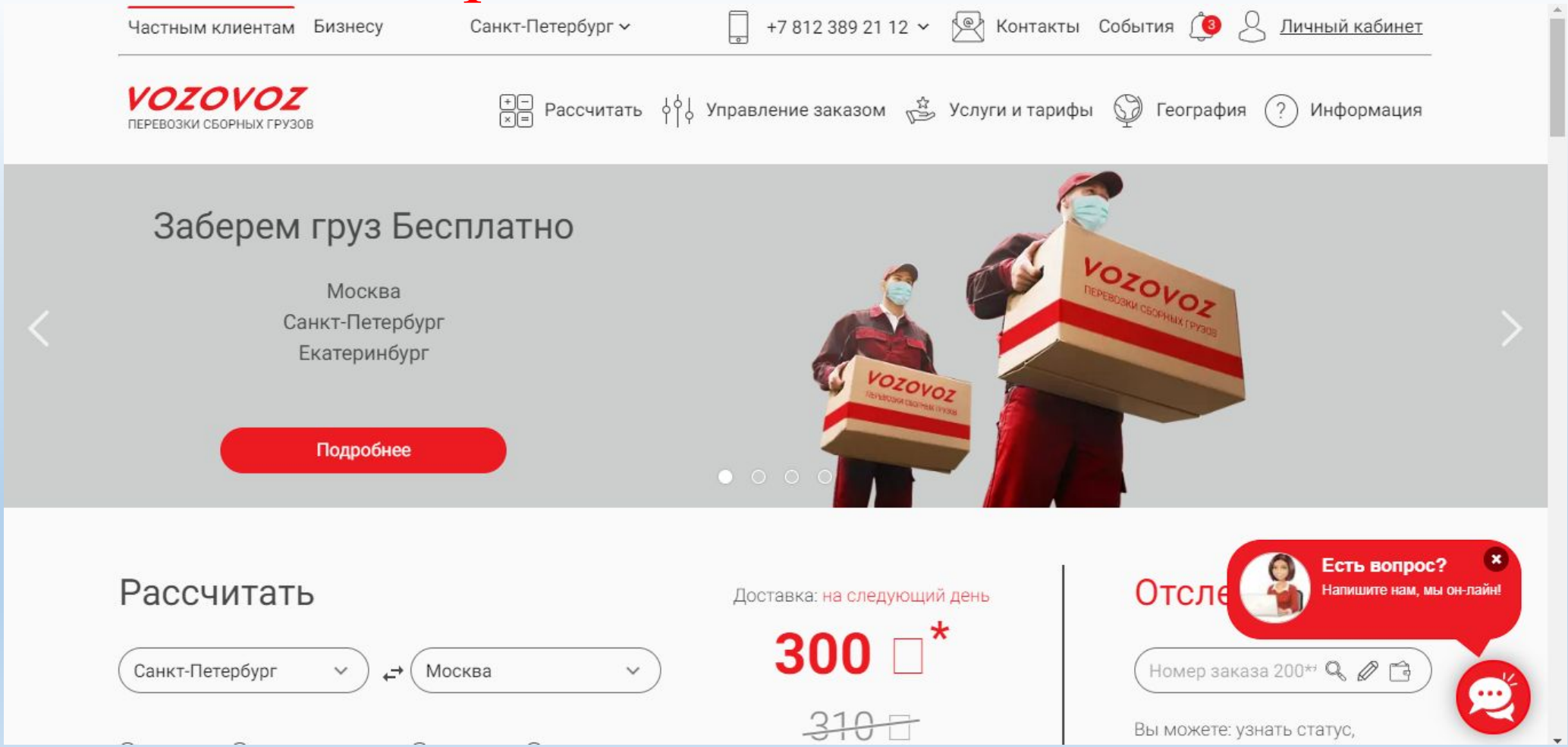
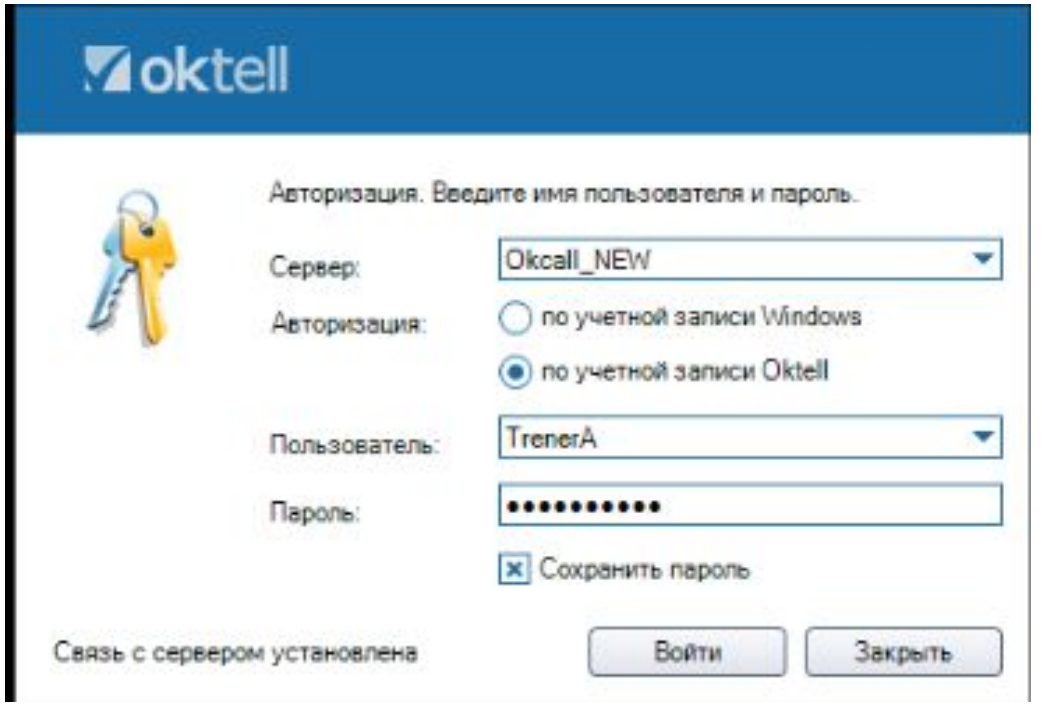
Заполнение карточки в программе ОКТЕЛЛ на проекте «ВОЗОВОЗ»

