



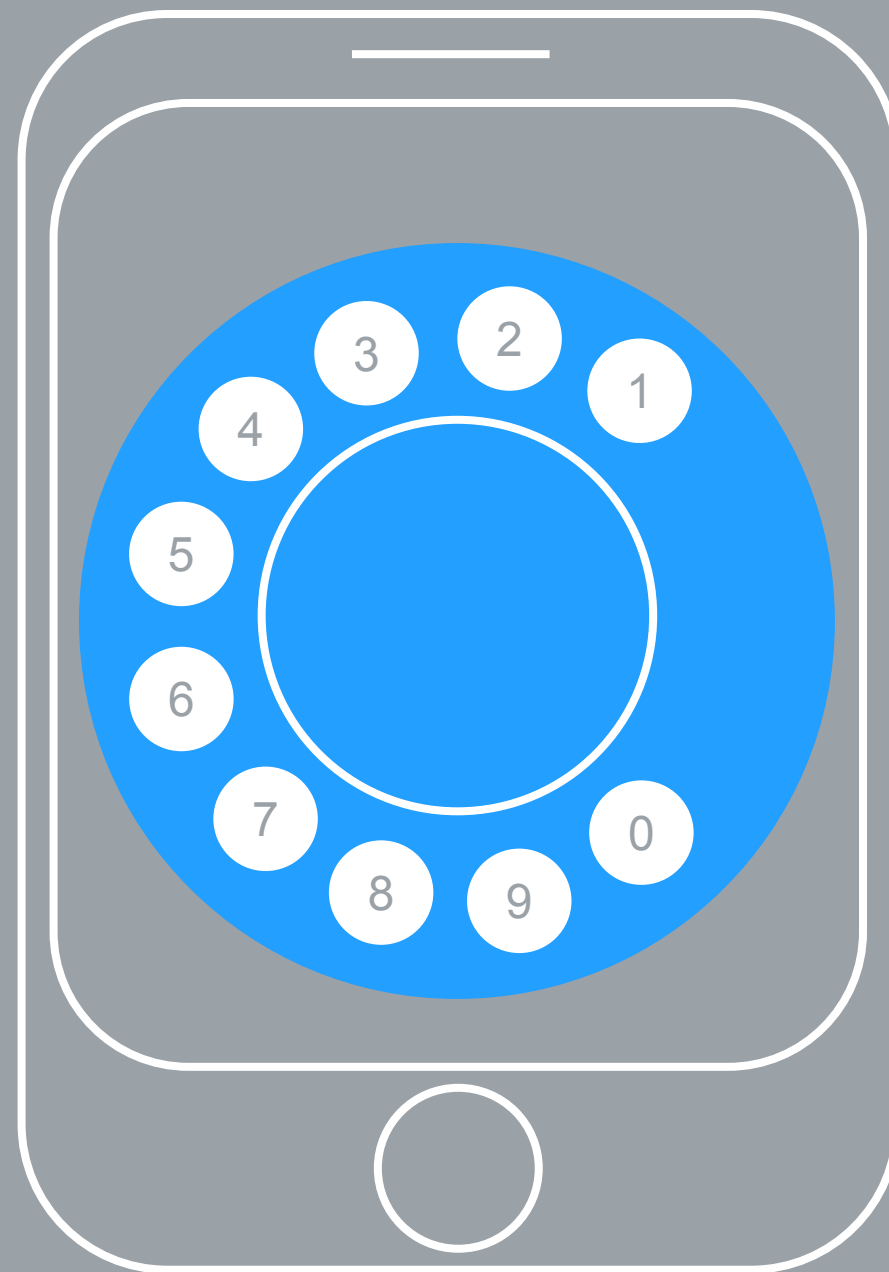
Виртуальна мобильная АТС



Получайте больше

Грань между фиксированным
и мобильным телефоном
стерта

Пользуйтесь всеми преимуществами
корпоративной связи вне зависимости от типа
устройства: GSM телефон, смартфон,
фиксированный IP Phone или ПК с
установленным ПО для IP-телефонии



Увеличивайте
продажи компании и
лояльность клиентов

Повышайте вашу
продуктивность, работая с
виртуальной АТС





Увеличение продаж и рост лояльности



Минимизация пропущенных вызовов



Работа с пропущенными вызовами



Упрощение процесса обслуживания Клиента



Увеличение продаж и рост лояльности

Минимизация пропущенных вызовов

Задача

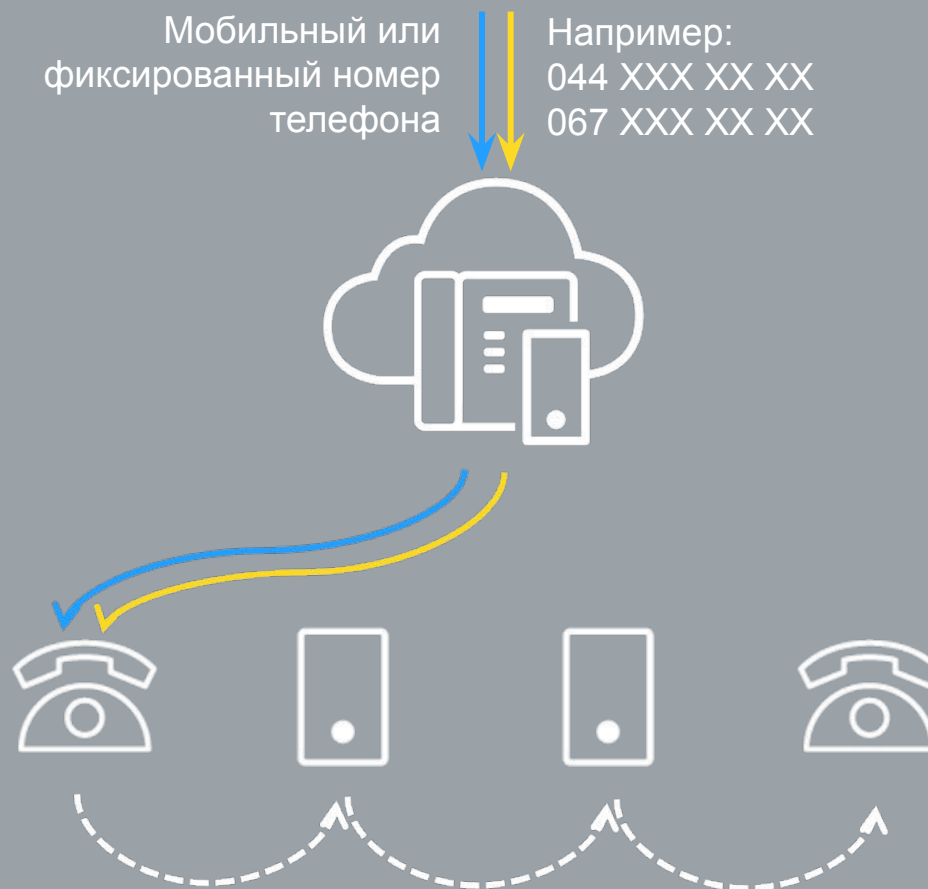
Снизить нагрузку с профильных специалистов, обеспечив обслуживание максимального количества входящих звонков через администратора.

Решение:

Каждый входящий вызов поступает на номер администратора, имеющего наивысший ранг в группе номеров. Если этот номер занят, звонок переадресовывается на номер со следующим рангом. Переадресация продолжается вплоть до номера с наименьшим рангом в группе.

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

«Многоканальный номер» с линейным распределением вызовов





Увеличение продаж и рост лояльности

Минимизация пропущенных вызовов

Задача

Обеспечить равномерное распределение нагрузки на специалистов, которые должны принять максимум входящих звонков, поступающих на один и тот же номер.

Решение:

В рекламе указывается один номер, а номера специалистов в группе имеют одинаковый ранг. Каждый входящий звонок направляется на свободный номер из группы.

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

«Многоканальный номер» с циклическим распределением вызовов





Увеличение продаж
и рост лояльности

Минимизация пропущенных вызовов

Задача

Обеспечить минимальную задержку при ответах на входящие вызовы, поступающих на единый номер отдела продаж.

Решение:

Входящий вызов поступает на телефоны всех продавцов сразу. Соединение устанавливается с продавцом, ответившим на вызов первым.

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

«Многоканальный номер» с групповым распределением вызовов

Мобильный или
фиксированный номер
телефона

Например:
044 XXX XX XX
067 XXX XX XX





Увеличение продаж и рост лояльности

Минимизация пропущенных вызовов

Задача

Обеспечить оперативную связь с диспетчерским пультом.

