



Руководство оператора
«SipSpeakCRM»

Версия 1.0



Оглавление

1.	Описание системы	3
1.1.	Общие сведения	3
1.2.	Описание ролей пользователей	3
2.	Авторизация в Системе	4
3.	Интерфейс.....	5
4.	Статус	6
5.	Уведомления.....	6
6.	Карточка Клиента	7
6.1.	Вкладка «Главная»	8
6.1.1.	Задача из карточки.....	8
6.1.2.	Просмотр всех звонков	10
6.2.	Вкладка «Скрипт разговора».....	12
6.3.	Вкладка «E-mail».....	12
6.4.	Вкладка «SMS».....	13
7.	Отчеты	13
7.1.	Контакты	13
7.2.	Звонки	14
8.	Дашборд	16
9.	Черный список	17
10.	Техническая поддержка.....	18

1. Описание системы

1.1. Общие сведения

«**SipSpeakCRM**» - CRM-система, созданная для управления автоматическими звонками компании, включает в себя настраиваемую систему автообзвона, с возможностью предиктивного/прогрессивного набора номеров. С возможностью сбора полной статистики по входящим/исходящим звонкам, мониторинга работы операторов и формирования отчетов по результатам разговора.

Требования к рабочему месту

К рабочему месту для работы в Системе предъявляются следующие требования:

- ПК с операционной системой MS Windows 7, Apple MacOS 10.5, Linux Ubuntu 18.04 или выше;
- система поддерживает web-браузеры: Microsoft Edge, Google Chrome, Яндекс.Браузер актуальных версий;
- пропускная способность каналов связи: минимальная пропускная способность канала для комфортной работы — не менее 10Мбит/с.

1.2. Описание ролей пользователей

Роли пользователей и их функциональные возможности:

Роль	Функциональные возможности
Админ	<ul style="list-style-type: none"> - управление пользователями; - управление группами; - управление проектами; - общие настройки системы; - статистика по операторам/проектам.
Супервайзер	<p>Назначаемая роль на проект. В рамках проекта доступны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - управление пользователями; - управление группами; - управление проектом; - статистика по закрепленным операторам/проектам.
Оператор	<ul style="list-style-type: none"> - прием входящих звонков; - осуществление исходящего обзвона; - выставление статусов; - просмотр собственной статистики.

2. Авторизация в Системе

Откройте в браузере ссылку https://___.sipspeak.ru/

Введите логин и пароль в форме авторизации, нажмите **«Войти»**:

Рис. 1

После успешной авторизации отобразится раздел **«Дашборды»**:

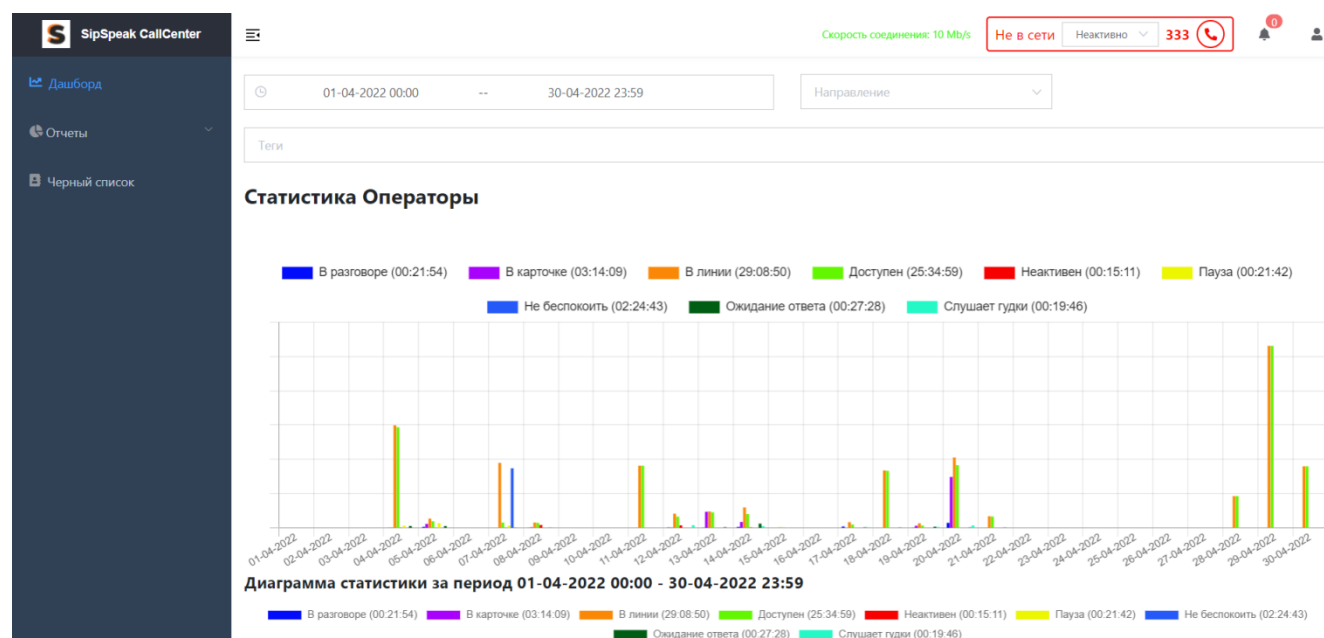


Рис. 2

3. Интерфейс

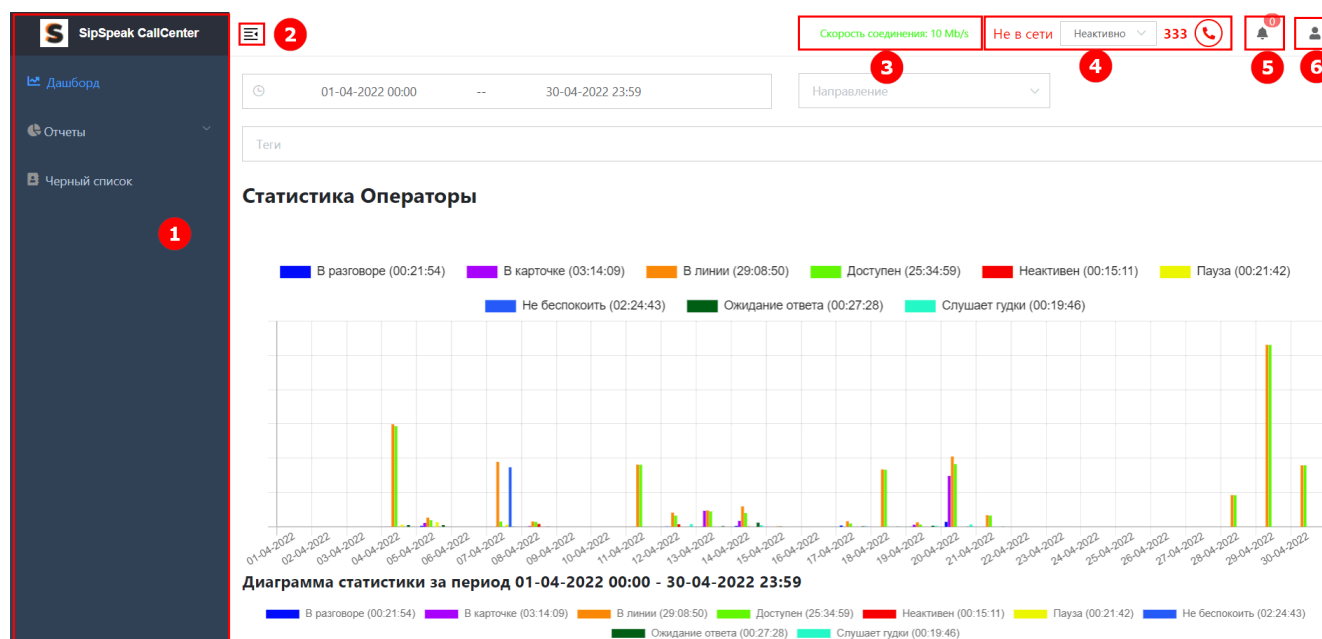
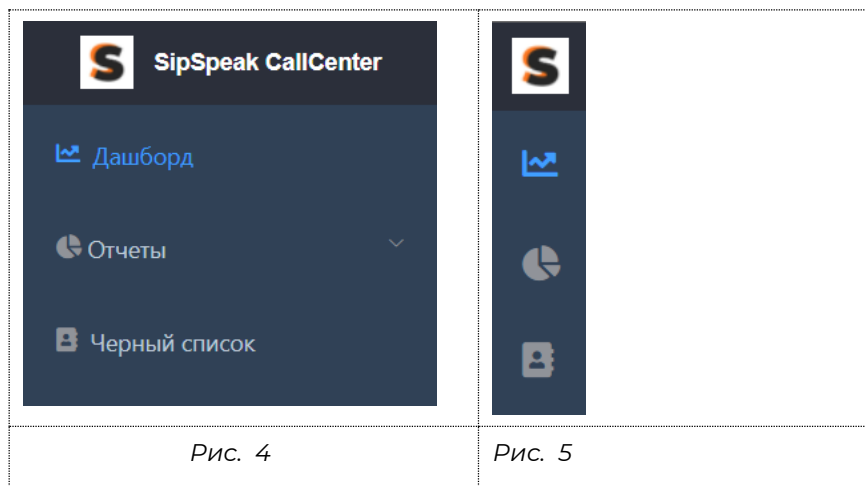


