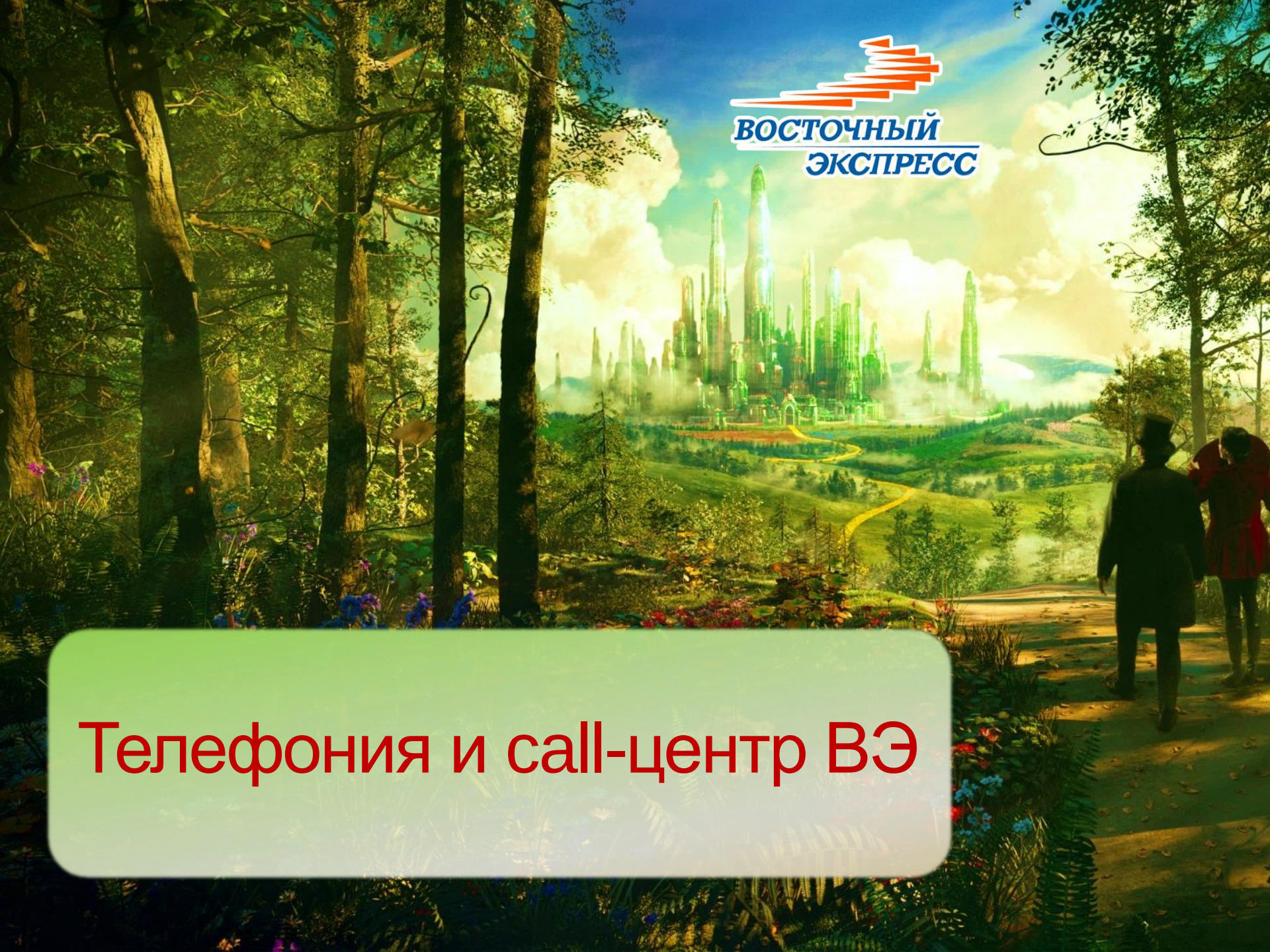


Телефония и call-центр ВЭ

Каждый год мы … говорим о телефонии

Возможность звонить из ВЭ

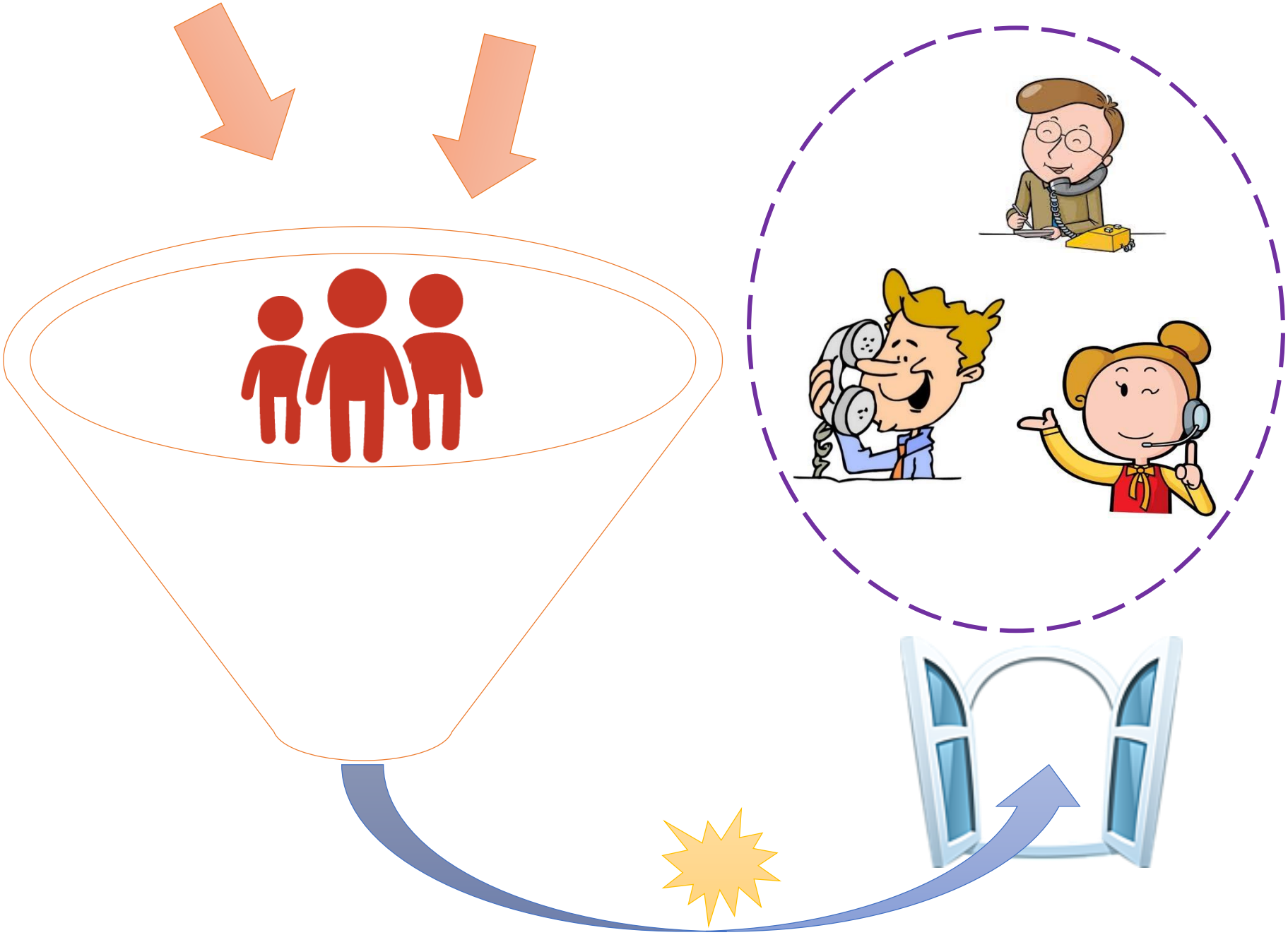
Информер входящих звонков

Слепая и зрячая обзвонка по спискам

?

Сова! Открывай, медведь пришёл!

ТЫ



Наша цель – сделать из телемаркетологов… супергероев

Вопросы и кейсы (демонстрация)

- Кампания
- Как указать, кто будет обзванивать клиентов?
- По кому будет вестись обзвонка?
- Формирование списка контактов для обзвонки
- Как оператор начинает свою работу?
- Диалог обзвонки
- Как управлять процессом обзвонки?
- Как проходит обзвонка?
- Какую информацию мы видим по контакту?
- Как зафиксировать результаты успешного контакта?
- Как посмотреть статистику по кампании?

В чем ценность

ускорение прохождения обзвонки

Упрощение процесса обзвонки

- **Работа происходит в одном окне**
- Получение полной информации о клиенте до начала звонка
- Возможность фиксации результатов звонка
- Возможность переноса звонка

Повышение объективности результатов обзвонки

- Случайное распределение клиентов по операторам
- Сбор статистики работы операторов

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Воробьев Алексей Сергеевич

старший бизнес-аналитик отдела анализа и развития продукта
Департамента информационных систем
ООО "Восточный экспресс«

г.Иваново, ул.Палехская, д. 10
тел./факс: (4932) 41-01-21 (доб. 4511)
mailto: vorobev@oe-it.ru

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

Кампании - [Обзвонка по г.Иваново]

Наименование: Обзвонка по г.Иваново

Действует с 01.08.2017 по . .

