

Памятка для операторов

Данная памятка содержит подробные инструкции по работе с системой Скорозвон, представленные как в видеоформате, так и в текстовом виде.

Содержание

- [Работа с карточкой](#)
- [Работа с задачей](#)
- [Работа с отчетами](#)
- [Куда обращаться в случае вопросов](#)
- [Как настроить гарнитуру](#)
- [Как настроить почтовый сервер](#)

 Видео-инструкция: [Работа с карточкой](#)

 Видео-инструкция: [Работа с задачами](#)

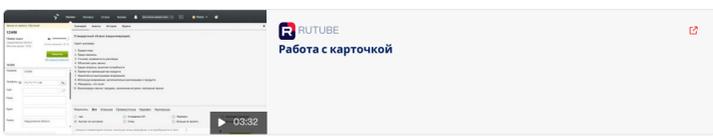
 Видео-инструкция: [Работа с отчетами](#)

 Видео-инструкция: [Куда обращаться с вопросами](#)

 Видео-инструкция: [Настройка гарнитуры](#)

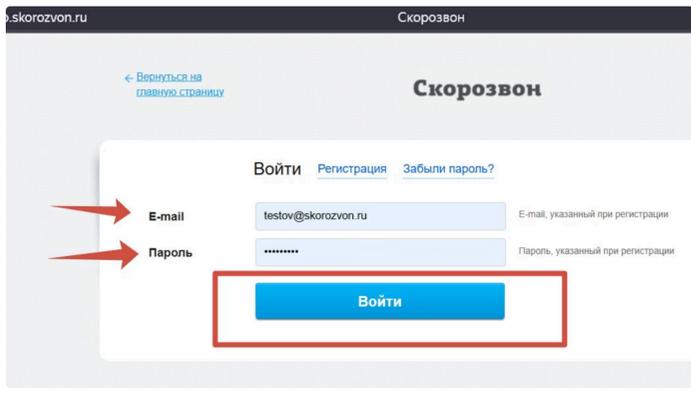
 Видео-инструкция: [Настройка почты для отправки письма](#)

Работа с карточкой

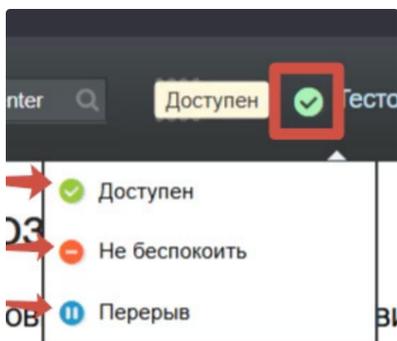


1 Авторизация и статус

Оператор должен авторизоваться в сервисе (зайти на сайт skorozvon.ru, ввести свой Логин (e-mail) и пароль, выбрать статус доступности.



Для принятия звонка оператор должен быть в статусе 'доступен'.



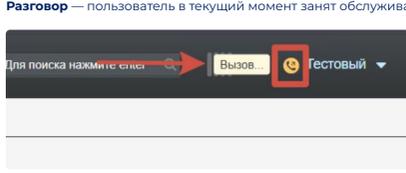
Статусов пользователя, которые можно выбрать вручную по умолчанию три: **Перерыв**, **Не беспокоить** и **Доступен**.

Перерыв предусмотрен для тех случаев, когда пользователь отошёл от компьютера или не работает в сервисе, но не вышел из него. В этом статусе можно совершать ручные исходящие звонки.

Не беспокоить предусмотрен для тех случаев, когда пользователь не готов отвечать на входящие и распределенные по проекту вызовы. В этом статусе можно совершать ручные исходящие звонки.

Статусы, которые выставляются автоматически:

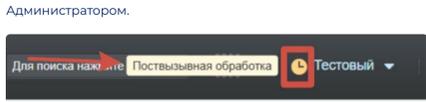
Разговор — пользователь в текущий момент занят обслуживанием вызова или набором номера.



Поствызывная обработка — устанавливается автоматически после завершения разговора и до сохранения карточки звонка.

В этом статусе звонки по проекту на вас не распределяются.

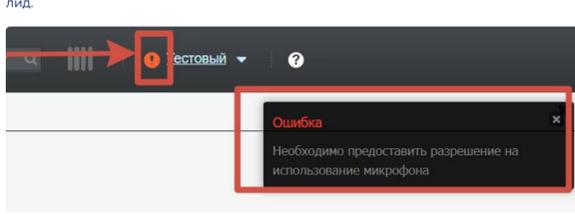
Вы сможете принять переведенный звонок от других менеджеров, входящий внутренний звонок, входящий вызов клиента, если разрешен прием в этом статусе Администратором.



Отключен — если вы вышли из сервиса (закрыли вкладку Скорозвон в браузере или вышли из учетной записи) или по каким-то причинам не устанавливается связь.



Отстранен — устанавливается автоматически, если нет доступа к **микрофону**, есть проблемы с интернетом или звонок по проекту распределился на удаленный лид.



