

**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