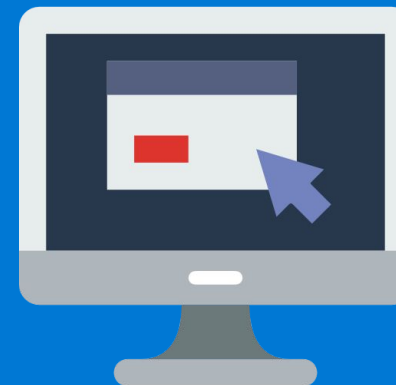
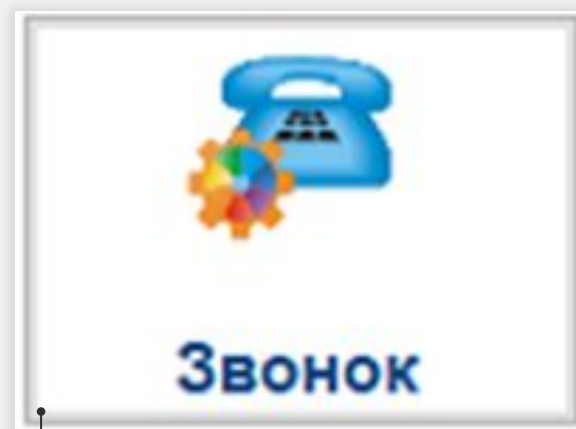
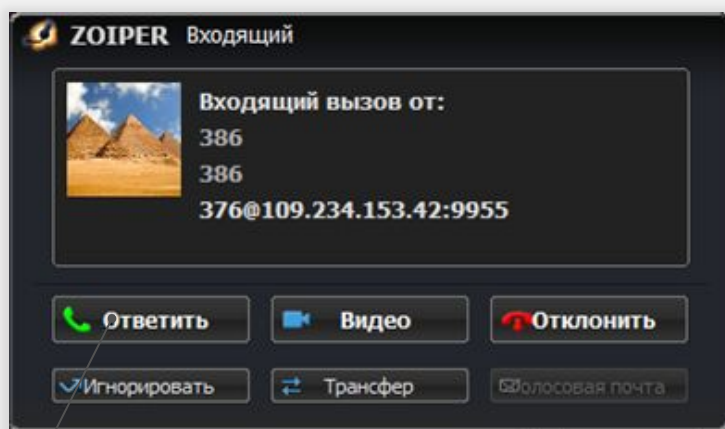


# Работа с базой данных и Zoiper



## 1. Ответ на звонок и обработка звонка в базе

В программе Zoiper нажать кнопку «Ответ» и нажать в базе кнопку «Звонок».



**Б**

Обработка «Звонка» в базе.



**В**

Нажать «Новая заявка».

**А**

Чтобы начать разговор с клиентом нажмите Ответить.

## 2. Заполнение заявки ЧМКП

Поздоровайтесь, узнайте как зовут клиента, информацию о проблеме с техникой, уточните город, адрес проживания, время удобное для **осмотра** техники, **если** клиенту интересна цена **озвучить примерную** стоимость выполняемых работ, **выезд и осмотр техники бесплатные**.

Новая заявка

Филиал: Санкт-Петербург

Количество мастеров на сегодня не введено!

Клиент: Физическое лицо

Фамилия И.О.:

Насел. пункт: Санкт-Петербург

Дом:

Телефон:

Организация:

Улица:

Кв.:

Дата заказа: 30 октября 2020 г.

Время заказа: Срочно

Г-7 Тип заказа: Впервые

Источник:

Скидка:

БТ (бытовая техника)

ТВ (телевизоры)

Подозрение на СД

Проблема с ПО

Восстановление информации

цены не озвучены

цены озвучены

Дополнение к заказу

Негатив при разговоре :-{

Сохранить Отмена Отмена-Претензия Адрес СЦ Текущие Выход

А

Уточнить город в котором проживает клиент «Вы из какого города звоните? Бывает из других городов звонят, просто уточняю».

Б

Узнать **точный** адрес клиента, **рабочий или домашний**.

В

Обсудить удобные дату и время желательно **+2 часа** кроме **срочных или спутников** и выберите **время заказа**.

Г

Отметить флажки о озвучивании цены, и с чем связана проблема.

Д

**Обязательно** отметить «номер телефона клиента, чм с сипа не звонить» и описать проблему, если озвучена цена **написать озвученную сумму**.

Е

Сохранить заявку.

### 3. Окно отмен в базе ЧМКП

Если не получилось договориться с клиентом о выезде или клиент хочет отменить заявку.

Отмена

Выберите причину отмены

ВД

Вид 400

Дали адрес СЦ

Другое

Звонок внутри компании

Звонок из органов

Звонок нашего мастера

Звонок от партнера

Касса

Клиент пьян

Коммерческое предложение

ЛВД СПБ

Не выезжаем в регион

Не выполняем такие работы

Не подходит время

Не устроила цена

Нет 18 лет

Обратный звонок

Ошиблись номером

Перезвонит позже

Сброс звонка со стороны клиента

СПАМ

ТВ(телевизор)

Телефон в СЦ

Точная цена?

Хотел консультацию по телефону

Целевой

Компьютеры ЧМ

Другое

Комментарий

OK

Нажмите кнопку  внизу окна новой заявки.

Затем выберите флажок с **Нужной отменой** > если требуется укажите комментарий, нажмите кнопку **OK**.

Отмена выделенная зеленым цветом является **целевой**.

