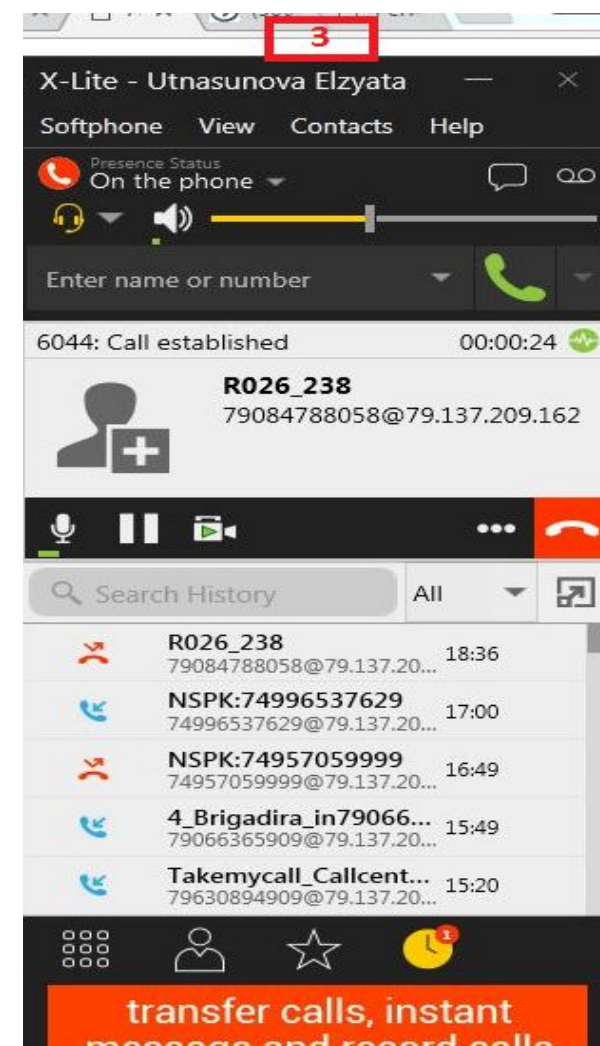
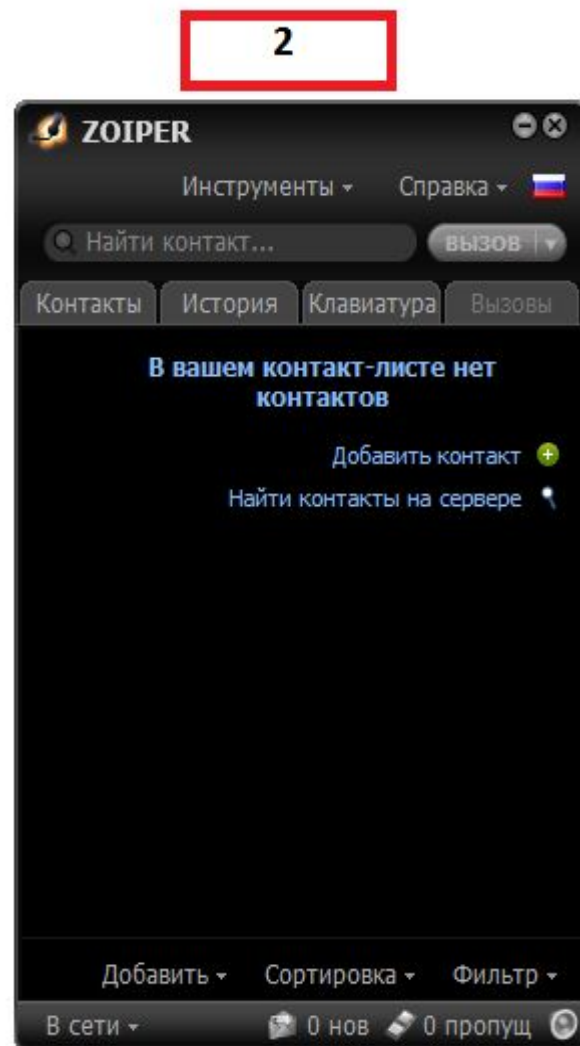


Инструменты для принятия входящих звонков и совершения исходящих звонков.



Информация о звонке

Оператор: \${USER}

Телефон:
\${CALLER_ID_NUMBER}

Магазин: \${CALLER_ID_NAME}

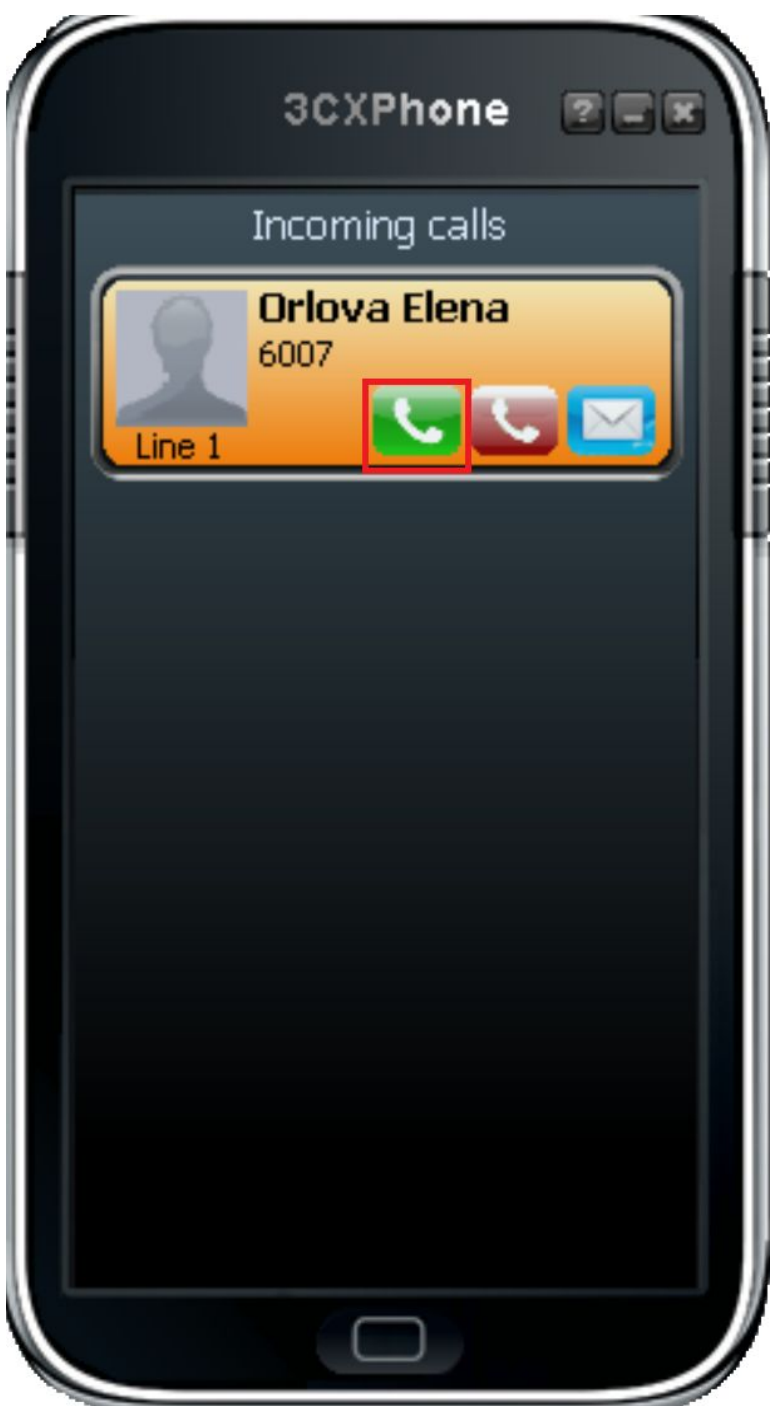
Пользователь **не дал** свое согласие на обработку персональных данных

