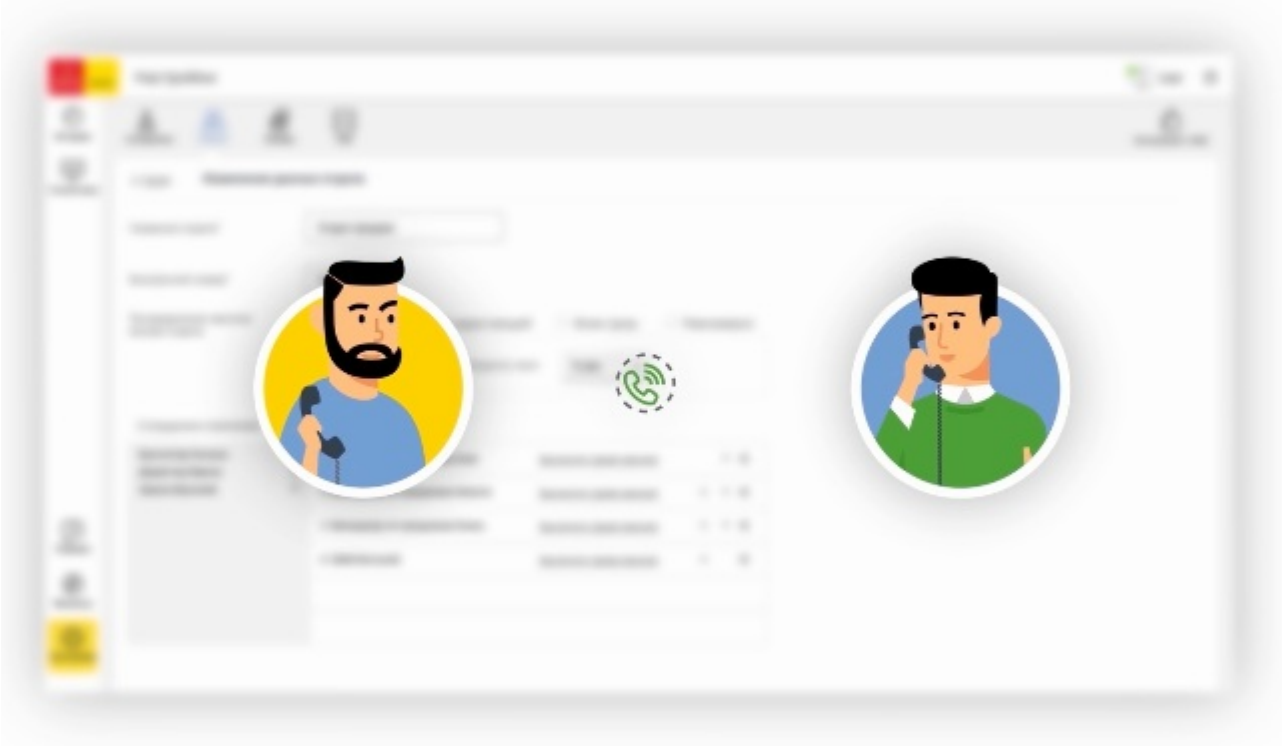
«Дом.ru Бизнес» разработал видеоинструкции для облачной телефонии

Для удобс

тва корпоративных пользователей облачной телефонии (ОАТС), телеком-оператор «Дом.ru Бизнес» разработал инструкции в видеоформате. Сюжеты с практическими советами и рекомендациями доступны на официальном YouTube-канале оператора.



На сегодняшний день изготовлено шесть информационных видеороликов о самых популярных сервисах ОАТС. Инструкции подробно рассказывают о преимуществах облачной телефонии «Дом.ru Бизнес» и демонстрируют процесс:

- Настройки мелодии и голосового меню
- Создания сотрудников и отделов на портале Облачной телефонии
- Использования статистики, истории и настройки записи разговоров.
- Настройки схемы приёма звонков
- Настройки смс-визитки и смс-извинения
- Интеграции с amoCRM

ОАТС – современный облачный сервис, в котором 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 сокращает время ожидания клиента на линии, а соединение с самыми опытными менеджерами повышает качество продаж и обслуживания. Если АТС зафиксирует пропущенный вызов, клиент получит SMS с извинением, а руководитель – уведомление о пропущеном звонке. SMS-визитка – сообщение с контактными данными менеджера – удобный инструмент для менеджеров по продажам не позволит контактам потеряться.
Для автоматизации продаж ОАТС 3.0 интегрируется с популярными CRM-системами.

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.