

Пытка расспросами и казнь через IVR: как мы избавляли клиентов от этого

Станислав Николаев

Директор по маркетингу и фанат сервисов, делающих клиентов счастливыми. Много говорит, еще больше спрашивает, любит разрушать стереотипы.



МЕНЯ ПРЕДУПРЕЖДАЛИ



МЕНЯ ПРЕДУПРЕЖДАЛИ



матёрые зубры

МЕНЯ ПРЕДУПРЕЖДАЛИ



матёрые зубры



опытные мэтры

МАШИНА ВРЕМЕНИ

КОГО ТЫ ХОТЕЛ УДИВИТЬ ?



Кого ты хотел удивить?

МОМЕНТ наивысшего расцвета славы ансамбля «Битлз» на рынке пластинок появились диски с надписями «Почет, как «Битлз» по бросовым ценам — своеобразный опыт для бедных. Ансамбль и мы взяли. Видимо, осваивать на новой пластинке «Веселые обус» поет, ну прямо «Музыкани М», «Пуссики»...

Попытаемся восстановить истину. Песня «Никогда не поверю» из репертуара «Бони М» написана не Фрэнком Фарианом, а Кэйтом Форсеом. Автором песни «У пертуара ансамбля Л. Ж...

Русский

Английский

who you wanted to surprise

Whom then should they fear? 20.

"Who do you think won?" asked Time

Are You Trying to In

Кто?
Маркетолог?!

Тьфу на вас.

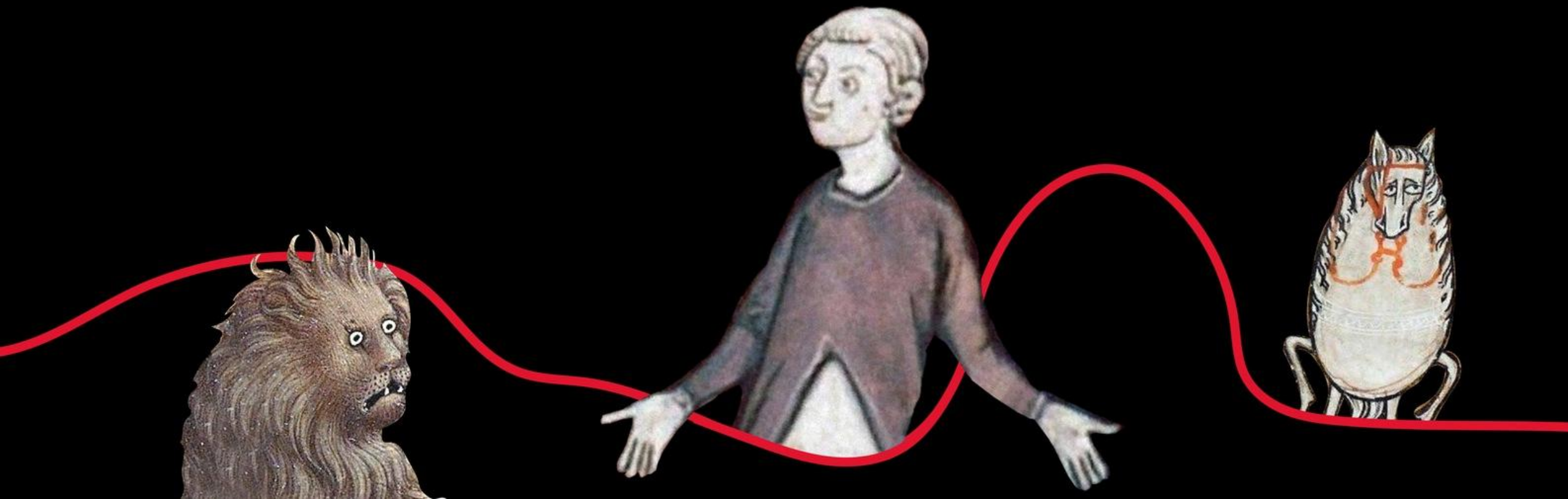


Так что там с пытками-то?



Страдающее 21вековье

WELCOME



Голосовое меню



Голосовое меню



Викторина



Отфутболивание



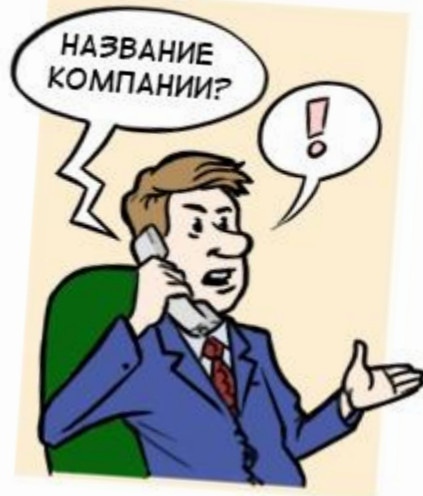
ПЕРЕВОЖУ ВАС
НА СЕРГЕЯ!...

ПЕРЕВОЖУ ВАС...

Голосовое меню



Викторина





Я просто хотел узнать,
как там мой заказ...

