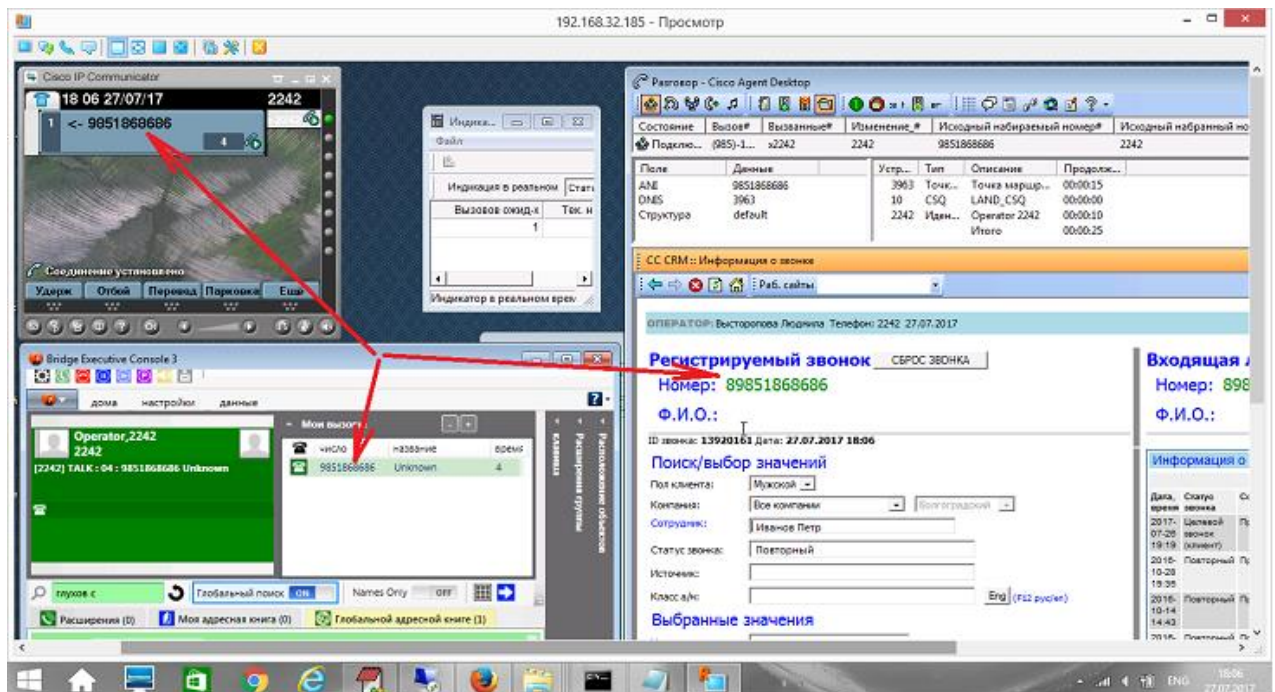


Процент ошибок составляет 5% - 7% от общего количества регистрируемых звонков. **Ошибки можно существенно уменьшить, если операторы ЦОВ повысят свою внимательность при регистрации входящих звонков.**

Два типа ошибок:

1. Номер телефона клиента фиксируются от предыдущего звонка. Телефонный звонок срывается, оператор собирается регистрировать звонок на себя, но тут уже идет следующий звонок, и оператор начинает регистрировать следующий звонок «поверх» предыдущего звонка. Таким образом, у регистрируемого звонка оказывается номер телефона клиента из предыдущего звонка. Т.е. оператор не следит за тем, какой номер телефона клиента прикрепляется к регистрируемому звонку, на протяжении цепочки из нескольких звонков происходит «запаздывание» фиксации телефонных номеров.

**ОПЕРАТОРЫ ЦОВ ДОЛЖНЫ СЛЕДИТЬ ЗА ТЕМ, ЧТОБЫ К РЕГИСТРИРУЕМОМУ ЗВОНКУ ПОДТЯГИВАЛСЯ ПРАВИЛЬНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА! ЧТОБЫ НОМЕР ТЕЛЕФОНА В CISCO IP COMMUNICATOR СОВПАДАЛ С НОМЕРОМ ТЕЛЕФОНА, КОТОРЫЙ ОТОБРАЗИЛСЯ В АГЕНТЕ.**



Если оператор ЦОВ будет действовать правильно, тогда указанные выше номера телефона будут совпадать.

Но если, вдруг, оператор ЦОВ обнаружит, что номера телефонов не совпадают, пусть нажмет кнопку

CC CRM :: Информация о звонке - Internet Explorer

http://ipsoftrec.avilon-nymm.ru/operator/?callingphone=84952502230

ОПЕРАТОР: Программист ЦОВ Телефон: 2216 27.07.2017

**Регистрируемый звонок** СБРОС ЗВОНКА

Номер: 84952502230

Ф.И.О.:

ID звонка: 13921287 Дата: 27.07.2017 21:32

**Поиск/выбор значений**

Пол клиента: Мужской

Компания: Все компании Волгоградский

Сотрудник: Сидоров Павел Владимирович

Статус звонка: Без статуса

Источник:

Класс а/м:

Eng (F12 рус)

**Выбранные значения**

Также имеется и второй инструмент:

Если оператор ЦОВ не успел зарегистрировать предыдущий звонок, и уже начал принимать входящий звонок, новый актуальный номер телефона отобразится справа в блоке «Входящая линия». В этом случае оператор ЦОВ должен нажать кнопку справа «Регистрировать этот звонок» (см. скриншот ниже):

