Инструкция по работе с анкетой Naumen

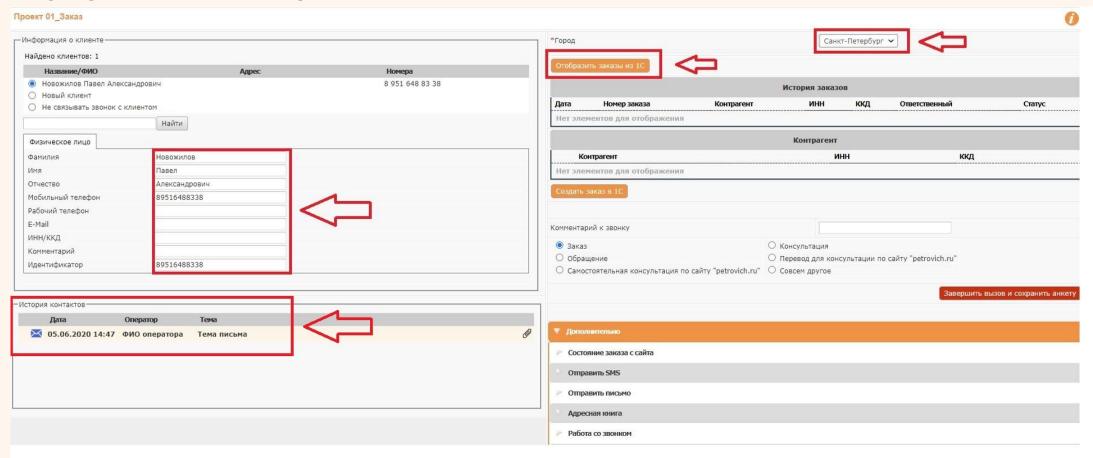
Сложно представить ежедневную работу нашего Call-центра без программы Naumen SoftPhone. Она позволяет организовать «единое окно» для приема обращений клиентов. Что это значит? Клиент может обратиться к нам любым удобным для него способом: через звонок в КЦ, направить письмо, отправить сообщение через внешний сайт, а также через мессенджеры (Telegram, Viber) и соц.сети (VK, Facebook). При этом вся история обращений и заказов сохраняется в Naumen, что позволяет корректно выстраивать диалог с клиентом.

Для Вашего удобства создана инструкция, которая содержит пояснения и рекомендации по работе с анкетой Naumen.



При входящем звонке от клиента в программе Naumen открывается анкета, в которой отображаются:

- Город, по которому звонит клиент
- Контактные данные клиента, если он обращается в компанию не в первый раз
- Виджет «История заказов»
- История обращений клиента в компанию по различным каналам: звонки, почта, смс, чаты.





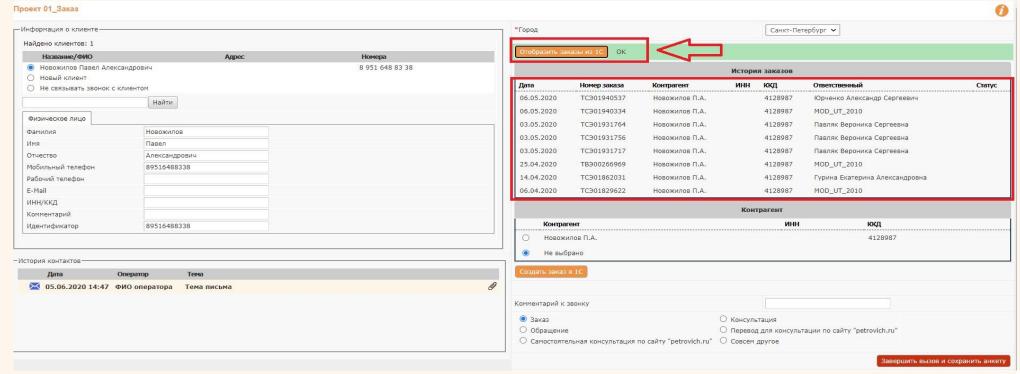
Что такое виджет «история заказов»?

С помощью этого виджета вы можете посмотреть информацию ранее оформленных заказов клиента.

