

Terrasoft Infinity Call Centre

Руководство
пользователя



Содержание

Добро пожаловать	3
Об этом руководстве	4
1. Настройки Call Centre	5
2. Меню Call Centre	8
3. Раздел [Звонки]	13
3.1. Структура карточки звонка	14
3.2. Закладка [Основные данные] карточки звонка	14
3.3. Операции управления звонком	18
3.3.1. Набор номера	18
3.3.2. Повторный набор номера	20
3.3.3. Прием входящего звонка	21
3.3.4. Перевод звонка в состояние удержания	22
3.3.5. Перевод входящего вызова на другой номер	23
3.4. Статистические данные и действия по звонку	24
3.5. Дополнительные действия полей карточки звонка	26
3.5.1. Действия поля [Номер телефона]	26
3.5.2. Действия поля [Контакт]	27
3.5.3. Действия поля [Контрагент]	28
3.5.4. Действия поля [Задача]	28
3.5.5. Действия поля [Продажа]	29
3.5.6. Действия поля [Проект/стадия/работа]	31
3.5.7. Действия поля [Инцидент]	31
3.5.8. Действия поля [Воздействие]	32
3.5.9. Действия поля [Опрос]	33
3.6. Детали звонка	34
3.7. Группировка и фильтрация звонков	35
3.8. Стандартные справочники раздела [Звонки]	37
4. Звонки из разделов приложения Terrasoft	38
Приложение	41

Добро пожаловать

Terrasoft Infinity Call Centre – модуль, позволяющий выполнять прием, распределение и обработку телефонных звонков, а также обеспечивающий сохранение детальной информации по каждому звонку, поступившему в компанию или осуществленному ее сотрудником, в базе данных.

Terrasoft Infinity Call Centre обладает следующими функциональными возможностями в части управления звонками:

- [набор номера](#) (контакта, компании, сотрудника);
- отображение данных абонента (если он зарегистрирован в системе) при приеме звонка;
- возможность [быстрого поиска в базе знаний](#) информации по теме звонка;
- возможность [осуществления звонков из разделов системы](#);
- перевод входящего вызова в [режим удержания](#);
- [перевод входящего звонка](#) на другого оператора.

В части сбора и хранения полной истории коммуникаций, данный модуль позволяет:

- фиксировать дополнительную информацию по звонку: [тип звонка](#), тему звонка, [результат звонка](#);
- [группировать звонки](#) для удобства анализа данных по ним;
- фиксировать в системе [основные сведения о звонке](#): время начала и окончания разговора, продолжительность разговора, время соединения, время обработки звонка, время удержания;
- сохранять полную историю звонков по компаниям и контактными лицам, опросам, инцидентам и т.д.

Таким образом, Terrasoft Infinity Call Centre – это удобный инструмент для организации эффективной работы Call Centre компании.

Об этом руководстве

Данный документ является подробным справочным пособием, описывающим настройку и использование модуля Terasoft Infinity Call Centre.

Руководство не предполагает рассмотрение вопросов установки и настройки системы автоматизации телефонного обслуживания Infinity Call Centre (их описанию посвящен документ «Руководство пользователя» компании Infinity) и знакомит читателя с функциональностью, позволяющей осуществлять звонки непосредственно из Terasoft XRM.

В двух первых главах документа детально описываются настройки и команды меню Call Centre, необходимые для подключения к серверу Infinity, и ряд других операций, обеспечивающих удобство работы пользователя Terasoft Infinity Call Centre. Третья глава посвящена рассмотрению [раздела \[Звонки\]](#), содержащего все функциональные элементы, необходимые для управления звонками. В последней главе описаны возможности осуществления звонков из различных разделов Terasoft XRM.

Рассмотрение функциональности модуля Terasoft Infinity Call Centre выполняется на основе продукта Terasoft XRM. В зависимости от используемого программного продукта Terasoft, функциональное наполнение системы может отличаться от приведенного в документе описания, эти различия рассмотрены в приложении.

Материалы в документе приведены по принципу уникальности. Это означает, что если несколько элементов системы используют одну и ту же функцию, то принцип работы этой функции будет описан только для одного из возможных элементов. Для остальных элементов, использующих эту функцию, будет дана ссылка на представленное ранее описание. Если использование каких-либо функций отличается для некоторых элементов системы, то на описание таких случаев будет обращено особое внимание.

Следует отметить, что в связи с постоянным совершенствованием Terasoft Infinity Call Centre описание некоторых элементов модуля может отличаться от того, что Вы увидите у себя на экране.

1. Настройки Call Centre

Для корректного осуществления звонков с использованием сервера Infinity предварительно должна быть выполнена установка модуля Terrasoft Infinity Call Centre и произведен ряд настроек приложения Terrasoft XRM.

Необходимо установить значение «Infinity Client» в системной настройке [Тип клиента Call Centre]. Это можно сделать с помощью команды меню [Файл] -> [Настройки] -> [Системные настройки].

Параметры Terrasoft Infinity Call Centre можно настроить с помощью окна настроек, пример которого изображен на Рис. 1.1. Для этого следует выполнить команду меню [Файл] -> [Настройки] -> [Настройка Call Centre].

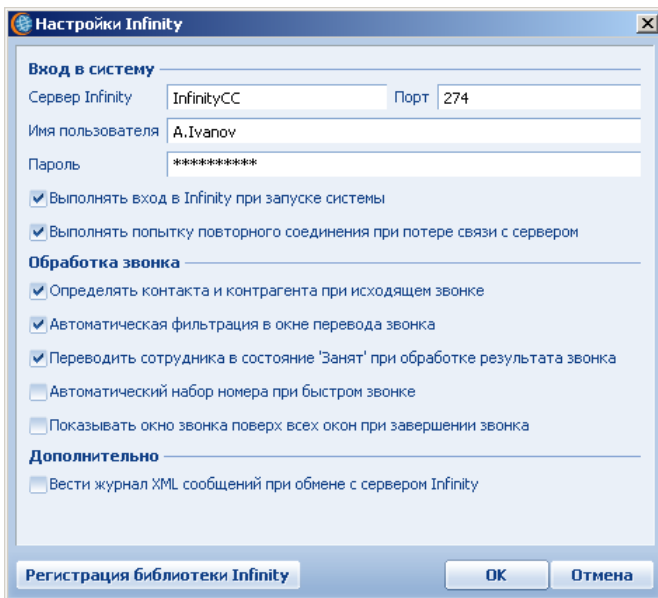


Рис. 1.1 – Окно настроек Call Centre

Вход в систему

В поле [Сервер Infinity] необходимо указать имя компьютера в сети, на котором установлен сервер приложений Infinity, а порт подключения к данному серверу – в поле [Порт].

В полях [Имя пользователя] и [Пароль] окна настроек Call Centre необходимо указать данные пользователя для подключения к серверу Infinity. В случае, если поле [Имя пользователя] не заполнено, после нажатия на кнопку [OK], появится сообщение информирующее об отсутствии возможности подключения к серверу Infinity.



Важно

Для активации возможностей управления звонками, необходимо подключиться к серверу Infinity. Подключение к серверу описано при рассмотрении [меню Call Centre](#).

Окно настроек Call Centre содержит ряд признаков, которые рассмотрены ниже.

[Выполнять вход в Infinity при запуске системы] – установка этого признака позволяет выполнять автоматическое подключение к серверу Infinity сразу после запуска Terrasoft XRM.

Подключение осуществляется с использованием логина и пароля, указанных в блоке полей [Вход в систему] окна настроек Call Centre.

[Выполнять попытку повторного соединения при потере связи с сервером] – этот признак позволяет автоматически выполнять повторное подключение к серверу Infinity в случаях сбоев в сети или при запросах сервера на перезапуск приложения.

Обработка звонка

[Определять контакта и контрагента при исходящем звонке] – установка этого признака обеспечивает автоматическое заполнение полей [Контакт] и [Контрагент] [карточки звонка](#) после ввода номера телефона в поле [Номер]. Если контакт и/или контрагент по значению заданного номера не найден, или у нескольких контактов и/или контрагентов указан этот номер на детали [Средства связи], то поля [Контакт] и/или [Контрагент] карточки звонка остаются пустыми.

[Автоматическая фильтрация в карточке перевода звонка] – при установке данного признака в окне [Выбор номера телефона] и [окне \[Состояния сотрудников\]](#) при осуществлении перевода звонка (Рис. 2.3), после ввода в поле поиска очередного символа, каждые полсекунды будет выполняться автоматическая фильтрация реестра контактов и номеров телефонов.

