

CATALINA

тренінговий матеріал

December, 2022



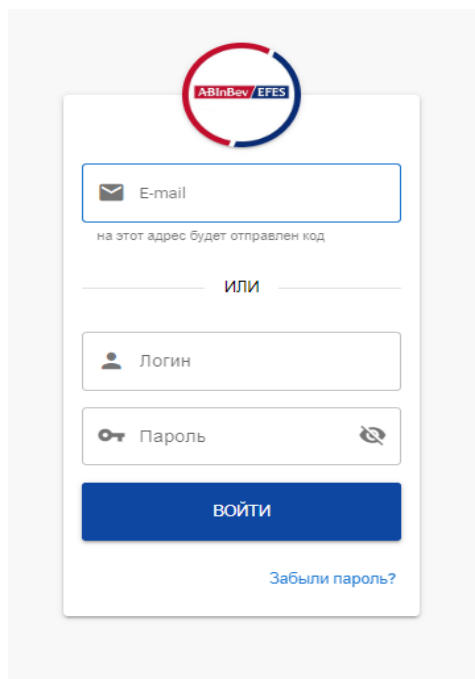
Зміст

1) Вхід в систему Catalina	3
2) Встановлення та налаштування MicroSIP	3
3) Робота із запитами. Призначений на.....	5
4) Мітки за запитами	5
5) SLA мітки	6
6) Додаткові поля введення.....	6
7) Коментарі: редагування, зміни лічильників, хронологія збережень.....	7
8) Збереження фільтра у запитах.....	7
9) Інформація по ТТ	7
10) Індивідуальний підпис.....	9
11) Відправка email у завданні	9
12) Робота з модулем замовлення.....	10
13) Статуси операторів	15
14) Автоматизація статусів телефонії.....	15
15) Історія дзвінків на запит.....	15
16) Чат	19
17) База знань.....	16
18) Управління статусами агентів.....	18
19) Управління запитами.....	20
20) Dashboard "Статус агентів"	20
21) Dashboard "Входящая линия"	21
22) Звіт "Статус агентів"	23
23) Звіт «Заказы за период»	23
24) Pdsn «Визиты за день»	24
25) Модуль дзвінків	25
26) Анкеты.....	25

1) Вхід у систему Catalina

Для входу в систему необхідно виконати такі дії:

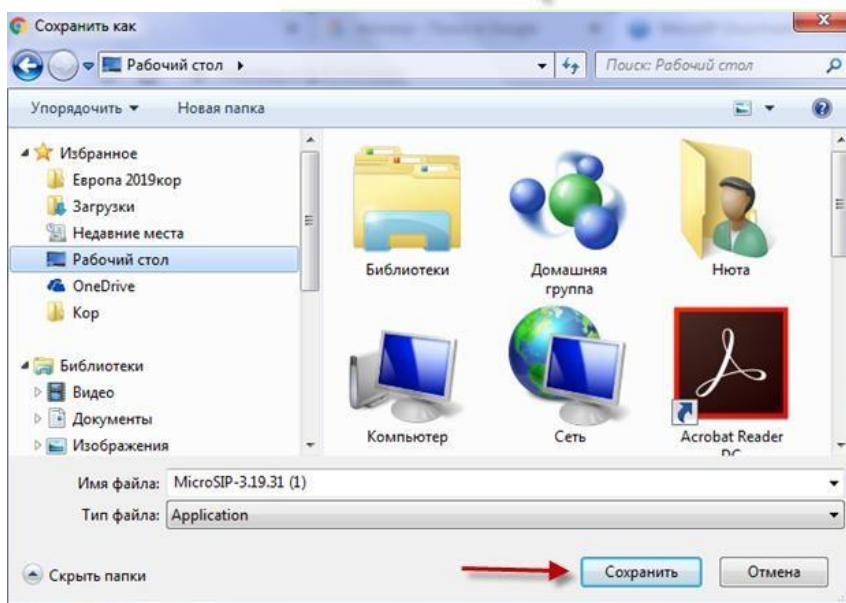
1. Перейти за наступним посиланням: <https://catalina.abinbevefes.app/login>
2. Натиснути кнопку «Войти»



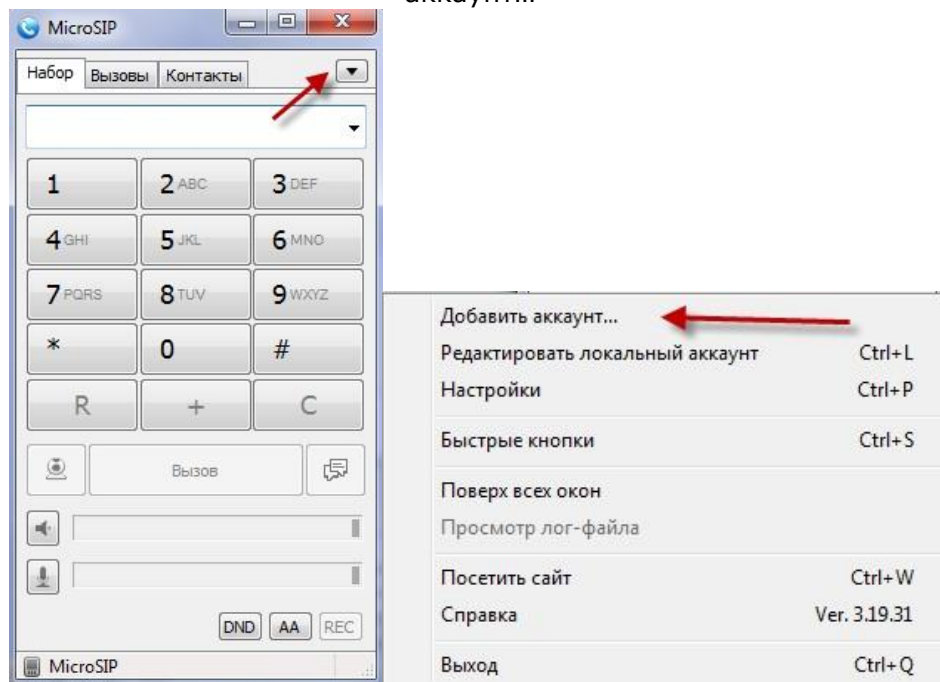
2) Встановлення та налаштування MicroSIP

Завантажуємо програму з офіційного сайту за посиланням <https://www.microsip.org/downloads>

MicroSIP Downloads - Installer and Portable version



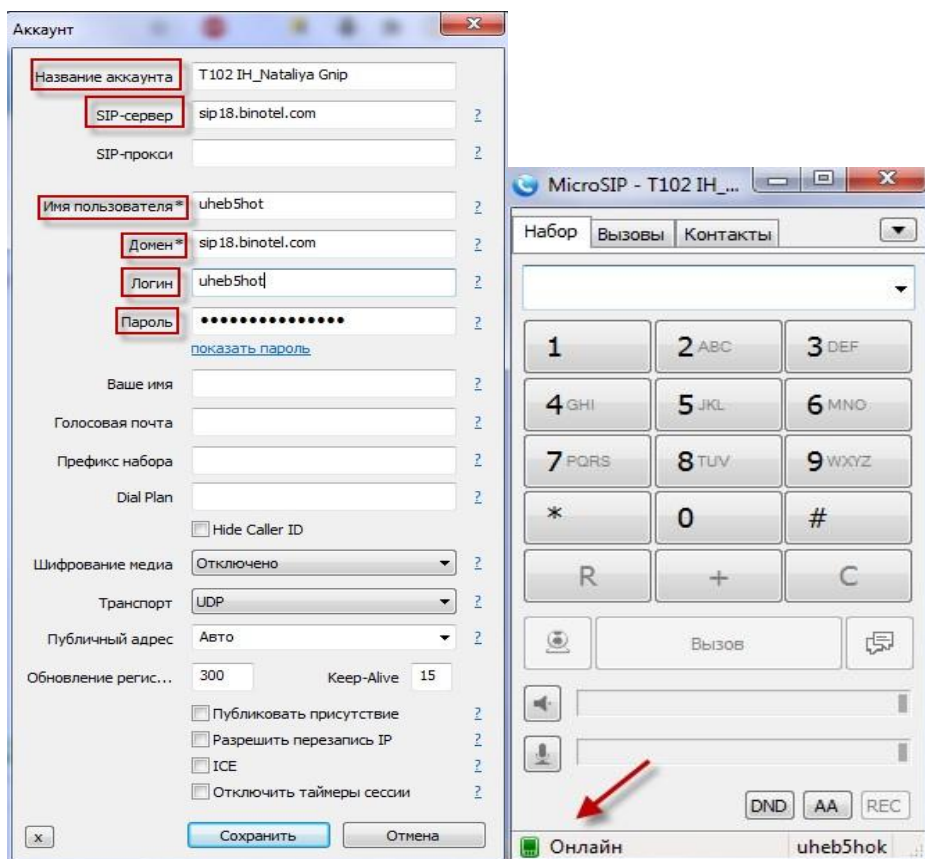
Налаштування облікового запису MicroSIP У вікні натискаємо на стрілку вниз, як на скріншоті нижче. З меню вибираємо пункт «Добавить аккаунт...»



