

MCN TELECOM – российскому бизнесу

Л.Мартынова, заместитель генерального директора
по маркетингу и развитию бизнеса MCN Telecom / liubov.martynova@mcn.ru

DOI: 10.22184/2070-8963.2022.102.2.68.69

Рассказывается о некоторых инновационных услугах, которые Группа компаний MCN Telecom предоставляет малому, среднему и крупному бизнесу.

Группа MCN Telecom, работающая на телекоммуникационном рынке России с 2000 года, предлагает услуги фиксированной и мобильной связи и облачные решения на основе softверной телеком-платформы собственной разработки – CPaaS (Communication Platform-as-a-Service, платформа для коммуникаций как услуга). Функционал платформы постоянно развивается и расширяется. Абоненты пользуются готовыми решениями для бизнеса – программной средой и инструментами – по принципу абонентной платы и платы за ресурсы.

Услуги связи

MCN Telecom входит в число десяти лицензированных операторов связи России, которые имеют собственную МГ/МН-сеть. Ресурсы сети MCN Telecom: семь узлов междугородного уровня (во всех округах РФ), четыре – международного, а также 85 точек присоединения во всех субъектах Российской Федерации. Местные узлы оператора имеются в 67 крупных городах страны, а услуги мобильной связи для бизнеса и частных лиц в качестве виртуального оператора (MVNO) MCN Telecom оказывает на сети радиодоступа хост-оператора Tele2™ в 42 субъектах РФ на данный момент. Мы объединили мобильную, фиксированную и корпоративную связь на одной телеком-платформе, чтобы абоненты могли подключить к SIM-карте как мобильные, так и городские/8 800-номера и абонентские номера Виртуальной АТС.

Кроме этого, MCN Telecom предлагает бесплатное подключение прямых "чистых" виртуальных номеров – таких, на которые последние три месяца не совершались звонки. "Чистые" номера используют для колл-трекинга, чтобы максимально корректно

оценить отдачу от рекламы и повысить качество работы колл-центра.

Для компаний, планирующих развивать бизнес за рубежом, но не готовых пока открывать там офис, предлагаются виртуальные номера 65 стран: партнеры будут звонить вам по локальным тарифам. Отметим и выгодное решение для зарубежных командировок. MCN Telecom разработал приложение IP-телефонии, установив которое на смартфон, абонент оператора может совершать звонки в Россию из любой страны мира, где есть интернет, по домашним тарифам (и даже из некоторых стран, где нельзя использовать для телефонии международные мессенджеры, например, ОАЭ). При этом расценки на мобильный интернет в международном роуминге у оператора весьма щадящие.

Виртуальная АТС

Виртуальная АТС (ВАТС) – программный продукт разработки MCN Telecom по размещению коммуникационного ПО в виртуальной среде или в облаке. Вместе с ВАТС компания, при необходимости – предоставляет заказчику фиксированные и мобильные номера из номерной базы, выделенной оператору связи регулятором.

Виртуальная АТС от MCN Telecom предлагается по бизнес-модели "фримиум": базовый функционал бесплатен, а оплата берется за дополнительные функции. В числе базовых функций: "Очередь звонков", "Сценарии входящих звонков", "Голосовое меню (IVR)", "Онлайн-мониторинг", "Голосовое приветствие", "Голосовая почта", "Переадресация", "Перехват звонка", "Преселект номера", "Обратный звонок", "Черные и белые списки" и др. Летом 2021 года была внедрена

новая функция "Суфлер", которая помогает обучать новых менеджеров и увеличивать количество закрытых сделок. Начинаящий сотрудник во время разговора с клиентом может в любой момент подключить к телефонной линии своего наставника и получить совет в реальном времени. При этом он будет говорить только с менеджером, клиент наставника не услышит. Это поможет начинающему менеджеру ответить на сложные и неоднозначные вопросы, разрешить конфликт.

