

VENDENDO 3CX[®]

SISTEMA DE COMUNICAÇÃO



Este PDF abrange tudo o que você precisa saber sobre o processo de venda de um novo sistema PABX, incluindo:

Compreender o processo de decisão do cliente

Recursos necessários

Como projetar um bom sistema

Maximizar as vendas como chave para o seu sucesso

COMPREENDENDO O PROCESSO DE DECISÃO DE UM CLIENTE

Use as seguintes perguntas para orientar as conversas iniciais com seu cliente potencial e descobrir suas necessidades.

Por que o cliente deseja um novo sistema telefônico?

As razões mais comuns pelas quais um cliente potencial considera investir em um novo sistema são:

1. Abertura de um novo escritório
2. Atualização para um sistema moderno de comunicações unificadas
3. O sistema atual é muito caro para atualizar e expandir
4. Custos de manutenção elevados

Como o sistema atual é utilizado?

É importante compreender bem a situação atual do cliente para poder abordar todos os pontos numa fase posterior da sua proposta. Saber mais sobre como trabalham atualmente irá eliminar o risco de pontos cegos mais tarde!

- Quantos ramais eles têm?
- Quantas unidades a empresa possui?
- A equipe trabalha remotamente?
- Quantos agentes trabalham no call center?
- Eles utilizam algum CRM?
- Como se conectam com os escritórios remotos?
- Como medem o desempenho e a produtividade?
- A qualidade do serviço é medida? Como?
- Eles utilizam algum PMS?
- Que software de terceiros utilizam para suas comunicações? Exemplos:



Quais são os pontos fracos do cliente?

- Que necessidades não estão sendo atendidas?
- Que problemas os usuários estão enfrentando?
- Quais obstáculos o Admin do PABX enfrenta?
- Quais são os custos atuais das chamadas?
- Qual é o custo total do sistema?
- Como isso afeta os negócios como um todo?

Quais são as expectativas em relação ao novo sistema?

Certifique-se de ter uma visão clara de como o cliente imagina que será sua nova solução. Isso garantirá a satisfação do cliente na entrega.

- Que funcionalidades irão manter do sistema atual?
- Pretendem reduzir custos?
- Pretendem reutilizar o hardware existente?
- Estão interessados em adicionar funcionalidades de mobilidade para aumentar a produtividade?
- Estão a tentar melhorar a satisfação dos clientes?
- Precisam de novas funcionalidades, como mensagens, chat, integração com o Facebook e o WhatsApp, etc.?

“Levou apenas uma semana para colocar o 3CX em funcionamento, e os resultados da mudança foram percebidos imediatamente. A implementação foi perfeita e não poderíamos ter esperado por uma transição melhor.”

Enmanuel Leonis

SUPERVISOR DE OPERAÇÕES NA PWC
VENEZUELA

RECURSOS EXIGIDOS PELOS CLIENTES

Os clientes solicitarão recursos com base no que sabem estar disponíveis, mas, como Parceiro 3CX, você pode aconselhá-los sobre tópicos que eles podem ter deixado passar! Você pode sugerir que eles utilizem determinados recursos incluídos no 3CX, dos quais eles não têm conhecimento. Além disso, você pode aumentar as vendas dos seus serviços ao fazer isso!

Call Flow Designer 3CX

Melhore o atendimento ao cliente com o 3CX Call Flow Designer. Com este aplicativo visual e fácil de usar, os clientes podem criar facilmente fluxos de chamadas estratégicos e aplicativos de voz para que os agentes possam lidar com as chamadas de forma mais eficiente e os clientes possam chegar onde precisam mais rapidamente.

Aqui estão alguns exemplos abaixo:

- Encaminhamento de chamadas com base na autenticação do cliente
- Discador automático de chamadas externas
- Agendador de chamadas de retorno
- Autenticação de cartão de crédito
- Pedidos por telefone
- Pesquisas
- Conversão automática de "Texto Em Fala" e "Fala Em Texto" em 120 idiomas

Integração CRM

A integração do 3CX CRM pode melhorar a satisfação do cliente, aumentar a produtividade da equipe e economizar seu tempo. Ele é compatível com todos os principais CRMs, incluindo Salesforce, Microsoft Dynamics, Hubspot e muito mais!