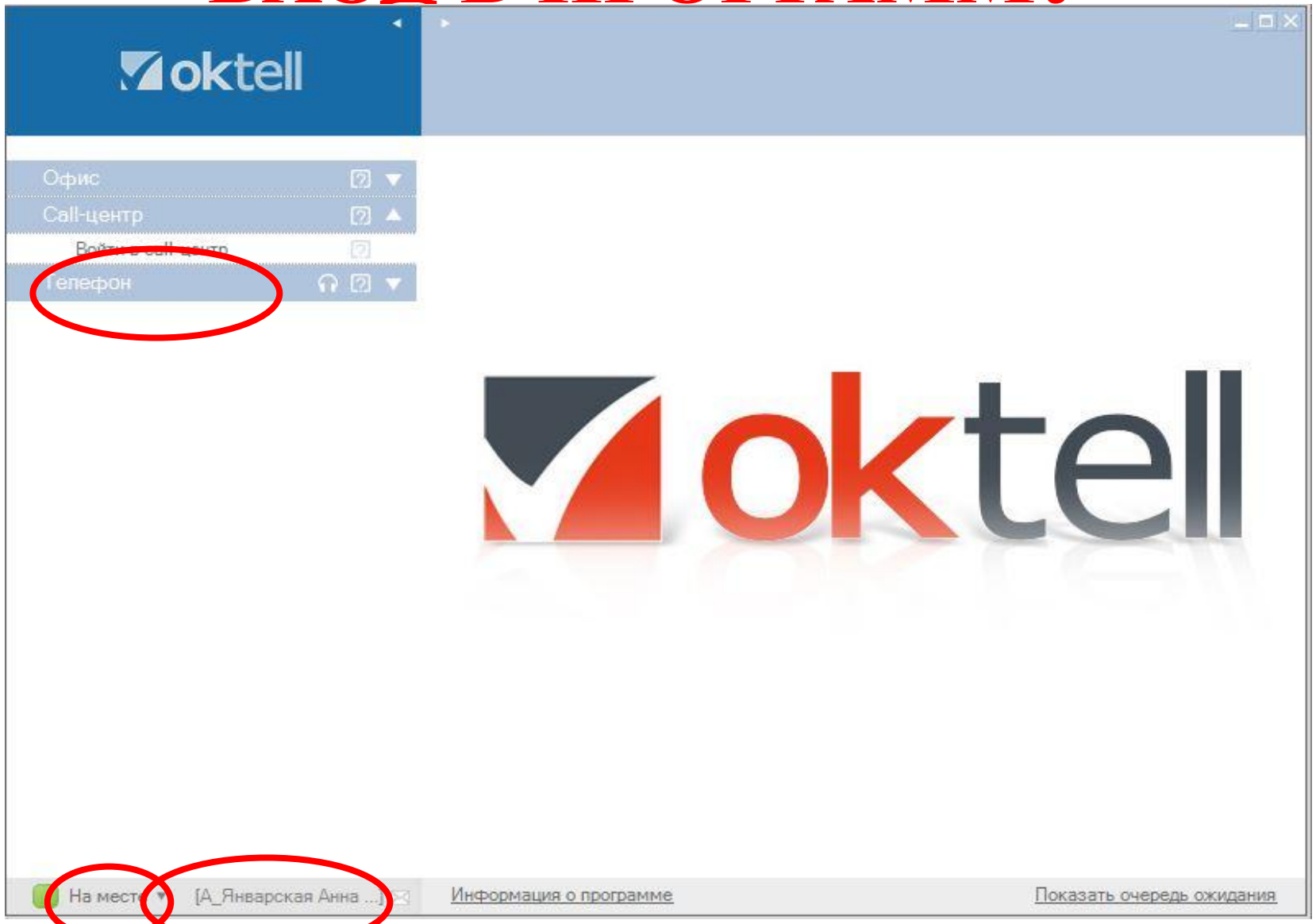


ВХОД В ПРОГРАММУ

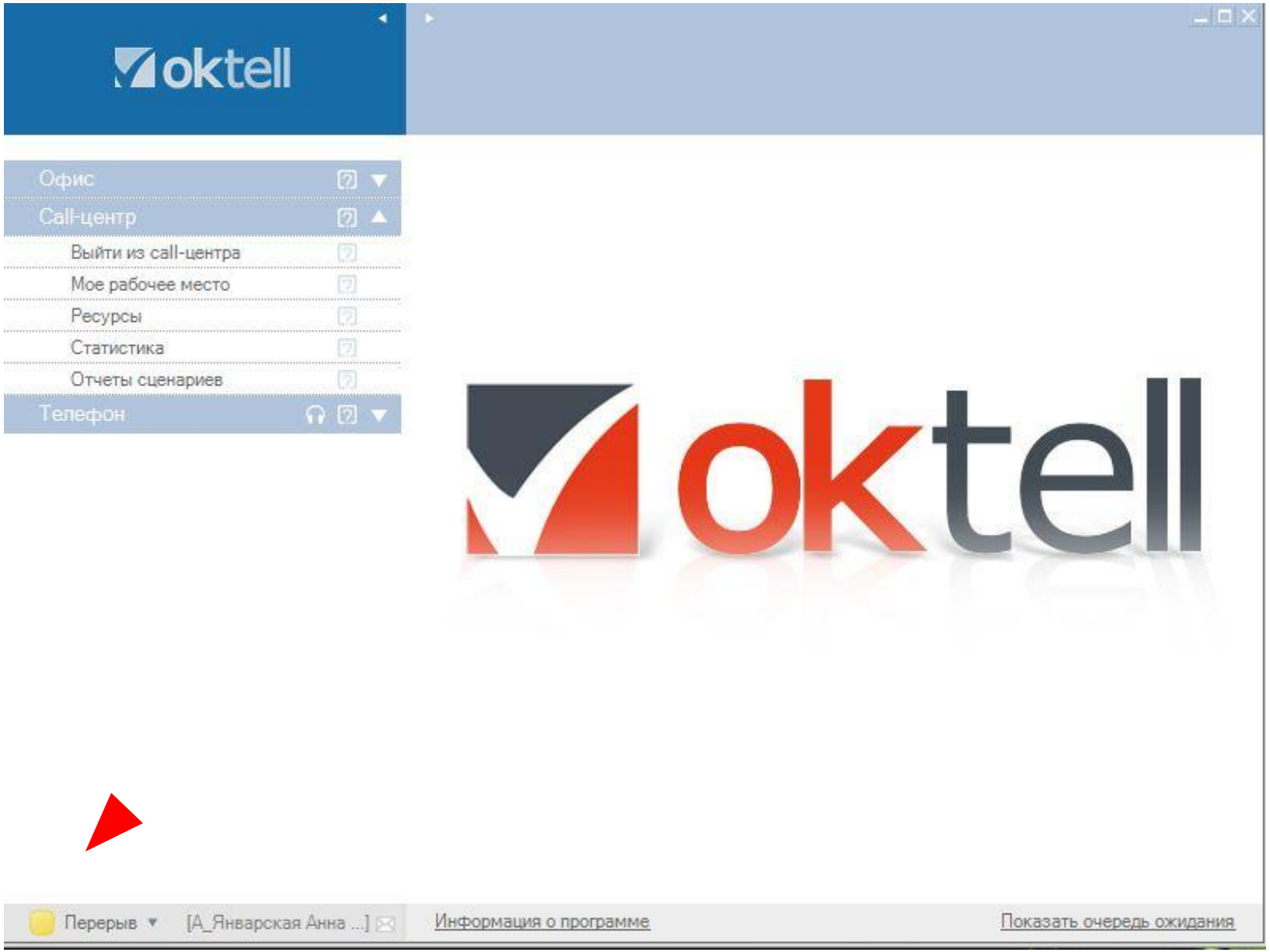


Для входа в программу «Oktell» нажимаем ярлык на рабочем столе компьютера. Ярлык должен называться «Oktell», а не «Ipsos oktell» - это совсем другой проект «Анкеты». Пароль и логин будут одинаковые:УР_Иванова, копируем и вставляем при помощи клавиш: Ctrl+C – копировать, Ctrl+V – вставить. В окошко сохранить пароль, никаких галочек не ставим.

