

Регистрация обращений

Григорьев И.С.

Введение

- Регистрация обращения включает в себя инцидент + привязанный к нему звонок.
- Для расчета процента регистрации звонков отбираются **входящие звонки**, дошедшие до оператора.
- Более подробная информация [здесь](#).

Как считается?

- $$\% \text{ рег.} = \frac{\text{ЗВОНКИ СО СВЯЗЬЮ С } WIC}{\text{ЗВОНКИ СО СВЯЗЬЮ С } WIC + \text{ЗВОНКИ БЕЗ СВЯЗИ С } WIC}$$

Посмотреть % регистрации можно [здесь](#).

UKSSTAT - сервис статистики УКС

★ Избранное Обзор

Главная > Статистика УКС > КРІ консультирующих отделов > Процент регистрации звонков

с 26.02.2018 По 17.03.2018 Отдел Отдел обучения Супервизор Багно Наталья Олеговна Просмотр отчета

1 из 1 100% Найти | Далее

Процент регистрации звонков

Отдел	Супервизор	ФИО	Звонки всего	Звонки с привязкой	% регистрации
Отдел обучения	Багно Наталья Олеговна	Бих Елена Сергеевна	60	60	100%
		Калимулина Анастасия Илдаровна	104	104	100%
		Мухаматнуров Ильгизар Нуриазданович	81	81	100%
		Рябухин Павел Иванович	69	66	96%
		Флягин Владимир Алексеевич	85	82	96%
		Всего		399	393
	Всего		399	393	98%

3/7/2018 3:46:51 PM

Исключаются из статистики:

- звонки с длительностью менее 20 секунд
- звонки с длительностью менее 150 секунд, завершившиеся переводом.
- Звонки с внутренних номеров телефона (длина номера абонента меньше либо равна 5 символам), **которые не были привязаны к инцидентам в WIC.**
- И др.

Более подробная информация [здесь](#).

Зачем мы регистрируем обращения?

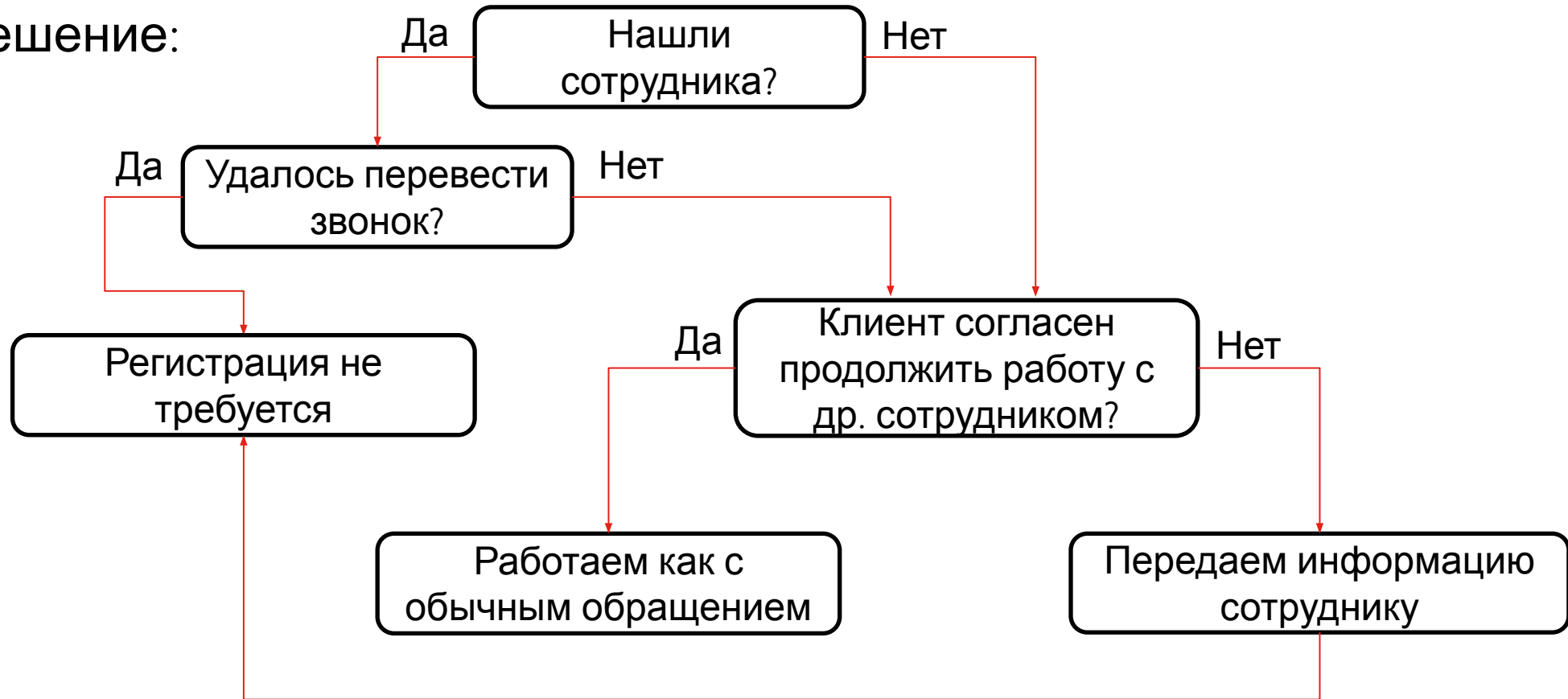
- Сбор статистики для анализа и улучшения работы продуктов Контура;
- Фиксация действий всех задействованных специалистов. Позволяет понимать что было сделано для решения вопроса, что помогло, а что нет.



