

Kcell

Виртуальная АТС

Эффективный инструмент
для работы со звонками клиентов

Almaty 2024





Клиент звонит в вашу компанию и хочет заказать товар или услугу. Как его можно потерять?



КЛИЕНТ ЗВОНИТ И СЛЫШИТ «ЗАНЯТО» ИЛИ «ОСТАВАЙТЕСЬ НА ЛИНИИ»

Ваш сотрудник разговаривает с клиентом, в это время поступает второй звонок. Даже если рядом сидит свободный сотрудник, ответить на этот звонок он не сможет



НОМЕР НЕ СОХРАНИЛСЯ И КЛИЕНТУ НИКТО БЫСТРО НЕ ПЕРЕЗВОНИЛ

Если вы используете проводной телефон, то, скорее всего, вы даже не узнаете о том, что кто-то звонил пока вы разговаривали, и не сможете перезвонить



КЛИЕНТ ДОЗВОНИЛСЯ НА НОМЕР, НО ЕМУ НИКТО НЕ ОТВЕТИЛ

Менеджер мог отойти от рабочего места, мог быть в пути или на встрече, у него просто мог разрядиться телефон. Множество звонков остаются без ответа

По статистике, в Казахстане **50% звонков в компании** остаются неотвеченными. Эти звонки – **потерянные деньги** вашей компании.

У НАС ЕСТЬ СПОСОБ ЭТО ИСПРАВИТЬ!

Виртуальная АТС

Сервис для обработки звонков, который позволяет получить **все возможности офисной АТС**, не пропускать ни одного звонка, контролировать работу сотрудников, подключить CRM, принимать звонки в компанию на настольные и мобильные телефоны.

Наши преимущества



ПРОСТО ДЕШЕВЛЕ

Нет необходимости покупать офисную АТС и держать инженера, который будет ее обслуживать.



БОЛЬШЕ ЧЕМ АТС

Все функции стандартной АТС, подключение любых устройств: SIP телефоны, софтфоны, мобильные телефоны, ПК + большое количество доп.функций.



ПЕРЕЕЗД НЕ ПРОБЛЕМА

В случае переезда в новый офис, вам не придется заново прокладывать кабели и менять номера. Достаточно подключить терминалы к Интернету и все заработает.



МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ

Виртуальные номера позволяют принимать и совершать звонки несколькими сотрудниками одновременно.



ВЫ РАСТЕТЕ

Если ваш штат сотрудников увеличится, вам не надо будет докупать дорогостоящее оборудование, услуга легко расширяется.



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

У вас появится собственная страница вашей Виртуальной АТС, настроить которую не сложнее страницы во Вконтакте.



ЛЕГКОСТЬ

Виртуальную АТС можно подключить и отключить за считанные минуты, что позволяет использовать ее даже на короткий период сезонных продаж или рекламных акций.



ИНСТРУМЕНТ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ

Виртуальная АТС позволяет проконтролировать занятость, удаленно координировать действия сотрудников с помощью отчетов о звонках и записи разговоров.



АКТУАЛЬНОСТЬ ФУНКЦИОНАЛА

Виртуальная АТС регулярно обновляется. В отличие от офисных АТС, никогда не устареет.

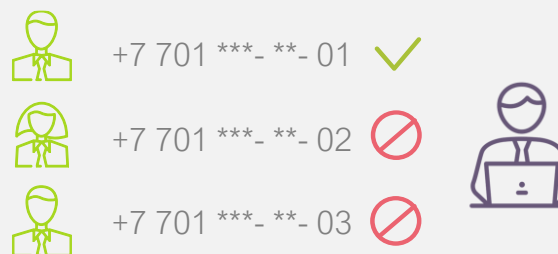
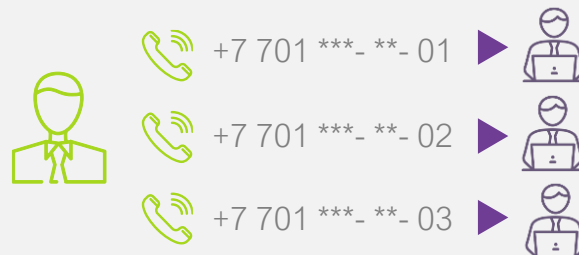
Как не терять звонки

