



Инструкция по работе модуля Flash connect X



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОПИСАНИЕ МОДУЛЯ FLASH-CONNECT X	3
2. СОСТАВ МОДУЛЯ FLASH-CONNECT X	4
2.1. РАБОЧЕЕ МЕСТО FLASH CONNECT X	4
2.2. ОБРАБОТКА ВХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ	7
2.3. СОВЕРШЕНИЕ ИСХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ	8
2.4. ПРОСМОТР ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ СОБЫТИЙ	9
2.5. ПРОСМОТР НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ СОБЫТИЙ	10

1. ОПИСАНИЕ МОДУЛЯ FLASH-CONNECT X

FLASH connect— специальный модуль, объединяющий возможности платформы «1С: Предприятие 8.2, 8.3» и **Call-центра Infinity X**.

С помощью **Flash connect X** легко управлять телефонными вызовами из 1С, получая массу преимуществ. На практике, это позволяет сократить время дозвона и обслуживания вызова. Сохраняется информация обо всех звонках вместе с записью разговора.

Возможность в два клика получить детальную информацию о работе сотрудников и качестве обслуживания клиентов по телефону. Результатом является повышение производительности труда и самодисциплина персонала.

Возможности модуля:

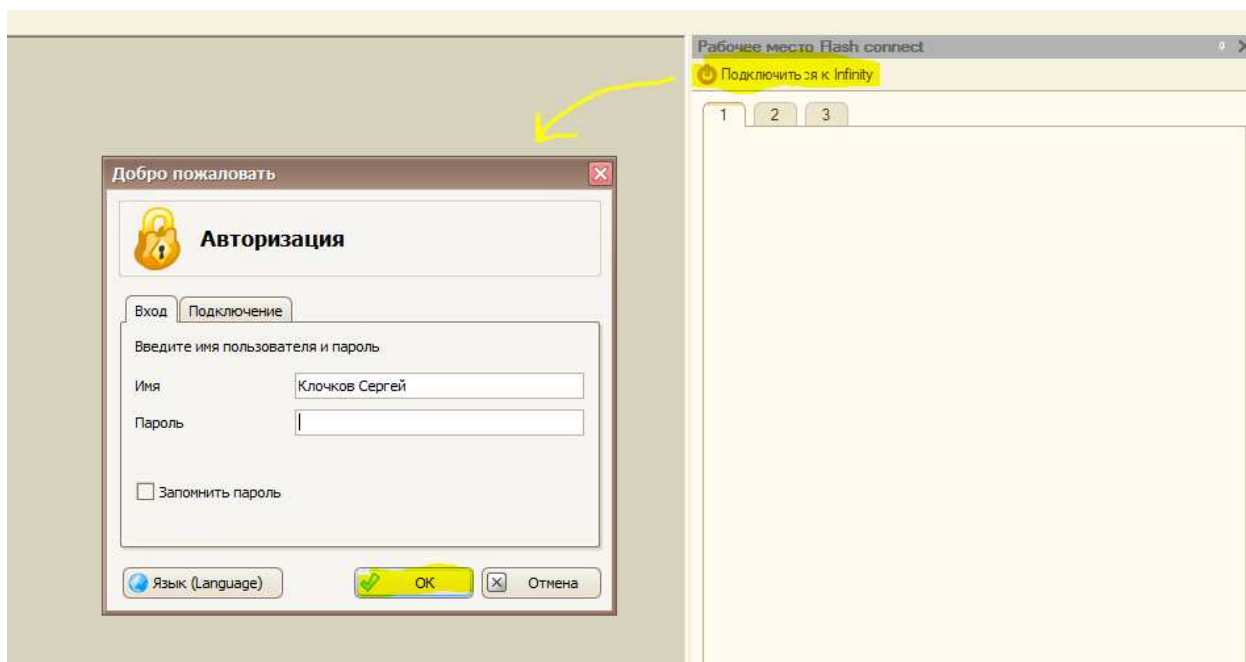
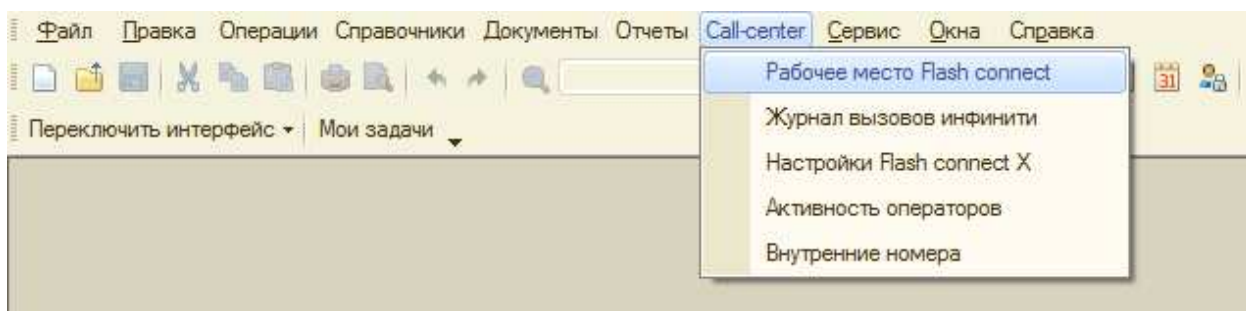
- прием звонка и отображение информации о звонящем абоненте из БД 1С;
- управление звонками из оболочки 1С. Звонок одним кликом;
- отображение статусов пользователей (занят/свободен/отсутствует);
- прослушивание разговоров из 1С;
- автоматическая регистрация всех входящих и исходящих звонков;
- сбор и классификация типов обращений при звонке (по какому вопросу было обращение);
- сбор и анализ источников рекламных обращений при звонке;
- агрегированные отчеты о звонках и финансовой результативности сотрудника.

