

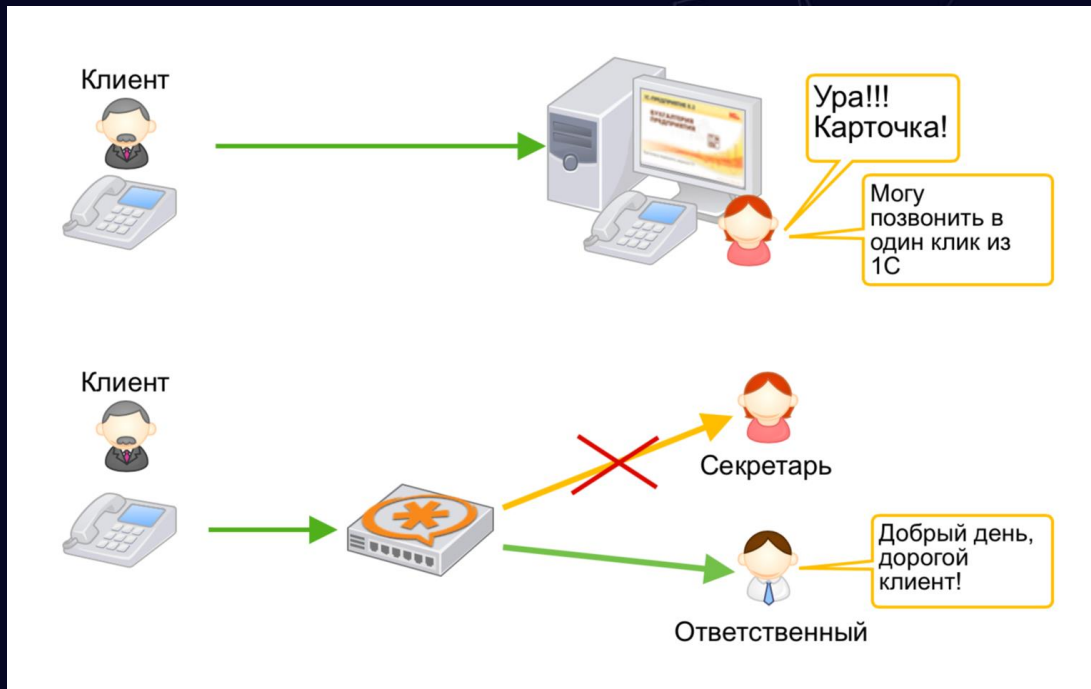


Эволюция системы интеллектуального распределения звонка на менеджера

Николай Бекетов, МИКО

Самые популярные функции интеграции

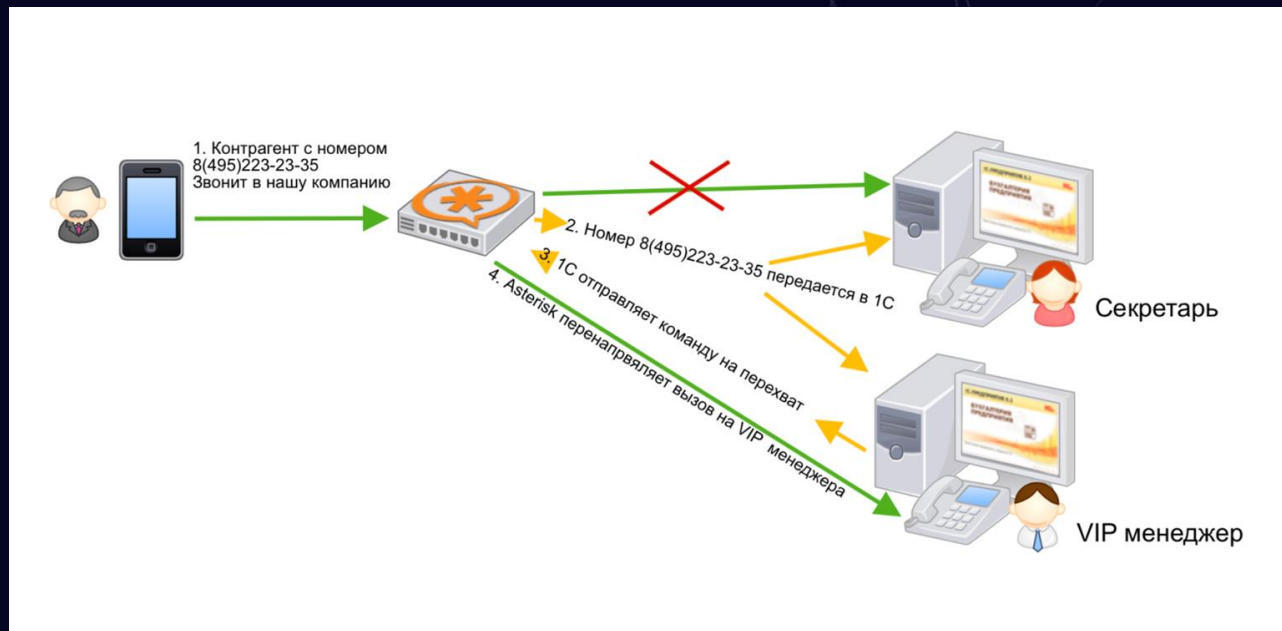
- Открыть карточку в CRM при входящем звонке
- Позвонить из CRM в один клик по номеру
- Прехватить звонок на ответственного сотрудника



