

Услуга 8 800

Бесплатный вызов



МЕГАФОН

Хорошо,
когда с компанией
легко связаться



Обратившись в офис



Через сайт



По телефону

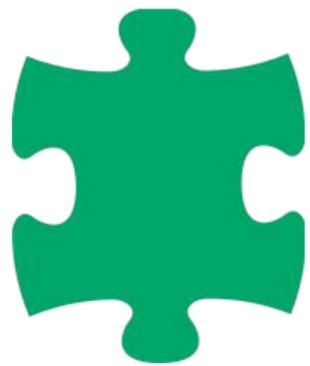


Через соцсети



МЕГАФОН

Чего хотят клиенты?



Быстро
оформить заказ
или решить
проблему

И сделать это
в любое
время дня
и ночи



Быстро
найти номер
телефона на сайте
компании

И оперативно
связаться
с сотрудником
компании



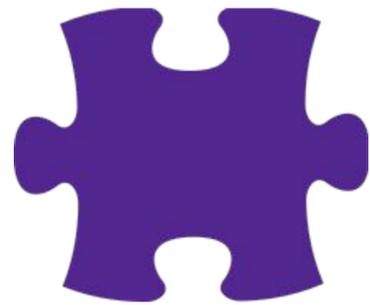
Не тратить
лишние
деньги

И при этом
никуда
не идти



МЕГАФОН

Чего хочет бизнес?



Выглядеть
солидно



Не тратить
деньги
на содержа-
ние крупного
колл-центра



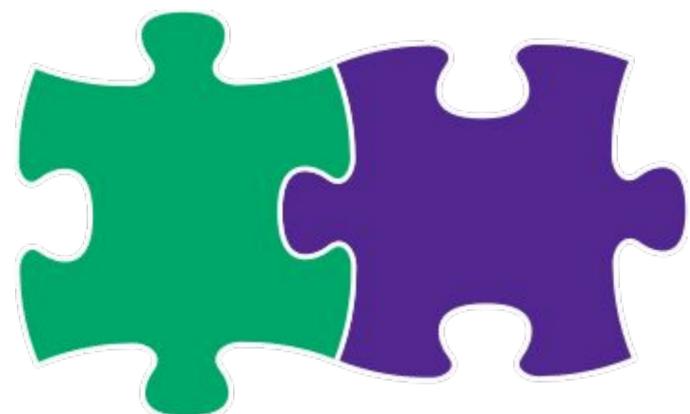
Чтобы
клиентам
было удобно
связаться
с компанией