2. СОСТАВ МОДУЛЯ FLASH-CONNECT X

1. «Журнал вызовов Инфинити»
2. «Активность операторов»
3. «Контрагенты»
4. «Контактные лица»
5. «Рабочее место Flash connect X»
6. Звонок одним кликом по кнопке «Позвонить»

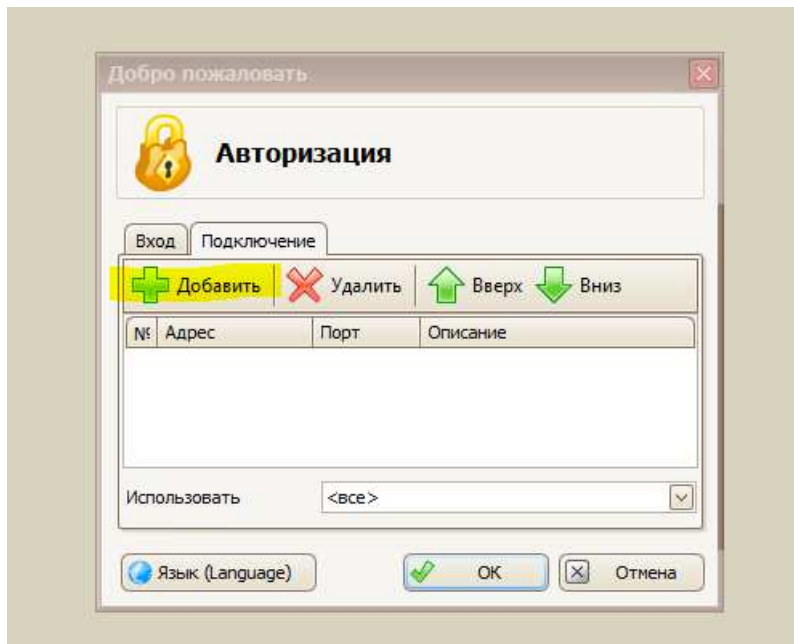
2.1. Рабочее место Flash connect X

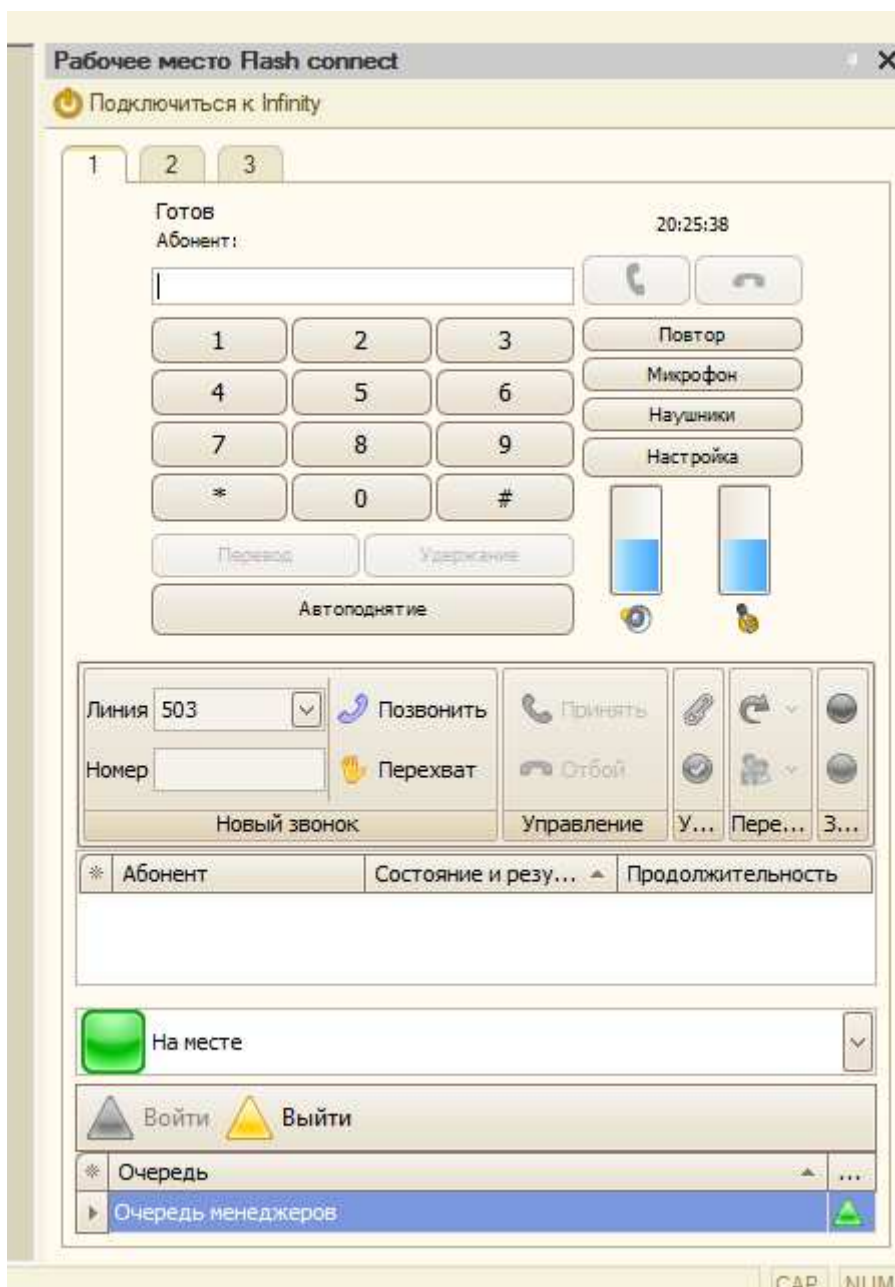
Меню «Call центр» -> «Рабочее место Flash Connect». После осуществления операции, загружается интерфейс рабочего места оператора Call-центра Infinity.



ВАЖНО!

