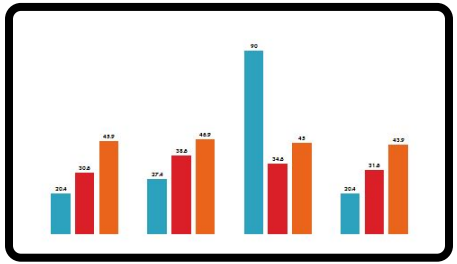
СИСТЕМА УЧЕТА И АНАЛИТИКИ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ ДОК. ТЕЛЕКОМ

Москва
2012

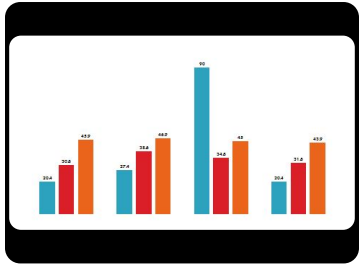
Новые возможности эффективного управления бизнесом

Зачем нужен учет звонков в компании

- Полный контроль за расходами на телефонную связь
- Оценка эффективность рекламных кампаний – учет входящих звонков на разные номера (если их несколько)
- Контроль за нагрузкой на телефонные линии компании (сколько линий занято)



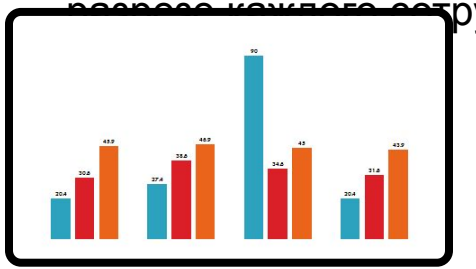
- Контроль за каждым сотрудником – сколько принял и совершил звонков (длительность и стоимость разговоров)
- Сколько потрачено ресурсов (времени и денег) на общение с конкретным клиентом
- Наглядное представление данных в виде графиков и таблиц в режиме реального времени



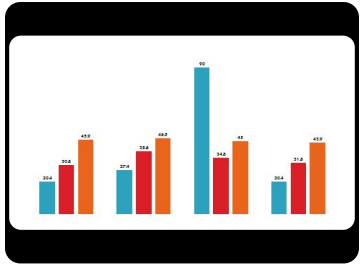
Dok. Telecom

Кому полезна информация о звонках

- Руководителям компаний, желающим понять структуру расходов на услуги связи и оценить эффективность работы каждого сотрудника
- Специалистам отдела продаж для анализа структуры исходящих звонков по направлениям (мобильные, местные, междугородные, международные) в разрезе каждого сотрудника и



- Маркетологам и специалистам по рекламе для оценки эффективности каналов продаж через телефонные звонки (сколько и каких звонков было за определенные периоды времени, группировка по телефонным номерам клиентов и другие данные)



Dok. Telecom

Уникальность и преимущества системы аналитики Док.Телеком

- Оперативная информация «из первых рук» - Док.Телеком является оператором связи, данные обрабатываются в режиме реального времени без задержек
- Разработан и использован собственный алгоритм аналитического учета и группировки звонков исходя из современных потребностей компаний
- Система дает ответы на любые вопросы о структуре звонков (сколько раз и куда/откуда звонили, длительность) и затрат на связь в разных срезах
- Расчет максимальной загрузки каналов с рекомендацией по увеличению/уменьшению количества каналов
- Анализ типов и направлений звонков с выявлением приоритетных направлений для запроса скидок
- Обработка данных ведется на серверах Док.Телеком – нет необходимости устанавливать дополнительное оборудование в офисе компании

