«За год от нас не ушел ни один клиент!»
Сергей Яценко, директор по маркетингу компании #насвязи

Интерес компаний к облачным технологиям при создании колл-центров объясняется рядом причин. Облачные решения гибкие, а значит, легко масштабируются под растущий бизнес. Внедрение «облаков» не требует больших трудо- и финансовых затрат – все происходит удаленно, без проводов и дополнительного оборудования и стоит дешевле «железных» аналогов. Кроме того, стабильная работа облачных сервисов контролируется специалистами со стороны провайдера, который отвечает за качество услуг.

В случае компании #насвязи на базе облачной телефонии Телфин удалось создать новый для рынка продукт – облачный колл-центр для малого бизнеса.

Предпосылки проекта

Оснований повысить качество контакта небольших компаний с рынком в современных условиях более чем достаточно:

- повышение стоимости привлечения клиента;
- снижение потребительской активности;
- сокращение реальных доходов населения.

Все это делает борьбу за прибыль более ожесточенной. Бизнес нуждается в новых инструментах связи, что и делает #насвязи востребованным решением.

Остро руководство #насвязи ощутило это на собственном опыте, когда столкнулось с проблемой коммуникации со своим клиентом по причине его высокой занятости, которая не позволяла оперативно отвечать на звонки. Осознав, что отсутствие оперативной связи тормозит выполнение проектов и снижает лояльность клиентов, идеологи и руководители будущего проекта #насвязи начали думать над проблемой.

В результате мозгового штурма родилась идея создания колл-центра в облаке для заказчиков из сегмента малого бизнеса. Ключевая задача сервиса – держать связь «бизнес-клиент» и сохранять все телефонные обращения. Отсюда – основной функционал: круглосуточный прием входящих от клиентов с фиксацией данных по звонку и передачей статистики заказчику.

Концепция проекта

Бизнес-идея заключалась в том, чтобы небольшие компании могли быстро и незатратно обзавестись колл-центром – достаточно просто зайти на сайт, сделать несколько кликов мышкой и компания готова принимать звонки от своих клиентов.

Реализация

После утверждения концепции и согласования технической стороны проекта, пришло время поиска партнера по телефонии – основы сервиса. Выбор пал на Телфин, и работа началась.

Компания подключила номер Санкт-Петербурга, номер 8800, виртуальную АТС «Телфин.Офис» на 100 добавочных, а также завели 250 своих номеров от сотового оператора.

Совместно сформулировали и внедрили схему работы, которая выглядит так:

Внешний процесс	Внутренний процесс
заказчик создал аккаунт; ему автоматически выделили номер в базе Телфин с привязкой к географии клиента для удешевления трафика; он настроил переадресацию (с какого номера и в какое время переводить звонки); прописал базовые моменты для инструктажа операторов.	каждому новому клиенту выделяется номер и прикрепляется ID; когда на АТС поступает звонок от клиента, система его распознает и перенаправляет вызов свободному оператору из закрепленной за клиентом группы; у оператора, получившего вызов, автоматически открывается инструкция; операторы отвечают на вопросы клиента и передают информацию о звонке заказчику.

Технически, большинство клиентов используют условную переадресацию звонков. Таким образом, появляется возможность обслуживать клиентов 24/7, генерировать лиды из пропущенных звонков, сохранять лояльность, температуру и актуальность обращений. В среднем, создание аккаунта, пополнение счета и настройки переадресации занимает 5 минут.

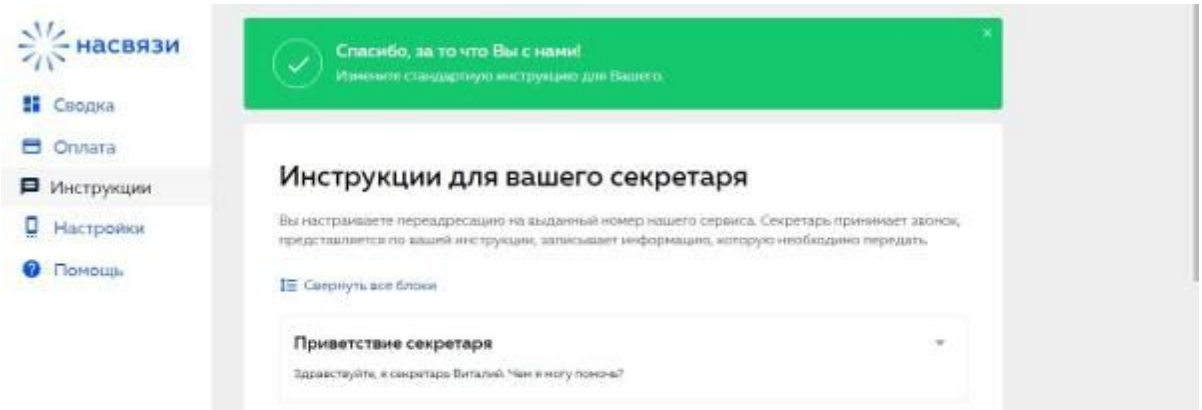
Шаг 1. Регистрация: адрес электронной почты, номер телефона, название компании и пароль.

