

Виртуальная АТС

Эффективный инструмент
работы со звонками клиентов

Что такое Виртуальная АТС?

Виртуальная АТС — это сервис, который позволит использовать все возможности современной офисной АТС, не покупая ее!



Легкость

Виртуальную АТС можно подключить и отключить за считанные минуты, что позволяет использовать ее даже на короткий период сезонных продаж или рекламных акций



Мобильность

Возможность масштабировать решение на более широкий штат сотрудников, а также опционально использовать доп. возможности. Можно легко развернуть решение на новой площадке при переезде компании.



Простота

Настроить Виртуальную АТС не сложнее создания страницы в социальной сети. Клиент управляет ВАТС самостоятельно



Повсеместный доступ

Управление услугой доступно клиенту через сеть Интернет. Можно изменять любые параметры, смотреть статистику звонков и слушать записи разговоров сотрудников



Актуальность функционала

Виртуальная АТС регулярно обновляется. В отличие от офисных АТС, никогда не устареет



Клиенты теряются...

Вы знали?

Вы вложились в рекламу, заинтересовали клиента товаром или услугой, но клиент не дозвонился, продажа или консультация не состоялась!

Как такое могло случиться?

При звонке в вашу компанию клиент слышит «занято» или «оставьте на линии»:

Вы используете мобильный или стационарный телефон. Менеджер Иван разговаривает с одним клиентом, в это время поступает звонок от второго клиента. Светлана свободна и сидит рядом, но не может ответить на звонок.

Номер не сохранился и клиенту никто не перезвонил

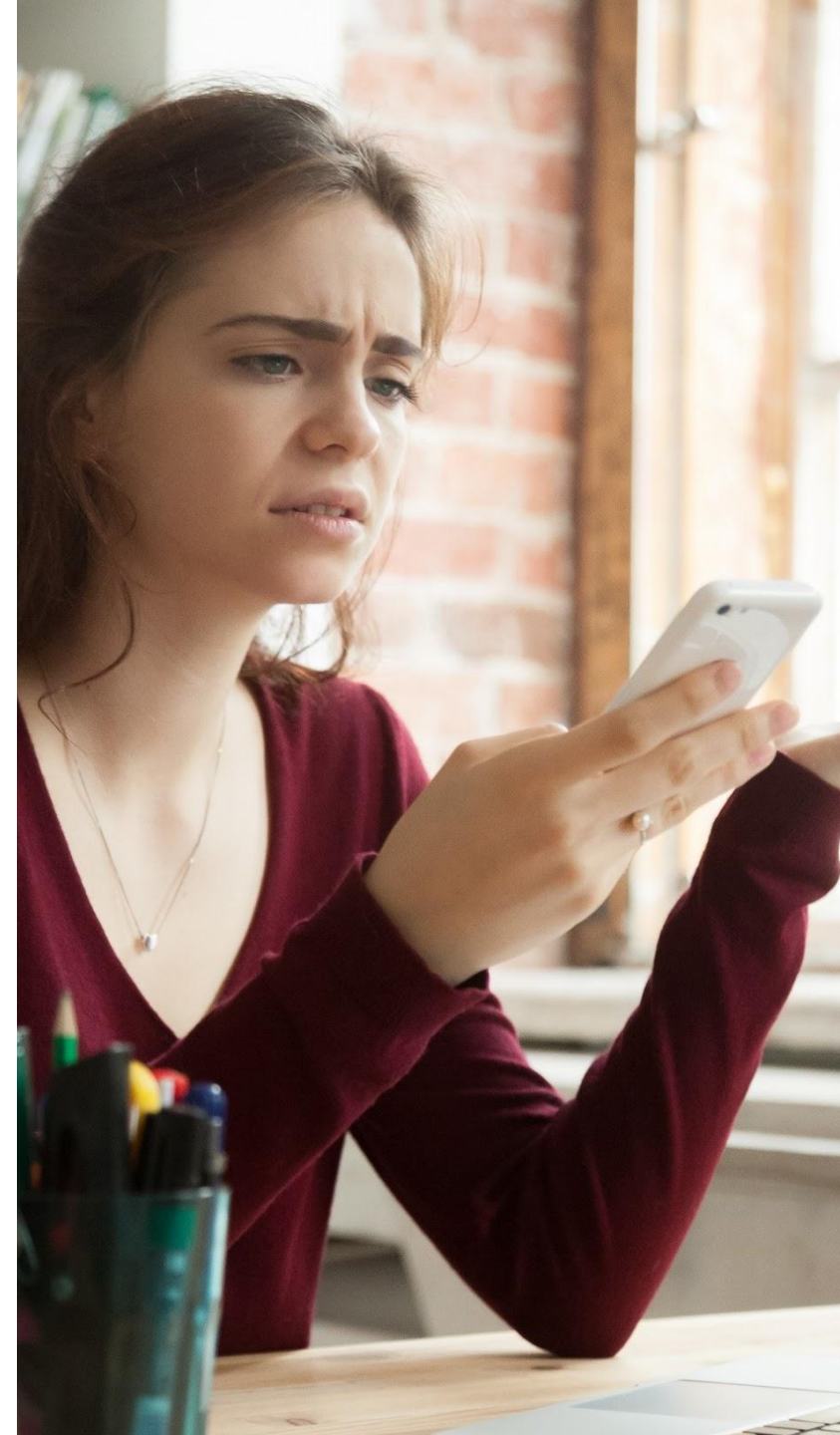
Вы используете обычный стационарный телефон и пока менеджер Анна разговаривает с одним клиентом, поступает звонок от второго. Анна не знает о том, что кто-то звонил, пропущенный вызов нигде не зафиксировался и клиенту никто не перезвонил.

