

Телфин

УСЛУГИ



Виртуальная АТС «Телфин.Офис»

Более 100 базовых возможностей телефонии для вашего бизнеса.

Старт	Бизнес	Профи	Премиум
4	5	15	25
4 сотрудника кол-во сотрудников в тарифе 1 очередь кол-во очередей в тарифе - до 100 МБ хранилище в облаке - Внешние номера (городские, мобильные, номер 8800) подключение дополнительных номеров без ограничений	5 сотрудников кол-во сотрудников в тарифе 1 очередь кол-во очередей в тарифе - до 100 МБ хранилище в облаке - Внешние номера (городские, мобильные, номер 8800) подключение дополнительных номеров без ограничений 1 дополнительный внутренний номер +90 руб./мес.	15 сотрудников кол-во сотрудников в тарифе 1 очередь кол-во очередей в тарифе - до 100 МБ хранилище в облаке - Внешние номера (городские, мобильные, номер 8800) подключение дополнительных номеров без ограничений 1 дополнительный внутренний номер +175 руб./мес.	25 сотрудников кол-во сотрудников в тарифе 1 очередь кол-во очередей в тарифе - от 50 ГБ хранилище в облаке - Внешние номера (городские, мобильные, номер 8800) подключение дополнительных номеров без ограничений 1 дополнительный внутренний номер +300 руб./мес.
✓ Возможно подключение интеграции: пакет на 5 сотрудников +650 руб./мес.	✓ Возможно подключение интеграции: пакет на 5 сотрудников +650 руб./мес., пакет на 10 сотрудников +950 руб./мес.	✓ Включена интеграция Битрикс, AMO CRM, RetailCRM, Мегаплан, YCLIENTS	✓ Включена интеграция Битрикс, AMO CRM, RetailCRM, Мегаплан, Sales Force, YCLIENTS ✓ Мониторинг ✓ Оценка звонков ✓ Контроль пропущенных
1090 руб./мес.	1790 руб./мес.	3290 руб./мес.	10900 руб./мес.
Подключить >	Подключить >	Подключить >	Подключить >

Подключение бесплатное. Абонентская плата — от 1090 руб. / мес.

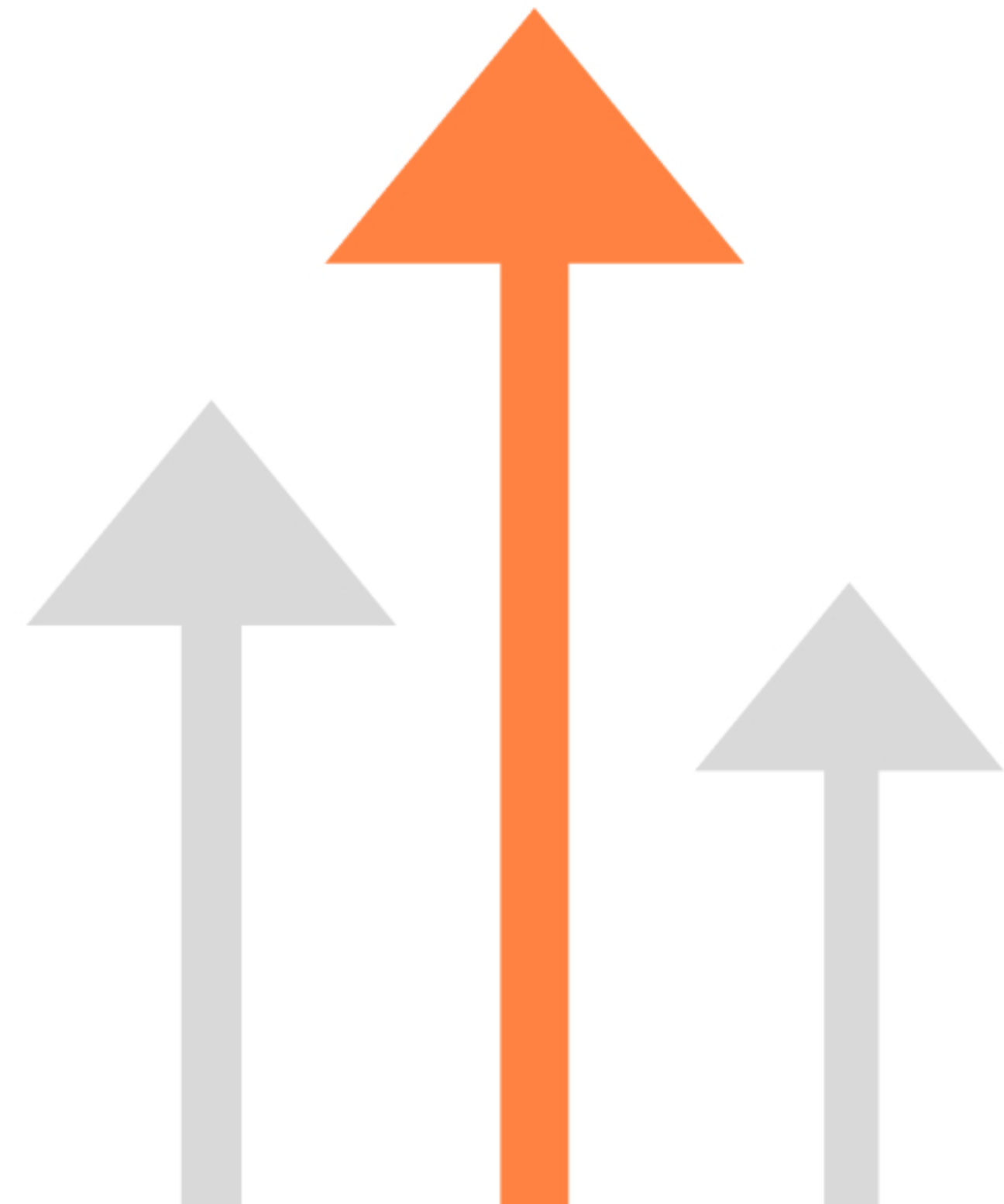
Базовые возможности АТС «Телфин.Офис» для компании

