

Облачная телефония от Дом.ру Бизнес

Продуктовое обучение сотрудников компании

2019



дом.ру

БИЗНЕС

Облачная телефония. Что это и зачем?

Облачная АТС сегодня — это современный формат организации телефонии в офисе.

Облачная телефония от Дом.ru Бизнес — это программный продукт, который позволяет организовать телефонию в компании наших клиентов:

- подключить единый многоканальный номер
- организовать голосовое приветствие и голосовое меню
- завести внутренние номера сотрудников
- объединить сотрудников в группы
- объединить филиалы в одну ОАТС
- настроить расписание звонков (рабочее/нерабочее время)
- настроить алгоритмы распределения звонков в группах (кто из сотрудников примет следующий входящий звонок?)
- включить запись разговоров
- подключить инструменты для увеличения продаж
- иметь он-лайн доступ к статистике вызовов
- управлять телефонией самостоятельно и в режиме реального времени
- интегрировать телефонию в CRM системы

Вход в облачную АТС

Логин

Пароль

Запомнить меня на этом компьютере

[Войти](#) [Забыли пароль?](#)

8-800-333-9000

Функционал и цены

Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Базовый функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Лицензионный платеж, руб./мес.	592	950	2 500
Количество включенных профилей сотрудников	3	5	15
Дополнительные профили сотрудников	-	5	без ограничений
Стоимость дополнительного профиля сотрудника, руб./мес.	-	120	130
Установка обычного городского номера из ёмкости ЭРТХ, руб.	Бесплатно	360	360
Абонентская плата за городской номер из ёмкости ЭРТХ, руб./мес.	8	160	160
Количество групп пользователей, включенных в версию продукта	0	2	5
Дополнительная группа пользователей, руб./мес.	-	-	100
Алгоритм распределения вызовов «По очереди»	-	Бесплатно	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «По нарастающей»	-	Бесплатно	Бесплатно
Чёрный список	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Подключение внешнего SIP номера (для вх.связи)	-	Бесплатно	Бесплатно
Минимальный платеж за ОАТС, руб./мес.	600 (200 руб./чел.)	1 110 (222 руб./чел.)	2 660 (177 руб./чел.)

Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Дополнительный функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу», руб./мес.	-	200	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный», руб./мес.	-	200	200
Возможность совершать исходящие вызовы с внешних SIP-номеров, руб./мес.	-	300	300
Запись всех разговоров (годовое хранение), руб./мес.	-	1 000	1 000
Пакет «Эффективные продажи», руб./мес.	-	600	600
Интеграция с CRM-системами, руб./мес.	-	500	500
Дополнительный раздел «Статистика», руб./мес.	-	500	300
Базовый функционал + 1 алгоритм распределения вызовов + Запись разговоров + API CRM		2 810 руб./мес. или 562 руб./чел. или 94 руб./день	4 160 руб./мес. или 277 руб./чел. или 139 руб./день

Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Дополнительный функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу», руб./мес.	-	200	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный», руб./мес.	-	200	200
Возможность совершать исходящие вызовы с внешних SIP-номеров, руб./мес.	-	300	300
Запись всех разговоров (годовое хранение), руб./мес.	-	1 000	1 000
Пакет «Эффективные продажи», руб./мес.	-	600	600
Интеграция с CRM-системами, руб./мес.	-	500	500
Дополнительный раздел «Статистика», руб./мес.	-	500	300

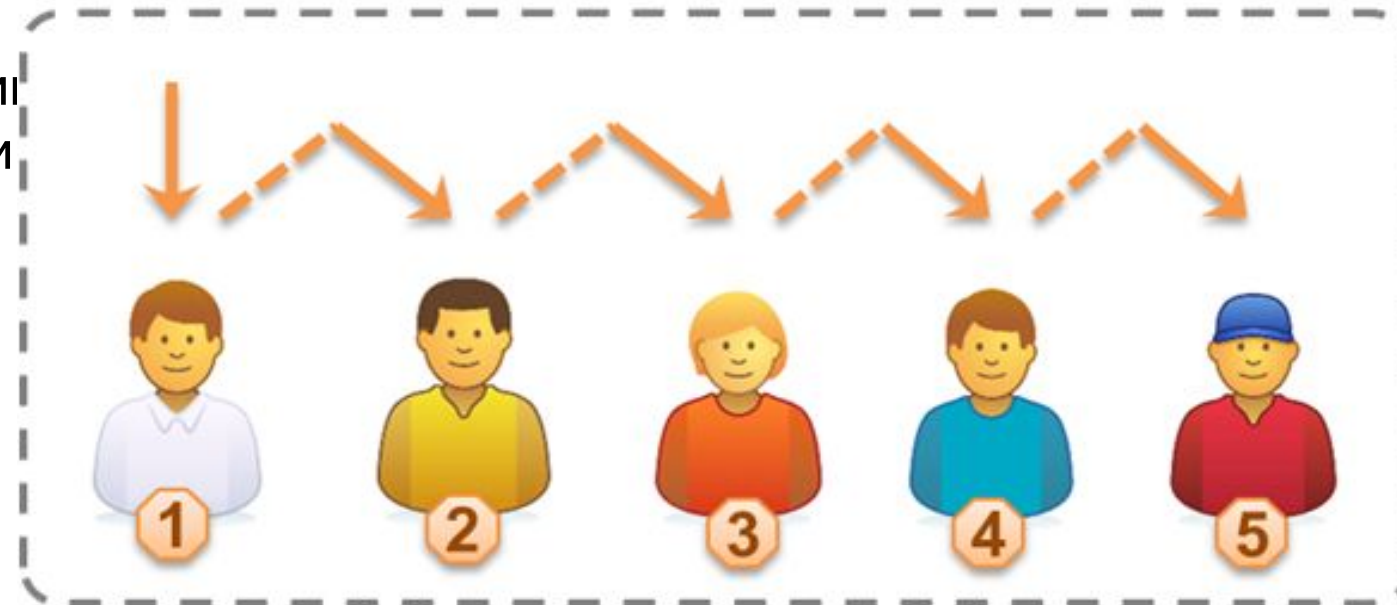
«По очереди»

