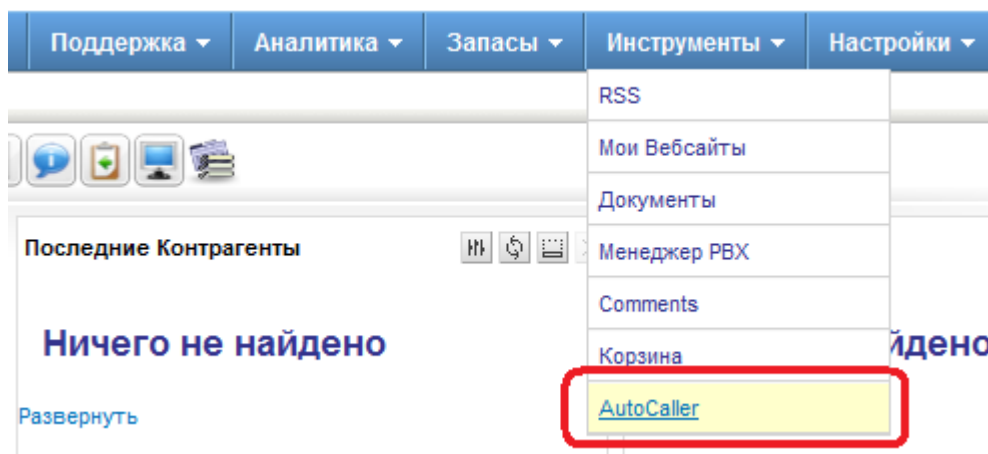


Краткая инструкция по работе с модулем автообзвона

1. Инструкция администратору

1.1. Список кампаний

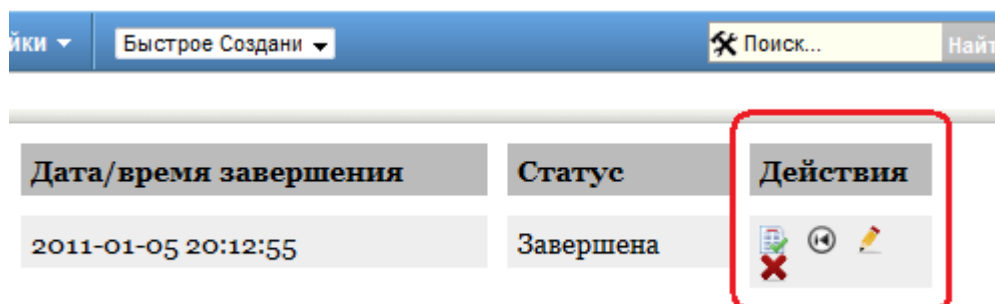
Для просмотра списка исходящих кампаний необходимо открыть раздел *Автодозвон* в меню *Инструменты / AutoCaller*.



В разделе *Автодозвон* кампании представлены в виде таблицы. Для каждой компании указаны название, дата и время начала, дата и время завершения, текущий статус кампании и меню действий с кампанией.

№	Название кампании	Дата/время начала	Дата/время завершения	Статус	Действия
1	Первая кампания	2011-01-05 20:12:00	2011-01-05 20:12:55	Завершена	

Меню действий представлено несколькими иконками, с помощью которых можно управлять кампанией:

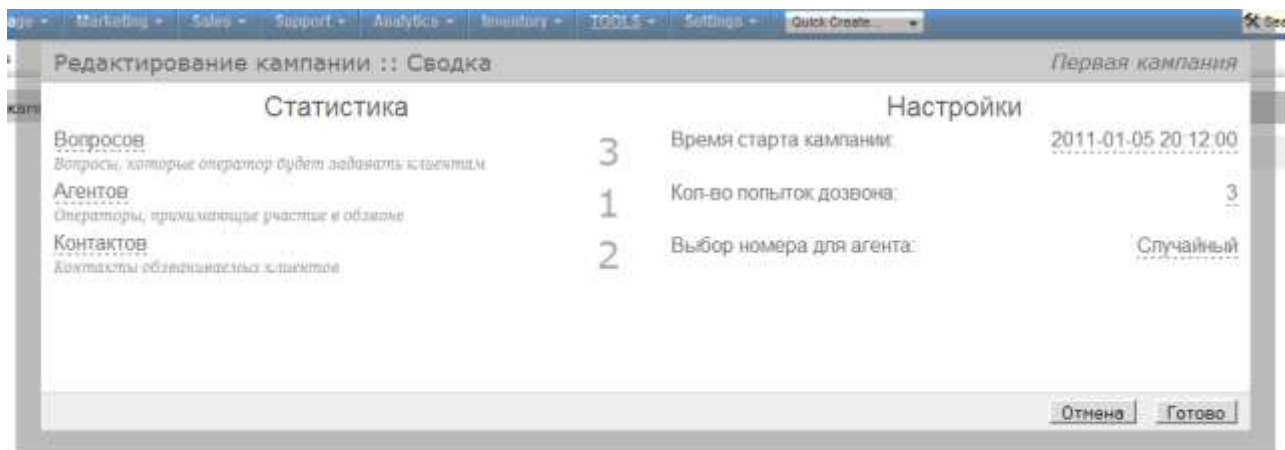


С кампанией можно осуществлять следующие действия:

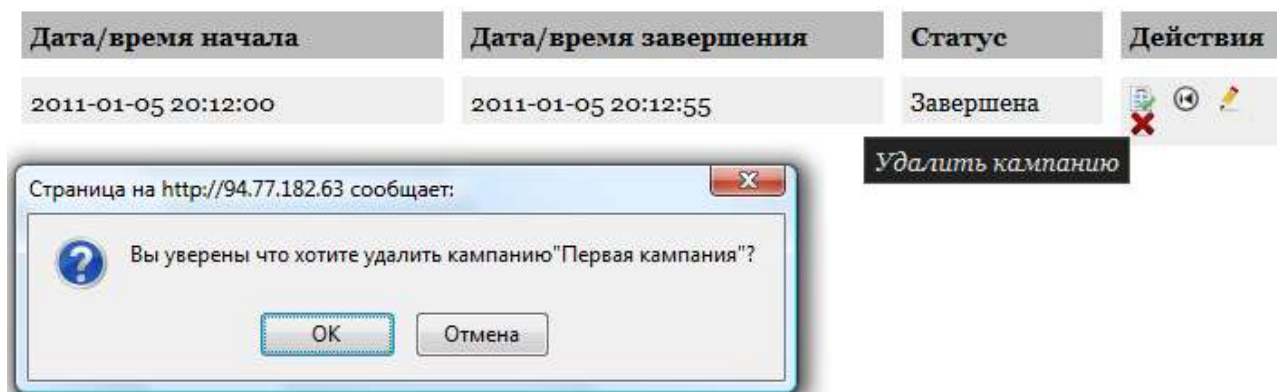
- Статистика — просмотр результатов кампании
- Заново начать кампанию — старт кампании
- Завершить кампанию — завершение активности кампании