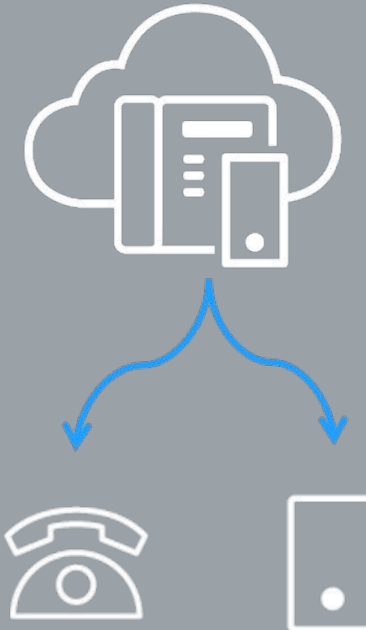
Решение:

Использование функции «Параллельный вызов» позволяет направить входящий вызов одновременно на стационарный и мобильный номер. Этим достигается обработка 100 % вызовов независимо от того, где находится диспетчер: возле стационарного телефона на диспетчерском пульте или далеко от него.

Параллельный вызов

Мобильный и
фиксированный номер
телефона

Например:
044 XXX XX XX
067 XXX XX XX





Увеличение продаж и рост лояльности

Минимизация пропущенных вызовов

Задача

Направить звонок Клиента сразу в нужный отдел: отдел обслуживания, логистики, продаж, какой-либо другой – или сообщить о режиме работы всей компании.

Решение:

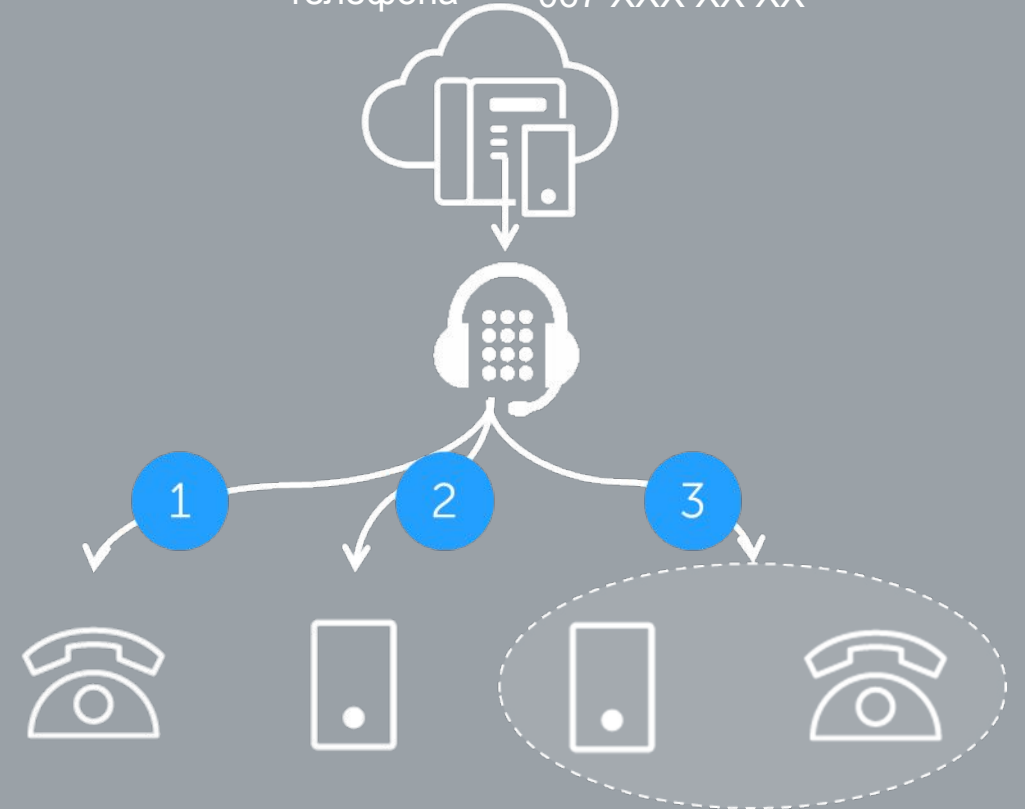
При помощи функции «Секретарь (IVR)» на «рекламном» номере записывается голосовое приветствие и создается интерактивное меню, которое позволяет клиенту осуществить соединение с нужным отделом. Для каждого отдела может подключаться несколько номеров, чтобы в случае занятости звонок переводился на свободный номер.

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Секретаря», автоматически становится многоканальным.

Секретарь (IVR)

Мобильный или
фиксированный номер
телефона

Например:
044 XXX XX XX
067 XXX XX XX





Увеличение продаж и рост лояльности

Работа с пропущенными вызовами

Задача

Выявить Все не отвеченные входящие вызовы и перезвонить клиентам, которые не дозвонились. Это поможет повысить продажи и лояльность клиентов.

Решение:

При помощи удобного web-интерфейса выделенный сотрудник компании получает оперативную информацию о пропущенных вызовах и совершает обратный звонок или готовит список номеров для обратных звонков.

Онлайн-статистика ВЫЗОВОВ



<https://fmc.kyivstar.ua>

Статистика вызовов

Вызывающий номер	Вызываемый номер	Тип Вызова	Время	Продолжительность
044 1231111	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 13:45:14	00:00:00
044 2222222	067 1111111	принятые	26.08.2016 - 13:45:20	00:00:28
044 2222222	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 13:50:15	00:00:00
044 3333333	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 13:55:18	00:00:00
067 1111111	044 2222222	исходящие	26.08.2016 - 14:18:10	00:05:28
044 1231111	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 14:32:54	00:00:00
044 1231111	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 14:45:14	00:00:00



Увеличение продаж и рост лояльности

Упрощение процесса обслуживания клиента

Задача

Обеспечить решение всех вопросов клиента путем соединения с разными специалистами по одному звонку.

Решение:

На первом уровне обслуживаются большинство звонков со стандартными запросами, но при поступлении «сложного» вопроса звонок переводится на специализированный уровень для соединения с IT-специалистом, юристом либо с отделом сервиса, безопасности и т. п.

● Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

Передача вызова другому абоненту



Снижайте затраты

Нет необходимости платить за «железо» – воспользуйтесь всеми преимуществами «виртуальности»





Снижение затрат



Снижение капитальных затрат (CAPEX)



Снижение операционных затрат (ОРЕХ)



Снижение затрат ●●

Снижение капитальных затрат (CAPEX)

Задача

Обеспечить обслуживание входящих звонков без затрат на покупку дорогой офисной АТС и без затрат времени на ее установку и настройку.

Решение:

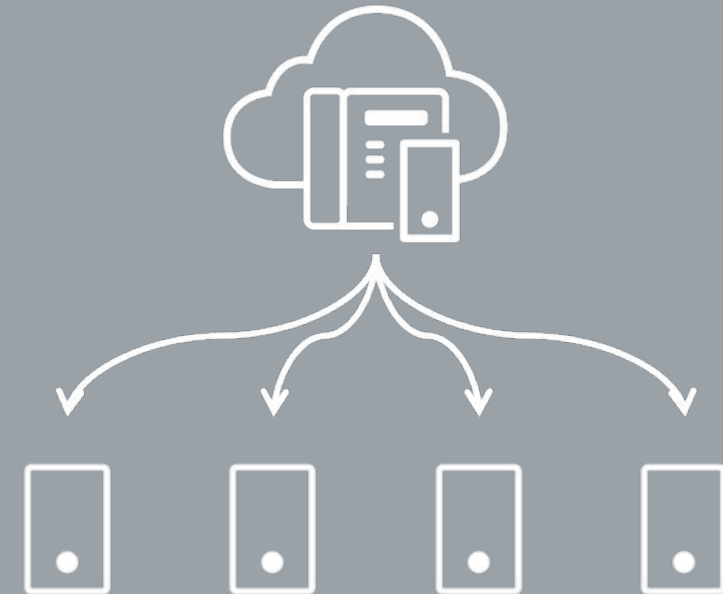
Входящие звонки поступают на существующий «рекламный» стационарный номер IP-телефонии с последующим распределением на мобильные номера сотрудников отдела продаж.

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

Отсутствие затрат на покупку АТС ●●

Мобильный или фиксированный номер телефона

Например:
044 XXX XX XX
067 XXX XX XX





Снижение затрат ●●

Снижение капитальных затрат (CAPEX)

Задача

Организовать корпоративную телефонию с возможностью управления входящими звонками.