[Переводить сотрудника в состояние 'Занят' при обработке результата звонка] – при установке данного признака для пользователя устанавливается в состояние «Занят» до тех пор, пока карточка звонка не будет закрыта. Это происходит только в случае, если с абонентом установлено соединение.

[Автоматический набор номера при быстром звонке] – установка этого признака обеспечивает автоматический вызов номера при использовании функции быстрого звонка.

[Показывать окно звонка поверх всех окон при завершении звонка] – настройка позволяет показывать окно звонка поверх окон всех приложений при завершении звонка.

Дополнительно

[Вести журнал XML сообщений при обмене с сервером Infinity] – данный признак обеспечивает установку режима полного логирования всех передаваемых на сервер и получаемых от сервера параметров в формате XML в текущий файл CommonLog. По умолчанию, лог-файлы хранятся по адресу C:\Program Files\Infinity\Client\Log\Common. Адрес хранения лог-файлов настраивается при установке клиентского приложения Infinity.

Кроме того, в окне настроек Infinity находится кнопка [Регистрация библиотеки Infinity], позволяющая, в случае необходимости, выполнить регистрацию интеграционной библиотеки Infinity, предварительно указав путь к этой библиотеке.

Все произведенные настройки Terrasoft Infinity Call Centre сохраняются в профиле пользователя и используются при каждом последующем запуске системы.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 1. Выполнить настройку Call Centre таким образом, чтобы сразу после запуска приложения Terrasoft XRM выполнялось автоматическое подключение к серверу Infinity, а в случае сбоев в сети, осуществлялось повторное автоматическое подключение к серверу Infinity.

1. Выполнить команду меню [Файл] -> [Настройка] -> [Настройка Call Centre].
2. В открывшемся окне настроек в блоке полей [Вход в систему] указать имя пользователя и пароль для подключения к серверу Infinity.
3. Установить признаки [Выполнять вход в Infinity при запуске системы] и [Выполнять попытку повторного соединения при потере связи с сервером].
4. Сохранить настройки.

Пример № 2. Выполнить настройку Call Centre таким образом, чтобы при переводе звонка в окне выбора номера телефона, не осуществлялась автоматическая фильтрация реестра контактов и номеров телефонов.

1. Выполнить команду меню [Файл] -> [Настройка] -> [Настройка Call Centre].
2. В блоке полей [Обработка звонка] окна настроек снять признак [Автоматическая фильтрация в карточке перевода звонка].
3. Сохранить настройки.

2. Меню Call Centre

Меню Terrasoft Infinity Call Centre доступно из любого раздела Terrasoft XRM и позволяет оперативно осуществлять исходящие звонки, управлять подключением к серверу Infinity и активацией Terrasoft Infinity Call Centre, изменять состояние текущего пользователя, а также просматривать состояния других пользователей.

Во время подключения к серверу Infinity (отключения от сервера) в правой части меню Call Centre отображается процесс авторизации пользователя.

Команда [Позвонить]

Команда [Позвонить] позволяет выполнить быстрое открытие карточки звонка для осуществления исходящего звонка.

Меню [Быстрый звонок]

Меню [Быстрый звонок] предназначено для осуществления оперативных звонков и содержит список часто используемых номеров, список последних набранных номеров и список последних поступивших звонков, а также команду [Настройка номеров быстрого набора], позволяющую редактировать список часто используемых номеров.

В списках номеров меню [Быстрый звонок] указывается ФИО контакта и его номер телефона. При выборе нужного номера из списка открывается карточка звонка с заполненными данными абонента: телефон, ФИО, название контрагента (если для контакта в системе указан контрагент).

При выполнении команды [Настройка номеров быстрого набора] открывается окно формирования списка номеров для быстрого набора, пример которого изображен на Рис. 2.1.

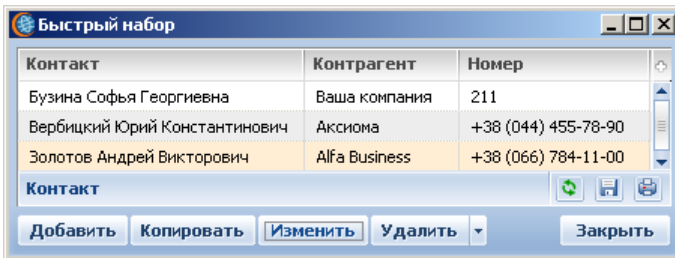


Рис. 2.1 – Окно формирования списка номеров для быстрого набора

Меню [Состояние]

Меню [Состояние] содержит следующие команды:

[Войти] – позволяет выполнить подключение к серверу Infinity, необходимое для осуществления операций по управлению звонками.



Важно

Для осуществления подключения необходимо, чтобы клиентское приложение *Infinity* было установлено на компьютере пользователя, а также была выполнена регистрация интеграционной библиотеки *Infinity*.

Подключение к серверу *Infinity* выполняется с использованием логина и пароля, указанных в окне настроек Call Centre. Если данные пользователя в окне настроек не заполнены, система выдаст предупреждение, и подключение к серверу *Infinity* выполнено не будет.

После подключения к серверу *Infinity* в меню [Состояние] отображаются возможные состояния пользователя Call Centre, например, «На месте» и «Перерыв». Менять состояние пользователь может самостоятельно, выбирая нужное значение из списка.

Также после подключения к серверу *Infinity* в меню [Состояние] появляется ряд действий, описанных ниже.

[Выйти] – после подключения к серверу *Infinity* команда [Войти] заменяется на команду [Выйти], позволяющую отключиться от сервера *Infinity*. При этом список возможных состояний пользователя Call Centre очищается.

После входа в Call Centre пользователь может находиться в состояниях «На месте» и «Перерыв». В любой момент пользователь может установить состояние перерыва, при этом в открывшемся окне необходимо указать причину перерыва. Пример окна изображен на Рис. 2.2.

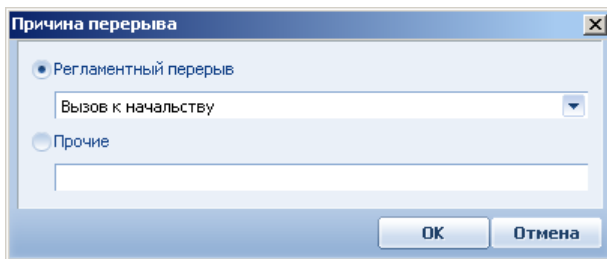


Рис. 2.2 – Окно [Причина перерыва]

Если перерыв осуществляется согласно регламенту, необходимо установить опцию [Регламентный перерыв] и выбрать причину перерыва из списка.

Кроме того, можно самостоятельно определить причину перерыва, установив опцию [Прочие] и указав причину в соответствующем поле.

[Состояния сотрудников] – открывается окно состояний сотрудников (Рис. 2.3), в котором содержится информация о номерах телефонов и состояниях пользователей Call Centre.

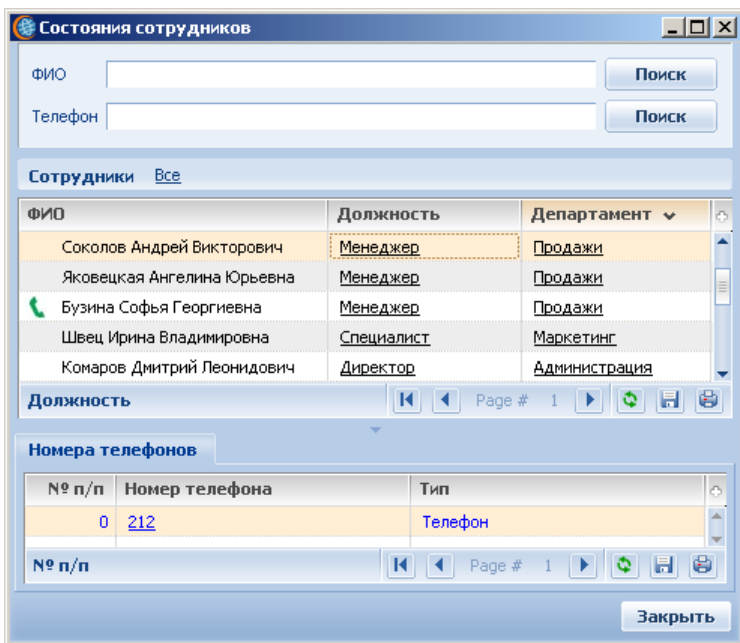


Рис. 2.3 – Окно [Состояния сотрудников]

В этом окне в представлении [Сотрудники] отображается список всех сотрудников компании. Представление [Все] содержит перечень контактов. Для каждого пользователя указывается его ФИО, должность, отдел, в котором он работает, номер телефона и состояние.





На заметку


Кроме того, текущее состояние пользователя отображается в меню Call Centre.