В информации будет отображаться:

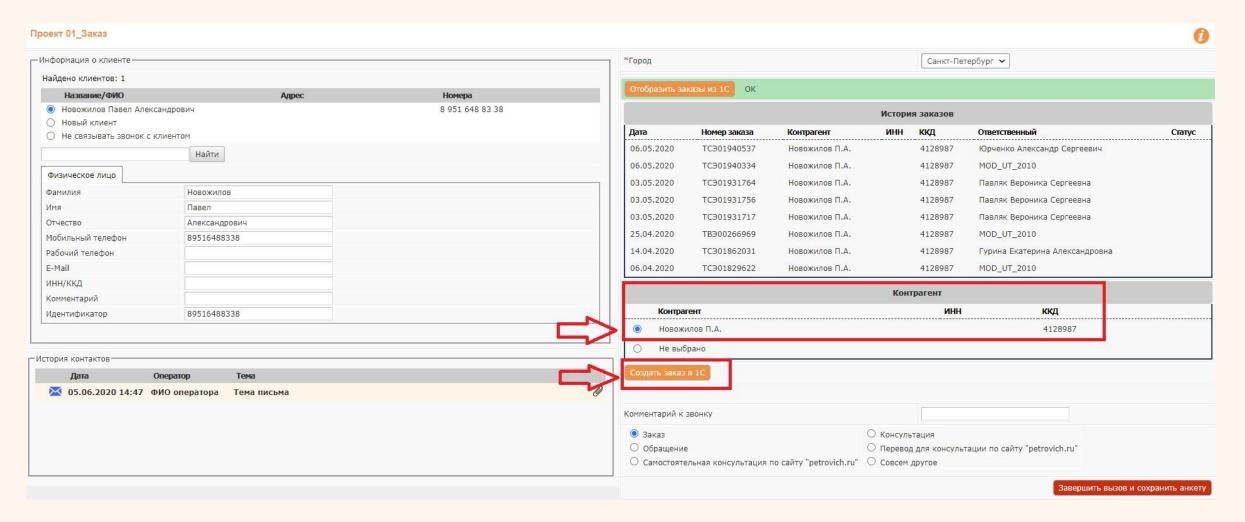
- Дата заказа
- Номер заказа
- Контрагент
- ИНН
- ККД
- Ответственный (кто оформил заказ)
- Статус заказа

Виджет находится в верхней правой части анкеты:





Чтобы оформить заказ на карту клиента, в разделе «контрагент» устанавливаем отметку напротив его фамилии с номером карты, далее нажимаем на кнопку «создать заказ». Переходим в программу 1С для дальнейшего оформления заказа.





Что делать, если прервалась связь в момент разговора с клиентом?

*Для специалистов по продажам:

Если в момент разговора с клиентом прервалась связь, то для корректного перезвона клиенту используем раздел «работа со звонком». Так же есть возможность отложить звонок себе на время, в которое клиент попросил перезвонить. Для этого в поле «время» устанавливаем нужное значение и нажимаем на кнопку «отложить себе на время». Звонок будет сформирован на указанные дату и время в анкете.

— Информация о клиенте ——			*Город	Санкт-Петербург 🕶
Найдено клиентов: 1				
Название/ФИО	Адрес	Номера	Отобразить заказы из 1С	
 Новожилов Павел Алекс Новый клиент Не связывать звонок с к 		8 951 648 83 38	Дата Номер заказа Контрагент	История заказов ИНН ККД Ответственный Статус
	Найти		Нет элементов для отображения	
Физическое лицо				Контрагент
Фамилия	Новожилов		Контрагент	инн ккд
Имя	Павел		Нет элементов для отображения	
Отчество	Александрович		Создать заказ в 1С	
Мобильный телефон Рабочий телефон	89516488338		Cospino sinas o re	
E-Mail			Комментарий к звонку	
инн/ккд			Заказ	О Консультация
Комментарий Идентификатор	89516488338		О Обращение	○ Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru"
идентификатор	09310400330		Cамостоятельная консультация по сайту "petrovich.	ru" О Совсем другое
— DE DE 2020	ператор Тема 10 оператора Тема письма		Дополнительно До	
14.47			Состояние заказа с сайта	
			Отправить SMS	
			Отправить письмо	
			Адресная книга	
			У Работа со звонком	
			Отложить вызов	
			На время 14:27 На дату 20.06.2020	Перезвонить
			Время отложенного звонка	
			Телефон клиента	



Что делать, если прервалась связь в момент разговора с клиентом?

*Для специалистов по продажам:

Так же есть возможность отложить звонок себе на время, в которое клиент попросил перезвонить. Для этого в поле «время» устанавливаем нужное значение и нажимаем на кнопку «отложить себе на время». Звонок будет сформирован на указанные дату и время в анкете. Важно оставить в поле «комментарий» номер заказа (если он уже создан).