Заповнюємо наступні поля для входу:

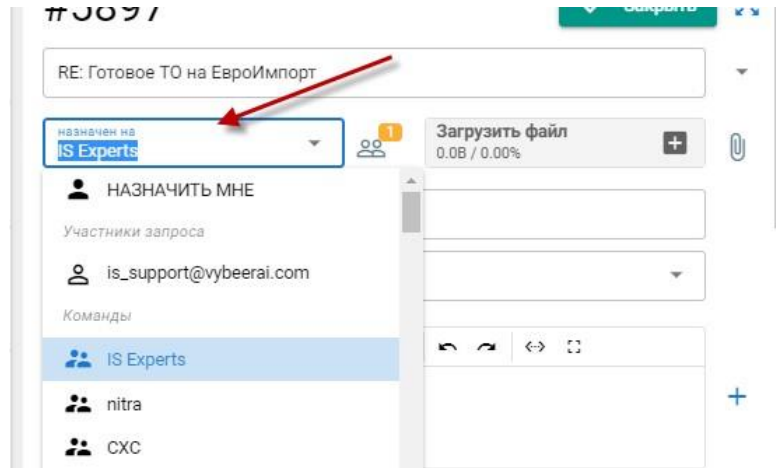
- Назва облікового запису (об'єкт оргструктури)
- SIP-сервер (sip18.binotel.com)
- Ім'я користувача* (особистий логін для дзвінків)
- Домен* (sip18.binotel.com)
- Логін (особистий логін для дзвінків)
- Пароль (особистий пароль для дзвінків)

Після цього натискаємо кнопку «Зберегти». Значок зміниться на "Онлайн"

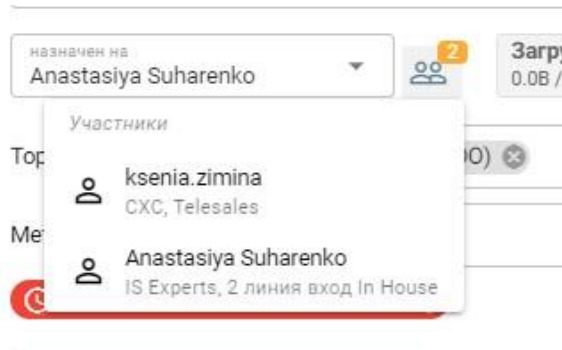


3) Робота із запитами. Призначений на ...

Співробітник може призначити запит на будь-яку групу або співробітників зі своїх груп. У списку "назначить на" першим пунктом відображається авторизований співробітник, щоб він міг оперативно призначити на себе запит.

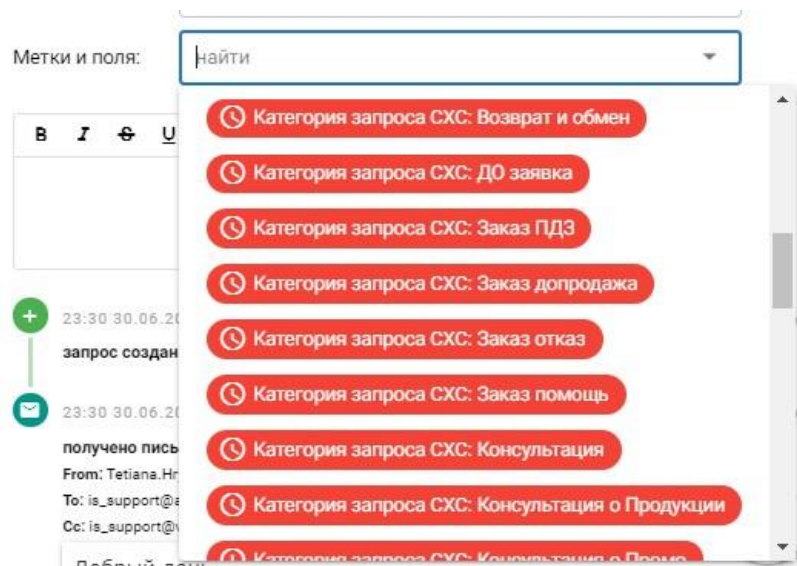


Існує можливість перепризначити запит на співробітників не зі своєї групи, які раніше працювали із запитом (учасники запиту): призначити запит можна всім, хто брав участь у запиті (навіть якщо завдання стоїть на іншому співробітнику чи групі).



4) Мітки за запитами

Співробітник може бачити лише мітки зі своєї групи та загальні для всіх груп, а також проставляти необхідні мітки для запитів



5) SLA мітки

Механізм установки SLA міток для запитів працює за такими правилами:

- SLA мітка може бути встановлена запиту з доступних користувачеві категорій міток
- SLA мітка може бути замінена на іншу або видалена протягом 4 хвилин з моменту ПЕРШОЇ установки SLA мітки
- Після закінчення 4-х хвилин видалення мітки недоступне і вибір інших міток із SLA також недоступний.
- Якщо запит закрито, SLA стоп.

Sla на запит

Час SLA за запитом розраховується від моменту СТВОРЕННЯ запиту з урахуванням тривалості в секундах, встановленої для конкретної мітки, на момент ВСТАНОВЛЕННЯ мітки.

Якщо SLA для мітки було змінено, ця зміна вплине лише на нові запити. Створені раніше з цією міткою запити не перераховуються.

Унікальність sla міток

Передбачається, що запит може бути призначена тільки одна SLA мітка. Контроль за тим, щоб користувачеві була доступна лише одна категорія міток із SLA, здійснюється на стороні адміністратора системи Catalina.

6) Додаткові поля введення

У формі редагування запиту можна додати поля із доступних співробітнику груп. Для цього співробітнику потрібно вибрати одне або кілька полів із доступного списку. Після цього вибрані поля з'являться у формі і для них можна встановити значення певного типу (текст, число або дату за допомогою календаря, що випадає).

Метки и поля:

приоритет запроса: Срочно

Статус запроса: В работе

Статус запроса: Назначен

Статус запроса: Ожидание ответа клиента

Статус запроса: Принят

Тип запроса: Запрос "Перезвонить"

Тип запроса: Запрос "Потерянный звонок"

Поле: Дата выполнения

Поле: Номер запроса OTRS

Метки и поля:

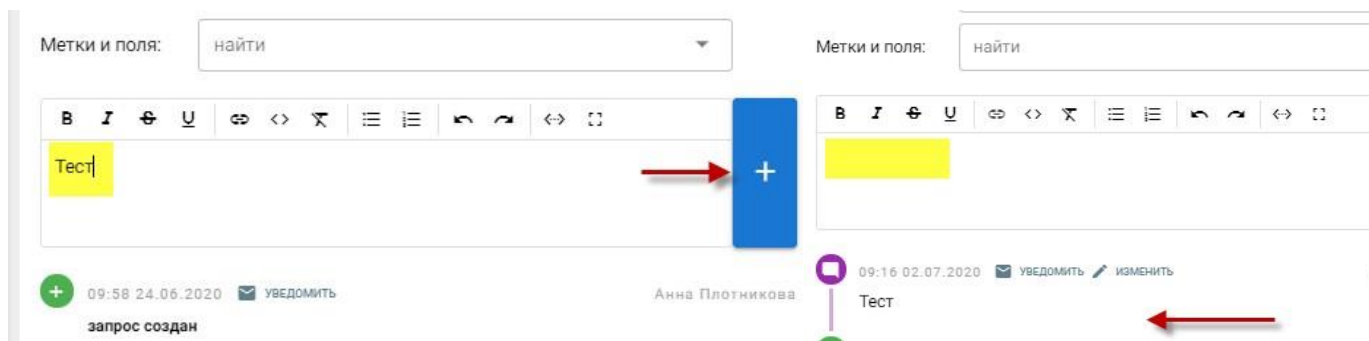
Дата выполнения:

Метки и поля:

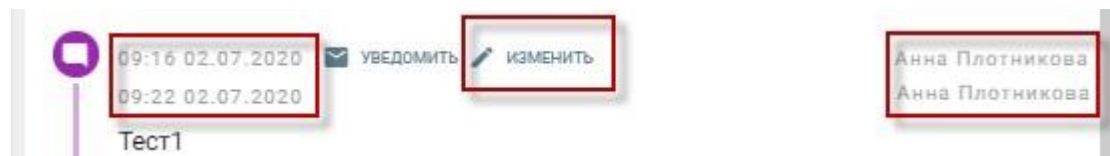
Дата выполнения: 2020-07-02

7) Коментарі: редагування, зміни лічильників, хронологія збережень

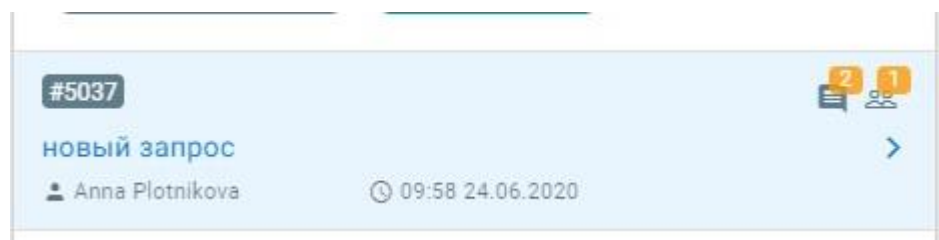
Поле коментарів очищується після збереження; коментарі йдуть вниз із сортуванням останні вгорі



У стрічці є можливість редагувати власні коментарі. Час зміни фіксується.

