

Телфин

КОНТАКТ-ЦЕНТР



Контакт-центр: что это?

Контакт-центр — это комплексное решение связи для организации работы колл-центра, горячей линии, службы поддержки, клиентского сервиса и отдела продаж.

Сервис работает на базе АТС «Телфин.Офис».



Зачем нужен **контакт-центр?**

Контакт-центр решает большое число бизнес-задач:



100% обработка
обращений.



Контроль качества работы.



Проактивный обзвон.



Высокая скорость
ответов.



Улучшение клиентского
сервиса.

Кто использует **Контакт-центр**?



Колл-центры



Поддержка клиентов



Отдел продаж



Диспетчерские службы



HR-отделы и службы персонала

Базовые функции

Контакт-центр поддерживает все функции АТС «Телфин.Офис»: приветствие и IVR, сценарии и очередь звонков, статистика, запись звонков и др.

В базовую функциональность решения также входят:



Хранилище 25 Гб.



Оценка звонков с чек-листами.



Теги.



Мониторинг.



Контроль пропущенных.



Скрипты.



Аудиоконференции.



Видеоконференции.

Интеграция с CRM

В один из тарифов Контакт-центра включена интеграция АТС «Телфин.Офис» с системами (на выбор):

Битрикс24[⌚]

amoCRM.

Retailcrm

Мегаплан

yclients

- ✓ Рост скорости обработки звонков.
- ✓ Оптимизация бизнес-процессов.
- ✓ Контроль работы сотрудников.

Облачное хранилище

Пользователи решения Контакт-центр имеют возможность записывать и хранить в облаке до 250 000 минут телефонных звонков и голосовых сообщений.