Выберите эти пункты если:

- Клиент сразу хотел купить товар
- Клиент уточнил стоимость/наличие и в итоге купил товар

Безналичный расчет
Другое
Жалобы
Звонок сорвался
Интернет - магазин
Информационный запрос CRM
Маркетинг (акции/скидки)
Наличие/Цена товара
Общие
Перевод звонка
Сервис
Услуги
Обработка персональных данных

**Если необходимо согласие клиента на обработку персональных данных (оформление заказа, тикета, заявки) при звонке информация, что клиент не дал согласие)) :
Набрать на панели набора номера или на клавиатуре компьютера - *44 и более ничего не нажимаем (ни клавишу enter, hold и др.)**



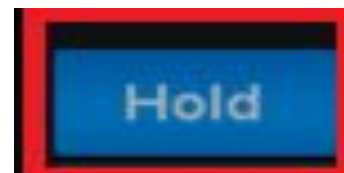
Для принятия звонка нажимаем клавишу



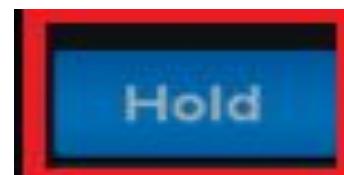


1. При постановки клиента на HOLD (УДЕРЖАНИЕ) для уточнения информации (клиент в hold слушает музыку)

Нажимаем клавишу



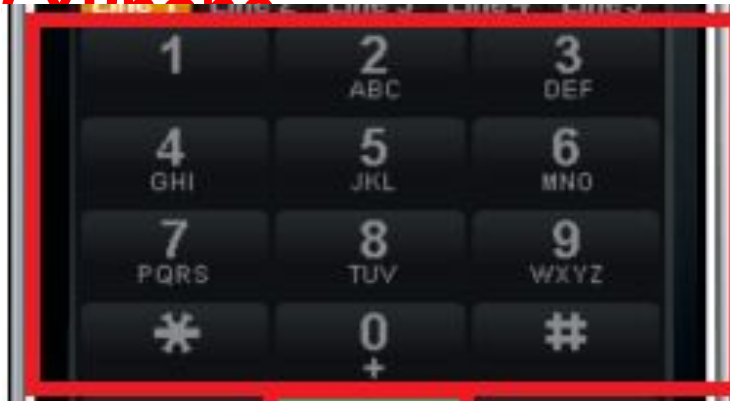
2. Снятие клиента с удержания
Нажимаем клавишу





Исходящие звонки

Совершение вызова возможно с использованием панели набора номера в 3CXPhone



или клавиатуры компьютера.

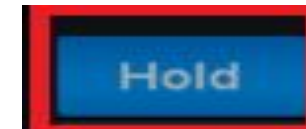
После набора номера нажимаем клавишу



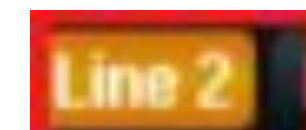


Перевод звонка

1. Поставить клиента на удержание, т.е. нажать клавишу



2. Нажать линия 2

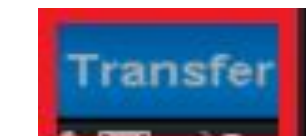


3. Набрать номер телефона, на который надо перевести клиента (ОБЯЗАТЕЛЬНО С ПРЕФИКСОМ) и нажать клавишу



4. Дождаться ответа, уточнить можно ли перевести звонок (если перевод с дозвоном).

