Памятка для Администраторов

Комплексная инструкция для администраторов и менеджеров по персоналу, которая поможет эффективно настроить процессы и оптимизировать работу с клиентами в сервисе.

Содержание

- Раздел Команда
- Настройка почты
- Создание сценария
- Настройка норм KPI для мониторинга эффективности
- Создание и настройка проекта обзвона
- Ручные звонки
- Входящая линия
- Работа с карточкой
- Управление задачами
- Создание анкеты

Видео по настройке

Перейдите по ссылке, чтобы посмотреть, как провести нужные настройки

01

Раздел Команда

Добавление, удаление, группировка и управление доступом членов команды

Добавление сотрудника в Команду

Другие действия с Командой

02

Настройка почтового сервера

Поможет оптимизировать процесс отправки письма с предложением клиенту (сразу из карточки звонка)

Настройка почты

03

Создание сценария

Разработка скриптов разговоров и автоматизация процессов

Скрипт и результаты завершения вызовов

Автоматизация процессов

Настройка анкеты

04

Настройка норм KPI

Установка норм производительности и мониторинг выполнения показателей

Настройка норм KPI

Настройка и открытие норм для менеджера

05

Создание и настройка проектов

Создание и управление кампаниями по обзвону клиентов

Создание проекта-Общее

Настройка проекта- Телефония

Настройка проекта- сотрудники, сценарий, приоритет о...

Настройка проекта-Расписание

Настройка проекта-Загрузка контактов

06

Ручные звонки

Звонок клиенту вне списка контактов, из карточки, перезвон.

Как совершать ручные звонки

07

Входящая линия

Конфигурация приёма входящих звонков и распределения вызовов

Общие настройки входящих вызовов

Настройка переадресации

Настройка IVR, мелодии и звуки

08

Работа с контактами и задачами

Управление карточками клиентов и выполнение задач

Работа с карточкой, настройка кастомных полей

Работа с задачами (постановка перезвонов клиенту)

09

Создание анкеты

Разработка анкет для опросов клиентов

Создание анкеты

Нажмите здесь

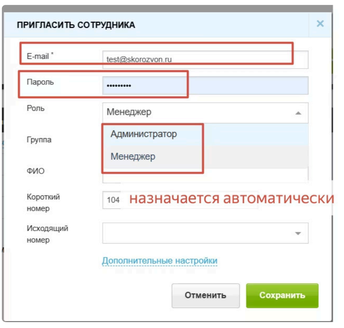
Раздел Команда

RUTUBE
Добавление сотрудника в Команду

RUTUBE
Действия с Командой

1 Добавление сотрудников

1. Перейдите в раздел «Команда».
2. Нажмите кнопку «Пригласить сотрудника»
3. Заполните необходимые поля: электронная почта, пароль, роль сотрудника и ФИО.
4. Нажмите «Сохранить»

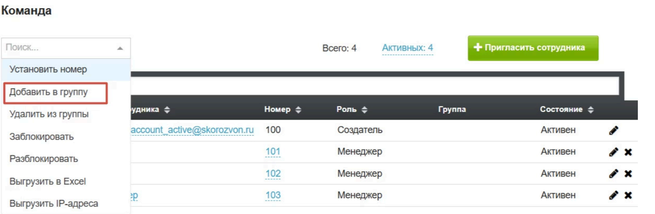


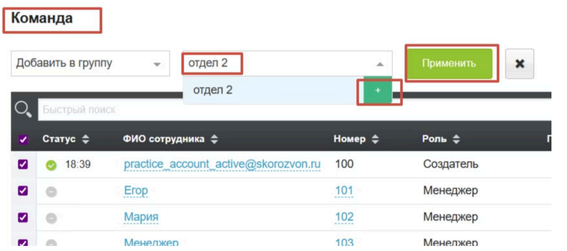
2 Группировка сотрудников

Организуйте команду в удобные группы для использования в сценариях, проектах и отчётности.

Создание новой группы:

1. Выберите сотрудников из списка, которых хотите добавить в эту группу.
2. Выберите действие "Добавить в группу"
3. Введите название новой группы.
4. Нажмите на значок «+» рядом с блоком групп.
5. Нажмите «Применить» для сохранения изменений.





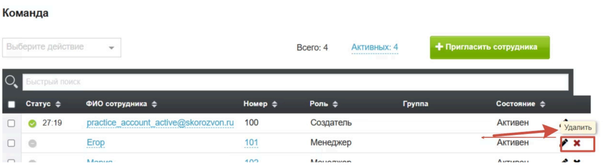
Исключение из группы:

1. Выберите сотрудника из списка.
2. Нажмите «Удалить из группы».
3. Укажите группу, из которой нужно исключить сотрудника.
4. Подтвердите действие.

3 Управление доступом

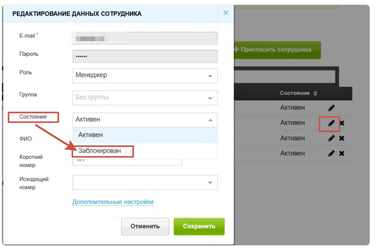
Удаление сотрудника:

1. Нажмите на значок «крестик» (✖) рядом с именем сотрудника в списке.
2. **Важно!** Укажите причину удаления и выберите сотрудника для передачи закреплённых клиентов.
3. Подтвердите полное удаление сотрудника из команды.



Блокировка сотрудника:

1. Выберите сотрудника, которого необходимо временно заблокировать.
2. Нажмите опцию «Заблокировать доступ».
3. Доступ к сервису будет временно приостановлен без потери данных.
4. При разблокировке доступ автоматически восстановится.



Дополнительные действия с командой

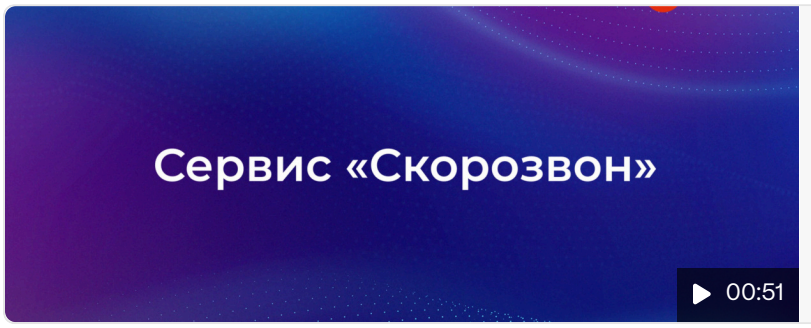
Массовая установка номеров

Выделите нужных сотрудников, выберите «Установить номер для исходящих звонков», укажите телефон и сохраните настройки для всей группы одновременно.

Экспорт данных

Выгружайте команду в Excel и экспортируйте IP-адреса сотрудников для анализа и отчётности.

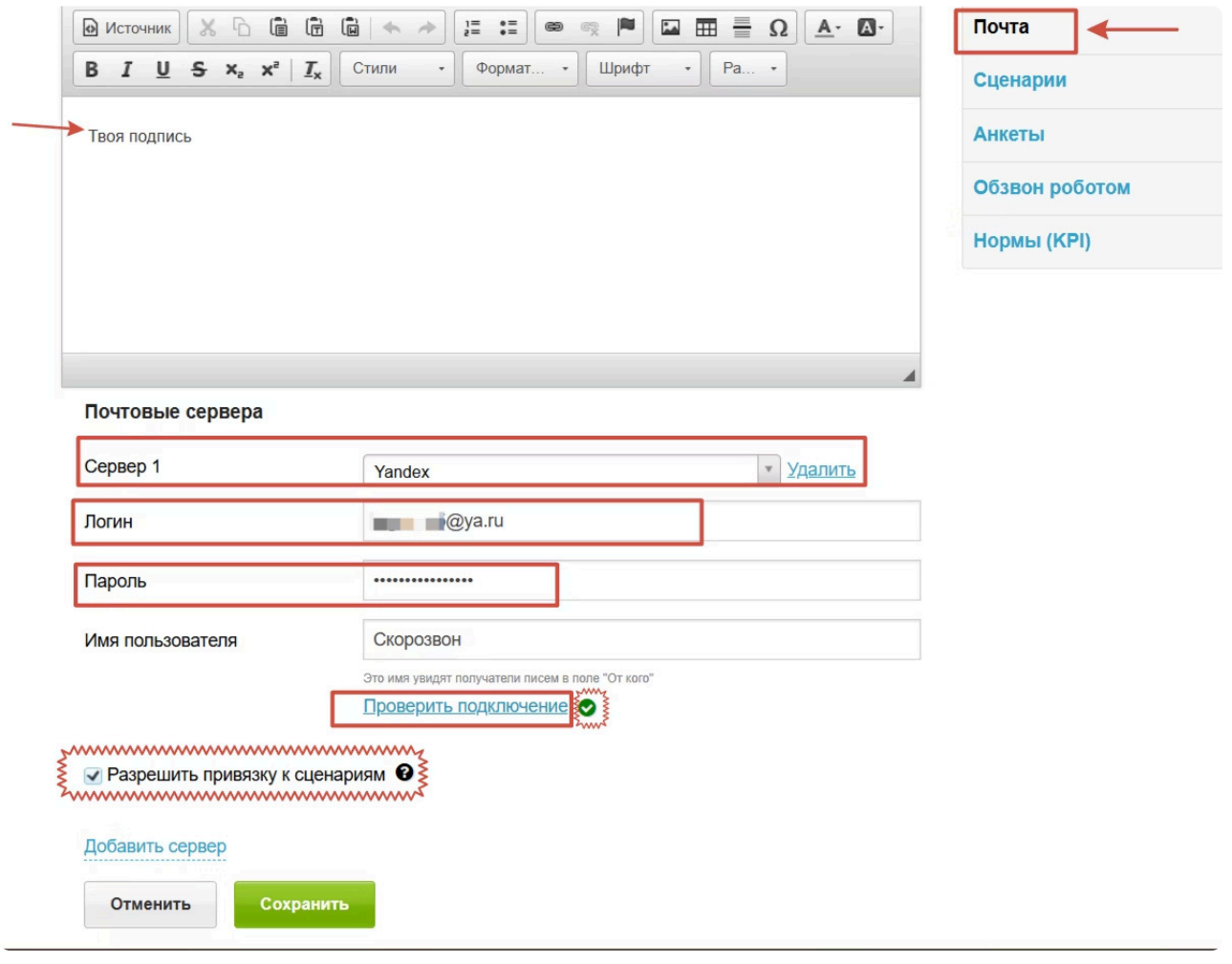
Настройка почты



RUTUBE

Настройка почтового сервера

1. Добавьте почтовый сервер в Настройки → Почта. Во время звонка из карточки можно отправлять письма клиентам. Чтобы письмо отправлялось с вашего e-mail адреса, необходимо его настроить.
2. Укажите домен, данные подключения, личную подпись.
3. После настройки нажмите на ссылку «Проверить подключение». Зеленая галка будет означать, что Скорозвон удалось настроить соединение с вашим почтовым сервером. Теперь вы можете отправлять письма.
4. Разрешите отправку из сценариев.
5. При выборе чекбокса в пункте «Разрешить привязку к сценариям», почтовый сервер будет доступен для настройки в разделе Сценарии. При работе по сценарию, к которому привязан почтовый сервер, менеджеры автоматически будут отправлять письма с данного адреса.



Возможные ошибки подключения

Настройка отправки почты с сервера организации

Если письмо распознается как спам

Создание сценария

RUTUBE
Настройка Сценария Скрипт и результаты

RUTUBE
Сценарий-автоматизация процессов

RUTUBE
Настройка Сценария- анкеты

Сценарий — это скрипт разговора и результаты завершения вызовов, которые видит менеджер в карточке звонка. Сценарии позволяют стандартизировать общение и собирать статистику.

1. Основные настройки сценария

Создание сценария

Кликните на имя аккаунта → Настройки → Сценарии → Плюс. Введите название, выберите пользователей, которым доступен будет Сценарий и для каких типов вызовов (исходящие/входящие или оба), входящий номер (если тип входящие был выбран).

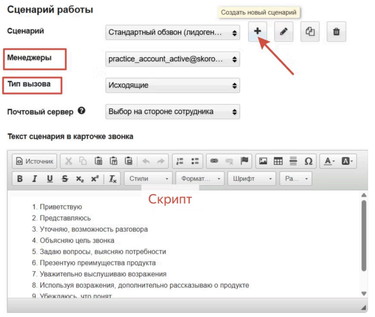
Затем внесите текст скрипта (план разговора).