Примеры ситуаций

Пример 1: Клиент просит соединить с сотрудником.

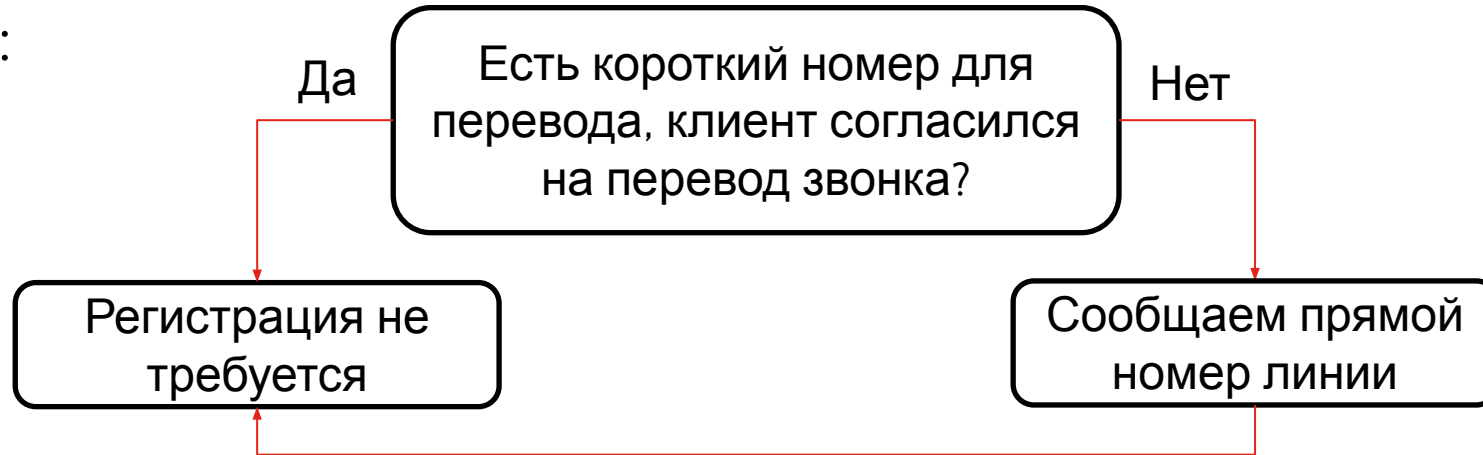
Решение:



Примеры ситуаций

Пример 2: Звонок требует перевода.

