Результат звонка «Недоступен»

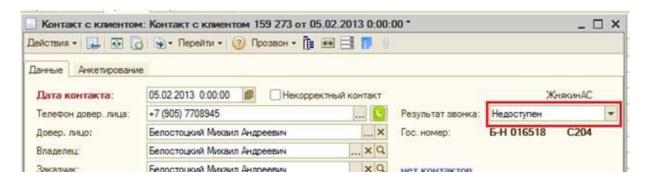
Результат звонка «Недоступен» БЕЗ ПРИЗНАКА «Некорректный контакт» устанавливаем:

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.

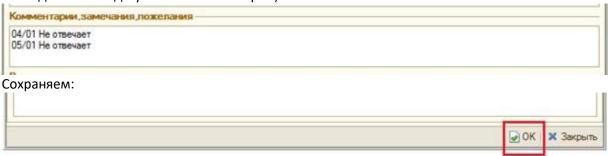
После 3-ей попытки звонка, если:

- 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».



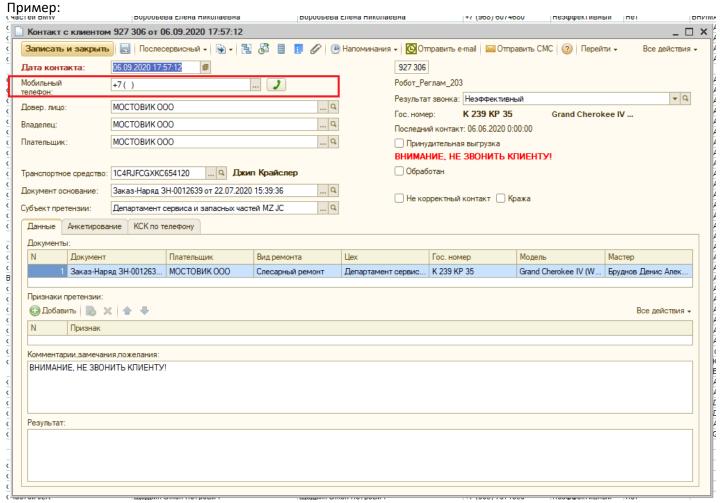
Обязательно после каждой попытки (с новой строки) в поле комментарий должна быть занесена соответствующая информация.

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



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 ОТСУТСВУЕТ И В КСК ОТОБРАЖЕНА НАДПИСЬ КРАСНЫМИ БУКВАМИ «ВНИМАНИЕ НЕ ЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ»



- 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 послепродажных 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.