Решение:

Управление входящими звонками осуществляется с помощью услуги «Виртуальная мобильная АТС» на базе мобильных номеров и IP-телефонных линиях, для которых не требуется строительство «последней мили» и может быть использован существующий интернет-канал от «местного» провайдера

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

Отсутствие затрат на «последнюю милю» ●●





Снижение затрат ●●

Снижение операционных расходов (ОРЕХ)

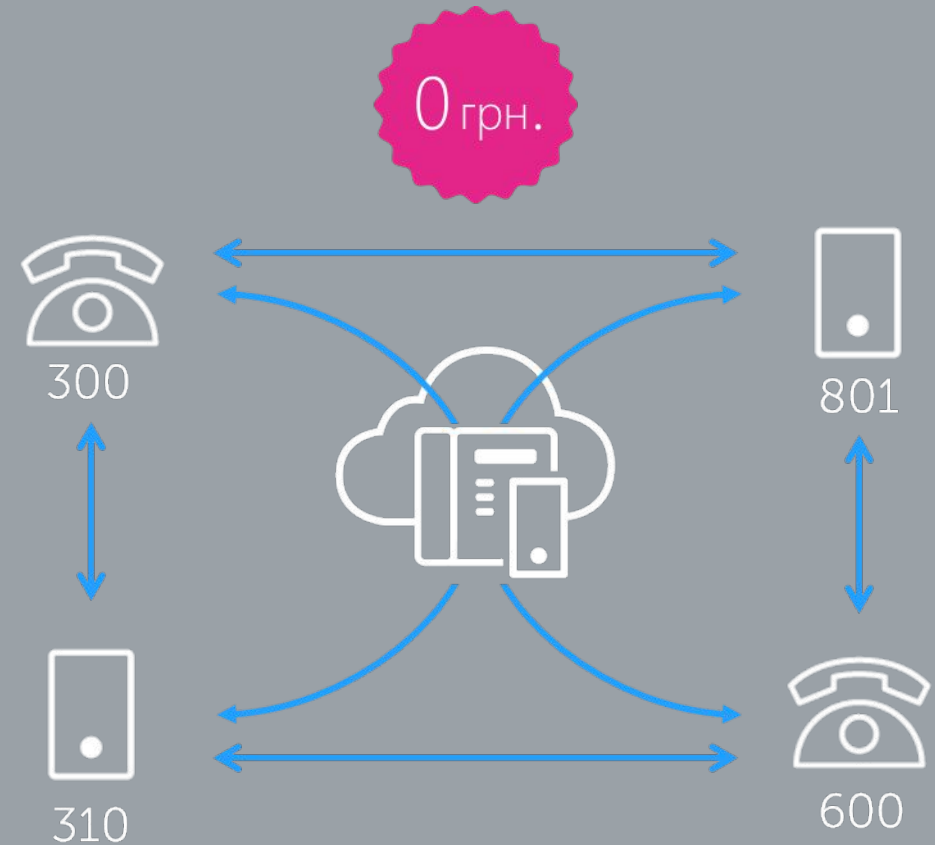
Задача

Снижение операционных затрат на звонках между сотрудниками корпорации.

Решение:

Номера сотрудников объединяются в сеть с короткой нумерацией. Звонки на короткие номера сотрудников не тарифицируются вне зависимости от места расположения.

Стоимость звонка на короткий номер – 0 грн. ●●





Снижение затрат ●●

Снижение операционных расходов (ОРЕХ)

Задача

Снижение нежелательных операционных затрат по нецелевым звонкам.

Решение:

По номерам некоторых сотрудников ограничиваются звонки, которые не связаны с их работой: междугородние или международные звонки, CPA, 0-900 и т. д.

Ограничение исходящей СВЯЗИ ●●

World, CPA

Ukraine





Снижение затрат ●●

Снижение операционных расходов (ОРЕХ)

Задача

Организовать управление входящими звонками в офисах компании в различных регионах Украины без привлечения дополнительных специалистов.

Решение:

Всеми номерами корпорации и функциями распределения входящих звонков управляет один «координатор», использующий удобный и простой web-интерфейс услуги.

Обслуживающий персонал ●●



Повышайте
эффективность и
производительность

Виртуальная АТС –
продуктивное решение для
бизнеса





Повышение эффективности и производительности



Анализ эффективности каналов рекламы



Анализ и контроль качества работы сотрудников



Увеличение доступности сотрудников



Повышение эффективности и производительности

Анализ эффективности каналов рекламы

Задача

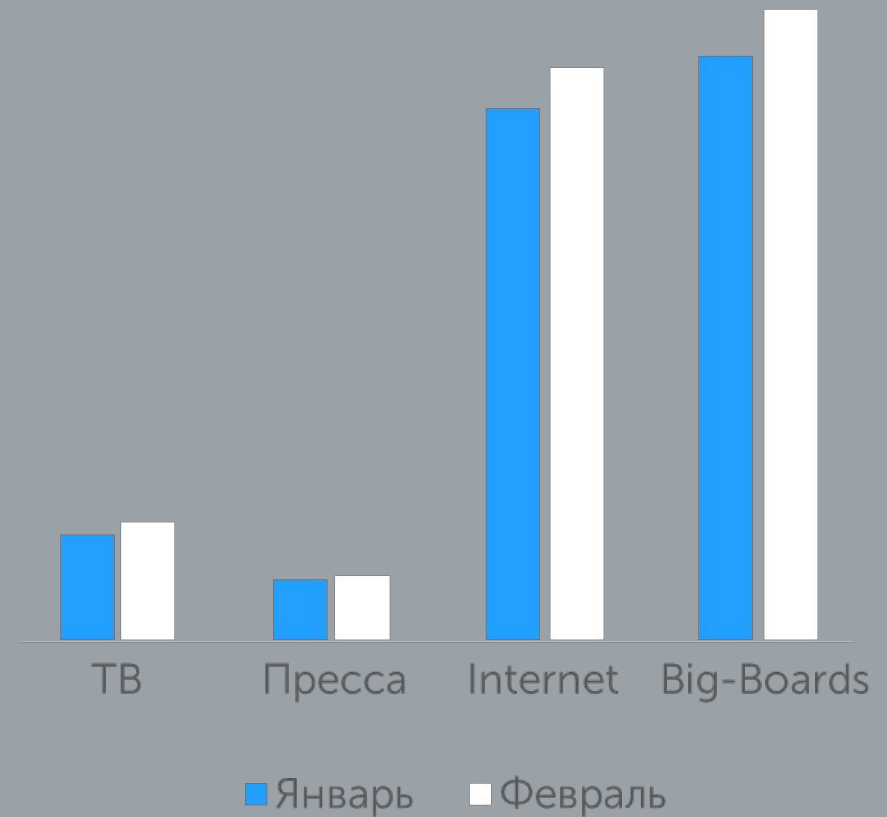
Выявить наиболее эффективный канал рекламы.

Решение:

Клиент размещает на разных рекламных площадках разные контактные номера телефонов. Получив статистику входящих вызовов в режиме реального времени и на необходимый период, можно сравнить количество звонков, поступающих по каждому из каналов.

Киевстар предоставляет статистику звонков в формате xls и pdf. Аналитику клиент выполняет самостоятельно, используя собственное ПО (1С, Excel и т. д.).

