

An aerial view of a soccer field at night, illuminated by stadium lights. The field is green with white markings. Overlaid on the field are various tactical diagrams in yellow and white, including dashed arrows indicating player movement, solid lines for passes, and circles and crosses representing player positions. The diagrams are spread across the field, showing a complex play pattern. The text "Welcome to Winline" is centered over the field.

**Welcome to Winline**

# План-тайминг:

---

Время встречи  $\approx$  1 час.

- ✓ Вопросы после обучения;
- ✓ Чем мы занимаемся;
- ✓ Повторение акций;
- ✓ Работа в ПО;
- ✓ Работа на линии  $\approx$  1,5-2 часа
- ✓ Обмен впечатлениями после первой смены  $\approx$  10-15 мин.



An aerial view of a soccer field with various tactical diagrams overlaid in yellow and white. The diagrams include player positions marked with 'X' and 'O', arrows indicating movement or passes, and dashed lines representing field boundaries or specific play areas. The field is green, and the surrounding stadium seating is visible in shades of blue and grey.

Обучение уже закончилось, впереди адаптация.

Задай вопросы, если они остались после обучения.

Winline =  
лучший  
клиентский  
сервис.  
Наша роль.

# ПРЕМИЯ РБ 2021

**Спецприз: лучший  
клиентский сервис**

**Winline**



# Сервис

Что важно?  
Что  
делаем?



Первое впечатление клиента о компании зависит от тебя.

Клиент = наш работодатель.



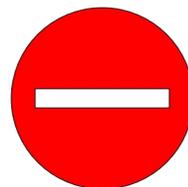
Вежливое общение

Быстрое и корректное  
решение вопросов



Интерес/ мотивация к игре

Наслаждайся игрой на WL



Грубость/ хамство

Дезинформация

Сброс звонка

Отсутствие интереса

# Регистрация

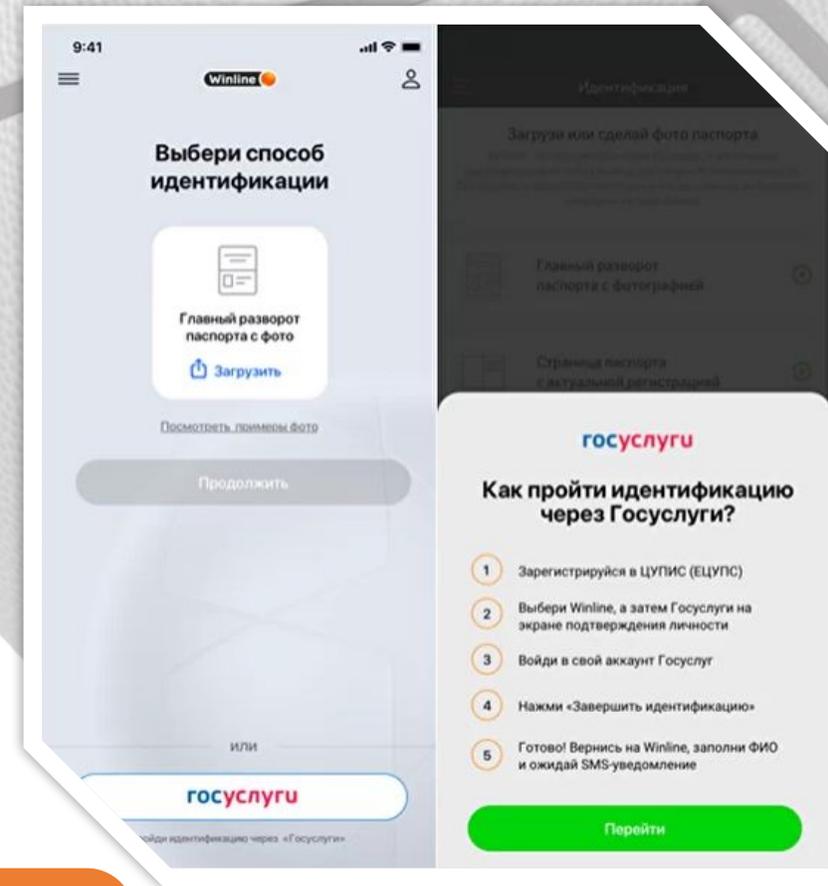
## Сайт/Приложение

Шаг 1

Клиенту необходимо внести номер мобильного телефона и дату рождения.

Шаг 2

Идентификацию можно пройти двумя способами:  
- загрузить фотографию основной страницы паспорта;  
- через Госуслуги.



