

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



ASTERISK BUSINESS DAY

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ КАНАЛЫ РАБОТЫ С КОМПАНИЯМИ

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

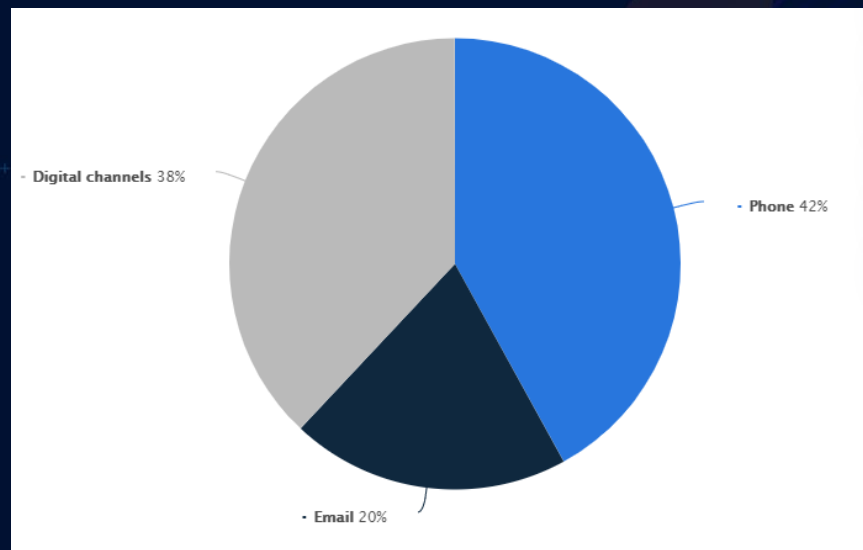
■ РФ 2017 АКИТ

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%

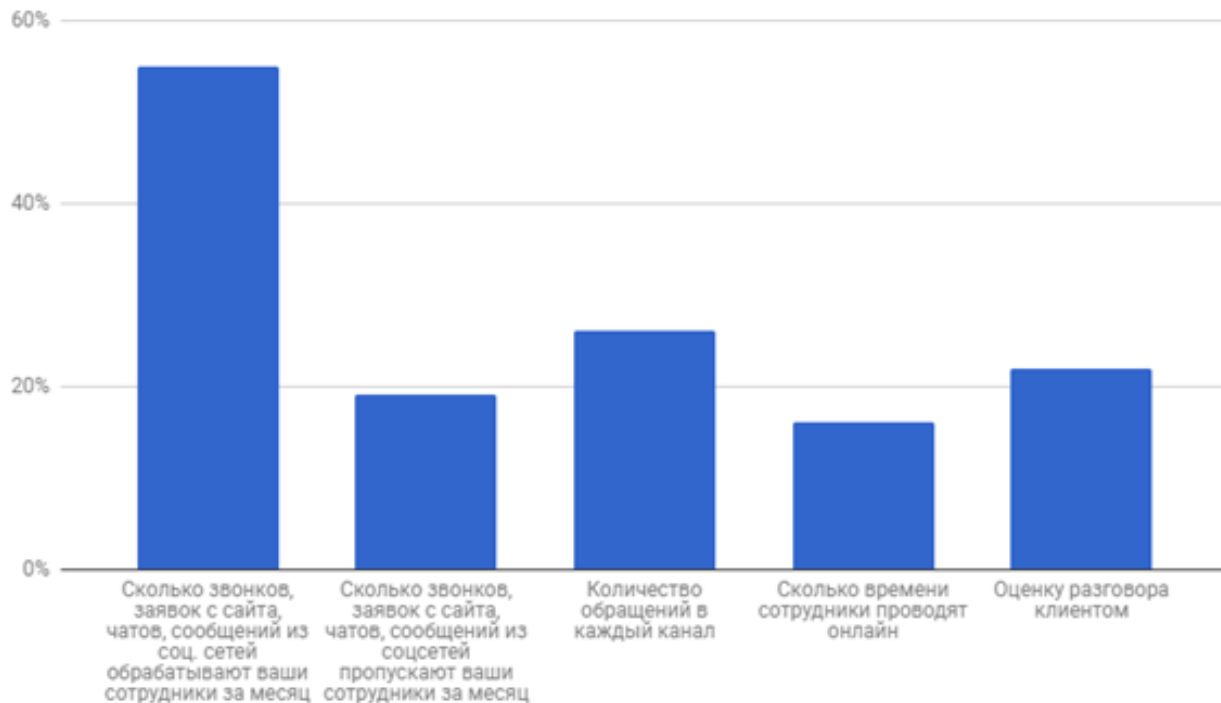
- USA 2019 Preferences



Что хотят считать!



Какие из параметров вы можете отслеживать?

