БАТЬКІВЩИНА
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Работа call center Луганской областной ПО ВО «Батьківщина»

- 1. Работа колл-центра.
- 1.1 Синхронизация с программой. Оператор, если входящий звонок от зарегистрированного в программе абонента, видит открытую ему информацию: ФИО, какие анкеты заполнены (ПО, ОО и др.), дата и тема последнего звонка.
- 1.2 Формирование задач на осуществление исходящих звонков: опросы, приглашение на мероприятия, «день голосования» и др. с формами отчета о проделанной работе.
- 1.3 Запись звонков

БАТЬКІВЩИНА
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Термины для использования в 1С8 УНФ ПО

Термины для использования в 1С8 УНФ ПО

№ п/п	Наименование термина	Описание термина	Функции рабочие (без привязки к программным продуктам)	Связи управления (кому подчинен/кем управляет)	Права в 1С8 УНФ ПО (условия ограничений на доступ к информации)	Стандарты и инструкции применяемые в работе	Теоретические источники
1	Оператор call-центра	персонал организационного отдела выполняющий работы с применением технических средств связи, обладающий превосходными коммуникативными навыками, высоким уровнем стрессоустойчивости и любви к людям;	1) прием и осуществление звонков; 2) другие способы коммуникации (эл почта, смс) 3) контроль корректности внесенной информации по проведенным опросам;	Подчиняется: организационному отделу, штабу	Оператор, если входящий звонок от зарегистрированного в программе абонента, видит открытую ему информацию: ФИО, какие анкеты заполнены (ПО, ОО и др.), дата и тема последнего звонка, статистика звонков. Просмотр и редактирование (только результат звонка) поставленных задач на осуществление исходящих звонков(опрос): опросы, приглашение на мероприятия, «день голосования» и др. с формами отчета о проделанной работе. Запись звонков и статистика звонков. - только просмотр		

БАТЬКІВЩИНА
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Форма отчета «Касания call center»

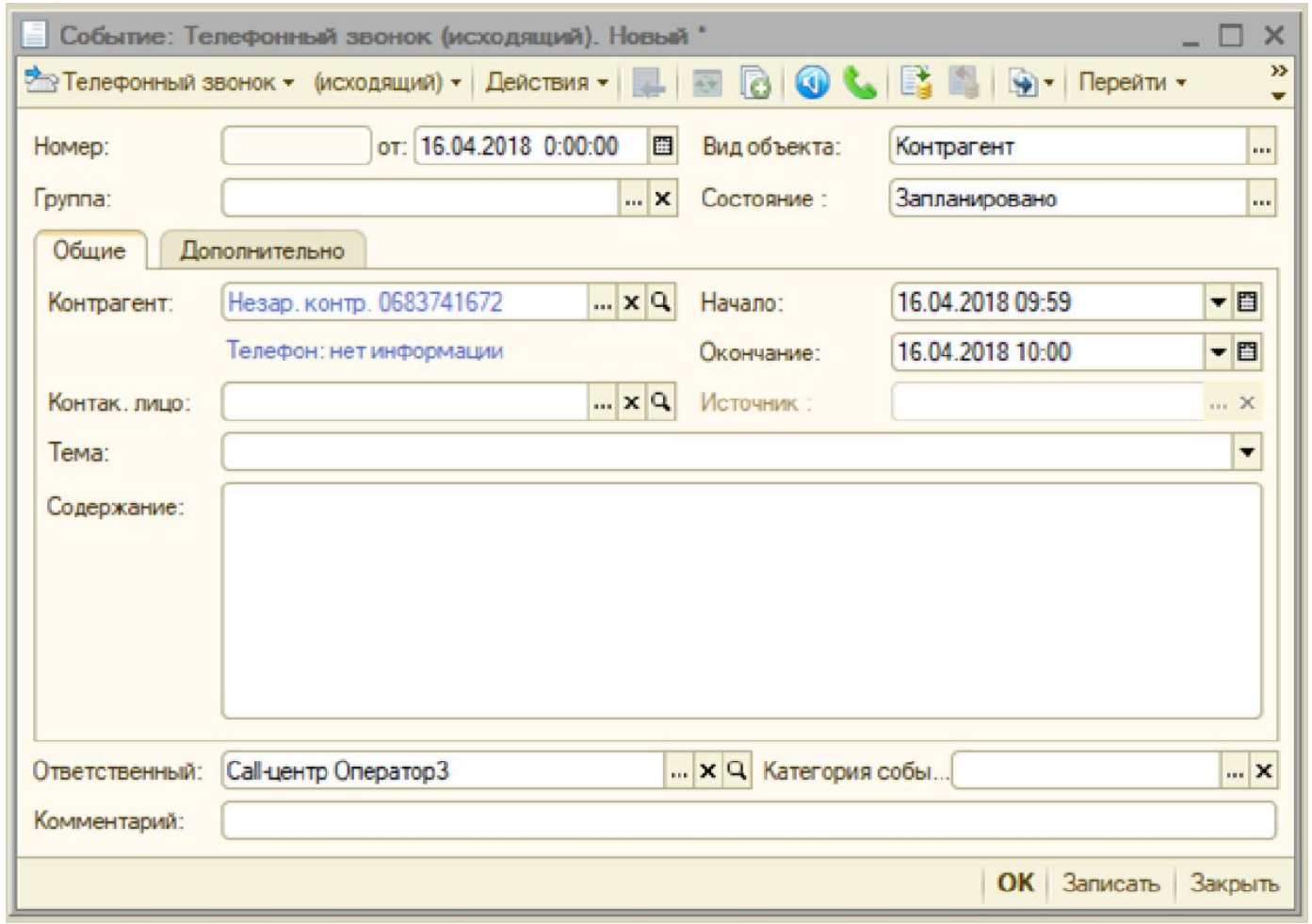
Отчет по избирателям (касания колл-центр)