Онлайн-статистика вызовов





Повышение эффективности и производительности

Анализ и контроль качества работы сотрудников

Задача

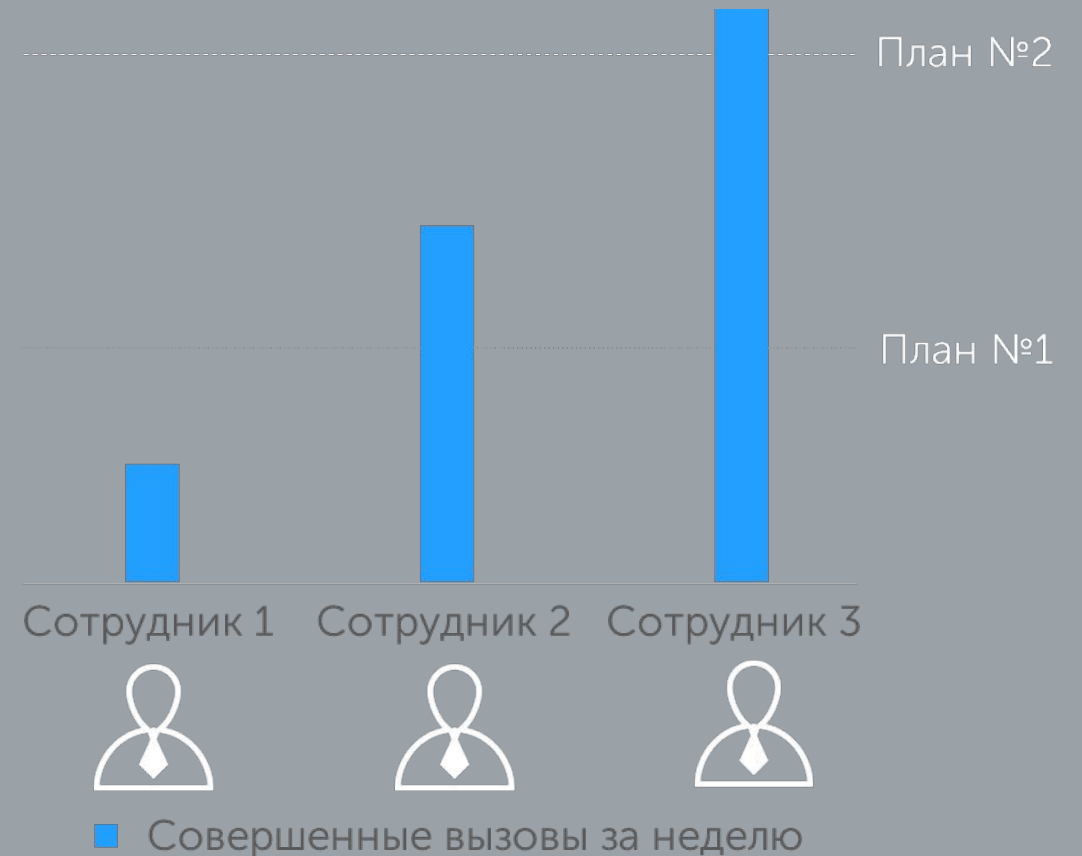
Выявить наиболее эффективных сотрудников отдела продаж телемаркетинга.

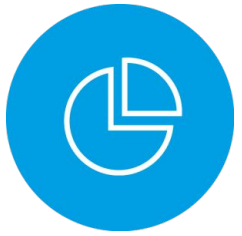
Решение:

Руководитель устанавливает план по количеству совершенных «холодных звонков» и контролирует его выполнение. Получив статистику исходящих вызовов, можно сравнить с плановым количеством за день/неделю/месяц/период.

Киевстар предоставляет статистику звонков в формате xls и pdf. Аналитику клиент выполняет самостоятельно, используя собственное ПО (1С, Excel и т. д.).

Онлайн-статистика вызовов





Повышение эффективности и производительности ●●

Увеличение доступности сотрудников

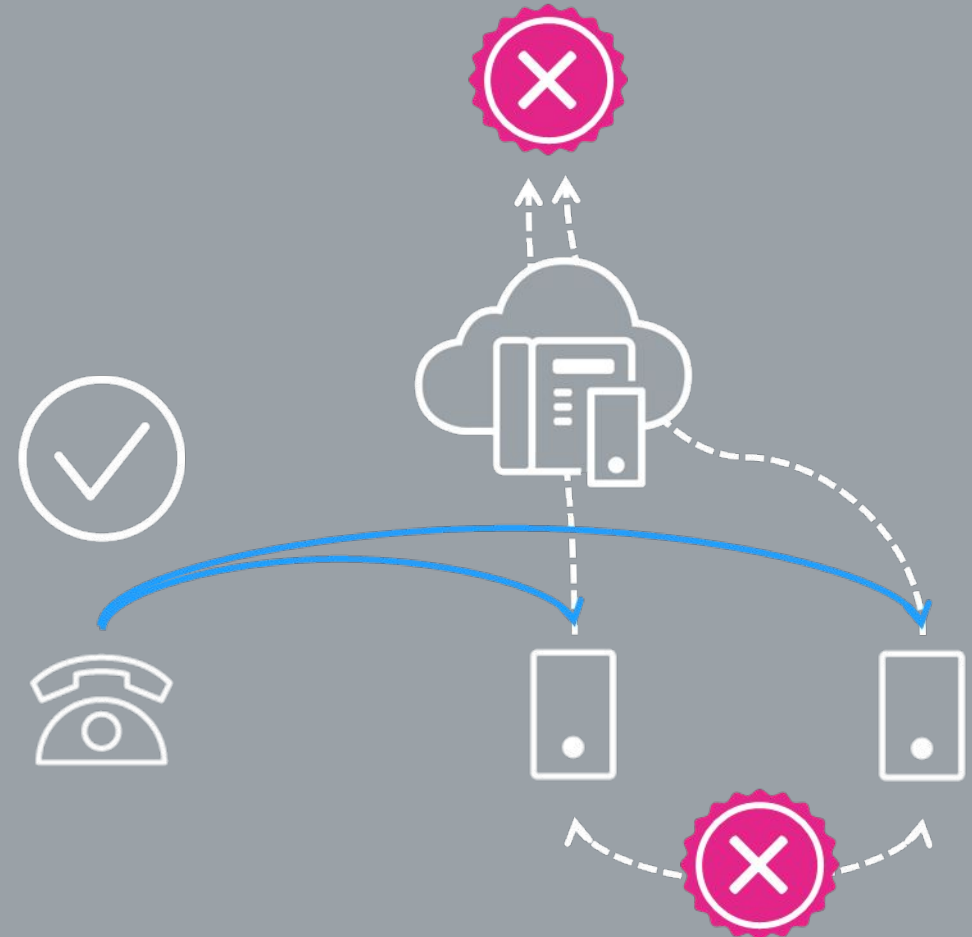
Задача

Совершать исходящие звонки только на номер диспетчера.

Решение:

Исключение возможности нецелевого использования служебного мобильного телефона, благодаря чему дозвониться намного проще.

Ограничение исходящей СВЯЗИ ●●





Повышение эффективности и производительности

Увеличение доступности сотрудников

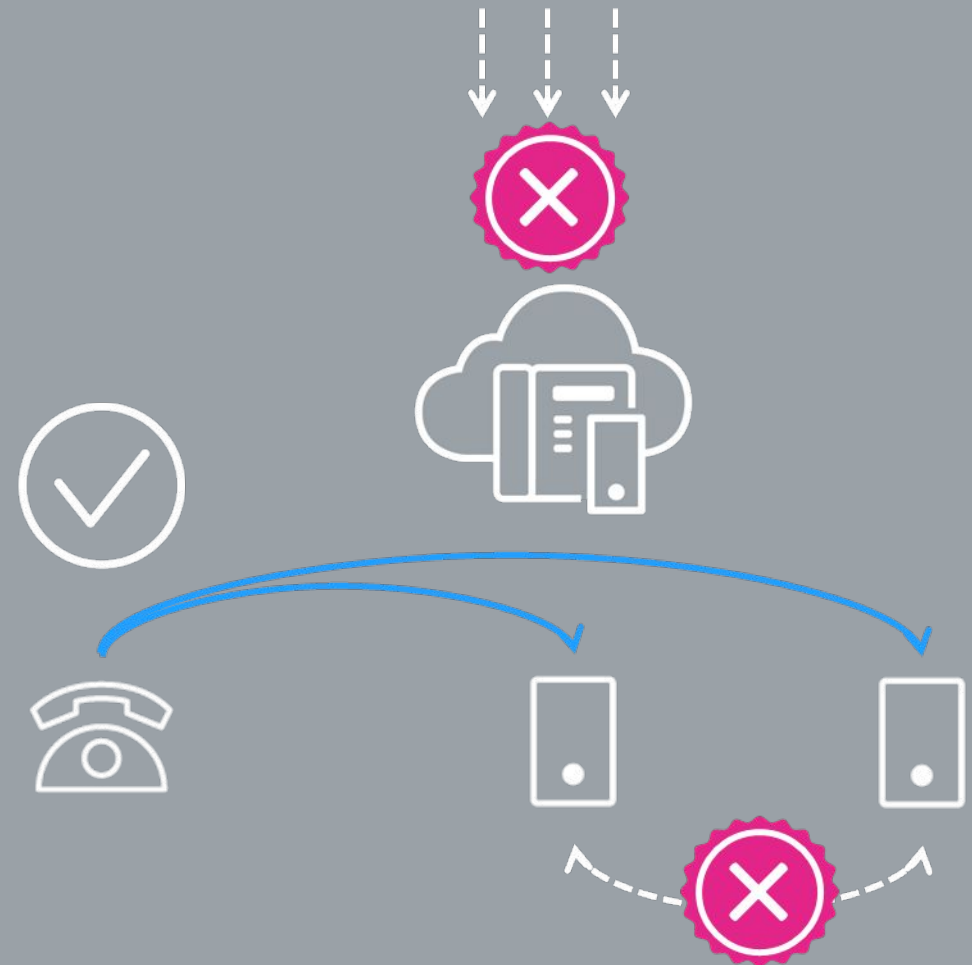
Задача

Принимать входящие звонки только с номера диспетчера и нескольких других корпоративных номеров.

