

Исследование показало, что 31,72 % звонков потенциальных клиентов не доходят до менеджеров по причине «недозвона».

Но по оценкам экспертов более 80 % коммуникаций компаний с клиентами, партнерами, поставщиками осуществляется по телефону.

Следственно, каждый пропущенный звонок могу бы мог бы дать нового клиента, который совершил покупку.



Где и почему компании теряют прибыль из-за «недозвона»?



#### **Занятость линии**

Клиенты слышат сигнал занято и звонят Вашим конкурентам.



#### **Сложная процедура дозвона**

Нет прямого соединения с нужным отделом или сотрудником



#### **Звонки без ответа**

Сотрудник отсутствует на рабочем месте, либо уже разговаривает по телефону и не может ответить на еще один звонок.



#### **Просьба перезвонить позже, либо по другому номеру**

Специалист находится на выезде, либо в другом офисе, для связи с ним требуется позвонить еще один раз.

## Как Вы думаете, сколько денег из-за «недозвона» теряет Ваш бизнес? Задумайтесь над этим примером!

Производственная компания работает на рынках России и ближнего зарубежья. Основной ассортимент компании - производство и продажа изделий из керамики: плитки, кафеля, сантехники.



Часть продукции компания реализует через дилерскую сеть в регионах, часть через собственный отдел продаж. Клиенты посещают интернет сайт компании, звонят в отдел продаж по телефону, уточняют наличие, сроки и условия доставки и оформляют заказ.

Ежемесячно от новых клиентов

1180 звонков    236 (20%) покупают    87 469 руб. средний чек

Согласно исследованию 31,72% звонков потеряются из-за «недозвона». В количестве это

| Месяц  | 3 месяца | 1 год    | 5 лет     |
|--------|----------|----------|-----------|
| 374 шт | 1 122 шт | 4 488 шт | 22 440 шт |

К чему это все приведёт? К потере прибыли, конечно же!  
Из-за «недозвона» наша компания потеряет или отдаст конкурентам



| Месяц         | 3 месяца       | 1 год          | 5 лет           |
|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| 6 542 618 руб | 19 627 854 руб | 78 511 416 руб | 392 557 080 руб |

Каждый пятый из потерянных звонков мог быть привести к покупке со средним чеком 87 469 руб!

**Для повышения продаж и эффективности руководство компании приобрело IP АТС MyAsterisk и номер 8-800 для бесплатных звонков клиентов.**

Была настроена «умная маршрутизация» и выстроена стратегия обработки звонков. При входящем звонке IP АТС MyAsterisk автоматически по номеру телефона определяет из какого региона звонит клиент и переводит звонок на нужного представителя компании в регионе.

### Голосовое меню компании



Клиент, позвонив в компанию, услышит голосовое приветствие и выберет с каким отделом или сотрудником соединить. Такой подход разгрузит секретаря и направит вызовы напрямую на нужный отдел или сотрудника, даже когда его нет на рабочем месте.

### Очередь ожидания

Если все сотрудники заняты и разговаривают по телефону, IP АТС MyAsterisk направит звонок в очередь, где клиенту проиграется приятная мелодия и примерное время ожидания.

Удержание клиентов на линии с помощью приятной мелодии уменьшит число непринятых вызовов.

### Переадресация вызовов



Если никто не берет трубку, то IP АТС MyAsterisk переадресует вызов на мобильный или другой номер сотрудника, либо предложит звонящему оставить голосовое сообщение. Абсолютная мобильность без потери звонков клиентов!

### Перевод вызовов

Прямой перевод вызовов между удаленными офисами, на мобильные телефоны и любые другие номера.

Больше не нужно просить клиента перезванивать по другому номеру, прямой перевод моментально соединит с нужным специалистом, где бы тот ни находился.

## 8-800 и корпоративный Skype

Подключение номера 8-800 позволит клиентам из любого региона бесплатно звонить в компанию. Разместив на сайте кнопку «Позвонить по Skype», возможно принимать звонки абонентов Skype прямо с сайта.