Рис. 3

1. Главное меню
2. Свернуть/развернуть меню:



3. Информация
4. Статус оператора
5. Уведомления
6. Профиль (проверка устройств, выход из системы)

4. Статус

Выставление статуса оператора:

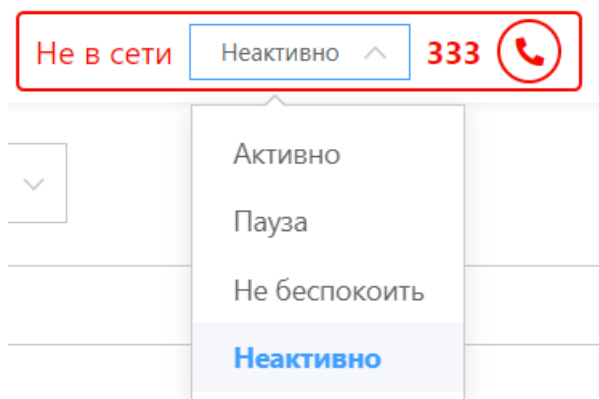


Рис. 6

Активно	Оператор готов принимать звонки.
Пауза	Оператор не принимает звонки. Отошел, на обеде.
Не беспокоить	Оператор не принимает звонки. Оператор может совершать исходящие звонки, работать в карточках.
Неактивно	Оператор не активен, звонки не принимает.

5. Уведомления

Показываются уведомления о поставленных задачах. Например:

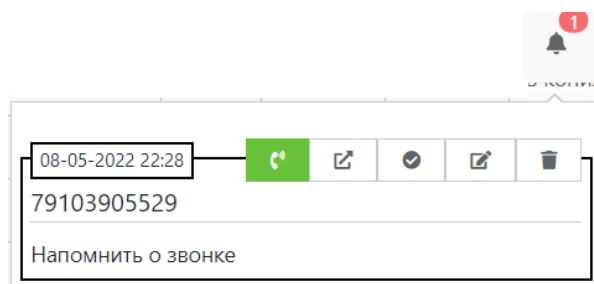


Рис. 7

Функционал значков подробно описан в разделе [«Задача из карточки»](#).

6. Карточка Клиента

После того как звонок был набран и в очереди попадает на оператора, всплывает карточка клиента, которую необходимо заполнить по итогам звонка:

The screenshot displays the 'Client Card' interface, which is divided into several sections. At the top right, a navigation bar (1) contains tabs: 'Главная', 'Скрипт разговора', 'E-mail', 'SMS', and 'SMS'. The main form is divided into two columns. The left column contains a 'Позвонить' button (2) and a 'Местное время: 11:58' label. Below this are input fields for 'Ф.И.О.', 'Тел.' (79103905529), 'Должность', 'E-mail', 'Город', 'Дата рождения' (DD-MM-YYYY), 'Адрес', 'Регион' (Нижегородская обл.), and 'Описание'. The right column contains a 'Задачи' section (4) with a toggle 'Совершать звонок автоматически', a 'Текст' input field, a 'Дата оповещение' input field, and a '+ Добавить' button. Below this is a 'Комментарии' section (5) with a 'Текст комментария' input field and a '+ Добавить' button. At the bottom left, a 'Статус' dropdown menu (3) is set to 'Отказ клиента'. At the bottom center, there are two buttons: 'Сохранить' and 'Отправить заявку'. At the bottom right, there are two checkboxes: 'Показать все звонки по номеру' and 'Показать звонки' (6).

