Телфин

Современная телефония

«Как увеличить продажи и не “слить” бюджет маркетинга?»

Иван Павлов,
руководитель проектов Телфин

Телфин

Телфин :

- **18 лет на рынке**
- **топ 10 народного рейтинга.** VoIP обзор
- **топ 5 поставщиков SaaS в РФ.** CNews
- **Топ 2 на рынке виртуальных АТС в РФ** Discovery Research Group

Телфин

Когда в офисе никто не ответил...

Телфин

Когда в офисе никто не ответил...

Получаем

Пропущенные звонки.

Последствия

Упущенный клиент
и как следствие — прибыль.

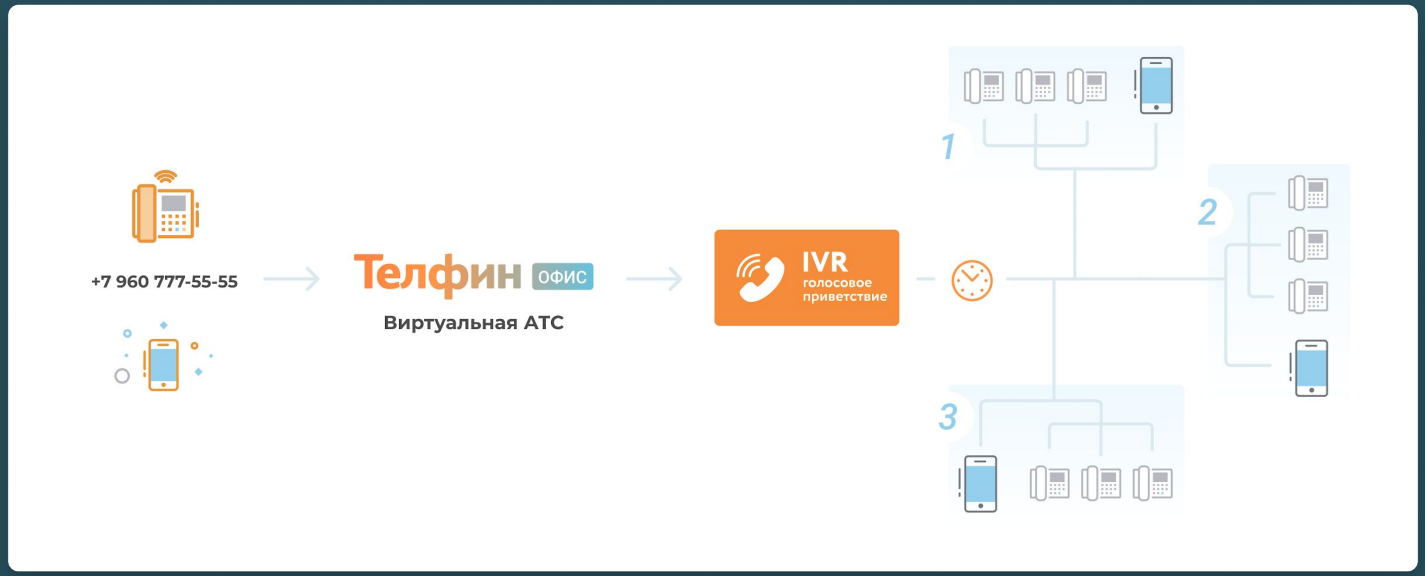
Телфин

Скажи НЕТ пропущенным звонкам!

Телфин

Решение

- Объединение филиалов
- Использование многоканальных номеров
- Настройка IVR и очереди звонков в АТС



Телфин

Решение

- Установить перевод на мобильный (FMC)
- Установить информирование о позиции в очереди
- Переводить звонок на удаленный КЦ или сотрудника

Решение

Настроить очередь по рабочим часам

Телфин

Что получаем?

- Используем выездных и удаленных сотрудников.
- Принимаем звонки от всех клиентов.
- Снижаем стоимость привлечения клиента в компанию.
- Увеличиваем продажи и прибыль компании.

А лоялен ли клиент?

Телфин

Телфин

Долгий поиск заказа

Получаем

- **Раздражение клиентов**
- **Долгая обработка звонка менеджером**
- **Оператор постоянно спрашивает номер заказа.**

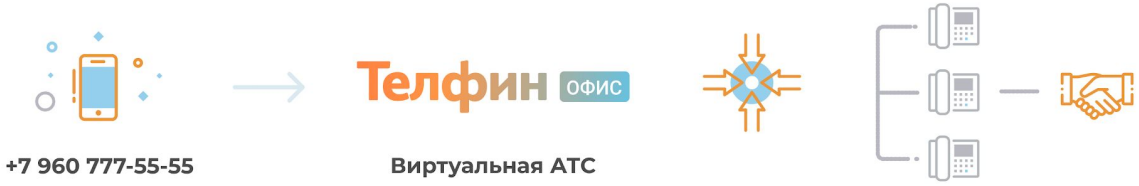
Последствия

- **Недовольство клиентов**
- **Оператор тратит много времени**
- **Упущенная прибыль**

Телфин

Решение

Использование интеграции телефонии с клиентской базой.



Телфин

Возможности

Интеграция с CRM.