—Информация о клиенте —			*Город	*Город Санкт-Петербург ∨				
Найдено клиентов: 1								
Название/ФИО	Адрес	Номера	Отобразит	ь заказы из 1С				
Новожилов Павел Але	ександрович	8 951 648 83 38			ν	Істория заказов		
О Новый клиент			Дата	Номер заказа	Контрагент	инн ккд	Ответственный	Статус
О Не связывать звонок				ентов для отображен		ин куд	Obciciocinibii	Citalyc
	Найти		THE SHEPTE	ентов для отооражет	пил			
Физическое лицо						Контрагент		
Фамилия	Новожилов		Конт	трагент		ИНН	ккд	
Имя	Павел		Нет элеме	ентов для отображен	ния			
Отчество	Александрович							
Мобильный телефон	89516488338		Создать за	ikas B 1C				
Рабочий телефон								
E-Mail			Комментари	й к звонку		TB900454614		$\langle \neg$
инн/ккд			Заказ			О Консультация		
Комментарий			О Обраще	ение			тации по сайту "petrovich.	ru"
Идентификатор	89516488338				ия по сайту "petrovich.ru'			
- 120							Завершить вызо	в и сохранить анкету
-История контактов	-							
	Оператор Тема		▼ Дополн	errom-ero				
05.06.2020 14:47	РИО оператора Тема письма		Д Ополн	MONIMO				
			Р Состоян	ние заказа с сайта				
			Отправ	ить SMS				
			№ Оπірав	ить письмо				
			Адресн	ая книга				
			√ Работа	со звонком				
			— Отложит	Th Bhi30B				
			200		20.06.2020	Перезвонить		
			Rnews OTTO	женного звонка				
			Телефон кл			89516488338		
				себе на время				7
			100					



Что делать, если прервалась связь в момент разговора с клиентом?

*Для специалистов по обработке заказов с сайта:

Если в момент разговора с клиентом прервалась связь, то для корректного перезвона клиенту используем раздел «адресная книга».

В поле «номер» вводим номер телефона контрагента, выбираем значение «вызов», далее нажимаем кнопку «позвонить».

\${callcase-comment} \${callcase-stringValue1}			Город Телефон клиента
Комментарий			
Комментарий к звонку			Позвонись
Открыть заказ в 1С			Передать номер Отобразить заказы из 1С
— Информация о клиенте —		7	Передать номер Отобразить заказы из 1С
Найдено клиентов: 1			История заказов
Название/ФИО	Адрес	Номера	Дата Номер заказа Контрагент ИНН ККД Ответственный Статус
 Новожилов Павел А Новый клиент Не связывать звоно 		8 951 648 83 38	Нет элементов для отображения
О не связывать звоно	Найти		Категория обращения
	Пакін		 © 01 Опт ○ 02 Юр. Лицо ○ 03 Физ. Лицо ○ 04 Тестовый заказ
Физическое лицо Фамилия	Новожилов		Завершить вызов и сохранить анкету
Фанилия Имя	Павел		
Отчество	Александрович		▼ Дополнительно
Мобильный телефон	89516488338		* Aprillmine into
Рабочий телефон			Отправить SMS
E-Mail			Отправить письмо
ИНН/ККД Комментарий			Адресная книга
Идентификатор	89516488338		
			Перенаправить вызов
			Телефонный справочник
			Фильтр Справочник проектов Поиск Найти
			Телефонный справочник
			Полное имя Внутренний телефон
			Общая линия <u>64 34</u> Помощь ДО 44 55
			FFAVIC 44 11
			цуд <u>48.88</u>
			Телефон. Оплата 44 01
			Номер 89516488338 Вызов 🗸
			Позвонить Завершить вызов