2 Информация о проекте

В карточке видно по какому проекту пришел звонок.

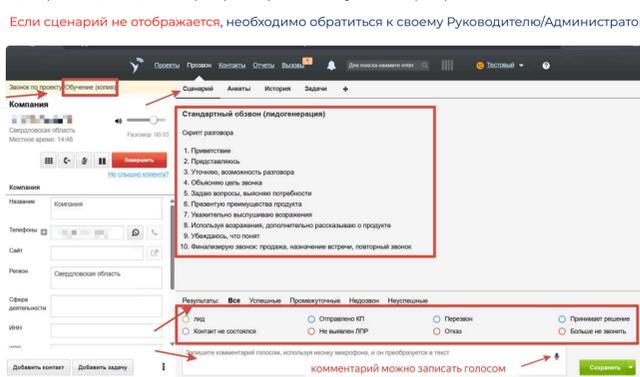
3 Сценарий

Во вкладке Сценарий отображается **загруженный скрипт** (план разговора), который можно использовать, чтобы ответить на принятый звонок!

Здесь же после звонка нужно выбрать **результаты завершения вызова**.

Сценарий создает Администратор и открывает доступ для оператора.

Если сценарий не отображается, необходимо обратиться к своему Руководителю/Администратору, чтобы открыть доступ.

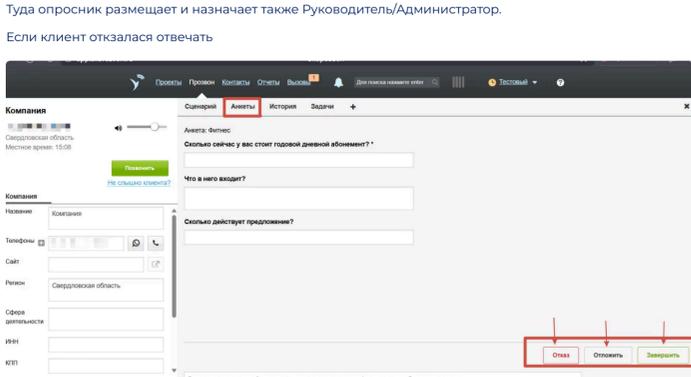


4 Анкеты

Если в компании используется детальный опросник, используйте вкладку **Анкеты**.

Туда опросник размещает и назначает также Руководитель/Администратор.

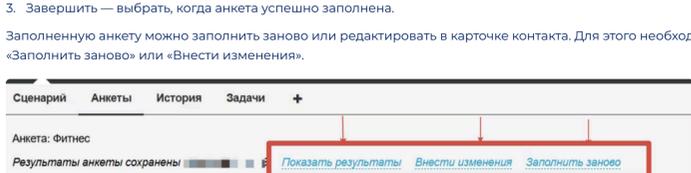
Если клиент отказался отвечать



Результаты анкетирования:

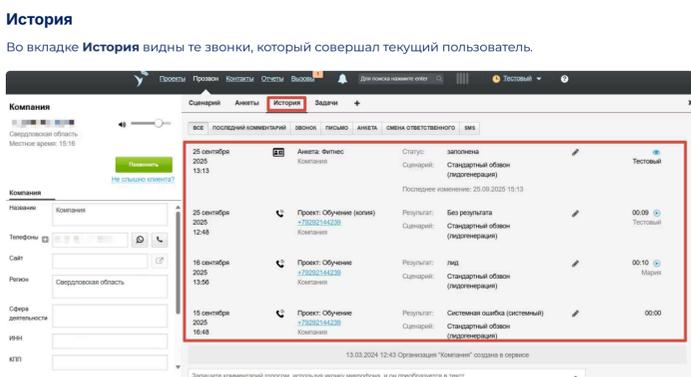
- Отказ — необходимо выбрать, если интервьюируемый отказался отвечать на вопросы.
- Отложить — если для заполнения анкеты необходимо перезвонить.
- Завершить — выбрать, когда анкета успешно заполнена.

Заполненную анкету можно заполнить заново или редактировать в карточке контакта. Для этого необходимо перейти в раздел «Анкеты» и нажать кнопку «Заполнить заново» или «Внести изменения».



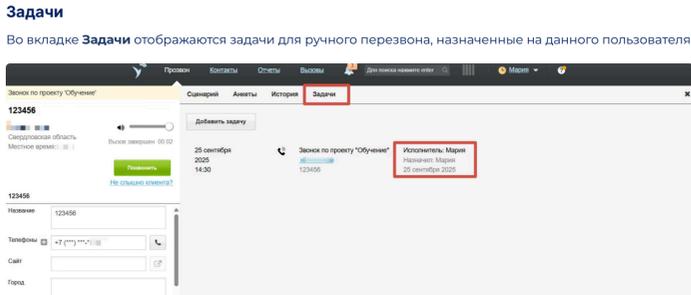
5 История

Во вкладке **История** видны те звонки, который совершал текущий пользователь.

