

КАК

СДЕЛАТЬ БИЗНЕС ПРИБЫЛЬНЫМ С ПОМОЩЬЮ ТЕЛЕФОНИИ?



ДОМ.ГУ

БИЗНЕС

МИРОВОЙ ОПЫТ И СИТУАЦИЯ В РОССИИ

ПЕРЕХОД К ОБЛАКАМ...



ОБЛАЧНАЯ АТС. МИРОВОЙ ОПЫТ И СИТУАЦИЯ В РОССИИ

УСТАНОВЛЕННАЯ БАЗА РВХ В США (МЛН ЛИНИЙ), 2002-2012 (J&P)

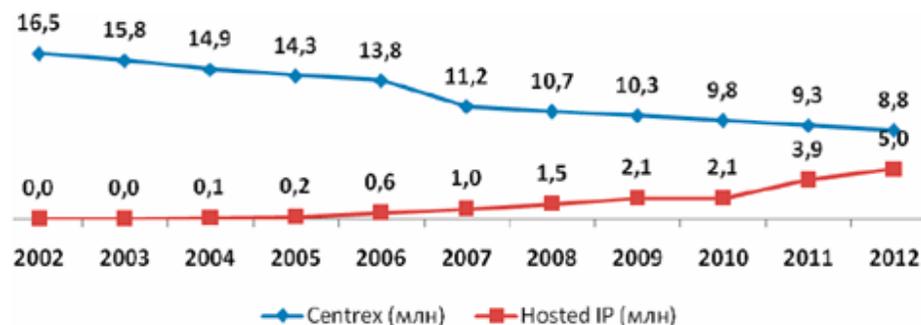


ДРАЙВЕРЫ РОСТА РЫНКА ОБЛАЧНЫХ АТС

Опрос J&P, ВЫБОРКА 1100 SMB



УСТАНОВЛЕННАЯ БАЗА ХОСТИНГОВЫХ (HOSTED) СИСТЕМ ТЕЛЕФОНИИ В США (МЛН ЛИНИЙ), 2002-2012 (J&P)



МОТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОФТ-ФОНОВ

Опрос J&P, ВЫБОРКА 1100 SMB



- С УЧЕТОМ ОТСТАВАНИЯ РЕГИОНОВ РОССИИ ОТ США В ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ НА 5-7 ЛЕТ, БУМ ПЕРЕХОДА НА IP-ТЕЛЕФОНИЮ, В ЧАСТНОСТИ НА ОБЛАЧНУЮ АТС. СЛУЧИТСЯ В 2012 – 2014 ГГ.
- ОСНОВНЫМ МОТИВОМ ПЕРЕХОДА НА IP – РЕШЕНИЯ И ОБЛАЧНУЮ АТС ЯВЛЯЕТСЯ СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ И ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТЕЛЕФОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ



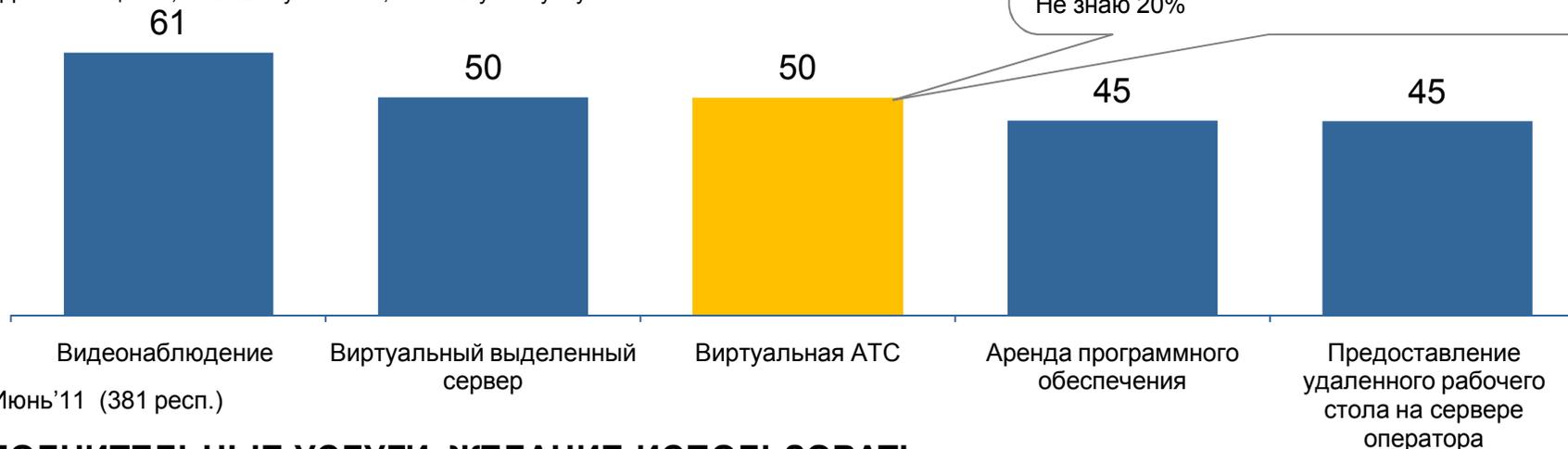
ОБЛАЧНАЯ АТС: ЗНАНИЕ И ЖЕЛАНИЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ

КАЧЕСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ 06 2011, ВЫБОРКА 381 SMB

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ. ЗНАНИЕ

С5. Какие дополнительные услуги для корпоративных клиентов Вы знаете или слышали о них?

С5а_. Для каких целей, по вашему мнению, используется услуга



База: Июнь'11 (381 респ.)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ. ЖЕЛАНИЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ.

Вопрос С7. Какую именно из этих услуг Вы бы хотели начать использовать в вашей компании?