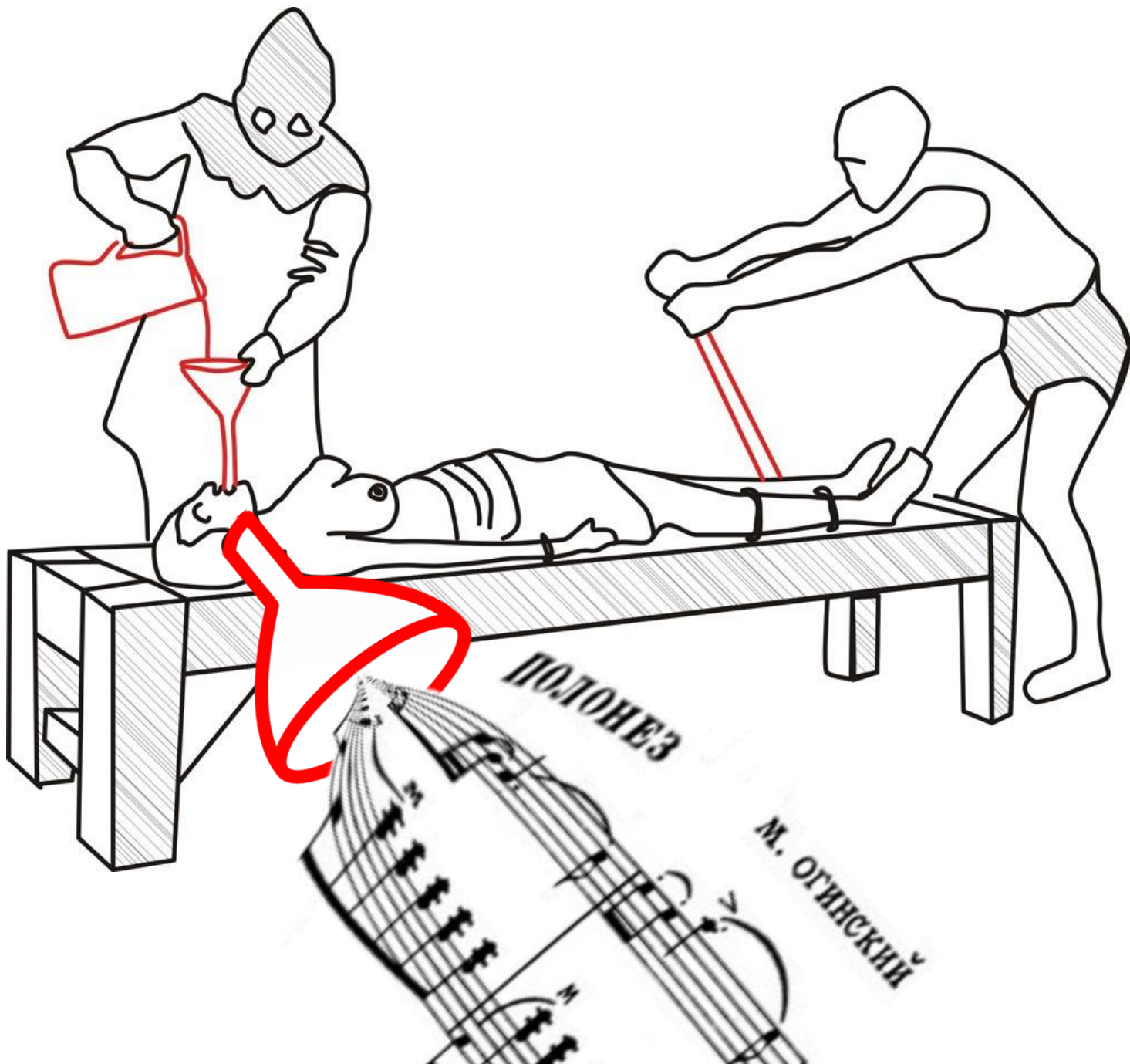
Приговаривается
к прослушиванию
10-минутного
приветствия!!!

ОСТАВАЙТЕСЬ НА ЛИНИИ



Ля-ля-ля

Ваш звонок очень важен



Простите, люди,
мы не нарочно



шёл 2012 год

Дано: есть АТС и CRM.

Доказать: интеграция
ВОЗМОЖНА!



ЧТО ТАКОЕ ИНТЕГРАЦИЯ?

2 0 1 2 EDITION

1. Знать, кто звонит.
2. Сделать исходящий.
3. Пробросить историю в CRM.

Бонус-трек:

Умный перевод.

ЖИВИ БЫСТРО,
УМРИ МОЛОДЫМ.



Соединяй

~~ЖИВИ~~

БЫСТРО,
МОЛОДЫМ.

НЕ
ВРЕМЯ
УМИРАТЬ





**ПРОСТЫЕ
ЗВОНКИ**

телефония

багажный бокс: 3 тыс изображе



yandex.ru/images/search?from=tabbar&text=багажный%20бокс

Яндекс

багажный бокс



Найти

CRM

Поиск Картинки Видео Карты Товары Новости Переводчик Все



на крышу

thule

на фаркоп

touristik 520

кофр на крышу крета

maxbox pro 460л

Предложения магазинов

реклама



Боксы багажные
ATLANT Classic 8544

citilink.ru

15 250 ₽



Багажный бокс ATLANT
Diamond, на крышу,...

citilink.ru

32 370 ₽



Багажный бокс ATLANT
Sport, на крышу, 431л,...

citilink.ru

21 130 ₽



Багажный бокс ATLANT
Diamond, на крышу,...

citilink.ru

32 370 ₽



Автобокс
380 (Комп
[market.ya](http://market.yandex.ru)

