

# 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.

Проект 01\_Заказ ?

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Номера
<input checked="" type="radio"/> Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Физическое лицо

Фамилия	Новожилов
Имя	Павел
Отчество	Александрович
Мобильный телефон	89516488338
Рабочий телефон	
E-Mail	
ИНН/ККД	
Комментарий	
Идентификатор	89516488338

История заказов

\*Город: Санкт-Петербург

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
Нет элементов для отображения						

Контрагент

Контрагент	ИНН	ККД
Нет элементов для отображения		

Комментарий к звонку

Заказ  Консультация  
 Обращение  Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru"  
 Самостоятельная консультация по сайту "petrovich.ru"  Совсем другое

Дополнительно

- ▶ Состояние заказа с сайта
- ▶ Отправить SMS
- ▶ Отправить письмо
- ▶ Адресная книга
- ▶ Работа со звонком

История контактов

Дата	Оператор	Тема
05.06.2020 14:47	ФИО оператора	Тема письма

## 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:

Проект 01\_Заказ

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Номера
<input checked="" type="radio"/> Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Физическое лицо

Фамилия	Новожилов
Имя	Павел
Отчество	Александрович
Мобильный телефон	89516488338
Рабочий телефон	
E-Mail	
ИНН/ККД	
Комментарий	
Идентификатор	89516488338

История контактов

Дата	Оператор	Тема
05.06.2020 14:47	ФИО оператора	Тема письма

\*Город: Санкт-Петербург

История заказов

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
06.05.2020	ТСЭ01940537	Новожилов П.А.	4128987		Юрченко Александр Сергеевич	
06.05.2020	ТСЭ01940334	Новожилов П.А.	4128987		MOD_UT_2010	
03.05.2020	ТСЭ01931764	Новожилов П.А.	4128987		Павляк Вероника Сергеевна	
03.05.2020	ТСЭ01931756	Новожилов П.А.	4128987		Павляк Вероника Сергеевна	
03.05.2020	ТСЭ01931717	Новожилов П.А.	4128987		Павляк Вероника Сергеевна	
25.04.2020	ТВЭ00266969	Новожилов П.А.	4128987		MOD_UT_2010	
14.04.2020	ТСЭ01862031	Новожилов П.А.	4128987		Гурина Екатерина Александровна	
06.04.2020	ТСЭ01829622	Новожилов П.А.	4128987		MOD_UT_2010	

Контрагент

Контрагент	ИНН	ККД
<input type="radio"/> Новожилов П.А.		4128987
<input checked="" type="radio"/> Не выбрано		

Комментарий к звонку

Заказ  Консультация  Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru"  Самостоятельная консультация по сайту "petrovich.ru"  Совсем другое

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.

Проект 01\_Заказ

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Номера
<input checked="" type="radio"/> Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Физическое лицо

Фамилия	Новожилов
Имя	Павел
Отчество	Александрович
Мобильный телефон	89516488338
Рабочий телефон	
Е-Mail	
ИНН/ККД	
Комментарий	
Идентификатор	89516488338

История контактов

Дата	Оператор	Тема
05.06.2020 14:47	ФИО оператора	Тема письма

\*Город: Санкт-Петербург

История заказов

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
06.05.2020	ТСЭ01940537	Новожилов П.А.		4128987	Юрченко Александр Сергеевич	
06.05.2020	ТСЭ01940334	Новожилов П.А.		4128987	MOD_UT_2010	
03.05.2020	ТСЭ01931764	Новожилов П.А.		4128987	Павляк Вероника Сергеевна	
03.05.2020	ТСЭ01931756	Новожилов П.А.		4128987	Павляк Вероника Сергеевна	
03.05.2020	ТСЭ01931717	Новожилов П.А.		4128987	Павляк Вероника Сергеевна	
25.04.2020	ТВЭ00266969	Новожилов П.А.		4128987	MOD_UT_2010	
14.04.2020	ТСЭ01862031	Новожилов П.А.		4128987	Гурина Екатерина Александровна	
06.04.2020	ТСЭ01829622	Новожилов П.А.		4128987	MOD_UT_2010	

Контрагент

Контрагент	ИНН	ККД
<input checked="" type="radio"/> Новожилов П.А.		4128987
<input type="radio"/> Не выбрано		

Комментарий к звонку

Заказ  Консультация  
 Обращение  Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru"  
 Самостоятельная консультация по сайту "petrovich.ru"  Совсем другое