Вопрос С7а_. Для решения каких именно бизнес задач и проблем может быть использована услуга



50% КЛИЕНТОВ УЖЕ ЗНАКОМЫ С КОНЦЕПЦИЕЙ И СПОСОБАМИ ПРИМЕНЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ АТС

27% КЛИЕНТОВ РАССМАТРИВАЮТ ВОЗМОЖНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЛАЧНОЙ АТС В СВОЕМ БИЗНЕСЕ

Управление вызовами внутри компании 25%

Обслуживание большего числа клиентов 19%

Для организации связи 11%

АТС без покупки оборудования 10%

Не знаю 19%



ОБЛАЧНАЯ АТС

Облачная АТС заменяет офисную мини АТС и даже целый call-центр, помогая значительно оптимизировать организацию системы корпоративной связи.

Техническое решение:

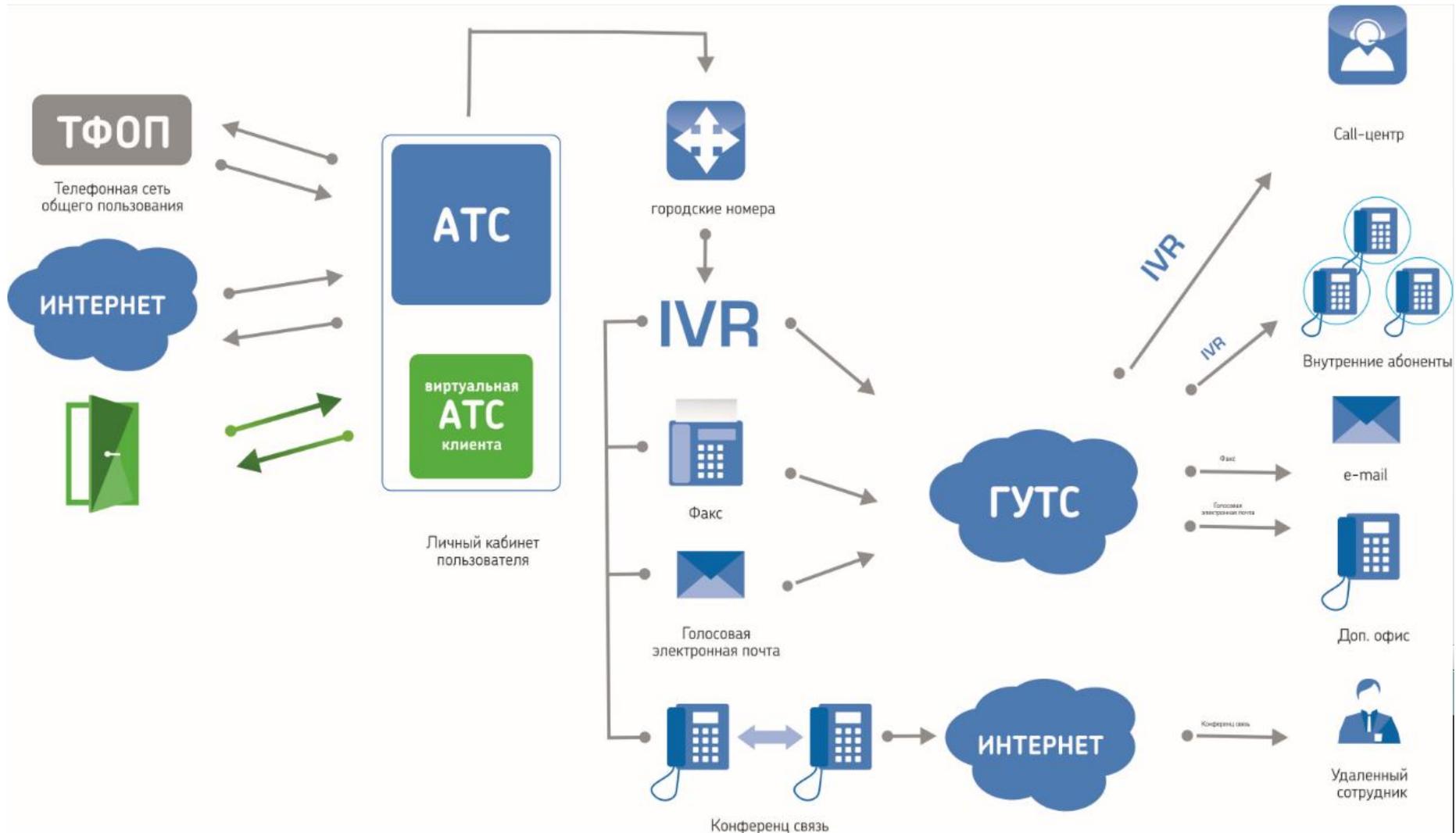
АТС фактически размещается у провайдера, а клиент получает доступ удаленно, управляя функциями самостоятельно через «Личный кабинет».

Выгода:

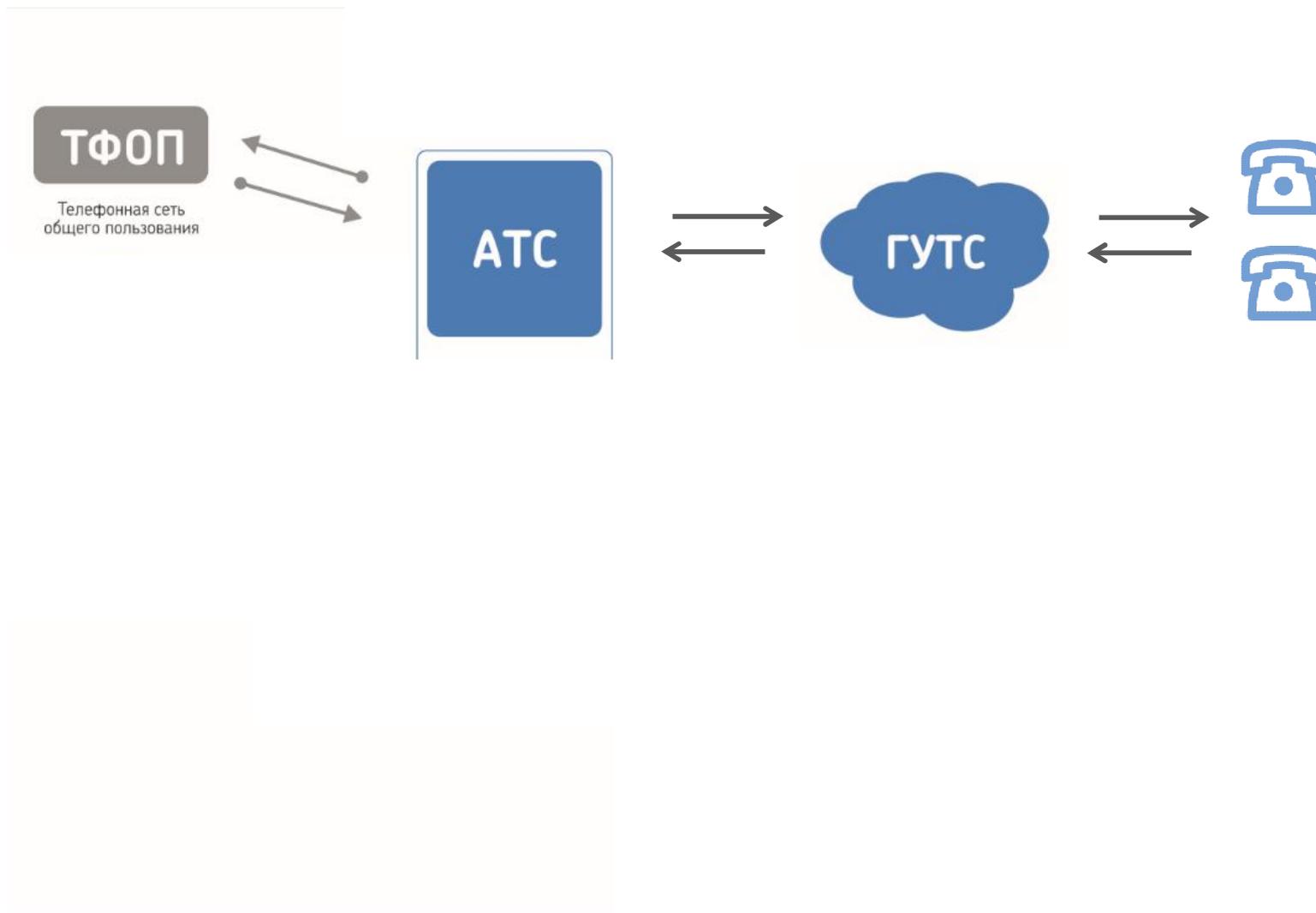
Использование «облачных» технологий позволит Вам получить услугу с «доставкой в офис» и освободит от временных и денежных затрат при внедрении этого бизнес- решения.