«+»

- звонок примет самый квалифицированный оператор

«-»

- если сотрудник отошел – клиент будет ждать на линии
- сотрудники в конце очереди получают мало практики
- неравномерная нагрузка на сотрудников



«По нарастающей»

«+»

- звонок примет самый квалифицированный оператор
- выше скорость ответа на звонок по сравнению с алгоритмом «по очереди»

«-»

- если сотрудник отошел – клиент будет ждать на линии
- сотрудники в конце очереди получают мало практики
- неравномерная нагрузка на сотрудников



Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу».

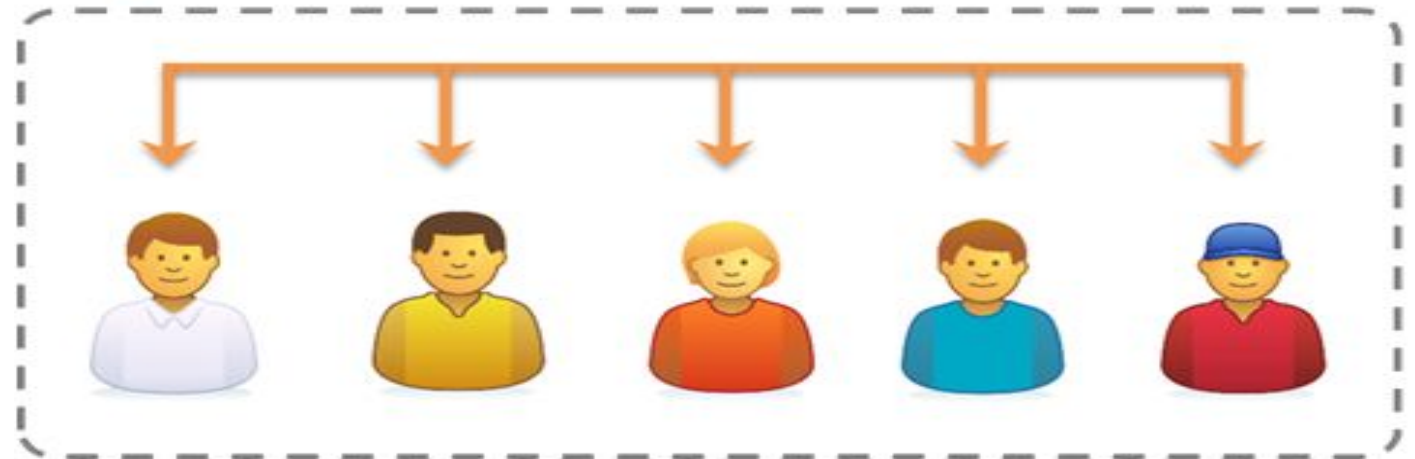
«+»

- звонящий клиент получит ответ максимально быстро
- звонок примет самый мотивированный оператор



«-»

- МОЖЕТ ПОЯВИТЬСЯ НЕГАТИВ В КОЛЛЕКТИВЕ



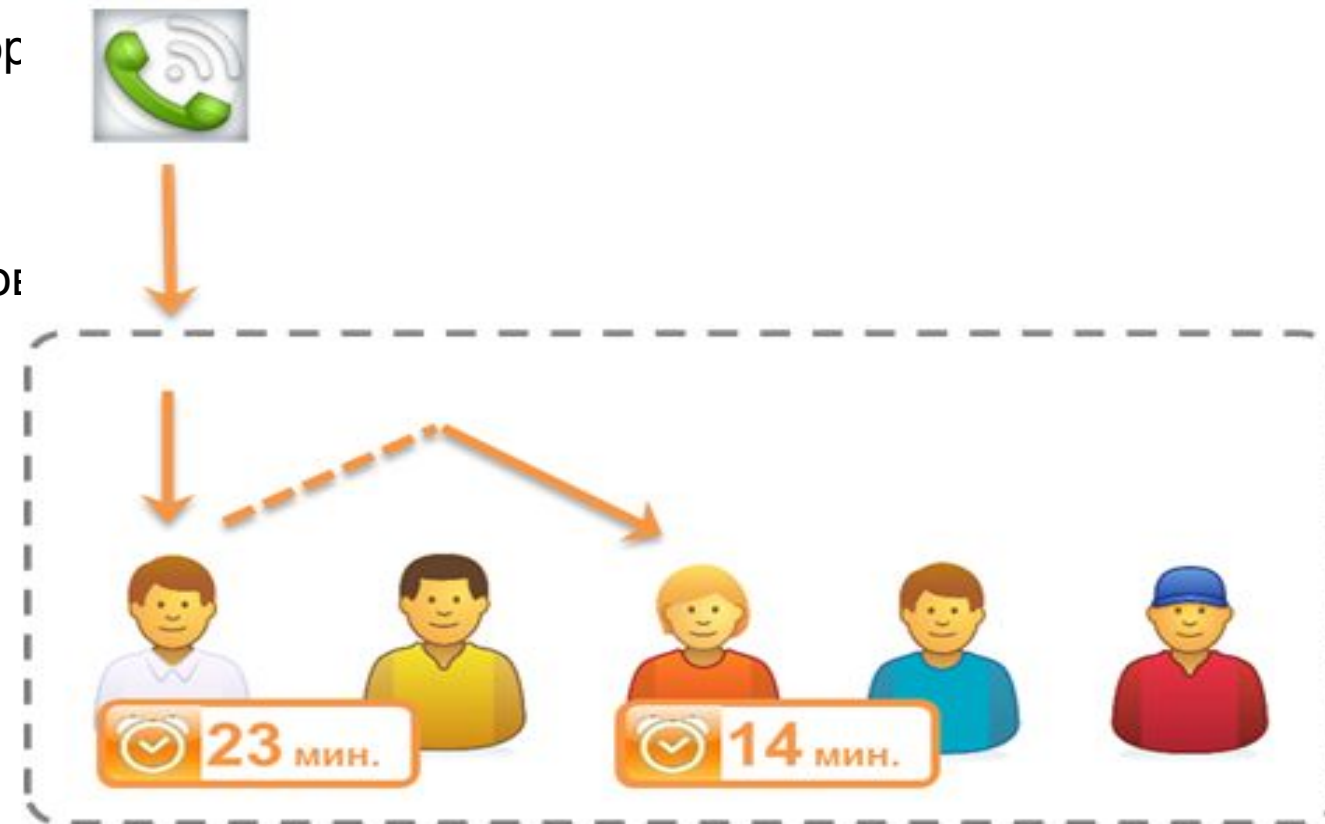
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный».

