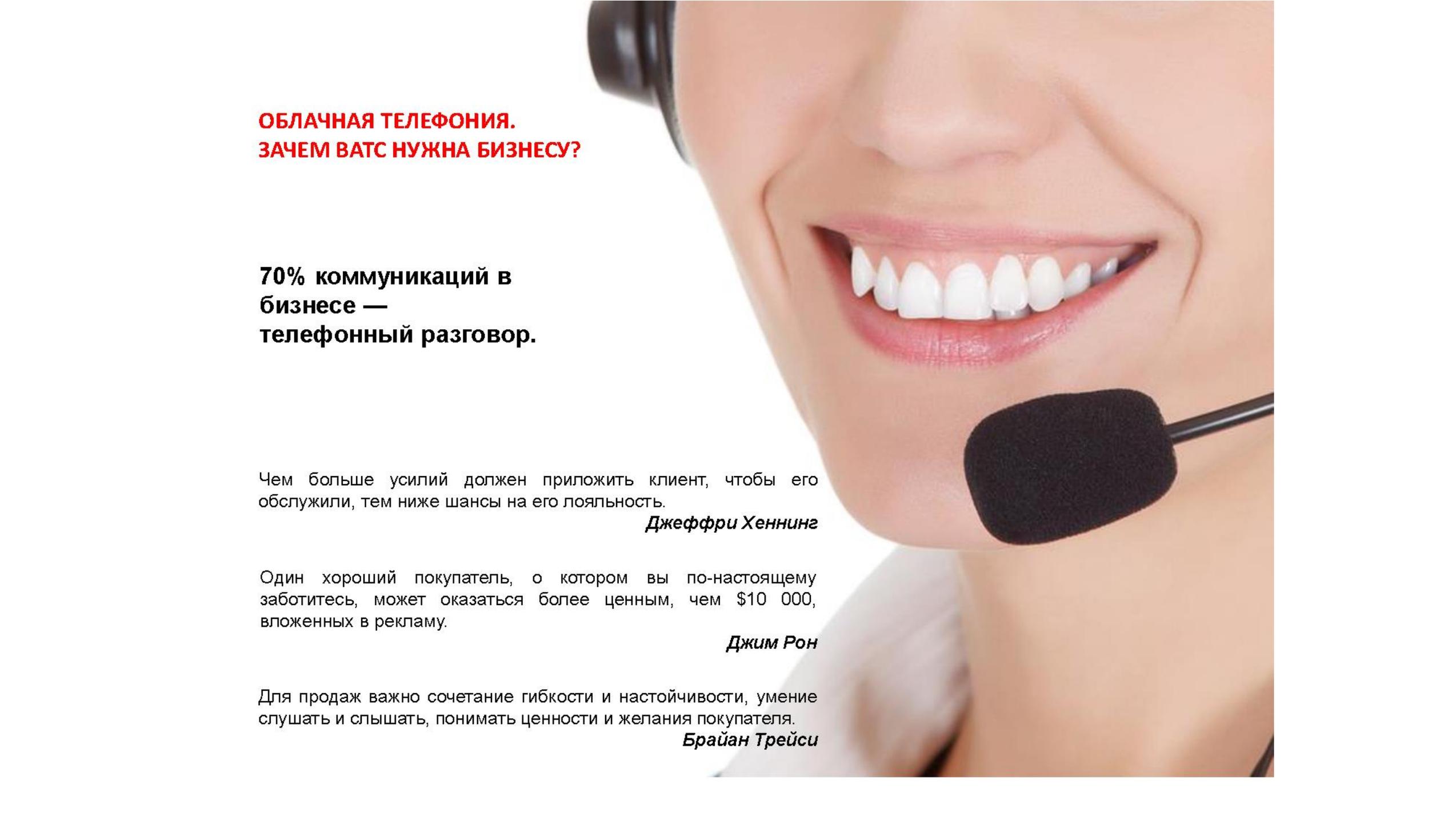


ТТК



Облака как драйвер новой выручки в телекоме.
Виртуальная АТС.



**ОБЛАЧНАЯ ТЕЛЕФОНΙΑ.
ЗАЧЕМ ВАТС НУЖНА БИЗНЕСУ?**

**70% коммуникаций в
бизнесе —
телефонный разговор.**

Чем больше усилий должен приложить клиент, чтобы его обслужили, тем ниже шансы на его лояльность.

Джеффри Хеннинг

Один хороший покупатель, о котором вы по-настоящему заботитесь, может оказаться более ценным, чем \$10 000, вложенных в рекламу.

Джим Рон

Для продаж важно сочетание гибкости и настойчивости, умение слушать и слышать, понимать ценности и желания покупателя.