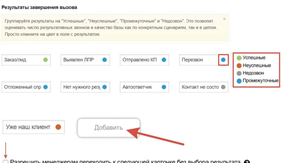
Результаты завершения

Используйте результаты по умолчанию (Успех, Автоответчик, Отказ, Занят)или настройте свои. Например: успешные результаты (назначена встреча, отложенный спрос), промежуточные (перезвонить, занят) , неуспешные (Отказ, бросил трубку) и Недозвон (Автоответчик, тишина).

Группировки результатов

Индикаторы группируют вызовы для отчётности. Это помогает анализировать статистику по группе результатов или конкретному результату звонка.





Рекомендация: Всегда требуйте от менеджеров выбора результата звонка — это критично для статистики и понимания конверсии обзвона!

2. Автоматизация процессов в сценарии

Добавление в проект

Автоматически возвращайте контакты с определёнными результатами (например, автоответчики) обратно в проект с участием менеджеров или роботом для повторного обзвона на тот же или все номера в карточке.

Отправка писем

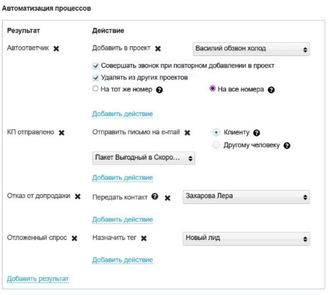
Настройте автоматическую отправку писем на email при выборе результата. Например, руководитель будет получать уведомления о всех отказах для анализа.

Назначение тегов

Присваивайте теги контактам автоматически. Например, тег «Отложенный спрос» поможет отфильтровать таких клиентов в конце месяца для повторного обзвона.

Передача контакта

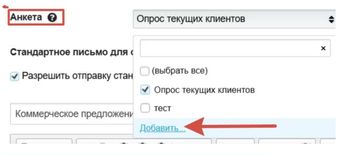
Автоматически передавайте контакты другому сотруднику. Например, все отказы могут передаваться руководителю отдела для дополнительной обработки.

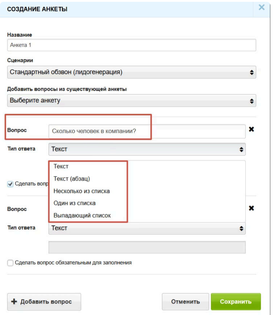


3. Добавление к сценарию анкет и писем

Добавление анкеты к сценарию

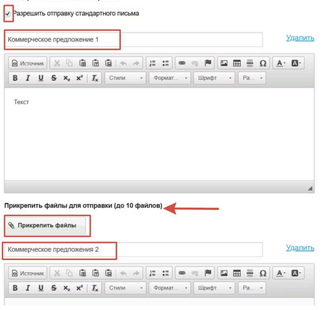
Создайте анкету для опросников, которая будет отображаться в карточке звонка. Добавьте вопросы с типами: текст, выбор из списка, дата. Сделайте поля обязательными или необязательными для заполнения.





Шаблоны писем

Создавайте несколько шаблонов для быстрой отправки из карточки. Например, разные коммерческие предложения для разных типов клиентов. Добавляйте файлы и настраивайте темы письма

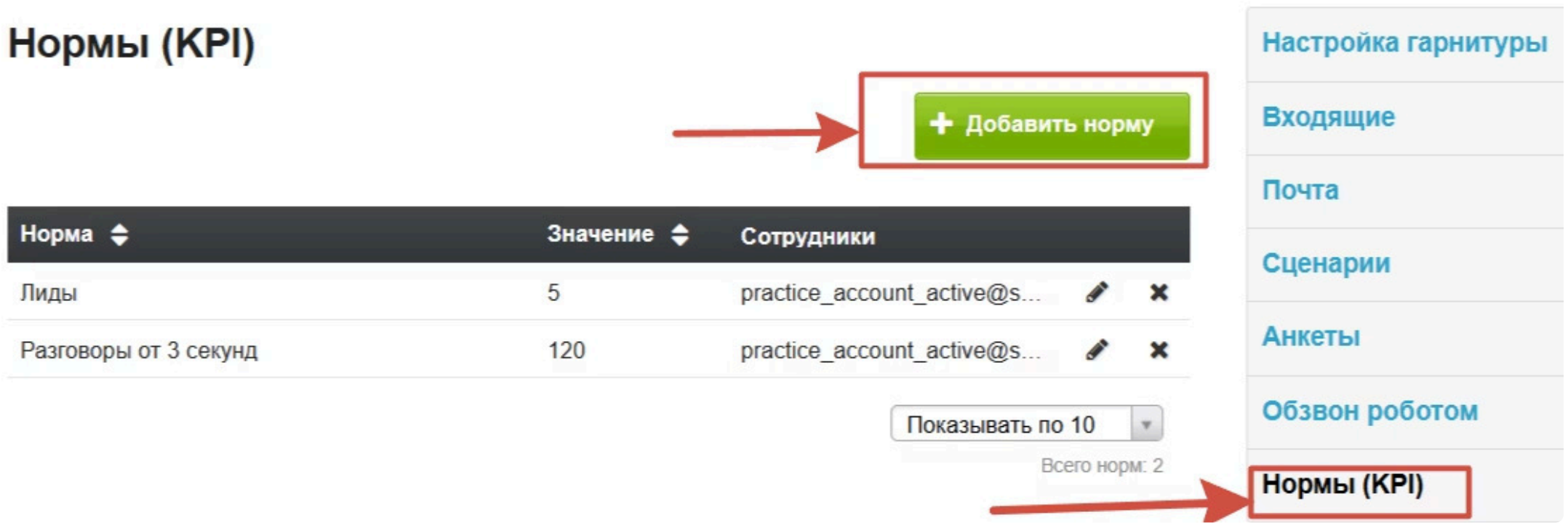


Настройка норм KPI для мониторинга эффективности

RUTUBE

Настройка норм KPI

1. Выберите раздел Настройки
2. Зайдите в раздел Нормы KPI
3. Нажмите "Добавить норму"



Разговоры

Учитывайте исходящие, входящие звонки по проекту и переведённые вызовы. Установите минимальную длительность (например, от 3 секунд) и целевое количество в день (например, 120 разговоров).

Результаты

Выберите сценарий и группу результатов (успешные, лиды). Установите целевое значение в день — например, 5 лидов. Система будет отслеживать достижение этой нормы автоматически.

Время в разговорах

Измеряйте фактическое время нахождения менеджера в звонке. Можно исключить время удержания и установить норму в минутах (например, 250 минут в день).

Прозвоненные контакты

Актуально для ручного обзвона. Установите количество контактов в день (например, 100), можно исключить недозвоны из подсчёта для более точной статистики.

> На одного сотрудника можно настроить несколько норм одновременно. Прогресс выполнения отображается в индикаторе батареи слева от имени, меняющем цвет с красного на зелёный.

Настройка доступа к отчётам KPI

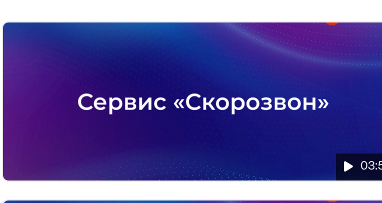
Как менеджер увидит свои нормы

1. Зайдите в раздел **«Команда»** и нажмите на редактирование профиля менеджера
2. Перейдите в **«Дополнительные настройки»**
3. Выберите отчёт **«Нормы KPI»**
4. Сотрудник увидит индикатор выполнения в батарее слева от имени

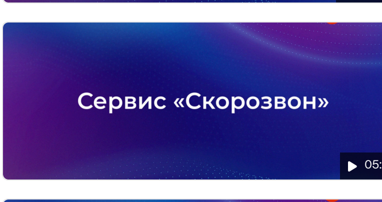
Отслеживание выполнения

Используйте отчёт «Нормы KPI» для мониторинга. Выберите интервал времени, сотрудника и нажмите зелёную галочку «Создать». Индикатор будет менять цвет по мере приближения к норме: красный → оранжевый → зелёный.

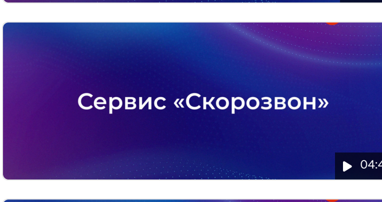
Создание и настройка проекта обзвона



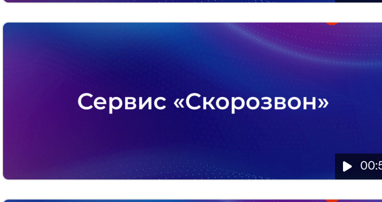
RUTUBE
Работа с проектом, создание



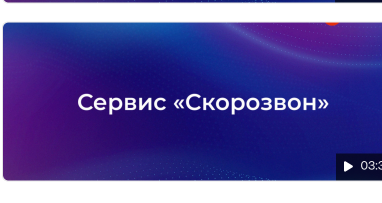
RUTUBE
Проекты-Телефония



RUTUBE
Проект.Настройки



RUTUBE
Проект, расписание

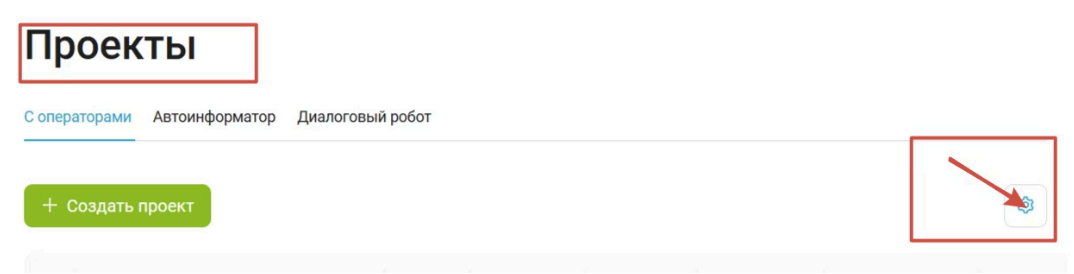


RUTUBE
Проект, Контакты

Проект — это кампания по обзвону, в которой система автоматически набирает контакты и распределяет звонки на менеджеров. Правильная настройка проекта критически важна для эффективности.

Глобальные настройки проекта

Эти настройки определяют поведение системы в различных сценариях взаимодействия с клиентами.

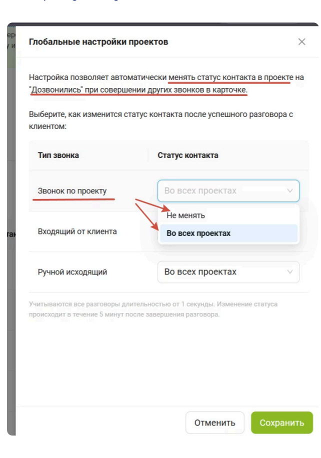


1

Настройка дозвона по проекту

Если до клиента дозвонились при звонке по какому-либо проекту, выберите, как изменить статус обзвона:

- **Не менять**: Статус на «Дозвонились» изменится только в том проекте, по которому был совершен дозвон. В остальных проектах, где этот контакт присутствует, статус не поменяется.
- **Во всех проектах**: Статус на «Дозвонились» поменяется во всех проектах, где этот контакт присутствует.

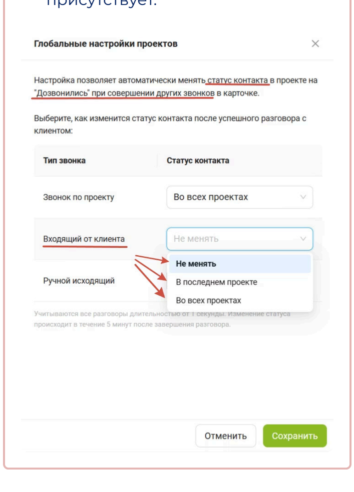


2

Настройка входящего звонка

Если приняли входящий звонок от клиента, выберите, как изменить статус обзвона:

- **Не менять**: Статус на «Дозвонились» изменится только в том проекте, по которому был совершен дозвон.
- **В последнем проекте**: Статус на «Дозвонились» изменится в текущем и в последнем проекте, где присутствовал контакт.
- **Во всех проектах**: Статус на «Дозвонились» изменится во всех проектах, где этот контакт присутствует.

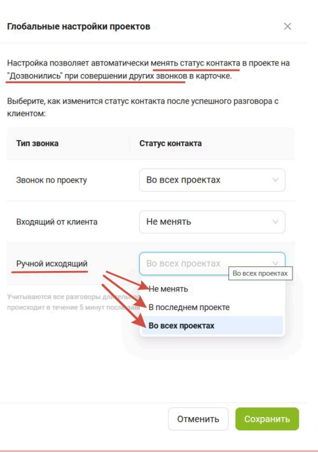


3

Настройка ручного звонка

Если совершили ручной звонок клиенту, выберите, как изменить статус обзвона:

- **Не менять**: Статус на «Дозвонились» изменится только в том проекте, по которому был совершен дозвон.
- **В последнем проекте**: Статус на «Дозвонились» изменится в текущем и в последнем проекте, где присутствовал контакт.
- **Во всех проектах**: Статус на «Дозвонились» изменится во всех проектах, где этот контакт присутствует.



