

Пять систем

МОДУЛЬ «УЧЕТ КОНТАКТОВ»

Интегрированное решение для конфигурации
«1С-Рарус: Альфа-Авто»

Для автосервисов

Модуль “Учет контактов” используется для учета и управления контактами с клиентами в автосервисах, работающих с конфигурацией «1С-Рарус: Альфа-Авто».

Предназначен для:

- Учета обращений клиентов в компанию.
- Контроля над процессом перевода обращений в заезды клиентов.

- Оценки эффективности работы оператора и мастеров.
- Упрощения работы оператора и избавление его от лишних действий и ошибок.

Система отчетов, идущая в составе модуля, позволяет получить информацию для выявления слабых мест в бизнес-процессе, что может способствовать улучшению качества обслуживания.

Модуль «Учет контактов» СОСТОИТ ИЗ
СЛЕДУЮЩИХ КОМПОНЕНТОВ:

- Система интеграции с офисной АТС
«1С-Рарус: Софтфон»

Основные задачи:

- Мониторинг всех событий на телефонной линии.
- Ведение журнала звонков.
- Оптимизация работы оператора.
- Идентификация звонящего по телефонному номеру.

- **Бизнес-процесс «Входящий контакт»**

- Основные задачи:

- Идентификация клиента (определение: контакт является первичным или повторным).
- Выделение из массы контактов обращений потенциальных клиентов.
- Сбор статистики по входящим контактам (цель обращения, каким автомобилем владеет и т.д.).
- Получение консультации от оператора, либо перевод звонка к соответствующему специалисту.

- **Реестр входящих контактов.**

Основные задачи:

- Контроль завершения обработки входящих контактов.
- Контроль состояния обращения (продажи) с помощью набора фильтров.

- **Проверка корректности статистики.**

Основные задачи:

- Проверка на совпадение количества входящих звонков (по данным АТС) и зафиксированных бизнес-процессов “Входящий контакт”.
- С помощью прослушивания записи телефонного разговора появляется возможность проверки корректности ввода данных.

- **Учет пропущенных звонков.**
 - Позволяет оценивать степень эффективности работы оператора.
 - Это становится возможным за счет сравнения данных АТС и количества зафиксированных контактов.

- **Статистика по входящим контактам.**

Отчет “Статистика по входящим контактам”.

Задачи:

- Анализ динамики контактов.
- Анализ входящих контактов по типу клиента (частный, корпоративный, партнеры, сотрудники).
- Анализ каналов обращения (телефонный звонок, визит, интернет, сотовый звонок, приглашение).
- Анализ соотношения первичных и повторных обращений.

- **Воронка продаж.**
Отчет “Воронка продаж”.

Задачи:

- Анализ эффективности продаж первичным и повторным клиентам.
- Анализ эффективности продаж в разрезе мастеров/менеджеров.
- Анализ эффективности продаж на каждом этапе.



При поступлении входящего звонка программа «1С-Рарус: Софтфон» автоматически определяет звонящего по номеру телефона, если он имеется в базе данных.

Пять систем

Бизнес-процесс «Входящий контакт»

При снятии трубки оператором автоматически стартует бизнес-процесс по регистрации входящего контакта.

Входящий звонок (выбор причины обращ...:27

Номер телефона (АОН): 9535237271

Вид обращения: Телефонный звонок

Клиент звонит по телефону, представляемся

АртсМоторс! ! Здравствуйте!

Как обращаться? Константин

Нужно указать причину обращения клиента:

- Интересуется ремонтом частник
- Просит перевести на МК (частн...
- Выясняет как добраться
- Корпоративный клиент
- Интересуется запасными частя...
- Агрессивная реклама
- Наш сотрудник
- Наши партнеры
- Ищет работу (соискатель)
- Прочие звонки

Введите краткую информацию по работам:

Диагностика подвески

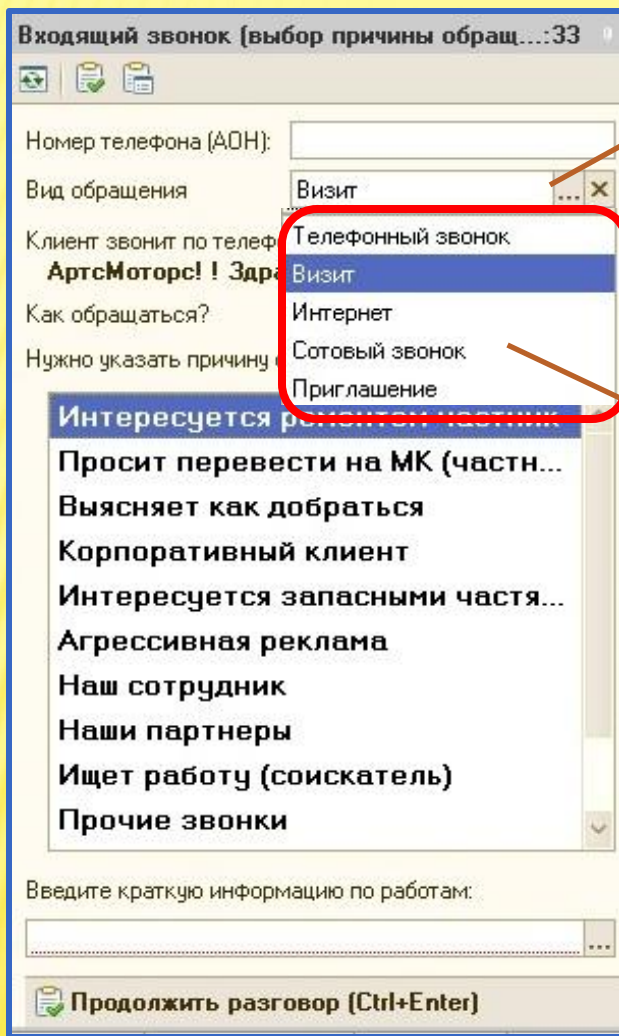
Продолжить разговор (Ctrl+Enter)

