

## **Карточки ЦОВ - Руководство пользователя (v.1.2)**

### **1. Общее описание**

Модуль предоставляет возможность визуального конструирования карточек звонка и сценариев разговора оператора, а также реализует минимальную функциональность CRM-системы в части хранения, обработки и анализа информации о клиентах.

Использование модуля позволит:

- Сохранять основную информацию о клиентах и отображать ее при повторных звонках;
- Накапливать информацию о причинах обращений клиентов и результатах обработки звонков;
- Структурировать процесс разговора оператора с клиентом путем последовательного выполнения пунктов сценария;
- Передавать информацию при переводах звонков между операторами.

#### **Компоненты модуля:**

- Визуальный конструктор карточек звонка и сценариев разговора;
- Дополнение к стандартному отчету ЦОВ «Звонки: Входящие»;
- Базовый отчет «Клиенты»;
- Универсальный отчет «Аналитика»;
- Подсистема экспорта данных во внешнюю СУБД, CRM или Excel.

## 2. Настройки

### 2.1. Создание карточки

Перейдите в меню «Настройки: Карточки» и нажмите кнопку «Добавить»:

Имя  1 из 1  + Добавить

Название	Дата изм.	Просмотр	Изменить	Удалить
Кредитный отдел	23.09.13 07:16:34			
Секретариат	23.09.13 08:05:26			
Сценарий ЦОВ	23.09.13 08:18:52			

В окне редактирования введите название карточки и нажмите кнопку «Новое поле»:

**Добавить**

Название карточки  + Новое поле

Режим сценария разговора

Укажите название поля и установите необходимые переключатели:

ФИО\*

Информация о клиенте

Основной идентификатор клиента

Название

- **Информация о клиенте** - данные, вводимые оператором будут сохраняться<sup>1</sup>, и в дальнейшем ассоциироваться с клиентом, например: «Адрес»;
- **Основной идентификатор клиента** - данные будут сохраняться, и в дальнейшем однозначно идентифицировать клиента в системе отчетности и при поиске, например «ФИО» или «Название организации»;



Выберите тип поля:

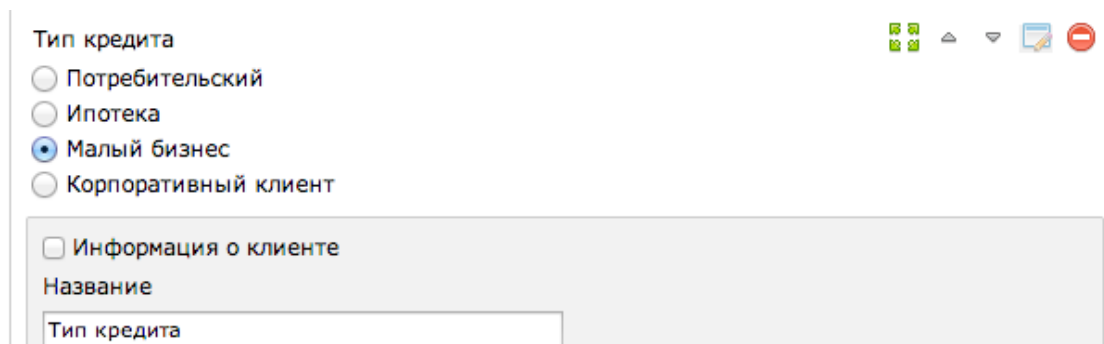
Тип


- **Инфоблок** - произвольный текст, который оператор может зачитывать клиенту;
- **Строка** - поле позволяет вводить короткий текст в одну строку, например: «ФИО клиента»;

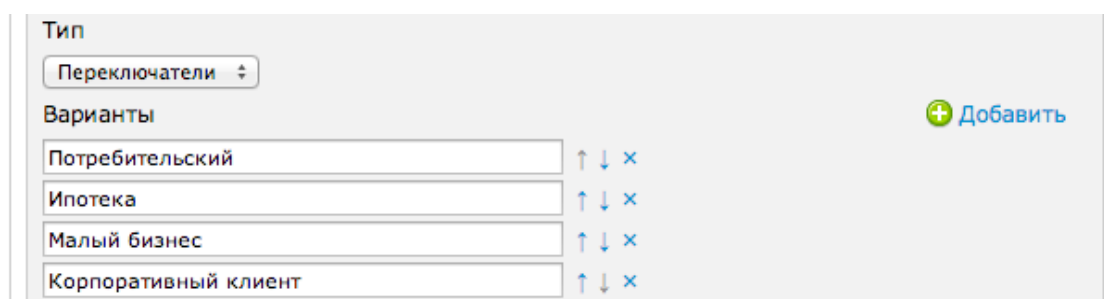
<sup>1</sup> Подробнее о сохранении информации о клиенте см. в разделе 3.