Рис. 8

Карточка состоит из вкладок (1).

6.1. Вкладка «Главная»

Оператор заполняет поля карточки в соответствии с шаблоном, который задан администратором при настройке системы **(2)**.


В карточку дополнительно можно добавить комментарий **(5)**.

Обязательно выставить **статус по итогам звонка (3)**. Статус выбирается из выпадающего списка:



Рис. 9

Для сохранения карточки необходимо нажать

 Сохранить

Внимание! Если статус не выставлен, и карточка не сохранена, то карточка не будет закрыта, и дальнейшая работа невозможна.

6.1.1. Задача из карточки

В карточке можно создать задачу со звонком **(4)** на определенную дату и время:

Задачи



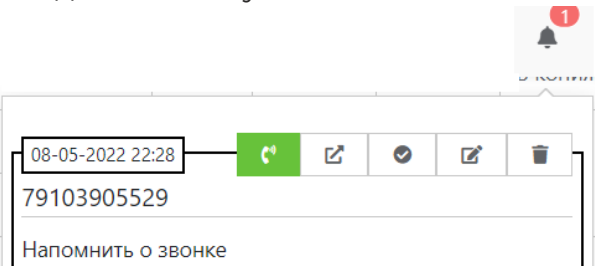
☒ Совершать звонок автоматически

Перезвонить с уточнением



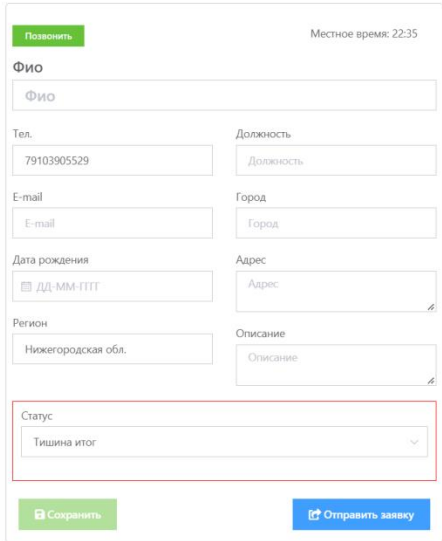




🕒 09-05-2022 16:00

 Добавить

Рис. 10

 Совершать звонок автоматически	<p>Автоматический звонок в указанное время: карточка клиента откроется автоматически.</p> <p>Внимание! Если оператор находится «В разговоре», то звонок попадет в общую очередь.</p>
 Совершать звонок автоматически	<p>Уведомление с упоминанием о звонке:</p> 

Для задачи доступен следующий функционал:

	<p>Позвонить</p>
	<p>Перейти в карточку клиента:</p> 
	<p>Отметить выполнение задачи:</p> 
	<p>Редактировать задачу</p>
	<p>Удалить задачу</p>

Все созданные задачи отображаются в карточке:

Зеленым выделена выполненная. **Красным** - просроченная задача. **Черным** - активная.

Позвонить

Местное время: 22:35

Ф.и.о.

Ф.и.о.

Тел.

79103905529

Должность

Должность

E-mail

E-mail

Город

Город

Дата рождения

ДД-ММ-ГГГГ

Адрес

Адрес

Регион

Нижегородская обл.

Описание

Описание

Статус

Тишина итог

Сохранить

Отправить заявку

Главная

Скрипт разговора

E-mail

SMS

Задачи

Совершать звонок автоматически

Текст

Дата оповещение

Добавить

12-05-2022 18:49

oper (333)

Перезвонить

12-05-2022 18:51

oper (333)

Перезвонить

12-05-2022 19:09

oper (333)

Перезвонить


Комментарии

Текст комментария

Добавить

Рис. 11

6.1.2. Просмотр всех звонков

Из карточки можно посмотреть все звонки, которые были осуществлены – выставите переключатель  **Показать звонки**.

