



Для бизнеса



Виртуальная АТС

Электронный обучающий курс

Ростелеком



Что такое «Виртуальная АТС»?

ОПИСАНИЕ

Виртуальная АТС – это быстрый способ организации коммуникаций в офисе без покупки дополнительного оборудования.

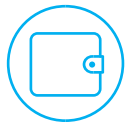
РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ



Принимать 100% звонков



Низкая стоимость звонков



Отсутствие затрат на оборудование и его обслуживание



Управление услугой и офисом из любой точки мира



Один номер «входа» в компанию



Быстрое подключение и гибкое масштабирование



Надежность и качество



Удобство и простота в использовании



Возможности для бизнеса



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫЗОВОВ

Быстрая и удобная настройка различных сценариев обработки вызовов в зависимости от нагрузки ваших менеджеров.



ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

Вызовы не останутся без ответа, вы можете переадресовать вызовы на мобильный или домашний телефон сотрудника.



КОРОТКАЯ НУМЕРАЦИЯ

Внутренняя короткая нумерация между вашими сотрудниками.



ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ (IVR)

Вы сможете самостоятельно создать и настроить голосовое меню через удобный интерфейс.



УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ

Удобный и функциональный web-интерфейс управления услугой.



ПЕРЕВОД ВЫЗОВА

Ваши сотрудники могут переводить вызовы, клиенту не нужно перезванивать, потенциальный клиент не «сорвется».



СТАТИСТИКА И МОНИТОРИНГ

Полная статистика по всем совершенным, принятым и пропущенным Вашими сотрудниками вызовам.



ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ

Для повышения качества обслуживания ваших клиентов, предусмотрена запись разговоров.



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Голосовая почта, Музыка на удержании, Удержание вызова, Музыка вместо гудков, Черный/белый список и другие возможности



Преимущества



ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ



ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ



КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗЬ



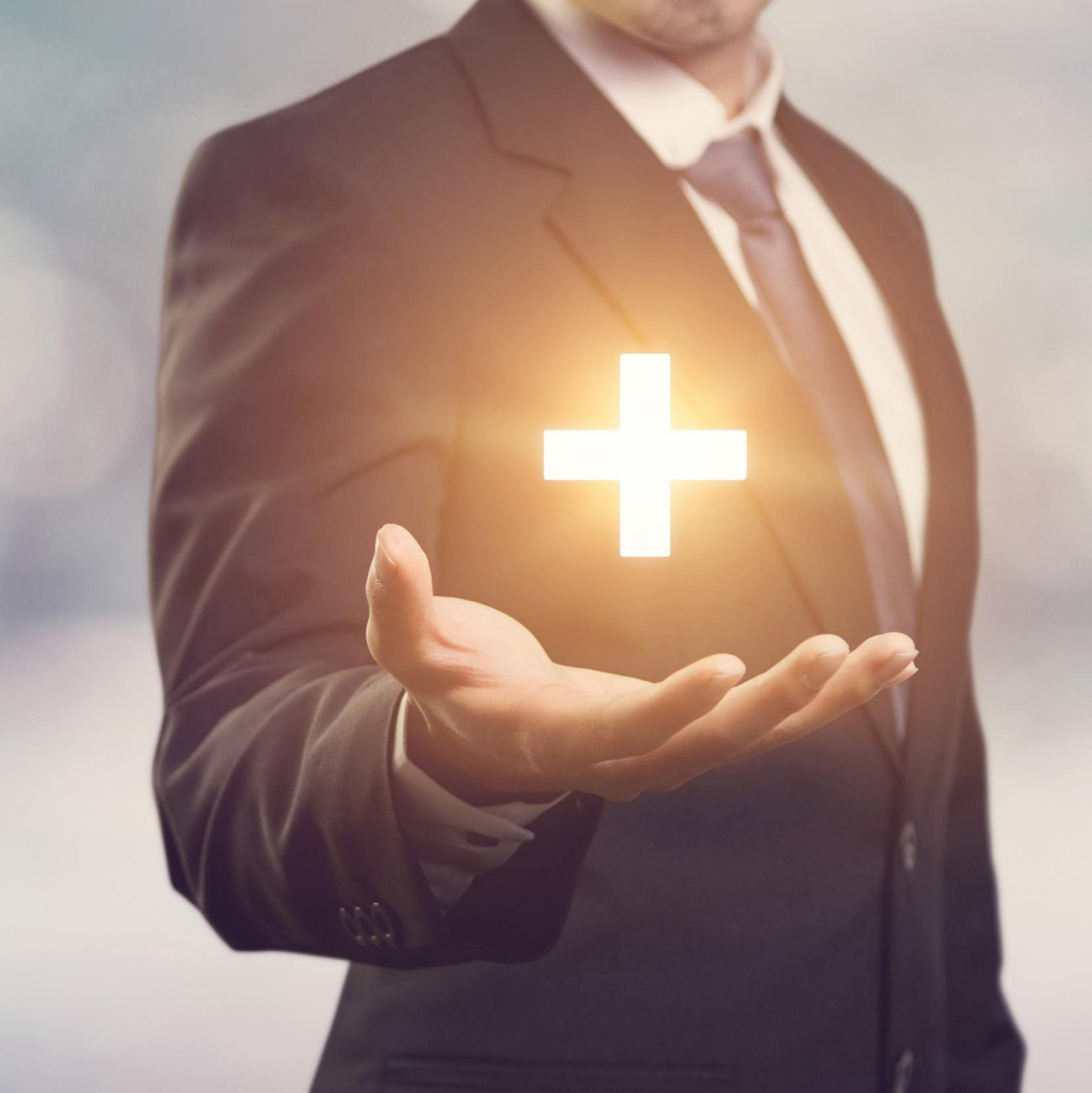
ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ