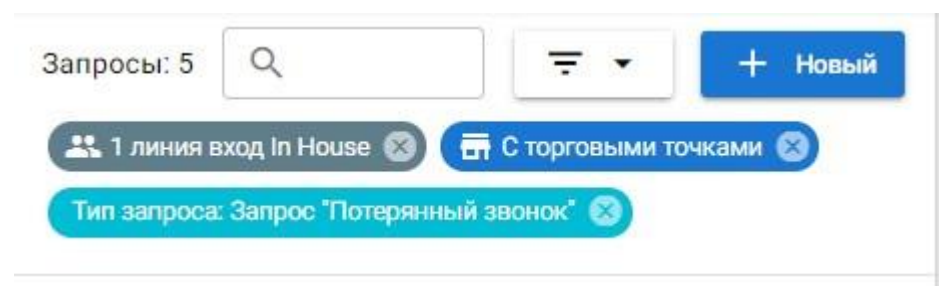


Зміна лічильника завантажених файлів та коментарів



8) Збереження фільтра у запитах

Після налаштування фільтрів при перемиканні на інші сторінки фільтр не збивається. Повторно налаштовувати фільтр потрібно лише при оновленні сесії (вхід у систему/оновлення сторінки)



9) Інформація про ТТ

Інформація ТТ для користувачів доступна в лівій панелі модуля роботи з запитами. Для пошуку можна використовувати такі варіанти:

- Адреса
- Юр. Назва
- Телефон ТТ
- ТС
- ТПД

При натисканні на ТТ створюється автоматичний фільтр на запити, до яких прив'язана обрана ТТ. Щоб побачити більш детальну інформацію з ТТ, необхідно натиснути стрілку вниз, поряд з ТТ. Детальна інформація містить таке:

- Канал ТТ
- Логін та пароль В2В
- Характер продажу
- Контактні номери телефонів
- Специфіка роботи дистриб'ютора
- Тип/подтип ТТ
- Обладнання, яке встановлено в ТТ
- Територія (Регіон, ТС, М2, сектор)
- Заборгованість у грошах та по тарі
- Продажі, які були за останні 2 тижні
- Візити, які будуть найближчі 2 тижні
- Коментарі

До ТТ можна прив'язати додаткові контакти. Для цього натискаємо кнопку «Додати контакт». Вказуємо наступну інформацію: Ім'я, Посада, Телефон.

10) Індивідуальний підпис

При кліку у правому верхньому кутку на іконці із зображенням чоловічка та своїм ім'ям відкриється вікно редагування профілю. У цьому вікні можна за допомогою вбудованого редактора створити підпис, який буде додаватися при надсиланні листів.

11) Відправка email у завданні

За подіями у листі, наприклад:

- завдання призначено на виконавця
- доданий коментар
- додана мітка
- и т.д.

можна надіслати Email повідомлення учасникам запиту.

У випадку, якщо повідомлення надсилається по завантаженому файлу, одержувачу прийде лист з посиланням для перегляду цього файлу.

Якщо до запиту прив'язана ТТ, у тіло листа автоматично додається інформація щодо цієї ТТ.

Отправить уведомление на EMAIL
по запросу #2053

Получатели:

☐ СНЯТЬ ВСЕ
 ☒ ВЫБРАТЬ ВСЕ

☒ ksenia.zimina (ksenia.zimina@ab-inbev.com)
CXC, Telesales
 ☒ Anastasiya Suharenko
(anastasiya.suharenko@vybeera.com)
IS Experts, 2 линия вход In House

Тема письма:

Текст письма:

B *I* U
↶ ↷ ↻ ↺ ↻ ↺
☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷
↶ ↷ ↻ ↺ ↻ ↺
↶ ↷ ↻ ↺ ↻ ↺

Добрый день!
 1000002301732, Калита (Шангал ООО), Тамбов г.,
 Островитянова ул., 15

 Запрос #2053 назначен на **Anastasiya Suharenko**

12) Работа с модулем замовлення

Початок роботи

Перед початком роботи, необхідно перевірити, чи всі умови в запиті виконані:

Максим Воронин

Выйти

2282946

Тест

назначен на
Максим Воронин

Загрузить файл

0.0B / 0.00%

для поиска по сотрудникам введите более 2х символов

перетащите один или несколько файлов на серое поле

Торговая точка:

Шафиков И.Г. ИП

Метки и поля:

найти

B *I* U
↶ ↷ ↻ ↺ ↻ ↺
☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷
↶ ↷ ↻ ↺ ↻ ↺
↶ ↷ ↻ ↺ ↻ ↺

для быстрого сохранения без мышки: TAB -> ENTER

Начать визит

Задача по ТТ

09:05 29.07.2021

уведомить

запрос создан

Отменить запрос

maksym.voronin@abinbev.com

1. Запит призначений на Вас
2. Торгова точка прив'язана
3. При виконанні пунктів вище буде доступна кнопка «початку візиту».
4. Після натискання на «почати візит», у правому нижньому кутку з'явиться кнопка створення замовлення

10

4

5. Після натискання на кнопку створення замовлення, до вибору буде доступно 3 типи замовлення:

Замовлення Telesales-основний тип замовлення для DA

Повернення тари- цей тип замовлення дозволяє оформити повернення тари з ТТ

Замовлення B2B- Тип замовлення, реалізований для допродажу B2B. Оскільки тільки при його виборі буде доступне ексклюзивне промо B2B.

Параметри ФО, допоміжні кнопки вікна замовлень

1. Вибір необхідного складу, якщо у ТТ він один*, поле буде заповнено автоматично
2. Вибір необхідного прайс-листа (ФО), якщо у ТТ він один*, поле буде заповнено автоматично
3. Вибір порядку оплати замовлення *якщо кілька, то поле буде порожнє і буде підсвічене червоним, як показано на прикладі 3.

5

4. Кнопки, які дозволяють регулювати розмір вікна замовлення

5. Закриття вікна замовлення

6. Кнопка копіювання номера замовлення

7. Кнопка, яка показує всі позиції на замовлення

8. Кнопка, яка очищує замовлення

9. Кнопка, яка видаляє замовлення

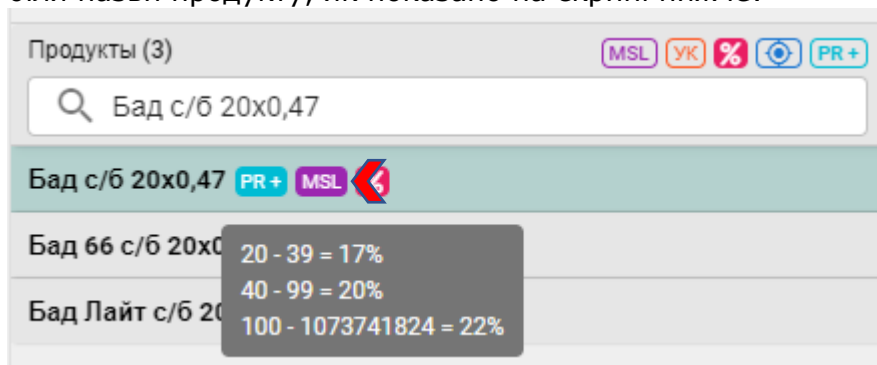
10. Кнопка, за допомогою якої можна налаштувати візуальне подання полів у вікні замовлення

Фільтри вікна замовлень

У вікні замовлень реалізовано 2 типи фільтрів: за продукцією та за іншими критеріями. Фільтри з продукції:

Текстовий фільтр, який дозволяє знайти продукт ввівши його назву повністю, або частину назви.

-  Фільтр, який залишає лише ті продукти, які заведені у пріоритетному списку MSL Титани
-  Фільтр, який показує продукти, на які існує акція «Встигни купити»
-  Фільтр, який показує продукти, на яких необхідно зробити фокус продажів
-  Фільтр, який показує продукти об'єднаного сегменту Premium+
-  Фільтр, який показує продукти, на які поширюється складна знижка. Перевірити який саме %, можна перевірити, натиснувши на аналогічну іконку біля назви продукту, як показано на екрані нижче:



Фільтри за іншими критеріями:

Внеш. код продукта	Цена	Промо с КУ 	УК 	Итого с КУ	Остатки 
63884RU	68,90			58,57	9 272
69603RU	70,10			59,59	807
78446RU	56,70			48,20	4 997

1. Фільтр, який показує продукти та ціни простих промо акцій.
2. Фільтр, який показує продукти та ціни акції «Встигни купити»
3. Фільтр, який показує продукти, на яких є залишок. За промовчанням цей фільтр завжди застосований.
4. Фільтр, який показує продукти, які зараз є у замовленні.
5. Фільтр, який показує польове замовлення на цей продукт.