É assim que ela pode ajudar:

- Registro de chamadas recebidas e chat ao vivo
- Cria um novo registro de cliente para novos números
- Economiza tempo dos agentes na busca
- Registro de chamadas em seus registros de CRM - mesmo ao usar os Apps 3CX!

Integração Facebook Messenger

- Sincronização com a página comercial do Facebook - Todas as mensagens são enviadas para o Cliente Web
- Os agentes podem responder às perguntas dos clientes sem precisar acessar o Facebook
- Encaminhe mensagens para uma fila com vários agentes
- Relatórios de chat disponíveis por agente e fila

Integração WhatsApp

Gerencie as mensagens da empresa no WhatsApp Business diretamente do Cliente Web, do App para Desktop e dos Apps para Smartphones e tenha todas as comunicações com os clientes em um só lugar:

- As mensagens são registradas para garantir que nenhuma resposta viole as políticas da empresa.
- Os funcionários não precisam divulgar seus números pessoais do WhatsApp.
- As conversas do chat são registradas centralmente.
- As mensagens do WhatsApp podem ser enviadas para uma fila de agentes para compartilhar a carga de trabalho.

Integração SMS / MMS Comercial

- Usado para enviar SMS/MMS aos clientes
- Encaminhe SMS para vários agentes para que nenhuma mensagem fique sem resposta
- Mantenha os números de celular pessoais em sigilo

Chat Ao Vivo 3CX

- Converse com os clientes diretamente do site
- Crie filas de chat
- Responda a partir do cliente Web ou da aplicação 3CX
- Transfira chats para outros membros da equipe
- Transforme um chat numa chamada ou numa videochamada com um clique
- Relatórios de chat disponíveis
- Funcionalidade de monitorização de chat para gestores!

IA 3CX

- Monitore o sentimento por chamada, agente, fila e grupo de chamadas.
- Use as tendências de sentimento para orientar o treinamento e melhorar o serviço.
- Use os resumos de chamadas com IA para melhorar os acompanhamentos com um contexto claro e conciso.
- Acelere a resolução de problemas - sem necessidade de revisar as gravações completas das chamadas.

Estes são apenas alguns exemplos, mas há [mais recursos a serem considerados.](#)

COMO PROJETAR UM BOM SISTEMA

Depois de descobrir os pontos fracos e as expectativas do cliente, vamos investigar seus requisitos de hardware.

Linhas telefônicas existentes

- Eles têm linhas T1/E1 existentes que desejam manter? - O cliente tem linhas telefônicas digitais ou analógicas existentes? Eles desejam mantê-las? Se sim, será necessário um gateway VoIP. Recomendamos que, se houver boa conectividade com a Internet, você tente migrar o cliente para troncos SIP certificados, em vez de instalar um gateway VoIP.
- Eles têm troncos SIP existentes que desejam manter? - O cliente tem um tronco SIP existente? Se tiver, e ele não for certificado pela 3CX, enfatize os benefícios de mudar para um tronco SIP certificado.
- Quantas linhas de entrada eles têm e precisam adicionar mais linhas?

Hardware periférico

- Eles precisam de telefones para salas de conferência?
- Eles precisam de um interfone?
- Eles precisam de pagers e intercomunicadores? Isso é muitas vezes esquecido nos sistemas SIP modernos, mas é comum nos sistemas legados mais antigos.

Escritórios ou usuários remotos

- Haverá usuários remotos? Eles usarão 4G/Banda larga?
- Haverá filiais a serem adicionadas ao sistema?

