



МЕГАФОН
МОБИЛЬНЫЙ
ОПЕРАТОР №1
ПО СКОРОСТИ И ПОКРЫТИЮ

Виртуальная АТС 2.0

Эффективный инструмент работы со звонками клиентов

Что такое Виртуальная АТС?

Виртуальная АТС – это сервис, который позволит использовать все возможности современной офисной АТС, не покупая ее!



Повсеместный доступ

Управление услугой доступно клиенту через сеть Интернет. Можно изменять любые параметры, смотреть статистику звонков и слушать записи разговоров сотрудников.



Легкость

Виртуальную АТС можно подключить и отключить за считанные минуты, что позволяет использовать ее даже на короткий период сезонных продаж или рекламных акций.



Мобильность

Возможность масштабировать решение на более широкий штат сотрудников, а также опционально использовать дополнительные возможности. Можно легко развернуть решение на новой площадке при переезде компании.



Инструмент удаленной работы

Виртуальная АТС позволяет проконтролировать занятость, удалённо координировать действия сотрудников с помощью отчетов о звонках и записи разговоров.



Простота

Настроить Виртуальную АТС не сложнее создания страницы в социальной сети. Клиент управляет ВАТС самостоятельно.



Актуальность функционала

Виртуальная АТС регулярно обновляется. В отличие от офисных АТС, никогда не устареет.



Виртуальная АТС на страже вашего бизнеса

Основной функционал

Многоканальный номер

Возможность выбрать номер, на который необходимо принимать звонки от клиентов: новый или действующий мобильный, городской или номер 8800.

Виртуальная АТС превратит любой номер в многоканальный, при поступлении нескольких звонков одновременно – каждый будет направлен нужному специалисту и клиент никогда не услышит гудки «занято».

Распределение звонков на мобильные и стационарные телефоны сотрудников

Возможность распределять звонки по менеджерам так, как удобно: всем сотрудникам сразу, последовательно или равномерно. Сотрудники с разъездным характером работы смогут принимать звонки непосредственно на свои мобильные, сотрудники «на местах» еще и на стационарные телефоны.



Дополнительные возможности

Запись разговоров

Все звонки «прошедшие» через систему записываются и доступны для скачивания. Срок хранения записей 1 год, без ограничения объема хранения.

Голосовое приветствие

Голосовое приветствие вместо гудков позволит солидно и эффектно выглядеть на фоне конкурентов, сообщить клиенту важную информацию о работе в выходные/праздничные дни или анонсировать уникальные предложения.

SMS визитка

Контактная информация или извинения будут направлены клиенту при первом обращении или пропущенном звонке.

Уведомление о графике работы

Поможет сориентировать клиента о часах работы компании в нерабочее время.

Пропущенные звонки

Каждый пропущенный звонок регистрируется в системе, и если сотрудник пропустил звонок, это всегда можно исправить, связавшись с клиентом. В разделе «История звонков» можно ознакомиться со статистикой пропущенных вызовов по сотрудникам и компании в целом.

Перевод вызова

Удобная функция по переводу звонка от одного специалиста другому по короткому номеру.



Кому будет полезна услуга?

«Виртуальная АТС» разработана специально для компаний малого и среднего бизнеса



Розничная торговля

Магазины товаров для дома,
электроники и бытовой техники,
аптеки



Сфера услуг

Автомобильные сервисы и мойки,
бытовые услуги населению, ремонт
техники



Интернет-магазины

Любые онлайн-магазины с доставкой
товаров, магазины доставки еды

Личный Кабинет услуги

Как управлять Виртуальной АТС

Управление и настройка сценариев обработки звонков от ваших клиентов осуществляется в простом и интуитивно понятном Личном кабинете услуги Виртуальная АТС.

Для входа в ЛК потребуются:

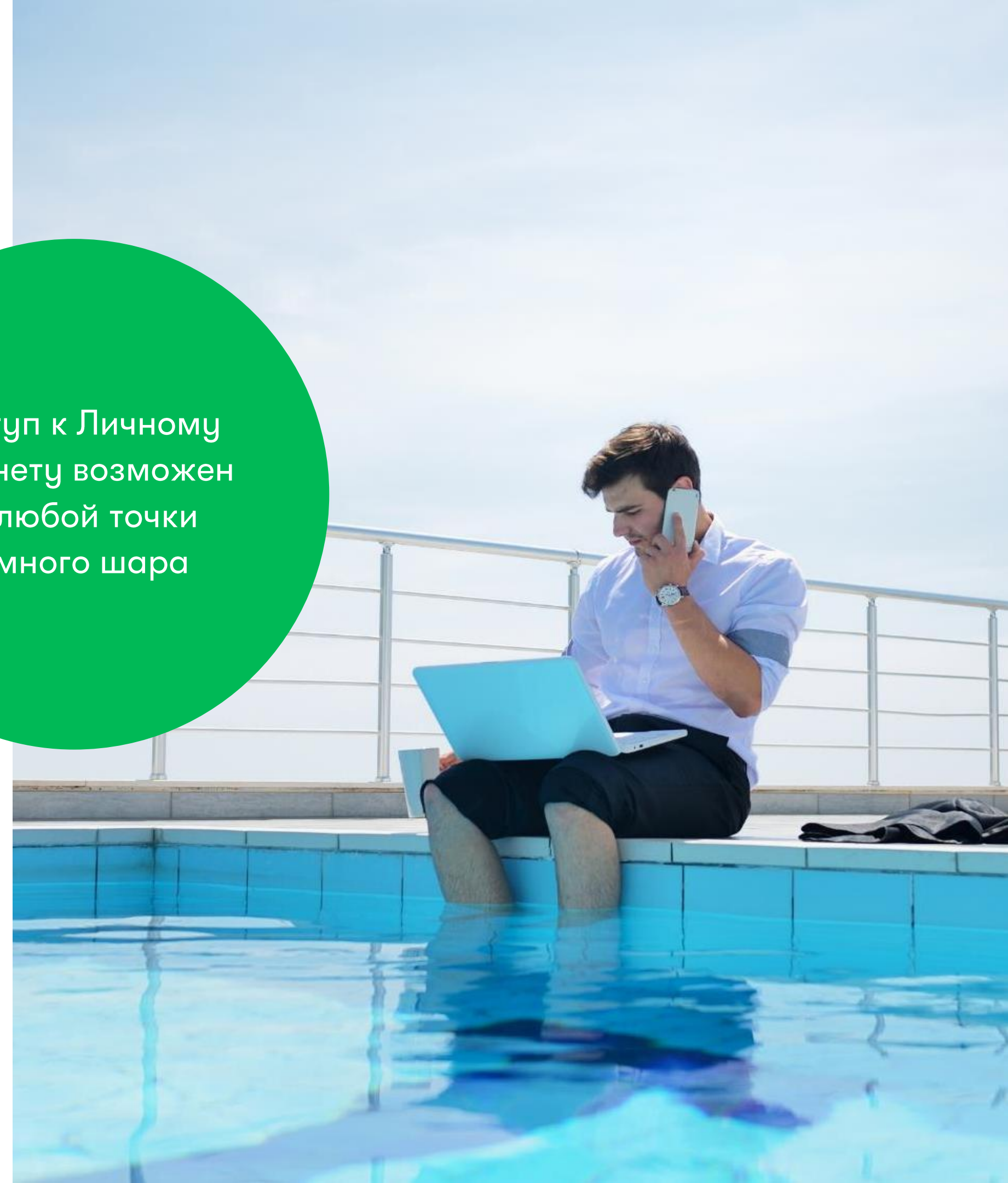
1

Доступ
к сети интернет

2

Логин и пароль
(создается в момент активации услуги)

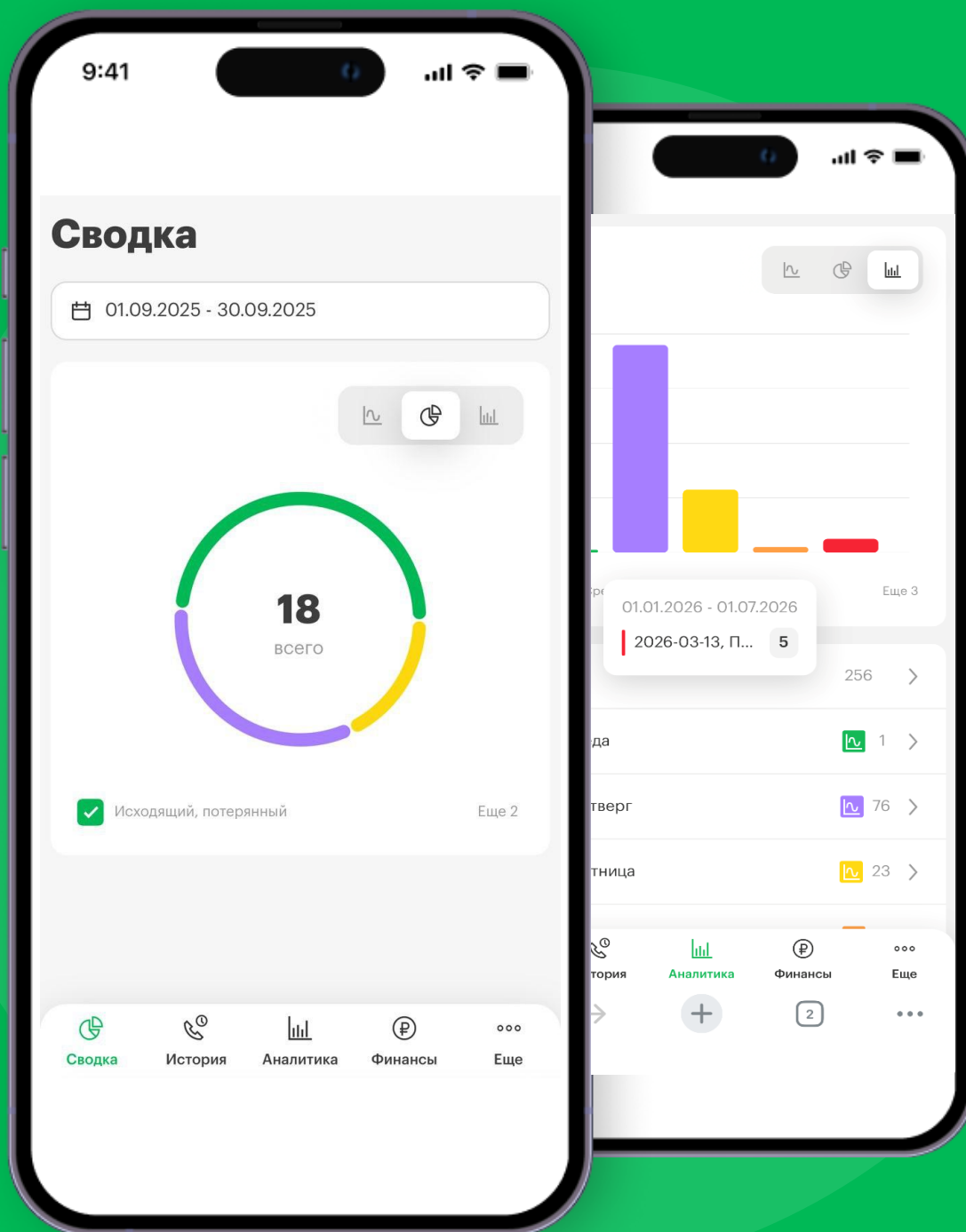
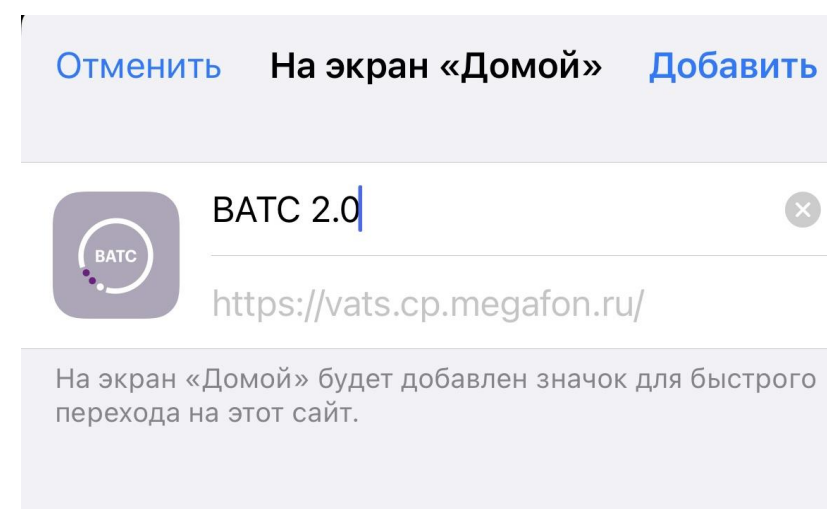
Доступ к Личному кабинету возможен из любой точки земного шара



Мобильное приложение BATC 2.0

PWA (прогрессивное веб-приложение, от англ. Progressive Web App) – современная технология позволяет скачать приложение на смартфон из окна браузера, без использования магазинов приложения