Рассмотрим использование состояний более подробно.


Если возле пользователя в окне [Состояния сотрудников] (Рис. 2.3) нет изображения состояния, то этот пользователь не зарегистрирован на сервере Infinity.


 – до подключения к серверу Infinity пользователь находится в состоянии «Не авторизован».

 – состояние «На месте». Это состояние устанавливается автоматически пользователю Call Centre подключения к серверу Infinity.

 – состояние авторизованного пользователя или оператора Call Centre, у которого отсутствует соответствующее устройство коммуникации (телефонный аппарат, гарнитура и т.п.).

 – отображает состояние пользователя Call Centre, у которого занята телефонная линия.


 – состояние «Отошел» обозначает, что пользователь установил состояние, блокирующее прием каких-либо звонков. Это состояние может устанавливаться только вручную.

 – состояние «Перерыв», при котором оператор может совершать исходящие звонки, но недоступен для приема входящих звонков.



На заметку

В зависимости от настроек на сервере Infinity для оператора Call Centre в состоянии [Перерыв] возможен прием входящих звонков с номеров внутренней линии компании.

 – состояние резервирования линии пользователя, устанавливаемое автоматически сервером Infinity. Например, телефонная линия пользователя Call Centre может быть зарезервирована для обзвона клиентов.

Для быстрого поиска контакта можно использовать кнопку [Поиск], предварительно указав значения для поиска в поле [ФИО] или [Телефон] окна [Состояния сотрудников].



На заметку

Найти нужную запись в реестре можно также, воспользовавшись быстрым фильтром.

На детали [Номера телефонов] (Рис. 2.3) указаны средства связи контакта из детали [Средства связи] раздела [Контакты]. При этом на детали [Номера телефонов] отображаются только те записи, для типа которых в справочнике [Типы средств связи] установлен признак [Телефон].

Для оптимизации скорости поиска необходимого номера телефона оператором, например, при переводе звонка, все номера телефонов с типом, определяемым значением системной настройки [Тип средства связи для внутренних номеров], будут расположены в начале списка номеров телефонов контакта.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 3. Определить, на месте ли оператор А. Ivanenko, и узнать состояние его телефонной линии.

1. Выполнить команду меню Call Centre [Состояние] -> [Войти].
2. Выполнить команду меню Call Centre [Состояние] -> [Состояния сотрудников].
3. Найти нужного оператора в списке.
4. Проанализировать состояние оператора.
5. Закрыть окно состояния сотрудников.

Пример № 4. Оператору Call Centre необходимо установить состояние перерыва, не предусмотренного по регламенту.

1. Выполнить команду меню Call Centre [Состояние] -> [Войти].
2. Выполнить команду меню Call Centre [Состояние] -> [Перерыв].
3. В открывшемся окне причины перерыва установить признак [Прочие] и указать причину перерыва.
4. Нажать на кнопку [ОК].

3. Раздел [Звонки]

Информация по всем звонкам компании, как входящим, так и исходящим, регистрируется в разделе [Звонки]. Функциональность раздела позволяет выполнять основные операции по осуществлению исходящих звонков и управлению входящими звонками. Пример внешнего вида раздела [Звонки] изображен на Рис. 3.1.

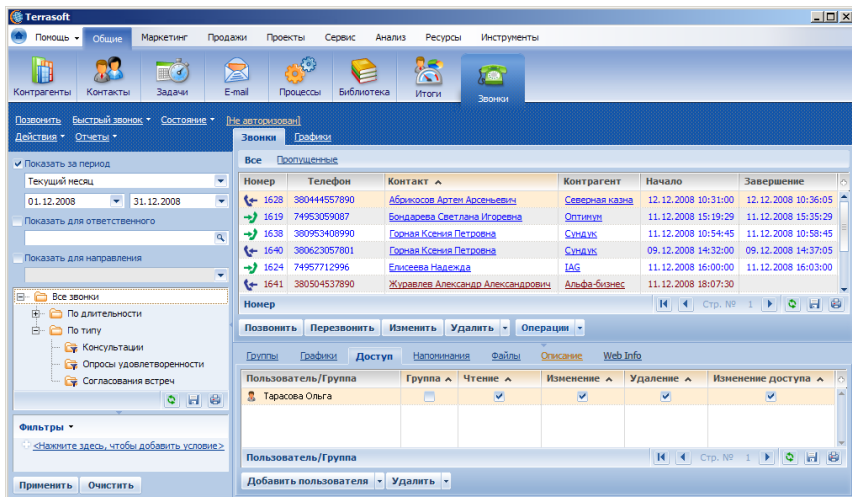


Рис. 3.1 – Раздел [Звонки]

Реестр раздела [Звонки] содержит несколько представлений:

- [Все] – все записи реестра;
- [Пропущенные] – отображается список всех входящих звонков, которые не были приняты.



На заметку

Цвет звонка можно настроить вручную в [справочнике \[Результаты звонков\]](#).

Панель инструментов реестра содержит следующие кнопки:

- [Позвонить] – позволяет выполнить новый исходящий звонок.
- [Перезвонить] – предназначена для осуществления звонка абоненту, информация о звонке которого зарегистрирована в реестре звонков.
- [Изменить] – предназначена для просмотра и редактирования карточки звонка.
- [Удалить] – позволяет удалить текущую запись или все записи реестра.

- [Операции] – содержит команду, позволяющую прослушать запись выбранного разговора. Если файлов записи разговора по выбранному звонку несколько, откроется окно выбора файла записи разговора. Если запись разговора по выбранному звонку отсутствует, система выдаст соответствующее сообщение.

Описание [карточки звонка](#) и других элементов раздела представлено ниже.

3.1. Структура карточки звонка

В карточке звонка отображается полная информация о звонке (тема, направление, продолжительность и другие характеристики), а также данные об абоненте, связях звонка с другими элементами системы (например, если звонок осуществляется в рамках задачи).

Карточка звонка открывается при нажатии на любую из кнопок панели инструментов раздела [Звонки], кроме кнопки [Удалить], а также при выборе команды [Позвонить] в [меню Call Centre](#). Кроме того, карточка звонка автоматически открывается при осуществлении исходящего звонка с помощью IP-телефона.

В верхней части карточки находится панель управления звонком. При открытии карточки звонка для редактирования кнопки этой панели неактивны. При осуществлении звонка, в зависимости от состояния телефонной линии, активными становятся те или иные кнопки панели управления звонком. Например, в состоянии «Снятая трубка» активны только кнопки [Позвонить] и [Завершить], а в состоянии «Занято» – [Завершить] и [Удержание].



На заметку

Состояние телефонной линии отображается в заголовке карточки звонка.

В отдельных главах описаны особенности работы со следующими элементами функциональности карточки звонка:

- [закладка \[Основные данные\]](#);
- [операции управления звонками](#);
- [статистические данные и действия по звонку](#);
- [дополнительные действия полей карточки звонка](#).

3.2. Закладка [Основные данные] карточки звонка

Карточка звонка содержит основную информацию об абоненте (например, номер телефона, ФИО контакта), характере звонка (например, тип, тема звонка), связях звонка с другими элементами системы (например, задачами), направлении и других параметрах звонка. Пример карточки звонка изображен на Рис. 3.2.

Звонок (1930)

Перезвонить Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести

Основные данные

Номер телефона: 8 (044) 455-78-90 Звонок: Контакт: Вербичкий Юрий Константинович

1 2 3 Контрагент: Аксиома

4 5 6 Тип: Консультация

7 8 9 Тема: Вопросы по стоимости услуг

* 0 # Результат: Дозвонились

Связи

Задача: Консультация клиента по телеф. Инцидент:

Продажа: Воздействие: Реклама на рекламных щитах

Проект/стадия/работа: Опрос:

Путь проекта:

Информация о звонке

Номер: 1930 Направление: Входящий

Переведен от контакта:

Продолжительность

Время до соединения	Время разговора	Время удержания	Время обработки
1 мин. 0 сек.	4 мин. 0 сек.	0 мин. 0 сек.	2 мин. 0 сек.

Действия Информация OK Отмена


Рис. 3.2 – Карточка звонка

Номер телефона

В поле [Номер телефона] можно ввести номер телефона для исходящего звонка, для входящего звонка значение этого поля заполняется автоматически. После сохранения звонка в системе, а также после установки соединения с абонентом это поле становится недоступным для редактирования.



На заметку

Перед совершением нового звонка при неправильном вводе номера можно быстро очистить поле [Номер телефона] с помощью кнопки .