Сервисы для быстрого подключения
и модернизации телефонной сети.

- ✓ Многоканальный номер
- ✓ Голосовое приветствие и IVR
- ✓ Сценарии звонков
- ✓ Открытое API и др.



Позволяют **автоматизировать обработку** звонков и масштабировать бизнес с минимальными вложениями.

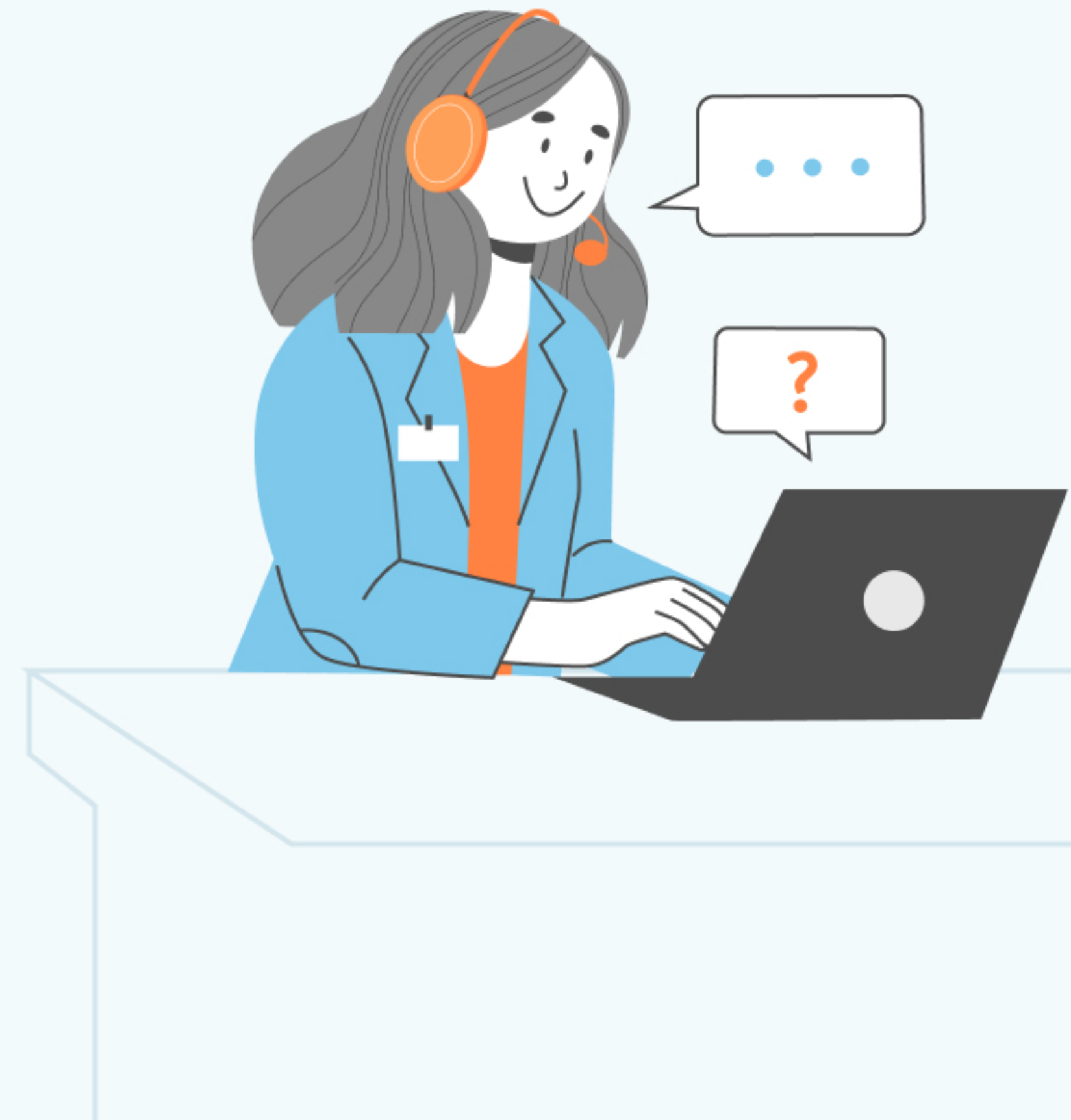


Базовые возможности АТС «Телфин.Офис» для сотрудников

Сервисы для 100% обработки
входящих звонков.

- ✓ Переадресация
- ✓ Голосовая почта
- ✓ Автоподнятие трубки
- ✓ Очередь звонков и др.
- ✓ Интеграция с CRM

▶▶ Позволяют не пропускать обращения клиентов
и персонализировать общение с ними.



Базовые возможности АТС «Телфин.Офис» для руководителей

Сервисы для удаленного контроля работы сотрудников.

- ✓ Статистика звонков
- ✓ Запись и хранение разговоров
- ✓ Подключение к разговору
- ✓ Перевод звонков в текст и др.

▶▶ Позволяют анализировать запросы клиентов и оценить стандарты телефонного обслуживания.



Интеграция с бизнес-приложениями и API

5 собственных интеграций Телфин

Битрикс24🕒

amoCRM.