25 Гб

250 000 мин

450 ₽/мес

50 Гб

500 000 мин

600 ₽/мес

100 Гб

1 000 000 мин

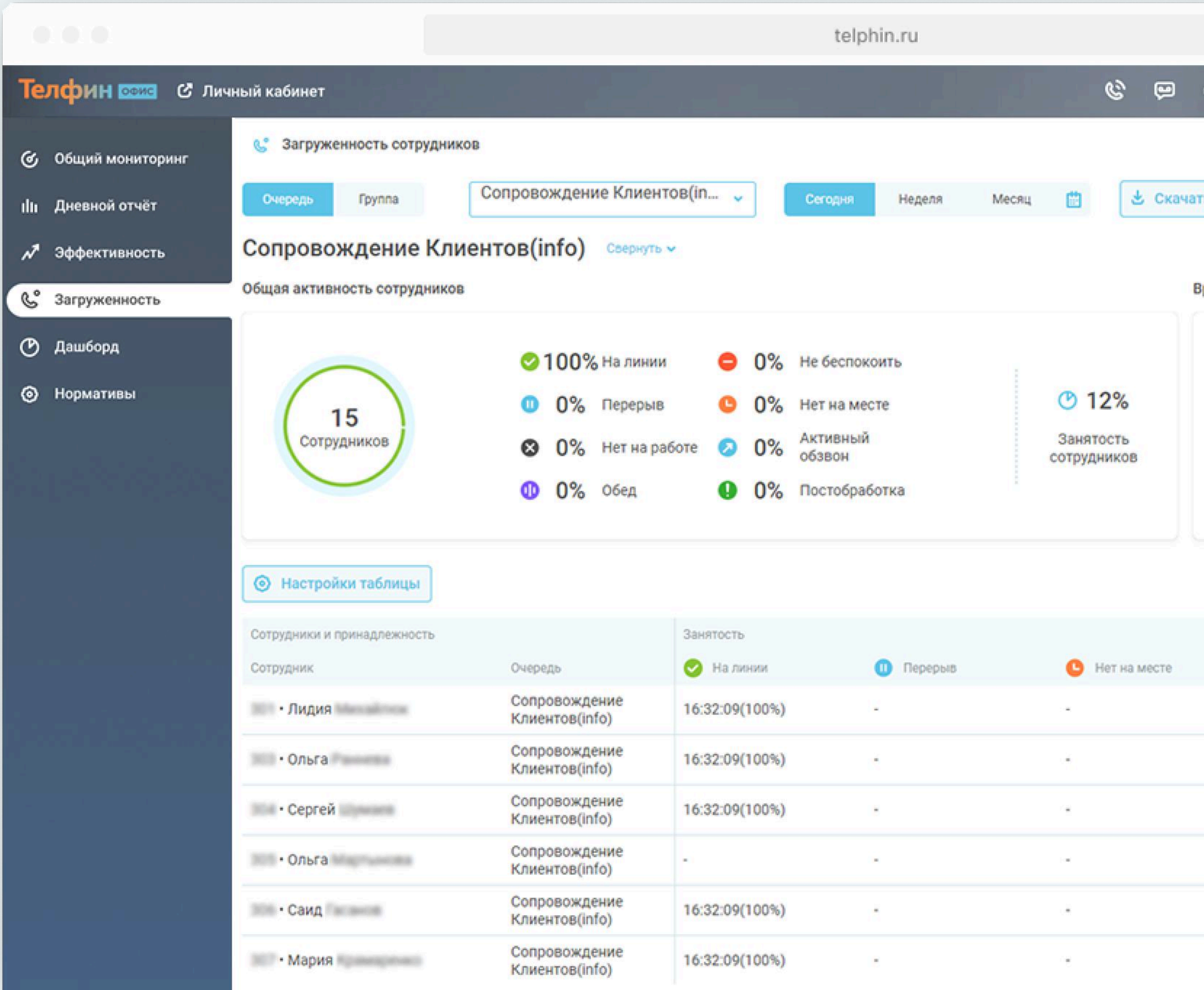
900 ₽/мес

Стоимость дополнительного пакета подключения (с НДС)

Мониторинг

Мониторинг — расширенная статистика и аналитика по звонкам, которая наглядно показывает