Просто перехват на ответственного

Подумайте

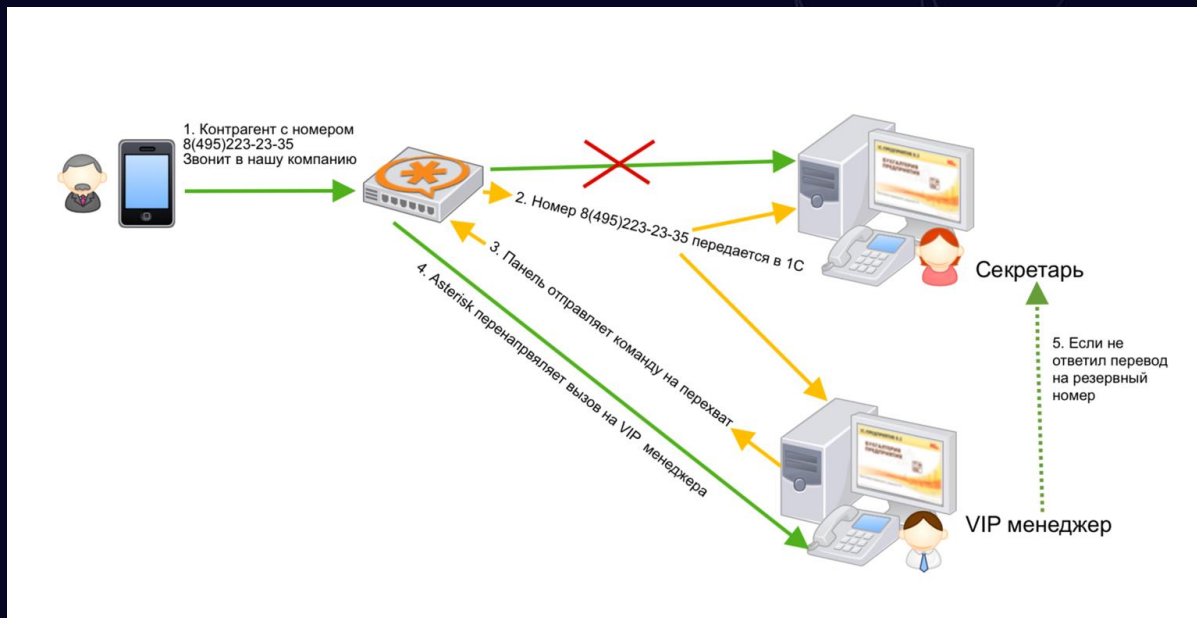
- А что будем делать с вызовом, если менеджер не смог ответить?
- А кто будет менять ответственного в карточке, когда менеджер уволился и как оперативно?



