**Общество с ограниченной ответственностью “ДжиЭй ТэкТим”**

*ОГРН* 1206600048192 *ИНН* 6671113892

**Работа с веб-приложением**

**Contact Center: Единое окно для работы контакт-центра**

Документация, содержащая описание процессов, для демонстрации работы

веб-приложения

Оглавление

[Требования 3](#_Toc210063861)

[Авторизация 4](#_Toc210063862)

[Глобальный поиск 4](#_Toc210063863)

[Мониторинг 6](#_Toc210063864)

[Тематики. Коммуникации 7](#_Toc210063865)

[Тематики. Обращения 8](#_Toc210063866)

[График по принятым звонкам 9](#_Toc210063867)

[Статистика по входящим звонкам 10](#_Toc210063868)

[Статистика по исходящим звонкам 11](#_Toc210063869)

[Показатели по обращениям 11](#_Toc210063870)

[Данные по сотрудникам рабочих групп 14](#_Toc210063871)

[Данные по рабочим группам 14](#_Toc210063872)

[Работа с коммуникациями 15](#_Toc210063873)

[Список коммуникаций 15](#_Toc210063874)

[Создание коммуникации 17](#_Toc210063875)

[Работа с обращениями 22](#_Toc210063876)

[Список обращений 22](#_Toc210063877)

[Создание обращения 24](#_Toc210063878)

[Решение обращения 29](#_Toc210063879)

[Работа с отзывами 31](#_Toc210063880)

[Список отзывов 31](#_Toc210063881)

[Создание отзыва 33](#_Toc210063882)

[Оценка тональности отзыва 37](#_Toc210063883)

[Решения отзыва 38](#_Toc210063884)

[Работа с базой клиентов 39](#_Toc210063885)

[Карточка клиента 40](#_Toc210063886)

[Работа с телефонией 42](#_Toc210063887)

[Совершение исходящего вызова 42](#_Toc210063888)

[Принятие входящего вызова 44](#_Toc210063889)

[Работа с заказами 46](#_Toc210063890)

[Вкладка Товары 46](#_Toc210063891)

[Вкладка Доставка 47](#_Toc210063892)

[Вкладка Оплата 48](#_Toc210063893)

[Вкладка Получатель 48](#_Toc210063894)

[Вкладка История изменений 49](#_Toc210063895)

[Администрирование 49](#_Toc210063896)

[Каталоги 49](#_Toc210063897)

[Пользователи 50](#_Toc210063898)

[Список пользователей 50](#_Toc210063899)

[Карточка пользователя 50](#_Toc210063900)

[Группы пользователей 51](#_Toc210063901)

[Роли безопасности 51](#_Toc210063902)

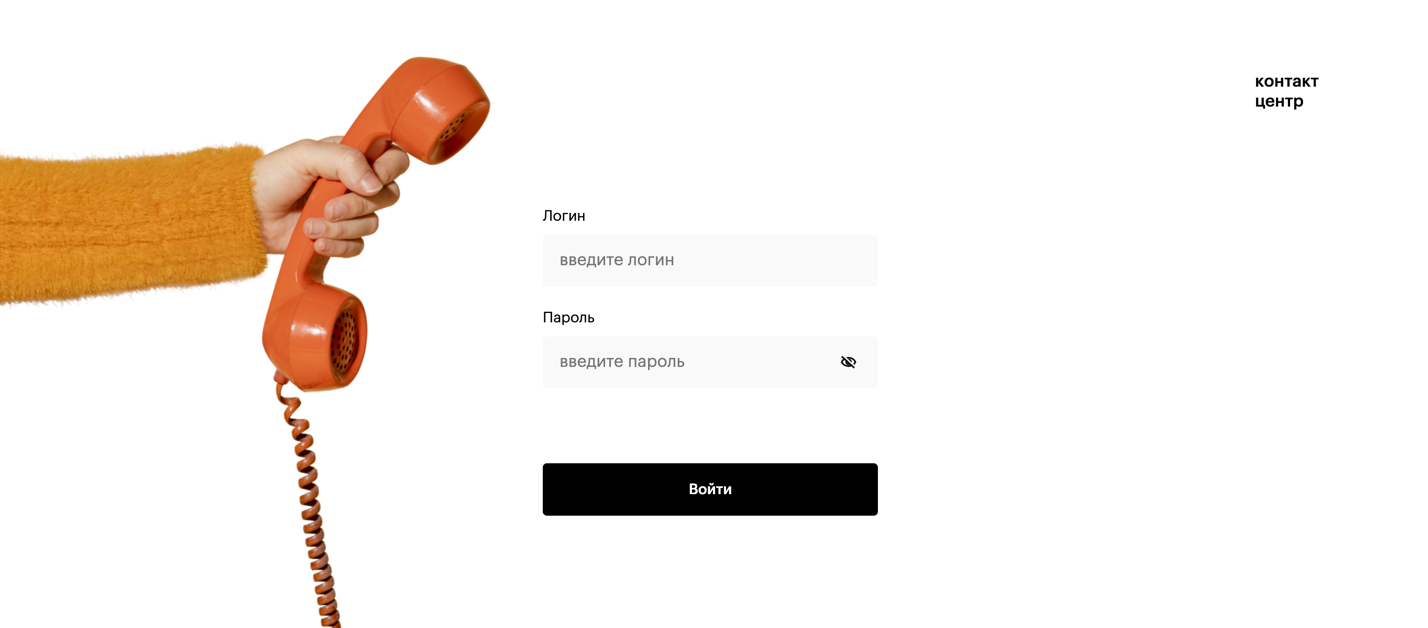
# Требования

Для доступа к приложению воспользуйтесь инструкцией из документа "Contact Center\_Описание доступа, компонентов инфраструктуры, особенности интеграции и демонстрации"

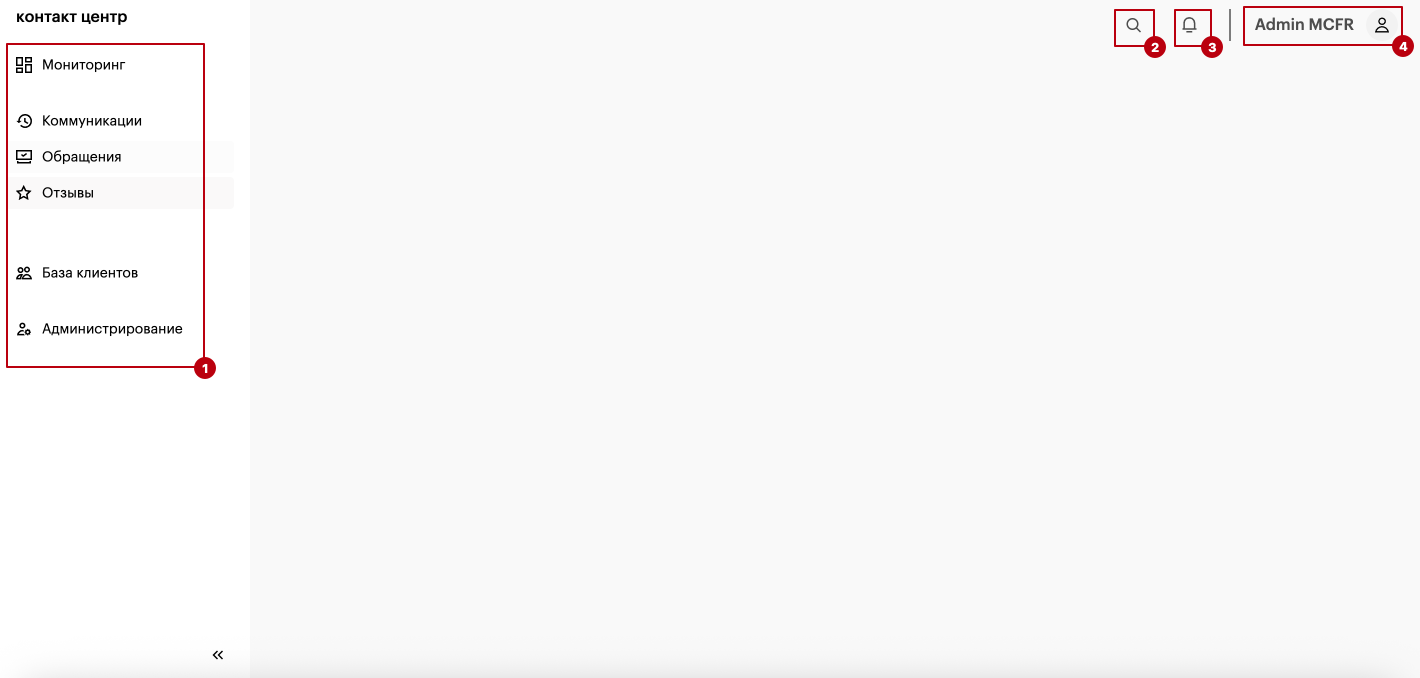
# Авторизация

Ссылка для входа: <https://demo-callcenter.goldapple.ru/>

Заполните пароль и логин для входа



Дальше необходимо нажать «**Войти**» откроется страница системы

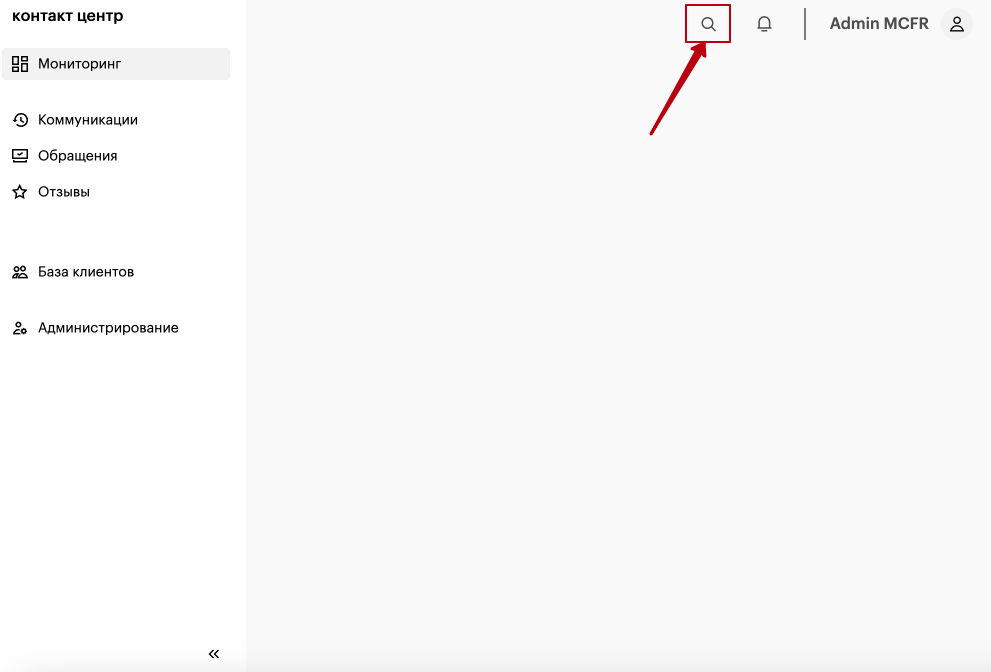


Основные элементы интерфейса:

1. Главное меню
2. Расширенный поиск
3. Центр уведомлений (Содержит историю действий пользователя и системные уведомления)
4. Профиль пользователя

# Глобальный поиск

Вверху слева от ФИО пользователя находится значок лупы.

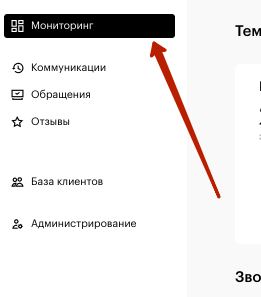


При нажатии на него откроется строка расширенного поиска с возможностью ввода. Поиск может осуществляться по сущностям, представленным в таблице ниже:

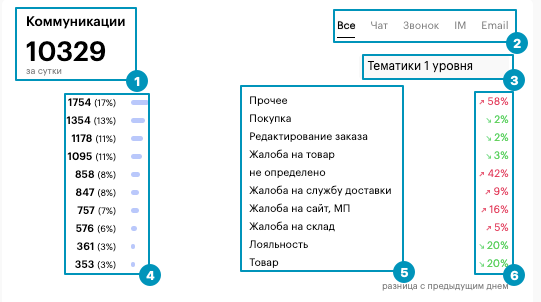
| **Атрибут** | **Пример** | **Описание** |
| --- | --- | --- |
| Номер телефона |  | Один из приоритетных вариантов поиска.  Поиск находит следующие данные в указанной сортировке:   * ФИО клиента, с возможностью перехода к его карточке; * Номера обращений найденного клиента, с возможности перехода к каждому обращению; * Номера заказов найденного клиента, с возможности перехода к каждому заказу. |
| Номер заказа |  | Один из приоритетных вариантов поиска.  Поиск находит следующие данные в указанной сортировке:   * Номер заказа, с возможностью перехода к его карточке; * Номера обращений, привязанных к введенному заказу, с возможности перехода к каждому заказу; * ФИО клиента, осуществившего заказ, с возможностью перехода к его карточке. |
| Номер обращения |  | Один из приоритетных вариантов поиска.  Поиск находит следующие данные в указанной сортировке:   * Номер обращения, с возможностью перехода к его карточке; * ФИО клиента, осуществившего обращение, с возможностью перехода к его карточке. |
| ФИО клиента |  | В данном случае поиск находит только контакты, подходящие введенному значению.  Система сортирует список клиентов по максимальному совпадению. |

# Мониторинг

Для перехода к панелям мониторинга необходимо в главном меню выбрать пункт "Мониторинг"

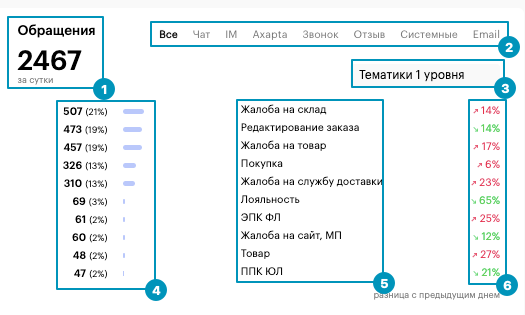


### Тематики. Коммуникации



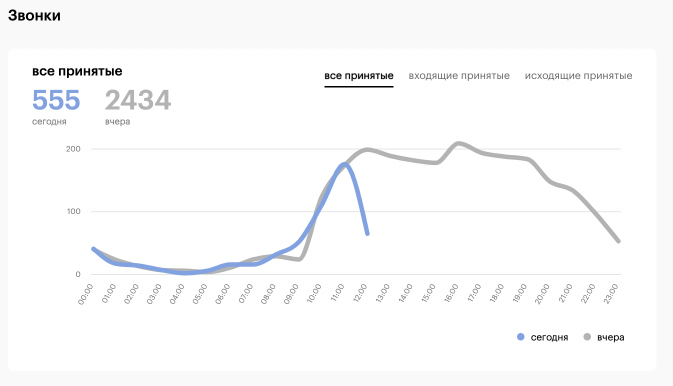
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Элемент** | **Описание** |
| 1 | Количество коммуникаций за сутки | Количество всех созданных коммуникаций, начиная с 00:00 ЕКБ |
| 2 | Фильтр по каналам | Отображение коммуникаций по каналам их поступления |
| 3 | Выбор по уровню тематик | Тематики первого уровня - топ среди тематик первого (верхнего) уровня  Тематики второго уровня - топ среди второго (детального) уровня |
| 4 | Топ коммуникаций по тематикам | Количество коммуникации по топовым тематикам |
| Доля каждой тематики коммуникации, относительно всех коммуникаций |
| Изображение доли каждой тематики, относительно всех коммуникаций |
| 5 | Тематики | Список топовых тематик в порядке убывания количества коммуникаций |
| 6 | Доля изменений | Доля изменений количества коммуникаций по тематикам, относительно вчерашнего дня  Зеленым цветом отмечено понижение доли тематики среди всех коммуникаций, относительно вчерашнего дня, а красным - повышение. |

### Тематики. Обращения



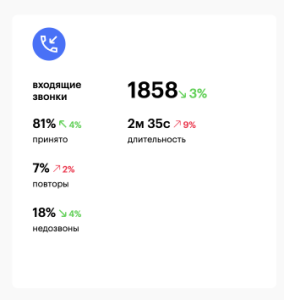
|  | **Элемент** | **Описание** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Количество обращений за сутки | Количество всех созданных обращений, начиная с 00:00 ЕКБ. |
| 2 | Фильтр по каналам | Отображение обращение по источникам их создания. |
| 3 | Выбор по уровню тематик | Тематики первого уровня - топ среди тематик первого (верхнего) уровня  Тематики второго уровня - топ среди второго (детального) уровня. |
| 4 | Топ обращений по тематикам | Количество обращений по топовым тематикам. |
| Доля каждой тематики обращения, относительно всех обращений. |
| Изображение доли каждой тематики, относительно всех обращений. |
| 5 | Тематики | Список топовых тематик в порядке убывания количества обращений. |
| 6 | Доля изменений | Доля изменений количества обращений по тематикам, относительно вчерашнего дня  Зеленым цветом отмечено понижение доли тематики среди всех обращений, относительно вчерашнего дня, а красным - повышение. |