Иметь
больше
клиентов



Желания клиентов и компании можно совместить



Подключайте услугу

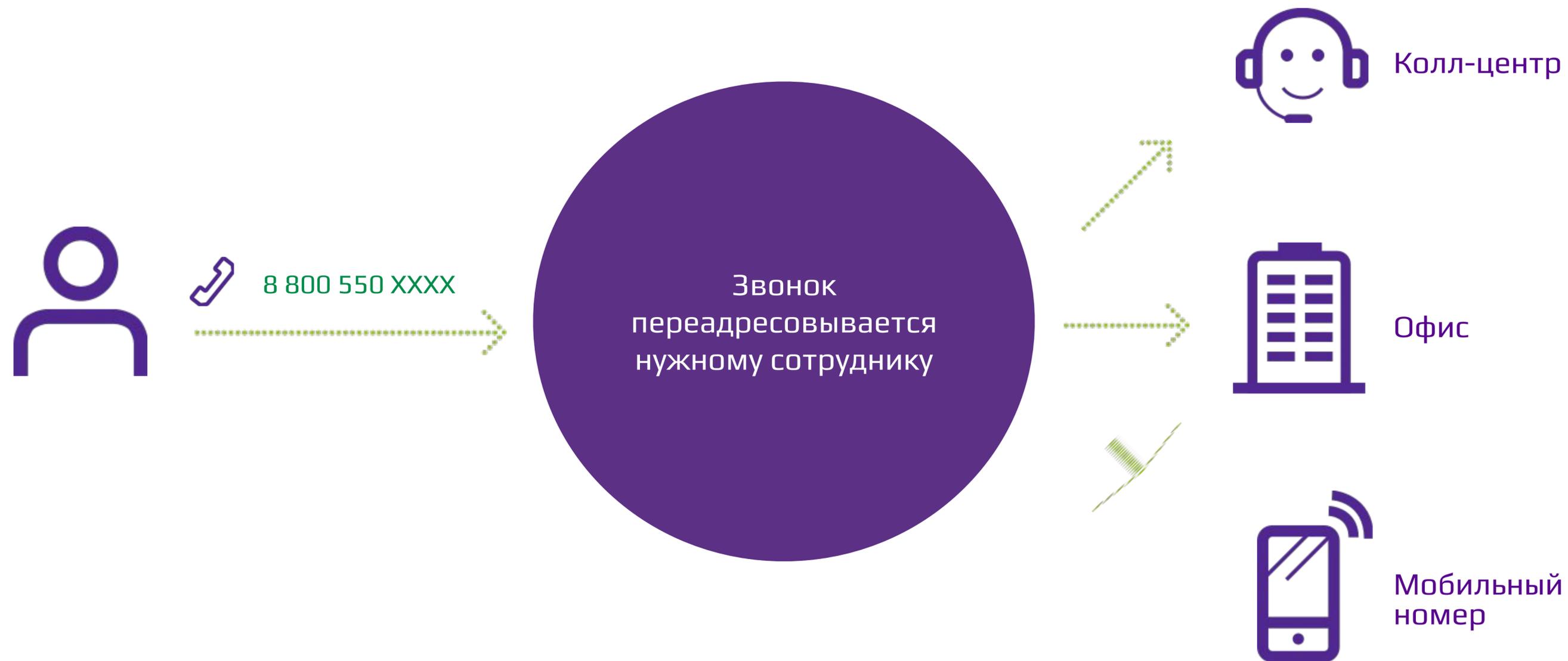
8 800

«Бесплатный вызов»
от МегаФона



МЕГАФОН

Как работает услуга «8 800»



Возможности переадресации



По региону

Вызовы маршрутизируются в зависимости от региона, из которого поступил звонок



На группу сотрудников

Если сотрудник не ответит на входящий звонок, вызов будет переадресован другому сотруднику



«Черные списки»

Вы формируете перечень номеров, которые не смогут позвонить на ваш номер 8 800 550 XXXX



По времени суток, дням недели

Вы можете настроить переадресацию так, чтобы, например, все вызовы в рабочее время поступали сотрудникам офиса, а в нерабочее время — на автоответчик



По счетчику
(лимит на входящие вызовы)
Вы можете ограничить количество вызовов, которые готовы обработать, это позволяет гарантировать уровень затрат



МЕГАФОН

Дополнительный короткий номер



Короткий номер
XX-XX проще
запомнить, чем
«обычный»
телефонный номер



На этот номер
могут позвонить
мобильные
абоненты МегаФон
всей РФ



Звонки на короткий
номер бесплатные



Короткий номер может быть похож
на номер 8 800
Например, ваши контактные
телефоны:
8-800-550-05-55 - с любого телефона
0555 - с мобильного телефона
«МегаФон»



Размещайте короткий номер на
баннерах и билбордах, в ТВ-рекламе и
на радио, в качестве контактов
клиентской службы
Например:
номер **900** Сбербанк
номер **0530** Росгосстрах



МЕГАФОН

Как работает дополнительный короткий номер?



Как подключить дополнительный короткий номер



Короткий номер является дополнительной опцией «Услуги 8 800»



Стоимость соединений от пользователей при звонке на короткий номер такая же, что и для номера 8 800



Чтобы на короткий номер могли позвонить абоненты других операторов мобильной связи, необходимо дополнительно заключить с ними договоры напрямую



8 800 – это

Справочная
служба

Горячая
линия

Техпод-
держка

Прием
заказов



МЕГАФОН

Ситуация №1: «Звонки из регионов»

Пример

У вашей компании есть филиалы в регионах. В каждом регионе свой номер телефона для приема заказов. Номеров много, их неудобно размещать на сайте, клиентам их сложно запомнить.