Перехват + резервный маршрут

Не забывайте

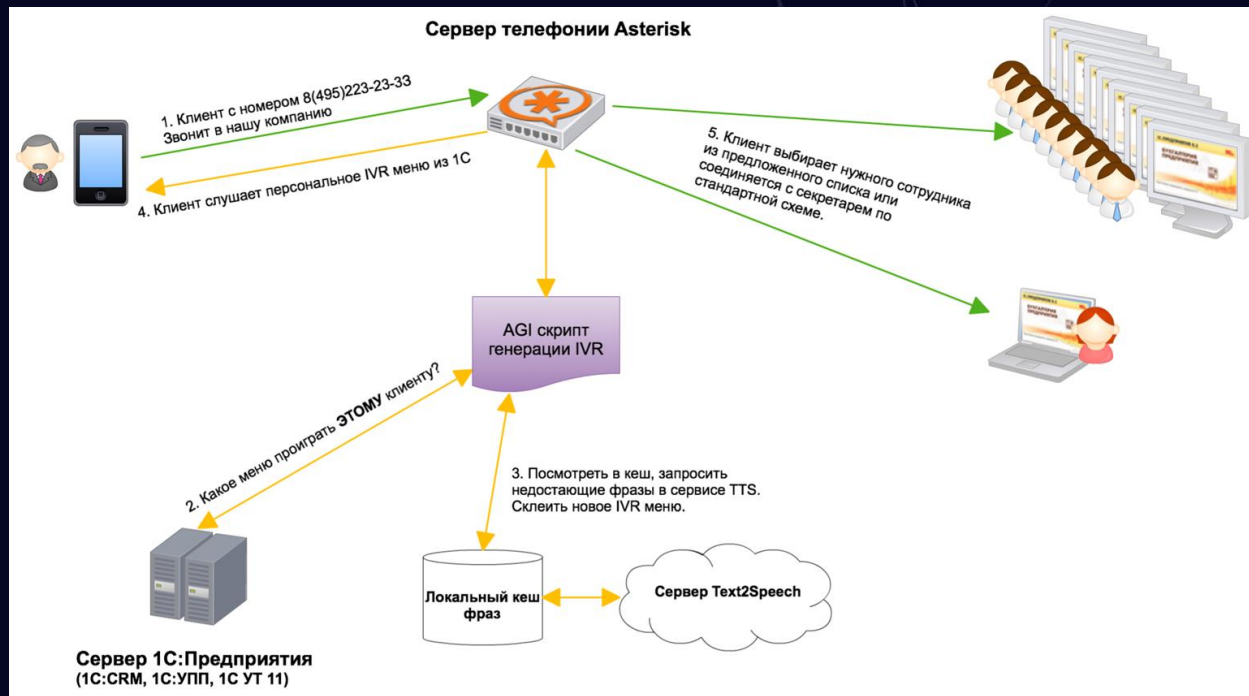
- Люди болеют, ходят в отпуск, обедают или уезжают в командировки
- Хорошо бы следить за состоянием телефона, мыши, клавиатуры, сеанса пользователя



А нужно ли перехватывать? SmartIVR

Свежие идеи

- Проактивный подход, предлагайте новое, показывайте экспертность
- Узнайте как работает клиент, в какой системе, какие пути интеграции, как улучшить бизнес клиента с вашей помощью



Жми кнопку сам!

А давайте по-другому

- Капля ручной работы может сильно упростить код
- Не пытайтесь все автоматизировать, иногда такая автоматизация может быть излишней

