

The background is a dark teal color. It features several decorative elements: a large teal circle on the left containing the text, a smaller teal circle in the top right, a red vertical rectangle in the top right, a large teal circle on the right side, and a small teal circle in the bottom right.

Zetron
Telekom

Меню опций и приветствие

1. Голосовое сообщение будет воспроизводиться первым при входящем звонке

2. Затем меню выбора языка: **аз., тур., англ. и русский**

3. Выбор типа запроса: Клиент должен выбрать тип запроса, к которому необходимо обратиться. Например, 1-кнопка-Взять деньги, 2-Перевести деньги, 3-Технические вопросы, 4-Правила ставок, 5-Другое и т.д.

Важно активировать меню выбора, чтобы получить правильный отчет.

Однако, если какая-либо кнопка активирована для подключения к оператору, клиент сразу же выберет кнопку, предназначенную для подключения к оператору. и мы могли видеть желаемого результата отчетности.

Поэтому думаю надо деактивировать кнопку, предназначенную для прямого подключения к оператору.

Примечание. Возможность включения или отключения всех вышеперечисленных функций в инструментах.

Панель администратора

1. Автоматическое отображение информации о качестве работы каждого Оператора
Отвеченные звонки, пропущенные звонки, когда вы онлайн в системе.

2. Если какой-либо сотрудник хочет взять перерыв в работе по определенным причинам, запрос происходит **в онлайн-режиме** и направляет к админу и позволяет перейти в офлайн-режим только после одобрения администратора. И ограничение таких желаний, например, любого работника более 3-х раз в день.

3. Автоматически, если какой-либо вызов длится дольше указанного нормального времени, отображать уведомление и иметь возможность прослушать этот вызов.

Например, если какой-либо звонок длится более 4 минут, следует активировать автоматическое уведомление о сообщении.

4. Автоматическая пересылка уведомления администратору в зависимости от тона голоса оператора.

Если голос оператора повышается при каком-либо звонке, это определяется системой, передается информация

администратору

5. Вызовите функцию онлайн-

активировать и, при необходимости, перенаправить этот

прослушивания

ВЫЗОВ

ПРИМЕЧАНИЕ. Возможность включения или отключения всех вышеперечисленных функций в инструментах.

Отчет

Ы

1. Количество всех отвеченных звонков в течение дня должно отражаться в виде автоматической отчетности.

Звонки нужно разделить по часам, например с 13:00 до 14:00 - 30 звонков, с 17:00 до 18:00 - 35

November-2021	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	TOTAL	
BLOK	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
BONUS	1	1	5	9	5	11	8	5	10	8	2	6	4	7	3	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	90
DIGER	2	5	6	10	9	3	9	7	12	16	11	10	6	3	4	2	1	2	0	0	0	1	0	0	119	
KUPON	1	6	7	4	7	7	10	4	7	8	5	8	19	4	11	7	13	5	0	0	0	0	0	0	133	
OYUN QAYDALARI	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
PUL GÖTÜR - CASH	3	9	5	6	5	5	8	6	9	2	3	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	69	
PUL GÖTÜR - KART	15	17	24	17	42	24	27	24	26	24	20	14	15	7	7	2	3	6	2	1	0	0	2	6	325	
PUL KÖÇÜR	2	2	4	8	1	9	3	11	7	7	8	6	2	7	6	7	0	0	1	1	0	0	0	0	92	
SAYT - PROBLEM	3	8	10	5	5	9	10	16	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76	
SƏNƏD TƏSDİQ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
ŞİFRƏ TƏLƏB	1	12	4	3	5	3	4	3	8	5	9	5	5	4	5	5	1	4	0	0	0	0	0	0	86	
	28	60	65	62	79	73	80	77	85	73	60	55	54	34	37	25	20	17	4	2	0	1	2	7	1000	

2. Записывайте все входящие звонки в течение дня. Группировка по типам опросов.

November-2021	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	TOTAL
BLOK	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
BONUS	1	1	5	9	5	11	8	5	10	8	2	6	4	7	3	2	2	0	1	0	0	0	0	0	90
DIGER	2	5	6	10	9	3	9	7	12	16	11	10	6	3	4	2	1	2	0	0	0	1	0	0	119
KUPON	1	6	7	4	7	7	10	4	7	8	5	8	19	4	11	7	13	5	0	0	0	0	0	0	133
OYUN QAYDALARI	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
PUL GÖTÜR - CASH	3	9	5	6	5	5	8	6	9	2	3	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	69
PUL GÖTÜR - KART	15	17	24	17	42	24	27	24	26	24	20	14	15	7	7	2	3	6	2	1	0	0	2	6	325
PUL KÖÇÜR	2	2	4	8	1	9	3	11	7	7	8	6	2	7	6	7	0	0	1	1	0	0	0	0	92
SAYT - PROBLEM	3	8	10	5	5	9	10	16	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76
SƏNƏD TƏSDİQ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ŞİFRƏ TƏLƏB	1	12	4	3	5	3	4	3	8	5	9	5	5	4	5	5	1	4	0	0	0	0	0	0	86
	28	60	65	62	79	73	80	77	85	73	60	55	54	34	37	25	20	17	4	2	0	1	2	7	1000

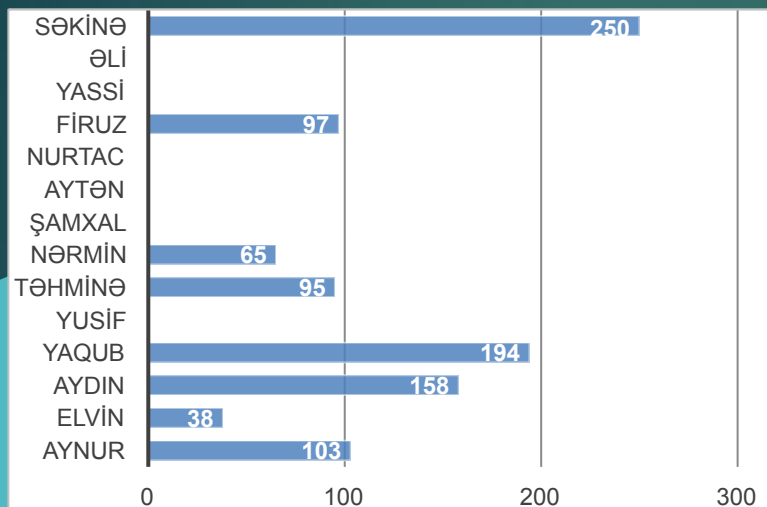
3. В конце дня отразить все отвеченные и пропущенные номера

Добавьте еженедельные, месячные, квартальные, полугодовые и годовые фильтры в соответствии с указанными выше параметрами.

Отчет

Ы

4. Количество звонков и типов запросов, на которые отвечает каждый оператор, следует фиксировать отдельно.



5. В конце звонка проведите оценку по 5-бальной шкале.

Автоматически уведомлять о звонках с оценкой 1,2,3 балла или особым цветом в отчете

Обратите внимание на возможные и невозможные факторы для всех упомянутых мной

факторов. Если есть какие-либо дополнения, пожалуйста, укажите их.