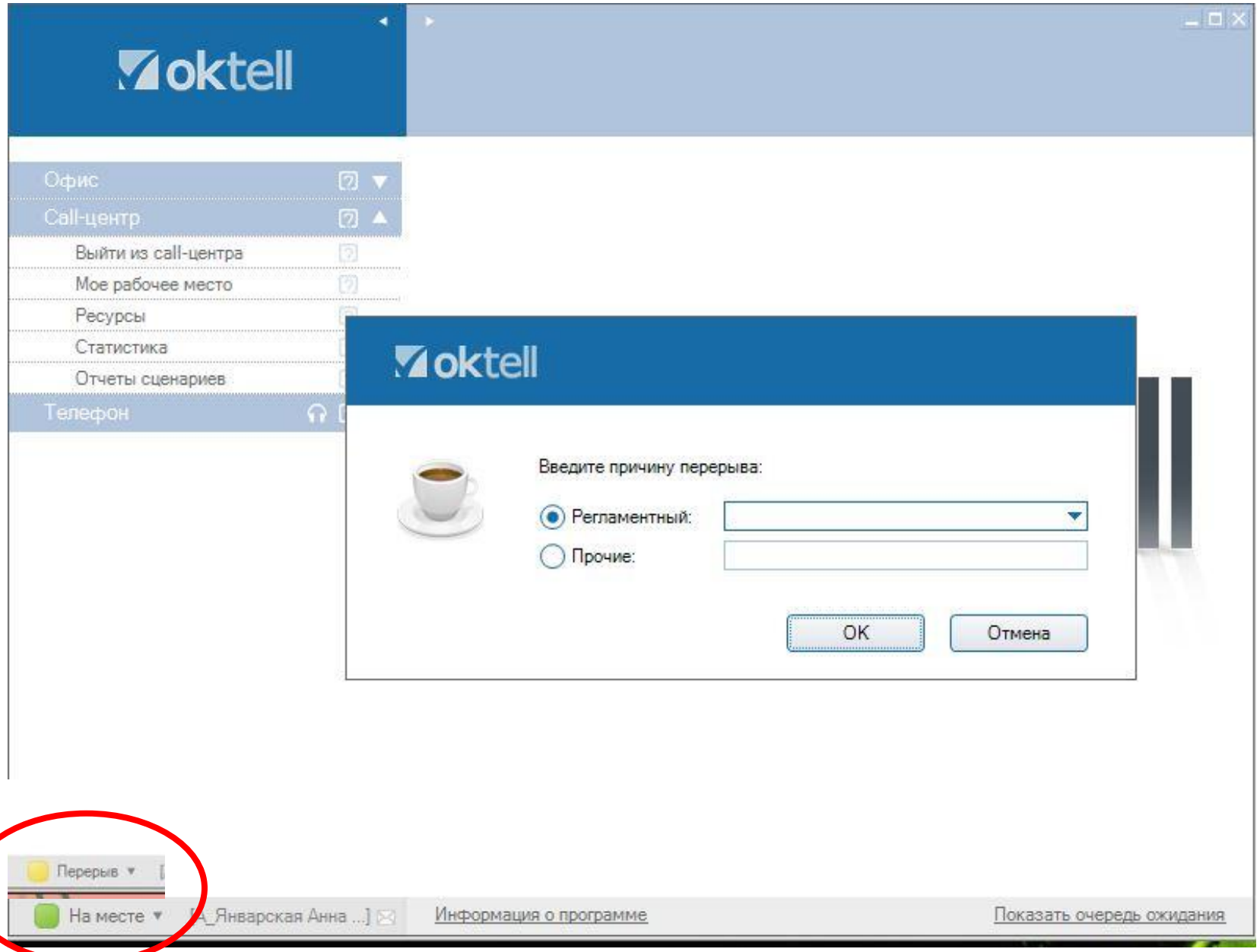
ВХОД В ПРОГРАММУ

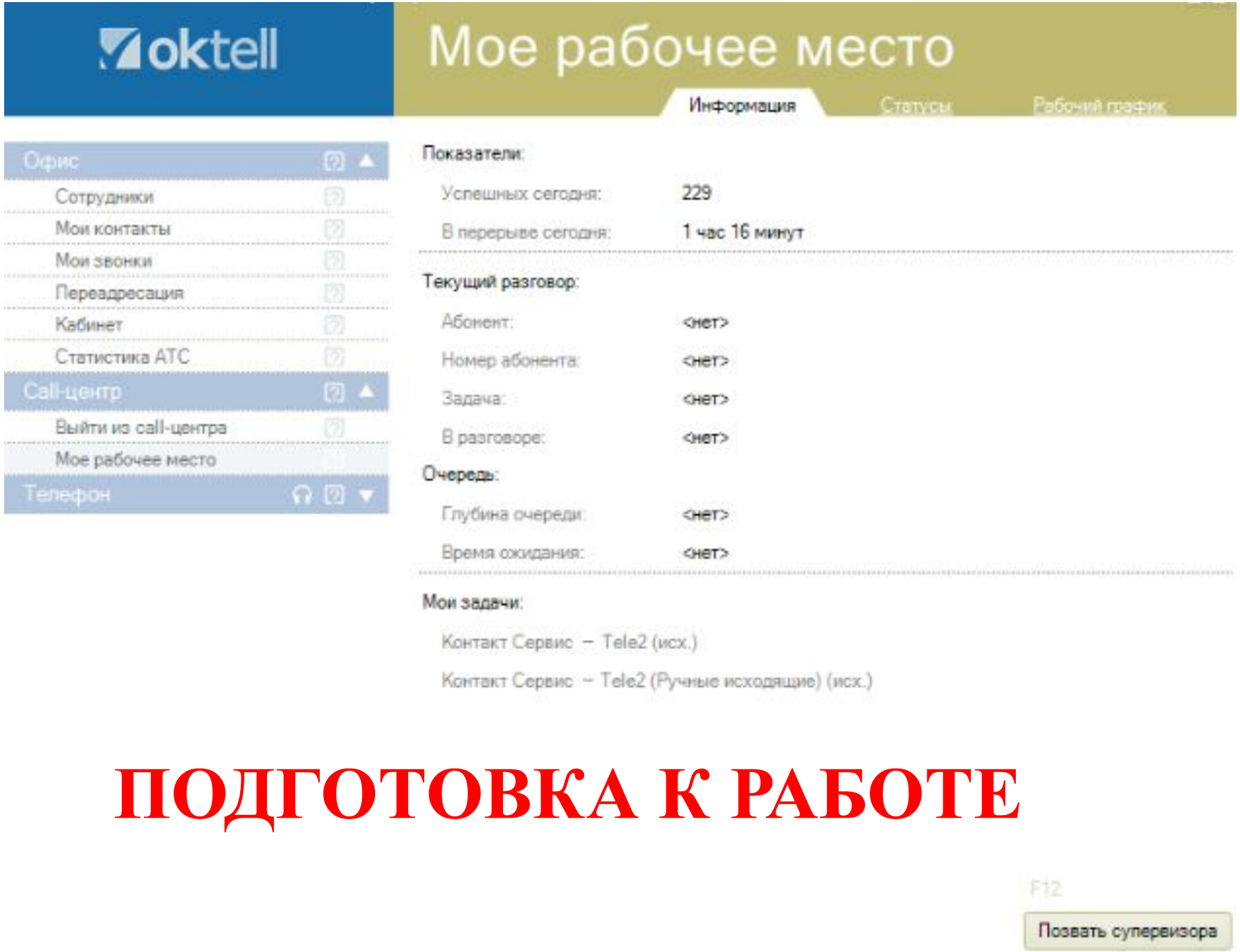


ПЕРЕРЫВ В ПРОГРАММЕ

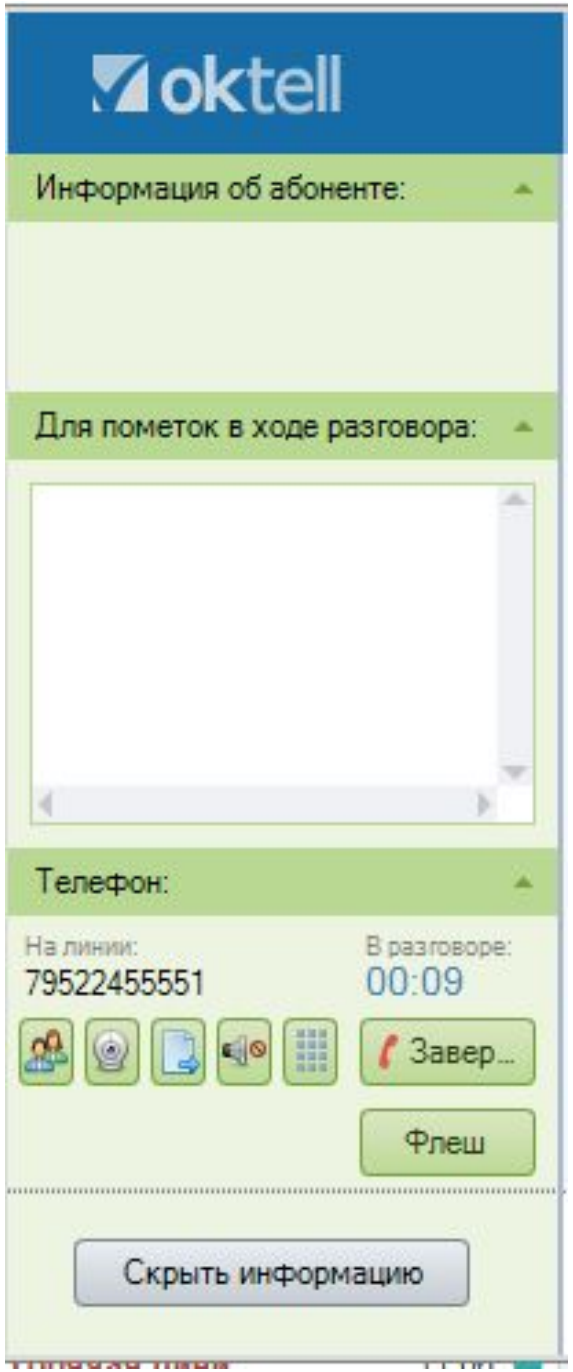


КАК ВСТАТЬ НА ПЕРЕРЫВ?

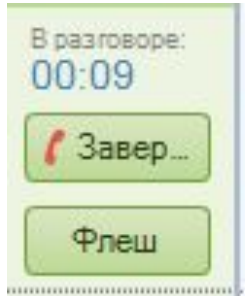




ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ



В окне справа отображается иконки:



Общая конференция – не используется.