Клиент дозвонился в вашу компанию, но ему никто не ответил

Менеджер Анатолий отошел от рабочего места на обед с 13:00 до 13:30, а затем был на деловой встрече с 16:00 до 17:00. Множество звонков клиентов остались без ответа.

Недобросовестное выполнение обязанностей, ошибки

Администратор ресторана Анна принимает звонки о брони столиков на обычный DECT телефон. Клиент позвонил заказать столик, а Анна забыла зафиксировать бронь. Клиент пришел в оговоренное время, но все столики были заняты.



Виртуальная АТС на страже вашего бизнеса

Основной функционал



Многоканальный номер

Возможность выбрать номер, на который необходимо принимать звонки от клиентов:
новый
или действующий мобильный, городской или номер 8800.

Виртуальная АТС превратит любой номер в многоканальный, при поступлении нескольких звонков одновременно – каждый будет направлен нужному специалисту и клиент никогда не услышит гудки «занято».



Распределение звонков на мобильные и стационарные номера сотрудников

Возможность распределять звонки по менеджерам так, как удобно: всем сотрудникам сразу, последовательно или равномерно. Сотрудники с разъездным характером работы смогут принимать звонки непосредственно на свои мобильные, сотрудники «на местах» еще и на стационарные телефоны.



Виртуальная АТС на страже вашего бизнеса

Дополнительные возможности



Голосовое приветствие – голосовое приветствие вместо гудков позволит солидно и эффектно выглядеть на фоне конкурентов, сообщить клиенту важную информацию о работе в выходные/праздничные дни или анонсировать уникальные предложения;



Пропущенные звонки – каждый пропущенный звонок регистрируется в системе, и если сотрудник пропустил звонок, это всегда можно исправить, связавшись с клиентом. В разделе «История» можно ознакомиться со статистикой пропущенных вызовов по сотрудникам и компании в целом;



Запись разговоров – все звонки «прошедшие» через систему записываются и доступны для скачивания. Срок хранения записей 1 год;



Уведомление о графике работы – поможет сориентировать клиента о часах работы компании в нерабочее время;



SMS визитка – контактная информация или извинения будут направлены клиенту при первом обращении или пропущенном звонке;



Перевод вызова – удобная функция по переводу звонка от одного специалиста другому по короткому номеру;



Кому будет полезна услуга?