- Редактировать кампанию
- Удалить кампанию

Для внесения изменений в кампанию следует нажать на иконку *Редактировать кампанию* в меню действий. Откроется форма редактирования кампании, в которой можно внести соответствующие изменения и сохранить их по кнопке *Готово*.

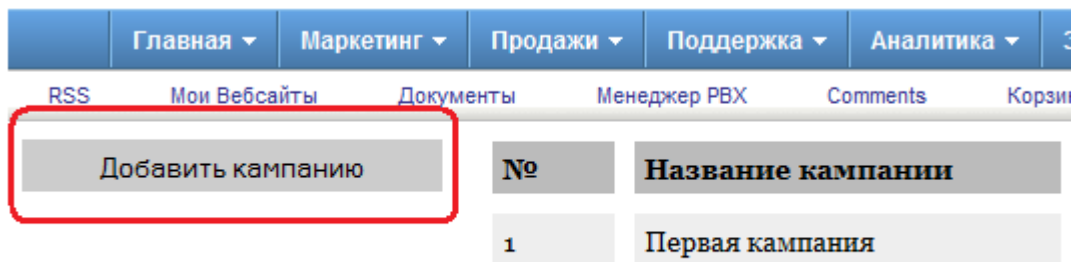


Для удаления кампании необходимо нажать на иконку *Удалить кампанию* в меню действий:

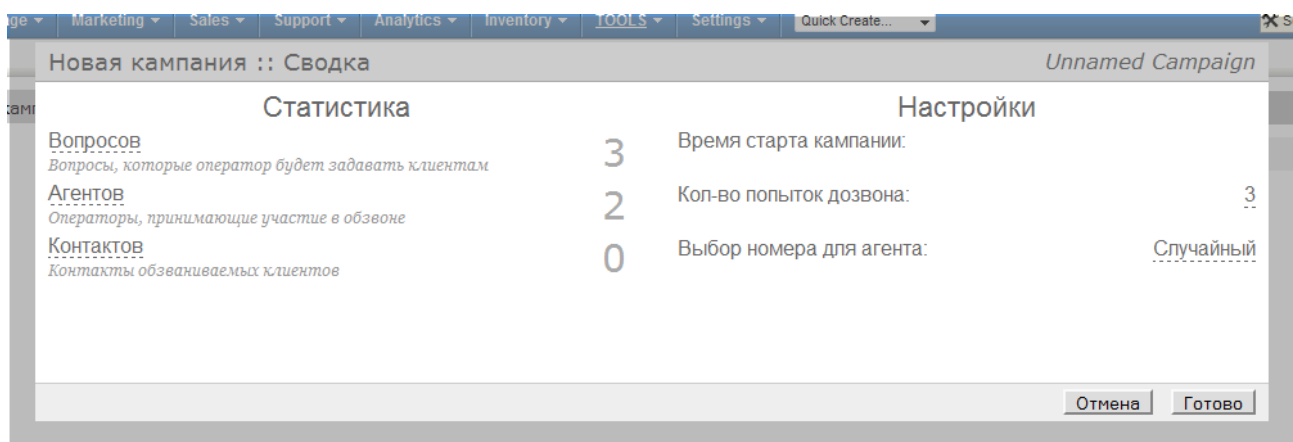


1.2. Создание кампании

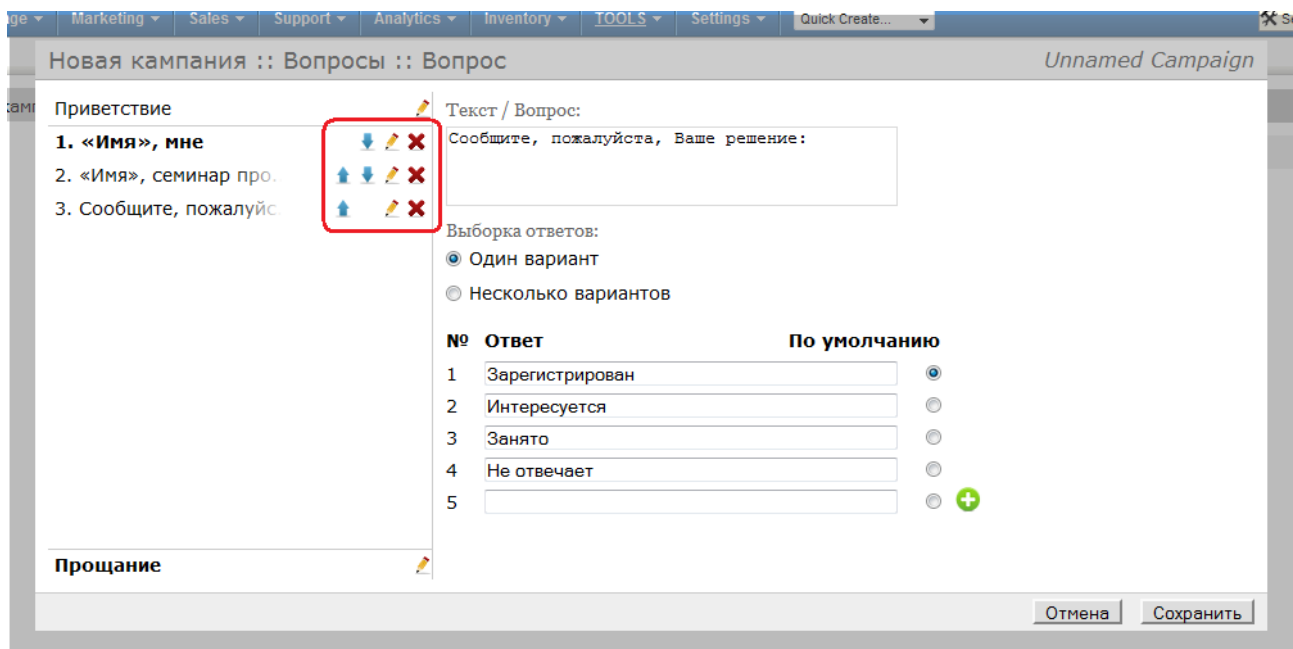
Для создания новой кампании следует нажать кнопку *Добавить кампанию*:



Откроется форма создания кампании, в которой необходимо задать основные параметры кампании:

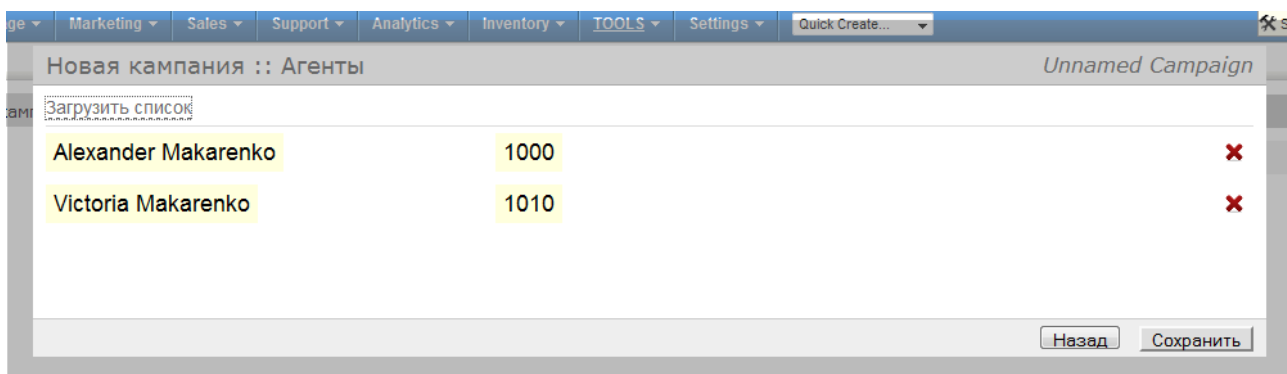


При клике на ссылке *Вопросы* откроется форма редактирования текста телефонного разговора:

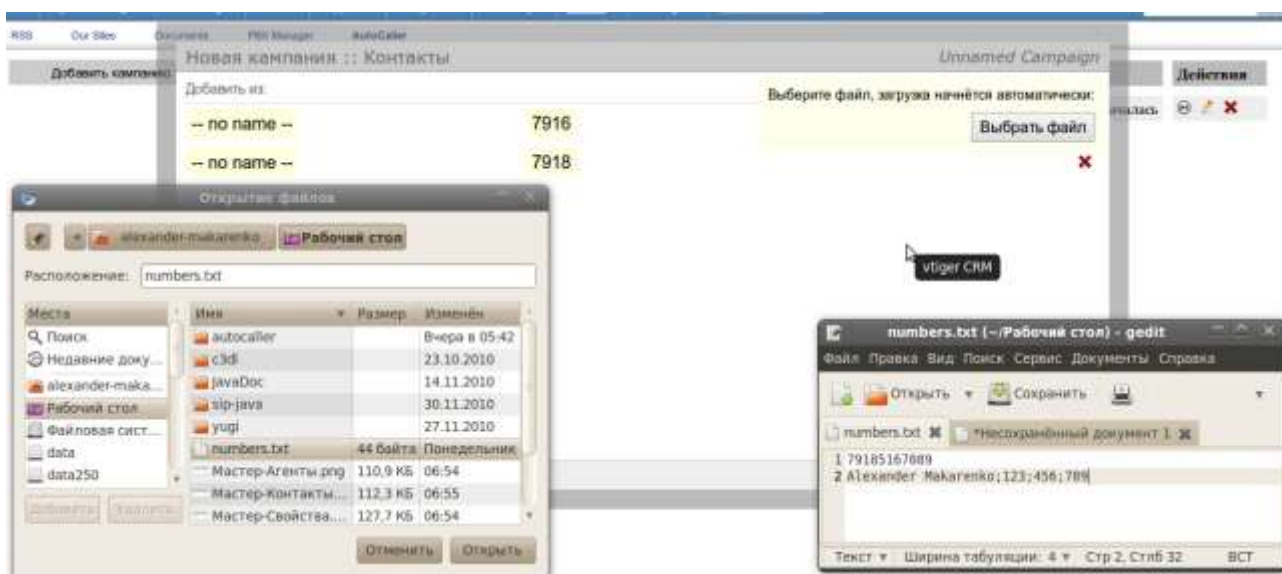


В данной форме можно задать этапы разговора (текст для информирования, вопросы абоненту и варианты ответов).

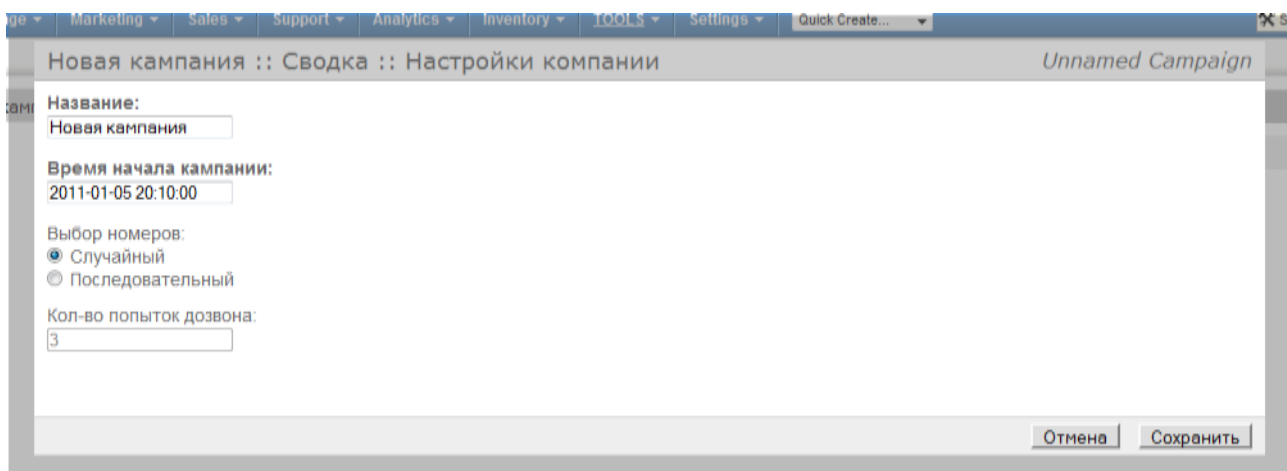
При клике на ссылке *Агенты* откроется форма редактирования списка агентов, участвующих в обзвоне:



При клике на ссылке *Контакты* откроется форма загрузки списка абонентов для обзвона:






В блоке *Настройки* можно задать информацию по кампании — время начала кампании, способ выбора номеров для обзвона, количество попыток дозвона.



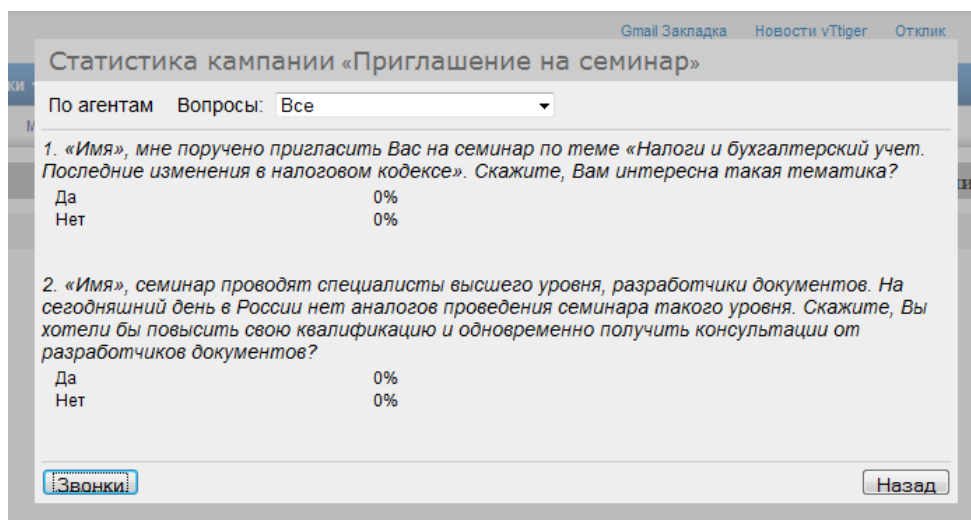
После ввода всех параметров и сохранения кампании она будет запущена автоматически. Операторам, участвующим в кампании, за 5 минут до начала выводится сообщение с целью подтвердить участие в кампании.

1.3. Отчетность

Отчетная информация по кампании открывается по кнопке *Статистика* в *Меню действий*:

Дата/время завершения	Статус	Действия
2011-01-10 20:10:13	Завершена	  

При этом действии появляется форма статистики, в которой приведена отчетная информация по кампании — список вопросов кампании и результаты ответов:



Статистика кампании «Приглашение на семинар»

По агентам Вопросы: Все

1. «Имя», мне поручено пригласить Вас на семинар по теме «Налоги и бухгалтерский учет. Последние изменения в налоговом кодексе». Скажите, Вам интересна такая тематика?

Да	0%
Нет	0%

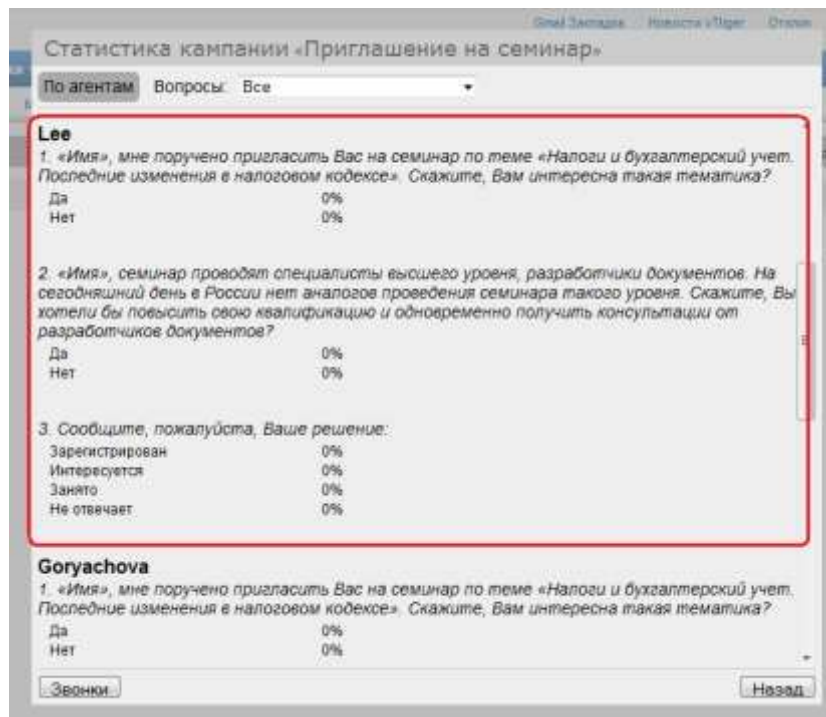
2. «Имя», семинар проводят специалисты высшего уровня, разработчики документов. На сегодняшний день в России нет аналогов проведения семинара такого уровня. Скажите, Вы хотели бы повысить свою квалификацию и одновременно получить консультации от разработчиков документов?

