



CRMCalls

Руководство пользователя 2023

Оглавление

[Обзор возможностей сервиса](#)

[История версий](#)

[Начало работы](#)

[Регистрация в сервисе](#)

[Первоначальная настройка](#)

[Загрузка базы номеров](#)

[Создание робота](#)

[Интеграция](#)

[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 обзвонov. 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 обзвонov
- Единая стоимость звонков
- Удобный личный кабинет

- Передача всех данных по API
 - Детализация звонков
 - Роботы на входящие и исходящие звонки
-

История версий

...

Начало работы

Данный раздел поможет вам быстро зарегистрироваться, настроить и начать работать с **CRMCalls**.

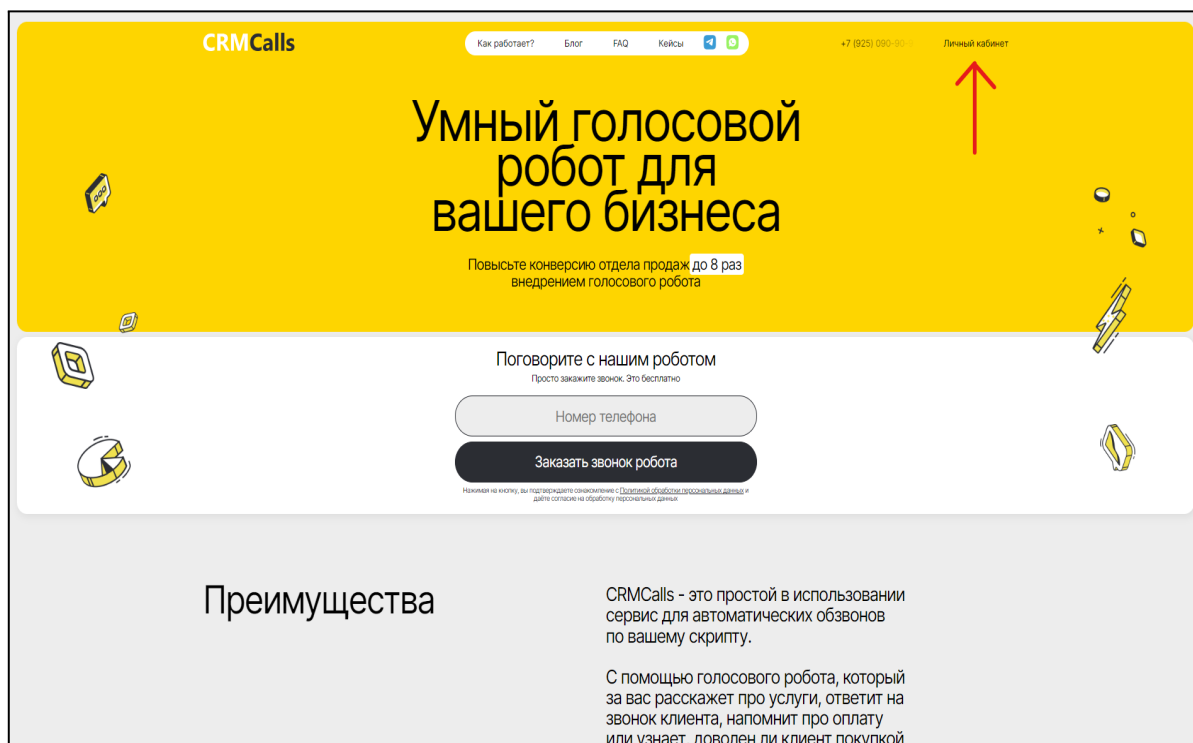
Перед началом работы, пожалуйста, ознакомьтесь с лицензионным соглашением.

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.