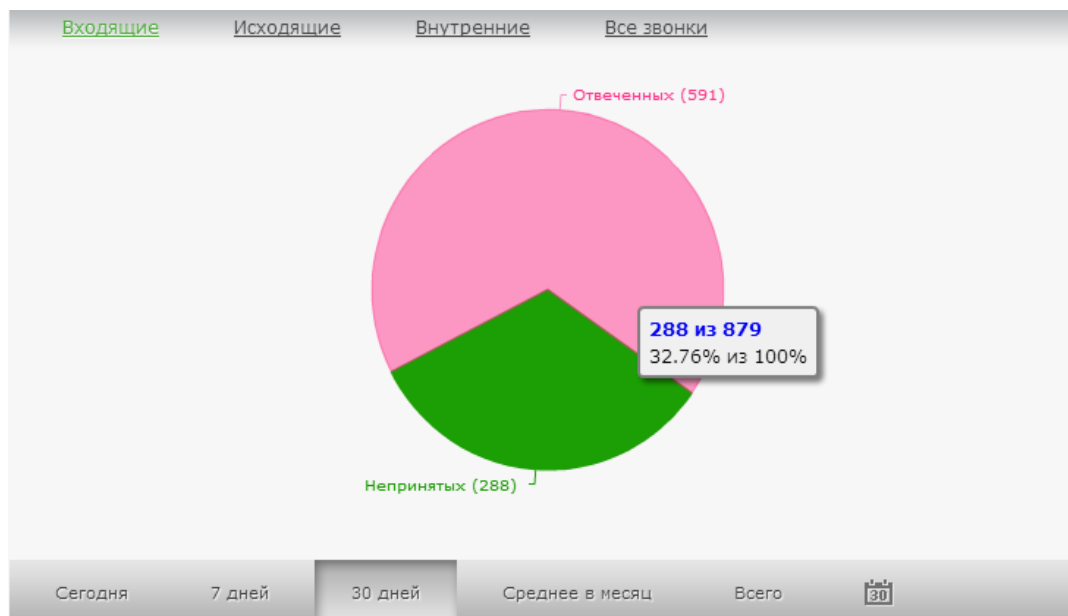
Вызовы по 8-800 и Skype для клиентов БЕСПЛАТНЫ, не занимают телефонную линию и дадут компании новых клиентов и конкурентное преимущество.

## Режим работы офиса 24/7/365

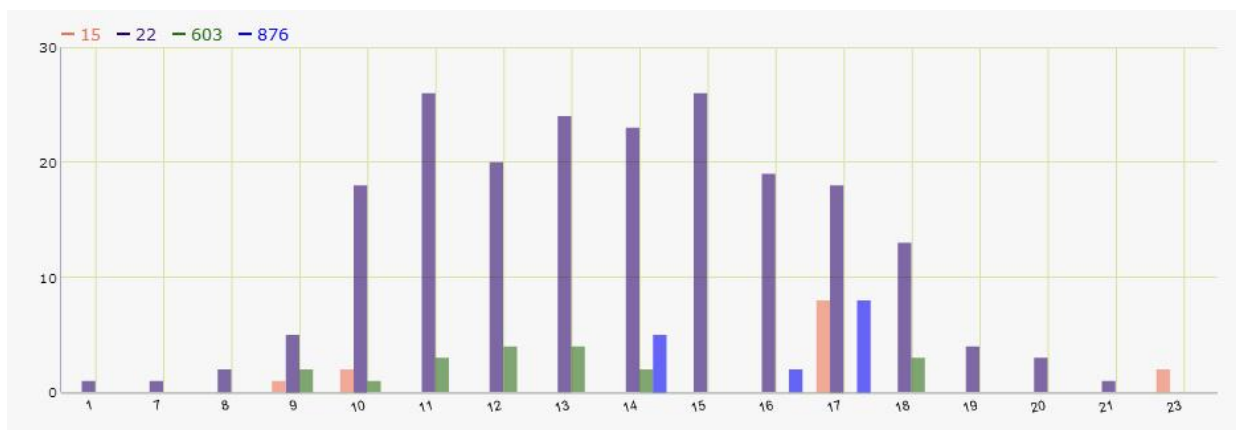
При звонке в нерабочее время или выходные, IP ATC MyAsterisk проинформирует клиента о графике работы компании, проиграет справочную информацию, предложит оставить голосовое сообщение, заказать встречный звонок.