Dok. Telecom

Эффективное управление бизнесом

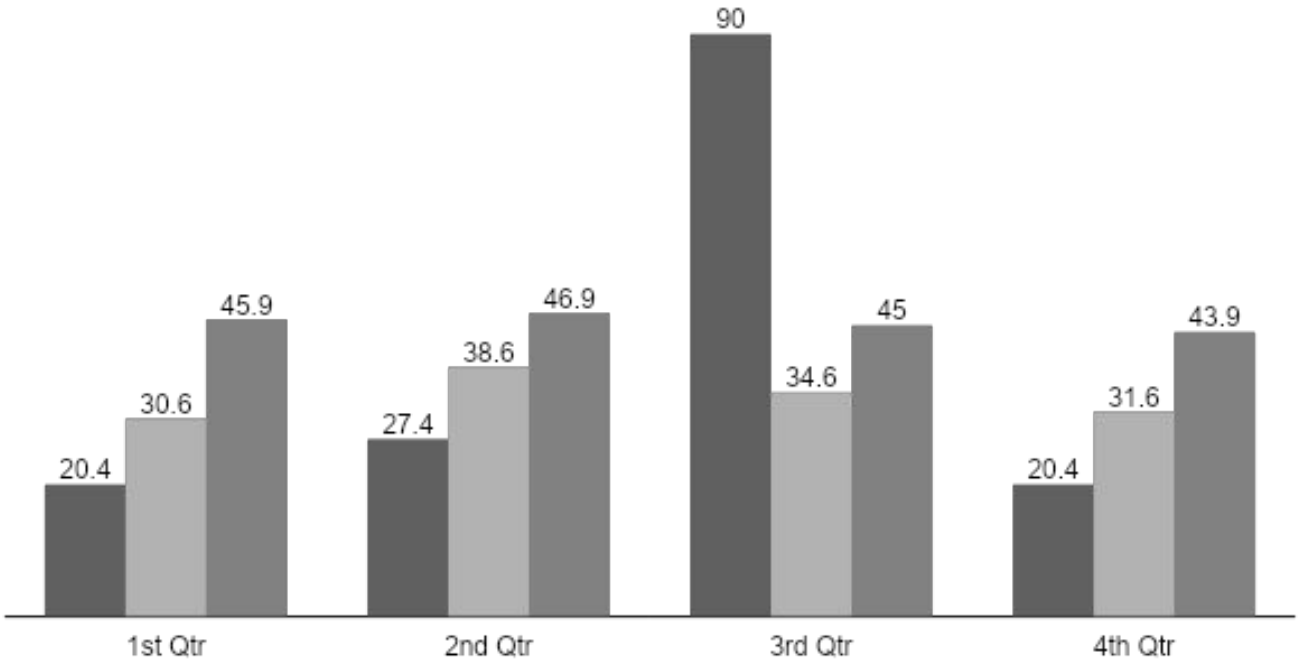
Недостаточно просто иметь телефонный номер в компании – важно его правильно использовать.

Современная телефонная связь от оператора **Док. Телеком** – это новые возможности эффективного управления и контроля за Вашим бизнесом.

Dok. Telecom

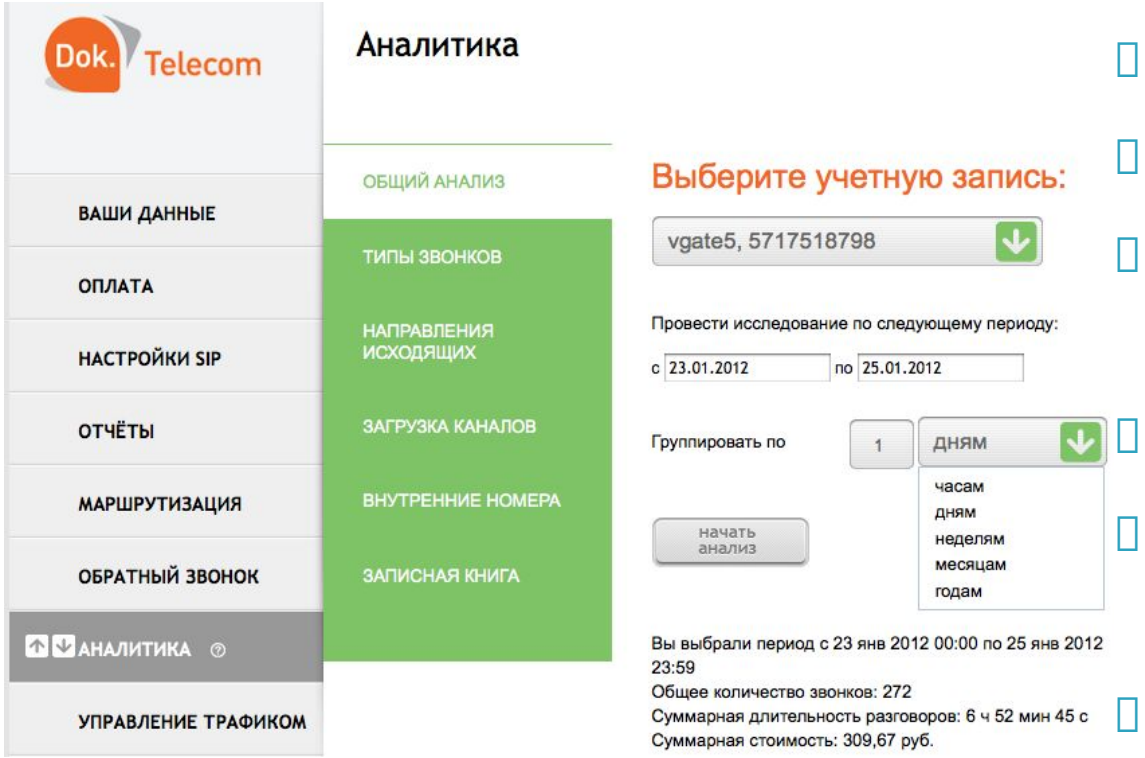
учета телефонных звонков оператора Док.Телеком

