

CRMCalls

Руководство пользователя

Оглавление

Обзор возможностей сервиса

Начало работы

Регистрация в сервисе

Первоначальная настройка

Загрузка базы номеров

Создание робота

Интеграция

Настройка интеграции с CRM-системами.

Запуск обзвона

Получение лидов и обработка статистики.

Примеры использования

Кейс #1: Бойлерная Сергея Костенкова

Кейс #2: Строй проект

Кейс #3: Агентство Единая Служба Аренды Уфа

Частые вопросы (FAQ)

Тарифный план

Сравнение тарифных планов

Оплата

Контактная информация

Обзор возможностей сервиса

CRMCalls — это сервис автоматических обзвонов.

Простая и понятная система создания сценариев разговоров искусственного интеллекта с человеком. Вы сами можете создать любые по сложности сценарии или использовать один из проверенных шаблонов. Для запуска первого обзвона не потребуется помощь программиста!

Сервис CRMCalls будет особенно полезен для:

- Владельцев компаний;
- Маркетологов;
- Руководителей отделов продаж;

Типовые задачи, решаемые с помощью CRMCalls:

- Совершение холодных звонков;
- Сегментирование базы;
- Принятие/распределение входящих звонков;
- Оповещение/уведомление клиентов;
- Напоминание о приближающихся событиях;
- Проведение NPS-опросов;

Основными выгодами от использования CRMCalls являются:

- Скорость проведения обзвонов;
- Единая стоимость звонков;
- Удобный личный кабинет;
- Передача всех данных по АРІ;
- Детализация звонков;
- Роботы на входящие и исходящие звонки;

Начало работы

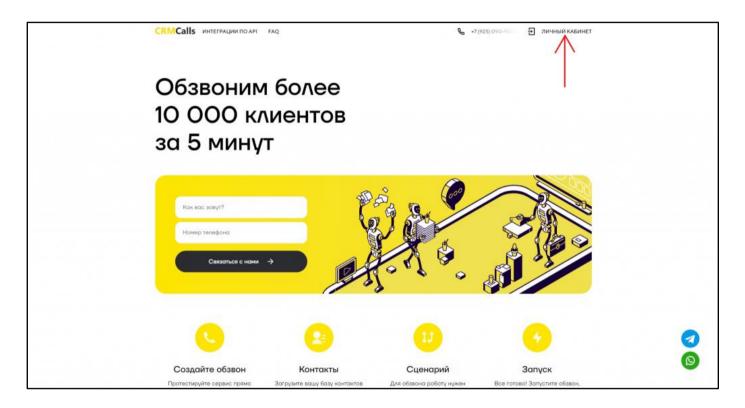
Данный раздел поможет вам быстро зарегистрироваться, настроить и начать работать с CRMCalls. Перед началом работы, пожалуйста, ознакомьтесь с лицензионным соглашением.

Регистрация в сервисе

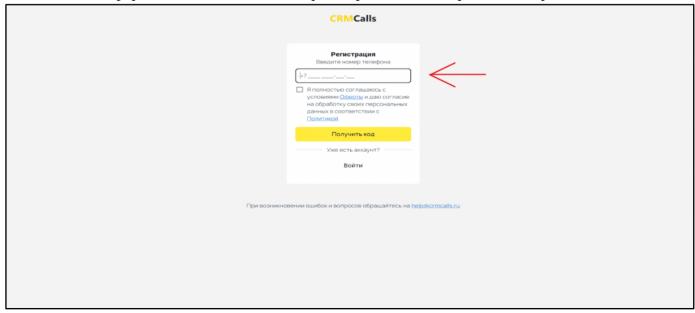
Для начала работы в сервисе CRMCalls необходимо пройти процедуру регистрации и создания учетной записи.

Перед регистрацией ознакомьтесь с лицензионным соглашением.

Для регистрации, пожалуйста, откройте в браузере страницу https://crmcalls.ru/ и нажмите кнопку «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ».