Веб-камера – не используется

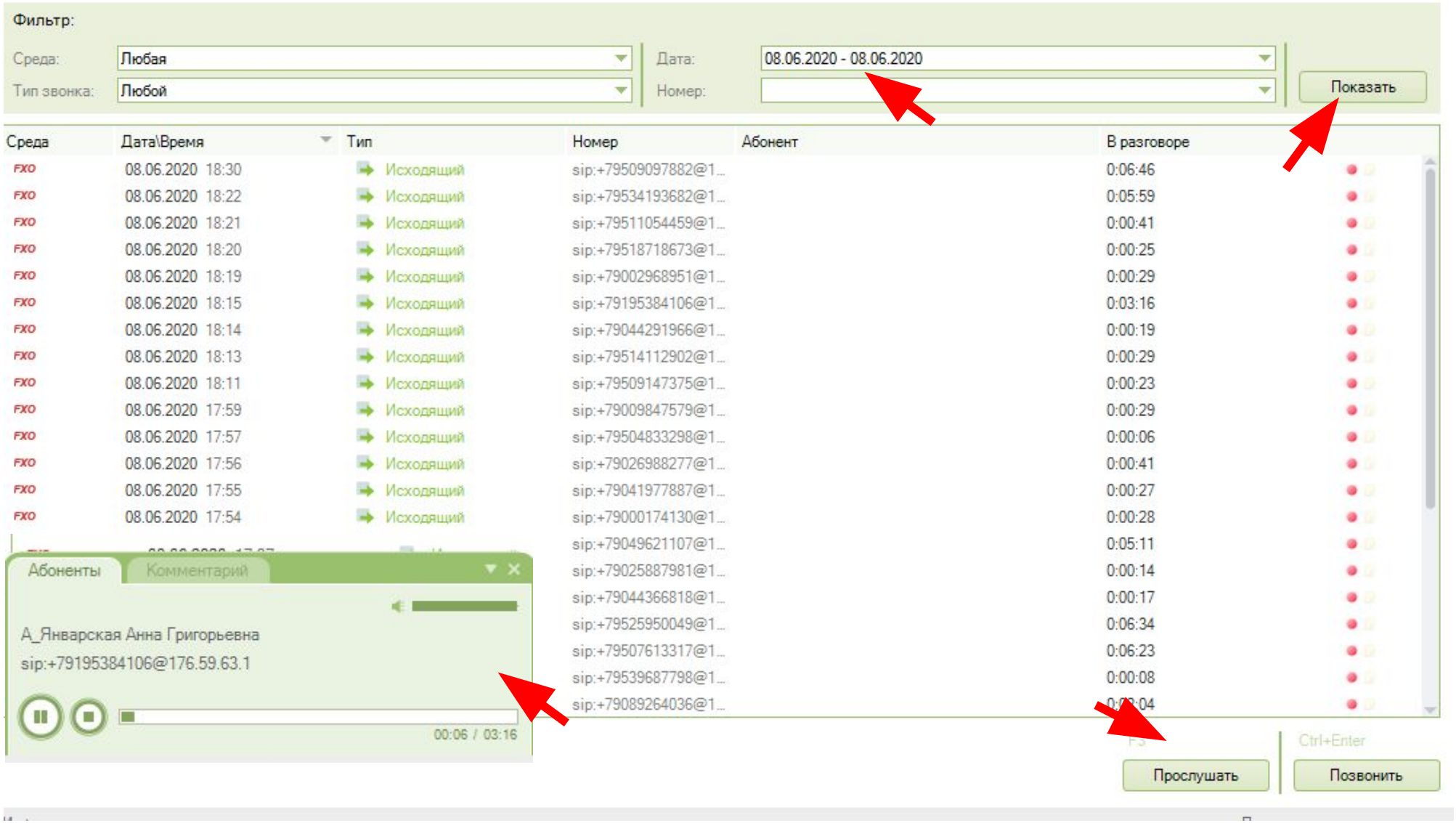
Передача информации - не используется

Флэш используется, если надо поставить звонок на удержание, когда играет музыка у Клиента – не используем.

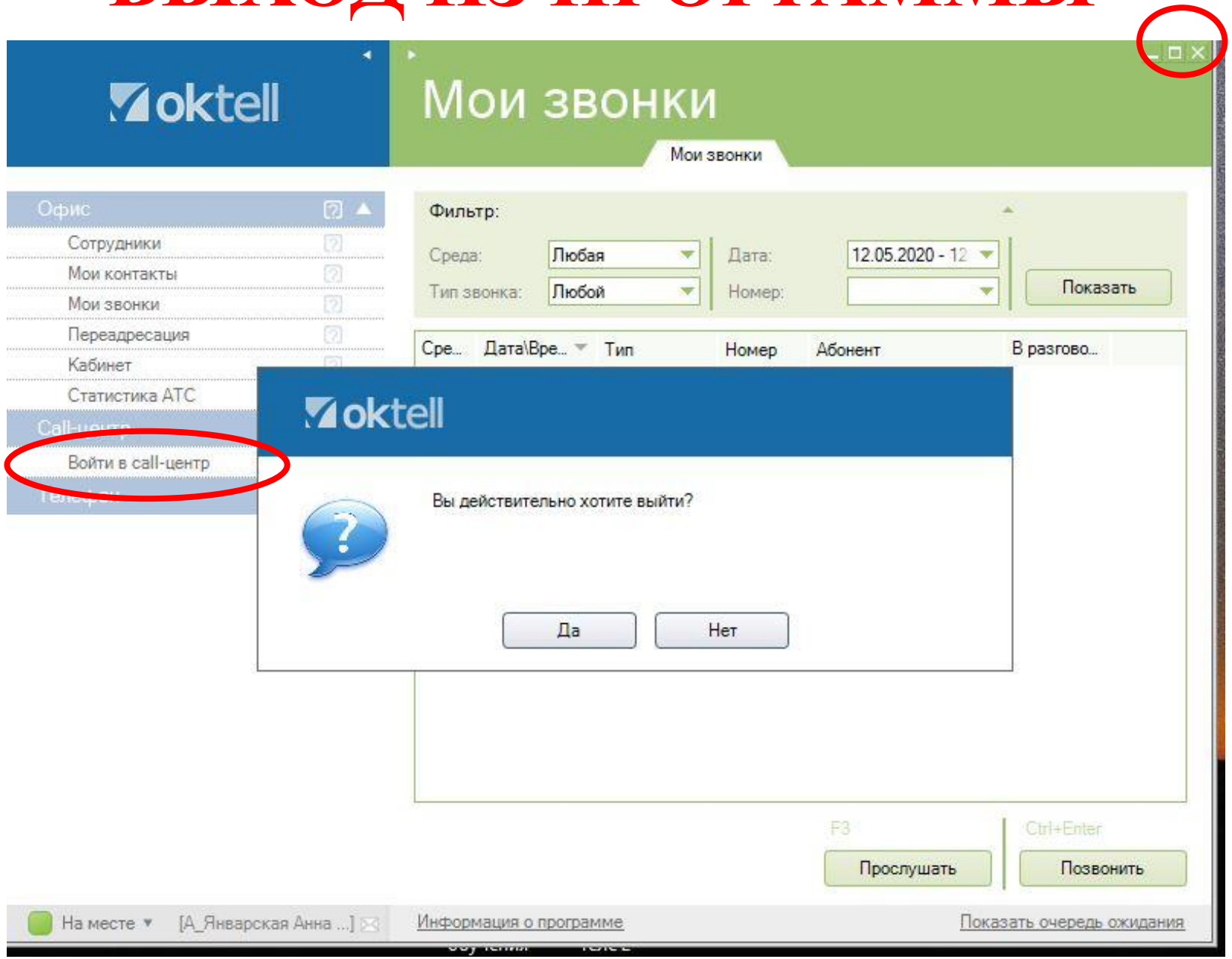
Отключение звука в звонке – оператор может использовать, например, если надо уточнить вопрос у другого оператора.