CRM Calls

Регистрация

Введите номер телефона

+7 _____

☐ Я полностью соглашусь с условиями [Сервиса](#) и даю согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с [Политикой](#)

Получить код

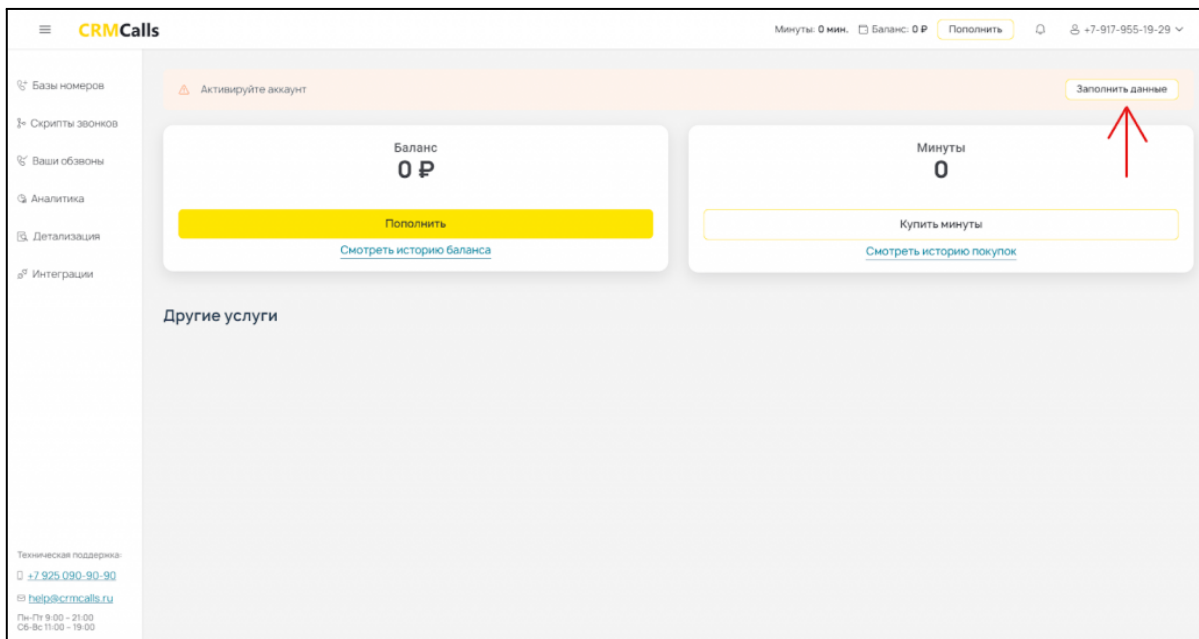
Уже есть аккаунт?

Войти

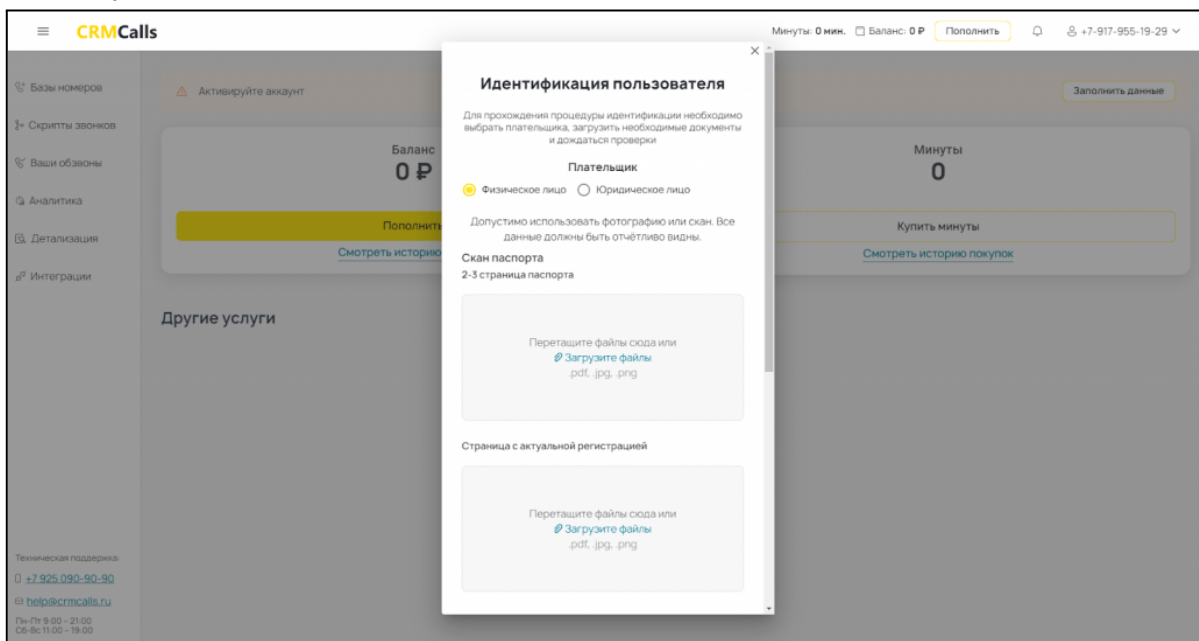
При возникновении ошибок и вопросов обращайтесь на help@crmcalls.ru