Общий скриншот глобальных настроек проекта для наглядности:

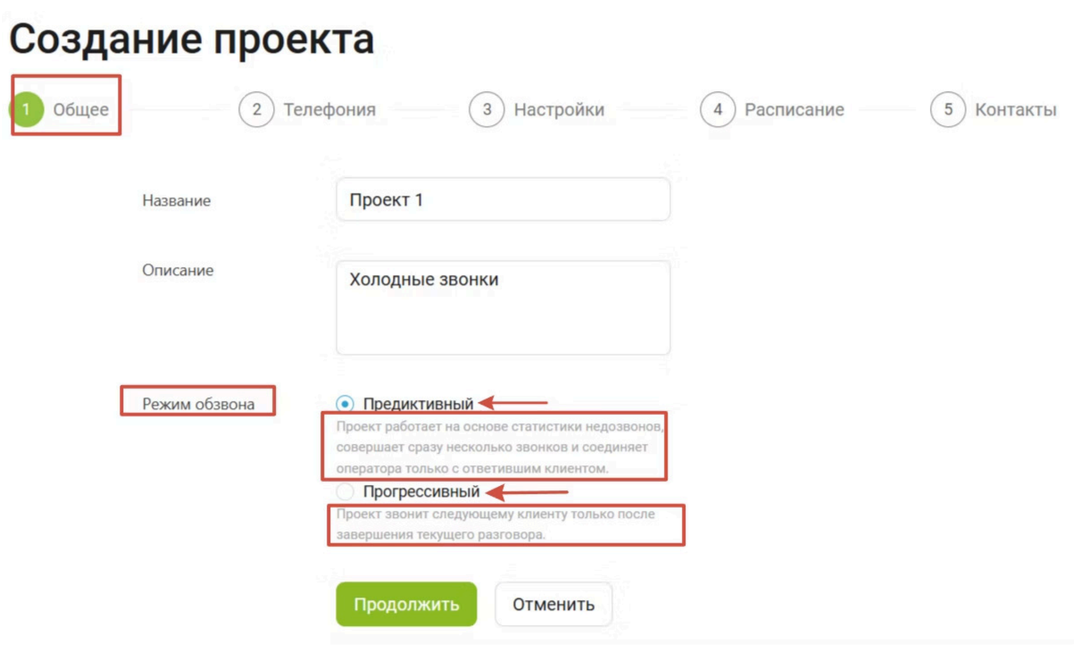
1. Общее

Заполнение основных сведений о проекте

Укажите название проекта и его описание. Выберите режим обзвона:

- **Предиктивный** (быстрый, анализирует статистику).
- **Прогрессивный** (последовательный, по одному номеру).

Задайте текущий статус проекта: активен или приостановлен.

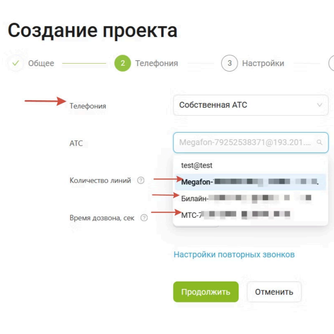


2. Телефония

01

Выбор транка

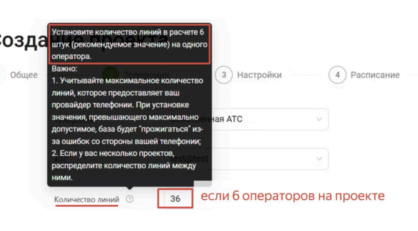
Выберите подходящий транк для осуществления звонков. Это критически важно для маршрутизации вызовов.



02

Указание количества линий

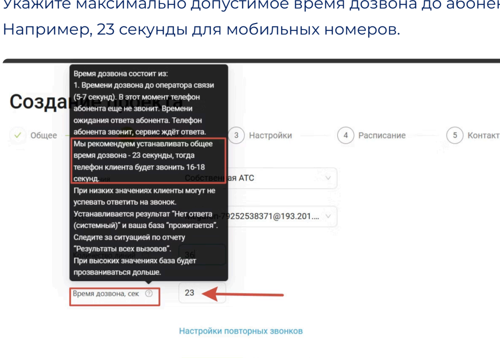
Установите количество линий для оператора. Рекомендовано 6 линий на оператора, но учитывайте количество линий, доступных со стороны оператора связи (уточните у него).



03

Настройка времени дозвона

Укажите максимально допустимое время дозвона до абонента. Например, 23 секунды для мобильных номеров.



04

Настройки повторных звонков

Определите логику повторных попыток дозвона. Это поможет эффективно работать с контактами, до которых не дозвонились.

Количество попыток и интервал времени настраивается для каждого системного недозвона (Ошибка, Автоответчик, Занято, Нет ответа, Отклонен, Потерян).

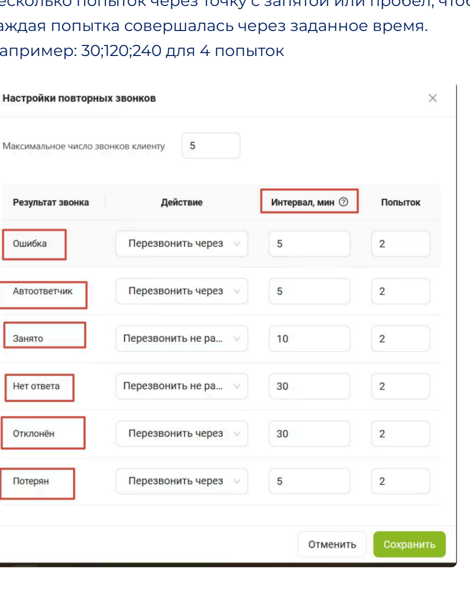
Максимально возможное по умолчанию количество попыток - 5. Их можно увеличить за дополнительную плату по заявке, если этого требует ваш бизнес-процесс.

Действие **Перезвонить через** - выполнение через заданный интервал времени с учетом расписания работы проекта, учетом часового пояса клиента, приоритета обзвона.

Действие **Перезвонить не раньше** - выполнение не раньше, чем заданный интервал времени.

> **Настройки повторных звонков:** Используйте действие «перезвонить не раньше чем» вместо «перезвонить через», чтобы избежать создания дополнительных очередей. Интервалы указываются через точку с запятой: 10;60;120;1440 (в минутах).

Интервал - время, через которое будет совершена следующая попытка звонка. Если указано одно значение, то все попытки будут совершаться через одинаковое время. Можно указать несколько попыток через точку с запятой, чтобы каждая попытка совершалась через заданное время. Например: 30;120;240 для 4 попыток



3. Настройка

01

Выберите сотрудников или группы сотрудников, которые будут работать по данному проекту. Звонки им будут распределяться автоматически.

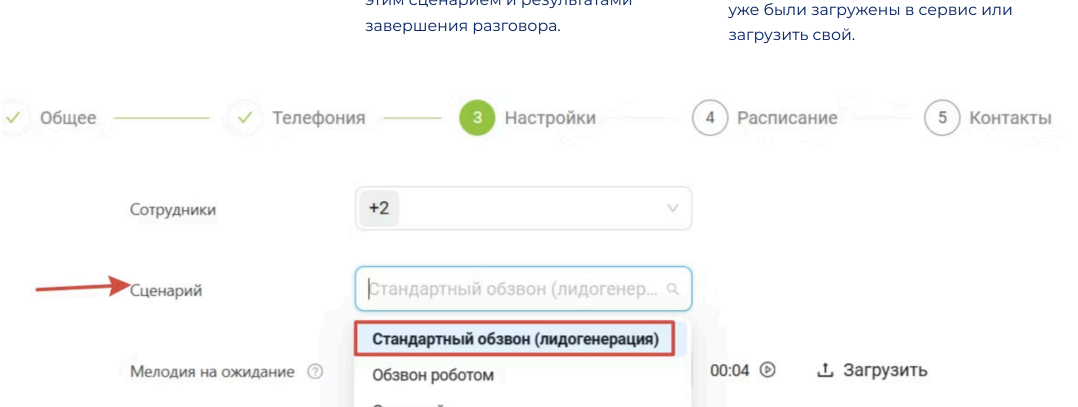
02

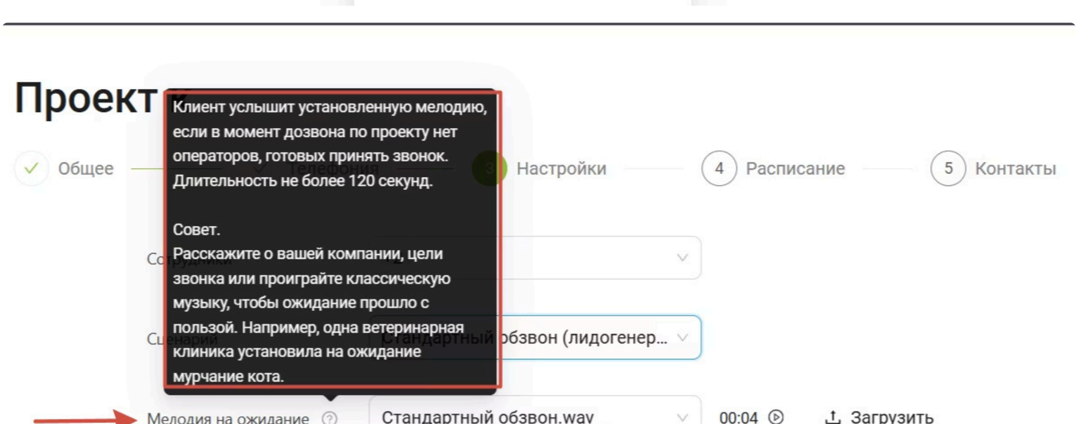
Выберите сценарий, по которому будет происходить обзвон клиентов в данном проекте. При распределении звонка, менеджеру откроется карточка клиента с этим сценарием и результатами завершения разговора.

03

Мелодия на ожидании — позволяет заменить гудок на приятную музыку или информацию о компании.

Аудиоролик можно выбрать из тех, что уже были загружены в сервис или загрузить свой.





Порядок обзвона — позволяет установить, каким контактам проект будет звонить в первую очередь.

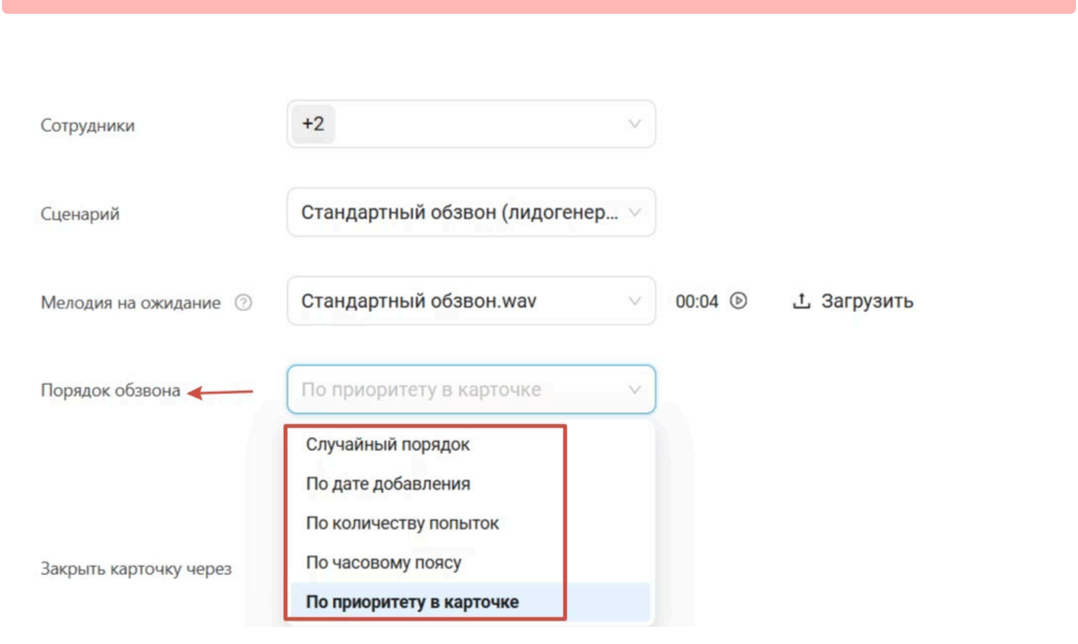
Какой порядок обзвона можно выбрать:

- **случайный порядок** — контакты прозваниваются в случайном порядке;
- **по дате добавления** — если важно сначала прозвонить вчерашние контакты, которые не успели прозвонить за день: сначала старые / сначала новые;
- **по количеству попыток** — если важно сначала прозвонить контакты, которым еще не звонили. И только потом тех, кому звонили 1-2-3 раза.
- **по часовому поясу** — если важно успеть прозвонить контакты из дальних часовых поясов с большой разницей во времени: с запада на восток или с востока на запад;

> **Важно!** Настройка применяется для всех контактов после остановки и повторного запуска проекта или после загрузки новых контактов в проект.