Решение:

Исключение возможности нецелевого использования служебного мобильного телефона, благодаря чему дозвониться намного проще.

Ограничение входящей связи



Получите невероятную
гибкость и
масштабируемость

Скорость – один из важнейших
параметров любого бизнеса





Гибкость и масштабируемость



Оперативное открытие новых точек



Сохранение фиксированных номеров и конфигурации «Виртуальной АТС» при переезде



Презентация «рекламного» номера



Гибкость и масштабируемость ●●

Оперативное открытие новых точек

Задача

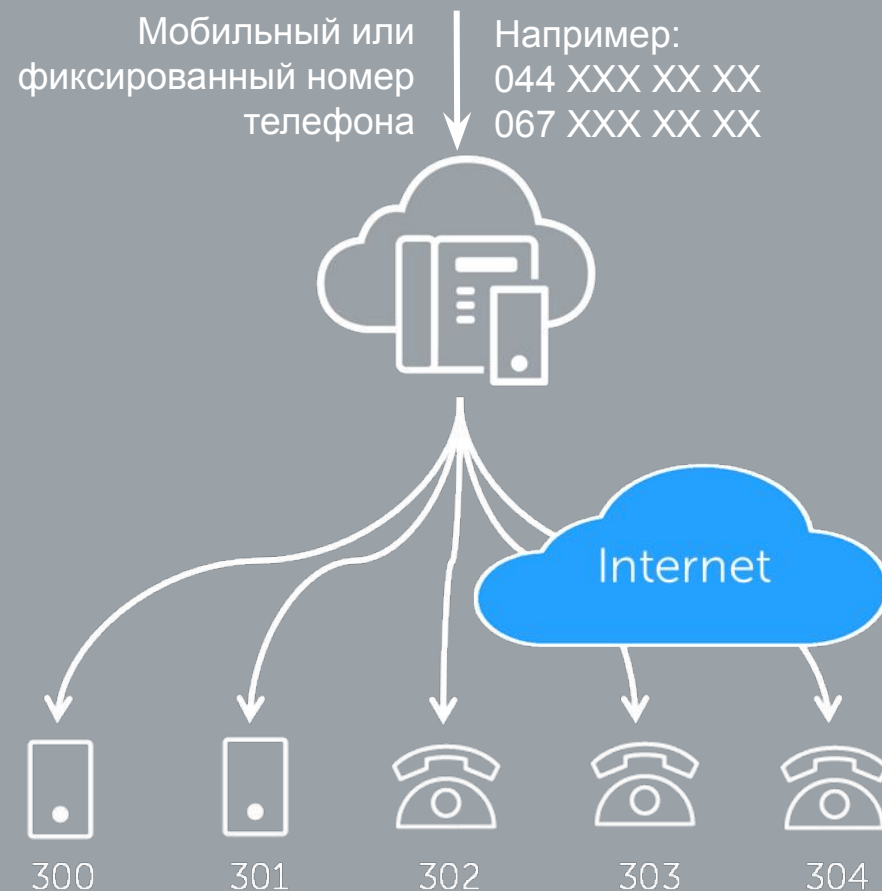
Оперативно и выгодно обеспечить корпоративной телефонной связью новые офисы и представительства.

Решение:

Полноценная корпоративная телефония с функциями управления входящими звонками организована на базе мобильных номеров и IP-телефонных линиях при помощи услуги «Виртуальная мобильная АТС».

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

Оперативное открытие новых точек ●●





Гибкость и масштабируемость ●●

Презентации «рекламного» номера телефона

Задача

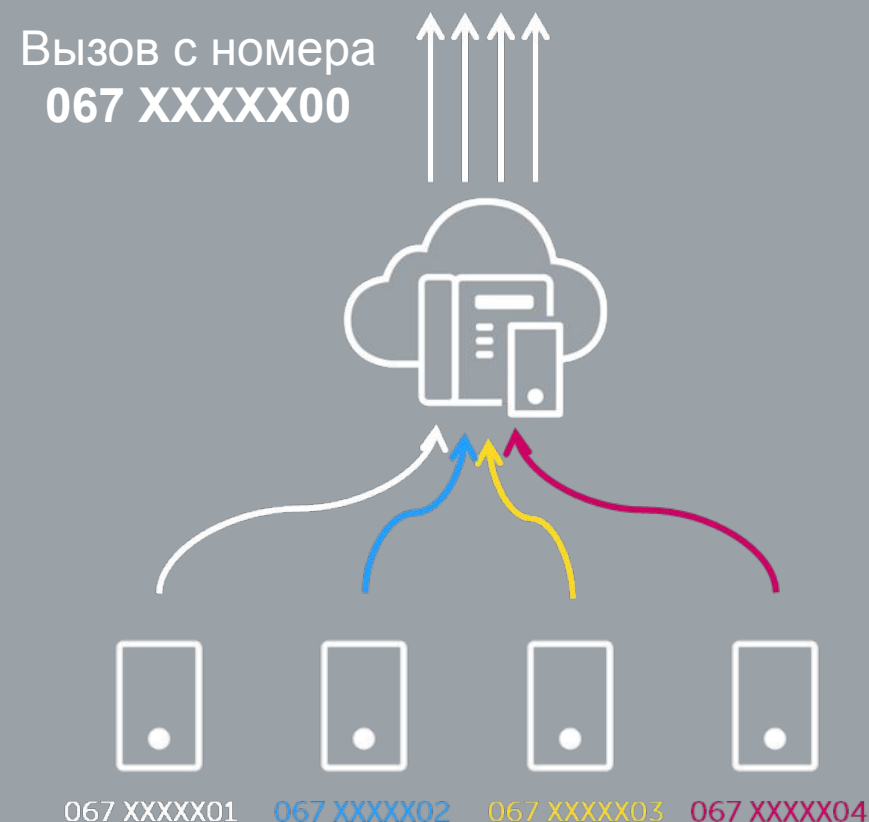
Презентовать рекламный номер при совершении исходящих звонков с мобильных телефонов сотрудников.

Решение:

При совершении исходящих звонков у клиентов отображается «рекламный» номер телефона вне зависимости от того, где находится сотрудник и владельцем какого номера он является.

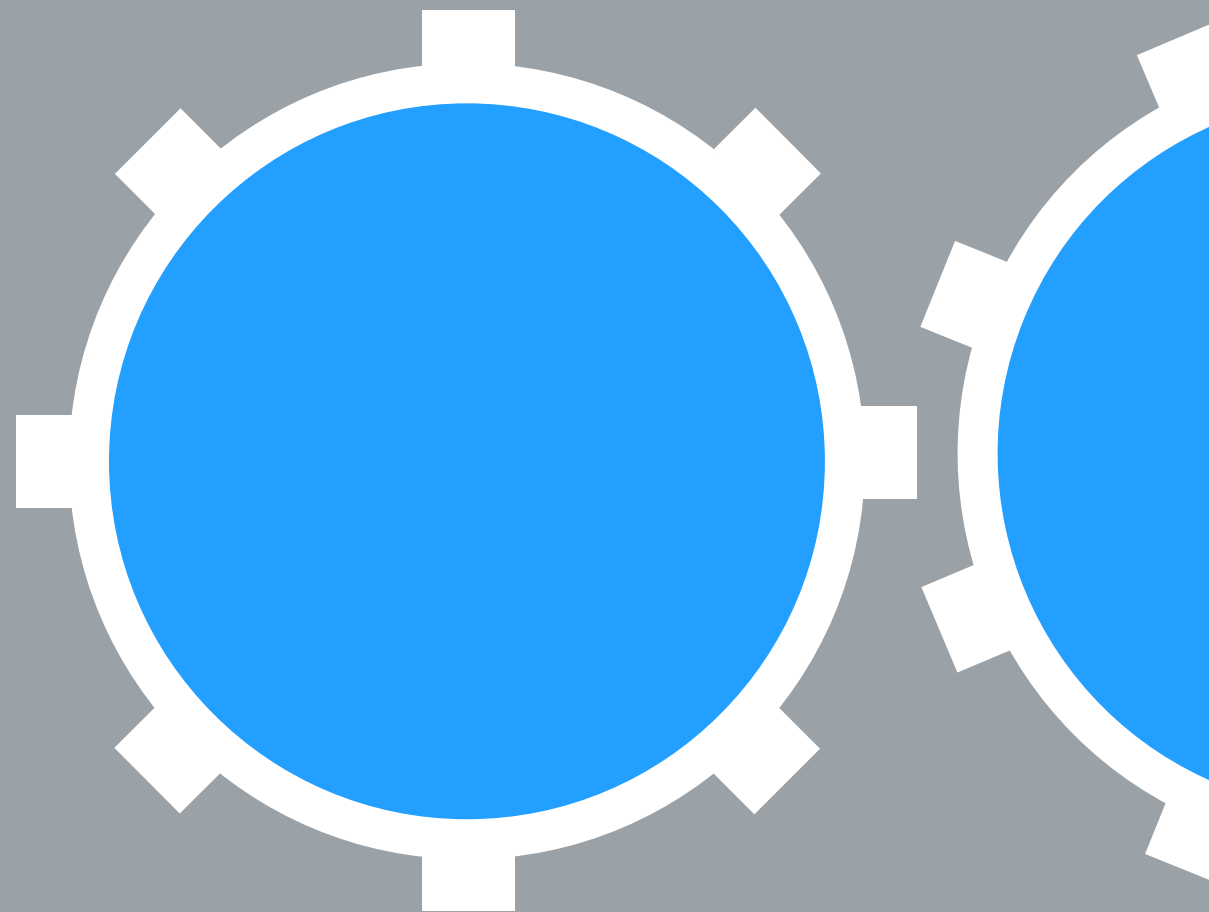
- Для мобильных телефонов можно установить презентацию любого номера мобильного телефона Киевстар, на который подключена услуга «Виртуальная АТС». Для фиксированных телефонов возможна презентация любого фиксированного номера Киевстар, на который подключена услуга «Виртуальная АТС» в рамках соответствующего региона.