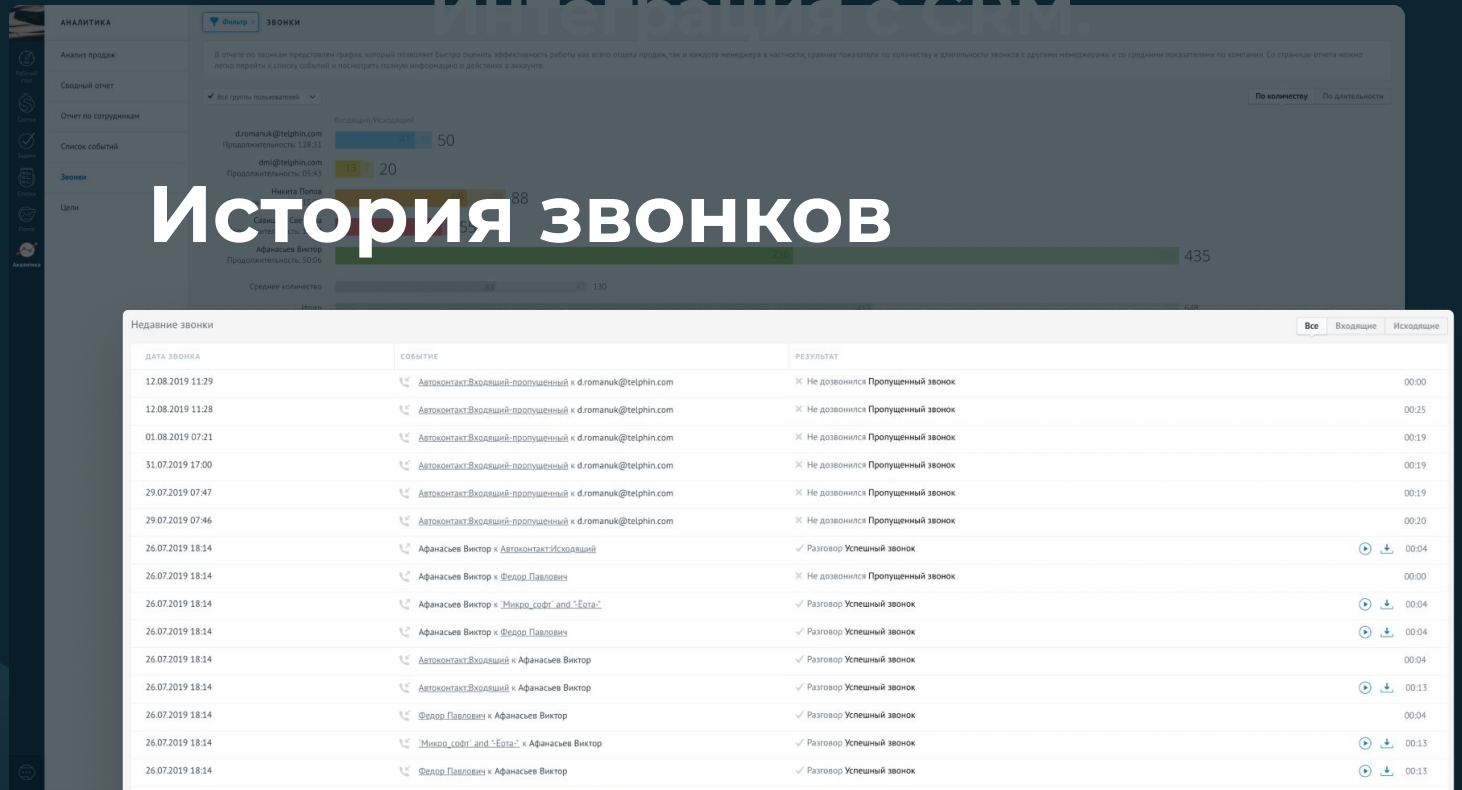
Статистика звонков

Телфин

Возможности

Интеграция с CRM.