Посадочные страницы позволяют легко пройти все этапы подключения за 2 минуты.

Шаг 2. Выбор тарифа.

Шаг 3. Настройка инструкций.

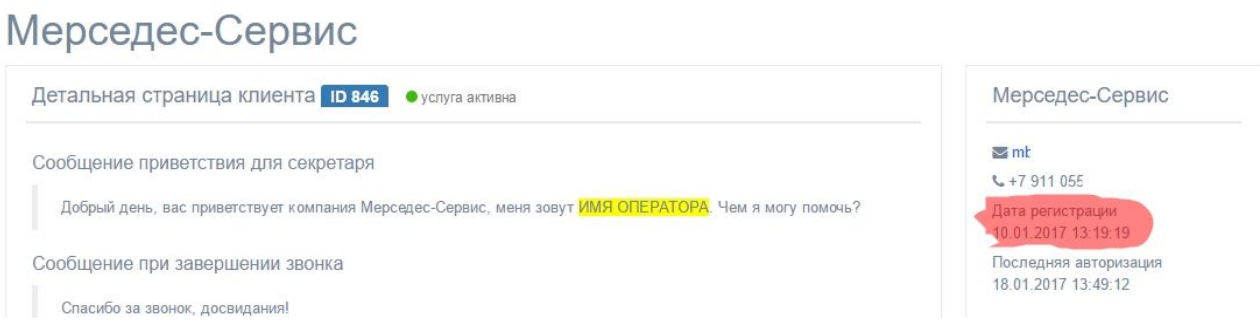
Инструкции можно менять в личном кабинете в любое время, а также активировать их показ только нужный момент. К примеру, в нерабочее время. Опытные специалисты #насвязи оказывают консультации клиентам колл-центра и могут создать нужные инструкции по требованию клиента бесплатно. Оператор способен отвечать на сложные вопросы, если ответы, ссылки, документы имеются в наличии. Таким образом, дополнительно к простоте и удобству клиенты фактически получают недорогую лидогенерацию.



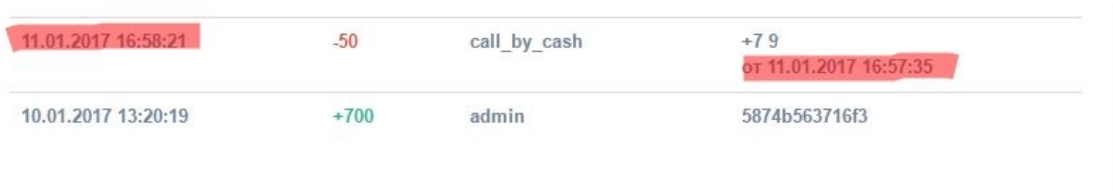
Шаг 4. Настройка переадресации на выделенный многоканальный или SIP-номер происходит на стороне клиента. #насвязи предоставляет инструкции и бесплатные консультации. Условия переадресации регулируются самим клиентом.

Скорость внедрения сервиса равна скорости настройки переадресации на стороне клиента, так как создание аккаунта занимает не более 5 минут, а скорость создания информационных блоков зависит от целей проекта. Так как в большинстве случаев мы выполняем функцию лидогенерации, то речевые конструкции операторов просты, а их создание не занимает много времени.

Актуальный пример подключения клиента: Регистрация: 10.01.17, 13:19



Поступление первого звонка: 11.01.2017, 16:57



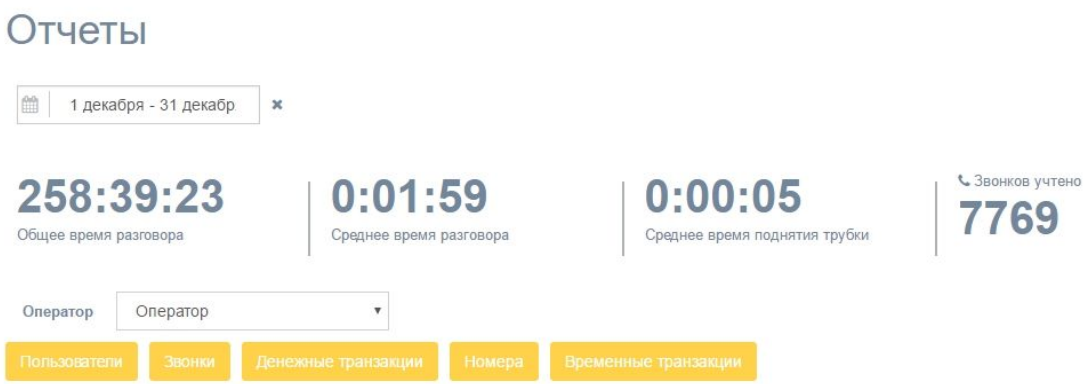
Работа и контроль операторов

Обучение операторов колл-центра состоит из 5-ти этапов:

1. Изучение устройства виртуального рабочего места оператора: порядок работы с системой, последовательность действий.
2. Изучение информационных блоков клиентов.
3. Персональное обучение наставником. Прослушивание звонков в режиме реального времени.
4. Обслуживание обращений под контролем наставника.
5. Ежедневный контроль качества обслуживания и обратная связь от наставника в течении первой рабочей недели.