Да	0%
Нет	0%

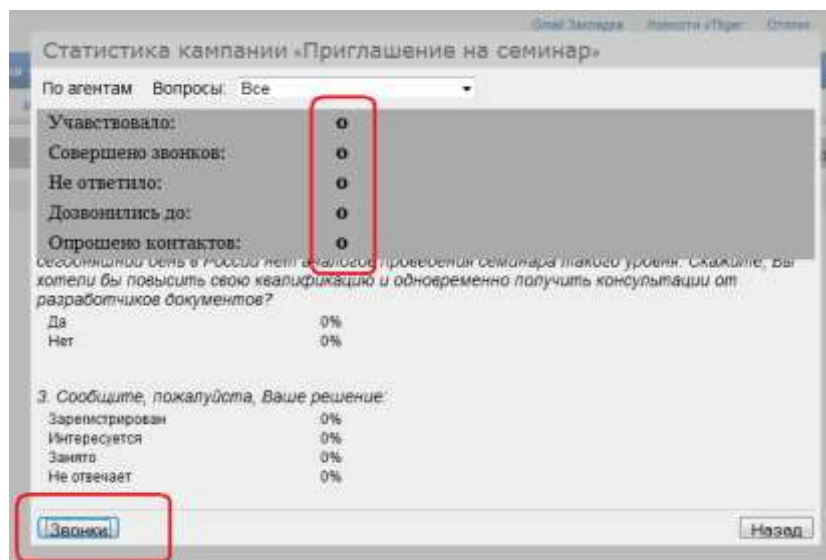
[Звонки](#) [Назад](#)

Отдельно можно посмотреть результаты по каждому этапу разговора (список *Вопросы*).

Статистику результатов обзвона по каждому оператору можно получить с помощью кнопки *По агентам*:



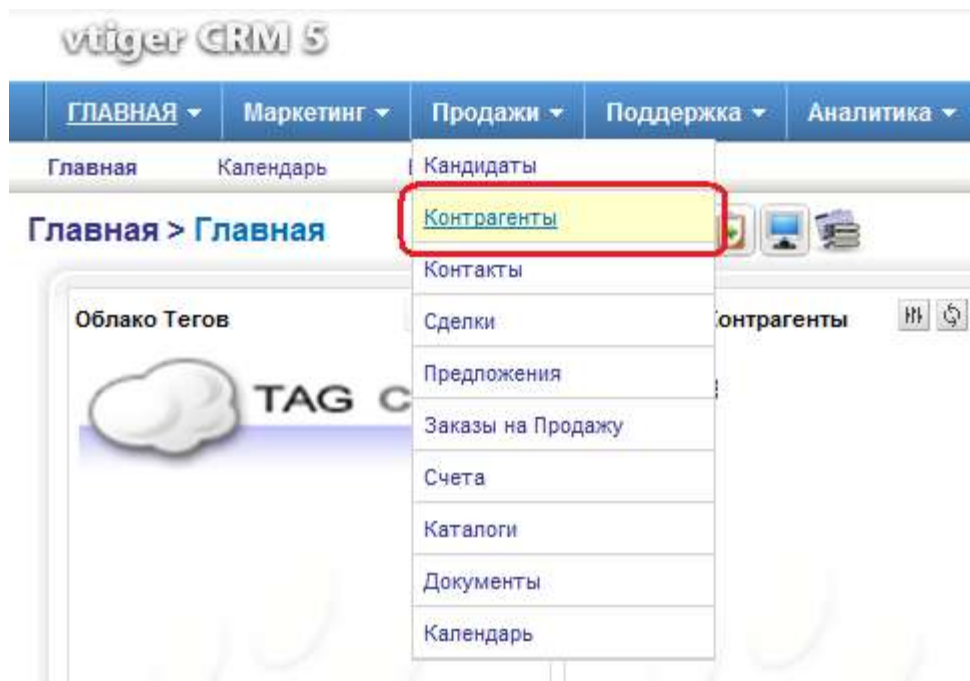
Статистику совершенных звонков в рамках кампании можно посмотреть с помощью кнопки *Звонки*:



2. Инструкция пользователю

2.1. Контрагенты

Для просмотра списка организаций необходимо открыть раздел *Контрагенты* в меню *Продажи* / *Контрагенты*.



В разделе *Контрагенты* организации представлены в виде таблицы, в которой столбец *Состояние* отображает информацию о текущем статусе данной организации:

Удалить Массовое Изменение Отправить e-mail Экспорт Почты Показано: Записи 1 - 20 из 2003 1 из 101

<input type="checkbox"/>	Контрагент №	Контрагент	Состояние	Веб сайт	Тел.
<input type="checkbox"/>	ACC1001	ЭКСА		xxxxxxxxxxxx	9219490307
<input type="checkbox"/>	ACC1002	Банк ВТБ Северо-Запад	Зарегистрирован	zefirova@icbank.ru	329-83-29
<input type="checkbox"/>	ACC1003	Торговый дом Термекс	Не отвечает	www.thermex.ru	3465770 доб.115
<input type="checkbox"/>	ACC1004	Счетовед	Зарегистрирован	www.schetoved.ru	3136683
<input type="checkbox"/>	ACC1005	Завод "Электрик"		www.zavodelectric.ru	2344045
<input type="checkbox"/>	ACC1006	Искатель	Занято	www.zao-iskatel.ru	4974182
<input type="checkbox"/>	ACC1007	Уддеholm Тулинг СНГ		www.uddeholm.com	8312990202
<input type="checkbox"/>	ACC1008	Севзапэлектросетьстрой		www.szess.ru	
<input type="checkbox"/>	ACC1009	РПК-Высоцк"ЛУКОЙЛ-И"	Перезвонить	www.sklogos.ru	
<input type="checkbox"/>	ACC1010	Аудиторская фирма Ника		www.nika-audit.ru	5745282

Чтобы отсортировать организации по состоянию, следует кликнуть на названии столбца *Состояние*.