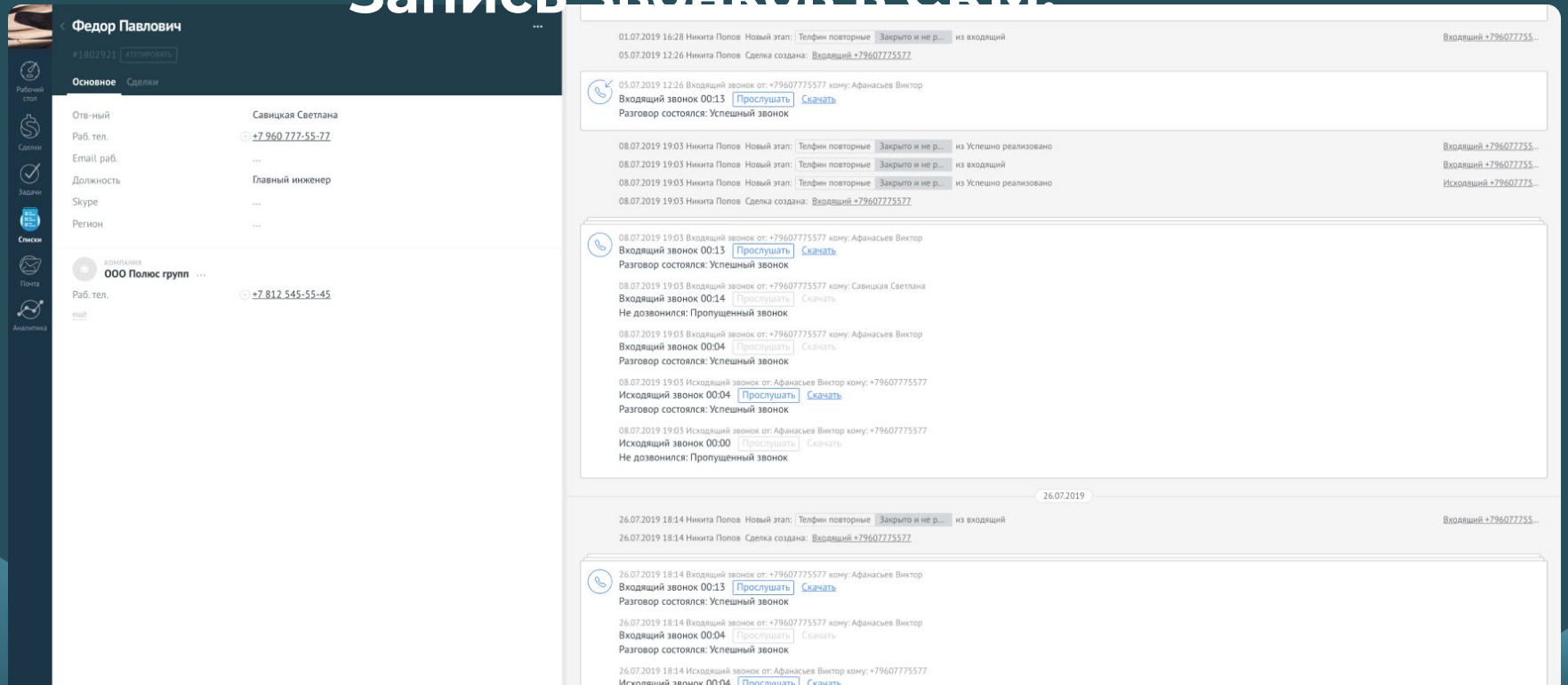
История звонков



Телфин

Решение

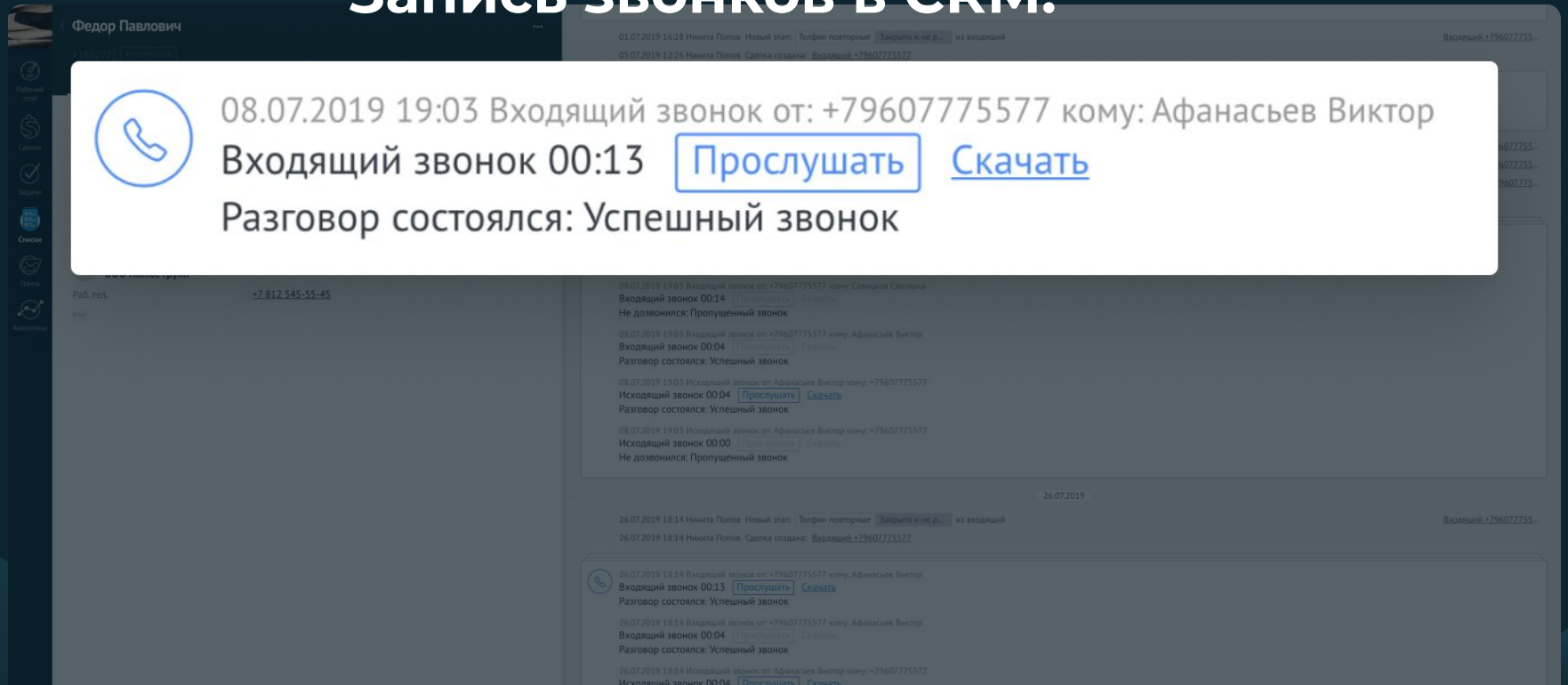
Запись звонков в CRM.