«+»

- равномерная нагрузка на всех сотрудников в группе
- предсказуемая пауза до следующего звонка тому же оператору

«-»

- нет прямого влияния на качество и скорость обработки звонков
- сложно применять механизмы индивидуальной мотивации
- сотрудники могут позволить себе делать долгие перерывы



Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Дополнительный функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу», руб./мес.	-	200	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный», руб./мес.	-	200	200
Возможность совершать исходящие вызовы с внешних SIP-номеров, руб./мес.	-	300	300
Запись всех разговоров (годовое хранение), руб./мес.	-	1 000	1 000
Пакет «Эффективные продажи», руб./мес.	-	600	600
Интеграция с CRM-системами, руб./мес.	-	500	500
Дополнительный раздел «Статистика», руб./мес.	-	500	300

Входящая и исходящая связь с внешних номеров, подключенных по SIP.

Для подключения номера нужны следующие данные от оператора:

- адрес сервера
- SIP-логин
- пароль

Преимущества для клиентов:

- сохранение старого (действующего) телефонного номера
- нет платы за переадресацию на новый номер
- в истории звонков видно, что звонки пришли именно на старый номер
- возможность звонить своим клиентам с того же номера
- входящие и исходящие звонки записываются

Номер

+7 (342) 238-86-07

Название

Импульс Тест

Домен (хост)

77.236.64.232

Укажите IP адрес или доменное имя.
Например, 10.0.0.1:5062 или mydomain.domain.ru

Логин

2388607

Допускаются любые символы, кроме пробела.

Пароль

.....



Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Дополнительный функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу», руб./мес.	-	200	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный», руб./мес.	-	200	200
Возможность совершать исходящие вызовы с внешних SIP-номеров, руб./мес.	-	300	300
Запись всех разговоров (годовое хранение), руб./мес.	-	1 000	1 000
Пакет «Эффективные продажи», руб./мес.	-	600	600
Интеграция с CRM-системами, руб./мес.	-	500	500
Дополнительный раздел «Статистика», руб./мес.	-	500	300

Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Дополнительный функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу», руб./мес.	-	200	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный», руб./мес.	-	200	200
Возможность совершать исходящие вызовы с внешних SIP-номеров, руб./мес.	-	300	300
Запись всех разговоров (годовое хранение), руб./мес.	-	1 000	1 000
Пакет «Эффективные продажи», руб./мес.	-	600	600
Интеграция с CRM-системами, руб./мес.	-	500	500
Дополнительный раздел «Статистика», руб./мес.	-	500	300

Пакет «Эффективные продажи»

Заказ обратного звонка из очереди (Call-back из очереди).

Пример: «Спасибо за ожидание! К сожалению сейчас все операторы заняты. Если вы не хотите ждать, нажмите 1, мы автоматически перезвоним вам, как только освободится один из сотрудников, или нажмите 2 и остаьсьте нам сообщение»

SMS-визитка.

Пример: «Спасибо за обращение в ООО "Недвижимость" Операции на рынке недвижимости. Квартиры в новостройках от 750 т. р.! Подбор бесплатно www.nedvi***.ru 8(800)-55-88-***»
говаривал с этим клиентом.

SMS-извинение.

Пример: «Наш менеджер не смог ответить на ваш звонок, но мы обязательно перезвоним вам в ближайшее время. Операции на рынке недвижимости. Квартиры в новостройках от 750 т. р.! Подбор бесплатно www.nedvi***.ru»

Уведомление о пропущенных звонках

Пример: «Клиент +7-999-00-00-000 не смог дозвониться в вашу компанию. Звонок был совершен 01.01.2017 в 12.10 на номер +7-999-00-00-001»










Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Дополнительный функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу», руб./мес.	-	200	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный», руб./мес.	-	200	200
Возможность совершать исходящие вызовы с внешних SIP-номеров, руб./мес.	-	300	300
Запись всех разговоров (годовое хранение), руб./мес.	-	1 000	1 000
Пакет «Эффективные продажи», руб./мес.	-	600	600
Интеграция с CRM-системами, руб./мес.	-	500	500
Дополнительный раздел «Статистика», руб./мес.	-	500	300

