

ДИАГНОСТИКА ТЕЛЕФОНИИ

В компании: _____

Представитель компании: _____

Контактные данные: _____

Тел.: _____ Email: _____

Наименование Вашей АТС: _____

Общее количество подключенных сотрудников: _____

Из них - сотрудников Отдела Продаж: _____

CRM-система в Вашем Отделе Продаж: _____

01 ТЕЛЕФОНИЯ ГЛАЗАМИ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

У вас выполнена интеграция с какой-либо CRM системой

ДА/НЕТ

Менеджеры отдела продаж могут отправить клиенту SMS-визитку

ДА/НЕТ

Если вам позвонил новый клиент, то при скором повторном обращении он попадет на того же менеджера, что и в первый раз

ДА/НЕТ

У менеджера свободны руки для быстрой фиксации получаемой от клиента информации

ДА/НЕТ

Новые клиенты распределяются между самыми продуктивными менеджерами вашего отдела продаж

ДА/НЕТ

Руководитель отдела продаж получает мгновенные сообщения о пропущенных уникальных вызовах

ДА/НЕТ

Руководитель отдела продаж имеет возможность построить отчеты по всем вызовам за период (день/неделя/месяц)

ДА/НЕТ

Руководитель отдела продаж использует функцию прослушивания и суфлирования при интеграции новых сотрудников в отдел

ДА/НЕТ

02 ТЕЛЕФОНИЯ ГЛАЗАМИ КЛИЕНТА

Клиент после дозвона слышит интерактивное меню и может выбрать отдел

ДА/НЕТ

Если все операторы заняты, то клиент слушает музыку в ожидании и знает, свою позицию в очереди и примерное время ожидания

ДА/НЕТ

Клиент с момента дозвона ожидает ответа человека не более, чем ____ секунд

ДА/НЕТ

Ваши клиенты слышат операторов идеально, не просят перезвонить (чтобы улучшить качество связи) или повторить речь

ДА/НЕТ

Клиент может, зная внутренний номер, дозвониться напрямую до нужного ему сотрудника

ДА/НЕТ

Любой клиент, оказавшийся на вашем сайте, может воспользоваться кнопкой звонка с сайта

ДА/НЕТ

Если клиент позвонит в нерабочее время, система ему об этом сообщит и скажет, когда можно перезвонить

ДА/НЕТ

03

ТЕЛЕФОНИЯ ГЛАЗАМИ СИСТЕМОГО АДМИНИСТРАТОРА

Подключение нового сотрудника занимает у вашего системного администратора пару минут

ДА/НЕТ

Только системный администратор имеет доступ к управлению АТС

ДА/НЕТ

Системным администратором на АТС выполнены специальные настройки безопасности (ограничение на подключение, ограничение на исходящую связь, ограничение длительности разговоров и прочие)

ДА/НЕТ

В случае аварийной ситуации системный администратор в течение часа готов восстановить работоспособность АТС

ДА/НЕТ

В случае серьезных проблем системный администратор знает куда обращаться за помощью

ДА/НЕТ

04 ТЕЛЕФОНИЯ ГЛАЗАМИ РУКОВОДИТЕЛЯ

Для сотрудников настроены ограничения и они звонят только туда, куда им можно звонить

ДА/НЕТ

Интеграция телефонии и CRM дает полный контроль над отделом продаж

ДА/НЕТ

Для планерки или совещания используются конференц-вызовы

ДА/НЕТ

На аппарате секретаря настроена функция интерком (автоматический ответ при звонке руководителя)

ДА/НЕТ

К АТС легко подключиться из командировки

ДА/НЕТ

Стоимость владения АТС не является существенной статьей расходов

ДА/НЕТ

05 ТЕЛЕФОНИЯ ГЛАЗАМИ СОТРУДНИКОВ

Ваши сотрудники всегда знают кто звонит, до того как поднимут трубку

ДА/НЕТ

Если клиент оставит голосовое сообщение, ваши сотрудники знают как его прослушать и обработать заявку

ДА/НЕТ

Секретарь вашей компании всегда знает кто из сотрудников занят, а кто свободен и готов принять звонок

ДА/НЕТ

В случае необходимости ваши сотрудники всегда могут собрать телефонную конференцию с тремя и более участниками

ДА/НЕТ

Ваши сотрудники могут легко позвонить коллеге на сотовый по короткому номеру

ДА/НЕТ

Ваш сотрудник может самостоятельно получить запись своего разговора

ДА/НЕТ

Если сотрудник отойдет от рабочего места, поступающие ему вызовы будут направляться на коллег

ДА/НЕТ

Факсовые сообщения приходят вам на почту в удобном формате

ДА/НЕТ

Сотрудники пользуются единой телефонной книгой, а не вспоминают номера коллег

ДА/НЕТ

02

Определите, какие возможности телефонии для увеличения показателей продаж, Вы смогли выявить во время диагностики

ПУНКТ	СРОК РЕАЛИЗАЦИИ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ СПЕЦИАЛИСТ

Отлично,
Вы справились с заполнением!

Для сдачи задания Вам необходимо выслать фотографии (или сканы) всех листов на почту Oy-Li@voxlink.ru, после чего с Вами свяжется эксперт и по телефону примет это задание, а также ответит на все возникшие вопросы (15-30 минут).

Результаты задания будут переданы в Oy-Li напрямую.