### График по принятым звонкам



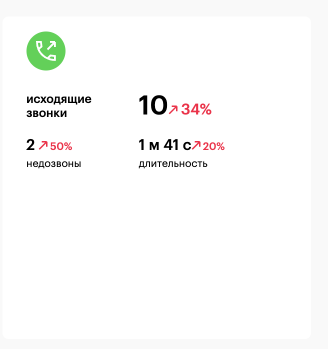
|  | **Элемент** | **Описание** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Все принятые /входящие принятые/исходящие принятые | График показывает количество всех осуществленных (проведенных) звонков с клиентами. Включая звонки из магазинов. |
| 2 | Сегодня | Количество за сегодня: количество проведенных звонков начиная с 00:00 ЕКБ по текущий накопительным итогом |
| 3 | Вчера | Количество за вчера: количество проведенных звонков за весь вчерашний день по часам |
| 4 | График | * Ось Х - время (шаг 1 час); * Ось Y - количество звонков за час   обозначения:   * Сегодня * Вчера |

### Статистика по входящим звонкам



|  | **Показатель** | **Элемент** | **Описание** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Входящие звонки | Число | Количество всех звонков с направлением "Входящие", включая не принятые. |
| 3 | Длительность | Время | Средняя продолжительность входящих звонков  При расчете средней продолжительности учитываются все звонка с длительностью больше 10 секунд |
| 4 | Принято | % | Доля принятых звонков |
| 5 | Повторы | % | Доля звонков категории "Повторные". Звонок считается повторным, если у клиента уже есть входящий звонок, с результатом: Принят |
| 6 | Недозвоны | % | Доля входящих неотвеченных звонков |

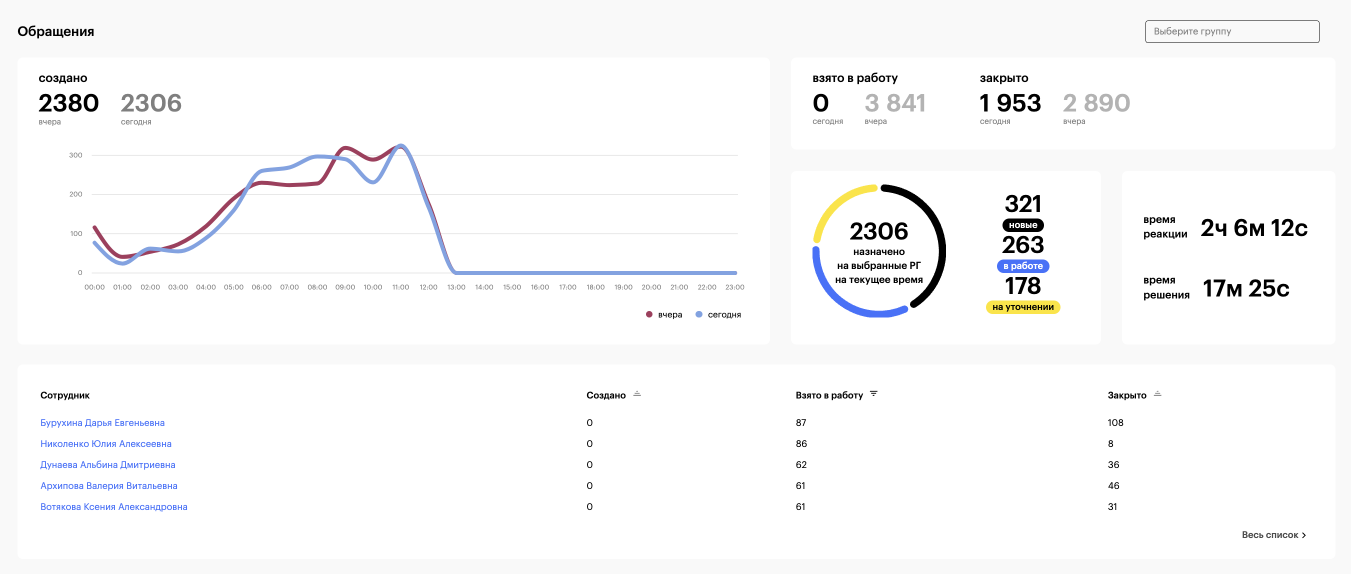
### Статистика по исходящим звонкам



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Показатель** | **Элемент** | **Описание** |
| 1 | Исходящие звонки | Число | Количество всех звонков с направлением "Исходящие", включая не принятые |
| 2 | Длительность | Время | Средняя продолжительность исходящих звонков  При расчете средней продолжительности учитываются все звонка с длительностью больше 10 секунд |
| 3 | Исходящие недозвоны | % | Количество всех звонков с направлением "Исходящие" с полем результата звонка - недозвон |

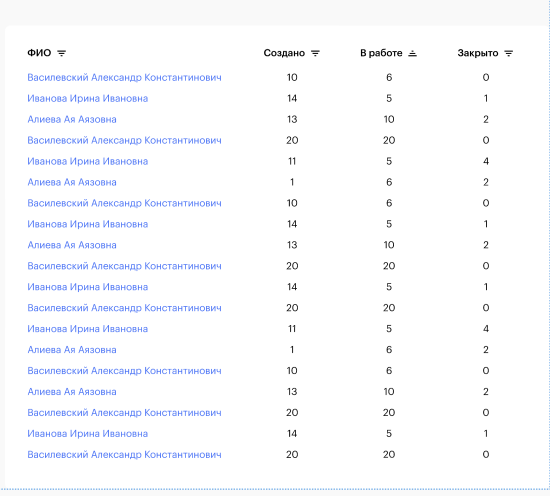
### Показатели по обращениям

Если фильтра по РГ нет - то показываем данные по всем обращениям. Если есть - то все параметры считаются только для выбранных РГ.

****

|  | **Показатель** | **Элемент** | **Описание** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Создано сегодня | Число | Количество обращений, у которых дата создания текущие сутки (текущий статус не важен)  Действие: создание обращения |
| 2 | Назначено сегодня | Количество | Количество обращений, которые были назначены за сегодня на выбранные в фильтре рабочие группы (включая назначение при создании), которые выбраны в фильтре |
| 3 | Взято в работу | Число | Количество обращений, которые были взяты **В работу**за сегодняшний день |
| 4 | Закрыто за сегодня | Число | Количество обращений, которые были переведены в статус **Закрыто**за сегодняшний день |
| 5 | Среднее время реакции | Время | Время за которое РГ берет в работу назначенное на нее обращение (дельта между статусов Новое и В работе)  Учитываются данные по тем обращениям, которые сегодня взяли в работу |
| 5 | Среднее время решения | Время | Время за которое РГ осуществляет работу с обращением (дельта между статусом В работе и Завершено/Отменено или переводом на другую РГ)  Учитываются данные по тем обращениям, которые сегодня закрыли/отменили или перевели на другую РГ |
| 7 | Создано вчера | Число | Количество обращений, у которых дата создания прошлые сутки (текущий статус не важен) |
| 8 | Назначено вчера | Количество | Количество обращений, которые вчера переназначили с любой рг на рг (или назначили при создании), которые выбраны в фильтре |
| 9 | Взято в работу за вчера | Число | Количество обращений за вчерашний день, которые перевели в статус **В работе** |
| 10 | Закрыто за вчера | Число | Количество обращений за вчерашний день, которые перевели в статус **Закрыто** |
| 11 | График создания обращения | График | 1 - График количества созданных обращений по часам за сегодня  2 - График количества созданных обращений по часам за вчера |
| 12 | Назначено обращений на рг в текущий момент | Число | Количество обращений в активных статусах(Новые/В работе/На уточнении) |
| 13 | В статусе "Новое" | Число | Количество обращений на РГ со статусом "Новые" в текущий момент |
| 14 | В статусе "В работе" | Число | Количество обращений на РГ со статусом "В работе" в текущий момент |
| 15 | В статусе "На уточнении" | Число | Количество обращений на РГ со статусом "На уточнении" в текущий момент |

### Данные по сотрудникам рабочих групп

****

|  |
| --- |
|  | **Показатель** | **Описание** |
| 1 | Создано | Количество обращений, созданных сегодня и где оператор является автором |
| 2 | В работе | Количество обращений, в которых оператор нажал кнопку В работу из статуса Новое |
| 3 | Закрыто | Количество обращений, которые оператор закрыл за сегодня (дата создания не важна) |

В таблице выводятся только информация об операторах, имеющих активность в течении текущих суток (создание обращения/комментария, взятие обращения в работу, его закрытие)

### Данные по рабочим группам



|  |
| --- |
|  | **Показатель** | **Описание** |
| 1 | Среднее время реакции | Количество назначенных обращений на РГ |
| 2 | Реакция | Среднее время реакции |
| 3 | Назначено сегодня | Количество назначенных обращений на РГ |
| 4 | Взято в работу | Количество обращений, которые были взяты **В работу**за сегодняшний день |
| 5 | Закрыто | Количество обращений, которые были переведены в статус **Закрыто**за сегодняшний день |
| 6 | Всего активных | Количество обращений в активных статусах на текущий момент |
| 7 | Новые | Количество обращений на РГ со статусом "Новые" в текущий момент |
| 8 | В работе | Количество обращений на РГ со статусом "В работе" в текущий момент |
| 9 | На уточнении | Количество обращений на РГ со статусом "На уточнении" в текущий момент |

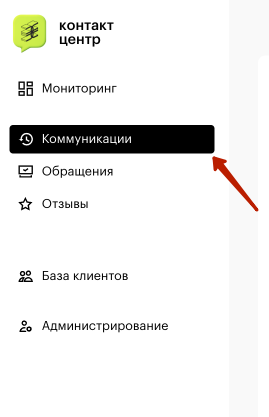
# Работа с коммуникациями

Коммуникация – это событие связи клиента и организации. Предусмотрены следующие каналы коммуникаций:

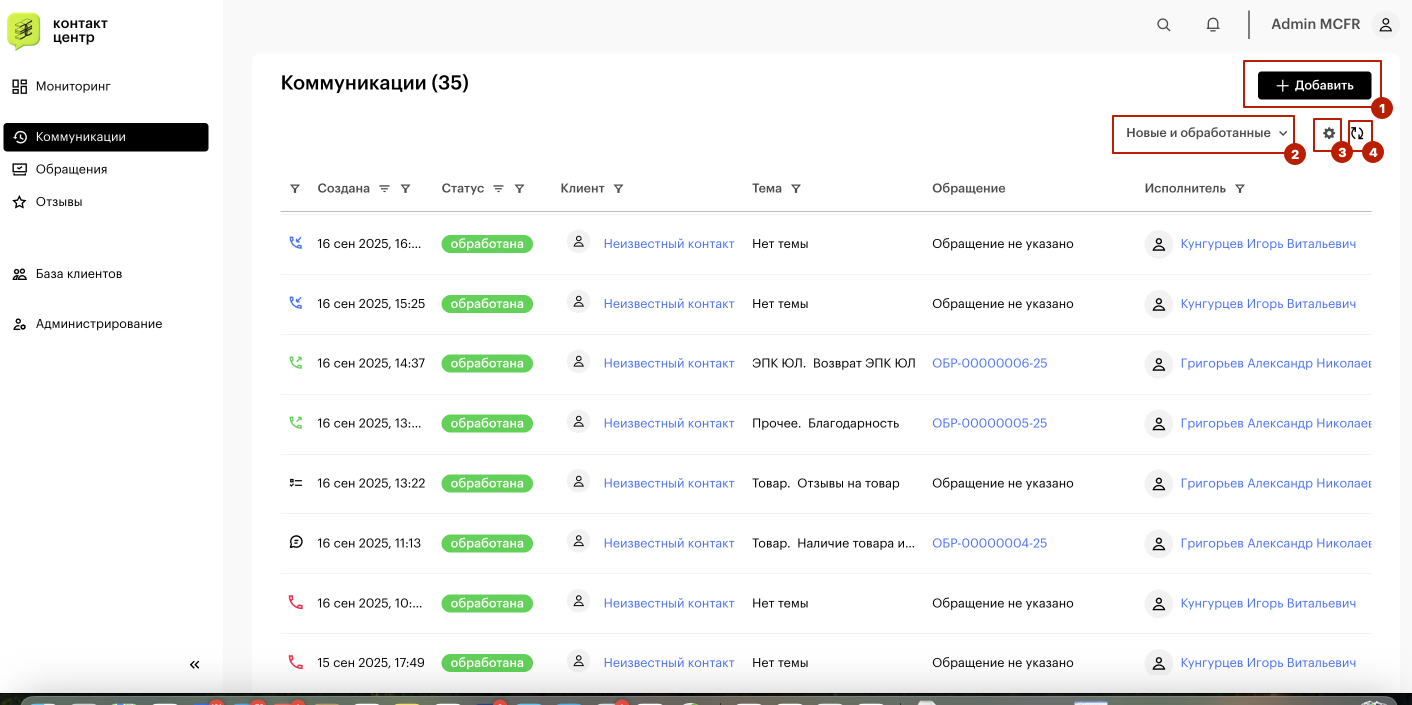
* звонок
* письмо
* чат
* посещение магазина

### Список коммуникаций

Для перехода к списку коммуникаций необходимо в главном меню выбрать пункт "Коммуникации".



Откроется раздел "Коммуникации", который представлен таблицей с записями коммуникации.



Основные элементы интерфейса:

1. Кнопка создания новой коммуникации
2. Фильтр по статусу коммуникации (завершенные или нет)
3. Настройка отображения столбцов
4. Кнопка обновления страницы

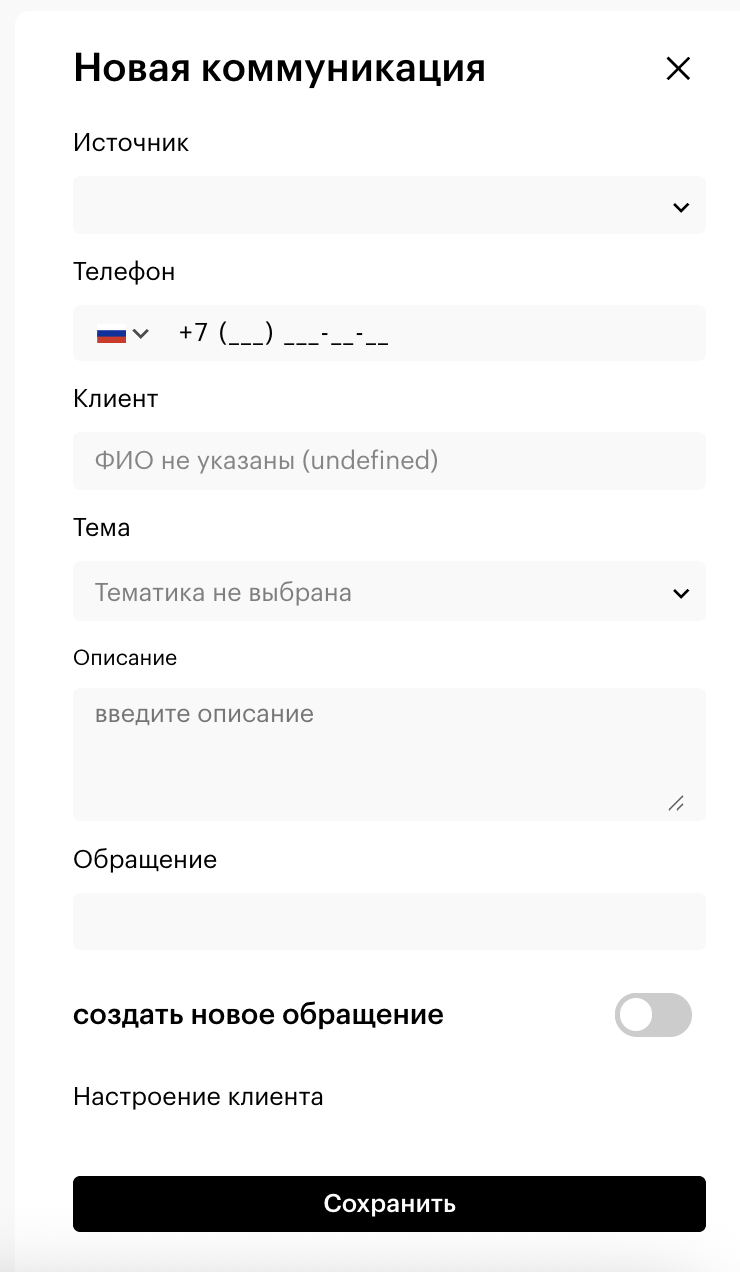
Таблица записей коммуникаций содержит следующие столбцы:

* тип коммуникации - столбец обладает возможностью фильтрации коммуникации по ее типу:
  + ошибка вызова
  + входящий вызов
  + исходящий вызов
  + письмо
  + чат
  + опрос
* дата создания коммуникации - содержит дату, когда коммуникация была создана
* статус коммуникации - отражает статус коммуникации, обработан или новый
* клиент - содержит ФИО клиента, на которого направлена коммуникация
* тема - тематика вопроса клиента
* обращение - содержит номер обращения, если коммуникация имеет связь с обращением
* исполнитель - содержит ФИО пользователя, осуществившего коммуникацию

### Создание коммуникации

Для создания коммуникации необходимо перейти в список коммуникаций и нажать кнопку .