В этом окне появляется номер, если он был определен АОН корпоративной АТС. Ниже находится окно с видом обращения «Телефонный звонок».

Для оператора появляется подсказка «Обращение к клиенту» и окно для занесения имени.

Здесь следует выбрать причину обращения.

Также есть возможность регистрировать контакт в ручном режиме.



В этом случае из выпадающего списка

можно выбрать вид обращения.

Пять систем

Бизнес-процесс «Входящий контакт»

В зависимости от выбранной причины обращения бизнес-процесс идет разными маршрутами. Это позволяет упростить работу оператора и собрать более достоверную информацию.

Входящий звонок (выбор причины обращ...:32)

Номер телефона (АОН): 9535237271

Вид обращения: Телефонный звонок

Клиент звонит по телефону, представляемся
АртсМоторс! ! Здравствуйте!

Как обращаться?: Константи

Нужно указать причину обращения клиента:

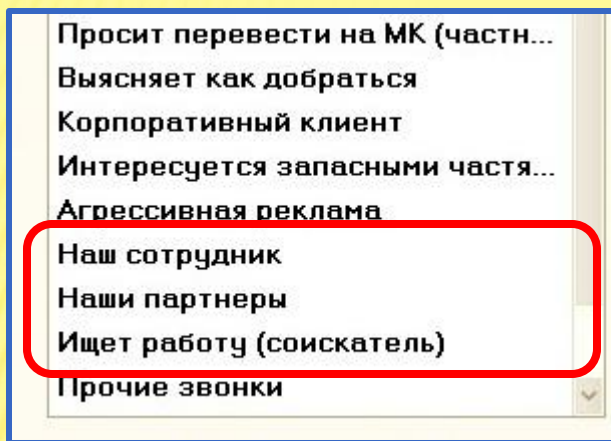
- Интересуется ремонтом частник
- Просит перевести на МК (частн...
- Выясняет как добраться**
- Корпоративный клиент
- Интересуется запасными частя...
- Агрессивная реклама
- Наш сотрудник
- Наши партнеры
- Ищет работу (соискатель)
- Прочие звонки

Введите краткую информацию по работам:

Продолжить разговор (Ctrl+Enter)

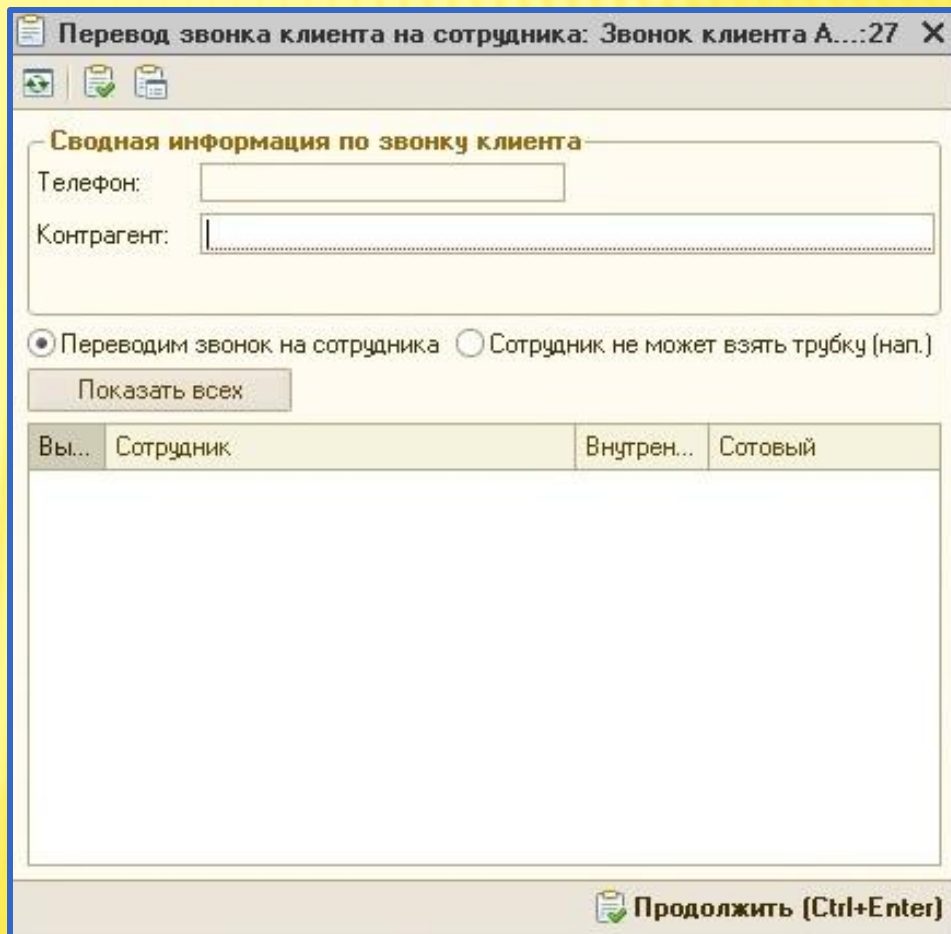
Например, при выборе данного пункта оператор должен объяснить, как добраться до автосервиса.