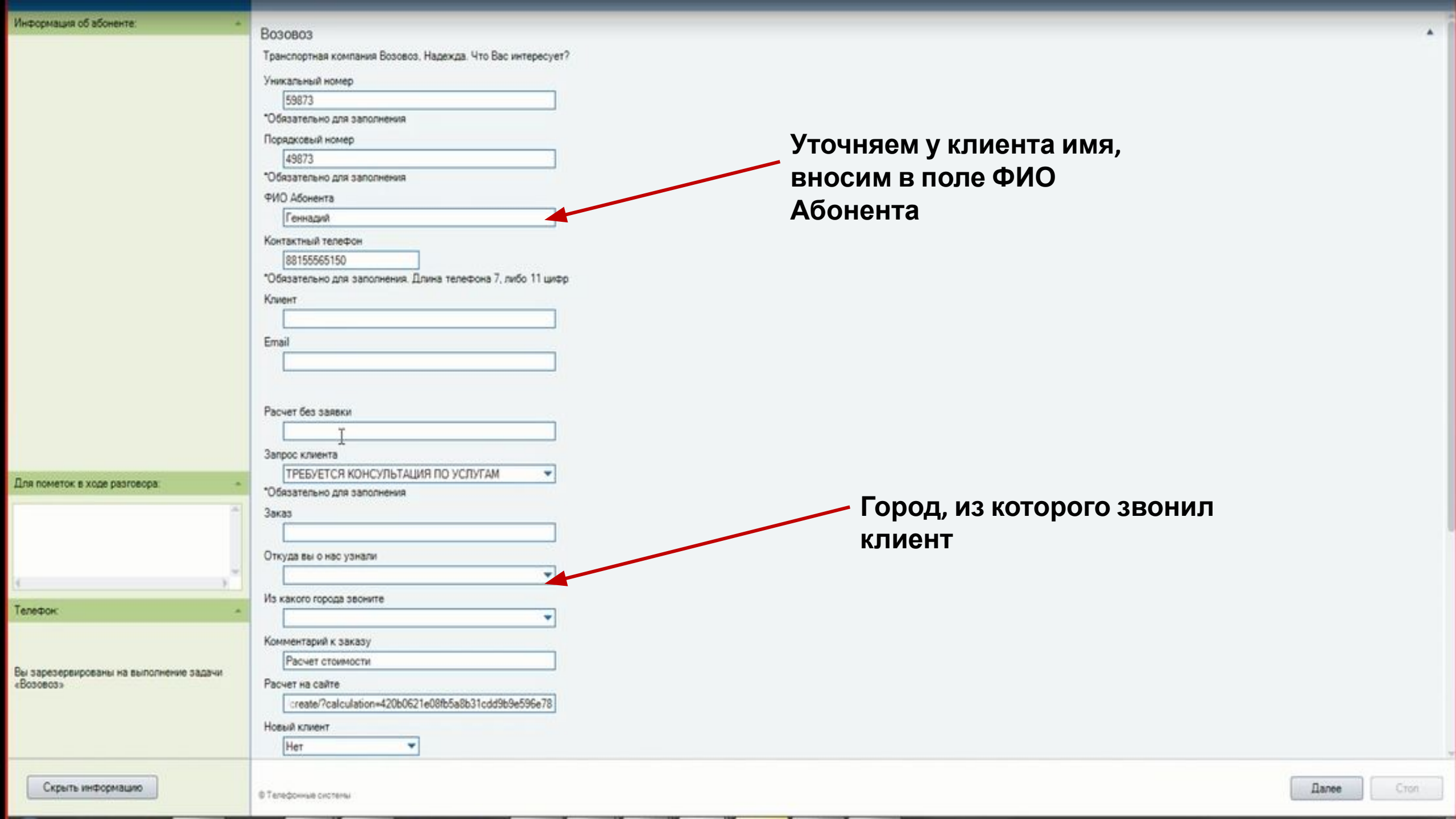
Используется если оператору нужно в звонке совершить другой звонок, например, перевести на специалиста Заказчика – не используется.

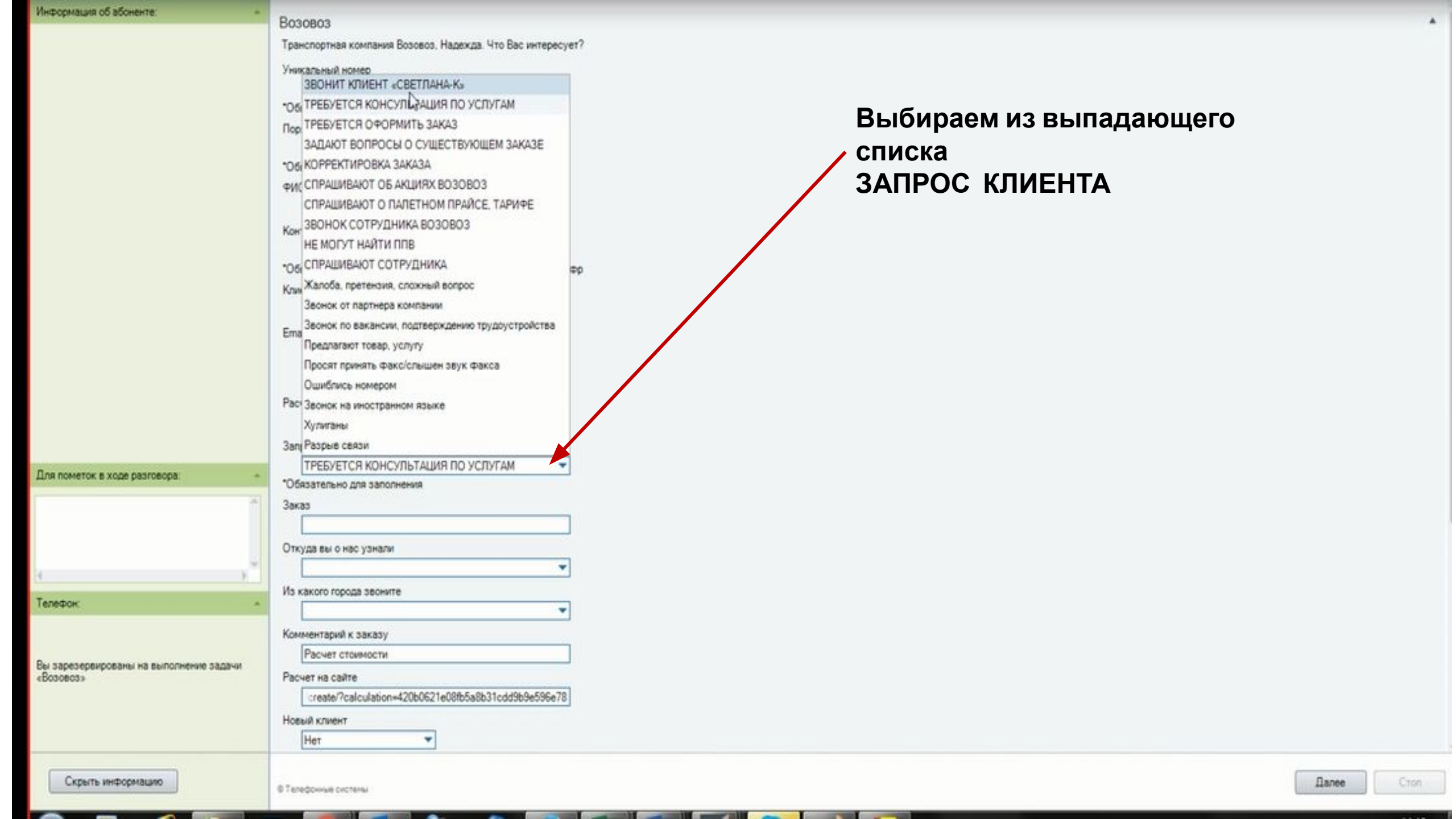
КАК ПРОСЛУШАТЬ СВОЙ ЗВОНОК?



