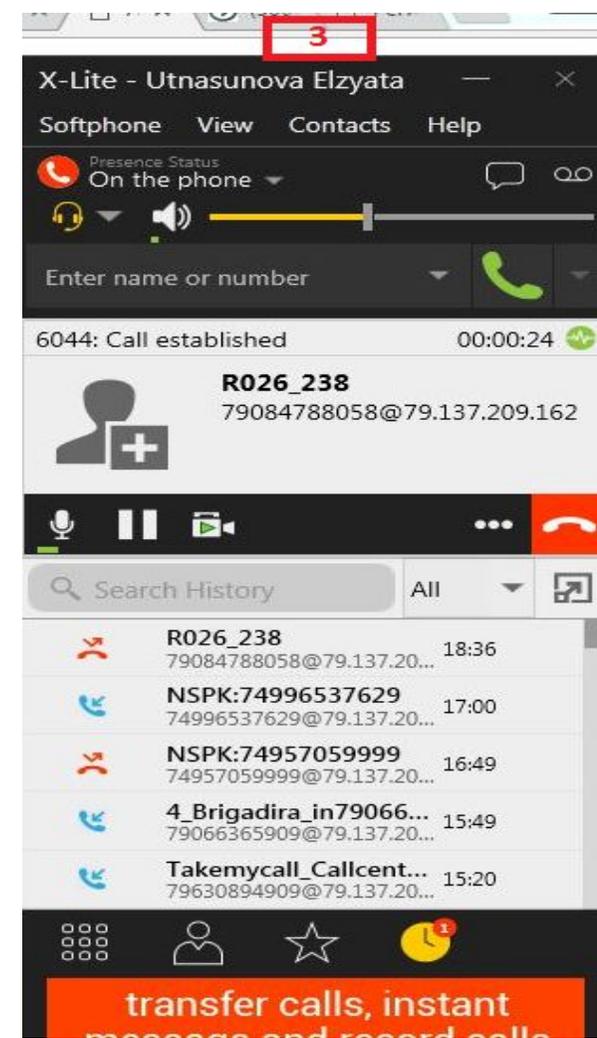
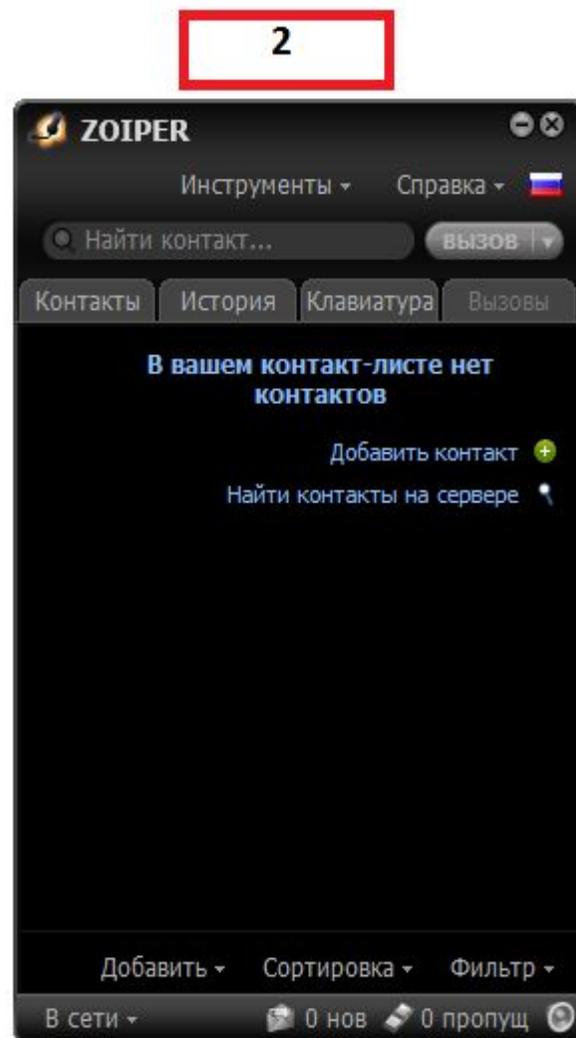


# Инструменты для принятия входящих звонков и совершения исходящих звонков.



### Информация о звонке

**Оператор:** \${USER}

**Телефон:**  
\${CALLER\_ID\_NUMBER}

**Магазин:** \${CALLER\_ID\_NAME}

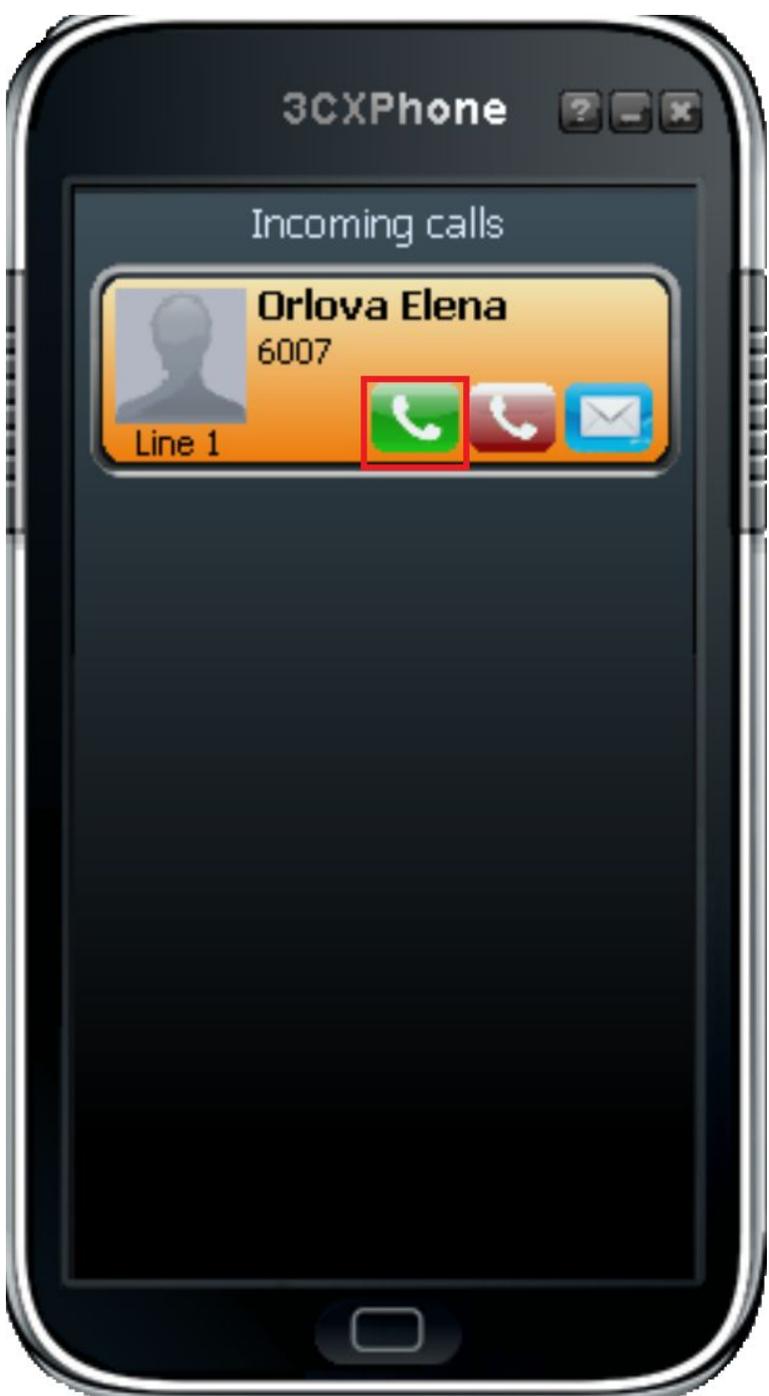
Пользователь **не дал** свое согласие на обработку персональных данных