Вместо множества различных номеров
**Установите единый
многоканальный номер**

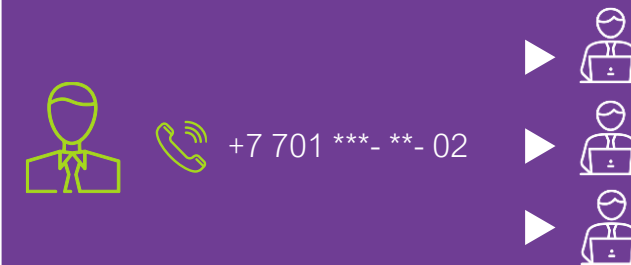
Если все операторы заняты,
не отбивайте звонки
Установите очередь для звонков

Если сотрудник отошел
**Установите переадресацию
звонков**

Неправильно*

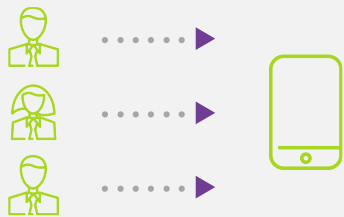


Правильно

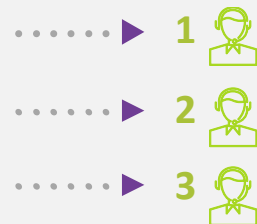


Базовые функции

Многоканальный номер



Голосовое приветствие



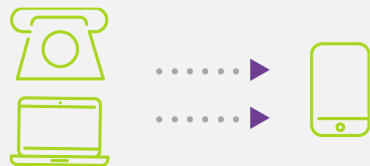
Расписание звонков



Распределение звонков по сотрудникам



Переадресация и перевод звонка



Внутренние номера



Звонки с компьютера



Управление через веб-сайт и мобильное приложение



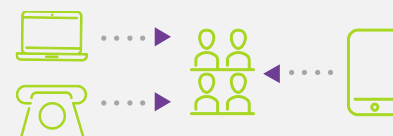
Автоответчик



Черный список



Конференц-связь



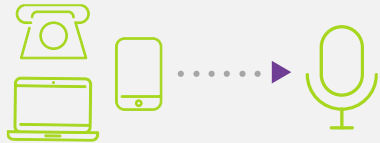
Ограничение звонков



Расширенные функции

Запись разговоров

Сделайте работу компании прозрачной и управляемой



Статистика

Следите за работой компании наглядно в web-интерфейсе и мобильном приложении.



Уведомления о пропущенных

Перезванивайте на КАЖДЫЙ пропущенный звонок



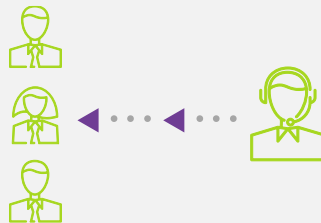
Интеграция с CRM

Позвольте вашей CRM работать в полную силу.