Telefones e fones de ouvido

- Quantos ramais eles usam atualmente? Eles precisarão de mais?
- Sempre recomende [Telefones Compatíveis com 3CX](#). Mesmo que você consiga configurar um telefone não compatível, isso pode criar problemas mais tarde e uma sobrecarga extra. Esteja ciente de que os telefones antigos são mais difíceis de configurar, têm potenciais problemas de segurança e nunca terão a mesma usabilidade que um telefone moderno. Quais modelos de telefone eles preferem? Quais usuários precisam de telefones executivos?

- Os usuários precisam de fones de ouvido? Essa é uma boa venda adicional com margem alta.
- Algum usuário usa muito o viva-voz?

Fax

- A empresa ainda usa fax?
- O 3CX Fax Server permite receber faxes recebidos em formato PDF e encaminhá-los para um ou vários ramais. Para enviar faxes, será necessário um aparelho de fax ou servidor. Informações podem ser encontradas [aqui](#).

Nuvem ou local?

- Eles estariam mais inclinados a ser hospedados na nuvem? O **Hospedado pela 3CX** é uma ótima opção para clientes com até 750 usuários, pois economiza custos para o cliente e elimina a sobrecarga administrativa para você. O 3CX também pode ser hospedado em uma nuvem privada ou pública. Ou talvez o cliente prefira um PABX local. Instalar o 3CX em um mini aparelho ou como uma máquina virtual em um servidor existente é suficiente para muitas empresas e pode ser muito mais barato.

“Padronize, Padronize, Padronize”

Recomendamos enfaticamente que você padronize uma determinada marca de telefone e tronco SIP para todos os seus clientes. Resista ao pedido do seu cliente para usar seu próprio tronco SIP ou telefones antigos/especiais. Isso tornará muito mais difícil para você dar suporte à sua base de clientes. Decida por uma marca de telefone e um tronco SIP, construa bons relacionamentos com esses fornecedores e conheça as marcas.

MAXIMIZAR AS VENDAS COMO CHAVE PARA O SEU SUCESSO

O 3CX oferece muitas oportunidades para agregar valor com hardware periférico e uma ampla gama de opções de integração disponíveis. Aqui estão todos os elementos que precisam ser incluídos na sua proposta final ao cliente.

A pesquisa do local

Realizar uma pesquisa sobre a rede atual e o ambiente do escritório é fundamental para propor um novo sistema telefônico e fornecer um orçamento preciso. As principais questões que você precisará observar durante a pesquisa no local são as seguintes:

- Eles operam um sistema analógico ou baseado em IP?
- A rede está preparada para VoIP? Pelo menos para a LAN?
- Eles têm switches PoE?
- Eles têm um firewall compatível com VoIP? Você consegue acessá-lo para criar regras de encaminhamento de porta? Você consegue desativar o SIP ALG?
- O cliente tem velocidade de internet adequada para suportar usuários remotos, filiais ou provedores de serviços VoIP?
- Eles já têm um servidor com capacidade suficiente para adicionar uma VM extra?
- Se ainda não tiverem um, o rack do servidor tem espaço para outro servidor?
- Eles têm algum Telefone SIP existente que possa ser reutilizado?

Planejamento do sistema proposto

Hospedado, nuvem privada ou local?

- Menos de 10 usuários e procura uma opção que não precise de manutenção? Sugira o 3CX SMB FREE
- Mais usuários, mas quer zero gerenciamento? Sugira um sistema dedicado Hospedado pela 3CX
- Em uma nuvem privada gerenciada pelo administrador de TI? As assinaturas dedicadas do 3CX podem ser autogerenciadas na Amazon, Azure, Google e muito mais
- No local? O 3CX pode ser instalado no Windows/Linux (virtualizado com VMware, Hyper-V ou KVM)

Observação: As assinaturas 3CX podem ser facilmente atualizadas - no local e imediatamente - diretamente a partir do console de gerenciamento ou do portal do revendedor, se a chave estiver vinculada à sua conta. Apenas a diferença no preço da assinatura será cobrada! Sem multas!

Qual Licença 3CX?

- O 3CX SMB FREE é para até 10 usuários.
- As assinaturas PRO ou Enterprise dedicadas são baseadas no número de chamadas simultâneas.