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.)**



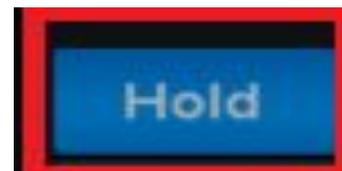
**Для принятия звонка нажимаем клавишу**



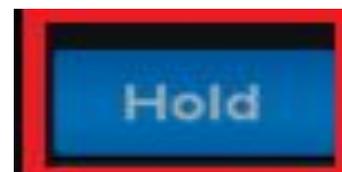


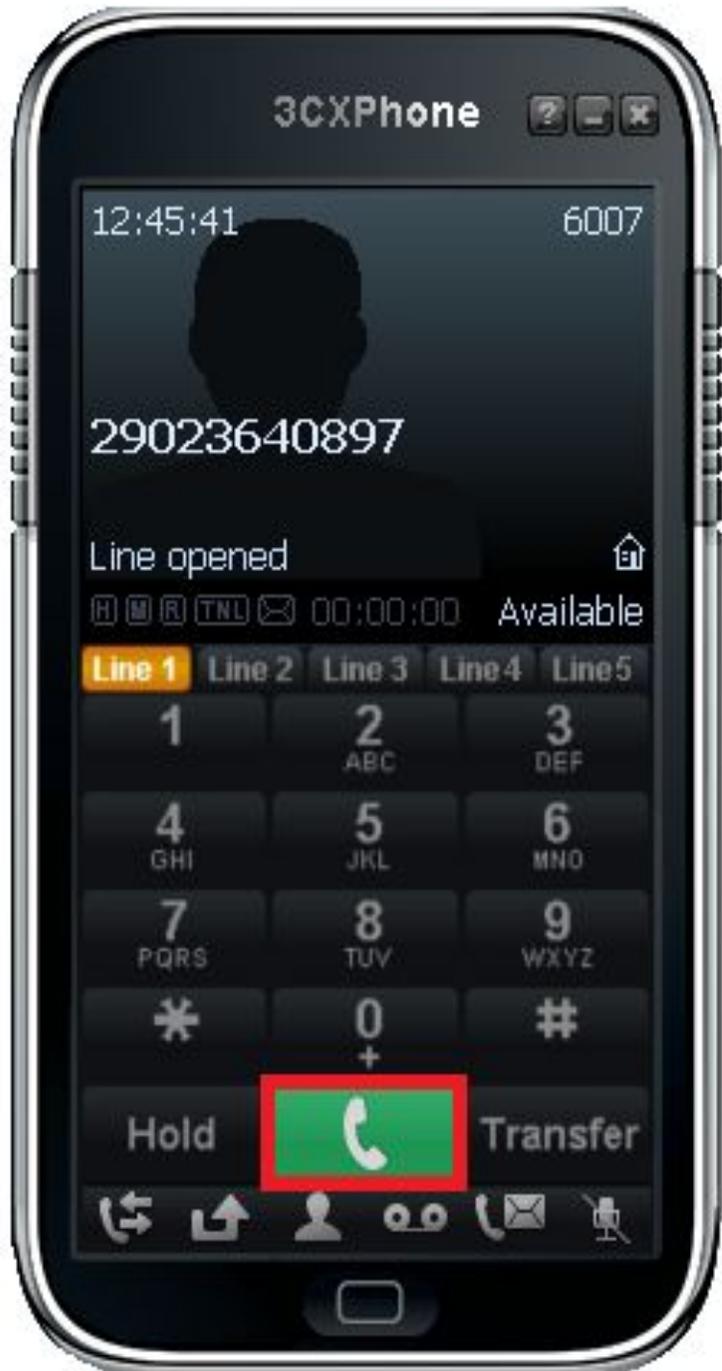
**1. При постановки клиента на HOLD (УДЕРЖАНИЕ) для уточнения информации (клиент в hold слушает музыку)**

**Нажимаем клавишу**



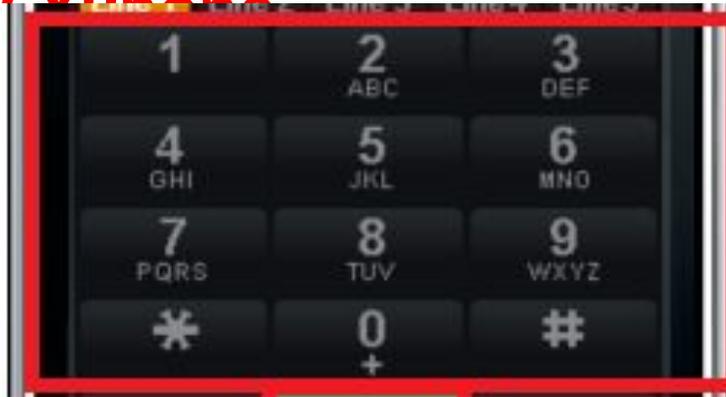
**2. Снятие клиента с удержания**  
**Нажимаем клавишу**





## Исходящие звонки

Совершение вызова возможно с использованием панели набора номера в 3CXPhone



или клавиатуры компьютера.