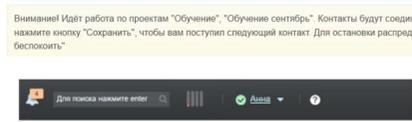
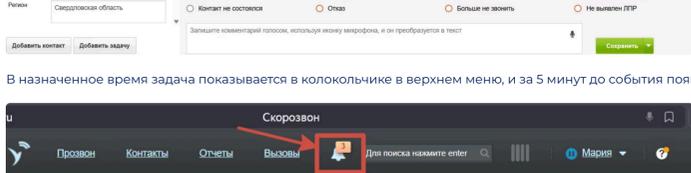


6 Задачи

Во вкладке **Задачи** отображаются задачи для ручного перезвона, назначенные на данного пользователя.



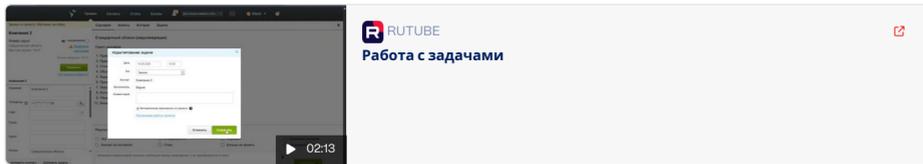
В назначенное время задача показывается в колокольчике в верхнем меню, и за 5 минут до события появляется уведомление с напоминанием.



Важные замечания

- Данные в карточке клиента отображаются те, что загрузил Администратор. Номер может быть скрыт.
- После принятия звонка оператор может вносить информацию в карточку клиента, если редактирование разрешено Администратором.
- Комментарий к звонку можно записывать голосом, используя функции браузера, такие как Google Chrome или Яндекс преобразования голоса в текст или сразу текстом.

Работа с задачей



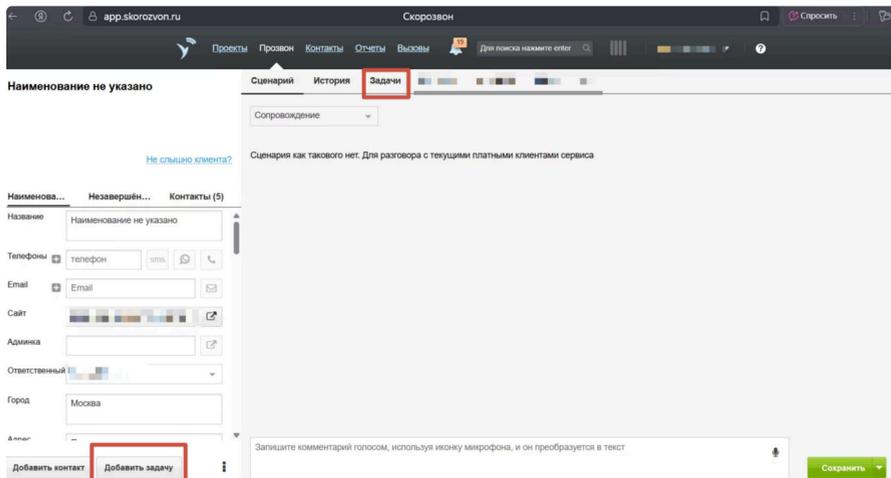
Создание задачи для автоматического перезвона

Задача - это создание напоминания или действия для автоматического перезвона клиенту после разговора.

Из карточки контакта можно создать задачу для автоматического перезвона только в том случае если карточка открыта при дозвоне по проекту.

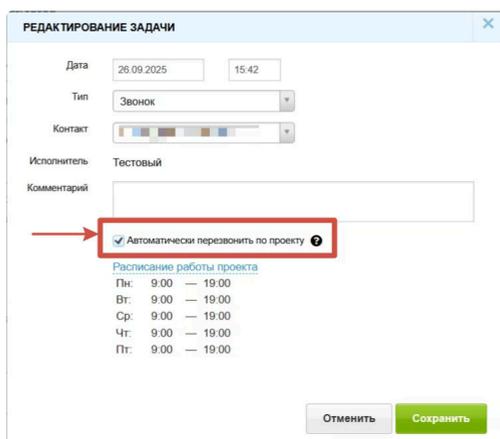
1 Шаг 1

В левом нижнем углу Карточки нужно нажать кнопку **"Добавить задачу"**



2 Шаг 2

В форме создания задачи нужно выбрать чек-бок **"Автоматически перезвонить по проекту"**, выбрать дату и время перезвона, ориентируясь на рабочее время проекта.



3 Результат

В этом случае Скорозвон сам наберет клиенту и переведет ответственный вызов на Исполнителя задачи.

❶ Если Исполнителя нет на линии или он занят, то звонок будет направлен на любого свободного сотрудника в проекте.