Рetailcrm

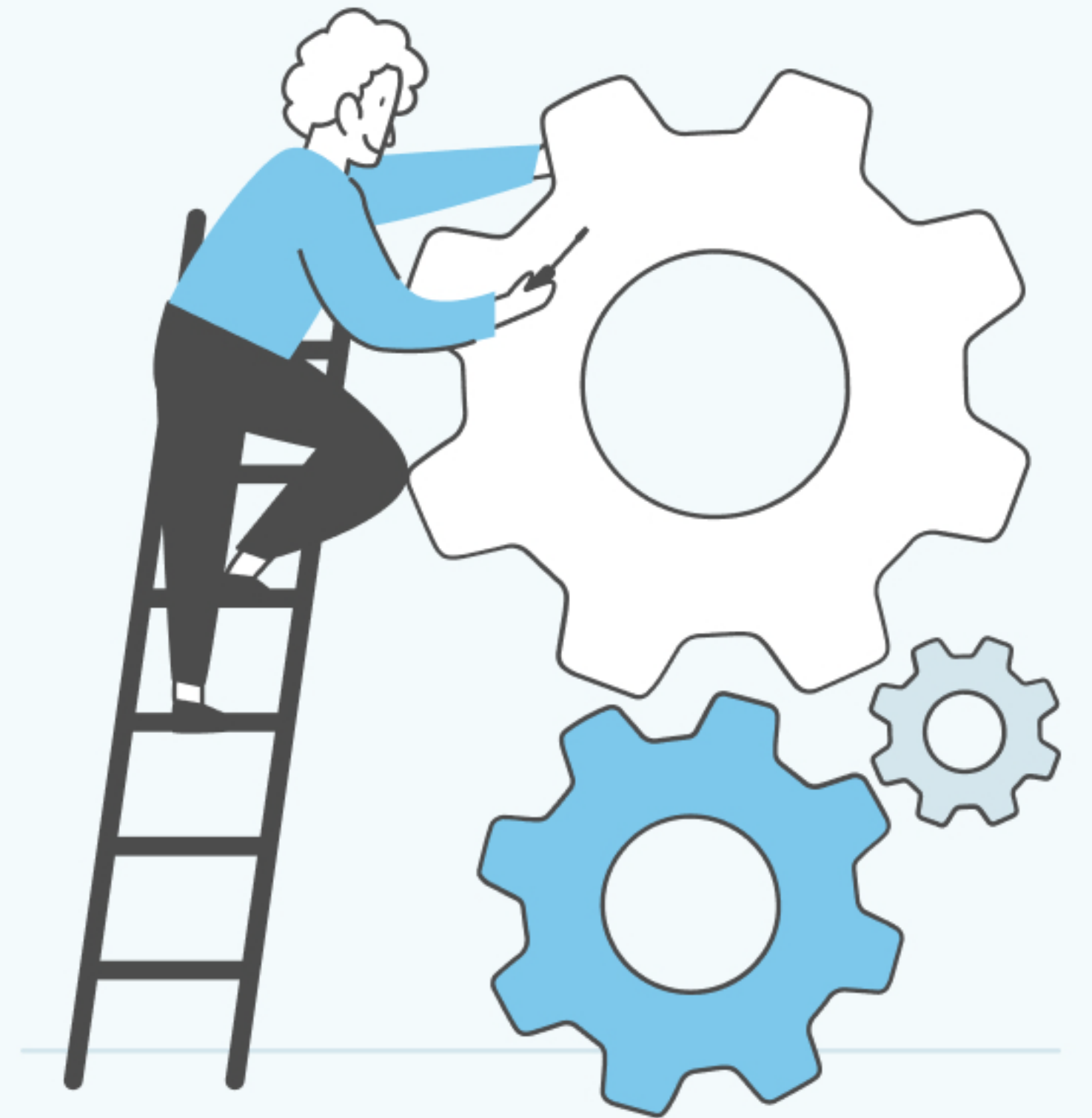
Мегаплан



- ✓ Пользовательские лицензии приобретаются пакетами по 5 и 10 пользователей
- ✓ Подключение за 1 день



Подключение бесплатное. Абонентская плата
на **5 пользователей** — **650 ₽** в мес.
на **10 пользователей** — **950 ₽** в мес.



Более **50 интеграций** от партнеров

Подключение от 1 дня.

Цена зависит от количества пользователей.

Roístat
Сквозная бизнес-аналитика

1С-рарус

 **ОКОCRM**

 **SYNERGY
CRM**

БУРМИСТР.ру

JoyWork

 **МойСклад**

callibri:

Интеграции от сервиса «Простые звонки»

С АТС «Телфин.Офис» через облачный АТС-коннектор.



Оплата за **6 или 12 месяцев**.

И другие интеграции через коннекторы Albato и Apix Drive.

Бесплатное API позволит сделать интеграцию с любым сторонним бизнес-приложением.

Мобильные сотрудники (FMC)

Принимайте вызовы с мобильного с учетом сценария распределения вызовов.

- ✓ Функции перевода, перехвата, переадресации с мобильного
- ✓ При исходящем звонке определяется номер вашего офиса
- ✓ Звонки в рамках корпоративной сети бесплатные

▶▶ Абонентская плата за одну сим-карту Билайн — **от 300 ₽ в мес.**

МегаФон — **от 200 ₽ в мес.**

Вызовы через телефонную сеть оператора оплачиваются согласно выбранному тарифу.

Мобильная связь **Телфин**

Это виртуальная АТС «Телфин.Офис» в вашем смартфоне.

- ✓ Статистика и запись звонков
- ✓ Интеграция с любой CRM-системой
- ✓ Обработка звонков с корпоративного номера
- ✓ В пакет входят виртуальный мобильный номер и интернет на 1 ГБ или 5 ГБ

▶▶ Пользователям мобильной связи Телфин доступны все базовые функции виртуальной АТС «Телфин.Офис».
Абонентская плата от 340 ₽ в мес. Тарификация звонков с мобильных телефонов по общему тарифу компании.