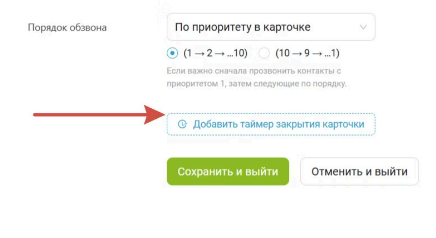
- **по приоритету в карточке** — если важно управлять приоритетами обзвона самостоятельно: по возрастанию (1-2-3) или по убыванию (10-9-8).

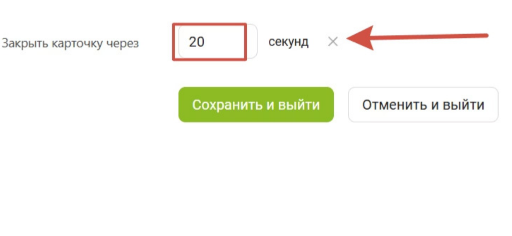
> **Важно!** При добавлении новых контактов в проект, в котором уже есть контакты с приоритетом, произойдет обновление списка контактов. После обновления списка обзвон будет производиться с учётом приоритета новых загруженных контактов. Для контактов, которые уже находятся в проекте, назначение приоритета доступно по API или через повторное добавление в проект.



Добавить таймер для закрытия карточки.

Позволяет задать период времени, через который карточка будет автоматический закрыта. Если менеджер не успел проставить результат звонка до закрытия карточки, звонок будет сохранен с пометкой «без результата». По умолчанию опция выключена.





4. Расписание

01

Установка времени работы проекта

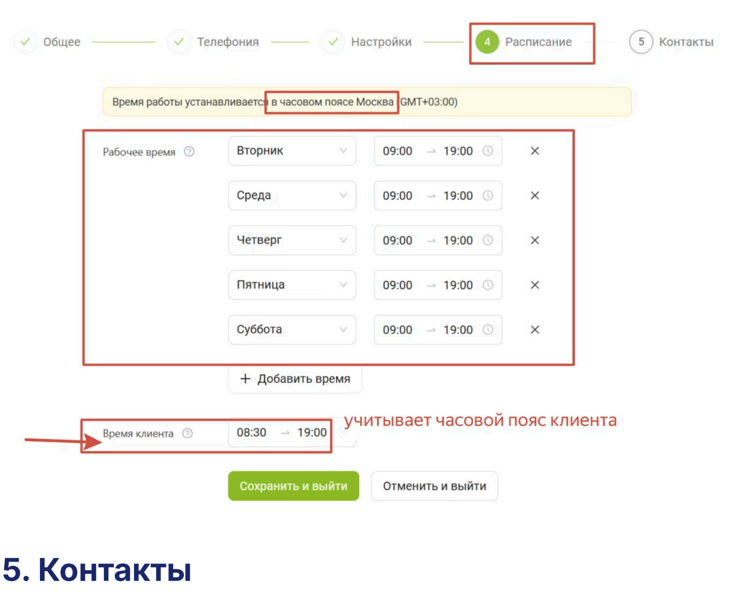
Рабочее время. Выберите, по каким дням и в какое время должен звонить проект (в часовом поясе Москвы). Звонки будут распределяться на операторов только в выбранное время.

02

Укажите интервал для звонков клиенту с учётом его часового пояса

Например, с 9:30 до 19:30

1. Часовой пояс клиента определяется по первому номеру из контакта, который попадет в проект. Мы не рекомендуем добавлять контакты с номерами из разных часовых поясов, так как это может привести к звонкам в нежелательное время.
2. Время, в которое можно звонить клиенту. Загружайте в проект клиентов из разных часовых поясов. Система автоматически определит часовой пояс клиента по номеру телефона и будет звонить ему только в разрешенное время. Это позволяет исключить звонки в ночное время.



5. Контакты

01

Загрузка базы контактов

Загрузите базу контактов в систему. Это можно сделать из файла Excel (до 10 МБ или 100 000 строк) или импортировать данные из интегрированных сервисов (готовые интеграции с AmoCRM и Битрикс24, интеграции по API).

02

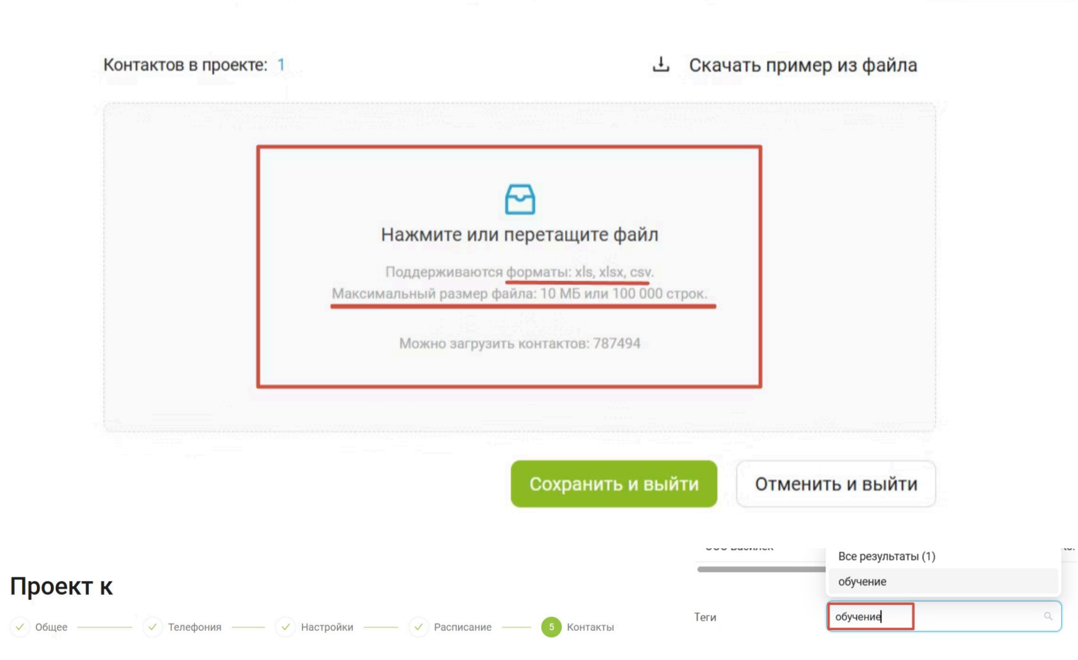
Сопоставление столбцов

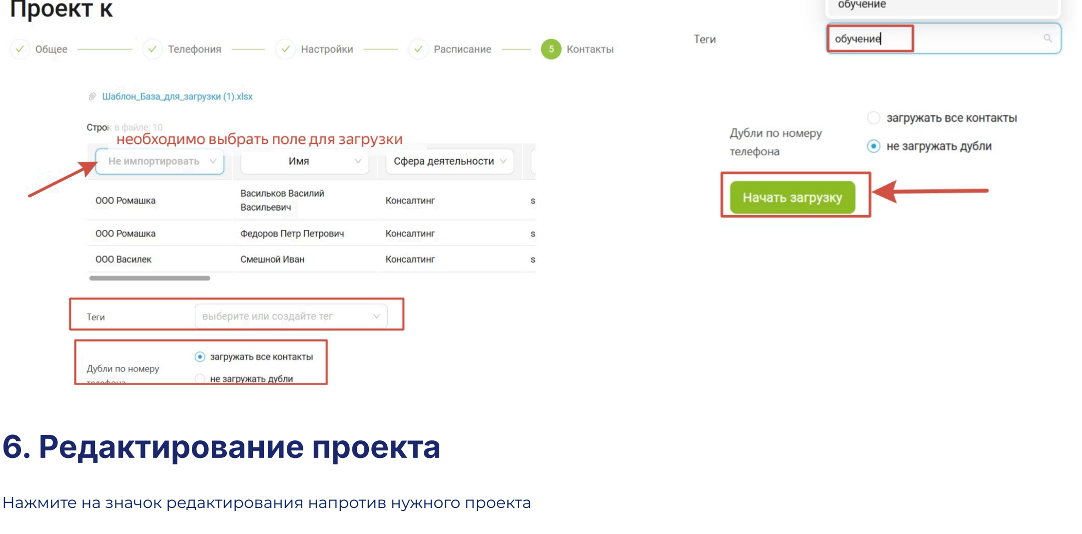
Автоматически назначьте теги контактам для их дальнейшей сегментации.

03

Обработка дублей

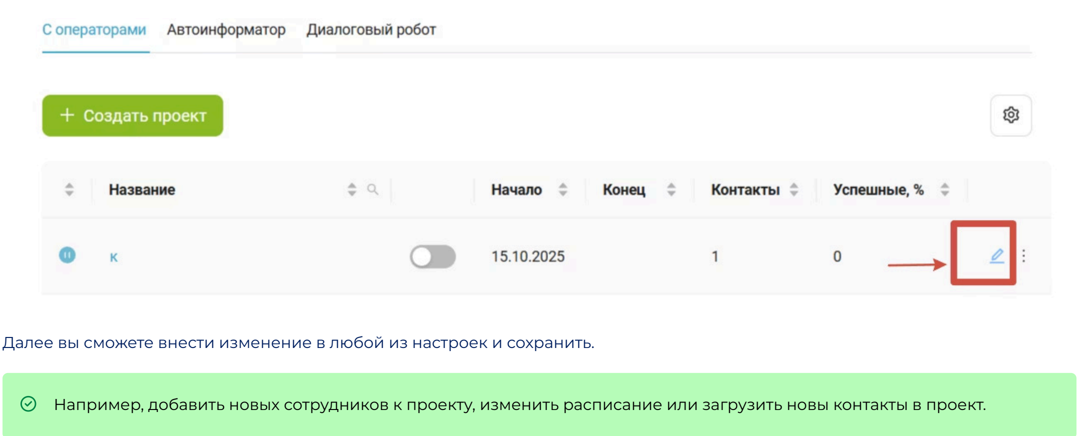
Настройте правила для обработки повторяющихся контактов в базе.





6. Редактирование проекта

Нажмите на значок редактирования напротив нужного проекта



Далее вы сможете внести изменение в любой из настроек и сохранить.

> Например, добавить новых сотрудников к проекту, изменить расписание или загрузить новы контакты в проект.