Телфин

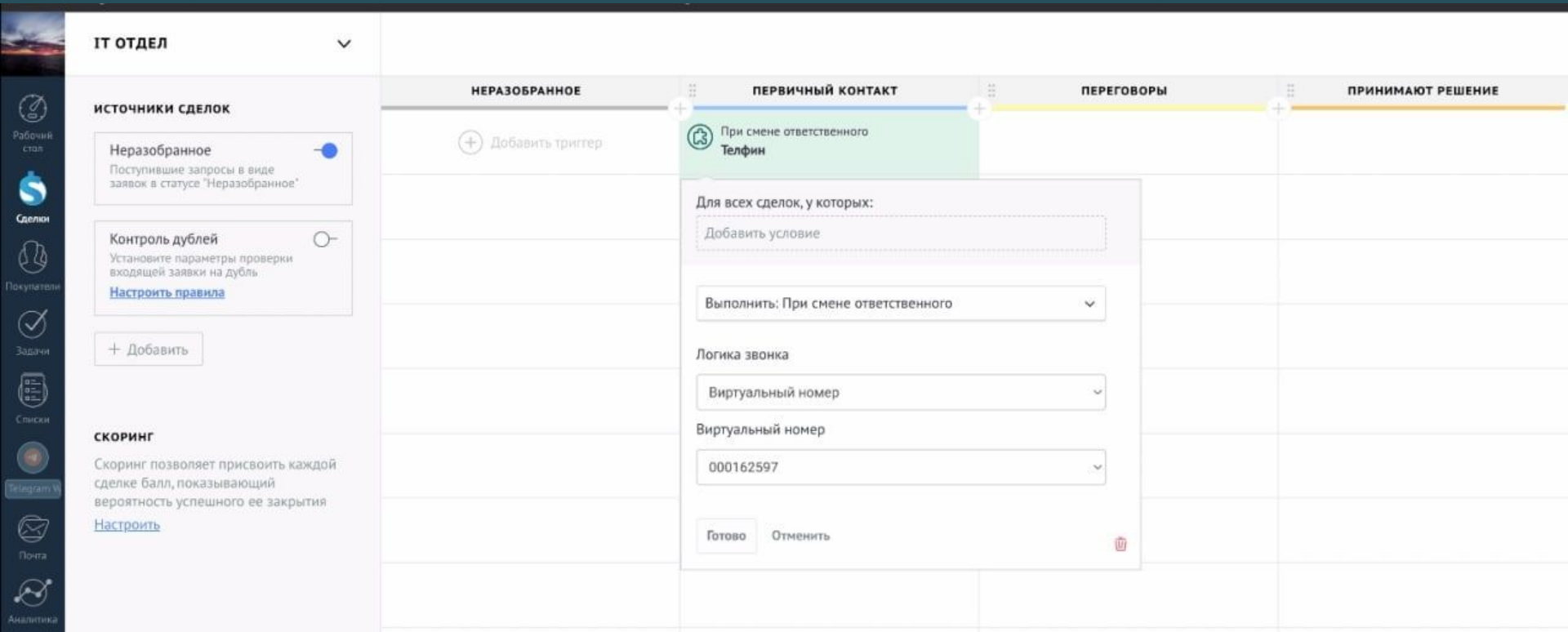
Решение

Запись звонков в CRM.



Телфин

Автоматические звонки по условиям в CRM



Телфин

⚙️В нужном этапе воронки можно добавить виджет Телфин и настроить условия автоматического звонка.

Можно выбрать :

- Виды сделок
- Момент срабатывания
- Логику звонка

Звонок можно направить:

- Персональному менеджеру - на ответственного за сделку, и после того, как он ответит, начнется соединение с клиентом;
- Сотруднику - последовательность соединения такая же, как в предыдущем варианте, но звонок пойдет на выбранного сотрудника из АТС Телфин;
- На виртуальный номер - звонок будет направлен на виртуальный номер, подключенный в Телфин, с учетом всех сценариев и правил обработки входящих, которые к этому номеру прикреплены.

Телфин

Что получаем?

- Более лояльный клиент
- Увеличение эффективности работы менеджера
- Увеличение кол-ва сделок
- Рост продаж и прибыли

Телфин

Много пропущенных звонков от клиентов. Как всем позвонить???

Телфин

Перезваниваем не всем или слишком поздно...

Получаем

Пропущенные вызовы не обрабатываются.

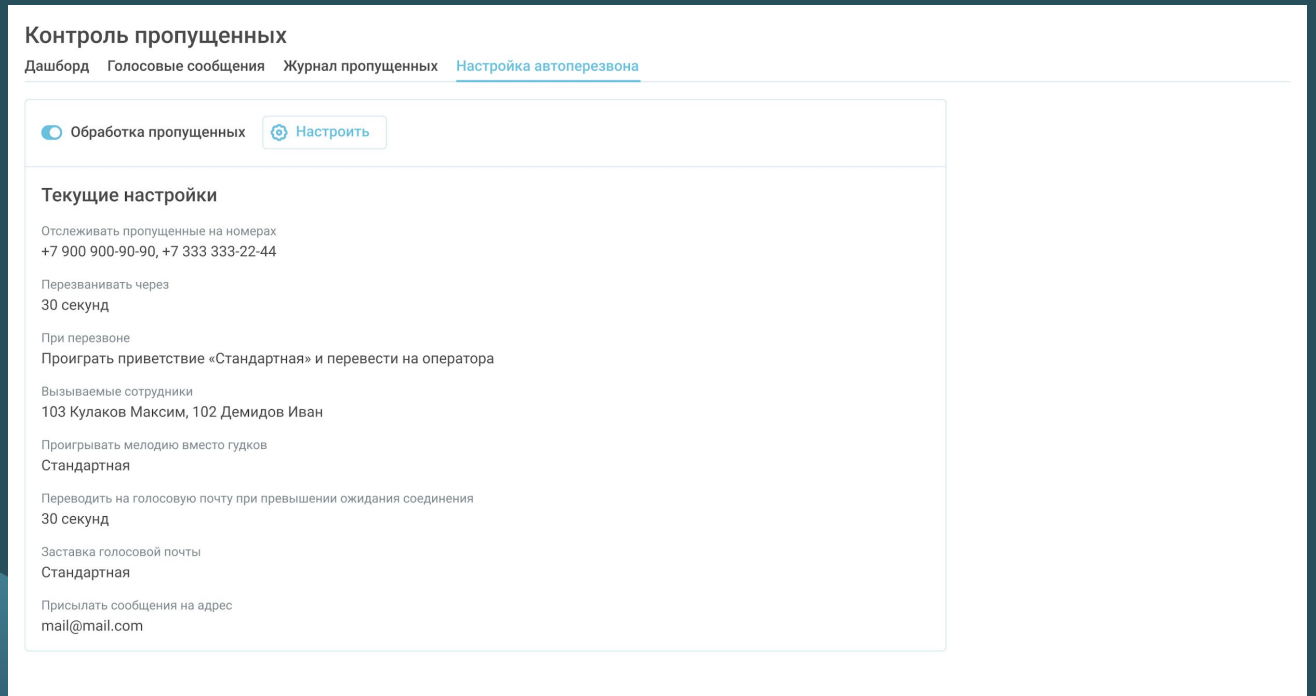
Последствия

Упущенные клиенты, прибыль, слитый рекламный бюджет и подпорченная репутация.