Робота із замовленням

Після того, як продукцію було знайдено, необхідно проставити необхідну кількість у полі, яке виділено жовтим на екрані нижче і так по кожній позиції.

Склад Гринвуд ООО Томск		Прайс-лист Розничная OFF Томск		Порядок оплаты безналичный расчёт					
Продукты (6) MSL UK % PR+ 🔍		Внеш. код продукта	Цена	Промо с КУ ☐	УК ☐	Итого с КУ	Остатки ☒	Заказ ☒	Сумма
Сибирская Корона Классическое кег 30 S		280RU	4 002,00			3 521,76	30	1 ШТ. ▼	3 521,76
Бад с/б 24x0,33 PR+		31478RU	57,30			50,42	126	24 ШТ. ▼	1 210,18
Ловенбрау Темное кег 20 S PR+ %		17057RU	4 136,00	1 998,52		1 998,52	27	1 ШТ. ▼	1 998,52
Хугарден Белое с/б 12x0,75 PR+ %		870RU	127,10	83,89		83,89	622	12 ШТ. ▼	1 006,63
Бад с/б 20x0,47 PR+ MSL %		63884RU	71,20	43,86		43,86	23 047	20 ШТ. ▼	877,18
Леффе Рубин кег 20 S PR+ UK		10965RU	8 260,00		2 643,20	7 268,80	5	1 ШТ. ▼	7 268,80

Важливий момент! Звичайна знижка (промо з КУ) і складна знижка (залежить від кількості) буде застосовуватися за замовчуванням, а якщо продукт необхідно вибити за ціною. скрині нижче:

Продукты (1)	Внеш. код продукта	Цена	Промо с КУ	УК	Итого с КУ	Остатки	Заказ	Сумма
Лёффе Рубин кег 20 S	10965RU	8 260,00	☐	☐	2 643,20	5	1	2 643,20

Після того як замовлення буде повністю сформовано, в нижній частині блоку замовлення, перевіряємо:

1. Суму замовлення «Разом»
2. Замовлений обсяг

Без скидки: 10 002,00 руб.
Скидка: -3 481,23 руб.
Итого: 6 520,78 руб. (мин. 1500 руб.) 4,50 дал. (мин. 3 дал.)

Дата доставки
Заказ до 15:00 17:00

30/07/2021

Комментарии к заказу
комментарий 123456

3. У разі потреби залишаємо коментар до замовлення
4. Цей блок показує дату доставки. Натиснувши на цю кнопку, буде доступний календар у якому зеленим підсвічені рекомендовані дні доставки
5. Інформація, про час до скільки приймає ТТ замовлення, за часом DA та ТТ
6. Після перевірки, закриваємо вікно, натиснувши у верхньому правому кутку кнопку закрити:

2021
Пт, Июл 30

< Август > < 2021 >

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

ОТМЕНИТЬ
ВЫБРАТЬ ДАТУ

Робота із запитом, після оформлення замовлення

1. У самому запиті ми побачимо що прикріпилося замовлення

2. Якщо натиснути номер замовлення, то розвернутися всі деталі

3. Встановлюємо мітку запиту, якщо цього не було зроблено раніше.

Оскільки якщо до запиту не задана певна позначка*, то ви не зможете закрити запит та з'явиться слід. вікно:

В запросе есть заказы, однако не установлена метка для классификации визита. Укажите необходимую метку и повторите закрытие запроса

*«Перезвонить», «потерянный звонок», «TS_Исход», «TS_Вход», «TS_Автозаказ», але цей перелік може бути скоригований

4. Кнопка «закрити запит» після натискання ви зможете прописати коментар до візиту у вікні:

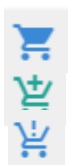
Продукты	Цена	Кол-во	Итого
Черниговское Белое кег 20	1 618,40	1	1 618,40
Леффе Брюне ж/б 24x0,5	153,80	50	4 902,38
Итого по заказу: 6 520,78 руб. (4,50 дал.)			

5. Після натискання кнопки «завершити візит» замовлення синхронізується з SWE.

Часто задавані питання

Как понять что заказ синхронизирован?

У запиті біля номеру замовлення буде піктограма, яка означає:



замовлення синхронізовано

замовлення не синхронізовано, його можна коригувати

помилка синхронізації, необхідно повідомити керівника та експерта з підтримки каталіни.

Якщо запит закрито та замовлення синхронізовано, можна повторно відкрити запит та змінити замовлення?

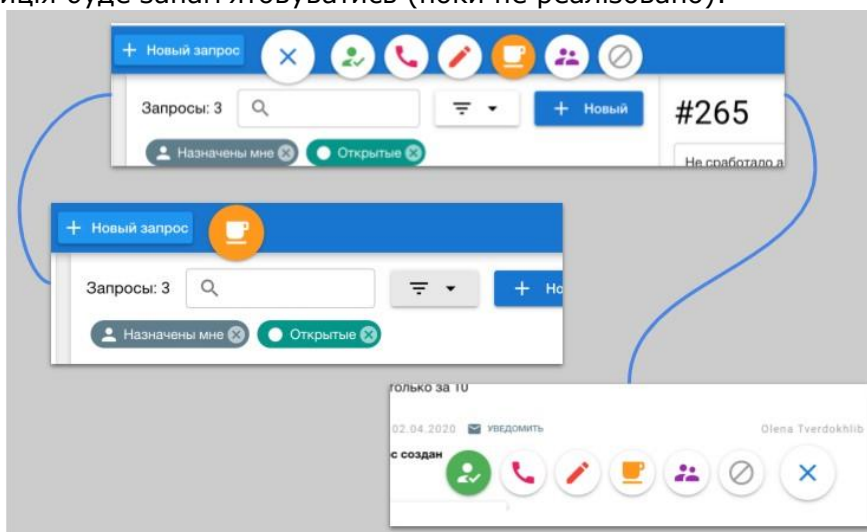
Якщо запит ви закрили сьогодні, то сьогодні запит можна відкрити, але редагувати вже синхронізоване замовлення немає можливості. У разі необхідності додати позиції

можна буде в тому ж запиті створити ще одне замовлення і закрити запит. Таким чином в одному запиті буде 2 замовлення.

13) Статуси операторів

Статуси оператора відображаються у вигляді "кнопок, що висять" з можливістю переміщення та згортання/розгортання списку статусів.

- За промовчанням кнопки відображаються внизу сторінки в розгорнутому вигляді.
- Активний статус відображається з фоном статусу, неактивним із білим фоном.
- Список всіх статусів можна згорнути, натиснувши велику кнопку з хрестиком. У згорнутому вигляді замість хрестика відображається кнопка з іконкою та кольором поточного статусу оператора. При натисканні на іконку список знову "розгорнеться".
- Блок зі статусами можна перемістити у будь-яке місце вікна, просто потягнувши за основну кнопку та пересунувши у потрібну позицію. Вибрана позиція буде запам'ятовуватись (поки не реалізовано).



14) Автоматизація статусів телефонії

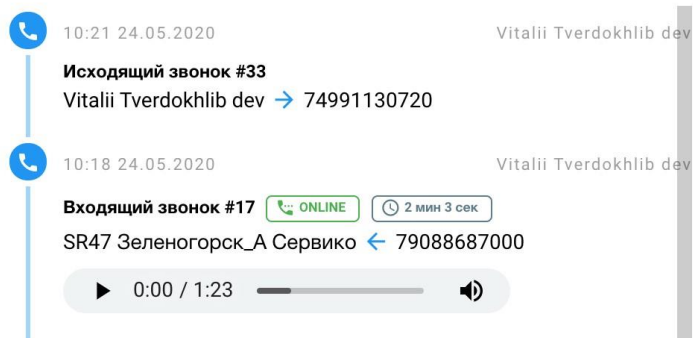
- Якщо надійшов дзвінок і оператор зняв трубку - то автоматично переводимо у статус У дзвінку незалежно який статус був до цього.
- Після того як оператор поклав трубку - автоматично переводимо його в статус Постобробка (при цьому він забирається з усіх груп на які може надходити вхідний дзвінок, а залишається доступним тільки для дзвінка за його прямим номером)
- Якщо оператор встановив статус Вільний, включаємо його до груп вхідних дзвінків
- Якщо оператор встановив Перерву або УС/ВР або примусово Постобробка, то вимикаємо його з груп вхідних дзвінків
- О 23:59 у операторів скидаються всі статуси та встановлюються у Недоступний
- Тільки супервайзер може встановити статус Тренінг і тільки супервайзер може його зняти (крім вище описаних автоматизацій).
- Вранці, коли оператор прийшов на роботу і готовий приймати дзвінки, він встановлює статус Вільний і виконується його включення до груп вхідних дзвінків.
- Після закінчення робочого дня оператор повинен встановити статус Недоступний і виконується його вимкнення з груп вхідних дзвінків.