В правой части экрана откроется форма создания коммуникации:



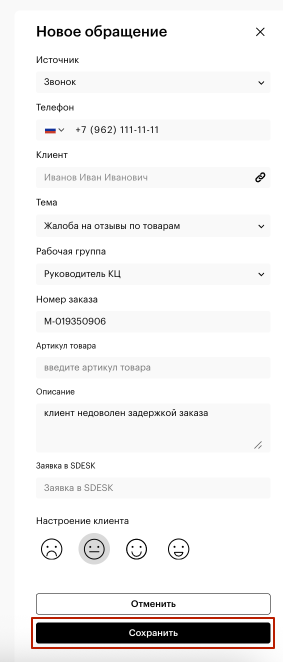
Поля формы создания коммуникации содержит следующие поля:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование поля** | **Описание** | |
| Источник | Канал, через который обратился клиент. Это может быть:   * Телефонный звонок * Чат * Письмо на электронную почту | Обязательное |
| Телефон | Номер клиента | Обязательное |
| Клиент | ФИО клиента подтягивается автоматически, после ввода номера клиента. Если клиент не найден, то указывается Неклиент | Обязательное |
| Тема | Тематика коммуникации выбирается из двухуровневого списка. | Обязательное |
| Ссылка на чат | Поле существует только для коммуникации с источником "Чат", для вставки ссылки на чат | - |
| Описание | Описание коммуникации с клиентом | Обязательное |
| Обращение | Поле содержит список обращений клиента. Если коммуникация связана с уже созданным обращение, необходимо выбрать его из списка | - |
| Создать обращение | При переводе в активное состояние в дальнейшем создает обращение по данной коммуникации | - |
| Настроение клиента | Оценка настроения клиента. Отражает насколько негативен или позитивен был клиент при общении | - |

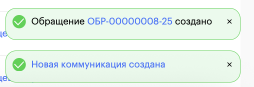
Если в предыдущем этапе было выбрано "Создать новое обращение", то откроется форма создания обращения. Форма создания обращения содержит следующие поля:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование поля** | **Описание** | |
| Клиент | Заполняется автоматически. Если клиент не найден, то указывается Неклиент | Обязательное |
| Телефон | Номер клиента | Обязательное |
| E-mail | Заполняется автоматически. Адрес электронной почты клиента (Если есть) | - |
| Тема | По умолчанию заполняется аналогично форме созданной коммуникации, при необходимости можно изменить. | Обязательное |
| Рабочая группа | Выбирается из списка, в дальнейшем можно будет изменить. | Обязательное |
| Номер заказа | Если обращение связано с конкретным заказом, то необходимо выбрать его из списка заказов клиента или ввести вручную. | - |
| Артикул товара | Заполняется, если обращение связана с конкретным товаром. | - |
| Описание | Описание коммуникации с клиентом. По умолчанию заполняется аналогично форме созданной коммуникации, но можно исправить вручную | Обязательное |
| Заявка в SDESK | Поля заполняется, если для решения обращения была создана заявка в SDESK. | - |

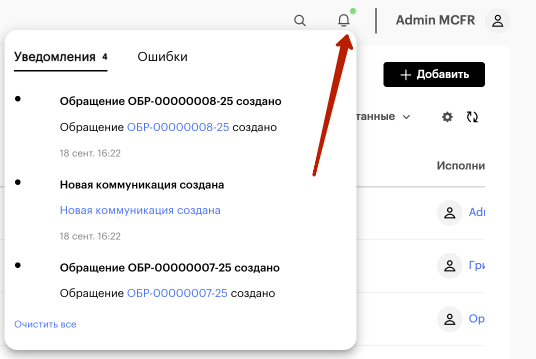
После заполнения всех обязательных полей будет доступна кнопка "Сохранить"



После создания обращения появятся окна уведомлений с сообщением о создании коммуникации и обращения. Уведомления кликабельные и при нажатии открывают созданное обращение или коммуникацию (В зависимости от выбранного уведомления).

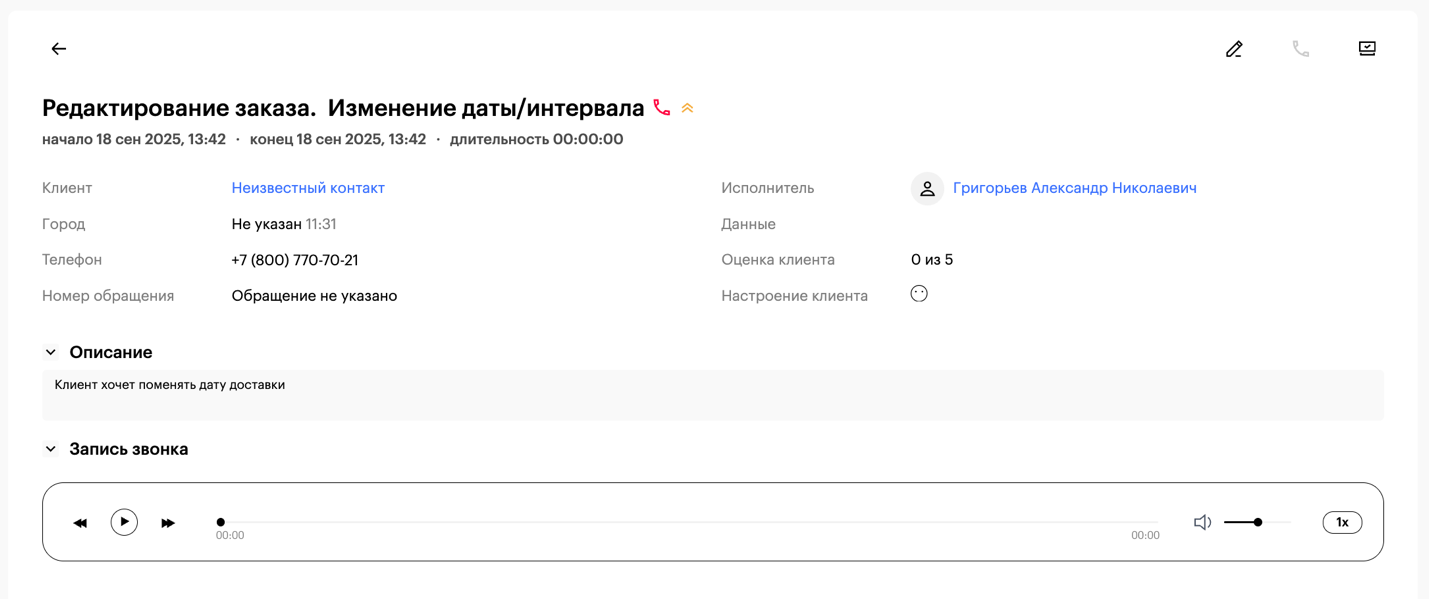


После исчезновения обращений они хранятся в центре уведомлений, с возможностью перехода к созданным коммуникациям и обращениям.



Работа с карточкой коммуникации

Для просмотра карточки коммуникации необходимо открыть ее из общего списка коммуникаций или в списке коммуникаций необходимого клиента.



В шапке коммуникации указана следующая информация:

* тематика коммуникации
* тип и направление (при необходимости) коммуникации
* время начала коммуникации
* время окончания коммуникации
* время длительности коммуникации

На уже созданной карточке коммуникации есть следующие информационные поля:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование поля** | **Описание** |
| Клиент | ФИО клиента. Если клиент не найден в программе лояльности, то указывается Неизвестный контакт |
| Город | Город клиента и время. Время высчитывается исходя из региона, где была куплена сим карта |
| Телефон | Номер клиента |
| E-mail | Адрес электронной почты клиента |
| Обращение | Заполнено, если данная коммуникация была связана с обращением |
| Исполнитель | Пользователь, осуществивший коммуникацию |
| Оценка клиента | Оценка настроения клиента пользователем, осуществившего коммуникацию |
| Данные | Содержит ссылку на ресурсы с подробными данными о коммуникации (Ссылка на запись звонка разговора или на чат в шерлоке) |
| Описание | Описание коммуникации с клиентом |
| Запись звонка | Плеер для воспроизведения, перемотки и ускорения аудиозаписи звонка |

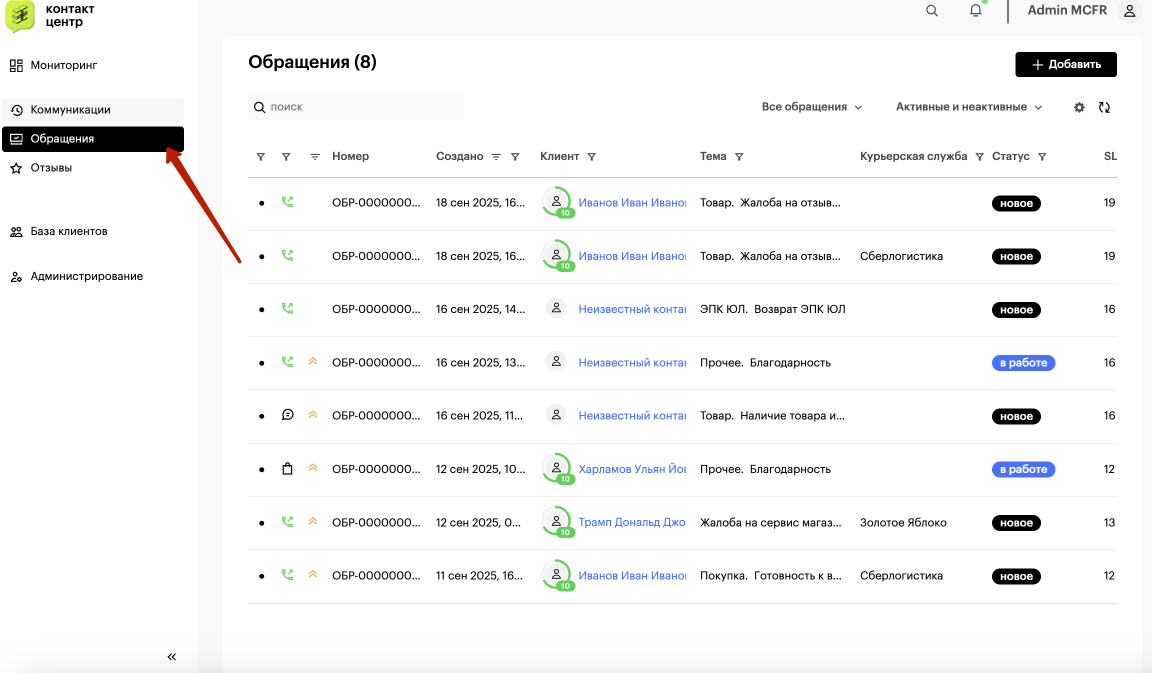
Панель действий на карточке коммуникации содержит следующие функциональные элементы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Кнопка** | **Описание** |
|  | Кнопка редактирования.  Для активации режима редактирования необходимо нажать эту кнопку.  Для сохранения или отмены редактирования необходимо нажать на кнопку действия |
|  | Кнопка создания обращения.  Кнопка присутствует только если коммуникация еще не имеет связи с другим обращением. |
|  | Кнопка звонка клиенту.  Позволяет осуществить исходящий звонок клиенту. |

# Работа с обращениями

## Список обращений

Для перехода к списку обращений необходимо в главном меню выбрать пункт "Обращения":



При нажатии появляется список всех созданных обращений.

|  |  |
| --- | --- |
| **Описание элементов панели управления** | |
|  | Возможность фильтрации по статусу обращения (завершенные или активные). |
|  | Строка поиска по записям. |
|  | Кнопка создания нового обращения |
|  | Настройка представления списка обращений.  Реализованы следующие представление списка обращений:   * Созданные мной обращения; * Назначенные на меня обращения; * Обращения моей рабочей группы; * Все обращения.   Выбранное представление отвечает за то, какие обращения будут отражены в списке у активного пользователя. |

Ниже представлена таблица с названием и описанием полей таблицы обращений:

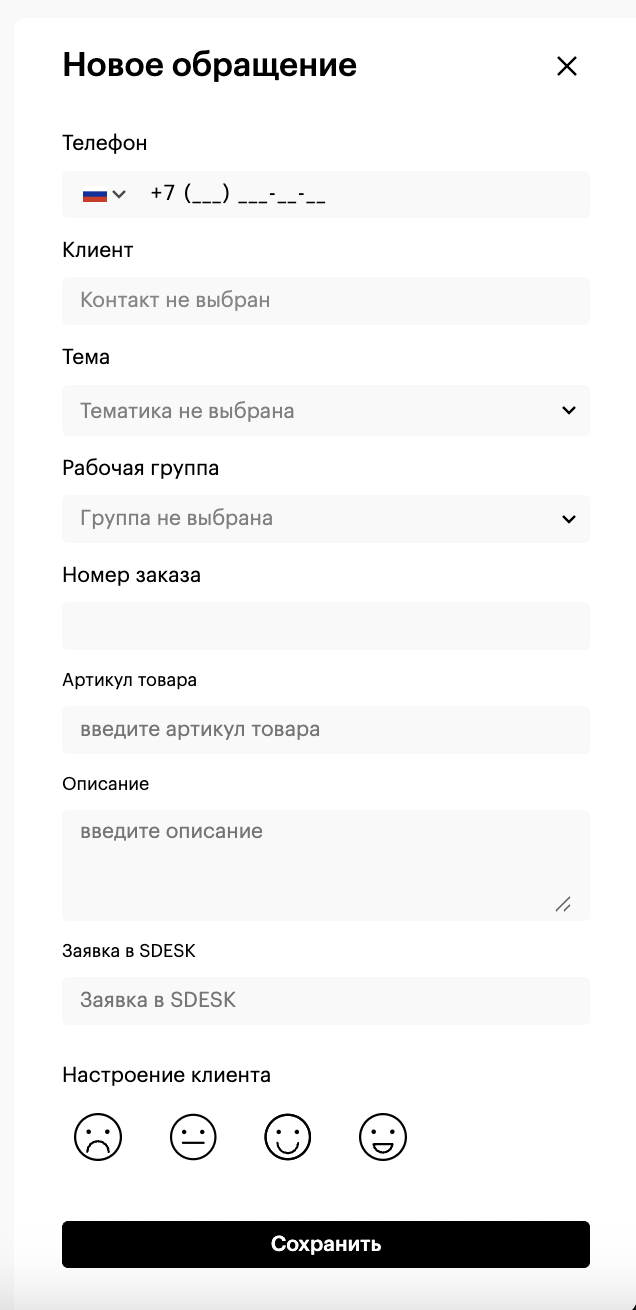
| **Название поля** | **Описание** |
| --- | --- |
| Тип коммуникации | Соответствует типу и направлению коммуникации, благодаря которой появилось обращение. Столбец обладает возможностью фильтрации по следующим параметрам:   * ошибка вызова * входящий вызов * исходящий вызов * письмо * чат * опрос |
| Приоритет | Приоритет в зависимости от тематики обращения. |
| Номер | Номер обращения |
| Создано | Дата и время создания обращения. Столбец обладает возможностью фильтрации по следующим параметрам:   * За один час; * За один день; * За период - предоставляет возможность к выбору интересующего периода в календаре. |
| Клиент | ФИО клиента |
| Тема | Тематика обращения |
| Курьерская служба | Курьерская служба, доставляющая заказ |
| Статус | Статус обращения. Столбец обладает возможностью фильтрации по следующим статусам:   * Новое * В работе * На уточнении * Закрыто * Отменено |
| SLA | Срок, за который должно быть решено обращение |
| Рабочая группа | Рабочая группа, на которую назначено обращение. Столбец обладает возможностью фильтрации. |
| Исполнитель | Пользователь, вносящий изменения в обращение. Столбец обладает возможностью фильтрации. |

## Создание обращения

Есть следующие возможности создания обращений:

1. Создать новое обращение можно с помощью функционального элемента .  Расположен он в следующих разделах системы:
   * На карточке клиента;
   * На карточке коммуникации (если обращение связано с коммуникацией);
2. Создать новое обращение можно при входящей или исходящей коммуникации;
3. Создать новое обращение без коммуникации можно в списке обращений с помощью кнопки .

В правой части экрана откроется форма создания коммуникации (Если обращение создано не из коммуникации):



Создание коммуникации является неотъемлемой частью создания обращение, т.к. необходимо зафиксировать коммуникацию и источник поступления обращения.

