


# Требования отдела продаж и CRM системы к телефонии.

Петр Петрухин, АКAM



# Петр Петрухин



- В 1С с 2001 года
- Директор «АКАМ» с 2009 года
- В сфере CRM с 2010 года
- №1 среди партнеров по внедрению 1С:CRM в г. Москва
- Отраслевые решения для 1С:CRM




TRADOMED INVEST



# СТАТИСТИКА

# ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ КАНАЛЫ РАБОТЫ С КОМПАНИЯМИ



Канал	Доля
E-mail	93%
Телефон	<b>90%</b>
Чат на сайте	84%
Социальные сети	71%
Офлайн поддержка	54%
Мессенджеры	35%
Форма обратной связи на сайте	6%
Форум на сайте	3%

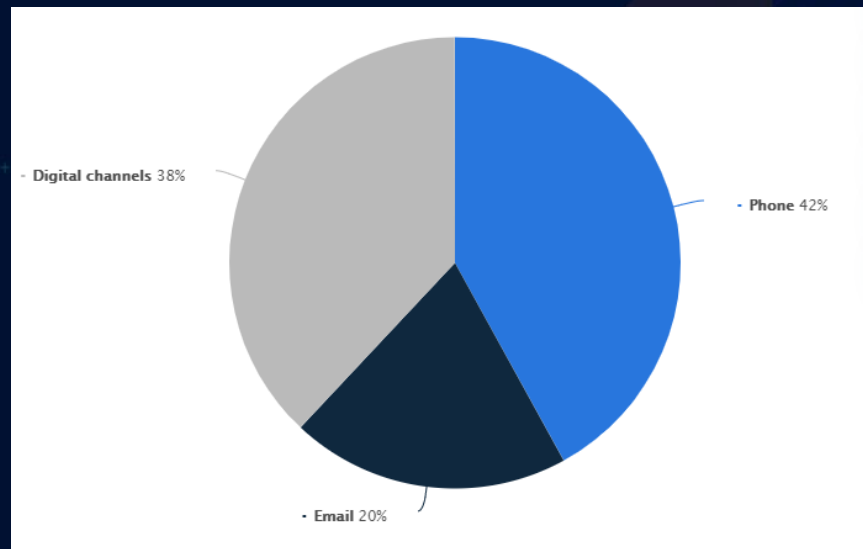
■ РФ 2017 АКИТ

# ПРЕДПОЧТЕНИЯ КЛИЕНТА



Канал	Доля
Телефон	42%
Цифровые каналы (чат на сайте, социальные сети, мессенджеры, форма обратной связи на сайте и форум)	38%
E-mail	20%