Создание задачи для ручного набора

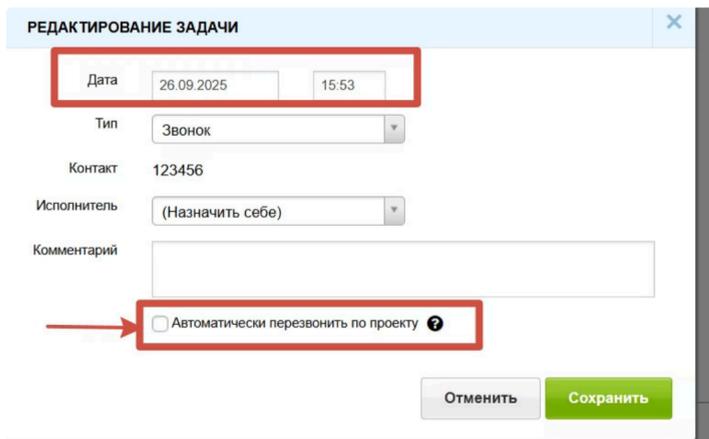
Из карточки контакта можно создать задачу для ручного набора.

1 Шаг 1

В левом нижнем углу нужно нажать кнопку **"Добавить задачу"**

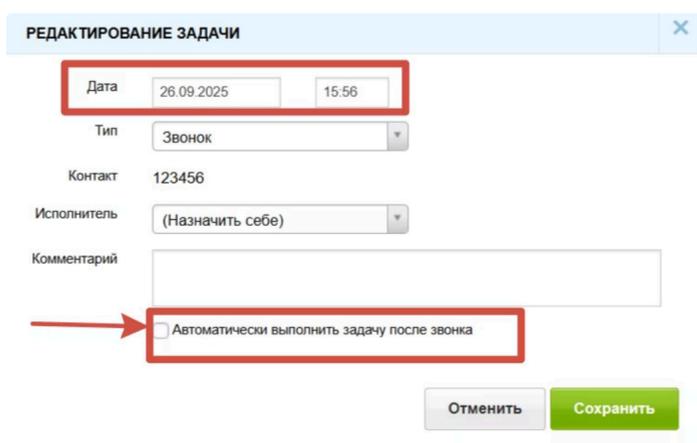
2 Шаг 2

Если карточка открылась при звонке по проекту автоматически, то в форме создания задачи нужно отключить чек-бок **"Автоматически перезвонить по проекту"**, выбрать дату и время перезвона.



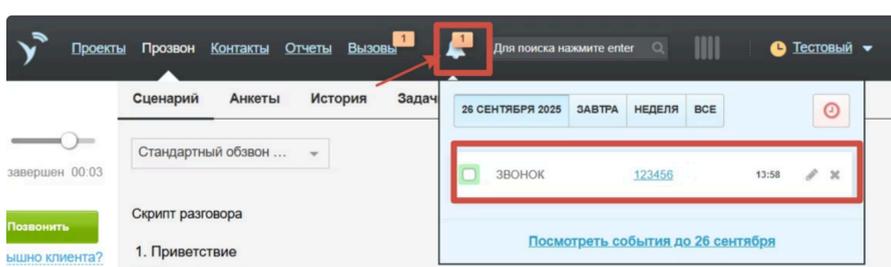
3 Шаг 3

Если карточка открыта вручную, то чек-бок "Автоматически выполнить задачу после звонка" нужно либо выбрать, чтобы задача ушла из списка, либо отжать, чтобы она оставалась в списке после выполнения.

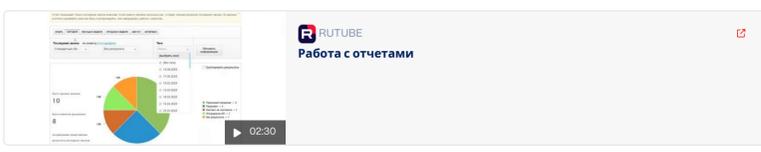


4 Результат

В этом случае задача добавляется в колокольчик, где она всплывает в нужное время, и исполнитель сможет перейти к ее выполнению в ручном режиме (используется, когда критично продолжить общение именно данному пользователю).



