

## Результат звонка «Недоступен»

### Результат звонка «Недоступен» БЕЗ ПРИЗНАКА «Некорректный контакт» устанавливаем:

#### После 1-ой попытки звонка, если:

- если владелец а/м юридическое лицо (организация), в качестве контактного указан общий номер этой организации (многоканальный или IVR) и соединение со специалистом не происходит без указания добавочного.

#### После 3-ей попытки звонка, если:

- звучат короткие гудки (занято или сбрасывает);
- линия занята (звучит автоответчик, что абонент находится в режиме разговора «...абонент занят, оставайтесь на линии или перезвоните»);
- если не производится дозвон (тишина) или происходит сразу же сброс при попытке набора номера (визуально номер корректный, цифр в номере достаточно и префикс указан верно);
- не отвечает (гудки идут, но трубку не берет);
- клиент поднял трубку, но не вступает в диалог (молчит после приветствия и предложения пройти анкетирование или сбрасывает);
- если клиент поднял трубку, но вас не слышит (плохое качество связи);
- звучит системный автоответчик:
  - «...номер/абонент временно недоступен»;
  - «...номер/абонент временно заблокирован»;
  - «...обслуживание номера/абонента временно приостановлено»;
  - «...номер/абонент не зарегистрирован в сети»;
  - «...данный вид связи недоступен для абонента»;
  - «...аппарат абонента выключен или находится вне зоны действия сети»;
  - «...соединение невозможно».

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 159 273 от 05.02.2013 0:00:00

Действия: [иконки] Перейти: [иконки] Прозвон: [иконки]

Данные: [иконки] Анкетирование: [иконки]

Дата контакта: 05.02.2013 0:00:00 ☐ Некорректный контакт

Телефон довер. лица: +7 (905) 7708945

Довер. лицо: Белостоцкий Михаил Андреевич

Владелец: Белостоцкий Михаил Андреевич

Закладка: Белостоцкий Михаил Андреевич

Результат звонка: Недоступен

Гос. номер: Б-Н 016518 C204

ЖнякинАС

Обязательно после каждой попытки (с новой строки) в поле комментарий должна быть занесена соответствующая информация.

Информацию, оставленную предыдущим сотрудником при внесении комментария удалять не нужно (строкой ниже добавляете дату и свой комментарий).

Комментарии, замечания, пожелания

04/01 Не отвечает

05/01 Не отвечает

Сохраняем:

OK Закрыть

### Результат звонка «Недоступен» С ПРИЗНАКОМ «Некорректный контакт» устанавливаем:

### После 1-ой попытки звонка, если:

- звучит системный автоответчик:
  - «...номер не обслуживается или не используется»;
  - «...номер /абонент заблокирован»;
  - «...неправильно набран номер»;
  - «...номер не существует»;
  - «...номер телефона доступен для приобретения»;
- если номер телефона в карточке клиента указан не верно (недостаточно цифр в номере, неправильно указан префикс и т.п.);
- если номер в карточке отсутствует;
- ЕСЛИ НОМЕР В КАРТОЧКЕ ОТСУТСТВУЕТ И В КСК ОТОБРАЖЕНА НАДПИСЬ КРАСНЫМИ БУКВАМИ «ВНИМАНИЕ НЕ ЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ»

### Пример:

Контакт с клиентом 927 306 от 06.09.2020 17:57:12

Записать и закрыть | Последсервисный | Напоминания | Отправить e-mail | Отправить СМС | Перейти | Все действия

Дата контакта: 06.09.2020 17:57:12

Мобильный телефон: +7 ( )

Довер. лицо: МОСТОВИК ООО

Владелец: МОСТОВИК ООО

Плательщик: МОСТОВИК ООО

Транспортное средство: 1C4RJFCGXKC654120 Джип Крайслер

Документ основание: Заказ-Наряд ЗН-0012639 от 22.07.2020 15:39:36

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей MZ JC

927 306

Робот\_Реглам\_203

Результат звонка: Неэффективный

Гос. номер: К 239 КР 35 Grand Cherokee IV ...

Последний контакт: 06.06.2020 0:00:00

☐ Принудительная выгрузка

**ВНИМАНИЕ, НЕ ЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ!**

☐ Обработан

☐ Не корректный контакт ☐ Кража

Данные | Анкетирование | КСК по телефону

Документы:

N	Документ	Плательщик	Вид ремонта	Цех	Гос. номер	Модель	Мастер
1	Заказ-Наряд ЗН-001263...	МОСТОВИК ООО	Слесарный ремонт	Департамент сервис...	К 239 КР 35	Grand Cherokee IV (W...	Бруднов Денис Алек...

Признаки претензии:

+ Добавить

Комментарии, замечания, пожелания:

ВНИМАНИЕ, НЕ ЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ!

Результат:

- если при звонке на номер отвечает человек, который не имеет никакого отношения к обслуживанию в Авилон а/м с этим гос. номером, а также к владельцу этого а/м (для послесервисных контактов);
- если при звонке на номер отвечает человек, который не имеет никакого отношения к приобретению в Авилон а/м этой марки, а также к владельцу этого а/м (для слеппродажных контактов);
- если Владелец а/м юридическое лицо (организация), указан мобильный номер телефона сотрудника этой организации, но не имеющего отношения к обслуживанию данного автомобиля в Авилон и **не являющегося ответственным** за обслуживание а/м в этой организации;
- если в КСК в качестве контактного указан один из номеров компании Авилон (+7 (495) 7304487, +7 (495) 7304447, +7 (495) 7304445, +7 (495) 7304433, +7 (495) 7304446, +7 (495) 7304449, +7 (495) 7818182, +7 (495) 7304450, +7 (495) 7304033, +7 (495) 7817707, +7 (495) 7304448, +7 (495) 2324141, +7 (495) 7818197, +7 (495) 7304452, +7 (495) 7304458, +7 (495) 7818113, +7 (495) 7304460, +7 (495) 7817708, +7 (495) 2048555, +7 (495) 7304401, +7 (495) 7370406, +7 (495) 7818199, +7 (495) 2048700, +7 (495) 2048589, +7 (495) 2048640, +7 (926)

7117010, +7 (495) 7304451, +7 (495) 7817701, +7 (495) 7818112), а **Владелец а/м клиент (физ. лицо или организация);**

- если в КСК в качестве контактного указан мобильный номер телефона сотрудника компании Авилон, а **Владелец а/м клиент (физ. лицо или организация);**
- если при звонке на номер отвечает и проходит опрос сотрудник Авилон, а в КСК в качестве доверенного лица установлено ФИО клиента и **Владелец а/м клиент**, а не сотрудник Авилон.

Об этом необходимо занести соответствующую информацию в поле «комментарий».

Ставим дату (день и месяц), пишем комментарий

Пример:

Комментарии, замечания, пожелания

15/04 При звонке на номер, отвечает Эмин. Не имеет отношения к а/м Е 659 РТ 777. Со слов: Вы ошиблись. Это не мой а/м.