

Телфин

УСЛУГИ



Виртуальная АТС «Телфин.Офис»

Более 100 базовых возможностей телефонии для вашего бизнеса.

Старт	Бизнес	Профи	Премиум
4	5	15	25
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>✓ Возможно подключение интеграции: пакет на 5 сотрудников +650 руб./мес.</p>	<p>✓ Возможно подключение интеграции: пакет на 5 сотрудников +650 руб./мес., пакет на 10 сотрудников +950 руб./мес.</p>	<p>✓ Включена интеграция Битрикс, АМО CRM, RetailCRM, Мегаплан</p>	<p>✓ Включена интеграция Битрикс, АМО CRM, RetailCRM, Мегаплан, Sales Force</p> <p>✓ Мониторинг</p> <p>✓ Оценка звонков</p> <p>✓ Контроль пропущенных</p>
990 руб./мес.	1490 руб./мес.	2990 руб./мес.	9900 руб./мес.
Подключить >	Подключить >	Подключить >	Подключить >

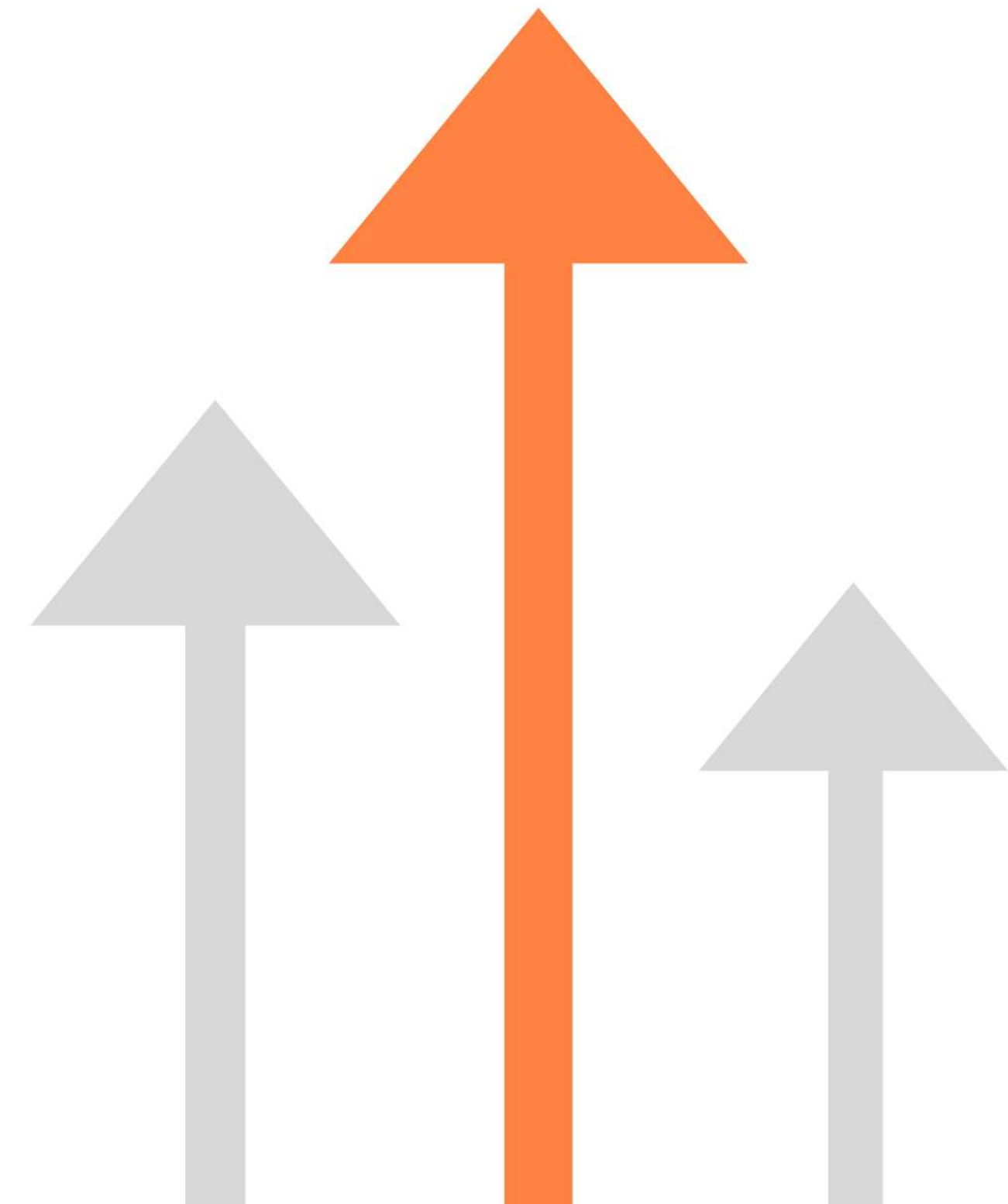
Подключение бесплатное. Абонентская плата — от 990 руб. / мес.