5. Нажать клавишу



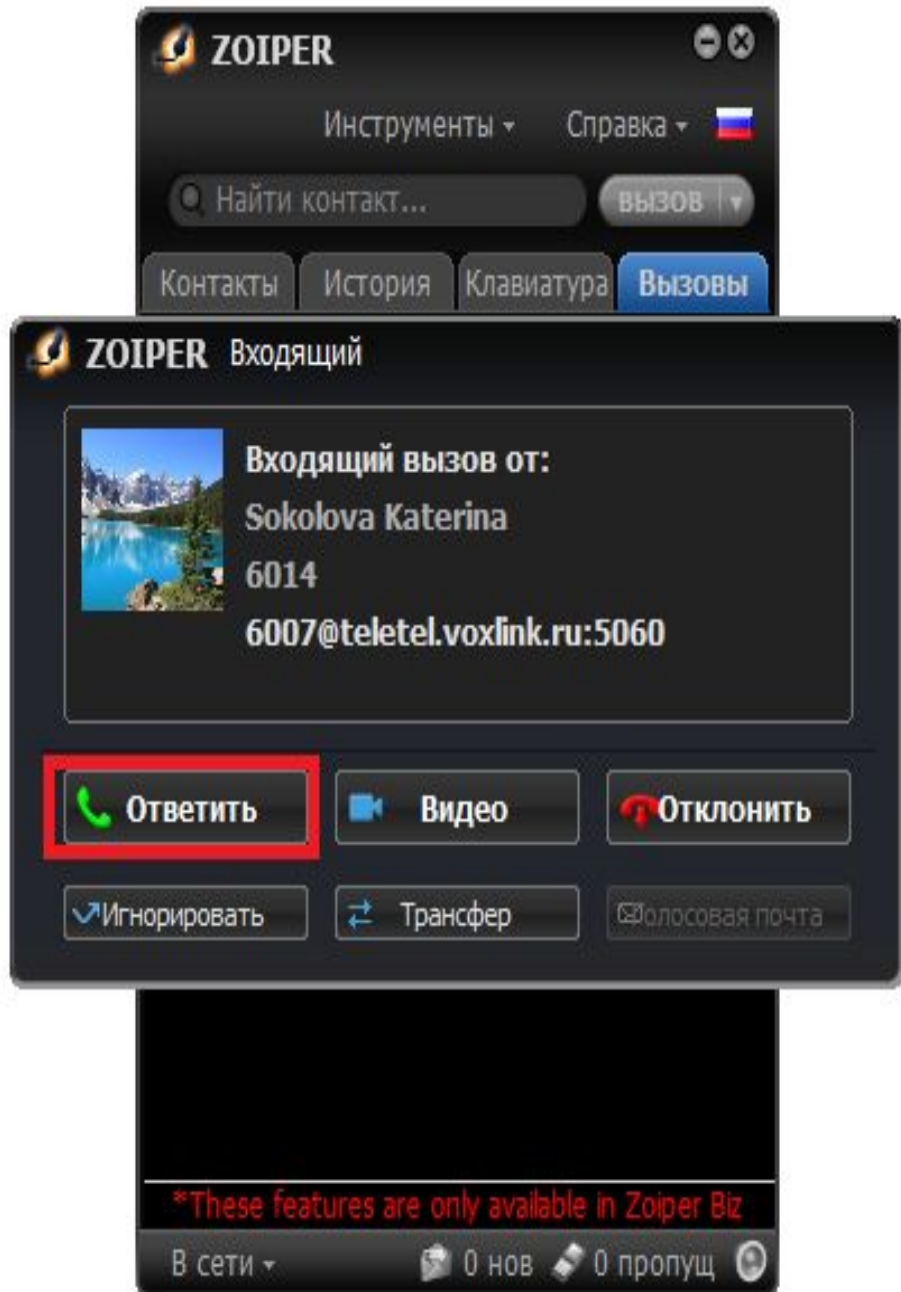
6. Нажать клавишу



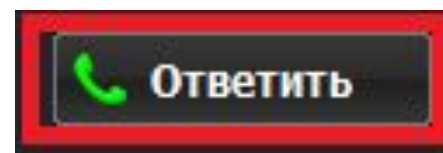


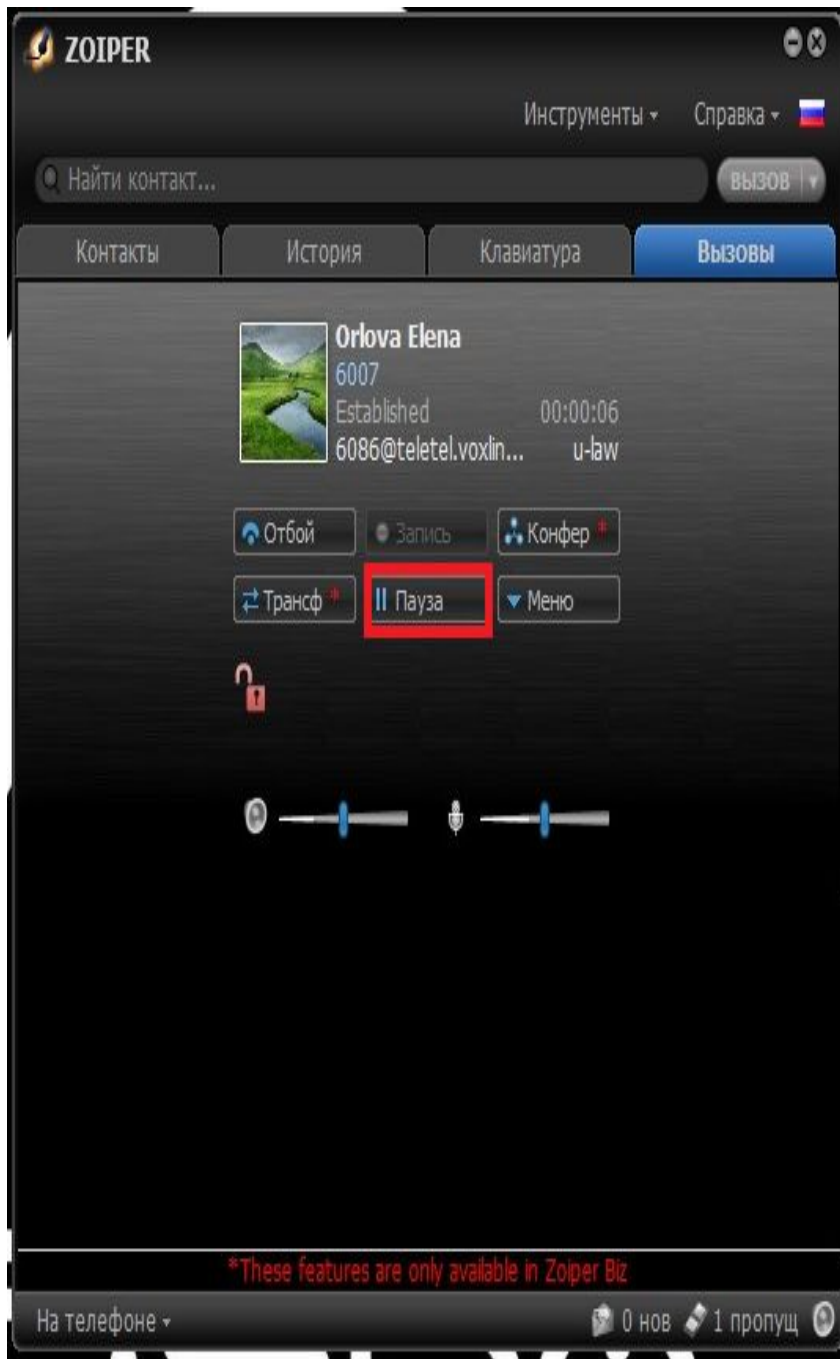
При завершении диалога, убедиться, что у клиента не осталось вопросов и если абонент не разъединился нажать клавишу.