Никаких дальнейших действий не предпринимается. Контакт регистрируется в реестре входящих контактов.



В нем указывается сотрудник, на которого нужно перевести звонок. В случае, если он не может взять трубку, ему оставляют напоминание о необходимости перезвонить.

Данные пункты вызывают окно выбора сотрудника:



Входящий звонок (выбор причины обращения): Звонок клиента A00002909001 от 22.06.2012 14:31:44

Номер телефона (АОН): Звонок-основание:

Вид обращения

Клиент звонит по телефону, представляемся
АртсМоторс! ! Здравствуйте!

Как обращаться?

Нужно указать причину обращения клиента:

- Выясняет как добраться
- Корпоративный клиент
- Интересуется запасными частя...
- Агрессивная реклама
- Наш сотрудник
- Наши партнеры
- Ищет работу (соискатель)
- Прочие звонки
- Уже звонил (продолжение звон...**
- Звонок сорвался

Дата звонка	Автомобиль	Контакт	На кого переключ...
-------------	------------	---------	---------------------

Введите краткую информацию по работам:

Настройка параметров поиска

Модель авто: Переключали на:

Контакт: Произвести поиск звонка в базе

Продолжить разговор (Ctrl+Enter)

Данный пункт приводит к появлению дополнения к окну, в котором следует выбрать «Звонок-основание», который послужил причиной этого обращения.

Пять систем

Бизнес-процесс «Входящий контакт»

При выборе пункта «Интересуется ремонтом частник»

мы производим идентификацию клиента (если она не была выполнена автоматически при снятии трубки по АОН).

Входящий звонок (выбор причины обращ...:32)

Номер телефона (АОН): 9535237271

Вид обращения: Телефонный звонок

Клиент звонит по телефону, представляемся
АртсМоторс! ! Здравствуйте!

Как обращаться? Константин

Нужно указать причину обращения клиента:

- Интересуется ремонтом частник**
- Просит перевести на МК (частн...
- Выясняет как добраться
- Корпоративный клиент
- Интересуется запасными частя...
- Агрессивная реклама
- Наш сотрудник
- Наши партнеры
- Ищет работу (соискатель)
- Прочие звонки

Введите краткую информацию по работам:

Продолжить разговор (Ctrl+Enter)

Спрашиваем клиента

! Вы ранее обслуживались в нашем техцентре?

Да Нет

Идентификацию клиента производим:

- либо по номеру телефона
- либо по фамилии из справочника
- либо по гос. номеру

При установке данной галочки произойдет переход к окну ввода первичной информации, описанному на следующем слайде.

Поиск клиента в базе: Звонок клиента A000029...:27

Телефон: [input] ... Q

Контрагент: [input] ... Q

Вид телефона: Контактный телефон

Автомобиль: [input] ... Q

Гос номер: [input] Поиск

Поиск клиента по автомобилю

Гос номер	Модель	Владелец
-----------	--------	----------

Клиента найти по базе не удается, т.е. первичник

Продолжить (Ctrl+Enter)

Если клиент обращается впервые мы производим сбор информации о его автомобиле.

Ввод первичной информации о клиенте: Звонок клиента ...:12

Выяснить какой у него автомобиль:
Назовите пожалуйста марку и модель вашего автомобиля:

Какого года выпуска: 2006

Продолжить (Ctrl+Enter)

Марка автомобиля выбирается из справочника. Название можно вводить по-русски и по-английски, чтобы не терять время на переключение раскладки.

После идентификации клиента появляется окно для указания мастера, на которого был переведен звонок.

Подсказки для оператора

Для этого необходимо выбрать данный пункт

и в списке указать необходимого мастера.

Оставайтесь пожалуйста на линии, я соединяю Вас с мастером консультантом!

Информация по звонку Звонки качества

Контрагент: **АКПП ЦЕНТР**

Автомобиль: **MAZDA Premacy**

Телефон: Цех:

Работы:

Перезвонить на телефон: +7 () - -

Переводим звонок на мастера До мастера дозвониться не удалось

Показать мастеров Показать всех

В...	Мастер	Внутр...	Сотовый	Цех
<input checked="" type="checkbox"/>	Карканица Сергей			
<input type="checkbox"/>	Родькин Алексей Владимирович			1 Слесарн
<input type="checkbox"/>	Рожин Олег Юрьевич			2 Слесарн
<input type="checkbox"/>	Третьяков Дмитрий			
<input type="checkbox"/>	Шмаков Лмитий			3 Кузовни

Продолжить (Ctrl+Enter)

Если до мастера дозвониться не удалось:

Необходимо записать
контактный номер
телефона клиента и
указать время
напоминания для мастера.