Обратный звонок из очереди

Перезванивайте клиентам автоматически



Внешние номера

Продолжайте использовать номера других операторов



Подключение физической АТС

Используйте старую офисную АТС вместе с Виртуальной



FMC

Объедините настольные и мобильные телефоны в единую сеть



Заказ обратного звонка с сайта

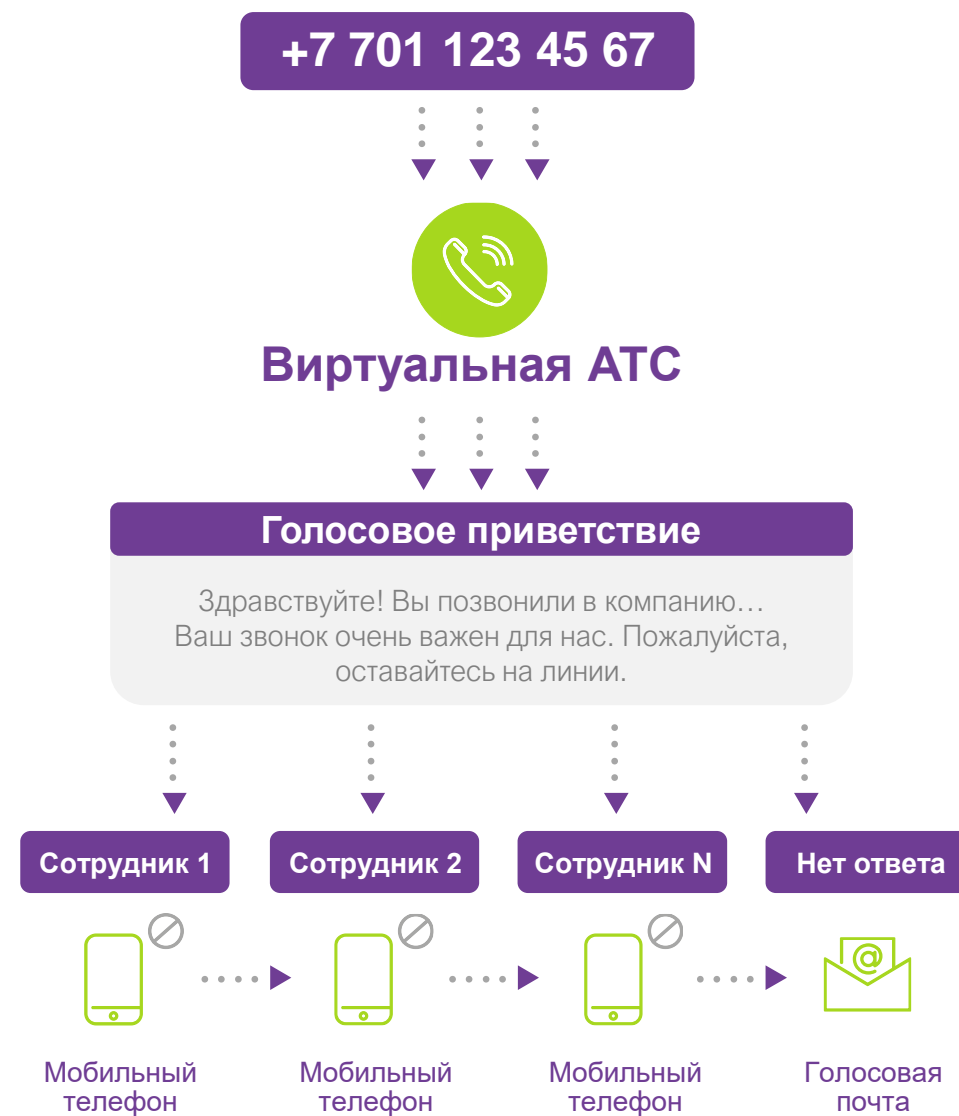
Получите дополнительных клиентов



Успешное применение

Преимущества для малого бизнеса

- Единый многоканальный номер дозвона для всех клиентов
- Голосовое приветствие с информацией о компании
- Нет привязки к офису, все звонки приходят на мобильные телефоны
- Звонок придёт на первого свободного сотрудника, либо на голосовую почту
- Сотрудник принявший звонок на мобильном телефоне может легко перенаправить звонок другому сотруднику



Успешное применение

Преимущества для среднего бизнеса

- Единый номер дозвона для всех клиентов
- Звонки распределяются в зависимости от графика работы компании
- Голосовое меню с донабором номера отдела или внутреннего номера сотрудника
- Если стационарный телефон не отвечает, звонок будет переадресован на мобильный телефон, в случае неответа, звонок попадает на голосовую почту
- Сотрудник, начав разговор на стационарном телефоне, может перевести его на свой мобильный телефон, либо перенаправить звонок другому сотруднику



Личный кабинет услуги

Как управлять виртуальной АТС

Управление и настройка сценариев обработки звонков от ваших клиентов.