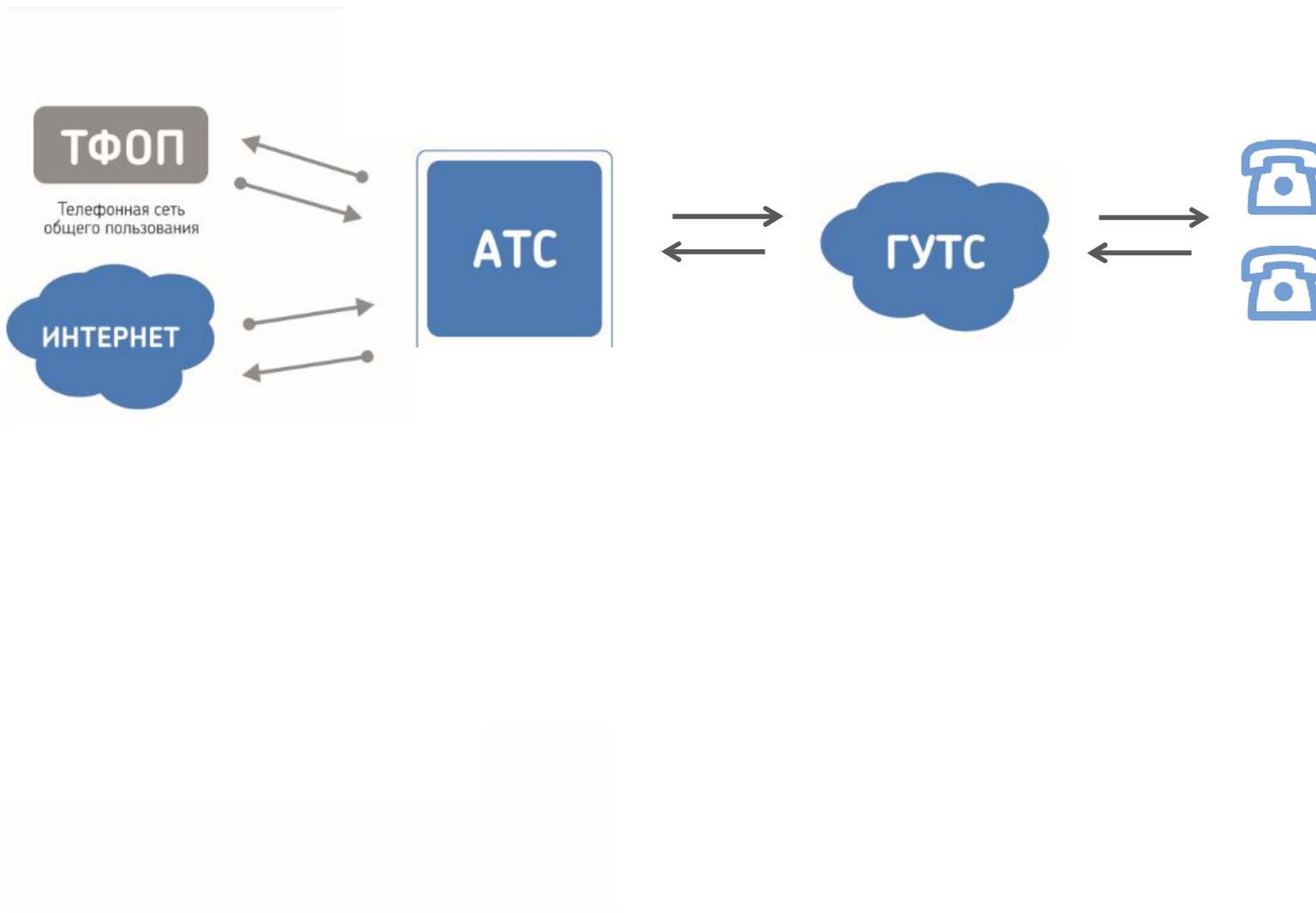
ОБЛАЧНАЯ АТС



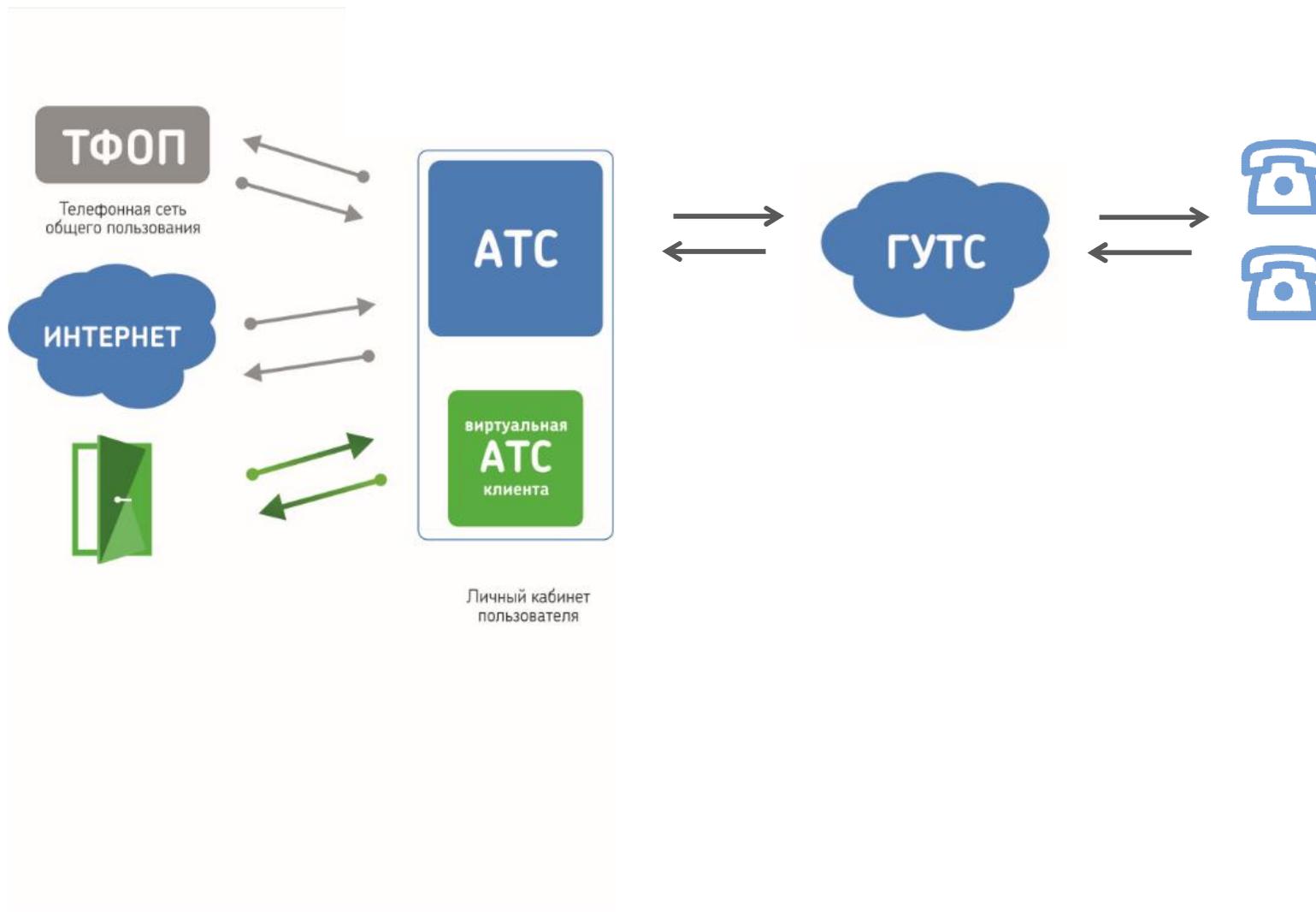
КАК РАБОТАЕТ ОБЛАЧНАЯ АТС



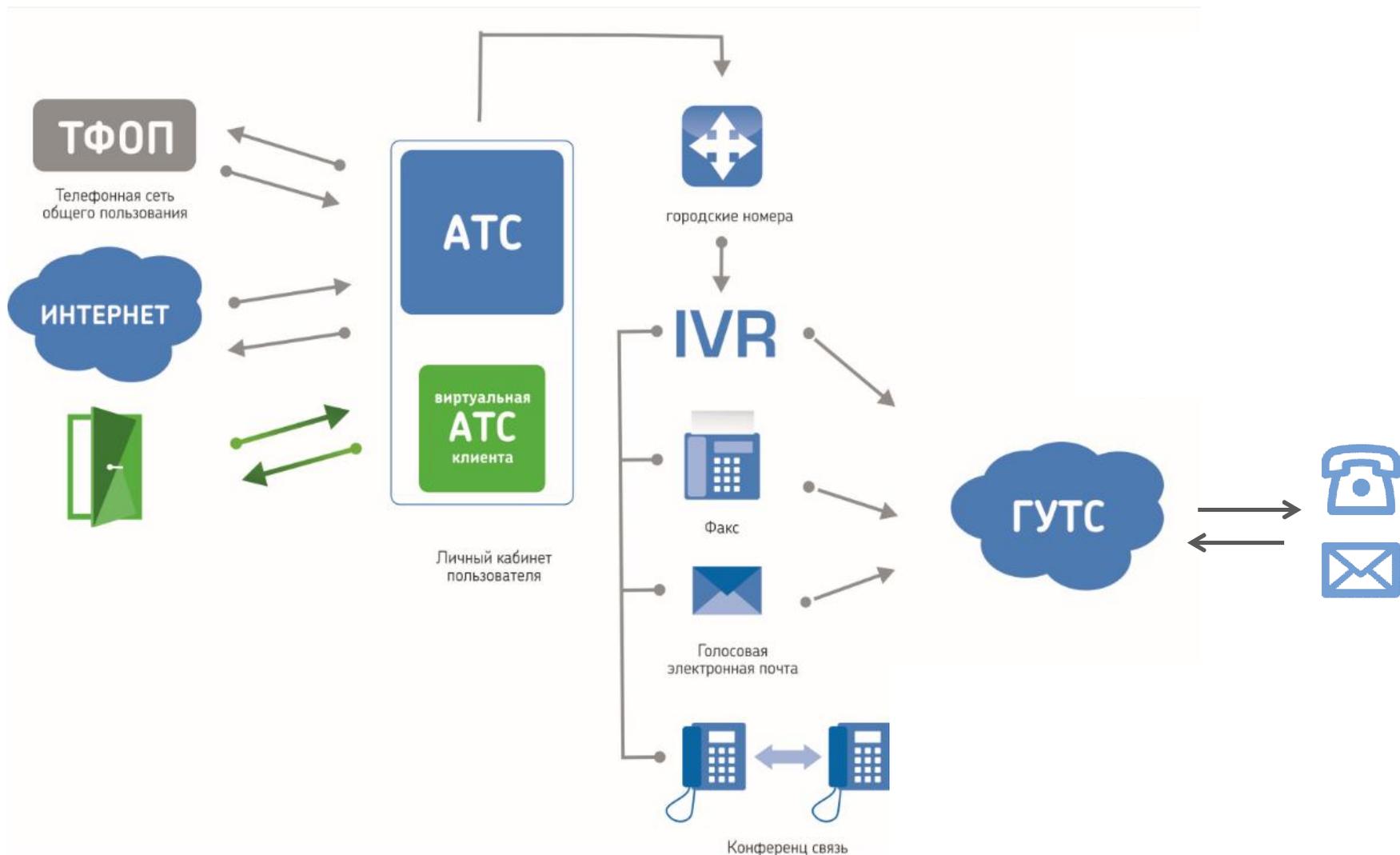
КАК РАБОТАЕТ ОБЛАЧНАЯ АТС



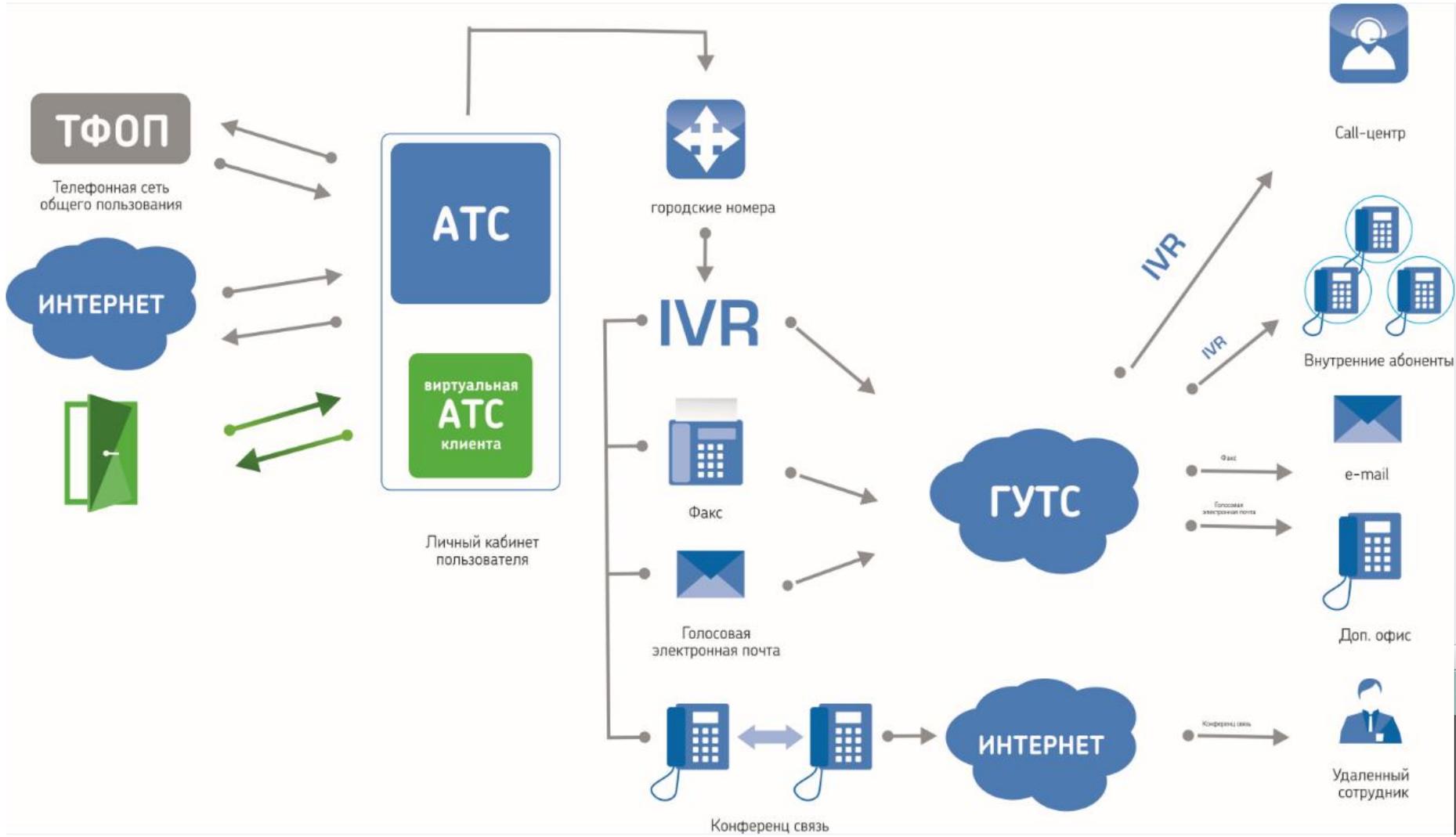
КАК РАБОТАЕТ ОБЛАЧНАЯ АТС



КАК РАБОТАЕТ ОБЛАЧНАЯ АТС



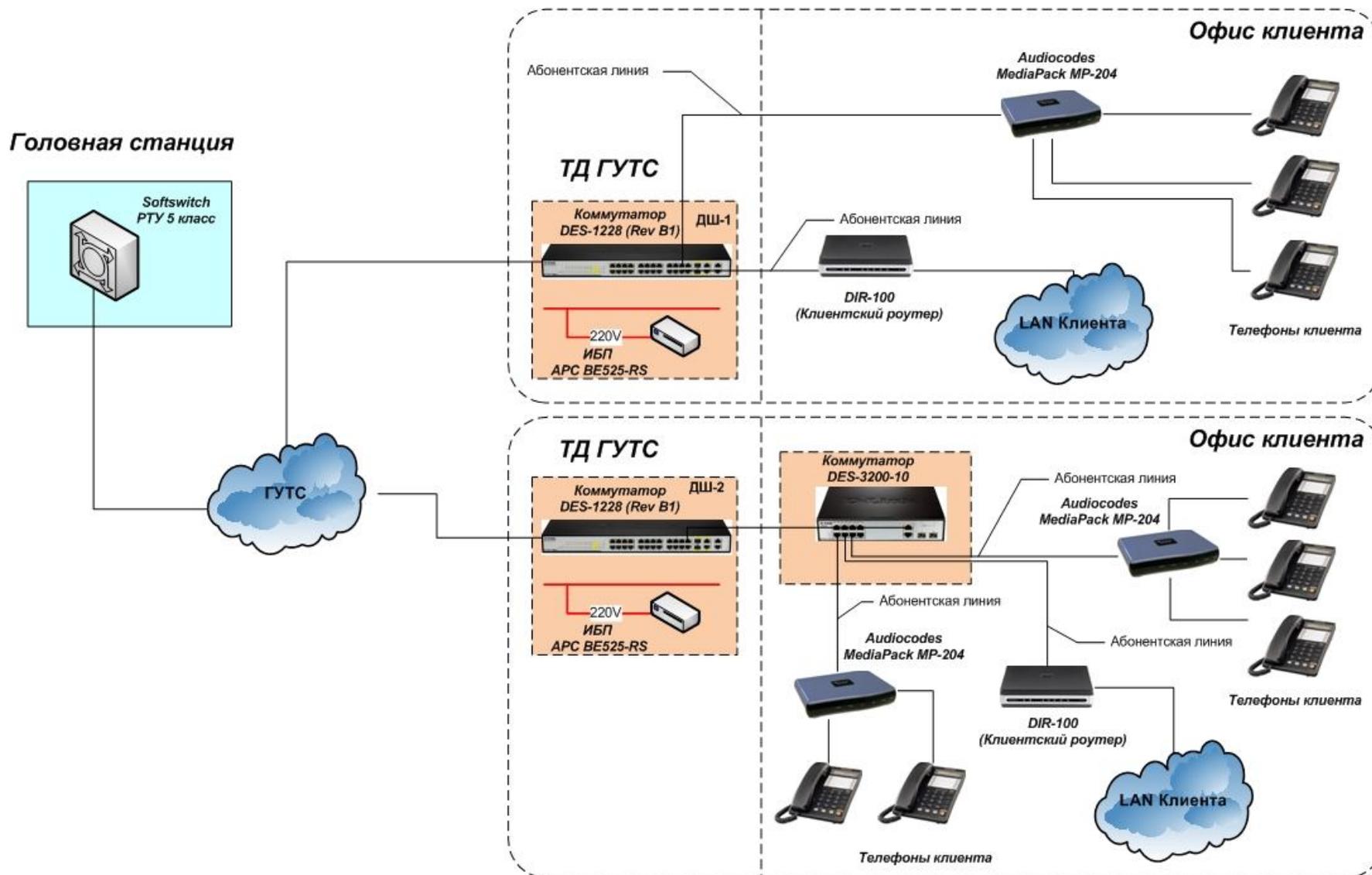
КАК РАБОТАЕТ ОБЛАЧНАЯ АТС



ОБЛАЧНАЯ АТС И СТАЦИОНАРНАЯ АТС. СРАВНЕНИЕ

КЛАССИЧЕСКАЯ АТС	ОБЛАЧНАЯ АТС
<p>«-» ТРУДНО МАСШТАБИРУЕМАЯ СЕТЬ Подключение каждой новой телефонной линии требует обязательного обращения к оператору. Отсутствует единая телефонная инфраструктура у распределенных офисов. Каждое подключение точки «как первое».</p>	<p>«+» ЛЕГКО МАСШТАБИРУЕМАЯ СЕТЬ Подключение каждой новой телефонной линии осуществляется одним нажатием кнопки. Объединение офисов в единую сеть. Для организации офисной телефонии достаточно наличие Доступа в Интернет</p>
<p>«-» ОГРАНИЧЕНИЯ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ОБОРУДОВАНИЯ Нет возможности использовать любое оборудование.</p>	<p>«+» НЕТ ПРИВЯЗКИ К ОБОРУДОВАНИЮ Возможность использовать любое оборудование, работающее по протоколу SIP.</p>
<p>«-» ОГРАНИЧЕННАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ для подключения новых функций требуется менять оборудование. Многие функции не доступны средствами обычных офисных АТС</p>	<p>«+» БОГАТЫЙ НАБОР ФУНКЦИЙ Большой набор сервисов. Для подключения сервисов не требуется администратор и новое оборудование</p>