14 549 ₽



ATLANT 8581 Бокс
автомобильный на...
Яндекс Маркет



Автомобильный бокс ATLANT ATLANT Diamond
500 белый глянец, 5...
Яндекс Маркет



Багажный бокс на крышу ATLANT
Diamond 430 (430 л)
m.market.yandex.ru



Бокс на к
матовый
Яндекс М





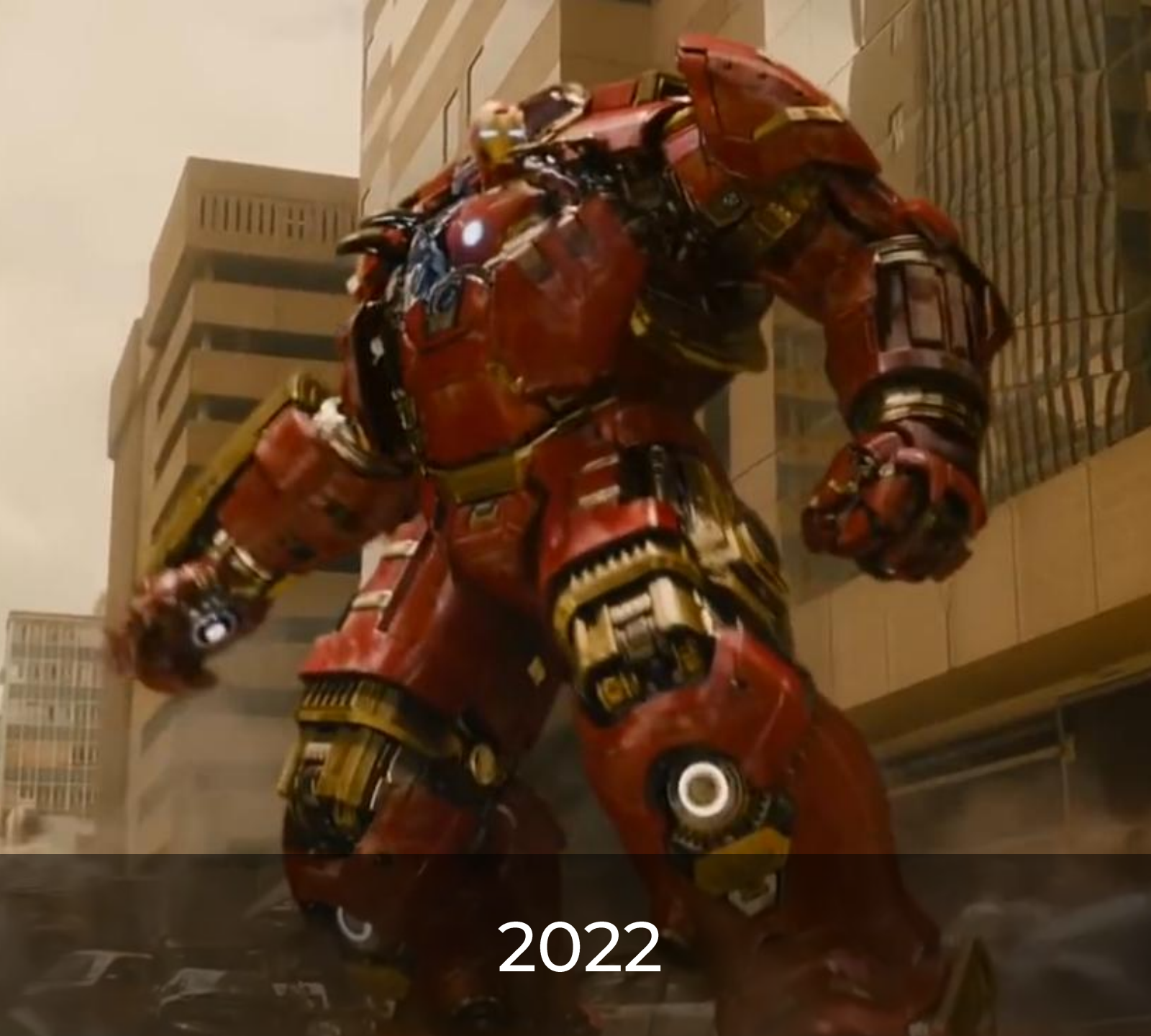
осталось 10 минут



ПРОСТЫЕ
ЗВОНКИ



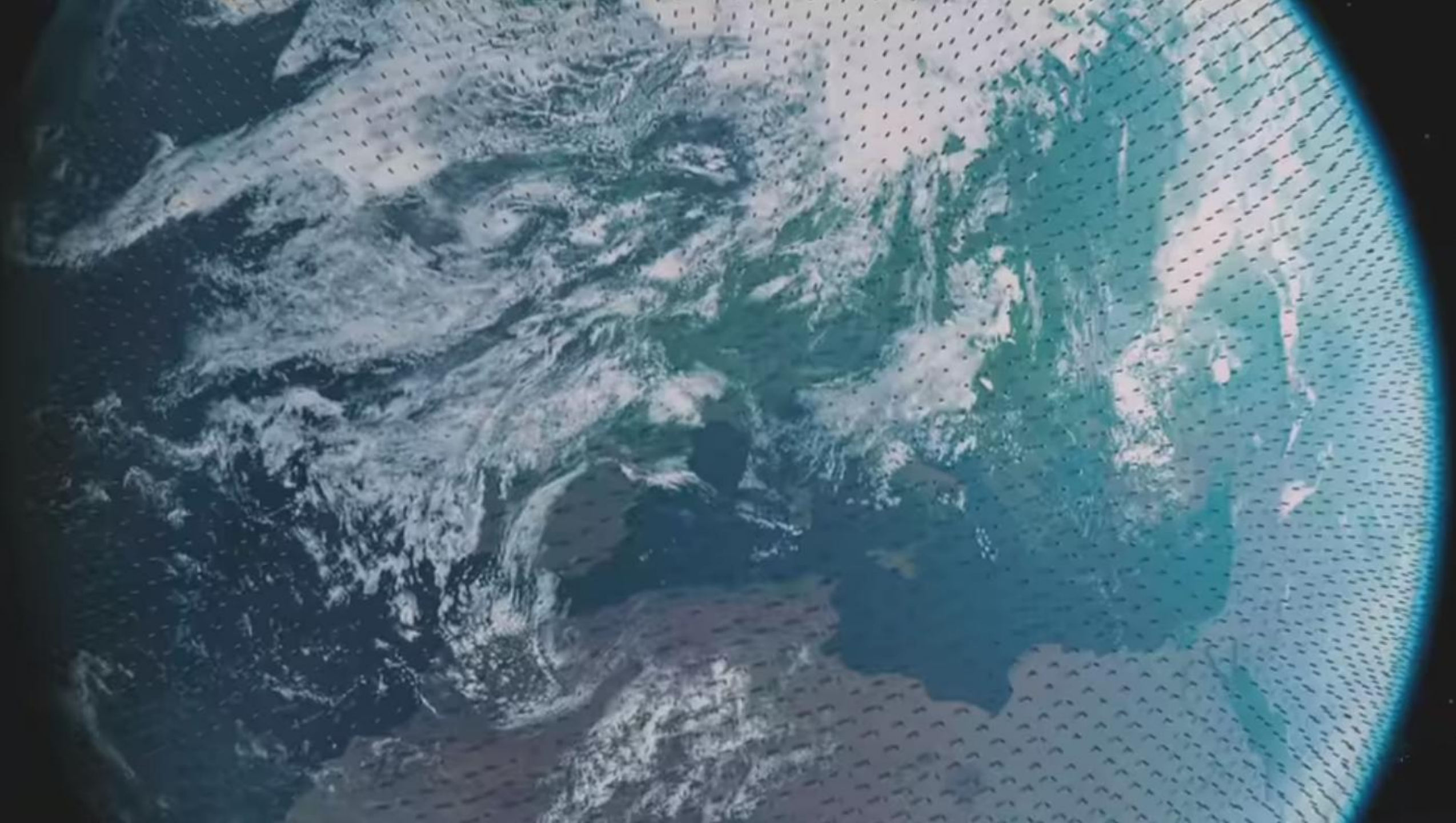
осталось 10 минут



2022



2012







Продукты

Номера и связь

Интеграции

Оборудование

Бизнес-кейсы

Партнерам