Для принятия звонка нажимаем клавишу





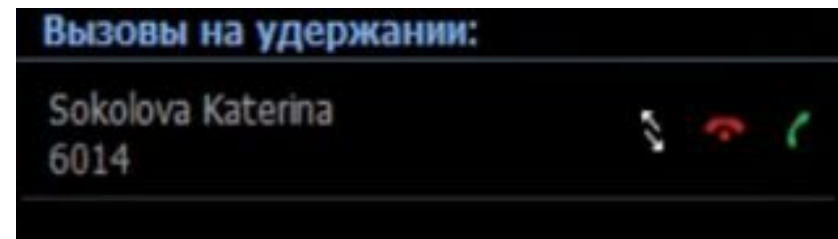
1. Для постановки клиента на HOLD (УДЕРЖАНИЕ (клиент в hold слушает музыку))

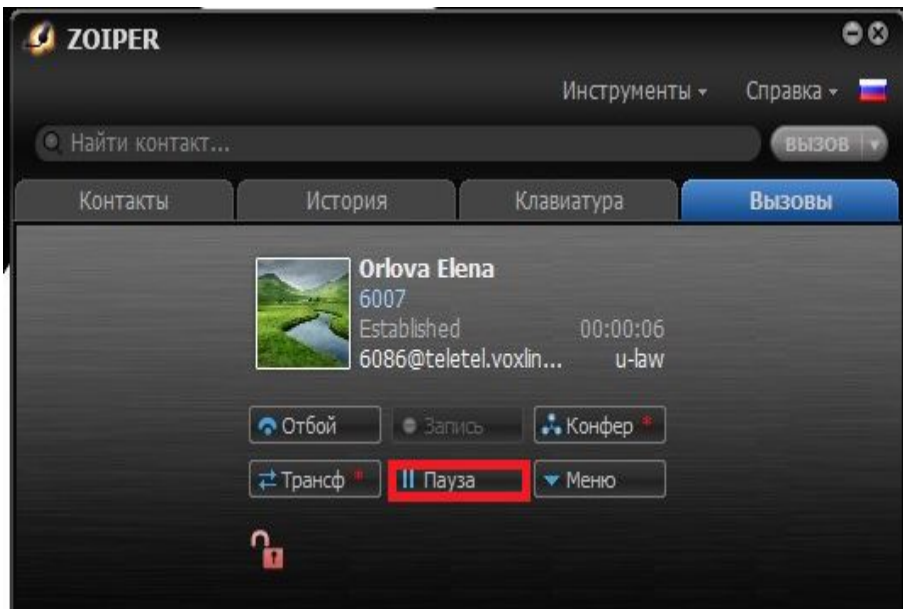
Нажимаем клавишу



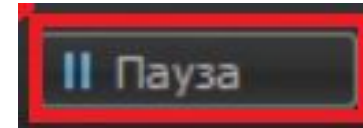
2. Снятие клиента с удержания

Нажимаем клавишу

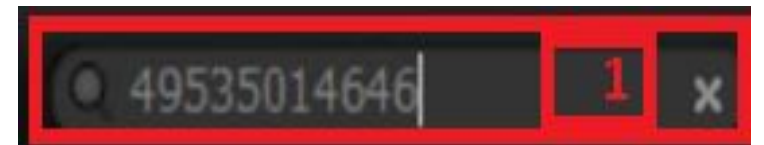
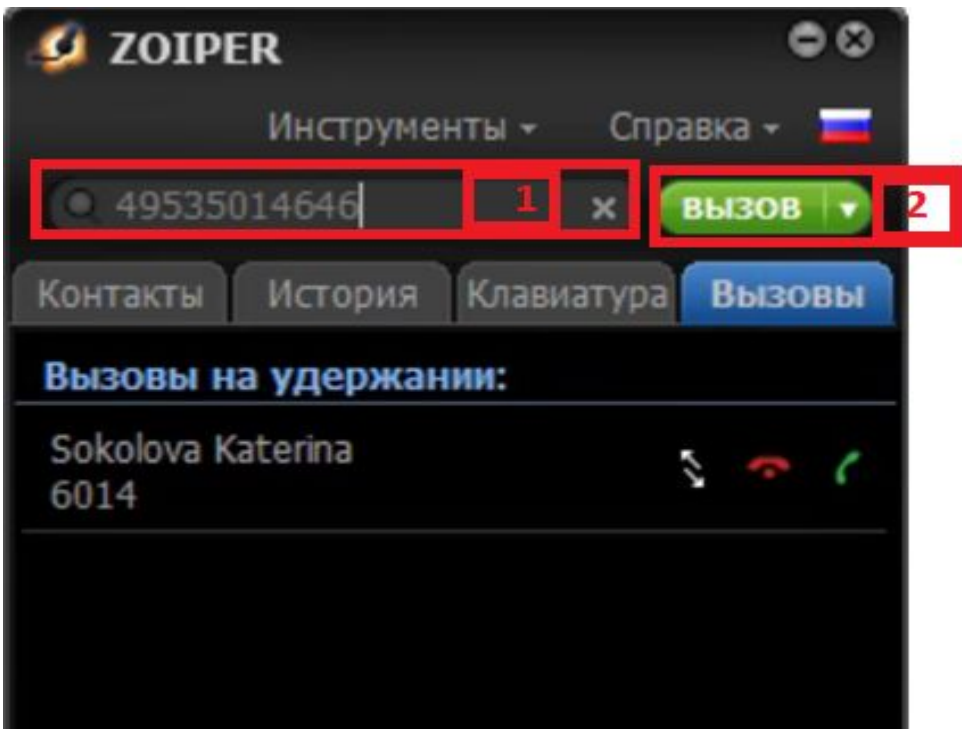