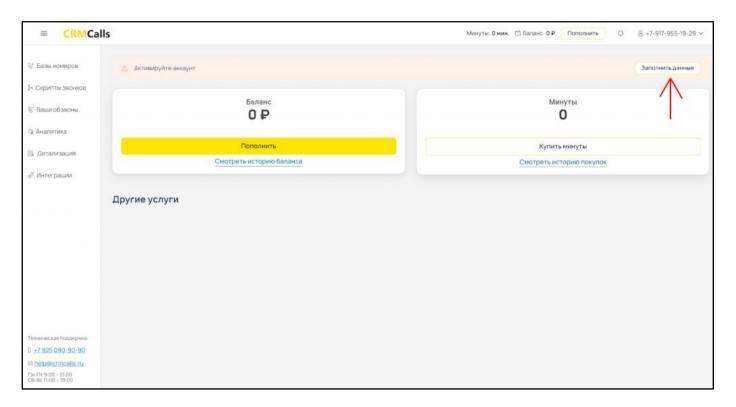


В появившейся форме заполните поле «номер телефона» и подтвердите его через смс.

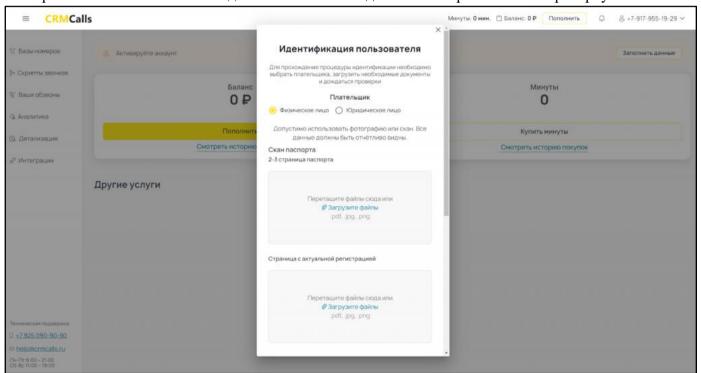


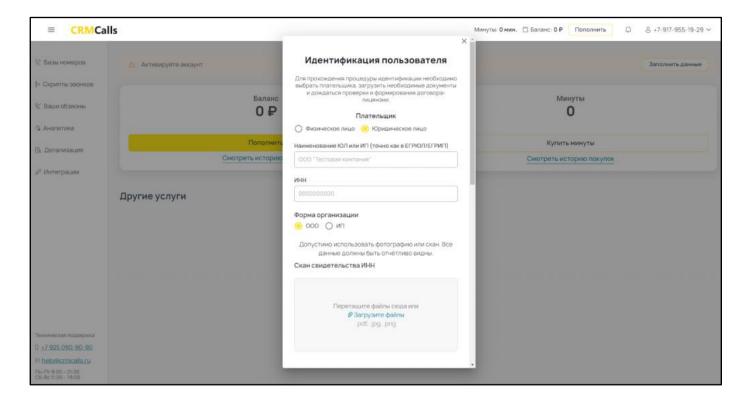
После регистрации вы уже можете загружать базы номеров, составлять скрипт звонка и тестировать робота на номере, который был указан при регистрации. Чтобы запустить полноценный обзвон, необходимо подтвердить свой аккаунт.

Вы можете подтвердить аккаунт как физ. и как юр. лицо. Для подтверждения вам необходимо нажать кнопку «Заполнить данные».



В открывшемся окне вам необходимо заполнить все данные и отправить их на проверку.





Проверка данных в среднем занимает меньше часа.

Такие строгие правила идентификации новых пользователей, основываются на политике обработки ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ нашей компании.