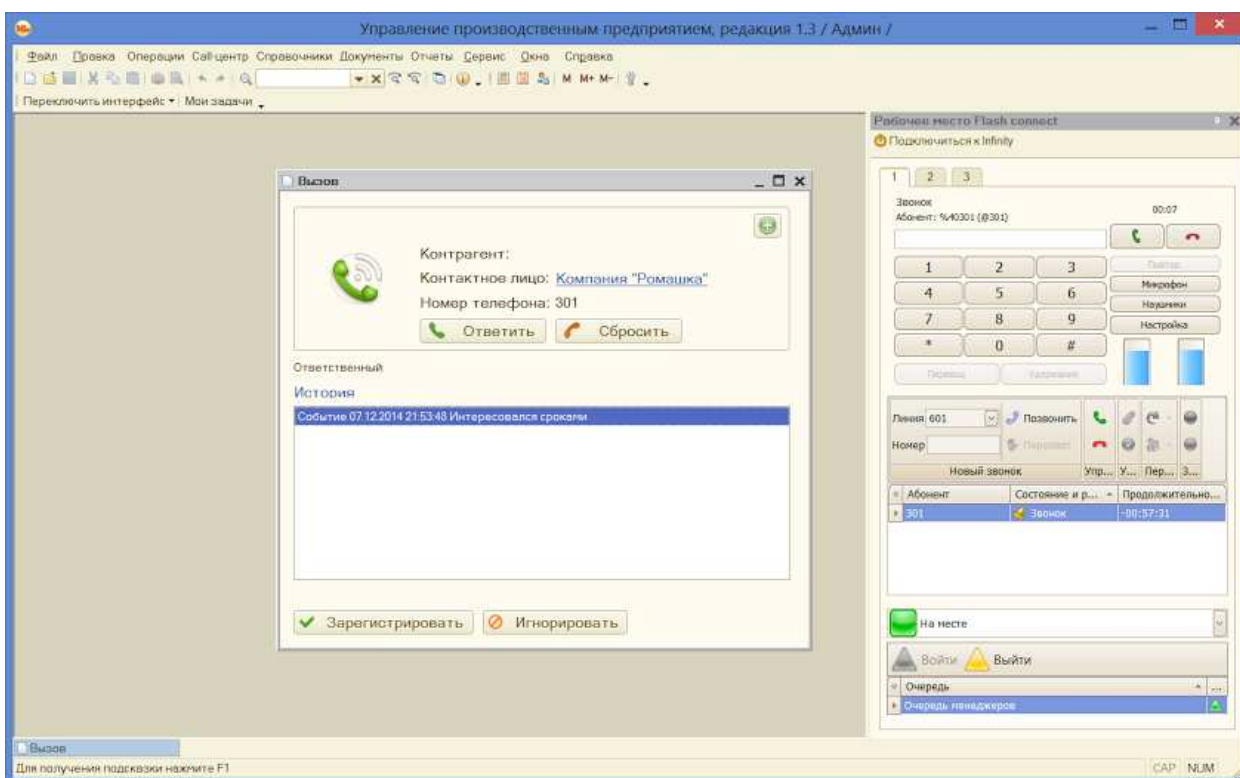
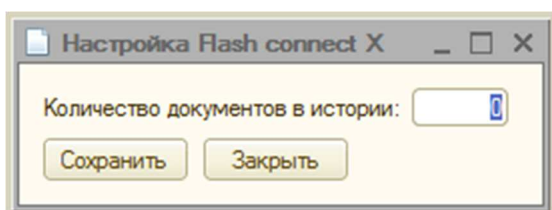
При первом запуске необходимо прописать адрес сервера Infinity