«Виртуальная АТС» разработана специально для компаний малого и среднего бизнеса



Розничная торговля

Супермаркеты, кафе/бары/рестораны, аптеки, магазины косметики, книг, товаров для дома



Сфера услуг

Салоны красоты, парикмахерские, спортивные клубы, автомобильные сервисы и мойки, бытовые услуги населению, ремонт техники



Интернет-магазины

Любые онлайн-магазины с доставкой товаров, магазины доставки еды



Личный Кабинет услуги

Как управлять Виртуальной АТС

Управление и настройка сценариев обработки звонков от ваших клиентов осуществляется в простом и интуитивно понятном Личном кабинете услуги Виртуальная АТС.

Доступ к Личному кабинету возможен из любой точки земного шара

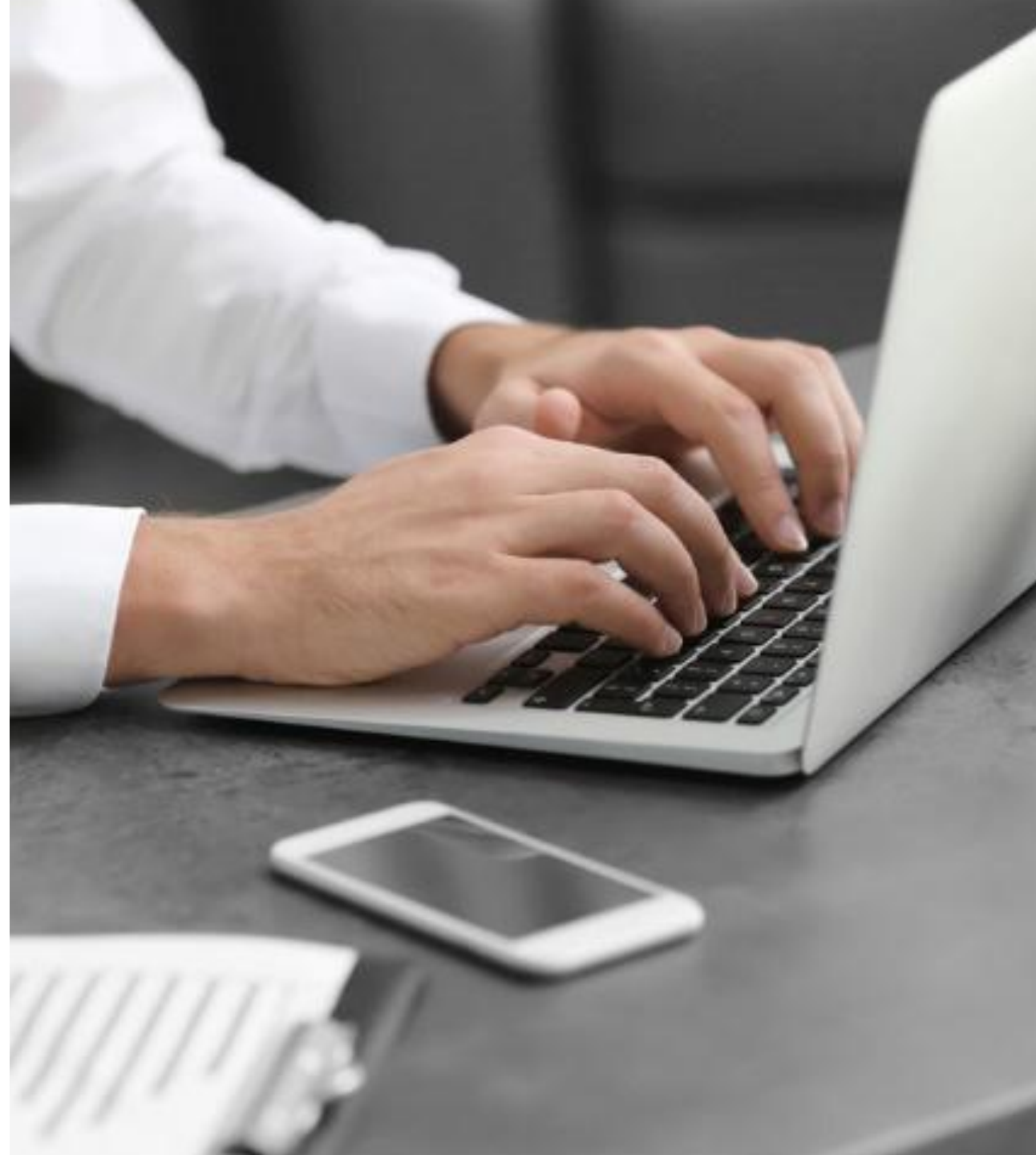
Потребуется:



Доступ
к сети
интернет



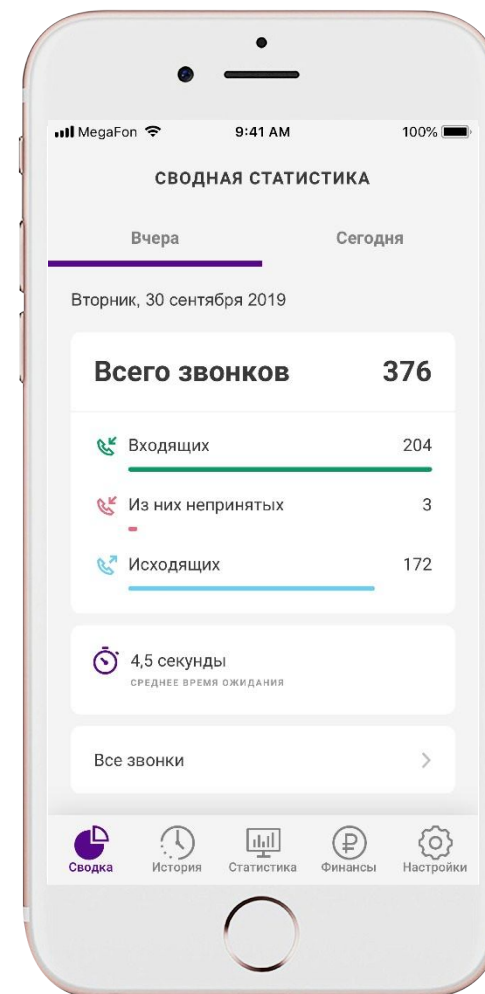
Логин и пароль
(создается в
момент активации
услуги)



Мобильное приложение МегаФон ВАТС

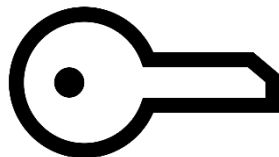
Бизнес-телефония на экране
вашего смартфона

- Управляйте изменениями, опираясь на статистические данные
- Меняйте настройки бизнес-телефонии в несколько касаний экрана своего смартфона
- Владейте информацией о тарифе Виртуальной АТС и используемых опциях



Мобильное приложение МегаФон ВАТС

Мобильное приложение – доступ к вашей Виртуальной АТС в любом месте в любое время



Скачайте мобильное приложение

- Google Play (для Android)
- AppStore (для iOS)

Авторизуйтесь в мобильном приложении при помощи

Профиля МегаФон Бизнес:

biz.megafon.ru



Для работы приложения

потребуется Wi-Fi или мобильный доступ к сети интернет

- Android: версий 5.0 и выше;
- iOS: версии 11 и выше.