СТАТИСТИКА И МОНИТОРИНГ



ЧЕРНЫЙ/БЕЛЫЙ СПИСОК





Почему «Виртуальная АТС» от «Ростелеком»



Для подключения достаточно иметь только доступ в Интернет



Отсутствие затрат на оборудование и его обслуживание



Бесплатные вызовы на мобильные номера от Ростелеком



Стабильная работа и поддержка 24/7



Один номер «входа» в компанию



Быстрое подключение и настройка под задачи бизнеса



Внутренняя короткая нумерация между сотрудниками



Первые 7 дней – бесплатно!



Функционал



Единый многоканальный номер



Широкий выбор красивых и запоминающихся номеров



Можно использовать как прямой городской номер, так и номер в формате 8-800, бесплатный для звонящего



Номер не привязан к адресу и в случае смены офиса его не нужно менять



Номер будет многоканальным, ни один входящий звонок не будет потерян





Корпоративная сеть с короткой нумерацией



Короткая нумерация для
сотрудников



Мгновенное масштабирование,
включение/отключение
сотрудников



Бесплатная связь между
сотрудниками по коротким
номерам



Конференц-связь
до 5 участников

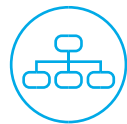


Бесплатная вызовы
на мобильные номера
Ростелеком





Голосовое меню (IVR)



IVR может быть многоуровневым для создания больших голосовых меню



Дополнительная плата за IVR не взимается



Функционал IVR имеет широкие, гибкие настройки



IVR имеет очень простое, интуитивно понятное управление через web-портал услуги



АВТОМАТИЗАЦИЯ ПЕРВИЧНОЙ ОБРАБОТКИ И РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЗВОНКОВ





Распределение вызовов



Интеллектуальная маршрутизация входящих вызовов внутри компании по различным сценариям для каждого телефонного номера



Переадресация входящих вызовов на различные устройства сотрудника в случае невозможности ответить, а также на голосовую почту



Возможность создания расписаний для распределения вызовов



Различные настройки переадресации, в зависимости от номера звонящего



Дополнительная плата за маршрутизацию не взимается



Черные/белые списки



ВСЕ ВЫЗОВЫ ДОЙДУТ ДО СОТРУДНИКОВ И БУДУТ ОБРАБОТАНЫ



Любые абонентские устройства



Проводной или беспроводной SIP-телефон



Мобильные устройства:
смартфон/планшет
с установленным приложением



Стандартный офисный телефон
в паре с VoIP-шлюзом



Персональный компьютер
или ноутбук с установленным
приложением



Available on the
App Store



GET IT ON
Google play



**ПОЛНАЯ СВОБОДА ВЫБОРА
УСТРОЙСТВ**





Распределенная работа – мобильные сотрудники



Возможность организовать
территориально- распределенную
работу



Полноценная связь для удаленных
работников и удаленных рабочих
мест



Возможность использования
корпоративной офисной связи
в командировках



Для мобильных сотрудников
сохраняется весь функционал
и короткие номера для связи