2.2. Обработка Входящих вызовов

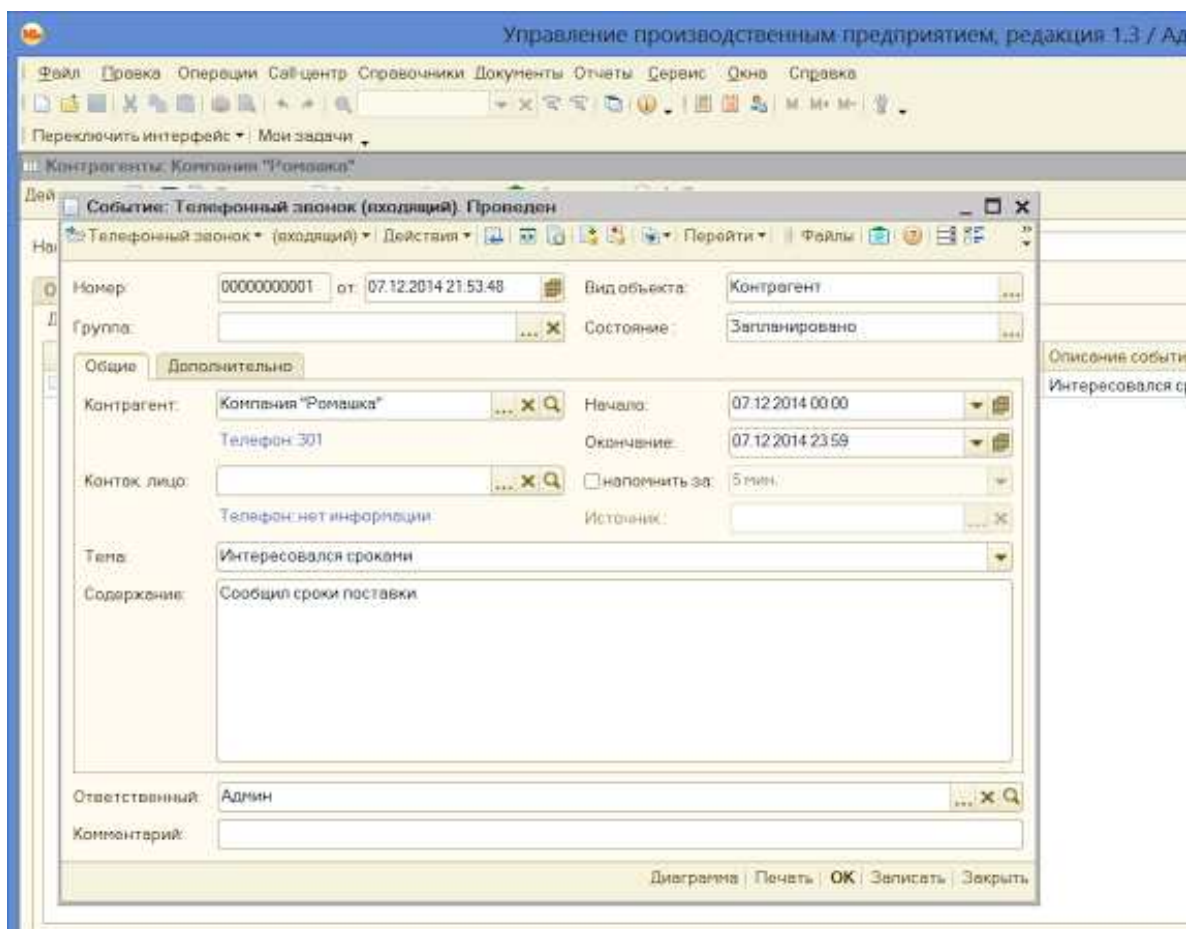
При поступлении входящего вызова система автоматически открывает форму «Вызов». По номеру телефона определяется Контрагент и Контактное лицо, а также направление вызова. Также в списке «История» отображаются последние документы и зарегистрированные события, связанные с Контрагентом. Количество документов отображаемых в истории можно устанавливать с помощью «Настройки Flash connect X», вызываемой из главного меню «Call-центр»:



В случае отсутствия в базе Контрагента или Контактного лица, можно их создать

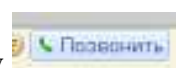


При нажатии кнопки «Зарегистрировать», автоматически формируется документ «Событие». В документе регистрируется входящий телефонный звонок, где в содержании можно описать его информативную часть.



2.3. Совершение исходящих вызовов

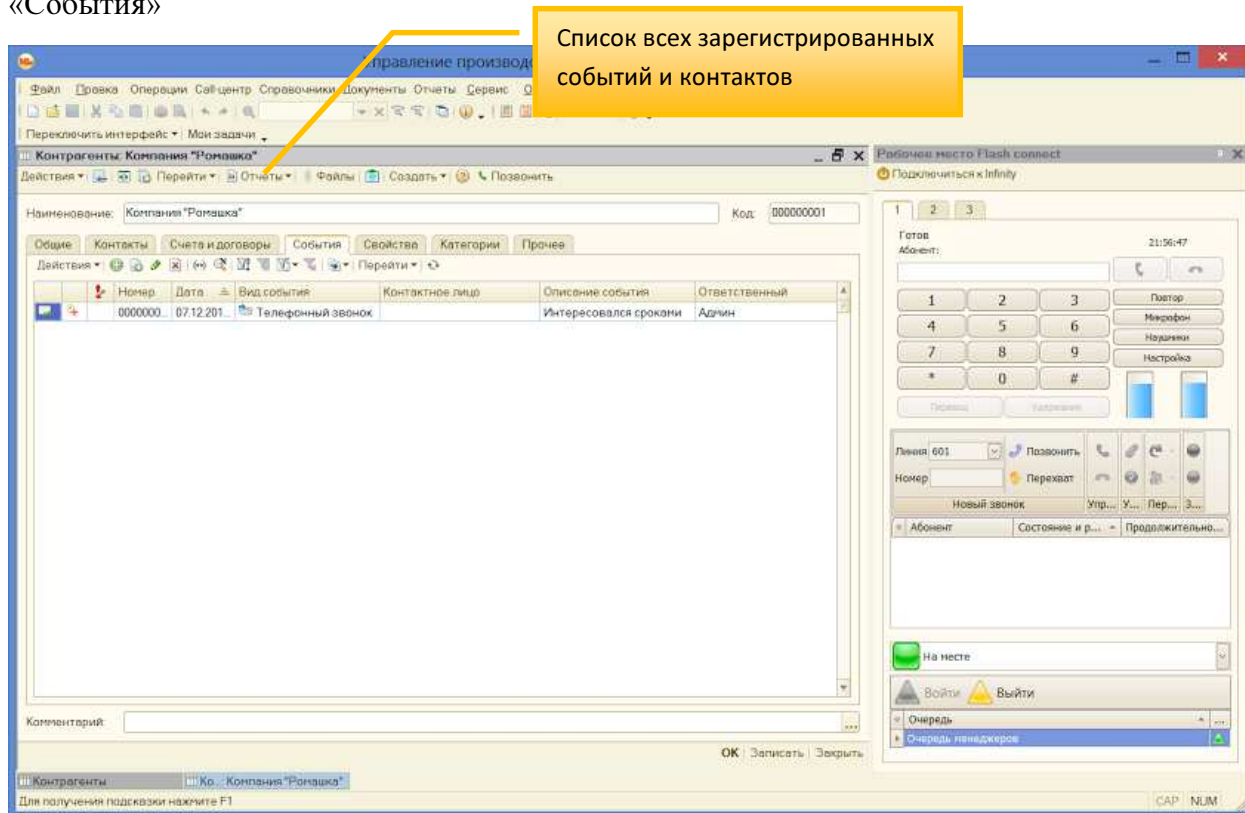
В справочнике или карточке «Контрагенты» следует нажать кнопку