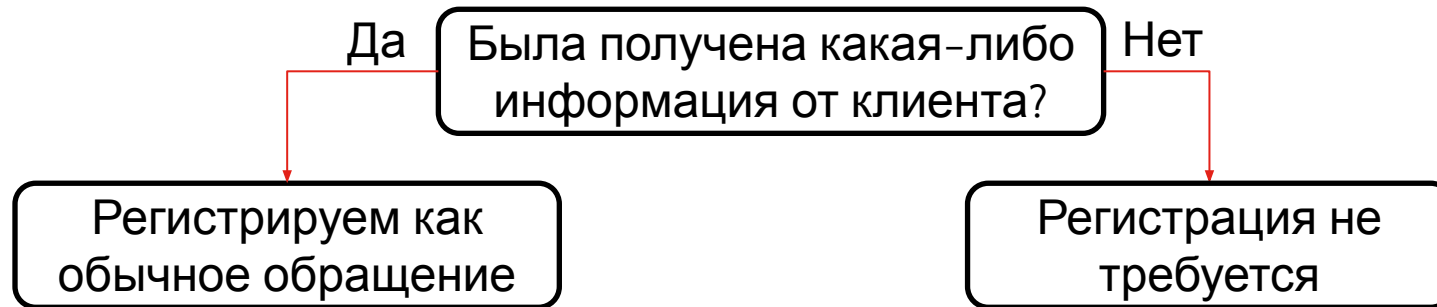
Решение:



Примеры ситуаций

Пример 3: Обрыв связи.

Решение:



Примеры ситуаций

Пример 4: Слишком много вопросов.

Решение: Нужен ли доп. инцидент?



Примеры ситуаций

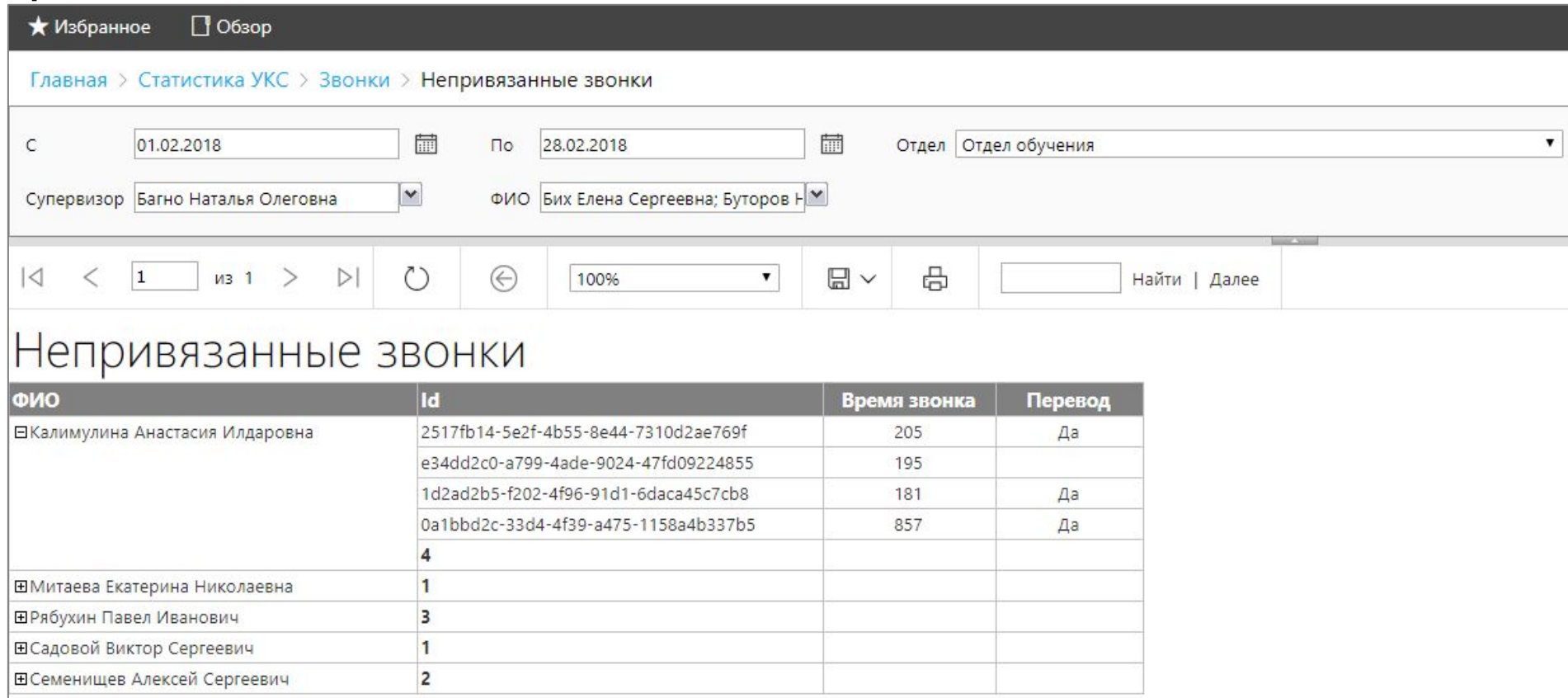
Пример 5: Обращения, в которых:

- нам позвонил клиент партнера;
- ошиблись номером (обращаются не в Контур);
- звонили по продукту, у которого нет внутреннего номера и куда мы не сможем перевести (напр., Контур.Зарплата);
- позвонил сотрудник СЦ с вопросом по работе СЦ, а не от лица нашего клиента;
- позвонил КО не как наш клиент.