Работа с отчетами



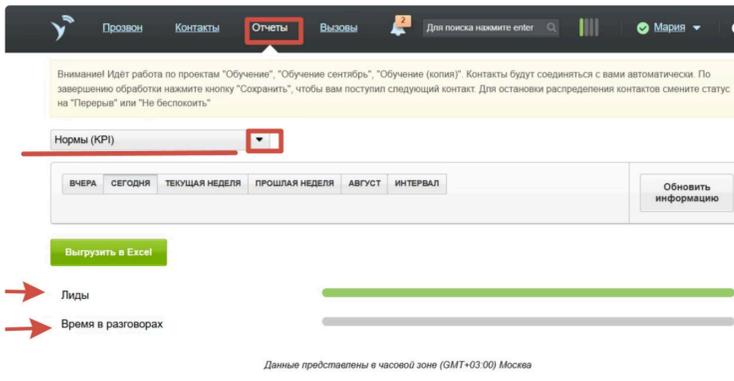
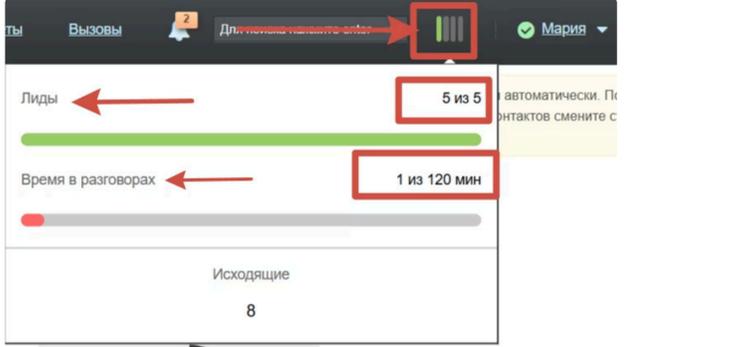
Администратор открывает менеджеру нужные ему Отчеты.

Менеджер видит только данные по себе.

Могут быть доступны следующие Отчеты:

Нормы КРИ

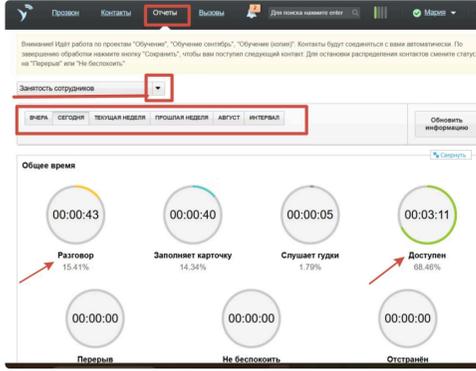
Отчёт показывает выполнение своих норм (назначает нормы и количество Администратор), которые также отображаются (если Отчет открыт для вас) слева от вашего имени.



Данные представлены в часовой зоне (GMT+03:00) Москва

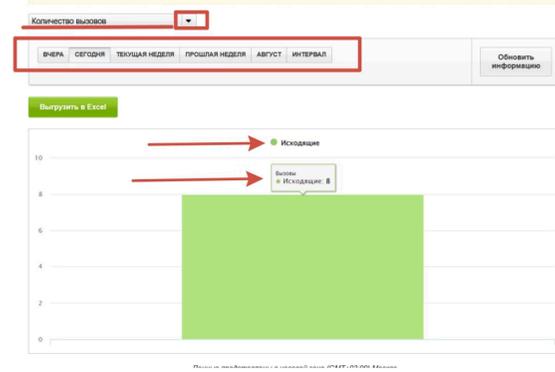
Занятость сотрудников

Отчет показывает сколько времени вы потратили на разговоры, прослушивание гудков, заполнение карточек и перерывы во время работы в сервисе (возможны кастомные статусы, которые устанавливаются конкретно для вашей компании, создает их Администратор).



Количество вызовов

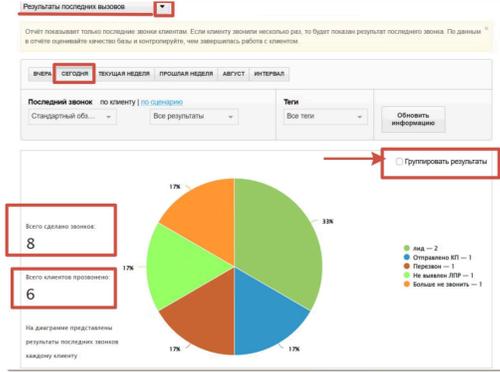
Отчёт содержит информацию о количестве вызовов, обработанных менеджерами.



Результаты последних вызовов

Отчёт показывает, каким результатом звонка закончилась обработка клиента, отображает **последний Результат** в карточке. Позволяет делать выводы о качестве обработки базы. Результаты завершения звонков соответствуют установленным для сценария звонка.

Если у вас к успешным результатам относится несколько вариантов результата завершения вызова, то для отображения суммы успешных можно группировать результаты, выбрав соответствующий чек-бок.

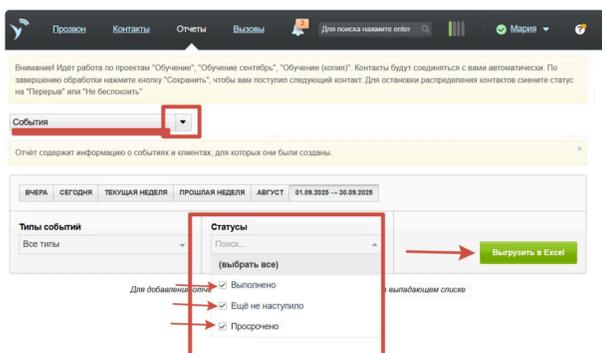


Результаты всех вызовов

Отчет содержит наиболее полную информацию по всем вызовам, а также записи разговоров согласно условиям хранения на вашем тарифном плане. Он полезен для предоставления отчетности по проделанной работе, а также для решения спорных вопросов и повышения качества обслуживания путем прослушивания записей.

