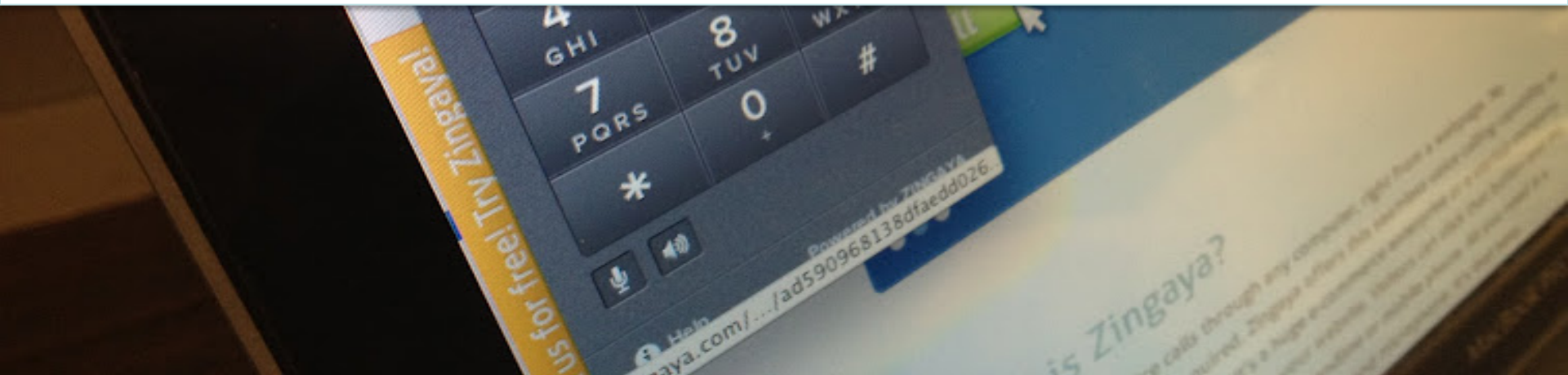
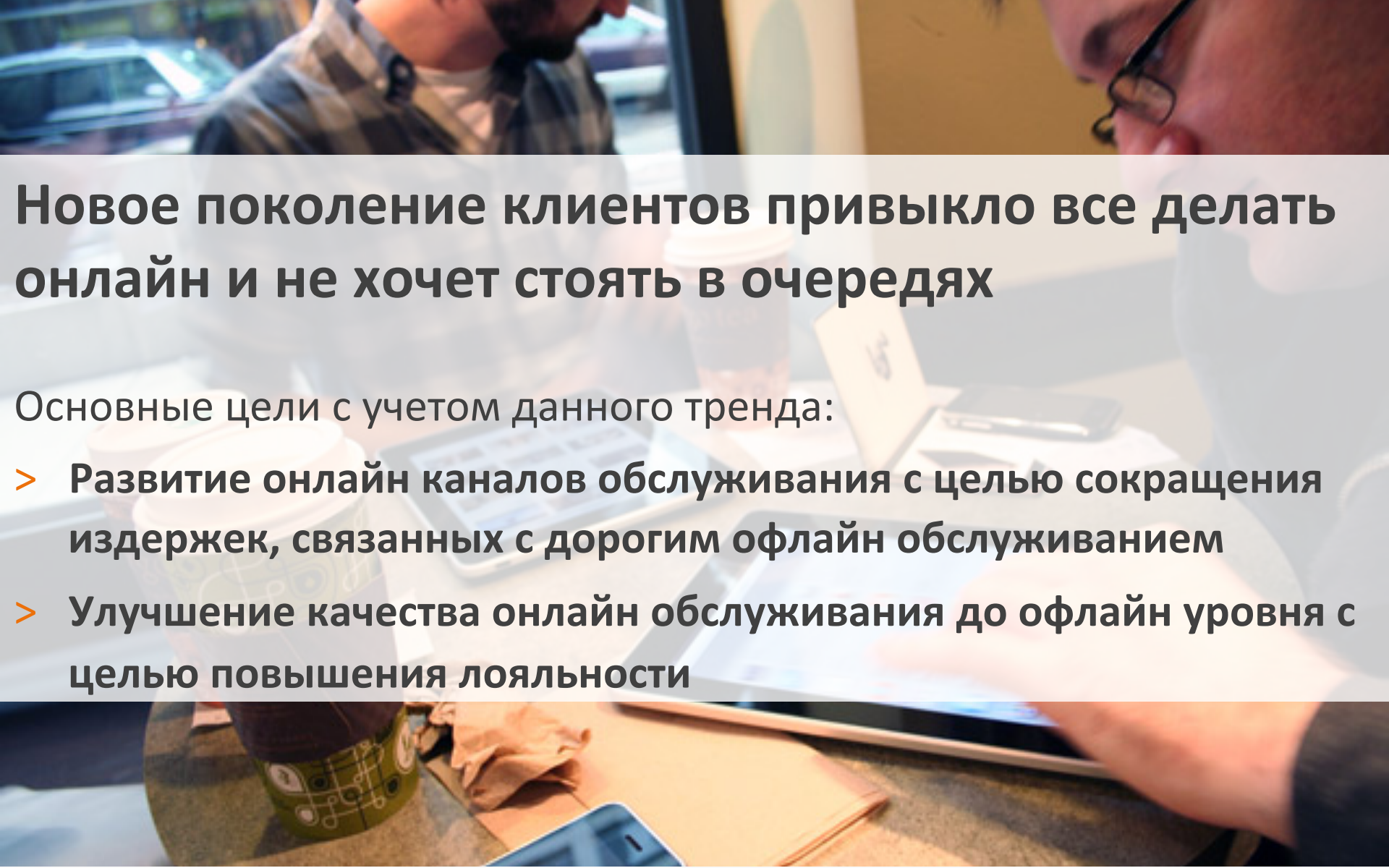