Более точную выборку организаций можно получить, воспользовавшись *Поиском* или по ссылке *Расширенный поиск*:

Поиск
Перейти в Простой Поиск

Соответствует всем условиям Соответствует одному из условий

Состояние

Дополнительная Меньше Поиск

Удалить Массовое Изменение Отправить e-mail Экспорт Почты Показано: Записи 1 - 2 из 2 1 из 1 Фильтры: По-умолч

Контрагент №	Контрагент	Состояние	Веб сайт	Тел.	Ответственный
ACC1002	Банк ВТБ Северо-Запад	Зарегистрирован	zefirova@icbank.ru	329-83-29	admin
ACC1004	Счетовед	Зарегистрирован	www/schetoved.ru	3136683	admin

Удалить Массовое Изменение Отправить e-mail Экспорт Почты Показано: Записи 1 - 2 из 2 1 из 1 Фильтры: По-умолч

При нажатии на ссылку с названием организации открывается карточка контрагента. Текущий статус контрагента отображается в поле *Состояние*.

Контрагенты Информация [Дополнительная Информация](#)

Информация о Контрагенте

Контрагент	Банк ВТБ Северо-Запад	Контрагент №
Состояние	Зарегистрирован Изменить	Тел.
Веб сайт	zefirova@icbank.ru	Входит в группу
Факс	2712000	Кол-во сотрудников
Доп.тел.		Доп.Email
Адрес Email	shaninasv@vtb-sz.ru	Отрасль
Форма собственности	ОАО	Тип

При наведении на поле *Состояние* появляется ссылка *Изменить*, которая дает возможность сменить текущий статус контрагента:

Информация о Контрагенте

Контрагент	Банк ВТБ Северо-Запад
Состояние	Интересуется <input type="text" value="Сохранить"/> или <input type="text" value="Отменить"/>
Веб сайт	zefirova@icbank.ru
Факс	2712000
Доп.тел.	
Адрес Email	shaninasv@vtb-sz.ru

2.2. События

В разделе *Действия* на вкладке *Дополнительная информация* можно просмотреть список событий, относящихся к данному контрагенту. Событиями могут выступать звонки, встречи и другие мероприятия.

Контрагент №		ACC1002
Тел.		329-83-29
Входит в группу		
Кол-во сотрудников		
Доп. Email		olgar@icbank.ru
Отрасль		банк
Тип		
Не отправлять эл. почту		нет
Ответственный		admin
Изменено		2011-01-04 21:34:23
Создано		2010-11-15 13:51:56

ФИО		Шанина Светлана Вадимовна
-----	--	---------------------------

Раздел *Действия* представляет собой таблицу, в котором перечислены все события, связанные с контрагентом.

Закрытие	Тип	Тема	Относится к	Дата Начала	Start Time	Дата Завершения	End Time	Тип Повторения	Ответственный	Контакт	Действие
----------	-----	------	-------------	-------------	------------	-----------------	----------	----------------	---------------	---------	----------

События могут быть добавлены вручную либо автоматически. При автоматическом обзвоне таблица заполняется по результатам ввода данных в форму обзвона.

При нажатии на ссылке с названием события открывается страница описания события. Добавить новое событие можно по кнопке *Добавить событие*.

Событие начинается в
 10 30 PM
 2011-01-04

Событие заканчивается в
 10 35 PM
 2011-01-04

Заметки Пользователя
 Результат события: **Интересуется**

Пригласить | Напоминание | Повторить | Относится к

- Чтобы пригласить, выберите пользователей со списка "Доступные Пользователи" и нажмите кнопку "Добавить".
- Чтобы закрыть доступ, выберите пользователей со списка "Выбраны" и нажмите кнопку "Удалить".

Доступны		Выбраны
insei1	Добавить >>	
insei2		
insei3	<< Удалить	

Выбранные пользователи

Сохранить | Отменить

Состояние контрагента по итогам звонка заносится в поле *Результат события*.

Если контрагенту необходимо перезвонить через определенный промежуток времени, можно задать повтор события на вкладке *Повторить*:

Пригласить | Напоминание | **Повторить** | Относится к

Повторить Включить Повторение
 Повторять каждые 2 дней Пока

Сохранить | Отменить

Запланировать напоминание о событии можно, задав время на вкладке *Напоминание*:

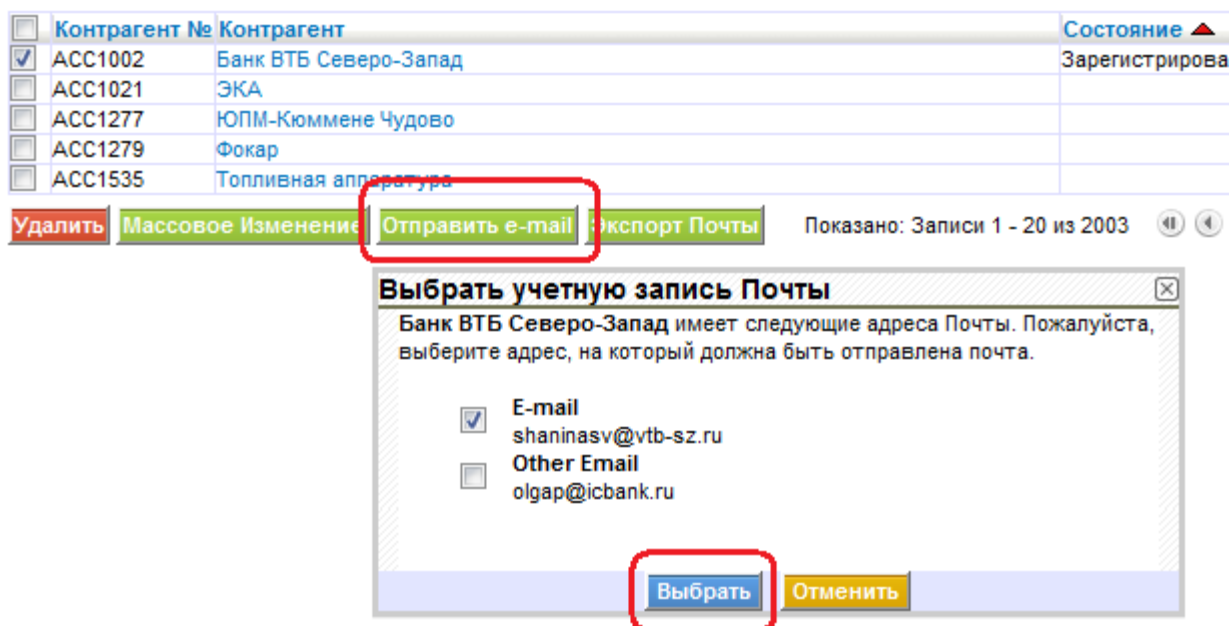
Пригласить | **Напоминание** | Повторить | Относится к