Отмена выделенная желтым цветом **целевой** не является проверяется **ОКК** и **СВ** как и другие отмены.

# 4. Работа с текущими заявками в базе ЧМКП

В случае если заявка уже есть кнопка **текущие заявки** будет подсвечена желтым цветом, в таком случае стоит проверить актуальность заявки, такие пункты как **дата** и **статус**.

Нажмите кнопку



№ п/п	ID	Филиал	Дата заявки	Время заказа	Контактное лицо	Телефон	Нас. пункт	Адрес	Тип заказа	Статус	Гарантия мин.	Гарантия макс.	Мастер
1	1709036	Сочи	31.10.2020	18-18	Линар/Галина	89996066363	Сочи	Высокогорная ул 14в--7	Гарантия	Ждет	0	0	

**А** Затем проверьте **дату** и **статус** заявки в открывшемся меню.

**Б** Выберите **Заявку**.

**В** Внесите правки в окно проблемы **если это требуется**.

**Г** Нажмите кнопку «**Другое**» что бы сохранить комментарий проблемы

**Д** Перенос времени и даты если это возможно/нужно, по просьбе клиента.

**Е** Внесите правки в окно проблемы и сохраните заявку или выберите нужную отмену со слов клиента.

Заявка

Филиал: Чебоксары | 1 | 0:09 | Изменение текущей заявки | Звонок на номер: 8125078442

Клиент: Физическое лицо | Организация: | Фамилия И.О.: михаил | Адрес не найден | Насел. пункт: Новочебоксарск | Улица: Советская ул | Дом: 6 | Кв.: 40 | Телефон: 8(961) 342-2736 | Прослушка | Перевод | История

Дата заказа: 31 октября 2020 г. | 17.10.2020 | ТЕСТ\_ЧМ | Время заказа: 18 | Срочно: 16-12, 12-14, 14-16, 16-18, 18-20, 20-22 | Тип заказа: Гарантия | Источник: | Скидка: | Код скидки: 0

Номер заявки: 1712698 | БСО: | Содержание проблемы: | Опоздание | Качество | Другое | Не перевозчики | Цена | Техника в СЦ

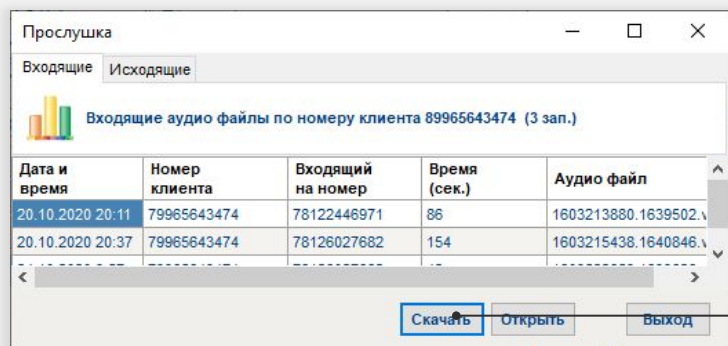
Мастер: | Телефон: | Гарантия Min: 0 | Гарантия Max: 0 | Заявка ЧМ | Комментарий (что сделал): перенос на 26.10 на 17.00

Дополнение к заказу: 89613422736 ЧМ с сила не звонить, ПО ГАРАНТИИ, глючит ПК

Отмена Передумал | Отмена Сделал сам | Отмена Вызвал других | Отмена Перенести не удалось | Отмена Опоздал | Сохранить изменения | Звонок-претензия | Выход

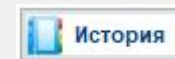
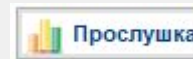
# 5. Звонок претензия, поиск, прослушка и история

Вы можете воспользоваться поиском в меню «Текущие заявки» для поиска проблемной заявки, для этого нужно ввести в соответствующее поле номер телефона или адрес клиента, так же можно посмотреть текущие заявки и прослушать проблемную заявку.



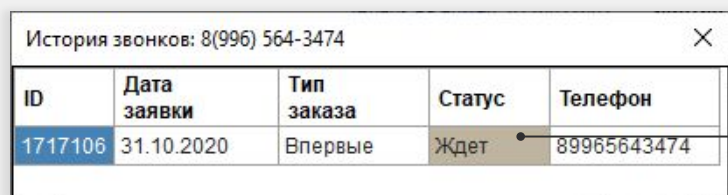
А

Нажмите кнопку.



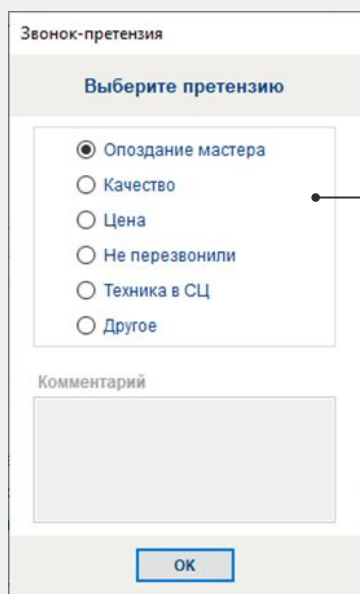
Б

Выберите **Запись** > **Скачайте и прослушайте ее**.



В

Выберите заявку в раскрывающемся списке и внесите нужные изменения если это требует ситуация.



Г

Выберите нужный флажок после диалога с клиентом и нажмите ОК.

Д

Воспользуйтесь поиском в окне текущих заявок если заявку база не определила автоматически, это можно сделать по адресу или номеру телефона с которого клиент звонил в **первый раз**.