Телфин

Решение

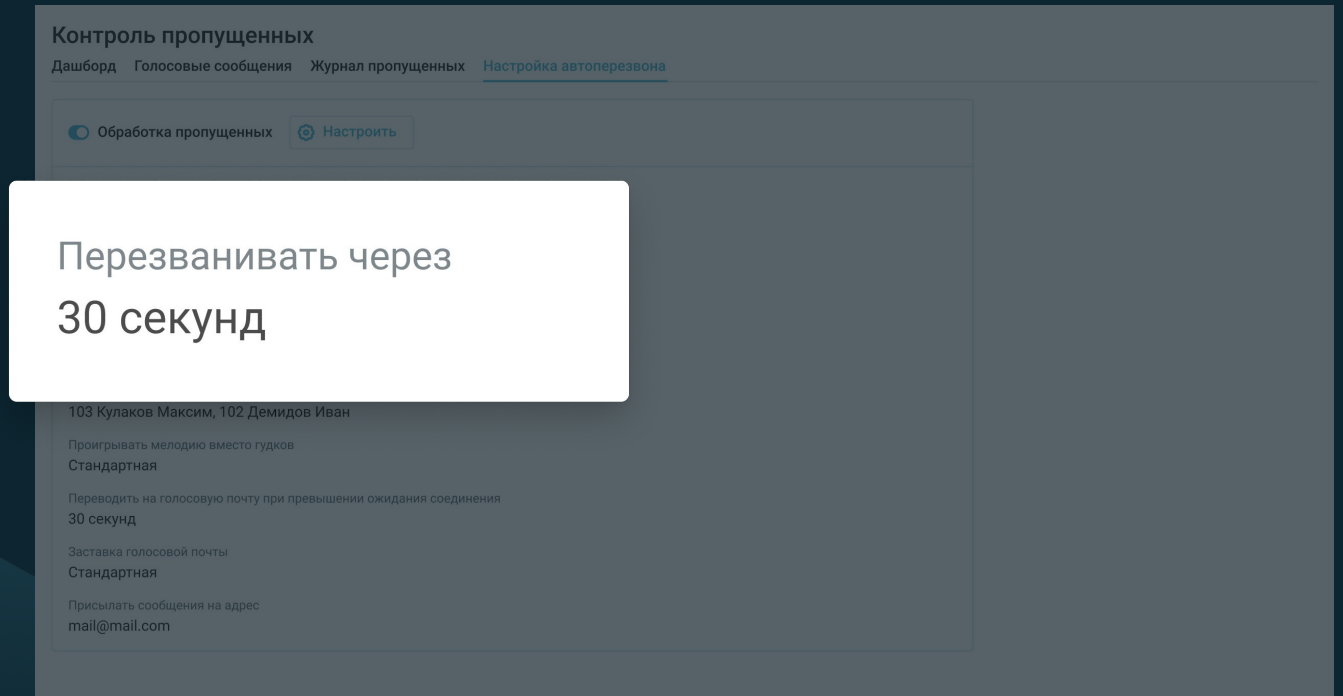
Настроить автоматический перезвон на пропущенные звонки.



Телфин

Решение

Настроить автоматический перезвон на пропущенные звонки.



Решение

Напоминать по телефону **автоматом**?!

Телфин

Назад

«Роботизация и автоматизация продаж»

Сохранить

Прогресс | Настройки

1 Настройте планировщик

Выбрать дни и время начала обзвона

2022-06-01 12:24

Интервал работы обзвона

Ежедневно. Круглосуточно

Используемый АОН

Выбрать

Одновременных звонков

10

Интервал (?)

1 мин

Критерий повторного дозвона

- Не состоялся разговор с оператором
- Абонент не ответил

Количество попыток

2

Интервал между попытками

60 сек

Критерии целевого(успешного) звонка

- Абонент ответил
- Разговор состоялся
- Прослушано в течении 15 сек.

После завершения звонка

https://

Перед обзвоном

tps://

ед повтором обзвона

tps://

Успех в конце разговора

Выбрать схему обработки звонков

«Роботизация и автоматизация продаж»	Выбрано
проект в Латвии www.telphin.lv	Использовать
Telphin_USA !!!НИЧЕГО НЕ ТРОГАТЬ И НЕ МЕНЯТЬ!!!	Использовать
на 196(разработка)	Использовать
STARTpack>check !!НИЧЕГО НЕ ТРОГАТЬ И НЕ МЕНЯТЬ!!	Использовать
Общая для номеров Телфина !!НЕ МЕНЯТЬ!	Использовать
На 200(А.Красникова) - не менять!	Использовать
На 220(fmc А.Красникова) - не менять!	Использовать
Sub-select_voicemail !НЕ ТРОГАТЬ/НЕ МЕНЯТЬ!	Использовать
Sub-working_hours !НЕ ТРОГАТЬ/НЕ МЕНЯТЬ!	Использовать

Создать новую | Обновить список схем

Мы онлайн

Телфин

Что ещё может автоинформатор?

Одновременное совершение до 100 звонков	✓
Синтез речи позволяет автоматически переводить текст в реалистичный голос	✓
Возможность озвучивать данные из карточки в CRM системе или файла CSV	✓
Тоновый перевод вызова на оператора после прослушивания сообщения	✓
Автоматическое информирование клиентов	✓
Настройка времени начала обзвона, количества попыток вызова номера и интервала между звонками, определение критериев успешности обзвона	✓

Телфин

Что получаем?

- Полный контроль за пропущенными звонками
- Своевременную обработку пропущенных звонков
- Исключаем возможность ошибки
- Автоматически звоним клиентам по памятным датам

Телфин

Телфин

Невозможность контроля работы сотрудников и их обучения

Получаем

Сотрудники работают всё хуже, низкий уровень обслуживания и квалификации.

Последствия

.....?

Решение

Запись и прослушивание звонков.