## 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

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Номера
<input checked="" type="radio"/> Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Физическое лицо

Фамилия	Новожилов
Имя	Павел
Отчество	Александрович
Мобильный телефон	89516488338
Рабочий телефон	
E-Mail	
ИНН/ККД	
Комментарий	
Идентификатор	89516488338

Город: Санкт-Петербург

История заказов

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
Нет элементов для отображения						

Контрагент

Контрагент	ИНН	ККД
Нет элементов для отображения		

Комментарий к звонку:

Заказ  Консультация  
 Обращение  Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru"  
 Самостоятельная консультация по сайту "petrovich.ru"  Совсем другое

Дополнительно

- Состояние заказа с сайта
- Отправить SMS
- Отправить письмо
- Адресная книга
- Работа со звонком** ←

Отложить вызов

На время:  На дату:   ←

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

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Номера
<input checked="" type="radio"/> Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Физическое лицо

Фамилия	Новожилов
Имя	Павел
Отчество	Александрович
Мобильный телефон	89516488338
Рабочий телефон	
E-Mail	
ИНН/ККД	
Комментарий	
Идентификатор	89516488338

\*Город

История заказов

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
Нет элементов для отображения						

Контрагент

Контрагент	ИНН	ККД
Нет элементов для отображения		

Комментарий к звонку

Заказ  Консультация  
 Обращение  Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru"  
 Самостоятельная консультация по сайту "petrovich.ru"  Совсем другое

Дополнительно

- Состояние заказа с сайта
- Отправить SMS
- Отправить письмо
- Адресная книга
- Работа со звонком

Отложить вызов

На время  На дату

Время отложенного звонка

Телефон клиента

## 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».

Город  
Телефон клиента  
~~Позвонить~~

Открыть заказ в 1С

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Номера
Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38

Новожилов Павел Александрович  
 Новый клиент  
 Не связывать звонок с клиентом

Найти

Физическое лицо

Фамилия	Новожилов
Имя	Павел
Отчество	Александрович
Мобильный телефон	89516488338
Рабочий телефон	
E-Mail	
ИНН/ККД	
Комментарий	
Идентификатор	89516488338

Передать номер    Отобразить заказы из 1С

История заказов

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
Нет элементов для отображения						

Категория обращения  
 01 Опт    02 Юр. Лицо    03 Физ. Лицо    04 Тестовый заказ

Завершить вызов и сохранить анкету    Перезвонить позже

Дополнительно

Отправить SMS

Отправить письмо

**Адресная книга** ←

Перенаправить вызов

Телефонный справочник

Фильтр: Справочник проектов    Поиск:    Найти

Телефонный справочник	
Полное имя	Внутренний телефон
Общая линия	64 34
Помощь ДО	44 55
ЕГАИС	44 11
ЦУД	48 88
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 SoftPhone (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 проведен)
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 перенаправления («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.**

The screenshot shows the Naumen SoftPhone interface with several steps highlighted for transferring a call:

- Шаг 1:** The comment field is highlighted with a red box and an arrow. The text inside is: "Комментарий к звонку ТВЭ00454614, добавить позиции в з".
- Шаг 2:** The "Адресная книга" (Address book) button is highlighted with a red box and an arrow.
- Шаг 3:** The "Общая линия" (General line) entry in the phone book table is highlighted with a red box and an arrow.
- Шаг 4:** The "Перенаправление" (Transfer) dropdown menu is highlighted with a red box and an arrow.
- Шаг 5:** The "Перенаправить" (Transfer) button is highlighted with a red box and an arrow.

The interface also displays client information, order history, and various action buttons like "Позвонить", "Передать номер", and "Отправить SMS".

Название/ФИО	Адрес	Номера
Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
Новый клиент		
Не связывать звонок с клиентом		

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
Нет элементов для отображения						

Полное имя	Внутренний телефон
Общая линия	64.34
Помощь ДО	44.55
ЕГАИС	44.11
ЦУД	48.88
Телефон. Оплата	44.01



## 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.**

Скриншот интерфейса анкеты Naumen с пошаговыми инструкциями:

Шаг 1: Нажать на кнопку «Адресная книга» в разделе «Дополнительно».

Шаг 2: В поле «Номер» ввести «4400».

Шаг 3: В выпадающем списке выбрать «Перенаправление с консультацией».

Шаг 4: Нажать на кнопку «Перенаправить».

Шаг 5: Нажать на кнопку «Прервать перенаправление».