Первоначальная настройка

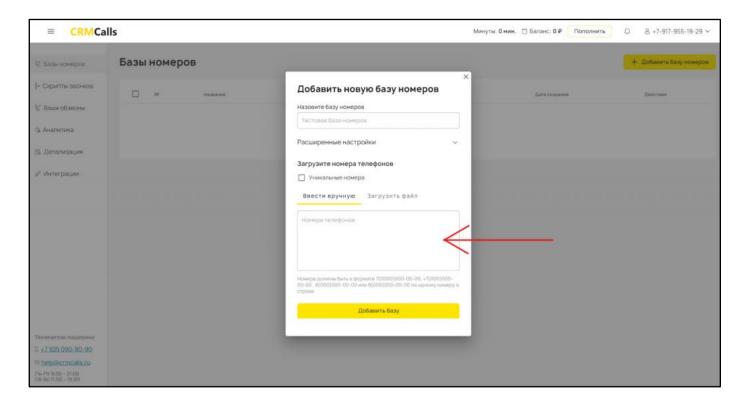
Для начала работы в CRMCalls рекомендуем предварительно выполнить следующие настройки:

- 1. Загрузка базы номеров
- 2. Создание робота
- 3. Интеграция
- 4. Запуск обзвона
- 5. Получение лидов и обработка статистики

Загрузка базы номеров

Загрузить базу можно разными способами:

- Вручную (простым копированием);
- С помощью Excel-файла;
- Через интеграцию с CRM-системами;



Опция *«уникальные номера»* необходима для автоматического удаления повторяющихся номеров из вашего обзвона.

Номера должны быть в формате 7(000)000-00-00, +7(000)000-00-00, 8(000)000-00-00 или 8(000)000-00-00 по одному номеру в строке.

Создание робота

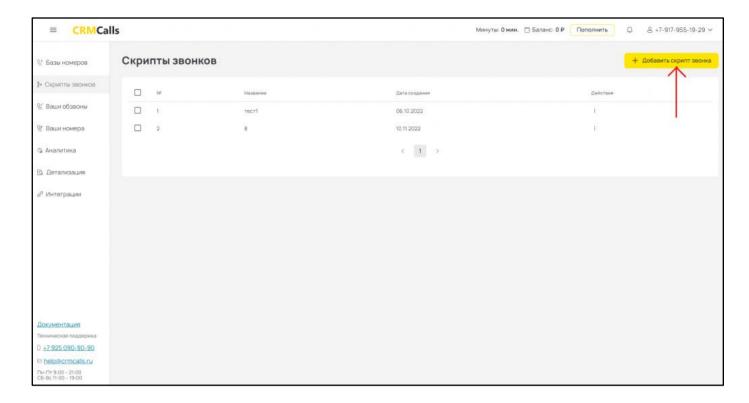
Для того, чтобы составить робота, мы советуем сначала построить примерный скрипт звонка в Фигме.

Вот для примера один из наших проектов, где:

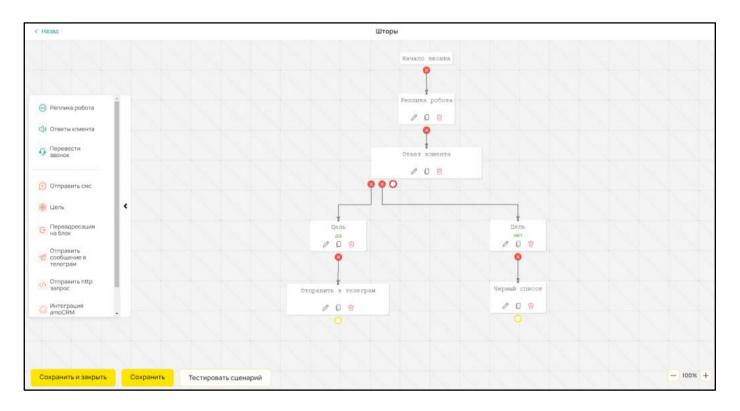
- синий реплика робота;
- фиолетовый ответ клиента;
- оранжевый положительный результат диалога;
- красный конец диалога.