Телфин

Отчёты

Общий | Номер | Очередь | Сотрудник | Текущие вызовы

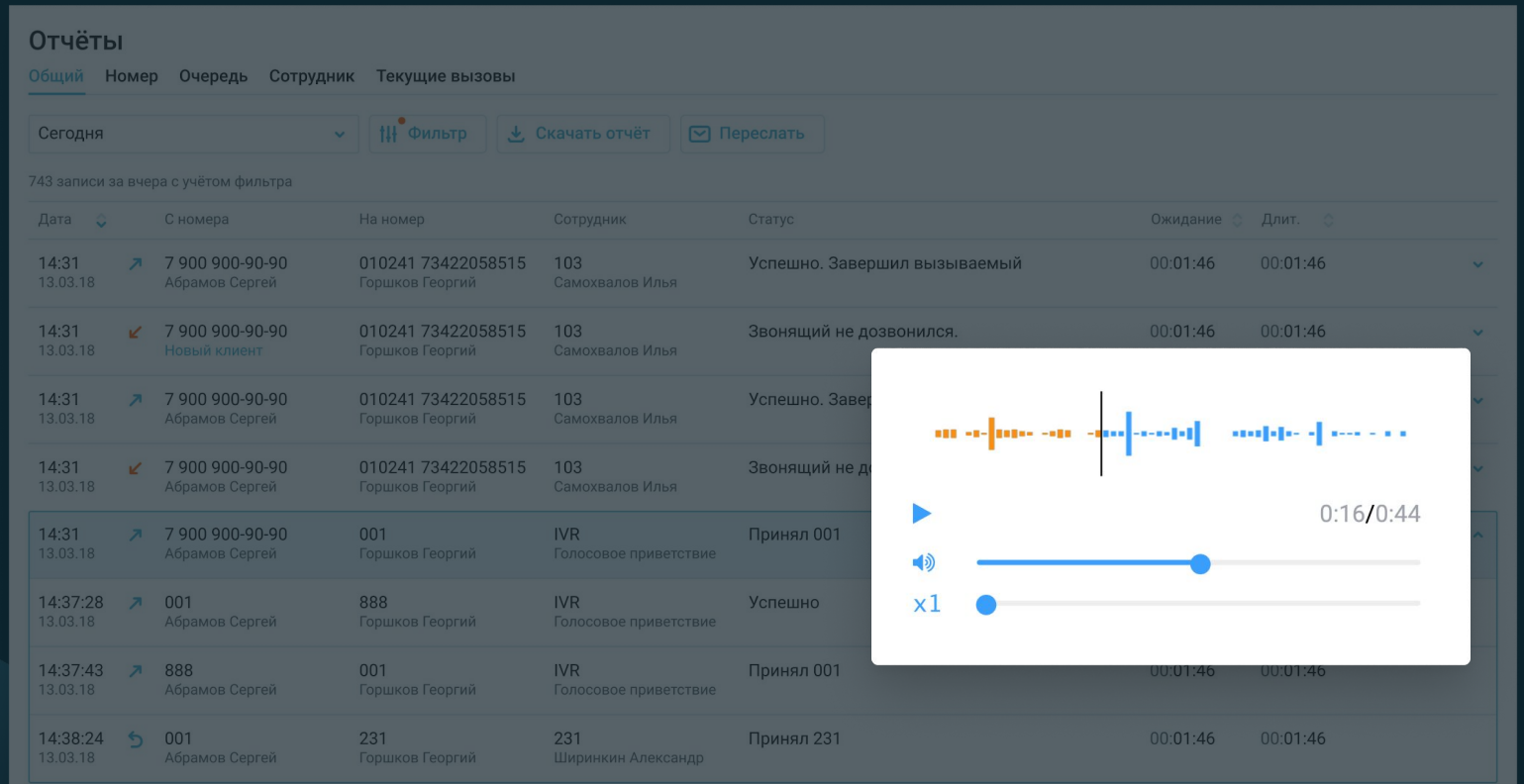
Сегодня | Фильтр | Скачать отчёт | Переслать

743 записи за вчера с учётом фильтра

Дата	С номера	На номер	Сотрудник	Статус	Ожидание	Длит.
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Успешно. Завершил вызываемый	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Новый клиент	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Успешно. Завершил вызываемый.	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001	00:01:46	00:01:46
14:37:28 13.03.18	001 Абрамов Сергей	888 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Успешно	00:01:46	00:01:46
14:37:43 13.03.18	888 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001	00:01:46	00:01:46
14:38:24 13.03.18	001 Абрамов Сергей	231 Горшков Георгий	231 Ширинкин Александр	Принял 231	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Успешно. Завершил звонящий.	00:01:46	00:01:46

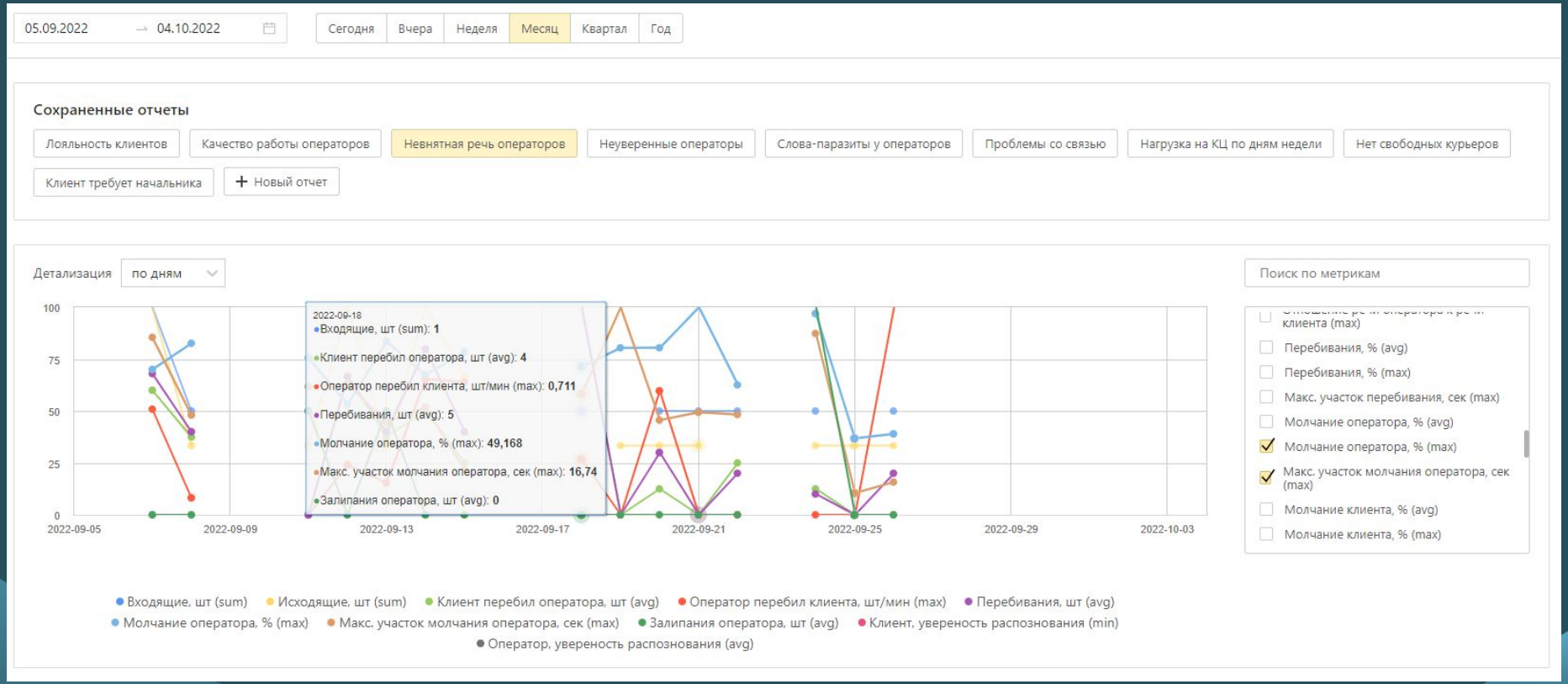
Решение

Запись и прослушивание звонков.



