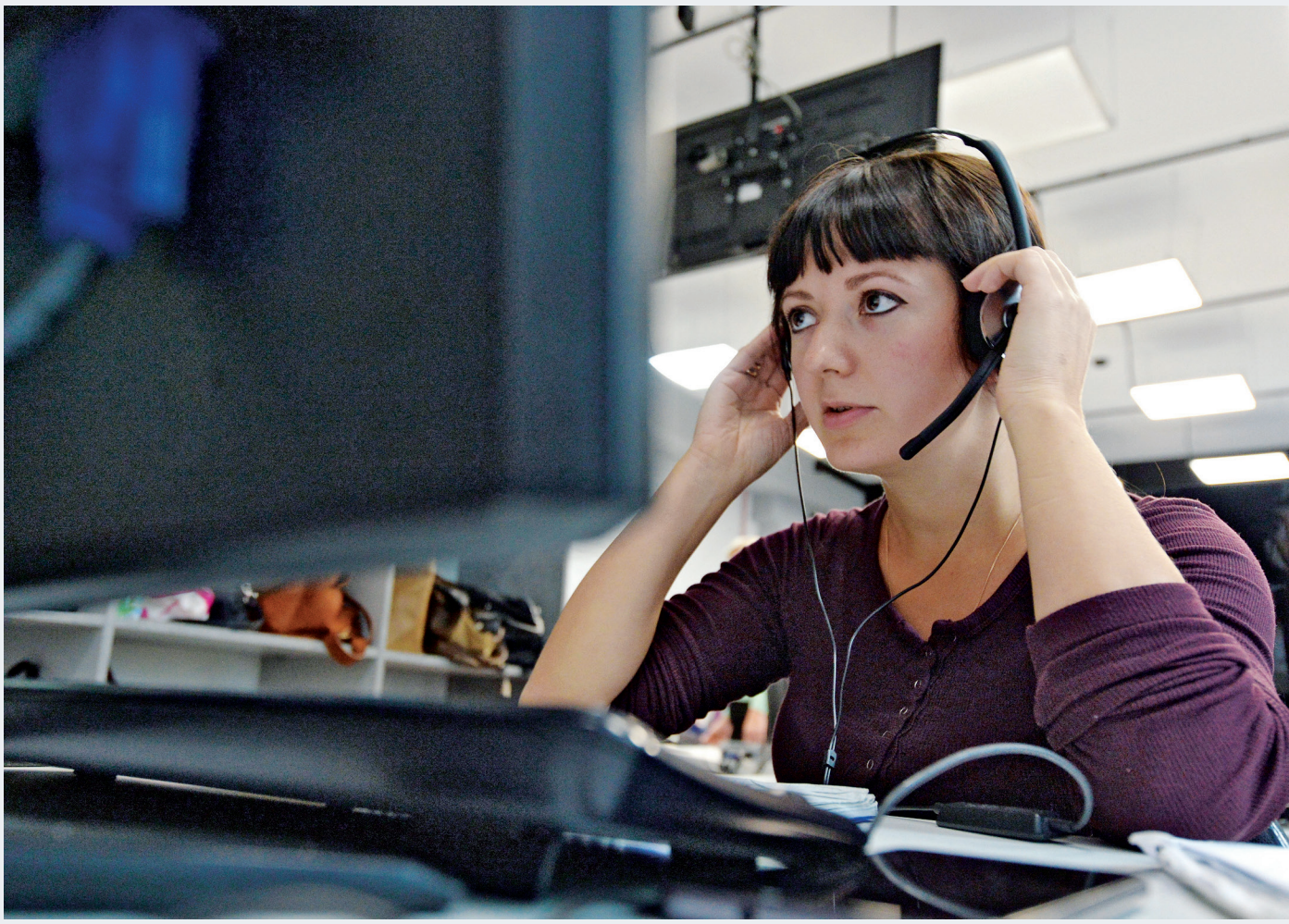
Номер без границ

Что дает бизнесу использование SIP-телефонии



Еще не так давно «умная» телефония была довольно дорогим решением и пользовался ею лишь очень крупный и заинтересованный бизнес. К тому же, и такого богатого функционала, как сейчас, у этого продукта не было. Но время идет, и необходимость в качественной и надежной коммуникации — как внутри компании, так и с клиентом — растет. Поэтому сейчас перед бизнесом уже не стоит вопрос: нужна ему IP-телефония или нет. Вопрос, скорее, в том, какой конкретно продукт и какого провайдера выбрать.

Ключевой услугой сегодня является так называемая SIP-телефония, а также «умный» номер *8–800*. SIP — это протокол, позволяющий людям общаться голосом через интернет. Сегодня он используется практически во всех сервисах интернет-связи. В чем его преимущество? В том, что номер привязан не к локации (как в стационарном телефоне), а именно к пользователю. Что в свою очередь открывает огромные возможности — компания получает массу информации о каждом своем клиенте и может использовать полученную аналитику, например, для успешных продаж. И это уже подводит нас к понятию интеллектуального номера — того самого *8–800*, который мы так часто видим в контактном блоке той или иной компании. Работает это так: клиент звонит на *8–800*, а «умная» платформа уже переадресует его в колл-центр, где с ним общается продавец или консультант. То есть один и тот же номер может переадресовать человека куда угодно. Разумеется, чтобы эта система работала как часы, нужны серьезные компетенции и технические условия. Поэтому основным поставщиком этой услуги в стране является «Ростелеком», который, помимо развитой телеком-инфраструктуры, является самым крупным держателем базы телефонных номеров с кодом *8–800*.