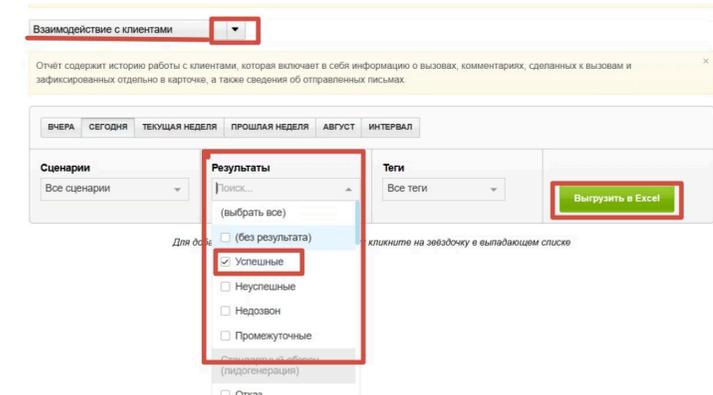
События

Отчёт содержит информацию о событиях (напоминаниях о повторных звонках, отправке писем, встречах и др.) и клиентах, для которых они были созданы. С помощью фильтра можно выбрать тип событий, статусы (выполнено / просрочено).



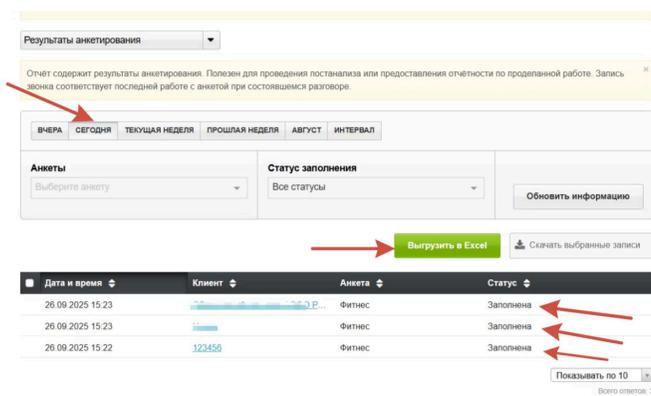
Взаимодействие с клиентами

Отчет содержит историю работы с клиентами, которая включает в себя информацию о вызовах, комментариях, сделанных к вызовам и зафиксированных отдельно в карточке, а также сведения об отправленных письмах.

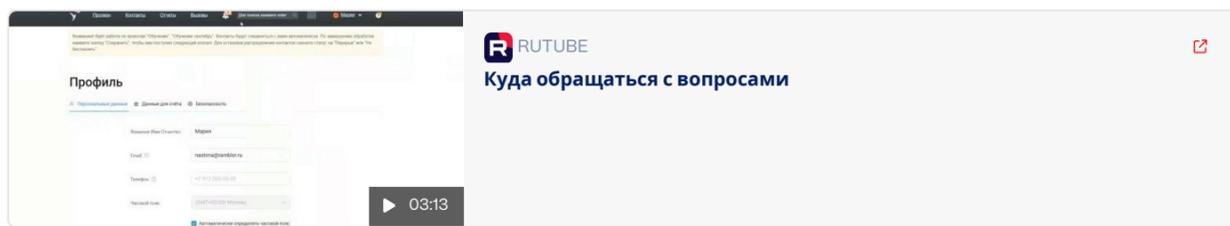


Результаты анкетирования

Отчет содержит результаты анкетирования. Полезен для проведения пост-анализа или предоставления отчетности по проделанной работе. Запись звонка соответствует последней работе с анкетой при состоявшемся разговоре.



Куда обращаться в случае вопросов



1 К Руководителю/Администратору

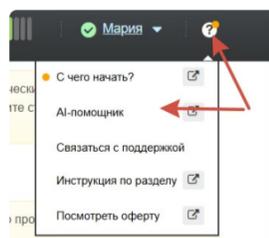
Вопросы касающиеся отображения информации, отчетов, распределения звонков по проекту, настройки Сценария (скрипта и Результатов завершения вызова) необходимо адресовать своему Руководителю/Администратору.