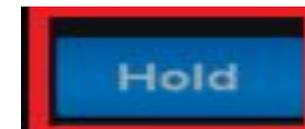
После набора номера нажимаем клавишу





## Перевод звонка

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



2. Нажать линия 2

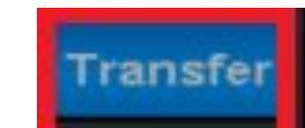


3. Набрать номер телефона, на который надо перевести клиента (ОБЯЗАТЕЛЬНО С ПРЕФИКСОМ) и нажать клавишу



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

5. Нажать клавишу



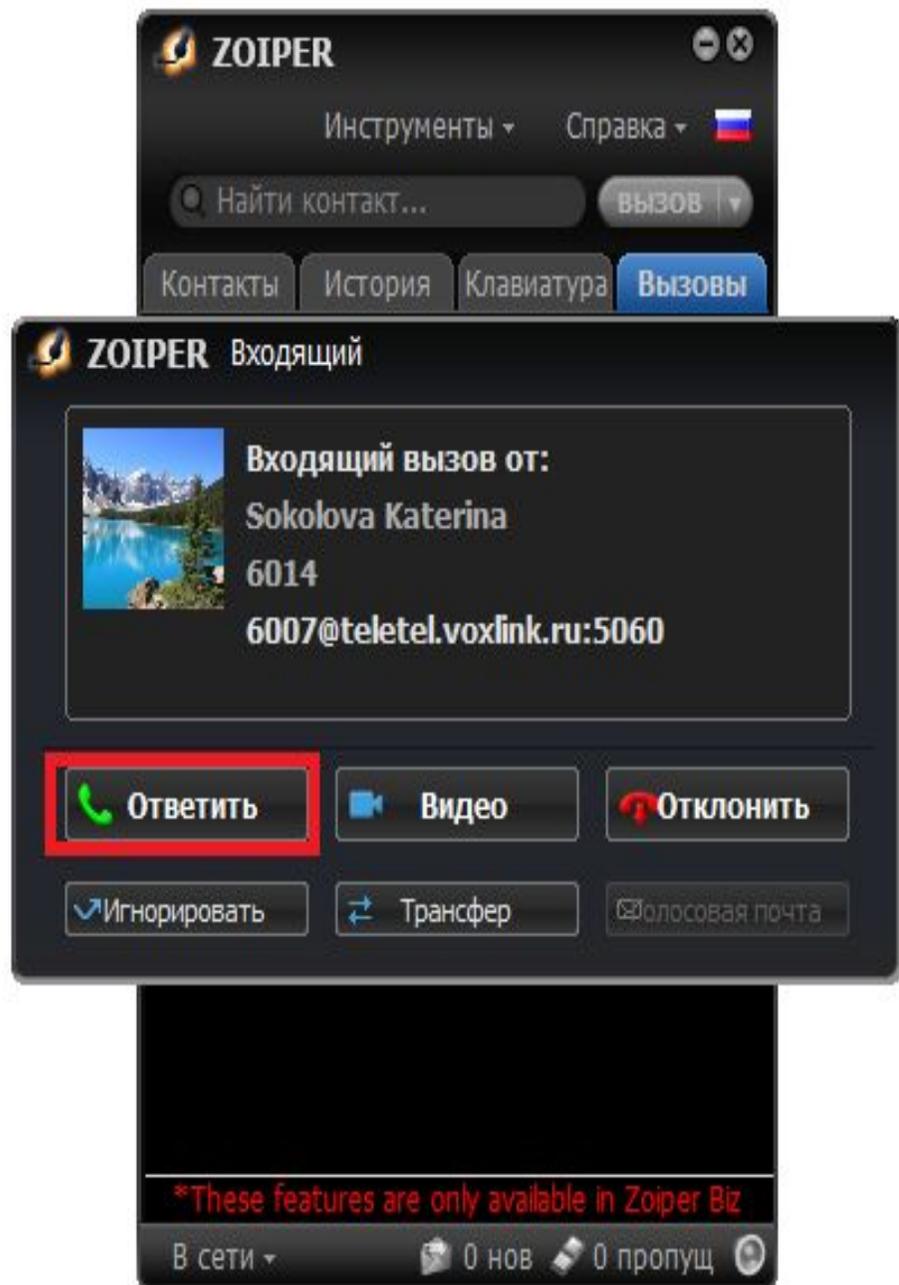
6. Нажать клавишу



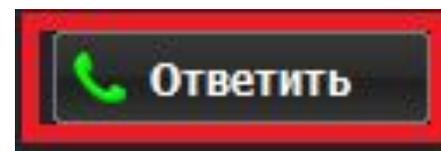


**При завершении диалога, убедиться, что у клиента не осталось вопросов и если абонент не разъединился нажать клавишу.**





**Для принятия звонка нажимаем клавишу**





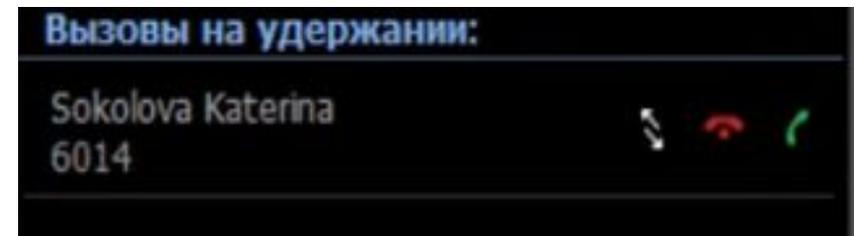
**1. Для постановки клиента на HOLD (УДЕРЖАНИЕ (клиент в hold слушает музыку))**