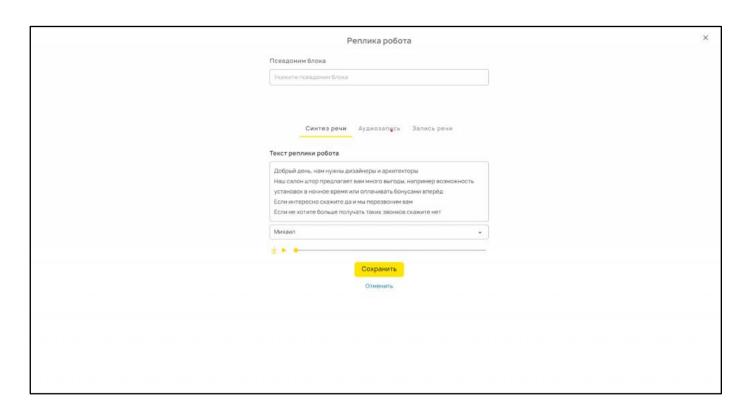
Далее возвращаемся обратно на CRMCalls и заходим в раздел «Скрипты звонков».



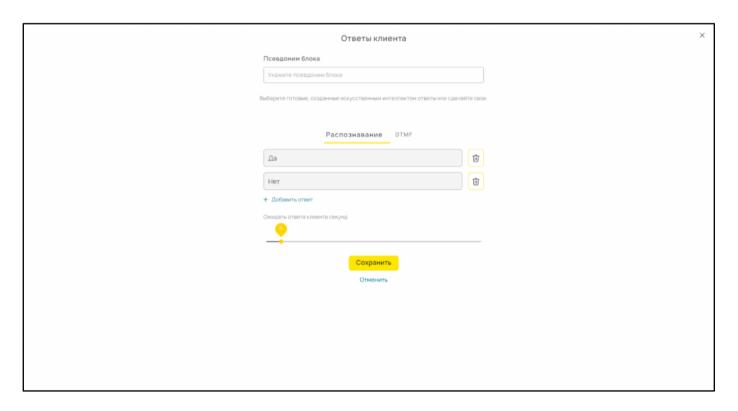
По составленном ранее плану создаём скрипт, по итогу выглядеть он будет так:

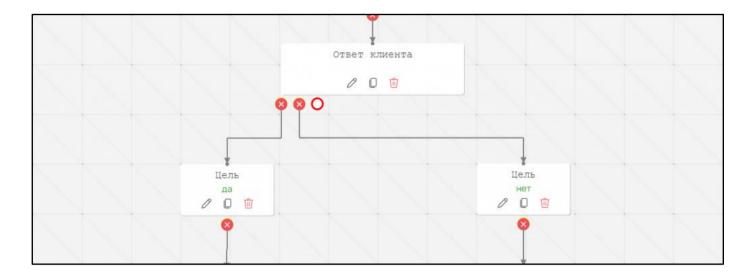


С помощью **блока** «**Реплика робота**» мы говорим с клиентом. Для этого мы можем использовать синтез речи 6 разными голосами, загрузить свой аудиофайл в указанных форматах, например, если у вас уже есть готовые записанные реплики, или записать фразу прямо внутри сервиса.



В **блоке** «**Ответы клиента**» мы распознаем речь собеседника, и строим дальнейший диалог в зависимости от того, что сказал клиент. Варианты ответов для распознавания вы можете задать сами прямо внутри блока.





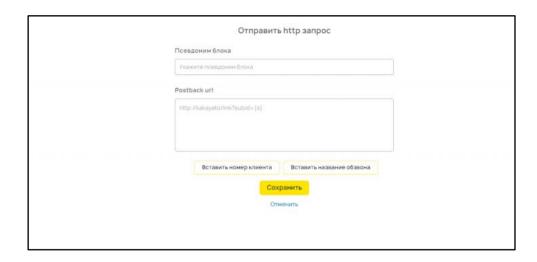
А если клиент просит больше не беспокоить, можно занести его номер в стоп-лист в **блоке** «черный список». Этот блок также настраивается по вашим задачам.