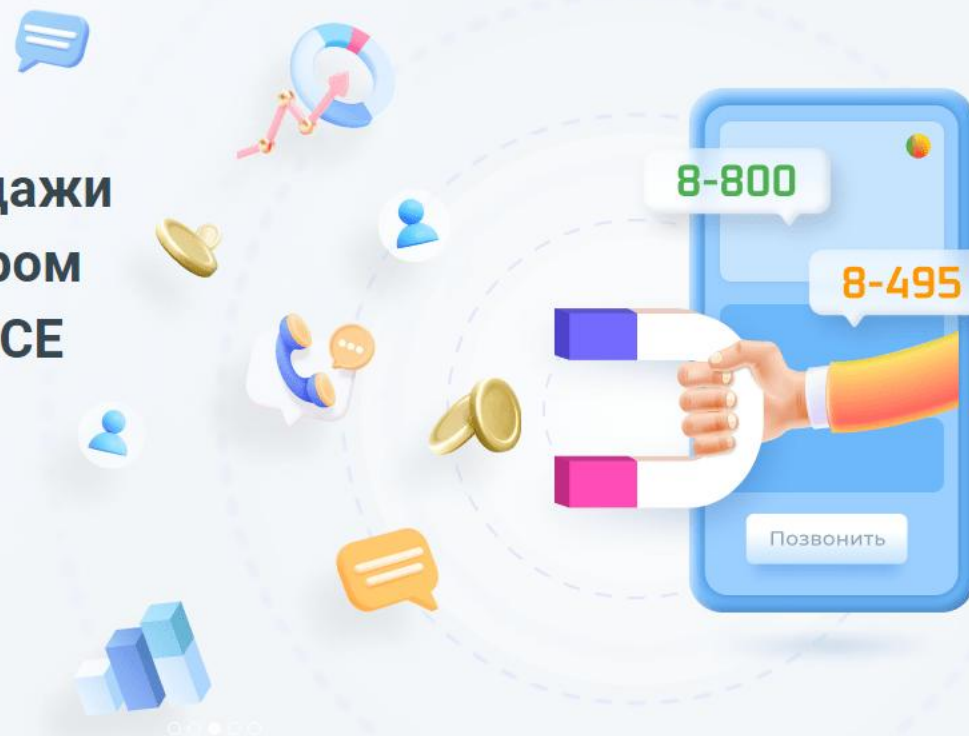
Поддержка



Увеличьте продажи с Умным номером от MANGO OFFICE

Виртуальная АТС
для вашего бизнеса

Узнать подробнее



Виртуальная АТС

Облачная телефония для организации продаж, обслуживания и связи внутри бизнеса



Контакт-центр

Профессиональное облачное бизнес-приложение для управления и обработки обращений клиентов



Колтрекинг (Call Tracking)

Профессиональный инструмент для оценки эффективности рекламы и ее конверсии в сделки