Перевод звонка клиента на мастера: Звонок клиента A000...:43

Оставайтесь пожалуйста на линии, я соединяю Вас с мастером консультантом!

Информация по звонку Звонки качества

Контрагент: **AKPP ЦЕНТР**

Автомобиль: **MAZDA Premacy**

Телефон: Цех:

Работы:

Перезвонить на телефон: +7 () - -

Переводим звонок на мастера До мастера дозвониться не удалось

в настоящий момент все консультанты заняты. Вам будет удобно оставить номер своего телефона? Мастер свяжется с Вами в течении 15 минут

Введите текст напоминания:

Перезвонить клиенту, информация о звонке открывается по ссылке на звонок

Дата напоминания: 22.06.2012 15:20:43

Мастер:

Продолжить (Ctrl+Enter)

После завершения бизнес-процесса по регистрации входящего контакта всю внесенную информацию можно просмотреть в карточке входящего контакта.

Внешний звонок клиента: Входящий контакт A00002851 от ...:13

Действия Перейти

Основная

Номер: A00002851 от 21.06.2012 13:33:1 Телефонный звонок

Номер АОН: 9686727131 ОСБ: Петрова Алина Николаевна

Причина обращения: Услуги частники

Контрагент ... Контрагент ... Результат з... Служебная и... Телефоны

Автомобиль (нет в базе):

Контактная информация: константин

Первичный звонок Контактный телефон:

Продолжение звонка [Заявка на ремонт A000003269 от 21.06.2012 13:35:44](#)
[Заказ-наряд A000003035 от 21.06.2012 16:14:42](#)

Краткое описание работ: блок управления вентиляторами

Краткое содержание разговоров

N	Пользователь	Дата	Содержание

Комментарий:

Создать предварительную запись **OK** Записать Закрыть

Все зарегистрированные входящие контакты можно увидеть в Реестре входящих контактов.

Бизнес-процесс "Входящий контакт"

Добавить входящий контакт

Обращение Все Запись Все Заезд Все Контрагент Контрагент не указан

Номер	Дата	П...	О...	З...	З...	Причина обраще...	Мастер/Сотрудник	Контрагент	Контакт	Автомобиль	Модель	Вид обраще...	Номер АОН	Городской ...	Внутрени...	Цех	Мт
A000028...	21.06.2012 15:04:15					Продолжение зв...			Михаил			Телефонны...	9857682267	6467171	0111		
A000028...	21.06.2012 15:06:16					Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Пименов Е...	Пименов Евгени...	LAND ROV...		Телефонны...	9265670082	6467171	0111	2	Слесарный Стол
A000028...	21.06.2012 15:56:11	✓	✓	✓		Услуги частники	Карканица Сергей		Борис	MAZDA (20...	MAZDA	Телефонны...	9651286003	6467171	0111	3	Кузовной Стол
A000028...	21.06.2012 16:07:22	✓				Запасные части	Матвеев Роман ...		егор	Mazda 3		Телефонны...	9637265828	7559996	0125		Отдел з/ч
A000028...	21.06.2012 16:11:19	✓				Услуги частники	Карканица Сергей	Кабанов А...	Кабанов Алексе...	MAZDA 3 б...		Телефонны...	9688639999	6467171	0125	3	Кузовной Стол
A000028...	21.06.2012 16:24:02					Звонок сорвался						Телефонны...	9037906350	6467171	0125		
A000028...	21.06.2012 16:24:34	✓				Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Денисов Д...	Денисов Дмитр...			Телефонны...	9067880773	7555053	0111	2	Слесарный Стол
A000028...	21.06.2012 16:24:47					Звонок сорвался						Телефонны...	9037906350	6467171	0125		
A000028...	21.06.2012 16:25:38	✓				Услуги частники	Родькин Алексе...	Штыльков ...	Штыльков Витал...	MAZDA MP...		Телефонны...	9037906350	6467171	0125	1	Слесарный Стол
A000028...	21.06.2012 16:28:20	✓	✓			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Мясин Мак...	Мясин Максим ...	MAZDA 6 ...		Телефонны...	9166638908	6467171	0111	2	Слесарный Стол
A000028...	21.06.2012 16:36:56	✓	✓			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...		роман	MAZDA (20...	MAZDA	Телефонны...	4953851082	7889099	0125	2	Слесарный Стол
A000028...	21.06.2012 16:38:55					Агрессивная рекл...			Вера			Телефонны...	4952236400	5106622	0111		
A000028...	21.06.2012 16:56:16					Агрессивная рекл...			Владимир	MAZDA 323 (BA)		Телефонны...	4956608650	7559996	0111		
A000028...	21.06.2012 17:14:49	✓	✓			Услуги частники	Карканица Сергей		андрей	OPEL (2008)	OPEL	Телефонны...	4959591208	6467171	0125		Кузовной
A000028...	21.06.2012 17:34:05					Прочие			Надежда			Телефонны...	9057472973	6467171	0111		
A000028...	21.06.2012 17:34:48					Запасные части			Вахтанг			Телефонны...	9857631378	7559996	0111		
A000028...	21.06.2012 17:36:12	✓				Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Соловьев ...	Соловьев Юрий ...	MAZDA 6 ...		Телефонны...	4957071336	9846886	0125		Слесарный
A000028...	21.06.2012 17:46:58					Услуги частники			андрей			Телефонны...	9262853720	7559996	0125		
A000028...	21.06.2012 18:01:32	✓				Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Мельник А...	Мельник Алекса...	VOLVO XC...		Телефонны...	9687929071	6467171	0111		Слесарный
A000028...	21.06.2012 18:14:29	✓	✓			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...		Илья	MAZDA (20...	MAZDA	Телефонны...	9258728291	7555053	0111		Слесарный
A000028...	21.06.2012 18:19:27					Продолжение зв...	Рожин Олег Юрь...		илья	MAZDA (20...	MAZDA	Телефонны...	9258728291	7555053	0111		Слесарный
A000028...	21.06.2012 18:20:07	✓				Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Колотовки...	Колотовкин Вит...	MAZDA 3		Телефонны...	9161978596	7559996	0111		Слесарный
A000028...	21.06.2012 18:28:26					Продолжение зв...	Рожин Олег Юрь...	Мельник А...	Мельник Алекса...	VOLVO XC...		Телефонны...	9687929071	6467171	0111		
A000028...	21.06.2012 18:44:08					Звонок сорвался						Телефонны...	4957887823	5106620	0111		