Цифры, которые помогут Вам по-новому взглянуть на широкие возможности и современно



Dok. Telecom

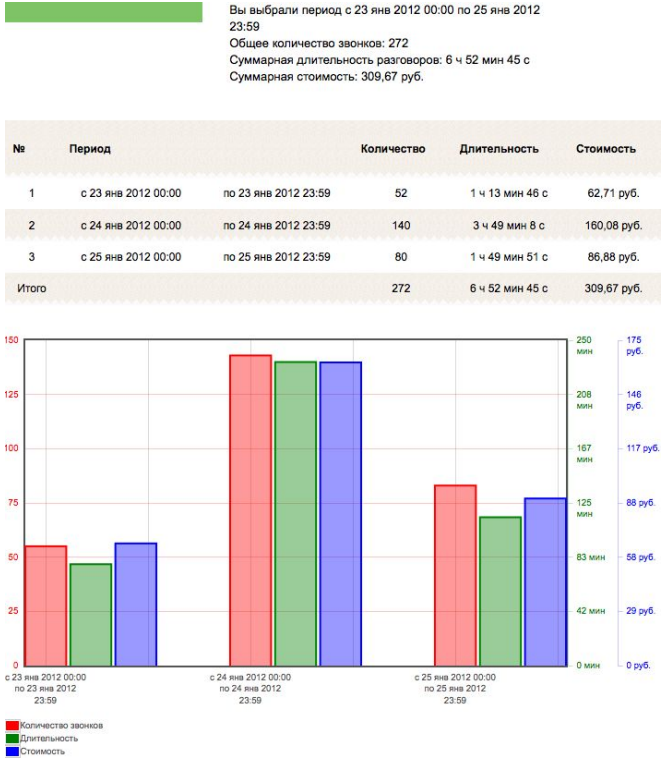
Аналитика -> Обзор возможностей



- Общий анализ
- Типы звонков
- Направления исходящих
- Загрузка каналов
- Внутренние номера
- Записная книга

Dok. Telecom

Аналитика -> Общий анализ



Вы выбрали период с 23 янв 2012 00:00 по 25 янв 2012 23:59
Общее количество звонков: 272
Суммарная длительность разговоров: 6 ч 52 мин 45 с
Суммарная стоимость: 309,67 руб.

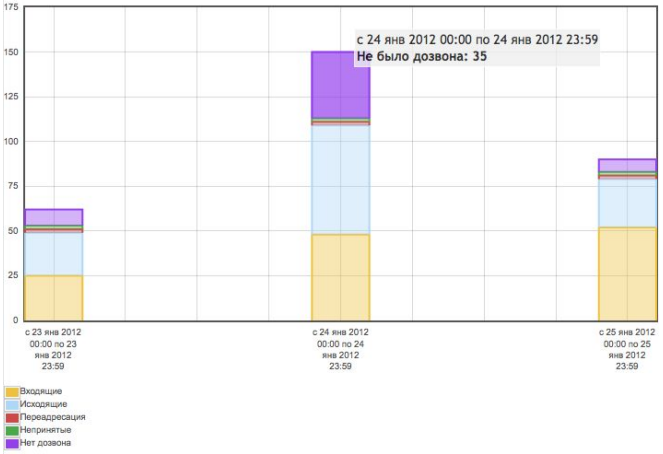
№	Период		Количество	Длительность	Стоимость
1	с 23 янв 2012 00:00	по 23 янв 2012 23:59	52	1 ч 13 мин 46 с	62,71 руб.
2	с 24 янв 2012 00:00	по 24 янв 2012 23:59	140	3 ч 49 мин 8 с	160,08 руб.
3	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	80	1 ч 49 мин 51 с	86,88 руб.
Итого			272	6 ч 52 мин 45 с	309,67 руб.