Необходимо дозвониться до: Клиента

Приоритет обзвона ключевых контактных лиц: Руководитель,ГлБухгалтер,Сотрудник4,Сотрудник3

Условие исключения из обзвона:

Параметры | Контакты для обзвонки | Статистика

Очередь: Стандартная настройка очереди

Сценарий: Сценарий с ограниченным временем на отражение результатов

Линия: По-умолчанию

Встраивать контакты в очередь со временем в интервале с 8 :00:00 по 19:00:00

Описание: Обзвонка клиентов, которые находятся в г.Иваново

Сохранить | Отмена | Закрыть

Очереди - [Стандартная настройка очереди]

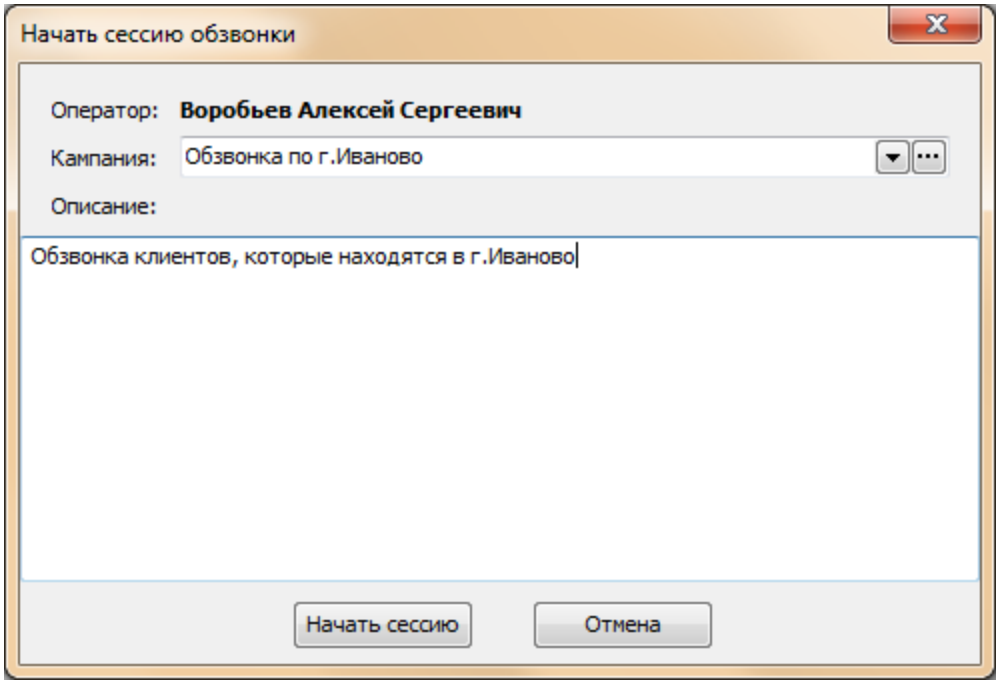
Наименование: Стандартная настройка очереди

Время ожидания ответа: 40 секунд

Операторы:

Оператор	Должность	Телефон
Воробьев А.С.		4511
Кузьмина Е.А.	Телемаркетолог	4081

Сохранить | Отмена | Закрыть


Начать сессию обзвонки
Оператор: Воробьев Алексей Сергеевич
Кампания: Обзвонка по г.Иваново
Описание:
Обзвонка клиентов, которые находятся в г.Иваново
Начать сессию
Отмена

Сессия кампании "Обзвонка по г.Иваново"

Клиент | Контактное лицо | История звонков

Общая информация | Поручения и работы ТМ | Сведения о клиенте | История взаимодействия

Данные по обзвонке

Состояние клиента: Резерв

Телефонный агент: Кузьмина Е.А. (ТМ)

Период обзвонки: 16.03.2016 - 07.10.2016

Подразделение тел. агента: Служба телемаркетинга

Сведения о клиенте

Адрес фактический:

Вид товара	Состояние	Дата состояния	...
Консультант			
ЭДО			

Клиент в группе:

Конкурент клиента:

Комментарии

09.06.10 Бывшие Шейпинг-зал Ирэны Железновой. (Бельщикова)
9/06/10 встреча
14/07/10 встреча

Сохранить | Отмена

Результат звонка | Статистика

Усп.	Неусп.	Повт.	Контакт
☐	☐	☐	

Ответственный: Воробьев А.С.

Контакт:

Повторить звонок: 13.09.2017 16:18:31 +15 +30 +60

Зафиксировать

Салон красоты "Ирэна"

Контактное лицо	Должность	Контакт	Повт. звонок
		7910-695-76-59	