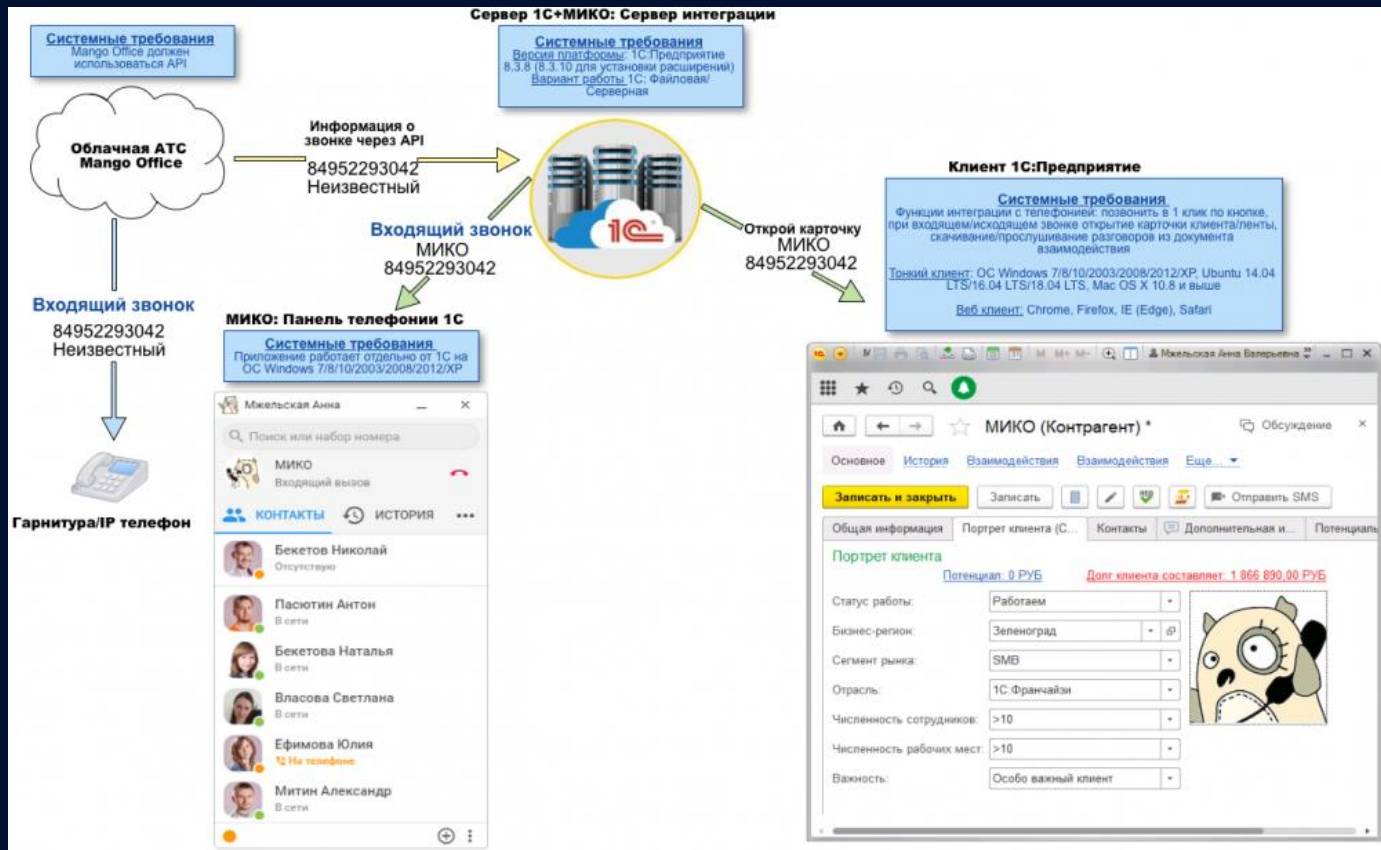


Телефония взгляд «От бизнеса»