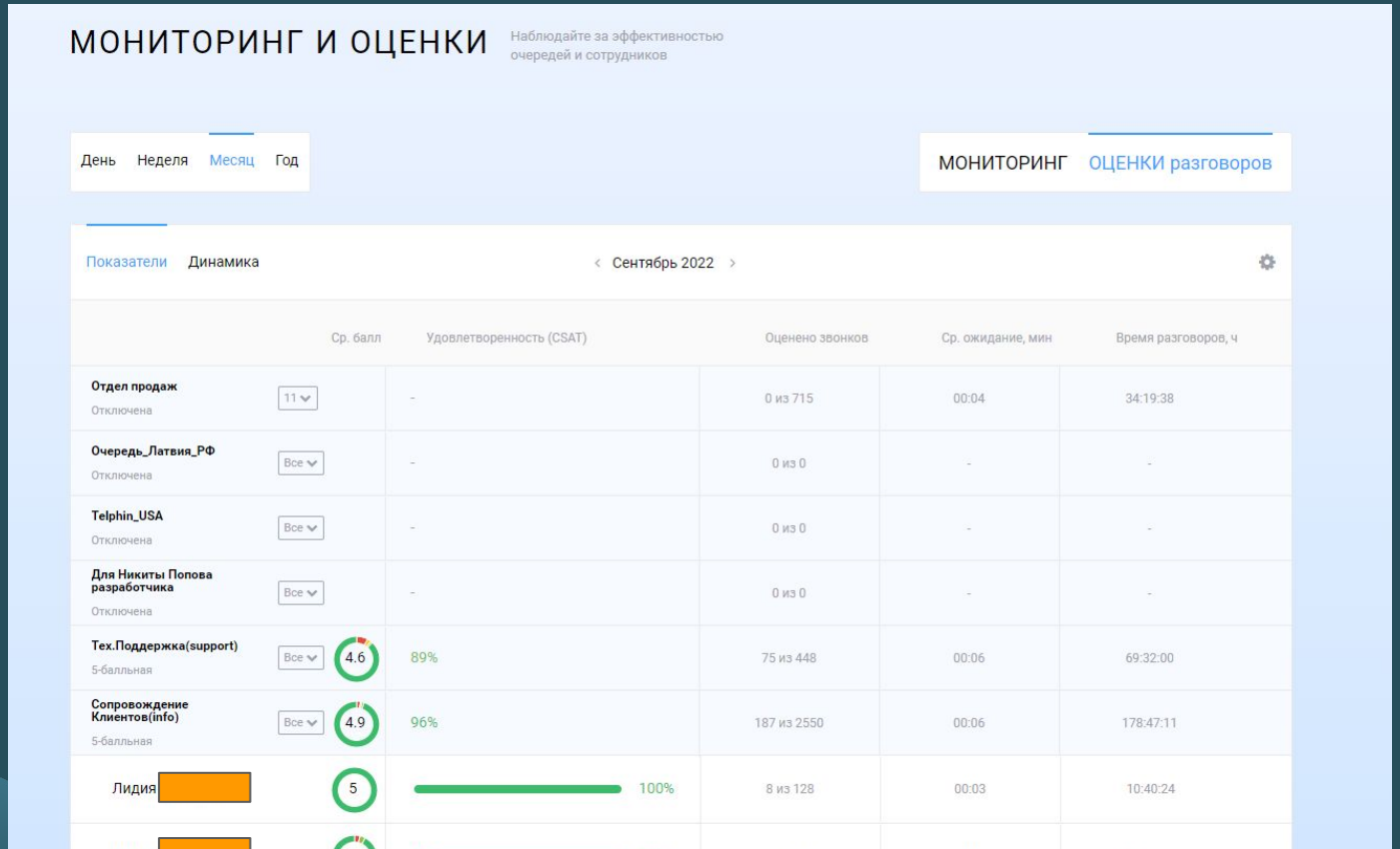
Решение

Речевая аналитика



Решение

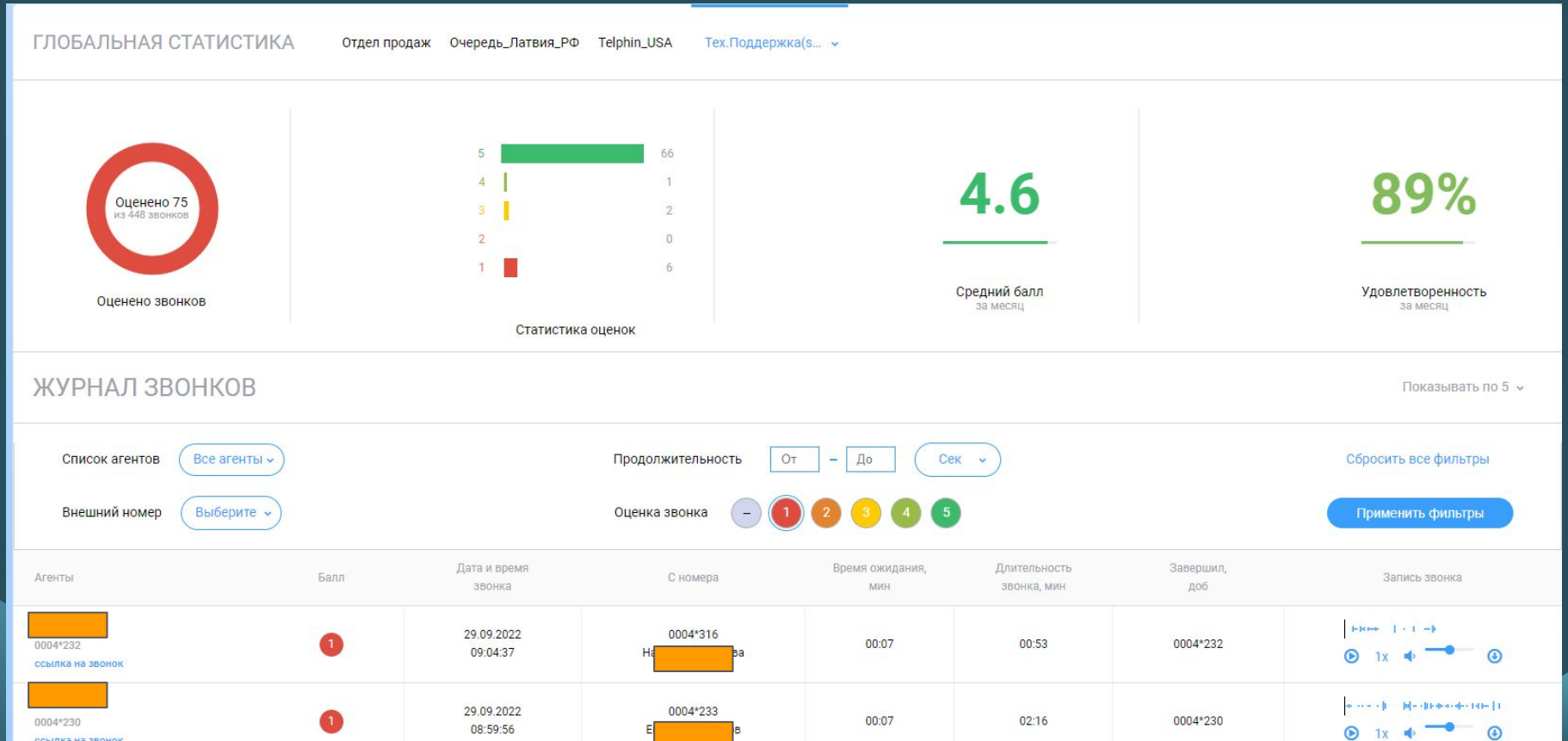
Оценка работы



Решение

Оценка работы

Телфин



Телфин

Решение

Использовать подключение к разговору.

Суфлёр

Слышит только сотрудник.

Пассивно

Не слышит никто.

Конференция

Слышат все.

Телфин

Что получаем?

- Возможность контроля сотрудников
- Рост квалификации
- Улучшение качества работы с клиентами