Запись и хранение звонков

Запись телефонных звонков – удобный сервис мониторинга разговоров и повышения качества обслуживания клиентов по телефону

Выберите : будете ли вы записывать все звонки, в том числе с мобильных телефонов, или только звонки, совершенные через интернет

Улучшайте сервис, который предоставляет ваша компания:

Прослушивание разговоров позволит вам исключить грубость и некомпетентность как со стороны сотрудников, так и со стороны клиентов. Растёт уровень дисциплины персонала и качество обслуживания клиентов

Сокращайте расходы на связь

Исключите возможность злоупотребления использованием корпоративной телефонной связи в личных целях в рабочее время!

Обучайте сотрудников на живых примерах

Наиболее наглядным материалом в обучении сотрудника телефонных продаж являются записанные примеры телефонных разговоров (best practice)

Выполнение требований законодательства

Для клиентов некоторых направлений, например, финансового сектора осуществление записи является требованием закона.

Преимущество в спорах

Решайте конфликты и спорные ситуации в частном порядке, предоставив оппоненту запись телефонного диалога.

New!

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Подключение
опции осуществляется
самостоятельно
в личном кабинете



Интеграция с CRM

Легко и просто

Упростите бизнес-процессы и повышайте лояльность клиентов за счёт использования Виртуальной АТС и CRM системы. Интегрируйте Виртуальную АТС в CRM систему самостоятельно при помощи REST API или воспользуйтесь легкой интеграцией:



При входящем звонке отображается карточка клиента



Возможность просмотра истории взаимодействия с клиентом за любой период



Перевод звонка на ответственного менеджера



УНФ это универсальная система для управления и ведения учета в компаниях малого бизнеса



Система управления бизнесом: проектами, финансами коммуникациями;



Это простая и понятная система учета потенциальных клиентов и сделок, которая поможет контролировать и увеличивать ваши продажи.



ПланФикс - это платформа для создания системы управления предприятием



retailCRM - это специализированная CRM-система для интернет-торговли



Roistat собирает данные из CRM системы, рекламных площадок и вашего сайта. Из этих данных он формирует отчеты по ключевым бизнес показателям



YCLIENTS - высококонверсионный виджет онлайн-записи для сайта и социальных сетей, а также мощная и интуитивно понятная платформа автоматизации компаний сферы услуг.



Это полный комплект инструментов для организации работы компании, который помогает руководителям контролировать исполнение задач, а подчиненным - не допускать нарушений.



Эффективный инструмент для управления бизнесом сферы услуг.



Простая система сквозной аналитики с коллтрекингом, обратным звонком, eCRM, чатом и воронками продаж по всем рекламным каналам.



Интеграция с вашей CRM

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



Стоимость Виртуальной АТС

Абонентская плата

Базовый

Средний

Полный

Количество сотрудников

7

1
5

30

Абонентская плата

1 000 руб./мес.

1 800 руб./мес.

3 000 руб./мес.

За каждого нового сотрудника

200 руб./мес.

150 руб./мес.

100 руб./мес.

Запись и хранение звонков

1 000 руб./мес.

1 500 руб./мес.

2 500 руб./мес.

Аналитика

500 руб./мес. на всех тарифах

Интеграция с CRM

500 руб./мес. на всех тарифах



Тарифы на исходящую связь

МультиФон Бизнес

Входящие вызовы	0,0 руб./мин.
Исходящие вызовы на любые мобильные номера России	1,60 руб./мин.
Исходящие вызовы на городские номера Москвы, Московской области, Санкт-Петербурга и номера Центрального федерального округа	1,00 руб./мин.
Исходящие вызовы на городские номера Северо-Западного, Южного, Северо-Кавказского, Приволжского и Уральских федеральных округов	1,35 руб./мин.
Исходящие вызовы на городские номера Сибирского и Дальневосточного федеральных округов	1,60 руб./мин.



Тарифы

Тарифные опции

ТО 1 500

ТО 3 000

ТО 5 000

ТО 10 000

ТО 20 000

Ежемесячный
гарантированный платеж

1 500 руб./мин.

3 000 руб./мин.

5 000 руб./мин.

10 000 руб./мин.

20 000 руб./мин.