Осуществляется в простом и интуитивно понятном Личном кабинете услуги Виртуальная АТС.

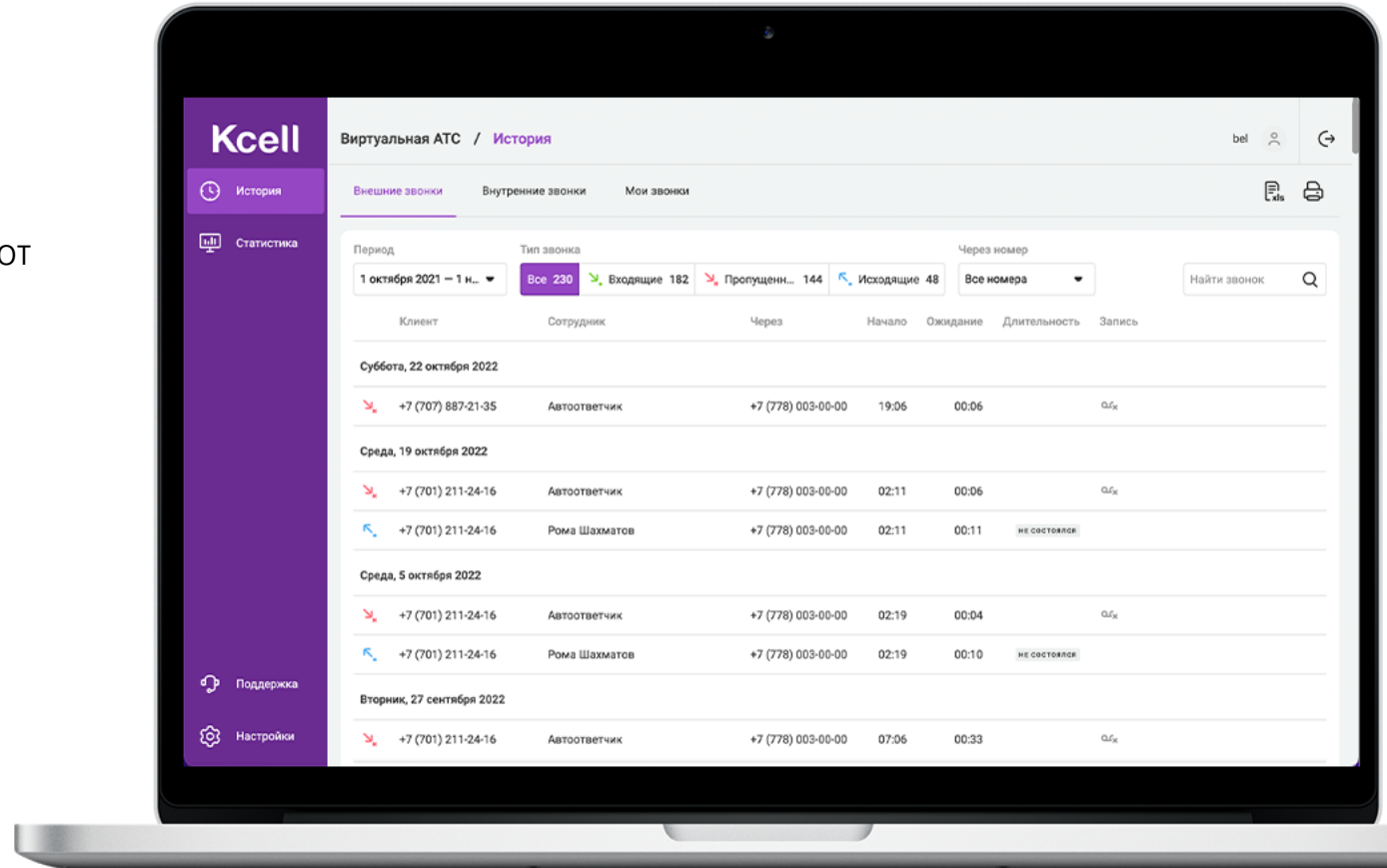
Для успешной и быстрой настройки кабинета всегда можно воспользоваться удобным мануалом по ссылке: <https://manual.kcell.kz/>