[Vats.cp.megafon.ru](https://vats.cp.megafon.ru)



Новый программный телефон «МегаФон Коммуникатор»

Работа со звонками проще, удобнее и продуктивнее

Софтфон

Статистика

Статистика вызовов

Сегодня

Вчера

Текущая неделя

Текущий месяц

Выгрузить отчёт

Доступен

311:49:35

Перерыв

00:00:00

Нет на месте

00:00:00

Нет на работе

00:00:00

Не беспокоить

00:00:00

Неизвестно

417:25:57

Общие сведения	Входящие	Исходящие
Всего вызовов	7	1
Общее время в разговоре	00:00:12	00:00:31
Среднее время ответа	00:00:05	00:00:13
Среднее время в разговоре	00:00:12	00:00:31
По направлениям и статусам (из них трансферные)		
Успешные	1 (0)	1 (0)
Неуспешные	6 (0)	0 (0)

Введите номер

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

Информация

История звонков

Вчера

Администратор

Исходящий

13:15

Администратор

Исходящий

13:14

18 марта 2026

+7 (977) 744-00-93

Пропущенный

10:07

+7 (977) 744-00-93

Пропущенный

10:07

+7 (977) 744-00-93

Пропущенный

10:06

+7 (977) 744-00-93

Пропущенный

10:06

+7 (977) 744-00-93

Пропущенный

10:05



Аналитика

Набор из графических отчетов (дашбордов), которые помогут сделать выводы о работе компании не прибегая к Excel

Отчет «По количеству звонков»

Сопоставляет количество звонков по периодам и типам. **Подскажет:** в какие дни растет нагрузка и какая из смен пропускает больше звонков?

Отчет «По направлению звонков»

Сравнивает в каких городах или филиалах активнее идут продажи. **Подскажет:** какие подразделения компании работают интенсивнее?

Отчет «Рейтинг сотрудников»

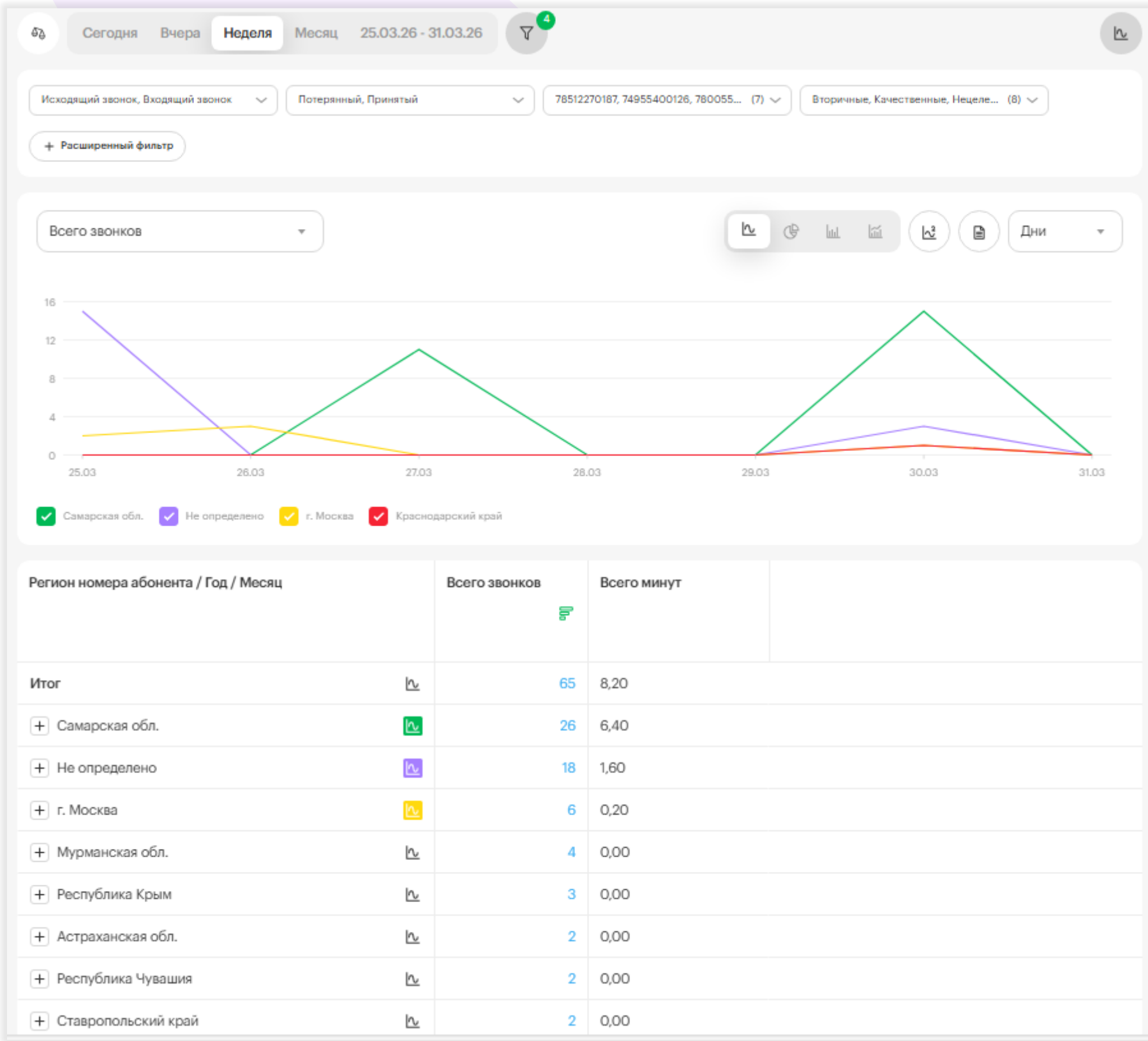
Подходит руководителя отдела продаж или обслуживания. **Подскажет:** кто из сотрудников работает наиболее эффективно, а кто не дотягивает даже до средних показателей отдела?

Отчет «Статистика по входящим звонкам»

Проанализирует эффективность рекламных кампаний/каналов прямо в интерфейсе Виртуальной АТС 2.0, не подключая сторонние сервисы для кол-трекинга. **Подскажет:** на каких площадках я продаю эффективнее и куда стоит вкладываться в рекламу?

Отчет «Нагрузка по часам»

Покажет на какие часы приходится больше всего звонков и подскажет руководителю когда нужно выводить дополнительных сотрудников. **Подскажет:** в какое время наша линия наиболее загружена? Какой из смен нужно расширить штат?



