

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



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 | | |

Форма отчета «Касания call center»

Отчет по избирателям (касания колл-центр)

Дом: 23а, Московский проспект

| № п/п | Окру г | 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 | Катічев 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 текущей крыши. | 27.04.2018 | Обращение на рассмотрении в городском совете | Емец А.А. |

Панель телефонии 1С8, фиксация звонка



БАТЬКІВЩИНА

ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ

Событие: Телефонный звонок (исходящий). Новый *

Телефонный звонок (исходящий) | Действия | Перейти >>

Номер: от: 16.04.2018 0:00:00 Вид объекта: Контрагент
Группа: x Состояние: Запланировано

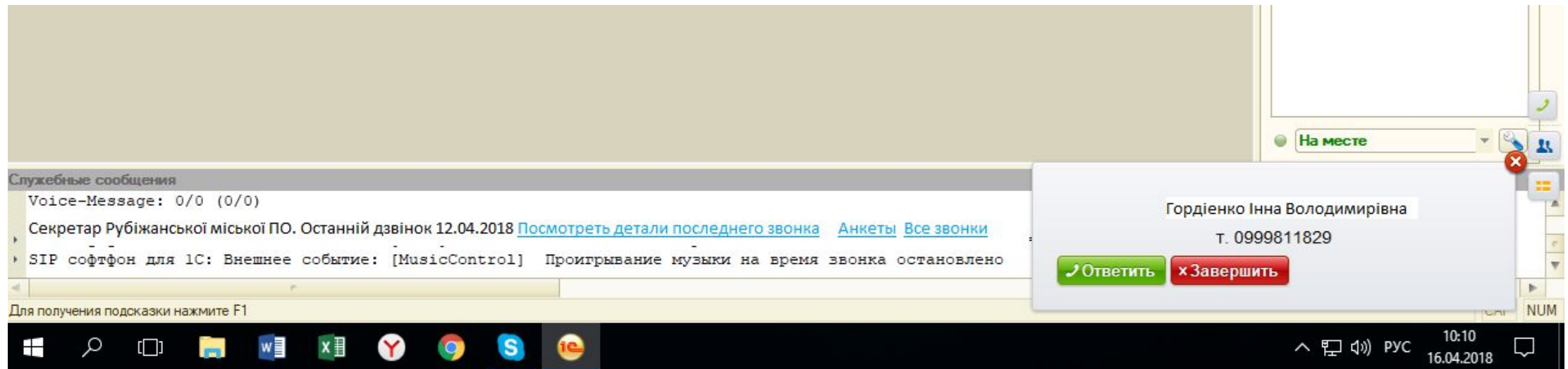
Общие | Дополнительно

Контрагент: Незар. контр. 0683741672 x Q Начало: 16.04.2018 09:59
Телефон: нет информации Окончание: 16.04.2018 10:00
Контакт. лицо: x Q Источник: x
Тема:
Содержание:

Ответственный: Call-центр Оператор3 x Q Категория собы... x
Комментарий:

OK | Записать | Закрыть

Панель телефонии 1С8, отображение входящего звонка



Службные сообщения

Voice-Message: 0/0 (0/0)

Секретар Рубіжанської міської ПО. Останній дзвінок 12.04.2018 [Посмотреть детали последнего звонка](#) [Анкеты](#) [Все звонки](#)

SIP софтфон для 1С: Внешнее событие: [MusicControl] Проигрывание музыки на время звонка остановлено

Гордієнко Інна Володимирівна
Т. 0999811829

[↩ Ответить](#) [✖ Завершить](#)

На месте

Для получения подсказки нажмите F1

10:10
16.04.2018



Отчет по результату:

| Результаты работы колл-центра 06.10.2017 | | | | | | | | Страница 1 из 10 |
|---|---------------------|------------|------------|---|-------------------------------|------------|------------------------------|------------------|
| 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.Баранировка | Новая | 19 | Актив | наталья анатольевна | 0962351476 | да | |
| 2 | с.Новоолександровка | Молодежная | 4 | Актив | Наталья Николаевна | 0996199778 | нет(занята ,нет времени) | |
| 3 | с.Новоолександровка | Молодежная | 8 | Актив | Наталья Михайловна | 0930857666 | да | |
| 4 | с.Новоолександровка | Донецкая | 9 | Актив | Виктор Леонидович | 0959108429 | нет | |
| 5 | с.Баранировка | Гагарина | 9 | Актив | нина васильевна | 0983624037 | да(газеты); подписи возможно | |
| 6 | с.Баранировка | Гагарина | 9 | Актив | лилия сергеевна | 0668524090 | да | |
| 7 | с.Баранировка | Гагарина | 9 | Актив | надежда михайловна | 0957593762 | да | |
| 8 | с.Баранировка | Гагарина | 10 | Актив | антонина владимировна | 0993771275 | да | |
| 9 | с.Баранировка | Гагарина | 12 | Актив | кучинская таисия ивановна | 0508562461 | да(подписи); нет(газеты) | |
| 10 | с.Баранировка | Гагарина | 12 | Актив | ирина владимировна | 0661876323 | да(газеты); нет(подписи) | |
| 11 | с.Баранировка | Гагарина | 14 | Актив | Любовь Ивановна | 0677578843 | да | |
| 12 | с.Баранировка | Гагарина | 14 | Актив | Светлана Сергеевна | 0500445605 | да | |
| 13 | с.Новоолександровка | Полевая | 1 | Актив | Левченко Николай Владимирович | 0662817854 | да | |
| 14 | с.Новоолександровка | Полевая | 6 | Актив | Ирина Николаевна | 0999542578 | да | |
| 15 | с.Новоолександровка | Лесная | 4 | Актив | Волков Юрий Виктоович | 0666083096 | нет | |
| 16 | с.Новоолександровка | Лесная | 25 | Актив | Водолазский Вадим Андреевич | 0934976990 | да | |
| 17 | с.Новоолександровка | Лесная | 48 | Актив | Николай Степанович | 0507634629 | нет | |
| 18 | с.Новоолександровка | Лесная | 50 | Актив | Щербак Алексей Николаевич | 0991614264 | перезвонить в субботу | |



Результаты работы 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 Григорьевна | 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 | Шибаета 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!