Брайан Трейси

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТА – ЗАЛОГ УСПЕХА ВАШЕГО БИЗНЕСА



★★★★☆ обычный магазин Способ покупки: доставка

Достоинства: Соответствие цветов описанию- тут никаких вопросов

Недостатки:

Не подтвердили заказ- пришлось перезванивать самому. В процессе диалога пришлось заново уточнять адрес и время доставки, данные с маркета почему- то доходят до них то ли не точно, то ли не полностью, мне так и не смогли объяснить. Весь следующий день (день заказа) переживал по поводу доставки, в связи с вышеуказанным, когда прошло 3/4 времени, оговоренного на период доставки попытался дозвониться, удалось только с 10!!! раза, первые 3 раза вообще откровенно скидывали. Цветы приехали в полузамороженном состоянии, часть завяла уже на следующий день.

Комментарий: Не рекомендую.



★★★★☆ обычный магазин Способ покупки: доставка

Достоинства:

Обычный интернет магазин не больше не меньше, порадовало, то что быстрая обработка заказа. Всегда можно дозвониться. Адекватные цены.

Недостатки:

Невозможность вернуть приобретенные некачественные запчасти. (не то что мне они не понравились)

Комментарий:

Мною были приобретены запчасти (ступицы производителя FENOX WHB81183 Заказ №) на мой автомобиль (TOYOTA RAV4 2004 г.). Менеджер интернет-магазина уверил в том, что данный комплект запчастей идеально подходит на мой автомобиль, рекомендации по выбору других запчастей не давал.

В ходе ремонта авто выяснялось, что купленные ступицы не подходят на посадочные места приводного вала. При попытке сдать эти детали обратно был послан на 14 дней по ФЗ "ЗПП" (Однако есть нюансы!)

80% мнения о вашей компании складывается в процессе коммуникации с менеджерами по продажам и обслуживанию...

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТА – ЗАЛОГ УСПЕХА ВАШЕГО БИЗНЕСА



☆☆☆☆☆ ужасный магазин Способ покупки: доставка

Недостатки:

На принятие заказа пришло только письмо на почту, больше не было никаких сигналов и телодвижений со стороны магазина. Когда мы сами позвонили по поводу доставки нашего заказа, все что нам ответили, было общее отмазывание ситуации мол Вам позвонят когда-нибудь и какой-нибудь менеджер, ждите ответа.

Комментарий:

Спасибо Вам большое за такое равнодушное обслуживание, Ваши менеджеры даже не соизволили поднять трубку и сообщить информацию людям. Удачных Вам продаж. Никогда больше не буду обращаться в эту фирму и Вам не советую



☆☆☆☆☆ ужасный магазин Способ покупки: доставка

Достоинства: нет

Недостатки:

грубые операторы Call-центра, заказ сделан в пустоту, нет связи с менеджерами, нет информации о заказе

Комментарий:

Сделала заказ 19.12.2014г с доставкой курьером. 21 декабря пришла СМС о том, что заказ будет 24.12. в пункте самовывоза(интересно, в каком?). 22.12. сама позвонила в Call-центр, где девушка мне сообщила, что теперь все о'кей и ждите сегодня звонка менеджера, но сегодня уже 25 декабря, а никто не звонит. Позвонила опять сама-и опять оператор Ольга говорит, что обращение зафиксировано и ждите звонка от менеджера. День заканчивается-звонка нет. Позвонили вечером 25.12. после очередного звонка. От заказа отказалась, т.к. заказала его в другом магазине-завтра доставят уже.

Остальные 20% в результате отсутствия этой коммуникации.

КТО НАШИ КЛИЕНТЫ?

Сергей Белоусов, 35 лет

Бизнес: суши-бар (доставка суши)

Опыт работы с компьютером:

Опытный пользователь ПК. Использует облачную систему для баров и ресторанов

Личные цели:

Jeep XJ, поездка с женой в Париж, открытие второго бара

Проблемы:

- Потеря клиентов на входе
- Долгая обработка заказов
- Не налажена бесперебойная работа
- Не выстроена система лояльности

Задачи:

- Уменьшить количество потерянных звонков (клиентов)
- Сократить время обработки заказов
- Организовать обратную связь с не дозвонившимися клиентами
- Контролировать продажи, видеть воронку продаж
- Грамотно распределять нагрузку на персонал
- Следить за кухней и поставками
- Выплачивать зарплату персоналу в соответствии с результатом
- Решать конфликтные ситуации быстро
- Сохранять лояльность клиентов

КТО НАШИ КЛИЕНТЫ?

Алтухов Дмитрий Петрович, 49 лет

Бизнес: продажа шин (интернет-магазин, 2 точки продаж)

Опыт работы с компьютером:

Умеет пользоваться Яндексом, Mail.ru, Одноклассники, смотреть фильмы во «ВКонтакте».

