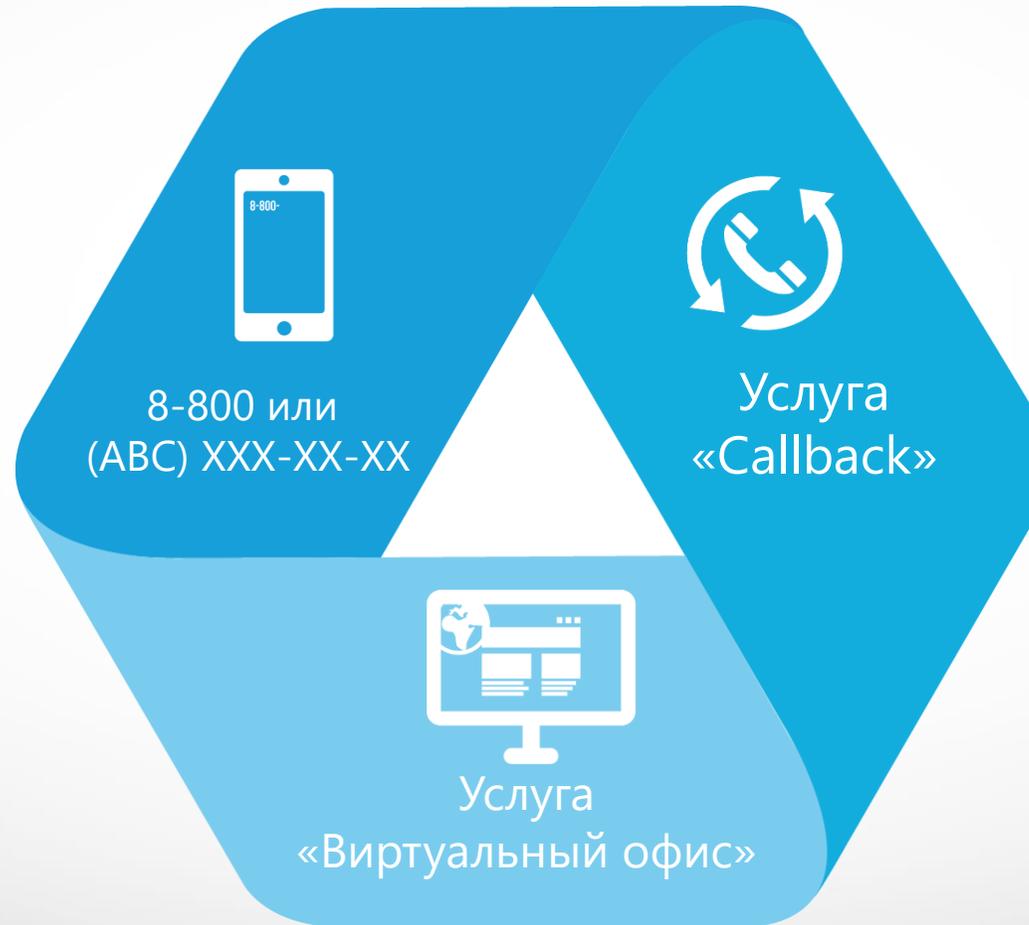


# **Услуги «Callback» и «Виртуальный офис»**

# РЕШЕНИЕ

Три сервиса, объединенные в единую платформу



# 8-800

- Привлечение новых клиентов из различных регионов
- Объединение бизнеса под одним номером
- Повышение лояльности клиентов и доверия к компании



