



**Mango
Office**

Сервисы для повышения качества обработки вызовов

Ведущий

Павловский Святослав

Тренер по продуктам в компании «Манго Телеком»

Голосовое приветствие и IVR-меню

- Что это такое и в каких случаях следует использовать
- Какие преимущества дает компаниям и звонящим в них клиентам
- Как правильно настроить IVR на примере нескольких схем
- Запись голосового приветствия

Алгоритмы распределения вызовов в группе

- Зачем нужны группы обзвона и как объединять в них сотрудников
- Преимущества обработки звонков группами сотрудников
- Выбор и настройка подходящего вам алгоритма распределения звонков

Переадресация звонка по номеру звонящего

- Что это такое и какие возможности открывает для компании
- Примеры по обработке звонков VIP-клиентов и звонков на номер 8-800
- Настройка функции в Личном кабинете

Запись разговоров

- Использование для обучения сотрудников и разбора инцидентов
- Использование для улучшения продаж и корректировки маркетинга
- Настройка выборочных фильтров записи в зависимости от задачи

Виртуальная АТС (ВАТС) Манго-Офис — это комплексное решение телефонизации компании без необходимости подключения телефонных линий и покупки оборудования.



Виртуальная АТС Манго-Офис — не просто обеспечивает телефонию, но и предоставляет расширенные возможности по приему и обработке звонков, а также специальные отчеты и инструменты для измерения и повышения эффективности вашего бизнеса.

Голосовое меню, или IVR — это мощный инструмент обработки входящих вызовов, реализующий две основные функции: приветствие клиентов компании и автоматизация распределения звонков клиентов среди сотрудников в зависимости от темы обращения.

Управление всеми функциями голосового меню осуществляется в Личном кабинете.

Для настройки голосового меню необходимо выполнить следующие действия:

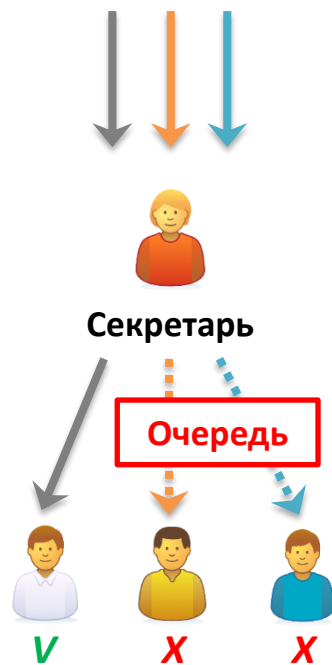
- Настроить пункты голосового меню и правила их работы
- Записать голосовые сообщения (онлайн) или загрузить предварительно записанные голосовые фрагменты в формате mp3

Качественное голосовое меню позволяет даже небольшой компании выглядеть солидно и работает на создание хорошего первого впечатления на клиентов.

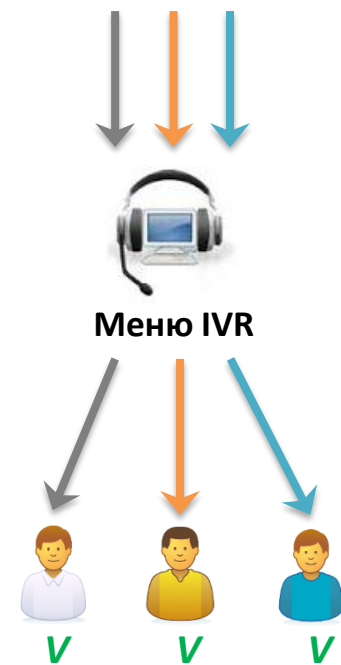
Звонки клиентов на многоканальный номер Манго Офис



- Нестандартные ответы
- Переводы звонков
- Много ненужной суеты



- Нужен спец. сотрудник
- Возможны очереди
- Клиент объясняет 2 раза



- + Одновременно
- + Быстро и точно
- + По стандарту

Правильно настроенное IVR обеспечивает



Сокращение числа пропущенных звонков на **15-20%**



Увеличение скорости обработки звонков до **20%**



Приятное впечатление клиентов от звонка в вашу компанию



Быстрое решение типовых запросов без необходимости ответа оператора



Снижение затрат времени сотрудников на обработку непрофильных звонков



Оптимизацию процессов обработки обращений клиентов

В отличие от обычной АТС, где для подключения IVR требуются дополнительные затраты и сложная настройка, в Виртуальной АТС Манго-Офис система IVR доступна совершенно бесплатно, а настройка выполняется быстро с помощью простого и удобного интерфейса.