Сравнение сервисов

Сервис и возможности	Мобильная связь	Мобильные сотрудники (FMC)	Софтфон	Мобильный- дополнительный в АТС	Переадресация на мобильный
Бесплатные входящие	✓	✓	✓	✓	✓
Прием звонков	✓	✓	При наличии интернета	✓	✓
Запись входящих в АТС	✓	✓	При наличии интернета	✓	✓
Перевод звонков на сотрудника	✓	✓	При наличии интернета	✓	✓
Исходящие с определением корпоративного номера	✓	✓	При наличии интернета	✓	✓
Запись исходящих в АТС	✓	✓	✓	✓	✓
Интеграция с CRM	✓	✓	✓	✓	✓

Виртуальный телефонный номер

Обычный телефонный номер с дополнительными возможностями.

- ✓ Все входящие звонки бесплатные
- ✓ Номер многоканальный, поэтому всегда свободен
- ✓ Нет привязки к адресу компании и местоположению абонента



К виртуальной АТС «Телфин.Офис» можно подключить неограниченное число виртуальных номеров.

Виды виртуальных номеров

Номера более 75 городов РФ

- ✓ Подключение от 290 ₽
- ✓ Абонентская плата от 290 ₽/мес.

Иностранные номера 65 стран мира

- ✓ Подключение от 900 ₽
- ✓ Абонентская плата от 300 ₽/мес.

Федеральные номера в коде 8800

- ✓ Подключение от ~~1800~~ 600 ₽
- ✓ Абонентская плата от 960 ₽/мес. или пакет минут от 720 ₽/мес.

Мобильные более 45 городов РФ

- ✓ Подключение от 300 ₽
- ✓ Абонентская плата от 150 ₽/мес.

В Телфин вы сможете купить красивый номер, выбрав тариф в соответствии со спецификой бизнеса.

Будь **СВОИМ**

Гибкая настройка АОНа при исходящих вызовах.

- ✓ Вы выбираете регионы и сами назначаете, с какого номера совершаются звонки. У клиента всегда определяется местный номер.
- ✓ Если клиент решит перезвонить, то он звонит на местный телефон и говорит по выгодным для него тарифам



Базовый пакет (до трех номеров включительно) — **500 ₽/мес.** — абонентская плата
Каждый последующий номер — **150 ₽/мес.**
Для пула региональных номеров есть выгодные пакетные предложения

Регионы **входящих АОН**

Настройка индивидуальных схем обработки входящих звонков для клиентов из разных городов России.

- ✓ Число российских городов, которые можно выбрать для настройки в одну схему маршрутизации звонков, не ограничено
- ✓ Для разных городов можно настроить различные схемы маршрутизации звонков
- ✓ При настройке важно учитывать часовые пояса клиентов, график работы компании и т.д.

▶▶ Подключение бесплатное. Абонентская плата — **990 ₽ в мес.**

Мониторинг ЗВОНКОВ

Наглядная статистика по звонкам: входящим, исходящим и пропущенным.

- ✓ Гибкая настройка параметров нормативов
- ✓ Эффективный инструмент контроля загрузки специалистов
- ✓ Максимально короткое время ожидания заказчика на линии
- ✓ Быстрое подключение к текущему разговору с выбором опции: послушать, прослуфлировать или присоединиться к беседе

ОЧЕРЕДИ И АГЕНТЫ									
Мониторинг Дневная загрузка Общая загрузка									
Нормативы ☐									
Очереди и агенты	Статус агента	Статус звонков	Исходящие звонки	Вх. звонки все/ очередь/ проп.	Исх. менее норматива / Вх. менее норматива шт.	Сред. время исходящих мин	Сред. время входящих мин	Общ. время разговоров час	Время присутствия отсутствия час
Отдел продаж (...)	8/25	0 в ожидании		52	153/37	01:52	02:48	11:03:55	
● Тимошенко Ром...		Свободен		9	20/3	02:19	02:43	1:41:11	16:27:04 0:37:34
● Вероника Моисе...	02:51	+7999000000	18	20/15/5	15/9	01:19	02:59	1:23:32	7:31:13 9:33:26
● Миронов Игорь		Свободен	23	14/10/4	17/7	02:47	01:17	1:22:14	6:13:03 10:51:36
● Барашков Игорь	00:38	115	25	15/1/14	19/1	02:08	03:09	1:41:04	6:30:50 10:33:50
● Иван Павлов	01:11	116	7	7/0/7	5/0	01:41	08:54	1:14:13	0:00:00 17:04:40
● Наталья Коржова		Свободен	14	14/12/2	13/6	02:07	03:01	1:12:09	7:09:06 9:55:34
● Туркия Максим		Свободен	21	9/7/2	16/5	01:59	02:10	1:01:28	7:24:39 9:40:02