Дом: **23а, Московский проспект**

№ п/п	Округ	Участок	Избиратель	Город	Улица	Номер дома	Номер квартиры	Телефон	Категория избирателя	Обращения колл-центр	Котроль	Результат	Ответственный
1	№1	441069	Перова Катерина Петрівна	Рубежное	Московский проспект	23а	101	380505066849	Избиратель				
2	№1	441069	Савченко Ксенія Олександрівна	Рубежное	Московский проспект	23а	103	380666475024	Избиратель				
3	№1	441069	Кононенко Марія Ярославівна	Рубежное	Московский проспект	23а	110	380954615542	Избиратель				
4	№1	441069	Федорова Тетяна Іванівна	Рубежное	Московский проспект	23а	113	380992571784	Избиратель				
5	№1	441069	Катічєв Дмитро Іванович	Рубежное	Московский проспект	23а	134	380665105900	Избиратель				
6	№1	441069	Армяновський Євген Сергійович	Рубежное	Московский проспект	23а	142	380951378434	Избиратель (объявления)				
7	№1	441069	Красніков Дмитро	Рубежное	Московский проспект	23а	17	380935394527	Активист НД				
8	№1	441069	Гетьман Валентина Петрівна	Рубежное	Московский проспект	23а	178	380502413069	Избиратель	От 23.02.2018. Просит ей помочь с ремонтом текеущей крыши.	27.04.2018	Обращение на рассмотрении в городском совете	Емец А.А.

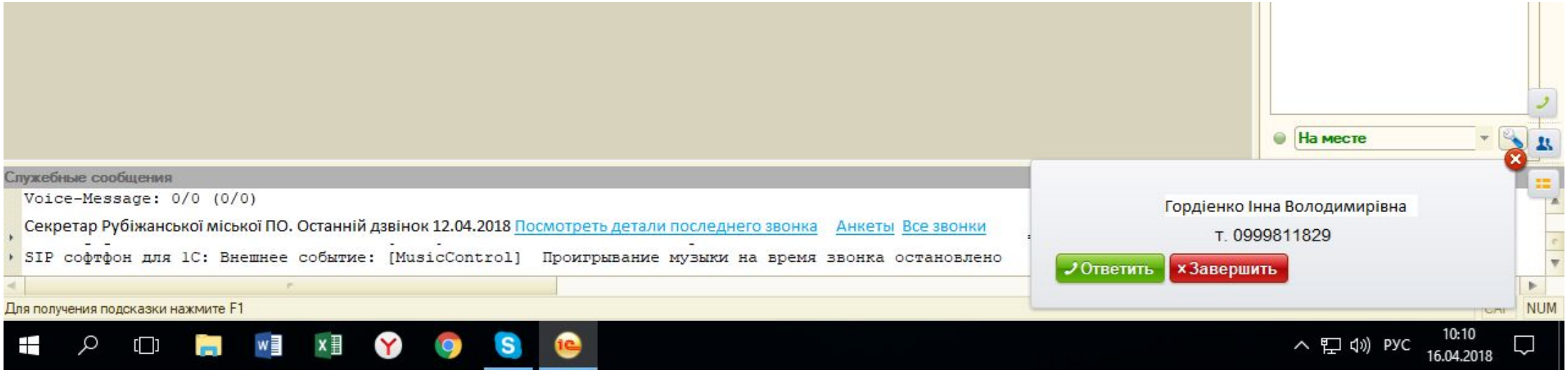
БАТЬКІВЩИНА
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Панель телефонии 1С8, фиксация звонка



Панель телефонии 1С8, отображение входящего звонка

БАТЬКІВЩИНА
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ



БАТЬКІВЩИНА
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Отчет по результату:

Результаты работы колл-центра 06.10.2017

Задача: Проверка работы полевиков (Краснореченская ОТГ). Необходимо проверить выявленных активистов на лояльность к партии и готовность работать во время предвыборной кампании

Результат : Обзвонили 352чел, да - 280чел, нет 25чел, др.варианты 47чел

№ п/п	Город	Улица	Номер дома	Будете принимать участие в голосовании на выборах в ОТГ 29.10.2017?	ФИО	Телефон	ДА/НЕТ	Примечания
1	с.Бараниковка	Новая	19	Актив	наталья анатольевна	0962351476	да	
2	с.Новоалександровка	Молодежная	4	Актив	Наталья Николаевна	0998199778	нет(занята ,нет времени)	
3	с.Новоалександровка	Молодежная	8	Актив	Наталья Михайловна	0930857666	да	
4	с.Новоалександровка	Донецкая	9	Актив	Виктор Леонидович	0959108429	нет	
5	с.Бараниковка	Гагарина	9	Актив	нина васильевна	0983624037	да(газеты);подписи возможно	
6	с.Бараниковка	Гагарина	9	Актив	лилия сергеевна	0668524090	да	
7	с.Бараниковка	Гагарина	9	Актив	надежда михайловна	0957593762	да	
8	с.Бараниковка	Гагарина	10	Актив	антонина владимировна	0993771275	да	
9	с.Бараниковка	Гагарина	12	Актив	кучинская таисия ивановна	0508562461	да(подписи);нет(газеты)	
10	с.Бараниковка	Гагарина	12	Актив	ирина владимировна	0661876323	да(газеты); нет(подписи)	
11	с.Бараниковка	Гагарина	14	Актив	Любовь Ивановна	0677578843	да	
12	с.Бараниковка	Гагарина	14	Актив	Светлана Сергеевна	0500445605	да	
13	с.Новоалександровка	Полевая	1	Актив	Левченко Николай Владимирович	0662817854	да	
14	с.Новоалександровка	Полевая	6	Актив	Ирина Николаевна	0999542578	да	
15	с.Новоалександровка	Лесная	4	Актив	Волков Юрий Викторович	0666083096	нет	
16	с.Новоалександровка	Лесная	25	Актив	Водолазский Вадим Андреевич	0934976990	да	
17	с.Новоалександровка	Лесная	48	Актив	Николай Степанович	0507634629	нет	
18	с.Новоалександровка	Лесная	50	Актив	Щербак Алексей Николаевич	0991614264	перезвонить в субботу	

БАТЬКІВЩИНА
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Результаты роботы колл-центра 05.04.2018

Задача: Приглашение активистов на мероприятие "Пасха"

Результат: обзвонили 102 чел, да 56, нет 15, др. варианты 31

№ п/п	ФИО	Домашний адрес	№ телефона	Примечание	Результат обзвона
1	**3**	**4**	**5**	**7**	
1	Хлебникова Любовь Гриорьевна	Б.Хмельницкого,70	095-524-87-94	ОСМД(лояльная)	да
2	Григоренко Надежда Петровна	Б.Хмельницкого,105	066-952-28-70	не берет трубку	да
3	Евтушенко Алла Юрьевна	Б.Хмельницкого,103А	050-186-33-70	не берет трубку	да
4	Мирошничко Татьяна Васильевна	Калинина,11	095-836-68-03	лояльна	нет,у меня похороны
5	Резниченко Галина Васильевна	Кирова,25А	099-258-64-06	лояльна	да
6	Уразовская Елена Викторовна	Кирова,27А	095-794-10-87	не берет трубку	нет
7	Пономарева Светлана Тихоновна	Ленина,25	050-858,58-27	лояльная	да
8	Лунякина Роза Прокофьевна	Ленина,26	5-22-88	лояльная	да
9	Гончарова Валентина Васильевна	Ленина,26	099-488-37-18	лояльная	да
10	Шибаева Нина Федоровна	Ленина,43	066-556-83-52	отказ по возрасту, но на концерте была	возможно
11	Костенко Любовь Лукьяновна	Ленина,45	099-721-21-85	лояльная	не дозвон
12	Галич Любовь Владимировна	Ленина,46	050-703-02-05	лояльная	да
13	Колесник Валентина Петровна	Ленина,39А	063-301-12-30	не берет трубку	не дозвон
14	Фатеева Нина Федоровна	Менделеева,33	050-983-54-16	лояльная	да
15	Клунная Ольга Никифоровна	Менделеева,36Б	050-678-77-94	лояльная	откл.
16	Кочкова Татьяна Алексеевна	Московский,27 А	050-887-17-91	лояльная	не дозвон
17	Чубатая Наталья Александровна	Московский,29 А	066-047-25-56	лояльная	да

БАТЬКІВЩИНА

ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Благодарим за внимание!