

Телфин

Контроль пропущенных (автоперезвон)

Телфин **ОФИС** Личный кабинет

51

Контроль пропущенных

Дашборд Настройка автоперезвона Голосовые сообщения Журнал

Автоперезвон отключен

Текущие настройки

Отслеживать пропущенные на номерах
78125391281

Перезванивать через
30 секунд

Поместить звонок в очередь модуля Диспетчерская
При перезвоне

Перевести на оператора.

Вызываемые сотрудники
Соединять с 182

Проигрывать мелодию вместо гудков
hold_v1

Первым плечом вызывать
Клиент №2

[Настроить](#) [Удалить](#)

Изменение настроек

Отслеживать пропущенные на номерах
78125391281

Перезванивать через
От 30 секунд до 24 часов
30 сек мин

Перезванивать, если ожидание
составило более
От 0 секунд до 24 часов
0 сек мин

[Добавить интервал](#)

Действия при перезвоне

Сначала соединять
с сотрудником [с клиентом](#)

Диспетчерская [Сотрудник](#) [Очередь](#)

102 - Алексеев Игорь

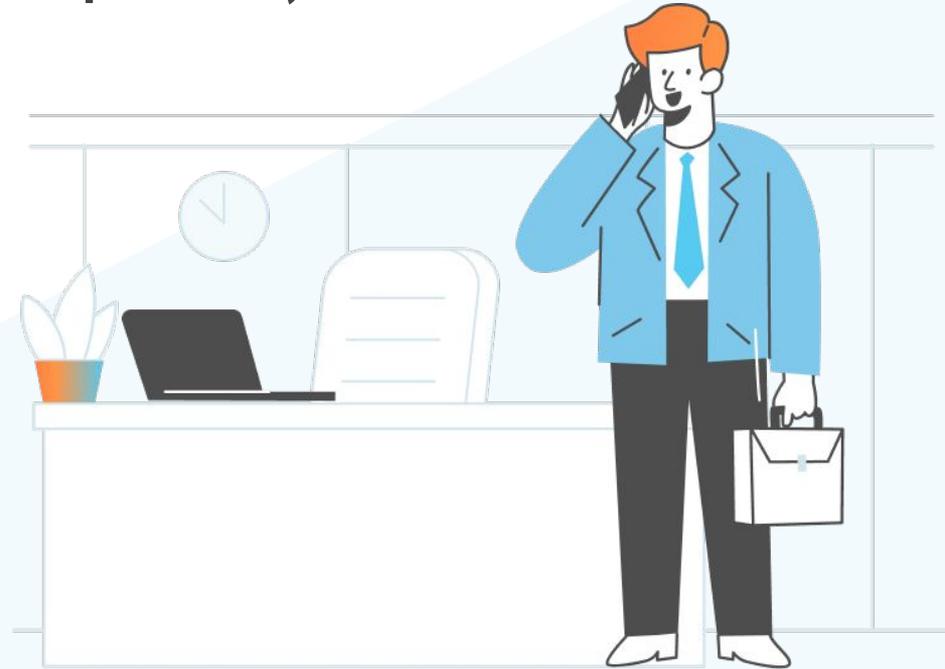
[Сохранить](#) [Отмена](#)

Добави
Укажите
парамет
авто

тайм

Контроль пропущенных (Автоперезвон)

Пропущенный звонок может стать для компании упущенной прибылью или даже негативным отзывом клиента, который так и не смог дозвониться. Чтобы не допускать возникновения подобных ситуаций. Подключайте автоматический перезвон на неприятые вызовы.



Как работает сервис «Контроль пропущенных»?

АТС «Телфин.Офис» автоматически фиксирует пропущенные звонки и согласно настройкам перезванивает клиентам. Данные по таким вызовам и статусы дозвона отображаются в Журнале пропущенных звонков.