**ЭКОНОМИЯ НА СВЯЗИ
В КОМАНДИРОВКАХ
И В РОУМИНГЕ**



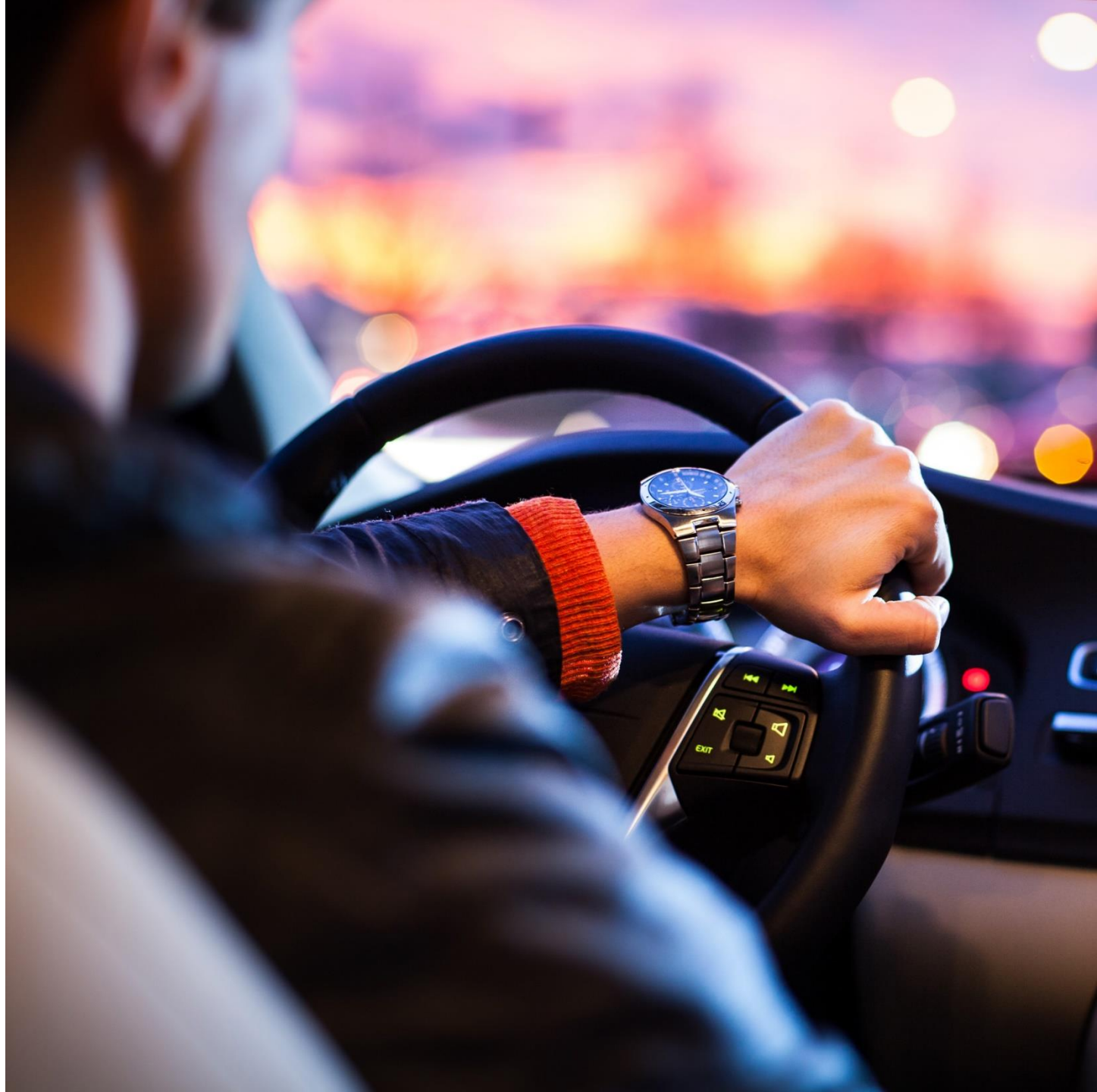


№7 – Простое и удобное управление

- Простой, интуитивно понятный интерфейс управления услугой
- Управление осуществляется в режиме реального времени через web-портал в любой точке мира, где есть Интернет
- Не нужен специализированный персонал, управлять может даже секретарь
- Самостоятельное подключение дополнительных услуг
- Возможность для сотрудника управлять настройками своего рабочего места