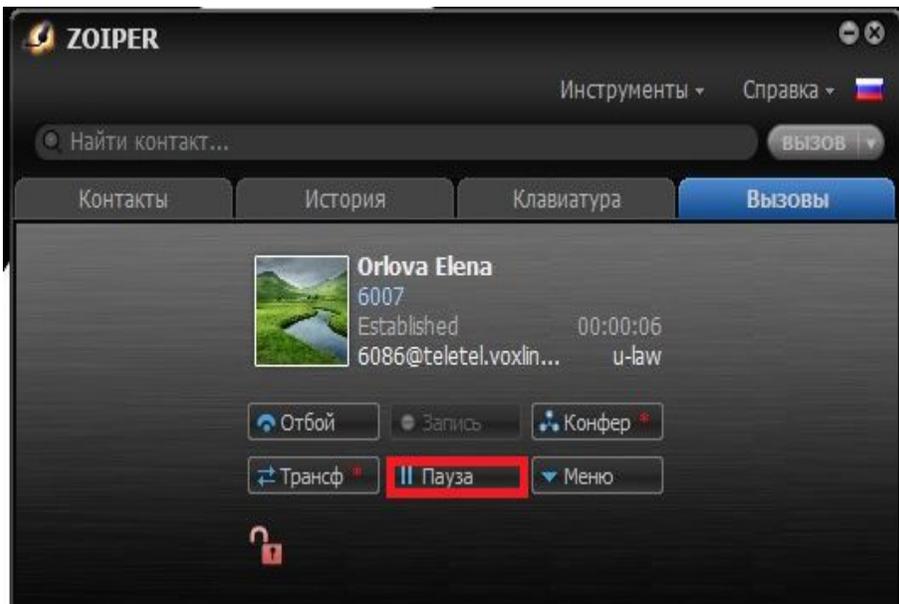
**Нажимаем клавишу**



**2. Снятие клиента с удержания**

**Нажимаем клавишу**

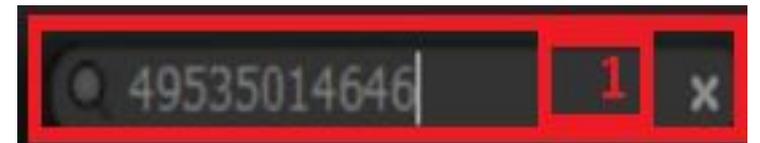
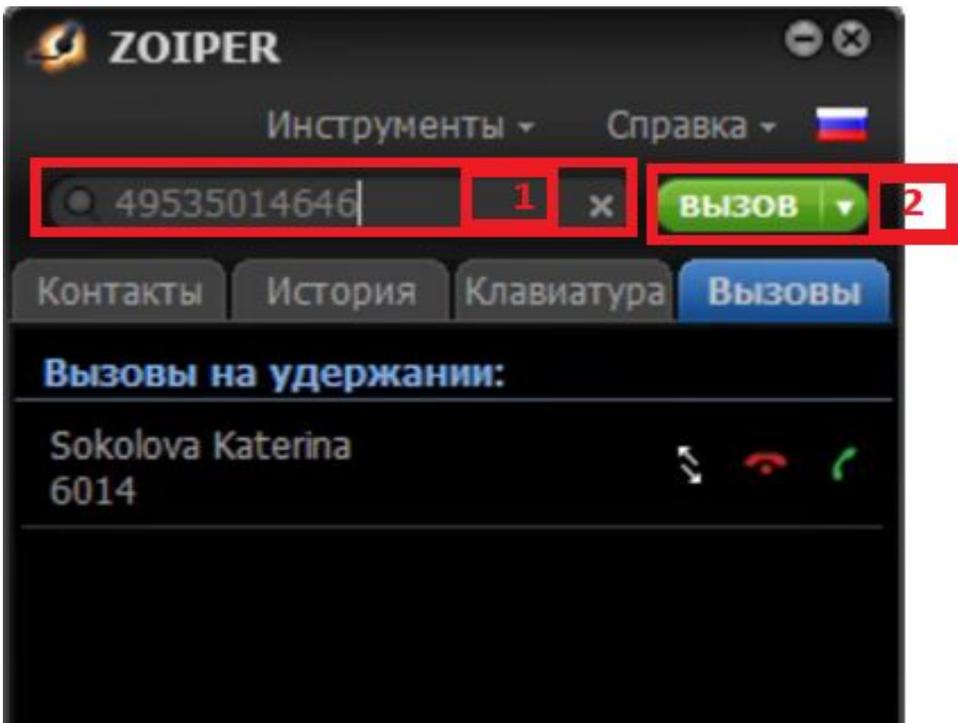