Телфин.Офис Личный кабинет

Дашборд Настройка автоперезвона Голосовые сообщения **Журнал пропущенных**

20 записей за сегодня

Пропущен	С номера	На номер (был в очереди)	Статус перевода	Прошло времени до успешного	Ожидание
15:20 03.05.23	+79114989120	74951234567 3011 - Очередь №2	Успешно перезвонили 1 попытка	5 минут 15:25, 03.05.23	3 минуты
15:19 03.05.23	+79245909821	74951234567 3011 - Очередь №2	Клиент позвонил сам 2 попытки	9 минут 15:28, 03.05.23	4 минуты
15:26 03.05.23	Сотрудник	0000 Перезвон +79245...	Неуспешный вызов	00:00:16	00:00:16
15:28 03.05.23	Клиент	7008	Клиент позвонил сам	00:00:14	00:01:17
15:09 03.05.23	+79113789134	74952345678 3020 - Очередь №1	Успешно перезвонили 1 попытка	10 минут 15:20, 03.05.23	3 минуты
15:00 03.05.23	+79313788139	74951234567 3011 - Очередь №2	Клиент позвонил сам 1 попытка	3 минуты 15:03, 03.05.23	3 минуты
14:49 03.05.23	+78123728281	74951234567 3011 - Очередь №2	Успешно перезвонили 1 попытка	7 минут 14:56, 03.05.23	3 минуты
14:11 03.05.23	+79213788739	74951234567 3011 - Очередь №2	Клиент позвонил сам 2 попытки	22 минуты 14:33, 03.05.23	2 минуты
13:45 03.05.23	+79115789123	74952345678 3020 - Очередь №1	Успешно перезвонили 2 попытки	11 минут 13:56, 03.05.23	6 минут
13:53 03.05.23	Сотрудник	0000 Перезвон +79115...	Неуспешный вызов	00:00:07	00:00:07
13:56 03.05.23	Сотрудник	0000 Перезвон +79115...	Успешно перезвонили	00:00:09	00:00:51
13:21 03.05.23	+78124728285	74951234567 3011 - Очередь №2	Не перезвонили 1 попытка		2 минуты
12:56 03.05.23	+79248909827	74951234567 3011 - Очередь №2	Успешно перезвонили 1 попытка	18 минут 13:14, 03.05.23	2 минуты

Попытка Индикатор Сотрудник Статус попытки Ожидание Длит.

13:53 03.05.23 Сотрудник 0000 Перезвон +79115... Неуспешный вызов 00:00:07 00:00:07

13:56 03.05.23 Сотрудник 0000 Перезвон +79115... Успешно перезвонили 00:00:09 00:00:51

13:21 03.05.23 +78124728285 74951234567 3011 - Очередь №2 Не перезвонили 1 попытка 2 минуты

12:56 03.05.23 +79248909827 74951234567 3011 - Очередь №2 Успешно перезвонили 1 попытка 18 минут 13:14, 03.05.23 2 минуты

© ООО «ЛанфТелеком», 2023

Фильтр

Дата
Сегодня

С номера
Номер или фрагмент

На номер
Любой

Статус перевода
Любой

Пропущен в очереди
Выбрать

Временной интервал
09:00 21:00

Ожидание
от до сек мин

Отображать звонки
Все Уникальные

Применить Сбросить

Возможности сервиса



Контроль звонков на определенные номера компании

Автоматические звонки на все пропущенные вызовы. Проверка непринятых звонков на случай, если с абонентом уже связались. Контроль одного или группы номеров, подключенных к АТС. Отбор звонков определенной очереди.



Удобные варианты настройки

Настройка времени жизни задачи на дозвон и временного интервала, в течение которого идет перезвон (от 30 секунд до 24 часов), дня недели и времени работы сервиса. Возможность перевода на голосовую почту при превышении времени ожидания соединения.



Разные способы перевода звонка

Выбор, кого первого вызывать при перезвоне: клиента или сотрудника. При дозвоне можно настроить мгновенное соединение со специалистом или предварительно включить голосовое сообщение для клиента, а затем перевести на сотрудника.

Возможности сервиса



Персонализированная обработка вызовов

Настройка интервала повторения дозвона и индивидуальных схем обработки звонков для разных номеров. Назначение перезвона исходя из времени ожидания ответа, то есть сервис можно настроить от минимального времени ожидания.



Равномерная работа с пропущенными звонками

Задачи на перезвон обрабатываются постепенно. Звонки на пропущенные номера попадают в общую очередь с входящими вызовами. Количество попыток считается только при неуспешном дозвоне до клиента.



Статистика по обработке пропущенных звонков

В журнале пропущенных звонков фиксируются статус перезвона (не перезвонили, неуспешно/успешно перезвонили, звонят сейчас, клиент позвонил сам), время до успешного дозвона, количество попыток для связи с клиентом, их время и статусы.