Número de chamadas SIM

Para assinaturas dedicadas, descubra quantas chamadas o cliente precisará durante o uso máximo para que você possa cotar a licença 3CX correta. O 3CX Dedicado não é licenciado por número de ramais, mas por número de chamadas simultâneas, incluindo chamadas internas. Como regra geral, você pode usar a seguinte fórmula.

Número de ramais internas

Você pode encontrar nossa calculadora online [aqui](#) para obter uma estimativa do tamanho da licença necessária. Isso pode variar para volumes de chamadas acima da média. Se desejar mais orientações, entre em contato com o gerente da sua conta 3CX para obter assistência.

Qual Edição do 3CX?

- **SMB FREE** - Inclui recursos básicos de PBX, videoconferência, chat ao vivo e integração com o WhatsApp. Até 10 usuários
- **Dedicated PRO** - Adicione tronco SIP, IVR multinível, filas de chamadas, relatórios de chamadas e chats, integração com CRM e muito mais
- **Enterprise Dedicada** - Adiciona encaminhamento baseado em habilidades, failover, controle de gravação de chamadas, branding corporativo (logotipo no telefone IP)

Saiba mais sobre as diferenças entre as versões em nossa [página de comparação de recursos](#). Você pode atualizar um cliente para uma edição superior ou adicionar chamadas SIM a qualquer momento diretamente do seu portal de revendedor.

A citação

Escrever a citação deve ser um processo cuidadoso. Há muitos pequenos detalhes a serem considerados que podem não ter sido pensados imediatamente.

- Você precisa remover e descartar o sistema antigo?
- Você levou em consideração o tempo necessário para a instalação? Você precisa de aproximadamente um minuto para desembalar e montar cada telefone. Se o seu cliente precisar de 60 novos telefones, isso representa uma hora extra de tempo faturável.
- Haverá necessidade de trabalhar fora do horário comercial normal? Muitas vezes, as empresas não podem se dar ao luxo de ter seus sistemas de comunicação fora de serviço durante o horário comercial e, portanto, exigem que você implante o novo sistema após o expediente ou no fim de semana.
- Você descobriu se o sistema é alimentado por switches “Power over Ethernet” (PoE) ou se precisará comprar adaptadores CA para os telefones?
- O cliente precisa de algum treinamento sobre como usar o novo sistema? Lembre-se de reservar tempo suficiente para o treinamento de usuários e administradores.

Você incluiu um contrato de suporte?

Os contratos de suporte são uma parte fundamental da receita recorrente que você não deve perder a oportunidade de ter com seus clientes. Fazer com que os clientes assinem esses contratos é algo que os revendedores de telefonia tradicional vêm lucrando há anos, e você também deveria fazer o mesmo. Os contratos de suporte podem ser personalizados de acordo com as necessidades individuais de cada cliente. Alguns dos itens que podem ser adicionados aos contratos são:

- Suporte de emergência
- Número definido de horas de manutenção por mês
- Garantia estendida do hardware

Os contratos anuais são as melhores opções. Tente obter um sempre que possível e certifique-se de que seja uma renovação automática. No final, você decide o conteúdo dos seus pacotes de suporte. Eles podem ser tão abrangentes ou simples quanto você quiser.

Você ofereceu um pacote de leasing?

O leasing é uma boa opção para ajudar a fechar vendas. Os clientes não precisam comprar os telefones à vista e podem facilmente atualizá-los após o término dos períodos estabelecidos. Isso permite que eles obtenham financiamento mais facilmente e preserve sua linha de crédito. Em vez de ter que pagar milhares em um pagamento inicial, você pode oferecer a eles a facilidade de pagamentos mensais baixos. Isso torna o produto mais acessível para o cliente e gera mais receita para sua empresa.

Você incluiu treinamento?

O treinamento é a última grande despesa de tempo para a instalação de cada cliente. É essencial garantir que o sistema seja usado de forma eficiente. Se você instalar um novo sistema telefônico e deixar que o cliente se vire sozinho, é provável que ele não fique tão satisfeito com o sistema, pois não conhecerá todas as funcionalidades.