15) Історія дзвінків на запит

В історії подій на запит відображається інформація про дзвінки, пов'язані з запитом:

- вхідний або вихідний
- номер дзвінка у базі
- статус дзвінка
- тривалість (якщо була розмова)
- співробітник, який здійснив дзвінок
- номер телефону абонента

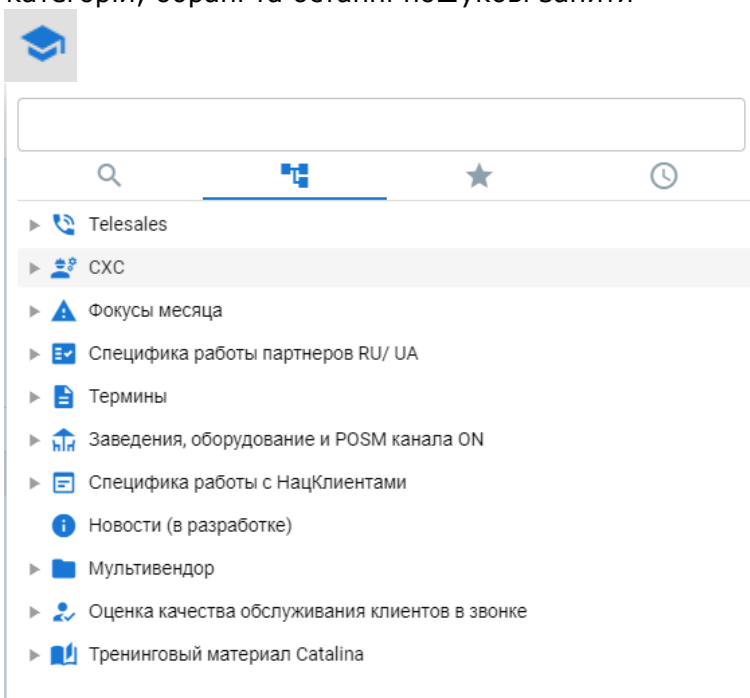
Якщо у дзвінка є запис розмови, для прослуховування відображається аудіо плеєр. Вигляд і функціональні можливості програвача залежать від браузера і можуть відрізнятися в різних браузерах (на зображеннях приклад у Chrome, Firefox, Safari)



16) База знань

База знань для користувачів доступна у лівій панелі модуля роботи із запитами.

Навігація з бази знань може здійснювати у чотирьох режимах: пошук, дерево категорій, обрані та останні пошукові запити

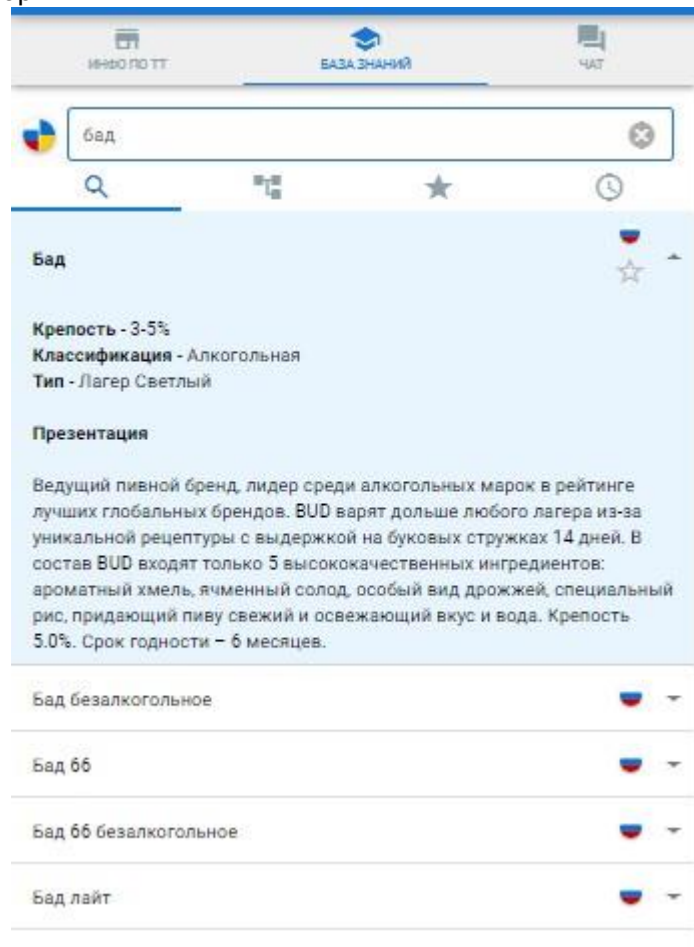


1. ПОШУК

Для швидкого пошуку Базою знань поле пошуку доступне в будь-якому з чотирьох режимів. Під час введення нового пошукового запиту відображається список знайдених (та опублікованих) статей. Перша стаття відкрита для перегляду.

Якщо користувачу встановлено кілька мов, то біля поля пошуку відображається значок поточної вибраної мови для пошуку з можливістю змінити її (за замовчуванням "усі мови").

Для пошуку статей використовується повнотекстовий пошук, який забезпечує пошук слів у різних варіантах відмінювання з урахуванням морфології російської. Пошук може бути здійснений за різними комбінаціями слів із назви статті, тексту статті, тегів, назви категорії.

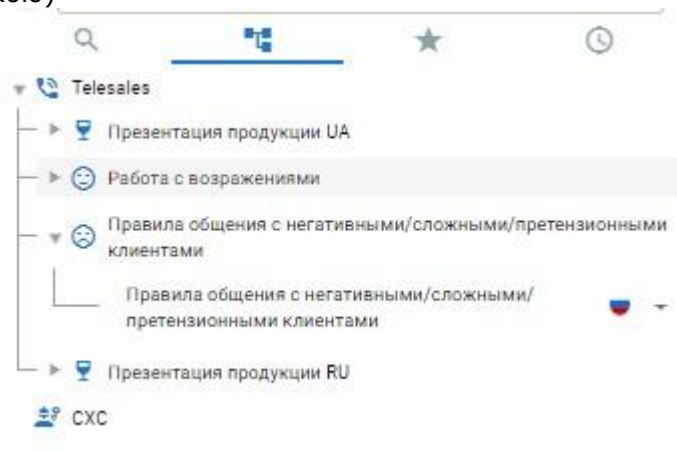


2. ДЕРЕВО КАТЕГОРИЙ

Дерево категорій за промовчанням відображається у згорнутому вигляді, де видно лише кореневі категорії. При натисканні на назву категорії відкриваються вкладені категорії та статті. Дерево категорій формується лише з "опублікованих" статей.

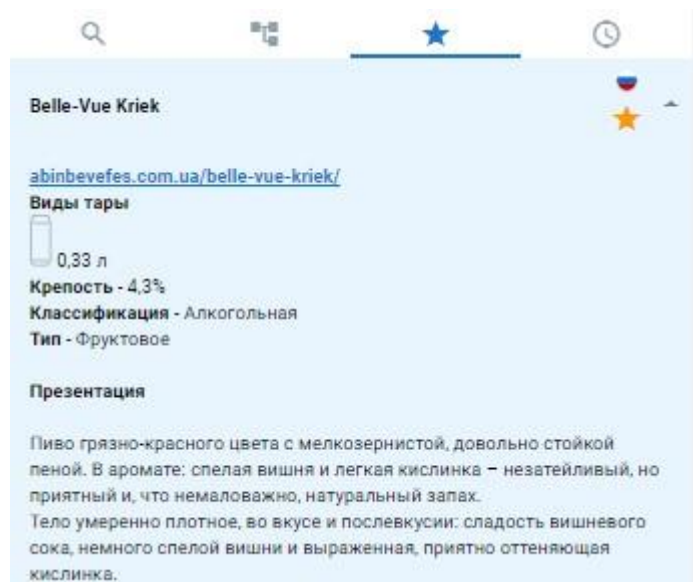
Якщо в налаштуваннях категорії вказана іконка, то ця іконка буде відображатися в дереві категорій.

За мовчанням дерево категорій формується російською мовою (для випадків "усі мови" або російською)



3. ОБРАНИ

До списку "Вибрані" потрапляють усі статті, які користувач помітив "зірочкою". Вибір мови біля поля пошуку не впливає на відображення списку вибраних - тут завжди відображаються всі статті, позначені зірочкою



4. ОСТАННІ ПОШУКОВІ ЗАПИТАННЯ

У цей розділ потрапляють останні 10 пошукових запитів користувача, які дали не порожній результат. При натисканні на будь-який запит із цього списку буде здійснено пошук статей за цим запитом.