Zingaya

Cloud platform for web and mobile voice & video communication





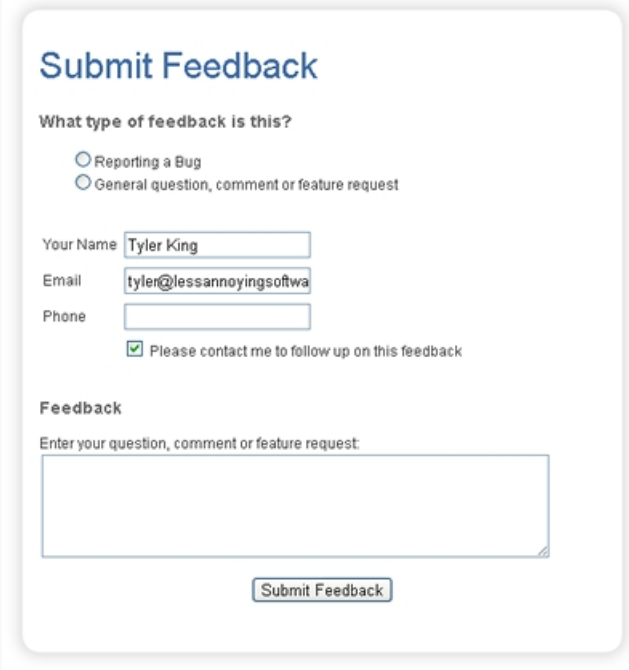
Новое поколение клиентов привыкло все делать онлайн и не хочет стоять в очередях

Основные цели с учетом данного тренда:

- > Развитие онлайн каналов обслуживания с целью сокращения издержек, связанных с дорогим офлайн обслуживанием**
- > Улучшение качества онлайн обслуживания до офлайн уровня с целью повышения лояльности**

Проблемы

- > **Отсутствие интерактивности**, клиент может осуществлять только набор стандартных операций
- > **Транзакционная система**, отсутствие реал-тайм коммуникаций – клиент должен ждать ответа на каждый свой запрос



Submit Feedback

What type of feedback is this?

Reporting a Bug
 General question, comment or feature request

Your Name

Email

Phone

Please contact me to follow up on this feedback

Feedback

Enter your question, comment or feature request:

Входящие звонки

Как можно связаться с Банком?