Возможности интеграции



Готовые интеграционные модули CRM

 <p>Это простая и понятная система учета потенциальных клиентов и сделок, которая поможет контролировать и увеличивать ваши продажи.</p> <p>✓ Подключено</p>	 <p>ПланФикс - это платформа для создания системы управления предприятием</p> <p>Подключить</p>	 <p>retailCRM - это специализированная CRM-система для интернет-торговли</p> <p>Подключить</p>
 <p>Roistat собирает данные из CRM системы, рекламных площадок и вашего сайта. Из этих данных он формирует отчеты по ключевым бизнес показателям</p> <p>Подключить</p>	 <p>YCLIENTS - высококонверсионный виджет онлайн-записи для сайта и социальных сетей, а также мощная и интуитивно понятная платформа автоматизации компаний сферы услуг.</p> <p>Подключить</p>	 <p>1C® Управление Нашей Firmой</p> <p>Комплексное решение для управления и учета в бизнесе. В одной программе: продажи, закупки, склад, производство, финансы, зарплата, анализ состояния компании, отчетность и CRM.</p> <p>Подключить</p>
 <p>Это полный комплект инструментов для организации работы компании, который помогает руководителям контролировать исполнение задач, а подчиненным - не допускать нарушений.</p> <p>Подключить</p>	 <p>Эффективный инструмент для управления бизнесом сферы услуг.</p> <p>Подключить</p>	 <p>Простая система сквозной аналитики с коллтрекингом, обратным звонком, eCRM, чатом и воронками продаж по всем рекламным каналам.</p> <p>Подключить</p>

Готовые интеграционные модули CRM

- Универсальные платформы



- Платформы для сквозной бизнес-аналитики и оценки эффективности рекламных компаний



- Платформа для автоматизации компаний сферы услуг



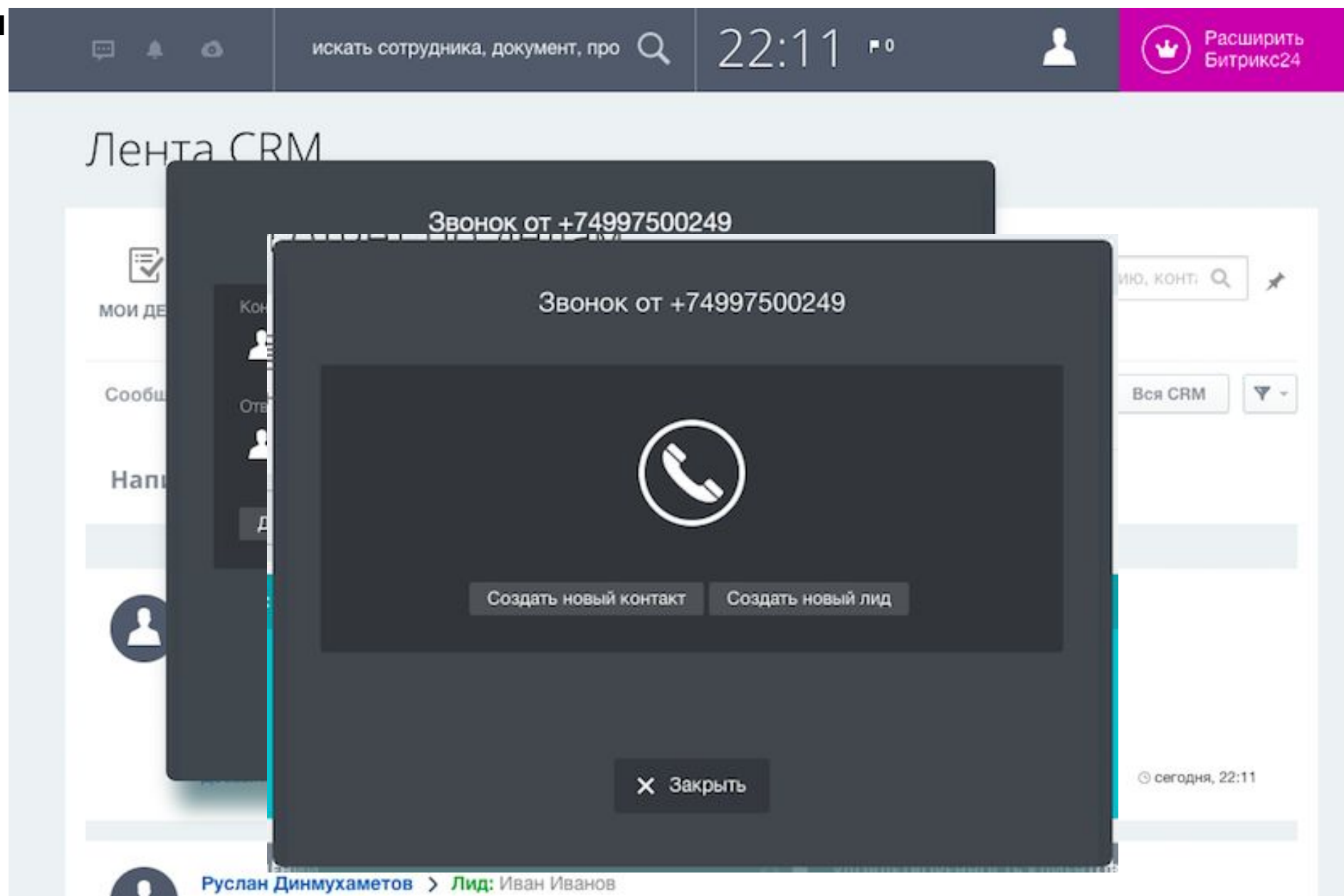
- Полная информация о клиенте при звонке
- Полная история взаимодействия с клиентами
- Перевод звонка на ответственного за клиента
- Звонок в один клик
- Автоматическое создание лидов с/на неизвестных номеров