Блок «цель» нужен для сбора внутренней аналитики. Например, можно посчитать, какое количество клиентов попросили перевести их на оператора.



Блок «http-запрос» может потребоваться вам, например, для интеграции с CRM-системой. Мы можем автоматически собирать данные о клиентах, которые дошли до определенного места в диалоге, и пересылать их в вашу систему с помощью интеграции по API.

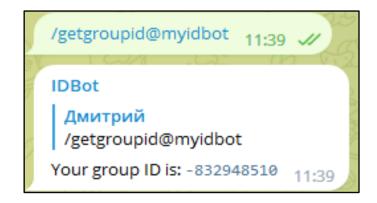


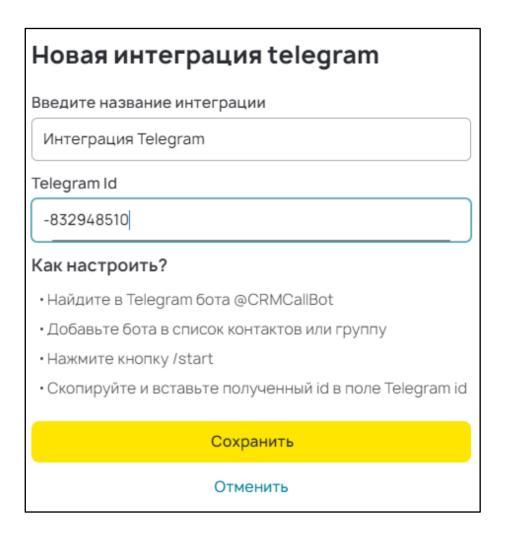
С помощью **блока «отправить сообщение в Телеграм»** мы можем получать информацию о клиентах от бота в Телеграм. Для того, чтобы воспользоваться этим блоком, нам нужно настроить интеграцию.

Интеграция

Настройка интеграции Telegram.

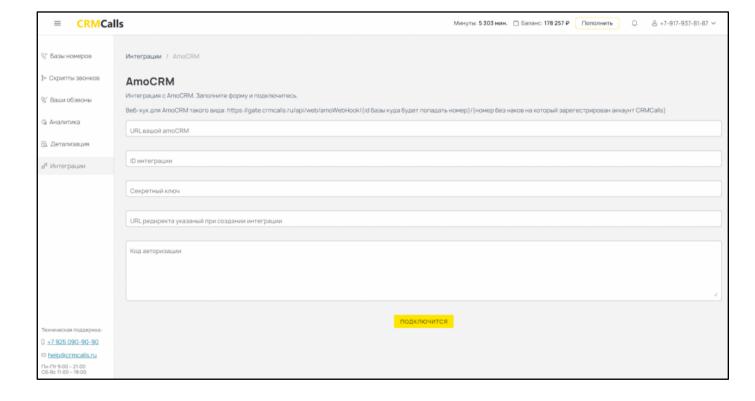
- 1. Создать чат в Telegram
- 2. В чат добавить бота @CrmCallBot
- 3. В чат добавить бота @myidbot
- 4. Прописать в чат команду: /getgroupid@myidbot
- 5. Зайти в меню «Интеграции», выбрать Telegram, нажать «Создать интеграцию Telegram»
- 6. В поле «Telegram id» вставить полученный от бота id со знаком минус. В нашем случае это "-832948510"