В таблице отражены диалоги с клиентом:

Показать все звонки по номеру

Показать звонки

Звонки

Проект	id	Дата	Направление	Тип	Откуда	Куда	Длит.	Разг.	Статус клиента	Статус оператора	Кс
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТ ь копия	122629	21-04-20 22 12:47	Исходящий	Робот	213345	79103905529	14	3	Клиент ответил	Оператор ответил	79

Рис. 12



Для просмотра всех звонков всех операторов (отвеченных оператором и не отвеченных) выставите галочку **«Показать все звонки по номеру»:**

☒ Показать все звонки по номеру

☐ Показать звонки

Звонки

Проект	id	Дата ↕	Направление ↕	Тип ↕	Откуда ↕	Куда ↕	Длит. ↕	Разг. ↕	Статус клиента ↕	Статус оператора ↕	Кс
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТ ь копия	121712	29-03-20 22 12:45	Исходящий	Робот	213345	79174051190	21	0	Клиент ответил	Оператор не отвечает	
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТ ь	121612	29-03-20 22 12:39	Исходящий	Робот	213345	79174051190	17	13	Клиент ответил	Оператор ответил	79

Рис. 13

Запись звонка можно прослушать:

Звонки

Регион	Часовой пояс	Результат звонка	Статус робота	Тэги	Комментарии	Запись разговора
		● Потерян				▶ 0:07 / 0:18 — 🔊
Республика Башкортос тан	+05:00	● Тревел				▶ 0:02 / 0:14 — 🔊

Рис. 14

6.2. Вкладка «Скрипт разговора»

Скрипт, который загружен администратором:

Главная	Скрипт разговора	E-mail	SMS
---------	------------------	--------	-----

- 1 Приветствие и представление. Покупатель, скорее всего, вас помнит, поэтому не нужно тратить на это много времени.
- 2 Поинтересуйтесь, удобно ли клиенту сейчас говорить. Если нет, спросите, когда можно ему перезвонить.
- 3 Напомните о недавнем сотрудничестве.
- 4 Объясните цель вашего обращения и суть предложения.
- 5 Если будут возражения, ответьте на них согласно скрипту.
- 6 Зафиксируйте конечный ответ клиента (положительное решение или отказ).
- 7 В случае согласия, поговорите о следующем шаге к совершению покупки. Например, договоритесь о времени встречи для заключения договора.
- 8 Прощайтесь.

Рис. 15

6.3. Вкладка «E-mail»

Из вкладки можно отправить электронное письмо клиенту, если шаблон настроен администратором.

Главная	Скрипт разговора	E-mail	SMS
---------	------------------	--------	-----

E-mail заголовок

E-mail заголовок

Текст

Текст

Отправить

Рис. 16

6.4. Вкладка «SMS»

Из вкладки можно отправить смс клиенту, если шаблон настроен администратором.

Главная

Скрипт разговора

E-mail

SMS

Текст

Текст

Отправить

Рис. 17

7. Отчеты

7.1. Контакты

Список принятых оператором звонков:

SipSpeak CallCenter

Дашборд

Отчеты

Контакты

Звонки

Черный список

Тел.

Тел.

Сортировать по дате обновления

Начало -- Конеч

Статус

Тел.

Теги

Проект

Комментарии

Показать контакты с просроченными задачами

Поиск

Все

Тел.

E-mail

Должность

дата рождения

Адрес

Описание

Статус робота

Комментарии

Кол-во задач

Фино

Город

Регион

Часовой пояс

Провайдер

Статус

Теги

Оператор

Дата созд.

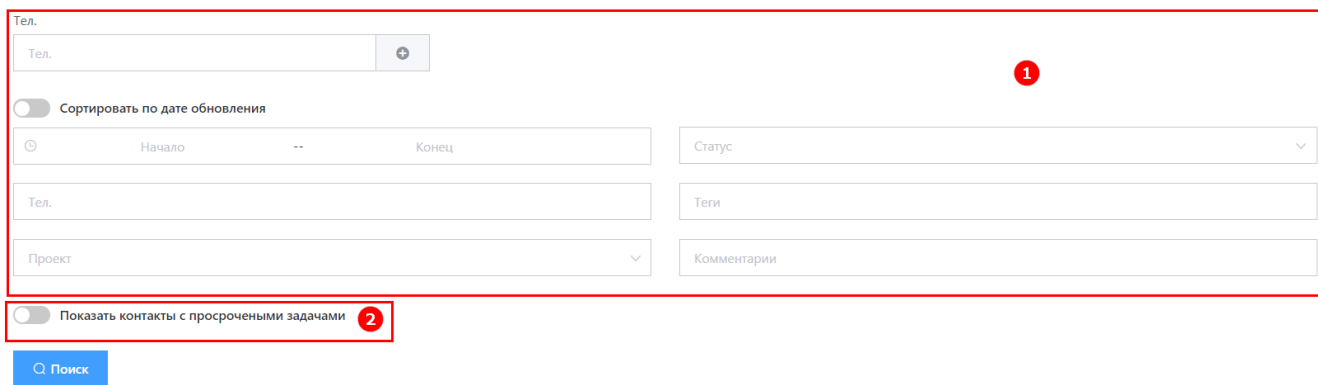
Дата обнов.

