовании фирм, их деятельности	4,5–21,0	
	3. Номера телефонов в других городах	10,0	
	4. Информация о предприятиях, ведомствах, фирмах и т. п., их деятельности в других городах и странах	15,0–25,0	
	5. Справочная железных дорог	4,5	
	6. Юридическая справка	15,0–31,5	
	7. Информация для автомобилистов	40,0	
	8. Подбор вариантов обмена квартир, дач, гаражей	15,0–25,0	
	9. Горсправка	7,5–15,75	
Услуга «Прием заказов»	10. Заказ такси	6,0–15,0	
	11. Прием телеграмм по телефону	3,15	
	12. Заказы на рекламу в периодической печати	8,5	

13. Заказ товаров и услуг на дом	8,5
----------------------------------	-----

5. Тарифы на услуги автоинформатора.

Таблица П5

Тарифы на услуги автоинформатора (с НДС)

Виды услуг	Тариф, руб.	Среднее время разговора по всем услугам, мин
Прогноз погоды	2,0	2–3
Точное время	2,0	
Курс валют	2,0	
Досуг (номера телефонов, кинотеатров)	2,0	
Телефоны такси (названия и номера телефонов служб такси)	2,0	
Отправка E-mail по телефону	1,50	
Отправка SMS по телефону	1,50	
«Загрузи мелодию»	20,0	
Служба напоминаний	2,0	

6. Базовые тарифы на услуги аутсорсинга, предоставляемые callцентром.

Таблица П6

Тарифы на услуги аутсорсинга (без НДС)

Количество предоплаченных звонков в сутки	Стоимость подключения, руб.	Абонентская плата, руб./мес.	Оплата за звонок, руб.	Время занятия оператора при одном звонке (в среднем по всем услугам), с
01–99	10000	2000	20	120
100–199	10000	4000	20	
200–299	10000	6000	20	
300–399	10000	8000	20	
400–499	10000	10000	20	
500–599	10000	12000	20	
600–699	10000	14000	20	
700–799	10000	16000	20	
800–899	10000	18000	20	

900 и более	10000	20000	20	
-------------	-------	-------	----	--

7. Коэффициенты приведения для расчета доходов от услуг аутсорсинга.

Таблица П7

Коэффициенты приведения, К

Наименования услуг	Повышающие коэффициенты	Подключение услуги	
		на год	на месяц
Тех. и сервисная поддержка клиентов Заказчика, горячие линии	1,1	+	
Поддержка рекламных компаний	1,1		+
Информационная поддержка выборов	1,5		+
Услуга Голосования	0,5		+
Услуга «Секретарь»	0,6	+	
Анкетирование (Сбор первичной маркетинговой информации)	0,7		+
Услуга «Продажи по телефону»	1,2	+	
Услуга «Заказы по телефону»	1,2	+	

8. Расчет инвестиционных вложений в создание call-центра.

Таблица П8

Инвестиции в создание call-центра

№ п/п	Наименование	Цена, тыс.руб., без НДС
1. Аппаратно-программный комплекс		
1.1	Коммутационный модуль TCM-I, на 2 тракта E1	280,9
1.2	Сервер распределения вызовов ACD (на 50 РМО)	165,3
1.3	Сервер записи переговоров MRS	149,3
1.4	Коммутатор ЛВС (24 порта 100Мбис/с)	7,9
1.5	ПО для коммутационного модуля TCM-I	155,6
1.6	ПО сервера распределения вызовов ACD	278,1
1.7	ПО сервера записи разговоров MRS	162,0
1.8	Лицензия на 10 РМО (для сервера ACD)	127,5
1.9	Инсталляционная программа ПО РМО (дистрибутив)	47,7
1.10	Инсталляционная программа ПО РМСО (дистрибутив)	52,8
1.11	Инсталляционная программа ПО РМА (дистрибутив)	63,0

1.12	Подсистема генерации статистических отчетов и оперативной статистики	178,5
1.13	ПО для разработки информационно-справочных служб	80,0

Окончание табл. П8

№ п/п	Наименование	Цена, тыс.руб., без НДС
2. Рабочее место оператора		
2.1	РМО (ПК + ЖК-монитор)	23,5
2.2	Гарнитуры + USB-адаптеры	7,0
2.3	Мебель	10,8
3	Пусконаладочные работы	11 % от стоимости АПК
4	Транспортные расходы	5 % от стоимости АПК + РМО
5	Затраты на дополнительное оборудование	1,5 % от стоимости АПК
6	Прочие затраты	5 % от стоимости АПК
7	Резерв инвестиционных вложений	5 % от стоимости АПК + РМО

9. Среднее время поствызывной обработки вызова – $t_{\text{пост}} = 30$ с.

Срок окупаемости проекта call-центра не должен превышать 3 лет.

10. Коэффициент собираемости доходов.

Таблица П9

Коэффициент собираемости доходов
(вариант по последней и предпоследней цифрах
зачетной книжки)

Посл. Предп.	Чет	Нечет
Чет	0,95	0,97
Нечет	0,97	0,95