



 **СОВКОМБАНК**

**Инструкция по работе в
программе **ЗИНГАЯ****

3. Инструкция по работе в системе Voximplant (Воксимплант)



Для входа в систему дозвона до клиентов (Воксимплант) необходимо перейти по ссылке <https://sovkom.voxccc.com/operator>

3. Проверка работы оборудования. Необходимо нажать

4. На данной странице оператор может протестировать оборудование. Нажимаем кнопку «Провести тест» - будет совершен echo-звонок, когда пользователь будет слышать сам себя.

Также протестировать одну из схем опросов доступных в системе нажав кнопку «Тест»



Установление статуса Да/Нет

Тестирование схемы опросов "ВКЦ"

Данные клиента	
Номер отклика	TEST001
ФИО клиента	Петров Петр Петрович
Телефон клиента	79991234567

Анкетирование	Установить перевод
Разговор с клиентом состоялся?	
<input type="radio"/> Да (думает, отказался, консультация, не беспокоить, не целевой)	
<input type="radio"/> Нет(звонок сорвался, перезвон сегодня, перезвон на завтра)	
<input type="radio"/> Согласился(согласие в СРМ)	
<input type="radio"/> Согласился(Назначение на МПП)	
<input type="button" value="Далее"/>	

Данные клиента	
Номер отклика	TEST001
ФИО клиента	Петров Петр Петрович
Телефон клиента	79991234567

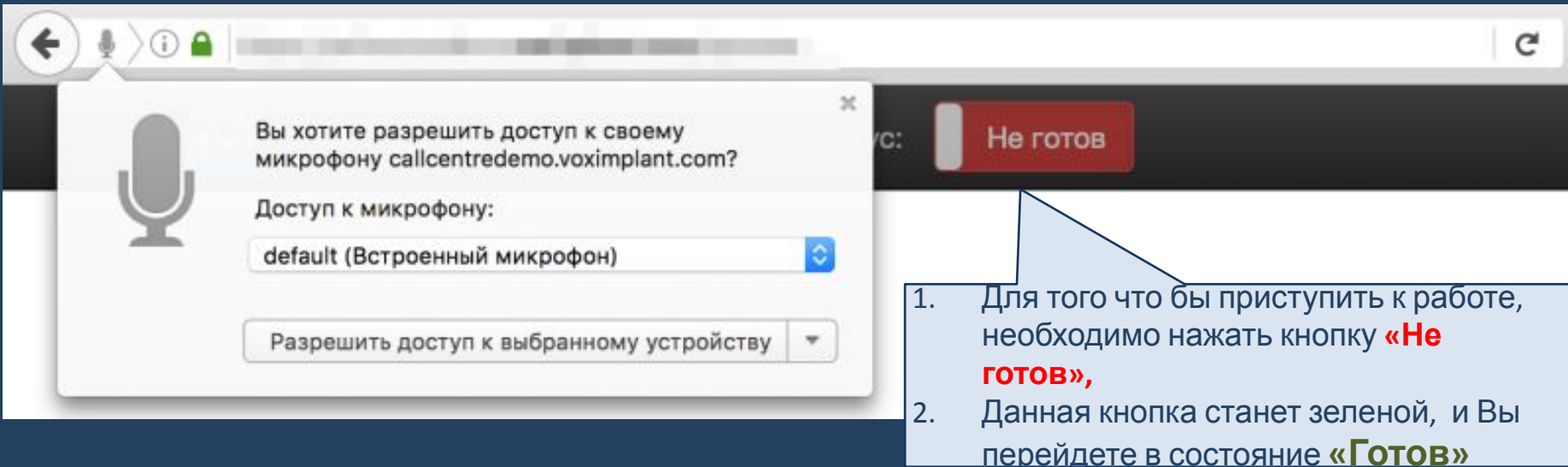
Завершение заявки	
Статус звонка	Да
Заявка успешно обработана. Данные будут обновлены по завершению.	
<input type="button" value="✓ Завершить обработку заявки"/>	

Тестирование прошло успешно.
Нажимаем кнопку «**Завершить
обработку заявки**»

5. Далее переходим в «Рабочее место»



!!! При первом заходе на страницу "Рабочее место" браузер сделает запрос на разрешение доступа к микрофону, его необходимо подтвердить