Отправить Напоминание Да Нет
 Напомнить в: 0 дней 0 часов 10 минут до события

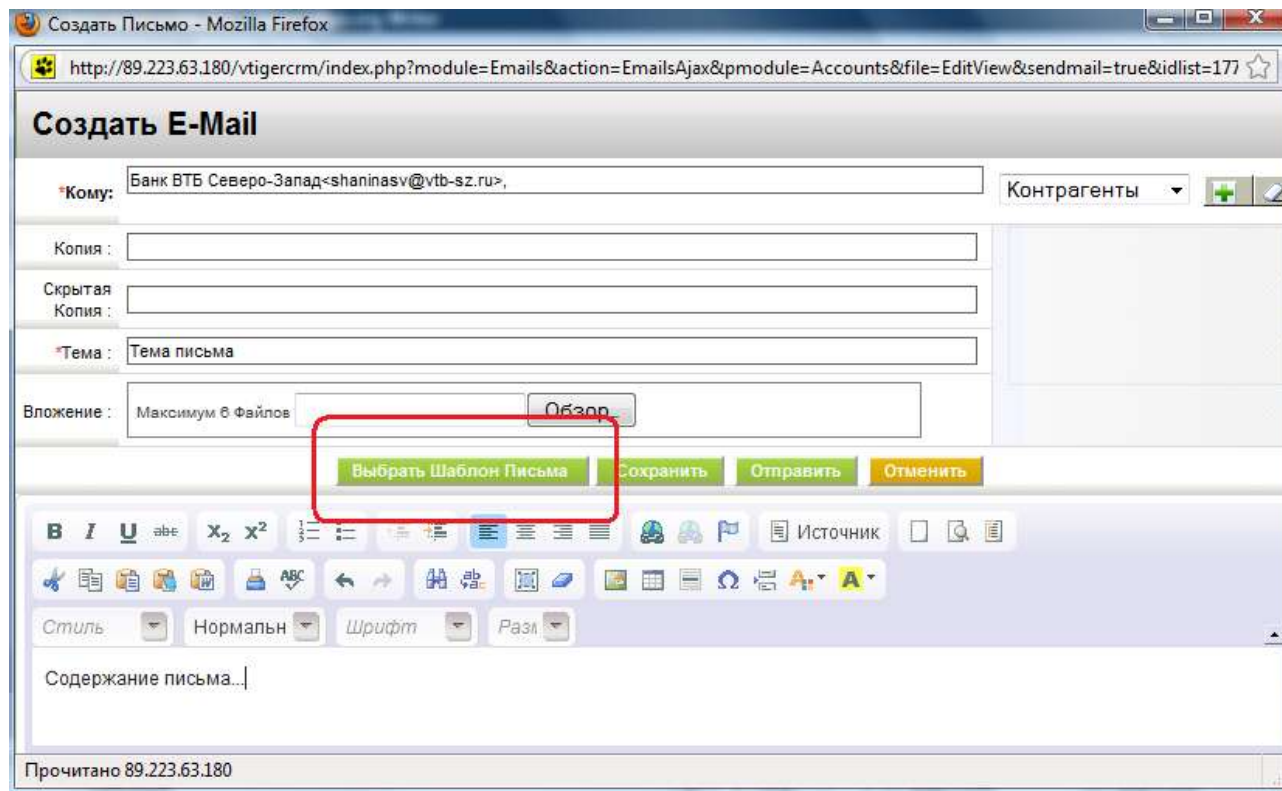
Сохранить | Отменить

2.3. E-mail

Для отправки e-mail контрагенту следует выделить одну или несколько строк в таблице *Контрагенты* и нажать кнопку *Отправить e-mail*:



В появившемся окне необходимо выбрать e-mail получателя и нажать кнопку *Выбрать*. Откроется форма подготовки письма, в которой можно ввести текст письма и затем отправить его получателю.

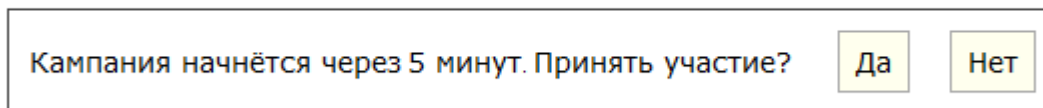


Для ускорения оформления письма можно воспользоваться тем или иным шаблоном по кнопке *Выбрать шаблон письма*.

2.4. Автообзвон

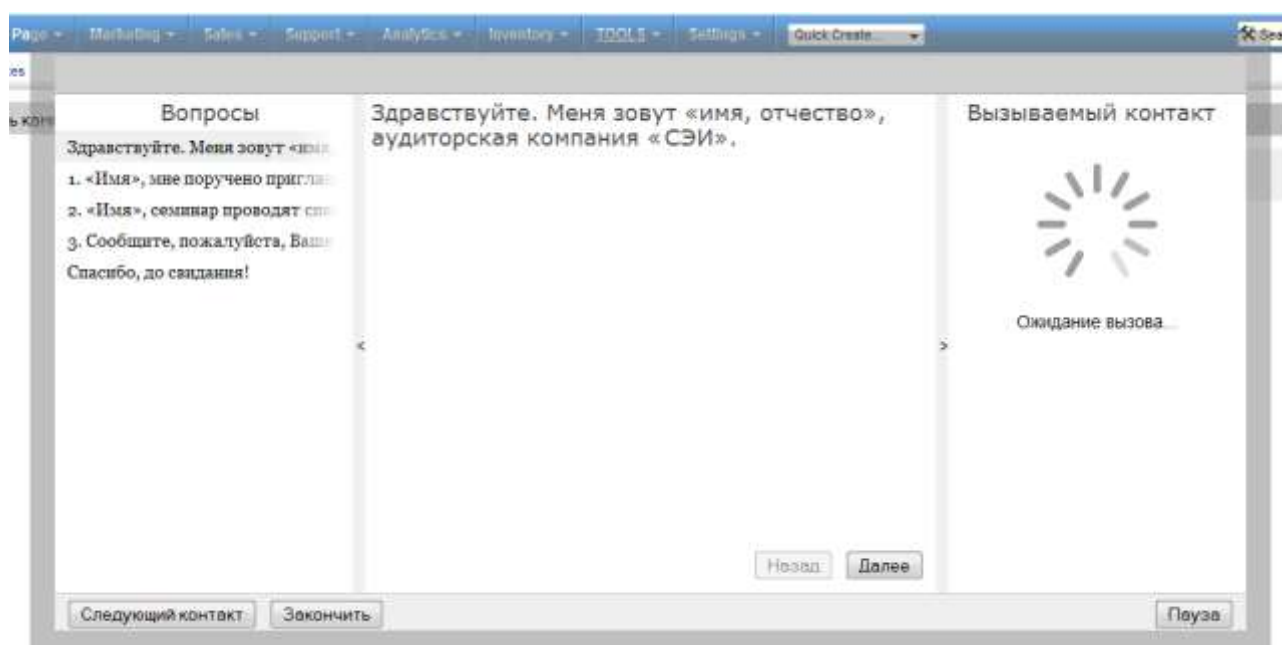
Исходящая кампания, сформированная администратором, начинается автоматически по наступлению определенного времени.