Запись и хранение звонков

Инструмент повышения качества обслуживания клиентов по телефону

Контролируйте ситуацию

Решайте конфликты и спорные ситуации в частном порядке, предоставив оппоненту запись телефонного диалога.

Повышайте уровень сервиса

Прослушивание разговоров позволит вам исключить грубость и некомпетентность как со стороны сотрудников, так и со стороны клиентов. Растет уровень дисциплины персонала и качество обслуживания клиентов.

Обучайте сотрудников на примерах

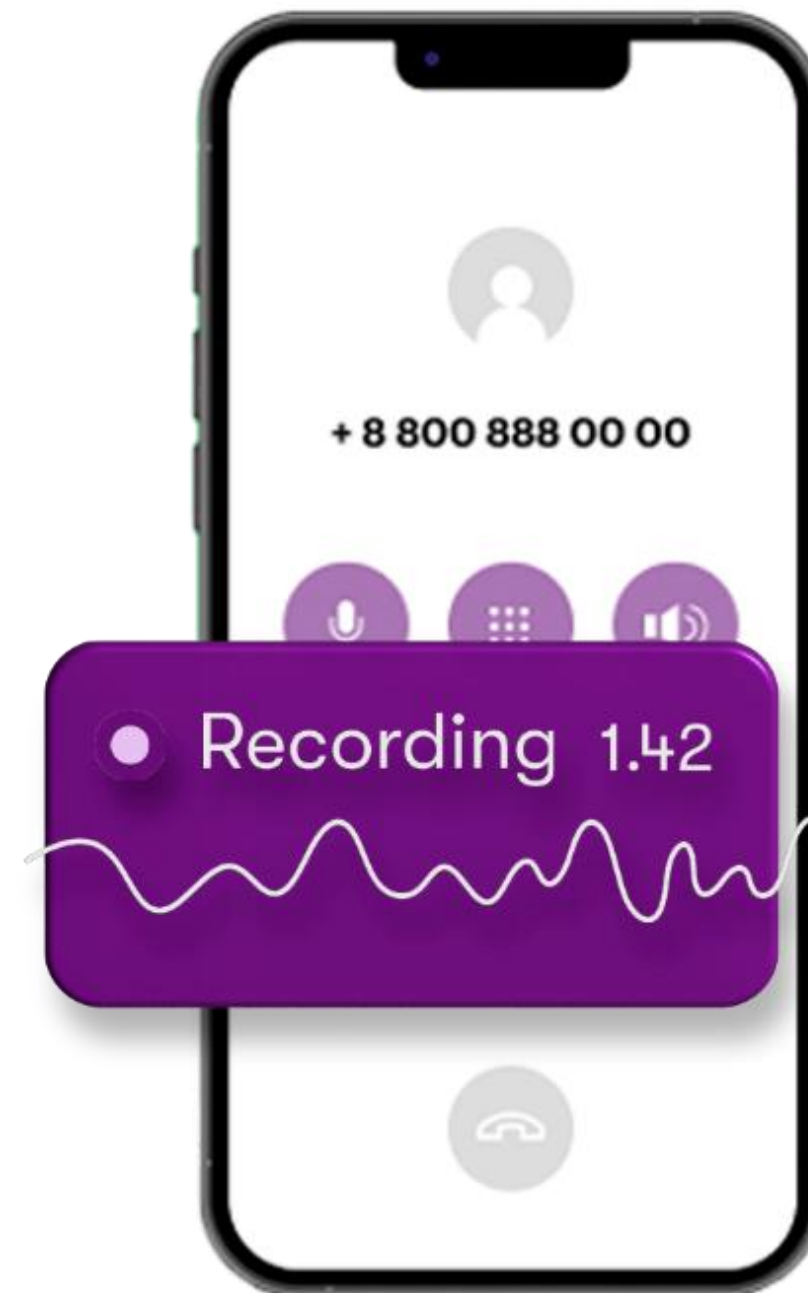
Наиболее наглядным материалом в обучении сотрудника телефонных продаж являются записанные примеры телефонных разговоров (best practice).

Выполнение требований законодательства

Для клиентов некоторых направлений, например, финансового сектора осуществление записи является требованием закона.

Сокращайте расходы на связь

Исключите возможность злоупотребления использованием корпоративной телефонной связи в личных целях в рабочее время!