Виртуальная АТС

Телефония для бизнеса без привязки к адресу

Оставить заявку



Подключение услуг

ТЫ ИХ В ДВЕРЬ



ОНИ В ОКНО



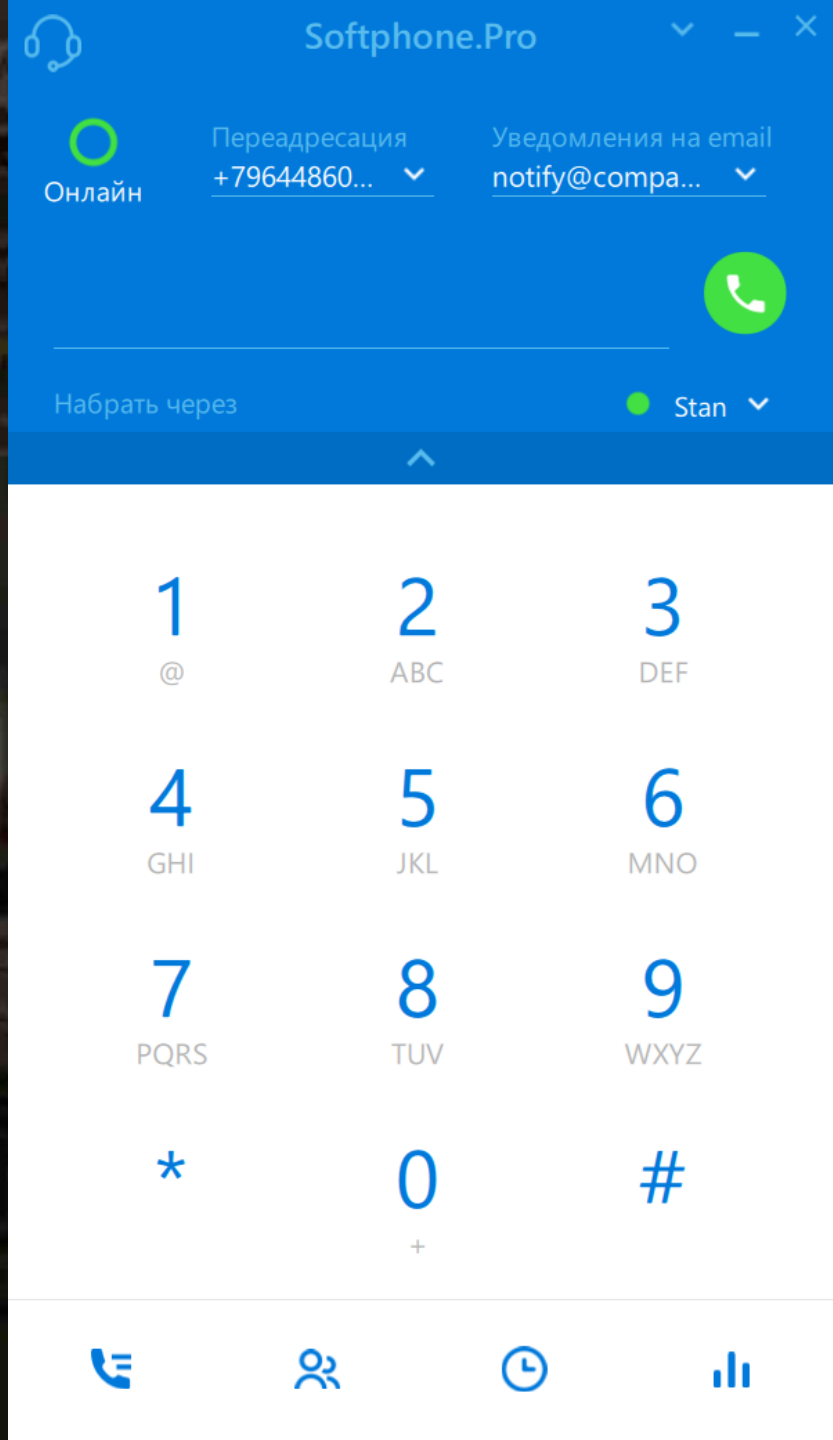
ТУТ-ТО
МЫ ВСЕХ
И ПОСЧИТАЕМ

Софтфон для бизнеса

- ▶ Работает со всеми операторами связи, облачными АТС, Asterisk и FreePBX
- ▶ Подходит для колл-центров, отделов продаж и технической поддержки
- ▶ Подключается к любым CRM системам, клиентским базам и программам
- ▶ Собирает статистику, записывает звонки и экран компьютера

📄 Скачать для Windows, macOS

🛒 Купить





Однажды твои продукты
начнут давать потомство.

А заботиться — тебе.



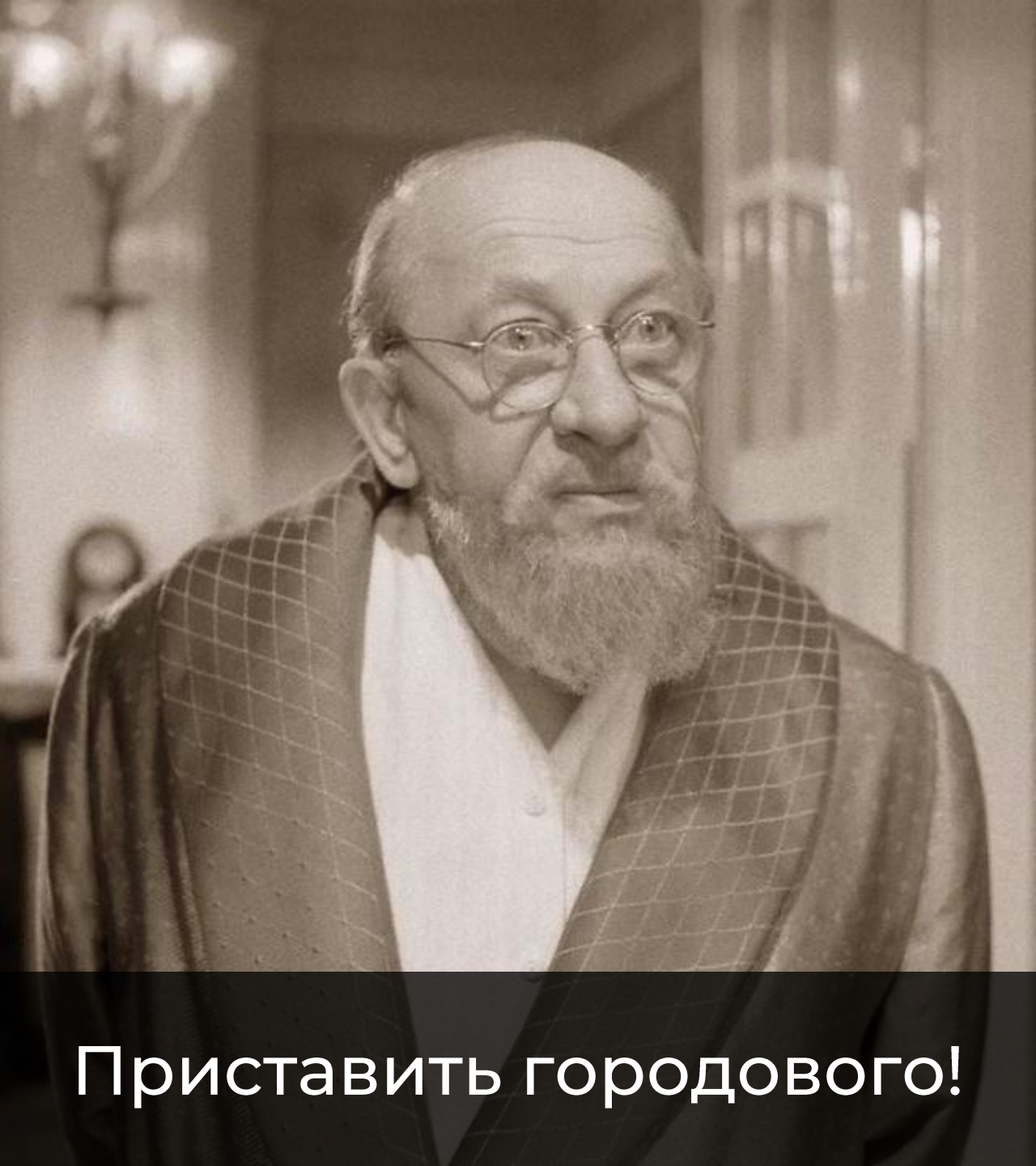
взяли бесплатное
и стали продавать



Колл-центр — это конвейер



Оператору нужен менеджер /
супервайзер / «надсмотрщик».