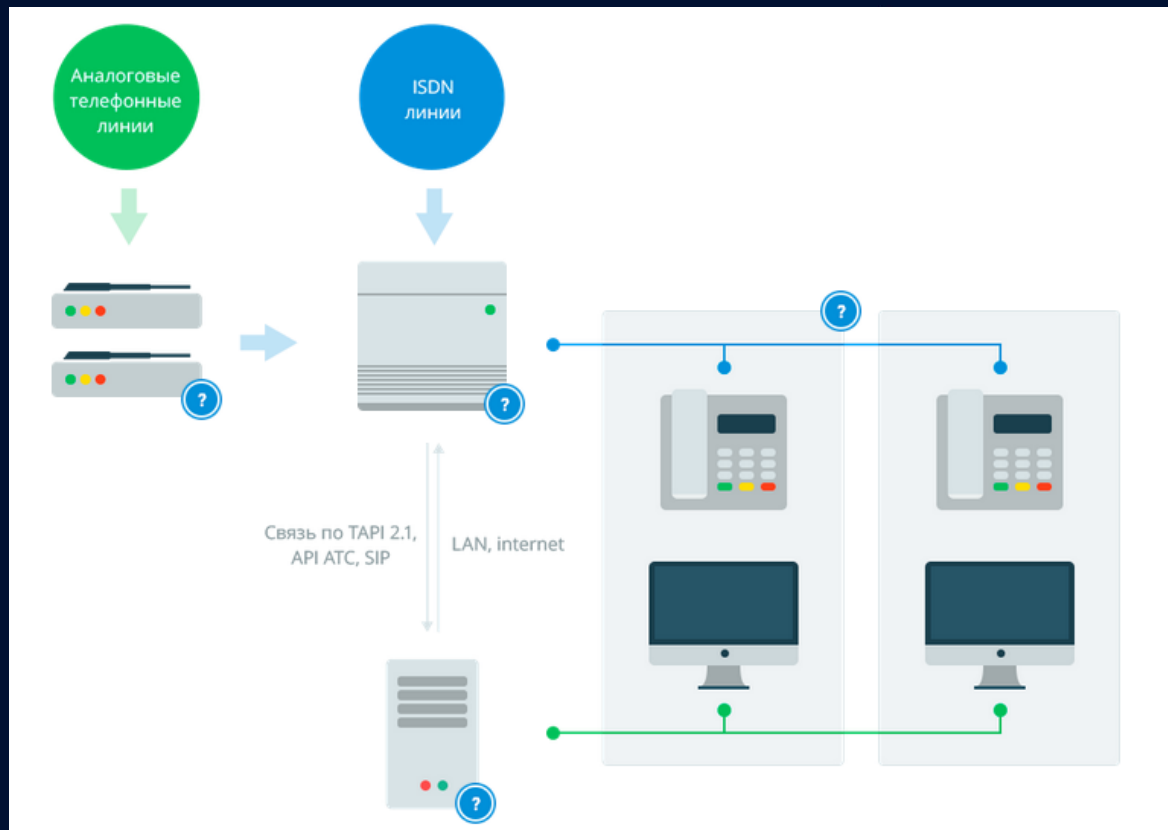
ТЕЛЕФОНИЯ



ВАРИАНТ ОБЛАЧНЫЙ



ВАРИАНТ ОФИС\АНАЛОГ



ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ \ СБОР ДАННЫХ

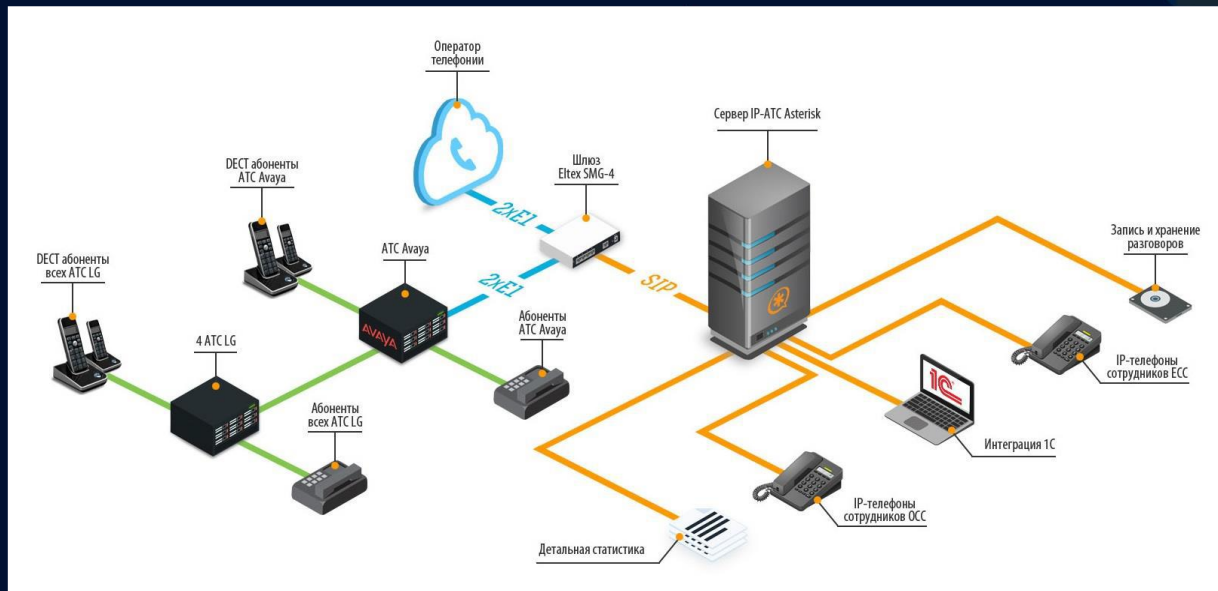
- Что используется: производитель, модель
- Мобильные?
- Гарнитуры, телефонные аппараты
- Сколько пользователей и какой режим работы: офис, выезды, Contact center
- Сценарии использования
- Требования к безопасности
- Прослушивание записей

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