Решение: Регистрируем по зн.6053.

Где можем найти непривязанные звонки?

- UKSstat. Здесь мы можем получить выборку непривязанных звонков.
- Адрес: [вот этот \(нажми сюда\)](#)



The screenshot shows the UKSstat interface for viewing unlinked calls. The breadcrumb navigation is: Главная > Статистика УКС > Звонки > Непривязанные звонки. The filters are: С 01.02.2018, По 28.02.2018, Отдел Отдел обучения, Супервизор Багно Наталья Олеговна, ФИО Бих Елена Сергеевна; Буторов Н. The table below lists the calls.

ФИО	Id	Время звонка	Перевод
Калимулина Анастасия Илдаровна	2517fb14-5e2f-4b55-8e44-7310d2ae769f	205	Да
	e34dd2c0-a799-4ade-9024-47fd09224855	195	
	1d2ad2b5-f202-4f96-91d1-6daca45c7cb8	181	Да
	0a1bbd2c-33d4-4f39-a475-1158a4b337b5	857	Да
	4		
Митаева Екатерина Николаевна	1		
Рябухин Павел Иванович	3		
Садовой Виктор Сергеевич	1		
Семенищев Алексей Сергеевич	2		

Tel.kontur/

Найти запись звонка мы можем в сервисе [tel.kontur](http://tel.kontur.ru).

Выбираем «Отчет по звонкам», затем находим фильтр «Внутренний идентификатор звонка».

The screenshot shows the Tel.kontur web interface. At the top, there is a navigation bar with buttons: 'главная', 'пользователи', 'отчет по звонкам' (highlighted with a red underline), and 'администрирование'. Below this, there are tabs for 'Звонки' and 'Шаблоны фильтров'. The main area is divided into a search filter section on the left and a search results table on the right.

Search Filter Section:

- Поиск
- Сохранить
- Очистить
- Номер абонента: равен [dropdown] [input]
- Внешний номер: равен [dropdown] [input]
- Номера инцидентов: [input]
- ИНН-КПП абонента: [input]
- Внутренний идентификатор звонка: e34dd2c0-a799-4ade-9024-47fd09224855

Search Results Table:

Extension	Номер абон...	Внешний но...	ФИО	АТС	Оценка	Дата создания	Прод.-ть	Общ. пр...
	000735	8(985)5363453	6076 Калимулина Анастасия Илдаровна	Екатеринбург, УКС (Ava...		05.02.2018 17:45:58	03:17	03:17

Всего записей: 1

Перенос в WIC

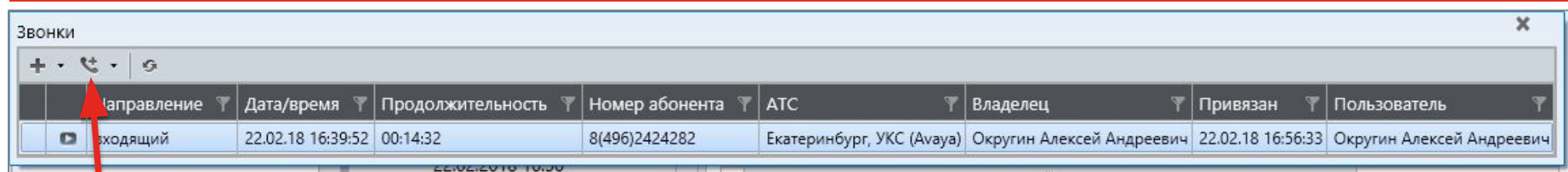
Прослушав звонок, мы можем найти инцидент, к которому он должен быть привязан:

The screenshot displays the QWic software interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Создать инцидент', 'Поиск знаний', 'Поиск инцидентов', and 'Настройки'. Below this, a sidebar on the left contains a 'Доска объявлений' (Announcement Board) with a notification about certificates. The main area shows an incident titled 'Инцидент № 15550064' with a status of 'СМС'. A 'Звонки' (Calls) window is open, displaying a table of call records.