Личные цели:

Баня, новая машина, загородный дом, отпуск, лыжи/пляж.

Проблемы:

- Нет понимания как «это все» работает и настраивается, сложно разобраться, все запутано
- Потеря клиентов на входе
- Долгая обработка заказов
- Не налажена бесперебойная работа

Задачи:

- Найти новых крупных клиентов
- Контролировать продажи, видеть воронку продаж
- Грамотно распределять нагрузку на персонал
- Следить за складом и поставками
- Выплачивать зарплату персоналу в соответствии с результатом
- Решать конфликтные ситуации быстро
- Сохранять лояльность клиентов

БИЗНЕС РАЗНЫЙ. ПРОБЛЕМЫ ТЕ ЖЕ.



Каждый день Вы теряете клиентов, информацию, историю заказов...

Каждый день Вы теряете выручку...

Каждый день Вы думаете о том, как это исправить.



- Как правильно распределить нагрузку на персонал?



- Как контролировать корректность общения?



- Как не терять звонки, заказы и клиентов?



- Как навести порядок в коммуникациях?

BATC ОТ ТТК УМЕЕТ ВСЕ

Правильно
распределить нагрузку

- **IVR** (настраиваемое голосовое меню)
- **Переадресация** звонка по заданному сценарию

Контролировать
работу сотрудников

- **Запись звонков** (запись, хранение, доступ к архиву)
- **Аналитика** по операторам, звонкам, нагрузке
- **Интеграция с популярными CRM и коллтрекинг-системами**

Не потерять
ни одного клиента

- **SMS-извинение**
- **SMS-визитка**
- **Call-back** (заказ обратного звонка)
- **Голосовая почта**
- **Отправка сообщений в Telegram**

Повысить эффективность
взаимодействия сотрудников

- **Внутренние номера**
(короткие номера сотрудников для прямого набора)
- **Определитель номера**
- **Удержание, перевод звонка**
- **Конференция**

ВАТС ОТ ТТК. ОТЛИЧИЯ ОТ КЛАССИЧЕСКОЙ АТС И ВЫГОДА.

- Виртуальная АТС от ТТК позволяет отказаться от приобретения дорогостоящих решений классической АТС без потери качества работы.
- Все функции классической АТС становятся доступны сразу после подключения услуги ВАТС.
- ТТК постоянно развивает ВАТС – новые возможности сразу становятся доступны для использования без дополнительной платы.

Высокий уровень отказоустойчивости, быстрый запуск и отсутствие капитальных затрат делают Виртуальную АТС от ТТК одним из наиболее выгодных решений в области построения офисной телефонии

- Капитальные затраты отсутствуют
- Поддержка и функциональное развитие – зона ответственности ТТК
- Наличие SLA как по услугам связи, так и по работе ВАТС
- Поддержка 24/7- бесплатно
- Платежи за разработку новых функций отсутствуют
- Расширенное количество готовых интеграция – бесплатно
- Наличие квалифицированного технического персонала в штате клиента не требуется

- Необходимость капитальных вложений
- Поддержка и функциональное развитие – зона ответственности клиента
- Отсутствие SLA по работе АТС
- Поддержка 24/7 от вендора – платная услуга
- Новые функции АТС требуют покупки лицензий обновления ПО или полной замены АТС
- Расширенное количество готовых интеграция нет
- Необходимо наличие квалифицированного технического персонала в штате клиента

ТТК

И ДАЖЕ БОЛЬШЕ...

Интеграция с облачными CRM системами позволит при минимальных затратах получить полноценный функционал, повышающий эффективность продаж и построения системы обслуживания и программы лояльности клиентов вашей компании:

- Открытие карточки клиента из CRM при звонке
- Сохранение данных и аудиозаписи звонка в CRM в карточке клиента
- Формирование статистики по каждой телефонной коммуникации с клиентом (разговоры, недозвон, sms и т.д.)
- Оценка работы каждого менеджера по первичным продажам и upsell
- Воронка продаж
- И т.д.



СКОЛЬКО СТОИТ ВАТС ОТ ТТК?

