

ИП Быкова Ольга Евгеньевна **(Сеть салонов красоты)** **ОАТС+Золотой номер**



2019
г. Екатеринбург

Как работал клиент до подключения услуг:

1. У каждого из трех филиалов был обычный городской номер.
 - У организации не было единого красивого запоминающегося многоканального номера, голосового приветствия и голосового меню для перехода в нужный филиал.
2. Руководитель не мог одновременно контролировать работу всех администраторов:
 - было непонятно, все ли администраторы справляются со своими обязанностями и куда чаще поступают звонки.
3. Сложности в работе администраторов:
 - пропущенные вызовы;
 - клиенты часто не могли дозвониться до нужного филиала;
 - не было интеграции телефонии и существующей системы CRM.

Задачи, которые решила компания Дом.ру Бизнес

Престиж компании (↑)

- Единый красивый многоканальный номер (**Золотой**);
- Голосовое приветствие и меню.

Задачи, которые решила компания Дом.ру Бизнес

Контроль работы сотрудников (↑)

Расширенная статистика

- Стало понятно, кто из администраторов лучше или хуже справляется со своими обязанностями;
- Руководитель стал видеть распределение потока звонков и качество ответов на них;
- Контроль работы сотрудников из любой точки мира, где есть интернет.

Задачи, которые решила компания Дом.ру Бизнес

Оптимизация процесса работы сотрудников(↑)

Интеграция с существующей CRM

Маршрутизация звонков

- Теперь администраторы видят: кто им звонит, сколько стоит клиент, о чём ранее шёл разговор;
- Даже в случае, когда администратор общается с клиентом, входящий вызов переводится на соседний филиал.

Проблемы и сложности

Интеграция с существующей CRM

Клиент отказался от интеграции через API.

Интеграция осуществлялась с помощью создания дополнительных SIP-аккаунтов.

| | | |
|-------------------|---|----------|
| Мехренцева | Звонки распределяются Всем сразу | доб. 705 |
| Мехренцева 42 | | |
| комр2 | | |
| Сахарова | Звонки распределяются Всем сразу | доб. 700 |
| Сахарова 68 | | |
| комр3 | | |
| Шаманова | Звонки распределяются Всем сразу | доб. 708 |
| комр1 | | |
| Шаманова 38 | | |

Маршрутизация звонков

Реализован перевод звонка на другой филиал, когда филиал, в который звонили посетители, занят

Если никто из сотрудников не отвечает в течение

Предложить оставить сообщение на Автоответчик компании или перезвонить позже

Перевести звонок на Внешний номер

Перевести звонок на запасного Сотрудника или Отдел

Настройте сообщение автоответчика в выбранном отделе

Проблемы и сложности



Сжатые сроки

Клиент решил организовать переход в последнюю рабочую неделю перед отпуском.

Из-за недостатка времени и проблем с доступом была согласована **не концептуальная схема подключения** (Сначала роутер клиента потом наш голосовой шлюз).

Итоги

Клиент был подключен несмотря на возникшие сложности (интеграция CRM, маршрутизация вызовов) и в сжатые сроки.

Дом.ру Бизнес

Отвечать за обязательства