Пример настройки меню IVR с подробной инструкцией можно найти на нашем сайте:

<http://www.mango-office.ru/newsletter/detail.php?element=3142>

Пример схемы обработки входящего звонка

В рабочее время:

-- Приветствие

-- IVR-меню:

---- 1. Отдел продаж

(подстраховка гол. почтой)

---- 2. Техподдержка

(подстраховка гол. почтой)


---- 3. Оператор


В нерабочее время:


-- Сообщаем рабочее время


-- Голосовая почта


Рабочие дни: 10:00—19:30

Сначала  **Звуковое приветствие:** Здравствуйте, вы позвонили в компанию ожидать окончания: Нет проигрывать: Всегда


1 → В любое время 


Сначала  **Переадресация** на группу: Отдел продаж | алгоритм распределения звонков в группе: **Параллельный по приоритету**
Использовать все номера сотрудника | Мелодия ожидания: **По умолчанию**


затем →  **Звуковое приветствие:** VoiceMail ожидать окончания: Нет проигрывать: Всегда


затем →  **Голосовая почта** на адрес: sales@mycompany.ru


Добавить ▾


затем →  **Отбой**


2 → В любое время 

 **Переадресация** на группу: Техподдержка


 **Звуковое приветствие:** VoiceMail

 **Голосовая почта** на адрес: support@mycompany.ru


3 → В любое время 


 **Переадресация** на Алла (секретарь)

Добавить ▾


затем →  **Отбой**

В любое другое время

Сначала  **Звуковое приветствие:** Информация о рабочем времени ожидать окончания: Нет проигрывать: Один раз

затем →  **Голосовая почта** на адрес: customerscare@mycompany.ru

Добавить ▾

затем →  **Отбой**

Голосовое приветствие (IVR) **В ПОДАРОК!**

Подключите (перейдите на) Виртуальную АТС в версии «Классический», «Свободный» или «Индивидуальный» до 31 октября и получите подарок — бесплатную профессиональную запись голосового приветствия.



Подробную информацию об акции можно найти в новостях на нашем сайте:
<http://www.mango-office.ru/promo/detail.php?element=2958>

Распределение звонков

Виртуальная АТС Манго-Офис — позволяет устанавливать разные алгоритмы распределения звонков по сотрудникам в разных группах и менять их при необходимости.

Использование тех или иных алгоритмов позволяет решать специальные бизнес-задачи, связанные с уменьшением времени ожидания клиента на линии, повышения продаж, оптимизации нагрузки на сотрудников, мотивации операторов.

Мы предлагаем различные алгоритмы распределения звонков в группе:

- Одновременно всем
- Последовательный
- Параллельный по приоритету (по квалификации)
- Равномерный
- Случайный (равновероятный)



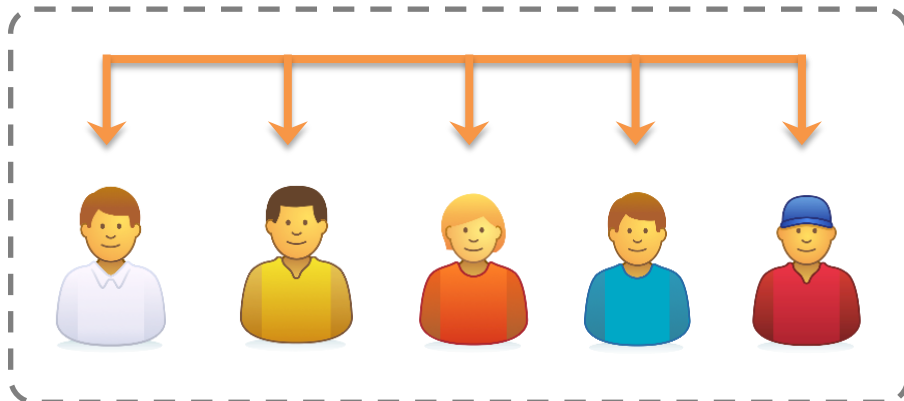
Использование групп обзвона и алгоритмов распределения звонков приносит пользу уже начиная с ДВУХ сотрудников. Всегда используйте это преимущество.

Одновременно всем

Звонок направляется одновременно всем сотрудникам в группе.