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

БАЗОВЫЙ

- Абонентская плата – 490 рублей в месяц
- Включено профилей сотрудников – 3
- Максимальное число профилей – 3
- Интеграция с внешними системами – 1000 руб./мес
- Доступные функции:
 - Подключение городского номера
 - IVR
 - Внутренние номера сотрудников
 - История вызовов
 - Черный список
 - Сценарии распределения вызовов («По очереди»)

ОТДЕЛ

- Абонентская плата – 850 рублей в месяц
- Включено профилей сотрудников – 3
- Максимальное число профилей – 25
- Стоимость дополнительного профиля – 140 руб./мес.
- Интеграция с внешними системами – 700 руб./мес.
- Доступные функции (в дополнение к ТП «Базовый»):
 - Запись вызовов (1000 руб./мес.)
 - Настройка расписания
 - Объединение сотрудников в группы
 - Аудиоконференции (500 руб./мес.)
 - Подключение номеров других операторов
 - Модуль расширенной статистики (500 руб./мес.)
 - SMS-визитка и SMS-извинение (500 руб./мес.)*
 - Дополнительные сценарии обработки вызовов (платные опции)

КОМПАНИЯ

- Абонентская плата – 1800 рублей в месяц
- Включено профилей сотрудников – 3
- Максимальное число профилей – 100
- Стоимость дополнительного профиля – 130 руб./мес.
- Интеграция с внешними системами – 700 руб./мес.
- Доступные функции (в дополнение к ТП «Расширенной»):
 - Запись вызовов (2000 руб./мес.)
 - Ручной перехват, удержание и перевод вызова
 - Аудиоконференции – бесплатно
 - Модуль расширенной статистики (бесплатно)
 - SMS-визитка и SMS-извинение (бесплатно)*

**Полноценная офисная АТС с набором расширенных функций и SLA
от 490 рублей в месяц**

* Услуги по отправке SMS-оповещений, а также услуги телефонной связи, - тарифицируются отдельно

ВИРТУАЛЬНАЯ АТС ПОМОГАЕТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЮ. ПРОСТАЯ. УСКОРЯЕТ ПРОДАЖИ. УЛУЧШАЕТ ОБСЛУЖИВАНИЕ

The screenshot displays a web interface for a virtual PBX system. At the top, the user is identified as 'Алексей Беляков'. The main section is titled 'История' (History) and shows a list of calls. The interface includes a search bar, filters for call types (incoming, outgoing), and a table with columns for client, employee, contact number, start time, duration, and status. A sidebar on the left contains navigation icons for 'История', 'Статистика', and 'Настройки'.

История

Алексей Беляков

История

Показать за текущую неделю все 8 входящие 0 из них неответственные 0 исходящие 8

Клиент	Сотрудник	Через	Начало	Ожидание	Длительность	Запись
+7 (910) 940-74-19	Дмитрий Ковалев	+7 (499) 750-16-07	сегодня 13:12		00:00:01	не состоялся
Суббота, 24 марта						
+7 (903) 840-24-73	Алексей Беляков	+7 (920) 762-43-76	вчера 18:11		00:14:51	
+7 (910) 940-74-19	Дмитрий Ковалев	+7 (499) 750-16-07	вчера 15:21			не состоялся
+7 (910) 940-74-19	Дмитрий Ковалев	+7 (499) 750-15-89	вчера 15:19		00:00:01	не состоялся
+7 (8172) 75-18-47	Алексей Беляков	+7 (920) 762-43-76	вчера 14:01		00:07:16	
Пятница, 23 марта						
+7 (981) 807-76-00	Алексей Беляков	+7 (920) 762-43-76	23 март 19:30		00:00:39	не состоялся
+7 (981) 725-23-05	Алексей Беляков	+7 (920) 762-43-76	23 март 19:26		00:00:14	
+7 (981) 725-23-05	Алексей Беляков	+7 (920) 762-43-76	23 март 19:25		00:00:12	не состоялся

Статистика

Настройки

ВИРТУАЛЬНАЯ АТС ПОМОГАЕТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЮ. ПРОСТАЯ. УСКОРЯЕТ ПРОДАЖИ. УЛУЧШАЕТ ОБСЛУЖИВАНИЕ

The screenshot displays the 'Настройки' (Settings) interface for a virtual AТС. The top navigation bar includes the YUKI logo, the title 'Настройки', and a 'v Yuri' logo. Below the navigation bar are icons for 'История' (History), 'Статистика' (Statistics), 'Сотрудники' (Employees), 'Отделы' (Departments), 'Номера' (Numbers), and 'Ещё' (More). A 'CRM' integration icon is also present.

Two phone numbers are configured:

- +7 (495) 300-30-03:** Labeled 'Номер работает по расписанию' (Number works by schedule).
 - Входящий звонок (Incoming call):** Routes to 'Рабочее время' (Working hours) → 'Голосовое меню' (Voice menu).
 - Нерабочее время (Non-working hours):** Routes to 'Автоответчик' (Auto-attendant).
- +7 (495) 300-30-04:** Labeled 'Номер работает по расписанию' (Number works by schedule).
 - Входящий звонок (Incoming call):** Routes to 'Рабочее время' (Working hours) → 'user1 (сотрудник-секретарь)' (employee-secretary).
 - Нерабочее время (Non-working hours):** Routes to 'Автоответчик' (Auto-attendant).