

# 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~~

Отсле **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: TrenetA

Пароль: .....

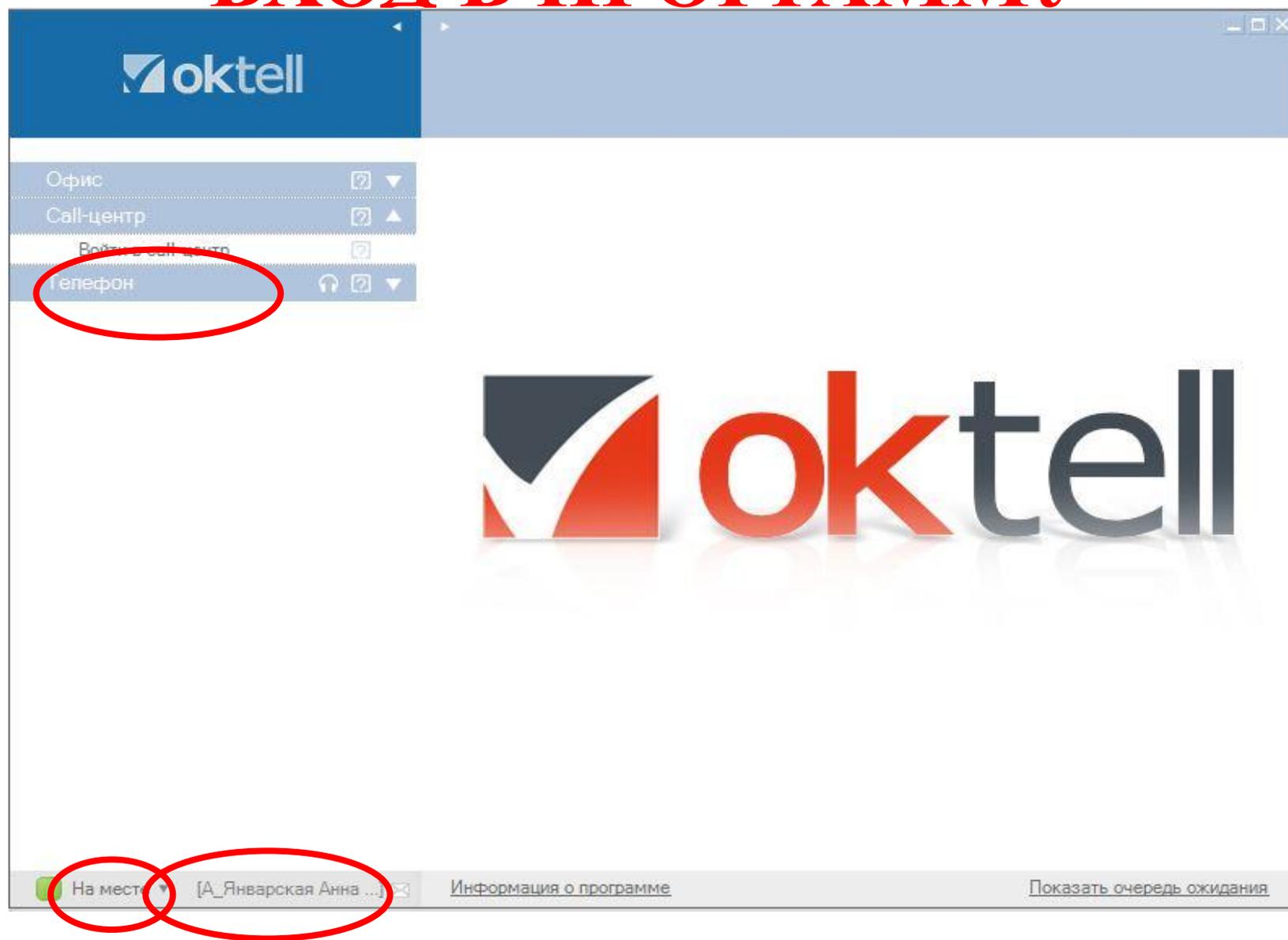
Сохранить пароль

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, the oktell logo is visible in a blue header. 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, a large oktell logo is displayed with a shadow effect. At the bottom of the interface, a status bar shows the current state as "Перерыв" (Break) with a dropdown arrow, followed by the user's name "[А\_Январская Анна ...]", a link for "Информация о программе" (Program Information), and a button for "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 options like 'Офис', 'Call-центр', 'Выйти из call-центра', 'Мое рабочее место', 'Ресурсы', 'Статистика', 'Отчеты сценариев', and 'Телефон'. A central dialog box, also titled 'oktell', is open, featuring 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-right corner of the status bar contains the text 'Показать очередь ожидания'.

## 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



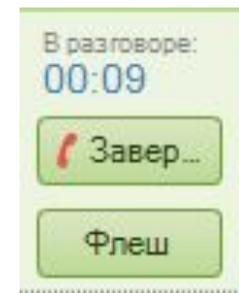
Передача информации - не используется



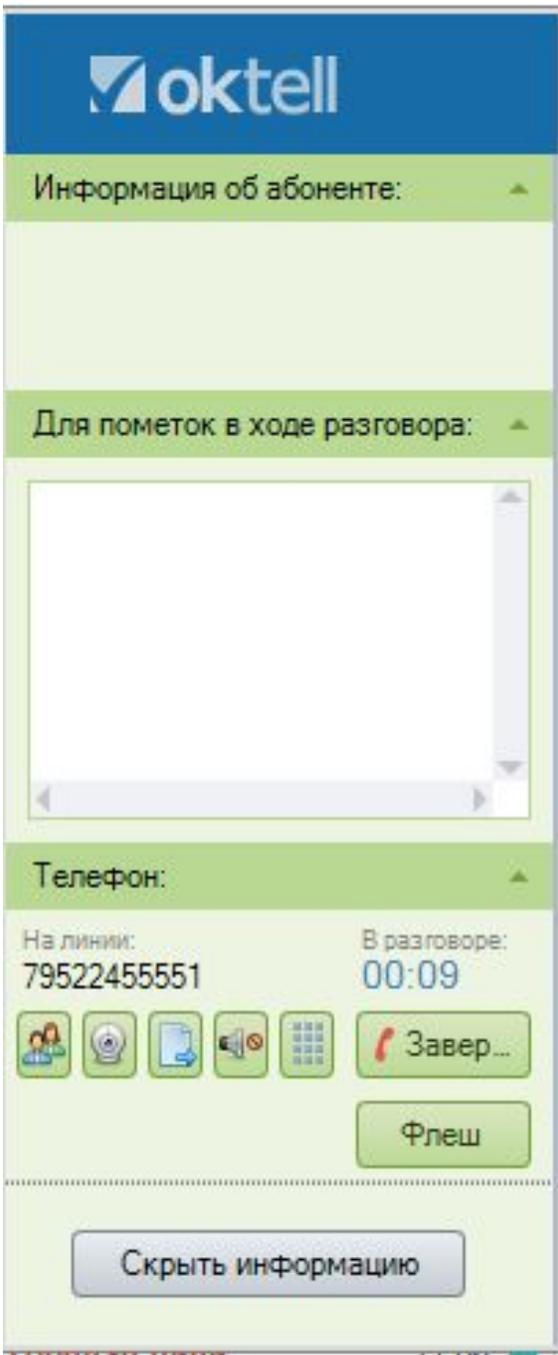
Отключение звука в звонке – оператор может использовать, например, если надо уточнить вопрос у другого оператора.