- + Звонящий клиент получит ответ максимально быстро
- + Звонок примет самый мотивированный оператор
- Нет гарантий, что самый мотивированный = самый опытный
- Неравномерная нагрузка на сотрудников



Когда использовать

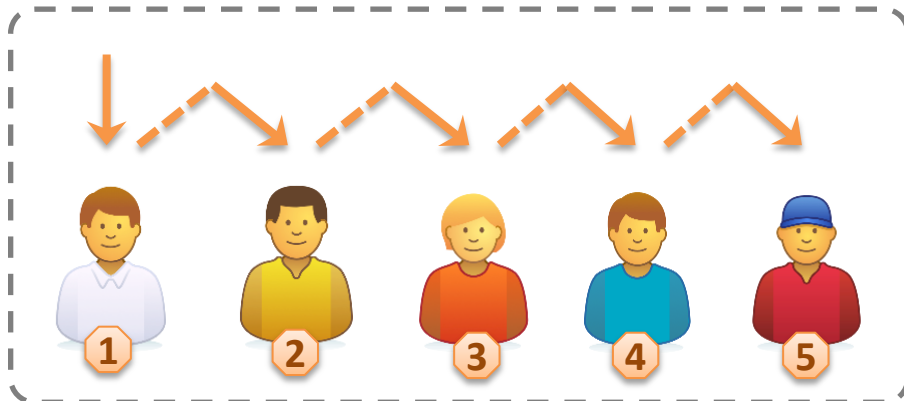
- На первом уровне поддержки, когда большая часть ответов по инструкции
- Если квалификация и мотивация сотрудников примерно равны
- Если сотрудники сами могут договориться об очередности ответов



Последовательно (по квалификации)

Звонок направляется последовательно первому свободному сотруднику, в соответствии с установленными приоритетами.

- + Звонок примет самый квалифицированный оператор
- Если сотрудник отошел – клиент будет ждать на линии
- Сотрудники в конце очереди получают мало практики
- Неравномерная нагрузка на сотрудников



Когда использовать

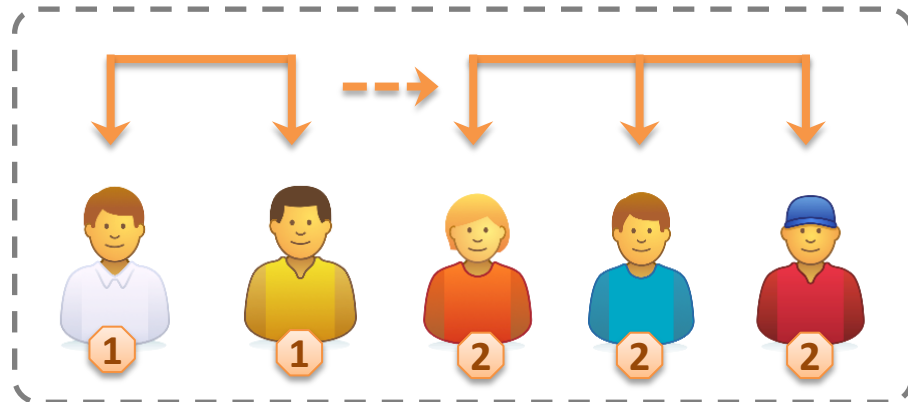
- В группе продаж или VIP-обслуживания, когда каждый звонок очень важен
- Для повышения числа успешных сделок на 10-25%



Параллельный по приоритету

Звонок направляется одновременно всем сотрудникам в группе с одинаковым приоритетом, после этого – всем сотрудникам с более низким приоритетом, и так далее.

- + Звонок примет самый квалифицированный оператор
- + Звонок примет самый мотивированный оператор
- + Звонящий клиент получит ответ достаточно быстро
- + Равномерная нагрузка на опытных сотрудников
- Сотрудники с низким приоритетом получают мало практики



Когда использовать

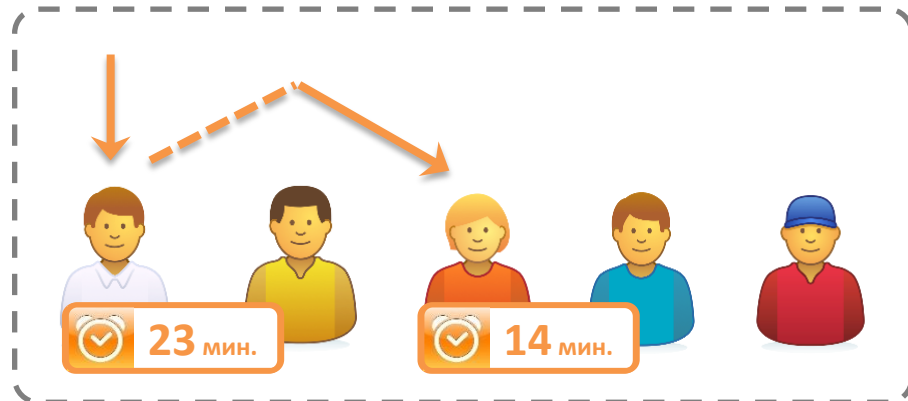
- Практически всегда



Равномерный

Звонок направляется сотруднику, предыдущий разговор которого с клиентом был раньше, чем у других (затем на второго по списку и т.д.)