Бизнес-процесс "Входящий..."

Для получения подсказки нажмите F1

Он отражает общую информацию о контактах: о клиенте, его автомобиле, мастере и цехе, на которого его перенаправили и др.

Пять систем

Реестр входящих контактов

а также конверсия обращений в заезды.

В реестре отображаются отметки о первичном звонке

Первичный звонок



На основании наличия/отсутствия галочек в графах «Запись» и «Заезд» можно контролировать завершение процесса обработки обращения.

П...	О...	З...	З...
✓	✓	✓	
✓			
	✓		
	✓		
	✓		
	✓	✓	
✓	✓		
✓	✓		

Система же фильтров позволит отобразить обращения, находящиеся на той или иной стадии обработки.

Бизнес-процесс "Входящий контакт"

Добавить входящий контакт

Обращение Все | Запись Все | Заезд Все | Контрагент | Контрагент не указан

Номер	Дата	П...	О...	З...	З...	Причина обраше...	Мастер/Сотрудник	Контрагент	Контакт	Автомобиль	Модель	Вид обраше...	Номер АОН	Городской ...
A000028...	21.06.2012 17:34:05					Прочие			Надежда			Телефонны...	9057472973	6467171
A000028...	21.06.2012 17:34:48					Запасные части			Вахтанг			Телефонны...	9857631378	7559996
A000028...	21.06.2012 17:36:12		√			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Соловьев ...	Соловьев Юрий ...	MAZDA 6 ...		Телефонны...	4957071336	9846886
A000028...	21.06.2012 17:46:58					Услуги частники			андрей			Телефонны...	9262853720	7559996
A000028...	21.06.2012 18:01:32		√			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Мельник А...	Мельник Алекса...	VOLVO XC...		Телефонны...	9687929071	6467171
A000028...	21.06.2012 18:14:29	√	√			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...		Илья	MAZDA (20...	MAZDA	Телефонны...	9258728291	7555053
A000028...	21.06.2012 18:19:27					Продолжение зв...	Рожин Олег Юрь...		илья	MAZDA (20...	MAZDA	Телефонны...	9258728291	7555053
A000028...	21.06.2012 18:20:07		√			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Колотовки...	Колотовкин Вит...	MAZDA 3		Телефонны...	9161978596	7559996
A000028...	21.06.2012 18:28:26					Продолжение зв...	Рожин Олег Юрь...	Мельник А...	Мельник Алекса...	VOLVO XC...		Телефонны...	9687929071	6467171
A000028...	21.06.2012 18:44:08					Звонок сорвался						Телефонны...	4957887823	5106620
A000028...	21.06.2012 19:04:03					Продолжение зв...	Рожин Олег Юрь...		Илья	MAZDA (20...	MAZDA	Телефонны...	9258728291	7555053
A000028...	21.06.2012 19:17:52											Телефонны...	4991619849	7555053
A000028...	21.06.2012 19:44:23		√			Услуги частники	Рожин Олег Юрь...	Боровков ...	Боровков Серге...	MAZDA 3 к...		Телефонны...	9262959647	6467171
A000028...	21.06.2012 20:15:06					Продолжение зв...	Рожин Олег Юрь...	Боровков ...	Боровков Серге...	MAZDA 3 к...		Телефонны...	9262959647	6467171
A000028...	21.06.2012 21:17:40					Прочие			Евгений			Телефонны...	9031992569	7559996
Δ000028...	22.06.2012 13:15:32					Маршрут проезда						Выезд		