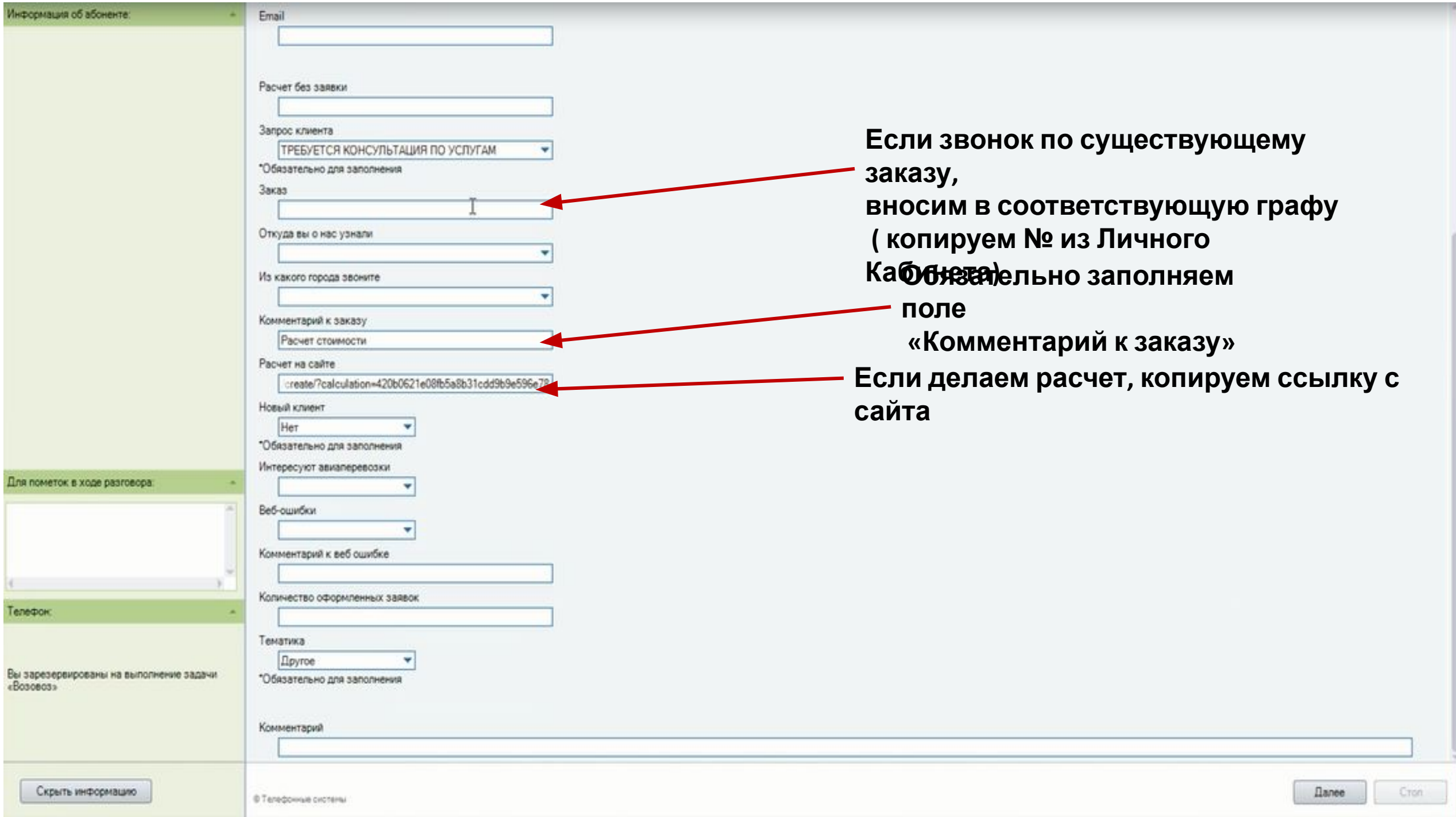
ВЫХОД ИЗ ПРОГРАММЫ

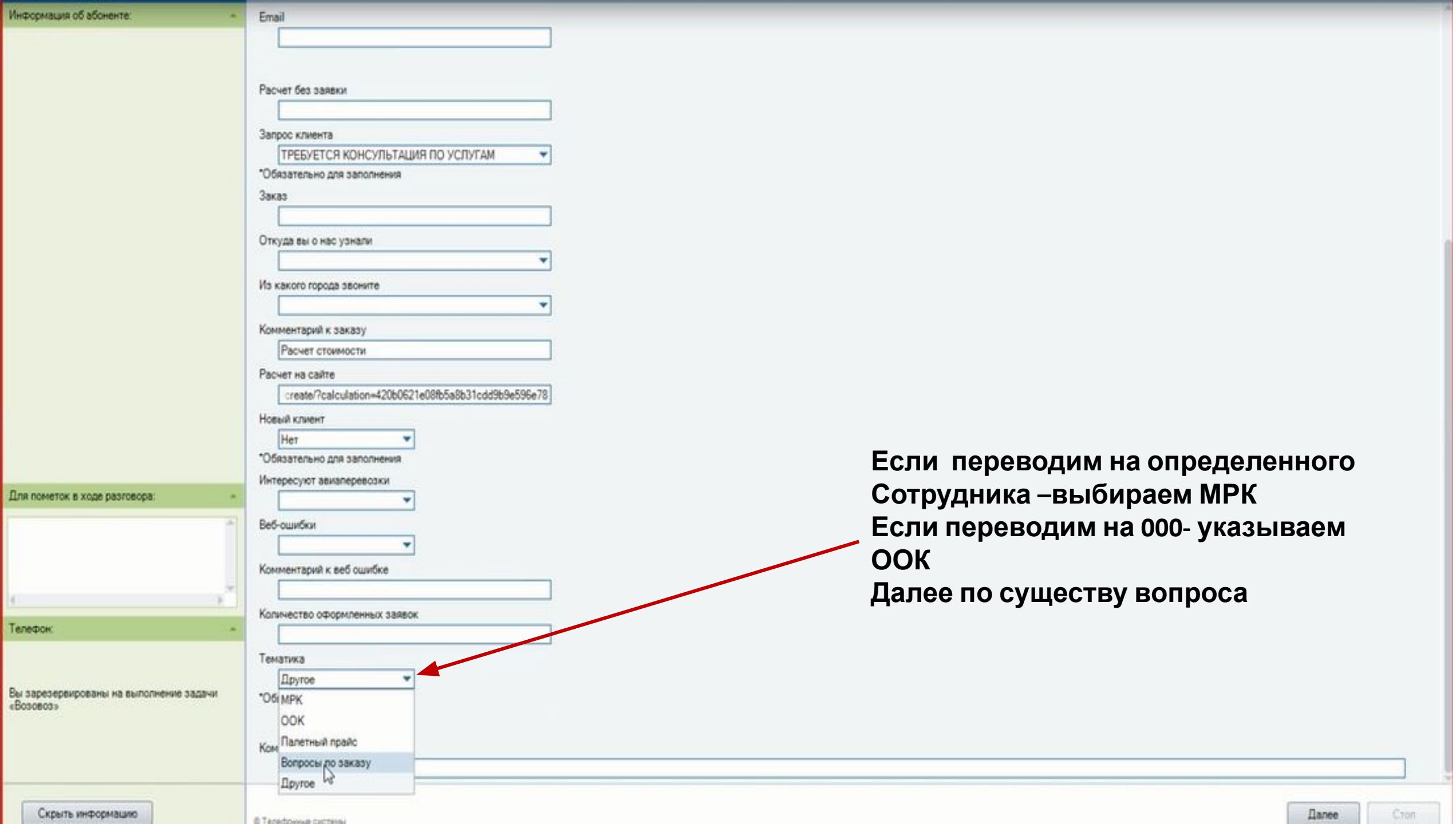


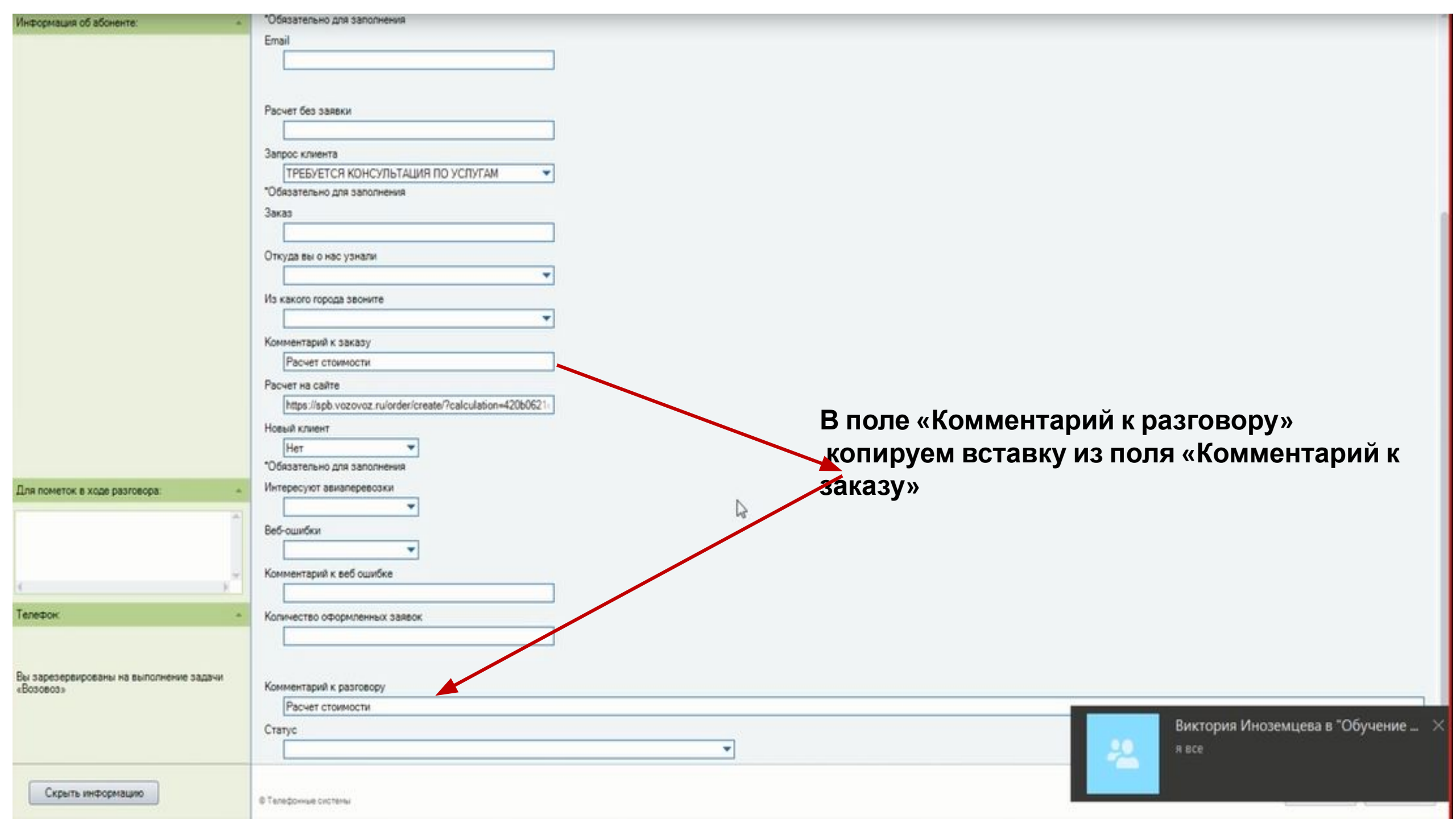

Информация об абоненте:
Возовоз
Транспортная компания Возовоз, Надежда. Что Вас интересует?
Уникальный номер
59873
*Обязательно для заполнения
Порядковый номер
49873
*Обязательно для заполнения
ФИО Абонента
Геннадий
Контактный телефон
88155565150
*Обязательно для заполнения. Длина телефона 7, либо 11 цифр
Клиент
Email
Расчет без заявки
Запрос клиента
ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ
*Обязательно для заполнения
Заказ
Откуда вы о нас узнали
Из какого города звоните
Комментарий к заказу
Расчет стоимости
Расчет на сайте
create/?calculation=420b0621e08fb5a8b31cdd9b9e596e78
Новый клиент
Нет
Для пометок в ходе разговора:
Телефон:
Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»
Скрыть информацию
© Телефонные системы
Далее
Стоп
Уточняем у клиента имя, вносим в поле ФИО Абонента
Город, из которого звонил клиент