Приставить городского!

Мы пойдём
другим путём!

В.И. Ленин



77

Все звонки



30

Исходящие



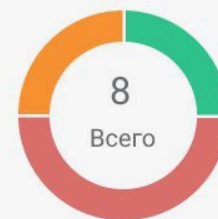
47

Входящие



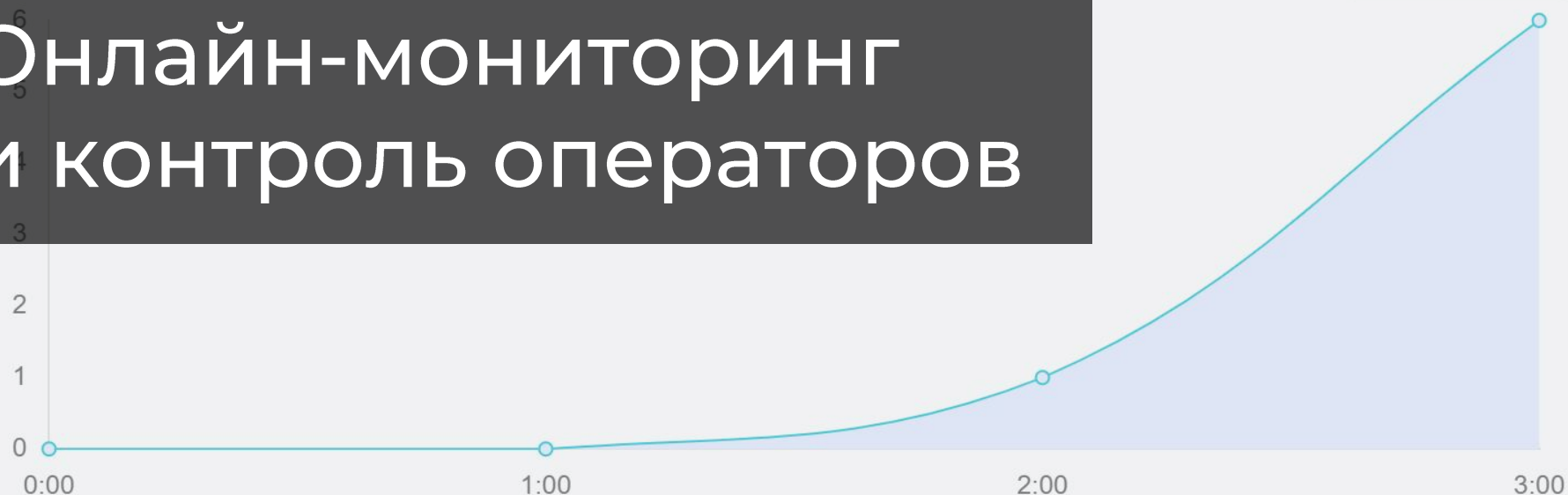
89%

Входящие отв. %



Все операторы		8
Онлайн		2
Работает		4
Оффлайн		0
Отошел		2

Онлайн-мониторинг и контроль операторов



Исходящие по операторам

Оператор	Количество	% от общего числа
Танечка	19	63%
Ванечка	5	17%
Собака Авва	4	13%

Отвеченные по операторам

Оператор	Количество	% от общего числа
Попугай Ка...	18	38%
Ванечка	10	21%
Собака Авва	10	21%

Операторы

Поиск



Доктор Айболит

● Онлайн 14 минут

Ванечка

● Входящий +74954582758 0:09

Злая Варвара

● Обед 30 минут

Обезьяна Чичи

● Разговаривает +74956694845 1:37

Попугай Карудо

● Разговаривает +79220423903 4:20

Собака Авва

● Постобработка +73432360096 0:11

Сова Бумба

● Онлайн 18 минут

77

Все звонки



30

Исходящие



47

Входящие



89%

Входящие отв. %



Все операторы	8
Онлайн	2
Работает	4
Оффлайн	0
Отошел	2

Онлайн-мониторинг и контроль

6
5
3
2
1
0
0:00

Исходящие по операторам

Оператор	Количество	% от
Танечка	19	63%
Ванечка	5	17%
Собака Авва	4	13%

Время разговора по операторам

Общее время звонка (Все звонки)

1:06:40
58:20
50:00
41:40
33:20
25:00
16:40
8:20
0:00
07.08

211

214

215

08.08

Входящие по географии

Входящие

20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
07.08

RU - Москва и Московская область

RU - P

08.08

10.08

Онлайн

— Ооо, ты умеешь в Queue Log!..



— Ооо, ты умеешь в Queue Log!.. *!*!*!*!