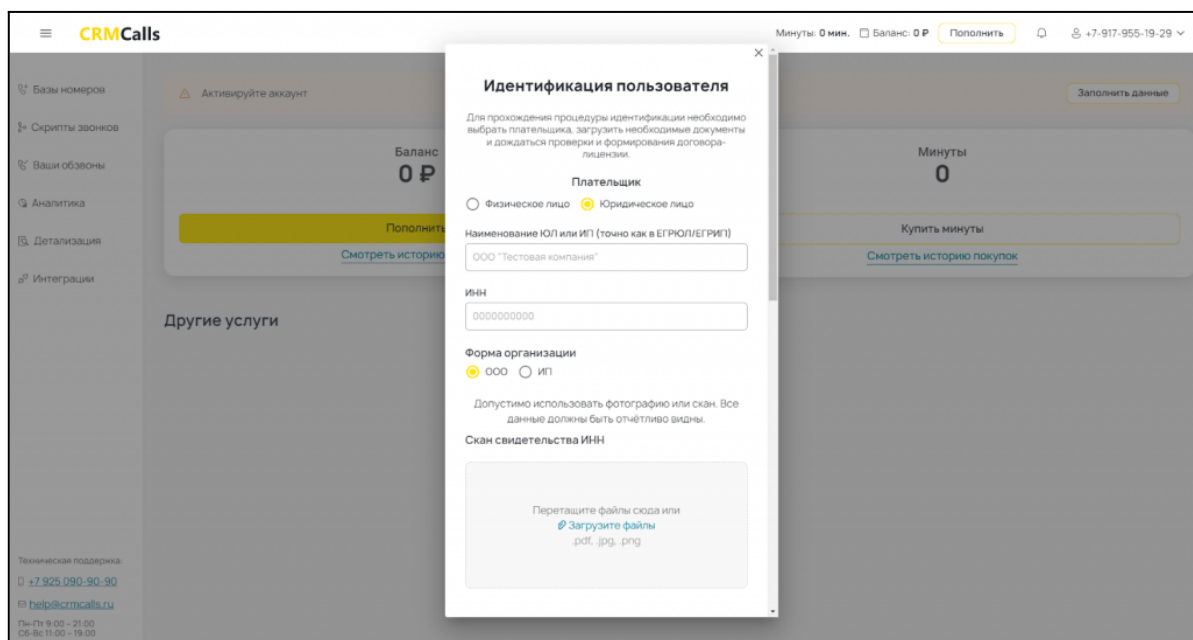
После регистрации вы уже можете загружать базы номеров, составлять скрипт звонка и тестировать робота на номере, который был указан при регистрации. Чтобы запустить полноценный обзвон, необходимо подтвердить свой аккаунт.