<p>«-» ТРУДНО УПРАВЛЯТЬ ТЕЛЕФОНИЕЙ Отсутствует возможность настройки Офисной АТС без привлечения внешних специалистов. Отсутствует возможность гибко осуществлять маршрутизацию вызова.</p>	<p>«+» ЛЕГКОСТЬ В УПРАВЛЕНИИ Не требует особых навыков, все управление осуществляется через Личный Кабинет.</p>
<p>«-» ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ Ключевое ограничение – количество одновременных телефонных соединений. Плата взимается за безлимитные телефонные Линии.</p>	<p>«+» ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ Поминутная тарификация, внутрисетевые вызовы бесплатны. Не надо покупать и обслуживать АТС. Экономия затрат на междугороднюю и международную телефонную связь при звонках через префикс «7»</p>

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА. ТИПОВАЯ СХЕМА



ПРЕИМУЩЕСТВА ОБЛАЧНОЙ АТС

✓ ЭКОНОМИЯ НА ИНСТАЛЛЯЦИИ И ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ПЛАТЕЖАХ



- Нет необходимости покупать дорогостоящее оборудование офисной АТС.



- Подключиться можно через интернет (без формирования отдельной абонентской линии)



- Доступен «пакет минут», который позволяет сэкономить до 80% на междугородных и международных вызовах.



Выгода: экономия на инсталляционных и ежемесячных платежах. Направляйте освободившиеся ресурсы на развитие бизнеса!

ПРЕИМУЩЕСТВА ОБЛАЧНОЙ АТС

✓ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРОЙ



- **Настройка производится в течении нескольких минут – по клику мышки в Личном кабинете** (создание и удаление внутренних абонентов, отделов, телефонизация и перенос рабочих мест, управление маршрутизацией вызова).