Пять систем

Проверка статистики

Отчет «Статистика по звонкам» позволяет отслеживать корректность статистики за счет разницы между

ГородскойНомер / ВнутреннийНомер / ЕстьБизнесПроцесс / НомерАбонента / ЗвонокБПВнешнийЗвонокКлиента	Показатели Количество
	202
0111	137
Бизнес-процесс создан	119
4952139851	
Входящий контакт A00001784 от 05.06.2012 19:46:16	
Входящий контакт A00001819 от 06.06.2012 14:48:22	
4952588058	
Входящий контакт A00001602 от 01.06.2012 11:34:14	
4953605748	
Входящий контакт A00001663 от 02.06.2012 19:00:46	
4953636475	
Входящий контакт A00001915 от 07.06.2012 15:20:47	

КОЛИЧЕСТВОМ
ЗВОНКОВ ПО ДАННЫМ
АТС

и количеством
зафиксированных
бизнес-процессов.

Входящий контакт A00001834 от 06.06.2012 17:34:26	
Входящий контакт A00001836 от 06.06.2012 17:59:56	
Входящий контакт A00001884 от 07.06.2012 12:00:16	
Входящий контакт A00001907 от 07.06.2012 14:21:01	
Входящий контакт A00001917 от 07.06.2012 15:30:14	
Входящий контакт A00001922 от 07.06.2012 16:22:12	
Нет бизнес-процесса	18
badvalue	
0112	3
0113	17
0114	3

Информацию о незарегистрированных контактах можно просмотреть в регистре сведений «Софтфон входящие звонки».

Дата	Идентификатор звонка	Номер абонента	Городской номер	Внутрен...	БПВнешний звонок клиента
16.05.2012 20:09:29	536 870 917	9150418354	6467171	0111	
24.05.2012 19:51:04	536 870 917	9164197416		0111	Входящий контакт A00001153 от 24.05.2012 19:51:23
28.05.2012 10:35:20	536 870 917	4953856948	7559996	0111	Входящий контакт A00001322 от 28.05.2012 10:34:56
09.06.2012 10:18:37	536 870 919	9161664920	6467171	0111	Входящий контакт A00001997 от 09.06.2012 10:18:24
17.06.2012 10:57:34	536 870 919			0111	
16.05.2012 20:18:20	536 870 921	+74952139851	6467171	0111	
04.06.2012 8:45:28	536 870 921	4952139851	7559996	0111	Входящий контакт A00001847 от 04.06.2012 8:45:28
28.05.2012 10:38:21	536 870 923	49566871202	7559996	0111	Входящий контакт A00001323 от 28.05.2012 10:38:55
09.06.2012 10:22:40	536 870 923	+74957237777	6467171	0111	Входящий контакт A00001998 от 09.06.2012 10:22:07
25.05.2012 16:25:13	536 870 925	+74952139851	6467171	0111	
04.06.2012 8:46:08	536 870 927	9263016843	7559996	0113	
28.05.2012 10:39:32	536 870 928	49566871202	7559996	0111	Входящий контакт A00001324 от 28.05.2012 10:39:44
16.05.2012 20:27:27	536 870 929			0111	
24.05.2012 20:02:30	536 870 929	9265597775	6467171	0111	Входящий контакт A00001154 от 24.05.2012 20:02:22
08.06.2012 12:31:55	536 870 929			0116	
17.06.2012 10:58:32	536 870 930			0111	
25.05.2012 16:32:07	536 870 931	4952582700		0111	Входящий контакт A00001196 от 25.05.2012 16:32:35
09.06.2012 10:27:22	536 870 931	9031574729	7559996	0111	Входящий контакт A00001999 от 09.06.2012 10:26:31
09.06.2012 10:30:18	536 870 935	+74952870333	6467171	0111	Входящий контакт A00002000 от 09.06.2012 10:29:28
04.06.2012 9:12:30	536 870 937	+74959377446	6467171	0111	Входящий контакт A00001703 от 04.06.2012 9:13:24
01.06.2012 9:35:11	536 870 938	+74955550211	6467171	0111	Входящий контакт A00001592 от 01.06.2012 9:34:30
25.05.2012 16:35:07	536 870 939	9852502909		0111	Входящий контакт A00001197 от 25.05.2012 16:35:19
09.06.2012 10:30:43	536 870 939	+74952870333	6467171	0111	Входящий контакт A00002001 от 09.06.2012 10:30:20
08.06.2012 12:32:16	536 870 940	9035499919	7555053	0130	
17.06.2012 10:59:16	536 870 940	9035493290	6467171	0111	Входящий контакт A00002479 от 17.06.2012 11:00:16
24.05.2012 20:11:56	536 870 943			0111	

О наличии/отсутствии бизнес-процесса можно узнать в правой части регистра.

The screenshot displays a software application window titled "Список Софтфон входящие звонки". It features a table of call records on the left and a detailed view of a selected call on the right. A modal dialog box is open in the center, showing fields for call identification and recording options.