Количество: 14

	Тел.	Фино	Регион	Часовой пояс	Провайдер	Статус	Теги	Статус робота	Комментарии	Кол-во задач	Дата созд.	Дата обнов.	Проект	
>	79103905529		Нижегородская обл.	+03:00	ПАО "Мобильные ТелеСистемы"	100 дней				0	20-04-20 22:18:18	21-04-20 22:12:47	ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копию	
>	79507747293	Иванов Иван Иванович	Воронежская обл.	+03:00	ООО "Т2 Мобайл"	Тревел			Оператор: oрег (333); Ответ Банка: Статус: Ошибка, Причина: По	4	04-04-20 22:15:31	13-04-20 22:11:46	ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ	

Рис. 18

В верхней части раздела доступны сортировка и фильтры для поиска звонков **(1)**, просмотр просроченных задач **(2)**:



Столбцы для отображения можно убрать или добавить:

Рис. 20

Статистика по результатам звонков оператора:

SipSpeak CallCenter
Скорость соединения: 10 Mb/s
Не в сети | Неактивно | 333

Дашборд
Отчеты
Контакты
Звонки
Черный список

🕒 Начало	--	Конец	Статус клиента (звонок)
Тип звонка			Результат звонка
Направление			Статус оператора
Откуда Тел.			Куда Тел.
Тел. (контакт)			Теги
Комментарии			Статус Робота
Проект			

🔍 Поиск

☒ Все
 ☒ Дата
 ☒ Направление
 ☒ Тип
 ☒ Тел. (контакт)
 ☒ Откуда
 ☒ Куда
 ☒ Длит.
 ☒ Билл.
 ☒ Дозв.
 ☒ Ожид.
 ☒ Разг.
 ☒ Статус
 ☒ Статус оператора
 ☒ Контакт
 ☒ Оператор
 ☒ Регион
 ☒ Часовой пояс
 ☒ Результат звонка
 ☒ Теги
 ☒ Статус Робота
 ☒ Комментарии
 ☒ Цена

Количество: 220

Проект	id	Дата ↕	Направление ↕	Тип ↕	Тел. (контакт) ↕	Откуда ↕	Куда ↕	Длит. ↕	Биллинг ↕	Дозвон ↕	Ожид. ↕	Разг. ↕	Стату
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТЬ копия	122629	21-04-20 22 12:47	Исходящий	Робот	79103905529	213345	79103905529	14	12	2	9	3	Клиен
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТЬ копия	122623	20-04-20 22 16:29	Исходящий	Ручной	79963115477	333	79963115477	14	2	12	12	2	Клиен

Рис. 21

В верхней части раздела доступна фильтрация звонков:

🕒 Начало -- Конец	Статус клиента (звонок) ▾
Тип звонка ▾	Результат звонка ▾
Направление ▾	Статус оператора ▾
Откуда Тел.	Куда Тел.
Тел. (контакт)	Теги
Комментарии	Статус Робота
Проект ▾	

[🔍 Поиск](#)

Рис. 22

Столбцы для отображения можно убрать или добавить:

- ☐ Все
- ☒ Дата
 ☒ Направление
 ☒ Тип
 ☒ Тел. (контакт)
 ☒ Откуда
 ☒ Куда
 ☒ Длит.
 ☒ Бил.
 ☒ Дозв.
 ☒ Ожид.
 ☒ Разг.
 ☒ Статус
 ☒ Статус оператора
- ☒ Контакт
 ☒ Оператор
 ☒ Регион
 ☒ Часовой пояс
 ☒ Результат звонка
 ☒ Теги
 ☒ Статус Робота
 ☒ Комментарии
 ☒ Цена

Рис. 23

Запись разговора можно прослушать или скачать:

Запись разговора

▶ 0:00 / 0:18

🔊 ⋮

▶ 0:00 / 0:18

⏮ ⏪ ⏩ ⏭ ⋮

⬇️ Скачать

⏮ Скорость воспроизвед...