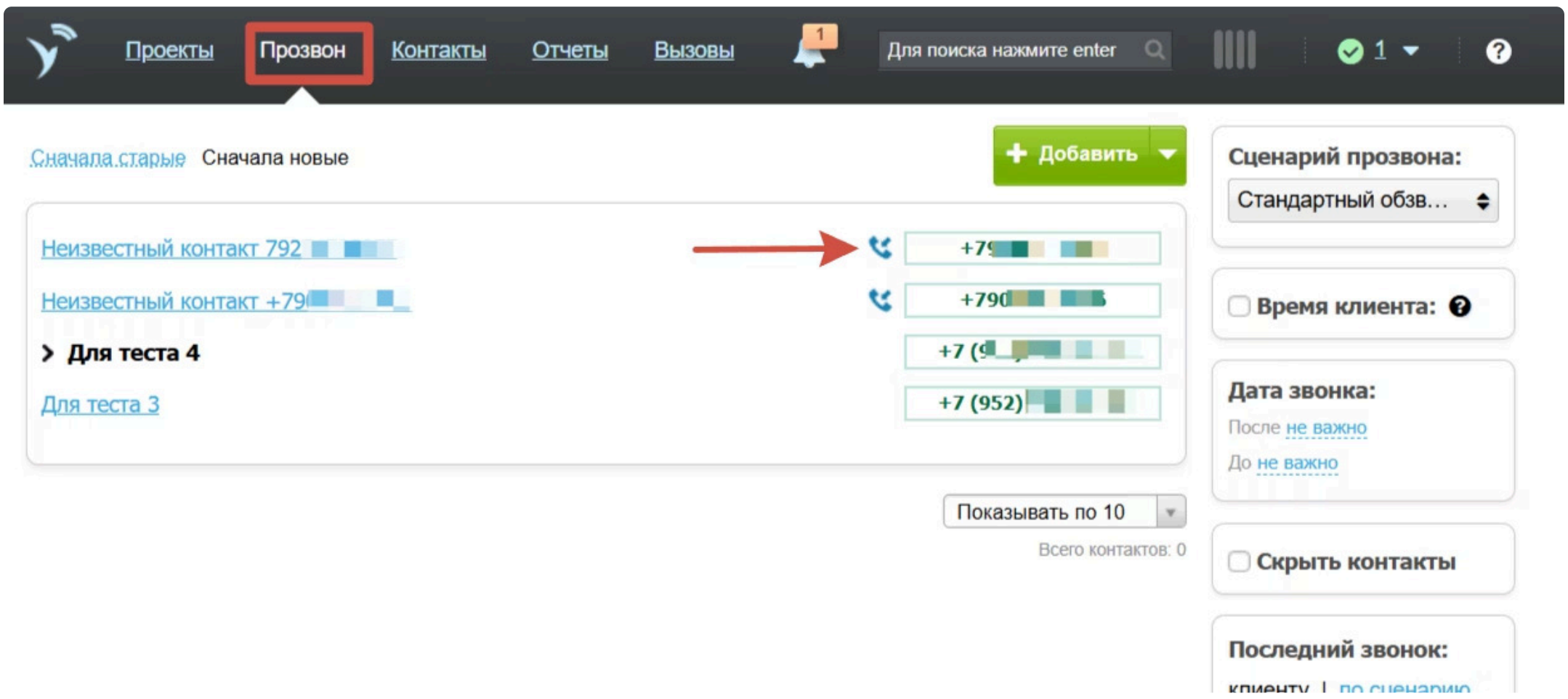
Ручные звонки

RUTUBE

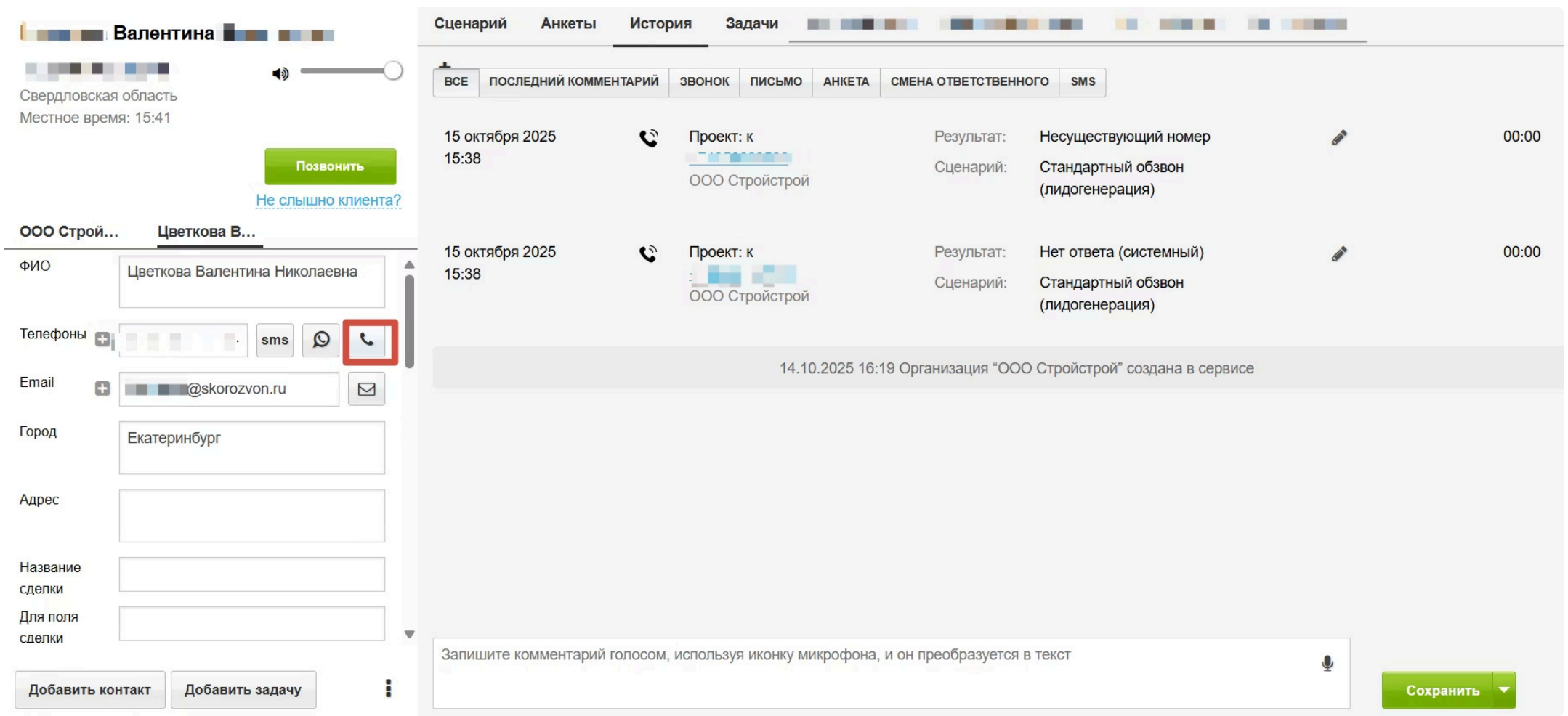
Как совершать ручные звонки

Варианты ручного прозвона:

1. **Во вкладке «Прозвон»** находится список всех компаний и контактов, закрепленных за ответственным сотрудником. Список контактов можно сортировать по дате загрузки. Выберите, какие контакты необходимо показывать вверху списка: сначала новые или старые. Нажмите на **значок трубки напротив номера телефона или кликните на название контакта.**

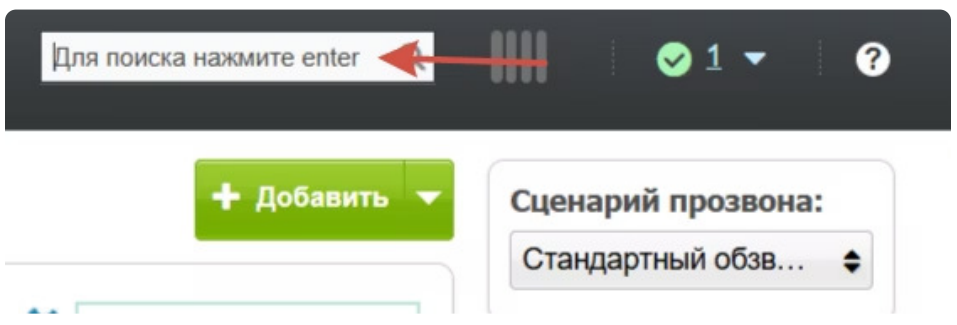


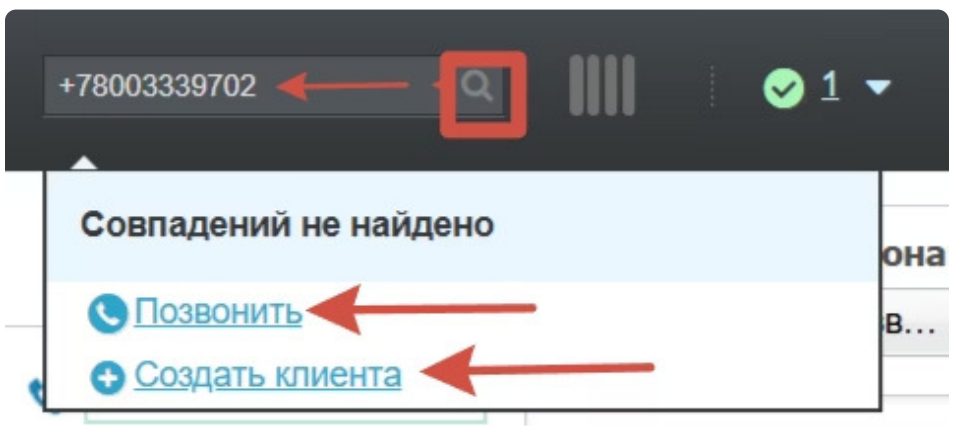
2. Чтобы совершить звонок **из карточки контакта,** откройте её и **нажмите на кнопку «Позвонить»** или на **значок трубки напротив номера телефона.**



3. **Звонок по номеру, которого нет в списке Контактов.**

Введите номер в поле для поиска и нажмите Позвонить (тогда карточка создастся автоматически только с номером и начнется вызов клиенту) или Создать клиента (совершение звонка уже из созданной карточки, как в п.2).





Входящая линия

RUTUBE

Настройка входящих – Общее

RUTUBE

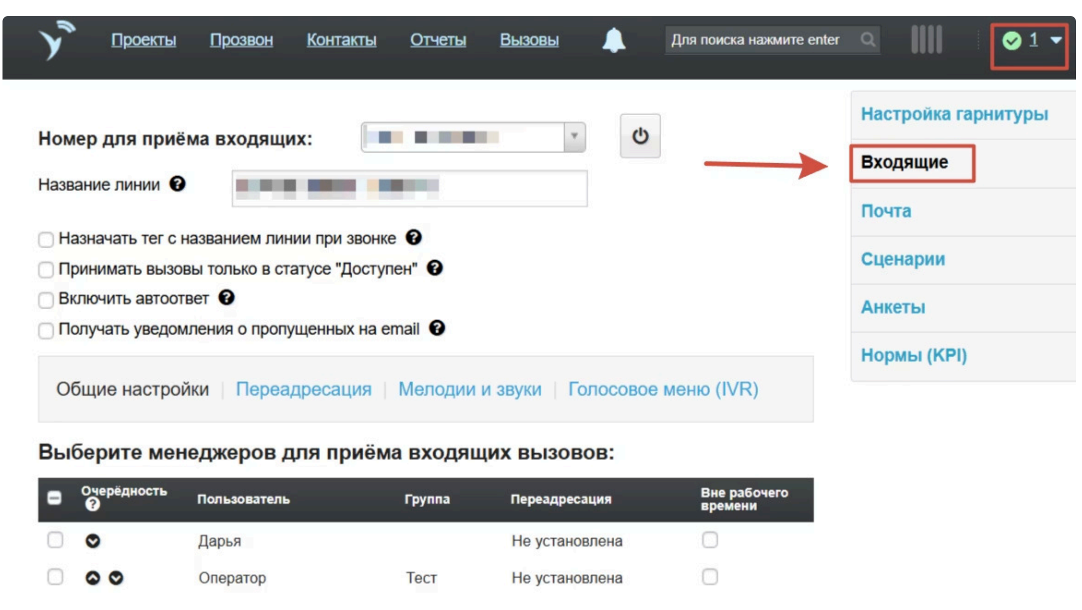
Настройки входящие переадресация

RUTUBE

Настройка входящей мелодии и IVR

Подробная пошаговая настройка

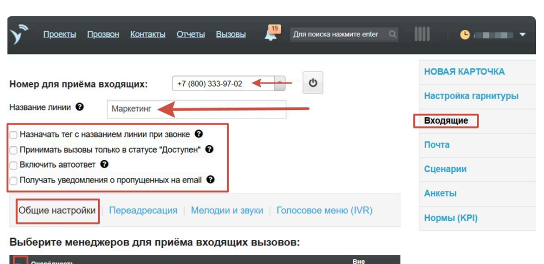
Эффективная работа с входящими звонками начинается с правильной настройки входящей линии. Эта инструкция поможет вам шаг за шагом настроить распределение звонков, выбрать подходящих менеджеров и определить сценарии обработки вызовов.



1. Общие настройки

01

1. Выбор номера и название линии

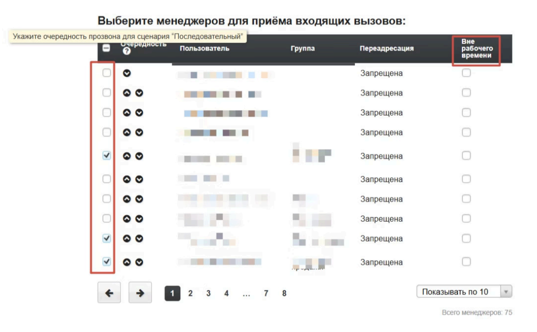


Начните с выбора телефонного номера, который будет использоваться для входящих звонков. Затем присвойте линии **понятное и информативное название**. Это поможет легко идентифицировать ее среди других линий в системе.

02

2. Назначение менеджеров

Определите, какие менеджеры или группы операторов будут принимать звонки с этой входящей линии. Вы можете **добавить одного или нескольких сотрудников**. Убедитесь, что назначенные менеджеры доступны и готовы обрабатывать вызовы.

