

Техническая часть работы операторов Колл -центра «Tele-Contact»



Online Retail
Call center

Sales

Какие проекты есть в нашей компании?



Доставка

Россия



490 рублей



По документу



30 дней ожидания

Армения



3800 драм



8-12 дней



14 дней ожидания

Ограничения по сумме:

Россия: **13000** на все товары

20000 на телефоны

Армения: **96000** драм



CRM система

**CRM- база данных, в которой хранится
вся информация
crm.7282crmka.ru**

CRMKA.pro

Логин

Пароль

Отправить

Главная панель 2

Новый заказ

СПРАВОЧНИКИ

Отчеты

Отчет по продажам

Отчёт. ЗП Колцентра

Расширенное

ПОДСИСТЕМЫ



Создать фильтр



Выберите сохраненный фильтр



Ключ	ID	Время доставки	Статусы 1	Время доставки ПО	Время доставки С	Очередь	Время звонка	Гео
366efdfabb	36973		не заказывал					Армения
995dc73ada	37905		подтвержден					Армения
12ad97526e	11382 2		передумал					Казахста н
ead492e438	11451 8		подтвержден					Казахста н
2afe94d242	11564 8		клиент утверждает что уже подтвердил заказ в другом интернет магазине.					Казахста н
9d727d9fb4	11001 0		не заказывал					Казахста н
f71bda6516	12095 0		подтвержден					Армения
202f8d422d	12051 3		подтвержден					Армения

Просмотр
статистики

«глаз» для открытия
карточки заказа

Как посмотреть свою статистику в CRM

The screenshot shows a CRM filter interface with the following elements:

- В разрезе:** A dropdown menu with 'Операторов' selected. This section is highlighted with a red box.
- Тип обращения:** A button labeled 'Загружен по API' with a close icon.
- Типы доставки:** A button labeled 'Выбрать...'. Below it, **По какой дате:** is a dropdown menu with 'По дате отдела продаж' selected. This section is highlighted with a red box.
- Проекты:** A button labeled 'Выбрать...'. Below it, **В диапазоне:** is a date range selector with '01.09.2019' and '15.09.2019' selected, each with a calendar icon. This section is highlighted with a red box.
- Категории КЦ проектов:** A button labeled 'Выбрать...'. Below it, **Топ по трафику:** is a dropdown menu with '(Все)' selected.
- Buttons:** A green 'Применить' button and a white 'Очистить' button. A red arrow points to the 'Применить' button.
- Other elements:** A 'Выбрать...' button under 'Отделы' and a calendar icon at the bottom center.

В шапке выбрать нужные фильтры

MicroSip

«Звонилка»

Аккаунт

Название аккаунта

SIP-сервер

SIP-прокси

Имя пользователя*

Домен*

Логин

Пароль

[показать пароль](#)