1

2

2 AI помощнику

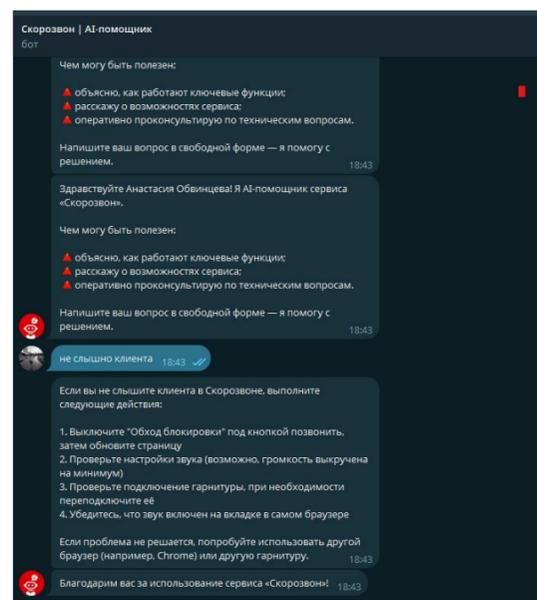
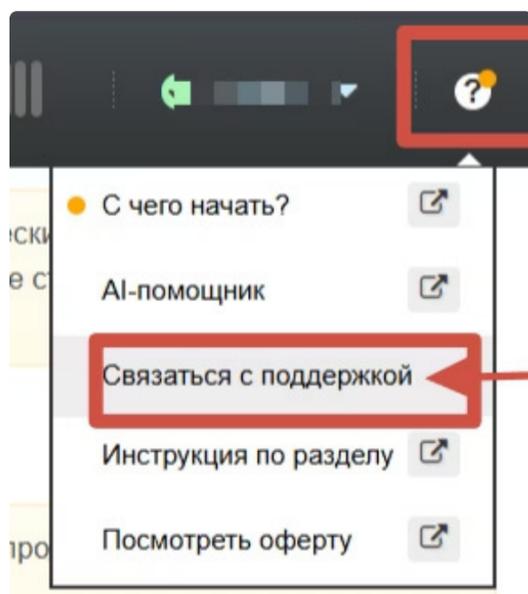
Общие вопросы можно адресовать **AI помощнику**, это более приоритетный способ обращение, так как вы в течение **4 секунд** получите ответ, не дожидаясь ответа от сотрудника Тех поддержки.



3 В Тех поддержку

Вопросы технического характера, если не помогли ответы AI бота адресовывать в Тех поддержку Скорозвона.

3



4

4 Варианты обращения:

1. Письменное обращение из ЛК, где вы описываете проблему, прикрепляете скрины указываете актуальный контактный номер
2. Письменное обращение с вашего e-mail на welcome@skorozvon.ru, где вы описываете проблему, прикрепляете скрины указываете актуальный контактный номер.

Задать вопрос | AI-помощник | Для тех. поддержки

Категория запроса *

Выберите из списка

Сформулируйте ваш вопрос *

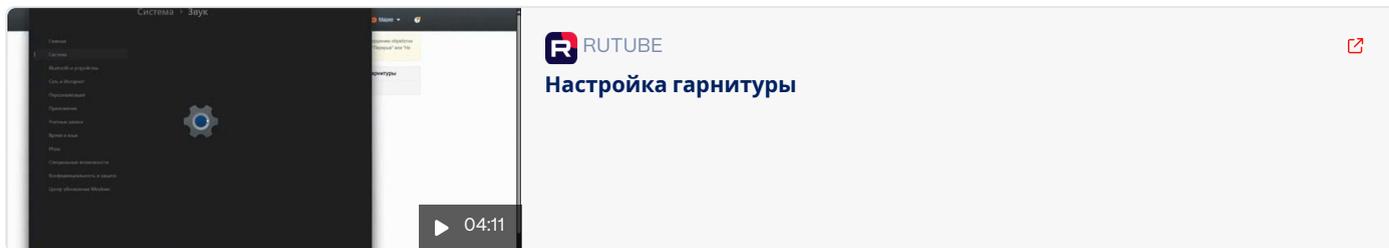
Здесь необходимо описать проблему

Контактный e-mail * | Как вас зовут * | Контактный телефон *

Внимание! Ответ на ваш запрос придет на контактный e-mail

Прикрепить файлы | Отправить

Как настроить гарнитуру



Подключение гарнитуры и настройки

Перед началом работы необходимо пройти тест, чтобы убедиться, что микрофон подключен и вас хорошо слышно.

⚠ «Скорозвон» не влияет на качество звука и не использует алгоритмы шумоподавления, поэтому убедитесь, что ваше оборудование выдаёт чистый звук, без эха, помех и посторонних шумов.

Проверьте вашу гарнитуру перед началом обмена. Тестовый звонок позволит узнать, как вас слышит собеседник. Дополнительные настройки помогут настроить гарнитуру и устранить проблемы со звуком.

Настройка гарнитуры ←

Почта

Шаг 1. Общий тест
Общий тест пройден. Переходите к следующему шагу.

Шаг 2. Тестовый звонок
Сделайте тестовый звонок, чтобы проверить исправность гарнитуры и качество звука.

- Нажмите "Начать тест"
- После сигнала у вас будет 5 секунд для записи сообщения.
- Дождитесь повторного сигнала, чтобы прослушать запись.