Направление	Дата/время	Продолжительность	Номер абонента	АТС	Владелец	Привязан	Пользователь
входящий	22.02.18 16:39:52	00:14:32	8(496)2424282	Екатеринбург, УКС (Avaya)	Округин Алексей Андреевич	22.02.18 16:56:33	Округин Алексей Андреевич

Below the call log, the incident details are visible, including the type 'Сертификаты КЭП' and status 'Закрыт'. A text editor at the bottom shows the incident description: '(+1) ЛК. Не приходит СМС'.

Перенос в WIC



	Направление	Дата/время	Продолжительность	Номер абонента	АТС	Владелец	Привязан	Пользователь
▶	Исходящий	22.02.18 16:39:52	00:14:32	8(496)2424282	Екатеринбург, УКС (Avaya)	Округин Алексей Андреевич	22.02.18 16:56:33	Округин Алексей Андреевич

1. Переходим сюда
2. Вставляем ID
3. Привязываем
4. Превосходно!



Ид звонка для привязки:

Привязка в WIC после звонка

	Направление	Дата/время	Продолжительность	Номер абонента	АТС	Владелец	Привязан	Пользователь
	входящий	22.02.18 16:39:52	00:14:32	8(496)2424282	Екатеринбург, УКС (Avaya)	Округин Алексей Андреевич	22.02.18 16:56:33	Округин Алексей Андреевич

1. Переходим сюда
2. Находим звонок
3. Привязываем
4. Восхитительно!

The screenshot shows the WIC interface with a search result for a call record. A red arrow points from the first step of the list to the search icon in the top left of the 'Звонки' window. A red line connects the fourth step to the search result table.

Звонки Шаблоны фильтров

Поиск Сохранить Очистить

Результат поиска

Extension	Номер абоне...	ФИО	Дата создания	Пр...	Об...
00...	8(985)5363453	Кали...	05.02.2018 17:45:58	03:17	03:17

равен

Номера инцидентов:

ИНН-КПП абонента:

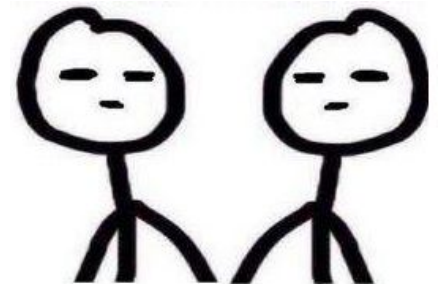
Повторные обращения

Неоднократное обращение клиента по одному и тому же вопросу.

Чем меньше повторных обращений, тем выше [FCR](#).

Основная проблема повторных обращений – создание дублей. К чему это приводит:

- Не ускоряет решение вопроса клиента;
- Нецелесообразно расходует время и силы сотрудников ТП;
- Теряется лояльность клиента.



Способы борьбы с дублями

Если назвали номер обращения – можешь продолжить работу в этом инциденте, подтянув все данные из нового инцидента:

The screenshot shows a web interface for a service ticket system. On the left, a ticket with ID 19269153 is displayed, created by Grigoriev Ivan Sergeevich. The main area shows a 'Новый инцидент' (New Incident) form with a search bar containing the ID 6678083608-667801001. Below the search bar are input fields for 'Телефон', 'Доб. номер', 'Эл. почта', and 'ФИО'. A toolbar with various icons and a rich text editor with 'Calibri' font and size 12 are visible. The text 'Клиенту нужны закрывающие документы' (Client needs closing documents) is shown at the bottom of the form area.

Данное действие обратимо:

The screenshot shows a confirmation message: '(+1) Закрывающие документы по Контур.Закупкам'. Below the message is a search bar with the ID 6678083608-667801001 and a '0 ч.' (0 h) indicator. A toolbar with various icons and a rich text editor are visible. A button labeled 'Вернуться к новому инциденту' (Return to new incident) is highlighted with a red underline.

Способы борьбы с дублями

Конечный результат:

The screenshot displays a CRM interface for incident management. On the left, a sidebar contains incident details: Incident #19269153, created by Ivan Grigoriev on Dec 21, 2018, with a 24-hour resolution deadline. The incident type is 'Контур.Закупки' and the status is 'Открыт'. The main content area shows a message from the customer: 'Клиенту нужны закрывающие документы'. The system response, dated Dec 21, 2018, at 11:28:51, states that closing documents are needed for account 18931511659, provides a contact email (222222@e1.ru), and a postal address in Yekaterinburg. The interface includes various navigation and communication tools at the top and bottom.