Форма создания обращения содержит следующие поля:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование поля** | **Описание** | |
| Клиент | Заполняется автоматически. Если клиент не найден, то указывается Неклиент | Обязательное |
| Телефон | Номер клиента | Обязательное |
| E-mail | Заполняется автоматически. Адрес электронной почты клиента (Если есть) | - |
| Тема | По умолчанию заполняется аналогично форме созданной коммуникации, при необходимости можно изменить. | Обязательное |
| Рабочая группа | Выбирается из списка, в дальнейшем можно будет изменить. | Обязательное |
| Номер заказа | Если обращение связано с конкретным заказом, то необходимо выбрать его из списка заказов клиента или ввести вручную. | - |
| Артикул товара | Заполняется, если обращение связана с конкретным товаром. | - |
| Описание | Описание коммуникации с клиентом. По умолчанию заполняется аналогично форме созданной коммуникации, но можно исправить вручную | Обязательное |
| Заявка в SDESK | Поля заполняется, если для решения обращения была создана заявка в SDESK. | - |

После заполнения всех обязательных полей будет доступна кнопка "Сохранить"

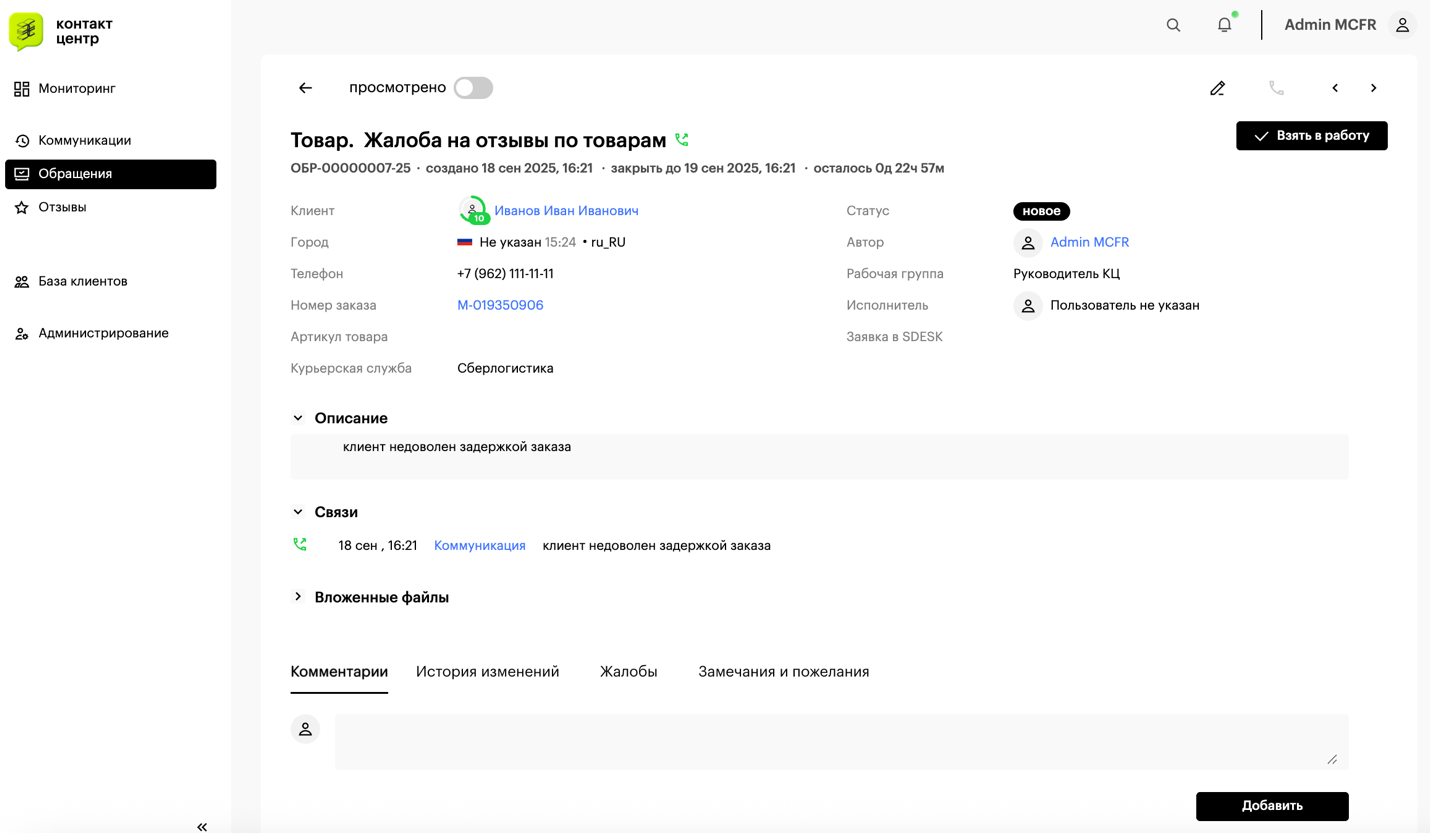
**Работа с карточкой обращения**

Переход к карточке обращения возможен следующими способами:

* + через расширенный поиск (приоритетный метод)
  + через поиск в списке коммуникаций необходимого клиента;
  + через историю действий в центр уведомлений (Если обращения было создано недавно активным пользователем).

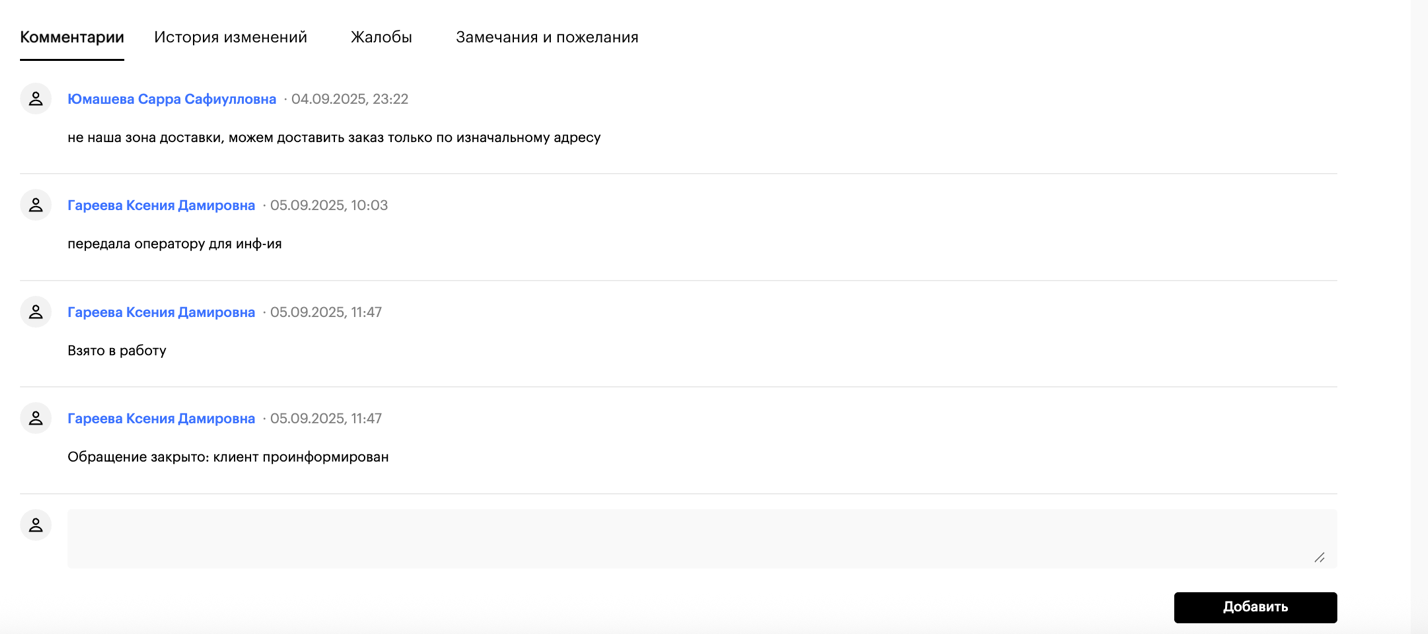
В шапке обращения указана следующая информация:

* тематика коммуникации;
* приоритет обращения;
* номер обращения;
* время создания обращения;
* время SLA (временной показатель, до которого необходимо решить данное обращение);
* сколько осталось времени на закрытие обращения.

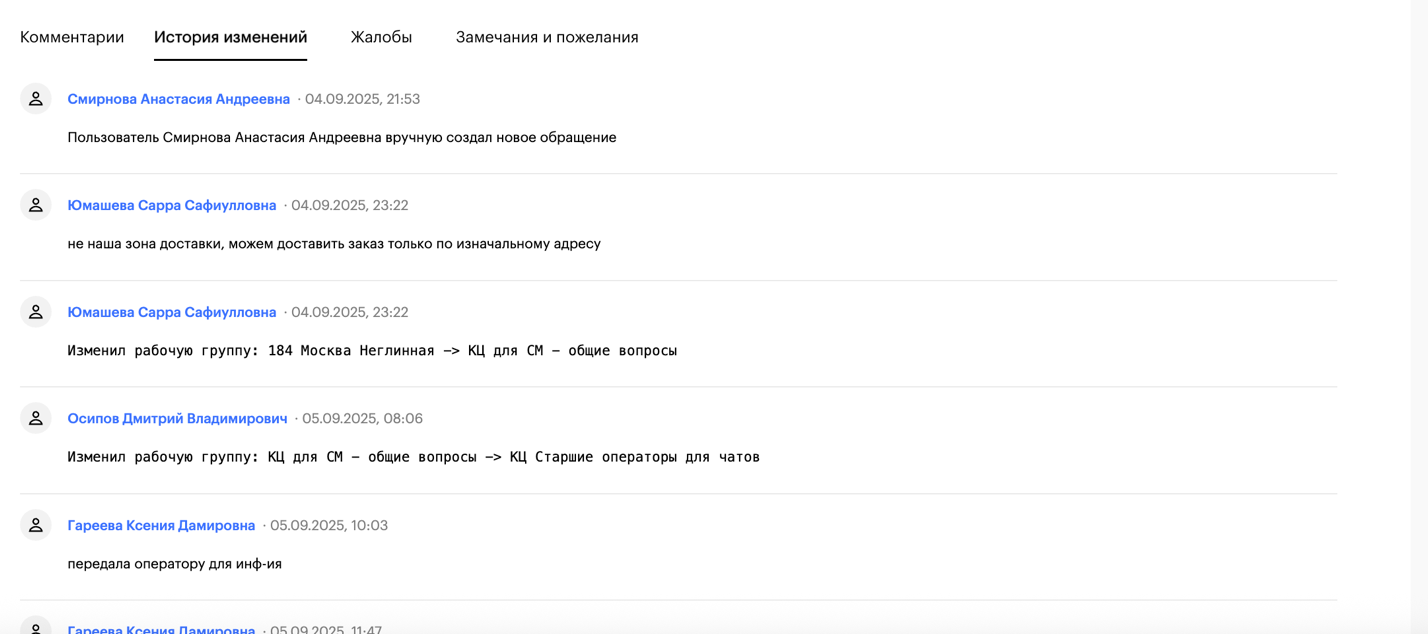


На уже созданной карточке обращений есть следующие информационные поля:

| **Наименование поля** | **Описание** |
| --- | --- |
| Клиент | ФИО клиента. Если клиент не найден в программе лояльности, то указывается Неизвестный контакт |
| Телефон | Номер клиента |
| E-mail | Адрес электронной почты клиента (Если есть) |
| Город | Город клиента и его местное время (Город и часовой пояс могут не соответствовать, приоритетней ориентироваться на указанное время) |
| Номер заказа | Заполнено, если обращение связана с заказом клиента. |
| Артикул товара | Заполнено, если обращение связано с конкретным товаром. |
| Курьерская служба | Подтягивается автоматически из данных по заказу |
| Статус | Отражает состояние обращения. |
| Автор | Пользователь, который создал обращения. |
| Рабочая группа | Рабочая группа, на которую назначено обращение. |
| Исполнитель | Пользователь, который взял в работу обращение. |
| Заявка в SDESK | Номер заявки, если она была создана для решения обращения. |
| Описание | Содержит описание обращения. |
| Решение | Решение по обращение (поле появляется после закрытия обращения) |
| Связи | Содержит список коммуникаций и их описаний, связанных с данным обращением, с возможностью перехода к ним |
| Вложенные файлы | Содержит файлы, прикрепленные к обращению |
| Комментарии | Фиксируют данные, внесенные пользователем вручную в текстовую строку. |
| История изменений | Автоматически фиксирует все изменения в обращении. |
| Жалобы | Фиксация жалоб на виновных сотрудников |
| Замечания и пожелания | Фиксация пожеланий и замечаний от клиента на будущие улучшения |

Блок "Комментарий": В блок сохраняется вся информация по выполненным действиям, прописанная пользователями, при работе с данным обращением.

Блок "История изменений": В блок автоматически фиксируются записи обо всех изменениях в обращении.

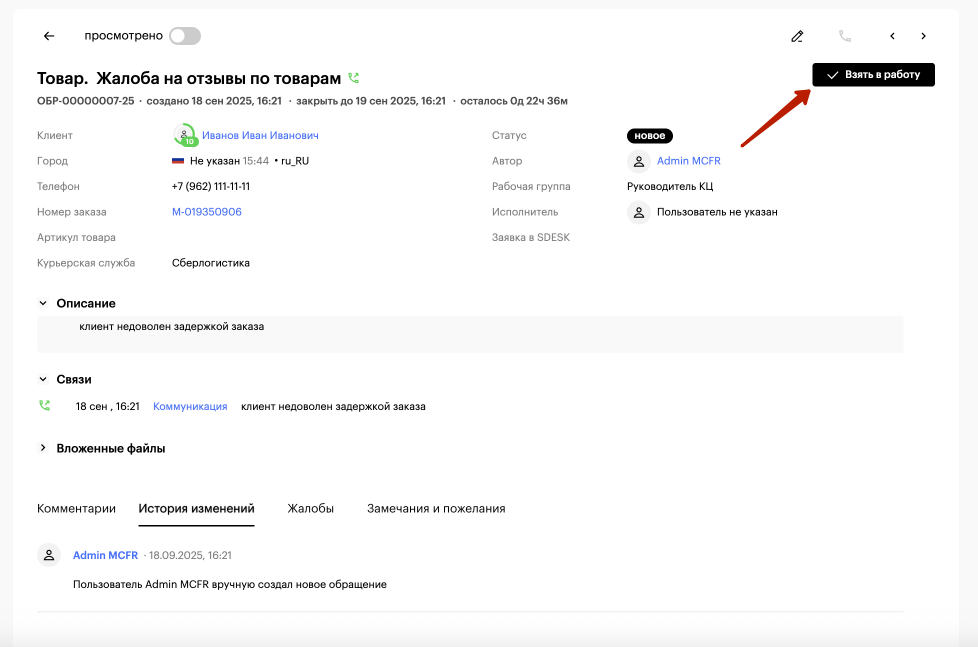


Панель действий на карточке коммуникации содержит следующие функциональные элементы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кнопка** | **Описание** | **Статус** |
|  | Кнопка редактирования.  Для активации режима редактирования необходимо нажать эту кнопку.  Для сохранения и выхода из режима редактирования нужно снова нажать на кнопку. | Активна |
|  | Кнопка звонка клиенту.  Позволяет осуществить исходящий звонок клиенту. | Активна |

## Решение обращения

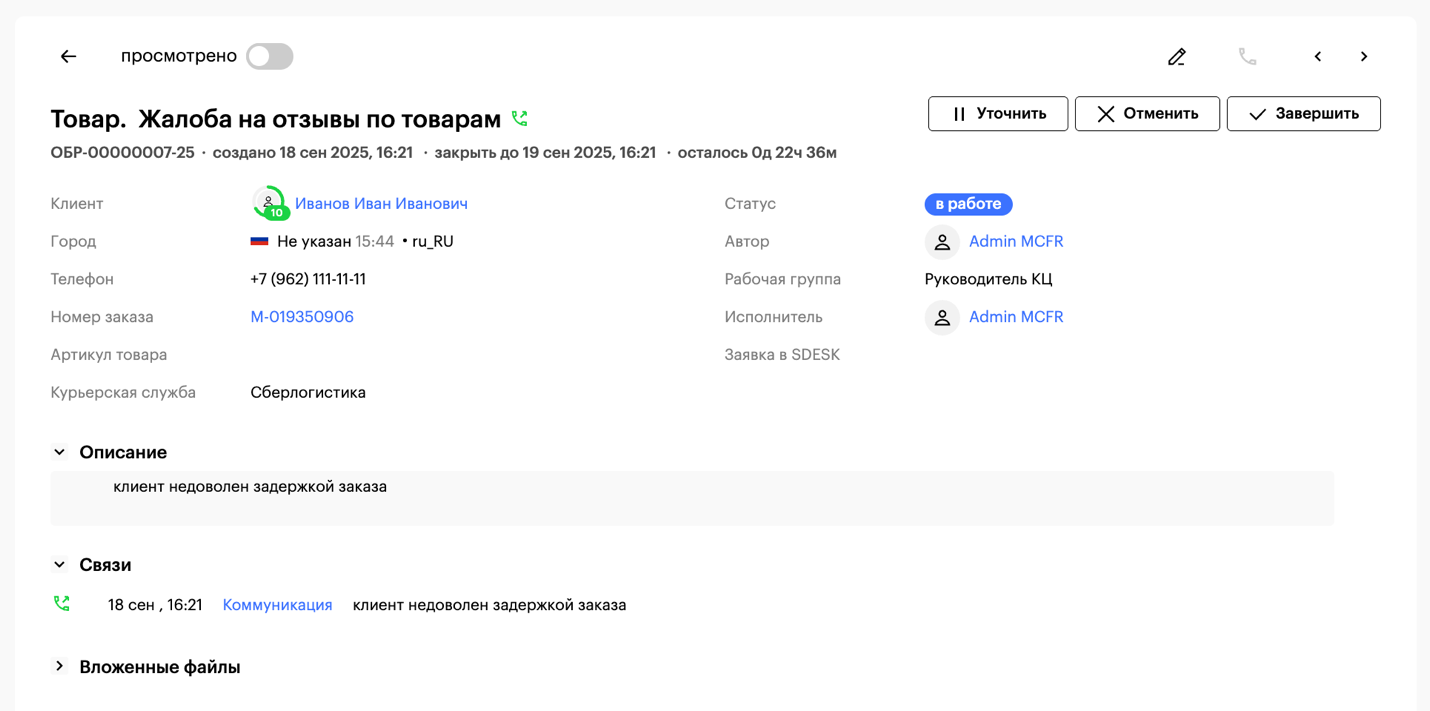
При открытии нового обращения необходимо взять его в работу, для этого использовать кнопку, расположенную в правом верхнем углу "Взять в работу"



После взятия обращения в работу, автоматически проставляется исполнитель обращения (При желании можно изменить его).