<http://wiki.enforta.ru/bitrix24>

The screenshot displays the 'Облачная АТС Дом.ру Бизнес' interface. At the top, there is a logo for 'ДОМ.РУ БИЗНЕС' and the text 'Облачная АТС Дом.ру Бизнес'. On the right, there is a phone icon with the number '8 800 333 9000' and a search bar with the text 'Найти'. The main content area is titled 'Интеграция Битрикс24 и Облачной АТС Дом.ру Бизнес'. Below the title, there is a paragraph explaining that Bitrix24 is a powerful corporate portal with a built-in CRM, and that integration is possible through a widget or a SIP connector. A blue button labeled 'Инструкция по интеграции с Битрикс24' is visible. Below this, there is a section titled '1. Всплывающая карточка клиента при входящем звонке' with a sub-paragraph explaining that the manager sees the client's name in a notification when a call comes in. At the bottom of the screenshot, a dark overlay window titled 'Звонок от +74997500249' is shown, displaying the contact name 'Иван Иванов' and the responsible person 'Руслан Динмухаметов'. There are buttons for 'Дела' and 'Счета' and a 'Закрыть' button at the bottom right of the overlay.

Что клиент получит?

1. Всплывающая карточка клиента при входящем звонке



Что клиент получит?

2. Звонок в один клик

Лид №144 — Иван Иванов

МОИ ДЕЛА ЛЕНТА **ЛИДЫ** КОНТАКТЫ КОМПАНИИ СДЕЛКИ ЕЩЕ ▾

Искать компании, контакт, л. 🔍 ↗

Запланировать дело: Встречу ▾ Создать на основании: Контакт + Компания ▾ Следить Редактировать Ещё ▾

Иван Иванов Не обработан Сумма: 0.00 руб.

Источник	Звонок	Телефон	74997500249 ↗	Ответственный	сменить
Дополнительно об источнике	Звонок поступил на номер: megafon.	Е-пай	не зад	Иван Динмухаметов	
Комментарий		Мессенджер	не зад		

Чтобы удалить поле, просто перетащите его в расположенную на правом крайнем меню на иконке рядом с названием поля. [Закрыть](#)

Иван Иванов
74997500249
[Позвонить](#)

Что клиент получит?

3. Все звонки фиксируются в карточке клиента

The screenshot displays a CRM interface for a client named 'Тест Тестов'. At the top, there is a progress bar labeled 'Не обработан' (Not processed) and a sum of '0.00 руб.'. The client's contact information includes a phone number '79207624376', an email 'не задан' (not set), and a messenger 'не задан'. The responsible person is 'Виктор Кольшев'. Below this, there are tabs for 'Лента', 'Дела', 'Товары', 'Предложения', and 'История'. A filter bar shows 'Все' selected, with options for '+ Событие', '+ Задачу', '+ Письмо', '+ Встречу', and '+ Звонок'. The main table lists call events:

<input type="checkbox"/>	Название	Срок	Клиент	Ответственный
<input type="checkbox"/>	☎ входящий звонок	23.08.2016 18:38	Тест Тестов	Руслан Динмухаметов
<input type="checkbox"/>	☎ входящий звонок	23.08.2016 18:45	Тест Тестов	Игорь Зайцев

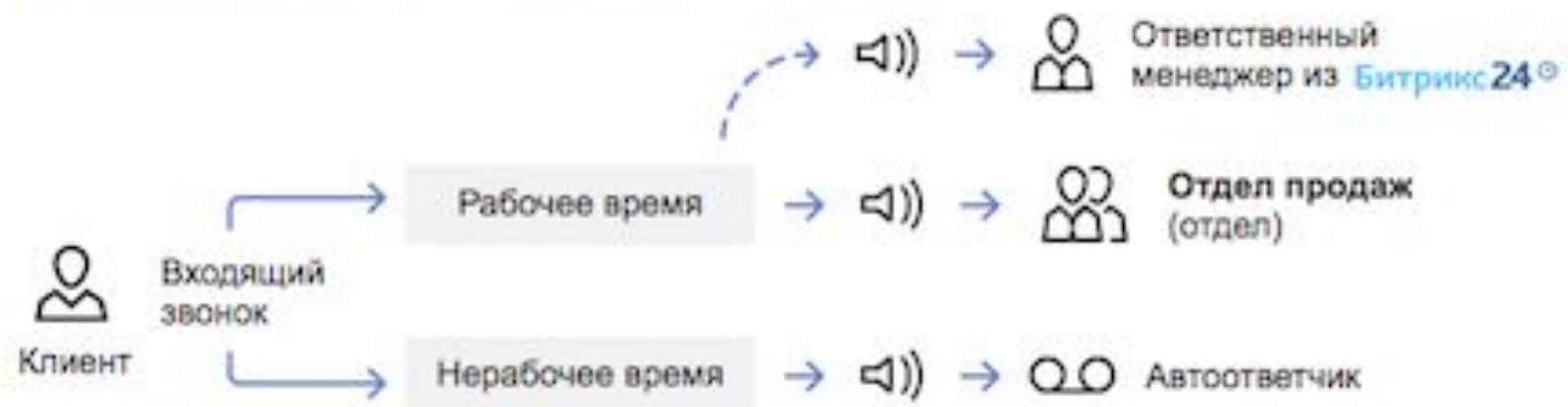
At the bottom, there is a summary bar showing 'Отменено: 0', 'Всего: Показать количество', and 'Страницы: 1'. A footer bar contains a checkbox 'Для всех', a search icon, a dropdown menu '- действия -', and a 'Применить' button.