- Анализ за любой период времени
- Общее количество звонков за период
- Суммарная длительность всех разговоров
- Общая стоимость
- Графики и диаграммы распределения

Dok. Telecom

Аналитика -> Типы звонков

№	Период		Входящие	Исходящие	Переадресация	Непринятые	Нет дозвона
1	с 23 янв 2012 00:00	по 23 янв 2012 23:59	23	22	0	0	7
2	с 24 янв 2012 00:00	по 24 янв 2012 23:59	46	59	0	0	35
3	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	50	25	0	0	5
Итого			119	106	0	0	47



- Учет входящих звонков
- Учет исходящих звонков
- Непринятые звонки
- Переадресованные
- Неудачные исходящие звонки (нет ответа)
- Гистограммы и диаграммы

Dok. Telecom

Аналитика -> Входящие звонки

№	Куда	Количество	Длительность
1	74952589010	37	2 ч 18 мин 21 с
2	74959833353	1	52 с
3	74952588979	1	15 с
4	74997530001	1	8 с
	Итого	40	2 ч 19 мин 36 с

№	Откуда	Количество
0	84956404364	4
1	84954514155	4
2	84956416179	3
3	84957885965	3

№	Дата	Откуда	Куда	Длительность
1	11 янв 2012 09:12	84956416179	74952589010	1 мин 50 с
2	11 янв 2012 09:52	84956404364	74952589010	10 с
3	11 янв 2012 09:52	84956404364	74952589010	2 мин 19 с
4	11 янв 2012 09:55	84956404364	74952589010	35 с
5	11 янв 2012 09:58	89154621574	74952589010	35 с

- Количество и длительность входящих звонков на разные номера компании (оценка эффективности разных рекламных источников)
- ТОП-25 наиболее активных клиентов – учет звонков по количеству
- Полная детализация звонков

Dok. Telecom

Аналитика -> Исходящие звонки

№	Откуда	Количество	Длительность	Стоимость
0	1805	37	36 мин 45 с	68,20 руб.
1	1804	32	1 ч 26 мин 58 с	197,00 руб.
2	1803	19	23 мин 17 с	55,00 руб.

№	Куда	Количество	Длительность	Стоимость
1	1805	14	6 мин 23 с	0,00 руб.
2	1802	9	11 мин 32 с	0,00 руб.
3	89263765057	6	13 мин 5 с	35,20 руб.

№	Дата	Откуда	Куда	Длительность	Стоимость
1	16 янв 2012 07:03	89037399136	89037399136	9 с	2,20 руб.
2	16 янв 2012 09:04	89263302291	89263302291	7 с	2,20 руб.
3	16 янв 2012 09:08	1802	1802	1 мин 6 с	0,00 руб.
4	16 янв 2012 09:29	84959888739	84959888739	16 с	0,00 руб.

- Учет количества, длительности и стоимости звонков по каждому внутреннему номеру (контроль за сотрудниками)
- Группировка по наиболее часто набираемым исходящим номерам, оценка затрат и длительности разговоров (выявление злоупотреблений)
- Полная детализация исходящих звонков

Dok. Telecom

Аналитика -> Направления исходящих

№	Период		Местные	Мобильные	Междугородные	Международные
1	с 23 янв 2012 00:00	по 23 янв 2012 23:59	13	16	0	0
2	с 24 янв 2012 00:00	по 24 янв 2012 23:59	60	33	1	0
3	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	9	21	0	0
Общее число звонков			82	70	1	0
Суммарная длительность, мин			1 ч 47 мин 45 с	1 ч 28 мин 49 с	1 мин 55 с	0 с
Суммарная стоимость			84,60 руб.	221,61 руб.	3,46 руб.	0,00 руб.