## 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.

Скриншот интерфейса анкеты Naumen с выделенными шагами:

Шаг 1: Нажать на «Адресная книга» в меню «Дополнительно».

Шаг 2: Выбрать проект «Телефон. Оплата» в «Телефонном справочнике».

Шаг 3: Выбрать тип перенаправления «Перенаправление» в выпадающем списке.

Шаг 4: Нажать на кнопку «Перенаправить».

Название/ФИО	Адрес	Номера
Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
Новый клиент		
Не связывать звонок с клиентом		

Дата	Номер заказа	Контрагент	ИНН	ККД	Ответственный	Статус
Нет элементов для отображения						

Категория обращения
<input type="radio"/> 01 Опт
<input type="radio"/> 02 Юр. Лицо
<input checked="" type="radio"/> 03 Физ. Лицо
<input type="radio"/> 04 Тестовый заказ

Полное имя	Внутренний телефон
Общая линия	54 34
Помощь ДО	44 55
ЕГАИС	44 11
ЦУД	48 88
Телефон. Оплата	44 01

## 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)

The image shows two screenshots of the Naumen interface. The left screenshot shows the 'Отправить SMS' section, and the right screenshot shows the 'Отправить письмо' section. Red boxes and arrows highlight the 'Отправить SMS' button and the 'Шаблоны SMS' dropdown menu, and the 'Отправить письмо' button and the 'Шаблоны письма' dropdown menu.

**Left Screenshot: 'Отправить SMS' section**

- City: Санкт-Петербург
- Buttons: **Отобразить заказы из 1С**, **Создать заказ в 1С**
- Section: **История заказов** (Table with columns: Дата, Номер заказа, Контрагент, ИНН, ККД, Ответственный, Статус. Content: Нет элементов для отображения)
- Section: **Контрагент** (Table with columns: Контрагент, ИНН, ККД. Content: Нет элементов для отображения)
- Section: **Комментарий к звонку** (Form with radio buttons:  Заказ,  Обращение,  Самостоятельная консультация по сайту "petrovich.ru",  Консультация,  Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru",  Совсем другое)
- Button: **Завершить вызов и сохранить анкету**
- Section: **Дополнительно** (Collapsible menu with items: **Состояние заказа с сайта**, **Отправить SMS** (highlighted with a red box and arrow), **Отправить письмо**)
- Form: **Отправить SMS** (Fields: Кому: [input], Введите Ваше сообщение.. [text area], Length: 0/140)
- Dropdown: **Шаблоны SMS:** (List: 01\_Без шаблона (highlighted with a red box and arrow), 02\_Заказы, 03\_Платежки, 04\_Реквизиты, 05\_ЕГАИС, 06\_СМС менеджеру ОО)

**Right Screenshot: 'Отправить письмо' section**

- City: Санкт-Петербург
- Buttons: **Отобразить заказы из 1С**, **Создать заказ в 1С**
- Section: **История заказов** (Table with columns: Дата, Номер заказа, Контрагент, ИНН, ККД, Ответственный, Статус. Content: Нет элементов для отображения)
- Section: **Контрагент** (Table with columns: Контрагент, ИНН, ККД. Content: Нет элементов для отображения)
- Section: **Комментарий к звонку** (Form with radio buttons:  Заказ,  Обращение,  Самостоятельная консультация по сайту "petrovich.ru",  Консультация,  Перевод для консультации по сайту "petrovich.ru",  Совсем другое)
- Button: **Завершить вызов и сохранить анкету**
- Section: **Дополнительно** (Collapsible menu with items: **Состояние заказа с сайта**, **Отправить SMS**, **Отправить письмо** (highlighted with a red box and arrow))
- Form: **Отправить письмо** (Fields: Шаблон письма: [dropdown: 01\_Без шаблона (highlighted with a red box and arrow)], Кому: [не указано], Тема: [01\_Без шаблона], Text: Добрый день. Замер/установка дверей МСК. Замер/установка дверей СПб. Замер/установка дверей Тверь. Благодарим за сотрудничество. С уважением, [input])

## 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 (Telegram, VK, 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!**

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Номера
<input checked="" type="radio"/> Новожилов Павел Александрович		8 951 648 83 38
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Физическое лицо

Фамилия	Новожилов
Имя	Павел
Отчество	Александрович
Мобильный телефон	89516488338
Рабочий телефон	
E-Mail	
ИНН/ККД	
Комментарий	
Идентификатор	89516488338