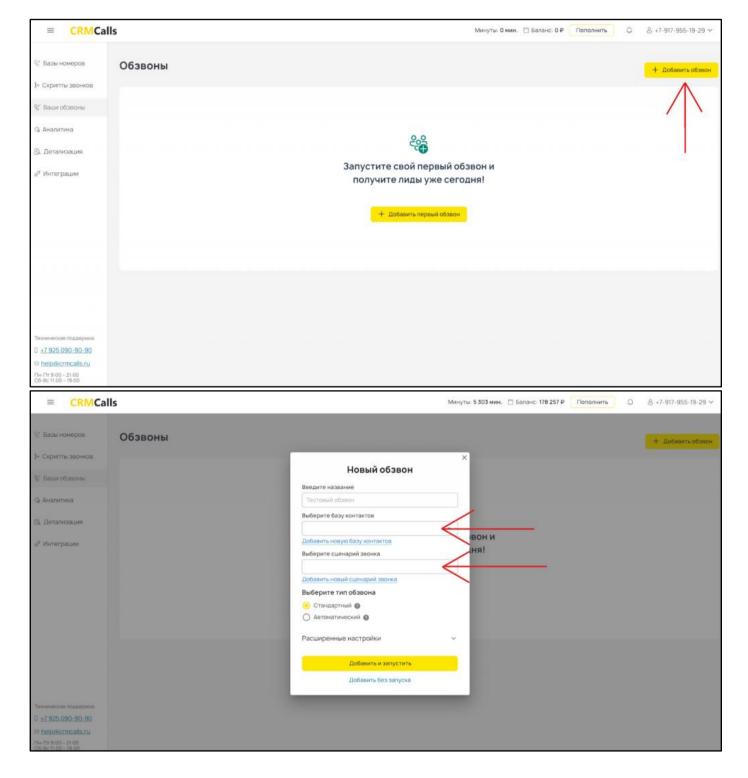
Настройка интеграции с СКМ-системами.

Тут всё происходит также как и со всем CRM-интеграциями.



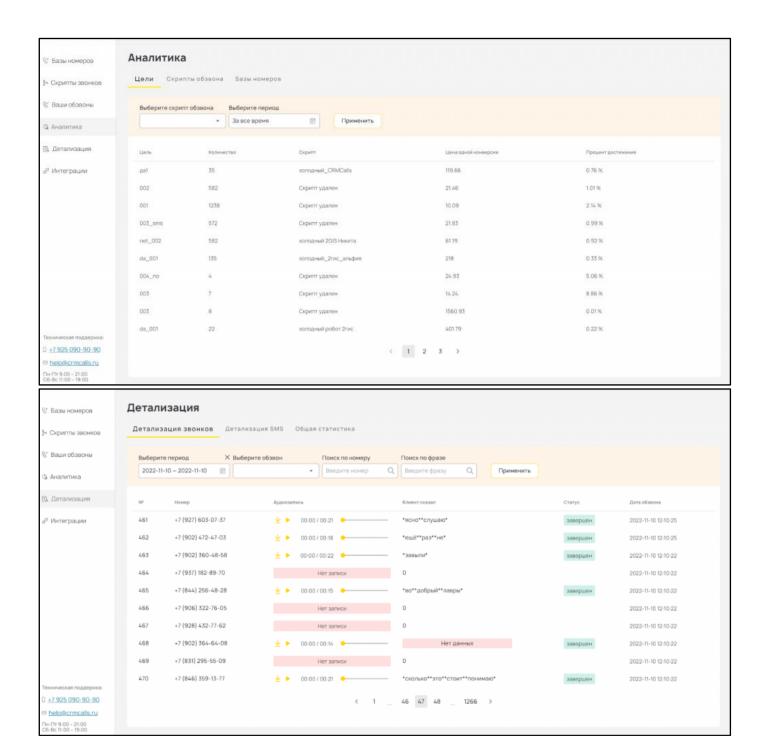
Запуск обзвона

Добавим наш первый обзвон, выберем базу номеров и сценарий звонка. Расширенные настройки дают возможность оптимизировать звонки под ваши задачи и особенности клиентской базы. Теперь мы готовы к тому, чтобы запустить свой первый обзвон.



Получение лидов и обработка статистики.

В соседнем меню можно посмотреть всю аналитику по вашим звонкам. Во вкладке «Детализация» вы найдете информацию по каждому звонку, его запись и расшифровку.