Когда любимая поляна занята



Yessss





Calls ▾

Inbound Distribution ▾

Inbound Service Level ▾

Outbound Performance ▾

Agents ▾

Ast ▾

Last 90 days

Last 30 days

Last 7 days

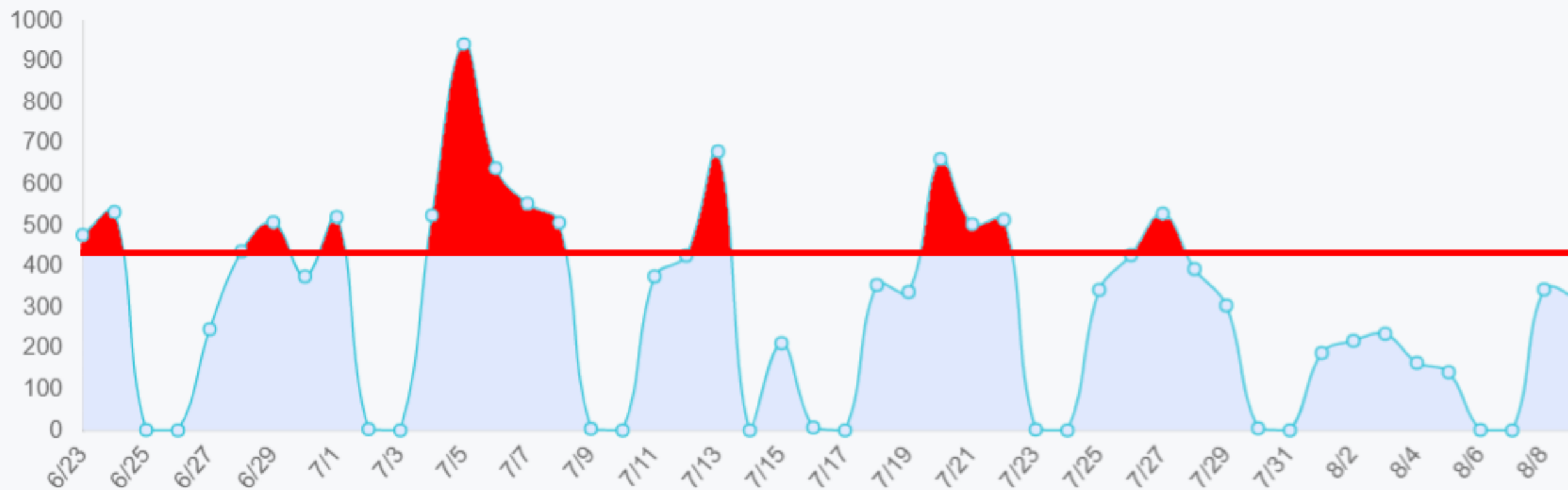
Yesterday

Today



2022-06-23 - 2022-09-20

Calls ■ Calls



Защитим малышей
от пропущенных!



100% защита от пропущенных звонков для малого бизнеса

♥ Никаких роботов и автоответчиков - отвечают ЖИВЫЕ люди!

☁ Облачный колл-центр нового поколения! Не требуется длительное согласование проекта. Нет платы за подключение, за разработку скрипта и за обучение операторов. Вы подключаетесь самостоятельно, быстро и при минимальном бюджете - всего от 990 руб./месяц.

⌚ Подключается всего за 15 минут с сохранением вашего номера!

от **990** руб.

цена за 1 месяц
Все цены

Попробовать демо



ТЕЛЕФОНИСТКА
онлайн сервис по обработке звонков

Звонки

Звонок	Время	Линия	Длит.	Переводы
+79110027306 Зайчиха Мать	17:39	Регистратура	01:13	
+79236053543 Барбос	15:27	Прямая линия	00:32	Доктор Ай
+79203750870	15:12	Регистратура	01:26	

От звонка в  до «Здрасьте»