Панель телефонии

Мжельская Анна

Поиск или набор номера

Совещание Новый чат

MikoCTI Ожидает ответа

Недавние звонки
Входящий в 16:06

Власова Светлана
Онлайн

Медведев Александр
Работаю из дома

Васильева Анна
Работаю из дома

Бекетов Николай
Онлайн

Портнов Алексей
Онлайн

Фомичев Дмитрий
Онлайн

Цветков Максим
Онлайн

ВСЕ ВЫЗОВЫ **ПРОПУЩЕННЫЕ** НЕИЗВЕСТНЫЕ НОМЕРА

ЭПРОМ Маков Алексей Николаевич 79295779822	Принят другим сотрудником	24 июня 14:36
? Неизвестный 74994559854	Принят другим сотрудником	24 июня 13:55
MikoCTI 79253761530	Пропущенный	24 июня 12:37
? Неизвестный 79645884896	Принят другим сотрудником	24 июня 12:33
? Неизвестный 79003362112	Принят другим сотрудником	24 июня 11:51
? Неизвестный 74997353001	Принят другим сотрудником	24 июня 11:41
Цветков Максим 240	Пропущенный	24 июня 10:57
Рустамов Азизжон Халимович Никифорова Ирина 79096918752	Принят другим сотрудником	24 июня 10:26
? Неизвестный 74996455320		
ГАММА ГК (ООО "САМАРА") 78462611611		
PROFDISPLAY 74956401587		

Вызов

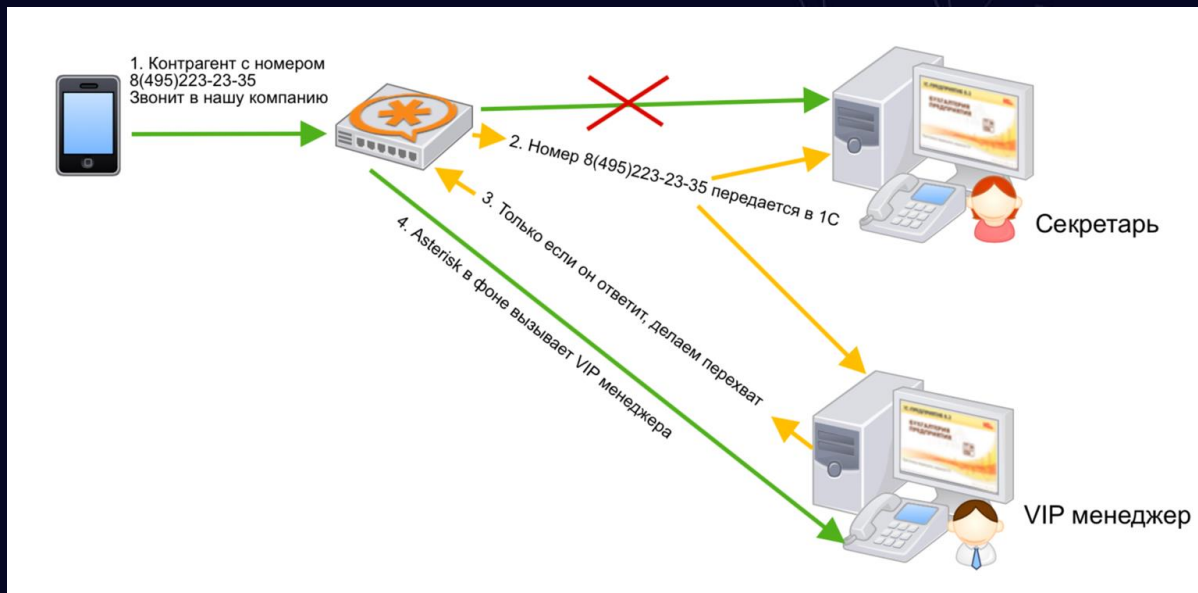
MikoCTI
79253761530

Перехватить вызов

Начнем заново, но по-другому

Подстели соломку

- Прислушайтесь к желанию клиента, не зазнавайтесь
- Обсуждайте возможные ограничения и варианты реализации, может быть вы слишком много фантазируете



Идеального решения нет

- Каждый вариант со своими плюсами и минусами, нельзя сделать универсально для всех
- Свяжитесь с клиентом через несколько месяцев, доделайте
- Изучайте смежные системы и области знаний, CRM, 1С
- Получилось идеально - тиражируйте :)



Спасибо за внимание!

У кого-нибудь есть вопросы?

Николай Бекетов
226@miko.ru
+7 (926) 524-47-42
www.miko.ru