Телфин

Хотите увеличить прибыль?

- Не пропускайте звонки
- Знайте, кто вам звонит и по какому вопросу
- Контролируйте и обучайте сотрудников
- Максимально быстро перезванивайте по пропущенным
- Используйте возможности по автоматизации

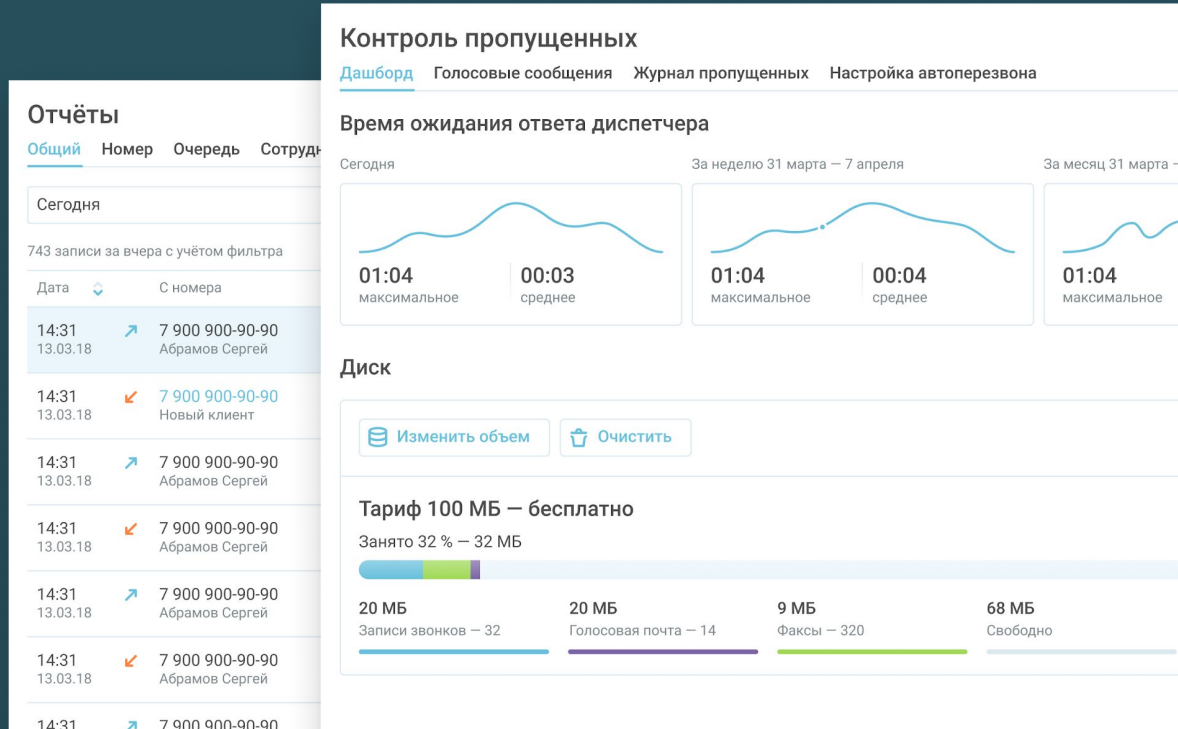
Телфин

Телфин ОФИС

Иван Павлов

Руководитель проектов
Департамента продаж Телфин

8 (495) 663-73-73, доб. 116

sales@telphin.ru

telphin.ru