CC CRM :: Информация о звонке - Internet Explorer

http://ipsoftrec.avilon-nymm.ru/operator/?callingphone=8499263

ОПЕРАТОР: Программист ЦОВ Телефон: 2216 27.07.2017

ИНСТРУКЦИЯ | ОТЧЕТЫ CISCO | СТАТИСТИКА | УПРАВЛЕНИЕ | МЕЖГОРОД | ЗВОНКИ | ВЫХОД

**Регистрируемый звонок** СБРОС ЗВОНКА

Номер: 84952502230

Ф.И.О.:

ID звонка: 13921291 Дата: 27.07.2017 21:34

**Поиск/выбор значений**

Пол клиента: Мужской

Компания: Все компании Волгоградский

Сотрудник: Сидоров Павел Владимирович X

Статус звонка: Без статуса

Источник:

Класс а/м:

Eng (F12 рус/en)

**Выбранные значения**

Номер: 2700

Должность: Руководитель производства

Отдел: Мех.Цех

Соединение: ☒

Информация:

Сохранить

**Входящая линия** РЕГИСТРИРОВАТЬ ЭТОТ ЗВОНК

Номер: 84992636501

Ф.И.О.:

**Информация о звонках с номера 84992636501 и клиенте**

История последних звонков

Дата, время звонка	Статус	Соединение	Источник	Класс	Сотрудник	Должность	Отдел	Внутр. номер
Нет звонков с номера 84992636501								

**Конференция**

2017-07-27 20:42

Добрый вечер! Рабочий день специалиста СБ ФВ закончился ( в 20:40) Просьба клиентов по записи ориентировать на завтра с 8:00, Спасибо.

2017-07-27 18:59

На 3987 сегодня Федорова Анна и Кравченко Дмитрий до 21:40

2017-07-27 18:59

На 3987 сегодня Федорова Анна и Кравченко Дмитрий до 21:40

2017-07-27 18:59

Добрый день! Специалист сервис-бюро остался работать один. Просьба все звонки соединять только на доб 8422. Спасибо!

2017-07-27 17:26

Андреев Андрей ужин до 18:00

2017-07-27 16:54

После нажатия кнопки «Регистрировать этот звонок» номер телефона из правого блока (Входящая линия) появится в левом блоке (Регистрируемый звонок).

ОПЕРАТОР: Программист ЦОВ Телефон: 2216 27.07.2017

ИНСТРУКЦИЯ | ОТЧЕТЫ CISCO | СТАТИСТИКА | УПРАВЛЕНИЕ | МЕЖГОРОД | ЗВОНОК | ВЫХОД

### Регистрируемый звонок

Номер: 84992636501

Ф.И.О.:

ID звонка: 13921291 Дата: 27.07.2017 21:34

Поиск/выбор значений

Пол клиента: Мужской

Компания: Все компании

Сотрудник: Сидоров Павел Владимирович

Статус звонка: Без статуса

Источник:

Класс а/м: Eng (F12 рус/мн)

Выбранные значения

Номер: 2700

Должность: Руководитель производства

Отдел: Мех.Цех

Соединение: ☒

Информация:

### Входящая линия

Номер: 84992636501

Ф.И.О.:

### Информация о звонках с номера 84992636501 и клиенте

История последних звонков

Дата, время звонка	Статус	Соединение	Источник	Класс	Сотрудник	Должность	Отдел	Внутр. номер
Нет звонков с номера 84992636501								

### Конференция

2017-07-27 20:40  
Добрый вечер! Рабочий день специалиста СБ ФВ закончился (в 20:40) Просьба клиентов по записи ориентировать на завтра с 8:00. Спасибо.

2017-07-27 16:50  
На 3987 сегодня Федорова Анна и Краченко Дмитрий до 21:40

2017-07-27 16:50  
На 3987 сегодня Федорова Анна и Краченко Дмитрий до 21:40

2. Номер телефона клиента фиксируются от следующего звонка.

**ВАЖНО:** ОШИБКИ ПРАКТИЧЕСКИ ИСЧЕЗНУТ, ЕСЛИ ОПЕРАТОРЫ ЦОВ БУДУТ РЕГИСТРИРОВАТЬ ВСЕ ЗВОНКИ ПРАВИЛЬНО – ВСЕ СОРВАВШИЕСЯ ЗВОНКИ БУДУТ РЕГИСТРИРОВАТЬ НА СЕБЯ.

И, ЕСЛИ ОПЕРАТОР ЦОВ НАЧАЛ РЕГИСТРИРОВАТЬ ЗВОНОК ПО ОШИБКЕ, И РЕШИЛ ОТМЕНИТЬ РЕГИСТРАЦИЮ, ЗВОНКА, СЛЕДУЕТ СБРОСИТЬ ЗВОНОК (КНОПКА «СБРОС ЗВОНКА»). А, ЕСЛИ ОПЕРАТОР НЕ УСПЕЛ СБРОСИТЬ ЗВОНОК, ТОГДА ОН МОЖЕТ ЗАДЕЙСТВОВАТЬ КНОПКУ «Регистрировать этот звонок».

Когда требуется сбросить всю информацию на странице регистрации звонка, оператор может выбрать пункт меню «ЗВОНОК» справа сверху:

ОПЕРАТОР: Программист ЦОВ Телефон: 2216 27.07.2017

ИНСТРУКЦИЯ | ОТЧЕТЫ CISCO | СТАТИСТИКА | УПРАВЛЕНИЕ | МЕЖГОРОД | ЗВОНОК | ВЫХОД

### Регистрируемый звонок

Номер: нет номера

Ф.И.О.:

ID звонка: 13921309 Дата: 27.07.2017 22:06

Поиск/выбор значений

Пол клиента: Мужской

Компания: Все компании

### Входящая линия

Номер: нет номера

Ф.И.О.:

### Информация о звонках с номера XXX и клиенте

История последних звонков

Дата, время звонка	Статус	Соединение	Источник	Класс	Сотрудник	Должность	Отдел	Внутр. номер
...								