Доступ к сети интернет



Логин и пароль



Запись и хранение звонков

Безлимитная запись внешних и внутренних звонков с возможностью прослушать в веб-интерфейсе или мобильном приложении. Запись любого звонка можно тут же отправить коллеге в мессенджер.

Выберите: будете ли записывать все звонки, в том числе с мобильных телефонов, или только звонки, совершенные через интернет.



Сокращайте расходы на связь

Исключите возможность злоупотребления использованием корпоративной телефонной связи в личных целях в рабочее время!



Выполнение требований законодательства

Для клиентов некоторых направлений, например, финансового сектора осуществление записи является требованием закона.



Преимущество в спорах

Решайте конфликты и спорные ситуации в частном порядке, предоставив оппоненту запись телефонного диалога.



Обучайте сотрудников на живых примерах

Наиболее наглядным материалом в обучении сотрудника телефонных продаж являются записанные примеры телефонных разговоров (best practice).



Улучшайте сервис, который предоставляет ваша компания

Прослушивание разговоров позволит вам исключить грубость и некомпетентность как со стороны сотрудников, так и со стороны клиентов. Растет уровень дисциплины персонала и качество обслуживания клиентов.

Мобильное приложение виртуальная АТС Kcell

Информация о работе компании всегда под рукой. В любой момент вы сможете увидеть сводку по работе компании, прослушать любой разговор и изменить настройки ВАТС прямо в смартфоне.

Управление настройками и телефонией через экран вашего смартфона



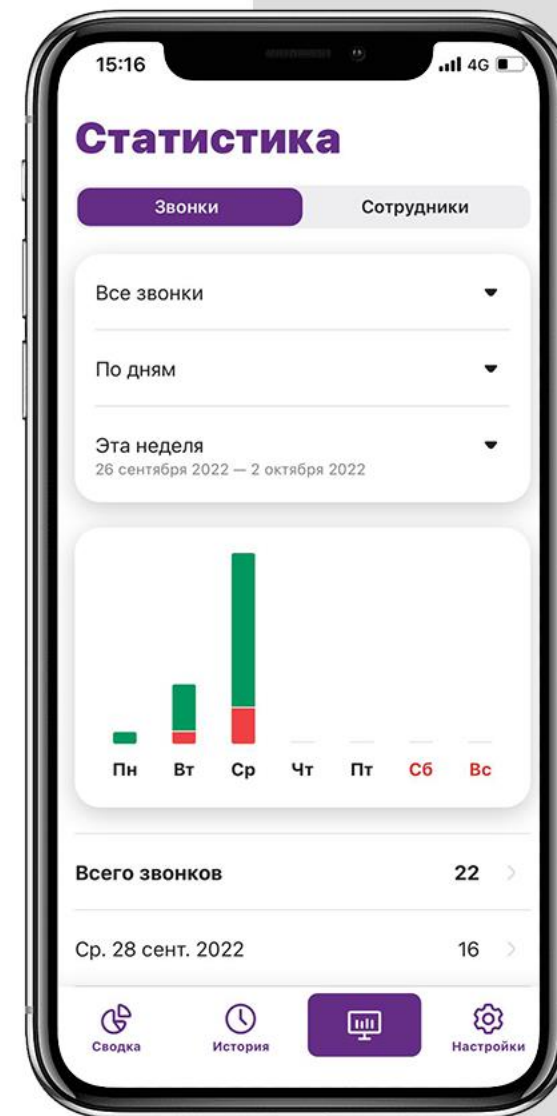
Управляйте изменениями, опираясь на статистические данные



Меняйте настройки бизнес – телефонии в несколько касаний экрана своего смартфона



Владейте информацией Виртуальной АТС и используемых опций



Интеграция с CRM

Легко и просто

Автоматизируйте работу ваших сотрудников, упростите контроль и позволяйте вашей CRM работать на 100% в интеграции с Виртуальной АТС. Настройте интеграцию самостоятельно при помощи виджета в интерфейсе или REST API.