Гибкий механизм презентации номера ●●



Непрерывность бизнес-процессов и надежность

Виртуальная АТС – надежный
инструмент для выполнения
рабочих задач





Непрерывность бизнес-процессов и надежность



Эффективное управление трафиком



Резервирование



Высокая надежность решения



Непрерывность и надежность бизнес-процессов

Эффективное управление трафиком

Задача

Обеспечить оперативное распределение нагрузки по входящим звонкам в «пиковое» время.

Решение:

Управление сервисами в режиме онлайн позволяет оперативно изменять конфигурацию работы сотрудников для эффективного обслуживания входящих звонков.

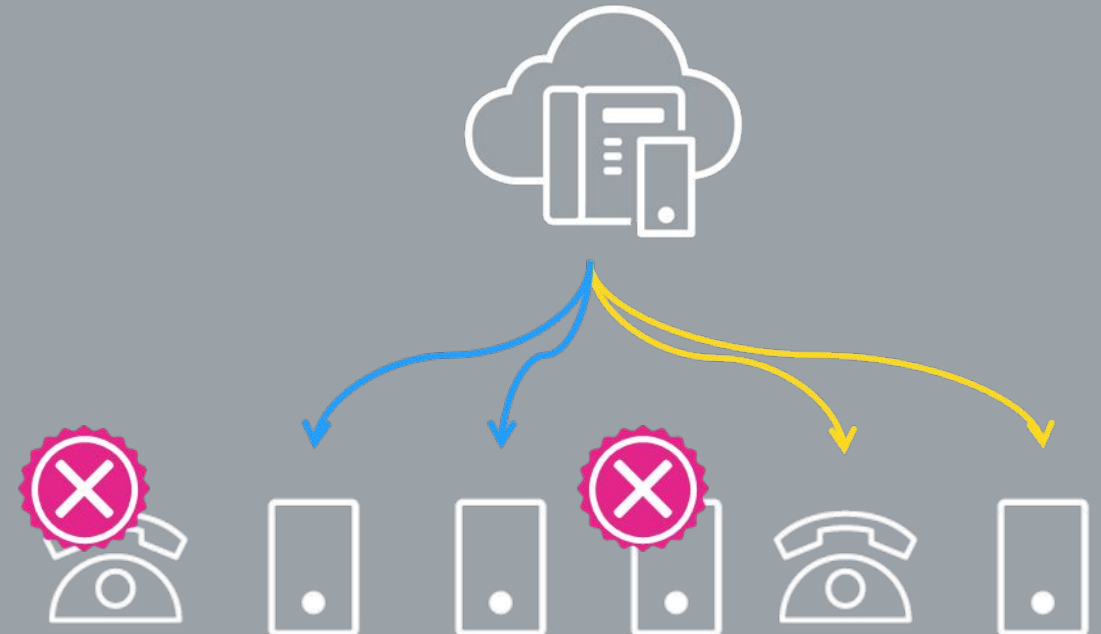
Например: добавить сотрудников для обслуживания входящих звонков на время высокой нагрузки и переключить их на другое направление при снижении нагрузки по входящим звонкам.

- Любой номер (мобильный или фиксированный), используемый в качестве «Главного номера в группе», автоматически становится многоканальным.

Управление сервисами онлайн

Мобильный или фиксированный номер телефона

Например:
044 XXX XX XX
067 XXX XX XX





Непрерывность и надежность бизнес-процессов

Резервирование

Задача

Обеспечение резервирования связи диспетчера.

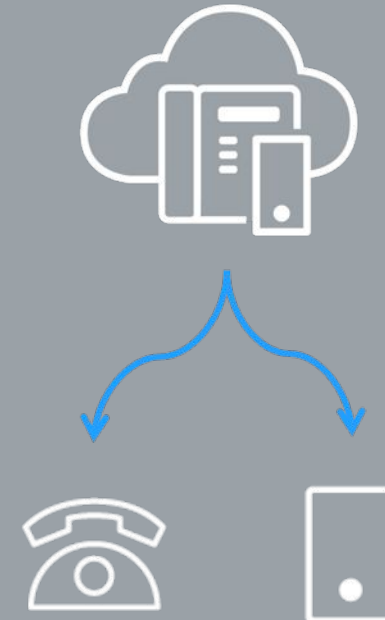
Решение:

При использовании функции параллельного вызова входящий звонок поступит одновременно на стационарный и мобильный номера. Таким образом обеспечивается соединение с диспетчером в любом случае, даже если не работает один из типов связи (мобильный или фиксированный).

