**ДЛЯ КЛИЕНТОВ**

**Связка с сайтом**

Связка телефонии с Вашим сайтом, с клиентской базой, с 1С бухгалтерией, электронной почтой. Позвонить менеджеру, заказать обратный звонок или встать в очередь можно прямо с сайта одним кликом. Статус операторов («занят»\ «свободен») отображается на сайте онлайн.

**Автоматическое СМС**

После разговора клиенту отправляется СМС, если он позвонил с мобильного телефона. В СМС может быть абсолютно любая информация – ваши контакты, акции, приятное пожелание клиенту.

**Сохранение истории общения с клиентом**

При входящем звонке сотрудники получают всю необходимую информацию о клиенте, историю всех с ним разговоров, и его предпочтения.

**Интеллектуальное управление звонками**

Каждый входящий звонок можно запрограммировать. Например, новый клиент автоматически направляется на самого опытного менеджера. Постоянный клиент при звонке сразу попадает к своему персональному менеджеру.

**Автоинформатор**

«Здравствуйте, Вы позвонили в компанию \_\_\_\_\_\_. Чтобы поговорить с \_\_\_\_\_\_\_, нажмите 1, чтобы поговорить с \_\_\_\_\_\_\_ нажмите 2» и т.д. Так же абоненту могут быть воспроизведены персональные данные, например, номер заказа, сумма задолженности, дата оплаты и другие числовые значения.

**Звонок в выходной день**

В выходной день система предложит записать голосовое сообщение, а также может воспроизвести ему заранее записанные файлы.

**Забота о клиентах**

Система сохраняет для вас каждый входящий звонок и настраивается в зависимости от потребностей именно вашей аудитории. Например, автоматически перезванивает на мобильные номера, чтобы экономить деньги ваших клиентов.

**Распознавание речи.**

Удобнее не нажимать кнопки, а управлять звонком голосовыми командами. Просто произнесите в трубку «Отдел продаж» или «Хочу купить», и Oktell соединит вас с нужным менеджером.

**ДЛЯ РУКОВОДСТВА**

**Всегда на связи**

Если сотрудник далеко от офиса вызов автоматически переадресовывается на его личный мобильный телефон.

**Контроль**

Руководитель может прослушивать разговоры сотрудников в режиме реального времени, делать снимки экранов каждого сотрудника, получать уведомление если сотрудника нет на рабочем месте.

**Функции работы со звонками**

*Переводы звонков* - приняв звонок, сотрудник может перевести его на любой номер, не прерывая разговора

*Удержание вызова* - разговор может быть поставлен на удержание. Клиенту проигрывается любая музыка.

*Перехват звонков -* сотрудник может забрать на себя вызов, пришедший на другой телефон.

**Прослушивание**

Все разговоры сохраняются. При этом директор может прослушать разговор выборочно, отсортировав по новым параметрам – «Новые клиенты», «Хотят купить телевизор», «Недовольные», «Нужна страховка» и т.д.

**Наблюдение**

Oktell может автоматически отслеживать цены на сайтах конкурентов, специальные предложения и проводимые ими акции и оповещать Вас сразу же при получении важных результатов.

**Реагирование на события**

В случае наступления любого заранее заданного события (позитивного или негативного) Oktell моментально оповещает Вас об этом всеми доступными каналами связи.

**Сбор статистики**

Статистика звонков, эффективности Ваших сотрудников и даже время участия в разговоре менеджера и клиента автоматически собирается и формализуется для удобного анализа.

**Конференции, видеоконференции**

Режим конференции позволяет подключать к разговору несколько человек, так же можно организовать видеоконференции при условии, если у участников установлена web камера или видеотелефон.

**Встроенный чат**

Пользователи системы могут отправлять друг другу сообщения через встроенный мессенджер.

**Автообзвон**

Система сама обзванивает и информирует.