Для исходящих звонков заполнить поле можно следующими способами:

- вручную с помощью клавиатуры компьютера;
- набрав номер с помощью кнопок цифровой панели карточки звонка;

- выбрав в поле [Контакт] и/или [Контрагент] нужный контакт или контрагента. В результате, в списке дополнительных действий поля [Номер телефона] отобразятся все зарегистрированные в системе номера выбранного контакта и/или контрагента. Нужный номер телефона можно выбрать из этого списка;
- набрав номер с помощью IP-телефона.



На заметку

Если по выбранному контакту в системе зарегистрирован контрагент, то поле [Контрагент] карточки звонка заполнится автоматически.

Звонок

В поле [Контакт] указывается ФИО контакта, которому осуществляется звонок. Аналогично в поле [Контрагент] указывается название организации. Значения полей [Контакт] и [Контрагент] можно выбрать из справочника или добавить новое, если этих данных нет в системе.

В поле [Тип] можно выбрать из [справочника типов звонков](#), например, «Консультация», «Опрос удовлетворенности», «Согласование встречи».

Поле [Тема] предназначено для описания темы звонка, а поле [Результат] позволяет зафиксировать результат звонка, например, «Дозвонились», «Не дозвонились», «Перезвонить позже».

Связи

В случае если звонок связан с элементами других разделов системы, в блоке полей [Связи] из соответствующих справочников можно выбрать нужную задачу, продажу, проект, инцидент, воздействие или опрос.



На заметку

При выборе проекта поле [Путь проекта] заполняется автоматически.

Информация о звонке

При сохранении новой записи в реестре, блок полей [Информация о звонке] заполняется автоматически основными данными звонка.

В поле [Номер] система добавит номер текущей записи (по счетчику). При этом номер звонка может формироваться с использованием шаблона для автоматической нумерации звонков (маски).



На заметку

Для просмотра и редактирования счетчика номеров звонков и формирования маски номера звонка необходимо воспользоваться системными настройками. Подробное описание системных настроек можно найти в документе «Руководство администратора».

В поле [Направление] указывается направление звонка («Входящий» или «Исходящий»).



На заметку

Если после заполнения карточки звонка нажать на кнопку [ОК], не совершив звонок, система выдаст сообщение с предложением осуществить звонок.

Продолжительность

После завершения звонка в соответствующих полях карточки фиксируется общее время до соединения, общая продолжительность разговора, а также продолжительность обработки звонка (время, в течение которого карточка звонка была открыта для заполнения после окончания разговора).

Для звонков, находившихся на удержании, заполняется также поле [Время удержания].



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 5. Позвонить абоненту, информация о котором не зафиксирована в системе.

1. Открыть раздел [Звонки].
2. Нажать на кнопку [Позвонить] панели инструментов реестра.
3. Нажать на кнопку [Снять трубку] панели управления звонком.
4. Набрать номер телефона с помощью цифровой панели карточки звонка. После снятия вызываемым абонентом трубки будет установлено соединение.
5. После завершения разговора нажать на кнопку [Завершить] панели управления звонком.
6. При необходимости зафиксировать результат звонка и связи звонка.
7. Сохранить карточку.

Пример № 6. По входящему звонку, зарегистрированному в системе, необходимо дополнить сведения, предварительно прослушав запись разговора (при условии, что запись разговора сохранена в системе и по данному разговору существует только один файл записи).

1. Открыть раздел [Звонки] и выбрать нужную запись в реестре.
2. В меню кнопки [Операции] панели инструментов реестра выбрать команду [Воспроизвести запись разговора] и прослушать запись.
3. После завершения прослушивания открыть карточку звонка, нажав на кнопку [Изменить] панели инструментов реестра.

4. В открывшейся карточке звонка заполнить поля [Тип], [Тема], при необходимости, зафиксировать связи звонка.
5. Сохранить карточку.

3.3. Операции управления звонком

Основными операциями по управлению звонками, которые можно выполнить из [раздела \[Звонки\]](#), являются:

- [набор номера](#);
- [повторный набор номера](#);
- [прием входящего вызова](#);
- [перевод звонка в состояние удержания](#);
- [перевод входящего вызова на другой номер](#).



Важно

Все операции управления звонками можно выполнять только после регистрации на сервере Infinity.

Кнопки, с помощью которых осуществляются эти операции, находятся на панели управления звонком, расположенной в верхней части карточки звонка (Рис. 3.3).



Рис. 3.3 – Панель управления звонком

После завершения разговора пользователь может внести дополнительную информацию по звонку в карточку и сохранить ее в базе данных.

При закрытии карточки звонка во время активного разговора или во время [удержания звонка](#), система выдаст сообщение, позволяющее выбрать один из двух вариантов действий: закрыть карточку и завершить разговор или закрыть карточку, не завершая разговор.

3.3.1. Набор номера

Для установки связи с определенным номером необходимо выполнить следующие действия:

1. Открыть [карточку звонка](#):
 - a. Нажав на кнопку [Позвонить] панели инструментов реестра звонков.
 - b. Воспользовавшись командой [Позвонить] [меню Call Centre](#).

2. Набрать номер телефона:

- а. Ввести номер (с помощью клавиатуры компьютера или с помощью цифровой панели карточки звонка, или указав нужного контакта/контрагента и выбрав номер телефона в списке [действий поля \[Номер телефона\]](#)) и нажать на кнопку [Позвонить] панели управления звонком. В этом случае, при снятии вызываемым абонентом трубки, вызывающему абоненту приходит обратный вызов. Соединение устанавливается только при снятии вызывающим абонентом трубки (нажатии на кнопку [Снять трубку] панели управления звонком карточки).



На заметку

Номер можно набрать также с помощью IP-телефона.

- б. Нажать на кнопку [Снять трубку] панели управления звонком карточки, а затем набрать номер. В этом случае соединение устанавливается сразу после снятия вызываемым абонентом трубки и нажатие на кнопку [Позвонить] панели управления звонком не требуется.

3. Для завершения разговора или отмены вызова нажать на кнопку [Завершить] панели управления звонками.

После завершения разговора, звонок автоматически сохраняется в базе данных, а карточка переводится в режим редактирования.

Позвонить контакту, информация о звонках которого уже содержится в разделе [Звонки], можно, выбрав в реестре звонков нужную запись и щелкнув на ней мышью, удерживая нажатой клавишу [Alt].



На заметку

Осуществлять исходящие звонки можно не только из раздела [Звонки], но и из других разделов системы.

В случае, если по контакту в системе зарегистрирован один номер телефона, откроется карточка звонка с заполненным номером телефона.

Если же для контакта указано несколько номеров телефонов, то в результате откроется окно выбора средства связи (Рис. 3.4).

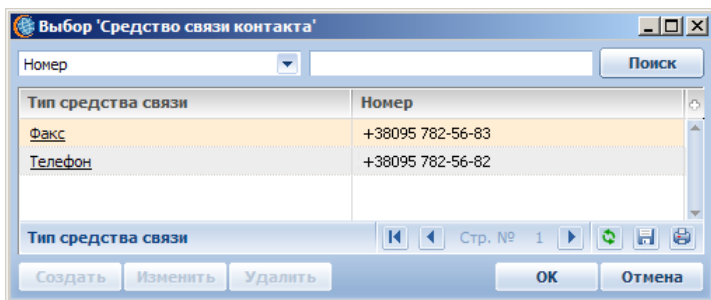


Рис. 3.4 – Выбор средства связи



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 7. Позвонить клиенту, номер которого сохранился в списке последних поступивших звонков, с предложением оценить работу по инциденту (при условии, что контактные данные клиента уже внесены в систему). Звонок следует связать с инцидентом и внести оценку клиента в карточку инцидента.

1. Открыть карточку звонка, выбрав в меню Call Centre [Быстрый звонок] номер клиента из списка последних поступивших звонков.
2. В поле [Инцидент] в списке инцидентов контакта выбрать нужный инцидент (его название отобразится в поле [Инцидент]).
3. Нажать на кнопку [Позвонить] панели управления звонком.
4. После поступления обратного вызова нажать на кнопку [Снять трубку] панели управления звонком.
5. В списке действий поля [Инцидент] выбрать действие [Открыть карточку инцидента].
6. В карточке инцидента перейти на закладку [Оценка] и внести оценку клиенту.
7. Сохранить карточку инцидента.
8. Вернуться к карточке звонка.
9. После завершения разговора заполнить необходимые поля карточки звонка.
10. Сохранить карточку звонка.