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.

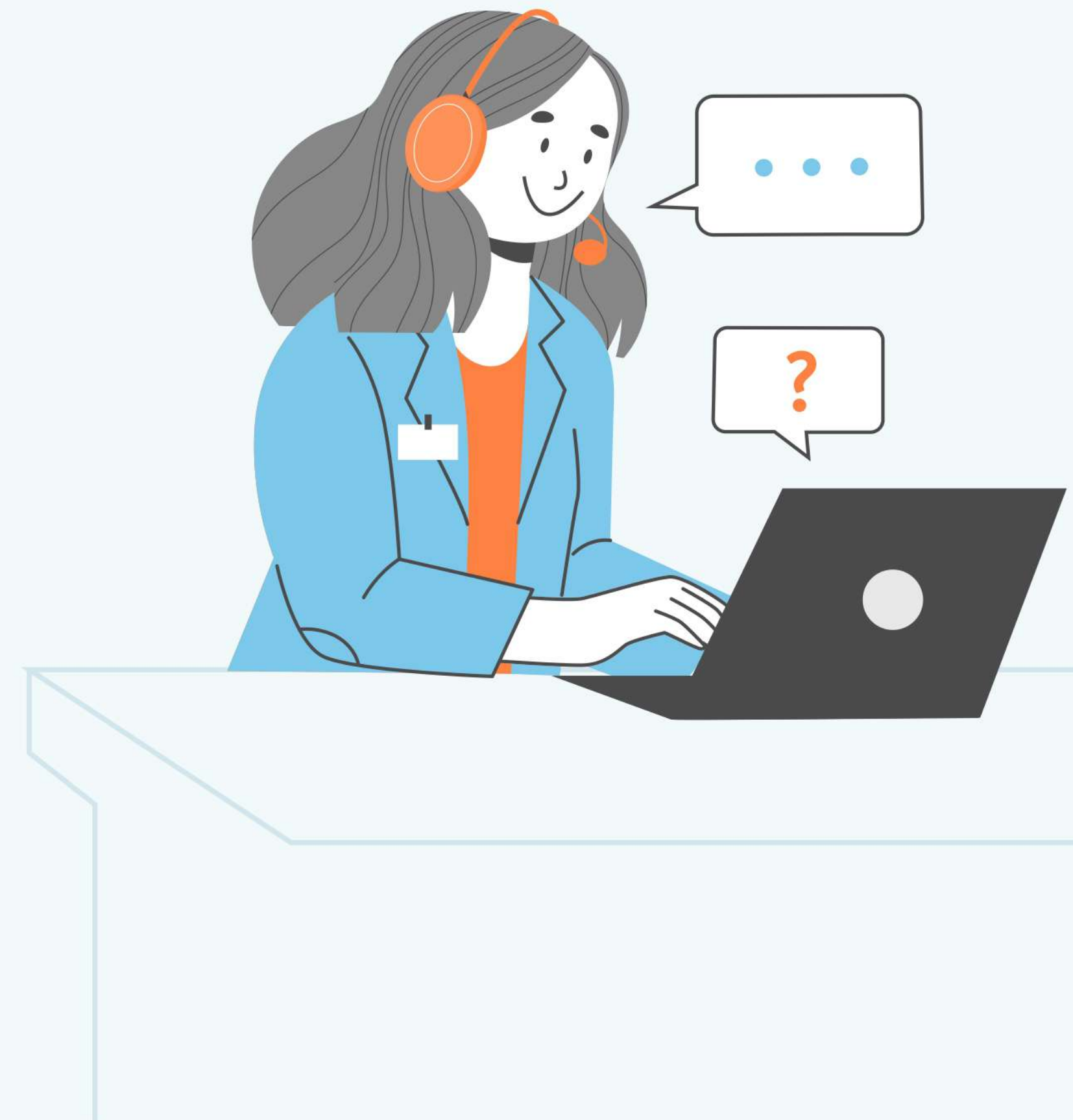


Базовые возможности АТС «Телфин.Офис» для сотрудников

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.