 Zingaya

Веб-сайт

Интернет банк

Email

Банкомат

Реклама

Соцсети

CRM

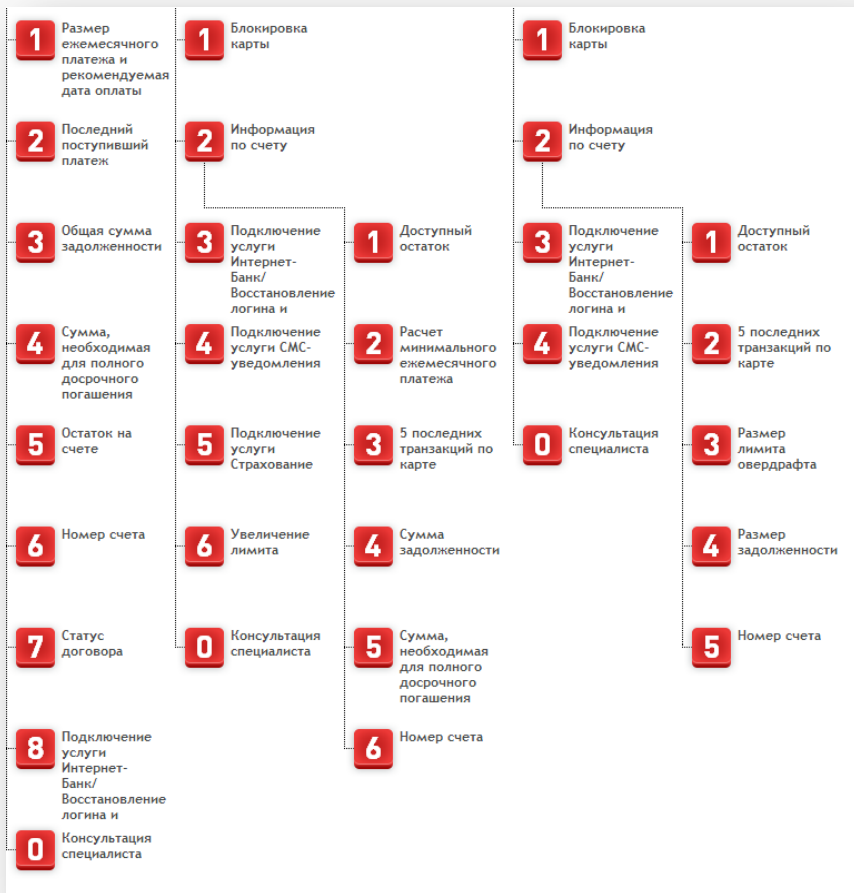
Моб. приложение

Аудио/Видеозвонок



Функциональность

Оптимизация контакт-центра



* **Удобная работа с IVR –** с онлайн звонком ответ на вопрос можно получить в один клик из визуального меню прямо на компьютере



* **Контекстный звонок –** возможность распределения звонков с разных страниц сайта на соответствующие группы операторов контакт-центра или сотрудников банка, минуя IVR-меню

Оптимизация контакт-центра

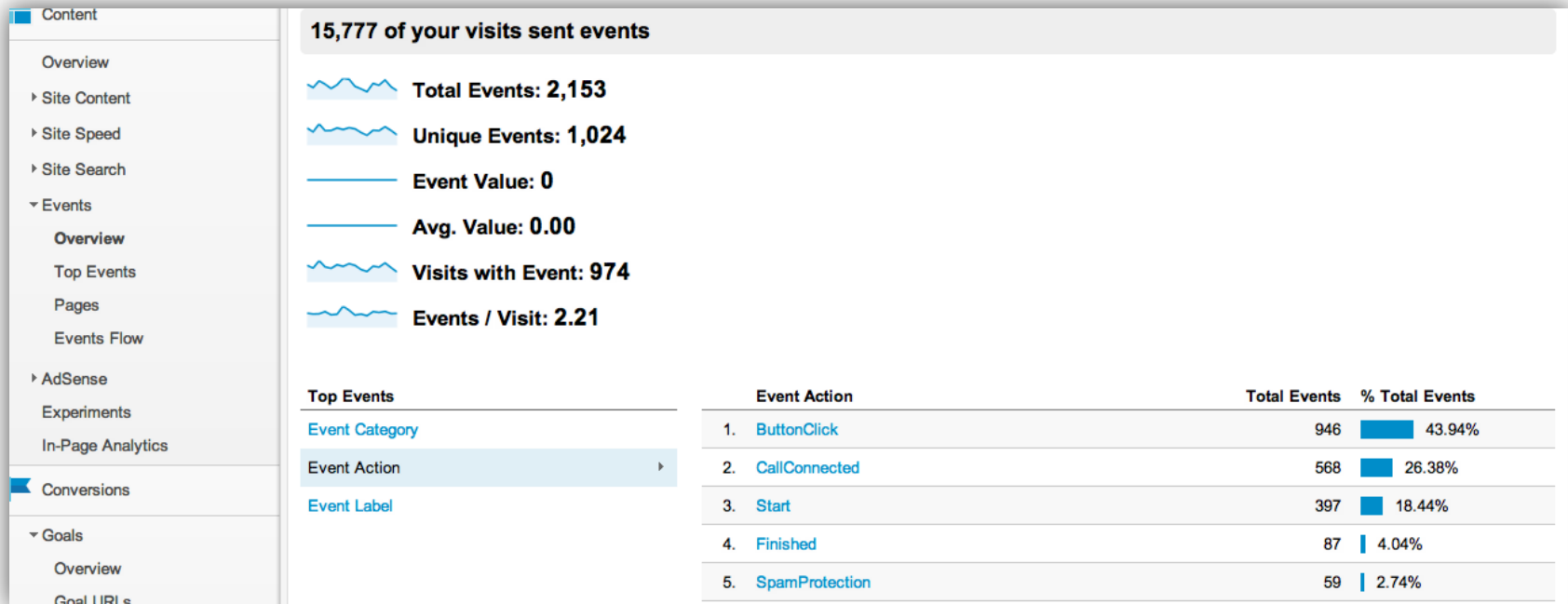
Передача информации
о клиенте на сайте
вместе со звонком

- * ID клиента
- * URL-страницы
- * Персональная информация
- * ...