Дата	Идентификатор звонка	Дата	Номер абонента	Городской номер	Внутренний номер	БПВнешний звонок клиента
16.05.2012 20:09:29						
24.05.2012 19:51:04						
28.05.2012 10:35:20						
09.06.2012 10:18:37						
17.06.2012 10:57:34						
16.05.2012 20:18:20						
04.06.2012 8:45:28						
28.05.2012 10:38:21						
09.06.2012 10:22:40						
25.05.2012 16:25:13						
04.06.2012 8:46:08						
28.05.2012 10:39:32						
16.05.2012 20:27:27						
24.05.2012 20:02:30						
08.06.2012 12:31:55						
17.06.2012 10:58:32						
25.05.2012 16:32:07						
09.06.2012 10:27:22						
09.06.2012 10:30:18	536 870 935	+74952870333			6467171	0111
04.06.2012 9:12:30	536 870 937	+74959377446			6467171	0111
01.06.2012 9:35:11	536 870 938	+74955550211			6467171	0111
25.05.2012 16:35:07	536 870 939	9852502909			6467171	0111
09.06.2012 10:30:43	536 870 939	+74952870333			6467171	0111
08.06.2012 12:32:16	536 870 940	9035499919			7555053	0130
17.06.2012 10:59:16	536 870 940	9035493290			6467171	0111
24.05.2012 20:11:56	536 870 943					0111

The modal dialog box "Запись Софтфон входящие звонки" contains the following fields:

- Идентификатор звонка: 536 870 929
- Дата: 08.06.2012 12:31:55
- Номер абонента: (empty)
- Городской номер: (empty)
- Внутренний номер: 0116
- БПВнешний звонок клиента: (empty)

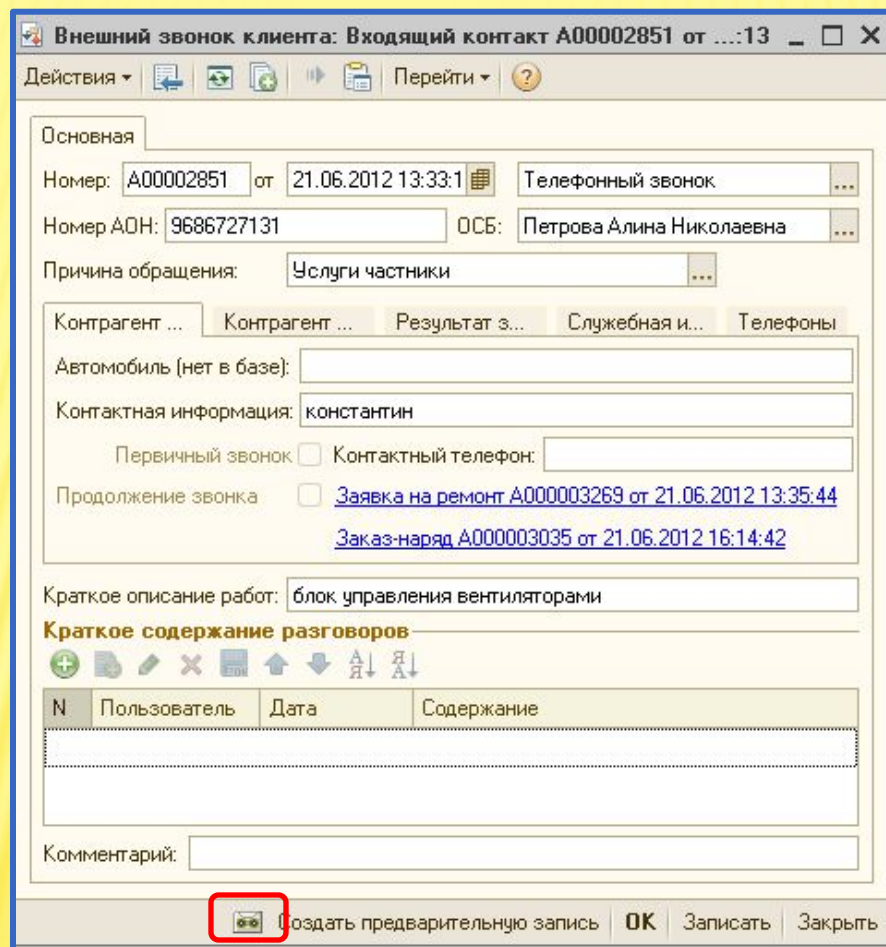
Buttons at the bottom of the dialog: OK, Записать, and Закрыть.

The right-hand pane shows a list of call records with the following entries:

- Входящий контакт A00001153 от 24.05.2012 19:51:23
- Входящий контакт A00001322 от 28.05.2012 10:34:56
- Входящий контакт A00001997 от 09.06.2012 10:18:24
- Входящий контакт A00001847 от 04.06.2012 8:45:28
- Входящий контакт A00001323 от 28.05.2012 10:38:55
- Входящий контакт A00001998 от 09.06.2012 10:22:07
- Входящий контакт A00001324 от 28.05.2012 10:39:44
- Входящий контакт A00001154 от 24.05.2012 20:02:22
- Входящий контакт A00001196 от 25.05.2012 16:32:35
- Входящий контакт A00001999 от 09.06.2012 10:26:31
- Входящий контакт A00002000 от 09.06.2012 10:29:28
- Входящий контакт A00001703 от 04.06.2012 9:13:24
- Входящий контакт A00001592 от 01.06.2012 9:34:30
- Входящий контакт A00001197 от 25.05.2012 16:35:19
- Входящий контакт A00002001 от 09.06.2012 10:30:20
- Входящий контакт A00002479 от 17.06.2012 11:00:16

Выбрав нужный контакт, в появившемся окне можно прослушать запись телефонного разговора оператора с клиентом.