- **Для работы внутреннего абонента требуется только доступ к сети Дом.ги Бизнес** (Городской универсальной телекоммуникационной сети) или публичным сетям интернет.



- **Легко перенести телефон** с одного места на другое.



Выгода: эффективное управление телефонной инфраструктурой. Снижайте финансовые и временные затраты на создание и перенос рабочих мест!

ПРЕИМУЩЕСТВА ОБЛАЧНОЙ АТС

✓ ПОВЫШЕНИЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

IVR

- **Голосовое меню (IVR)** – заранее записанные голосовые сообщения. Ваш клиент сможет получить ответ в любое время дня и ночи.



- **Голосовая почта** – сообщение придет на электронную почту (функция может быть настроена для каждого сотрудника в Личном кабинете). Клиенту не придется писать письма или перезванивать – функция повысит Ваш клиентский сервис.



БИЗНЕС

Выгода: доступность компании для клиента. Все клиенты всегда смогут дозвониться до Вас. Повышайте лояльность!

ПРЕИМУЩЕСТВА ОБЛАЧНОЙ АТС

✓ ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ



- **Подробная статистика** позволяет получать данные о времени ожидания поднятия трубки, данные сотрудника который принял вызов, время разговора, данные для анализа эффективности рекламы и пр.



Выгода: возможность контроля каждого этапа взаимодействия с клиентами и партнерами. Используйте новые инструменты для управления бизнесом!

СТАТИСТИКА ПОДРОБНО ВСЕ ПРОЗРАЧНО!

Через какой
внеш. номер
ОАТС прошел