25 наиболее часто набираемых номеров

№	Куда	Направление	Количество	Длительность	Стоимость
1	84956277757	moskva	11	51 с	3,00
2	84956408687	moskva	9	1 мин 58 с	1,80
3	84956405747	moskva	6	13 с	1,20

№	Дата	Откуда	Куда	Направление	Длительность	Стоимость
1	23 янв 2012 12:45	84959888734	84959888734	moskva	30 с	0,60 руб.
2	23 янв 2012 16:01	84957600366	84957600366	moskva	1 мин 46 с	1,20 руб.
3	23 янв 2012 17:51	84952589010	84952589010	moskva	10 с	0,60 руб.
4	23 янв 2012 17:54	84956277757	84956277757	moskva	5 с	0,60 руб.

- Анализ исходящих звонков по направлениям для оценки структуры расходов
- Группировка по наиболее часто набираемым исходящим номерам по каждому направлению: местные, мобильные, междугородные или международные звонки
- Полная детализация исходящих звонков по заданному направлению

Dok. Telecom

Аналитика -> Загрузка каналов

№	Период		Средняя загрузка	Максимальное число загруженных каналов
1	с 23 янв 2012 00:00	по 23 янв 2012 23:59	1,27	4
2	с 24 янв 2012 00:00	по 24 янв 2012 23:59	1,22	4
3	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1,36	5
4	с 26 янв 2012 00:00	по 26 янв 2012 23:59	1,20	3
5	с 27 янв 2012 00:00	по 27 янв 2012 23:59	1,34	5
6	с 28 янв 2012 00:00	по 28 янв 2012 23:59	1,00	1
7	с 29 янв 2012 00:00	по 29 янв 2012 23:59	0,00	0
	Вывод		1,23	5
10	с 23 янв 2012 09:00	по 23 янв 2012 09:59	0,00	0
11	с 23 янв 2012 10:00	по 23 янв 2012 10:59	1,00	1
12	с 23 янв 2012 11:00	по 23 янв 2012 11:59	1,13	3
13	с 23 янв 2012 12:00	по 23 янв 2012 12:59	1,11	2
14	с 23 янв 2012 13:00	по 23 янв 2012 13:59	1,00	1
15	с 23 янв 2012 14:00	по 23 янв 2012 14:59	1,00	1
16	с 23 янв 2012 15:00	по 23 янв 2012 15:59	1,00	1
17	с 23 янв 2012 16:00	по 23 янв 2012 16:59	1,48	3

- Расчет максимальной загрузки каналов связи для оценки вероятности дозвона в компанию, принятия решения по нагрузке на секретаря и времени ожидания ответа, количества одновременных исходящих звонков сотрудников
- Возможность расчета за любой период времени: по часам, дням, неделям, месяцам, годам

Dok. Telecom

Аналитика -> Внутренние номера

№	Период		Внутренний номер	Входящие	Исходящие	Длительность	Стоимость
1	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1805	19	32	1 ч 36 мин 36 с	123,60 руб.
2	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1801	12	7	30 мин 21 с	2,20 руб.
3	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1806	2	3	5 мин 33 с	0,00 руб.
4	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1811	0	6	22 мин 47 с	57,20 руб.
5	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1803	0	35	1 ч 1 мин 54 с	184,80 руб.
6	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1809	0	7	1 мин 50 с	0,00 руб.
7	с 25 янв 2012 00:00	по 25 янв 2012 23:59	1813	0	0	0 с	0,00 руб.

- Контроль за каждым внутренним номером (сотрудником)
- Подробный отчет о занятости и нагрузке на каждого сотрудника, контроль исполнения «плана» звонков
- Выявление злоупотреблений пользования сотрудниками офисной телефонной

Dok. Telecom

Условия и стоимость услуг

- Прием звонков на SIP-устройство или переадресация на любой внешний номер
- **Бесплатное** подключение модуля Аналитики
- Стоимость подключения телефонного номера 495 или 499 – **900 руб.**
- Специальный тариф «Аналитика» (10 вх. каналов, голосовое приветствие, IVR) – **1000 руб.**
- Организация подключения за 1 день

По вопросам подключения:

+7 (499) 753-33-33

http://doktelecom.ru

Dok. Telecom