Когда обращение находится в статусе "В работе" пользователю доступно управление статусами обращения. Возможно перевести обращение в следующие состояния:

* Статус "На уточнении" для запроса информации. Для возвращения к статусу "В работе" необходимо использовать кнопку "Продолжить";
* Статус "Отменено" для обращений созданных по ошибке;
* Статус "Завершено" для решенных или уже неактуальных обращений.

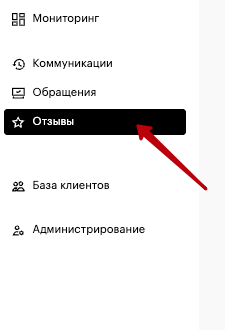
Для перевода в требуемый статус необходимо использовать соответствующую кнопку на панели управления: 

При переводе обращения в любой статус появляется окно с полем для ввода информации, которая в дальнейшем будет фиксироваться в блоке "Комментарии".

# Работа с отзывами

## Список отзывов

Для перехода к списку отзывов необходимо в главном меню выбрать пункт "Отзывы":



При нажатии появляется список всех созданных отзывов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Описание элементов панели управления** | |
|  | Возможность фильтрации по типу отзыва (статусу/источнику) |
|  | Строка поиска по записям. |
|  | Кнопка создания нового отзыва |

Ниже представлена таблица с названием и описанием полей таблицы отзывов:

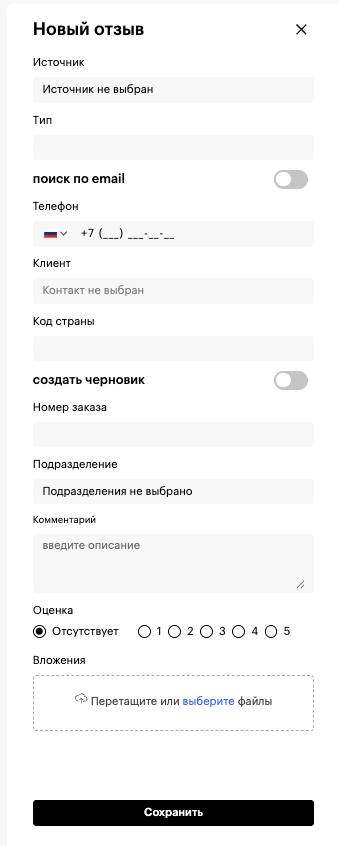
| **Название поля** | **Описание** |
| --- | --- |
| Номер | Номер отзыва |
| Создано | Дата и время создания отзыва. Столбец обладает возможностью фильтрации по следующим параметрам:   * За один час * За один день * За период - предоставляет возможность к выбору интересующего периода в календаре. |
| Закрыто | Дата и время закрытия отзыва. Столбец обладает возможностью фильтрации по следующим параметрам:   * За один час * За один день * За период - предоставляет возможность к выбору интересующего периода в календаре. |
| Тип | Тип отзыва по точке продаж и способу доставки |
| Статус | Статус отзыва. Столбец обладает возможностью фильтрации по следующим статусам:   * Черновик * Новый * В работе * На уточнении * На аннулировании * Закрыт |
| Состояние | Является ли отзыв активным или уже неактивным |
| Заказ | Номер заказа, по которому был создан отзыв |
| Дата доставки | Дата доставки заказа |
| Точка продаж | Наименование склада или магазина, откуда был собран заказ |
| Негатив | Присутствует ли в отзыве негативная оценка или негативный комментарий |
| Комментарий | Указал ли клиент комментарий в отзыве |
| Клиент | ФИО клиента, который оставил отзыв на товар |
| Аннулирован | Признак того, что в отзыве находится аннулированная оценка |
| Повтор | Признак того, что это уже повторный отзыв |
| Источник | Ресурс, где был оставлен отзыв |

## Создание отзыва

Есть следующие возможности создания отзывов вручную:

1. Создать новый отзыв можно с помощью функционального элемента .  Расположен он в следующих разделах системы:
   * На карточке клиента
   * На карточке обращения
2. Создать новый отзыв без коммуникации можно в списке отзывов с помощью кнопки .

В правой части экрана откроется форма создания отзывов:



Форма создания обращения содержит следующие поля:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование поля** | **Описание** | |
| Источник | С какой платформы был получен отзыв | Обязательное |
| Тип | Тип отзыва, зависит от способа покупки/ получения заказа | Обязательное |
| Поиск по email | Если у клиента нет номера телефона, а указана только адрес электронной почты, то можно идентифицировать его по почте | - |
| Клиент | Заполняется автоматически. Если клиент не найден, то указывается Неклиент | Обязательное |
| Телефон | Номер клиента | Обязательное |
| Код страны | Страна, где был оставлен отзыв | Обязательное |
| Создать черновик | Черновик создается тогда, когда клиент совсем не оставил своих данных | - |
| Номер заказа | Если обращение связано с конкретным заказом, то необходимо выбрать его из списка заказов клиента или ввести вручную. | - |
| Подразделение | Точка продаж | - |
| Комментарий | Комментарий, который был оставлен клиентом | - |

После заполнения всех обязательных полей будет доступна кнопка "Сохранить"

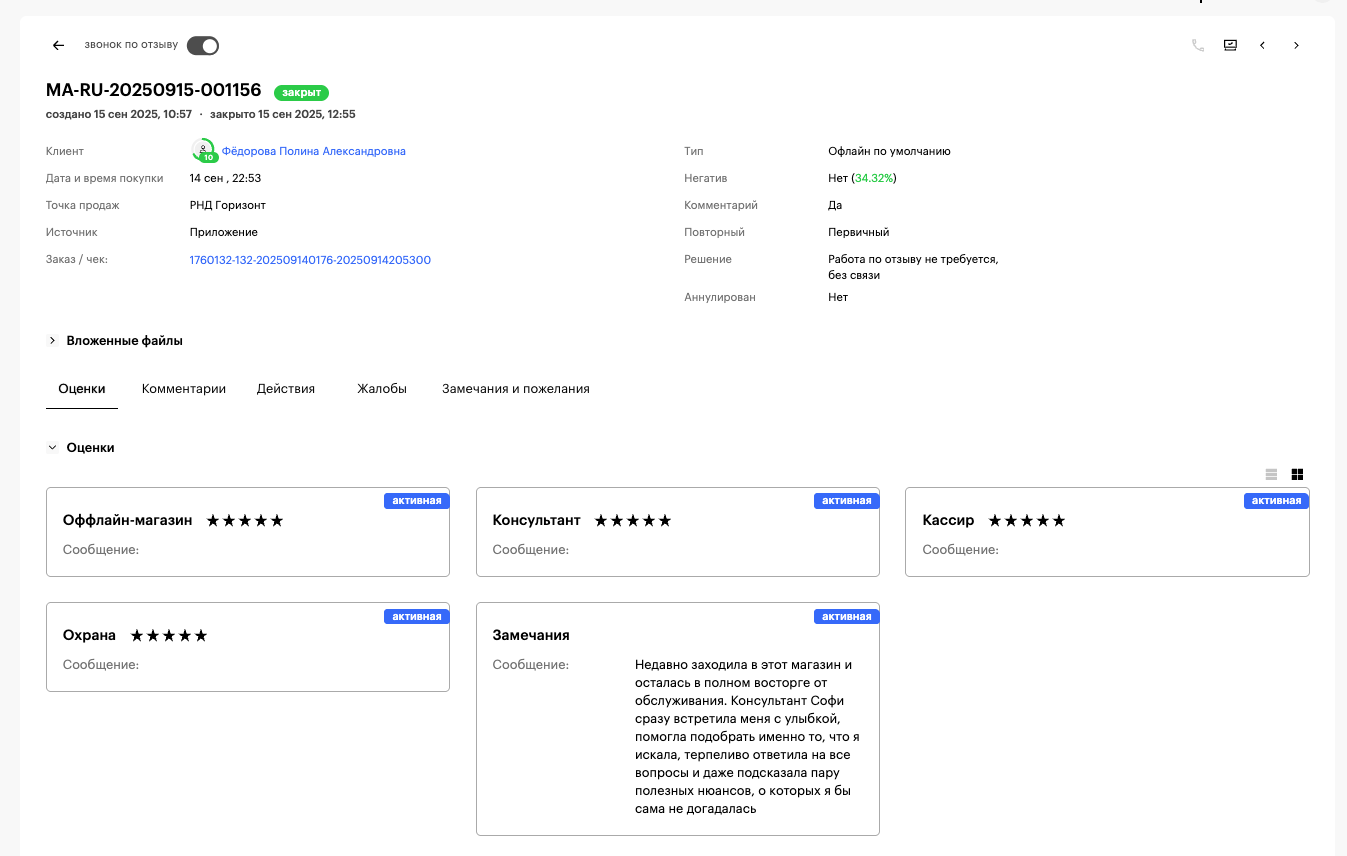
**Работа с карточкой отзыва**

Переход к карточке отзыва возможен следующими способами:

* + через расширенный поиск (приоритетный метод)
  + через поиск в списке отзывов необходимого клиента

В шапке отзыва указана следующая информация:

* номер отзыва
* дата создания
* статус отзыва



На уже созданной карточке отзыва есть следующие информационные поля:

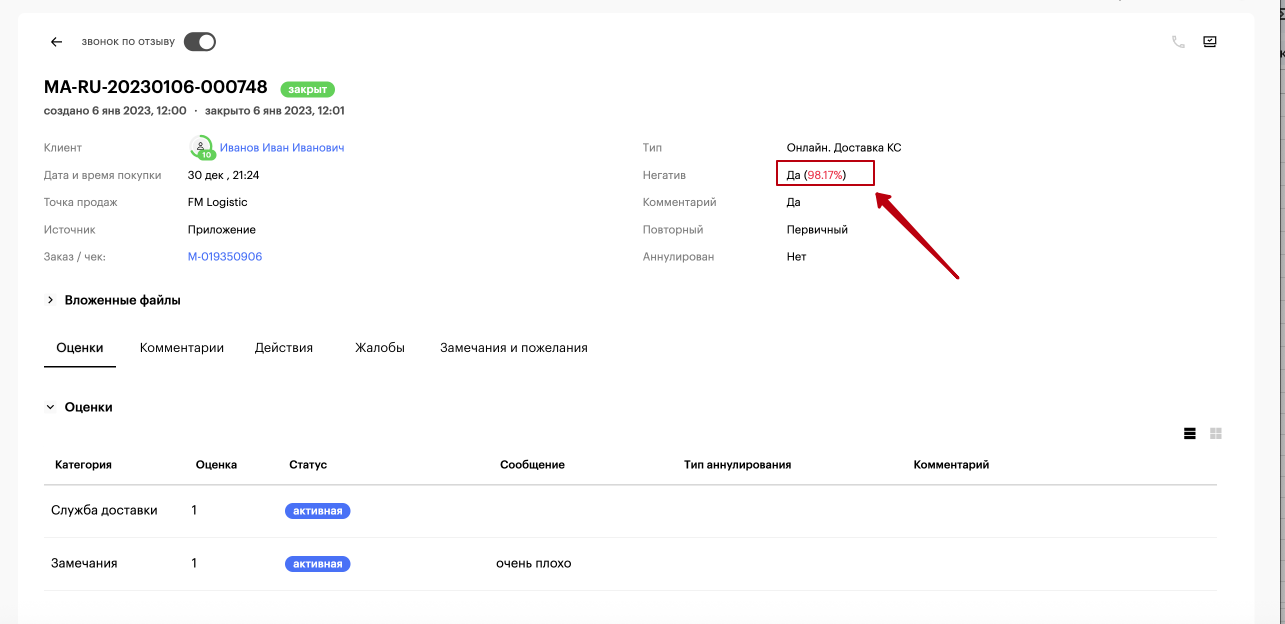
| **Наименование поля** | **Описание** |
| --- | --- |
| Клиент | ФИО клиента. Если клиент не найден в программе лояльности, то указывается Неизвестный контакт |
| Дата и время покупки | Дата и время покупки |
| E-mail | Адрес электронной почты клиента (Если есть) |
| Точка продаж | Город клиента и его местное время (Город и часовой пояс могут не соответствовать, приоритетней ориентироваться на указанное время) |
| Заказ/чек | Номер чека или заказа |
| Тип | Тип отзыва |
| Негатив | Оценка ML на наличие негатива |
| Комментарий | Наличие или отсутствие комментария в отзыве |
| Повторный | Признак повторности отзыва |
| Решение | Решение по отзыву, указывается после его закрытия |
| Аннулирован | Признак аннуляции оценки в отзыве |
| Связи | Содержит список коммуникаций и их описаний, связанных с данным отзывом, с возможностью перехода к ним |
| Вложенные файлы | Содержит файлы, прикрепленные к обращению |
| Оценки | Оценки и комментарии, указанные клиентом при оставлении отзыва |
| Комментарии | Фиксируют данные, внесенные пользователем вручную в текстовую строку |
| Действия | Автоматически фиксирует все изменения в обращении. |
| Жалобы | Фиксация жалоб на виновных сотрудников |
| Замечания и пожелания | Фиксация пожеланий и замечаний от клиента на будущие улучшения |

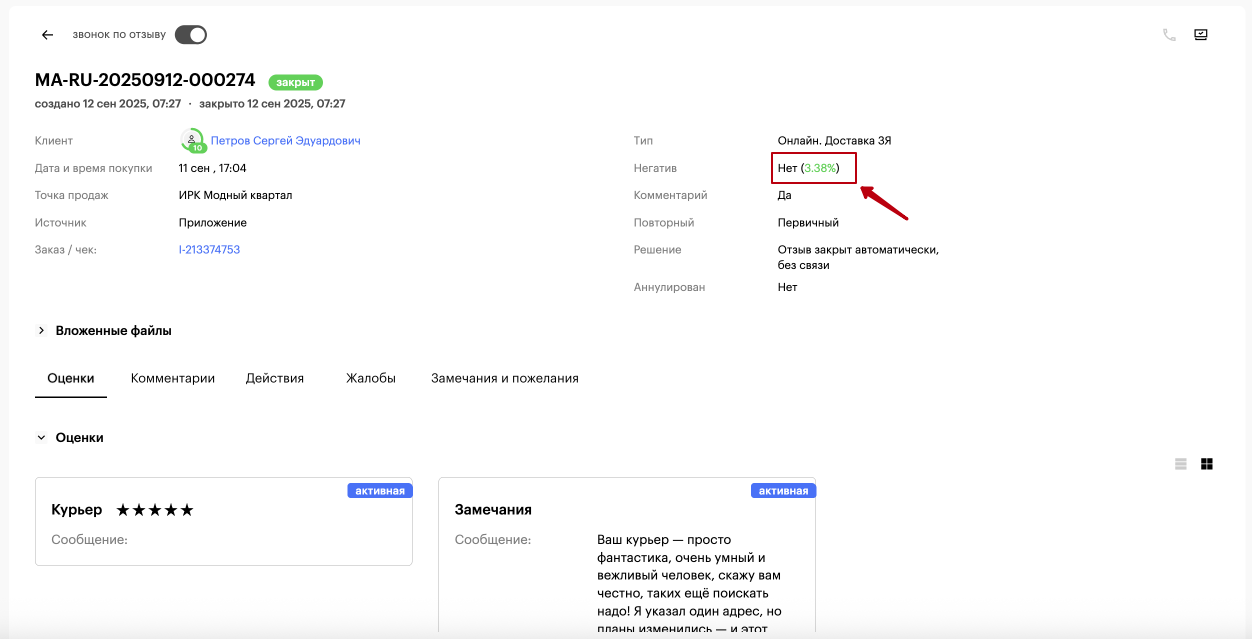
Панель действий на карточке коммуникации содержит следующие функциональные элементы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Кнопка** | **Описание** |
|  | Кнопка создания обращения из отзыва |
|  | Кнопка звонка клиенту.  Позволяет осуществить исходящий звонок клиенту. |
|  | Кнопка редактирования.  Для активации режима редактирования необходимо нажать эту кнопку.  Для сохранения и выхода из режима редактирования нужно снова нажать на кнопку. |