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

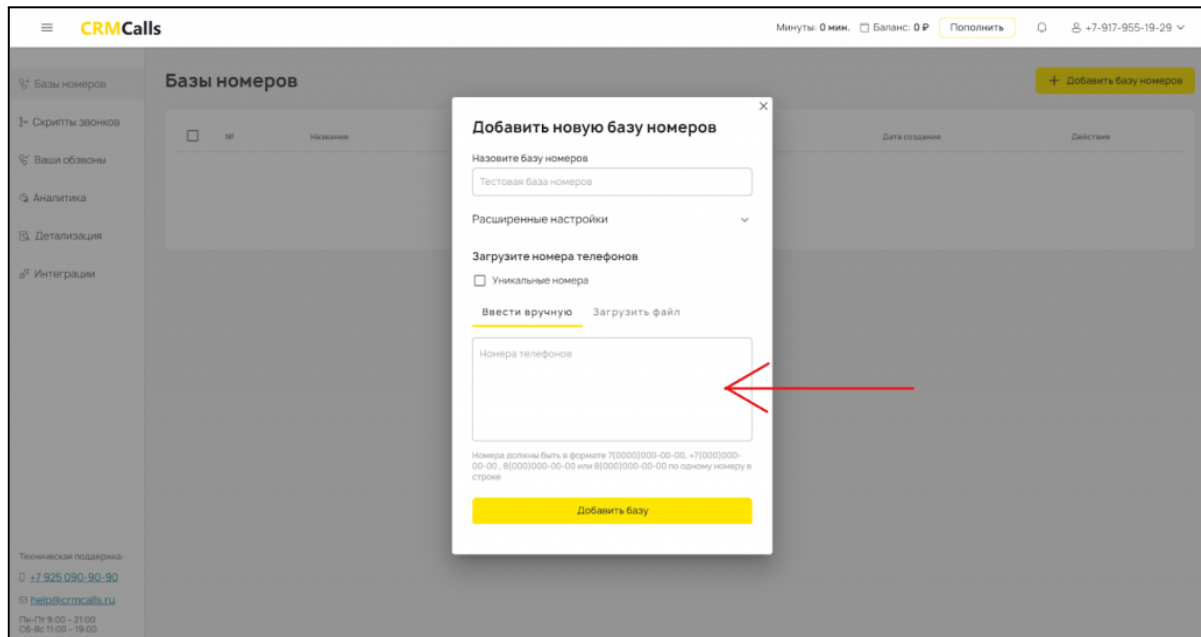
Для начала работы в **CRMCalls** рекомендуем предварительно выполнить следующие настройки:

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.

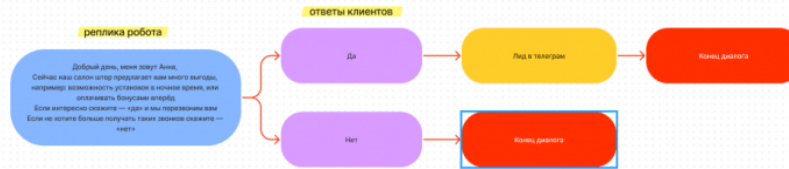
Создание робота

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.

«Информирование об акции»



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

CRMcalls

Минуты: 0 мин. Баланс: 0 Р Пополнить +7-917-955-19-29

Базы номеров

Скрипты звонков

Ваши обзвонки

Ваши номера

Аналитика

Детализация

Интеграции

Документация

Техническая поддержка: +7 925 090-90-90 help@crmcalls.ru Пн-Пт 9:00 - 21:00 Сб-Вс 11:00 - 19:00