**Перевод звонка  
Поставить клиента на удержание,  
нажать клавишу**

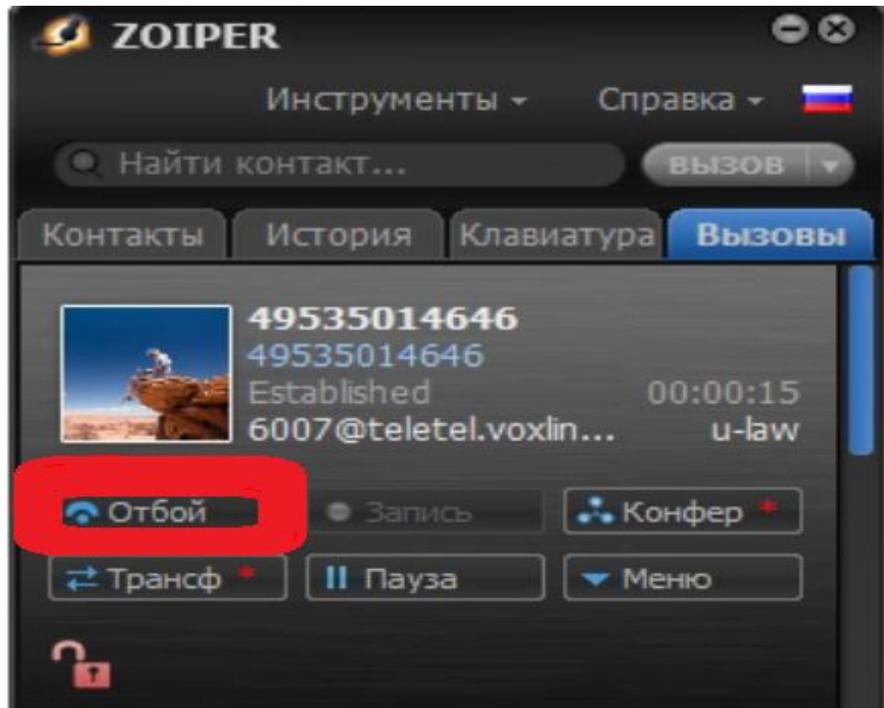


**1. Набрать номер телефона в поле  
“найти контакт” (ОБЯЗАТЕЛЬНО С  
ПРЕФИКСОМ)**

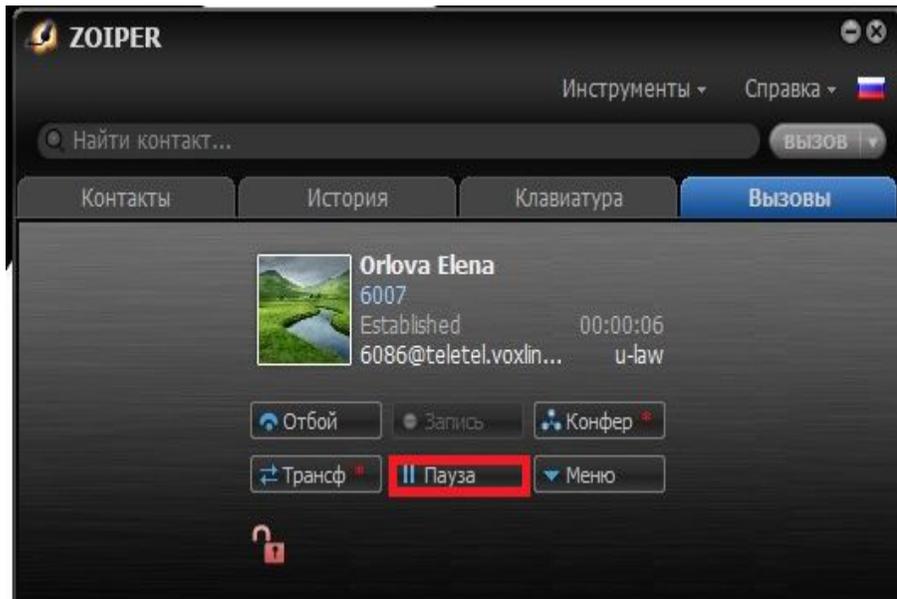


**2. Нажать клавишу**

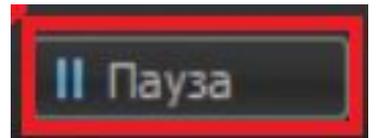


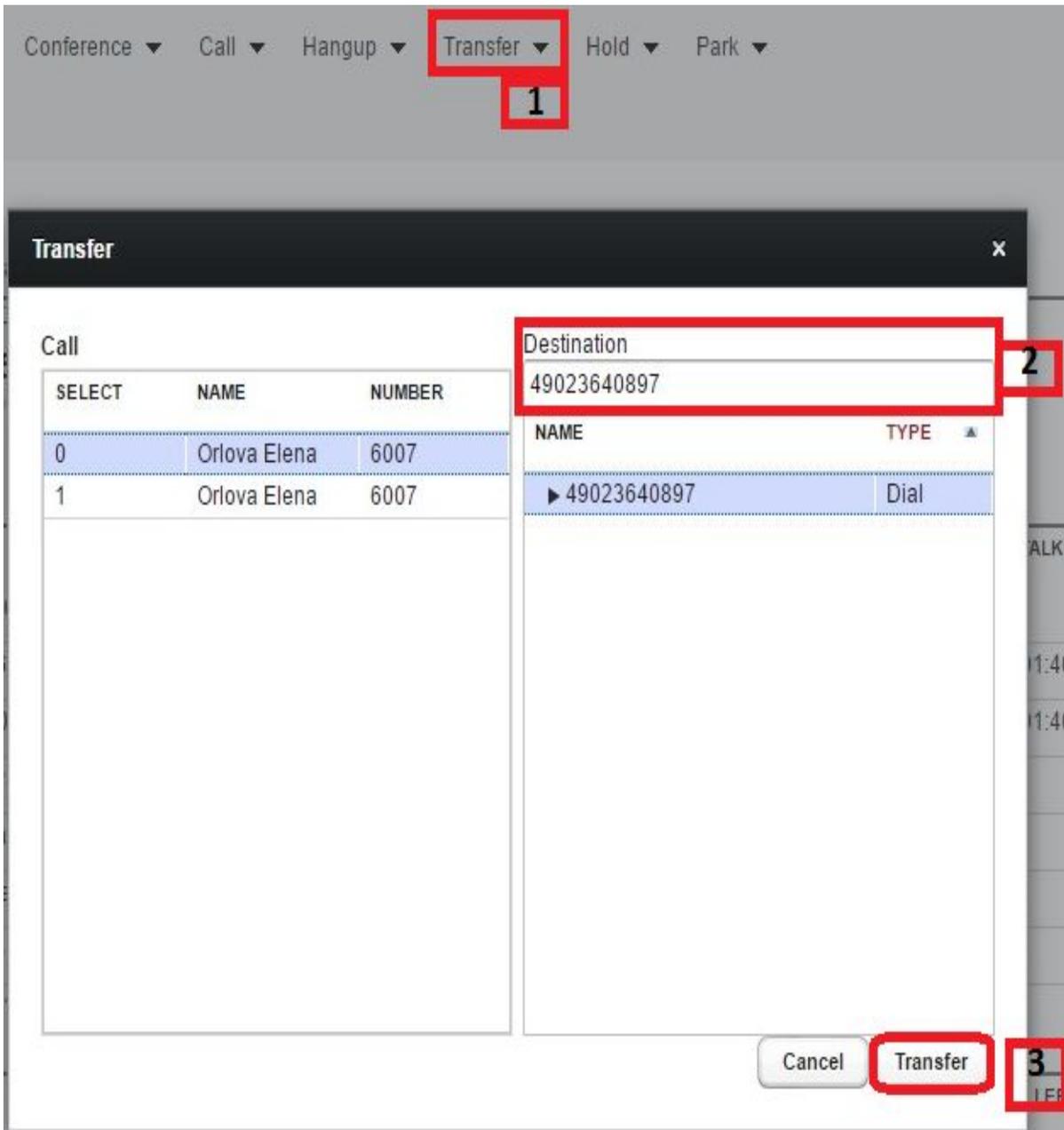


3. Дождаться ответа (если перевод с дозвоном), уточнить можно ли перевести звонок, в случае положительного ответа сообщить, что перевод будет отдельным звонком и нажать клавишу