- + Равномерная нагрузка на всех сотрудников в группе
- + Предсказуемая пауза до следующего звонка тому же оператору
- Нет прямого влияния на качество и скорость обработки звонков
- Сложно применять механизмы индивидуальной мотивации
- Сотрудники могут позволить себе делать долгие перерывы



Когда использовать

- Квалификация сотрудников примерно одинакова или не имеет значения
- Требуется сопровождение сделки (например, подготовка документов) после завершения разговора

Случайный

Звонок будет направлен случайному сотруднику из группы. Если он не примет звонок – тот будет направлен другому случайному сотруднику.

- + Достаточно равномерная нагрузка на всех сотрудников в группе
- + Сотрудники мотивированы быть на месте и не пропускать вызовы
- Нет прямого влияния на качество и скорость обработки звонков



Когда использовать

- Квалификация сотрудников полностью не известна (например, первый месяц после подключения Манго-Офис)
- Нужно дать сотрудникам возможность «проявить себя» и оценить их работу
- Сложно выбрать другой алгоритм

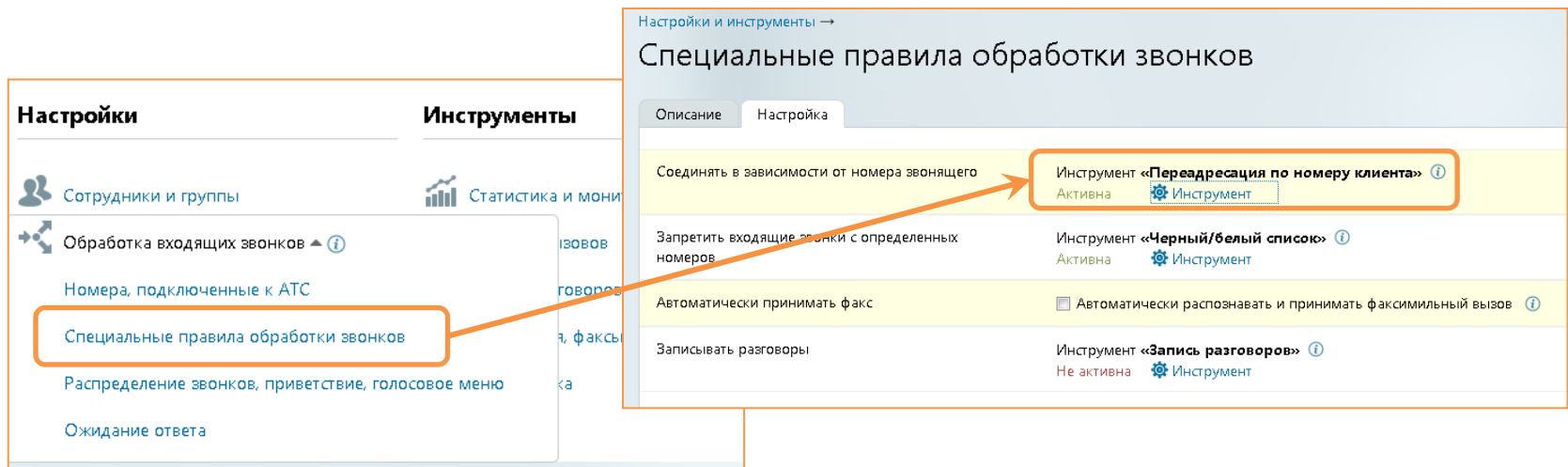
Переадресация по АОН

Переадресация по номеру звонящего — инструмент обработки входящих вызовов в зависимости от номера звонящего клиента. Он срабатывает до того, как звонок будет направлен в голосовое меню.

Подключение и настройка услуги

— бесплатно начиная с «Классического»

Личный кабинет → Виртуальная АТС → Раздел «Настройки» →
Обработка входящих звонков → Специальные правила обработки звонков →
Инструмент «Переадресация по номеру клиента»



The screenshot displays the 'Special rules for call processing' configuration page in the Mango Office system. The interface is divided into two main sections: 'Настройки' (Settings) on the left and 'Инструменты' (Tools) on the right. In the 'Настройки' section, the 'Специальные правила обработки звонков' (Special call processing rules) option is highlighted with an orange box. An orange arrow points from this box to the 'Инструмент «Переадресация по номеру клиента»' (Number-based forwarding tool) in the 'Инструменты' section. This tool is currently active and has a gear icon for configuration. Other tools listed include 'Инструмент «Черный/белый список»' (Black/white list tool) and 'Инструмент «Запись разговоров»' (Call recording tool).