Интеграция с Google Analytics

- > Отслеживания влияние звонка с сайта на **онлайн-конверсию**
- > Оценка **эффективности** маркетинговых кампаний по объему звонков
- > Привязка данных к веб-аналитике для **повышения удобства** вашего сайта



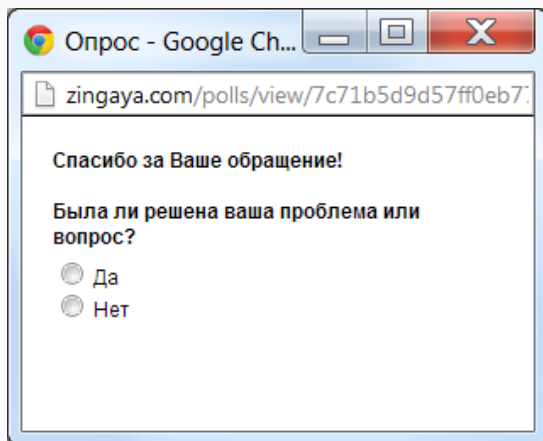
Карта звонков

25% звонков из Москвы, 65% из регионов РФ, 10% из-за рубежа



Анкетирование клиентов

- > Возможность **оценки качества обслуживания** с привязкой данных к звонку
- > **Легкая и быстрая настройка** кастомизированных опросов
- > Автоматическое появление опроса после окончания звонка – **15% клиентов оставляют отзывы** после завершения звонка

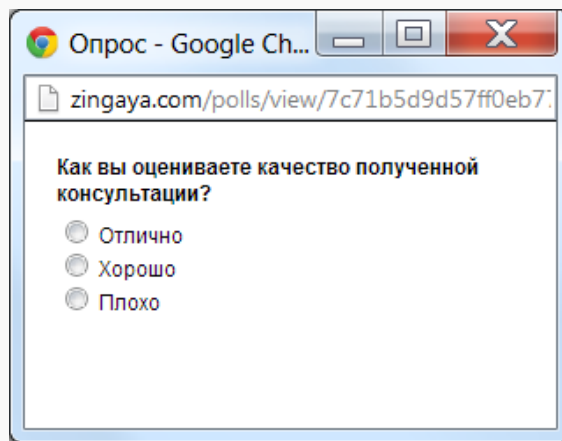


Опрос - Google Ch...
zingaya.com/polls/view/7c71b5d9d57ff0eb7

Спасибо за Ваше обращение!

Была ли решена ваша проблема или вопрос?

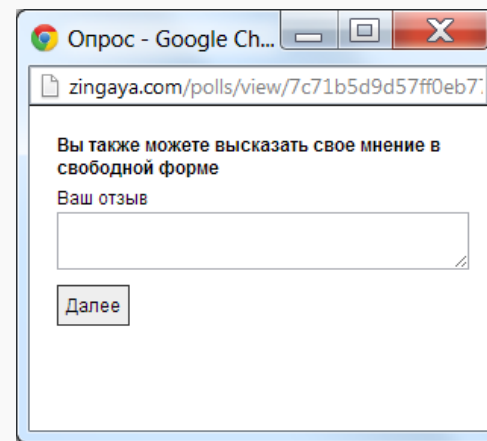
Да
 Нет



Опрос - Google Ch...
zingaya.com/polls/view/7c71b5d9d57ff0eb7

Как вы оцениваете качество полученной консультации?

Отлично
 Хорошо
 Плохо



Опрос - Google Ch...
zingaya.com/polls/view/7c71b5d9d57ff0eb7

Вы также можете высказать свое мнение в свободной форме

Ваш отзыв

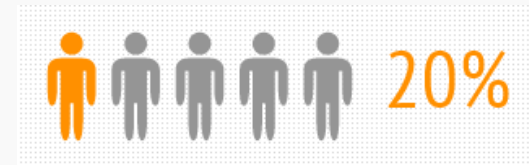
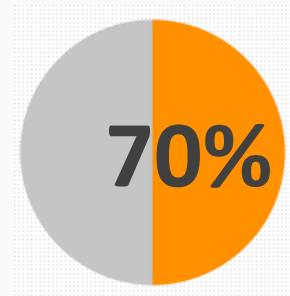
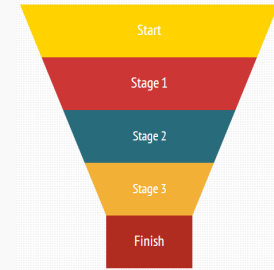
Далее

Что сервис дает Банку?