3.3.2. Повторный набор номера

Для установки повторного соединения с определенным номером необходимо выполнить следующие действия:

1. В реестре звонков выбрать нужную запись.
2. Открыть карточку повторного звонка, используя один из вариантов:
 - a. Нажать на кнопку [Перезвонить] панели инструментов реестра звонков. В результате откроется [карточка звонка](#) с заполненным номером телефона и данными о связях звонка.
 - b. Открыть карточку звонка, по которому необходимо осуществить повторный звонок. На панели управления звонком нажать на кнопку [Перезвонить]. В результате откроется карточка звонка с заполненным номером телефона и данными о связях звонка.
3. Нажать на кнопку [Позвонить] карточки звонка.
4. После поступления обратного вызова нажать на кнопку [Снять трубку] карточки звонка.
5. Для завершения разговора или отмены вызова нажать на кнопку [Завершить] карточки звонка.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 8. Перезвонить клиенту для завершения опроса.

1. В реестре раздела [Звонки] выбрать нужный звонок.
2. Нажать на кнопку [Перезвонить] панели инструментов реестра.
3. В открывшейся карточке звонка в списке незавершенных интервью поля [Опрос] выбрать интересующий опрос. В результате откроется карточка интервью.
4. Нажать на кнопку [Позвонить] карточки звонка.
5. После поступления обратного вызова нажать на кнопку [Снять трубку] карточки звонка.
6. Зафиксировать ответы респондента в карточке интервью.
7. Если интервью завершено, нажать на кнопку [Завершение] карточки интервью. Если не завершено, нажать на кнопку [Сохранить].
8. После завершения разговора сохранить карточку звонка.

3.3.3. Прием входящего звонка

При поступлении входящего звонка откроется карточка звонка, в которой отобразятся номер телефона (если его удалось определить по АОН) и данные вызывающего абонента (если по данному номеру в системе найден только один контакт или контрагент). Если в системе зарегистрировано

несколько контактов или контрагентов с указанным номером, поля карточки звонка заполнены не будут, но в списке дополнительных действий полей [Контакт] и [Контрагент] отобразятся все найденные по номеру телефона контакты и контрагенты.

Для приема входящего вызова необходимо выполнить следующие действия:

1. В [карточке звонка](#) нажать на кнопку [Снять трубку] панели управления звонком.
2. Для отклонения вызова нажать на кнопку [Завершить] панели управления звонком.

После завершения разговора, звонок автоматически сохраняется в базе данных, и карточка переводится в режим редактирования.

В случае, если на сервере Infinity настроена группировка пользователей по номеру телефона, то в зависимости от настроек сервера карточка звонка при его приеме:

- a. будет открыта у каждого из пользователей, относящихся к данной группе;
- b. будет открыта у пользователя группы, который является первым в списке операторов группы, а в случае, если он занят, то у следующего оператора, в зависимости от порядка, указанного на сервере Infinity.

3.3.4. Перевод звонка в состояние удержания

Для перевода звонка в состояние удержания необходимо выполнить следующие действия:

1. Принять входящий вызов нажатием на кнопку [Снять трубку] панели управления звонком.
2. Нажать на кнопку [Удержание] панели управления звонком. В результате, звонок перейдет в состояние «Удержание».
3. Чтобы снять звонок с удержания, повторно нажать на кнопку [Удержание]. В результате, звонок перейдет в активное состояние.
4. Для завершения текущего вызова нажать на кнопку [Завершить] панели управления звонком.



На заметку

Если вызов находится на удержании более 30 с, для пользователя сначала определяется состояние «Занят», а еще через 30 с – состояние «Без телефона». При этом прием входящих звонков невозможен до тех пор, пока текущий вызов не будет снят с удержания.

3.3.5. Перевод входящего вызова на другой номер

Для перевода входящего вызова на другой номер необходимо выполнить следующие действия:

1. Принять входящий звонок, нажав на кнопку [Снять трубку] панели управления звонком.
2. Поставить входящий звонок на удержание, нажав на кнопку [Удержание] панели управления звонком, и перевести звонок, нажав на кнопку [Перевести] панели управления звонком. Или выполнить переключение текущего вызова непосредственно в момент разговора, сразу нажав на кнопку [Перевести] (в этом случае входящий вызов автоматически ставится на удержание). В результате перевода звонка, откроется окно выбора номера телефона, на который необходимо перевести звонок. Функциональность окна выбора номера телефона аналогична окну состояния сотрудников (Рис. 2.3) и детально рассмотрена при описании [меню Call Centre](#).
3. После выбора нужного номера телефона необходимо нажать на кнопку [OK] окна выбора номера телефона или на клавишу [Enter] клавиатуры. В результате начнется процесс установления соединения с абонентом, на которого осуществляется перевод звонка.



На заметку

Если заданный в поле поиска номер телефона в системе не найден, на него можно осуществить перевод, не переходя в реестр телефонов, просто нажав на клавишу [Enter] клавиатуры или на кнопку [OK] окна выбора телефона.

4. После установления соединения с абонентом, на которого осуществляется перевод звонка, можно завершить звонок, нажав на кнопку [Завершить] панели управления звонком. Вся информация, заполненная оператором, который перевел звонок, отразится в [карточке звонка](#), открывшейся у абонента, на которого был переведен звонок.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 9. В Call Centre поступил звонок от клиента с проблемой, решение которой находится в ведении отдела разработки. Необходимо перевести звонок на сотрудника отдела разработки.

1. Принять входящий вызов, нажав на кнопку [Снять трубку] открывшейся карточки звонка.
2. Заполнить тему и тип звонка в карточке.
3. Нажать на кнопку [Перевести] карточки звонка для перевода звонка на другой номер.

4. В появившемся окне выбора номера телефона указать ФИО сотрудника, на которого необходимо перевести звонок, и нажать на кнопку [Поиск].
5. После выбора в реестре номера телефона интересующего сотрудника нажать на клавишу [Enter] клавиатуры для установления соединения с выбранным сотрудником.
6. После установления соединения, завершить звонок, нажав на кнопку [Завершить] карточки звонка.
7. Сохранить карточку звонка.

В результате, у сотрудника, на которого был переведен звонок, откроется карточка звонка, заполненная данными, которые внес оператор Call Centre, принявший звонок изначально.

3.4. Статистические данные и действия по звонку

Более детальные сведения о параметрах звонка можно получить, воспользовавшись кнопкой [Информация] карточки звонка, при нажатии на которую открывается карточка информации о звонке (Рис. 3.5).

Время		Продолжительность	
Начало	12.09.2008 11:45	Время до соединения	1 мин. 0 сек.
Соединение	12.09.2008 11:46	Время разговора	4 мин. 0 сек.
Завершение	12.09.2008 11:50	Время удержания	
Нач. обработки	12.09.2008 11:50	Время обработки	2 мин. 0 сек.
Заверш. обработки	12.09.2008 11:52		

Рис. 3.5 – Карточка информации о звонке

Все поля этой карточки заполняются системой автоматически при сохранении записи о звонке и недоступны для редактирования.

В поле [Создал] указывается автор записи о звонке.

Время

В блоке полей [Время] отображается дата и время начала звонка, время соединения, время завершения звонка, время начала и завершения обработки звонка.

Продолжительность

В блоке [Продолжительность] на основе данных блока [Время] рассчитывается продолжительность основных этапов звонка.

Информация о переводе звонка

Для звонка, который был переведен на другой номер, заполняется блок полей [Информация о переводе звонка]. Здесь указывается ФИО пользователей, от которого и на которого переведен звонок, и номер телефона, на который был осуществлен перевод звонка.

Кроме просмотра детальной информации о параметрах звонка, непосредственно из карточки звонка можно выполнить поиск необходимых данных либо запустить бизнес-процесс.

Команда [Поиск в БЗ] кнопки [Действия] открывает окно поиска решения для быстрого поиска в базе знаний информации по теме звонка. В качестве искомой фразы по умолчанию используется значение в поле [Тема] карточки звонка.



На заметку

Функциональность данного окна подробно описана в документе «Руководство пользователя» по продукту Terrasoft XRM.

Действие [Запустить процесс], которое вызывается соответствующей командой меню [Действия], позволяет выполнить запуск нужного бизнес-процесса, не переходя в раздел [Процессы]. При этом во все элементы процесса, в которых используются данные контакта, будет внесена информация по контакту, указанному в поле [Контакт] карточки звонка.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 10. Поступил звонок, связанный с инцидентом. Определить, есть ли в базе знаний информация по разрешению подобных инцидентов, не переходя в раздел [База знаний].

1. В карточке звонка в поле [Тема] кратко сформулировать суть инцидента.
2. В меню кнопки [Действия] панели инструментов карточки звонка выбрать команду [Поиск в БЗ].




На заметку

Функция поиска в БЗ доступна в продуктах Terrasoft: XRM, XRM + Service Desk, Service Desk, XRM Distribution и XRM Distribution + Service Desk.