**1 год без
ограничения по
объёму трафика**

**1 год хранения
звонков**

Интеграция с CRM



Доступно более 100 CRM для интеграции



Цифровая безопасность: API-ключ уникален для каждого сотрудника

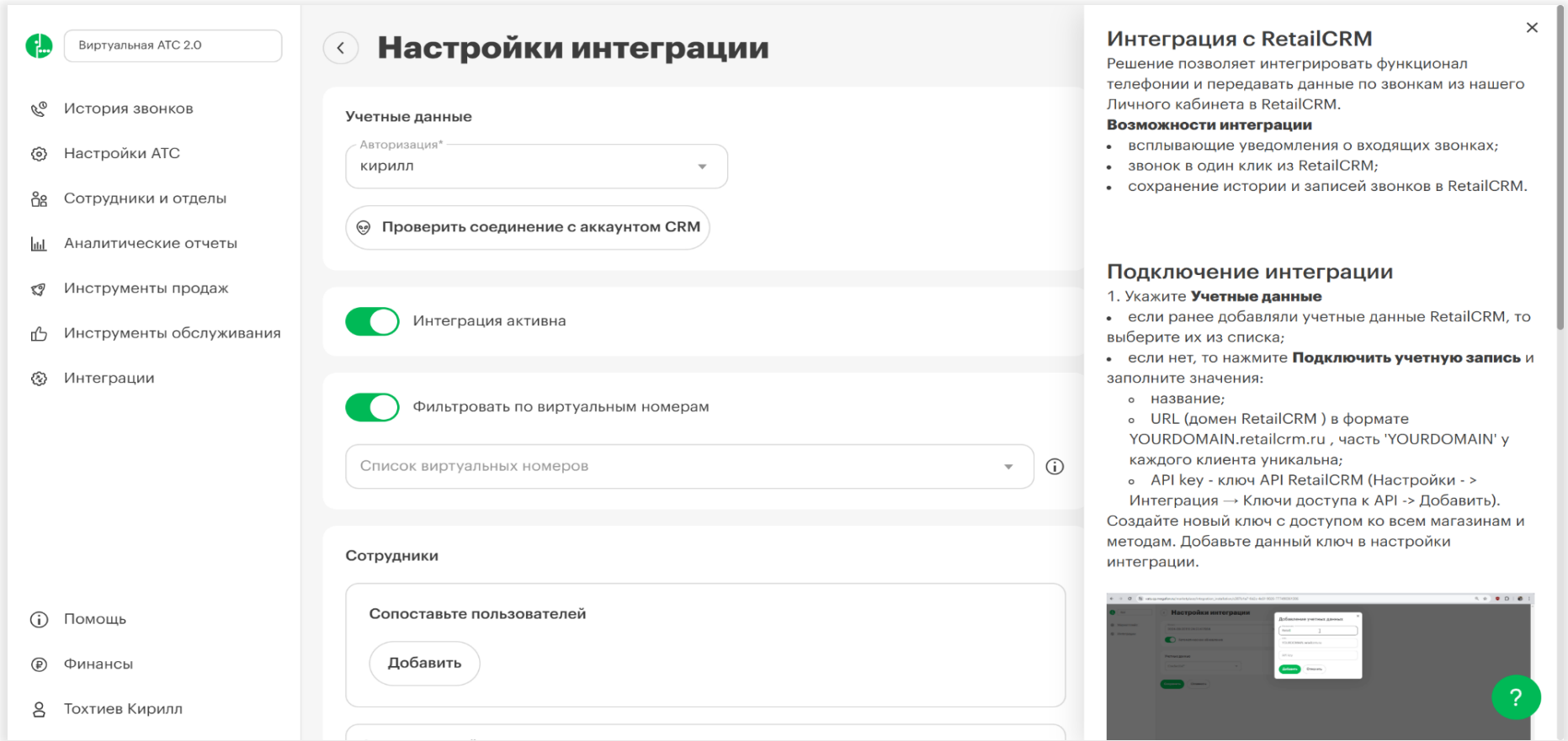
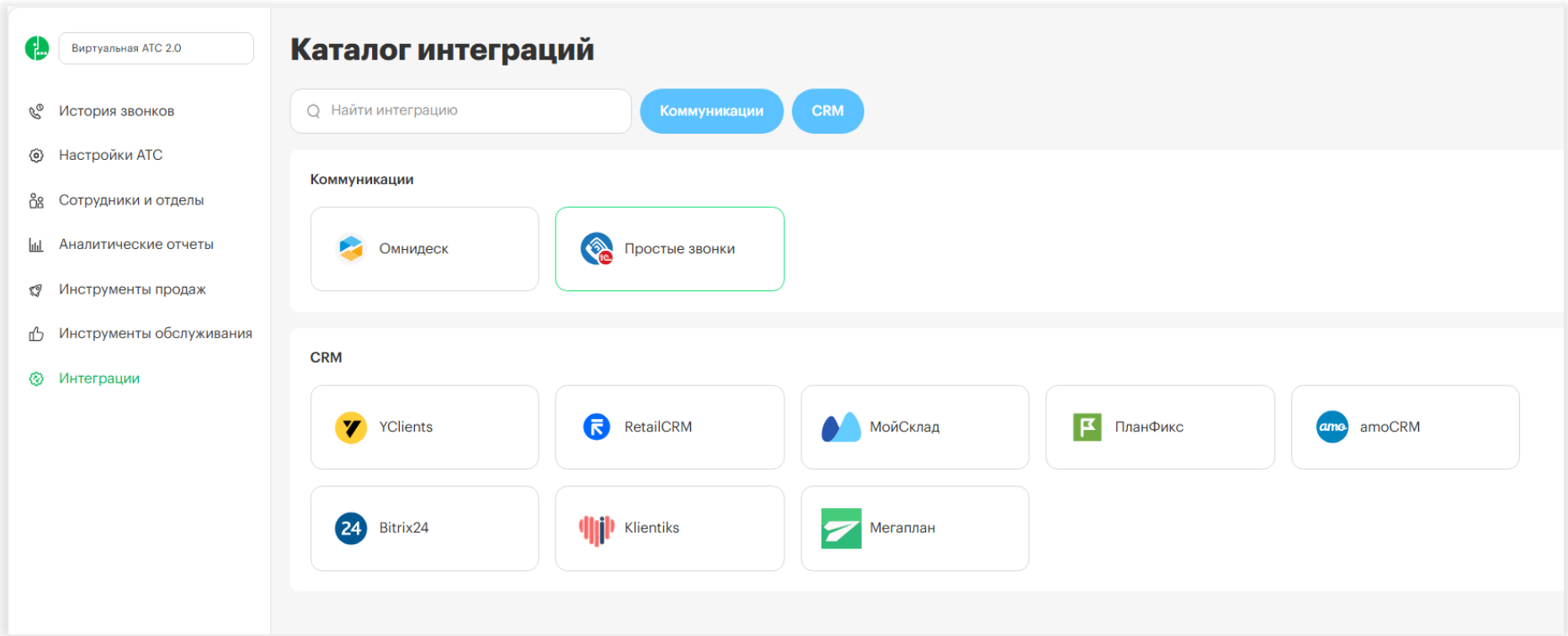


Высокая скорость подключения



Официальная интеграция «Простые звонки» – интеграции с 60+ CRM, в том числе всеми сборками 1С

Новый интерфейс проще и удобнее



Инструменты продаж

Инструменты улучшения клиентского опыта: SMS информирование, организация работы с пропущенными звонками, заказ звонка из очереди

* Стоимость за SMS составляет 2,2 руб/sms с НДС



Уведомление о пропущенных звонках

Узнавайте о пропущенных звонках своевременно с помощью e-mail и Telegram сообщений



Заказ звонка из очереди

Если все операторы заняты, звонящему будет предложено заказать обратный звонок и, как только оператор освободится, произойдет автоматическое соединение звонящего с оператором



SMS-извинение *

Отправляйте SMS-извинения клиентам, которые не смогли связаться с вами. Сообщите, что скоро свяжитесь и предложите «комплимент» в качестве извинения



SMS-визитка *

Отправляйте SMS-визитки с контактами менеджеров и геометкой месторасположения вашего офиса, салона или магазина

Инструменты обслуживания



Подключение руководителя к разговору

Руководитель может подключиться к разговору сотрудника, чтобы оценить качество его работы или дать подсказку, если сотрудник новичок. Клиент не слышит голос руководителя.



Оценка работы оператора по итогам разговора

Клиент имеет возможность оставить обратную связь о работе оператора или компании в целом.



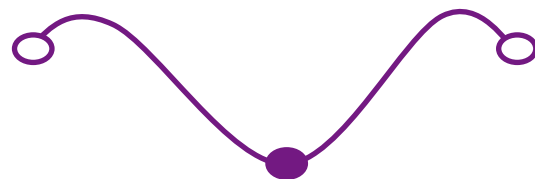
Информирование о номере в очереди

Клиент знает, что ожидание на линии обусловлено большим количеством звонков и информируется о движении очереди.