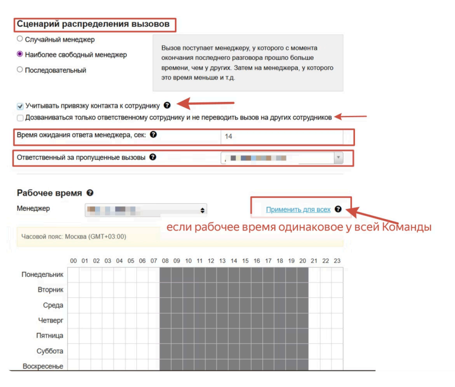


03

3. Выбор сценария распределения звонков

Выберите наиболее подходящий алгоритм распределения входящих звонков между назначенными менеджерами:

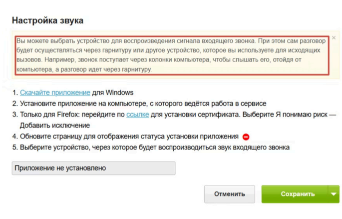
- **Случайно:** Звонки распределяются между доступными менеджерами в произвольном порядке. Это гарантирует равномерную нагрузку, но без учета текущей занятости.
- **Наиболее свободный:** Система направляет звонок тому менеджеру, который дольше всего находится в режиме ожидания или имеет наименьшее количество активных звонков. Это обеспечивает максимально быструю обработку вызовов.
- **Последовательно:** Звонки распределяются по списку менеджеров в заранее определенном порядке. Например, звонок сначала поступает первому менеджеру, если он занят, то второму и так далее.



04

4. Настройка звука

Вы можете выбрать устройство для воспроизведения сигнала входящего звонка. При этом сам разговор будет осуществляться через гарнитуру или другое устройство, которое вы используете для исходящих вызовов. Например, звонок поступает через колонки компьютера, чтобы слышать его, отойдя от компьютера, а разговор идет через гарнитуру.



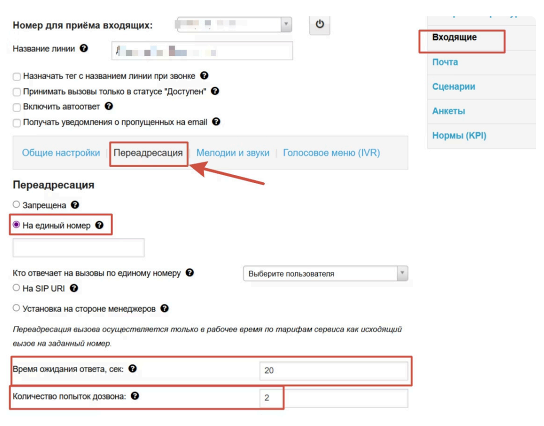
2. Пошаговая настройка переадресации

Переадресация позволяет обработать вызовы, даже если сотрудники не могут ответить или их нет на месте, обеспечивая непрерывность коммуникации с клиентами.

01

1. Активация переадресации

Убедитесь, что функция переадресации активна для выбранной входящей линии. Обычно это можно найти в разделе "Настройки" -Входящие-Переадресация.



02

2. Определение условий срабатывания переадресации

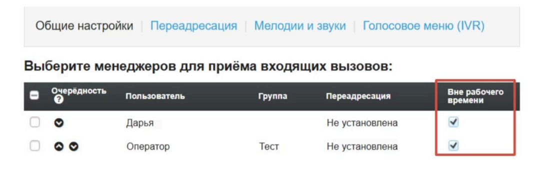
Выберите сценарии, при которых будет активирована переадресация. Важно различать настройки для рабочего и нерабочего времени.

Сценарии для рабочего времени:

- **Недоступность всех менеджеров:** Переадресация срабатывает, если все назначенные менеджеры находятся в статусах "перерыв", "не беспокоить" или "оффлайн".
- **Истечение времени ожидания ответа:** Если ни один из менеджеров не ответил на звонок в течение установленного времени ожидания.

Сценарии для нерабочего времени:

Переадресация активируется, если включена настройка «Вне рабочего времени» в блоке общих настроек и на звонок поступил в нерабочие часы.



> **Рекомендация:** Если переадресация нужна только в нерабочее время, используйте меню IVR (интерактивное голосовое меню) для более гибкой настройки приветствий и маршрутизации.

03

3. Настройка переадресации при работе с "ответственным сотрудником"

Если используется опция «Дозваниваться только ответственному сотруднику и не переводить вызов на других сотрудников», переадресация срабатывает в следующих случаях:

- **В рабочее время:** Ответственный сотрудник находится в разговоре или недоступен (перерыв, не беспокоить, оффлайн).
- **В нерабочее время:** Активирована настройка «Вне рабочего времени» в блоке общих настроек.

> Если ответственный сотрудник доступен и находится в сети, но не берет трубку, клиент будет оставаться на линии в ожидании ответа менеджера. Переадресация в таком случае не будет активирована.

04

4. Выбор получателя переадресации

Укажите, куда будут переадресовываться звонки: на другой номер телефона (мобильный, городской), на голосовую почту, на другого менеджера или в очередь ожидания.

Переадресация на единый номер.

Переадресация в данном случае осуществляется с номера сервиса (номер, на который звонили).

1. Укажите номер для переадресации.
2. Подтвердите номер. Поступит звонок с кодом подтверждения.
3. Выберите сотрудника. Если вызов будет принят, то система привяжет его к выбранному сотруднику для просмотра статистики.

> При переадресации передается номер, с которого совершался звонок клиенту.

Переадресация на SIP URI.

Переадресация на SIP UPI позволяет передавать номер звонящего.

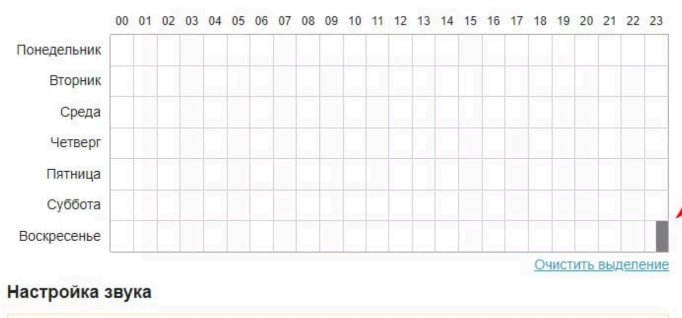
> Данная опция позволяет передавать при переадресации **Номер клиента.**
>
> Опция платная, подключается и настраивается в разделе «Номера для переводов»

05

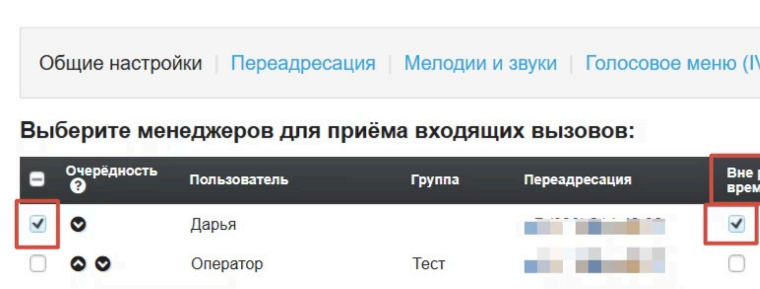
Безусловная переадресация

Если вы не планируете принимать входящие звонки в сервисе, при этом важно отслеживать их и анализировать, то можно настроить переадресацию в любое время.

Нужно в разделе Общие настройки не выделять рабочее время.



Также выбрать 1 менеджера и поставить чек-бокс "Вне рабочего времени"



3. Мелодии и звуки

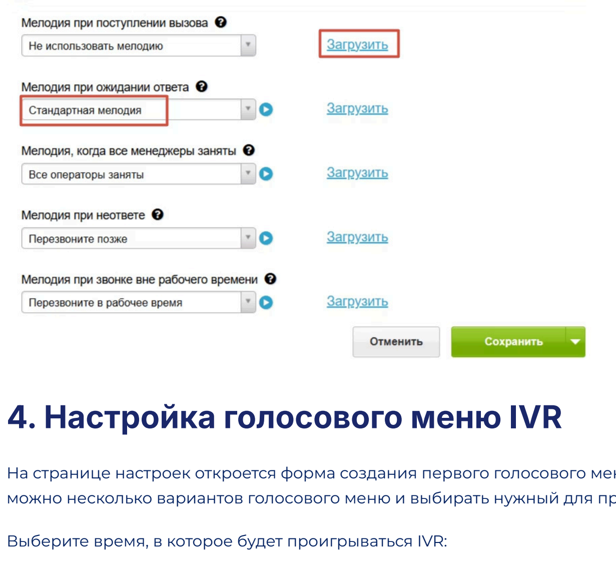
Вы можете устанавливать записи на автоответчик в следующих ситуациях:

- при поступлении вызова,
- при ожидании ответа,
- когда все менеджеры заняты,
- когда никто из менеджеров не может ответить,
- для звонков, поступивших в нерабочее время.

Записи можно выбрать стандартные, либо загрузить свои с помощью специальной кнопки «Загрузить».

Требования к загружаемому файлу:

- формат: mp3, wav, wma,
- размер: не более 10 мб,
- максимальное количество загруженных файлов: 20.



4. Настройка голосового меню IVR

На странице настроек откроется форма создания первого голосового меню. По умолчанию оно является главным. Создавать можно несколько вариантов голосового меню и выбирать нужный для проигрывания.

Выберите время, в которое будет проигрываться IVR:

- в любое время — IVR проигрывается всё время, независимо от установки рабочего времени;
- в рабочее время — IVR проигрывается только в рабочее время;
- вне рабочего времени — IVR проигрывается только вне рабочего времени;
- никогда — IVR не проигрывается.

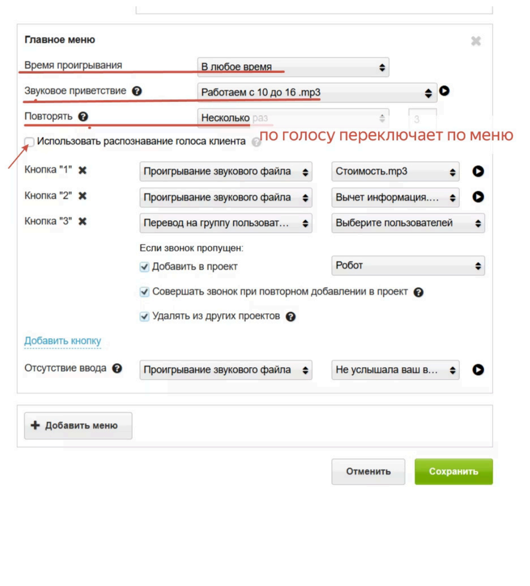
Загрузите голосовое приветствие, которое будет проигрываться клиенту при входе в меню. Размер файла до 10 МБ, формат MP3, WAV,WMA.

С помощью ссылки «Добавить кнопку» добавьте нужные цифры и действия, совершаемые при нажатии на них.

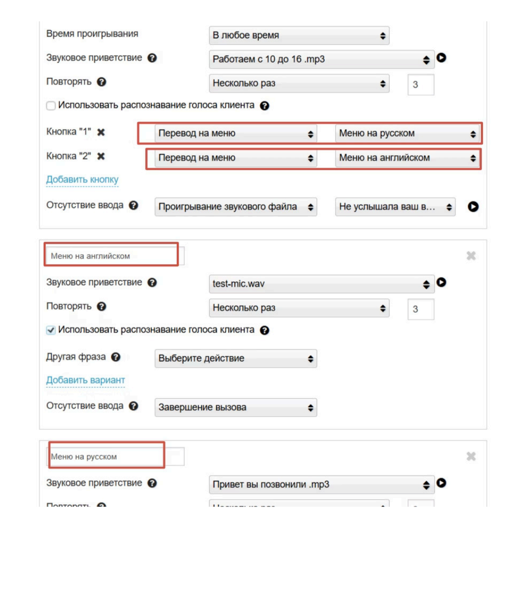
Если активировать чекбокс «Использовать распознавание голоса клиента», то клиенту не придется нажимать на кнопки во время разговора, достаточно будет проговорить ответ и сервис сам определит соответствующее действие.

Опция платная: 40 копеек за каждый ответ до 15 секунд включительно, 80 копеек за ответ от 16 до 30 секунд.

> Вы можете создать многоуровневое голосовое меню. Для этого создайте несколько голосовых меню. Далее в первом укажите номер кнопки для перехода к следующему меню и выберите его с помощью выбора действия «Перевод на меню».
>
> Если при настройке IVR вашему клиенту нужно выбрать язык меню, то нужно создать два или более дополнительных меню на разных языках. В главном меню указывается переход на нужное дополнительное меню.



