

Заполнение карточки в программе ОКТЕЛЛ на проекте «ВОЗОВОЗ»

Частным клиентам Бизнесу Санкт-Петербург +7 812 389 21 12 Контакты События [Личный кабинет](#)

VOZOVUZ
ПЕРЕВОЗКИ СБОРНЫХ ГРУЗОВ

Рассчитать Управление заказом Услуги и тарифы География Информация

Заберем груз Бесплатно

Москва
Санкт-Петербург
Екатеринбург

[Подробнее](#)

Доставка: на следующий день

300 *

~~310~~

Отслеживание **Есть вопрос?**
Напишите нам, мы он-лайн!

Номер заказа 200*

Вы можете: узнать статус,

ВХОД В ПРОГРАММУ



oktell

Авторизация. Введите имя пользователя и пароль.

Сервер: Okcall_NEW

Авторизация: по учетной записи Windows
 по учетной записи Oktell

Пользователь: ТренерА

Пароль:

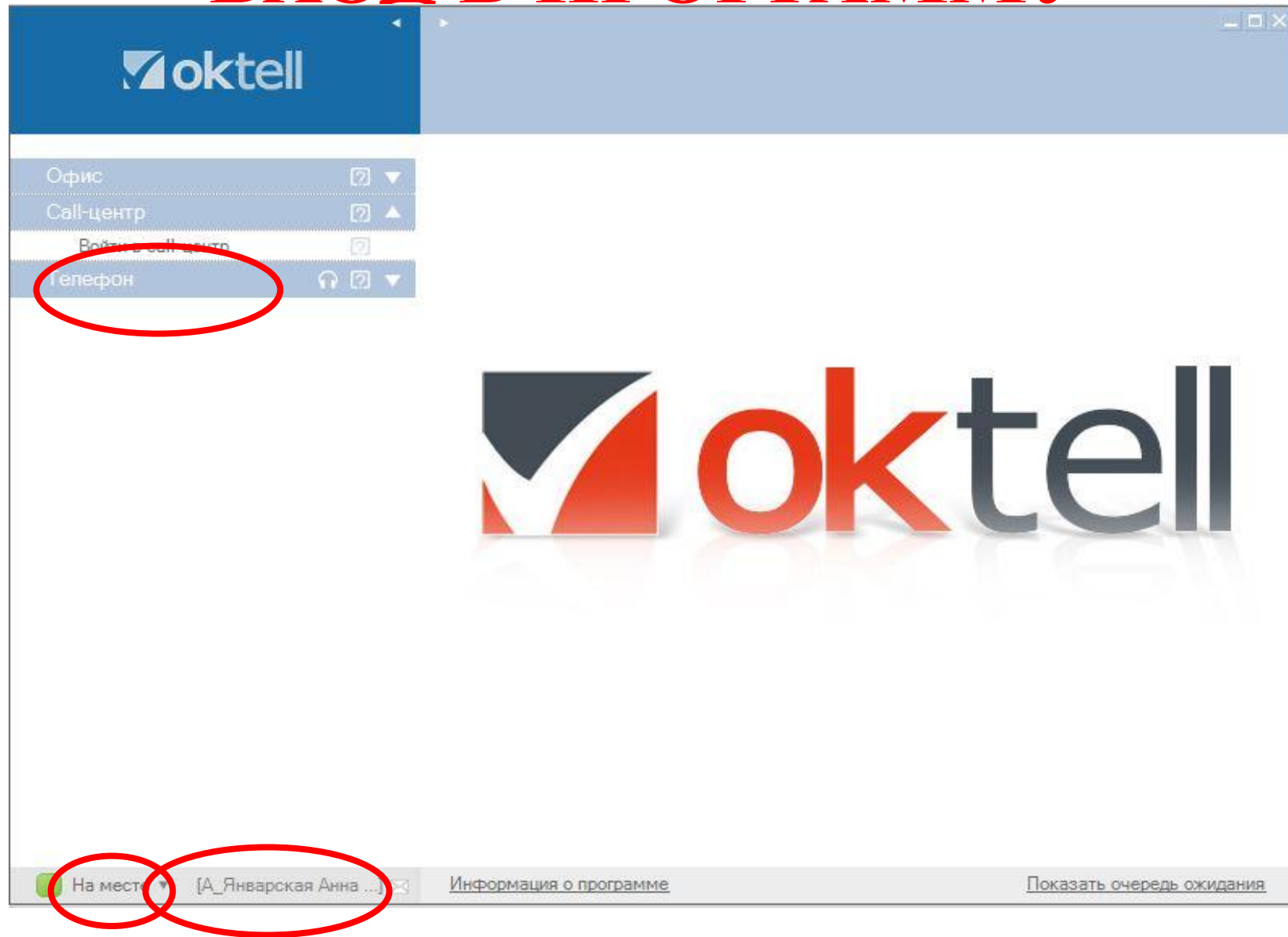
Сохранить пароль

Связь с сервером установлена

Войти Закрыть

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

The screenshot displays the Oktell software interface. At the top left, there is a blue header with the Oktell logo. Below it, a navigation menu lists several options: "Офис", "Call-центр", "Выйти из call-центра", "Мое рабочее место", "Ресурсы", "Статистика", "Отчеты сценариев", and "Телефон". The "Телефон" option is currently selected. In the center of the screen, the Oktell logo is prominently displayed. At the bottom, a status bar shows the current status as "Перерыв" (Break), along with the user's name "[А_Январская Анна ...]", a link to "Информация о программе" (Program Information), and a button labeled "Показать очередь ожидания" (Show waiting queue).

Офис

Call-центр

Выйти из call-центра

Мое рабочее место

Ресурсы

Статистика

Отчеты сценариев

Телефон

oktell

Перерыв

[А_Январская Анна ...]

Информация о программе

Показать очередь ожидания

КАК ВСТАТЬ НА ПЕРЕРЫВ?

The screenshot displays the 'oktell' software interface. On the left, a sidebar menu includes 'Офис', 'Call-центр', 'Выйти из call-центра', 'Мое рабочее место', 'Ресурсы', 'Статистика', 'Отчеты сценариев', and 'Телефон'. A central dialog box, also titled 'oktell', features a coffee cup icon and the text 'Введите причину перерыва:'. It contains two radio button options: 'Регламентный:' (selected) and 'Прочие:'. Each option is followed by a text input field. At the bottom of the dialog are 'OK' and 'Отмена' buttons. In the bottom-left corner of the main window, a status bar shows a yellow 'Перерыв' button circled in red, and a green 'На месте' button. The bottom status bar also includes a user name 'А_Январская Анна ...', a link to 'Информация о программе', and a 'Показать очередь ожидания' button.

Офис

Сотрудники

Мои контакты

Мои звонки

Переадресация

Кабинет

Статистика АТС

Call-центр

Выйти из call-центра

Мое рабочее место

Телефон

Показатели:

Успешных сегодня:	229
В перерыве сегодня:	1 час 16 минут

Текущий разговор:

Абонент:	<нет>
Номер абонента:	<нет>
Задача:	<нет>
В разговоре:	<нет>

Очереди:

Глубина очереди:	<нет>
Время ожидания:	<нет>

Мои задачи:

Контакт Сервис – Tele2 (исх.)
Контакт Сервис – Tele2 (Ручные исходящие) (исх.)

ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

В окне справа отображаются иконки:



Общая конференция – не используется.