Возможности переадресации звонков по номеру звонящего

- 1** Автоматически направлять вызовы с определенных, заранее известных номеров на конкретного сотрудника или группу сотрудников.
 - Звонки VIP-клиентов или партнеров переводить на персонального менеджера
 - Звонок руководителя компании можно автоматически направить на его секретаря
 - Звонки курьеров (таксистов) можно сразу направлять нужному диспетчеру
- 2** Автоматически сортировать и распределять группы вызовов с заранее неизвестных номеров по заданной «маске», например, в зависимости от оператора или региона.
 - Звонки на 8-800 направлять по маске региона в ближайший региональный офис
 - Звонки из-за рубежа направлять на переводчика (в т.ч. на мобильный телефон)

Запись разговоров — эффективный инструмент, нацеленный на повышение качества обслуживания клиентов и увеличение количества успешных сделок.

Возможности

- Настройка выборочной или «сплошной» записи разговоров
- Гибкая система настроек (запись отдельных сотрудников, групп или номеров)
- Включение записи телефонного разговора непосредственно во время разговора
- Хранение и прослушивание разговоров онлайн в Личном кабинете
- Возможность отправки звуковых файлов с разговорами на адреса электронной почты в формате mp3



Прослушивание записей обращений клиентов должно быть не исключением, а регулярной практикой, применяемой руководителями и сотрудниками всех, в том числе напрямую не работающих с клиентами подразделений.

Эффекты от использования

- Коррекция процессов обслуживания клиентов на основе анализа записанных телефонных переговоров.
- Повышение квалификации сотрудников — удачные приемы ведения телефонных переговоров одним сотрудником могут использоваться для обучения других.
- Однозначное решение спорных вопросов — в случае возникновения спорных моментов всегда можно обратиться к истории, прослушав записанный диалог.
- Увеличение воронки продаж — достигается за счет оптимизации процессов общения с клиентами на основе анализа телефонных переговоров.
- Адаптация маркетинговой стратегии — анализ вопросов в обращениях клиентов



Прослушивание записей обращений клиентов должно быть не исключением, а регулярной практикой, применяемой руководителями и сотрудниками всех, в том числе напрямую не работающих с клиентами подразделений.

Что записывать?

- Записывать стоит все разговоры. Гораздо лучше время от времени удалять лишние файлы, чем недосчитаться записи важного разговора.
- Записывать обязательно все группы общения с клиентами — продажи, поддержка.
- Помните про возможность включить запись во время разговора, набрав команду #5. Это очень помогает в дороге или если объем важной информации очень большой.

Кому слушать и зачем?

- Самим сотрудникам — для саморазвития и послезвонковой обработки сделок.
- Новым сотрудникам — записи профессионалов для обучения правильной работе.
- Руководителям, особенно начальникам групп продаж, поддержки и обслуживания — для проверки и улучшения качества работы сотрудников.
- Сотрудникам отдела маркетинга и отдела продаж — для анализа потребностей и вопросов клиентов, для корректировки рекламы и информации о продуктах.

Практические советы

- **Разговоры удобно слушать в дороге**
Записи в формате mp3, поэтому их можно загрузить в плеер (телефон, планшет, ноутбук) и воспроизводить в удобном для вас проигрывателе.
- **Обращайте внимание на очень короткие разговоры (< 40 секунд)**
Это могут быть нецелевые звонки (почему они произошли?), либо индикатор нехватки какой-то нужной информации (нужно разместить ее в публичном доступе) или нехватки какого-то специфического товара или услуги (требуется реакция).
- **Разговоры средней длины — типовые**
Содержат мало новой информации для руководителей, но выражают основную массу клиентов, позволяя лучше понять и оценить стандартные ситуации.
- **Обращайте внимание на длинные разговоры (> нескольких минут)**
Это могут быть важные (сложные) сделки, которые требуют повышенного внимания и контроля, или «дотошные» клиенты, от вопросов которых можно подчерпнуть немало полезного. Они покажут тенденции на рынке и слабые места вашего обслуживания.



Ведущий

Павловский Святослав



+7 (800) 555-55-22



www.mango-office.ru



sales@mangotele.com



IT компания статуса market-maker, работающая на глобальном рынке облачных технологий в сегменте B2B.

Лидер рынка виртуальных АТС, первый российский провайдер «облачных» телекоммуникационных сервисов.



На рынке с 2000 года.



Более **100 000** пользователей



Более **20 000** клиентов



Наши клиенты



Наши награды