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





**1. Зайти в ISymphony**

**Нажать**

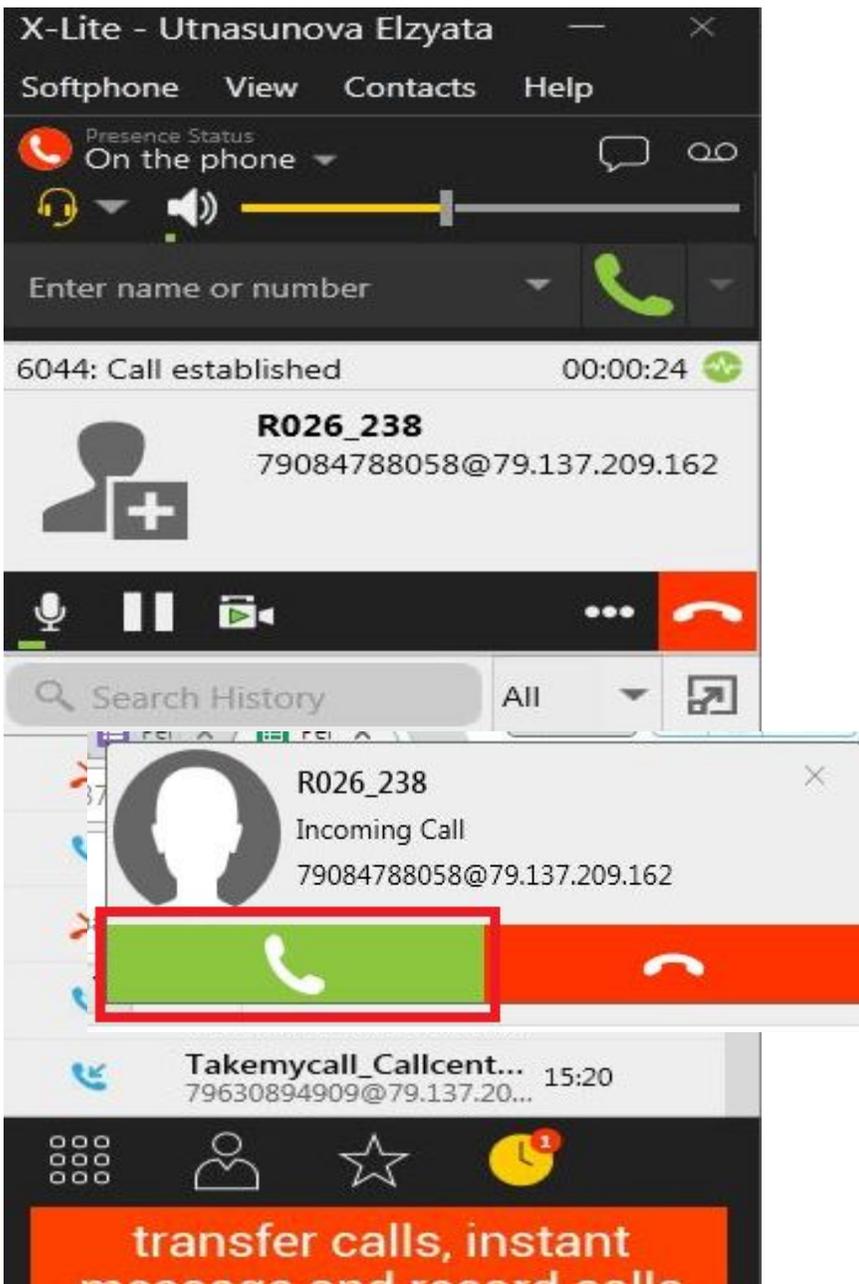


**2. В окно Destination ввести номер телефона**

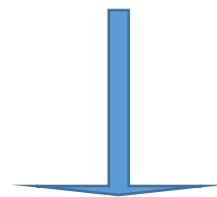


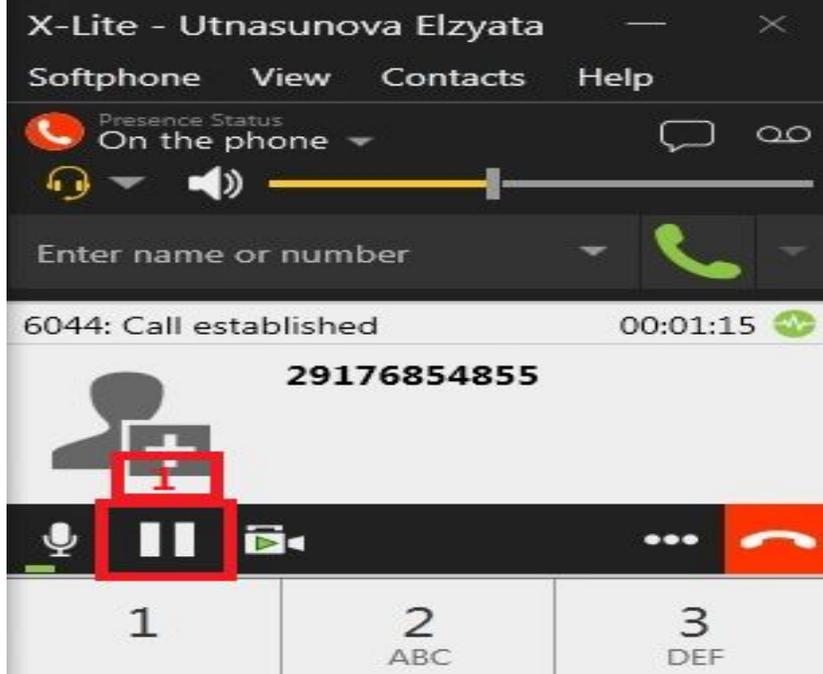
**3. Нажать клавишу**



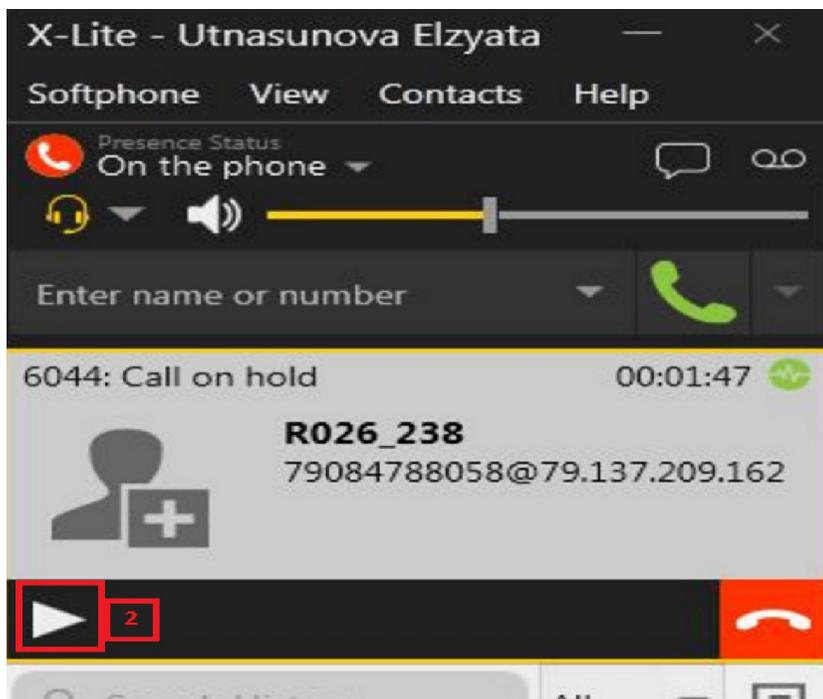


Для принятия звонка нажимаем клавишу