Виджет обратного звонка с сайта

Генератор неслучайных продаж на вашем сайте

Ваш клиент зашел на сайт, находился на сайте 2 минуты и успел посмотреть 5 страниц



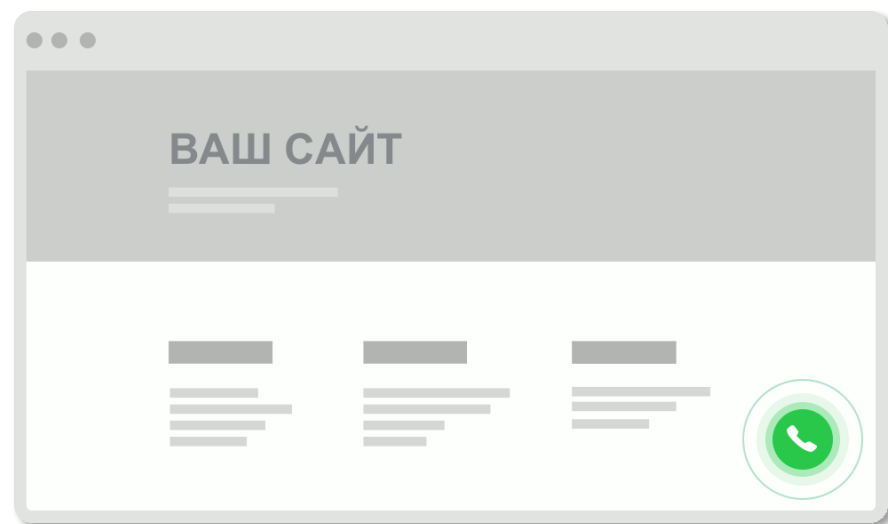
...и почему-то хотел уйти с сайта

Виджет это заметил и предложил оставить контакт для связи, как раз в тот момент, когда клиент сомневался



Клиент оставил контакт

Виджет автоматически в течение 20 секунд соединил его с менеджером



**+30% звонков
за 500 Р / мес**



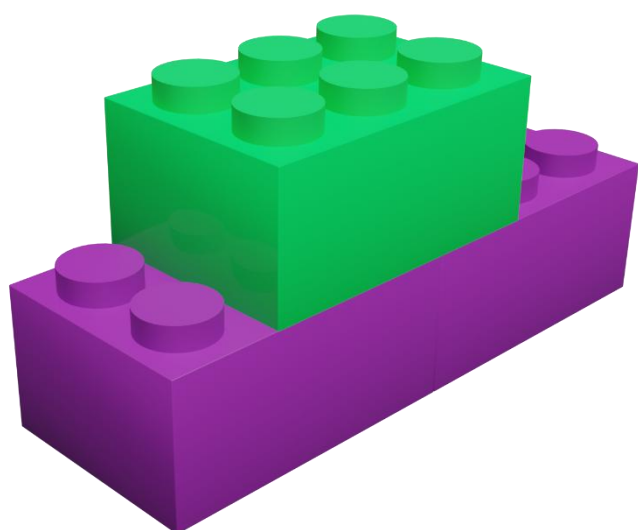
Обновленный виджет обратного звонка

Новые функции:

- Мини-виджет
- Конструктор (десктоп)
- Медиа-виджет
- Стандартная форма
- Форма с картинкой по центру
- Форма с изображением сбоку
- Мобильная кнопка
- Мобильная форма
- Мобильный лидогенератор

Большой бизнес

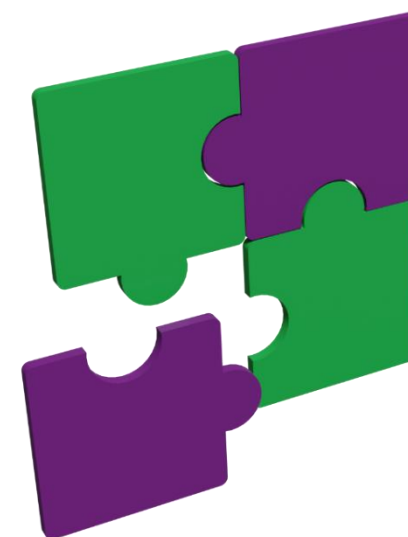
Объединение Виртуальной АТС с вашей офисной АТС или нескольких Виртуальных АТС в единую корпоративную сеть.
У клиента есть возможность расширения функциональности своей АТС без необходимости перестраивать текущую инфраструктуру.



Другие домены ВАТС МегаФона

Подключение другого личного кабинета МегаФон и настройка взаимодействия между ними:

- управление политикой доступов
- бесплатные звонки между доменами
- объединение коротких номеров



Внешние SIP-АТС

Подключение внешней телефонной станции по протоколу SIP (с регистрацией или без)

- SIP-trunk с регистрацией
- объединение коротких номеров
- подключение sim-карт к текущей схеме связи
- «удаленные» сотрудники
- бесплатные звонки между «офисом» и ВАТС

Функциональное наполнение опций

Базовый функционал	Распределяет звонки на нужные отделы и сотрудников, борется с пропущенными звонками, сохраняет историю вызовов.
Аналитика	Инструмент руководителя. Аналитика нагрузки и качества работы сотрудников, пакет графических отчетов. Удобно использовать через мобильное приложение.
Запись и хранения разговоров	Инструмент повышения качества обслуживания и защита бизнеса с юридической точки зрения. Если фиксируются разговоры, то и договоренности имеют подтверждение.
Интеграция с CRM	Инструмент автоматизации бизнеса, упрощение процессов, освобождение сотрудников от рутинных действий по заведению клиентов и заказов в CRM.
Инструменты продаж	Инструменты улучшения клиентского опыта: SMS-информирование, организация работы с пропущенными звонками, заказ звонка из очереди.
Инструменты обслуживания	Инструменты улучшения обслуживания клиентов по телефону: информирование о номере в очереди, оценка качества обслуживания и помощь начинающему оператору, через подключение к его разговору в режиме суфлера.
Виджет обратного звонка	Дополнительный канал коммуникаций – заказ звонка с сайта. Виджет можно кастомизировать под фирменные цвета компании.
Большой бизнес	Интеграция ВАТС 2.0 с офисной IP АТС или с другими доменами ВАТС. Позволяет совершать бесплатные звонки по коротким номерам между офисом и мобильными МегаФона.

