



«Дом.ru Бизнес» запустил облачную телефонию третьего поколения

Федеральный телеком-оператор «Дом.ru Бизнес» обновил продуктовый портфель для корпоративных клиентов и представил новое современное решение облачной телефонии – OATC 3.0.

Новая версия Облачной АТС стала значительно проще в управлении. Главная цель OATC 3.0 – увеличение продаж клиента и улучшение качества обработки вызовов. Функциональные характеристики отвечают двум главным требованиям: они действительно нужны бизнесу и ими удобно пользоваться.

В новой облачной телефонии «Дом.ru Бизнес» доступны десятки ключевых преимуществ: единый многоканальный номер с короткой внутренней нумерацией, голосовое приветствие и меню распределения звонков на сотрудников или по отделам, подробная статистика принятых и пропущенных вызовов, перехват звонков, черный список, голосовая почта, переадресация на мобильный телефон, запись разговоров и многое другое.

Расписание для обработки и распределения звонков можно создать в зависимости от дня недели, времени суток, отпусков менеджеров или выезда их на личные встречи, других бизнес-задач. Благодаря алгоритмам распределения – «По очереди», «По нарастающей», «Всем сразу» и «Равномерно» – звонок может прийти на телефон свободного сотрудника или встать в очередь. Если все сотрудники разговаривают, а клиент не хочет ждать на линии, АТС предложит ему заказать обратный звонок, и затем сама соединит первого свободного оператора с клиентом. Дозвон сразу до всех сотрудников сократит время ожидания клиента на линии, а соединение с самыми опытными менеджерами повысит качество продаж и обслуживания.

Для автоматизации продаж OATC 3.0 интегрируется с популярными CRM-системами: amoCRM, Битрикс24, Retail CRM, Roistat и ПраймГейт. Можно совершить, отклонить или послушать звонок прямо из CRM, проследить всю историю коммуникаций с клиентом. Интеграция с другим программным обеспечением клиента происходит через открытый код rest API.

Дополнительно доступен пакет «Эффективные продажи» (обратный звонок из очереди, SMS – извинение, SMS-визитка, уведомление о пропущенных вызовах). Если АТС зафиксирует пропущенный вызов, клиент получит SMS с извинением, а руководитель – уведомление о пропущенном звонке. SMS-визитка – сообщение с контактными данными менеджера – удобный инструмент для менеджеров по продажам не позволит контактам потеряться.

Настройка, подключение опций и управление услугой осуществляется в Личном кабинете

через простой и удобный web-интерфейс из любой точки земного шара, где есть доступ в интернет. В ЛК пользователю доступны все записи разговоров, статистика по количеству звонков каждого сотрудника, направлению вызовов и их продолжительности. Включение и выключение дополнительных опций не требует обращения в контакт-центр оператора, производится клиентом самостоятельно за пару кликов.

Решение «Дом.ru Бизнес» позволяет соединить в корпоративную сеть сотрудников, отделы, офисы и вести бесплатные переговоры внутренних абонентов, общаться вне офиса, выгодно совершать звонки по городу, России и миру. ОАТС 3.0 – программное решение, которое расположено в «облаке» на серверах «Дом.ru Бизнес» и не требует капитальных вложений в офисные АТС и затрат на техническую поддержку оборудования. Применяемые технологии защиты данных и резервирования оборудования гарантируют бесперебойность работы и надежность сервиса.

«ОАТС 3.0 – интеллектуальная телефония и универсальный инструмент продаж, которые позволят повысить качество обслуживания клиентов, контролировать, мотивировать, обучать сотрудников и больше зарабатывать. На сегодняшний день это наиболее экономически выгодное и простое в использование решение для комплексной телефонизации компании любого масштаба», – комментирует директор по B2B АО «ЭР-Телеком Холдинг» (бренд «Дом.ru Бизнес») Елена Венцлавович.