Решение

Подключайте услугу "8 800" и выбирайте параметры переадресации по региону. Входящий звонок автоматически переадресуется вашему сотруднику в том же регионе.



МЕГАФОН

Ситуация №2: «Барьер платного звонка»

Пример

Клиент хочет позвонить в справочную службу компании, но не хочет платить за звонок, особенно, если видит что номер из другого региона.

Решение

Номер 8 800 един для всех регионов России, где бы ваша компания ни находилась и откуда бы не поступали звонки. Звонок на 8 800 для ваших клиентов бесплатный.



Ситуация №3: «Звонок с сайта»

Пример

Клиент зашел на сайт компании и у него возникли вопросы – «как заказать?», «когда доставка?», «не могу найти...». Не получив ответа – клиент уходит с сайта.

Решение

На сайте можно установить веб-кнопку 8 800. Один клик — и посетитель звонит в техподдержку вашей компании прямо с экрана компьютера.



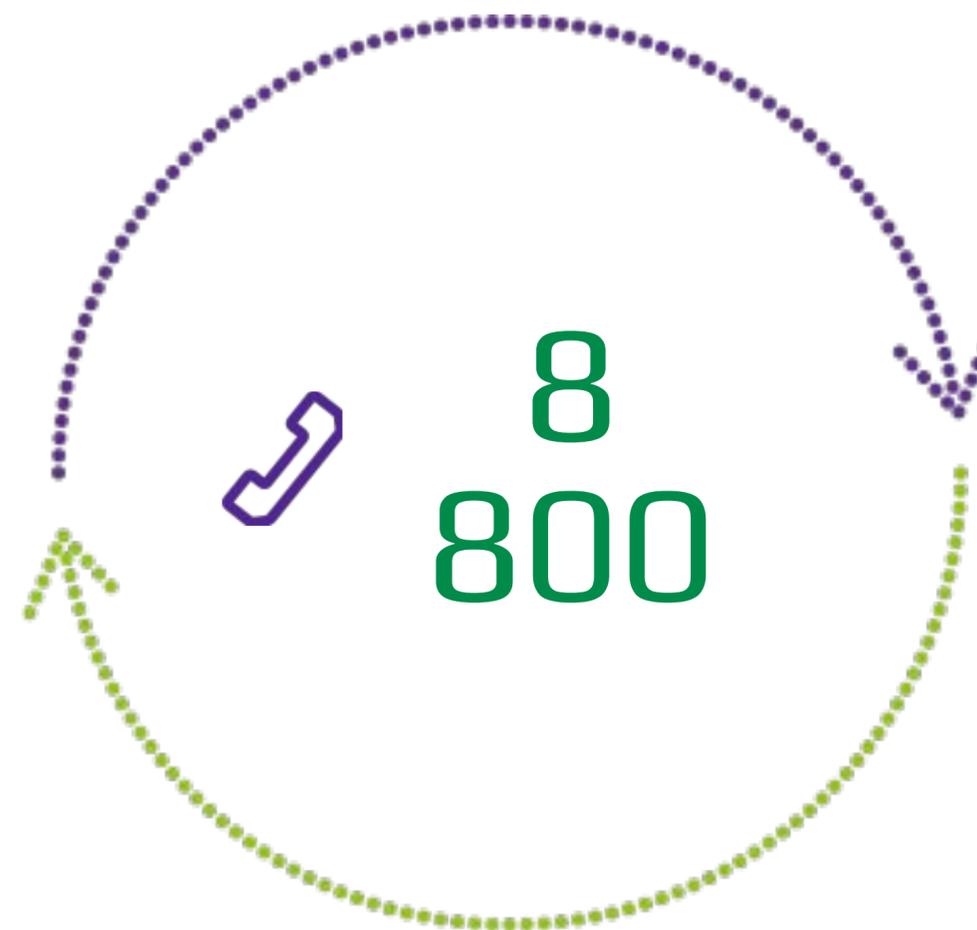
Ситуация №4: «Обратная связь»

Пример

У клиента возникла проблема или вопрос, ему нужна срочная консультация, но он не готов платить за звонок и висеть на линии.