Рис. 24

8. Дашборд

Статистика оператора представлена в виде диаграмм и графиков:

- Статистика Оператора (по [статусам](#) рабочего времени);
- Статистика Контакты;
- Статистика Звонков (время);
- Статистика Звонков (кол-во).

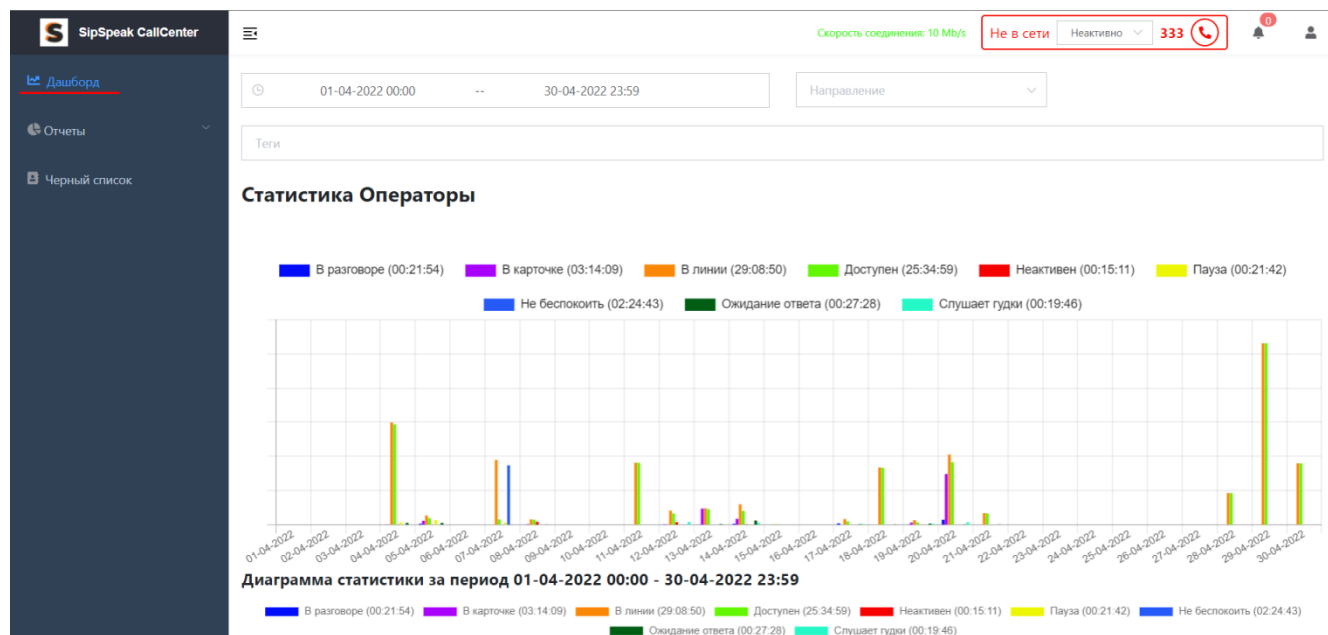


Рис. 25

В верхней части раздела доступны выбор периода предоставления данных и фильтры по направлению (входящие или исходящие), тегам:

01-04-2022 00:00 -- 01-05-2022 23:59 | Исходящий | Оператор

Теги

Рис. 26

Для статистики доступны следующие статусы рабочего времени:

В линии	Все рабочее время оператора (включая, разговор, ожидание звонка, «не беспокоить», доступен).
Доступен	Время, когда оператора в статусе "Активно". Ожидает распределения на него звонка.
Пауза	Оператор не может принимать звонки.
Не беспокоить	Оператор не может принимать звонки, но может совершать исходящие вызовы.
В карточке	Время заполнения операторов карточки клиента. Поствызывная обработка.

В разговоре	Время диалога с клиентом.
Не активен	время статуса "Не в сети". в течение рабочего дня.
Ожидание ответа	ожидание клиента в очереди пока оператор берет трубку. При входящем звонке. Пока оператор не нажмет "Ответить".
Слушает гудки	ожидание ответа клиента во время исходящего звонка.