★ Если у клиента есть аккаунт в ЦУПИС, то регистрация может пройти автоматически.

# Акции

## Приветственный фрибет

### Условия

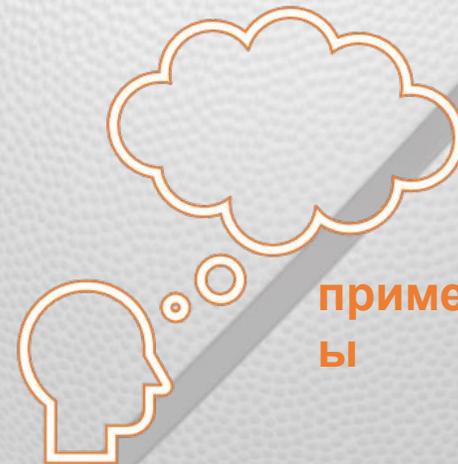
Размер фрибета - от 100 до 10 000 рублей, начисляется рандомно. Фрибет не имеет нижнего ограничения по кэф. Можно ставить только на **ординары**.

### Как воспользоваться

Завершить регистрацию. В приложении и на сайте.

### Чистый выигрыш

Сумма фрибета вычитается из выигрыша.



примеры



# Акции

Дополнительный  
фрибет



Условия

Размер фрибета – по усмотрению  
компании до 5000 рублей .  
Нет ограничений по нижнему  
кофу

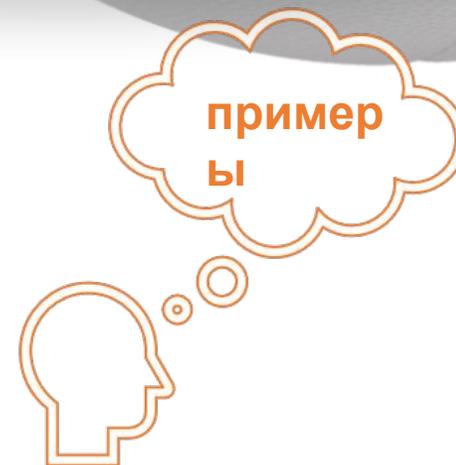
Как получить

Может быть начислена по  
усмотрению компании.

Как воспользоваться

Только в приложении. Проставить  
на ординар.

пример  
ы



# Акции

## Программа лояльности Бонус-клуб

Условия

Сумма ставок 1000р = 1 мяч.  
Учитываются ставки с  $K \geq 1,3$ .  
Исход не имеет значения.

Бонус

Фрибет в конце месяца и реальные деньги. Бонус зависит от количества накопленных мячей.

2х и 3х

Возможность получить в два/ в три  
раза больше мячей.

примеры



# Акции

## Программа лояльности Бонус-клуб

### Условия:

1. Ставка: 1000 руб., коэф. 2.0 - проиграла
2. Ставка: 1000 руб., коэф. 1.7 – выиграла
3. Ставка: 5000 руб., коэф. 3.9 – проиграла
4. Ставка 2500 руб., коэф. 1.29 – выиграла