Сохранить и закрыть Обновить Доп. инцидент Звонки СМС Чаты Групповые теги (0) Подписать Вернуться к новому инциденту

Инцидент № 19269153
Создал: Григорьев Иван Сергеевич
21 дек 2018 11:25

Срок решения: 24 дек 2018 15:00
В час. поясе клиента - 24 дек 2018 15:00

Тип инцидента:
Контур.Закупки

Статус:
Открыт

Отдел:
3946

Ответственный:

Вернуть автору

Номер диагностики:

(+1) Закрывающие документы по Контур.Закупкам

6678083608-667801001 0 ч. История Клиент-Сервис КабуЦ Карточка Билли VNC ФМС Внешние ресурсы

83433702677 Доб. номер 222222@e1.ru Ирина Анатольевна смс

Добавить

Решение Файлы (0) Ссылки (1) Привязка 5163 Поиск

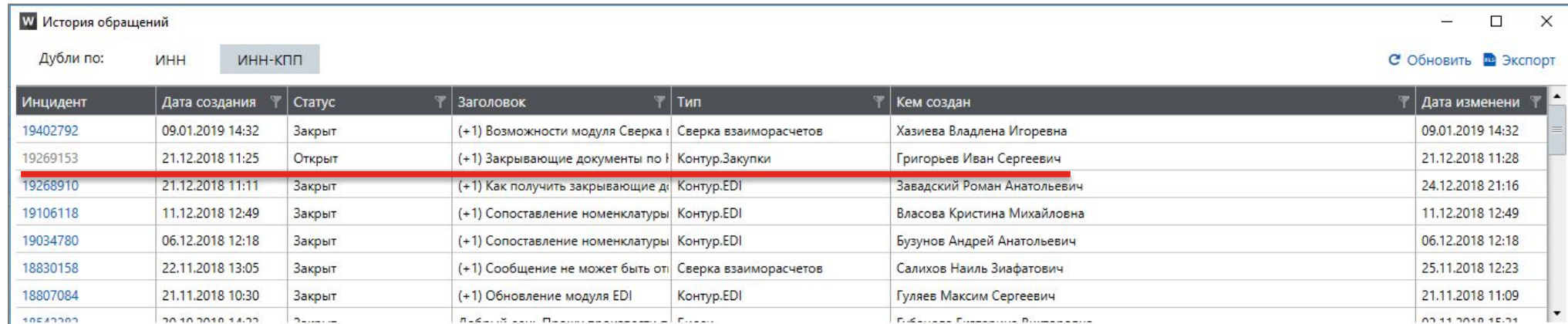
Григорьев Иван Сергеевич, 21.12.2018 11:25:00
Ред. Григорьев Иван Сергеевич, 21.12.2018 11:28:51
Необходимы закрывающие документы по счету 18931511659
дата не имеет значения
необходим скан по электронной почте 222222@e1.ru
Почтовый адрес: 620027, Екатеринбург, ул. Свердлова, д.14, кв.64

В I U abc X X A A Calibri 12 ab ab

Клиенту нужны закрывающие документы

Способы борьбы с дублями

Если номер инцидента не был назван, то мы можем попробовать найти обращения клиента:



История обращений

Дубли по:

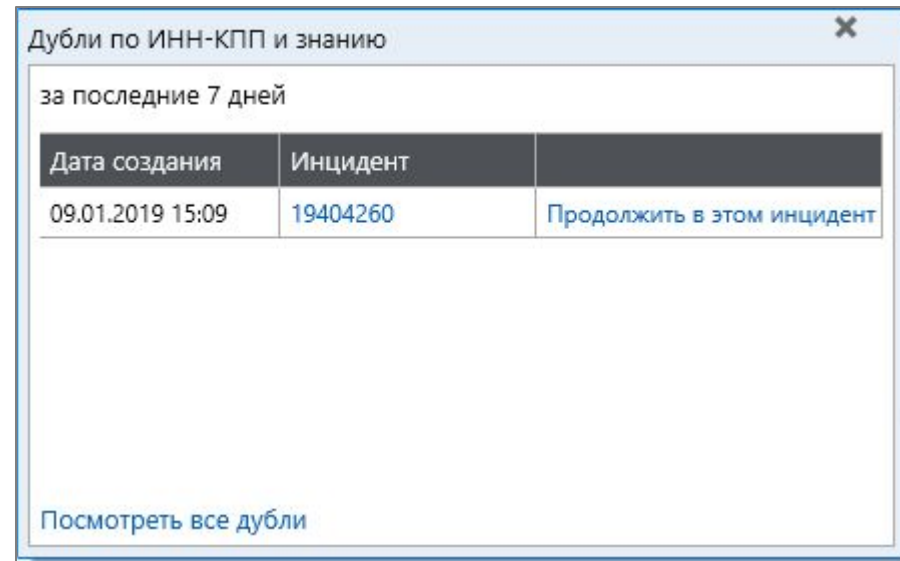
[Обновить](#) [Экспорт](#)