3. В появившемся окне поиска решения выбрать нужный тип операции.

4. При необходимости, ограничить область поиска, например, определенной категорией статей базы знаний или продуктом, с которым связан инцидент.
5. Нажать на кнопку [Поиск].
6. Проанализировать полученные результаты.

3.5. Дополнительные действия полей карточки звонка

Действия полей [карточки звонка](#) вызываются по кнопке , расположенной справа от полей связей, и предназначены для оперативной работы со связанными записями звонка контактов, например, для быстрого открытия карточки контакта или выбора задачи, в рамках которой осуществляется звонок.



На заметку

Количество записей в списке дополнительных действий полей карточки ограничено и регулируется соответствующей системной настройкой. Детальнее работа с системными настройками описана в документе «Руководство администратора».

3.5.1. Действия поля [Номер телефона]

Действие [Добавить в средства связи контакта] позволяет добавить номер телефона, введенный в поле [Номер телефона], на деталь [Средства связи] контакта, указанного в поле [Контакт].

Действие [Добавить в средства связи контрагента] добавляет номер телефона на деталь [Средства связи] контрагента, указанного в поле [Контрагент].

При выполнении одного из этих действий открывается карточка, при помощи которой можно добавить средство связи (Рис. 3.4).



Рис. 3.6 – Карточка [Добавить средство связи]



На заметку

Для выполнения действия добавления номера телефона контакту/контрагенту поле [Контакт] / [Контрагент] обязательно должно быть заполнено.

В списке действий поля [Номер телефона] также отображаются все номера телефонов, которые указаны на детали [Средства связи] контакта и контрагента. В списке действий отображаются только те записи, для типов которых в справочнике [Типы средств связи] установлен признак [Телефон].

Выбранный в списке действий номер телефона отобразится в поле [Номер телефона].



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 11. После осуществления звонка, необходимо сохранить введенный номер телефона для контактного лица, не переходя в раздел [Контакты].

1. После завершения разговора в карточке звонка выбрать контакт из справочника в поле [Контакт].
2. Выбрать действие [Добавить в средства связи контакта] поля [Номер телефона].
3. В открывшейся карточке [Добавить средство связи] указать тип средства связи (например, мобильный телефон), а номер телефона оставить без изменений.
4. Сохранить карточку звонка.

В результате для указанного в карточке звонка контакта на детали [Средства связи] в разделе [Контакты] будет добавлена запись о данном номере телефона.

3.5.2. Действия поля [Контакт]

Если при входящем звонке номер телефона абонента был определен, информация о количестве контактов и контрагентов, найденных по этому номеру, отобразится в [карточке звонка](#) в виде информационной строки над полем [Контакт].

Пример такой информационной строки изображен на Рис. 3.7.

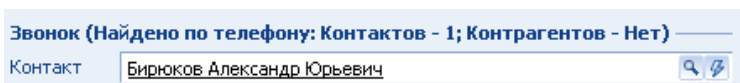


Рис. 3.7 – Информация о количестве контактов и контрагентов

Действие [Открыть карточку контакта] дает возможность открыть карточку редактирования записи контакта, не переходя в раздел [Контакты].

Действие [Найти контакт в разделе] позволяет открыть раздел [Контакты] и перейти к заданному контакту.

Действие [История работы по контакту] открывает для просмотра данные детали [История] заданного контакта.

Действие [История звонков по контакту] открывает для просмотра данные детали [Звонки] заданного контакта.

Действие [Создать новый контакт] позволяет, не переходя в раздел [Контакты], открыть карточку для добавления записи нового контакта.

При этом, если заполнено поле [Контрагент] карточки звонка, это значение автоматически отобразится в поле [Контрагент] карточки нового контакта.

[Контакты, найденные по телефону] – если в поле [Номер телефона] указан номер телефона, в списке действий поля [Контакт] отображается список контактов, найденных в системе по данному номеру телефона. Выбранный в списке контакт отобразится в поле [Контакт] карточки звонка.

Данная функциональность предназначена для быстрого выбора абонента.

3.5.3. Действия поля [Контрагент]

Список действий поля [Контрагент] аналогичен списку [действий поля \[Контакт\]](#) с тем лишь отличием, что все операции выполняются по контрагентам.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 12. В Call Centre поступил звонок. Данные вызывающего абонента уже зарегистрированы в системе, необходимо дополнительно указать данные о компании, в которой работает абонент.

1. В карточке звонка в поле [Контрагент] выбрать действие [Создать нового контрагента].
2. В открывшейся карточке контрагента указать название контрагента.
3. Сохранить карточку контрагента.
4. После завершения разговора в списке действий поля [Контрагент] карточки выбрать действие [Найти контрагента в разделе].
5. Перейдя в раздел [Контрагенты], открыть карточку контрагента и заполнить все необходимые поля.
6. Сохранить карточку контрагента.
7. Сохранить карточку звонка.

3.5.4. Действия поля [Задача]

Список действий поля [Задача] включает в себя, в частности, действия: [Открыть карточку задачи], [Найти задачу в разделе] и [Создать задачу].



Важно

Логика работы этих действий аналогична логике работы таких же [действий поля \[Контакт\]](#) с тем отличием, что все операции выполняются по задачам.



На заметку

При выполнении действия [Создать задачу] связи звонка отобразятся в карточке новой задачи, например, при наличии данных в полях [Контакт] и [Контрагент] карточки звонка, эти значения отобразятся в карточке новой задачи.

[Незавершенные задачи по контакту] – если по контакту, выбранному в поле [Контакт] [карточки звонка](#), в системе зарегистрированы незавершенные задачи, в списке действий поля [Задача] появляется список незавершенных задач указанного контакта. Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контакт добавлен на деталь [Контакты] раздела [Задачи].



На заметку

Незавершенными считаются задачи в состоянии, для которого в справочнике состояний задач не установлен признак конечного состояния.

В списке отображается заголовок, тип и состояние незавершенных задач. При выборе задачи ее заголовок отобразится в поле [Задача] карточки звонка.

[Незавершенные задачи по контрагенту] – данный список появляется в списке действий поля [Задача], если по контрагенту, указанному в поле [Контрагент] карточки звонка, в системе зарегистрированы незавершенные задачи.

Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контрагент указан в поле [Контрагент] карточки задачи.

Структура этого списка аналогична структуре списка [Незавершенные задачи по контакту].

3.5.5. Действия поля [Продажа]

Список действий поля [Продажа] включает в себя, в частности, действия: [Открыть карточку продажи], [Найти продажу в разделе] и [Создать продажу].



Важно

Логика работы этих действий аналогична логике работы таких же [действий поля \[Контакт\]](#) с тем отличием, что все операции выполняются по продажам.



На заметку

При выполнении действия [Создать продажу] связи звонка отобразятся в карточке новой продажи, например, при наличии данных в полях [Контакт], [Контрагент], [Воздействие] [карточки звонка](#), эти данные отобразятся в карточке новой продажи.

[Незавершенные продажи по контакту] – если по контакту, выбранному в поле [Контакт] карточки звонка, в системе зарегистрированы незавершенные продажи, в списке действий поля [Продажа] появляется список незавершенных продаж указанного контакта.



На заметку

Незавершенными считаются продажи в состоянии, для которого в справочнике состояний продаж не установлен признак конечного состояния.

Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контакт добавлен на деталь [Команда] раздела [Продажи].

В списке отображается название и состояние продажи. При выборе продажи ее название отобразится в поле [Продажа] карточки звонка.

[Незавершенные продажи по контрагенту] – данный список появляется в списке действий поля [Продажа], если по контрагенту, указанному в поле [Контрагент] карточки звонка, в системе зарегистрированы незавершенные продажи.

Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контрагент указан в поле [Контрагент] карточки продажи. Структура этого списка аналогична структуре списка [Незавершенные продажи по контакту].



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 13. От клиента поступил звонок с просьбой перенести презентацию на другой день. Связать звонок с соответствующей продажей при условии, что продажа уже создана в системе и находится в состоянии «В работе», а информация о клиенте зафиксирована на детали [Команда] по этой продаже.

1. После завершения разговора в карточке звонка выбрать контакт из справочника в поле [Контакт].
2. В карточке звонка в поле [Продажа] в списке незавершенных продаж выбрать нужную запись.
3. Сохранить карточку звонка.

3.5.6. Действия поля [Проект/стадия/работа]

Список действий поля [Проект] включает в себя, в частности, действия: [Открыть карточку проекта] и [Найти проект в разделе].



Важно

Логика работы этих действий аналогична логике работы таких же действий поля [Контакт] с тем отличием, что все операции выполняются по проектам.