СТАТТЯ

У "згорнутому" вигляді для статті відображається її назва, мова статті (якщо користувачу доступно більше однієї мови), і "зірочка" (якщо стаття додана до "Вибраних").

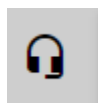
У "розгорнутому вигляді" додатково для статті відображається текст статті та вкладені файли.

Файли зображень можна збільшити та завантажити, інші типи файлів доступні для скачування.

Статус "вибрані" можна поставити для статті у "розгорнутому" вигляді.

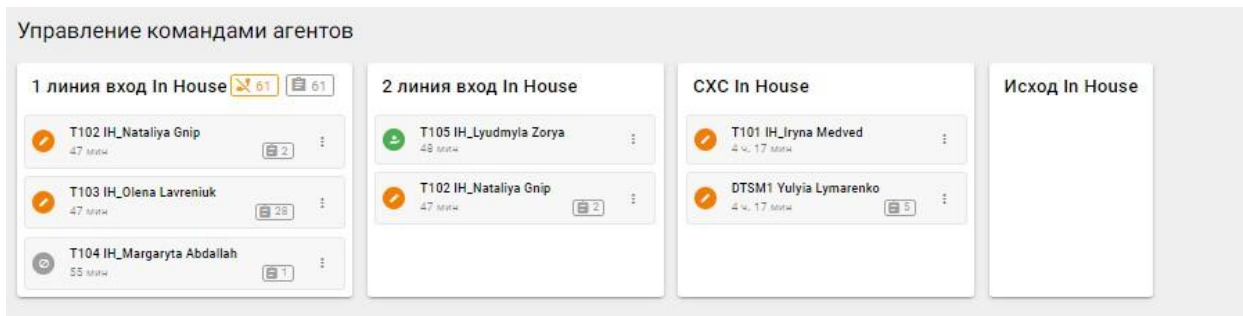
18) Управління статусами агентів

Для керування вхідними/вихідними лініями Catalina реалізовано функціонал «Управління статусами агентів» (у лівому верхньому куті кнопка «Управління командами»)



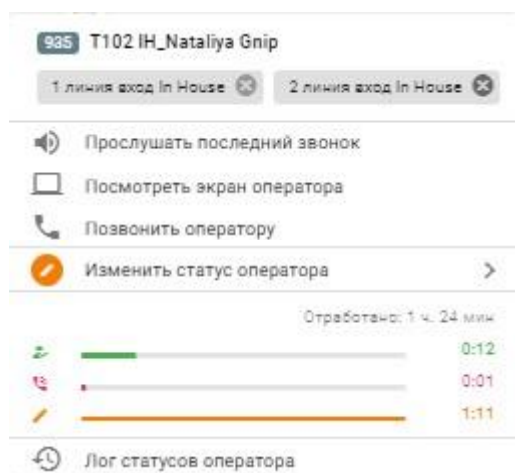
Управление командами

На екрані бачимо розподіл співробітників по групах, кількість дзвінків і кількість запитів по провайдеру.



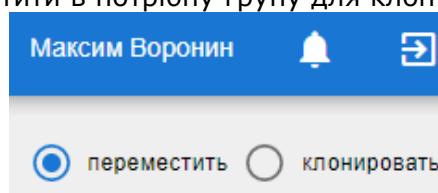
Для управління співробітниками доступний наступний функціонал:

- Видалити з групи (якщо співробітник перебуває у більш ніж одній групі)
- Прослухати останній дзвінок
- Переглянути екран оператора (У вигляді скріншота екрана. Оновлюється кожні 5 секунд)
- Зателефонувати оператору (на внутрішній номер)
- Змінити статус оператора

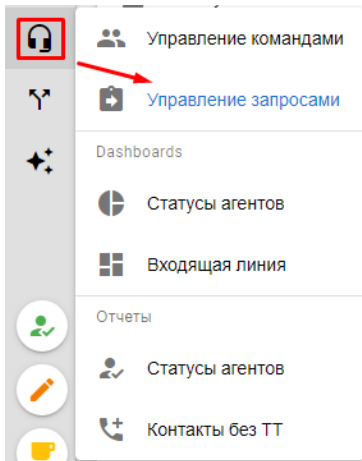


Для переміщення співробітників між групами необхідно у верхньому правому кутку вибрати «Перемістити». Після чого натиснути на потрібного співробітника та не відриваючи мишки перемістити в потрібну групу.

Для копіювання співробітників у групах необхідно у верхньому правому кутку вибрати "Клонувати". Після чого натиснути на потрібного співробітника та не відриваючи мишки перемістити в потрібну групу для клонування.



19) Управление запросами



1. Вибір групи співробітників
2. Кількість запитів на вибраній групі
3. Кількість запитів на користувача
4. Фільтр за датою
5. Фільтр по мітці
6. Фільтр по ТС
7. Фільтр за власником ТТ

Управление запросами в группе IS Experts **1**

IS Experts	Запросы IS Experts 12 из 14	Перевести на группу
Группа IS Experts 2 14	10.07.2021 4 09.08.2021 5	1 линия вход Teleperformance RU 6
anastasiya.suharenko 3 1	TC 6 Сектор 7	1 линия вход ТЕЛЕКОНТАКТ RU 27
andrey.dvornikov 1	10844000002659 в Каталіне нету промо с механикой, в Тс есть	1 линия вход ТЕЛЕКОНТАКТ UA 6
Anton.Martynsev@ab-inbev.com 1	#2342276 13:26 04.08.2021 Сиридова О.С. ИП	2 линия вход In House 6
Anton.Moroz 1	#2337789 09:27 04.08.2021 Садыкова Р.Т. ИП	2 линия вход Teleperformance RU 6
arkady.malenchenko 1	#2337344 09:00 04.08.2021 Уполномоченный Уполн. ООО	2 линия вход ТЕЛЕКОНТАКТ RU 6
evgeniy.tikhonov 1	#2331480 14:48 03.08.2021 Белова А.И.	2 линия вход ТЕЛЕКОНТАКТ UA 6
fedor.khavrach 1	#2331165 14:32 03.08.2021 Бренная А.Ю. ИП	828 support 7
Hykhorenko, Tetiana 1	тест подсветки #2327791 11:47 03.08.2021 Бренная А.Ю. ИП	СКС 6
ISDC_Воронен ІА 1	#2315733 13:45 02.08.2021 Фурман С.В. ИП	СКС In House UA 6
Maksim.Vorobin 1	#2293301 16:42 29.07.2021 Журавлева А.С. ИП	СКС RU 175
oleg.perelitsa 1	подсветка даты доставки #2292787 16:06 29.07.2021 Журавлева А.С. ИП	СКС Teleperformance RU 6
Pelepetskiy, Vladimir 1	Тест на 29 с УК #2289962 13:30 29.07.2021 Сурова М.И. ИП	СКС UA 5
Salamashenko, Igor 1	#2288113 12:04 29.07.2021 Журавлева А.С. ИП	СКС Телеконтакт RU 3

Для перекладу запиту в лівій частині вибираємо співробітника, з якого необхідно перекласти запити. Після цього в центральній частині буде видно всі запити, які у роботі у даного співробітника, цю вибірку можна відфільтрувати та виділити необхідні запити для перекладу. Після цього звертаємо увагу, що буде доступна кнопка для переведення запитів на доступні групи, або співробітників:



Після натискання на які всі виділені запити будуть перепризначені

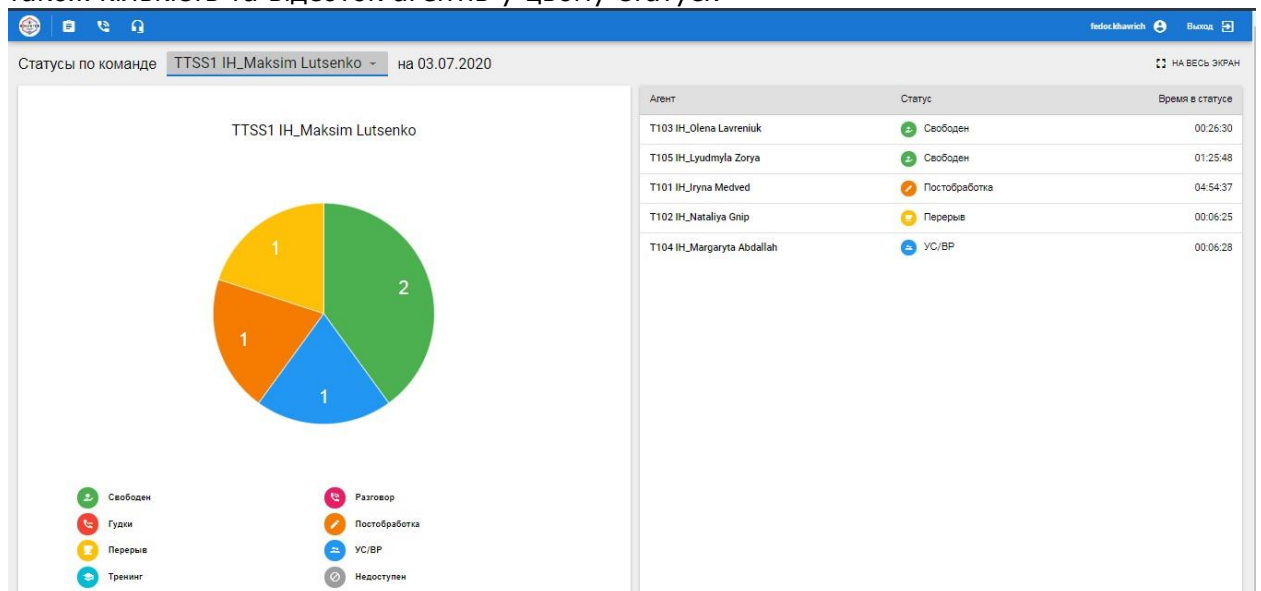
20) Dashboard "Статус агентов"

ПРЕДСТАВЛЕННЯ

Dashboard відображає загальний статус за командами T2 та T3 на поточний момент у вигляді кругових діаграм. Кожна діаграма відображає кількість агентів у кожному статусі за кожною командою.