Стоимость Виртуальной АТС 2.0

Абонентская плата ПО «Виртуальная АТС 2.0»*

Тариф «Мастер коммуникаций»	1 500 ₽ / мес.	включено 7 сотрудников, 14 соединительных линий
-----------------------------	----------------	---

Дополнительные опции ПО «Виртуальная АТС 2.0»**

Запись и хранение разговоров	1 500 ₽ / мес.	Хранение 1 год, без ограничений по объему хранилища
Интеграция с CRM**	1 000 ₽ / мес.	Любое количество интеграций, до 7 сотрудников
Дополнительный сотрудник	230 ₽ / мес.	Простое масштабирование бизнеса
Аналитика	1 000 ₽ / мес.	Расширенная статистика в виде пяти аналитических дашбордов
Инструменты продаж	500 ₽ / мес.	Уведомление о пропущенных; заказ звонка из очереди; SMS-визитка и SMS-извинение
Инструменты обслуживания	500 ₽ / мес.	Режим суфлера; оценка звонка; информирование о номере в очереди
Виджет обратного звонка	500 ₽ / мес.	Эффективный генератор клиентов
Большой бизнес	2 000 ₽ / мес.	Объединение с офисной АТС или нескольких ВАТС

Дополнительные услуги***

SMS-уведомления	2,5 ₽ / шт.	SMS-визитка и SMS-извинение – доступные при включении опции «Инструменты продаж»
Визитка	0,30 ₽ / шт.	За попытку показа подписи
Массовые вызовы	0,30 ₽ / шт.	За каждый факт соединения вызова для услуг IP-телефонии, независимо от факта установления соединения

Примечания

Вызовы, совершенные через мобильную сеть (GSM) или технологию VoLTE, тарифицируются согласно условиям тарифа SIM-карты.

Вызовы, совершенные через интернет (IP), тарифицируются согласно условиям оказания услуги МультиФон Бизнес, которые размещены на <https://multifon.megafon.ru/>

* 99% начислений НДС не облагается согласно пп. 26 п.2. ст.149 Налогового кодекса РФ, 1% облагается НДС в счет технической поддержки

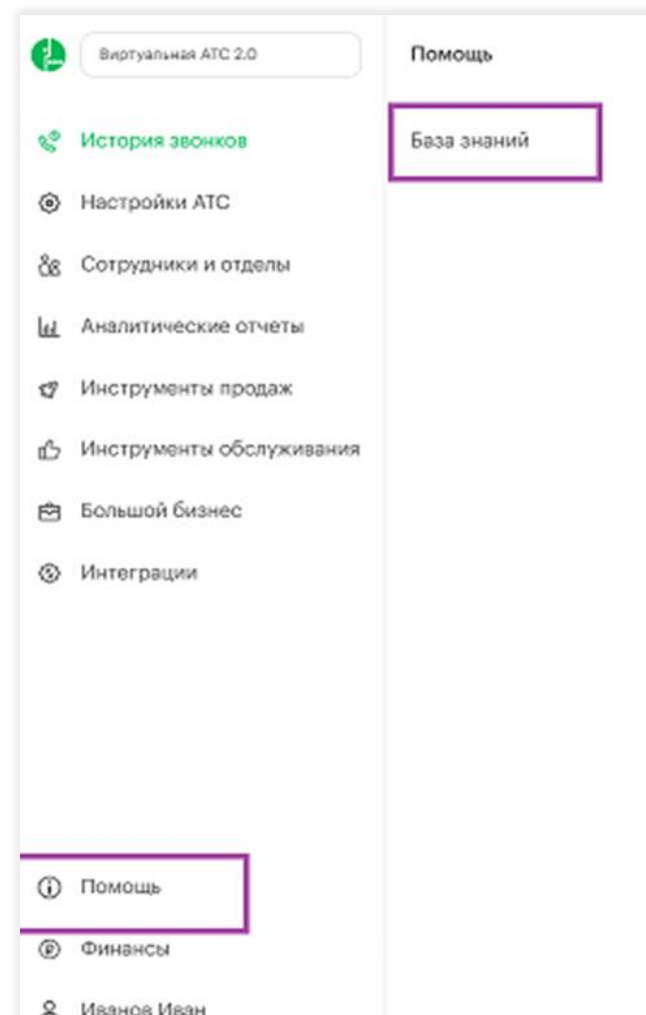
** Стоимость Дополнительной опции «Интеграция с CRM» рассчитывается в зависимости от добавленных дополнительных сотрудников: 8 – 49 сотрудников 2 500 ₽ / мес., от 50 сотрудников и более 5 000 ₽ / мес.