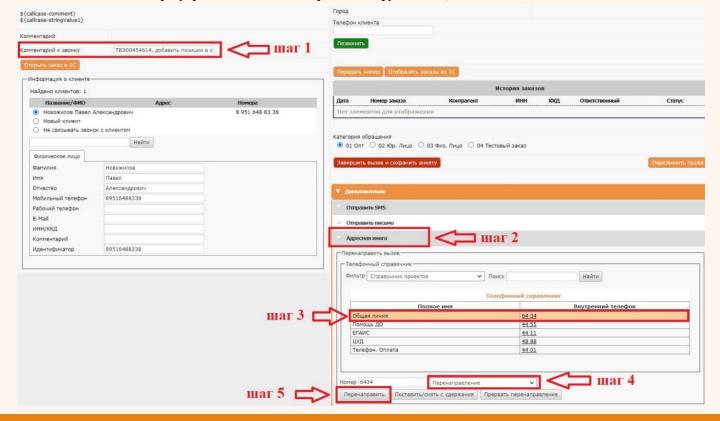


Перевод звонков через адресную книгу в анкете Naumen

Переводы и завершения звонков клиентов должны производиться только через анкету Naumen SoftPhone. В случае некорректных действий, например, завершение или перевод звонка через интерфейс SopfPhone (кнопки на панелях) могут возникнуть проблемы в работе и статистике. Действия, которые необходимо выполнить:

- 1. Указать в поле комментарий необходимую информацию:
 - номер заказа
 - что необходимо сделать с заказом (подобрать материал, оформить возврат и пр.)
 - обязательно указать, что заказ не подтвержден клиентом (не проведён)
- 2. Открыть «адресную книгу».
- 3. Выбрать нужный проект из списка (кликнуть два раза на «внутренний телефон»), либо вручную вписать номер проекта в поле «телефон».
- 4. Выбрать тип перенаправить», «перенаправить», «перенаправить с консультацией», «перенаправить с конференцией»). В данном случае выбираем «перенаправить».
- 5. И перенаправить звонок через кнопку «перенаправить».

Важно! Не забываем предупредить клиента о переводе на другого специалиста.





Перевод звонков через адресную книгу в анкете Naumen

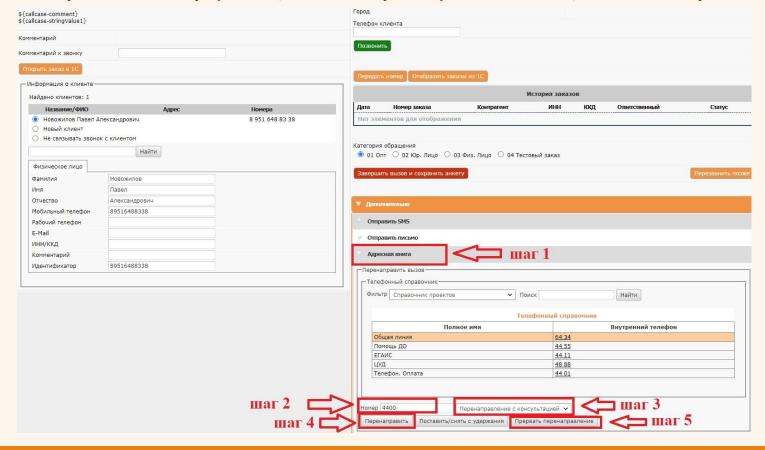
В момент разговора с клиентом доступен звонок другому специалисту для уточнения вопроса клиента. Например, доступен звонок специалисту по ассортименту или на линию помощи без прерывания диалога с клиентом.

Действия, которые необходимо выполнить:

- 1. Открыть «адресную книгу».
- 2. Выбрать нужный проект из списка (кликнуть два раза на «внутренний телефон»), либо вручную вписать номер проекта в поле «телефон».
- 3. Выбрать тип перенаправления «перенаправить с консультацией»
- 4. Нажать кнопку «перенаправить».
- 5. После получения консультации от специалиста нажать на кнопку «прервать перенаправление», вы вернетесь к клиенту и озвучите ответ на его вопрос.

Важно! Не забываем предупредить клиента о времени ожидания на линии.

* Не переводим клиента напрямую на специалистов по ассортименту или на линию помощи. Взаимодействие происходит только с оператором Call-центра.





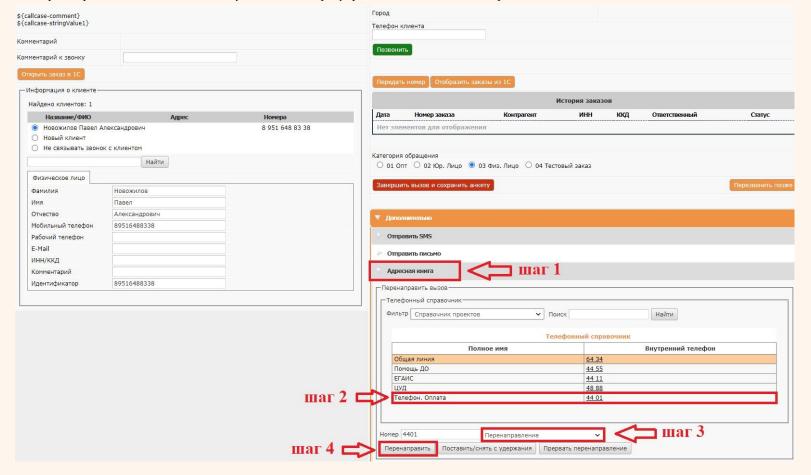
Перевод звонков через адресную книгу в анкете Naumen