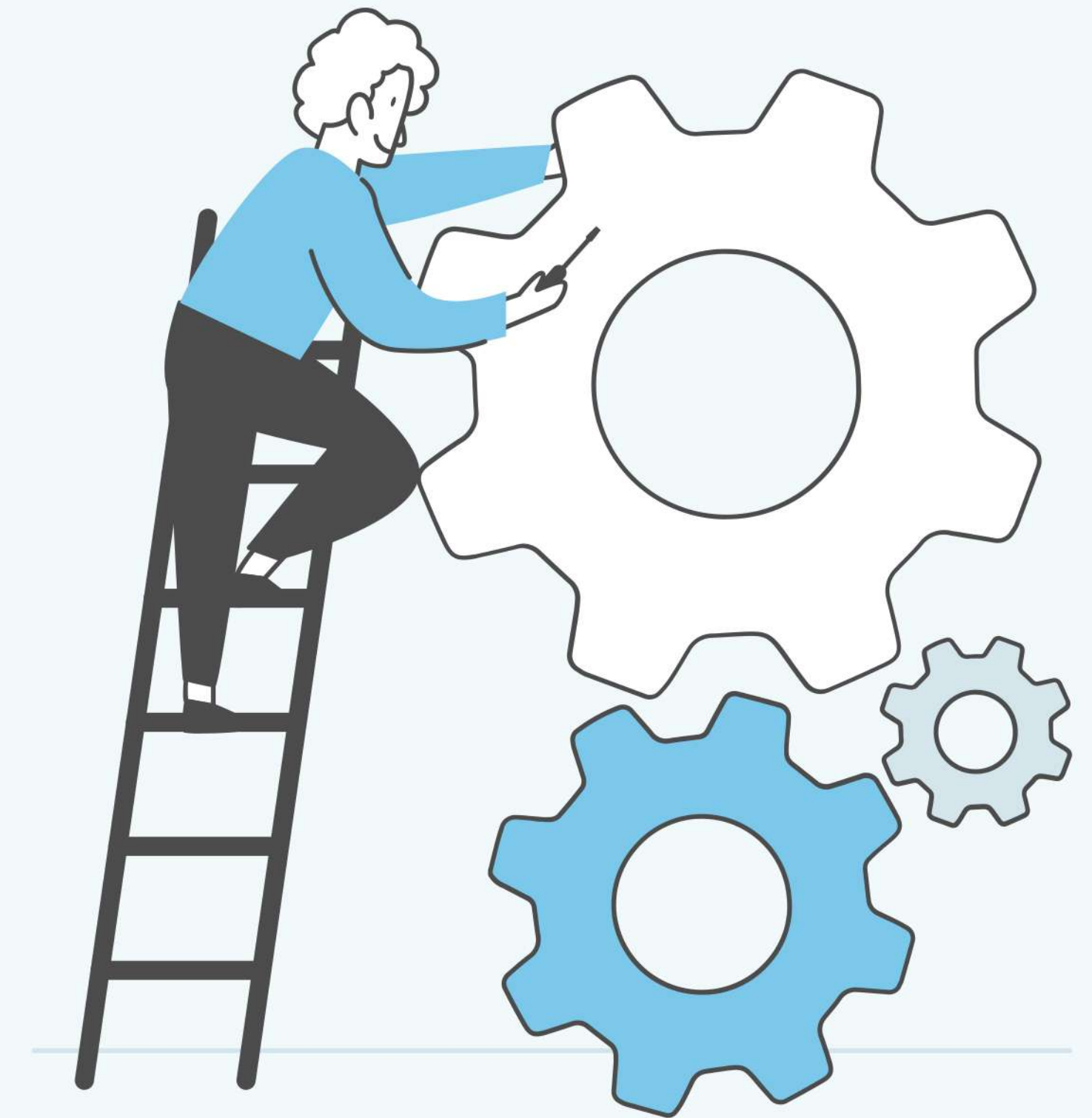
Retailcrm

Мегаплан

salesforce

- ✓ 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.