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

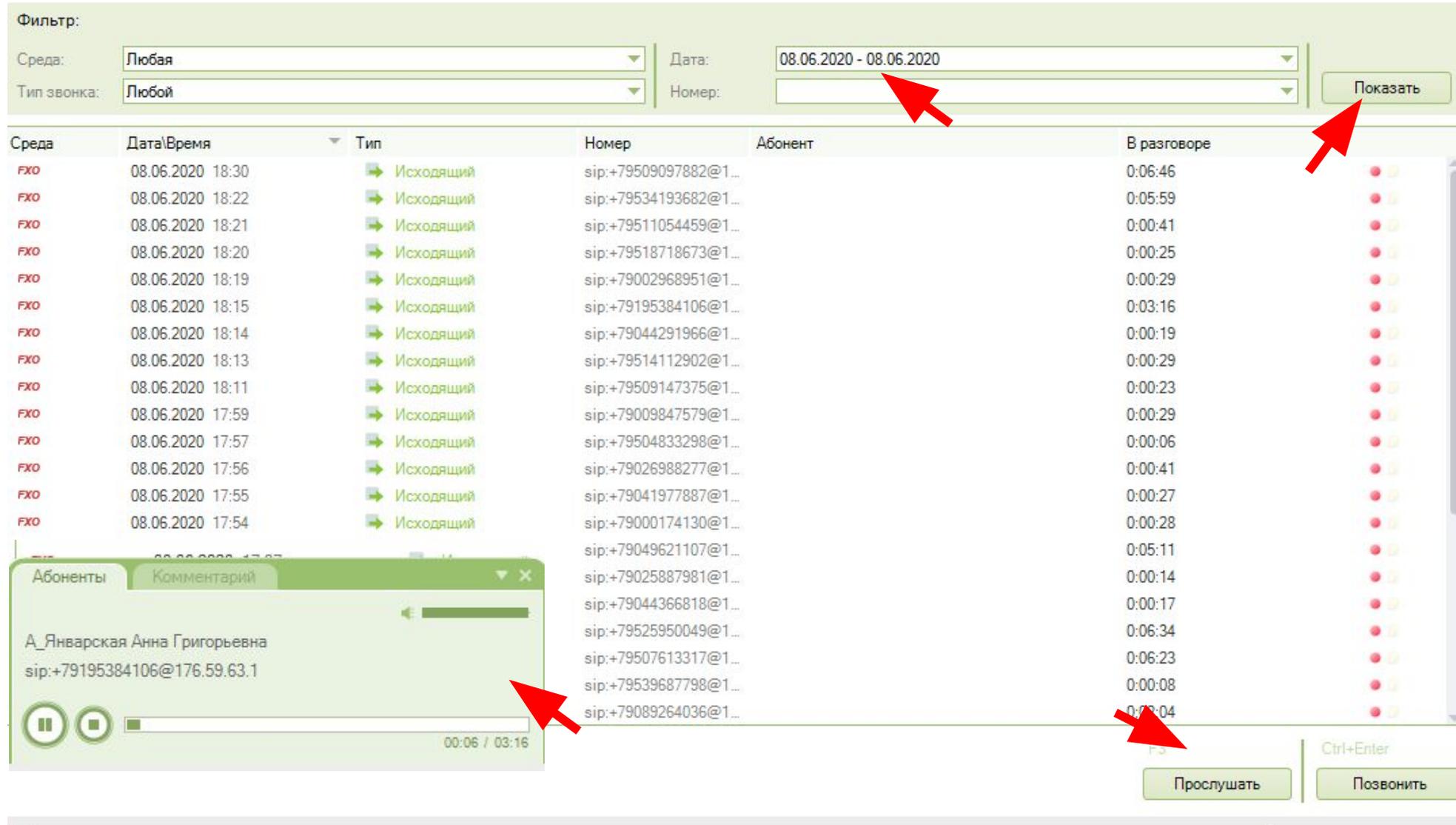
Среда	Дата\Время	Тип	Номер	Абонент	В разговоре	
fxo	08.06.2020 18:30	Исходящий	sip:+79509097882@1...		0:06:46	● ●
fxo	08.06.2020 18:22	Исходящий	sip:+79534193682@1...		0:05:59	● ●
fxo	08.06.2020 18:21	Исходящий	sip:+79511054459@1...		0:00:41	● ●
fxo	08.06.2020 18:20	Исходящий	sip:+79518718673@1...		0:00:25	● ●
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...		0:00:04	● ●