Если клиент выбрал оплату заказа по телефону с помощью банковской карты, перевод осуществляется так же через адресную книгу. Действия, которые необходимо выполнить:

- 1. Открыть «адресную книгу».
- 2. Выбрать нужный проект из списка (кликнуть два раза на «внутренний телефон»), либо вручную вписать номер проекта в поле «телефон».
- 3. Выбрать тип перенаправления «перенаправить»
- 4. Нажать кнопку «перенаправить».

Звонок клиента поступает на биллинговую систему Юнителлер, на которой, следуя подсказкам робота, он оплачивает заказ банковской картой.

* Перед переводом клиента на оплату необходимо предупредить его о том, что карта должна быть платежной системы VISA или MasterCard.

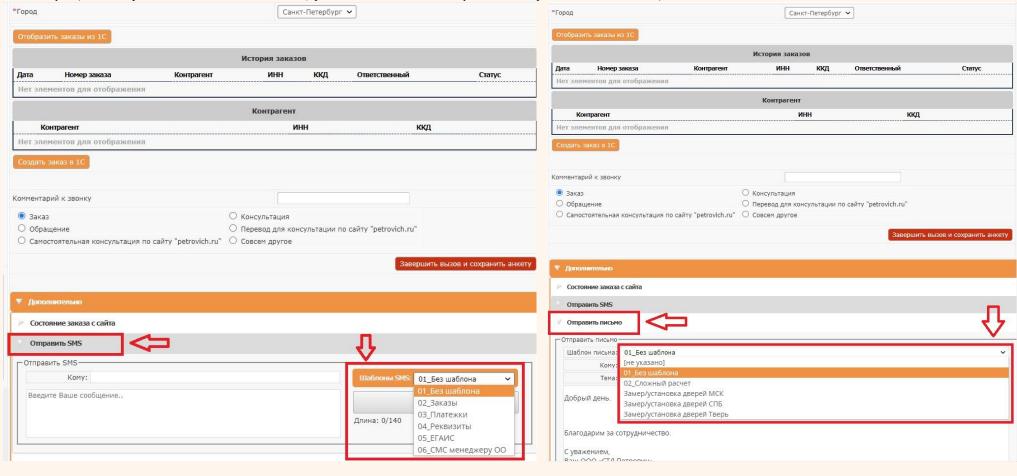




Как отправить клиенту sms или письмо через анкету в Naumen

Через анкету Naumen доступна отправка писем и sms клиенту в неограниченном количестве. Действия, которые необходимо выполнить:

- 1. Открыть «адресную книгу».
- 2. Выбрать нужный раздел из списка
- 3. Заполнить текстом сообщение (при отправке sms номер телефона клиента вводим через 8 без пробелов)
- 4. Нажать кнопку «перенаправить».
- 5. Для удобства работы в разделы добавлены шаблоны sms и писем.
 - * Функция sms ограничена количеством знаков (при необходимости клиенту можно направить несколько sms)





Как правильно заполнить анкету Naumen после завершения разговора с клиентом

Если у клиента создана анкета, то в поле «Информация о клиенте» отобразится вся имеющаяся информация о нём и образуется временная связь между оператором и клиентом на время работы с анкетой. Связь удаляется при правильном завершении анкеты. В этом случае будет работать «Досыл каналов» и клиент сможет отправить нам сообщение из любого канала (Телеграм, ВК, Чат, Почта). Если у клиента еще не создана анкета, то «Досыл каналов» не будет работать. В данном случае необходимо заполнить раздел «информация о клиенте» корректными данными:

- Указать ФИО клиента (если известно только имя, то в строке «Фамилия» поставить прочерк)
- Записать телефон клиента без пробелов и тире
- Добавить почту (если она указана в заказе)
- ККД или ИНН
- В комментарии указать дополнительную информацию, если такая имеется, например, «Обращаться по имени-отчеству» и пр.

Помните, правильно заполненная анкета упростит поиск заказа, сократит время его обработки и повысит лояльность клиента!