Контроль качества обслуживания обеспечен мониторингом не менее 70% звонков от общего количества обращений, на предмет:

- Соблюдения инструкций работы с обращениями клиентов;
- Правильного оформления моментальных уведомлений;
- Соблюдения этикета делового общения;
- Соблюдения нормативных показателей принятия (скорости ответа) и постобработки звонка (скорости отправки уведомлений).

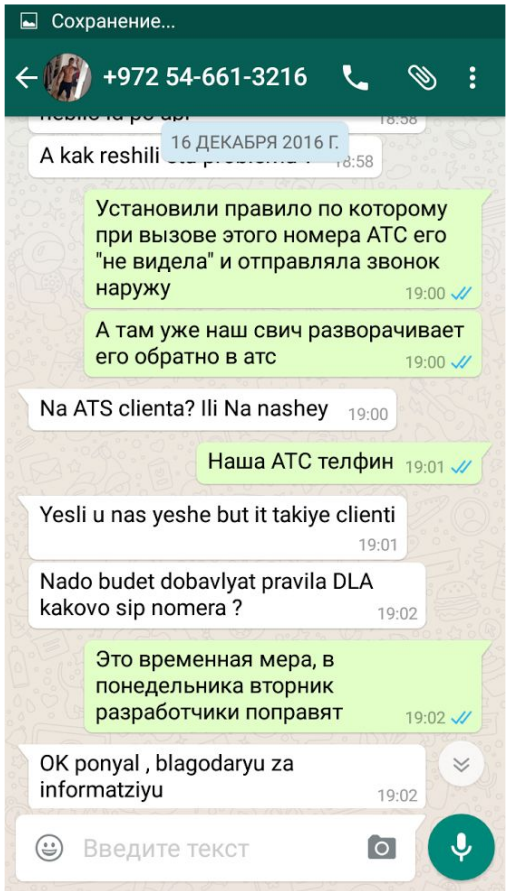


Результаты и стандарты качества

Наиболее важным аспектом общения с клиентами – решение задачи звонящего и оперативное информирование клиента о пропущенном звонке. Еженедельный сбор обратной связи позволяет оценить удовлетворенность клиентов нашими услугами. Косвенное подтверждение высокого качества обслуживания – **98% перетекающих контрактов ежемесячно.** В настоящее время, стандартом качества обслуживания служат следующие показатели:

Доступность – 90/10	Время ответа – 8 секунд	Время постобработки – 90 секунд

Мы ответим за тех, кого подключили!



Сейчас у #насвязи помимо виртуальной АТС подключено 56 городских номеров: 34 номера Санкт-Петербурга, 18 номеров Москвы, 2 номера Вологоды, 1 номер Челябинска и 1 – Екатеринбурга.

География предоставления услуг #насвязи – 38 стран мира, от Аргентины до Эстонии. География развития продаж – Россия. Большинство наших клиентов находится в Москве и Санкт-Петербурге. Количество сотрудников компании – 25 человек, 2 из которых, работают удаленно. Все операторы колл-центра работают в штате.

В планах у руководства компании: вывод сервиса на международный рынок. Для этого сейчас непрерывно развивается функционал. Скорость отклика со стороны отдела разработки Телфин – это одна из составляющих успеха такого начинания. **Сотрудники Телфин решают вопросы даже на корпоративном мероприятии.** Ни на старте, ни сейчас, спустя год работы сервиса, у #насвязи нет сомнений, что сотрудничество с Телфин позволит взять намеченные высоты. А отзывы клиентов только подтверждают успешность и большой потенциал проекта.

Мария Подыман, владелец интернет-магазина
Мой интернет-магазин появился совсем недавно. Сейчас деньги уходят на раскрутку и закупку товаров, и поэтому денег на содержание секретаря нет. Кроме того, наш бизнес кажется крупнее, и это влияет на доверие. Мне нравится, что оператор может соединить клиента с другим менеджером или напрямую со мной. Также здорово, что #насвязи обслуживает звонки 24/7, что делает мой бизнес удобнее для клиентов, а для меня прибыльней.

Дмитрий Баум, риэлтор:
Моя работа вообще не предусматривает офис. Редко, когда удается там появиться. В основном я постоянно перемещаюсь по городу, показываю объекты, встречаюсь с арендаторами. #насвязи дает мне свободу действий. Постоянные звонки утомляют, и я рад, что теперь у меня есть помощник.