Веб-камера – не используется



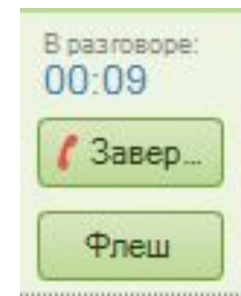
Передача информации - не используется



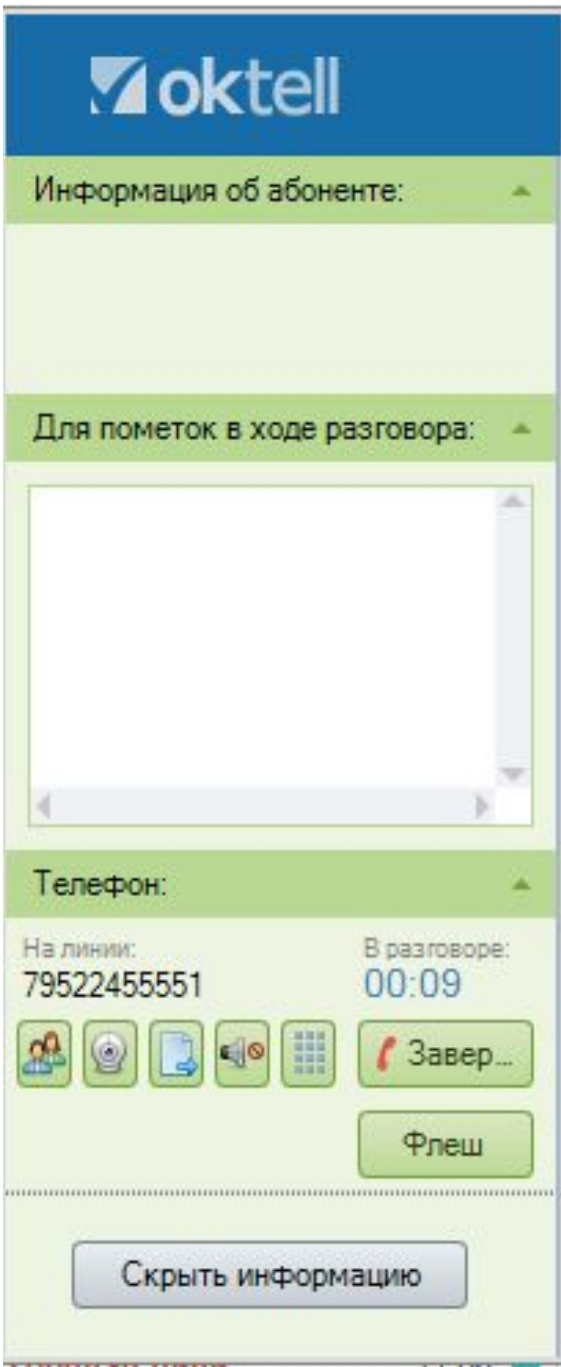
Отключение звука в звонке – оператор может использовать, например, если надо уточнить вопрос у другого оператора.



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



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



КАК ПРОСЛУШАТЬ СВОЙ ЗВОНОК?

Фильтр:

Среда: Любая Дата: 08.06.2020 - 08.06.2020

Тип звонка: Любой Номер: Показать

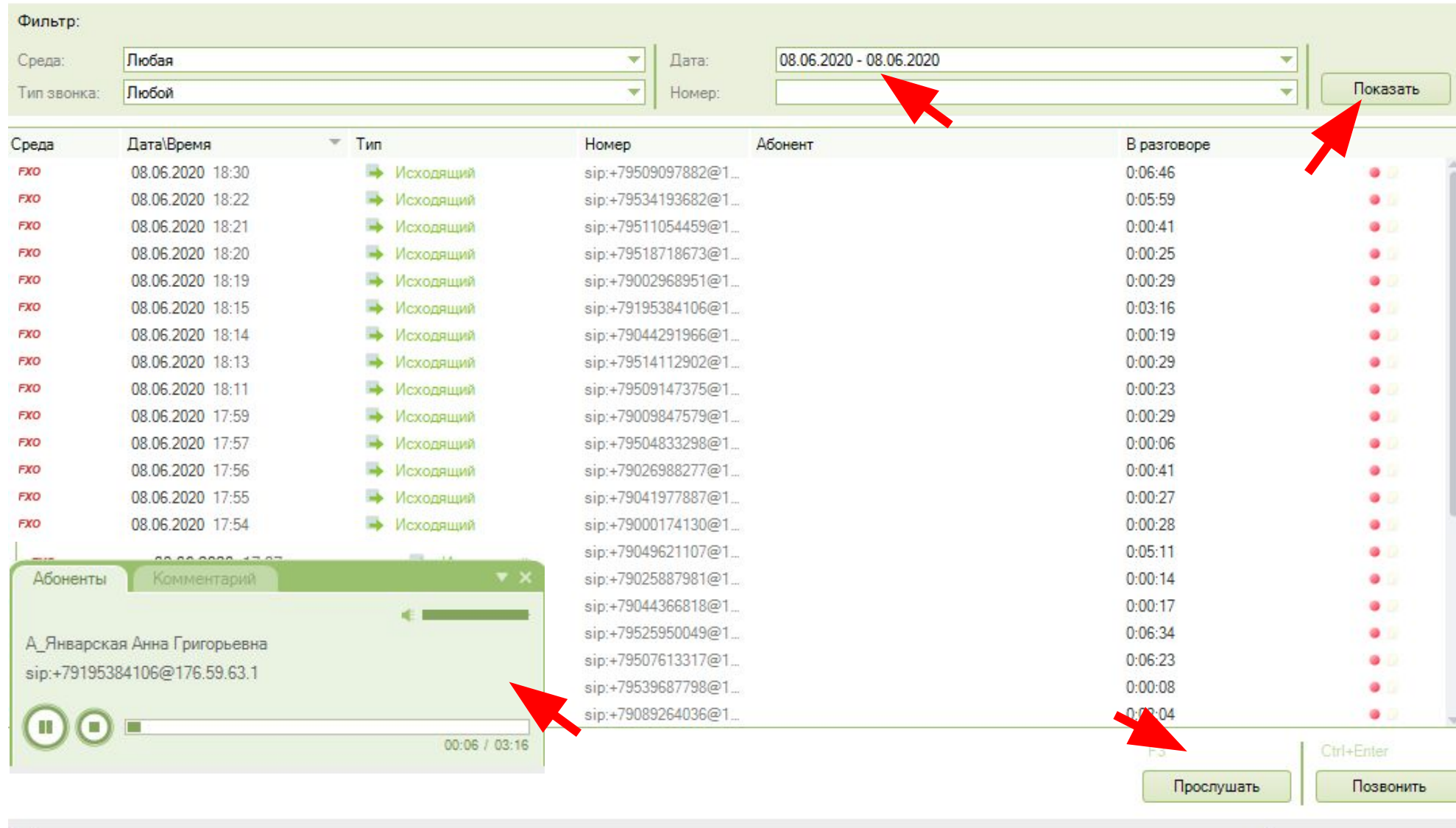
Среда	Дата\Время	Тип	Номер	Абонент	В разговоре	
FXO	08.06.2020 18:30	Исходящий	sip:+79509097882@1...		0:06:46	● ●
FXO	08.06.2020 18:22	Исходящий	sip:+79534193682@1...		0:05:59	● ●
FXO	08.06.2020 18:21	Исходящий	sip:+79511054459@1...		0:00:41	● ●
FXO	08.06.2020 18:20	Исходящий	sip:+79518718673@1...		0:00:25	● ●
FXO	08.06.2020 18:19	Исходящий	sip:+79002968951@1...		0:00:29	● ●
FXO	08.06.2020 18:15	Исходящий	sip:+79195384106@1...		0:03:16	● ●
FXO	08.06.2020 18:14	Исходящий	sip:+79044291966@1...		0:00:19	● ●
FXO	08.06.2020 18:13	Исходящий	sip:+79514112902@1...		0:00:29	● ●
FXO	08.06.2020 18:11	Исходящий	sip:+79509147375@1...		0:00:23	● ●
FXO	08.06.2020 17:59	Исходящий	sip:+79009847579@1...		0:00:29	● ●
FXO	08.06.2020 17:57	Исходящий	sip:+79504833298@1...		0:00:06	● ●
FXO	08.06.2020 17:56	Исходящий	sip:+79026988277@1...		0:00:41	● ●
FXO	08.06.2020 17:55	Исходящий	sip:+79041977887@1...		0:00:27	● ●
FXO	08.06.2020 17:54	Исходящий	sip:+79000174130@1...		0:00:28	● ●
			sip:+79049621107@1...		0:05:11	● ●
			sip:+79025887981@1...		0:00:14	● ●
			sip:+79044366818@1...		0:00:17	● ●
			sip:+79525950049@1...		0:06:34	● ●
			sip:+79507613317@1...		0:06:23	● ●