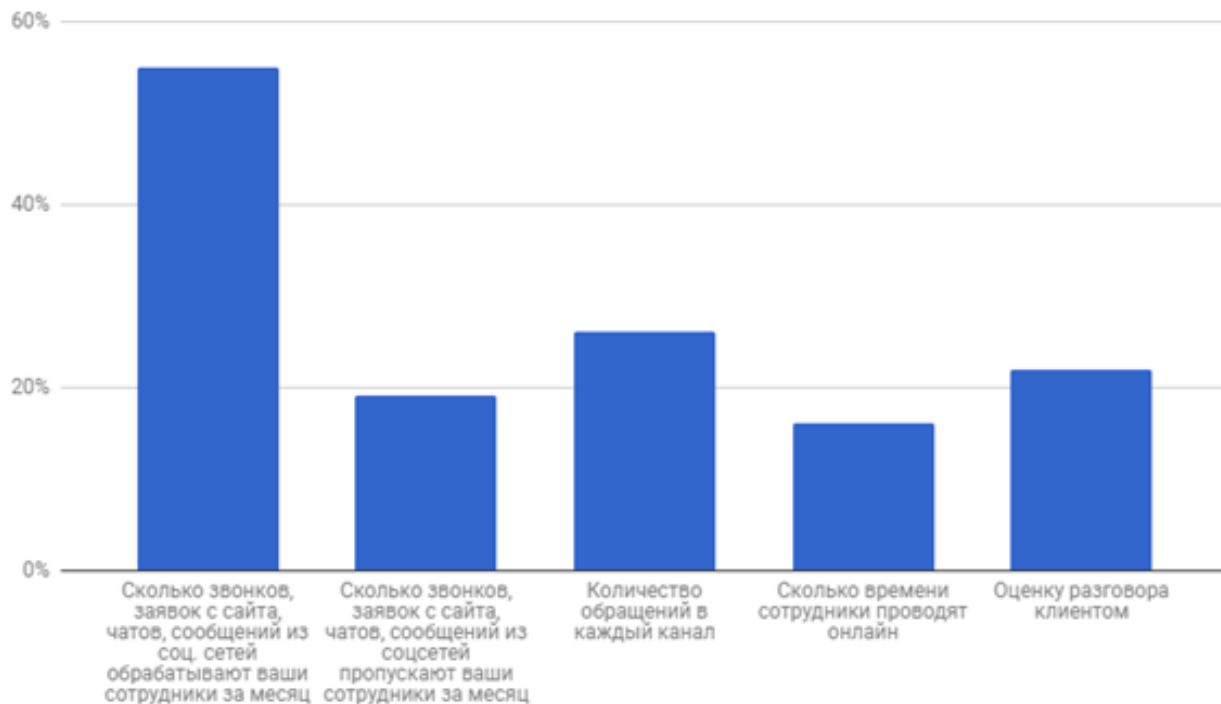
- USA 2019 Preferences



# Что хотят считать!



Какие из параметров вы можете отслеживать?



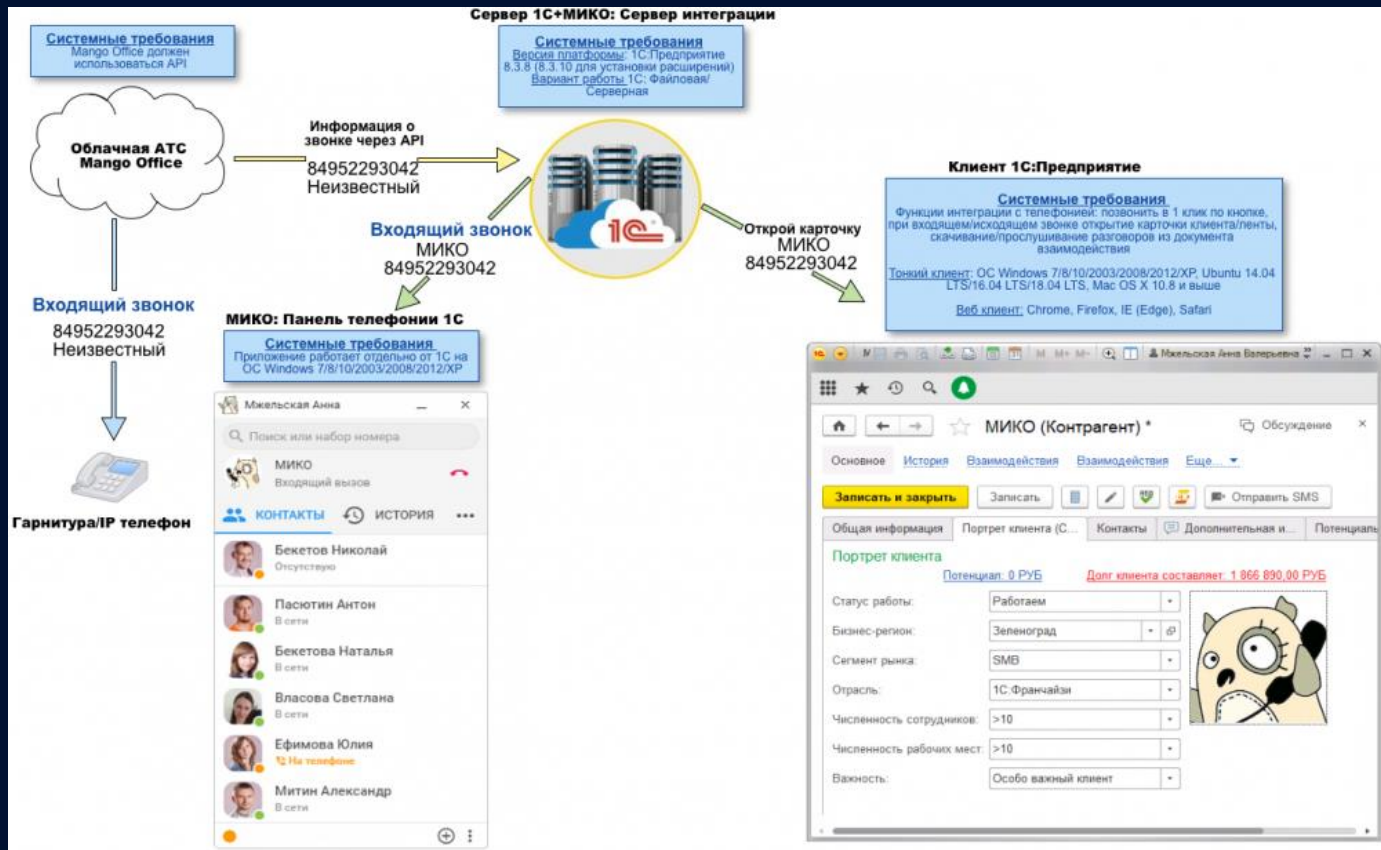
# Телефония взгляд «От бизнеса»