Многоуровневое меню



Работа с карточкой

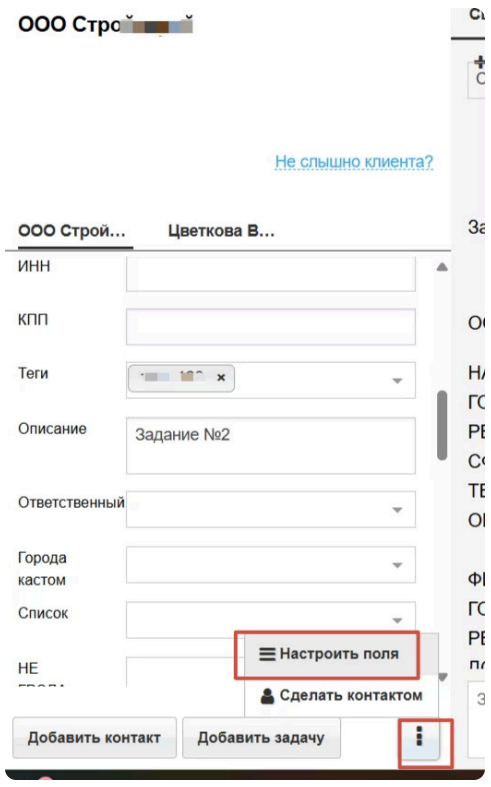
RUTUBE

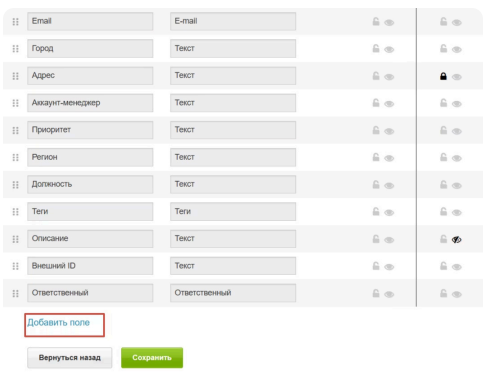
Работа с карточкой настройка полей

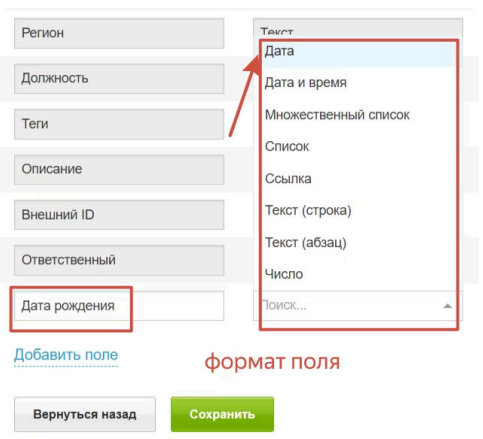
Карточка содержит данные организации и контактов.

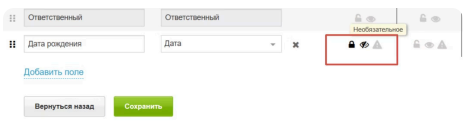
Настраиваемые или пользовательские поля позволяют создать карточку клиента с тем набором полей, который подходит именно для вашего бизнеса. Оператор во время звонка будет видеть всю необходимую информацию, которая поможет лучше продать и обслужить клиента, а также узнать больше о контакте и заполнить данные в карточке.

Добавляйте кастомные поля (текст, дата, список), настраивайте видимость и обязательность для разных групп пользователей.

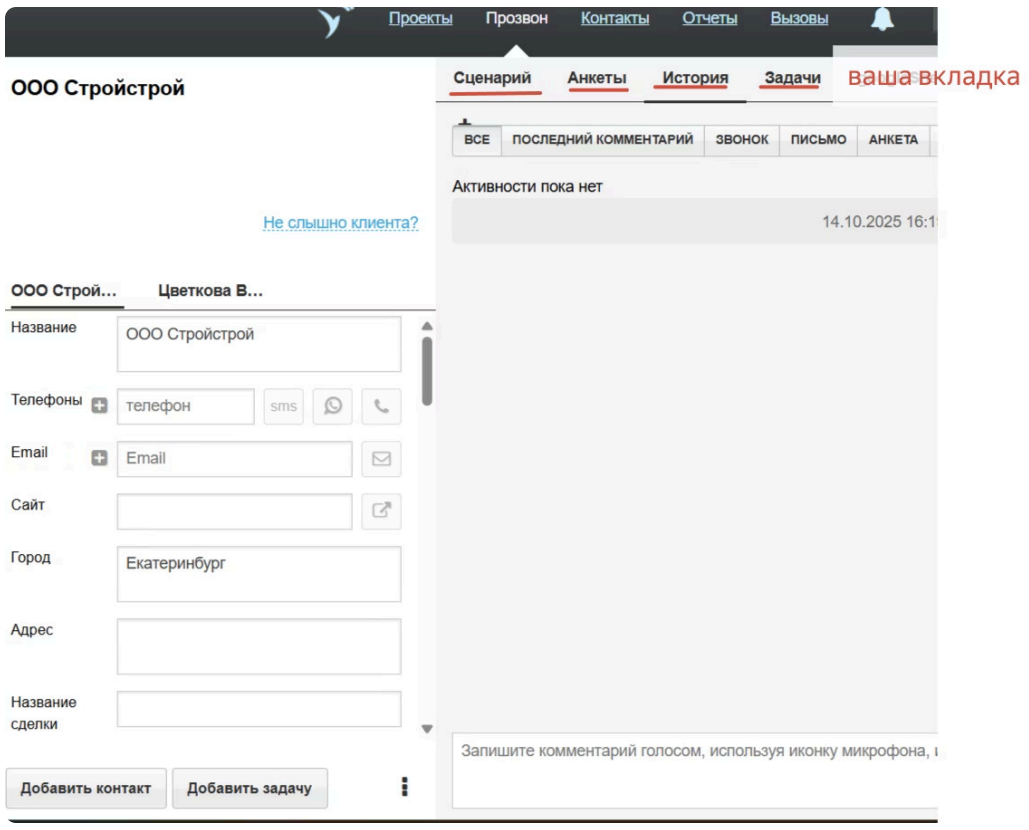








История активности: Все звонки, задачи и действия с контактом фиксируются в карточке для полного контроля.



Работая в Скорозвоне, вы можете встроить внешний сервис в карточку контакта в виде отдельной вкладки! Реализуется это с помощью **Iframe**.

Это может быть :

- Ваша CRM-система с расширенной информацией по клиенту.
- Онлайн-сервисы для проведения опросов и анкетирования.
- Сервисы с динамическими скриптами продаж.

Особенности и ограничения

1. Ваша система должна работать по https.
2. Ваша система должна либо не запрещать загрузку в Iframe, либо разрешать её, но только для одного домена (app.skorozvon.ru).
3. Ваша система должна обеспечивать авторизацию, чтобы оператору не приходилось каждый раз вводить логин/пароль от вашей системы.

Управление задачами

RUTUBE

Работа с задачей

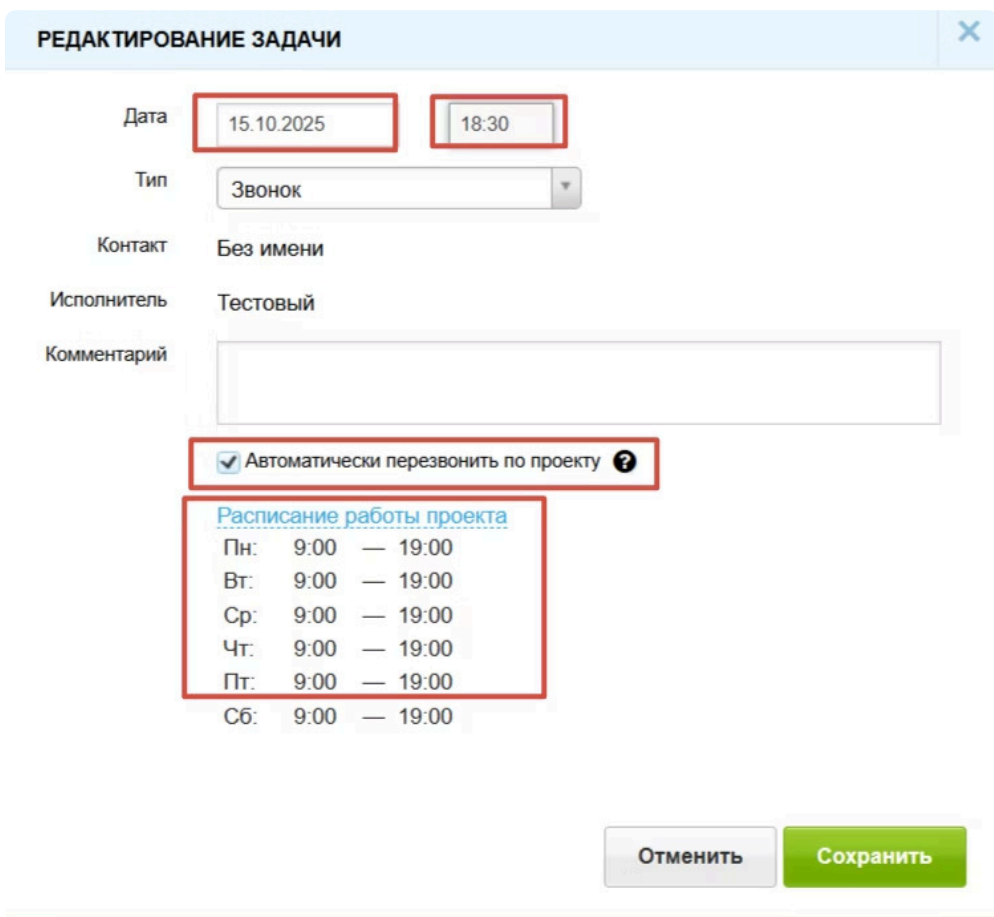
1

Автоматический перезвон

В рамках работы по проекту можно создать задачу, чтобы «Скорозвон» автоматически перезвонил клиенту в установленное время. Для этого нужно поставить задачу **во время звонка по проекту** до сохранения или закрытия карточки контакта.

Для создания задачи на автоматический перезвон поставьте галочку «Автоматически перезвонить по проекту».

Задачи создаются в часовом поясе оператора. Расписание работы проекта можно посмотреть там же в форме редактирования задачи.



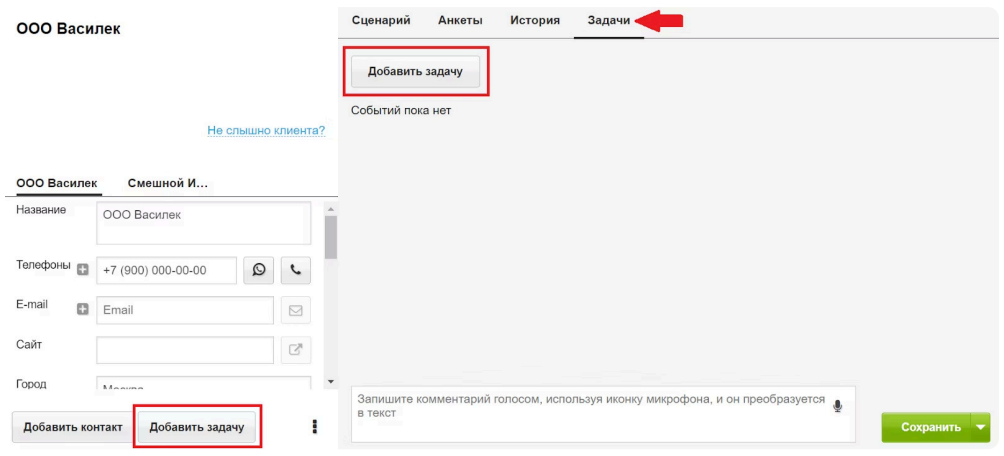
Особенности работы с автоматическими звонками:

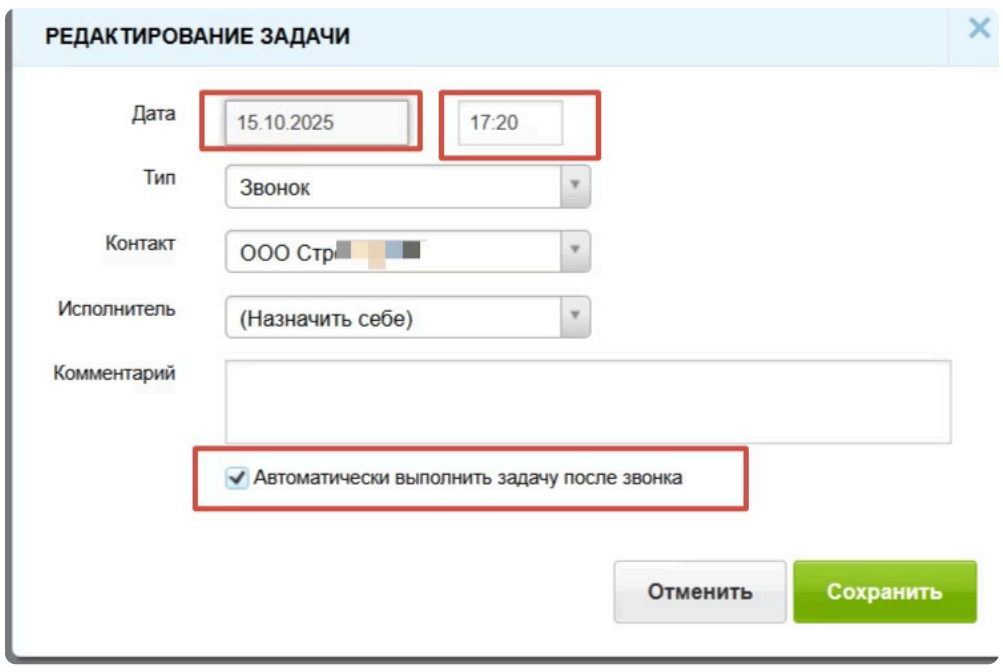
- задача отображается в карточке в разделе «Задачи» и отчёте «События», удалить или изменить задачу по проекту нельзя;
- в колокольчике и других отчётах задачи по проектам не отображаются;
- при смене ответственного за контакт задача с автоматическим перезвоном не передается вместе с контактом.