меньше 5 секунд





аутсорсинг аутсорсинга

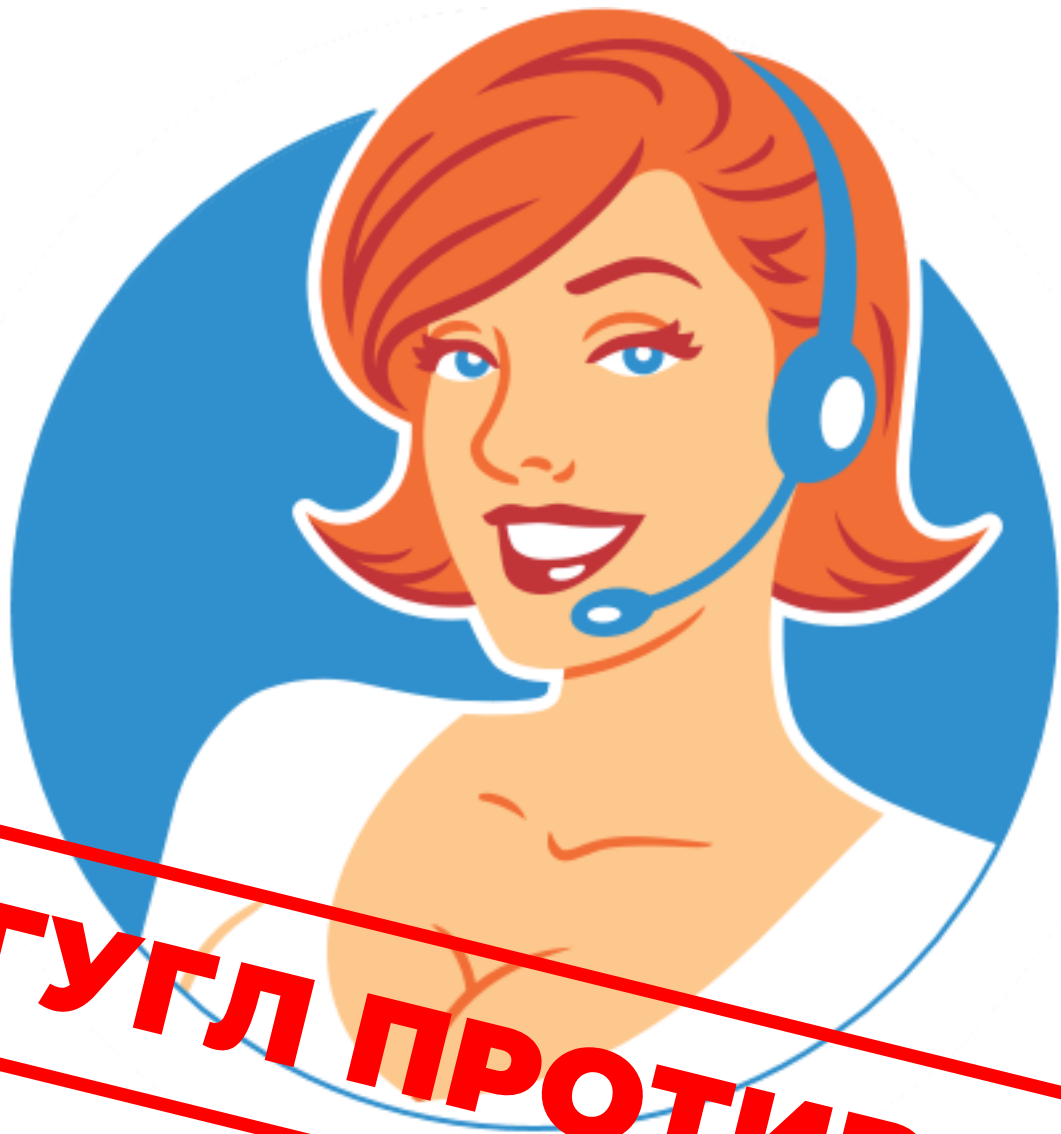


Секс продаёт





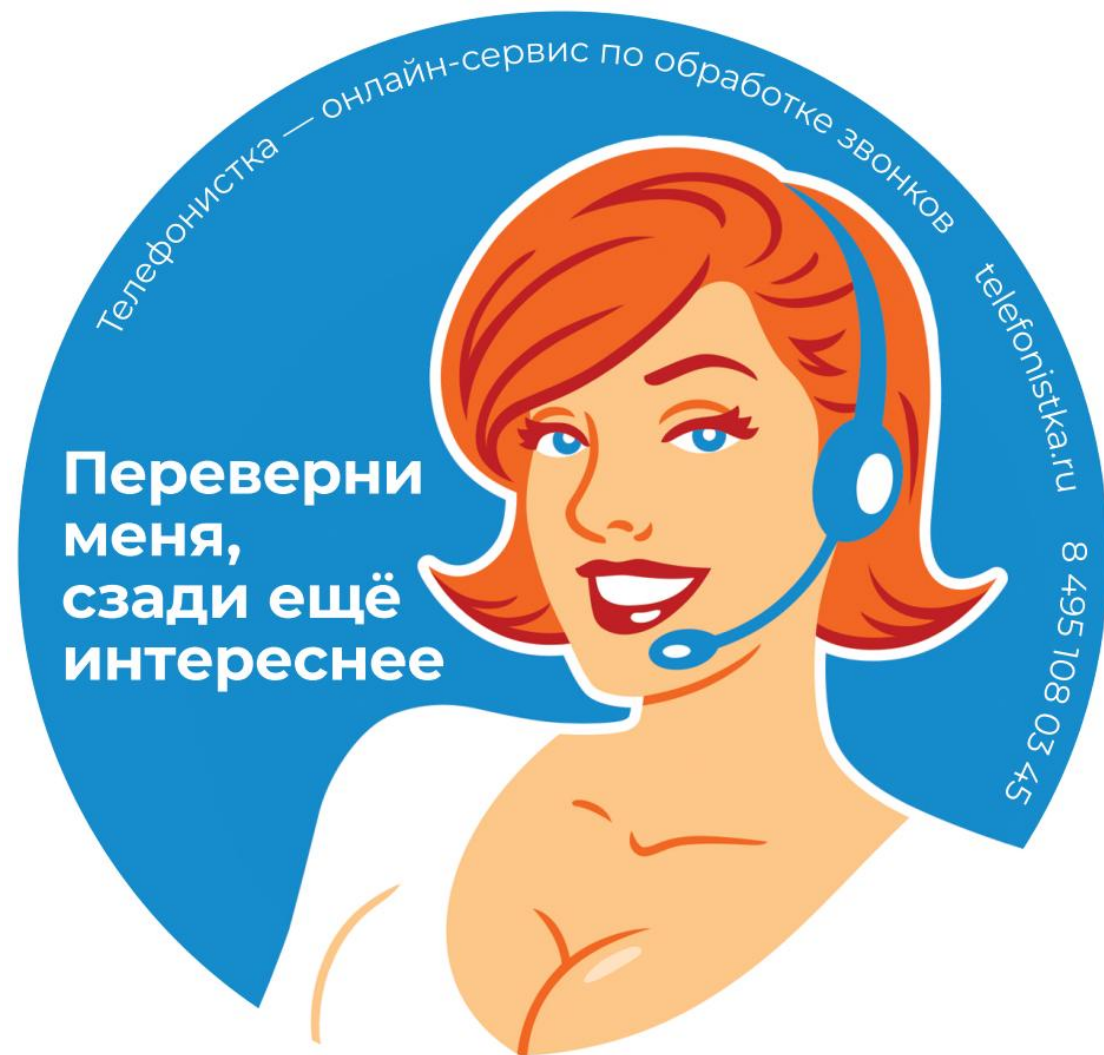
ОДОБРЕНО



ГУГЛ ПРОТИВ!



Секс продаёт





Дата "24" 09 2022 г.

ТОВАРНЫЙ ЧЕК № 1

Наименование товара	Кол-во	Цена	Сумма
Уверительная история			
Опыт, инсайты, шипки			
 			
  			

Итого: Равнодушных не осталось (надеюсь)

Подпись продавца



осталась 1 минута

тест на проверку зрения



**ПРОСТЫЕ
ЗВОНКИ**

это может вам пригодиться



Softphone.Pro

СТЫЕ
ОНКИ

это может вам пригодиться



Softphone.Pro

это может вам пригодиться

Спасибо за внимание!

У кого-нибудь есть вопросы?

stanislavn@vedisoft.ru

+7 (964) 486 02 02

vedisoft.info



Пожалуйста, оцените
мой доклад прямо сейчас



ASTERISK
BUSINESS DAY