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. At the top left is the 'oktell' logo. The main header area is green and contains the text 'Мои звонки' (My calls). Below this is a sidebar menu with various options: 'Офис' (Office), 'Сотрудники' (Employees), 'Мои контакты' (My contacts), 'Мои звонки' (My calls), 'Переадресация' (Forwarding), 'Кабинет' (Cabinet), 'Статистика АТС' (ATC statistics), 'Call-центр' (Call center), 'Войти в call-центр' (Log in to call center), and 'Телефон' (Phone). The 'Войти в call-центр' option is circled in red. The main content area features a filter section with dropdown menus for 'Среда' (Any), 'Дата' (12.05.2020 - 12), and 'Тип звонка' (Any), along with a 'Показать' (Show) 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 interface, 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). At the bottom of the interface, there are buttons for 'Прослушать' (Listen) and 'Позвонить' (Call), with keyboard shortcuts 'F3' and 'Ctrl+Enter' respectively. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with a status icon, a chat window for 'А\_Январская Анна ...', and a system clock.

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

Уточняем у клиента имя,  
вносим в поле ФИО  
Абонента

Город, из которого звонил  
клиент

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 стоимости

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

РАСКАЗАЛИ ОБ АКЦИЯХ ВОЗОВОЗ

Веб ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН НА ППВ

НЕУДАЧНЫЙ ПЕРЕВОД НА ППВ

Ком Интересовались ТОЛЬКО АВИАперевозками

ЗВОНОК ПО ВАКАНСИЯМ

ПРЕДЛАГАЛИ ТОВАРУСЛУГУ

Ком ОШИБЛИСЬ НОМЕРОМ

ХУЛИГАНЫ

ЗВОНОК НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ

Ком РАЗРЫВ СВЯЗИ

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  
ТРЕБУЕТСЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО УСЛУГАМ

\*Обязательно для заполнения

Заказ

Отк: 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

Из: ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН НА ОБЩИЙ НОМЕР - СОТРУДНИК НЕ ИЗ СПИС...  
 ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН НА ППВ

Ком: ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН ПО СЛОЖНОМУ ВОПРОСУ НА ОБЩИЙ НОМЕР  
 ЗВОНОК ПО ВАКАНСИЯМ

Рас: МРК: ЗВОНОК ПЕРЕВЕДЕН ПО СЛОЖНОМУ ВОПРОСУ  
 МРК: Оформлена заявка на перезвон

Нов: НЕУДАЧНЫЙ ПЕРЕВОД НА ППВ  
 Общие вопросы по услугам

\*Об: ООК: СПРАШИВАЛИ КОНКРЕТНОГО МЕНЕДЖЕРА - ПЕРЕВЕЛИ ЗВО...  
 ООК: ОФОРМЛЕНА ЗАЯВКА НА ПЕРЕЗВОН

Инт: ОТВЕТИЛИ НА ВОПРОСЫ ПО ТЕКУЩЕМУ ЗАКАЗУ

Веб: ОТПРАВЛЕНА ССЫЛКА НА РАСЧЕТ  
 ОФОРМЛЕН ЗАКАЗ

Ком: ОФОРМЛЕНА ЖАЛОБА/ПРЕТЕНЗИЯ  
 ОШИБЛИСЬ НОМЕРОМ

Кол: ПРЕДЛАГАЛИ ТОВАРУСЛУГУ  
 ПРОИЗВЕДЕНА КОРРЕКТИРОВКА ЗАКАЗА

AS: РАЗРЫВ СВЯЗИ  
 СДЕЛАН РАСЧЕТ СТОИМОСТИ/ ЗАКАЗ НЕ ОФОРМЛЕН

AS: ХУЛИГАНЫ

**Заполняем поле «Результат звонка»**

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

Для пометок в ходе разговора:

[Empty text area for notes]

Телефон:

Вы зарезервированы на выполнение задачи «Возовоз»

\*Обязательно для заполнения

Тема Разрыв Связи

Комментарий к разговору  
Расчет стоимости

Статус  
РАССКАЗАЛИ ОБ УСЛУГАХ ВОЗОВОЗ