Ваша компания на связи 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году!

Через некоторое время после внедрения в компании вместе со специалистами MyAsterisk проанализировали статистику. «Недозвон» в отделе продаж составил 12%.



Более детальный анализ входящих звонков с помощью расширенной статистики выявил пиковые часы, в которые поступает больше всего звонков.



Пиковые часы: **11.00-13.00** и **15.00-16.30**

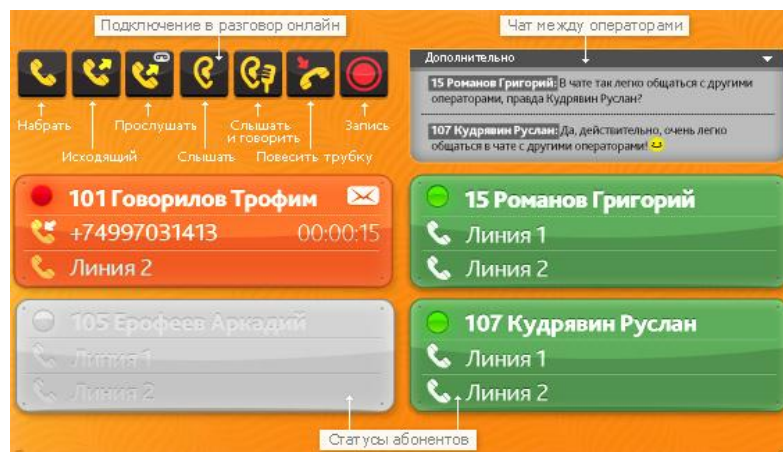
В это время происходит больше всего звонков, причем во вторник, среду и четверг звонков в 1,5 раза больше, чем в понедельник и пятницу.

Кроме того, по статистике **40% продаж теряется на телефоне** в момент общения с клиентом.

Поэтому в первую очередь было принято решение прослушать записи разговоров и оценить, как общаются с клиентом менеджеры по продажам.

Анализ записей разговоров показал, что требуется не увеличение количества менеджеров, а усовершенствование скрипта диалога. Более рациональный скрипт диалога уменьшит среднее время разговора между оператором и клиентом.

По итогам исследования записей разговоров, в компании отметили, что квалификация и знания продукта, особенно новых менеджеров, оставляла желать лучшего.



С помощью Панели мониторинга старший менеджер в режиме реального времени выборочно слушал, как общаются с клиентом менеджеры. В режиме суфлера с помощью функции «**Слышать и говорить**» подсказывал новичкам во время диалога с клиентом.

Руководитель же всегда может провести свою независимую оценку, в любой момент подключившись к разговору и оценив, насколько он соответствует корпоративным стандартам.

IP АТС MyAsterisk помогла навести порядок в бизнесе, свести потери звонков к 0 и повысить продажи уже в первый месяц после внедрения!

А Вы знаете, сколько прибыли из-за «недозвона» теряет Ваш бизнес?





Как Вы считаете, насколько выгодно инвестировать в IP АТС MyAsterisk и окупить инвестиции уже в течение 1 месяца?

Ведь стоимость IP АТС MyAsterisk в разы ниже, чем стоимость традиционных решений. Кроме этого, в компании в несколько раз снизили расходы на связь, а также получили новые инструменты контроля и безопасности!



Интервью генерального директора MyAsterisk.ru Журналу «Эксперт»  
[«Как помощью телефонии MyAsterisk повысить продажи?»](#)

**IP АТС MyAsterisk**  
Телефония Premium класса