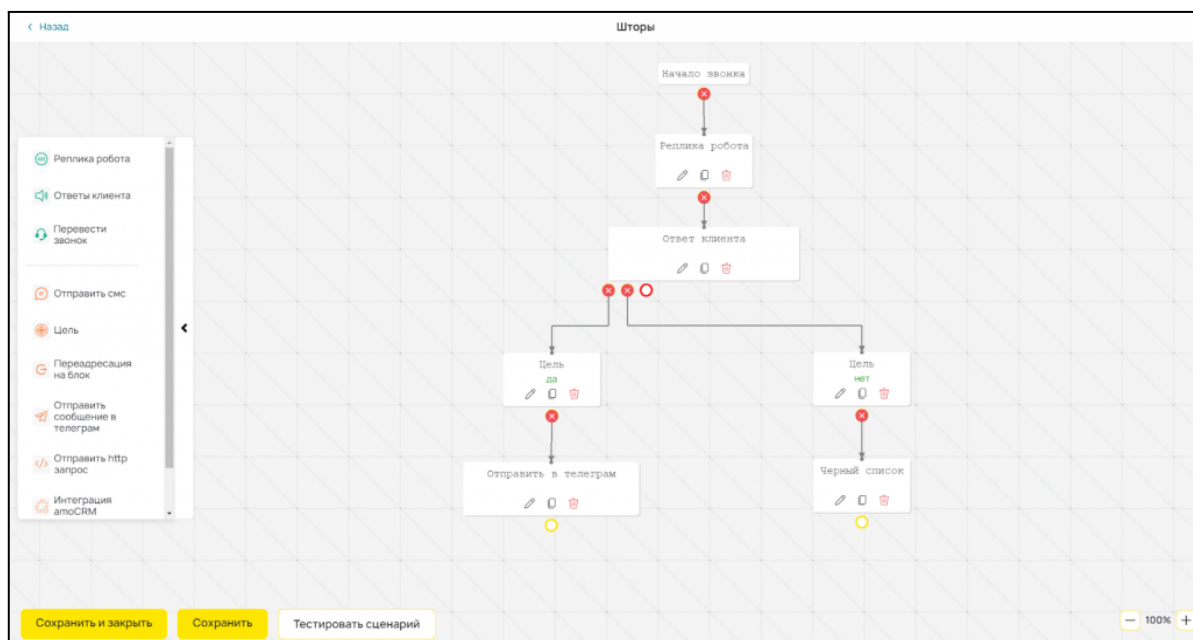
Скрипты звонков

+ Добавить скрипт звонка

<input type="checkbox"/>	№	Название	Дата создания	Действия
<input type="checkbox"/>	1	тест1	06.10.2022	!
<input type="checkbox"/>	2	8	10.11.2022	!

< 1 >

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.

Реплика робота

Псевдоним блока

Укажите псевдоним блока

Синтез речи | Аудиозапись | Запись речи

Текст реплики робота

Добрый день, нам нужны дизайнеры и архитекторы
Наш салон штор предлагает вам много выгоды, например возможность
установок в ночное время или оплачивать бонусами вперёд
Если интересно скажите да и мы перезвоним вам
Если не хотите больше получать таких звонков скажите нет

Михаил

Сохранить

Отменить

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.

Черный список

В черный список на (1) дней

☐ Навсегда

0

Сохранить

Отменить

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

Цель

Название цели

нет

Сохранить

Отменить

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.

Отправить http запрос

Псевдоним блока

Укажите псевдоним блока

Postback url

http://kakayato/link?subid={s}

Вставить номер клиента

Вставить название обзвона

Сохранить

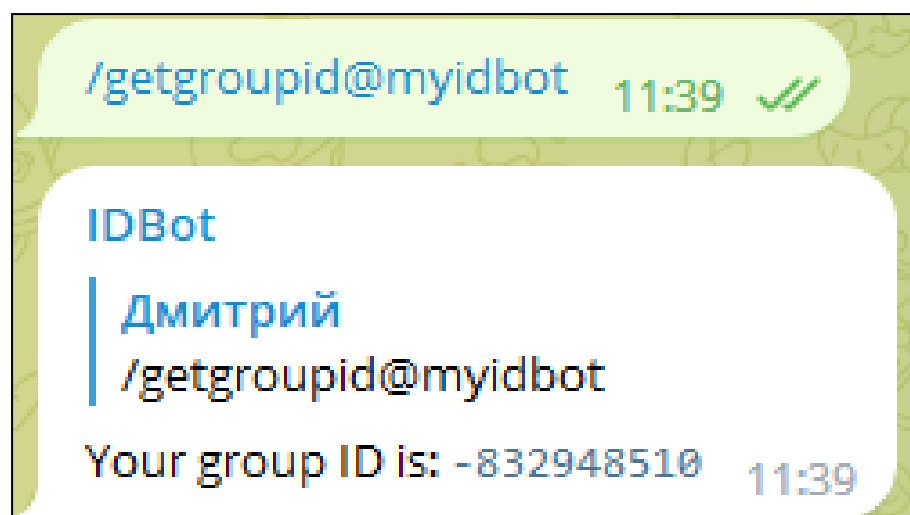
Отменить

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”



Новая интеграция telegram

Введите название интеграции

Telegram Id

Как настроить?

- Найдите в Telegram бота @CRMCallBot
- Добавьте бота в список контактов или группу
- Нажмите кнопку /start
- Скопируйте и вставьте полученный id в поле Telegram id

СохранитьОтменить

Настройка интеграции с CRM-системами.