Параллельный вызов

Мобильный и
фиксированный номер
телефона

Например:
044 XXX XX XX
067 XXX XX XX





Непрерывность и надежность бизнес-процессов

Высокая надежность решения

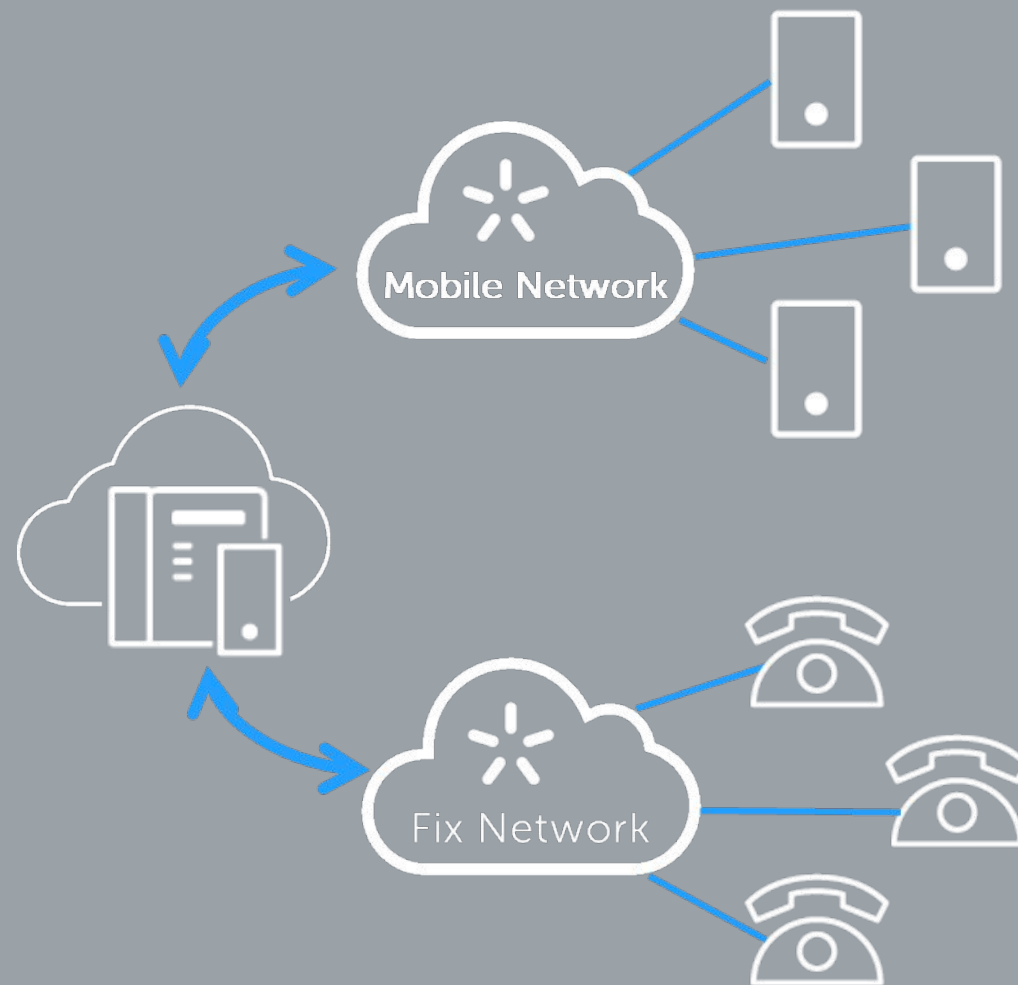
Задача

Обеспечить надежную и бесперебойную работу всех компонентов корпоративной связи.

Решение:

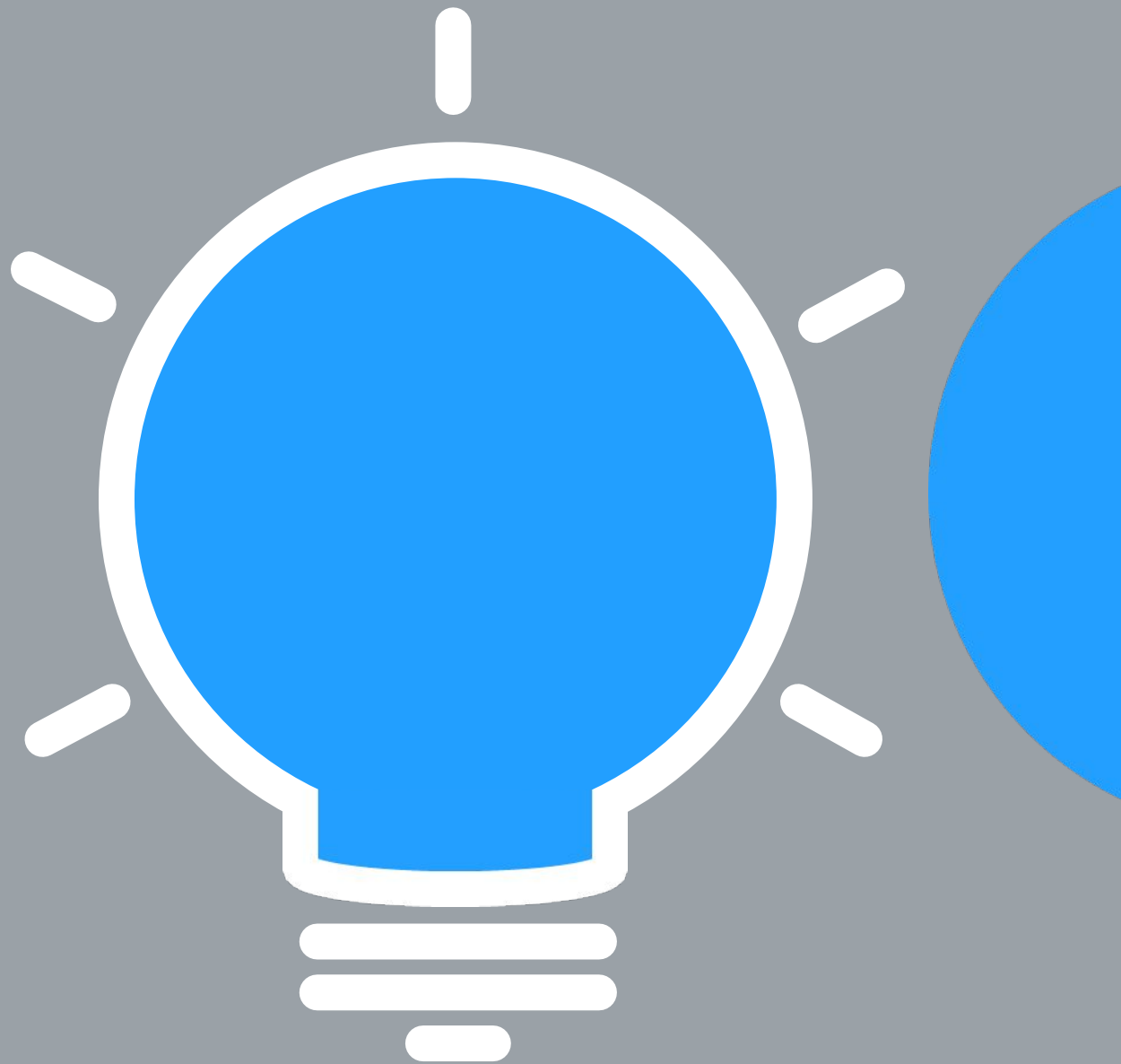
Повышение надежности решения за счет интеграции всех услуг на единой платформе одного оператора.

Комплексное решение на базе одного оператора



Простота в освоении и использовании

Фокусируйте ваши усилия на
ведении вашего бизнеса





Простота в освоении и использовании



Простота и удобство в управлении корпоративной сетью



Упрощение внутренней коммуникации



Перехват входящего вызова



Простота в освоении и использовании ●●

Упрощение внутренней коммуникации

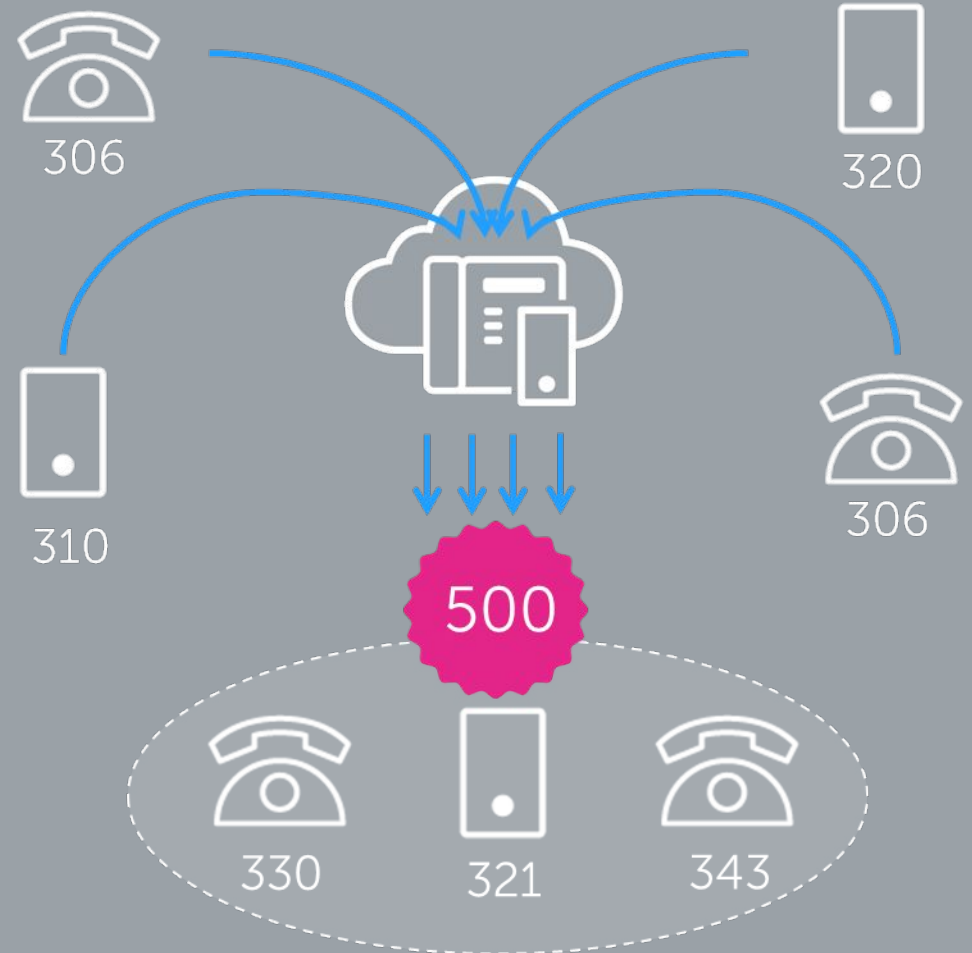
Задача

Создать Service Desk с дружелюбным интерфейсом, ориентированным на внутреннего заказчика.