Суфлер
Слышит только сотрудник
Пассивно
Не слышит никто
Конференция
Слышат все

Мониторинг звонков

Абонентская плата — от 1 000 ₽/мес. (включены 3 профиля)
Стоимость подключения дополнительных профилей — 250 ₽ за каждый профиль

ОЧЕРЕДИ И АГЕНТЫ

Мониторинг

Дневная нагрузка

Общая нагрузка

Пропущенные

Нормативы

Очереди и агенты	Статус агента	Статус звонков	Исходящие звонки шт.	Вх. звонки все/ очередь/ доб шт.	Исх. менее норматива / Вх. менее норматива шт.	Сред. время исходящих мин	Сред. время входящих мин	Общ. время разговоров час	Время присутствия отсутствия час
Отдел продаж (777)	7/21		138	80/45/35	117/55	01:47	02:11	7:03:11	
Тех.Поддержка(su...	4/17		130	90/36/39	71/30	01:36	04:25	10:07:37	
Сопровождение Кл...	5/15		75	141/115/26	6/72	03:24	03:16	11:56:47	
Протоколы (555)	4/9		74	139/0/24	40/70	03:26	03:18	11:54:01	
Аккаунты (448)	3/4		38	11/2/9	20/4	02:27	03:28	2:11:38	

ГЛОБАЛЬНАЯ СТАТИСТИКА

Отдел продаж

Тех.Поддержка(support)

Сопровождение Клиентов(info)

Еще

Мы онлайн

Среднее время ожидания в очереди

Принятые/непринятые звонки

Непринятые звонки

Исходящие звонки

Оценка **ЗВОНКОВ**

Клиенты сами оценивают качество телефонного обслуживания по 3 и 5-ти балльной шкале сразу после звонка.

- ✓ Оценка разговоров занимает у клиента несколько секунд
- ✓ Вы получаете статистику по различным временным периодам
- ✓ Оценки отображаются в реальном времени. Вы видите время ожидания клиента на линии, продолжительность звонка, индекс удовлетворенности клиентов и др

ЖУРНАЛ ЗВОНКОВ							Показывать по 5 ▾
Список агентов	Все агенты ▾	Продолжительность	От ▾ - До ▾	Сек ▾	Сбросить все фильтры		
Внешний номер	Выберите ▾	Оценка звонка	- 1 2 3 4 5			Применить фильтры	
Агенты	Балл	Дата и время звонка	С номера	Время ожидания, мин	Длительность звонка, мин	Завершил, доб	Запись звонка
Сергеев Николай 0004*218	5	31.05.2018 17:17:14	+74812294368	00:01	00:50	0004*218	
Гаврютов Сергей ... 0004*211	5	31.05.2018 16:39:42	+79774732203	00:16	04:42	0004*211	
Ширинкин Алекса... 0004*231	5	31.05.2018 15:24:19	+79167416474	00:05	00:52	0004*231	

Подключение бесплатное. Абонентская плата — **990 ₽ в мес.**

Виртуальная база данных

Модуль «Книга контактов» содержит в себе базовые функции самой простой CRM.

- ✓ Создание, редактирование и хранение персональных и общих данных
- ✓ Ведение группы с присвоением статусов каждому клиенту
- ✓ Добавление комментариев с датами следующих контактов

Подключение бесплатное.
Абонентская плата за трех пользователей — **500 ₽/мес.**,
последующие расширения — **125 ₽/мес.** за пользователя.

Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Создан	Следующий контакт
VIP	Константинопольский Константин Константинович k.konstantinopolsky@stroytorgvse.ru Очень важный клиент. Любит Любит долго и многословно говорить.	+7 123 456-78-90 +7 499 123-45-67	ООО «Стройторгвсе Главсбыт Поставка»	Поставщики	01.08.2015	29.09.2017
VIP	Константинопольский Константин Константинович k.konstantinopolsky@stroytorgvse.ru	+7 123 456-78-90 +7 499 123-45-67	ООО «Стройторгвсе Главсбыт Поставка»	Поставщики	01.08.2015	29.09.2017
	Никаноров-Айерлы Заур Искандерович zauriskanderovich@romashka.ru	+7 123 456-78-90 +7 499 123-45-67	ООО «Константинополь»	Партнеры	01.08.2015	29.09.2017

Контроль **пропущенных**

Не пропускайте обращения существующих и потенциальных клиентов.
Автоматически перезванивайте на неприятые звонки.

- ✓ Контроль звонков на все номера
- ✓ Различные способы коммуникаций при дозвоне
- ✓ Выбор временного интервала, дня недели, e-mail
- ✓ Настройка индивидуальных схем пропущенных звонков

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

Автоинформатор

Оперативный обзвон неограниченного числа абонентов. Всего за несколько минут вы можете напомнить о встрече или запланированном визите к врачу, подтвердить интернет-заказ, рассказать о спецпредложении.

- ✓ Число обзвонів неограниченно
- ✓ Интеграция с любой CRM и сервисом речевой аналитики на базе АТС «Телфин.Офис»
- ✓ Настройка различных параметров: время начала обзвона, количество попыток вызова номера, критерии успешности звонков и др.



Стоимость подключения — **0 Р.** Абонентская плата — **1190 Р/мес.**
Услуга подключается только с номером, подключенным в Телфин.
Стоимость звонков согласно выбранному тарифу.

Рейтинг сотрудников

Дашборд с наглядной оценкой деятельности сотрудников.

- ✓ Отслеживание результатов работы сотрудников в режиме реального времени
- ✓ Настройка сервиса по разным критериям: число звонков, время разговоров
- ✓ Информация обновляется в зависимости от заданного периода

Бесплатное подключение.
Абонентская плата — 350 ₽/мес.



Flash Calls

Регистрация в приложении, смена пароля, подключение к Wi-Fi — все эти действия требуют подтверждения данных. Идентифицируйте клиентов по входящему звонку.

- ✓ Flash Calls в 2 раза выгоднее, чем СМС-сообщения
- ✓ Для авторизации через номер телефона необходим только мобильный
- ✓ Если номер занят, нет сети, или звонок не был принят, можно запросить повторный вызов



Бесплатное подключение. Стоимость звонка — **0,68 ₽**.
Наличие российского номера Телфин (мобильного или городского) обязательно.

Колтрекинг

Маркетинговый инструмент отслеживания рекламы, который использует привязку телефонного номера к источнику трафика или рекламному каналу.

- ✓ Интеграция с **Яндекс.Метрика**, **Google Analytics**, **AmoCRM** и т.д.
- ✓ **АТС «Телфин.Офис»** ведет статистику и запись звонков по каждому номеру
- ✓ Большой выбор номеров: городские и мобильные, российские и иностранные
- ✓ Сервис работает по принципу: 1 источник = 1 номер (статический колтрекинг)

▶▶ Бесплатное подключение. Абонентская плата — **0 ₽**.
Сервис подключается вместе с **АТС «Телфин.Офис»** и номерами Телфин.

Речевая аналитика

Удобный сервис для анализа звонков. С его помощью речь распознается, преобразуется в текст и оценивается по важным для компании показателям.

- ✓ Подключение сервиса от 2 минут
- ✓ Расшифровка диалога по двум каналам: речь клиента и оператора.
- ✓ Анализ осуществляется по 28 параметрам, 30 фильтрам и 10 срезам
- ✓ Автоматическая оценка звонков и создание отчетов за 5 минут после звонка

Подключение модуля речевой аналитики — 0 ₽
Преобразование разговора в текст — 1,5 ₽/мин.
Готовые словари — 0 ₽

Параметры разговора

Оператор просит прощения: 14 шт извинения ⁽⁵⁾ , свои извинения ⁽⁵⁾ , приносим свои извинения ⁽⁴⁾		1 балл
Требует начальника: 4 шт ваше руководство ⁽²⁾ , кто у вас руководитель ⁽¹⁾ , телефон вашего руководства ⁽¹⁾		1 балл
Жалобы и недовольства клиента: 3 шт жалобу пишите ⁽¹⁾ , на вас жалобу ⁽¹⁾ , вам жалобу ⁽¹⁾		2 балла
Клиент перебил оператора: 5 шт		
Сколько можно ждать: 3 шт час прошел ⁽¹⁾ , до сих пор ⁽¹⁾ , сколько ждать ⁽¹⁾		
Негативные слова: 2 шт безобразие ⁽¹⁾ , жалоба ⁽¹⁾		
Клиент делает замечания оператору: 0 шт		

Оператор перебил клиента, шт

Значения параметра	Оценка
0 — 0	5
1 — 1	4
2 — 3	3
4 — 4	2
5 —	1

Голосовой робот

Автоматическая обработка входящих и исходящих звонков: прием звонков, обзвон и информирование клиентов, сбор обратной связи, консультации.