Кольори блоків на діаграмі відповідають прийнятим у Catalina кольорам статусів (інформація про статуси розміщена під основною діаграмою).

При наведенні мишкою на блок діаграми відображається підказка щодо статусу, а також кількість та відсоток агентів у цьому статусі.



РІВНІ ДОСТУПУ

Звіт доступний користувачам, які мають прив'язку до T2 або T3, а також користувачам BackOffice з відповідним рівнем доступу (TODO).

Якщо обрано T3, то на екрані відображається загальна діаграма по всіх агентах обраного T3 (ліворуч, більша), а також окремі діаграми по кожній команді (праворуч, маленькі діаграми).

Якщо вибрано T2, то на екрані відображається діаграма агентів команди (ліворуч), а також таблиця зі статусами по кожному агенту (праворуч).

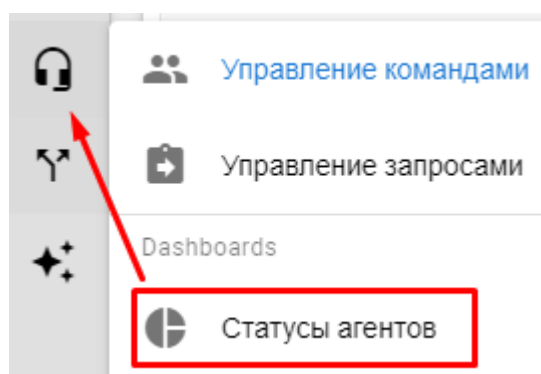
ПОВНОЭКРАННИЙ РЕЖИМ

Dashboard призначений для трансляції на екранах телевізорів та може бути переведений у повноекранний режим (кнопка праворуч "На весь экран").

Для вихода из полноэкранного режима можно нажать кнопку "Обычный режим" или ESC на клавиатуре.

ДЕ ЗНАЙТИ

Меню Агенти → Dashboard → Статус агентів.



21) Dashboard "Входящая линия"

ПРЕДСТАВЛЕННЯ

Dashboard відображає інформацію про вхідну лінію провайдера та статуси за командами T3 і T2 провайдера.

У верхній частині екрана розміщено 5 основних показників вхідної лінії по провайдеру:

- Втрачено – загальна кількість скинутих абонентом дзвінком, за якими не здійснено передзвін. Розрахунок: сума всіх відкритих запитів з міткою "Втрачений дзвінок" за провайдером.
- Передзвонити – загальне дзвінків, за якими абонент запросив передзвонити. Розрахунок: сума всіх відкритих запитів з міткою "Перезвонити" провайдером.
- Вхідна лінія - загальна кількість активних на даний момент дзвінків. Розрахунок: сума всіх дзвінків за поточний день, за якими ще не отримано статусу, що дзвінок завершено.
- Максимальний час очікування - максимальний час очікування на поточні дзвінки, які очікують відповіді оператора
Прийнятий дзвінок – відсоток прийнятих дзвінків за поточний день.
Розрахунок: співвідношення прийнятих дзвінків по відношенню до загальної кількості дзвінків за день.

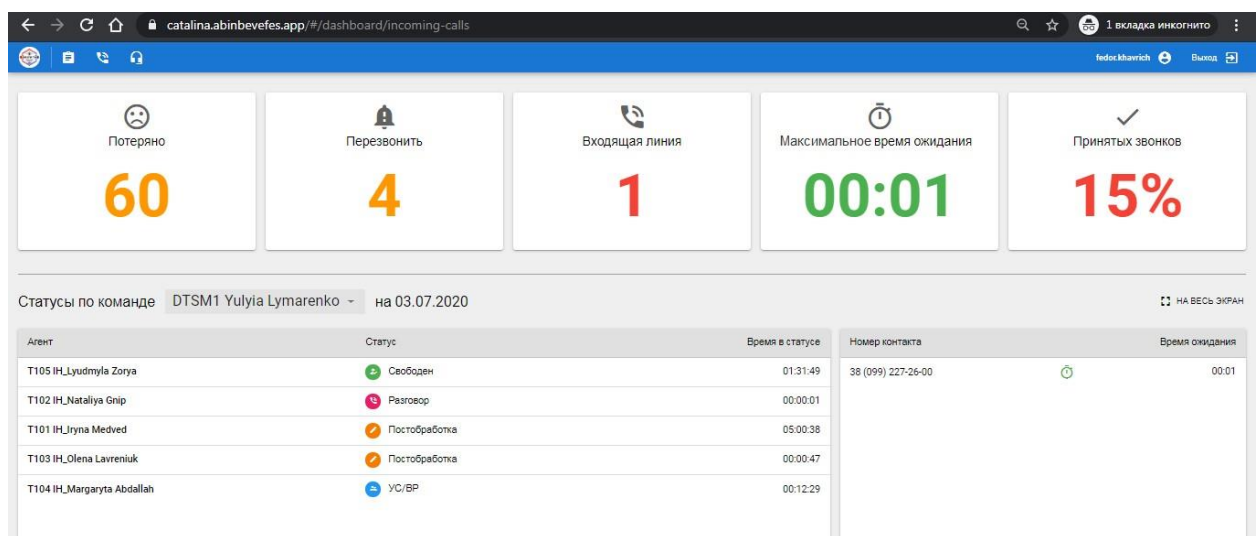
У нижній частині екрану розміщено дві таблиці:

- Статус агентів - поточні статуси кожного агента обраної команди
- Вхідна лінія – дзвінки, які очікують відповіді оператора та час очікування в секундах. Дзвінки відсортовані в порядку зменшення часу очікування.

Колірне виділення дзвінків відповідає часу очікування:

- до 10 с. - зелений,
- від 10 до 20 сек. - помаранчевий, • 20 сек. - червоний.

Аналогічно встановлюється колір для показника "Середній час очікування"



РІВНІ ДОСТУПУ

Звіт доступний користувачам, які мають прив'язку до T2 або T3, а також користувачам BackOffice з відповідним рівнем доступу (TODO).

Усі показники, а також список дзвінків вхідної лінії розраховуються по всьому провайдеру вибраного T3.

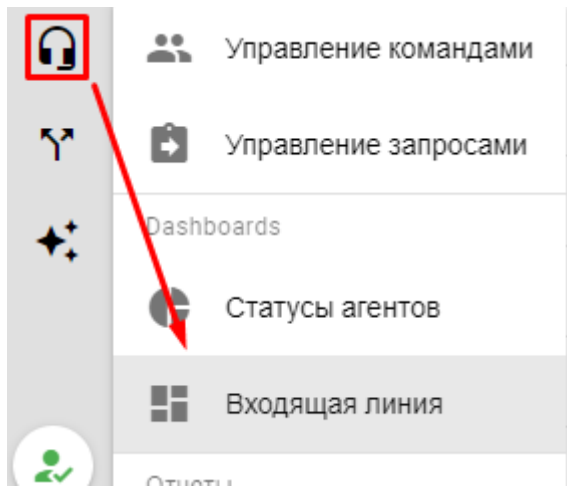
Список агентів у таблиці "Статус агентів" фільтрується залежно від вибраного T2 або відображається загальний за T3.

ПОВНОЕКРАННИЙ РЕЖИМ

Dashboard призначений для трансляції на екранах телевізорів і може бути переведений на повноекранний режим (кнопка праворуч "На весь екран"). Для виходу з повноекранного режиму можна натиснути кнопку "Звичайний режим" або ESC на клавіатурі.