# Услуга «CALLBACK»

## Сервис мгновенного обратного звонка с сайта

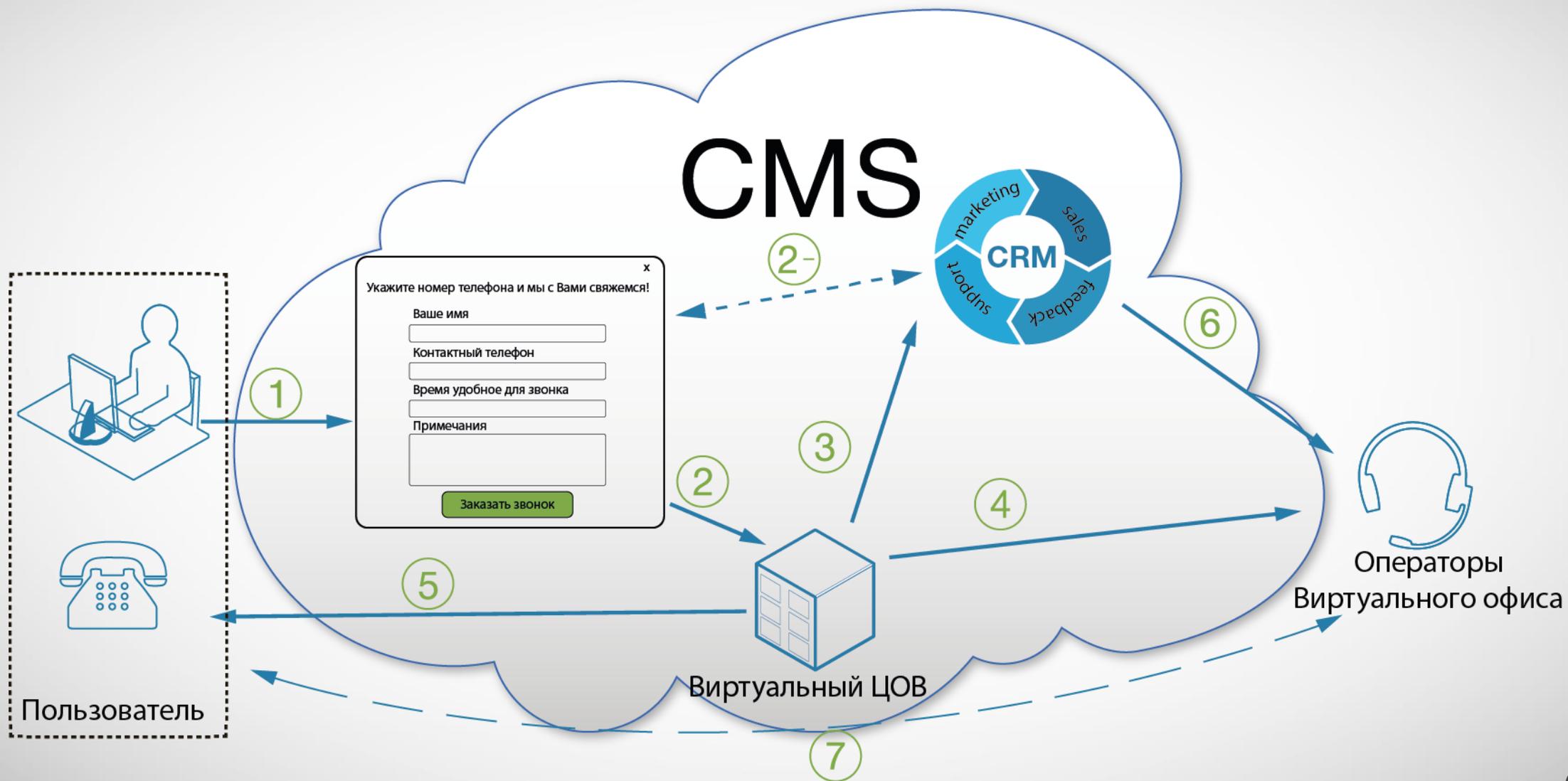


# Услуга «CALLBACK»

## **Преимущество использования виджета:**

- Отслеживает активность посетителей сайта
- Увеличивает количество звонков
- Высокая скорость связи, создающая эффект «сейчас или никогда»
- Одновременный дозвон до абонента и оператора
- При соединении с абонентом, оператор располагает исходной информацией: откуда клиент, что интересует и т.д.
- Возможность записи разговора
- Интеграция с CRM
- Интеграция с IVR