Запись телефонного разговора можно также прослушать в любой карточке входящего контакта.



Данный регистр показывает пропущенные звонки, чтобы впоследствии оператор мог перезвонить на эти номера.

Дата звонка	Номер телефона вх.	Внутренний номер	Время ожидания	Объект	Не является п...
11.06.2010 11:16:48		101			
11.06.2010 17:05:03	4953407512	119			
12.06.2010 14:52:16	9262263749	119			
14.06.2010 16:26:15		101			
15.06.2010 12:25:28	4959788644	119			
15.06.2010 13:04:23	74999023653	119			
15.06.2010 13:19:17	4955428398	119			
15.06.2010 13:28:48	4954741469	119			
15.06.2010 13:29:41	4954741469	119			
15.06.2010 15:15:53	9262440389	119			
15.06.2010 15:16:03	9015085686	119			
15.06.2010 15:16:30	9262440389	119			
15.06.2010 15:17:15	9037537165	119			
15.06.2010 15:30:27	4956102359	119			
15.06.2010 15:30:51	00002604	119			
15.06.2010 15:32:18	4956102359	119			
15.06.2010 17:52:40	4955666503	119			
15.06.2010 22:03:20		101			✓
16.06.2010 8:48:55	9852223054	101			✓
16.06.2010 12:51:33	4991581133	119			
16.06.2010 13:17:12	00002403	119			

Решение «Учет контактов» предлагает следующие отчеты:

- Статистика по входящим контактам

Подразделение / Тип входящего звонка	Звонков						
	Количество всего	из них первичные	из них повторные	из них "по статусу"	из них звонки продолжения	непринятые (считаются первичными)	% потери звонков
Соискатели	8	1	6			1	
Прочие	70	3	66			1	
Продолжение звонка	43			1		43	
Звонок сорвался	34	2	30			2	
Автозаводская	913	405	337	57	124		
	11		11				
Услуги частники	657	360	244	47	7		
Услуги корпоратив	4	1	2	1			
Маршрут проезда	9	2	4		3		
Запасные части	58	32	21		5		
Сотрудник сети	5		5				
Агрессивная реклама	3	3					
Партнеры	6	2	4				
Соискатели	4	1	3				
Прочие	42	3	39				
Продолжение звонка	110		1	9	109		
Звонок сорвался	4	1	3				
Итого	1 224	457	546	59	173		

Он позволяет проводить:

- Анализ динамики контактов.
- Анализ входящих контактов по типу клиента (частный, корпоративный, партнеры, сотрудники).
- Анализ каналов обращения (телефонный звонок, визит, интернет, сотовый звонок, приглашение).
- Анализ соотношения первичных и повторных обращений.

- Воронка продаж

Должность / Сотрудник / Цех / Документ	Всего		Первичные				Повторные			
	Обращ.	Записи	Обращ.	За	Обращ.	Записи	Заезды	Запись / Обращ., %	Заезды / Обращ., %	Заезды / Запись, %
		9								
		9								
		9								
Заявка на ремонт A000002788 от 03.06.2012 12:46:17		1				1	2			200,00
Заявка на ремонт A000002844 от 06.06.2012 12:59:17		1				1	2			200,00
Заявка на ремонт A000002859 от 06.06.2012 17:34:54		1				1	2			200,00
Заявка на ремонт A000002953 от 10.06.2012 13:25:06		1								
Заказ-наряд A000002860 от 16.06.2012 15:15:17										
Заявка на ремонт A000003226 от 20.06.2012 9:53:37		1								
Заявка на ремонт A000003249 от 20.06.2012 16:51:14		1					1			
Заявка на ремонт A000003284 от 28.06.2012 10:49:05		1								
Заказ-наряд A000003047 от 28.06.2012 12:00:04						1				
Заявка на ремонт A000003285 от 28.06.2012 12:31:00		1								
Заказ-наряд A000003048 от 28.06.2012 13:00:52										
Заявка на ремонт A000003286 от 28.06.2012 13:22:06		1								
							1			

Данный отчет позволяет проводить:

- Анализ эффективности продаж первичным и повторным клиентам.
- Анализ эффективности продаж в разрезе мастеров/менеджеров.
- Анализ эффективности продаж на каждом этапе.

Наши специалисты с удовольствием ответят на Ваши вопросы по возможностям данного модуля и его внедрению.

- Телефоны: 8 (495) 540-46-14
8 (812) 313-25-57
- E-mail: 1c@testovoleg.ru
- Web: www.5-systems.ru

Надеемся на долговременное сотрудничество!