Примеры использования

В данном разделе собраны примеры использования сервиса CRMCalls реальными пользователями.

Кейс #1: Бойлерная Сергея Костенкова

Задача:

Сергей обратился с двумя задачами: актуализация старой базы клиентов и их вывод в повторную покупку.

До обращения в сервис процесс оповещения клиентской базы происходил следующим образом: отдел продаж прозванивал всех клиентов, выявляя заинтересованность, попутно занимаясь новыми заявками.

У компании на тот момент скопилась в CRM-системе база размеров в 40.000 контактов.

Такой метод информирования клиентов не показал свою эффективность (трата большого количества времени + стоимость телефонии + низкая скорость обработки лидов)

Процесс:

- Zoom встреча с заказчиком. Было выявлено, что для достижения поставленной задачи стандартной интеграции с CRM недостаточно;
- Составление ТЗ разработчикам для интеграции с AMOCRM;
- Тестирование интеграции. По итогу получилось так, что база номеров автоматически попадает нам из AMO менеджер передвигает карточки клиентов на определенный этап и номера автоматически уходят в наш сервис на обзвон;
- Клиент под руководством нашего менеджера собрал себе робота самостоятельно;
- Провели тестовые звонки и запустили полноценный обзвон.

Результат:

			Робот измененный скрипт	r		
Bcero	Успешно всего		Холодные (Был дозвон)		Теплые (Гото	в к разговору)
4044	Количество	Конверсия из успешных	Количество	Конверсия из успешных	Количество	Конверсия из успешных
4941	1625	32,89%	826	50,83%	504	31,02%
Горячие (Прос	иел сценарий)	Прошел сі заполни	ценарий + л анкету		Финансовый результат	
Количество	Конверсия из успешных	Количество	Конверсия из горячих	Кол-во минут	Сумма	Цена за лид
295	18,15%	12	4,07%	973	6 811	p.19,72

Кейс #2: Строй проект

Задача:

Была поставлена задача вывести старых клиентов на доп. продажу и актуализировать клиентскую базу.

Компания нуждалась в дополнительном потоке заявок и необходимо было быстро закрыть данную потребность.

Процесс:

- Zoom встреча с заказчиком. Была поставлена задача и необходимые сроки выполнения.
- Заказчик выслал ТЗ. В этот же день был готов тестовый скрипт и робот по нему.
- Следующий день был потрачен на тесты и доработку скрипта.
- Через 2 дня после контакта с заказчиком обзвон был запущен.

Результат:

Звонков совершено	Процент дозвонов	Кол-во лидов	Затраты на обзвон	Цена лида
1542	74%	220	6716 руб	30.5 руб

Кейс #3: Агентство Единая Служба Аренды Уфа

Задача:

Была поставлена задача прозвонить свою сформировавшуюся базу собственников недвижимости и узнать сдаются ли помещения.

После эти клиенты отправлялись к риэлторам.

Процесс:

- Zoom встреча с заказчиком. Была поставлена задача и необходимые сроки выполнения.
- Заказчик выслал ТЗ. В этот же день был готов тестовый скрипт и робот по нему.
- Следующий день был потрачен на тесты и доработку скрипта.
- Была настроена интеграция с Битрикс 24 и с Telegram.
- Через 2 дня после контакта с заказчиком обзвон был запущен.

Результат:

Звонков совершено	Процент дозвонов	Кол-во лидов	Затраты на обзвон	Цена лида
35453	87%	1217	80433 руб	66 руб

Частые вопросы (FAQ)

Сколько стоит автообзвон с помощью CRMCalls?

Стоимость зависит от сложности сценария звонка и длительности разговора человека с роботом. В среднем обзвон 1 000 номеров занимает 2 минуты и стоит ≈ 3000 Р

Вы можете озвучить мой текст?