Решение:

Быстрый дозвон на единый короткий номер Service Desk с любого фиксированного и мобильного номера компании.

Объединение номеров в сеть с короткой нумерацией ●●





Простота в освоении и использовании

Перехват входящего вызова

Задача

Обеспечить возможность перехвата входящего вызова на рекламный номер в магазине сотрудниками, которые находятся в зале.

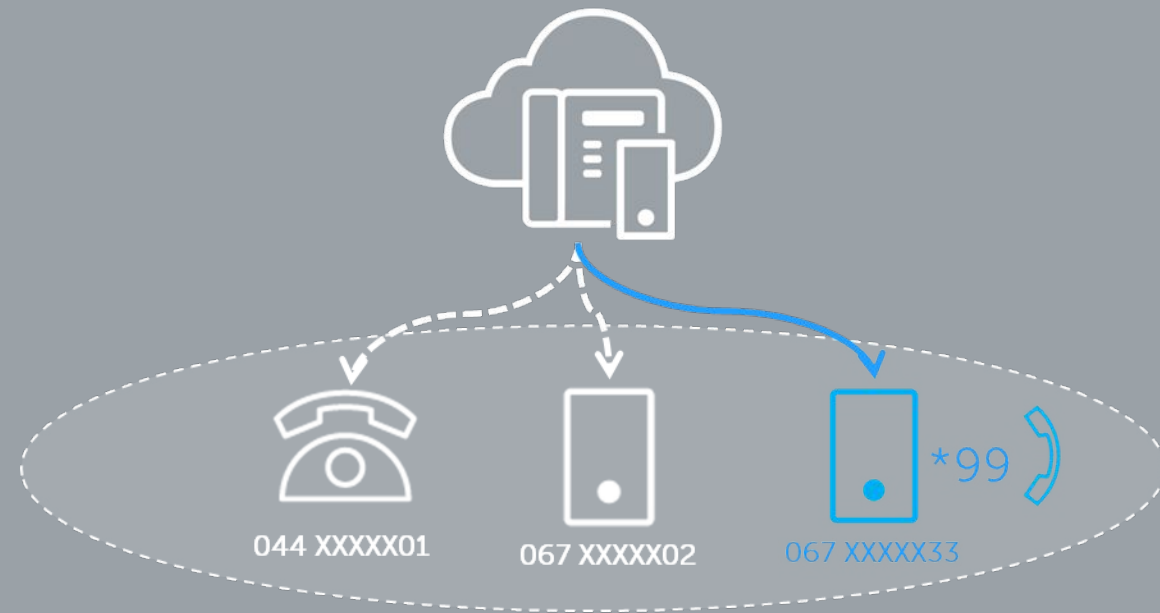
Решение:

Группа перехвата позволяет отвечать на входящие вызовы с любого телефона, входящего в группу, при этом не обязательно находится рядом со звонящим аппаратом. Могут быть перехвачены звонки как с мобильного телефона, так и с фиксированного.

Группа перехвата входящего вызова

Входящий вызов на
мобильный или
фиксированный номер
телефона

Например:
044 XXX XX 01
067 XXX XX 02



Группа перехвата

Безопасность





Безопасность



Обеспечение конфиденциальности



Информационная безопасность



Антиопределитель номера



Безопасность ●●

Обеспечение конфиденциальности

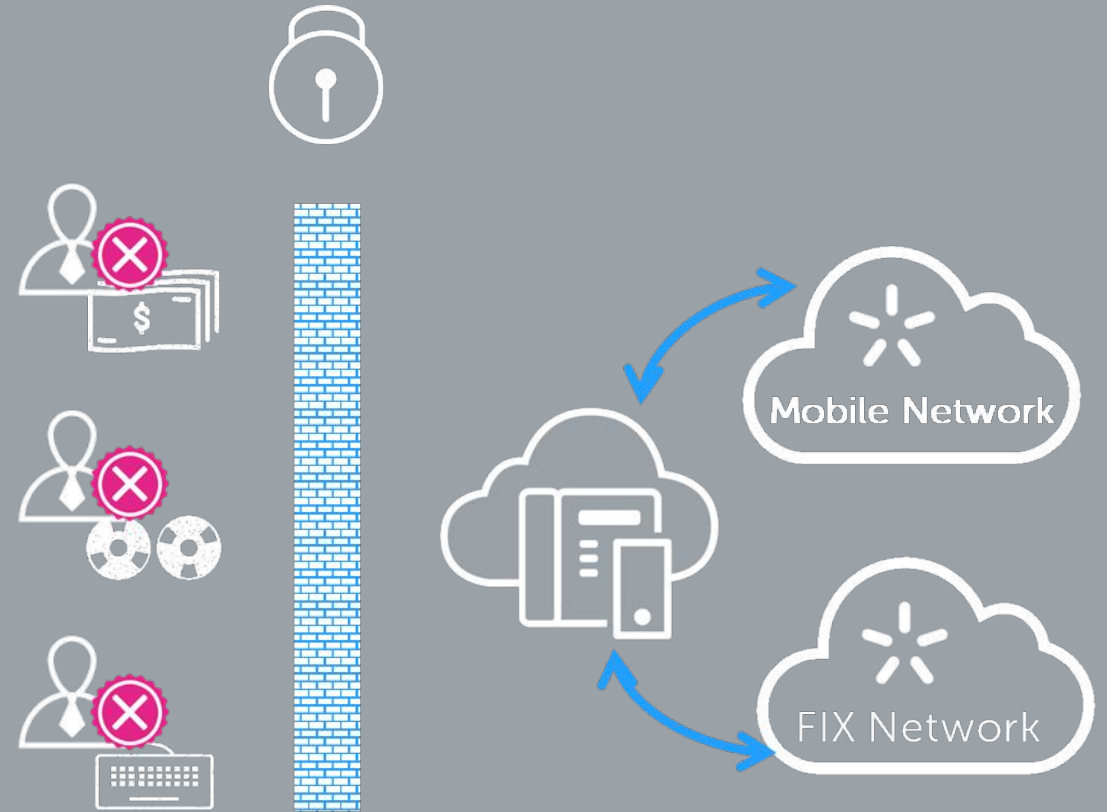
Задача

Обеспечить безопасность и сохранность информации.

Решение:

- «Виртуальная мобильная АТС» реализована на оборудовании и расположена на территории единого оператора – Киевстар.
- Исключена передача логинов/паролей IP-телефонии и SIM-карт «третьим» лицам для организации функций «Виртуальной АТС».
- Голосовой трафик не проходит через «промежуточные» сервера «третьих» лиц.
- Доступ к portalу самообслуживания осуществляется по защищенным протоколам, а в случае попыток подбора пароля блокируется с немедленным информирование администратора.

Комплексное решение на базе
одного оператора ●●





Безопасность ●●

Информационная безопасность

Задача

Выявить все исходящие и входящие вызовы на номера телефонов конкурентов.

Решение:

При помощи удобного web-интерфейса выделенный сотрудник компании (СБ) получает оперативную информацию о совершенных и принятых вызовах и сравнивает с номерами, внесенными в «запрещенный список».

Онлайн-статистика вызовов ●●



<https://fmc.kyivstar.ua>

Статистика вызовов

Вызывающий номер	Вызываемый номер	Тип Вызова	Время	Продолжительность
044 1231111	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 13:45:14	00:00:00
044 2222222	067 1111111	принятые	26.08.2016 - 13:45:20	00:00:28
044 2222222	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 13:50:15	00:00:00
044 3333333	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 13:55:18	00:00:00
067 1111111	044 2222222	исходящие	26.08.2016 - 14:18:10	00:05:28
044 1231111	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 14:32:54	00:00:00
044 1231111	067 1111111	пропущенные	26.08.2016 - 14:45:14	00:00:00



Безопасность●●

Антиопределитель номера

Задача

Скрыть номер телефона менеджера при исходящем звонке.

Решение:

При помощи удобного web-интерфейса сотрудник компании может самостоятельно включить функцию «Запрет идентификации вызывающей линии» для своего номера. Также администратор системы может активировать данную функцию для необходимых номеров.

При этом на телефоне абонента, которому совершается вызов, будет отображаться информация «Скрытый номер».

Запрет идентификации вызывающей линии●●



Спасибо за Внимание ..