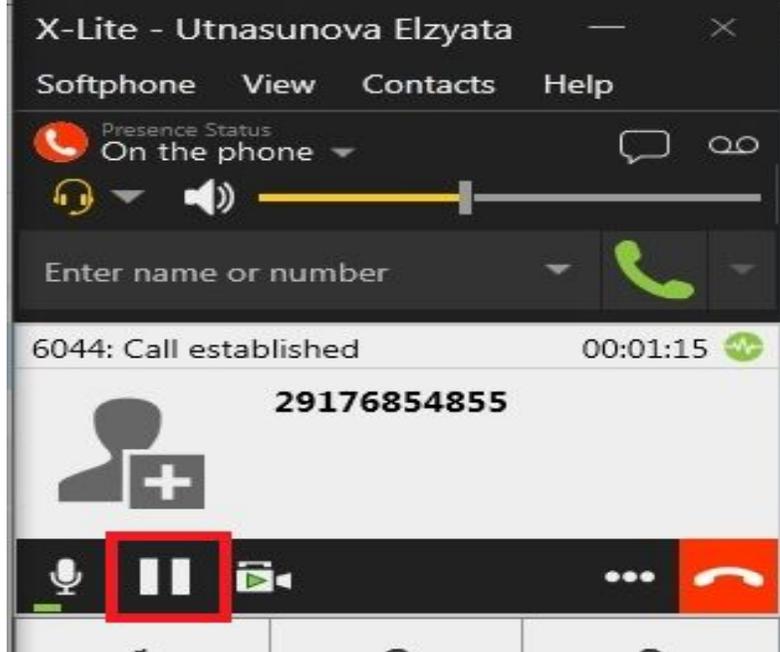


1. Для постановки клиента на HOLD  
(УДЕРЖАНИЕ (клиент в hold  
слушает музыку)  
Нажимаем клавишу



2. Снятие клиента с удержания  
Нажимаем клавишу

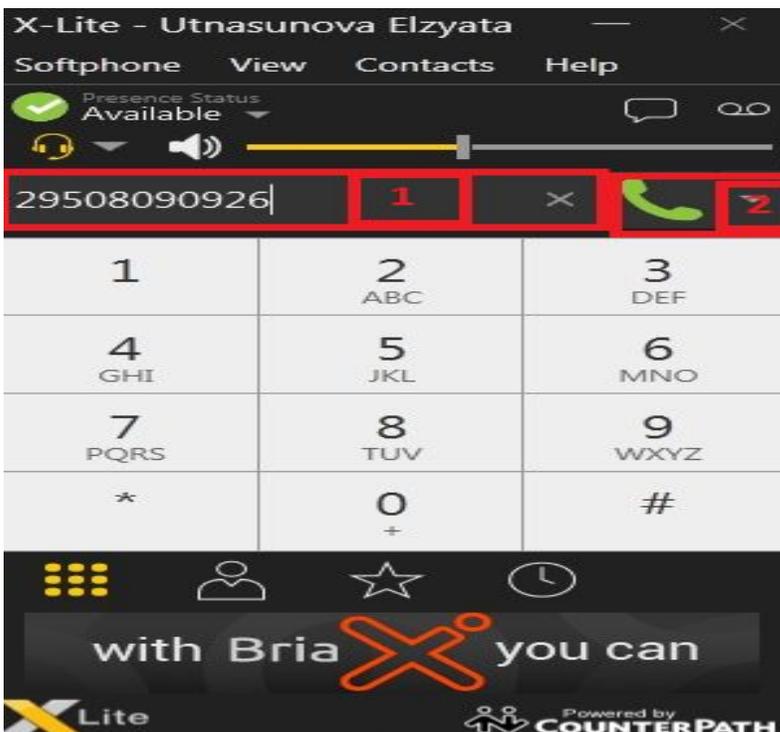




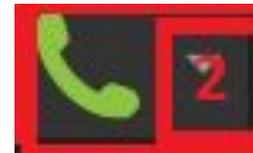
**Перевод звонка  
Поставить клиента на удержание,  
нажать клавишу**