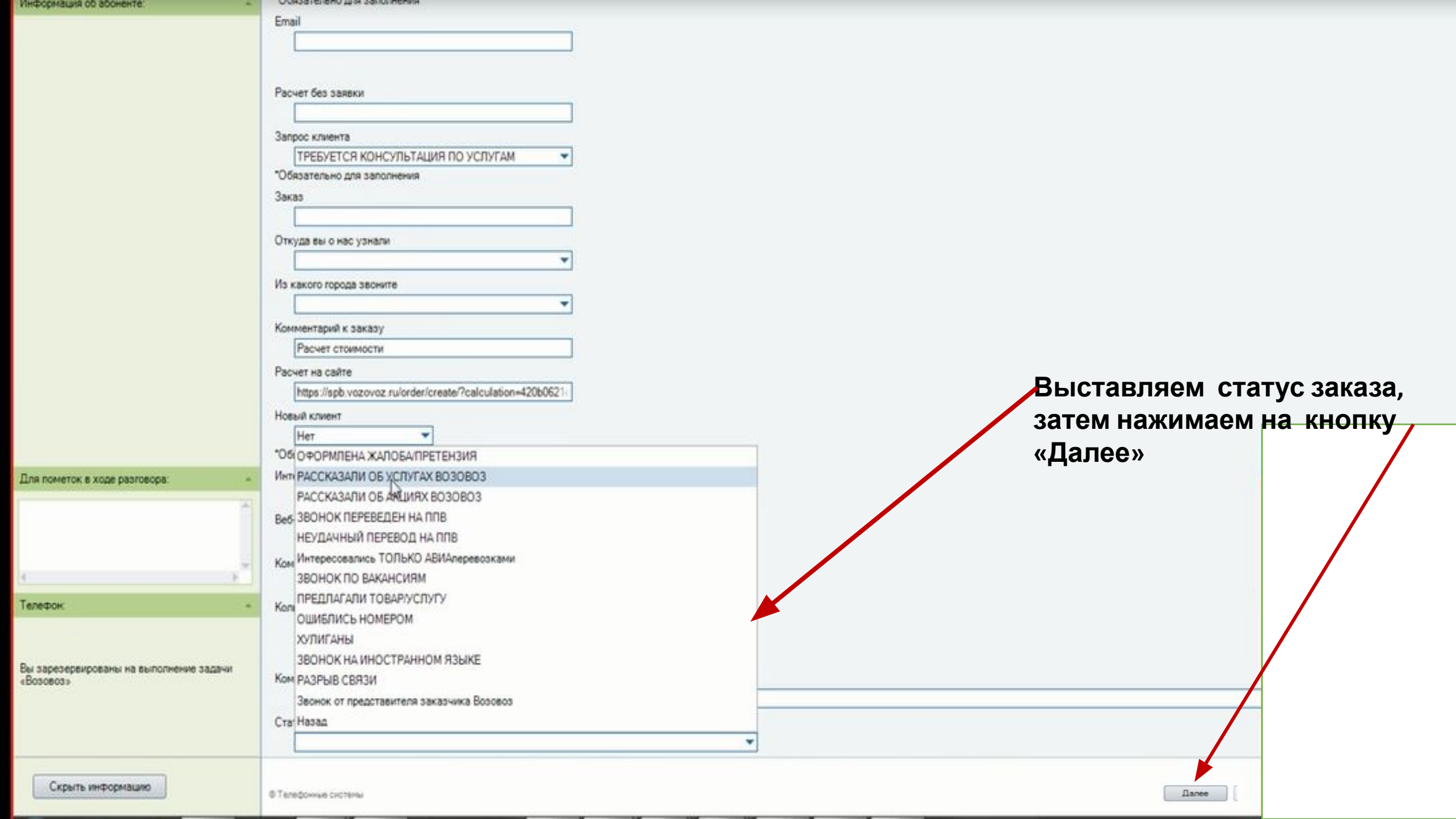


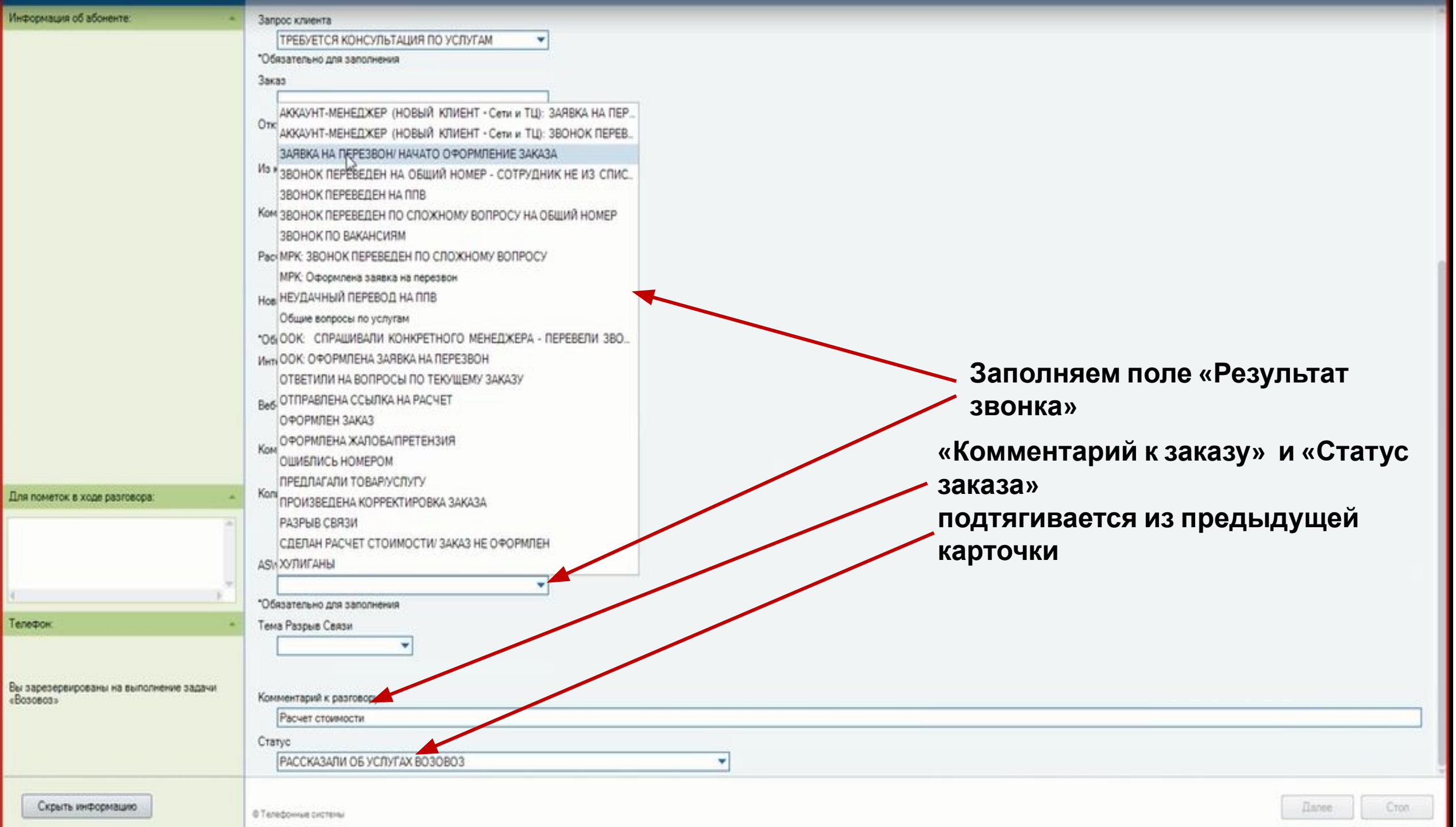
Выбираем из выпадающего списка
ЗАПРОС КЛИЕНТА


Информация об абоненте:
Email
Расчет без заявки
Запрос клиента
ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ
*Обязательно для заполнения
Заказ
Откуда вы о нас узнали
Из какого города звоните
Комментарий к заказу
Расчет стоимости
Расчет на сайте
Новый клиент
Нет
*Обязательно для заполнения
Интересуют авиаперевозки
Веб-ошибки
Комментарий к веб ошибке
Количество оформленных заявок
Тематика
Другое
*Обязательно для заполнения
Комментарий
Для пометок в ходе разговора:
Телефон:
Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»
Скрыть информацию
© Телефонные системы
Далее
Стоп
Если звонок по существующему заказу,
вносим в соответствующую графу
(копируем № из Личного Кабинета)
Обязательно заполняем поле
«Комментарий к заказу»
Если делаем расчет, копируем ссылку с сайта


Информация об абоненте:
Email
Расчет без заявки
Запрос клиента
ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ
*Обязательно для заполнения
Заказ
Откуда вы о нас узнали
Из какого города звоните
Комментарий к заказу
Расчет стоимости
Расчет на сайте
create/?calculation=420b0621e08fb5a8b31cdd9b9e596e78
Новый клиент
Нет
*Обязательно для заполнения
Интересуют авиаперевозки
Веб-ошибки
Комментарий к веб ошибке
Количество оформленных заявок
Тематика
Другое
МРК
ООК
Палетный прайс
Вопросы по заказу
Другое
Для пометок в ходе разговора:
Телефон:
Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»
Скрыть информацию
Далее
Стоп
Если переводим на определенного Сотрудника –выбираем МРК
Если переводим на 000- указываем ООК
Далее по существу вопроса


Информация об абоненте:
*Обязательно для заполнения
Email
Расчет без заявки
Запрос клиента
ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ
*Обязательно для заполнения
Заказ
Откуда вы о нас узнали
Из какого города звоните
Комментарий к заказу
Расчет стоимости
Расчет на сайте
https://spb.vozovoz.ru/order/create/?calculation=420b0621
Новый клиент
Нет
*Обязательно для заполнения
Интересуют авиаперевозки
Веб-ошибки
Комментарий к веб ошибке
Количество оформленных заявок
Для пометок в ходе разговора:
Телефон:
Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»
Комментарий к разговору
Расчет стоимости
Статус
Скрыть информацию
© Телефонные системы
В поле «Комментарий к разговору» копируем вставку из поля «Комментарий к заказу»
Виктория Иноземцева в "Обучение ...
