

## Нужен ли вашей компании Tariscope Enterprise?



**Tariscope Enterprise** – это система учёта телефонных вызовов. Поэтому вопрос в заголовке статьи можно перефразировать: Нужен ли вашей компании учёт телефонных разговоров?

Если у вашей компании есть одна или несколько АТС, то этот вопрос рано или поздно возникает. Те компании, которые ранее уже использовали системы учёта звонков, как правило, понимают, что учёт нужен. Хотя нередко бывает, что они видят только ограниченный диапазон использования такой системы. Давайте попробуем рассмотреть этот вопрос с различных сторон.

Любой бизнес – это не только зарабатывание денег, но и рациональная их трата, и, естественно, необходим учёт этих затрат. Ещё два тысячелетия назад Сенека писал об учёте времени:

*"...Быть может, ты спросишь, как поступаю я, если смею тебя поучать? Признаюсь чистосердечно: как расточитель, тщательный в подсчетах, я знаю, сколько растратил. Не могу сказать, что не теряю ничего, но сколько теряю, и почему, и как..."* [Сенека. "Нравственные письма к Луцилию. Письмо I"].



Эта цитата с таким же успехом может подойти и к учёту звонков.

А если вы – государственная компания? Здесь учёт любых расходов, в том числе и на телефонные разговоры, в двое важнее, чем для коммерческих компаний. Ведь это деньги бюджета, деньги налогоплательщиков.



Сколько всего затрат на телефонные разговоры компания узнаёт от провайдера услуг связи, когда получают от него счет. Но из этих данных, как правило, не видно:

- Из чего состоят эти затраты?
- Какой расклад этих затрат между подразделениями компании и отдельными сотрудниками?
- Можно ли разнести такие затраты на конкретные проекты компании?
- На какие направления наибольшие затраты, и, возможно, стоит рассмотреть подключение к другому оператору для выполнения звонков на эти направления?
- Все ли вызовы выполнены в рамках работы или были личные звонки сотрудников за счет компании?
- Есть ли пропущенные входящие звонки, сколько их и по какой причине, ведь пропущенные звонки – это потенциально потерянные клиенты?
- Можно ли снизить затраты на телефонные разговоры, используя альтернативного оператора услуг связи?
- Какая загрузка каналов связи: нужно ли их расширять, чтобы не потерять звонки (клиентов) или наоборот можно сократить, соответственно, сократив расходы?
- Был ли фрод в телефонной сети, который может привести к огромным финансовым потерям?
- Можно ли автоматически переключать (отключать) GSM шлюзы, по которому исчерпан лимит льготных вызовов?



И это далеко не исчерпывающий перечень вопросов, связанных с затратами на телефонные разговоры. Но система учёта вызовов может предоставить информацию и по другим вопросам, которые напрямую не связаны с затратами.

Например, как долго в среднем звонящие в вашу компанию клиенты ожидают ответа на свой звонок? Уже с этого, казалось бы, мелкого момента, начинает формироваться мнение клиента о компании.

А сколько раз звонящий в компанию абонент пересылался между различными вашими сотрудниками, чтобы получить ответ? Из статистики системы учёта вызовов нельзя узнать был ли клиент удовлетворен ответом. Но, если его, например, раз пять перенаправляли на разных

сотрудников и, ему, естественно, каждый раз нужно было рассказывать свой вопрос, то можно предугадать его степень удовлетворенности вашей компанией. Некоторые из читающих эту статью могут сказать: у нас колл-центр со всей необходимой статистикой по входящим вызовам. И это, конечно, решает вопрос, если вызовы клиентов никогда не выходят за пределы колл-центра. Из опыта можем утверждать, что такое бывает далеко не всегда. Соответственно, и полной картины прохождения вызова далеко не всегда можно получить только по данным колл-центра.

Куда, кому, сколько раз звонили менеджеры по продажам, как долго общались с клиентами? Без автоматизированной системы учёта звонков вы такой информации не получите.

А возможно ли с помощью такой системы сразу же получать уведомления, что кто-то позвонил в пожарную службу, скорую помощь, милицию, в налоговую или на любой другой заранее известный номер?



На все перечисленные выше вопросы можно получить положительный ответ с системой учёта телефонных разговоров [Tariscop Enterprise](#) (далее просто – Tariscop) компании [SoftPI](#).

Кроме этого, Tariscop позволяет четко выдерживать бюджет на телефонные разговоры. Администратор системы может задать денежные или временные [лимиты](#) на определенный тип телефонного трафика для любого подразделения или абонента. По истечении этого лимита Tariscop запретит до конца месяца вызовы по заданному направлению.

Tariscop позволяет импортировать в систему информацию о вызовах и предоставленных услугах связи из файлов, полученных от операторов связи. Например, от операторов мобильной связи по корпоративным телефонным номерам. В этом случае Tariscop позволяет анализировать как вызовы, выполненные через ведомственные АТС, так и через корпоративные мобильные телефоны.

Tariscop, определяя стоимость вызовов по установленным оператором тарифам, позволяет одновременно промоделировать использование тарифов другого оператора. Вызовы могут тарифицироваться по [2-м тарифам](#) различных операторов связи.

Tariscop позволяет сравнивать результаты своей тарификации с данными, полученными от оператора связи, выявляя какие-то расхождения.

Абоненты АТС могут через Web браузер получить информацию по любым своим телефонным разговорам, а руководители подразделений по всем вызовам сотрудников этих подразделений. Это функциональность реализована через [Личный кабинет абонента](#). Кроме просмотра вызовов, Личный кабинет может использоваться для подачи заявок администраторам АТС, как справочник внутренних телефонных номеров, справочник телефонных кодов.

Tariscop содержит около полторы сотни [отчетов](#), позволяющих получить информацию по абонентам, подразделениям с различной степенью детализации. Пользователь имеет возможность самостоятельно модифицировать отчет или создавать новые отчеты. Отчеты могут генерироваться автоматически по расписанию с сохранением их в папках, отправкой по электронной почте. Для абонентов разрешенные для них отчеты могут быть доступны через Личный кабинет.

Tariscop позволяет [экспортировать информацию](#) о вызовах во внешнюю систему. Такой системой может быть система взаимодействия с пользователями (CRM), гостиничная система или любая другая.

Система Tariscop поддерживает практически [все наиболее широко используемые АТС](#), как традиционные, так и VoIP. Если имеющейся у вас АТС нет в списке поддерживаемых, предоставьте компании SoftPI описание формата вызовов и образцы вызовов. Доработка Tariscop для поддержки вашей АТС будет сделана бесплатно.

Tariscop доступен как в десктопном варианте, так и как [Web приложение](#).



***Имея гибкую систему настройки, Tariscop позволяет решать практически все задачи, связанные с учётом звонков. В этом убедились пользователи из более чем 30 стран. Можете проверить и вы. Достаточно загрузить инсталляционный пакет и протестировать!***

Сайт Tariscop: <http://tariscop.com>