# ТЕЛЕФОНИЯ

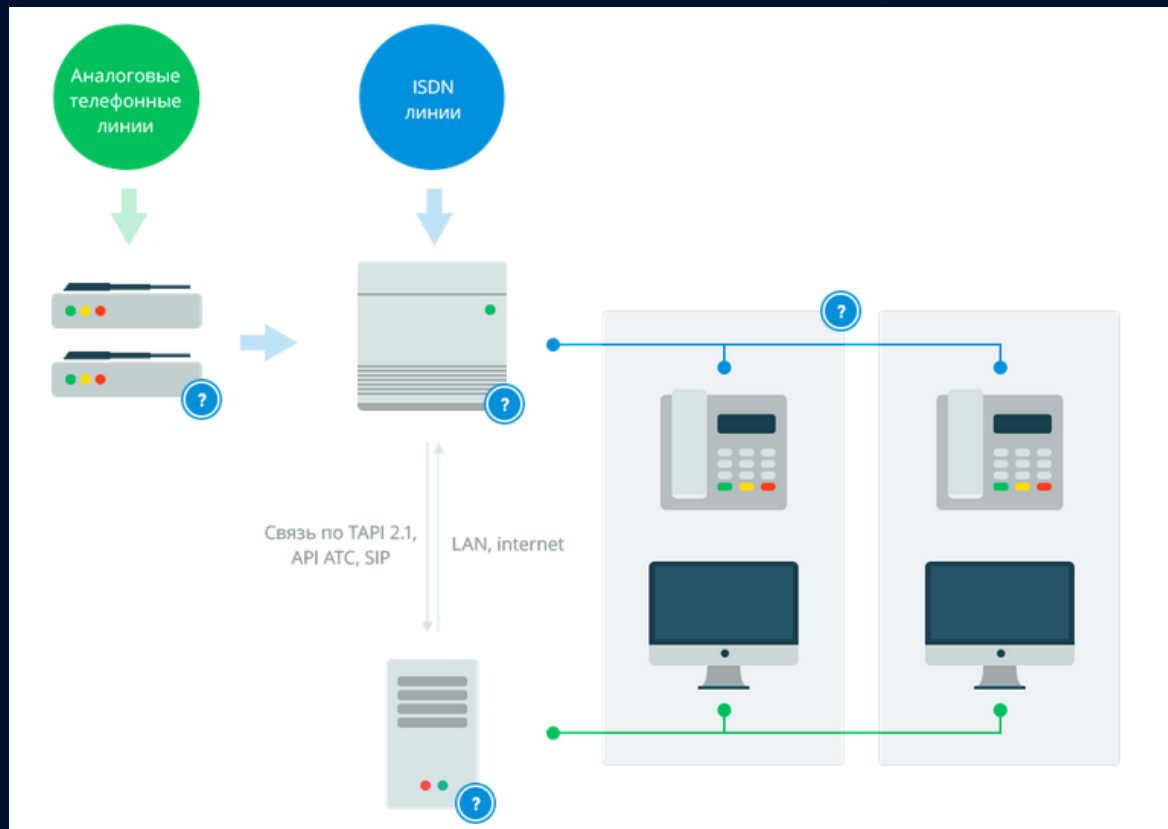




# ВАРИАНТ ОБЛАЧНЫЙ



# ВАРИАНТ ОФИС\АНАЛОГ



# ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ \ СБОР ДАННЫХ

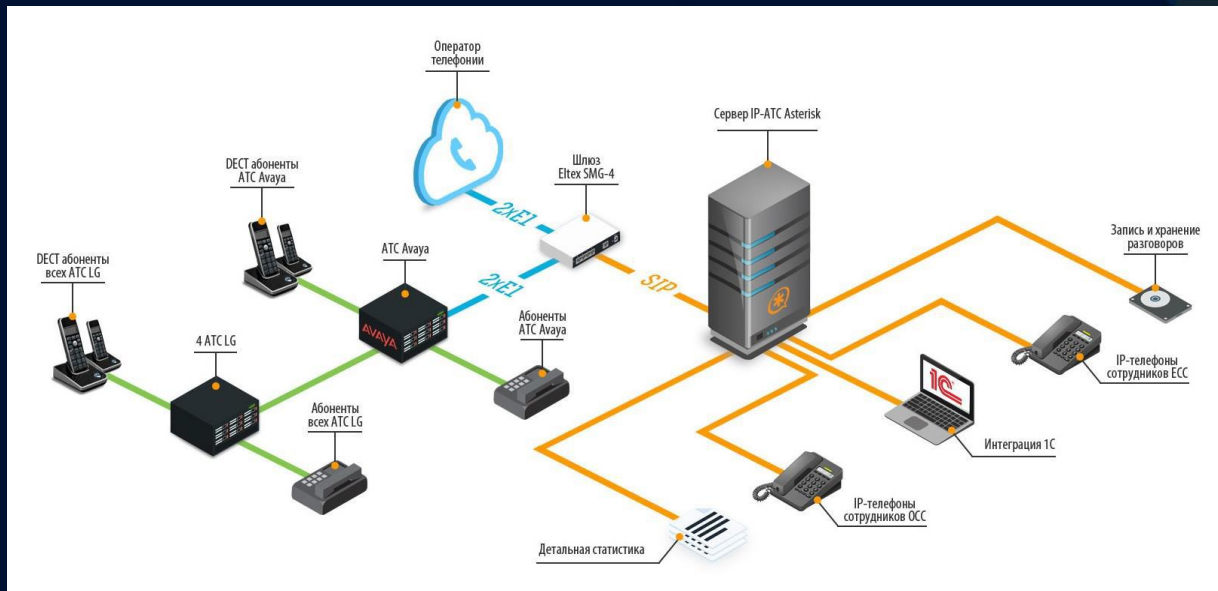
- Что используется: производитель, модель
- Мобильные?
- Гарнитур, телефонные аппараты
- Сколько пользователей и какой режим работы: офис, выезды, Contact center
- Сценарии использования
- Требования к безопасности
- Прослушивание записей

# Практические примеры

# ПРИМЕР №1 «ТОЧЕЧНАЯ» МОДЕРНИЗАЦИЯ



- Экономия бюджета
- Скорость развертывания
- Спокойствие ИТ



# ПРИМЕР №2 СБЕР ФАКТОРИНГ

## Стадия №1

Цель: Служба техподдержки на 20 пользователей

Имеется:

- Cisco Call Manager
- 1С:CRM

## Стадия №2

- MANGO office

## Стадия №3

- Отдел безопасности
- Переход обратно на Cisco Call Manager



# ПРИМЕР №3 Русский Хлеб



Дано:

- Колл-центр 8 операторов в смену
- 500 + заказов в день, 80% до 12-00

Используется

- Asterisk + Мобильные телефоны Мегафон
- 1С:CRM в составе решения 1С:ERP
- ИТ внедряют голосового помощника автоматического принятия заказов

Звонок входящий (отвеченный), !!!!Не определен!!!, 20.04.2021/10:04:08/0:00:37

Основное | Документы к проведению (гх) | Документы к распределению расчетов (гх) | Задания к отмене расчетов (гх) (Документ)

Позвонить | Записать и закрыть | + Принять обращение | ✖ Отклонить обращение | 📄 Запись разговора | 📄 Скачать запись

Дата и время звонка: 20.04.2021 10:04:08 | Длительность: 0:00:37 | Состояние: **Отвеченный** | Состояние обращения: Новое

Создать заказ | Создать претензию | Создать вопрос | Создать благодарность

**Кто звонил** | **Кто ответил**

Абонент: [ ] | Автор: Пашкова Светлана Васильевна | Номер: 303

Контактное лицо: [ ] | **+ Создать контакт** | Ответственный: Пашкова Светлана Васильевна

Номер: 9502449355

Комментарий

# Цените отношения и будьте на СВЯЗИ!

А теперь вопросы!

petruhin@akam.ru  
+7 (916) 621 34 95  
akam.ru