Инцидент	Дата создания	Статус	Заголовок	Тип	Кем создан	Дата изменени
19402792	09.01.2019 14:32	Закрыт	(+1) Возможности модуля Сверка	Сверка взаиморасчетов	Хазиева Владлена Игоревна	09.01.2019 14:32
19269153	21.12.2018 11:25	Открыт	(+1) Закрывающие документы по	Контур.Закупки	Григорьев Иван Сергеевич	21.12.2018 11:28
19268910	21.12.2018 11:11	Закрыт	(+1) Как получить закрывающие д	Контур.EDI	Завадский Роман Анатольевич	24.12.2018 21:16
19106118	11.12.2018 12:49	Закрыт	(+1) Сопоставление номенклатуры	Контур.EDI	Власова Кристина Михайловна	11.12.2018 12:49
19034780	06.12.2018 12:18	Закрыт	(+1) Сопоставление номенклатуры	Контур.EDI	Бузунов Андрей Анатольевич	06.12.2018 12:18
18830158	22.11.2018 13:05	Закрыт	(+1) Сообщение не может быть от	Сверка взаиморасчетов	Салихов Наиль Зиафатович	25.11.2018 12:23
18807084	21.11.2018 10:30	Закрыт	(+1) Обновление модуля EDI	Контур.EDI	Гуляев Максим Сергеевич	21.11.2018 11:09
18542202	20.10.2018 14:22	Закрыт	Дублирование документов	Контур.EDI	Григорьев Иван Сергеевич	02.11.2018 15:21

Автоматический поиск дублей

WIC умеет находить дубли инцидентов по следующим условиям:

- Если в новом инциденте и старом инциденте совпадают следующие параметры: ИНН-КПП + привязанное знание.
- С момента создания инцидента прошло менее 7 дней.



СМС информирование

The screenshot shows a web application interface for incident management. The main window displays an incident titled "Инцидент № 20075728" with details such as "Сложный инц", "Создал: Григорьев Иван Сергеевич", and "Срок решения: сегодня 16:00". A red arrow points from the "СМС" button in the top navigation bar to a pop-up window titled "Отправленные смс". This pop-up window contains a table with the following data:

Номер телефона	Текст смс	Состояние	Дата изменения	Пользователь
89222030770	Номер вашего вопроса 20075728. Следите за ходом решения и задавайте вопросы на https://my.kontur.ru/s/20075728 . Хорошего дня!	Успешно доставлено	24.02.19 19:52	Григорьев Иван Сергеевич
89222030770	Номер вашего вопроса 20075728. Следите за ходом решения и задавайте вопросы на https://my.kontur.ru/s/20075728 . Хорошего дня!	Успешно доставлено	28.02.19 22:51	Масленников Дмитрий Витальевич




2 вида СМС:


- Номер обращения;
- О решении вопроса.




СМС помогают:

- сократить время разговора при повторном обращении;
- снизить число обращений по открытым инцидентам (клиент знает, что раньше прихода СМС ему не нужно звонить);
- оптимизировать работу по исходящим звонкам.

СМС о решении вопроса

(+1) Ошибка при работе на площадке или ИС/ Вопрос по работе на площадке или ИС   

662313490915  0 ч. [История](#) [Клиент-Сервис](#) [КабУЦ](#) [Карточка](#) [Билли](#) [VNC](#) [ФМС](#) [Внешние ресурсы](#) [Комментарии \(2\)](#)

89222030770    [смс](#) [Отправить сразу, как будет решен](#)

[Добавить](#)

Предлагаем СМС для всех инцидентов на смежные отделы (кроме СЦ и ОКО)

Вопросы?