ЭКОНОМИЯ НА ТЕХНИЧЕСКОМ ПЕРСОНАЛЕ





№8 – Быстрое подключение и масштабирование

- Подключение и выбор номера на сайте www.rt.ru, подключение занимает всего несколько минут
- Оперативное масштабирование
- Постоянное обновление функционала
- Отсутствие необходимости приобретать и обслуживать «железо»
- Единая АТС «в облаке» для всех офисов



ОТСУТСТВИЕ ВЛОЖЕНИЙ
В «ЖЕЛЕЗО»
И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ



№9 – Оптимальная тарификация – просто и прозрачно

- Выгодные звонки по России и за границу
- Широкий функционал уже входит в базовый пакет
- Тарификация в режиме онлайн
- Кредитная или авансовая форма оплаты на выбор клиента



ОПТИМАЛЬНЫЕ, ПОНЯТНЫЕ
ТАРИФЫ





Статистика и мониторинг



Получение статистики в режиме онлайн на Web-портале



Прозрачная отчетность совершенных и полученных вызовах сотрудниками компании и их стоимости



Выгрузка данных в виде удобных отчетов в Excel для последующей обработки



Формирование отчетов по поступившим платежам и списаниям



Запись всех вызовов сотрудников для обеспечения контроля качества, а также для претензионной работы



Возможность скачать или прослушать записи разговоров онлайн

ДЕТАЛЬНАЯ, ТОЧНАЯ И ОПЕРАТИВНАЯ
ОТЧЕТНОСТЬ

КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОТВЕТОВ
СОТРУДНИКОВ



Целевая аудитория

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА

- Имеет сеть офисов по всему городу / стране
- Хочет управлять контролировать СВОЙ БИЗНЕС из любой точки мира
- Хочет оптимизировать бизнес-процессы

ЛИЦА ПРИНИМАЮЩИЕ РЕШЕНИЯ

- Владельцы бизнеса
- Руководители отделов
- Руководители компаний



Промышленность
и строительство



Торговые центры



Бизнес
центры



Транспорт
и логистика



Предприятия
сферы услуги



Банки и финансовые
организации



10 аргументов «3А»

- Единый многоканальный номер
- Корпоративная сеть с короткой нумерацией
- Голосовое меню (IVR)
- Распределение вызовов
- Любые абонентские устройства
- Распределенная работа – мобильные сотрудники
- Простое и удобное управление
- Быстрое подключение и масштабирование
- Оптимальная тарификация – просто и прозрачно
- Статистика и мониторинг