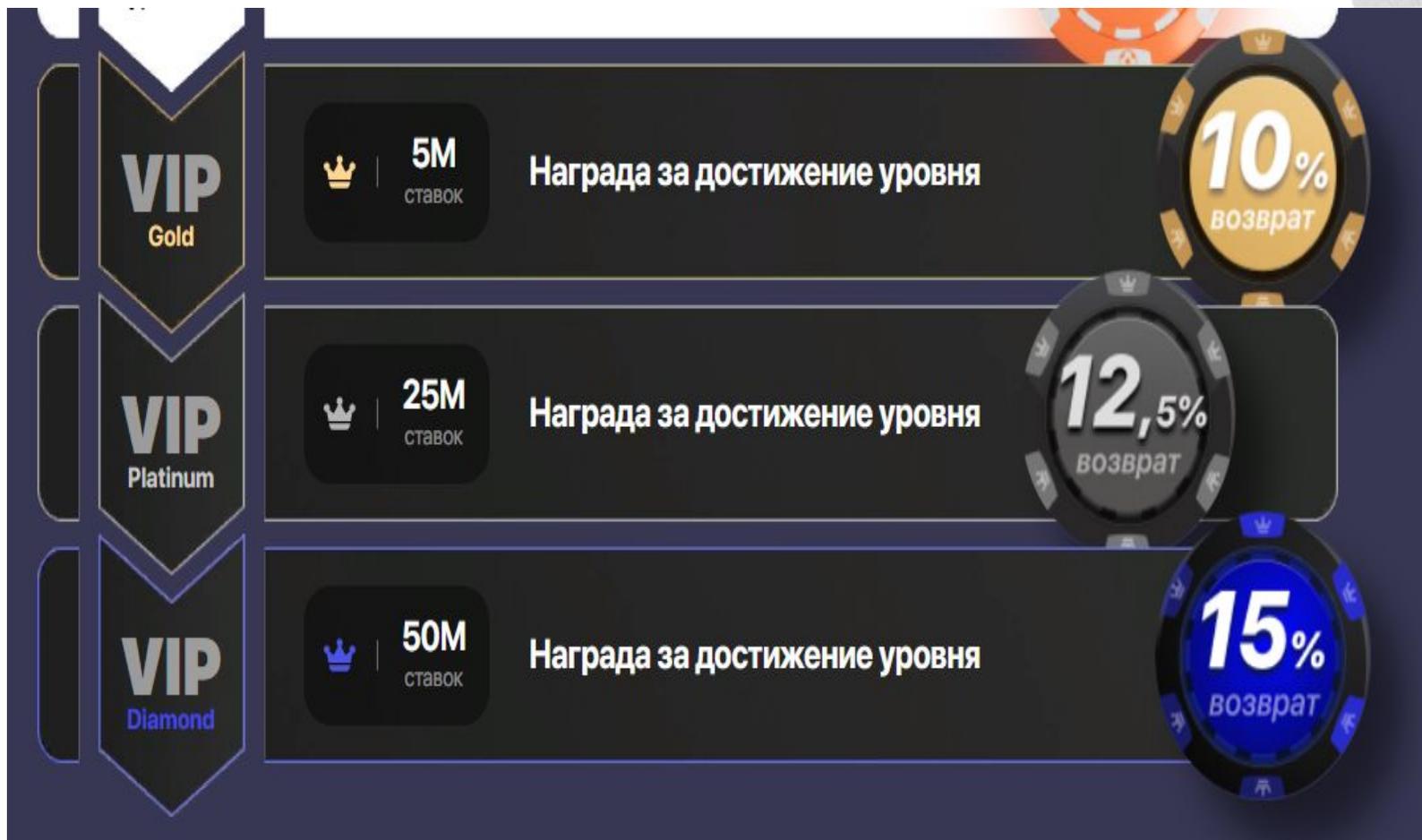
Сколько мячей?



# Бонус клуб

1 уровень	5	Награда за достижение уровня	200
2 уровень	30	Награда за достижение уровня	400
3 уровень	100	Награда за достижение уровня	1000
4 уровень	500	Награда за достижение уровня	5000
5 уровень	2000	Награда за достижение уровня	50K

# Бонус клуб



The image displays a vertical list of three VIP tiers on the left, each with a corresponding reward bar on the right. The tiers are Gold, Platinum, and Diamond. Each tier includes a bet volume requirement, a reward description, and a cashback percentage. The background features a large, semi-transparent soccer ball on the right side.

<b>VIP</b> Gold	 <b>5M</b> ставок	Награда за достижение уровня	<b>10%</b> возврат
<b>VIP</b> Platinum	 <b>25M</b> ставок	Награда за достижение уровня	<b>12,5%</b> возврат
<b>VIP</b> Diamond	 <b>50M</b> ставок	Награда за достижение уровня	<b>15%</b> возврат

# Акция

## Игра Х50

Условия

Нужно угадать исходы 13 матчей.  
Туры проходят еженедельно.

Выигрыш

50 млн рублей сразу на счет.  
Можно вывести или играть.  
Если нет победителей, за лучший купон  
могут начислить бонус на усмотрение  
команды.

Стоимость купона

200 рублей за купон.  
Стоимость меняется при выборе 2+  
исходов в матче.