**Перевод звонка
Поставить клиента на удержание,
нажать клавишу**

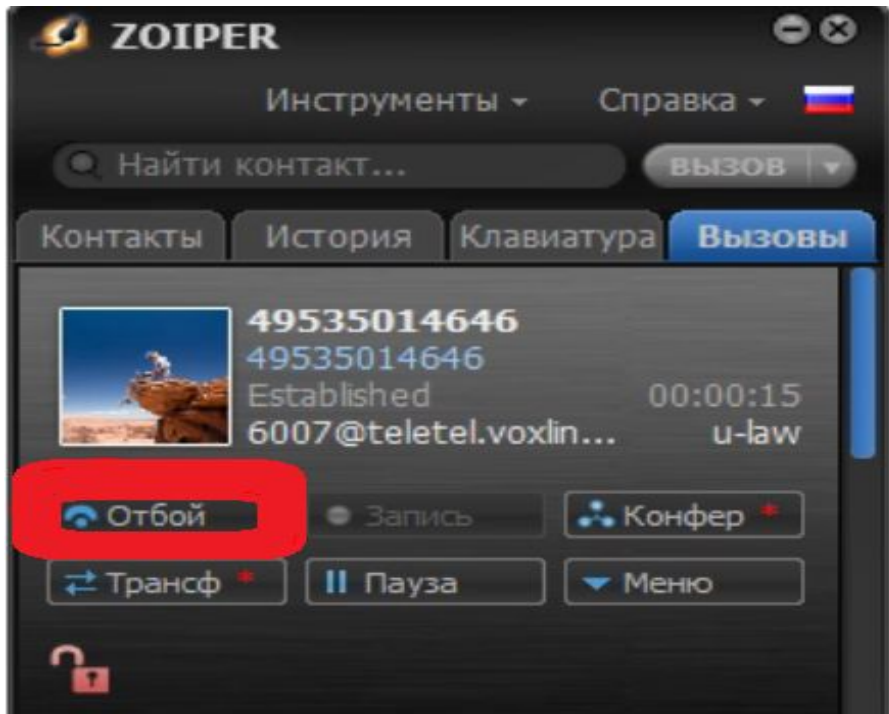


**1. Набрать номер телефона в поле
“найти контакт” (ОБЯЗАТЕЛЬНО С
ПРЕФИКСОМ)**

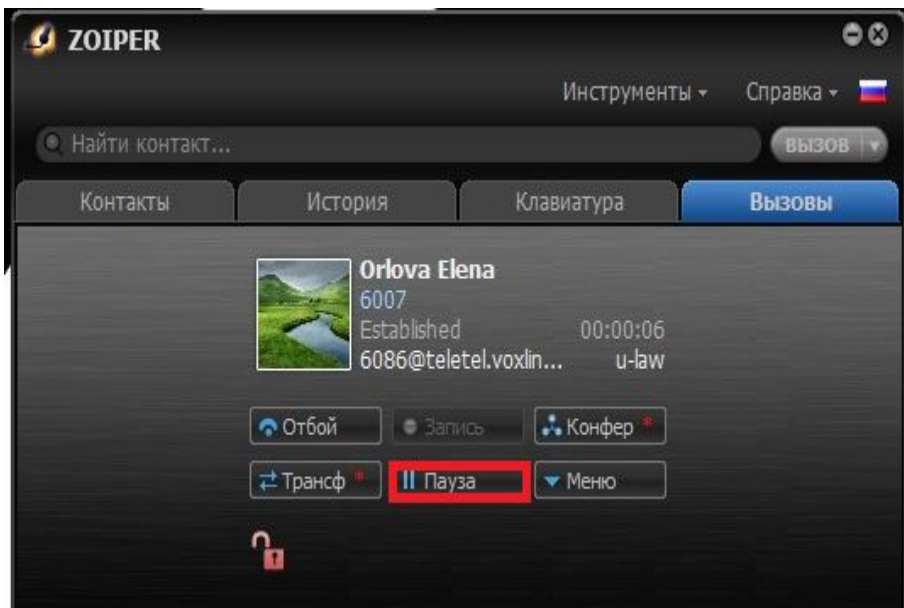
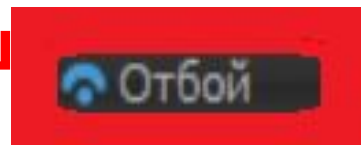


2. Нажать клавишу

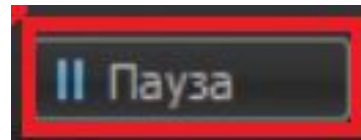


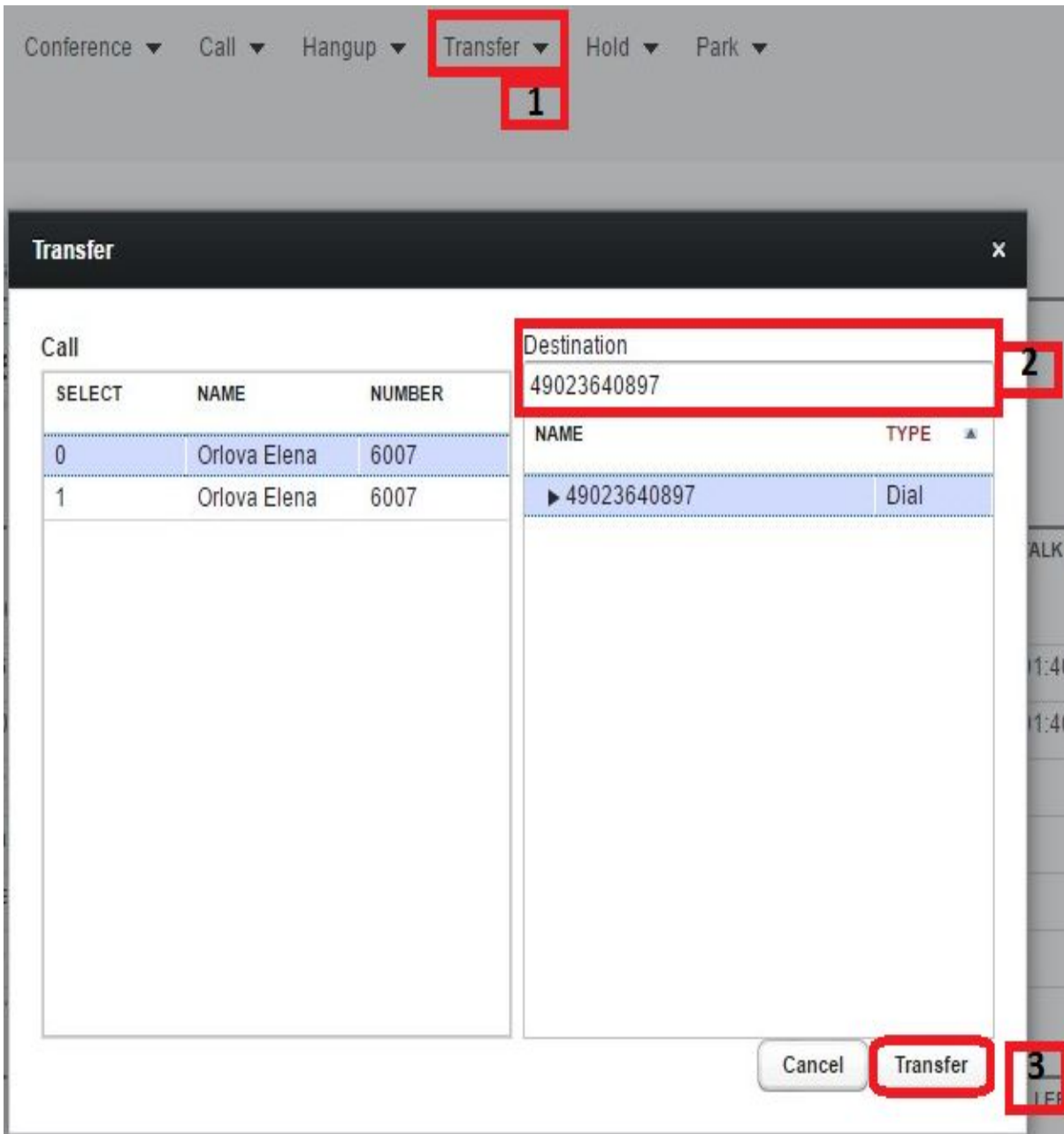


3. Дождаться ответа (если перевод с дозвоном), уточнить можно ли перевести звонок, в случае положительного ответа сообщить, что перевод будет отдельным звонком и нажать клавишу