2

Ручной перезвон

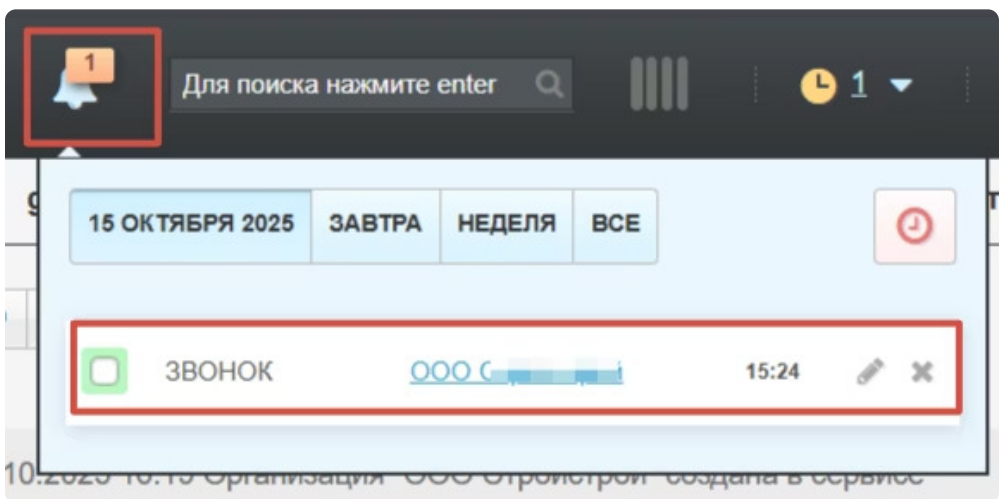
Создать задачу можно в карточке контакта несколькими способами: в левой части карточки контакта или во вкладке «Задачи».





Информация о задачах отображается на вкладке «Задачи» непосредственно в карточке клиента.

А также в колокольчике в верхнем меню.



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

Особенности работы с задачами:

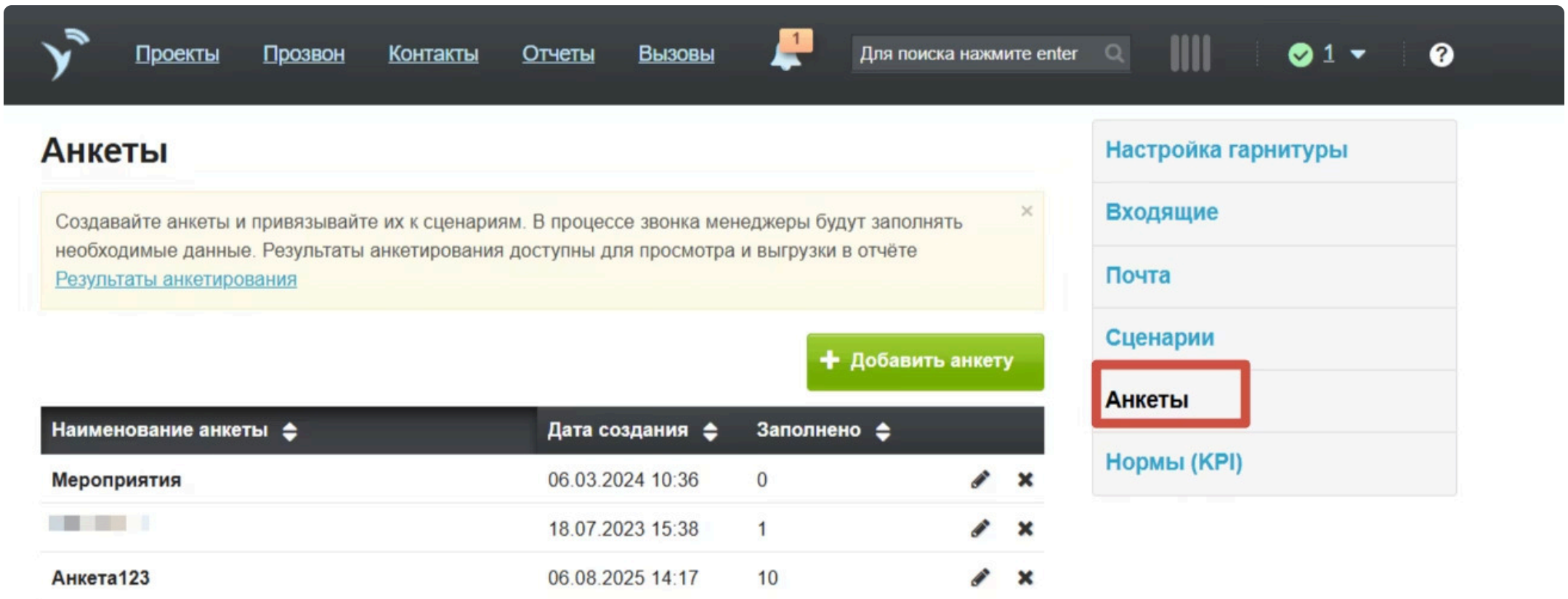
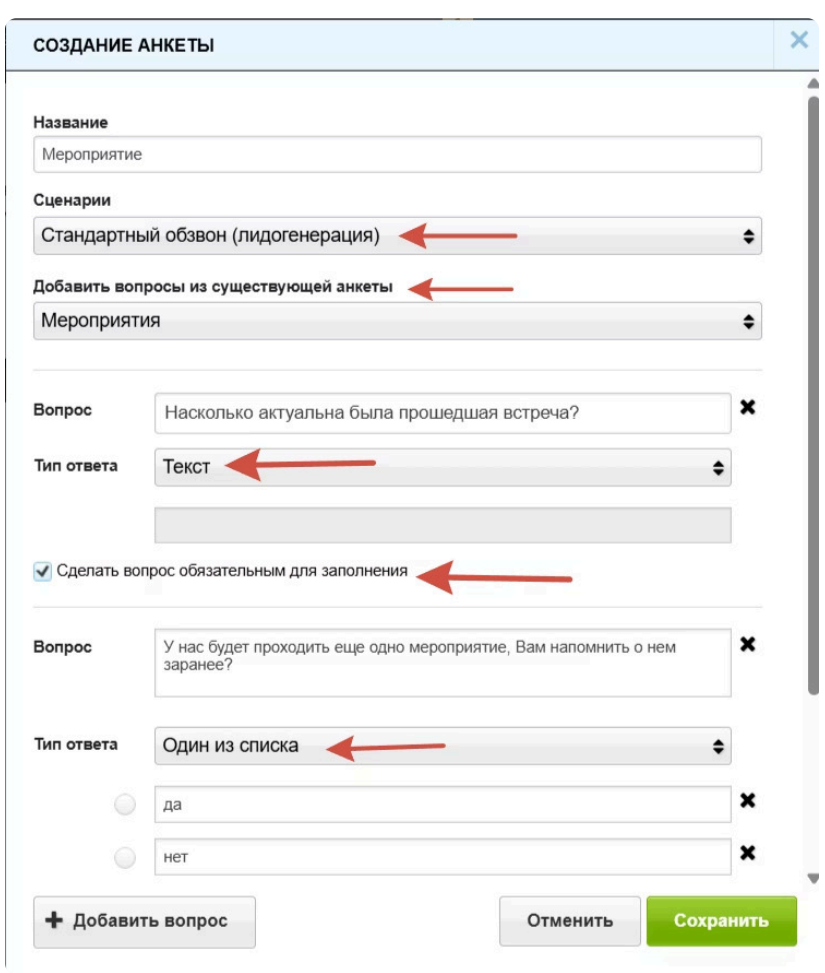
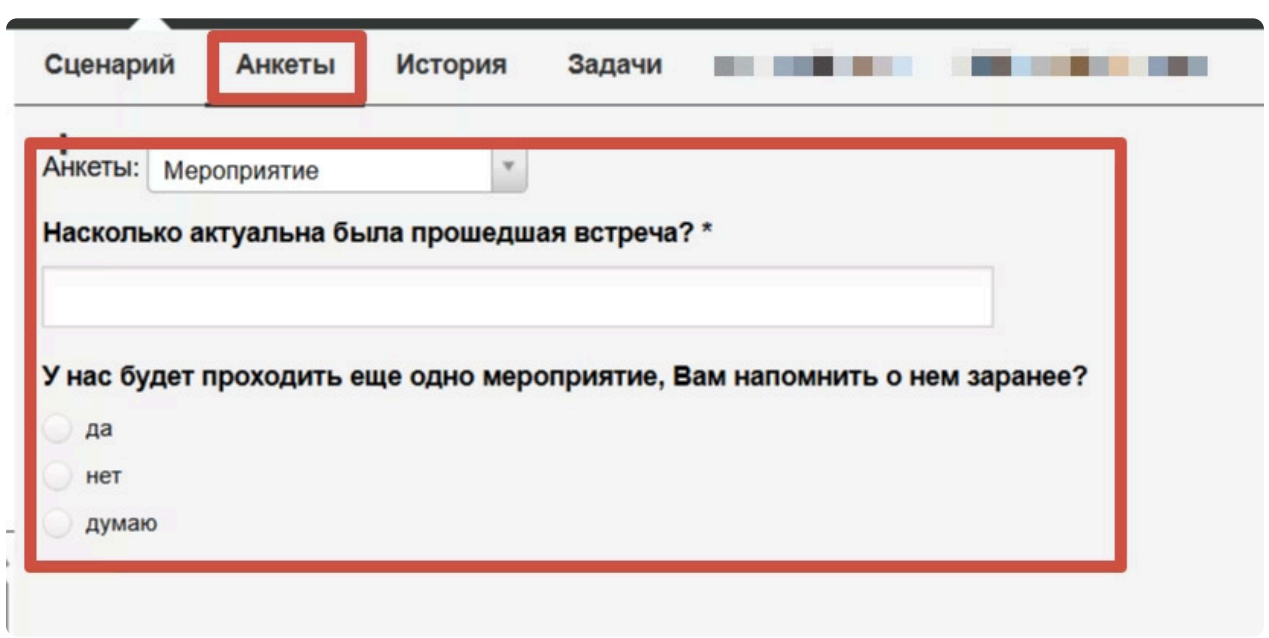
- напоминание показывается в колокольчике у пользователя, которому назначена задача;
- при передаче контактов задачи передаются вместе с ними;
- при смене ответственного за контакт вместе с контактом передаются поставленные на него ручные задачи.

Создание анкеты

RUTUBE

Создание анкеты

Вы можете создать анкету или опросник к сценарию. Для этого зайдите в раздел «Настройки» — «Анкеты» и нажмите «Добавить анкету».



После этого необходимо создать вопросы и выбрать, к какому сценарию будет относиться эта анкета. Варианты ответов могут быть разными: один из списка, несколько из списка, текст и т.д. Также каждый вопрос можно сделать обязательным для заполнения, поставив соответствующий чекбокс. Одна анкета может быть доступна для нескольких сценариев.