примеры



# Акции

Любимая команда

Как выбрать команду

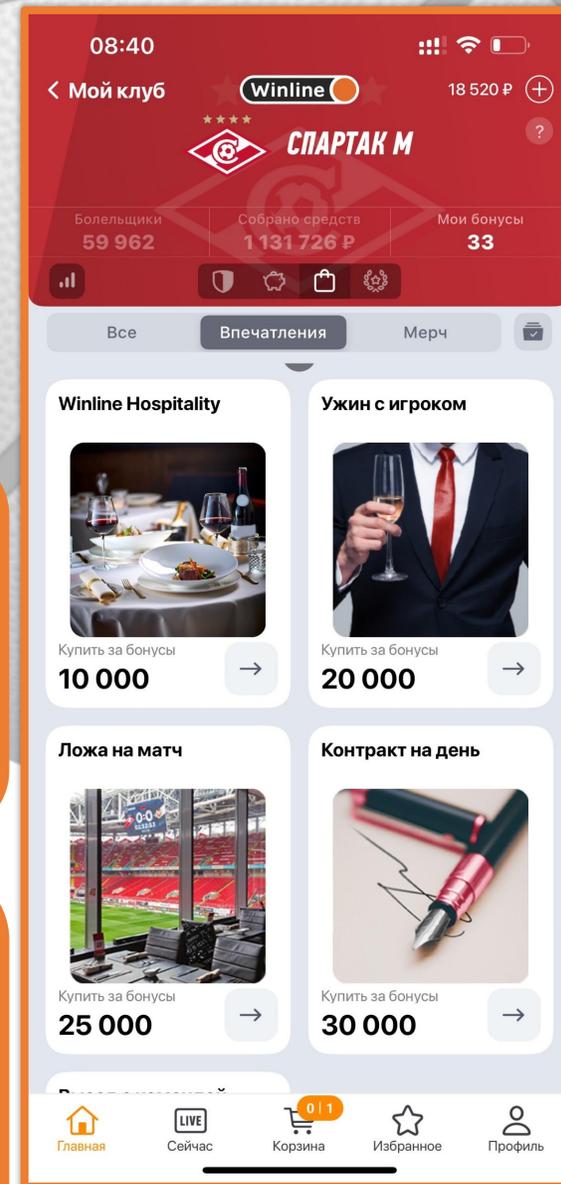
Новый клиент: после загрузки документов на этапе идентификации.  
Действующий: после обновления приложения в момент первого входа, а также на главном экране и во вкладке «Виды спорта».

Можно сменить команду один раз в 3 месяца

Преимущества

Для всех команд:  
- Стилизованный раздел в приложении  
- Повышенные коэффициенты

Только для Команд-партнеров Winline:  
- Поддержка Любимой команды  
- Накопление бонусов за ставки на матчи Любимой команды



An aerial view of a soccer field with tactical diagrams overlaid. The field is green with white lines. Yellow dashed arrows and circles indicate player movements and positions. The text is centered over the field.

**Акции повторили, впереди  
изучение работы в ПО.**

**Задай вопросы, если они появились.**

## Авторизация

Вход

[Узнать о нас подробно](#)



В перерыве 00:00:21

Начать тестовый звонок

19 – 25 сент. 2022 г.

сегодня



	пн 19.09	вт 20.09	ср 21.09	чт 22.09	пт 23.09	сб 24.09	вс 25.09
06							
07							
08							
09							
10	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00		
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

## Статистика:

Дата	Общее время	Время в разговоре	Время в перерыве	Время в обработке	Кол-во звонков
20.09.2022	03:19:03	00:53:59	00:34:58	00:12:18	217

## Показатели работы:

Загружен	Сохранен	Подтвержден
05.09.2022 16:54:16	05.09.2022 18:55:09	05.09.2022 19:17:18
03.08.2022 12:16:52	03.08.2022 13:06:00	04.08.2022 15:09:42
04.07.2022 17:26:46	04.07.2022 18:32:45	06.07.2022 9:58:34
03.06.2022 16:11:02	03.06.2022 16:12:40	09.06.2022 10:09:56
04.05.2022 20:25:43	05.05.2022 11:02:14	05.05.2022 11:24:01
04.04.2022 21:22:14	04.04.2022 21:24:12	04.04.2022 21:55:42
03.03.2022 19:12:06	03.03.2022 19:31:43	03.03.2022 19:54:25
03.02.2022 18:29:58	03.02.2022 20:19:18	03.02.2022 20:31:13
03.01.2022 17:30:46	03.01.2022 17:50:24	04.01.2022 18:38:58
03.12.2021 23:31:57	04.12.2021 10:02:25	04.12.2021 10:26:08
03.11.2021 16:41:41	03.11.2021 18:01:00	04.11.2021 18:01:21
03.10.2021 15:11:34	03.10.2021 18:02:06	04.10.2021 18:12:29
03.09.2021 20:41:36	05.09.2021 19:01:02	05.09.2021 19:11:31
03.08.2021 19:33:08	03.08.2021 19:34:22	03.08.2021 19:55:15
05.07.2021 17:15:02	05.07.2021 18:00:21	05.07.2021 18:42:13
03.06.2021 19:24:18	03.06.2021 19:24:44	05.06.2021 10:31:27
04.05.2021 12:57:00	04.05.2021 17:54:13	04.05.2021 18:00:07
03.04.2021 12:32:45	03.04.2021 19:08:46	03.04.2021 19:10:26