При входящем звонке отображается карточка клиента



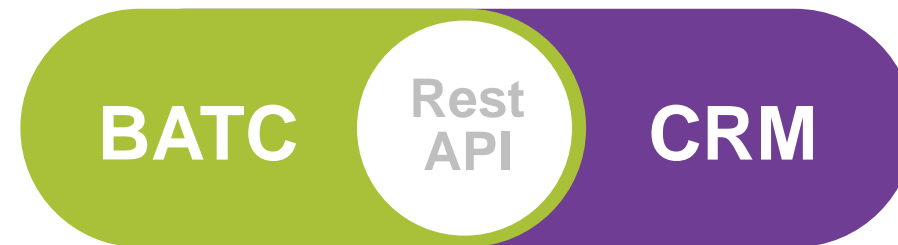
При входящем звонке карточка клиента создается автоматически



Возможность просмотра истории взаимодействия с клиентом за любой период



Перевод звонка на ответственного менеджера



Официальные интеграции с лидерами рынка CRM - систем

amCRM. Битрикс24[Ⓞ] 

- Доступно более 30-ти CRM для интеграции, специализированных под ваш бизнес
- Перечень CRM доступных для интеграции постоянно расширяется
- Возможность интеграции с вашей CRM системой

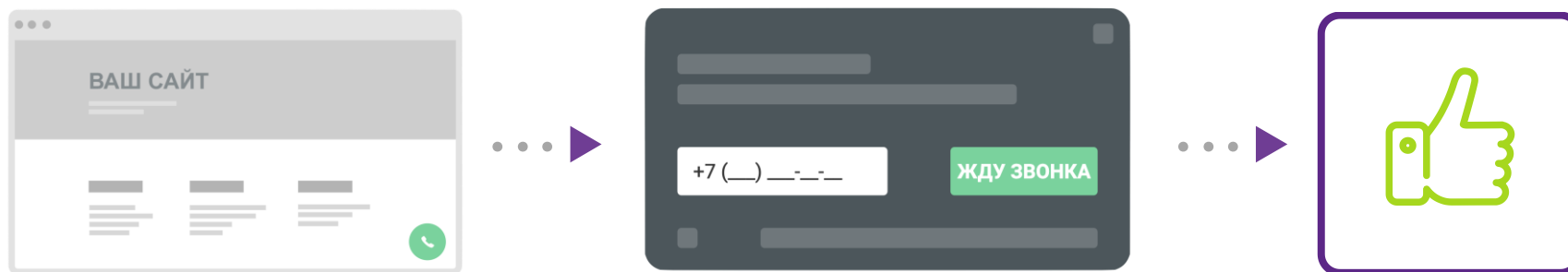
Виджет обратного звонка с сайта

Генератор неслучайных продаж на вашем сайте

Получайте больше клиентов с помощью виджета обратного звонка.

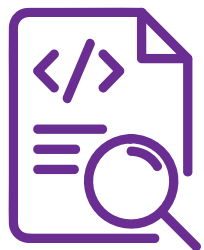
Посетитель сайта сможет оставить номер для связи, а мы автоматически соединим его с менеджером или отправим заявку на обратный звонок на ваш адрес электронной почты:

- Выберите, в каком месте страницы будет располагаться виджет.
- Решите, как будет работать виджет: сразу звонить сотруднику, в отдел или отправлять заявки на ваш адрес электронной почты, чтобы перезвонить в удобное время.
- Сотрудник позвонит клиенту с номера, указанного в разделе Настройки / Еще / Исходящие номера. Дополнительные настройки не требуются.
- Включите функцию «Ловец лидов», чтобы собрать больше заявок.
- Если клиент заказывает обратный звонок в нерабочее время.
- Вы все равно его не потеряете. После заказа обратного звонка с сайта виджет сообщит клиенту, что ваши сотрудники с ним свяжутся в рабочие часы.