- ✓ Работы в режиме 24/7
- ✓ Запись и статистика по звонкам
- ✓ Одновременная обработка 100 звонков
- ✓ Интеграция с корпоративной CRM-системой
- ✓ Голосовая маршрутизация, распознавание голоса в IVR на 97%

Стоимость разработки, подключения и абонентская плата **рассчитываются индивидуально для каждого клиента** исходя из функций сервиса.

The screenshot displays the Telphin IVR system configuration interface. On the left, a sidebar titled 'Интервалы времени' (Time Intervals) shows a list of intervals (1, 2, 3) and a '+ Добавить интервал' (Add interval) button. The main area shows a flowchart with three steps, each labeled '1', '2', and '3', with the text 'Ежедневно. Круглосуточно' (Daily. Round the clock) below each. To the right, there are sections for 'Меню — IVR' (IVR Menu) and 'Голосовое р...' (Voice recording). A 'Распознавание речи' (Speech recognition) window is open, showing a numeric keypad (0-9, *, #) and a list of words for tracking ('Слова для отслеживания'). The words list includes 'Укажите через запятую, например — подключиться, номер, добавочный...' (Specify by comma, for example — connect, number, extension...). Buttons for 'Сохранить слова' (Save words) and 'Отмена' (Cancel) are at the bottom of the window.

Звонок с сайта

Связь и общение с клиентом, который зашел на сайт компании. Указав контактный номер телефона, можно заказать обратный звонок и мгновенно получить входящий вызов от менеджера.

- ✓ Настройка любого удобного сценария для обратного звонка с сайта в зависимости от графика работы компании
- ✓ Возможность использовать дополнительные сервисы: статистика и журнал звонков, запись телефонных разговоров



Подключение — **0 ₽**. Абонентская плата — **450 ₽/мес**. Услугу можно заказать при условии подключения виртуальной АТС «Телфин.Офис».

Программный телефон

Бесплатное приложение для звонков с компьютера, планшета или смартфона.
Софтфон для iOS, Android и Windows.

- ✓ Любая сумма на счете
- ✓ Не надо покупать дополнительное оборудование
- ✓ Нет абонентской платы и обязательных минимальных платежей



Общение внутри корпоративной сети — **бесплатное**.
Все исходящие звонки осуществляются **по тарифу «Поминутный»**
Использование возможно только при подключении услуг в Телфин.

Расширение **для софтфона**

С помощью расширения Телфин Софтфон можно легко совершать и принимать звонки из браузера Google Chrome и Яндекс.Браузер.

- ✓ Вся переписка хранится в едином SMS-чате
- ✓ Отображение карточки клиента при интеграции с AmoCRM
- ✓ Отправка сообщения на номер любого российского мобильного оператора
- ✓ Работа в 2-х режимах: софтфон для обработки звонков из браузера Google Chrome и оповещение с колл-бэком



Скачать бесплатное расширение Телфин Софтфон можно в интернет-магазине **Google Chrome** и **Яндекс.Браузер**.

Расширение АТС «Телфин.Офис»

Совершение звонков, просмотр журнала обращений и многое другое прямо из браузеров **Google Chrome, Mozilla Firefox** или **Яндекс.Браузер**.

- ✓ Прямые звонки из браузеров
- ✓ Справочник внутренних номеров
- ✓ Уведомления о входящих вызовах
- ✓ Отправка и прием СМС-сообщений

▶▶ Скачать бесплатное расширение Телфин Софтфон можно в интернет-магазине **Google Chrome, Mozilla Firefox** и **Яндекс.Браузер**.

Телфин

Отдел продаж

sales@telphin.ru

8 (812) 336-42-42

8 (499) 703-36-62

доб. 777