Roostat
Сквозная бизнес-аналитика

ТС-рарус

ОКОCRM

SYNERGY CRM

БУРМИСТР.ру

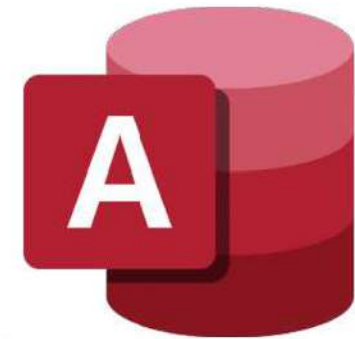
JoyWork

МойСклад

calibri

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-добавочный 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 70 городов РФ

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

Иностраные номера 38 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 40 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

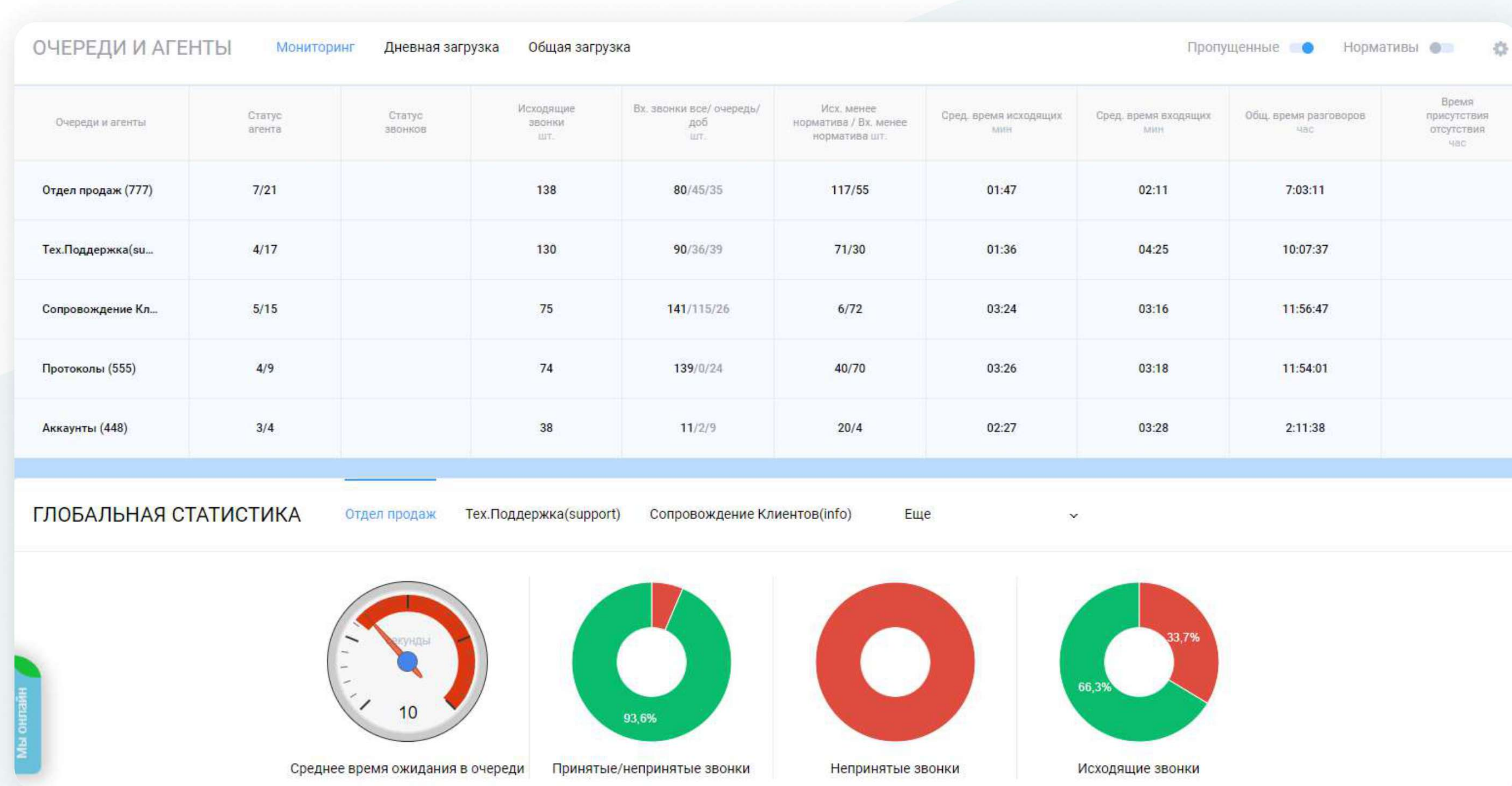
ОЧЕРЕДИ И АГЕНТЫ									
Мониторинг Дневная загрузка Общая загрузка Нормативы <input type="checkbox"/>									
Очереди и агенты	Статус агента	Статус звонков	Исходящие звонки	Вх. звонки все/ очередь/ проб	Исх. менее норматива / Вх. менее норматива шт.	Сред. время исходящих мин	Сред. время входящих мин	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	01:19	02:59	1:23:32	7:31:13 9:33:26
● Миронов Игорь		Свободен		23	14/10/4	02:47	01:17	1:22:14	6:13:03 10:51:36
● Барашков Игорь	00:38	115		25	15/1/14	02:08	03:09	1:41:04	6:30:50 10:33:50
● Иван Павлов	01:11	116		7	7/0/7	01:41	08:54	1:14:13	0:00:00 17:04:40
● Наталья Коржова		Свободен		14	14/12/2	02:07	03:01	1:12:09	7:09:06 9:55:34
● Туркия Максим		Свободен		21	9/7/2	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