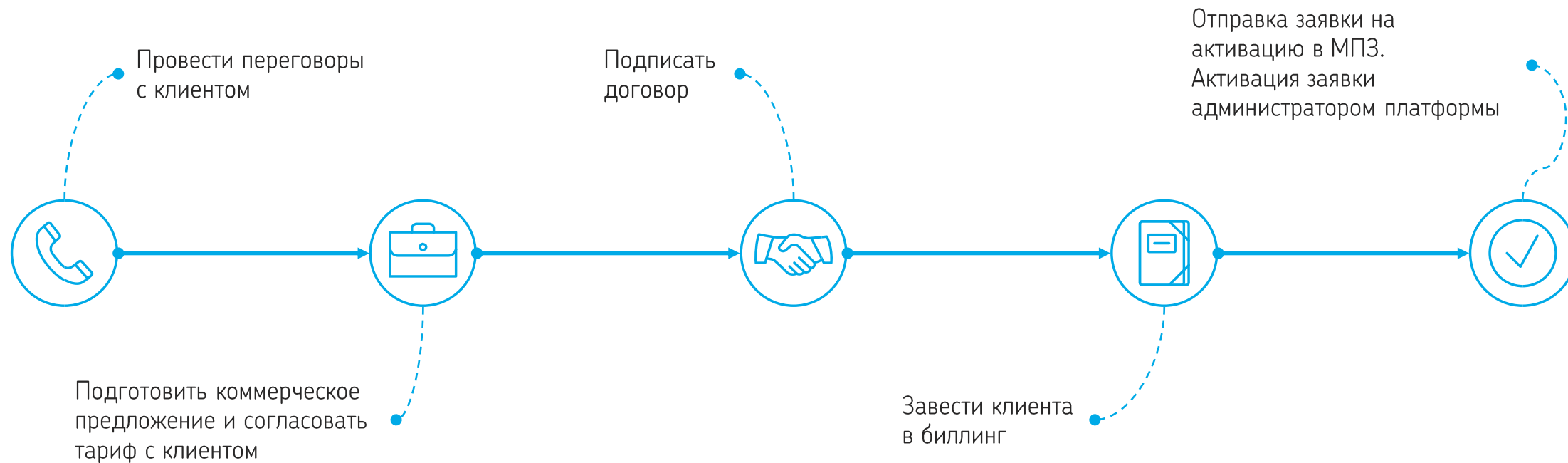




Бизнес-процессы



Как подключить «Виртуальную АТС»





Вертикаль продаж

КЛИЕНТ



Sales менеджеры МРФ

Первичный контакт с клиентом, презентация услуги, выявление потребности, заключение договора



Pre - sale менеджеры МРФ

Расчет необходимых клиенту конфигураций услуги, расчет стоимости решения



Product - менеджеры КЦ

Поддержка продаж



Этапы подключения 1/3

ЗАЯВКА НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЧЕРЕЗ САЙТ

Зайдите на сайт www.rt.ru
Раздел «для бизнеса» - «Телефония» -
«Виртуальная АТС»

Выберете регион и номер, оставьте
контактные данные и отправьте заявку

На указанный e-mail придут учетные данные
для тестового периода, а также номер заявки
МПЗ

Заявка на услугу «Виртуальная АТС»

Ваш населенный пункт: [Красногорск](#)

Ваш номер: 84985689927

Номер будет забронирован за вами на 7 дней

Поиск номера телефона

не более 10 цифр

<input checked="" type="radio"/> 84985689927	<input type="radio"/> 84985689934	<input type="radio"/> 84985689939	<input type="radio"/> 84985689945	<input type="radio"/> 84985689950
<input type="radio"/> 84985689928	<input type="radio"/> 84985689935	<input type="radio"/> 84985689940	<input type="radio"/> 84985689946	<input type="radio"/> 84985689951
<input type="radio"/> 84985689930	<input type="radio"/> 84985689936	<input type="radio"/> 84985689941	<input type="radio"/> 84985689947	<input type="radio"/> 84985689952
<input type="radio"/> 84985689931	<input type="radio"/> 84985689937	<input type="radio"/> 84985689942	<input type="radio"/> 84985689948	<input type="radio"/> 84985689953
<input type="radio"/> 84985689932	<input type="radio"/> 84985689938	<input type="radio"/> 84985689943	<input type="radio"/> 84985689949	<input type="radio"/> 84985689954

1 2 3 4 ... 18 →

Представьтесь, пожалуйста

Фамилия имя отчество

Организация

Название организации

E-mail

Адрес электронной почты

Контактный телефон

+7



Этапы подключения 2/3

ПОИСК ЗАЯВКИ В МПЗ

Заявка сформировалась в МПЗ

ЕИССД 11 ноября 2017, 11:04 МСК Поиск заявок

Поиск по разделам

Продажи

- Создание заявки\подключения
- Список подключений GSM\UMTS (общий)
- Анкетирование
- Заявки на Виртуальную АТС
 - МПЗ. Создать заявку на подключение Виртуальной АТС
 - МПЗ. Создать заявку на обслуживание Виртуальной АТС
 - МПЗ. Расширенный поиск заявок Виртуальной АТС

Поиск заявки в МПЗ

Расширенный поиск заявок на Виртуальную АТС

Поиск по параметрам клиента Поиск по параметрам заявки

Номер заявки:

Лицевой счет:

Логин ЕЛК:

Тип клиента: физическое лицо
 юридическое лицо

Тип заявок: заявки на подключение
 заявки на обслуживание

Менеджер берет заявку в работу

Период действия	Состояние	Минимальная стоимость, руб.	Договорная стоимость, руб.
с 10.11.2017 по 10.12.2017	Активен Удалить из списка	0.00	0.00

номеров указана без НДС

Услуга	Стоимость за активацию / за использование, руб.	Количество
<input type="checkbox"/> Виртуальный контакт центр		



Этапы подключения 3/3

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ В МПЗ

Договор с клиентом подписан

Лицевой счет в АСР выделен

Выбор тарифа и инсталляционного платежа

Активация услуги
(спустя 30 минут после выделения лицевого счета)

Контактные данные

Логин ЕЛК:

Фамилия:

* Имя:

Отчество:

* Контактный телефон:
10 цифр, например, 950 123 45 67

* Электронная почта:

Тип клиента: юридическое лицо
 физическое лицо

Адрес подключения

* Регион:

* Населенный пункт:

Адрес:

Дом: Кв-ра:

Дополнительная информация

* Лицевой счет:

Данные об организации

* Организация:

Данные об услуге

Тарифный план:

Имя домена:

* Логин админ-ра:

* Кол-во польз-ей:

Подключенные номера

Номер телефона	Период действия	Состояние	Минимальная стоимость, руб.	Договорная стоимость, руб.
88152567876	с 10.11.2017 по 10.12.2017	Активен Удалить из списка	<input type="text" value="1.00"/>	<input type="text" value="1.00"/>

Примечание: стоимость красивых номеров указана без НДС

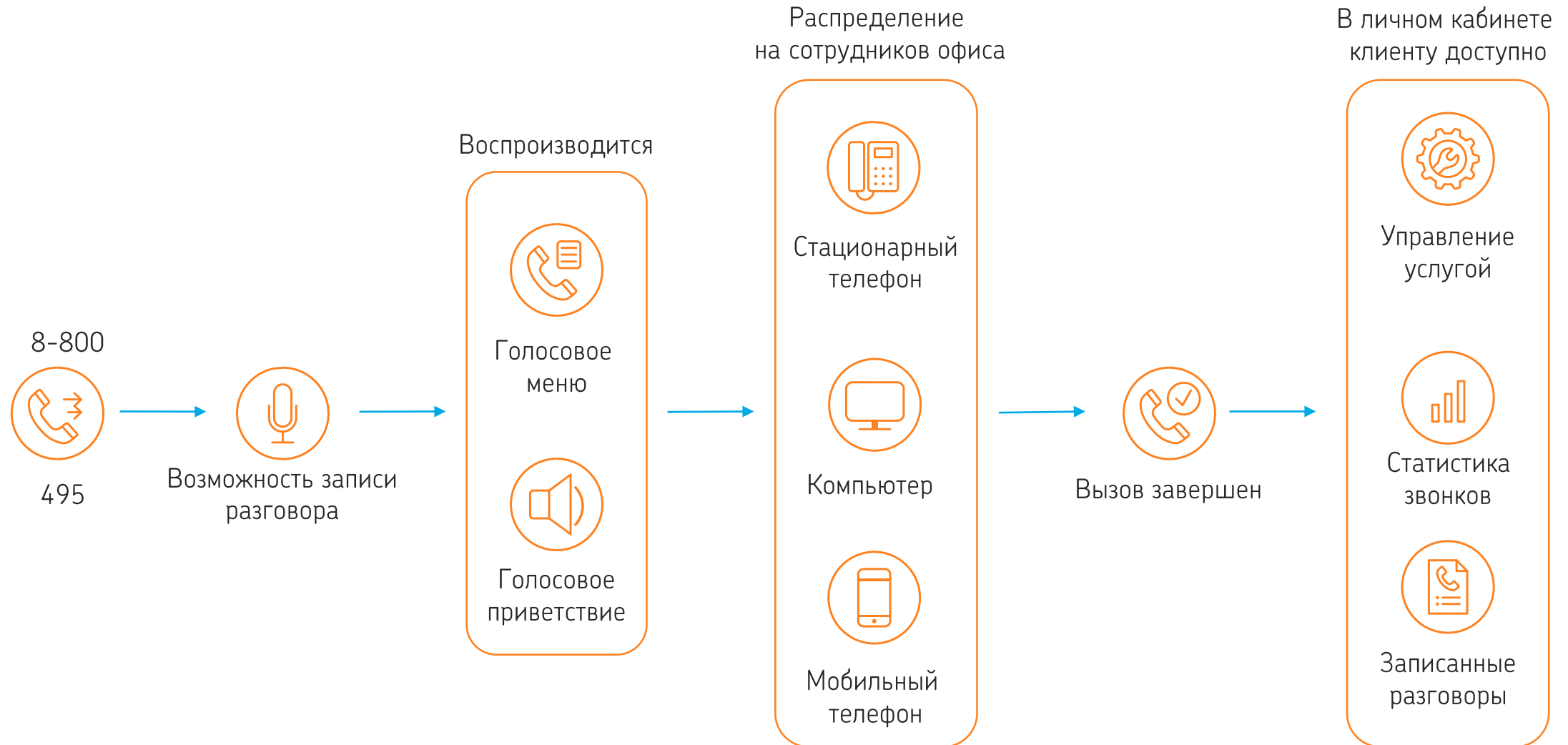
[Добавить номер](#)