- > Позволяет **разгрузить отделения Банка**
- > Возможность верификации клиента при использовании **видеозвонка**
- > Возможность обслуживать клиентов **из регионов и из-за рубежа**
- > Новый интерактивный канал **улучшает качество онлайн обслуживания**
- > **Формирование новых услуг.** Например, **Emergency Button** – решение срочных проблем при поездках за границу

Результаты

- > Онлайн-конверсия в **10 раз выше** для клиентов, которые использовали сервис
- > Стоимость звонка ниже до **70%** (по сравнению с 800)
- > **Сокращение времени обслуживания** за счет контекстного звонка



Варианты использования

Звонок с сайта

The image shows a screenshot of the Let's Bank website. At the top left is the logo "ЛЕТС БАНК" in pink. To its right, the word "Москва" is displayed. Further right, there is a "Банк под рукой" section with the phone number "8 800 510-9-510" and the text "Бесплатный звонок по России". Next to this is a "Позвонить" button with a phone icon and social media icons for VK and Facebook.

The main content area features a large orange with a green leaf on the left. In the center, there are two overlapping circles. The left circle is pink and contains the text "Настоящий праздник для наших клиентов". The right circle is orange and contains the text "Супер 19 на любом кр". Above these circles are two buttons: "Лучшее предложение" (orange) and "Кредиты наличными" (white with pink border).

Overlaid on the right side of the page is a Zingaya call widget. The widget's address bar shows "zingaya.com/widget/e9fc09f07a15". It includes a "Настройки" button and a "Проверка" button. The status "Соединен: 00:08" is shown above a red "ЗАВЕРШИТЬ" button with a phone icon. Below this is a numeric keypad with letters for each number (e.g., 2 ABC, 3 DEF, etc.). At the bottom of the widget, there are "Помощь" and "Powered by ZINGAYA" labels.

Звонок из интернет-банка

The screenshot displays the Tinkoff Credit Systems internet banking interface. At the top left is the Tinkoff logo and name. To the right, there is a user profile icon with a 'Выход' (Logout) link, a location indicator 'Банк работает здесь: г. Москва' (Bank works here: Moscow), and language selection options 'Рус' and 'Eng'. A navigation bar contains links for 'Кредитные карты', 'Вклады', 'О банке', 'Контакты', and 'Интернет-банк'. Below this, there are links for 'Счета', 'Платежи и переводы', 'Связь с банком' (highlighted in yellow), and 'Настройки'. Two windows are open: 'Связаться online' (Connect online) featuring a smiling woman in a headset and a 'Позвонить' (Call) button, and 'Написать в банк' (Write to the bank) with dropdown menus for 'Тип обращения' (Credit cards) and 'Тема обращения' (Payment), a text input field, and an 'Отправить' (Send) button.

Связаться online

24

Бесплатный звонок

Для связи с оператором нажмите кнопку «Позвонить»

Позвонить

Написать в банк

Тип обращения: Кредитные карты

Тема обращения: Погашение

Введите текст сообщения

Отправить

* Передача данных о клиенте на сайте со звонком оператору колл-центра

Звонок из заявки

Конверсия клиентов,
которые совершили онлайн
звонок, в **10 раз выше***

* Данные клиентов Zingaya

Лайф

Кредит на доверии

от 5 000 руб до 1 000 000 руб
без залога и поручителей!

Представьтесь, пожалуйста

Фамилия Имя Отчество

Какая сумма Вам требуется?

5000 1 000 000 рублей

Кредит наличными
 Кредитная карта

Дата Вашего рождения

День Месяц Год

Контактный телефон

По какому адресу Вы прописаны:

Регион

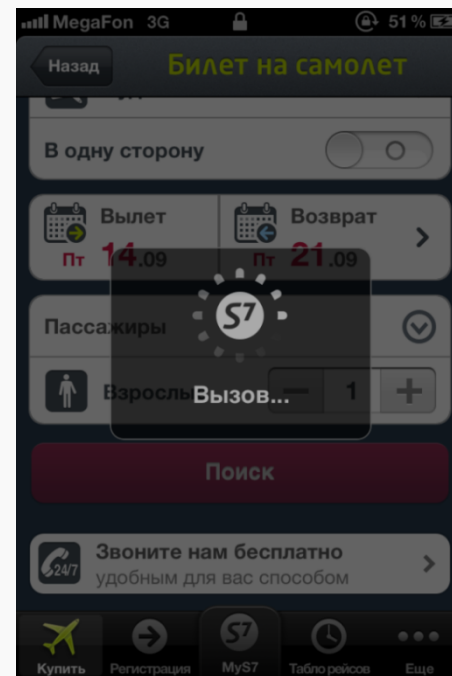
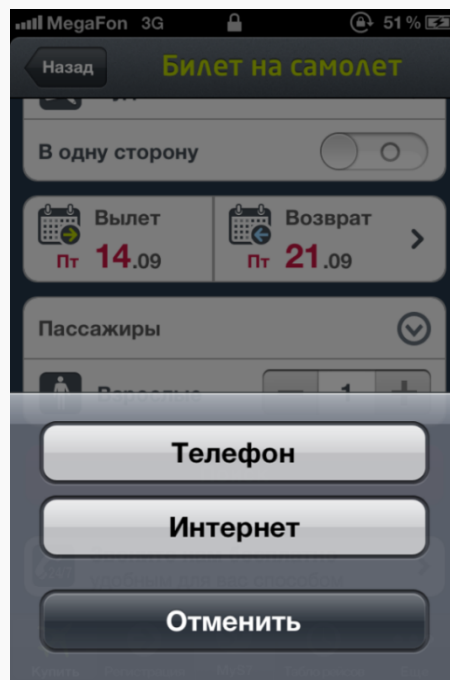
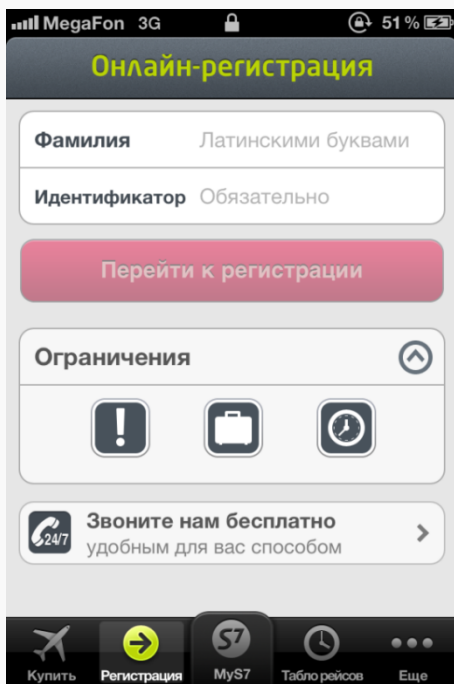
Отправить

Остались вопросы?
ПОЗВОНИТЬ
Бесплатный онлайн звонок

Заполните заявку,
и мы перезвоним Вам
через 15 минут.

ПРОБИЗНЕСБАНК ВУЗ-БАНК ЭКСПРЕСС-ВОЛГА БАНК ГАЗЭНЕРГОБАНК

Звонок из мобильного приложения



Егор Баяндин, директор по технологиям S7 Tour:

«Разрабатывая новую версию нашего мобильного приложения, мы использовали Zingaya SDK для того, чтобы наши клиенты могли звонить нам через Интернет не только с нашего сайта. Zingaya SDK действительно простой, быстрый и удобный инструмент.»

Звонок из социальной сети

The image displays a Facebook advertisement for Promsvyazbank. The main ad features a man with tattoos and a woman holding a red card with the bank's logo. The text reads: "Выбери свой способ выделиться на mycard.psbank.ru". Below the main image is the bank's profile information, including the logo, name "Промсвязьбанк", and statistics: "12,059 likes · 1,152 talking about this". There are also links for "About", "Photos", and "Кто ты из 'Сердит...'". A smaller inset image shows a blue rotary phone with the bank's logo on the dial, with the text "СДЕЛАТЬ ЗВОНОК ТАК ПРОСТО! 'БЕСПЛАТНЫЙ ЗВОНОК ИЗ FACEBOOK'".

facebook Search for people, places and things Sergey

Выбери свой способ выделиться на mycard.psbank.ru

Промсвязьбанк 12,059 likes · 1,152 talking about this

Bank/Financial Institution
Промсвязьбанк. Входит в десятку крупнейших банков страны.

About Photos Кто ты из "Сердит..." Звонок из Facebook

Промсвязьбанк

СДЕЛАТЬ ЗВОНОК ТАК ПРОСТО!
"БЕСПЛАТНЫЙ ЗВОНОК ИЗ FACEBOOK"

Звонок с карты

The screenshot shows a web browser window with the URL `dealers.volkswagen.ru/#dealer4306`. The page displays the Volkswagen logo and navigation links. A search bar contains the text "москва". Below the search bar is a map of Moscow with several Volkswagen dealership locations marked. A pop-up window for "Германика (Фили)" is visible, showing contact information and a "Позвонить онлайн" button. A Zingaya call widget is overlaid on the map, displaying "Соединен: 00:01" and a large red "ЗАВЕРШИТЬ" button. The widget also shows the Zingaya logo and the text "Powered by ZINGAYA".

Звонок из email

Суши-бар Икура: 30% скидка на все меню!
Приглашаем вас посетить суши-бар

Ресторан Ресторанный Дом Центральный: "Жигули" рулит!
3-я кружка пива в подарок!

Кафе Ресторан Буфет: Неделя вкусных подарков!
Широкое разнообразие блюд: домашняя, европейская, интернациональная и русская кухни.

ЕЩЕ БОЛЬШЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Вы получили это письмо, потому что подписаны на рассылку от компании **Metro Cash&Carry, Russia**.