# Сценарий услуги «CALLBACK»

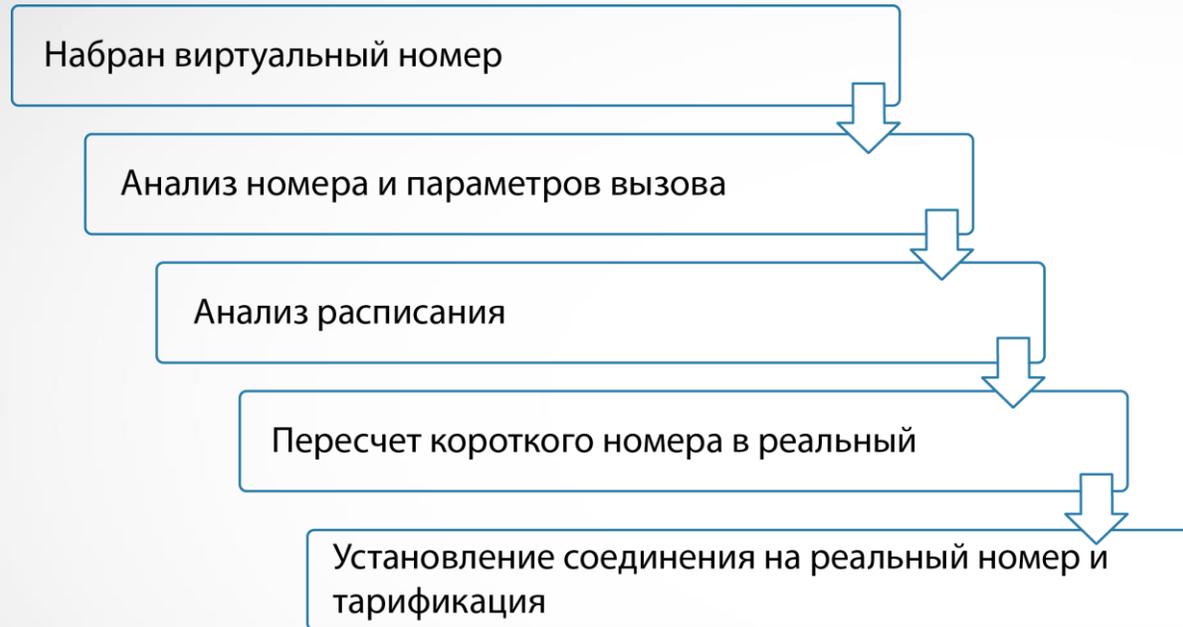


# «Виртуальный офис» как ключевая услуга (FREEPHONE, PREMIUM RATE Т.Д.)

## **Функциональность:**

- N in 1: Freephone, Premium Rate Services, Virtual Personal Number, Виртуальный офис и т.д.
- Гибкая маршрутизация и правила распределения вызовов
- Использование номеров мобильной, фиксированной сетей и сети NGN
- Поддержка черных и белых списков
- Ведение записей CDR по обработанным вызовам
- Персонализированный IVR и короткий план нумерации для клиента (Автосекретарь)
- Клиентский Web-интерфейс для задания схем маршрутизации (персональный WEB-кабинет)
- Встроенная система голосовой/факсимильной почты
- Элементы Unified Messaging: Fax<->Email, Voice<->Email

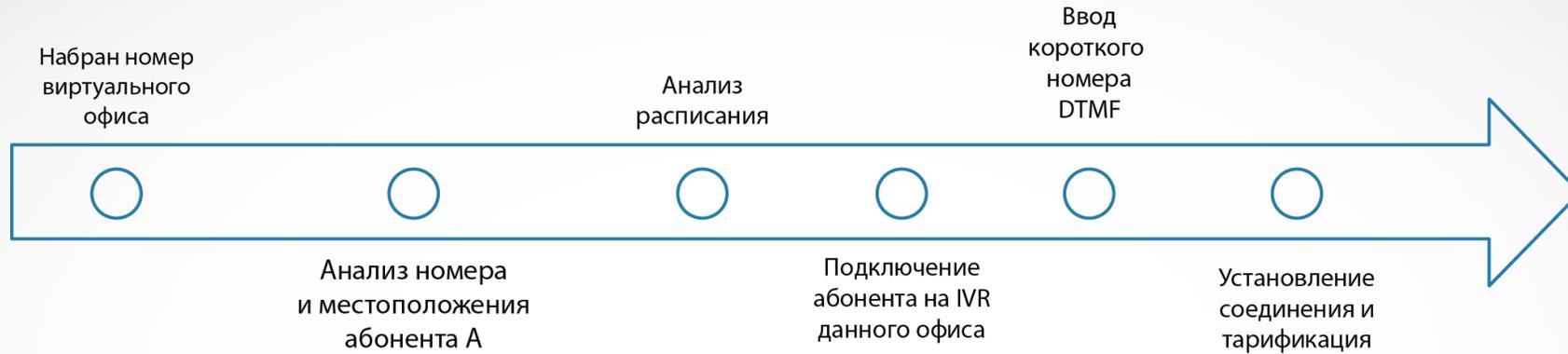
# «Виртуальный офис» как ключевая услуга (FREEPHONE, PREMIUM RATE Т.Д.)