Что клиент получит?

4. Автоматическое соединение клиента с персональным менеджером

+7 (499) 750-02-49

Номер работает по расписанию компании



Что клиент получит?

5. Автоматическое создание лидов с неизвестных номеров

Список лидов

ЛЕНТА МОИ ДЕЛА **ЛИДЫ** КОНТАКТЫ КОМПАНИИ СДЕЛКИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЕЩЕ ▾

Искать компанию, контакт, лид 🔍 ↗

ФИЛЬТР НОВЫЕ ЛИДЫ МОИ ЛИДЫ +

Добавить лид ⚙️

Для правильной работы отчётов необходимо [выполнить обновление служебных полей лидов](#) (пользовательские данные изменены не будут).

<input type="checkbox"/>	Лид	Статус	Дела	Полное имя	Дата создания	Телефон	E-mail	Ответственный
<input type="checkbox"/>	79207624376	Не обработан	Дела отсутствуют	<Без имени>	23.08.2016	7920762... 📞		Виктор Кольцев

Отмечено: 0 Всего: Показать количество Страницы: 1

Для всех ✖ - действия - Применить

Что делать, если у клиента ДРУГАЯ CRM

1. Убедиться, что эта CRM имеет возможность интеграции с облачной телефонией. Зайдите на сайт производителя CRM и найдите информацию об интеграциях.
2. Подключить платную опцию «Интеграция с CRM и API» в ЛК клиента.

Открытый API для прочего ПО

Модуль «Простые звонки»

Самостоятельная интеграция (Конструктор)



Вы можете подключить нашу Облачную АТС к любой вашей собственной CRM или базе данных с помощью API.

✓ Подключено

Открытый API

API — это набор специальных команд, которые позволяют интегрировать Облачную АТС и другие программы (в частности, CRM). Однако это требует участия программиста. Поэтому, чтобы упростить интеграцию, все популярные программы тоже выпускают свои API.



Два варианта:

1. «Простые звонки» - компания интегратор



2. Самостоятельная интеграция («конструктор»)



1 вариант. «Простые звонки»

«Простые звонки» - это компьютерная программа, которая связывает АТС и базу клиентов. Клиент получает колл-центр без покупки дорогостоящего ПО и оборудования.

	Excel, Outlook, Access, 1С, Битрикс24, amoCRM, Мегаплан, SugarCRM, Инфо-Предприятие	U-ON, retailCRM, Ramex, МоиТуристы, BasePlan, МоиДокументы-Туризм, BeautyExpert, Real Estate CRM, UNIVERSE, Sycret, Арника, ITSM365	FrontPad, Orderino, Simpla, Бизнес.Ру (Класс365), Партнер:Магазин	МойСклад	Okdesk	YClients
Сотовые на Android	ВИЖА	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
Софтфон	ВИЖА	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
Телфин.Офис	ВИЖАУ	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
MANGO OFFICE	ВИЖАУ	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
Билайн Бизнес	ВИЖА	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
Uiscom	ВИЖА	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
Zadarma	ВИЖА	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
ДОМ.RU, Мегафон, WestCall SPB	ВИЖА	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
alltel24.ru	ВИЖА	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
Asterisk	ВИЖАУ	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА
Panasonic	ВИЖУ	ВИЖ	ВИ	И	В	ВЖ
LG-Ericsson	ВИЖУ	ВИЖ	ВИ	И	В	ВЖ
Агат	ВИЖУ	ВИЖ	ВИ	И	В	ВЖ
Avaya IP Office	ВИЖАУ	ВИЖА	ВИ	И	В	ВЖА

Обозначения возможностей, которые используются в таблице:

В - всплывающая карточка клиента при входящем звонке;

И - исходящий звонок по клику из клиентской базы;

Ж - журнал звонков в клиентской базе;

А - ссылки на аудиозаписи в журнале звонков;

У - умный перевод входящего звонка клиента на ответственного сотрудника в обход секретаря и голосового меню.

<https://prostiezvonki.ru/supportedsystems>

«Простые звонки». Цены

	Пакет 5 польз., лицензия на 6 месяцев	Пакет 5 польз., лицензия на 12 месяцев
Microsoft Office Excel 2007, 2010, 2013	1900р.	3300р.
Microsoft Office Outlook 2007, 2010, 2013	1900р.	3300р.
Microsoft Office Access 2007, 2010, 2013	1900р.	3300р.
amoCRM	1900р.	3300р.
МойСклад	1900р.	3300р.
Битрикс24 в облаке	1900р.	3300р.
Мегаплан	1900р.	3300р.
Simpla CMS	1900р.	3300р.
U-ON Travel	1900р.	3300р.
Orderino	1900р.	3300р.
FrontPad	1900р.	3300р.
Бизнес.Ру (Класс365)	1900р.	3300р.
retailCRM	1900р.	3300р.
Ramex	1900р.	3300р.
МоиТуристы	1900р.	3300р.
BasePlan	1900р.	3300р.
МоиДокументы-Туризм	1900р.	3300р.

<https://prostiezvonki.ru/pricing>

Пример:

CRM Мегаплан. 7 сотрудников пользуется программой.

*950 (функционал)+160 (номер)+120*2(доп сотрудники)+500(API) = 1850 руб/мес – «Дом.ru»*

+

*1900*2 = 3800 руб – лицензия на 6 месяцев «Простые звонки»*

или

*3300*2=6600 руб - лицензия на 12 месяцев «Простые звонки»*

Что выбрать — «конструктор» или модуль «Простые звонки»?