Не хотите получать рассылку? Нажмите отказаться от рассылки и Вы будете удалены из рассылки.

Контактный телефон:
8-800-700-10-77
(пн - пт с 7:00 до 22:00
сб - вс с 8:00 до 22:00)

Принимаем в **METRO**

Позвонить ON-LINE

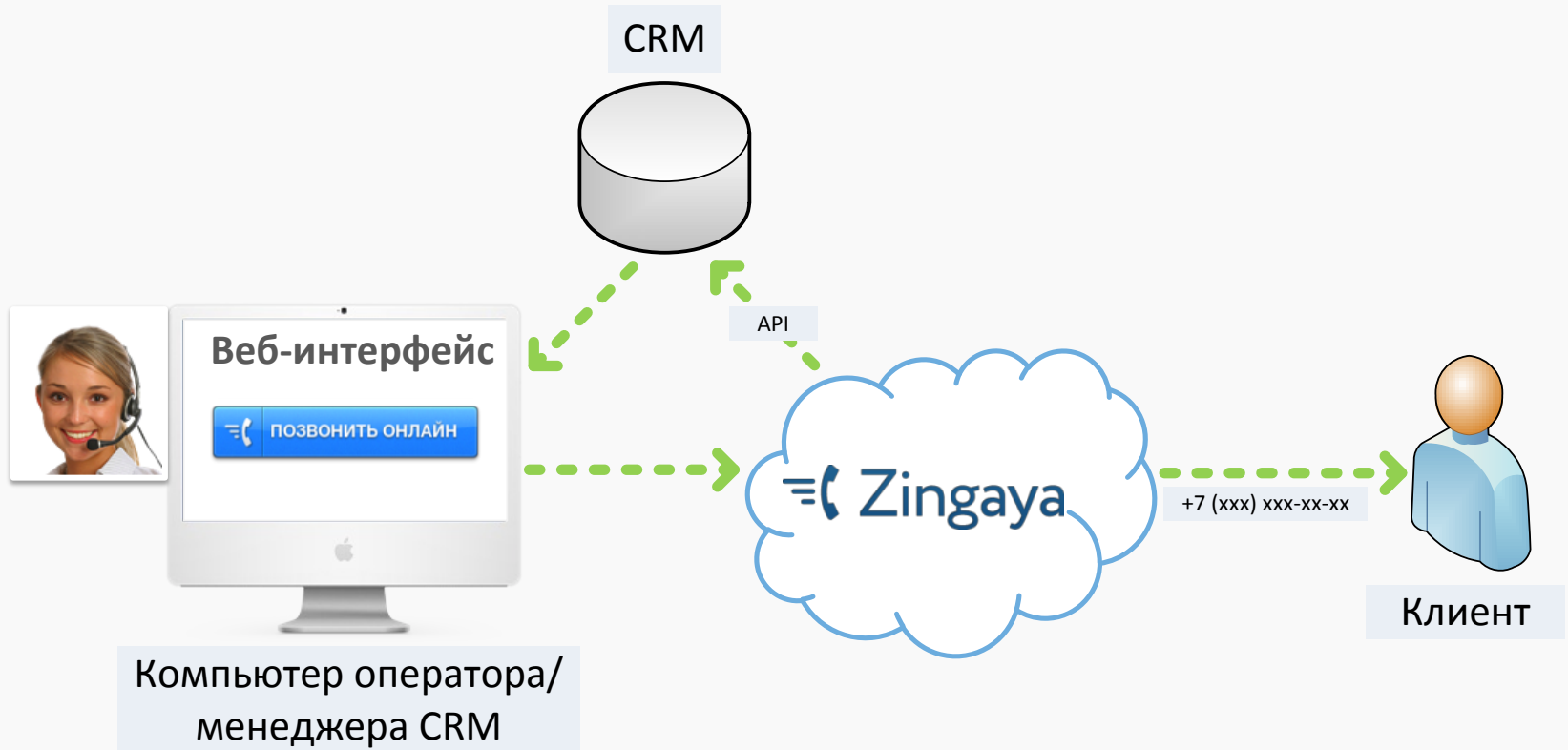
VISA | **MasterCard**

ДЕЛО В ДОВЕРИИ **METRO**

Исходящие звонки

Исходящие звонки

- * Онлайн звонок из веб-интерфейса **сотрудника** перенаправляется на **городской / мобильный телефонный номер клиента**