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	 1x  
Гаврютов Сергей ... 0004*211	5	31.05.2018 16:39:42	+79774732203	00:16	04:42	0004*211	 1x  
Ширинкин Алекса... 0004*231	5	31.05.2018 15:24:19	+79167416474	00:05	00:52	0004*231	 1x  

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.

The screenshot displays the 'Book of Contacts' interface. At the top, there is a search bar with the text 'Константинополь' and a blue 'Искать' button. Below the search bar are filters for 'Все контакты', 'Общие', 'Мои контакты', and 'Группа' (set to 'Все группы'). On the right, there are date range filters for 'Дата контакта' (06 июня 2015 – 08 августа 2016) and 'Дата создания' (Любая). A 'Строк на странице' dropdown is set to 20. The main content area shows 'Найдено 15 контактов в 9 организациях' and a table of results.


Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Создан	Следующий контакт	
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	🗑️
Очень важный клиент. Любит Любит долго и многословно говорить.							
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	🗑️

At the bottom of the interface, there are navigation buttons: 'В начало', a page number indicator (1, 2, 3, 4, 5, →), and 'В конец'.

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 Р.**
Наличие российского номера Телфин (мобильного или городского) обязательно.

Коллтрекинг

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 коллтрекинг)

▶▶ 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⁾	<div style="width: 100%;"><div style="width: 10%;"></div></div>	1 балл
Требуется начальника: 4 шт ваше руководство ⁽²⁾ , кто у вас руководитель ⁽¹⁾ , телефон вашего руководства ⁽¹⁾	<div style="width: 100%;"><div style="width: 10%;"></div></div>	1 балл
Жалобы и недовольства клиента: 3 шт жалобу пишете ⁽¹⁾ , на вас жалобу ⁽¹⁾ , вам жалобу ⁽¹⁾	<div style="width: 100%;"><div style="width: 30%;"></div></div>	2 балла
Клиент перебил оператора: 5 шт	<div style="width: 100%;"><div style="width: 50%;"></div></div>	
Сколько можно ждать: 3 шт час прошел ⁽¹⁾ , до сих пор ⁽¹⁾ , сколько ждать ⁽¹⁾	<div style="width: 100%;"><div style="width: 30%;"></div></div>	
Негативные слова: 2 шт безобразии ⁽¹⁾ , жалоба ⁽¹⁾	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>	
Клиент делает замечания оператору: 0 шт	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>	