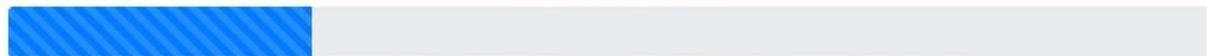


Это тестовый звонок для проверки качества звука. Работает воспроизведение звука с вашего микрофона.

Статистика передачи данных:

От клиента к серверу: 1

От сервера к клиенту: 4



Идет проверка соединения, дождитесь завершения теста.

Завершить тест



В перерыве 00:00:02

Приступить к работе

сегодня



2 – 8 авг. 2021 г.

	пн 02.08	вт 03.08	ср 04.08	чт 05.08	пт 06.08	сб 07.08	вс 08.08
06							
07							
08							
09							
10	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00		
11							
12							
13							
14							
15							

Статистика:

Дата	Общее время	Время в разговоре	Время в перерыве	Время в обработке	Кол-во звонков
04.08.2021	00:03:18	00:00:00	00:03:17	00:00:00	0

Показатели работы:

Загружен	Сохранен	Подтвержден
03.12.2020 15:41:37	03.12.2020 15:44:10	03.12.2020 15:44:45
11.01.2021 11:47:54	11.01.2021 11:49:19	11.01.2021 11:49:24
03.02.2021 13:38:23	03.02.2021 13:45:30	03.02.2021 13:46:28
03.04.2021 12:48:20	03.04.2021 12:51:04	03.04.2021 12:52:01
03.03.2021 15:52:26	03.03.2021 16:12:08	03.03.2021 16:13:06
04.05.2021 13:03:14	04.05.2021 13:04:53	04.05.2021 13:06:31
03.06.2021 19:43:22	03.06.2021 19:47:49	03.06.2021 19:50:12
05.07.2021 17:28:47	06.07.2021 8:28:32	06.07.2021 8:28:38
03.08.2021 19:45:01	04.08.2021 7:48:28	04.08.2021 7:49:44



В разговоре 00:00:02

\* Результат звонка

Больше не звонить

Комментарий

Дополнительные  
действия:

Отправить ссылку на приложение  
Android

Отправить ссылку на приложение  
IOS

Перенаправить в КЦ

Завершить звонок

Фрибет: 1000 р.

Купоны: 0

Дата регистрации: 17.09.2022

ФИО: Айдар Ринатович

NEW\_1деп\_допфрибет

Здравствуйте, Айдар ! Меня зовут (имя оператора), компания Винлайн!

Специально для Вас мы начислили дополнительный фрибет на 1000 рублей, но вы его не использовали. Получали уведомление?

Да

Нет

Возражение/отказ

Фрибет 0 рублей



Постобработка 00:02:01

- \* Видеозвонок
- Результат звонка
- \* Сброс
- Отказ
- Успех**
- Перезвонить
- Недозвон
- Видеозвонок
- Не гражданин РФ
- Нет 18 лет
- Неверные данные
- Ошибка в номере
- Автоответчик/тишина

Сохранить и принять следующий звонок

Сохранить и приостановить работу

Фрибет: 1000 р.

Купоны: 0

Дата регистрации: 20.09.2022

ФИО:

NEWREG\_Документы\_1



Отлично! 😊 Наслаждайтесь игрой с нами:

- мы принимаем ставки всего за 3 секунды
- начисляем реальные деньги по программе лояльности
- проводим игру X50.

Уточните, Вы самостоятельно внесете вторую и третью страницы паспорта в личном кабинете?

Да

Видеоидентификация

Отказ



Постобработка 00:00:00

\*

\*

Больше не звонить

Дополнительные  
действия:

Отправить ссылку на приложение  
Android

Отправить ссылку на приложение  
IOS

Сохранить и принять следующий звонок

Сохранить и приостановить работу

Фрибет: 1000 р.

Купоны: 0

Дата регистрации: 20.09.2022

ФИО:

NEWREG\_Документы\_1



Отлично! 😊 Наслаждайтесь игрой с нами:

- мы принимаем ставки всего за 3 секунды
- начисляем реальные деньги по программе лояльности
- проводим игру X50.