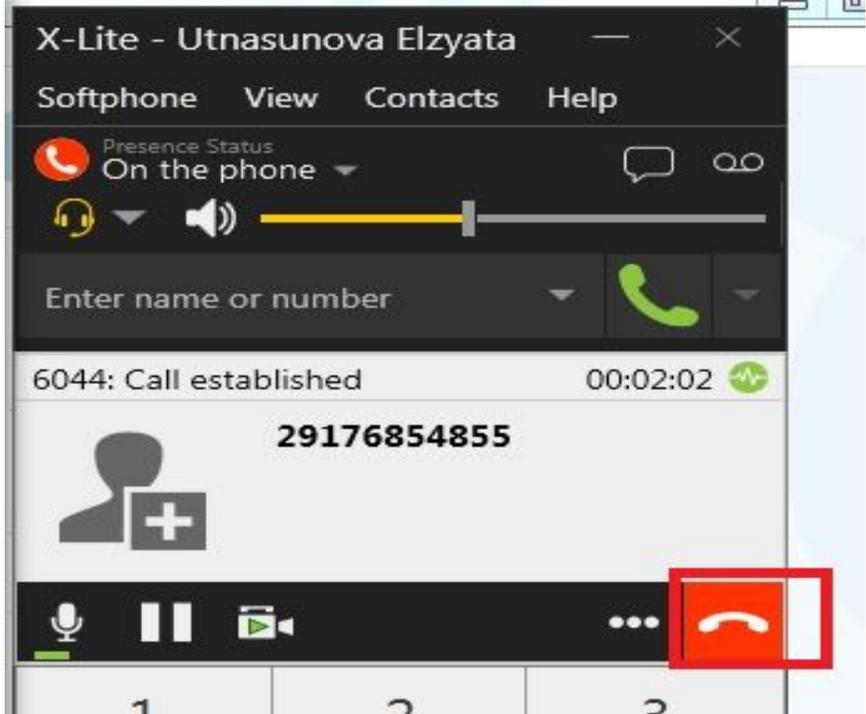


**1. Набрать номер телефона  
(ОБЯЗАТЕЛЬНО С ПРЕФИКСОМ)**

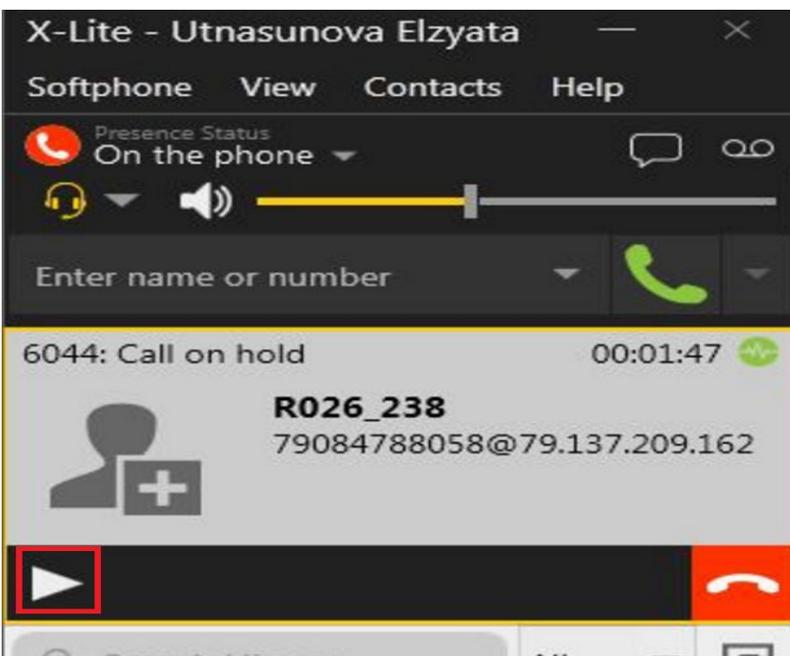


**2. Нажать клавишу,**



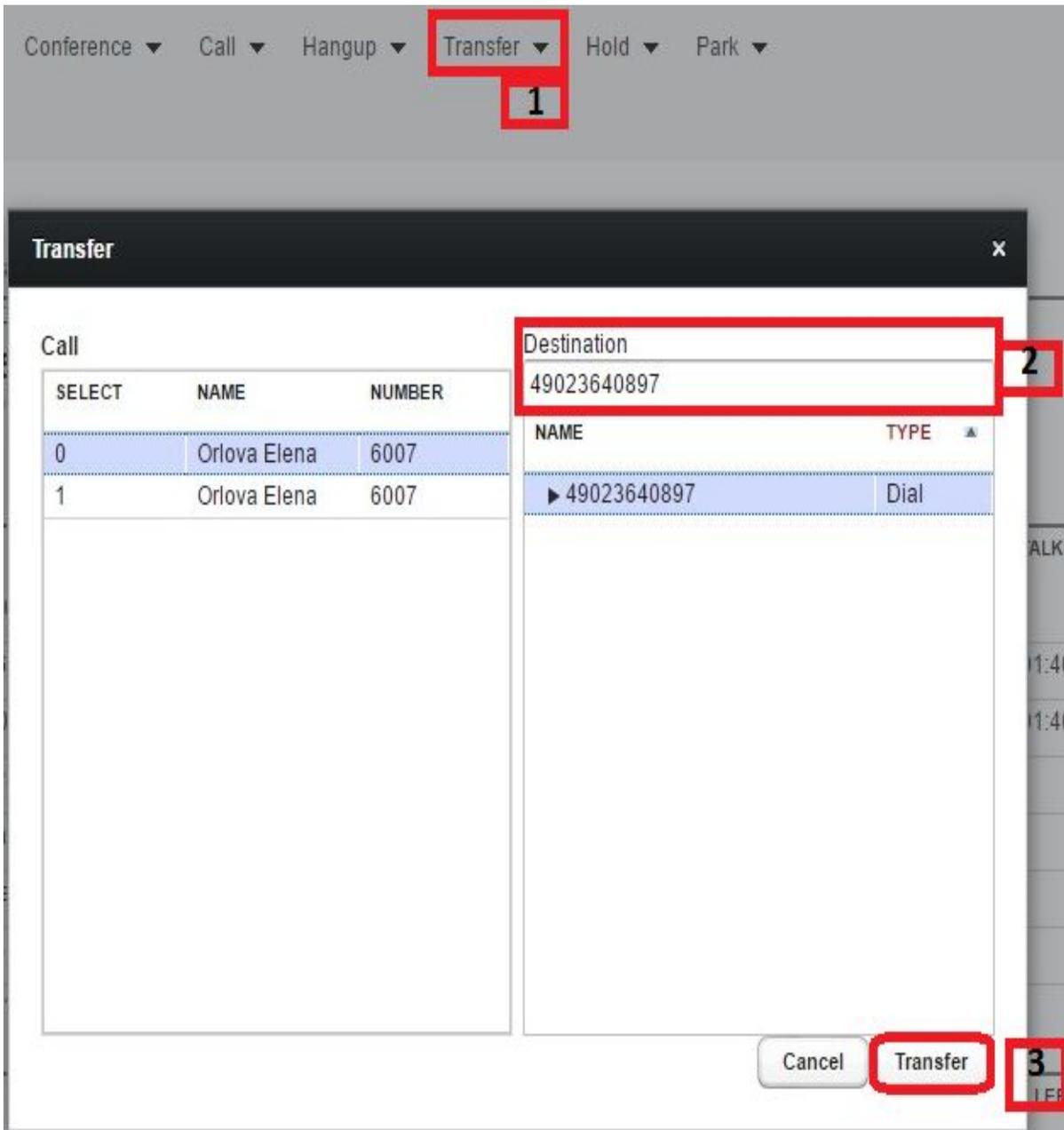


3. Дождаться ответа (если перевод с дозвоном), уточнить можно ли перевести звонок, в случае положительного ответа сообщить, что перевод будет отдельным звонком и нажать клавишу



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





**1. Зайти в ISymphony**

**Нажать**



**2. В окно Destination ввести номер телефона**



**3. Нажать клавишу**