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

CRM Calls

Минуты: 5 303 мин. Баланс: 178 257 Р Пополнить +7-917-937-81-87

Базы номеров
Скрипты звонков
Ваши обзвонки
Аналитика
Детализация
Интеграции

Интеграции / AmoCRM

AmoCRM

Интеграция с AmoCRM. Заполните форму и подключитесь.

Веб-хук для AmoCRM такого вида: `https://gate.crmcalls.ru/api/web/amoWebHook/{id базы куда будет попадать номер}/{номер без наков на который зарегистрирован аккаунт CRMcalls}`

URL вашей amoCRM

ID интеграции

Секретный ключ

URL редиректа указанный при создании интеграции

Код авторизации

ПОДКЛЮЧИТЬСЯ

Техническая поддержка:
+7 925 090-90-90
help@crmcalls.ru
Пн-Пт 9:00 - 21:00
Сб-Вс 11:00 - 19:00

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.

CRM Calls

Минуты: 0 мин. Баланс: 0 Р Пополнить +7-917-955-19-29

Базы номеров
Скрипты звонков
Ваши обзвонки
Аналитика
Детализация
Интеграции

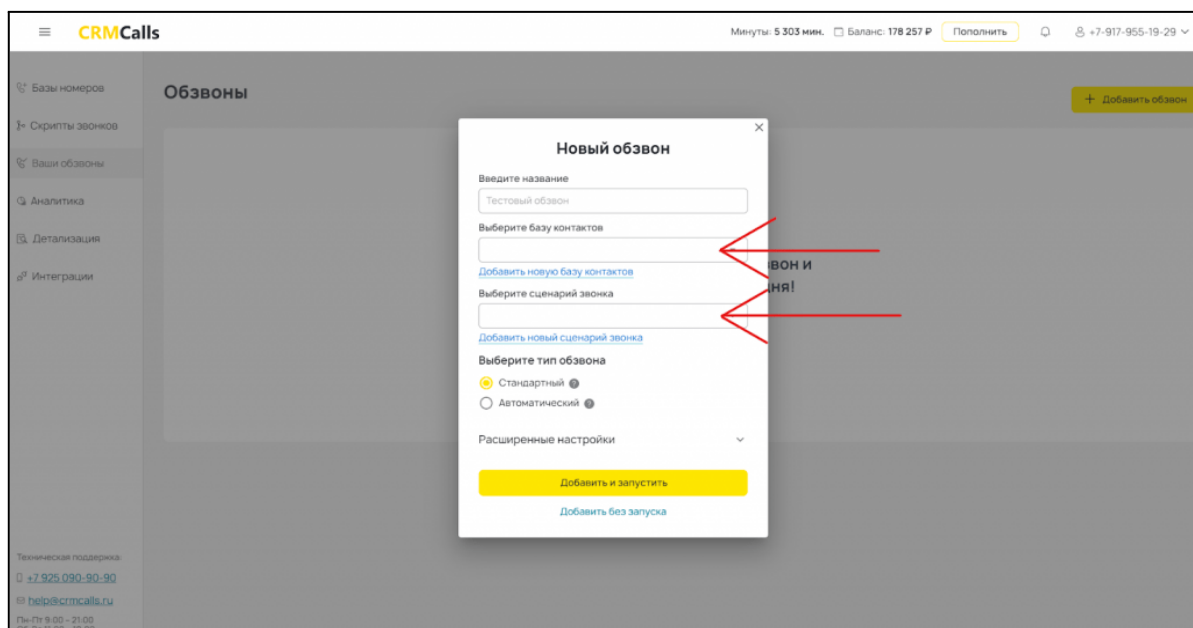
Обзвонки

+ Добавить обзвон

Запустите свой первый обзвон и получите лиды уже сегодня!

+ Добавить первый обзвон

Техническая поддержка:
+7 925 090-90-90
help@crmcalls.ru
Пн-Пт 9:00 - 21:00
Сб-Вс 11:00 - 19:00



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.

