

**Дарья Ефимова, руководитель филиала «Манго Телеком» в Перми:**

— Наши бизнес-приложения помогают компаниям значительно повысить доход и клиентоориентированность за счёт постоянной работы с информационно-аналитическими сервисами, контроля статистики вызовов и качества разговоров с клиентами в виртуальной АТС и центре обработки вызовов (ЦОВ). А также за счёт использования CRM и ЦОВ в отделах продаж, службах работы с клиентами, в «продающих» call-центрах и т. д. \*

## Клиентоориентированный подход

### CRM

В переводе с английского Customer Relationship Management (CRM) значит «управление взаимоотношениями с клиентами». CRM-система — это прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации взаимодействия с клиентами, повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов. Все эти процессы можно настроить и отслеживать путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Благодаря этой услуге вы сможете отследить, сколько звонков и писем принял ваш сотрудник, насколько профессионально на них отреагировал, какие задачи выполнил. Телеком-операторы предлагают CRM-системы, которые можно настроить под потребности конкретно вашего бизнеса. Есть и оригинальные дополнительные услуги. Например, если вы подключите CRM-систему к своей телефонии, то при получении звонка от клиента система вам сразу откроет его карточку, в которой указаны все последние операции. ▶

«Слежка» за сотрудниками, не подключёнными к корпоративной мобильной связи, устанавливается с их согласия: оператор связи в этом случае получает доступ к информации о передвижении не столько самих сотрудников, сколько их сотовых телефонов. Услуга будет полезна и тем компаниям, сотрудники которых в силу профессии вынуждены много ездить по городу (курьеры, торговые представители, менеджеры по продажам) и тем, в которых максимально важно присутствие работников на своих местах в офисе.

### Контроль автопарка

Для любителей шпионских технологий придумали и ещё один полезный сервис: контроль перемещений и состояния корпоративного транспорта. Благодаря такой услуге вы сможете не только наблюдать за передвижением вашего транспортного средства, но и за его техническим состоянием. Вам будут доступны маршруты движения в режиме реального времени, данные о расходе топлива в виде графиков, пробеге, соблюдении водителями скоростного режима, местах и длительности стоя-

нок, работе основных узлов и агрегатов транспортного средства.

Осуществление наблюдения происходит благодаря спутниковым терминалам ГЛОНАСС. Многие операторы предоставляют услуги мониторинга транспортных средств не только в России, но и за её пределами. Web-интерфейс услуги позволит вам воспользоваться услугами контроля и мониторинга автотранспорта с любого компьютера, подключённого к интернету. Некоторые операторы даже предусмотрели возможность получения основной информации о передвижении транспортного средства по SMS.

Сервис будет полезен службам такси, перевозчикам, экспедиторам, курьерским службам, службам личных водителей и прочим бизнесам, которым в своей деятельности приходится сталкиваться с работой большого количества транспортных единиц. Настолько подробный мониторинг поможет уберечь ваш бизнес от потерь времени (мониторинг простоя), от мошенничества (мониторинг уровня топлива), от незапланированной поломки (контроль технического состояния) и от недобросовестных водителей (контроль скоростного режима и маршрутов).