9. Черный список

Номера, которые будут учтены в общем черном списке:

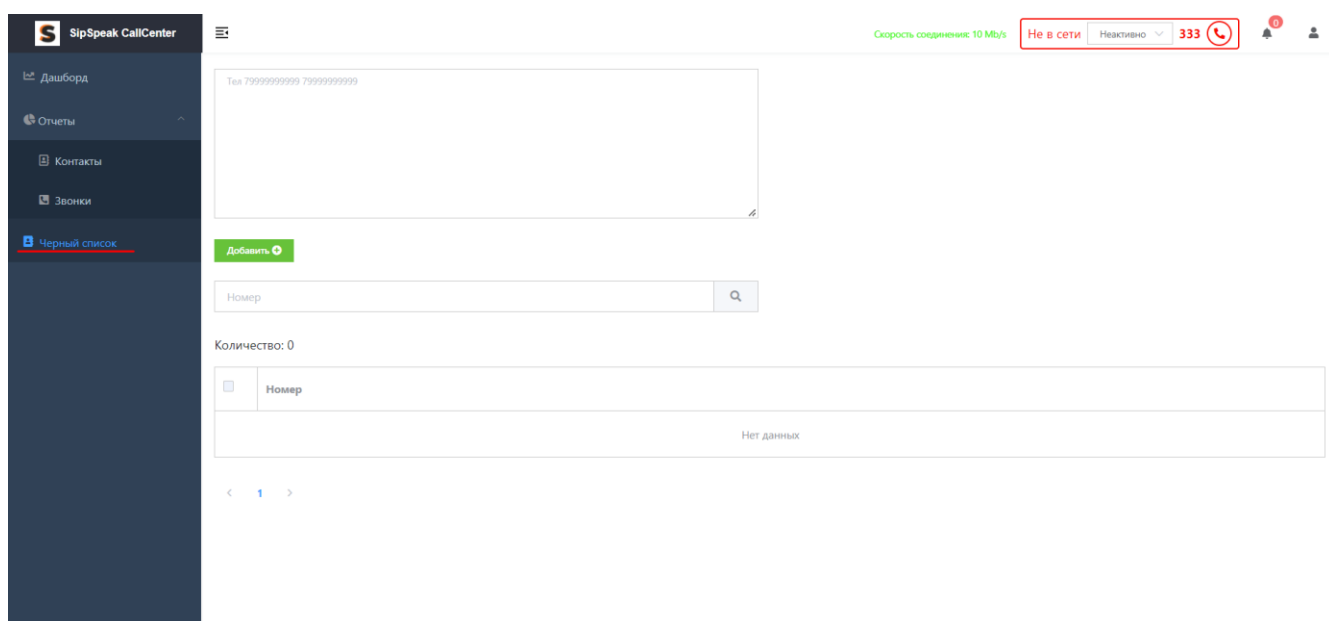


Рис. 27

В разделе можно добавить номер:

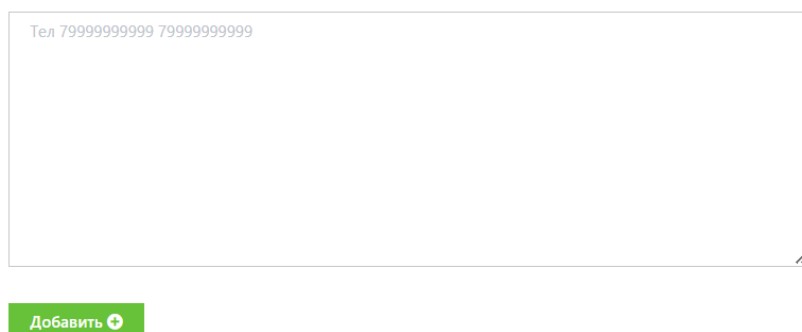




Рис. 28

10.Техническая поддержка

Для получения технической поддержки при возникновении вопросов по работе в Системе Вы можете:

- позвонить на горячую линию:
 - Москва **8 (499) 348-19-88**
 - Санкт-Петербург **8 (812) 409-91-18**
 - Воронеж **8 (473) 200-65-71**
- воспользоваться чатом:
 -  <https://t.me/Asterpy>,
 -  **SipSpeak**
- написать обращение по электронной почте contact@sipspeak.ru.