			sip:+79539687798@1...		0:00:08	● ●
			sip:+79089264036@1...		0:03:04	● ●

Абоненты Комментарий

А_Январская Анна Григорьевна
sip:+79195384106@176.59.63.1

00:06 / 03:16

Прослушать Позвонить



ВЫХОД ИЗ ПРОГРАММЫ

The screenshot displays the 'oktell' software interface. The main window title is 'Мои звонки' (My Calls). The left sidebar contains a menu with items: 'Офис', 'Сотрудники', 'Мои контакты', 'Мои звонки', 'Переадресация', 'Кабинет', 'Статистика АТС', 'Call-центр', and 'Войти в call-центр'. The 'Войти в call-центр' item is circled in red. The main area features a filter section with dropdowns for 'Среда' (Any), 'Дата' (12.05.2020 - 12), and 'Тип звонка' (Any), along with a 'Показать' button. Below the filter is a table with columns: 'Сре...', 'Дата\Вре...', 'Тип', 'Номер', 'Абонент', and 'В разгово...'. A modal dialog box is overlaid on the screen, asking 'Вы действительно хотите выйти?' (Are you really sure you want to exit?). The dialog has a blue question mark icon and two buttons: 'Да' (Yes) and 'Нет' (No). The bottom of the interface includes a status bar with 'На месте', a chat window for '[А_Январская Анна ...]', 'Информация о программе', and 'Показать очередь ожидания'. At the bottom right, there are buttons for 'F3 Прослушать' and 'Ctrl+Enter Позвонить'.