Не потерять ни одного клиента

Чем же SIP-телефония так привлекательна? Во-первых, когда переадресация идет на SIP, это обходится значительно дешевле, чем если бы звонки принимал обычный стационарный телефон. И если раньше номера *8–800* были довольно дорогими, то теперь эта услуга стала намного доступнее. Также SIP просто необходима компаниям, которые работают в разных регионах страны и заинтересованы в привлечении клиентов оттуда. Просто потому, что колл-центр у компании, как правило, один. И если, например, он находится в Нижнем Новгороде и клиент из Перми увидит новгородский код в номере, то это отобьет у него желание звонить — а вдруг снимут деньги за «межгород»? С *8–800* таких коллизий не возникает — где бы ни жили люди, они все видят один и тот же красивый номер. К тому же звонки на *8–800* оплачивает бизнес, а для клиентов они бесплатны. Запоминаемость номера *8–800* — это отдельная история. Например, у «Ростелекома» можно заказать именно «красивый» номер, который будет удобно использовать в коммерческих целях.

Как именно это работает, можно показать на примере самой компании «Ростелеком». Конечно же, у нее есть свой контактный центр, где работают специалисты, готовые в любое время суток поговорить с абонентом. Дозвониться туда люди могут, набрав *8–800*. Заявка поступает на платформу SIP, которая в свою очередь адресует звонок туда, куда нужно.

Второй важный момент — это взаимосвязь SIP-телефонии и систем коллтрекинга. Суть их в том, что можно приобрести несколько телефонных номеров, разместить их на разных рекламных источниках и отследить, какой из этих источников эффективнее. Для компаний, которым нужны активные продажи и важен каждый клиент, этот инструмент сегодня не имеет альтернатив. Но пользоваться им можно, лишь имея в своем распоряжении SIP. Также немаловажно, что при желании можно получить запись каждого звонка — например, чтобы оценить качество работы менеджера по продажам или понять, каковы возражения или пожелания ваших потенциальных клиентов.

Кроме того, номер в коде *8–800* необходим при обработке большого количества вызовов, так как интеллектуальная платформа «Ростелекома» автоматически переадресовывает звонки клиентов в зависимости от времени суток и местонахождения — их и самого офиса поддержки. Собственно говоря, если бы не SIP-телефония, то и бизнес и покупатели просто утонули бы в потоке звонков. Компании не смогли бы сегментировать звонки по тематике и, соответственно, качественно их обрабатывать, а люди бы подолгу ждали своей очереди. Поэтому вполне закономерно, что покупка и использование номера *8–800* практически сразу приводит к существенному увеличению числа клиентов и их обращений в контактный центр — они знают, что долго ждать не придется, и их проконсультируют именно по интересующему их вопросу.

> Ключевой услугой сегодня является так называемая SIP-телефония, а также «умный» номер 8–800. SIP — это протокол, позволяющий людям общаться голосом через интернет. Сегодня он используется практически во всех сервисах интернет-связи

В частности, «Ростелеком» дает возможность установить IVR-меню голосового типа — тот самый автоответчик, который переадресовывает клиента в зависимости от его вопроса или проблемы. По сути, эта услуга тоже уже стала необходимостью для компаний, которые предоставляют достаточно сложные и разнообразные услуги, будь то сотовый оператор или банк. Конечно же, ее составной частью является и круглосуточная работа службы технической поддержки — что, опять же, крайне важно для компаний и организаций, которые не могут себе позволить ни малейшего сбоя в работе.

Понятно и надежно

На сегодняшний день номер *8–800* является одной из наиболее востребованных услуг «Ростелекома», причем спросом она пользуется как у крупнейших российских и зарубежных компаний, так и у органов власти — федеральной и региональной. Среди клиентов, которые ею воспользовались, «Мерседес-Бенц РУС», Husqvarna, Газпромбанк, онлайн-гипермаркет OZON.ru и другие крупные и узнаваемые компании. Как правило, задача одна и та же — наладить переадресацию колоссального количества звонков в один колл-центр, который в большинстве случаев находится в Москве. Помимо прочего, это позволяет бизнесу сократить расходы на обслуживание номера и сделать свою телефонию более эффективной. И, конечно, в первую очередь компании волнует стабильность этой системы. Качество и надежность услуг «Ростелекома» подтверждены сертификатами соответствия системы «Связь-Качество». Это добровольная сертификация услуг связи, средств связи и систем менеджмента качества организаций связи. Также провайдер имеет сертификат соответствия системы качества «Интеркомс». Это, а также мощная техническая база, и позволяет «Ростелекому» быть ключевым поставщиком услуги интеллектуального номера в стране.

В данный момент развитие SIP-телефонии и связанных с ней услуг достигло того уровня, когда любая бизнес-единица понимает: лучше работать с ней, чем без нее. Лояльность со стороны клиентов, оптимизация собственной работы и экономия затрат слишком важны в современных условиях, чтобы работать, как прежде. Поэтому можно с уверенностью говорить, что интеллектуальная телефония будет все более активно применяться российским бизнесом.

Реклама