я все


Информация об абоненте:
Email
Расчет без заявки
Запрос клиента
ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ
*Обязательно для заполнения
Заказ
Откуда вы о нас узнали
Из какого города звоните
Комментарий к заказу
Расчет стоимости
Расчет на сайте
https://spb.vozovoz.ru/order/create/?calculation=420b0621
Новый клиент
Нет
ОФОРМЛЕНА ЖАЛОБА/ПРЕТЕНЗИЯ
РАССКАЗАЛИ ОБ УСЛУГАХ ВОЗОВОЗ
РАССКАЗАЛИ ОБ АКЦИЯХ ВОЗОВОЗ
ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН НА ППВ
НЕУДАЧНЫЙ ПЕРЕВОД НА ППВ
Интересовались ТОЛЬКО АВИАперевозками
ЗВОНОК ПО ВАКАНСИЯМ
ПРЕДЛАГАЛИ ТОВАР/УСЛУГУ
ОШИБЛИСЬ НОМЕРОМ
ХУЛИГАНЫ
ЗВОНОК НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ
РАЗРЫВ СВЯЗИ
Звонок от представителя заказчика Возовоз
Назад
Для пометок в ходе разговора:
Телефон:
Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»
Скрыть информацию
© Телефонные системы
Далее
Выставляем статус заказа, затем нажимаем на кнопку «Далее»


Информация об абоненте:
Запрос клиента
ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ
*Обязательно для заполнения
Заказ
АККАУНТ-МЕНЕДЖЕР (НОВЫЙ КЛИЕНТ - Сети и ТЦ): ЗАЯВКА НА ПЕР..
АККАУНТ-МЕНЕДЖЕР (НОВЫЙ КЛИЕНТ - Сети и ТЦ): ЗВОНОК ПЕРЕВ..
ЗАЯВКА НА ПЕРЕЗВОН/ НАЧАТО ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА
ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН НА ОБЩИЙ НОМЕР - СОТРУДНИК НЕ ИЗ СПИС..
ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН НА ППВ
ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН ПО СЛОЖНОМУ ВОПРОСУ НА ОБЩИЙ НОМЕР
ЗВОНОК ПО ВАКАНСИЯМ
МРК: ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН ПО СЛОЖНОМУ ВОПРОСУ
МРК: Оформлена заявка на перезвон
НЕУДАЧНЫЙ ПЕРЕВОД НА ППВ
Общие вопросы по услугам
ООК: СПРАШИВАЛИ КОНКРЕТНОГО МЕНЕДЖЕРА - ПЕРЕВЕЛИ ЗВО..
ООК: ОФОРМЛЕНА ЗАЯВКА НА ПЕРЕЗВОН
ОТВЕТИЛИ НА ВОПРОСЫ ПО ТЕКУЩЕМУ ЗАКАЗУ
ОТПРАВЛЕНА ССЫЛКА НА РАСЧЕТ
ОФОРМЛЕН ЗАКАЗ
ОФОРМЛЕНА ЖАЛОБА/ПРЕТЕНЗИЯ
ОШИБЛИСЬ НОМЕРОМ
ПРЕДЛАГАЛИ ТОВАР/УСЛУГУ
ПРОИЗВЕДЕНА КОРРЕКТИРОВКА ЗАКАЗА
РАЗРЫВ СВЯЗИ
СДЕЛАН РАСЧЕТ СТОИМОСТИ/ ЗАКАЗ НЕ ОФОРМЛЕН
ХУЛИГАНЫ
*Обязательно для заполнения
Тема Разрыв Связи
Для пометок в ходе разговора:
Телефон:
Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»
Комментарий к разговору
Расчет стоимости
Статус
РАССКАЗАЛИ ОБ УСЛУГАХ ВОЗОВОЗ
Скрыть информацию
© Телефонные системы
Далее
Стоп
Заполняем поле «Результат звонка»
«Комментарий к заказу» и «Статус заказа»
подтягивается из предыдущей карточки