сводную информацию о загрузке и эффективности сотрудников.

- ✓ Повышение качества обслуживания клиентов.
- ✓ Организация прозрачных коммуникаций.
- ✓ Учет загрузки операторов.
- ✓ Планирование работы.

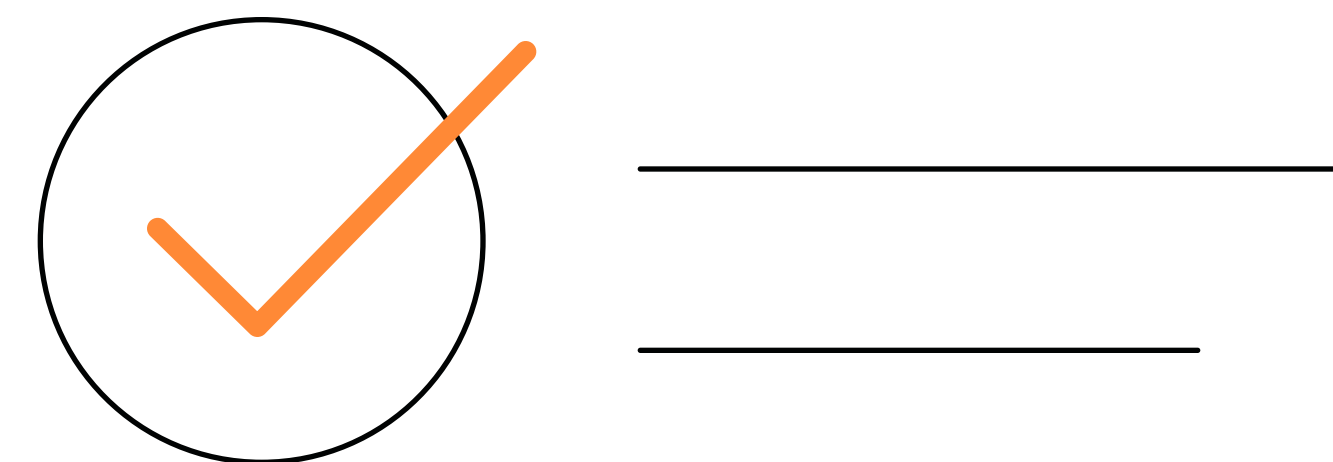
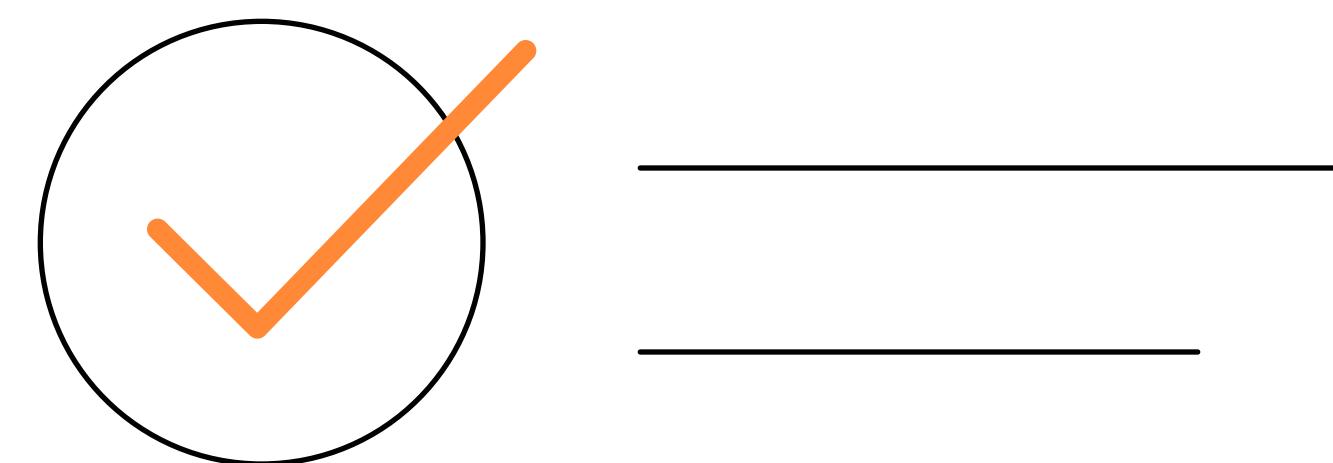