[Незавершенные проекты по контакту] – если по контакту, выбранному в поле [Контакт] [карточки звонка](#), в системе зарегистрированы незавершенные проекты, в списке действий поля [Проект/стадия/работа] появляется список незавершенных проектов либо вложенных элементов проекта (стадий или работ). Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контакт добавлен на деталь [Команда] раздела [Проекты].



На заметку

Незавершенными считаются проекты в состоянии, для которого в справочнике состояний элементов планирования не установлен признак конечного состояния.

В списке отображается название и состояние проекта. При выборе проекта его название отобразится в поле [Проект/стадия/работа] карточки звонка. В поле [Путь проекта] отобразится путь к выбранному проекту в дереве проектов раздела [Проекты].

[Незавершенные проекты по контрагенту] – данный список появляется в списке действий поля [Проект/стадия/работа], если по контрагенту, указанному в поле [Контрагент] карточки звонка, в системе зарегистрированы незавершенные проекты. Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контрагент указан в поле [Клиент] карточки проекта. Структура этого списка аналогична структуре списка [Незавершенные проекты по контакту].

3.5.7. Действия поля [Инцидент]

Список действий поля [Инцидент] включает в себя, в частности, действия: [Открыть карточку инцидента], [Найти инцидент в разделе] и [Зарегистрировать новый инцидент].



Важно

Логика работы этих действий аналогична логике работы таких же действий поля [Контакт] с тем отличием, что все операции выполняются по инцидентам.



На заметку

При выполнении действия [Зарегистрировать новый инцидент] связь звонка отобразится в карточке нового инцидента, например, при наличии данных в полях [Контакт] и [Контрагент] [карточки звонка](#). Эти данные отобразятся в карточке нового инцидента.

[Инциденты контакта] – если по контакту, выбранному в поле [Контакт] карточки звонка, в системе зарегистрированы инциденты, в списке действий поля [Инцидент] появляется список инцидентов указанного контакта.

Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контакт указан в поле [Контакт] карточки инцидента.

В списке отображается номер инцидента, а также значение поля [Признаки (Симптомы)]. При выборе инцидента его номер отобразится в поле [Инцидент] карточки звонка.

[Инциденты контрагента] – данный список появляется в списке действий поля [Инцидент], если по контрагенту, указанному в поле [Контрагент] карточки звонка, в системе зарегистрированы инциденты.

Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контрагент указан в поле [Контрагент] карточки инцидента. Структура этого списка аналогична структуре списка [Инциденты контакта].

3.5.8. Действия поля [Воздействие]

Список действий поля [Воздействие] включает в себя, в частности, действия: [Открыть карточку воздействия] и [Найти воздействие в разделе].



Важно

Логика работы этих действий аналогична логике работы таких же [действий поля \[Контакт\]](#) с тем отличием, что все операции выполняются по воздействиям.

[Воздействия по контакту] – если по контакту, выбранному в поле [Контакт] карточки звонка, в системе зарегистрированы воздействия, в списке действий поля [Воздействие] появляется список всех воздействий указанного контакта. Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контакт добавлен на деталь [Целевая аудитория] раздела [Воздействия].

В списке отображается название воздействия. Выбранное в списке воздействие отобразится в поле [Воздействие] [карточки звонка](#). Данная функциональность предназначена для быстрого выбора воздействия, с которым связан звонок.

[Незавершенные воздействия] – если в системе зарегистрированы незавершенные воздействия, в списке действий поля [Воздействие]

появляется список текущих незавершенных воздействий. Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контакт добавлен на деталь [Целевая аудитория] раздела [Воздействия]. Структура этого списка аналогична структуре списка [Воздействия по контакту].



На заметку

Незавершенными считаются воздействия в состоянии, для которого в справочнике состояний воздействий не установлен признак конечного состояния.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 14. Необходимо совершить звонок с целью получения подтверждения от клиента участия в конференции (при условии, что воздействие создано в системе, и клиент занесен на деталь [Целевая аудитория]).

1. Нажать на кнопку [Позвонить] панели инструментов реестра раздела [Звонки].
2. В карточке звонка в поле [Контакт] выбрать нужного контакта из справочника.
3. Заполнить поле [Номер телефона].
4. В поле [Воздействие] карточки звонка в списке незавершенных воздействий по контакту выбрать нужное воздействие.
5. После завершения разговора, в поле [Воздействие] выбрать действие [Найти воздействие в разделе].
6. Перейти на деталь [Целевая аудитория] этого воздействия.
7. Найти нужного клиента на детали, открыть его карточку и заполнить поле [Отклик].
8. Сохранить информацию на детали.
9. Сохранить карточку звонка.

3.5.9. Действия поля [Опрос]

Список действий поля [Опрос] включает в себя, в частности, действия: [Открыть карточку опроса] и [Найти опрос в разделе].



Важно

Логика работы этих действий аналогична логике работы таких же действий поля [Контакт] с тем отличием, что все операции выполняются по опросам.

[Создать интервью] – при выборе данного действия открывается справочник опросов, позволяющий выбрать опрос, по которому создается интервью. Если поле [Контакт] карточки звонка заполнено, это значение отобразится в соответствующем поле карточки интервью.

[Незавершенные интервью контакта] – если по контакту, выбранному в поле [Контакт] карточки звонка, в системе зарегистрированы незавершенные интервью, в списке действий поля [Опрос] появляется список незавершенных опросов указанного контакта.

Данные в этом списке отображаются только в случае, если выбранный контакт добавлен на деталь [Интервью] раздела [Опросы].

В списке отображается название опроса. При выборе опроса открывается карточка интервью. После закрытия карточки интервью выбранный опрос отобразится в поле [Опрос] карточки звонка.

[Возможные опросы контакта] – если в системе зарегистрированы незавершенные опросы, в которых контакт, указанный в поле [Контакт] карточки звонка, не принимал участие, в списке действий поля [Опрос] появляется список возможных опросов контакта.

Структура этого списка аналогична структуре списка [Незавершенные интервью контакта].

3.6. Детали звонка

Ниже представлен перечень стандартных деталей раздела.



На заметку

Функциональность деталей звонка подробно рассмотрена в главе «Общие детали разделов системы» документа «Руководство пользователя» по продукту Terrasoft XRM.

[Web]

Эта деталь позволяет открывать web-страницы и выполнять поиск информации в Internet. Настройка списка web-страниц производится в справочнике [Настройка закладки Web].

[Графики]

Эта деталь используется для просмотра графиков, построенных на основе информации о выбранном звонке. Настройка пользовательских графиков производится в разделе [Графики].

[Группы]

Содержит перечень групп, в которые включен выбранный звонок, и используется для управления содержимым статических групп.

[Доступ]

Эта деталь предназначена для определения прав доступа пользователей к информации о выбранном звонке.

[Запросы]

Эта деталь используется для просмотра запросов, построенных на основе информации в системе, связанной с выбранным звонком. Настройка пользовательских запросов производится в разделе [Запросы].

[Журнал изменений]

Эта деталь предназначена для отслеживания истории изменения информации о выбранном звонке. Деталь отображается, если в разделе [Журнал изменений] произведена настройка логирования данного раздела.

Раздел [Журнал изменений] доступен администратору системы и подробнее рассмотрен в документе «Руководство администратора».

[Напоминания]

Список напоминаний по выбранному звонку.

[Описание]

Предназначена для внесения любой объемной информации, которая характеризует звонок.

[Файлы]

Эта деталь используется для хранения файлов по выбранному звонку.

3.7. Группировка и фильтрация звонков

Работа с группами звонков выполняется в стандартном дереве групп, пример которого изображен на Рис. 3.8.

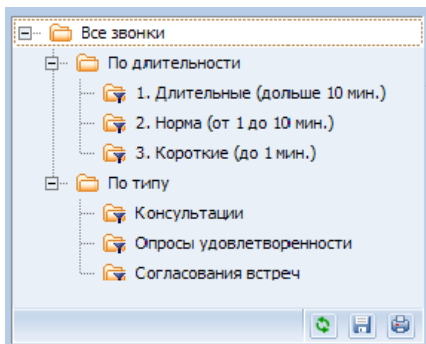


Рис. 3.8 – Дерево групп раздела [Звонки]

Фильтрация записей реестра звонков выполняется с помощью стандартного модуля фильтрации.

При помощи модуля фильтрации также выполняется определение параметров формирования динамических групп записей.

Кроме того, в раздел [Звонки] включен специальный блок фильтрации, предназначенный для упрощения работы со звонками. Пример специального блока фильтрации изображен на Рис. 3.9.