## Оценка тональности отзыва

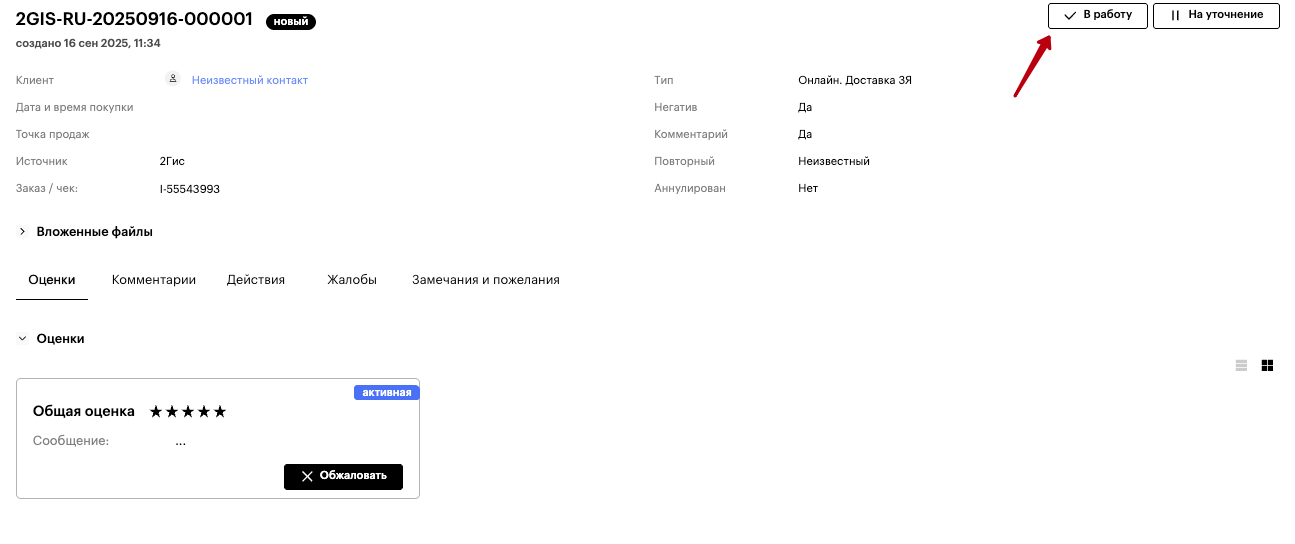
При поступлении отзывов из других систем текст проходит модерацию искусственным интеллектом, который оценивает наличие негатива в тексте комментария. Чем больше выявленный процент, тем выше доля негатива в комментарии.





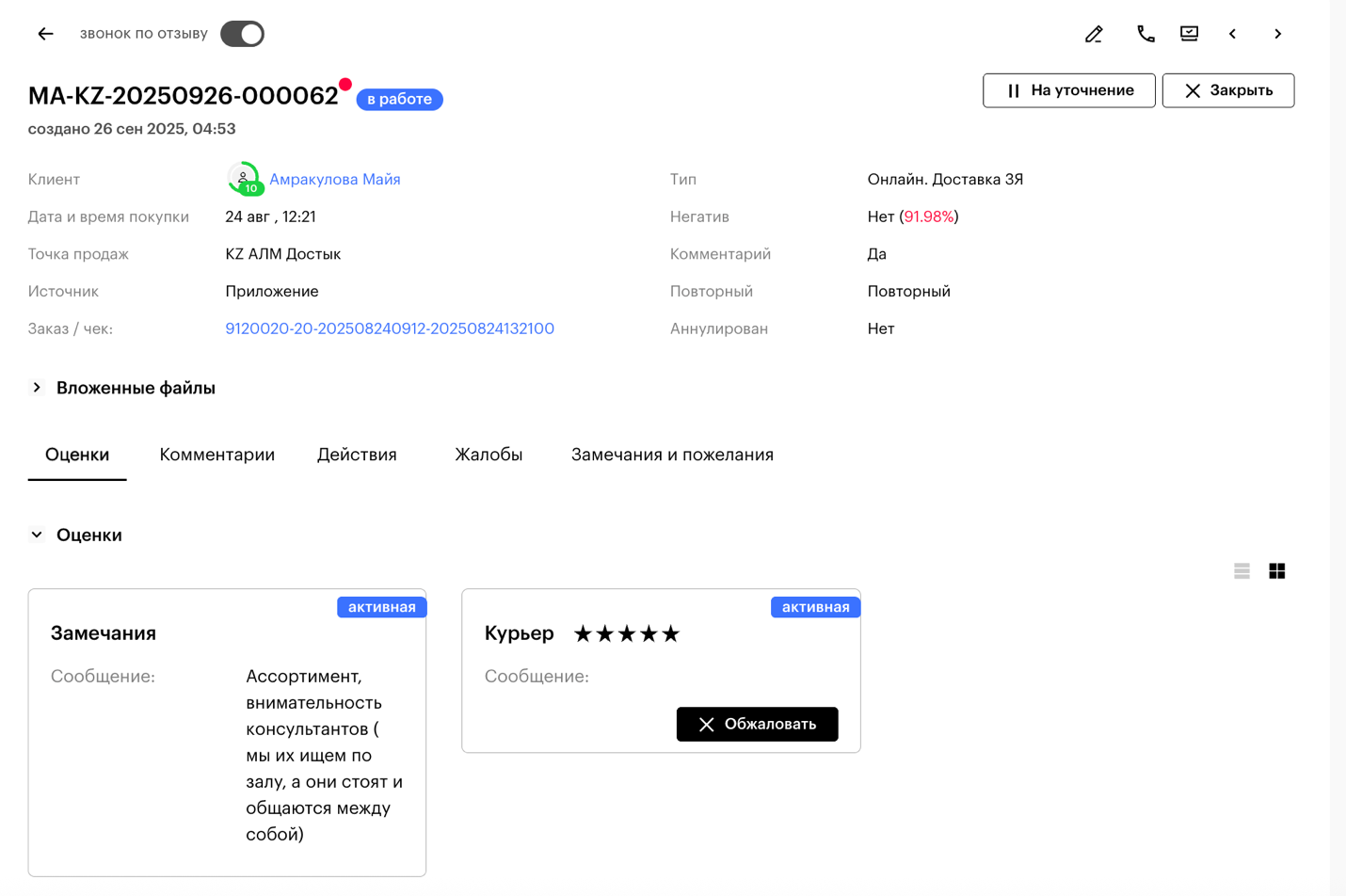
## Решения отзыва

При открытии нового отзыва необходимо взять его в работу, для этого использовать кнопку, расположенную в правом верхнем углу "В работу"



Когда отзыв находится в статусе "В работе" пользователю доступно управление статусами отзыва. Возможно перевести обращение в следующие состояния:

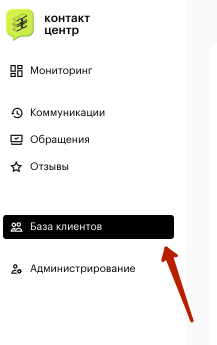
* Статус "На уточнении" для запроса информации. Для возвращения к статусу "В работе" необходимо использовать кнопку "В работу";
* Статус "Закрыто" для решенных или уже неактуальных обращений.

Для перевода в требуемый статус необходимо использовать соответствующую кнопку на панели управления: 

# Работа с базой клиентов

Список клиентов

Для перехода к списку клиентов необходимо в главном меню выбрать пункт "База клиентов":



Раздел представляет собой таблицу с данными клиентов, являющихся участниками нашей программы лояльности. Таблица содержит следующие данные:

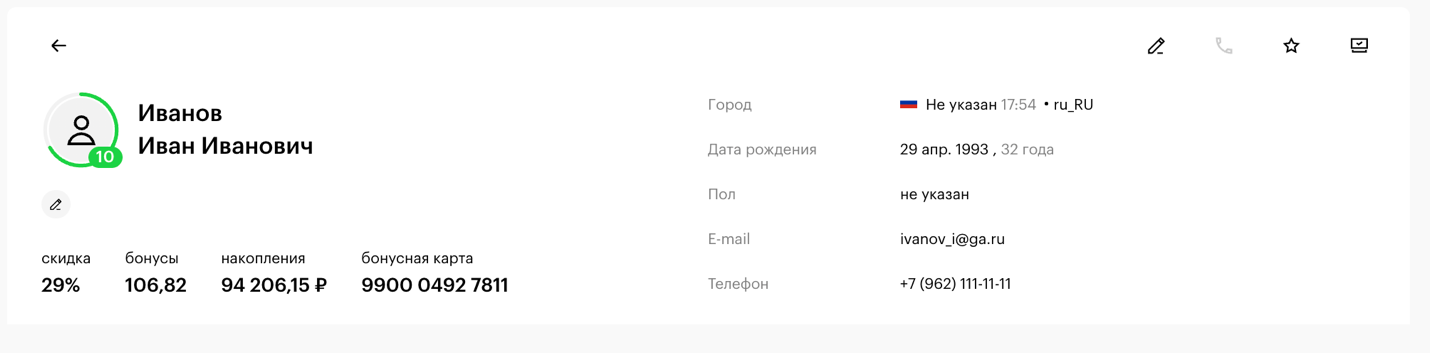
* ФИО
* Страна, город
* Почтовый адрес
* Номер телефона
* Номер мастер-карты лояльности

По записям можно осуществлять поиск клиента, с помощью поисковой строки:

* Поиск по номеру телефона клиента. Ввод начинать строго с "7"( или "375" для клиентов Беларуси).
* Поиск по ФИО клиента (записи отображаются на наибольшему совпадению)

При нажатии на строку с данными клиента осуществиться перед на его карточку. Описание карточки клиента представлена ниже

## Карточка клиента

Карточка поделена на две области, первая содержит следующие данные о клиенте:

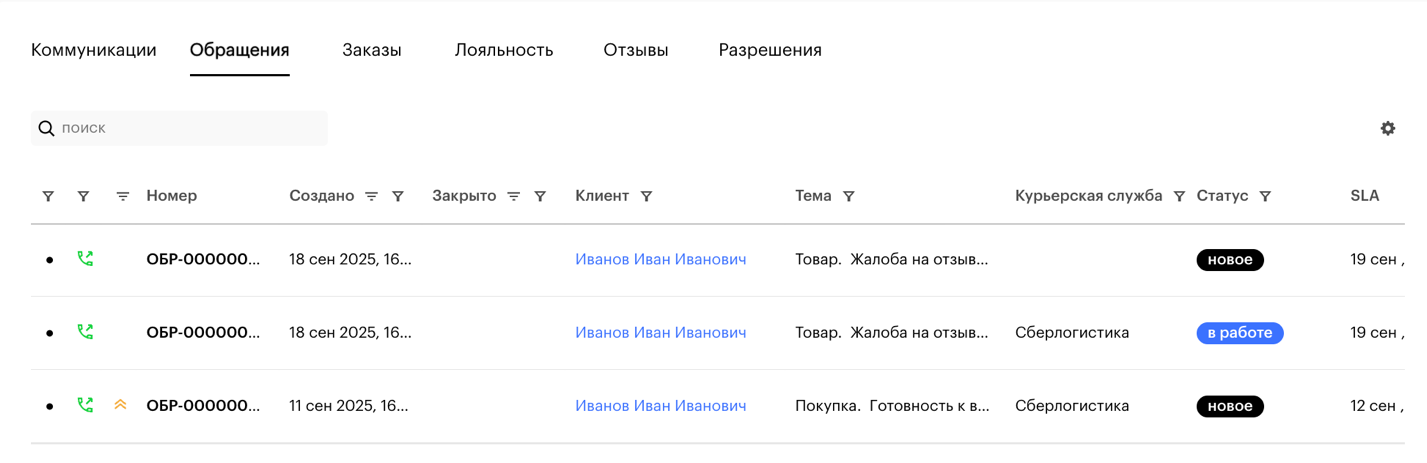
* ФИО
* рейтинг клиента
* теги клиента
* величина скидки доступную клиенту
* накопленные бонусы
* сумма накоплений
* карта лояльности
* дата рождения
* телефон
* e-mail
* страна
* город (C указанием текущего времени клиента, по номеру телефона)

Панель действий на карточке клиента содержит следующие функциональные элементы:

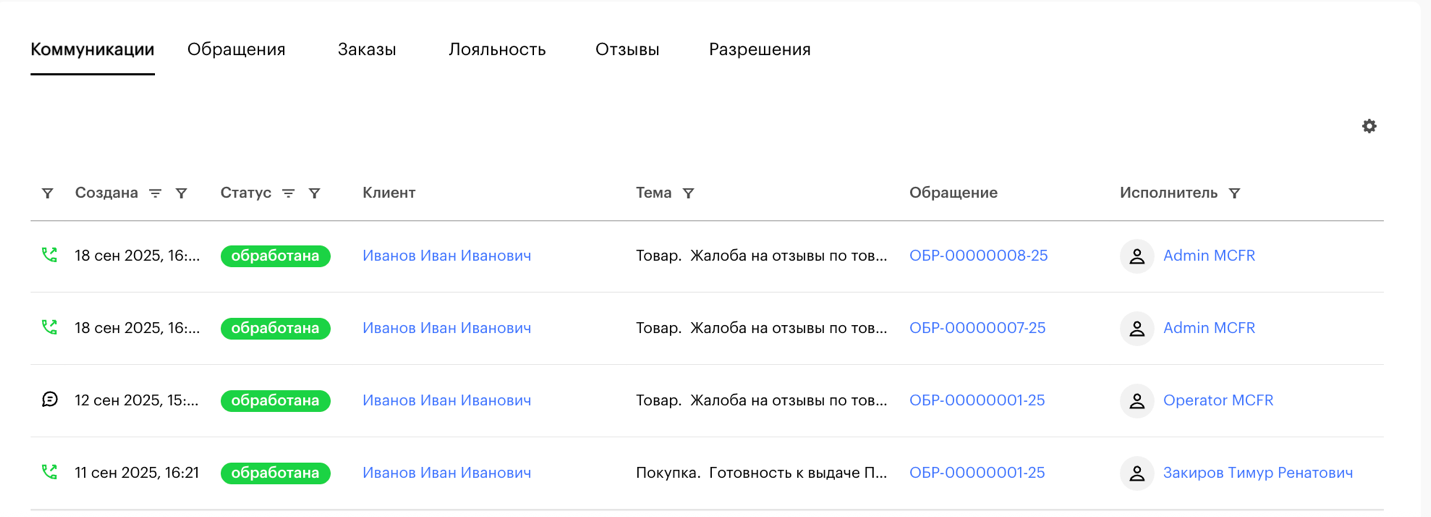
| **Кнопка** | **Описание** |
| --- | --- |
|  | Кнопка редактирования.  Для активации режима редактирования необходимо нажать эту кнопку.  Для сохранения и выхода из режима редактирования нужно снова нажать на кнопку. |
|  | Кнопка создания обращения.  Кнопка присутствует только если коммуникация еще не имеет связи с другим обращением. |
|  | Кнопка звонка клиенту.  Позволяет осуществить исходящий звонок клиенту. |
|  | Создание отзыва |

 В нижней части карточки клиента находится информация об обращениях, коммуникациях и заказах клиента. Рассмотрим каждую вкладку отдельно:

**Вкладка "Обращения"** содержит список обращений клиента. Таблица записей идентичная разделу "Обращения"



**Вкладка "Коммуникации"** содержит список коммуникаций клиента. Таблица записей идентичная разделу "Коммуникации".



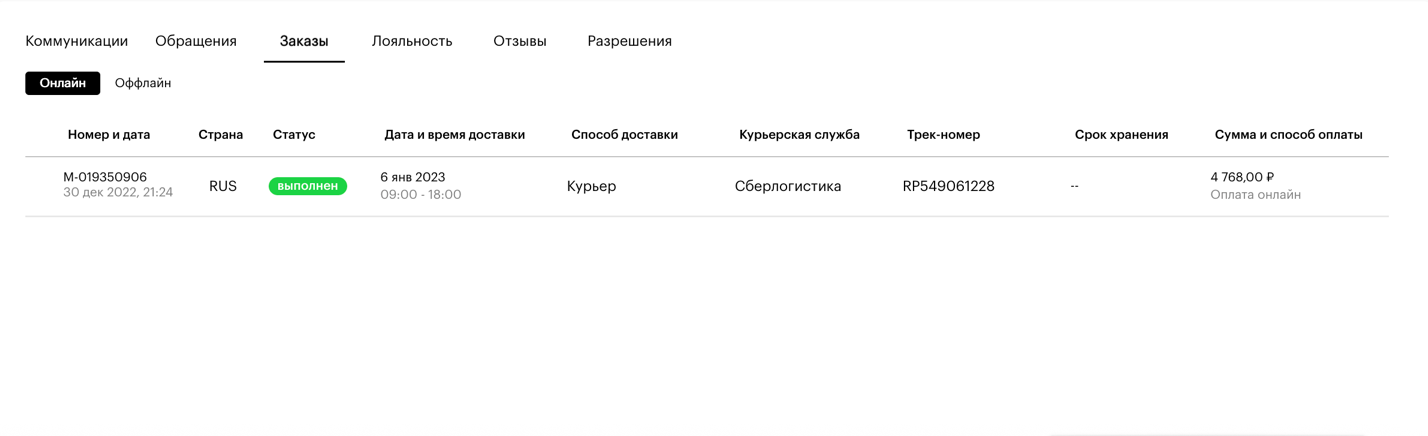
**Вкладка "Заказы"** содержит список онлайн заказов клиента. 