Начать тест

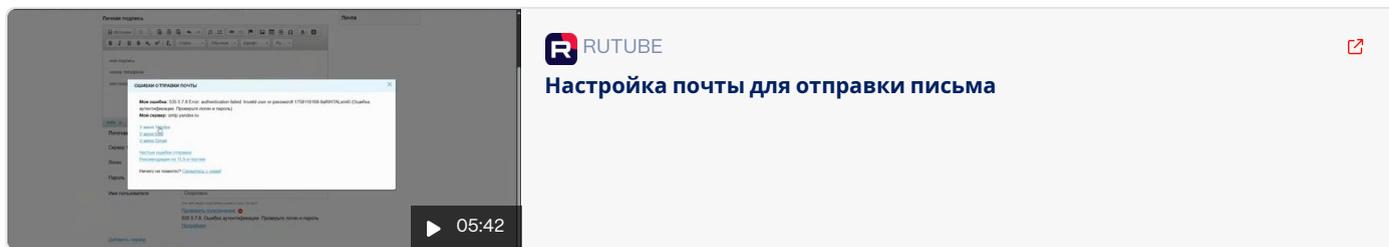
Двигайте ползунок микрофона и динамиков, чтобы установить уровень громкости.

Дополнительные настройки
Если плохо слышно запись или не слышно совсем, посмотрите настройки ниже.

- Настройка гарнитуры на компьютере ▾
- Если у вас установлен скайп ▾
- Возможные проблемы ▾
- Рекомендуемые гарнитуры ▾

Если возникли проблемы, то вы всегда можете обратиться к [Инструкции](#) или [AI помощнику](#).

Как настроить почтовый сервер



Вы можете самостоятельно настроить почтовый сервер, с которого можно будет отправлять письма клиентам прямо из карточки в Скорозвоне (во время звонка из карточки можно отправлять письма клиентам).

1 Настройка почтового сервера

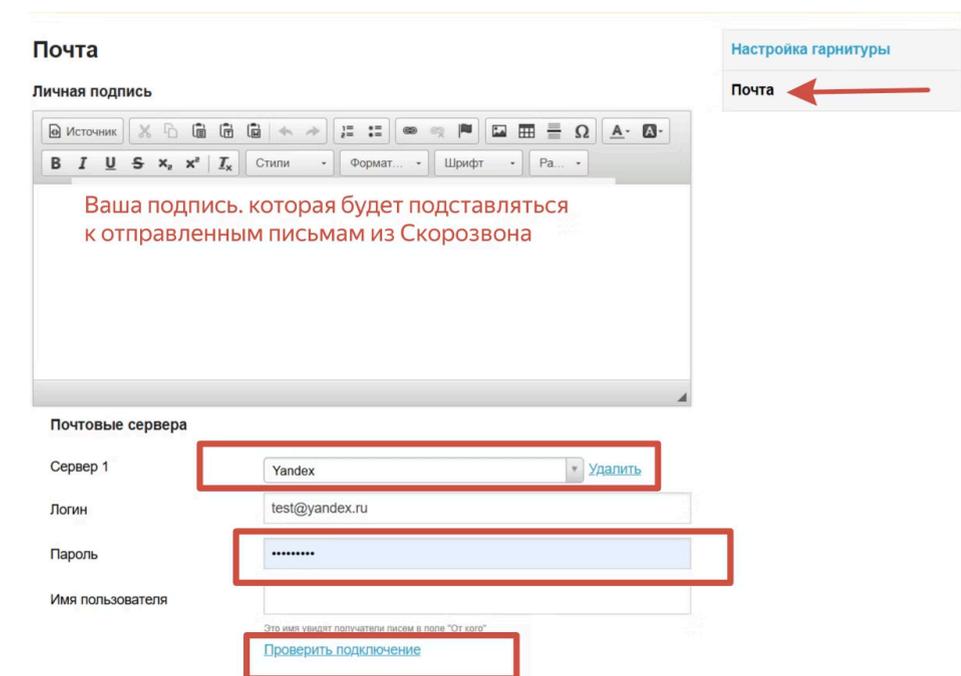
Чтобы письмо отправлялось с вашего e-mail адреса, необходимо его настроить. Перейдите в раздел «Настройки» — «Почта».

Указать Домен, Логин и Пароль от почты.

Если почтовый адрес у вас на своем домене, вам нужно выбрать сервер «Другое».

2 Личная подпись

Вы можете создать личную подпись. Эта подпись будет автоматически вставляться в конце каждого отправленного письма.



3 Ошибки при подключении

Если возникла ошибка при подключении, то вы можете найти информацию в [мануале](#), обратиться с вопросом к [AI помощнику](#).

4 Ошибки при отправке письма

При отправке письма оно может быть отклонено по причине спама

Причины и рекомендации

Обратите внимание, что у каждого почтового сервера могут быть свои способы борьбы со спамом, поэтому, чтобы узнать конкретную причину блокировки, вам нужно обратиться в поддержку сервера, который не принимает письма с вашей почты, либо в поддержку вашего почтового сервера.