Оценка звонков с чек-листами

Оценка звонков — модуль для контроля удовлетворенности клиентов. Сервис помогает «снимать» аналитический срез по качеству телефонного обслуживания.

Анализ диалогов по чек-листам ведется с помощью контролера и/или ИИ-помощника.

- ✓ Контроль работы сотрудников.
- ✓ Оценка входящих и исходящих звонков.
- ✓ Анализ диалогов по ключевым показателям.
- ✓ Быстрое реагирование на недовольство клиентов.



Контроль пропущенных

Контроль пропущенных — автоперезвон на непринятый вызов. Система контролирует звонки на определенные номера компании, перезванивает клиентам и равномерно распределяет нагрузку между сотрудниками.

- ✓ Рост продаж.
- ✓ Ни одного упущенного клиента.
- ✓ Соблюдение норм законодательства.
- ✓ Персонализированная обработка вызовов.



Виртуальные переговорные комнаты

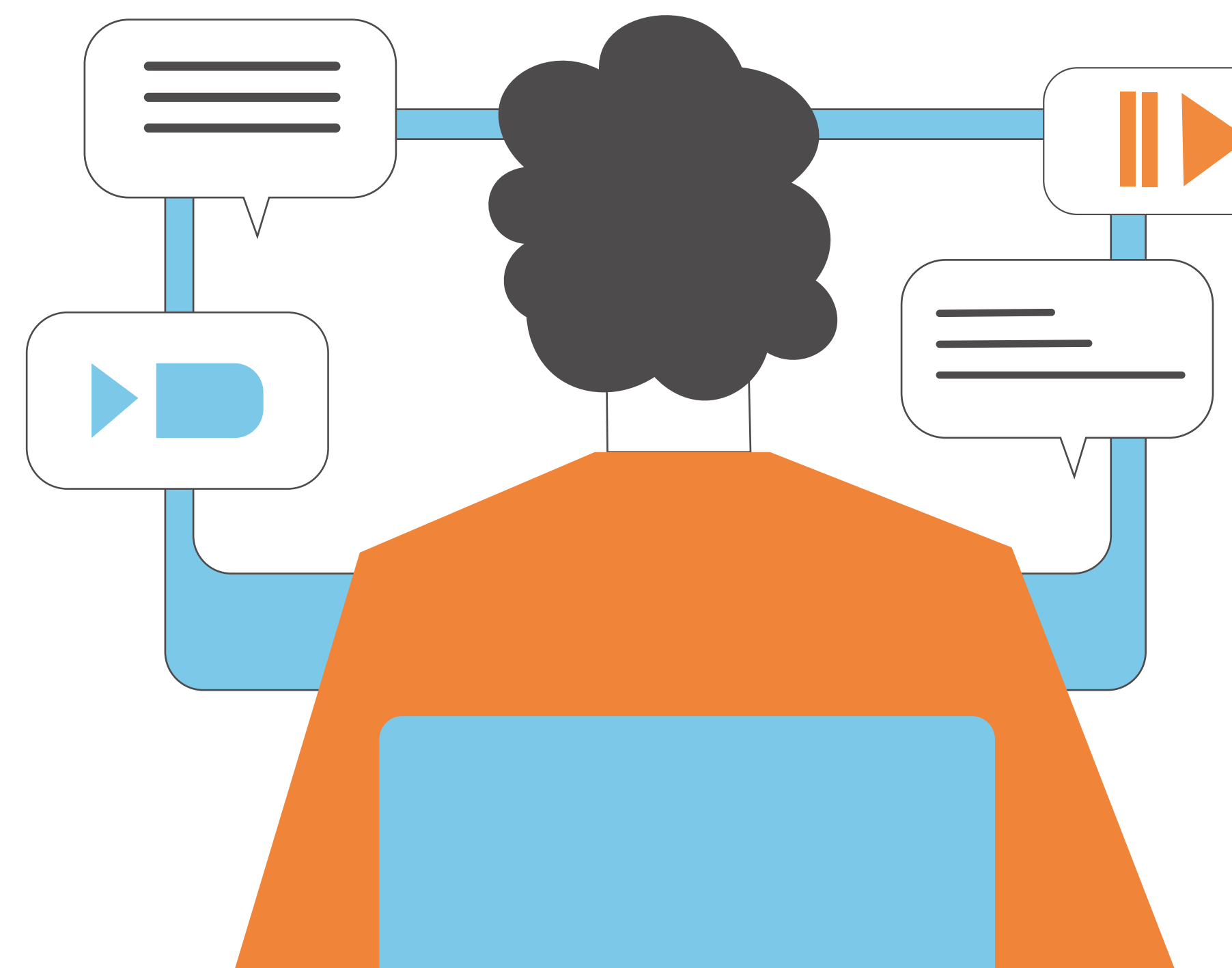
Виртуальные переговорные комнаты — аудиоконференции для проведения удаленных совещаний с коллегами и клиентами по телефону. Подключиться могут внутренние номера и внешние: городские и мобильные. Нет ограничений по территориальному расположению абонентов.

- ✓ Постоянная связь с офисами и филиалами.
- ✓ Контроль работы удаленных сотрудников.
- ✓ Оперативное принятие решений.
- ✓ Дистанционное обучение.

Видеоконференции

Сервис для проведения онлайн-обучения и совещаний с клиентами и коллегами, работы в группах, голосований и опросов. Нет регистрации при подключении. Число конференций не ограничено, при этом в одной сессии могут принять участие до 30 человек.

- ✓ Организация быстрой удаленной связи.
- ✓ Сокращение командировочных расходов.
- ✓ Снижение времени для принятия решения.



Скрипты

Скрипты — подготовленные сценарии диалогов, которые помогают операторам вести переговоры, повышая эффективность общения с клиентами и увеличивая продажи.

- ✓ Определение успешных стратегий взаимодействия с клиентами.
- ✓ Быстрая адаптация к единым стандартам обслуживания.
- ✓ Улучшение качества коммуникаций.
- ✓ Отработка возражений.



Тегирование звонков

Тегирование звонков — маркировка обращений клиентов и партнеров по разным параметрам: источникам, причинам, продуктам, тональности настроения и т.д. Компания сама задает перечень тегов. Для одного звонка можно задать несколько тегов. Теги могут присваиваться как автоматически, так и менеджерами.



Сегментация клиентов и запросов.



Анализ обращений.



Рост качества обслуживания.

Сколько стоит Контакт-центр?



Подключение — 0 ₽. Абонентская плата — 6190 ₽/мес

Можно выбрать тариф без CRM или тариф с CRM, каждый из которых рассчитан на 5 пользователей. Дополнительно можно подключить внешние и дополнительные добавочные номера, а также отдельные модули: планировщик звонков, сообщение-визитку, звонок с сайта, определитель автоответчика, речевую аналитику, приоритеты звонков и др.

Телфин

Отдел продаж

sales@telphin.ru

8 (812) 336-42-42

8 (499) 703-36-62

доб. 777