Таблица заказов содержит записи со следующими данными:

* номер заказа
* статус заказа
* дата и интервал доставки
* способ доставки и курьерская служба
* трек номер
* срок хранения
* сумма заказа

**Вкладка "Лояльность"** содержит список карт со следующими данными:

* номер карты
* страна
* тип
* статус
* уровень
* процент скидки
* дата создания
* дата обновления

**Вкладка "Отзывы"** содержит список отзывов оставленных клиентом. Таблица отзывов содержит записи со следующими данными:

* номер отзыва
* дата создания
* тип покупки
* статус
* номер заказа
* негатив
* комментарий
* признак аннуляции
* признак повторного отзыва
* источник отзыва

**Вкладка "Разрешения"** содержит настройки на разрешения получения рекламных уведомлений клиентом. Содержит следующие параметры:

* отправка рекламных SMS и сообщений в мессенджерах
* отправка рекламных пушей
* отправка рекламных писем
* согласие на обработку персональных данных (обязательное соглашение)

# Работа с телефонией

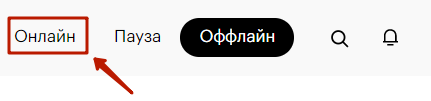
## Совершение исходящего вызова

Для корректной работы телефонии необходимо:

1. Подключить наушники к используемому компьютеру
2. Иметь роль пользователя с доступом к телефонии
3. Во вкладке Пользователя "Интеграция" иметь корректные данные

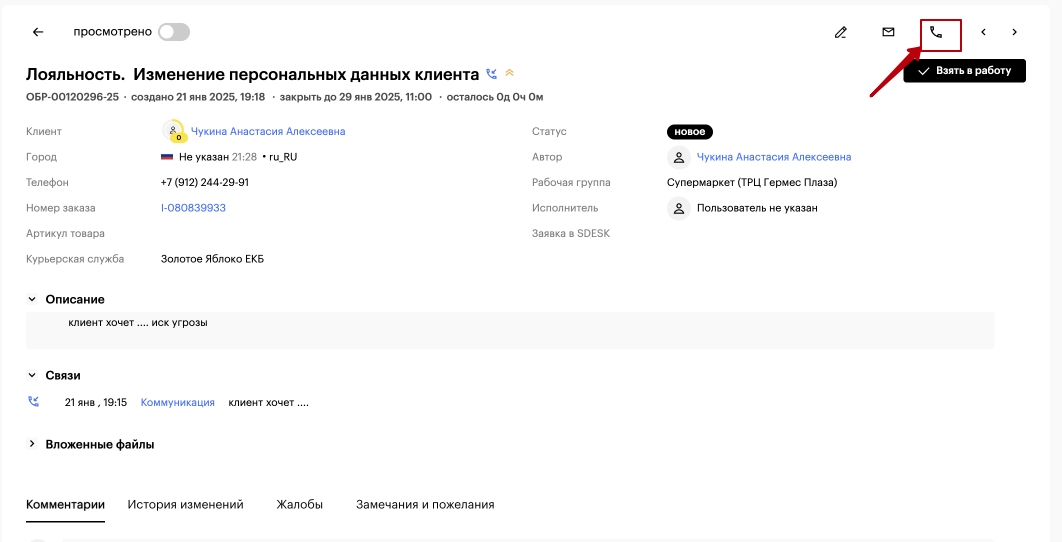
Для совершения вызова необходимо выполнить следующее:

* + Перейти в статус «Онлайн» или «Пауза»



Исходящий звонок можно совершить несколькими способами:

1. Если звонок связан с уже созданным обращением клиента, то необходимо перейти на карточку этого обращения (можно через расширенный поиск):
   * Для осуществления звонка нажать кнопку 



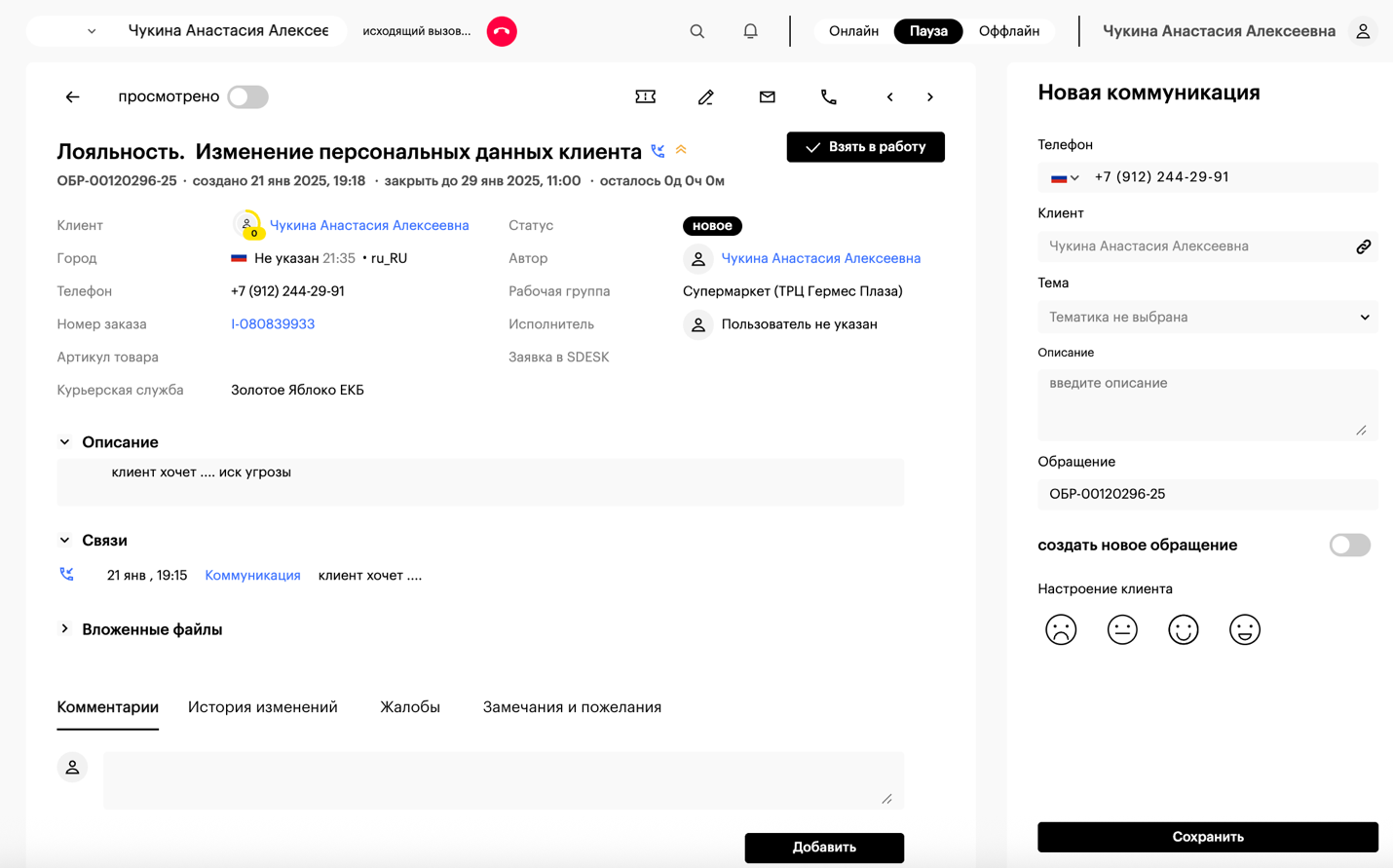
1. Осуществить исходящий вызов можно также с помощью функционального элемента  из других разделов.  Расположен он в следующих разделах системы:
   * На карточке клиента
   * На карточке заказа

При совершении исходящего звонка с помощью кнопки  номер клиента в панель телефонии подставляется автоматически

1. С помощью панели телефонии.
   * Когда оператор встает в статус "Онлайн"/ "Пауза" у него появляется панель телефонии, теперь он может совершать и принимать вызовы



* + После ввода номера в панель и нажатия кнопки вызов начнется

При исходящем звонке левая рабочая область остается активной, а справа откроется форма регистрации звонка:

Поля заполняются следующим образом:

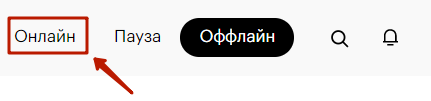
|  |  |
| --- | --- |
| Поле | Описание |
| Телефон | автоматически подтягивается номер клиента |
| Клиент | автоматически подтягивается ФИО, если он является участником нашей программы лояльности |
| Тема | необходимо выбрать тематику коммуникации из двухуровневого списка (обязательное) |
| Описание | обязательное поле, заполняется для краткого фиксирования проблемы или вопроса клиента |
| Обращение | автоматически заполняется номером обращения, с которого совершался звонок |
| Настроение клиента | заполняется исходя из общения клиента |

* После заполнения всех обязательных полей, необходимо нажать кнопку "Сохранить".

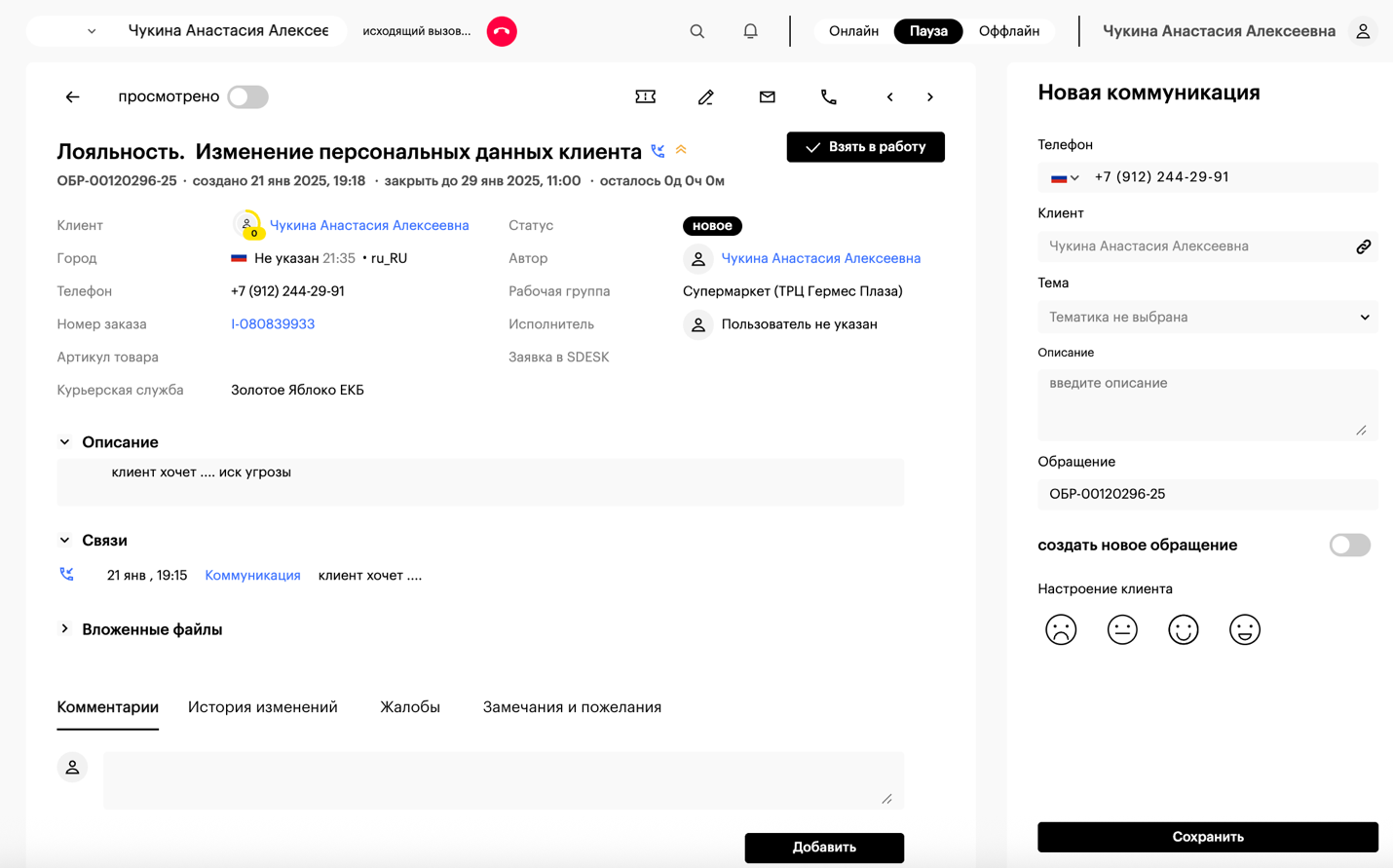
## Принятие входящего вызова

Для корректной работы телефонии необходимо:

1. Подключить наушники к используемому компьютеру
2. Иметь роль пользователя с доступом к телефонии
3. Во вкладке Пользователя "Интеграция" иметь корректные данные
4. Перейти в статус Онлаин



1. Когда поступит входящий вызов необходимо нажать зеленую кнопку принятия звонка
2. На основном экране будет открыта карточка клиента, который звонит, со всей информации о нем
3. На панели справа откроется форма регистрации звонка:



Поля заполняются следующим образом:

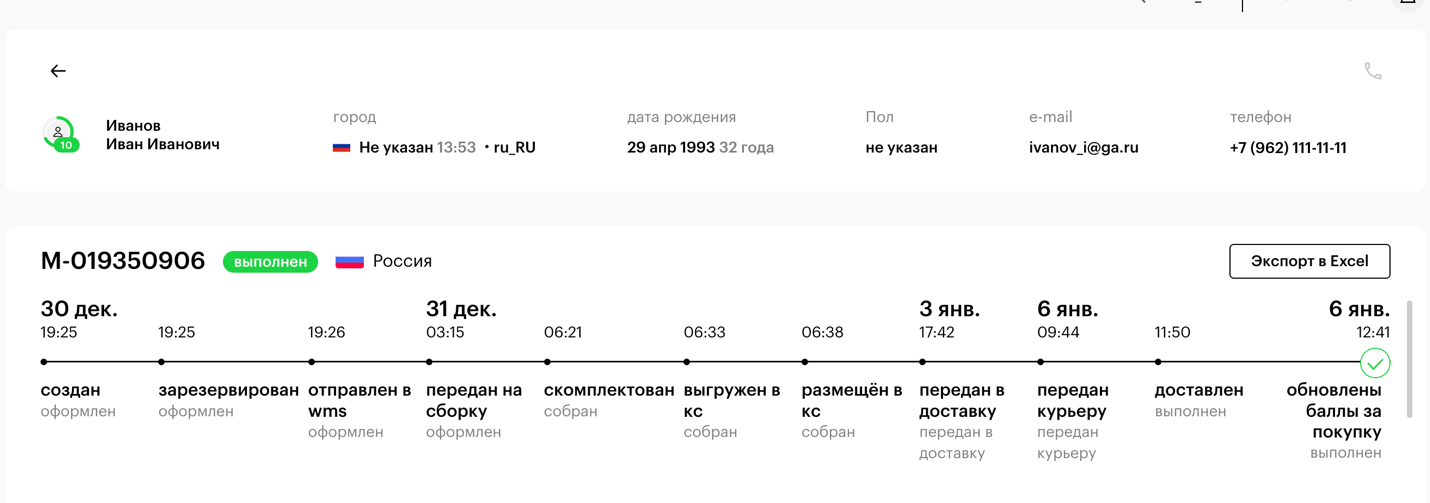
|  |  |
| --- | --- |
| Поле | Описание |
| Телефон | автоматически подтягивается номер клиента |
| Клиент | автоматически подтягивается ФИО, если он является участником нашей программы лояльности |
| Тема | необходимо выбрать тематику коммуникации из двухуровневого списка (обязательное) |
| Описание | обязательное поле, заполняется для краткого фиксирования проблемы или вопроса клиента |
| Обращение | можно выбрать уже созданное обращение, если клиент обращается по старому вопросу или создать новое обращение, если его еще нет |
| Настроение клиента | заполняется исходя из общения клиента |

* После заполнения всех обязательных полей, необходимо нажать кнопку "Сохранить".