Решение

Звонок на номер 8-800 бесплатен для ваших клиентов, и линия всегда свободна. Звонок переводится свободному оператору вашего колл-центра, и он оперативно решает возникшие у клиента проблемы.



Как подключить услугу 8 800



По коду города звонящего (регион)



По дню недели и времени суток



По счетчику



В соответствии с черным списком



МЕГАФОН

Как управлять услугой «8 800»

Личный кабинет 8 800 интуитивно понятен. В нём вы легко сможете управлять всем функционалом услуги.



Следить за нагрузкой на отделы



Просматривать последние звонки



Настраивать маршрутизацию



Изменять категории вызовов



Просматривать статистику



Вносить номера в «черный список» и т.д.

8800 B2B сервисы

Вопросы и ответы Служба поддержки 8 000 Петиторье

Главная Маршрутизация Операторы/Номера Категории вызовов Черный список Статистика Настройки

Последние звонки

За сутки

Дата	Номер	Маршрут	Длит.
12 марта 2014	+7 495 432-33-22	→ Юридический департамент	01:21
12 марта 2014	+7 495 321-31-23	→ Юридический департамент	02:43
12 марта 2014	+7 495 432-33-65	→ Финансовый департамент	21:15
12 марта 2014	+7 499 211-67-31	→ Финансовый департамент	03:43
12 марта 2014	+7 499 211-67-31	→ Финансовый департамент → Блок обслуживания клиентов	03:43

Нагрузка по регионам

За сутки

Оператор	Кол-во звонков	Длит.
Москва	320 +12%	03:22 +1%
Санкт-Петербург	204 +3%	04:02 +3%
Владимир	120 +3%	03:12 +1%
Казань	56 +6%	03:12 +1%
Омск	34 +7%	01:32 +2%

Нагрузка по группам

За сутки

Оператор	Кол-во звонков	Длит.
Финансовый деп...	23 +5%	03:22 +1%
Юридический деп...	10 +1%	04:02 +3%
Поддержка	5 +16%	03:12 +1%
Аналитика	2 +1%	03:12 +1%
АХО	2 +1%	01:32 +2%

Нагрузка по операторам

За сутки

Оператор	Кол-во звонков	Длит.
Иванова К.	112 +12%	03:22 +1%
Смирнова В.	100 +3%	04:02 +3%
Измурдов Г.	94 +3%	03:12 +1%
Костомарова С.	13 +6%	03:12 +1%
Макаров А.	5 +7%	01:32 +2%

© 2014 ЗАО МегаФон



МЕГАФОН

Принципы тарификации



Единовременны
й
платеж
за
предоставление
номера

За исполь-
зование номера
и гарантированный
платеж в счет
оплаты трафика

Оплата
за фактический
объем
потребляемого
трафика



СТОИМОСТЬ

Тарифы для красивых номеров 8-800 и скидки при больших объемах услуг рассчитываются индивидуально

Тарифы

Единовременный платеж за выделение номера 8 800	2500 руб.
Гарантированный платеж в счет оплаты трафика	2000 руб/мес
Стоимость соединений от пользователей при переадресации вызовов с номера 8 800	
на номера МегаФона	3,5 руб/мин
на номера фиксированных или мобильных операторов РФ	4,5 руб/мин

Дополнительные возможности (WEB кнопка)

Подключение опции «Веб-кнопка»	3500 руб.
Вызовы через «Веб-кнопку» на номера 8 800 МегаФона	0 руб.



Почему МегаФон?



Выгодны
е
тарифы



Быстрая
и
надежная
организац
ия
сервиса



Легкое
управлени
е
услугой



Широкий
выбор
премиальн
ых
номеров



Широкий
функционал



МЕГАФОН

По всем вопросам вы можете обратиться

Ф. И. О.

Моб. телефон: +7 xxx xxx

xxxx

E-mail: ...@megafon.ru

b2b@megafon.ru

8 800 550 0555



МЕГАФОН