Ваше имя

Голосовая почта

Префикс набора

Dial Plan

☐ Hide Caller ID

Шифрование медиа

Транспорт

Публичный адрес

Обновление регис... Keep-Alive

☐ Публиковать присутствие

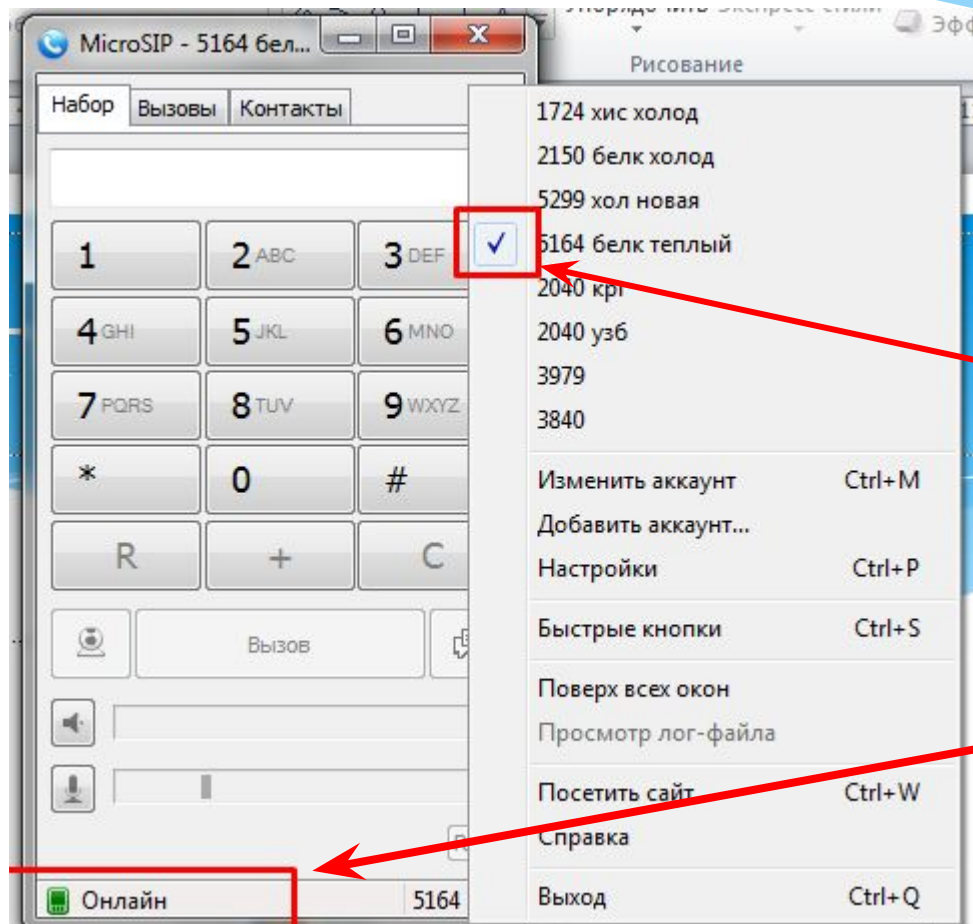
☐ Разрешить перезапись IP

☐ ICE

☐ Отключить таймеры сессии

MicroSip

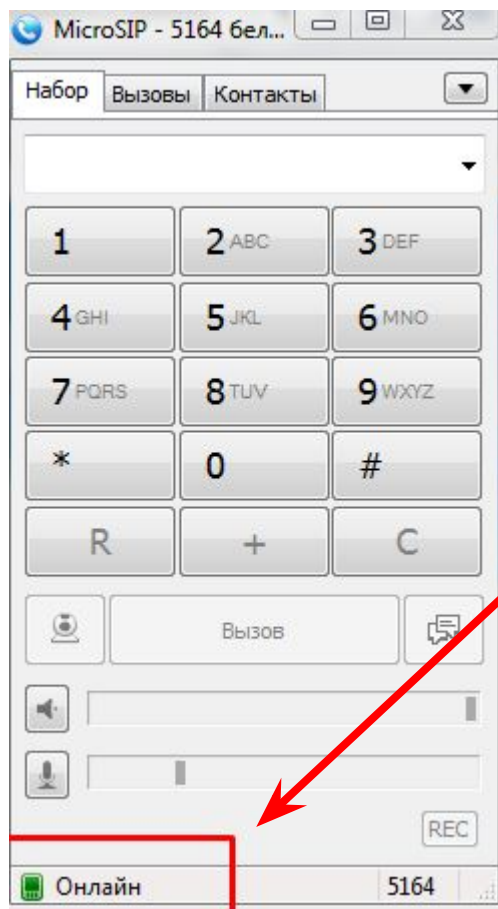
«Звонилка»



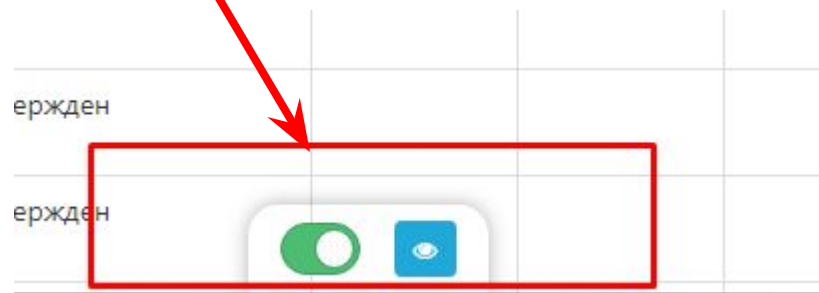
Чтобы
включить/отключить
Сипку ставим/убираем
галочку

Сип находится в
режиме онлайн

Чтобы поступали звонки:



Сип должна быть онлайн,
входящие в СРМ должны
быть включены



ФИО:	<input type="text" value="введите значение"/>	Год рождения:	<input type="text"/>
Телефон:	<input type="text" value="791540????"/>	Доп. телефон:	<input type="text"/>
Россия			
Тип доставки:	Тип доставки	Стоимость доставки:	<input type="text" value="введите значение"/>
	Почта общая		
Комментарий:	<input type="text" value="Комментарии пока отсутствуют"/>		
Откуда Вы о нас узнали?			
На каком типе устройств Вы увидели нашу рекламу?			