За 5 минут до начала кампании оператору выводится сообщение о приближении времени запуска кампании:



Чтобы принять участие в кампании, следует нажать кнопку *Да*. Для отмены участия в кампании нажмите кнопку *Нет*.

В начале кампании открывается форма автообзвона:

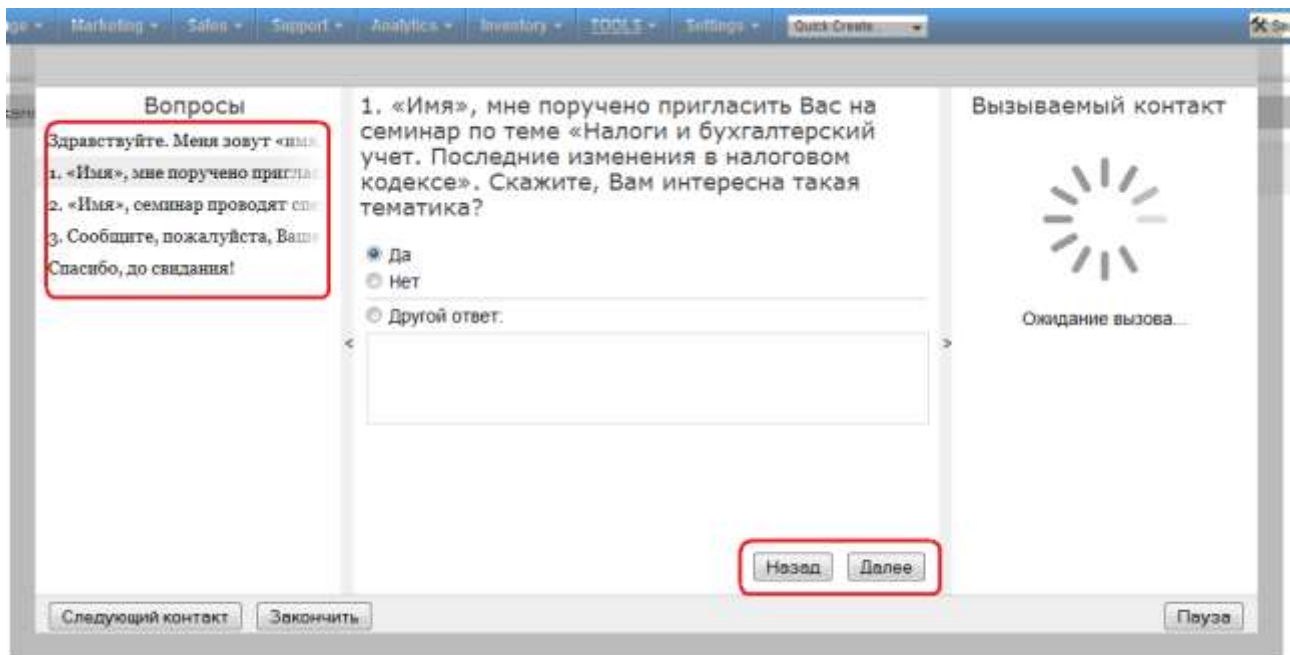


В *левой части* формы автообзвона представлен алгоритм звонка абоненту — последовательность этапов телефонного разговора.

В *средней части* формы отображается содержимое текущего этапа разговора (текст для информирования, вопросы абоненту и варианты ответов):

Перемещаться между этапами можно с помощью кнопок *Далее* и *Назад*, а также по клику на наименовании этапа в левой части формы.

В *правой части* формы содержится информация о вызываемом абоненте. По ссылке *Создать контакт* можно открыть форму создания нового контактного лица.



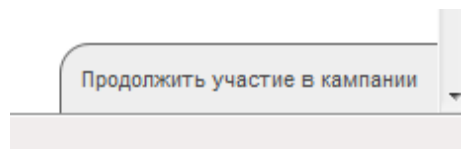
Принцип работы автообзвона:

Программа автоматически дозванивается на заданные администратором номера телефонов, оператору нет необходимости самостоятельно совершать вызовы. В ходе телефонного разговора оператор проходит по заданным этапам, делая пометки в средней части формы. По окончании разговора с абонентом все записи сохраняются, а форма автообзвона начинает совершение звонка следующему контакту. И так далее.

Кампания продолжается до окончания списка абонентов, указанных в кампании (то есть до тех пор, пока не закончится обзвон всех контактов). После этого форма обзвона автоматически закрывается. Кроме того, администратор может досрочно завершить кампанию.

Оператор может редактировать только текущий разговор с абонентом. Вернуться к редактированию предыдущего разговора нельзя.

Чтобы сделать временный перерыв в кампании, нажмите кнопку *Пауза*. Форма обзвона будет свернута в правый нижний угол страницы. Для возврата к кампании необходимо кликнуть на кнопке *Продолжить участие в кампании*.



Для досрочного завершения своего участия в кампании следует нажать кнопку *Закончить*.