Прямой доступ к API («конструктор»)	Готовое решение («Простые звонки»)
Может работать с абсолютно любой CRM-системой, даже уникальной (если она «умеет» интегрироваться с облаком).	Может работать только с конкретным списком из нескольких популярных CRM-системам.
Требует времени на разработку.	Сразу готов к использованию.
Требует участия программистов и других технических специалистов.	Не требует специальных технических знаний, легко настраивается.
Требует затрат на разработку, но после этого становится бесплатным для владельца.	Нужно сразу покупать у другой компании или ежемесячно платить за использование.
Разрабатывается специально для каждого клиента под его специфические потребности.	Предоставляет типовой набор функций, которые не могут быть изменены.

2 вариант. Самостоятельная интеграция

- Клиент осуществляет интеграцию своими силами: собственный программист или обращается в стороннюю компанию, которая занимается интеграцией продуктов
- предоставляем клиенту техническую информацию:

https://itl-europe.enforta.ru/SkinFiles/itl-europe.enforta.ru/Enforta/crm_rest_api.pdf



REST API Облачной АТС

Содержание

1. Общие сведения о REST API.....	2
2. Принцип авторизации и взаимодействия	2
3. Список команд API	3
4. Команды API и примеры доступных сценариев.....	3
4.1. Команды от Облачной АТС к CRM или базе данных	3
4.1.1. Команда history (POST).....	3
4.1.2. Команда event (POST).....	5
4.1.3. Команда contact (POST).....	6
4.2. Команды от CRM или базы данных к Облачной АТС.....	7
4.2.1. Команда accounts (GET / POST).....	7
4.2.2. Команда groups (GET / POST)	8
4.2.3. Команда makeCall (POST)	9
4.2.4. Команда history (GET / POST).....	10
4.2.5. Команда subscribeOnCalls (POST)	12
4.2.6. Команда subscriptionStatus (GET / POST)	13
4.2.7. Команда set_dnd (POST).....	14
4.2.8. Команда get_dnd (POST)	15
4.3. Прочие возможные сценарии использования.....	15

Новая Облачная телефония. Сколько это стоит? Дополнительный функционал

	Лайт	Бизнес	Про
Алгоритм распределения вызовов «Всем сразу», руб./мес.	-	200	Бесплатно
Алгоритм распределения вызовов «Равномерный», руб./мес.	-	200	200
Возможность совершать исходящие вызовы с внешних SIP-номеров, руб./мес.	-	300	300
Запись всех разговоров (годовое хранение), руб./мес.	-	1 000	1 000
Пакет «Эффективные продажи», руб./мес.	-	600	600
Интеграция с CRM-системами, руб./мес.	-	500	500
Дополнительный раздел «Статистика», руб./мес.	-	500	300

Раздел «Статистика»

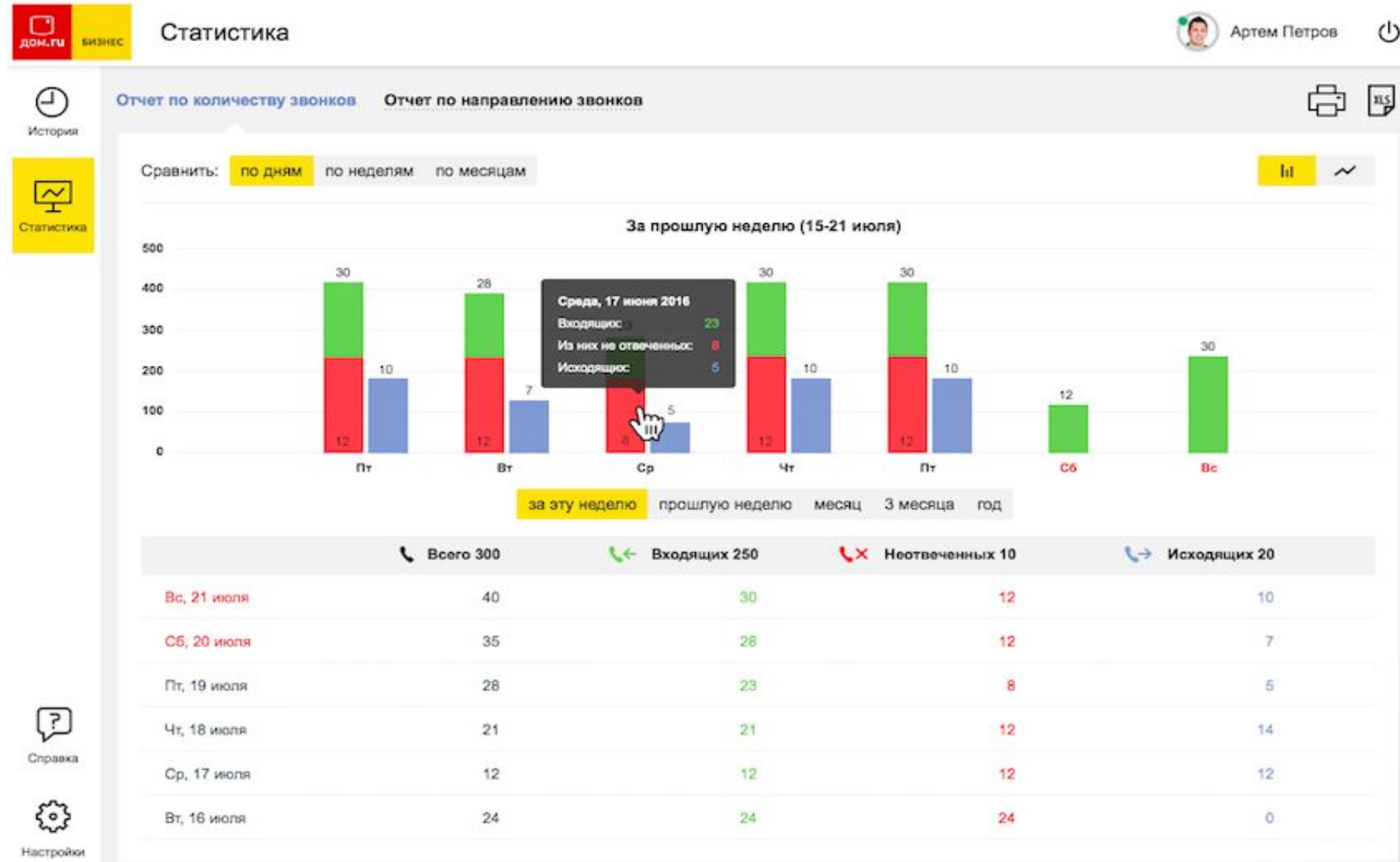
Обеспечивает графическое отображение статистики по звонкам в компании, а также строит рейтинг сотрудников в зависимости от качества их работы по телефону:

Отчеты:

Динамика звонков в компанию

Отчет по направлениям звонков

Рейтинг сотрудников



Федерализация – это возможность объединить филиалы в разных городах в одно единое поле, в одну ОАТС.

Цель - повысить продажи

Преимущества для клиентов:

- Объединение филиалов в одно единое поле
- Исходящая связь по короткой нумерации в другие филиалы (города)
- Бесплатная связь между сотрудниками
- Экономия на звонках в другие города
- Эффект присутствия
- Удаленный контроль сотрудников



Основной номер - имеет самый низкий приоритет сработает только в том случае если звонок не попадает не под одно правило.

Персональный номер - всегда будет определяться указанный номер, кроме тех случаев, когда звонок совершается в регион, в котором есть местный городской номер.

Региональный номер - будет выбран при условии совершения исходящего звонка в регион, в котором есть местный городской номер.

Инструкция: <https://kb.ertelecom.ru/x/OrNIDQ>

ДОМ.РУ БИЗНЕС

Настройки

История

Статистика

Сотрудники

Отделы

Номера

Ещё

Основные настройки

Исходящие номера

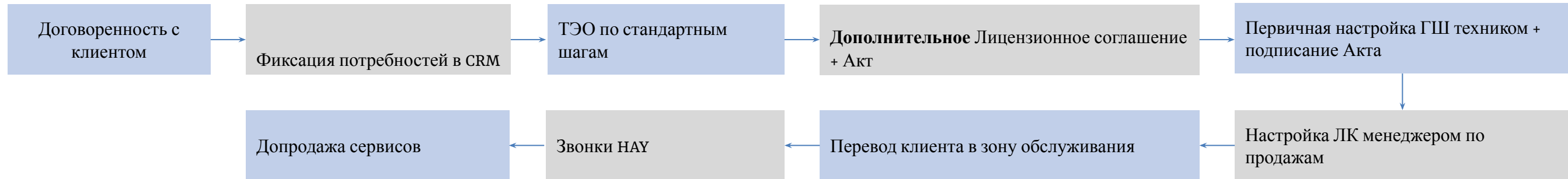
Если у вас несколько номеров, вы можете выбрать основной номер компании, настроить персональные номера сотрудникам и региональные исходящие номера.

Внимание! Важные изменения!

Новая Облачная телефония. Важная информация

1. Включение и выключение дополнительных сервисов производится только в личном кабинете за исключением приобретения номера телефона при первичном подключении ОАТС.
2. ОАТС теперь не услуга, а лицензия, поэтому мы вводим новые понятия: ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ПЛАТЕЖ и ВЕРСИЯ ПРОДУКТА. Вместо **абонентской платы и тарифа ОАТС**.
3. Начисления за услуги производятся соразмерно дням использования.
4. Мы не управляем кодом продукта, поэтому мы не можем менять имеющиеся версии продукта под запросы клиентов. У нас нет для этого возможностей.
5. Цена минуты соединений в Пакетах минут будет унифицирована для всех менеджеров. Любые согласования изменения стоимости минуты — через службу тарифной политики.
6. Размер пакета минут определяется клиентом и может быть изменен 1 раз в месяц с 1 по 5 число.

Новая Облачная телефония. Логика бизнес-процессов в **прямом** и **сервисном** каналах продаж



1. Два важных документа: Подписывать их с клиентом нужно **обязательно**. Это Лицензионное соглашение + Акт приема-передачи Программного продукта.
2. Абсолютно все сотрудники филиала, задействованные в продаже и обслуживании Новой ОАТС, должны знать продукт. Чем быстрее вы его выучите, тем больше и лучше будете продавать.
3. Первичная настройка производится техником при настройке голосового шлюза (впоследствии – телефонов). Тонкую настройку (с возможностью допродаж) производит менеджер по продажам при телефонном разговоре с клиентом.
4. После перевода клиентов в обслуживание мы должны сами ему звонить и спрашивать, как дела (назовем эти звонки How Are You. Любая обратная связь от клиента нам важна. Она позволит сделать продукт лучше.
5. Специалисты по сервисным продажам могут не только допродавать ОАТС тем клиентам, у которых ее нет, но и допродавать сервисы тем, кто уже ею пользуется.

Кому сообщать о проблемах и задавать вопросы?

Вендор

Продуктолог/Служба эксплуатации

Региональный менеджер / Руководитель площадки

Руководитель группы

Менеджер (продажи, обслуживание)/ПМ

Вендор (есть критический порог количества заявок)

Межрегиональный администратор/Инженеры проекта

Дежурный инженер

Техподдержка корпоративных клиентов (НТПКК)

Успехов и больших продаж!

