

КОЛЛ-ЦЕНТР У ВАС В КАРМАНЕ



Ростелеком

Хранить записи разговоров в базе виртуальной АТС Ростелекома теперь можно целый год

Пользователи услуги «Виртуальная АТС» компании «Ростелеком» в феврале получили в свое распоряжение обновленный функционал, который позволит им самостоятельно решать, как долго хранить записи разговоров со своими клиентами. Если раньше в рамках доступных тарифных планов переговоры оставались в базе не дольше месяца, то теперь в «Личном кабинете» абонента можно выбрать один из трех установленных периодов хранения: один месяц, полгода или год. Чтобы не занимать лишнего места, также можно выбрать, разговоры с кем конкретно и в течение какого срока будут сохраняться на облачном сервере.

Новая функция значительно упрощает работу с архивами статистики и записями разговоров. Больше нет нужды постоянно скачивать файлы в память компьютера или на физический сервер: необходимые документы и аудиозаписи за выбранный период можно в любой момент посмотреть в «Личном кабинете» или же выгрузить из базы вручную, когда потребуется.

Разработкой удобного функционала продленного хранения аудиозаписей специалисты компании «Ростелеком» занялись, получив многочисленные запросы крупных пользователей сервиса «Виртуальная АТС», ведущих работу с огромными массивами информации и на ежедневной основе обрабатывающих входящие заявки от сотен тысяч человек. Среди них, например, МФЦ Краснодарского края. Теперь сервис, помогающий крупным игрокам рынка обрабатывать входящий трафик заявок, доступен каждому жителю нашего региона — достаточно подключить услугу «Виртуальная АТС» по любому из доступных тарифов. В составе пакета, в зависимости от продолжительности срока хранения аудиозаписей, услуга будет стоить от 100 до 300 руб. за одного пользователя.

Полезное новшество дополнит те возможности, которые были ранее доступны пользователям услуги «Виртуальная АТС» компании «Ростелеком». Гибкий функционал, надежность и простота управления сделали этот сервис удобным не только для больших корпораций, но и для малых частных предприятий. Если персонал переведен на удаленный формат работы, в структуре компании существует отдел продаж или вам по каким-то причинам нужен



городской номер, «Виртуальная АТС» может быть наиболее подходящим решением.

«Виртуальная АТС» поможет организовать телефонную связь через Интернет, настроить переадресацию и маршрутизацию входящих звонков, а также вести статистику, записывать и хранить переговоры. Услугу можно подключить на мобильный, на SIP-телефон или же компьютер. При этом номер для входящих звонков может быть как прямым городским, так и бесплатным федеральным — 8-800.

После подключения «Виртуальной АТС» ваш корпоративный телефон больше никогда не будет занят, все звонки будут распределены равномерно между операторами и нужный сотрудник ответит без промедления. За маршрутизацию звонков отвечает услуга «Виртуальный контактный центр»: она формирует

«Виртуальная АТС» комфортно интегрируется с CRM-системой, что существенно повышает эффективность организации бизнес-процессов.

очереди и распределяет входящие, при этом умеет работать со списком ВИП-абонентов, которые смогут дозвониться вам в приоритетном порядке. Это позволит не потерять ни одного заинтересованного клиента даже в периоды наивысшего, ажиотажного спроса.

Супервайзер имеет возможность в любой момент подключиться к переговорам менеджера и проконтролировать качество сервиса. Также можно анализировать работу сотрудников и получать статистику по звонкам в режиме реального времени, выгружать отчеты за любой период, когда это будет необходимо. «Виртуальная АТС» комфортно интегрируется с CRM-системой, что существенно повышает эффективность организации бизнес-процессов.

Переадресацию входящих звонков можно настроить на любые, даже на мобильные телефоны сотрудников компании, таким образом для клиента менеджеры всегда остаются доступными по официальному номеру организации, в какой бы точке мира специалисты компании в данный момент ни находились. При этом для удобства общения внутри организации выделяются короткие телефонные номера.

Универсальным продуктом для бизнеса любого масштаба «Виртуальную АТС» компании «Ростелеком» делает простота работы с ней. Все параметры — переадресация звонков, добавление новых пользователей, подключение тех или иных услуг — настраиваются в «Личном кабинете», интерфейс которого интуитивно понятен сотруднику любого уровня компетенций, работающему в компании любого сектора экономики.

Масштабировать работу с «Виртуальной АТС» для любого предприятия помогает широкая и гибкая тарифная сетка. В линейке есть пакеты услуг стоимостью от 400 руб. в месяц (100 минут на любые телефоны России, одно рабочее место для менеджера, в пакет включен федеральный номер 8-800) до 7200 руб. в месяц (5000 минут на любые телефоны России, тридцать рабочих мест, федеральный номер 8-00).

В состав пакетов, кроме прочего, входит также услуга «Автоинформатор», полезная для телемаркетологов, — с ее помощью можно организовать автоматический обзвон по доступной базе телефонных номеров, чтобы проинформировать ваших клиентов о новых акциях и предложениях компании.

Новая функция значительно упрощает работу с архивами статистики и записями разговоров. Больше нет нужды постоянно скачивать файлы в память компьютера или на физический сервер: необходимые документы и аудиозаписи за выбранный период можно в любой момент посмотреть в «Личном кабинете» или же выгрузить из базы вручную, когда потребуется.