За отдельную плату можно подключить такие дополнительные услуги, как "Робот-контролер", "Запись разговоров", "Автозамена номера по географии", "Контроль расходов" и др. Так, "Автозамена номера по географии" – это функция подбора номера из пула номеров по принципу наиболее близкого нахождения к вызываемому абоненту. Система автоматически определяет, через какой телефонный номер из привязанных к ВАТС позвонить, чтобы номер отображался как наиболее близкий к абоненту по географическому признаку. Это позволяет не только экономить на стоимости звонков, но и быть "своим" для клиента.

В марте 2022 года мы представили абонентам функцию "Оценка оператора", которая позволяет анализировать и улучшать работу сотрудников колл-центра.

Обратите внимание, что услуга ВАТС с числом абонентов до пяти предоставляется клиентам бесплатно. Вы оплачиваете только необходимые вам опции.

ИНТЕГРАЦИЯ С CRM

Обеспечиваемое MCN Telecom объединение ВАТС и различных систем управления взаимоотношениями с клиентами в одном сервисе позволяет более эффективно взаимодействовать с пользователями: совершать звонки в один клик, показывать карточку клиента при входящем звонке. Сотрудник видит, кто звонит и какая сделка открыта. Система автоматически фиксирует заявки и формирует лиды по всем каналам, добавляя их в воронку продаж.

Предлагаем прямые интеграции сервисов телефонии MCN Telecom с amoCRM, "Битрикс24", YCLIENTS, Roistat, retailCRM, SalesPlatform, Envybox, UMI.CMS, Albato, Apix-Drive, S2 CRM, "1С-Рарус", "МойСклад", "Простые звонки". Перечень доступных CRM постоянно расширяется. Абонентская плата за интеграцию с CRM не взимается.

ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ

Голосовые роботы решают такие задачи, как автоматизация дозвона, идентификация клиентов, подтверждение заказа, оценка качества.

Транзакционный автообзвон используется, чтобы связаться по телефону с клиентом, задать вопросы

и получить обратную связь. В диалоге голосовой робот может обратиться к вашему клиенту по имени, воспроизвести сумму задолженности, номер заказа или заявки и вернуть полученные ответы во внешний источник.

Чтобы осуществить обзвон по списку контактов (для холодных звонков, сбора обратной связи, проведения опросов и др.) с участием голосового робота, можно воспользоваться массовым автообзвоном. Результаты обзвона предоставляются в виде отчета.

Голосовой робот может успешно использоваться и на входящих звонках. Вашим менеджерам не придется тратить время на поиск сведений в информационных системах, отвечая на элементарные вопросы. Если посредством собственных информационных систем (CRM, ERP и пр.) передавать через API данные в формате диалогов, то можно автоматизировать обслуживание клиентов на входящих звонках частично и полностью.

ЧАТ-БОТЫ

Чат-бот – это продукт, автоматизирующий общение в текстовых мессенджерах с помощью сценариев. Сегодня успешной компании без него трудно обойтись, особенно, если она нацелена на молодую аудиторию. С помощью конструктора MCN Telecom можно легко создать сценарий диалога: дополнить нужные реплики бота и запросы данных пользователя, подключить сценарий к нужным мессенджерам, добавить интеграции (CRM, GoogleSheets, прочие сервисы) по необходимости. По нашим данным, чат-ботом самостоятельно (без привлечения специалиста) может обрабатываться до 80–90% обращений.

АУТЕНТИФИКАЦИЯ (FLASH CALL)

Одна из новых продвинутых услуг на базе телеком-платформы MCN Telecom – сервисы аутентификации. Они очень привлекательны для ваших клиентов: так как не надо запоминать пароль, следовательно, его нельзя забыть. Целевой бизнес-аудиторией аутентификации являются, в частности, финансовые организации, онлайн-сервисы, интернет-магазины.

Сегодня MCN Telecom предлагает три варианта аутентификации клиентов: Flash Call – паролем являются последние четыре цифры в номере входящего звонка, Password Call – пароль сообщает голосовой робот при телефонном звонке клиенту, Password SMS – пароль отправляется клиенту SMS-сообщением. Алгоритм аутентификации следующий: клиент вводит свой номер телефона, затем нажимает кнопку регистрации или авторизации – на его гаджет поступает SMS или входящий звонок, содержащий одноразовый пароль, клиент вводит пароль, тем самым авторизуясь. ■