звонок

Кто поднял
трубку

Сколько
говорили

Сколько стоит звонок
по направлению,
стоимость данного
вызова.

Ссылка на
запись
разговора

Какая зона
тарификаци
и,
Куда именно

Время
ожидания

На какой внут.
номер был
первым

Откуда
звонок

кто внешний
Абонент (или
источник
внутреннего
вызова)

когда
какой
звонок

Дата	Время	Тип звонка	Абонент	Откуда звонок	Внешний номер ВАТС	Внутренний номер ВАТС	Кто принял	Время ожидания, сек.	Длительность, сек.	Тип направления	Направление	Стоимость звонка, руб. мин.	Сумма, руб.	Записан
17.05.2012	9:42:37	исходящий	83422101032		2077789			4	30	Пермь	Пермь	0,7	0,25	
17.05.2012	9:46:38	внутренний	902	Внутри АТС			900	2	60	Внутри АТС	Внутри АТС	0	0	
15.05.2012	10:07:06	исходящий	89082489054		2077789	950		11	39	Пермский край - мобильные	Уралсвязьинформ	2,1	0,97	
17.05.2012	11:05:39	исходящий	83433891123		2077789	950		1	44	Екатеринбург	Екатеринбург	3	2,2	
17.05.2012	11:12:28	исходящий	83422101045		2077789	950		5	150	Пермь	Пермь	0,7	1,75	
17.05.2012	11:15:03	исходящий	89028335356		2077789	950		9	11	Пермский край - мобильные	Уралсвязьинформ	1,5	0,27	
13.06.2012	9:52:04	входящий	84993462143	Москва	2077789	950		1	67			0	0	
Итого													5,54	

ПРЕИМУЩЕСТВА ОБЛАЧНОЙ АТС

✓ ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ, ТЕЛЕФОННЫЕ КОНФЕРЕНЦИИ И ВИРТУАЛЬНЫЙ ФАКС



- **Телефонная конференция** устранил дистанционный барьер – в кратчайший срок можно обсудить проекты как внутри компании, так и привлечь партнера, который не подключен к облачной АТС.