и из появившегося меню выбрать необходимый номер.

2.4. Просмотр зарегистрированных событий

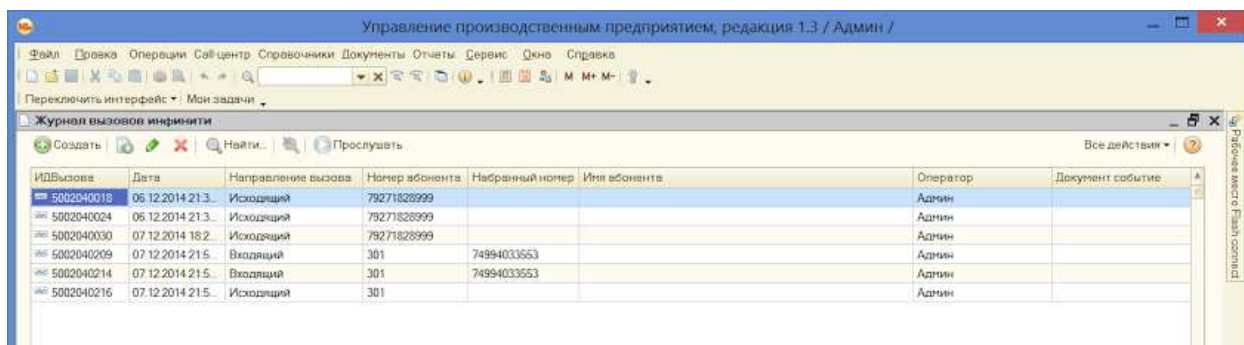
Зарегистрированные телефонные звонки прикрепляются к Контрагенту во вкладке «События»



Двойным щелчком открывается полная детализация с возможностью прослушивания разговора.

2.5. Просмотр незарегистрированных событий

В случае если оператор отказался от регистрации обращения, они складываются в журнал «Журнал вызовов Инфинити».



IDВызова	Дата	Направление вызова	Номер абонента	Набранный номер	Имя абонента	Оператор	Документ событие
5002040018	06.12.2014 21:3...	Исходящий	79271828999			Админ	
5002040024	06.12.2014 21:3...	Исходящий	79271828999			Админ	
5002040030	07.12.2014 18:2...	Исходящий	79271828999			Админ	
5002040209	07.12.2014 21:5...	Входящий	301	74994033553		Админ	
5002040214	07.12.2014 21:5...	Входящий	301	74994033553		Админ	
5002040216	07.12.2014 21:5...	Исходящий	301			Админ	

В журнале предусмотрена фильтрация по всем полям. Например, можно посмотреть все незарегистрированные события какого-либо сотрудника.