Услуга	Стоимость за активацию / за использование, руб.	Количество
<input type="checkbox"/> Виртуальный контакт центр		

[Сохранить заявку](#) [Отправить на активацию](#) [Не сохранять заявку](#) [Перевести на себя](#) [Отказ клиента](#) [Удалить заявку](#)



Как работает Виртуальная АТС





Оборудование от Ростелеком

ПЕРВЫЙ СЦЕНАРИЙ ПОДКЛЮЧЕНИЯ:

1. Сотрудник РТК через портал автонастройки «привязывает» телефон к домену и пользователю клиента.
2. Пользователь подключает телефон к сети Интернет от любого провайдера и телефон автоматически регистрируется



Yealink
SIP-T21 E2



Yealink W52P
«База» +
беспроводная
трубка

ВТОРОЙ СЦЕНАРИЙ ПОДКЛЮЧЕНИЯ:

1. Клиент в личном кабинете Виртуальной АТС «привязывает» телефон к домену и пользователю
2. Пользователь подключает телефон к сети Интернет от любого провайдера и телефон автоматически регистрируется



Yealink
SIP-T27P



Yealink W52H
дополнительная
трубка



ОБОРУДОВАНИЕ ПОДДЕРЖИВАЕТ АВТОМАТИЧЕСКУЮ НАСТРОЙКУ, КЛИЕНТУ ОСТАЁТСЯ ТОЛЬКО ПОДКЛЮЧИТЬ ТЕЛЕФОН К СЕТИ ИНТЕРНЕТ



Ценообразование



Ценообразование

Абонентская плата	250 руб./мес.	1 руб./мес.				
Стоимость пакета	–	800 руб.	1 500 руб.	2 900 руб.	4 300 руб.	7 100 руб.
Объем минут в пакете. Расходуется на исходящие и переадресованные вызовы на территории Российской Федерации	0 мин.	500 мин.	1 000 мин.	2 000 мин.	3 000 мин.	5 000 мин.
Количество пользователей	1	3	5	15	30	30
Ежемесячная АП за каждого доп. пользователя	100 руб./мес.	50 руб./мес.	40 руб./мес.	35 руб./мес.	30 руб./мес.	25 руб./мес.
Количество многоканальных номеров	1					
Стоимость выделения дополнительного номера в коде ABC	350 руб./мес.					
Виртуальный контактный центр						
АП, руб./мес. (включено 2 оператора)	500 руб./мес.					
Ежемесячная АП за каждого доп. пользователя	100 руб./мес.					
Дополнительный номер в коде ABC						
Стоимость выделения дополнительного номера в коде ABC	350 руб./мес.					
Ежемесячная АП за каждый доп. номер в коде ABC	150 руб./мес.					
Запись и хранение записи разговоров, мес.						
До 5 Гб записей разговоров	100 руб./мес.					
За 1 Гб сверх пакета 5 Гб	20 руб./мес.					
Интеграционный API						
Интеграционный API	500 руб./мес.					