*** Стоимость указана с учетом НДС

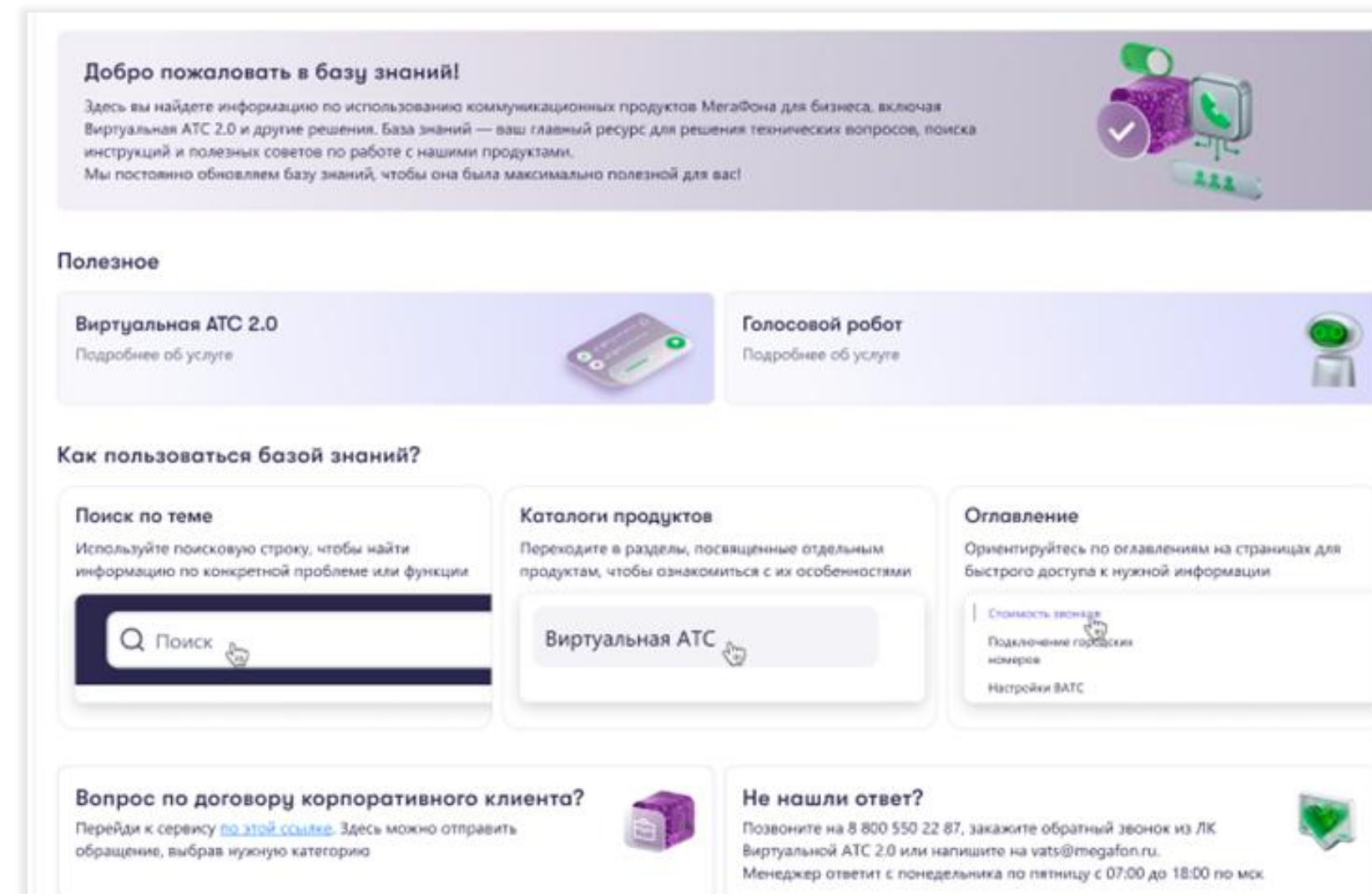


Новая База знаний VATS 2.0

Доступ из ЛК



По ссылке manuals.megafon.ru



Примеры использования

Ситуация №1. «Мобильный у администратора автомойки»

Кейс

Автомойка в спальном районе

Большое число желающих помыть машину на выходных и в вечернее время приводит к очередям и недовольству клиентов, при этом в дневное время мойщики не заняты. Есть возможность записаться на мойку машины по мобильному телефону заранее, но очень часто телефон занят или не отвечает, так как администратор, у которого телефон, не успевает ответить на все звонки.

Решение

Клиент подключил Виртуальную АТС от МегаФон, создал приветствие с рекламой, очередь звонков, смс-визитку с важной информацией о скидках на мойку в дневное время. Подключив запись звонков, хозяин автомойки узнал, что текущий администратор очень медленно обрабатывал звонки, долго отвечал на телефон, а также грубил клиентам в часы пиковой загрузки.

Благодаря организации равномерного клиентского потока «по записи» недовольство клиентов в очереди пропало, а благодаря его размеренности Администратор мог внимательнее относиться к звонкам клиентов



Примеры использования

Ситуация №2. «Интернет-магазин»

Кейс

Интернет-магазин с доставкой по России

Заказы рассредоточены по городам и все вызовы обрабатываются через общий номер 8800 с переадресацией на общий номер компании Виртуальной АТС.

Все заказы обрабатываются единым контакт-центром и распределяются при помощи АмоCRM по складам, наиболее близким к адресу доставки. За счет интеграции Виртуальной АТС с CRM при заказах, зарегистрированных при помощи операторов контакт-центра, карточка клиента и заказы создаются в CRM системе автоматически при поступлении звонка.

Решение

После подключения Виртуальной АТС с единым красивым номером 8800, голосовым меню и эффективным распределением звонков, мпкупатели звонят на один номер, а в случае необходимости звонок просто переводится в соответствующий филиал.



Клиенты теряются... Вы знали?

Вы вложились в рекламу, заинтересовали клиента товаром или услугой, но клиент не дозвонился, продажа или консультация не состоялась! Как такое могло случиться?

При звонке в вашу компанию клиент слышит «занято» или «оставайтеcь на линии»

Вы используете мобильный или стационарный телефон. Менеджер Иван разговаривает с одним клиентом, в это время поступает звонок от второго клиента. Светлана свободна и сидит рядом, но не может ответить на звонок.

Недобросовестное выполнение обязанностей, ошибки

Администратор ресторана Анна принимает звонки о брони столиков на обычный DECT телефон. Клиент позвонил заказать столик, а Анна забыла зафиксировать бронь. Клиент пришел в оговоренное время, но все столики были заняты.



Клиент дозвонился в вашу компанию, но ему никто не ответил

Менеджер Анатолий отошел от рабочего места на обед с 13:00 до 13:30, а затем был на деловой встрече с 16:00 до 17:00. Множество звонков клиентов остались без ответа.

Номер не сохранился и клиенту никто не перезвонил

Вы используете обычный стационарный телефон и пока менеджер Анна разговаривает с одним клиентом, поступает звонок от второго. Анна не знает о том, что кто-то звонил, пропущенный вызов нигде не зафиксировался и клиенту никто не перезвонил.

Как подключить услугу

Выберете удобный для вас способ подключения

Самостоятельно

1. Если вы уже являетесь корпоративным клиентом МегаФона – **оформите заявку** на подключение [на сайте](#)
2. Активируйте услугу [на сайте](#) – займет у вас не более **5 минут**

Через менеджера

1. Оставьте заявку на подключение услуги на [сайте](#) и мы с вами свяжемся
2. Позвоните по номеру **8 (800) 550-98-00** или обратитесь к своему персональному менеджеру
3. Приходите в один из **салонов обслуживания** корпоративных клиентов МегаФона



После создания собственной Виртуальной АТС вы можете обратиться к сотрудникам группы консультаций Виртуальной АТС. Они помогут в знакомстве с интерфейсом и настройках.

Выделенная группа поддержки

Усиленная команда экспертов в группе консультаций Виртуальной АТС 2.0.

Они помогут в знакомстве с личным кабинетом и настройках.



8 800 550 2287



vats@megafon.ru

График работы группы консультаций:

Понедельник – Пятница

07:00 – 18:00 по Москве



* техническая поддержка 24/7 оказывается по номеру 8 (800) 550 05-55

Как настроить услугу?

После создания собственной Виртуальной АТС вы можете обратиться к сотрудникам группы консультаций Виртуальной АТС. Они помогут в знакомстве с интерфейсом и настройках.

Поможем!

vats@megafon.ru
8-800-550-22-87