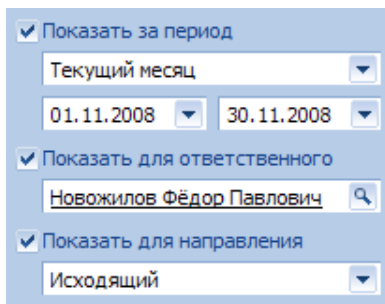


Рис. 3.9 – Специальный блок фильтрации раздела [Звонки]

При установлении признака [Показать за период] становятся доступными для редактирования поля, в которых можно выбрать определенный период отображения звонков (например, день, неделю, месяц и т.д.). В полях периода можно указать произвольный промежуток времени. При заполнении этих полей в реестре будут отображены только те звонки, дата начала которых входит в заданный промежуток времени.

В поле [Показать для ответственного] можно выбрать пользователя, звонки которого необходимо отобразить в реестре. Без установки признака [Показать для ответственного] в реестре будут отображаться звонки всех пользователей. По умолчанию, в поле указывается текущий пользователь системы.

Установка признака [Показать для направления] позволяет отобразить в реестре только исходящие или только входящие звонки.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 15. Просмотреть свои звонки за прошлую неделю и проанализировать те из них, обработка которых заняла больше всего времени.

1. Открыть раздел [Звонки].
2. В специальном блоке фильтрации выполнить следующие действия:

- a. установить признак [Показать за период] и выбрать период – «Прошлая неделя»;
 - b. установить признак [Показать для ответственного] и указать свое ФИО;
 - c. снять признак [Показать для направления].
3. В реестре звонков отобразить колонки [Время обработки (сек)] и [Время обработки].
 4. Выполнить сортировку записей реестра по убыванию значений в поле [Время обработки (сек)].
 5. Проанализировать информацию по звонкам, обработка которых потребовала большого количества времени.

3.8. Стандартные справочники раздела [Звонки]

Ниже представлено описание справочников [раздела \[Звонки\]](#).

[Причины перерыва]

В этом справочнике можно указать возможные причины перерыва в работе сотрудника, например, «Обед» или «Технический перерыв». Используется для указания состояния оператора в окне фиксации причины перерыва.

[Типы звонков]

Определение типа для каждого звонка позволит классифицировать все звонки компании и выполнить, при необходимости, их анализ. Типы звонков могут быть следующими: «Консультация», «Опрос удовлетворенности», «Согласование встречи».

Используется в карточке звонка.

[Результаты звонков]

По каждому звонку можно зафиксировать его результат, например, «Дозвонились», «Не дозвонились», «Перезвонить позже». Для каждого результата звонка можно установить цвет шрифта записей с этим результатом в реестре звонков.

Используется в карточке звонка.

4. Звонки из разделов приложения Terrasoft

Звонки можно осуществлять из всех разделов системы, в карточках записей которых присутствуют контакты и/или контрагенты. Возможность осуществления звонков отсутствует в разделах [E-mail], [Воронка продаж], [Итоги], [OLAP].

Звонки из разделов можно осуществлять:

- с помощью команды [Позвонить] контекстного меню реестра записей;
- с помощью команды [Позвонить] [меню Call Centre](#);
- с помощью [детали \[Звонки\]](#) – для разделов, связь с которыми можно зафиксировать в карточке звонка.

Для каждого раздела список команд контекстного меню [Позвонить] различается и отображает список возможных типов контактных лиц, доступных в карточке этого раздела. Это может быть, например, контрагент, клиент, поставщик или ответственный, указанный в карточке. Список команд контекстного меню [Позвонить] раздела [Контрагенты] изображен на Рис. 4.1.

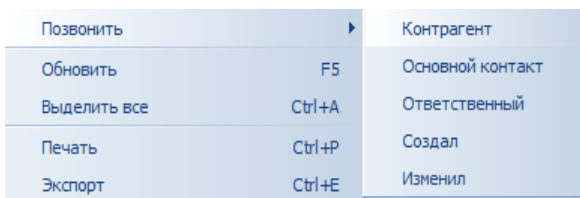


Рис. 4.1 – Пример меню команды [Позвонить]

После выбора нужной команды контекстного меню, в случае если по выбранному контакту или контрагенту в системе зарегистрировано несколько номеров телефонов, откроется окно выбора средства связи (Рис. 3.4), если номер телефона один, сразу откроется карточка звонка с заполненными данными абонента. Далее нужно нажать на кнопку [Позвонить] [карточки звонка](#).



На заметку

Если номер средства связи с абонентом в системе отсутствует, система выдаст соответствующее сообщение.

Позвонить одному из контактов, доступных в карточке раздела, можно также, выбрав в реестре нужную запись и щелкнув на поле контакта мышью, удерживая нажатой клавишу [Alt].

Из разделов, связь с которыми можно зафиксировать в карточке звонка, звонки осуществляются также с помощью [детали \[Звонки\]](#), пример которой изображен на Рис. 4.2.

Номер	Телефон	Результат	Начало	Завершение
11	(38044)220-30-43	Перезвонить позже	13.09.2008 11:51:49	13.09.2008 12:10:49
13	(38044)220-30-43	Дозвонились	15.09.2008 9:11:49	15.09.2008 9:15:49

Рис. 4.2 – Деталь [Звонки]

Эта деталь доступна в разделах [Контрагенты], [Контакты], [Задачи], [Продажи], [Проекты], [Воздействия], [Инциденты] и [Опросы]. На детали отображается список всех звонков по выбранной записи реестра, например, список всех звонков по выбранному контрагенту. Деталь является связанной и отображает информацию из раздела [Звонки]. Содержимое данной детали формируется автоматически.

Панель инструментов детали аналогична панели инструментов реестра [раздела \[Звонки\]](#). Особенностями осуществления звонков с помощью кнопки [Позвонить] данной детали является заполнение карточки звонка информацией по текущей записи раздела, из которого выполняется звонок. Например, если звонок осуществляется из раздела [Задачи], поле [Задача] карточки звонка заполняется данными выбранной в реестре задачи. При осуществлении звонка из раздела [Контакты], если выбранный контакт связан с контрагентом, карточка звонка заполняется данными контакта и контрагента.



ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ

Пример № 16. Из раздела [Продажи] позвонить поставщику для уточнения сроков поставки. Предполагается, что по данному поставщику в системе зарегистрировано несколько номеров телефонов.

1. Открыть раздел [Продажи] и выбрать в реестре нужную запись.
2. В контекстном меню реестра выбрать команду [Позвонить] -> [Поставщик].
3. В открывшемся окне выбора средства связи выбрать номер телефона.
4. Нажать на кнопку [Позвонить] открывшейся карточки звонка.
5. После поступления обратного вызова нажать на кнопку [Снять трубку] карточки звонка.
6. После завершения разговора внести необходимую информацию и сохранить карточку звонка.

Пример № 17. Просмотреть историю звонков по определенному контакту. Совершить повторный звонок по звонку с результатом «Перезвонить позже».

1. Открыть раздел [Контакты] и перейти на деталь [Звонки].
2. В реестре звонков отобразить колонку [Результат].
3. В списке звонков выбрать звонок с результатом «Перезвонить позже».
4. Нажать на кнопку [Перезвонить] панели инструментов реестра и совершить звонок.
5. После завершения разговора сохранить карточку звонка.

Приложение

Ниже представлен перечень модулей и элементов системы, наличие которых зависит от используемого программного продукта Terrasoft. По каждому элементу системы указан продукт, в который включен этот элемент.

Модули системы / Элементы системы		Продукты Terrasoft						
		Sales	CRM	CRM	Service Desk	CRM+SD	Distribution	Distribution+SD
Задачи	Поле [Задача] в карточке звонка	X	X	X	X	X	X	X
	Деталь [Звонки] в разделе [Задачи]	X	X	X	X	X	X	X
Продажи	Поле [Продажа] в карточке звонка	X	X	X		X	X	X
	Деталь [Звонки] в разделе [Продажи]	X	X	X		X	X	X
Проекты	Поле [Проект] в карточке звонка			X		X	X	X
	Деталь [Звонки] в разделе [Проекты]			X		X	X	X
Инциденты	Поле [Инцидент] в карточке звонка			X	X	X	X	X
	Деталь [Звонки] в разделе [Инциденты]			X	X	X	X	X
Воздействия	Поле [Воздействие] в карточке звонка		X	X		X	X	X
	Деталь [Звонки] в разделе [Воздействия]		X	X		X	X	X

Модули системы / Элементы системы		Продукты Terrasoft						
		Sales	CRM	XRM	Service Desk	XRM+SD	Distribution	Distribution+SD
Опросы	Поле [Опрос] в карточке звонка			X		X	X	X
	Деталь [Звонки] в разделе [Опросы]			X		X	X	X