Конкурентный анализ



Конкуренция

	Ростелеком	МегаФон	Манго Офис	МТС
Абонентская плата	800 руб./мес.	750 руб./мес.	600 руб./мес.	1000 руб./мес.
Количество минут в пакете	Пакет на компанию 500 мин.	Пакет на сотрудника 600 мин.	Пакет на компанию 300 мин.	Пакет на компанию 0 мин.
Количество пользователей	3	7	3	10
Голосовое меню (IVR)	+	+	+	+
Автоматическое распределения вызова между сотрудниками	+	+	+	+
WEB-интерфейс (Личный кабинет)	+	+	+	+
Интеграция с CRM	+	+	+	+
Звонки через интернет (sip)	+	+	+	+
Приложение для мобильных устройств	+	+	+	+
Статистика звонков по сотрудникам	+	+	+	+
Перевод вызова по короткой нумерации и на внешний номер	+	+	+	+
Запись разговоров	+	+	+	+
Черный/белый список	+	+	+	+
Подстановка номера компании при звонках с мобильного	-	+	+	+
Бесплатная переадресация с ABC РТК на DEF РТК*	+	+	+	+
Стоимость дополнительного профиля сотрудника	50 руб./мес.	200 руб./мес.	70 руб./мес.	40 руб./мес.

- Для аннулирования переадресации с мобильного номера Ростелеком на городской можно подключить спец. опцию.
- В ВАТС предусмотрена возможность предоставления индивидуальных тарифов, стоимость утверждается на уровне МРФ



Пример применения услуги

ПРИМЕР

У Вас открывается новый офис, и Вам нужно быстро настроить телефонию в офисе. При этом многие сотрудники работают в разных офисах или удаленно. Распределением звонком занят секретарь. В итоге линия бывает занята, клиенты не дожидаются ответа и кладут трубку. Либо секретарь соединяет их с неправильным отделом, что увеличивает негатив.

РЕШЕНИЕ

Подключив «Виртуальную АТС», Вы не тратите деньги на дорогостоящее оборудование. Настройку услуги Вы проводите сами в удобном кабинете. На звонки ваших клиентов отвечает голосовое меню (IVR), которое предлагает соединить клиента с требуемым отделом или специалистом.

ИТОГО

Вы экономите на обслуживании и секретаре. А линия всегда остается свободна, что позволяет принять 100% звонков от ваших клиентов.





Реальные кейсы



Примеры продаж

КЕЙС 1

О КЛИЕНТЕ

МУП Водоканал в Сочи

ЗАДАЧА И РЕШЕНИЕ

На базе услуги с подключенным номером 8-800 и дополнительным функционалом «Виртуальный контактный центр» организованы вызовы и обработка звонков, поступающих в аварийную службу водоканала, также совместно с услугой клиент купил у Ростелеком несколько SIP-телефонов.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОДАЖИ

2 дня

БЮДЖЕТ ПРОЕКТА

Выручка – 15 000 руб.





Примеры продаж

КЕЙС 2

О КЛИЕНТЕ

«Городская Инновационно-лизинговая компания» в Питере

ЗАДАЧА И РЕШЕНИЕ

За 1 день заменил свою фиксированную телефонию от альтернативного оператора на Виртуальную АТС, дополнительно для контроля качества работы сотрудников и их общения с клиентами подключил запись разговоров. Также в рамках услуги были проданы ip-телефоны desk с дополнительными трубками.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОДАЖИ

С момента холодного звонка до заключение сделки и включения клиента прошло 3 недели.

БЮДЖЕТ ПРОЕКТА

Выручка 6000 руб в месяц.





Примеры продаж

КЕЙС 3

О КЛИЕНТЕ

Клиника «Дантист» в Чебоксарах

ЗАДАЧА И РЕШЕНИЕ

Клиент использует услугу для коммуникации с клиентами, было подключено 8 городских номеров.

Чем описывать лучше ролик посмотреть

<http://chgtrk.ru/programms/view/2580>

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОДАЖИ

1 месяц

БЮДЖЕТ ПРОЕКТА

Выручка – 3 тыс. руб. ежемесячно





Для бизнеса

Спасибо
за внимание!

Ростелеком