Модуль Автообзвон?

Если компании нужно рассказать клиентам о новой акции, изменении условий оказания услуг или другом важном событии, не обязательно тратить на это драгоценные рабочие часы менеджеров. Запишите файл с сообщением, загрузите список номеров для обзвона и запустите услугу «Автообзвон» – Виртуальная АТС позвонит каждому клиенту из списка и проиграет ваше объявление, пока менеджеры будут заняты более важными делами.



Загрузите файл,
который ВАТС озвучит
клиентам



Загрузите список
клиентов, которых нужно
проинформировать



Выполните настройки
расписания и
установите правила
дозвона



Включите
информирование и
наблюдайте за
результатом

Что еще нужно знать про Автообзвон

- Для настройки автообзвона нужен отдельный Виртуальный номер, на котором остальные функции Виртуальной АТС будут недоступны. Таких номеров может быть несколько.
- Можно запустить сразу несколько заданий на автообзвон и определить их приоритет.
- Виртуальная АТС может предпринять до 10 попыток дозвониться до клиента с указанным интервалом между попытками.
- Без потери времени на ручной набор, поддерживаются списки до 10 000 номеров подряд – это значительно экономит время.
- Администратор ВАТС сам определяет, какой звонок автоинформатора считать успешным (зависит от количества прослушанных секунд сообщения).
- Отчет по автообзвону можно скачать, чтобы проанализировать результат и сделать выводы.
- Не беспокойте ваших клиентов в неподходящее время. Поддерживается учет часовых поясов и временные промежутки.

С подробным описанием функционала и инструкцией по настройке автообзвона можно познакомиться в статье: <https://manual.kcell.kz/autoinforming>



Оценка качества обслуживания

Ваши клиенты смогут оценить качество обслуживания после разговора вашего оператора или менеджера, тем самым вы сможете оперативно получать обратную связь по качеству разговоров и повысить качество переговоров ваших сотрудников.



Номер в очереди

Ваши клиенты всегда будут проинформированы какие они в очереди, если у вас большой поток звонков каждый день. Виртуальная АТС запрашивает оценить качество звонка от 1 до 5. Нажав соответствующую кнопку клиент производит оценивание качества обслуживания. Оценка обслуживания клиента сохранится в ЛК и отобразится в разделе «История».



Онлайн Прослушивание и Суфлирование

Ваши клиенты всегда будут качественно проконсультированы несмотря на опыт оператора/менеджера, за счёт функции "суфлирование". Начальник отдела продаж в режиме реального времени всегда может подключиться к разговору и подсказать новенькому оператору/менеджеру, тем самым повысив качество обслуживания.



Комнаты Конференций

Модуль, который позволяет в Личном кабинете создавать пространство для организации встреч и собраний в аудиоформате для Вас и для ваших клиентов

Стоимость услуги

Выберите оптимальный
ПАКЕТ УСЛУГИ

САМЫЙ
ПОПУЛЯРНЫЙ

Наименование	Пакет 5	Пакет 15	Пакет 30	Пакет 50	Пакет 80	Пакет 150	Пакет 200
Стоимость подключения	бесплатно						
Ежемесячная плата за Услугу в месяц, тенге с НДС	6 000	12 000	20 000	32 000	50 000	93 000	123 000
Включено виртуальных номеров	1	До 3	До 5	До 10	До 15	До 30	До 40
Включено Пользователей (внутренних номеров)**	До 5	До 15	До 30	До 50	До 80	До 150	До 200
Ежемесячная плата за подключение каждого дополнительного виртуального номера, тенге с НДС*	1 000						
Ежемесячная плата за каждого дополнительного пользователя сверх пакета, тенге с НДС*	1 000						
Ежемесячная плата в месяц за дополнительные услуги							
Модуль «Интеграция с CRM», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «Статистика», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «Запись разговоров», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «SIP регистрация», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «Заказ обратного звонка с сайта», тенге с НДС	6 000						
<p>*Абонентская плата по Услуге за месяц, в котором было подключение Услуги, начисляется Компанией пропорционально количеству дней, оставшихся до конца календарного месяца, включая день подключения, а затем 1-го числа каждого месяца в полном размере.</p> <p>**Общее количество сессий предоставляется из расчета один Пользователь 2 сессии (единовременных звонка)</p>							