Уточните, Вы самостоятельно внесете вторую и третью страницы паспорта в личном кабинете?

Да

Видеоидентификация

Отказ

# Закрепи

## М

---

### Во всех звонках

Успех

Перезвонить

Отказ

Сброс

Автоответчик/ тишина

Уточни дату/время и  
мессенджер и номер  
телефона

Уточни дату/время

Отработай возражение

### Звонки до завершения ИЛ

Видеозвонок

Не гражданин РФ

Нет 18 лет

Неверные данные

Ошибка в номере

# Структура ведения диалога



## Сентябрь

Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота
31.08	01.09	02.09	03.09	04.09
Швеция - Нидерланды 17:30 Турция - Польша 20:30 <b>Россия - Япония 19:00</b> Арсенал - Славия Прага 21:30 Реал Мадрид - Манчестер Сити 22:00	Казахстан - Украина 17:00 Норвегия - Нидерланды 21:45 <b>Россия - Хорватия 21:45</b> Словения - Словакия 21:45 Португалия - Ирландия 21:45	<b>Венгрия - Англия 21:45</b> Италия - Болгария 21:45 <b>Швеция - Испания 21:45</b> Эстония - Бельгия 21:45 Исландия - Румыния 21:45	Барыс - Салават Юлаев 16:30 Динамо Москва - Динамо Минск 19:30 <b>ЦСКА - Парма 17:30</b> <b>Зенит - Нижний Новгород 20:00</b> Испания - Россия 21:45	<b>Кипр - Россия 19:00</b> Украина - Франция 19:00 Словения - Мальта 19:00 Нидерланды - Черногория 21:45 Словакия - Хорватия 21:45
07.09	08.09	09.09	10.09	11.09
<b>Франция - Финляндия 21:45</b> <b>Хорватия - Словения 21:45</b> <b>Россия - Мальта (21:45)</b> <b>Нидерланды - Турция (21:45)</b> Австрия - Шотландия 21:45	<b>Польша - Англия 21:45</b> <b>Греция - Швеция 21:45</b> Италия - Литва 21:45 Беларусь - Бельгия 21:45 Исландия - Германия 21:45	<b>Салават Юлаев - Spartak 17:00</b> Нефтехимик - Сибирь 19:30 <b>Чехия - Италия 20:00</b> <b>Эстония - Франция 20:00</b>	<b>Северсталь - Трактор 19:00</b> Динамо Минск - Автомобилист 19:10 <b>Витязь Подольск - Ак Барс 19:30</b> <b>ЦСКА - Локомотив 19:30</b> <b>Лорьян - Лилль 22:00</b>	<b>Лестер - Ман Сити (17:00)</b> Локомотив - Крылья Советов 14:00 <b>Зенит - Ахмат 16:30</b> <b>Спартак - Химки 19:00</b> <b>Монако - Марсель 22:00</b>
14.09	15.09	16.09	17.09	18.09
<b>Янг Бойз - Манчестер Юнайтед 19:45</b> <b>Барселона - Бавария 22:00</b> Динамо Киев - Бенфика 22:00 Мальмё - Ювентус 22:00 Челси - Зенит 22:00	Атлетико - Порту 22:00 <b>Брюгге - ПСЖ 22:00</b> <b>Интер - Реал Мадрид 22:00</b> Ливерпуль - Милан 22:00 Манчестер Сити - РБ Лейпциг 22:00	Локомотив - Марсель 19:45 <b>Лестер - Наполи 22:00</b> <b>Айнтрахт - Фенербахче 22:00</b> <b>Монако - Штурм 22:00</b> <b>ПСВ - Реал Сосьедад 22:00</b>	Сассуоло - Турин 21:45 Сельта - Кадис 22:00 Ньюкасл Юнайтед - Лидс 22:00 <b>Страсбур - Мец 22:00</b>	<b>Ливерпуль - Кристал Пэлас 17:00</b> Интер - Болонья 19:00 Манчестер Сити - Саутгемптон 17:00 <b>РПЛ. Ахмат - Краснодар 19:00</b> Алавес - Осасуна 22:00 <b>Емельяненко А. - Тарасов А. 22:45</b>

## Дальнейшие шаги

- ✓ Приступаем к работе ~ 1.5-2 часа
- ✓ Задаем вопросы в чат;
- ✓ Совместно разбираем сложности;
- ✓ По окончании рабочей смены дополнительно встретимся для обратной связи ~ 10-15 мин