ДЕ ЗНАЙТИ

Меню Агенти → Dashboard → Вхідна лінія



22) Звіт "Статус агентів"

ПРЕДСТАВЛЕННЯ

У звіті відображено два блоки інформації щодо агентів обраного Т3 або Т2 за поточний день:

Поточний статус щодо кожного агента

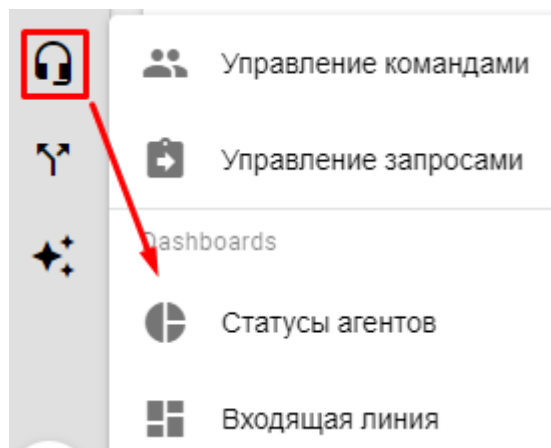
Статус за день - накопичувальний час за поточний день, проведений агентом у кожному статусі

РІВНІ ДОСТУПУ

Звіт доступний користувачам, які мають прив'язку до Т2 або Т3, а також користувачам BackOffice з відповідним рівнем доступу (TODO). Користувачі рівня Т2 можуть переглядати інформацію лише за своєю командою. Користувачам рівня Т3 доступний перегляд статусів за командами підлеглих Т2, а також загальний список усіх агентів.

ДЕ ЗНАЙТИ

Меню Агенти → Звіти → Статус агентів



23) Звіт «Замовлення за період»

ПРЕДСТАВЛЕННЯ

У звіті відображено накопичувальну інформацію щодо агентів обраного Т3 або Т2 за обраний період:

Кількість візитів

Статус виконання візиту

кількість замовлень у шт і дав

Call rate

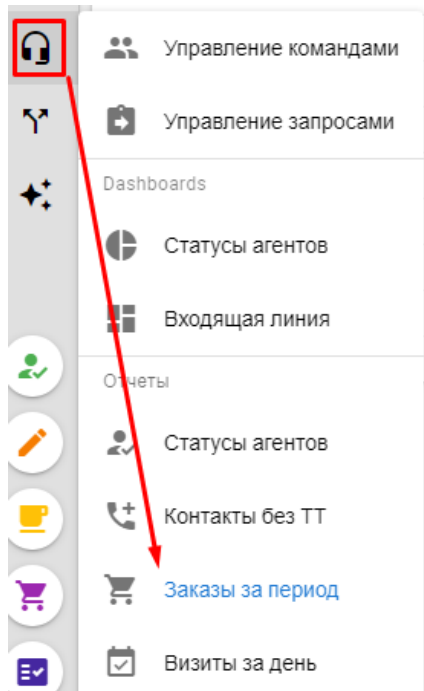
Strike rate

РІВНІ ДОСТУПУ

Звіт доступний користувачам, які мають прив'язку до оргструктури та T2 або T3, а також користувачам BackOffice з відповідним рівнем доступу (TODO). Користувачі рівня T2 можуть переглядати інформацію лише за своєю командою. Користувачам рівня T3 доступний перегляд статусів за командами підлеглих T2, а також загальний список усіх агентів.

ДЕ ЗНАЙТИ

Меню Агенти → Звіти → замовлення за період



24) Звіт «Візити за день»

ПРЕДСТАВЛЕННЯ

У звіті відображено детальну інформацію щодо запитів агентам обраного T3 або T2 за певний день:

Наявність ТТ у маршруті

Час обробки запиту

Тривалість розмови

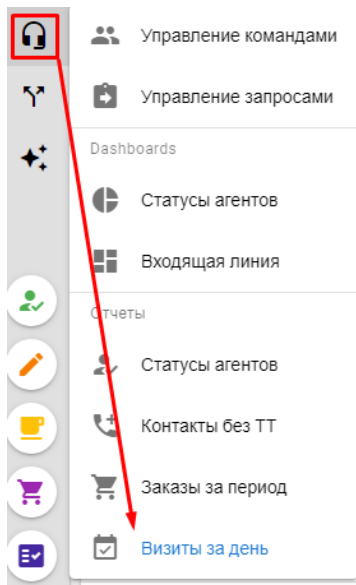
Обсяг замовлення (дав і гроші)

РІВНІ ДОСТУПУ

Звіт доступний користувачам, які мають прив'язку до оргструктури та T2 або T3, а також користувачам BackOffice з відповідним рівнем доступу (TODO). Користувачі рівня T2 можуть переглядати інформацію лише за своєю командою. Користувачам рівня T3 доступний перегляд статусів за командами підлеглих T2, а також загальний список усіх агентів.

ДЕ ЗНАЙТИ

Меню Агенти → Звіти → візити за день



25) Модуль звонков

#	Звонок	Статус	Номер абонента	Код ТТ	Оператор	Время звонка	Дата	Оценка	Запись
44172	✓	ANSWER	380976627854	162	SR13 Кривий Ріг_А Спроба	В мин 13 сек 15:26 - 15:35	01 Июл		▶ ⬇
44170	✓	ANSWER	380970503432	162	SR13 Кривий Ріг_А Спроба	В мин 6 сек 14:25 - 14:33	01 Июл		▶ ⬇
44168	✓	ANSWER	380985832514	162	SR13 Кривий Ріг_А Спроба	3 сек 14:02 - 14:02	01 Июл		▶ ⬇
44166	✓	CANCEL	380965384191	162	SR13 Кривий Ріг_А Спроба	14:01	01 Июл		▶ ⬇

- Кнопка відтворення за записами старше 30 днів приховується
- Під час відтворення відображаються лише години та хвилини початку та закінчення розмови.
- Телефонні номери відображаються у відформатованому варіанті
- Плеєр закріплений у шапці. При прокручуванні списку він завжди залишався видимим на екрані користувача
- інформація по дзвінку додана до плеєра
- При натисканні кнопки відтворення на певному дзвінку відтворення відбувається відразу. Кнопка «Плей» змінюється на символ «Пауза»
- Кожен дзвінок можна оцінити у вигляді слайдера від 0 до 100
- Фільтри за номером дзвінка, співробітником (у тому числі за M2 та M3), номером абонента, кодом ТТ та періодом.

26) Анкети

Для анкетування дзвінків необхідно перейти в модуль дзвінків, знайти дзвінок, де прикріплено аудіозапис і натиснути на кнопку анкети:

1307			
DA150 IH_Anastasiya Kokhanenko	16:18 06 Янв		
341	19 сек.		
DA105 IH_Lyudmyla Zorya	16:18 06 Янв		
217	11 сек.		

Після цього на екрані буде відображено 2 блоки:

1. У лівому блоці буде аудіоплеєр, за допомогою якого можна прослухати дзвінок, нижче програвача наведено інформацію про дзвінок: дата дзвінка, тривалість, хто здійснював дзвінок, на який номер, в яку ТТ.

У блоці Анкети, до вибору будуть доступні всі анкети, які можна заповнити до цього дзвінка.

Catalina

Открытые: 0 В визите: 9

Анализ звонка # 11789543

В список звонков →

19 сек. 16:18 06.01.2022

исходящий звонок ANSWER

DA150 IH_Anastasiya Kokhanenko 341

380633776542

Ничипорчук Віта Юріївна (Ничипорчук Віта Юріївна) 101230000001903 off-trade

Рейтинг лояльности клиента

Анкеты

Off исход. звонок (заказ) >

Off исход звонок (без заказа)

Запрос #5573924 "Заказ отказ"

Перейти к запросу →

2. У правовому блоці буде відображено питання анкети, яку необхідно заповнити.

Off исход. звонок (заказ)

1. НАЧАЛО РАЗГОВОРА

1.1 Агент обращается к Клиенту по имени или уточняет как к нему можно обращаться, представляется сам, озвучивает информацию о Компании, Брендах и дистрибьюторе. Агент действует согласно структуре.

☐ Да

☐ Частично да

☐ Нет

☐ N/A

1.2 Агент уточняет, когда удобно перезвонить Клиенту для оформления заказа (исключительно в случаях, когда Клиент занят или он не на месте).

☒ ДА

☒ НЕТ

☐ N/A

1.3 Агент корректно обозначает цель звонка.

☒ ДА

☒ НЕТ

☐ N/A

2. ЭТАПЫ ПРОДАЖ. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.

2.1 Агент уточняет форму оплаты перед формированием заказа.

☒ ДА

☒ НЕТ

☐ N/A

Комментарии

Тест

ПОДТВЕРДИТЬ

Анкета вважається заповненою, якщо вона підсвітилася зеленим.

Анкеты

Off исход звонок (без заказа)

Off исход. звонок (заказ)

І є можливість перегляду своїх відповідей.

Off исход. звонок (заказ)

ISDC_Воронин МА

09.01.2022 16:53

Тест

Вопросы	Баллы
1. НАЧАЛО РАЗГОВОРА	4 / 4
2. ЭТАПЫ ПРОДАЖ. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.	62 / 62
3. СЕРВИС	4 / 4
4. КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ	20 / 20
5. ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА	8 / 8
6. РАБОТА СО СТАТУСАМИ	2 / 2
Итого по анкете	100 / 100