4. Вернуться к клиенту, снять с удержания, нажать клавишу





1. Зайти в ISymphony

Нажать

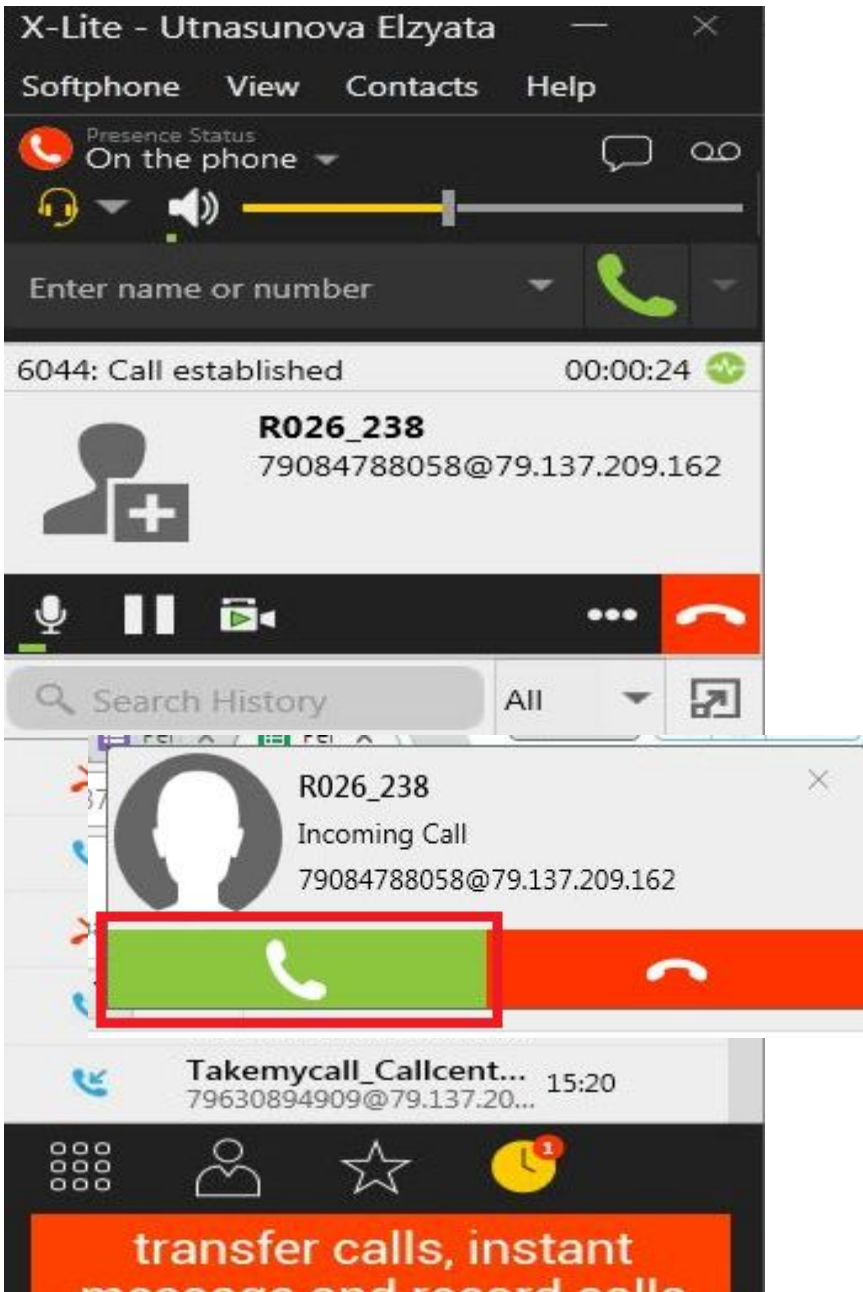


2. В окно Destination ввести номер телефона



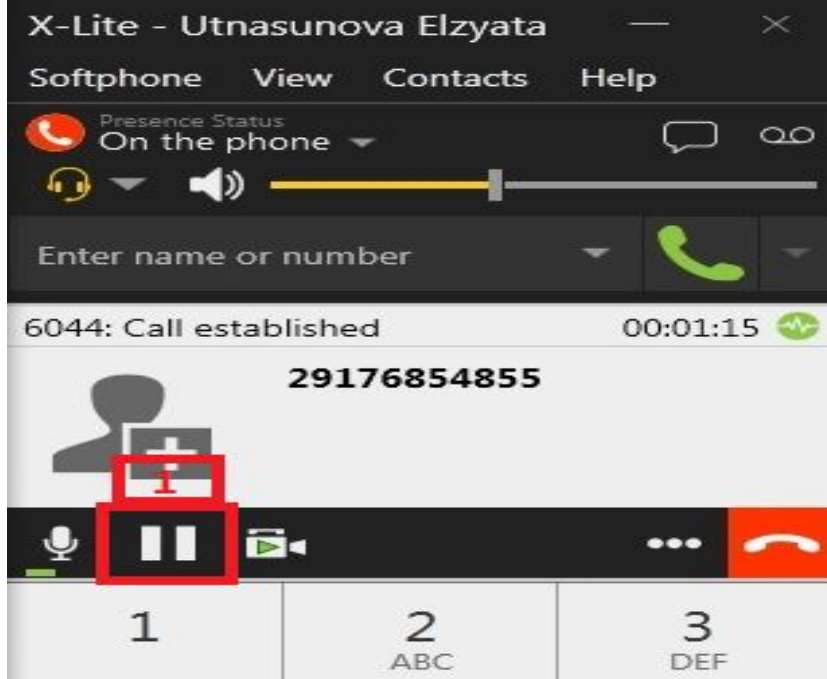
3. Нажать клавишу



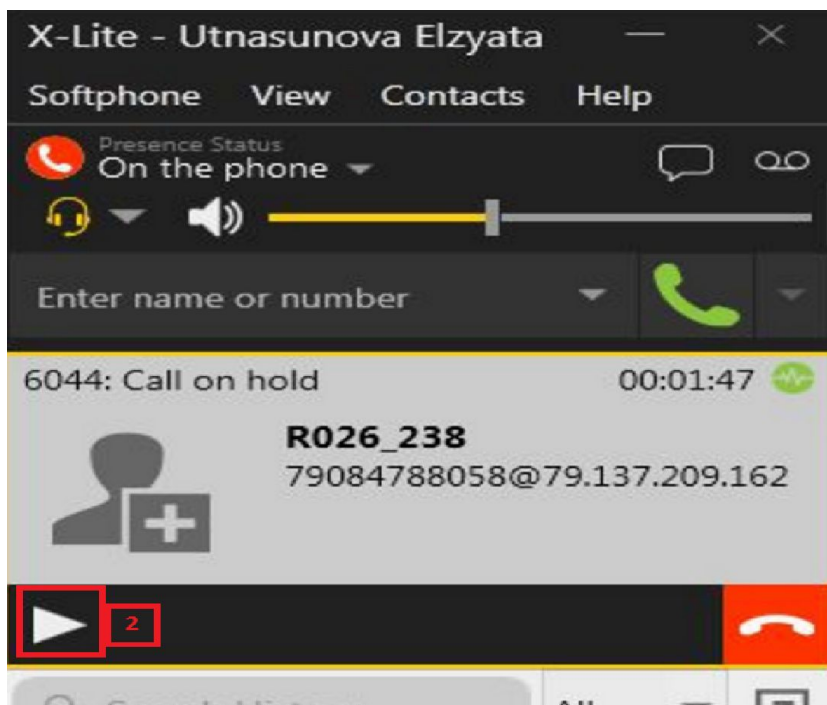


Для принятия звонка нажимаем клавишу



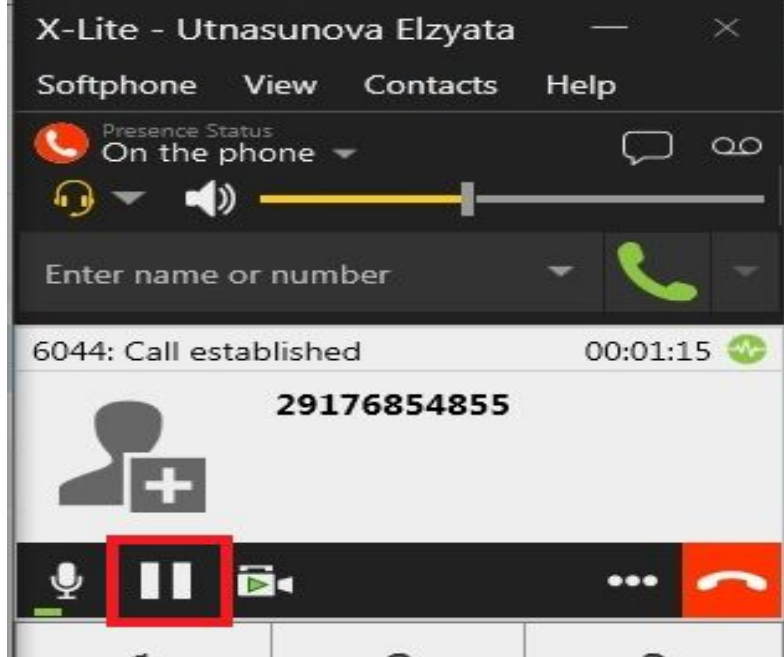


1. Для постановки клиента на HOLD
(УДЕРЖАНИЕ (клиент в hold
слушает музыку)
Нажимаем клавишу



