

Чек-лист

КАК ОБРАБАТЫВАТЬ БОЛЬШЕ ЗВОНКОВ И НЕ ТЕРЯТЬ КЛИЕНТОВ

Сколько обращений обрабатывают ваши менеджеры в день? А больше могут? Скорее всего — да, но иногда на это банально не хватает времени и человеческих ресурсов. Можно решить эту проблему без увеличения штата и переработок. Только правильная организация и автоматизация процессов коммуникации в компании.

Мы выделили 10 пунктов, которые помогут вам организовать эффективную работу со звонками, обрабатывать больше обращений и не терять клиентов:

Работать с обращениями в единой системе коммуникаций.

Да-да, речь именно о виртуальной АТС с комплектом полезных инструментов для быстрой и удобной обработки обращений и контроля коммуникаций в едином пространстве.

Выбрать виртуальный номер исходя из задач вашего бизнеса

В личном кабинете UIS можно выбрать федеральный номер 8-800, мобильные, региональные и городские номера в нужном вам коде, включая 495, 499 и 812.

Продумать и настроить сценарий распределения звонков

Можно направлять звонок на всех операторов сразу или на первого освободившегося, а также сегментировать базу, чтобы звонок автоматически попадал в конкретный отдел, филиал или к персональному менеджеру.

Не заставляйте клиента ждать на линии и слушать гудки

Правильная маршрутизация входящих обращений экономит время как сотрудников, так и клиентов. Но если позвонивший все-таки завис в очереди звонка, отвлечь и удержать его на линии поможет голосовой помощник (приветствие, меню, важное сообщение и т. д.)

Контролировать эффективность работы сотрудников

В виртуальной АТС есть как базовые инструменты контроля (отчеты по звонкам, запись разговоров), так и отдельное готовое решение для руководителей — «Колл-центр», который состоит из 5 отчетов эффективности операторов, включая онлайн-мониторинг.

Оперативно обзванивать контакты из новой базы

Затягивать с этим не стоит, ведь шансы вытащить из базы что-то стоящее тают с каждым днем, особенно если она холодная. Чтобы облегчить работу операторам и сэкономить время, используйте сервис автообзвона, тогда система сама свяжет менеджера с абонентом, который уже взял трубку.

Следить за качеством информирования клиентов

Если отчеты по звонкам показывают количество принятых и пропущенных обращений, то о качестве работы менеджеров можно судить из записей его общения с клиентом. Помимо контроля операторов, этот инструмент можно использовать для обучения сотрудников, а также выявлять и прорабатывать негатив клиента.

Использовать как можно больше способов связи с клиентами

Софтфон — при работе со звонками за компьютером в офисе. Мобильное приложение — для удаленных сотрудников. Сим-карты с виртуальными номерами и возможностями облачной АТС — для разъездных сотрудников, работают даже там, где нет интернета.

□ Обработать пропущенные обращения как можно быстрее

От этого буквально зависит, потеряете вы клиента или нет. Улучшить контроль за пропущенными и их обработку, помогают специальные сервисы — автоперезвон и уведомления о пропущенных. Первый быстро обнаруживает необработанный звонок, звонит клиенту и связывает с оператором. Второй оперативно предупреждает о пропущенном обращении по смс или e-mail.

□ Объединить возможности IP-телефонии и CRM-системы

Если вы интегрируете виртуальную АТС со своей рабочей системой, то сможете обрабатывать обращения, не выходя из CRM. Это позволит видеть уведомления о входящих, совершать и принимать звонки по клику, прослушивать разговоры в карточке клиента и другое, в зависимости от возможностей вашей CRM/МИС.

Запишитесь на онлайн-встречу
с демонстрацией решений от UIS

[Записаться](#)



uiscom.ru



[телеграм-канал](#)