# Работа с заказами

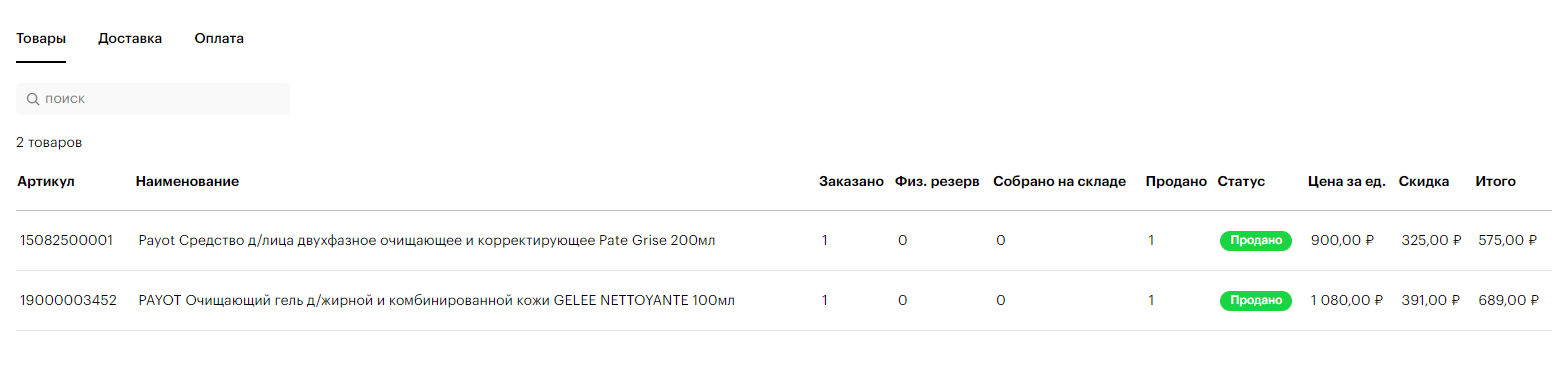
Карточка заказа состоит из нескольких элементов:

1. Номер заказа и его статус оплаты (на момент осуществления заказа);
2. Таимлайн отражает динамику изменения статуса заказа, с указанием дат и времени. На таймлайне также представлены важные даты заказа:



1. Рабочая область. Содержание рабочей области зависит от выбранной вкладки.

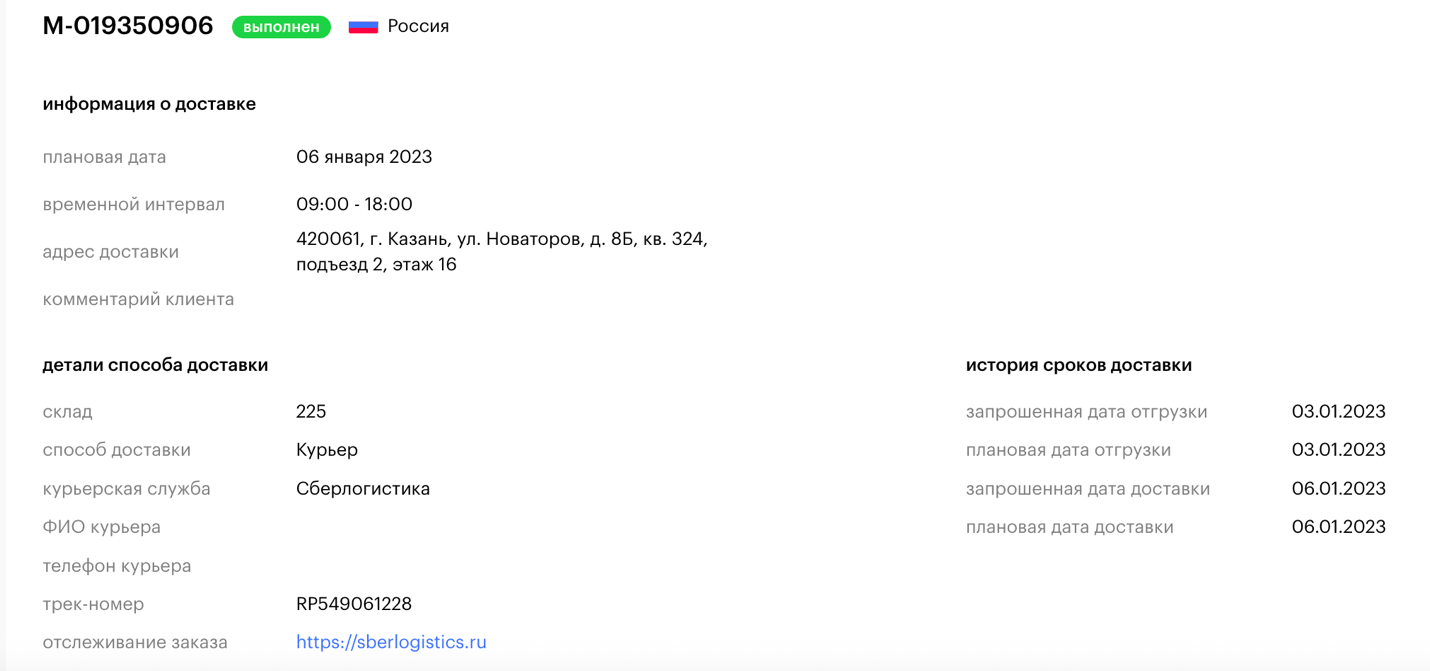
### Вкладка Товары



Вкладка "Товары" содержит таблицу с записями товаров из заказа со следующими полями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Название** | **Описание** |
| Артикул | Артикул товара |
| Наименование | Наименование товара |
| Заказано | Кол-во товара в заказе |
| Физ. резерв | Кол-во товара, зарезервированного в системе |
| Собрано на складе | Количество товара, которое собрали на сладе |
| Продано | Сколько фактически продано штук |
| Статус | Статус товара |
| Цена за ед. | Стоимость товара без скидок |
| Скидка | Показывается размер скидки |
| Итого | Итоговая стоимость товара с учетом скидок |

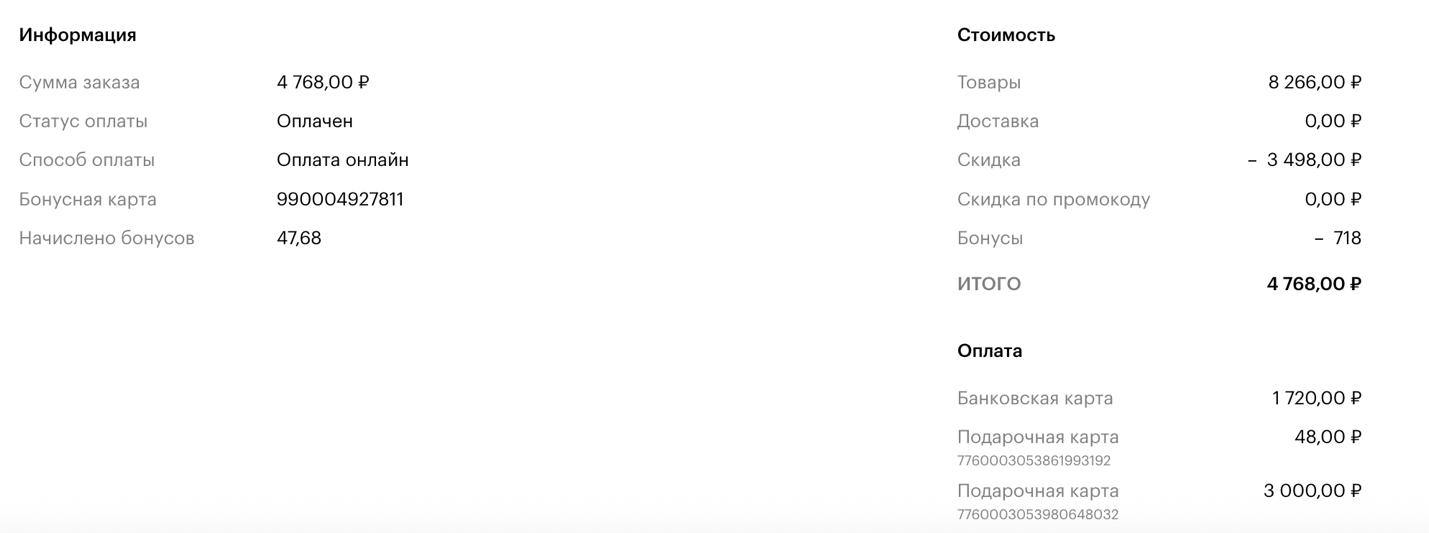
### Вкладка Доставка



Вкладка "Доставка" содержит информацию о доставке заказа:

* информация о доставке
  + плановая дата доставки
  + временной интервал доставки
  + адрес доставки
  + комментарий клиента
* детали способа доставки:
  + склад
  + способ доставки
  + курьерская служба
  + ФИО курьера
  + телефон курьера
  + трек-номер заказа
  + ссылка на отслеживание заказа
* история сроков доставки:
  + запрошенная дата отгрузки - дата, когда заказ должен быть отгружен, для доставки в период, указанный в запрошенной дате доставки.
  + плановая дата отгрузки - дата, когда заказ должен быть отгружен, для доставки в период, указанный в подтверждённой дате доставки
  + запрошенная дата доставки - дата доставки, которую запросил клиент
  + плановая дата доставки - ориентировочная дата доставки, прогнозируемая исходя из имеющихся возможностей и ресурсов служб доставки.

### Вкладка Оплата



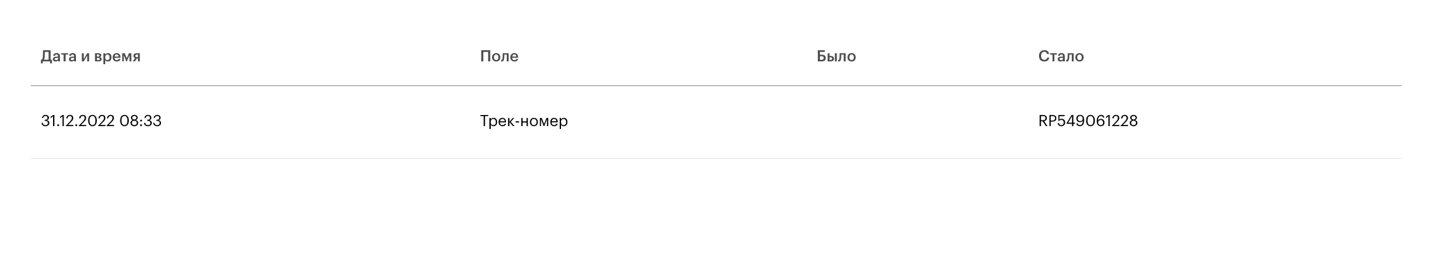
Вкладка "**Оплата**" содержит информацию о сумме и типе оплаты заказа:

* информация:
  + сумма заказа
  + статус оплаты
  + способ оплаты
  + бонусная карта
  + начислено бонусов
* стоимость:
  + товары
  + доставка
  + скидка
  + скидка по промокоду
  + бонусы
  + итого
* оплата – оплата заказа разбитая по способам

Вкладка Получатель

Вкладка "**Получатель**" содержит информацию о данных получателя заказа:

* ФИО
* телефон
* e-mail

Вкладка История изменений

Вкладка " **История изменений** " содержит информацию о вновь появившейся информации в заказе или о произошедших изменениях.

# Администрирование

## Каталоги

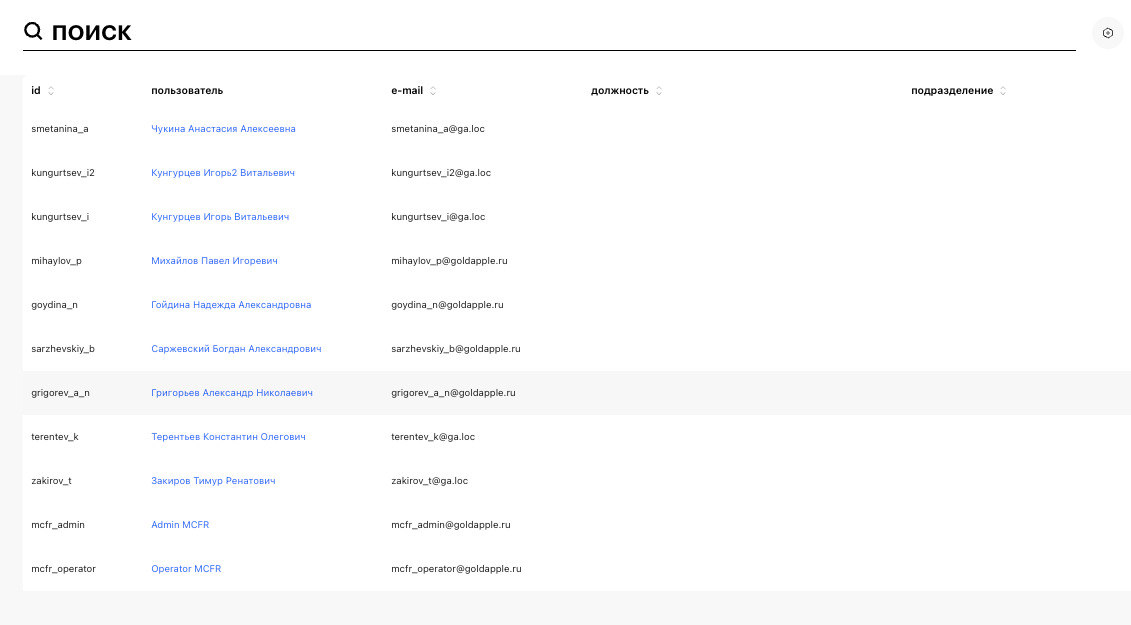
В разделе каталогов происходит настройка всех справочников, которые есть в системе:

1. Компании – справочник юридических лиц
2. Подразделения – справочник точек продаж
3. Тематики – справочник тематик обращений и коммуникаций
4. Типа пожеланий – справочник тематик пожеланий
5. Типа жалоб – справочник тематик пожеланий
6. Отзывы. Источники - справочник источников отзывов
7. Теги клиента – справочник тегов клиентов

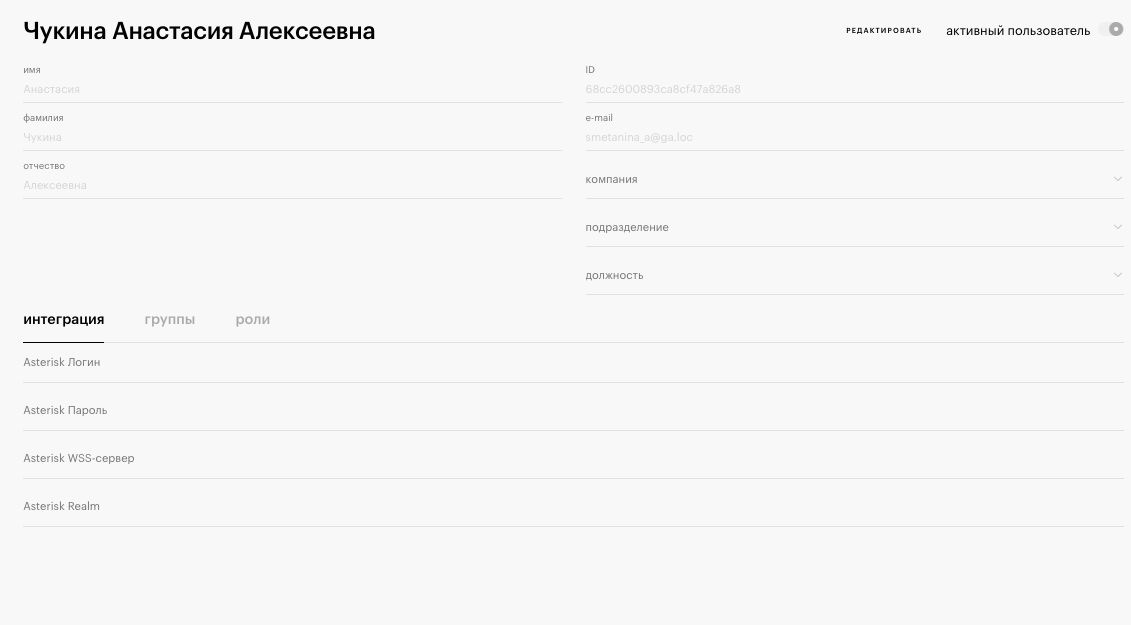
В каждом справочнике можно отредактировать и удалить уже имеющиеся записи или добавить новые.

## Пользователи

### Список пользователей

В разделе пользователей находится список со всеми пользователями. Чем раньше пользователь появился в системе, тем ниже он находится в списке. 

### Карточка пользователя

Если нажать на ФИО пользователя, то произойдёт переход на карточку пользователя.

В верхнем блоке указана информация о сотруднике:

* Имя
* Фамилия
* Отчество
* Id
* E-mail
* Компания
* Подразделение
* Должность

В нижнем блоке расположено несколько вкладок:

* Интеграция – содержит настройки для работы телефонии
* Группы – содержит список рабочих групп, в которых находится пользователь
* Роли – содержит список ролей, которые доступны пользователю

## Группы пользователей

Таблица со всеми возможными группами пользователей. При открытии можно изменить название группы и увидеть перечень пользователей, которые находятся в группе.

## Роли безопасности

Таблица со всеми возможными ролями безопасности. При открытии можно изменить название роли и изменить возможности этой роли.