2. Снятие клиента с удержания
Нажимаем клавишу

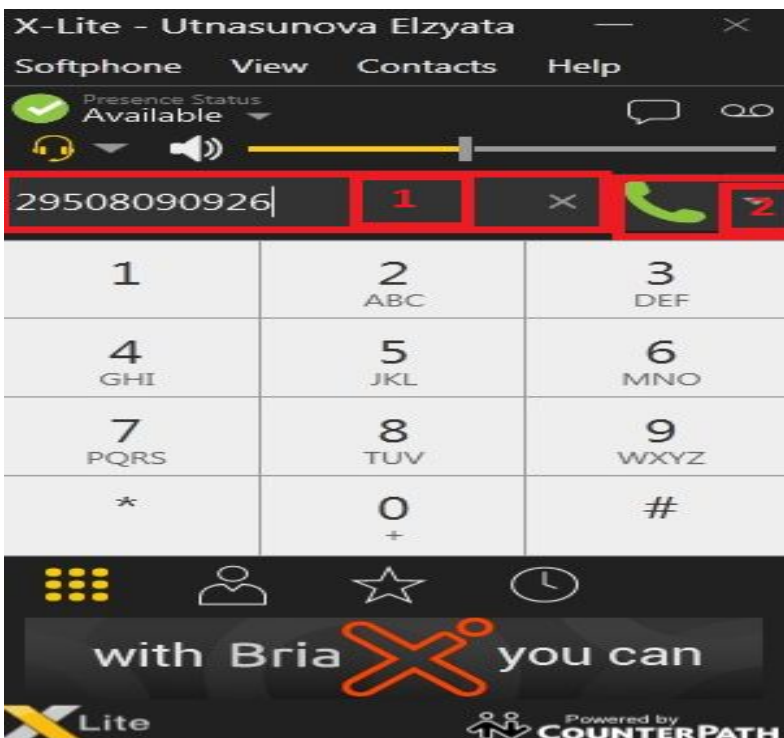




**Перевод звонка
Поставить клиента на удержание,
нажать клавишу**

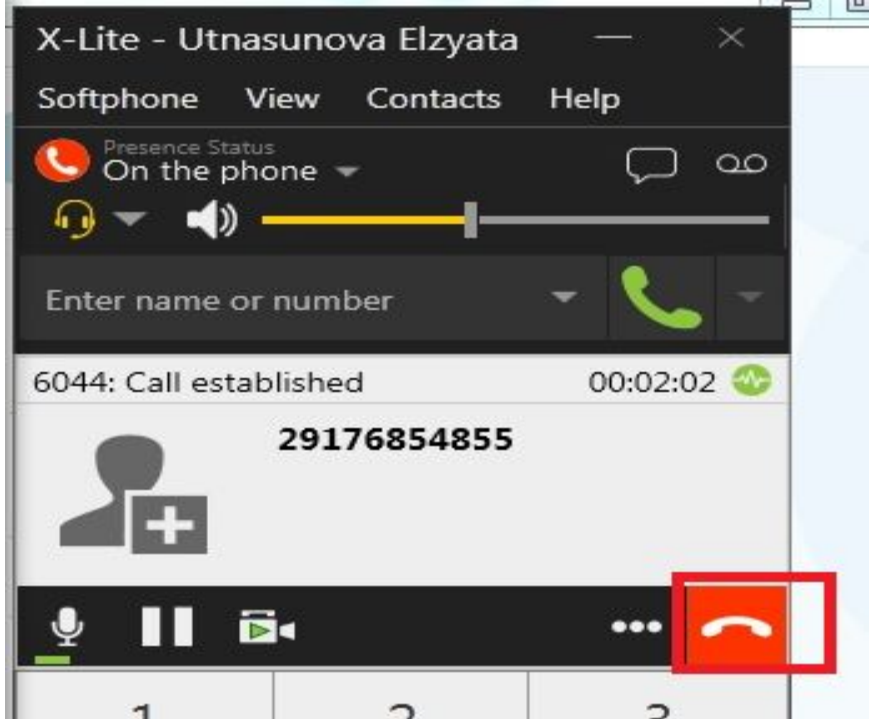


**1. Набрать номер телефона
(ОБЯЗАТЕЛЬНО С ПРЕФИКСОМ)**

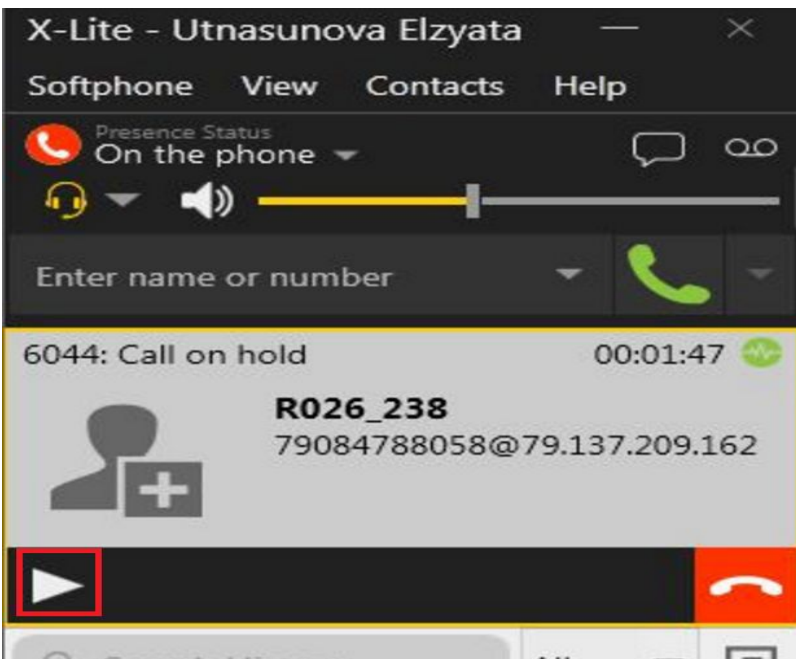


2. Нажать клавишу,



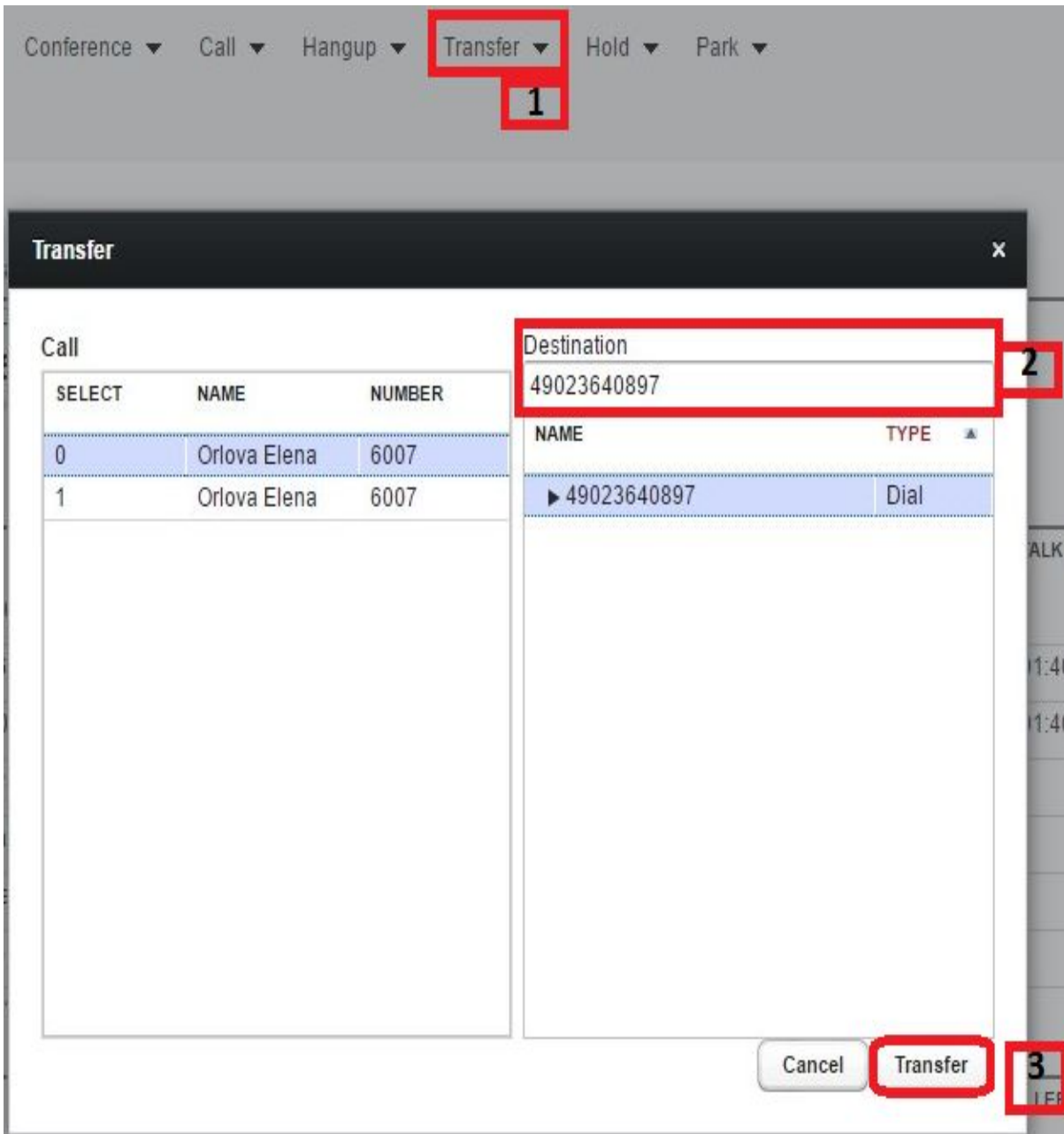


3. Дождаться ответа (если перевод с дозвоном), уточнить можно ли перевести звонок, в случае положительного ответа сообщить, что перевод будет отдельным звонком и нажать клавишу



4. Вернуться к клиенту, снять с удержания, нажать клавишу





1. Зайти в ISymphony

Нажать



2. В окно Destination ввести номер телефона



3. Нажать клавишу