Аналитика

Цели Скрипты обзвона Базы номеров

Выберите скрипт обзвона Выберите период

За все время Применить

Цель	Количество	Скрипт	Цена одной конверсии	Процент достижения
да1	35	холодный_CRMCalls	119.66	0.76 %
002	582	Скрипт удален	21.46	1.01 %
001	1238	Скрипт удален	10.09	2.14 %
003_sms	572	Скрипт удален	21.85	0.99 %
net_002	582	холодный 2GIS Никита	61.19	0.92 %
da_001	135	холодный 2гис_альфия	218	0.33 %
004_no	4	Скрипт удален	24.93	5.06 %
003	7	Скрипт удален	14.24	8.86 %
003	8	Скрипт удален	1560.93	0.01 %
da_001	22	холодный робот 2гис	401.79	0.22 %

Техническая поддержка: +7 925 090-90-90 help@crmcalls.ru Пн-Пт 9:00 - 21:00 Сб-Вс 11:00 - 19:00

< 1 2 3 >

База номеров

Скрипты звонков

Ваши обзвонки

Аналитика

Детализация

Интеграции

Детализация звонков

Детализация SMS

Общая статистика

Выберите период

2022-11-10 – 2022-11-10

Выберите обзвон

X

Поиск по номеру

Введите номер

Поиск по фразе

Введите фразу

Применить

№	Номер	Аудиозапись	Клиент сказал	Статус	Дата обзвона
461	+7 (927) 603-07-37	<div><div></div><div>00:00 / 00:21</div><div></div></div>	*ясно**слушаю*	завершен	2022-11-10 12:10:25
462	+7 (902) 472-47-03	<div><div></div><div>00:00 / 00:18</div><div></div></div>	*ещё**раз**не*	завершен	2022-11-10 12:10:25
463	+7 (902) 360-48-58	<div><div></div><div>00:00 / 00:22</div><div></div></div>	*завыли*	завершен	2022-11-10 12:10:22
464	+7 (937) 182-89-70	Нет записи	0		2022-11-10 12:10:22
465	+7 (844) 256-48-28	<div><div></div><div>00:00 / 00:15</div><div></div></div>	*во**доброй**лавы*	завершен	2022-11-10 12:10:22
466	+7 (906) 322-76-05	Нет записи	0		2022-11-10 12:10:22
467	+7 (928) 432-77-62	Нет записи	0		2022-11-10 12:10:22
468	+7 (902) 364-64-08	<div><div></div><div>00:00 / 00:14</div><div></div></div>	Нет данных	завершен	2022-11-10 12:10:22
469	+7 (831) 295-55-09	Нет записи	0		2022-11-10 12:10:22
470	+7 (846) 359-13-77	<div><div></div><div>00:00 / 00:21</div><div></div></div>	*сколько**это**стоит**понимаю*	завершен	2022-11-10 12:10:22

<

1

...

46

47

48

...

1266

>

Техническая поддержка:

+7 925 090-90-90

help@crmcalls.ru

Пн-Пт 9:00 - 21:00

Сб-Вс 11:00 - 19:00

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 амо;
- Тестирование интеграции. По итогу получилось так, что база номеров автоматически попадает нам из АМО — 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						
Всего	Успешно всего		Холодные (Был дозвон)		Теплые (Готов к разговору)	
4941	Количество	Конверсия из успешных	Количество	Конверсия из успешных	Количество	Конверсия из успешных
	1625	32,89%	826	50,83%	504	31,02%
Горячие (Прошел сценарий)		Прошел сценарий + заполнил 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	р.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 дозвонів	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 дозвонів	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₽

Вы можете озвучить мой текст?

В CRMCalls реализованы все голосовые функции современных IVR. Есть встроенный синтез речи (6 голосов на выбор) для автоматической озвучки текста, есть возможность загрузить свои аудио-записи 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 одновременно.

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 [общим Лицензионным Соглашением Конечного Пользователя](#).

Предлагаются следующие тарифные планы (пакеты минут):

Калькулятор минут

# Минуты	# 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 	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
 - С расчетного счета
-

Контактная информация

Сервис **CRMCalls** разрабатывается и поддерживается компанией ООО “ЦРМ КОЛЛС”, 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](https://t.me/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](https://t.me/crmcalls);

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

Офис компании и адрес для корреспонденции

Россия

г. Москва

ул. Пресненская Набережная 12