Плюсы использования



Рост числа продаж

Менеджеры по продажам или специалисты клиентского отдела быстро подбирают и обрабатывают все пропущенные вызовы



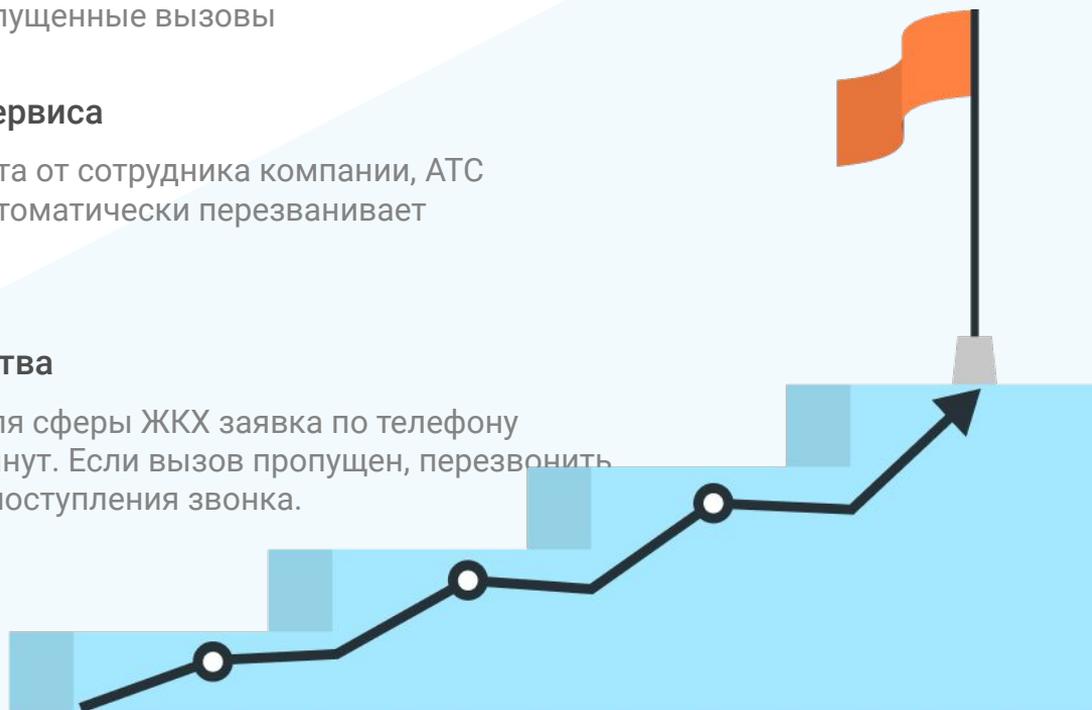
Поддержание высокого уровня сервиса

Даже если клиент не дождался ответа от сотрудника компании, АТС фиксирует пропущенный вызов и автоматически перезванивает клиенту



Соблюдение норм законодательства

По регламенту аварийной службы для сферы ЖКХ заявка по телефону должна быть принята в течение 5 минут. Если вызов пропущен, перезвонить надо в течение 10 минут с момента поступления звонка.



Кейс № 1

Задачи

- Создание единой корпоративной сети во всех офисах
- Автоматизация обработки пропущенных звонков
- Персонализированное общение с клиентами

Результат

- ✓ К корпоративной телефонной сети подключено около 200 сотрудников
- ✓ На 100% удалось сократить число пропущенных телефонных звонков
- ✓ На 15% увеличилось число повторных обращений



«Компания Дизель» является крупнейшим в России производителем высококлассных, современных дизельных электростанций. С 2014 года организация занимает первое место по объему поставленных ДЭС на объекты нефтегазового комплекса России среди всех производителей и поставщиков.

Кейс № 2

Задачи

- Контроль входящих звонков.
- Запись и хранение телефонных разговоров.
- Синхронизация передачи заявок в корпоративную CRM.



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ
ОСНОВА

Результат

- ✓ Организация работы диспетчерской службы «под ключ».
- ✓ Прием и хранение заявок согласно законодательству.
- ✓ Контроль ночной аварийной ситуации.

Управляющая компания «Основа» осуществляет управление и обслуживание многоквартирных домов в городе Иваново с 2017 года.

Сколько стоит?

Абонентская плата – 1 000 ₽/мес. (для неограниченного числа номеров). Подключение – бесплатное.

Контроль пропущенных – дополнительный сервис, наличие АТС «Телфин.Офис» **обязательно.**



Телфин

Отдел продаж

sales@telphin.ru

8 (812) 336-42-42

8 (499) 703-36-62

Отдел продаж доб. 777

Отдел по работе с клиентами доб.448

Не теряйте клиентов!

С сервисом "Контроль пропущенных" обрабатывайте 100% обращений, даже если вы не успели ответить на входящий звонок.