Автоподбор адреса			
На карте			
Область:	<input type="text" value="введите значение"/>		
Район:	<input type="text" value="введите значение"/>		
Населенный пункт:	<input type="text" value="введите значение"/>		
Улица:	<input type="text" value="введите значение"/>		
Дом, кв.:	<input type="text" value="Дом"/>	<input type="text" value="Корпус"/>	<input type="text" value="кв."/>
Почтовый индекс:	<input type="text" value="введите значение"/>		
Владелец:	<input type="text" value="Выберите значение"/>		
Дата доставки:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Обязательные поля для заполнения

Как добавлять товары:

Товары в заказе

Реплика Samsung Galaxy S9 черный бриллиант	<input type="checkbox"/> Апсейл 1 <input type="checkbox"/> Апсейл 2	<input type="button" value="Сумма"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
<input type="button" value="-"/> Цена: 7990 Количество: 1	Сумма: 7990		
Реплика Samsung Galaxy S9 ультрафиолетовый	<input checked="" type="checkbox"/> Апсейл 1 <input type="checkbox"/> Апсейл 2	<input type="button" value="Сумма"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
<input type="button" value="-"/> Цена: 5195 Количество: 1	Сумма: 5195		
Реплика Samsung Galaxy S9 титановый	<input checked="" type="checkbox"/> Апсейл 1 <input type="checkbox"/> Апсейл 2	<input type="button" value="Сумма"/>	<input type="button" value="Добавить"/>
<input type="button" value="-"/> Цена: 3995 Количество: 1	Сумма: 3995		

Общая стоимость покупки: **17180** Общая стоимость со скидкой:

Добавлять товар:

Реплика Samsung Galaxy S9
(цвета: титановый, черный бриллиант, ультрафиолетовый)

вам идет с 35% скидкой, а третий с 50% скидкой
сделать приятный подарок кому-то из близких, г
дни рождения. И ваша экономия составит **6790**

7990+5195+3995 = 17180 руб (2г)

- Если в скрипте указана цена для каждого товара, то прописываем цены отдельно
- Товары строго добавляются по одному, ни в коем случае не меняем количество
- Проставляем галочки допродаж согласно скрипту

Липовая допродажа:

1. Проставление лишних галочек
2. Оператор «комплектует» товары без возможности выбора (названа общая сумма, а не цены товаров по отдельности)

Как добавлять комплекты?

Если цена стоит одна за весь комплект.
Ставим цену на первом товаре, остальные
добавляются по 1 р

Аксессуары для моб устройств - пакет минимум за 990 руб: (1р)

1) power bank xiaomi 5000mAh

2) 3 USB шнура

3) Кольцо-держатель IRing silver

4) Закаленное стекло для смартфона

(выбрать модель смартфона)

- Apple iPhone 6
- Apple iPhone 5, 5C, 5S
- Apple iPhone 4, 4S
- samsung galaxy s3
- samsung galaxy s4
- samsung galaxy s5
- samsung galaxy A5

если нет той модели которая у клиента, то добавить 3 универсальные
защитные пленки)

Xiaomi Mi Power Bank 5200 mAh



Цена:

990

Количество:

1

- ☐ Апсейл 1
☐ Апсейл 2



Сумма: 990

USB шнур samsung



Цена:

1

Количество:

1

- ☒ Апсейл 1
☐ Апсейл 2



Сумма: 1

USB шнур samsung



Цена:

1

Количество:

1

- ☐ Апсейл 1
☐ Апсейл 2



Сумма: 1

USB шнур samsung



Цена:

1

Количество:

1

- ☐ Апсейл 1
☐ Апсейл 2



Сумма: 1

Кольцо-держатель IRing silver



Цена:

1

Количество:

1

- ☐ Апсейл 1
☐ Апсейл 2



Сумма: 1

Группы статусов:



Липовый треш- неправильно проставленный статус

Липовый перезвон- Оператор сам уговаривает клиента на перезвон

Подстатусы Отказа

Отказ - не согласен
даже на
минимальный
Апсейл - 472

Если по скрипту продажа
минимум от 2 штук, а
клиент хочет 1

не пред. всех
данных - 160

Если нет 18 лет, если не
говорит ФИО, Адрес

клиент не говорит
не на одном языке
доступном кц - 161

Если заказал ради забавы, пьяный,
неадекватный или не говорит на
русском

не устр. сроки дост.
- 156

Хочет завтра

клиент утверждает
что уже
подтвердил заказ в
другом интернет
магазине. - 332

Если заказал в другом магазине

нашел дешевле -
61

Купил дешевле на
рынке

нет в наличии - 60

У нас нет нужного
размера

консультация - 62

Оставил заявку, чтобы
просто узнать

дорого - 100

Если клиенту дорого

не устр. дост. - 99

Хочет курьера

передумал - 63

Говорит, что передумал

другая причина -
163

Любая другая причина отказа.
Прописываем в комментариях

Подстатусы мусора



купил на другом
нашем сайте - 169

Уже заказал у нас



консультация
после заказа - 184

Уже получил, хочет узнать, как пользоваться



нет доставки в этот
регион - 157

Не доставляем в этот регион



неверное гео - 43

Нет скрипта, хочет доставку в другую страну



не заказывал - 44

Говорит, что не заказывал



дубль - 50



некорректный
номер - 54

Номер набран неверно



брак обмен - 70

По вопросам возврата/ обмена

Дубль

Дубль- повторная заявка, оставленная с одного и того же номера телефона

Главная / Заявки / Редактирование заявки

Карточка лида f5086aeebb 2019-09-11 09:18:05 *Mei*

Проект: Аккумуляторный шуруповерт МАКИТА Цена оффера:

Инфо ▾

Дубли ▾

SMS ▾

Предоплата ▾

Горит красным цветом в левом верхнем углу

Что делать, если горит дубль?

- * Если горит дубль, **сразу подтверждать нельзя**. При разговоре с клиентом мы одновременно копируем ссылку заказа и отправляем в группу «**РФ АДМИНЫ**» с комментарием «Могу ли оформить?»
- Если Админы **разрешают**, то мы можем **оформлять** такой заказ
- Если Админы **не разрешают**, то заканчиваем разговор с клиентом и ставим подстатус мусора «**Дубль**»



Рабочие чаты в Телеграме

- **Проект Белкин:** каждое действие оператора связанное с выключением звонилки
- **РФ Админы:** 1.Вышел Дубль, первый заказ подтвержден, спросить можно ли оформлять второй; 2.Клиент хочет добавить товар которого нет в скрипте.
- **Не проставленные отказы(Удаленка):** если клиент ранее отказался, послушать записи и скинуть ссылку в чат.
- **Аномальные заказы :** 1.разные цены на товар, в скрипте и на сайте.
- **Возврат Обмен :** если клиент обращается по браку/обмену
- **КЦ IT Вопросы :** 1.нет баланса(для звонка/для смс скидываем обязательно с ссылкой заказа); 2.любая проблема в CPM/MicroSip

Если клиент ранее отказался:

1. Узнаем причину отказа, работаем над возражениями. **Проставляем статус отказа.**
2. Вверху страницы слева будет кнопка желтого цвета «Закрепить отказ за первым говорившим»
3. Копируем ссылку на заказ и отправляем в группу «Не проставленные отказы (удаленка)»

Карточка лида 12ad97526e 2019-06-19 09:00:19 Менеджер

Проект: Швейцарский рюкзак SWISSGEAR часы Swiss Army в подарок Цель

Инфо ▾

Дубли ▾

SMS ▾

Предоплата ▾

Изм

Закрепить отказ за первым говорившим.