Для каждого из расписаний определяется список фактических номеров (в порядке желаемого перебора), на которые должен быть распределен вызов, поступивший на данный виртуальный номер

# Услуга «Виртуальный офис».

## Процесс обработки поступающего вызова



### Порядок работы:

- Принять вызов
- Переадресовать вызов на внешний номер или другой короткий номер данного офиса
- Установить сеанс конференц-связи
- Принять факс
- Перенаправить вызов на голосовую почту

## Виртуальный номер: возможности и дополнительные варианты применения

- Услуга «Обратный вызов»
- Приоритеты номеров в рамках «Виртуального номера»
- Подключение услуг на базе внешнего IVR
- Информация о потерянных вызовах, поступивших на Виртуальный номер
- Поддержка услуг fax-to-email, voice-to-email, Web-to-fax, email-to-fax
- Интеграция с услугами IP-PBX
- Поддержка аудио-конференции и автообзвона

# Клиентский Web-кабинет

Настройка сценария - Microsoft Internet Explorer

Адрес: http://protei:8023/vo.protei.client/scenario/index.jsp

**ПРОТЕЙ**  
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Настройка сценария  
В этом пункте Вы можете установить Ваше расписание.

**#1. Расписание**

Стандартное расписание | **Собственное расписание** | Выходной

Рабочее время

Пн	с	09	ч	00	Мин.	до	22	ч	00	Мин.
Вт	с	09	ч	00	Мин.	до	22	ч	00	Мин.
Ср	с	09	ч	00	Мин.	до	22	ч	00	Мин.
Чт	с	09	ч	00	Мин.	до	22	ч	00	Мин.
Пт	с	09	ч	00	Мин.	до	23	ч	59	Мин.
Сб	с	00	ч	00	Мин.	до	23	ч	59	Мин.
Вс	с	00	ч	00	Мин.	до	23	ч	59	Мин.

Сохранить

При выборе "стандартного расписания", оно будет соответствовать государственному расписанию рабочей недели. Изменить можно только часы работы.

Рабочие дни: понедельник-пятница  
Выходные дни: суббота-воскресенье  
Праздники: 01-10 января, 23 февраля, 8 марта, 1 мая, 9 мая, 12 июня, 4 ноября.

При этом, все переносы выходных дней будут учтены.

**#2. Настройка опций рабочего и нерабочего времени**

Номер доступа	Сценарий	Приветствие	Номера для переадресации	Меню тонального набора
753	Рабочий день, рабочее время	настроить	настроить	настроить
	Рабочий день, нерабочее время	настроить	настроить	настроить
	Выходной / праздничный день	настроить	настроить	настроить

Готово

Настройка номеров переадресации (рабочий день, рабочее время) - Microsoft Internet Explorer

Адрес: http://protei:8023/vo.protei.client/services/redirect.jsp

**#2. Управление номерами для переадресации**

Вариант обзвона номеров

Последовательный  
При последовательном варианте, поступающие вызовы будут переадресовываться соответственно порядковому номеру, начиная с первого в списке. Номера можно перенести по списку вверх и вниз используя стрелки.

Одновременный  
При одновременном обзвоне номеров, входящий вызов переадресуется сразу на все номера в списке. После ответа одного из номеров обзвон остальных прекращается.

**Равномерный**  
При равномерном обзвоне входящие вызовы поступают последовательно на следующий свободный номер списка после удачно прошедшего предыдущего вызова.

Очередь ожидания свободного абонента

Максимальное время ожидания в очереди: 3 минуты

Количество попыток обзвона номеров в списке: 3

№	Номер для переадресации	Внутренний номер	Многоканальный телефон	Активен	Изменить	Удалить
1.	8-495-111-11-11	100	да	<input checked="" type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
2.	8-495-222-22-22	128	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
3.	8-495-114-44-44	102	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
4.	8-495-113-33-33	103	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
5.	8-495-115-55-55	104	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
6.	8-495-116-66-66	105	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
7.	8-495-117-77-77	106	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
8.	8-495-122-22-22	111	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
9.	8-495-133-33-33	112	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить
10.	8-495-144-44-44	113	да	<input type="checkbox"/>	Изменить	Удалить

Готово

# Интеграция с CRM-Системами

Основная цель внедрения CRM – это повышение объема продаж и прибыли.

## **CRM позволяет:**

- Построить систему управления продажами
- Повысить лояльность клиентов
- Увеличить объем продаж

# Интеграция с CRM-Системами



# Интеграция с CRM-Системами



Спасибо за внимание!

194044, Россия, г. Санкт-Петербург,  
Большой Сампсониевский пр, д.60А,  
Бизнес-центр "Телеком"  
[www.protei.ru](http://www.protei.ru)