



## Работа с пропущенными звонками

Бывают ситуации, когда клиент не смог дозвониться в компанию: короткий рабочий день или выходной. В любом случае он должен получить обратную связь, и СМС может стать первым шагом на пути к сделке. Напишите, что обязательно перезвоните, или предложите оставить голосовое сообщение.

## О компании

Краснодарская компания, которая была основана в 2005 году. Создает уникальные сетевые концепции. Строит, открывает и сопровождает рестораны, бары и кафе быстрого питания.

## Задачи

Создание единой сети для всех представительств

Автоматизация процесса обработки непринятых вызовов

## Решение

Компания подключила более 20 виртуальных номеров Краснодара, а также номера Москвы и Санкт-Петербурга. Все они работают на базе АТС «Телфин.Офис». Ведется статистика по принятым и пропущенным звонкам, а также запись разговоров. Для хранения аудио-файлов компания подключила хранилище на 200 Гб (около 2 млн. минут).

Дополнительно компания использует СМС-сервис для обработки пропущенных звонков. Если кто-то из сотрудников не принял звонок, АТС фиксирует номер телефона, с которого пришел вызов, и автоматически отправляет на него сообщение с определенным текстом:

«Здравствуйте. Вы нам звонили. Мы обязательно перезвоним Вам, или Вы можете оставить нам голосовое сообщение».

В данном случае сообщения отправляются только на мобильные номера и в рабочее время. При этом система автоматически определяет, были ли ранее отправлены на этот номер СМС.

## Результат

- Рост лояльности клиентов;
- Минимизация числа упущенных клиентов.