Ошибка

Разговор другого оператора длительностью более 60 сек не найден в карточке заказа

Инструкция по возврату/обмену товаров

- * Уточняем номер телефона, на который был сделан заказ.
- * Если клиент говорит, что на этот же номер. Обращаем внимание на дубль. Если дубля нет, то клиент заказывал не у нас.
- * Если на другой номер, спрашиваем у «РФ Админов»: «*Номер телефона* был ли заказ на этот номер?» Админы говорят нет – не наш клиент. Если отправляют ссылку на заказ, уточняете данные клиента и оповещаете о том, что ему перезвонят в течение 15 часов.
- * Копируете ссылку и отправляете в группу «Возврат обмен»
- * В любом случае ставим статус «Брак обмен»

Заказы, которые нельзя подтверждать:

1. Если горит дубль и Админы не разрешили оформлять
2. Если нет 18 лет
3. Если не сможет забрать посылку из почты или хочет курьера.
4. Если клиент прикалывается, оставил ради забавы.
5. Если не проработали по чек листу и/ или прервалась связь во время разговора
6. Если клиент вас плохо понимает из-за языкового барьера.

**Липовый апрув- подтверждение заказа, который нельзя было
подтверждать**

Документ Аудитора

- * **Документ аудитора** - это документ, который был создан с целью отслеживания максимально чистой работы оператора, а также целью повышения выкупа, улучшения качества показателей, выявления непорядочных операторов и некорректной работы.

Система ошибок, совершенных оператором, где прописываются все штрафы по пунктно.

За что можно получить штраф?

1. "Наличие приветствия по скрипту" 1-Приветствие по скрипту - Представить Себя 3- Представить Компанию
2. "Выявление потребности"(Задать 1 обязательный вопрос)
3. "Презентация товара«
4. "Предложение ВСЕХ акций и кроссов" Озвучивать при лояльности клиента. - Обязательно к озвучке: 3 предложения в общем акции + кроссы(1 апсейл+2 кросса, 2 апсейла+1 кросс)Если клиент агрессивно настроен, заказ на грани срыва-то можно не предлагать акции и кроссы.
5. "Правильная озвучка сроков доставки«
6. " Подведение итогов, в конце разговора, озвучить обязательные поля в заказе
7. "Запрос второго номера"
8. "Озвучка комиссии почты(КЗ 2%), РФ(2%)"
9. «Заключение Устного договора»
«Мы сейчас с вами заключим устный договор. Так как вы оплачиваете товар при получении, заранее ничего не платите. Гарантируете ли вы выкуп товара на почте на сумму... »

За что можно получить штраф?

10. "Заказ подтвержден, хоть и его нельзя было подтверждать», то есть Липовый апрув
11. "Была ли работа на каждое возражение "
12. Незнание товара штраф - 200тг
13. Неадекватный оператор
14. Если говорят: 1.Позвонят с отдела логистики и вы можете отказаться 2.После меня позвонит человек и вы можете обменять товар 3. После позвонит человек и вы можете убрать товары от которых отказываетесь, либо поменять цвет, размер
15. Неверно проставленный тип доставки
16. Неверное заполнение адреса
17. Неправильно заполненные позиции в заказе
18. Соответствие правил доставки курьером (обязательно озвучить инфу о не вскрытие) или почтой

Документ Аудитора

- * • Не забывайте предлагать клиенту товары, а не «впихивать в комплектацию» заказа. При продаже кросс продаж, давайте клиенту право выбора!
- * • Обращайте внимание на подарки в карточке заказа! (Пример: Зеркало Заднего Вида Car Dvrs Mirror И Smartmount Car В Подарок, если вы продаете 10 зеркал, то столько же Smartmount Car идут в подарок!) Будьте внимательны!
- * • При добавлении комплектов (набора аксессуаров, косметики и прочего) на первый добавленный товар с комплекта ставите основную стоимость комплекта, а остальные товары по одному рублю. Никогда при добавлении товара на сумму не ставьте 0 рублей - огромная ошибка, которая приводит к штрафу.
- * • Не ставьте липовых галочек! Будьте внимательными, сверяйтесь со скриптом.
- * • Проставляйте соответствующие статусы - не хитрите, всё давно придумано, продумано, использовано до Вас, хитрецы давно потерпели фиаско!
- * • Если в карточке заказа Вы видите дубль, сразу скидывайте заказ в группу к админам и спрашивайте «Можно ли оформить?» лучше перестраховаться, нежели получить штраф! Если Вам разрешили подтвердить заказ, подтверждайте, но в комментарии карты заказа пропишите имя админа, который одобрил. Если же запретили оформлять- ставите статус «дубль» и в