Оператор перебил клиента, шт

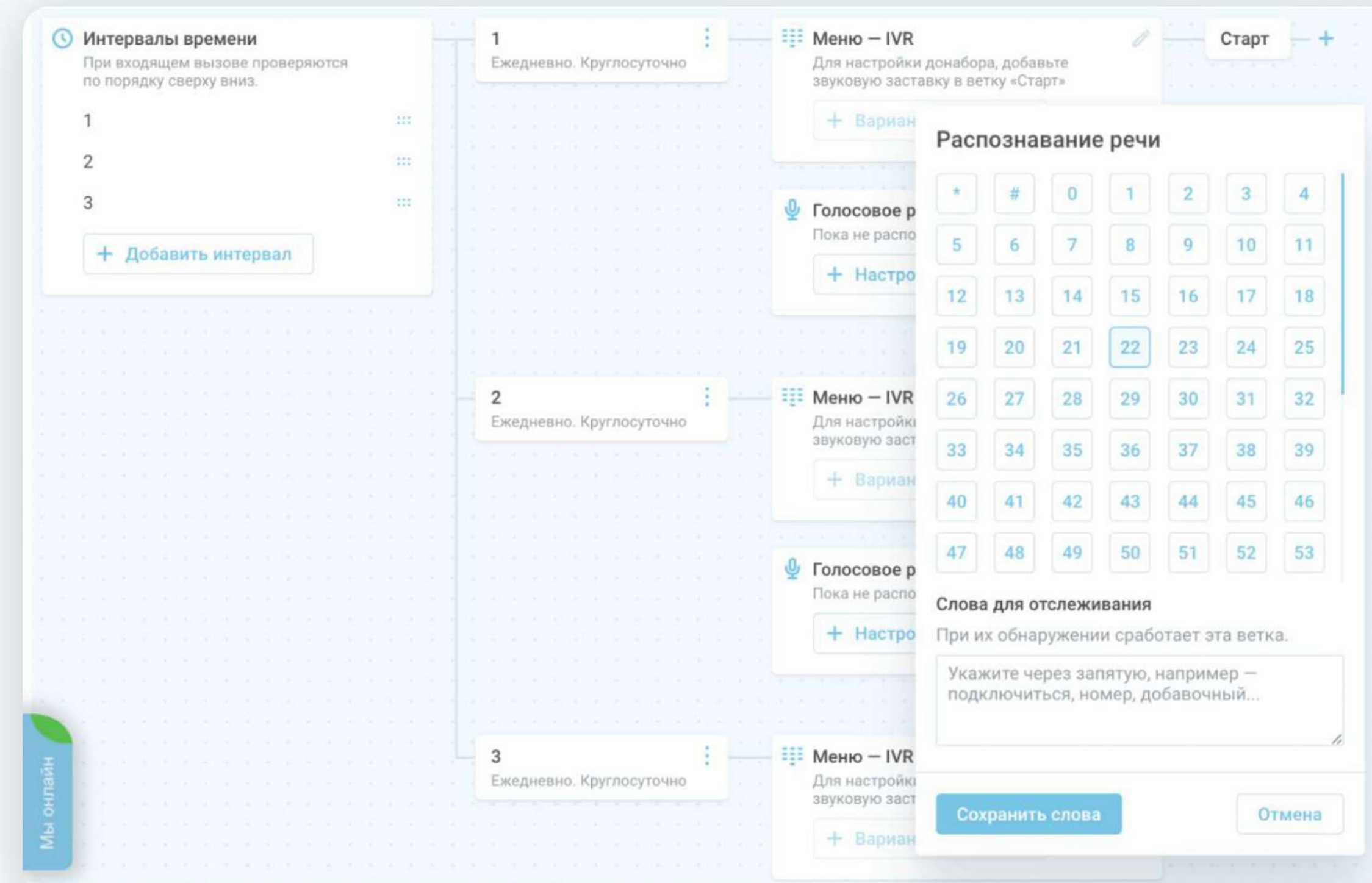
Значения параметра	Оценка
0 — 0	5
1 — 1	4
2 — 3	3
4 — 4	2
5 —	1

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.



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 Р.** Абонентская плата — **450 Р/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