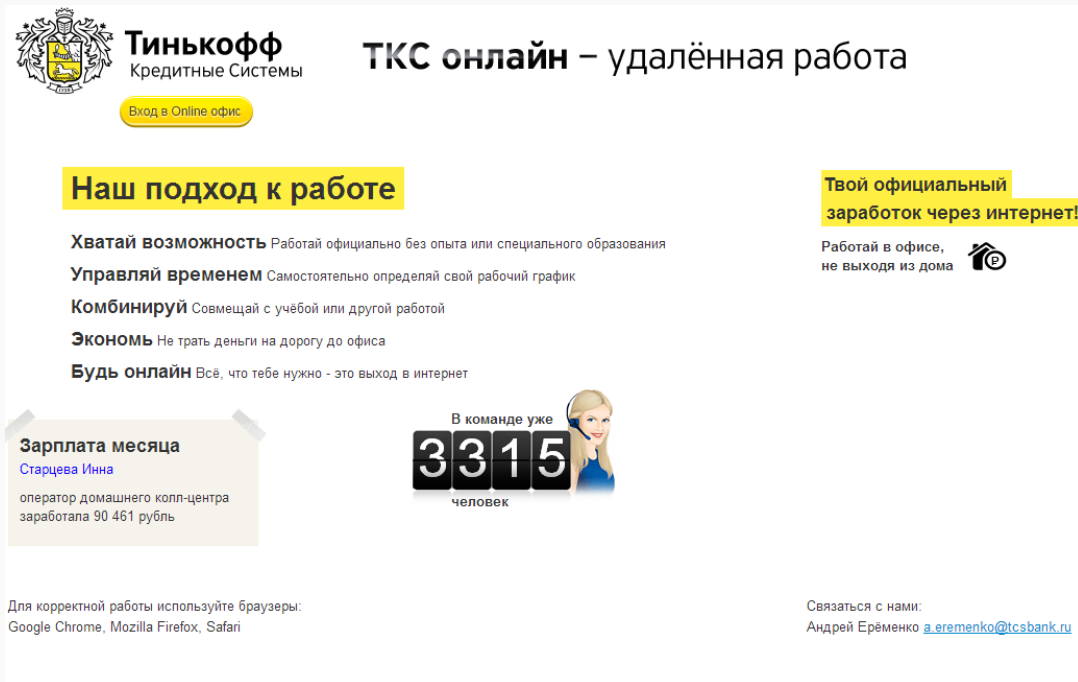



Что сервис дает компании?

- > **Повышение производительности** менеджеров CRM/ операторов колл-центра
- > **Контроль звонков** с полной историей и записью звонков. Возможность выгрузки данных через API
- > **Сокращение затрат на телефонию.** Централизованное управления затратами на телефонию для всех подразделений
- > **Простая организация удаленных рабочих мест.** Быстрое масштабирование решения для 1000+ сотрудников

Варианты использования

Пример: домашний колл-центр



 **Тинькофф**
Кредитные Системы

ТКС онлайн – удалённая работа

Вход в Online офис

Наш подход к работе

- Хватай возможность** Работай официально без опыта или специального образования
- Управляй временем** Самостоятельно определяй свой рабочий график
- Комбинируй** Совмещай с учебной или другой работой
- Экономь** Не трать деньги на дорогу до офиса
- Будь онлайн** Всё, что тебе нужно - это выход в интернет

Зарплата месяца
Старцева Инна
оператор домашнего колл-центра
заработала 90 461 рубль

В команде уже
3315
человек

Твой официальный
заработок через интернет!

Работай в офисе,
не выходя из дома

Связаться с нами:
Андрей Ерёменко a.erenko@tcsbank.ru

Для корректной работы используйте браузеры:
Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari

- * Звонок в 1 клик из интерфейса
- * Доступ к данным через API
- * Запись и история звонков
- * Отсутствие инфраструктурных инвестиций
- * Быстрое масштабирование

Пример: интеграция с CRM

- * Звонок в 1 клик из интерфейса
- * Автоматические события по итогам звонка в CRM
- * Запись и история звонков
- * Привязка звонка к менеджеру
- * Простая интеграция

The screenshot displays the Salesforce CRM interface for a contact named 'Test User'. The top navigation bar includes 'Home', 'Chatter', 'Campaigns', 'Leads', 'Accounts', 'Contacts', 'Opportunities', 'Contracts', 'Cases', 'Solutions', 'Products', and 'Reports'. The 'Contacts' tab is active. On the left, there is a 'Recent Items' list and a 'Zingaya' widget indicating 'VoIP module is online' with a 'Call' button. The main content area shows the contact's profile, a feed with a post from 'Sergey Poroshin' stating 'Sergey Poroshin created a task. Call Today Test User', and a 'Contact Detail' section with fields for 'Contact Owner', 'Name', 'Account Name', and 'Title'. A Zingaya VoIP widget is overlaid on the right side of the contact record, showing a numeric keypad and a red button labeled 'ЗАВЕРШИТЬ' (End Call). The widget also displays 'Соединен: 00:05' (Connected: 00:05) and a phone number '+74957893798'.

О компании

- > Лидер в области веб-телефонии с 2007 года
- > Более 500 клиентов



Спасибо! Вопросы?

Сергей Порошин | sergey@zingaya.com | www.zingaya.com