

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 |
| DİĞƏR            | 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    |
| DİĞƏR            | 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  |

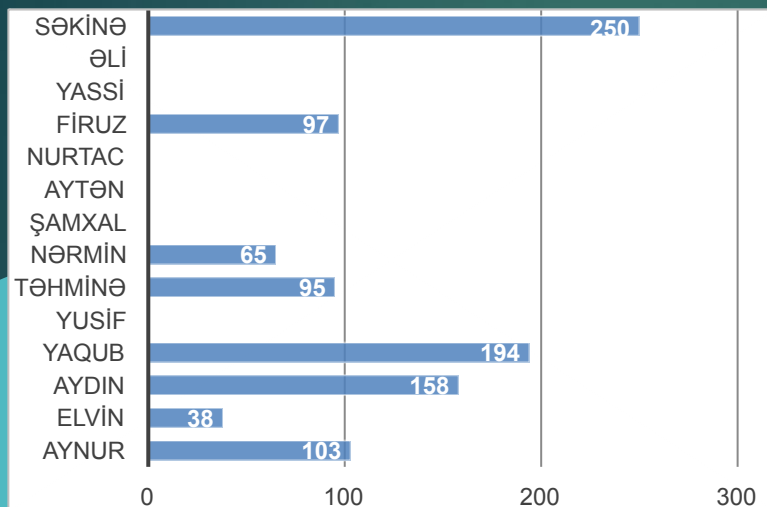
3. В конце дня отразить все отвеченные и пропущенные номера

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.