Стоимость услуги

Выберите оптимальный
ПАКЕТ УСЛУГИ

САМЫЙ
ПОПУЛЯРНЫЙ

Наименование	Пакет 5	Пакет 15	Пакет 30	Пакет 50	Пакет 80	Пакет 150	Пакет 200
Стоимость подключения	бесплатно						
Ежемесячная плата за Услугу в месяц, тенге с НДС	6 000	12 000	20 000	32 000	50 000	93 000	123 000
Включено виртуальных номеров	1	До 3	До 5	До 10	До 15	До 30	До 40
Включено Пользователей (внутренних номеров)**	До 5	До 15	До 30	До 50	До 80	До 150	До 200
Ежемесячная плата за подключение каждого дополнительного виртуального номера, тенге с НДС*	1 000						
Ежемесячная плата за каждого дополнительного пользователя сверх пакета, тенге с НДС*	1 000						
Ежемесячная плата в месяц за дополнительные услуги							
Модуль «Оценка качества обслуживания», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «Номер в очереди», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «Онлайн прослушивание и Суфлирование», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «Комнаты конференций», тенге с НДС *	4 000						
Модуль «Автообзвон», тенге с НДС	4 000						
<p>*Абонентская плата по Услуге за месяц, в котором было подключение Услуги, начисляется Компанией пропорционально количеству дней, оставшихся до конца календарного месяца, включая день подключения, а затем 1-го числа каждого месяца в полном размере.</p> <p>**Общее количество сессий предоставляется из расчета один Пользователь 2 сессии (единовременных звонка)</p>							

Тарифный план

Для исходящих звонков и переадресации
С ВИРТУАЛЬНЫХ НОМЕРОВ

Условие	Виртуальный 5	Виртуальный 10	Виртуальный 30	Виртуальный 50
Ежемесячная абонентская плата*	5000	10000	30000	50000
Ежемесячный пакет минут для звонков на номера всех сотовых операторов по Казахстану**	555	1250	4000	7000
Исходящие звонки сверх пакета минут				
Внутри виртуальной АТС (на внутренние номера) и внутри корпоративной группы, за 1 минуту	0			
Внутри сети Kcell, Activ, за 1 минуту	11 тенге			
На других сотовых операторов РК, за 1 минуту	11 тенге			
На городские номера РК, за 1 минуту	17 тенге			
На международные направления	Открывается по заявлению			
<p>*В абонентскую плату включена стоимость ежемесячного пакета минут для звонков на номера всех сотовых операторов по Казахстану, кроме звонков внутри виртуальной АТС и внутри корпоративной группы. При подключении любого из тарифных планов абонентская плата списывается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца календарного месяца, включая день подключения и затем каждое 1-ое число месяца в полном размере. При списании абонентской платы включенный бонусный пакет минут по тарифным планам будет предоставлен в полном объеме. Тарифы указаны в тенге с учетом НДС.</p> <p>** минуты в пакете действуют в течение календарного месяца и на следующий месяц не переносятся. После исчерпания пакета минут в учетном месяце исходящие звонки на указанные направления по Казахстану тарифицируются согласно условиям Тарифного плана.</p>				

НАШИ КОНТАКТЫ



+7 (727) 258 70 21

Site: vats.kcell.kz

Almaty 2024