

меню, создаёте короткие внутренние номера для сотрудников, выбираете, по какой схеме распределять между ними входящие звонки. Это основа. Дополнительно вы можете, например, через тот же личный кабинет прослушать записи разговоров, посмотреть статистику принятых и пропущенных звонков, принять или отправить факс. И ещё есть масса других возможностей.

Но одно из главных удобств Виртуальной АТС заключается в том, что она позволяет быстро телефонизировать бизнес, не покупая дорогостоящее «железо» и не ожидая неделю или месяц, пока городская телефонная сеть выделит номер.

? Ну хорошо, браузер, личный кабинет — всё это здорово. Но сотрудникам ведь в любом случае нужны телефоны, или они тоже работают через личный кабинет?

— Как раз в этом вопросе Виртуальная АТС обладает большей гибкостью. Самый простой вариант — стартап без офиса. Есть несколько единомышленников, каждый из которых работает дома или в любом другом месте. Нужен единый многоканальный номер для приёма звонков партнёров и клиентов и возможность всегда быть на связи. В этом случае входящие звонки можно просто направить на мобильные телефоны сотрудников.

Более «продвинутый» вариант — небольшой офис. Для его телефонизации достаточно интернета. В офисе устанавливаются IP-телефоны, и звонки с Виртуальной АТС поступают на них. Вместо IP-телефонов можно использовать так называемые софтфоны — это программы, напоминающие Skype, которые устанавливаются на компьютер или мобильное устройство.

? А зачем устанавливать на смартфон какую-то дополнительную программу, если звонки можно направить на него и без этого?

— Во-первых, стоимость звонков при использовании IP-телефонии будет ниже. Во-вторых, на «просто мобильном» вы сможете только принимать звонки, поступающие на ваш единый

номер. Но если вы сделаете исходящий звонок, это будет просто звонок с вашего мобильного, и у того, кому вы звоните, отобразится ваш мобильный номер. Звонок пойдёт «мимо» АТС, не попадёт в историю вызовов, вы не сможете записать разговор. Софтфон превращает ваш мобильный телефон в аналог настольного IP-телефона. И входящая, и исходящая связь пойдёт через Виртуальную АТС, вы сможете бесплатно звонить коллегам по коротким номерам. Конечно, для этого нужен или устойчивый мобильный интернет, или Wi-Fi. В офисе можно установить софтфон на компьютер и звонить с помощью гарнитуры.

? То есть, если я правильно понимаю, где именно находятся ваши сотрудники, для Виртуальной АТС не важно?

— Да, совершенно верно. Вы подключаете Виртуальную АТС, телефонный номер — и ваши сотрудники могут работать в офисе, дома, на выезде, в разных офисах в одном городе или даже в филиалах в разных городах. Кстати, вы сможете подключить к той же АТС местные номера других регионов для ваших филиалов. Компании, имеющие распределённые сети представительства, используют Виртуальную АТС для экономии на внутренней связи и для быстрого ввода в работу новых офисов. При закрытии офиса потери тоже будут минимальными. Скажем, если использовать софтфоны, то потеря на оборудовании для связи не будет вообще.

? Действительно, получается удобно. А есть какие-то специальные функции, которые помогают повысить качество работы, лучше обслуживать клиентов, больше продавать?

— Простой пример — запись разговоров. То есть этот инструмент простой по сути, а вариантов его использования много. Самый очевидный — контроль качества обслуживания, контроль работы менеджеров по продажам. Ведь, находясь в отделе, руководитель слышит только то, что говорят менеджеры, но не слышит того, что говорят клиенты. Запись разговоров позволяет получить полную картину, составить список

вопросов, которые чаще всего задают клиенты, список типичных возражений. И понять, насколько качественно эти возражения отрабатывает каждый менеджер. Затем можно выработать эффективные алгоритмы работы с возражениями, провести с каждым менеджером индивидуальное обучение, а после проконтролировать, насколько хорошо он усвоил материал. Ещё для обучения можно использовать записи успешных переговоров — это очень эффективный способ, мы и сами его применяем.

? Запись разговоров — вещь понятная и не новая, хотя и действительно эффективная. Есть ли у вас ещё какие-то специальные функции?

— Есть. Например, это алгоритмы распределения звонков между сотрудниками, которые позволяют решать разные бизнес-задачи. Если вам нужно обеспечить наивысшую скорость ответа и создать равные условия для всех менеджеров, чтобы они могли конкурировать за клиента — подойдёт алгоритм «одновременно всем». В этом случае, когда звонок поступает в отдел продаж, телефоны одновременно звонят у всех свободных менеджеров. Кто первым возьмёт трубку — тому и достанется клиент.

Если ключевую роль играет квалификация сотрудника, можно использовать последовательный алгоритм. То есть сначала телефон звонит у вашего лучшего продавца, если он не берёт трубку — у следующего по квалификации и т. д. Загрузка будет неравномерной, большая часть звонков достанется самым опытным сотрудникам, что позволит повысить продажи. В то же время менее опытные смогут спокойно учиться, делая акцент на качестве, а не на количестве. У них будет для этого стимул: когда они наберутся опыта, их можно будет «передвинуть» ближе к началу цепочки распределения.

И подобных инструментов множество. Ведь наша Виртуальная АТС — не просто средство маршрутизации звонков, а полноценное бизнес-приложение, предназначенное для повышения продуктивности коммуникаций.

Михаил Горбунов **К**