- Облачная АТС позволяет заранее настроить **переадресацию вызова** (на любой номер телефона, как на внешний, так и на внутренний).

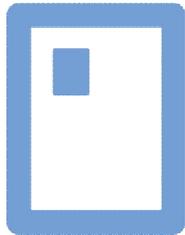


- Благодаря **виртуальному факсу**, Вы сможете отказаться от покупки факсовых аппаратов. При этом возможность приема или отправки факса будет обеспечена для каждого сотрудника.



Выгода: удобные функции позволяют значительно упростить выполнение ежедневных задач. Используйте весь функционал облачной АТС для эффективной работы!

ЗВОНКИ ЧЕРЕЗ «8»



Абонент подписывает при подключении договор с оператором Зоновой связи и договор с оператором междугородней / международной связи

ПОРОЧНЫЙ КРУГ



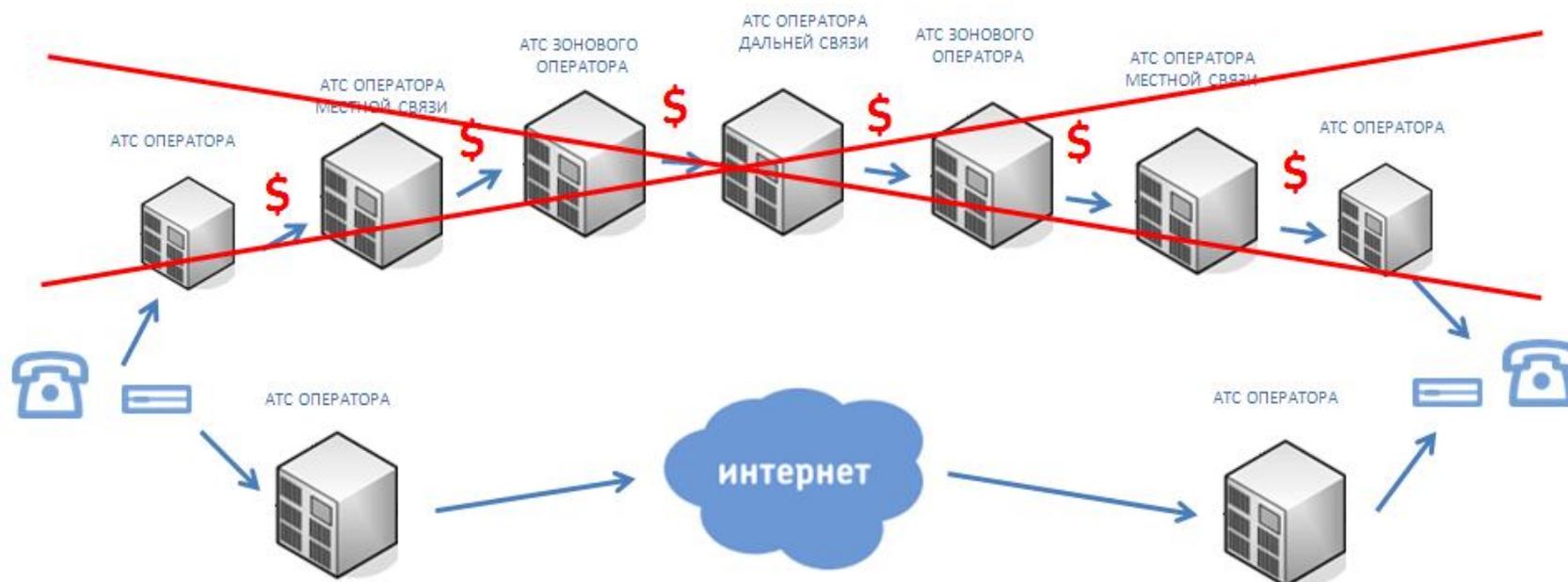
МЫ ЯВЛЯЕМСЯ АГЕНТАМИ.
НЕ МОЖЕМ ВЛИЯТЬ НА ТАРИФЫ ЗВОНКОВ ЧЕРЕЗ «8».
ПОЛУЧАЕМ ПРОЦЕНТ.

ПРИ ЗВОНКАХ ЧЕРЕЗ «8» БОЛЬШОЕ ЧИСЛО ПОСРЕДНИКОВ – ИХ «КОРМИТЬ» ОЧЕНЬ ДОРОГО

СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ:



ЗВОНКИ ЧЕРЕЗ «7»



Звонки идут по сети передачи данных Дом.гу Бизнес до конечного провайдера без использования услуг сторонних операторов,

**ЭКОНОМИЯ НА
ЗВОНКАХ МОЖЕТ
ДОСТИГАТЬ 80%**



Выгода: оптимизация с помощью четкого планирования бюджета на телефонию и льготной тарификации

ВОЗМОЖНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ ТЕЛЕФОНИИ:

- ✓ Низкая стоимость оборудования
- ✓ Повышение «доступности» компании для клиента;
- ✓ Возможность анализа эффективности рекламы;
- ✓ Возможность анализа эффективности отдела продаж;
- ✓ Повышение «воспринимаемого» статуса компании;
- ✓ Снижение ежемесячных расходов на местную телефонную связь;
- ✓ Снижение ежемесячных расходов на междугороднюю и международную связь;
- ✓ Возможность объединения в одну инфраструктуру территориально-расположенных офисов;
- ✓ Возможность для значительного повышения эффективности бизнеса за счет высокой управляемости.



**Облачные технологии –
рост выручки предприятия гарантирован!**



ОБЛАЧНАЯ АТС

Выгоды:



✓ Эффективное управление телефонной инфраструктурой;



✓ Экономия на установке и ежемесячных платежах;



✓ Возможность отслеживать и корректировать работу с клиентами на любом этапе, повышать их лояльность;



✓ Управление эффективностью работы с клиентами.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