Para economizar tempo ao telefone, seria útil fornecer alguns materiais para seus clientes consultarem depois que você sair. Os materiais para levar para casa são importantes para referência posterior, mas ainda assim é bom realizar um treinamento no local. Reunir entre 10 e 20 participantes por vez e orientá-los sobre os recursos que usarão diariamente lhes dá as ferramentas para usar o sistema que você implantou da maneira mais eficiente. Isso envolve simulações de videoconferências e audioconferências, acesso ao correio de voz e agendamento de reuniões.

O treinamento administrativo é igualmente importante. Reserve um tempo para conversar com a pessoa que será responsável por configurar os ramais e as ações nos bastidores, se não for você, e treine-a para que não precise ligar para você com tanta frequência quando for necessário fazer alterações. O mesmo vale para a recepcionista. Ela lidará com mais recursos do sistema do que um funcionário comum. Assim como o treinamento administrativo, isso lhe dará as ferramentas necessárias para se sentir confiante com o novo sistema telefônico.

Demonstração do 3CX em ação

- Instale o app no celular do cliente e forneça o Código QR.
- Mostre a ele os seus melhores Telefones IP.
- Use a chave de licença gratuita para configurar uma avaliação ao vivo para o cliente.

A implantação - preparando-se para a instalação

O orçamento está completo e o cliente concordou com o trabalho envolvido, agora é hora de realmente fazer o trabalho. A preparação é fundamental para a implantação. Antes de fazer a implantação no cliente:

- [Instale](#) o 3CX na sua empresa e familiarize-se com ele.
- Faça o [Curso de Treinamento Básico 3CX](#)
- [Obtenha a certificação](#)
- Certifique-se de usar [Telefones IP](#) e [trancos](#) certificados.

Prepare uma folha de implantação com as informações essenciais de que você precisará durante a instalação — você pode usar este [exemplo de folha de implantação de sistema telefônico](#). Ter o conhecimento e as informações necessárias à mão é fundamental para parecer profissional e realizar o trabalho.

Venda a solução certa, ofereça valor real

Apresentar a solução 3CX certa a um cliente não é apenas resolver uma questão técnica. Trata-se de oferecer um valor comercial mensurável. Ao alinhar a solução com as necessidades específicas do cliente, você pode ajudar a reduzir custos, melhorar a experiência do cliente e aumentar a eficiência da equipe.

Isso posiciona você como um consultor de confiança, não apenas um revendedor 3CX.

A comunicação clara desses benefícios é essencial para fechar negócios e construir relacionamentos de longo prazo.

Implemente fora do local e faça um teste ANTES de entrar em operação.

A melhor maneira de limitar o tempo de inatividade para o seu cliente é ter a maioria das coisas configuradas antes de ir ao escritório dele. Isso limitará o tempo em que eles ficarão sem um sistema funcional e fará com que você pareça mais eficiente e profissional. A 3CX tem uma equipe de suporte pronta para ajudar se você encontrar problemas durante a implantação ou os testes. Você pode aguardar respostas e corrigir problemas sem que o seu cliente fique olhando por cima do seu ombro e te estressando.

A reunião de acompanhamento

O objetivo desta reunião é garantir que tudo esteja funcionando como deveria e que todos os funcionários estejam se sentindo confortáveis com o novo sistema. Mais importante ainda, ela garante a satisfação do cliente e uma boa referência para trabalhos futuros.

“Começamos a vender o 3CX em 2010, com o lançamento da versão 9. O 3CX é um sistema moderno que não está limitado a ter de suportar aparelhos telefônicos digitais antigos, como Avaya e Mitel. Consideramos o 3CX uma excelente opção para todas as empresas; muito rico em recursos, com um excelente ecossistema de aplicativos de terceiros existentes, bem como uma arquitetura onde complementos personalizados podem ser criados para atender às necessidades de qualquer empresa..”

Jonathan Rapoport

PRESIDENTE DA 1ST CHOICE BUSINESS PHONES