B CRMCalls реализованы все голосовые функции современных IVR. Есть встроенный синтез речи (6 голосов на выбор) для автоматической озвучки текста, есть возможность загрузить свои аудиозаписи или записать голос самому.

Услышав робота, большинство клиентов сразу бросают трубку. Как вы решаете эту проблему?

Мы рекомендуем клиентам использовать записи живой человеческой речи. В таком случае большинство людей может и не догадываться, что сейчас общаются с роботом. А хорошо проработанные скрипты позволяют роботу быть гибким и реагировать даже на самые неожиданные вопросы собеседника.

Сколько времени занимает написание сценария и запуск обзвона?

Чтобы запустить свой первый обзвон вам потребуется чуть больше 10 минут. Вы можете воспользоваться нашими шаблонными сценариями или написать свой.

С какой скоростью CRMCalls может обзванивать базу?

До 600 звонков одномоментно.

Можно ли отправить сообщение клиенту после разговора с роботом?

Да. Можно отправить смс, сообщение в Телеграм или в WhatsApp.

Тарифный план

Данный раздел содержит информацию о тарифных планах и видах лицензий на сервис CRMCalls, а также информацию о способах оплаты и условиях лицензирования.

Сравнение тарифных планов

Использование CRMCalls предполагает ваше прямое согласие с <u>Лицензионным Соглашением</u>.

Предлагаются следующие тарифные планы (пакеты минут):

Калькулятор минут

Минуть	ı	# Сумма пополнения	≡ Стоимость 1 ми	Aa Name
500		RUB 4,500.00	9	Новичок
1,000		RUB 9,000.00	9	Новичок
1,500		RUB 13,500.00	9	Новичок
2,000		RUB 18,000.00	9	Новичок
3,500		RUB 24,500.00	7	Любитель
4,500		RUB 31,500.00	7	Любитель
5,000		RUB 35,000.00	7	Любитель
5,500	-	RUB 38,500.00	7	Любитель
6,500	600 ()	RUB 45,500.00	7	Любитель
7,500		RUB 48,750.00	6,5	Специалист
8,500	=	RUB 55,250.00	6,5	Специалист
9,000	-	RUB 58,500.00	6,5	Специалист
10,000	-	RUB 60,000.00	6	Мастер
11,000		RUB 66,000.00	6	Мастер
13,000	-	RUB 78,000.00	6	Мастер
17,000	-	RUB 85,000.00	5	Профессионал
18,000	_	RUB 90,000.00	5	Профессионал
19,000		RUB 95,000.00	5	Профессионал
25,000	_	RUB 100,000.00	4	Эксперт
37,500		RUB 150,000.00	4	Эксперт
50,000		RUB 200,000.00	4	Эксперт
62,500		RUB 250,000.00	4	Эксперт
75,000		RUB 300,000.00	4	Эксперт

Оплата

Выбрать и оплатить подходящий тарифный план возможно в вашем личном кабинете.

Способы оплаты:

- Эквайринг (банковские карты физических лиц, корпоративные карты);
- С расчетного счета (при заключении договора напрямую);

Контактная информация

Сервис CRMCalls разрабатывается и поддерживается компанией ООО «ЦРМ.ЛИДС», являющейся правообладателем.

Сайт продукта

Полная информация о продукте доступна на официальном сайте сервиса: https://crmcalls.ru/

Техническая поддержка

Вы можете направить вопросы по функциональности сервиса CRMCalls следующими способами:

Номер телефона поддержки - 89250909090;

Почта - help@crmcalls.ru;

Telegram - @crmcalls;

WhatsApp - https://clck.ru/32eSLw;

Продажи и сотрудничество

По вопросам лицензирования и сотрудничества, пожалуйста используйте следующие каналы:

Номер телефона поддержки - 89250909090;

Почта - help@crmcalls.ru;

Telegram - @crmcalls;

WhatsApp - https://clck.ru/32eSLw;

Офис компании и адрес для корреспонденции

г. Москва

ул. Мосфильмовская 74Б