Возовоз

Транспортная компания Возовоз, Надежда. Что Вас интересует?

Уникальный номер

*Обязательно для заполнения

Порядковый номер

*Обязательно для заполнения

ФИО Абонента

Контактный телефон

*Обязательно для заполнения. Длина телефона 7, либо 11 цифр

Клиент

Email

Расчет без заявки

Запрос клиента

*Обязательно для заполнения

Заказ

Откуда вы о нас узнали

Из какого города звоните

Комментарий к заказу

Расчет на сайте

Новый клиент

**Уточняем у клиента имя,
вносим в поле ФИО
Абонента**

**Город, из которого звонил
клиент**

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»

Скрыть информацию

Далее

Стоп

Возовоз

Транспортная компания Возовоз. Надежда. Что Вас интересует?

Уникальный номер

ЗВОНИТ КЛИЕНТ «СВЕТЛАНА-К»

*Об ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ

Пор ТРЕБУЕТСЯ ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ

ЗАДАЮТ ВОПРОСЫ О СУЩЕСТВУЮЩЕМ ЗАКАЗЕ

*Об КОРРЕКТИРОВКА ЗАКАЗА

ФИС СПРАШИВАЮТ ОБ АКЦИЯХ ВОЗОВОЗ

СПРАШИВАЮТ О ПАЛЕТНОМ ПРАЙСЕ, ТАРИФЕ

Кон ЗВОНОК СОТРУДНИКА ВОЗОВОЗ

НЕ МОГУТ НАЙТИ ППВ

*Об СПРАШИВАЮТ СОТРУДНИКА

Кли Жалоба, претензия, сложный вопрос

Звонок от партнера компании

Звонок по вакансии, подтверждению трудоустройства

Ета Предлагают товар, услугу

Проят принять факс/слышен звук факса

Ошиблись номером

Рас Звонок на иностранном языке

Хулиганы

Зап Разрыв связи

ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ

*Обязательно для заполнения

Заказ

Откуда вы о нас узнали

Из какого города звоните

Комментарий к заказу

Расчет на сайте

Новый клиент

Выбираем из выпадающего списка ЗАПРОС КЛИЕНТА

Для пометок в ходе разговора:

Телефон:

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»

Скрыть информацию

Далее

Стоп

Информация об абоненте:

Для пометок в ходе разговора:

Телефон:

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возвезд»

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

*Обязательно для заполнения

Комментарий

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

Скрыть информацию

Информация об абоненте:

Для пометок в ходе разговора:

Телефон:

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»

Скрыть информацию

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

*Об МРК
ООК
Ком Палетный прайс
Вопросы по заказу
Другое

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

Комментарий к разговору
Расчет стоимости

Статус

В поле «Комментарий к разговору» копируем вставку из поля «Комментарий к заказу»

Для пометок в ходе разговора:

Телефон:

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»

Скрыть информацию

Виктория Иноземцева в "Обучение ...
я все

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

Новый клиент
Нет

- Об ОФОРМЛЕНА ЖАЛОБА/ПРЕТЕНЗИЯ
- Инт РАСКАЗАЛИ ОБ УСЛУГАХ ВОЗОВОЗ
- Инт РАСКАЗАЛИ ОБ АКЦИЯХ ВОЗОВОЗ
- Веб ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН НА ППВ
- Веб НЕУДАЧНЫЙ ПЕРЕВОД НА ППВ
- Ком Интересовались ТОЛЬКО АВИАперевозками
- Ком ЗВОНОК ПО ВАКАНСИЯМ
- Ком ПРЕДЛАГАЛИ ТОВАРУСЛУГУ
- Ком ОШИБЛИСЬ НОМЕРОМ
- Ком ХУЛИГАНЫ
- Ком ЗВОНОК НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ
- Ком РАЗРЫВ СВЯЗИ
- Ком Звонок от представителя заказчика Возовоз
- Стат Назад

**Выставляем статус заказа,
затем нажимаем на кнопку
«Далее»**

Для пометок в ходе разговора:

Телефон:

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»

Скрыть информацию

© Телефонные системы

Далее

Запрос клиента

*Обязательно для заполнения

Заказ

Отк

Из

Ком

Рас

Нов

Инт

Веб

Ком

Кол

AS

Тема Разрыв Связи

Комментарий к разговору

Статус

Заполняем поле «Результат звонка»

«Комментарий к заказу» и «Статус заказа» подтягивается из предыдущей карточки

Для пометок в ходе разговора:

Телефон:

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»

Скрыть информацию