Исходящие вызовы на любые
мобильные номера России

1,55 руб./мин.

1,50 руб./мин.

1,45 руб./мин.

1,40 руб./мин.

1,35 руб./мин.

Исходящие вызовы на городские
номера Москвы, Московской области,
Санкт-Петербурга и номера
Центрального федерального округа

0,95 руб./мин.

0,95 руб./мин.

0,95 руб./мин.

0,90 руб./мин.

0,90 руб./мин.

Исходящие вызовы на городские
номера Северо-Западного, Южного,
Северо-Кавказского,
Приволжского
и Уральских федеральных округов

1,35 руб./мин.

1,30 руб./мин.

1,30 руб./мин.

1,30 руб./мин.

1,25 руб./мин.

Исходящие вызовы на городские
номера Сибирского и Дальневосточного
федеральных округов

1,60 руб./мин.

1,60 руб./мин.

1,55 руб./мин.

1,55 руб./мин.

1,50 руб./мин.



Примеры использования

Ситуация №1. «Мобильный у администратора автомойки»

Кейс

Автомойка в спальном районе

Большое число желающих помыть машину на выходных и в вечернее время приводит к очередям и недовольству клиентов, при этом в дневное время мойщики не заняты.

Есть возможность записаться на мойку машины по мобильному телефону заранее.

Решение о телефон занят или не отвечает, так как администратор, у которого телефон, не успевает ответить на все звонки. Клиент подключил Виртуальную АТС от МегаФон, создал приветствие с рекламой, очередь звонков, смс-визитку с важной информацией о скидках на мойку в дневное время. Подключив запись звонков, хозяин автомойки узнал, что текущий администратор очень медленно обрабатывал звонки, долго отвечал на телефон, а также грубил клиентам в часы пиковой загрузки.

Благодаря организации равномерного клиентского потока «по записи» недовольство клиентов в очереди пропало, а благодаря его размеренности Администратор мог внимательнее относиться к звонкам клиентов



Примеры использования

Ситуация №1. «Сеть автомагазинов»

Кейс

Региональная сеть автомагазинов + автомастерская

Магазины рассредоточены по городу и имеют различную специализацию: автохимия, шины/диски, аккумуляторы, запчасти для ремонта и ТО. У каждого магазина свой городской номер, который указывается в рекламе.

При звонке потенциального покупателя в один магазин – его проконсультируют только по ассортименту этого магазина. При возникновении вопросов по другим товарам

- предложат перезвонить по другому номеру, некоторые клиенты не перезванивали.

Клиентам это неудобно, номера запомнить сложно, а записать – не всегда

Решение

После подключения Виртуальной АТС с единым красивым номером 8800, голосовым меню и эффективным распределением звонков, покупатели звонят на один номер, а в случае необходимости звонок просто переводится в соответствующий магазин или мастерскую.



Как подключить услугу

Выберете удобный для вас способ подключения:

Самостоятельно

Если вы уже являетесь корпоративным клиентом МегаФон – **оформите заявку** на подключение **на сайте**

Наберите команду ***993*521#** или отправьте **SMS** с кодом **521** на номер **8993**

Активируйте услугу на сайте - займет у вас не более **5 минут**

Через менеджера

Оставьте заявку на подключение услуги на сайте <https://vats.megafon.ru> и мы с вами свяжемся

Позвоните по номеру [8 \(800\) 550-05-55](tel:8(800)550-05-55) или обратитесь к своему персональному менеджеру

Приходите в один из [салонов обслуживания](#) корпоративных клиентов МегаФон



Как настроить услугу

После создания собственной Виртуальной АТС вы можете обратиться к сотрудникам группы консультаций Виртуальной АТС. Они помогут в знакомстве с интерфейсом и настройках.

Поможем !





Контакты

Слабиков Никита Олегович

Специалист по развитию клиентов малого
бизнеса

nikita.o.slabikov@megafon.ru

8 800 550 05 55
b2b.megafon.ru