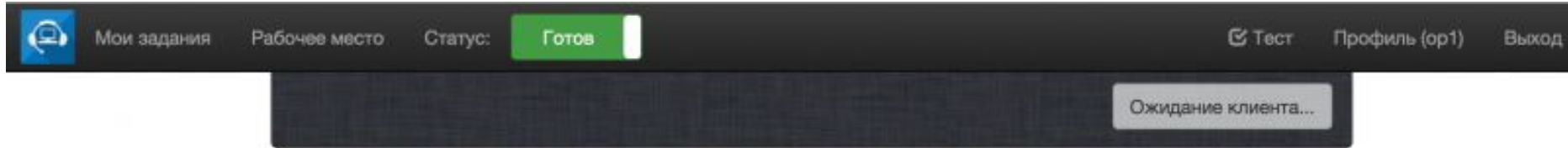




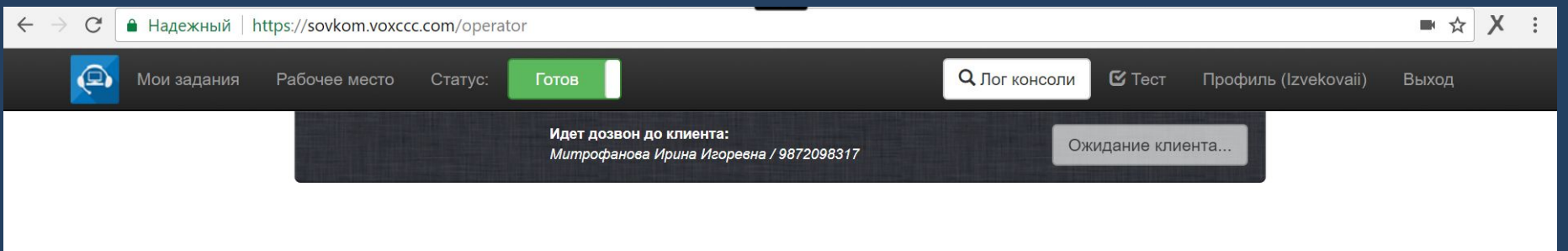
Готовность принимать

ЗВОНОК

6. После чего кнопка переключение в статус "**Готов**" станет активной. Далее система начнет звонить клиентам. Если подходящих заданий в данный момент времени нет, то система сообщит оператору об этом и переключит его в статус "**Не готов**".



7. Далее, если система пытается дозвониться до клиента, то выводится ФИО клиента и номер его телефона, на время, пока производится дозвон до него. Если дозвон не удался, система сама скинет этот номер и будет пробовать дозвониться до следующего клиента.





Выбор результата звонка

8. После того, как происходит соединение клиента и оператора, всплывают полные данные по клиенту

The screenshot shows a web interface for an operator. At the top, there's a navigation bar with 'Мои задания', 'Рабочее место', 'Статус: Готов', 'Лог консоли', 'Тест', 'Профиль (Izvekovaii)', and 'Выход'. Below this, there's a 'Завершить звонок' button. The main content area is divided into two sections: 'Данные клиента' and 'Анкетирование'. The 'Данные клиента' section contains the following information:

Номер отклика	1111
ФИО клиента	Митрофанова Ирина Игоревна
Телефон клиента	9872098317
название кампании	ВКЦ
дата рождения	04-07-92 00:00
Регион	Костромская область
Тип заявки	Все

The 'Анкетирование' section has a 'Установить перезвон' button and a question: 'Разговор с клиентом состоялся?'. Below the question are four radio button options:

- Да (думает, отказался, консультация, не беспокоить, не целевой)
- Нет(звонок сорвался, перезвон сегодня, перезвон на завтра)
- Согласился(согласие в CRM)
- Согласился(Назначение на МПП)

At the bottom of the survey form is a 'Далее' button.

9. После этого оператор копирует номер телефона клиента, открывает карточку в CRM и разговаривает согласно инструкции. Если клиент просит перезвонить: нажимаем «устанавливаем перезвон», выбираем дату и время звонка.

Результат – необходимо еще раз связаться с клиентом:

- Звонок сорвался
- Перезвонить в тот же день

Результат не требует дополнительной связи с клиентом:

- Отказался
- Не беспокоить
- Нецелевой
- Консультация
- Думает
- Перезвонить (на след день и позднее)

Результат – ставится только при договоренности о встрече:

- Доставка ФК/Самовывоз

Результат – ставится только при доставки карты МПП:

- Доставка МПП

This is an annotated version of the survey form screenshot. It features several colored callout boxes with arrows pointing to specific radio button options:

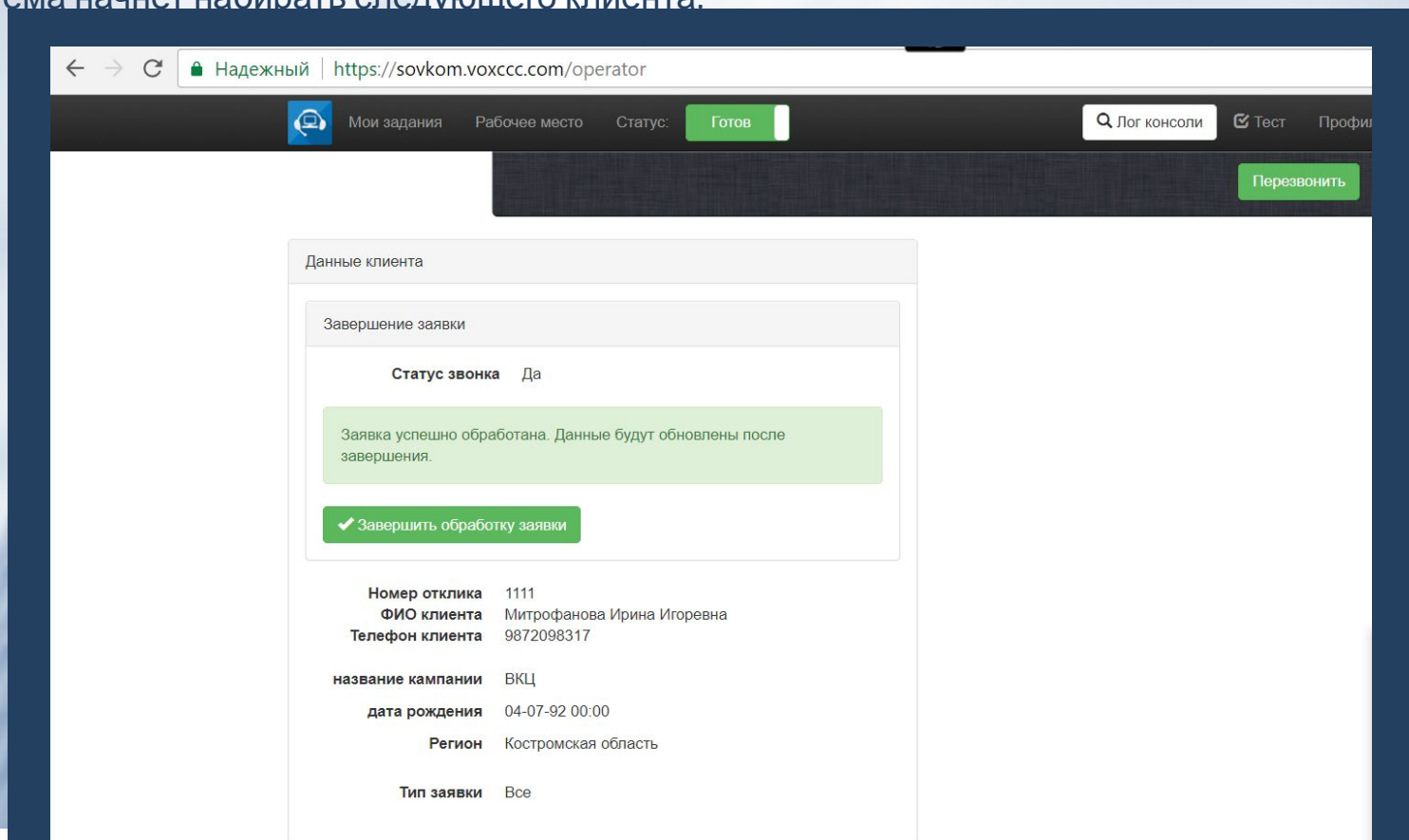
- An orange box points to the 'Да (думает, отказался, консультация, не беспокоить, не целевой)' option.
- A green box points to the 'Нет(звонок сорвался, перезвон сегодня, перезвон на завтра)' option.
- A blue box points to the 'Согласился(согласие в CRM)' option.
- A red box points to the 'Согласился(Назначение на МПП)' option.

The rest of the interface, including the navigation bar and 'Завершить звонок' button, is visible in the background.



10. Если **контакт с клиентом состоялся**, проставляем результат в CRM, после возвращаемся в «Воксимплант»:

1. Проставляем результат «Да» => Далее => Завершить обработку заявки.
2. Если **контакт не состоялся**, проставляем результат «Нет» => Далее => Установка даты и времени перезвона => Завершить обработку заявки.
3. Система начнет набирать следующего клиента.



!!! 11. Если необходимо выйти из системы, во время разговора необходимо перевести/изменить статус на **«Не готов»** и нажать выйти. Пока система находится в режиме «Готовности», будет происходить дозвон до клиентов.

5. Обратная



связь.

Вся необходимая информация для сотрудников с подробным описанием находится на корпоративном портале

<https://portal.sovcombank.ru/communities/category/26>

При возникновении сложных ситуаций Вам всегда сможет ответить на вопросы Азаркова Наталья Викторовна AzarkovaNV@sovcombank.ru



**Спасибо за
внимание !**