- **Текст** - поле позволяет вводить длинный текст в несколько строк, например: «Комментарий к звонку»;
- **Список** - раскрывающийся список, из которого можно выбрать один вариант ответа;
- **Переключатели** - набор переключателей, из которых можно выбрать один вариант ответа;
- **Заголовок** - визуальный разделитель с текстом, для более удобной группировки информации в карточке;
- **Параметр** - отображает параметры, передаваемые из ЦОВ или внешней CRM-системы<sup>1</sup> (например, АОН клиента записывается строкой %%callerid%%);
- **Кнопка** - позволяет выполнить HTTP-запрос внешнего WEB-скрипта<sup>2</sup> с передачей параметров (например, отправка SMS или e-mail);
- **Ссылка** - ссылка на WEB-страницу (откроется в новом окне) с возможностью передачи параметров;
- **Дата / Дата и время** - поле с возможностью выбора даты и времени.

Для изменения порядка следования полей используйте кнопки «Переместить выше» , «Переместить ниже» .



Перед сохранением карточки вы можете указать значения полей по умолчанию. Например, выбрать определенный пункт из раскрывающегося списка. Для того, чтобы убрать значение по умолчанию, нажмите  - «Сбросить выбор».



Для добавления вариантов в полях типа «Список» и «Переключатели» нажмите кнопку «Добавить». Вы можете изменять порядок следования и удалять варианты соответствующими кнопками справа от каждого поля.

Пункт «Описание» используется для коротких подсказок оператору о назначении полей. Для полей типа «Инфоблок» в описании хранится полный текст, который оператор зачитывает клиенту.

<sup>1</sup> Подробнее о передаче параметров см. в разделе 3.

<sup>2</sup> Пример обработки параметров находится в файле cards-line24/examples/ajax\_action\_example.php

Описание ↓

Выдача кредита осуществляется одновременно или частями по желанию Заемщика наличными деньгами или в безналичном порядке путем зачисления на счет по вкладу, позволяющему совершать приходно-расходные операции, или счет банковской карты.

Для просмотра готовой карточки в том виде, в котором она отображается оператору, нажмите кнопку «Просмотр» в меню «Настройки: Карточки»:

### Кредитный отдел

---

**Клиент**

Телефон: 8800XXXXXXX

ФИО <sup>к</sup>  
(необходимо заполнять полностью)

Филиал банка <sup>к</sup>

Любой ▾

---

**Информация о кредите**

---

Условия выдачи

Выдача кредита осуществляется одновременно или частями по желанию Заемщика наличными деньгами или в безналичном порядке путем зачисления на счет по вкладу, позволяющему совершать приходно-расходные операции, или счет банковской карты.

За выдачу кредита комиссия отсутствует.

Погашение кредита аннуитетными (равными) платежами, включающими основной долг и проценты, производится ежемесячно в дату, установленную графиком платежей.

Тип кредита

Потребительский

Ипотека

Малый бизнес

Корпоративный клиент

Сумма

---

**Информация о звонке**

---

Комментарий

## 2.2. Режим сценария разговора

Для включения режима сценария отметьте соответствующий переключатель в заголовке карточки. При редактировании сценария используются несколько дополнительных опций:

Варианты	Зависимое поле
Консультация предоставлена	
Переведен в кредитный отдел	Комментарий
Нецелевой звонок	

- **Зависимое поле** - будет отображаться или скрываться в зависимости от того, выбрал ли оператор определенный пункт из списка вариантов (напр., при выборе варианта «Физ.лицо» появится поле «ФИО», при выборе «Юр.лицо» - «Название компании»);
- **Связанное поле** - будет отображаться только вместе с «родительским» полем (напр., вместе с «ФИО» должно быть видно «Адрес регистрации», с «Название компании» - «Юридический адрес»);
- **Отображать всегда** - поле будет всегда видно оператору (напр., начальный инфоблок «Здравствуйте, оператор Мария, слушаю вас...» или комментарий в конце сценария).

## 2.3. Назначение карточки для очереди звонков

Перейдите в «АРМ супервизора ЦОВ», выберите меню «Настройки: Очереди» и нажмите кнопку «Изменить». В окне настроек очереди выберите из списка необходимую карточку.

### 3. Сохранение и передача информации о звонке и клиенте

#### 3.1. Передача информации при переводе звонка

При переводе звонка между очередями, часть информации, введенной предыдущим оператором, будет передаваться в карточку к новому. При этом действуют следующие правила:

- **В двух разных очередях назначена одинаковая карточка** - данные будут переданы полностью.
- **В очередях назначены разные карточки** - будут переданы только поля с одинаковыми названиями.

#### 3.2. Отображение информации при поступлении нового звонка

При поступлении повторного звонка от абонента с тем же номером телефона (АОН), в карточке звонка будут автоматически заполняться поля, для которых установлены переключатели «Информация о клиенте» или «Основной идентификатор клиента» (например: «Адрес» и «ФИО»).

#### 3.3. Получение параметров из ЦОВ или внешней CRM-системы

В любое поле карточки или его описание, могут быть динамически подставлены значения ряда параметров из Центра обработки вызовов или внешней CRM-системы.

Параметр	Описание
callerid	АОН клиента
directid	Внешний (городской) номер, на который поступил звонок
queue_id	Внутренний номер очереди
agent_phone	Телефон оператора
agnet_name	Имя оператора
agent_info	Произвольная информация об операторе из справочника операторов (напр., email)
call_info *	Произвольная информация о звонке (напр., ФИО из БД телемаркетинга или адресной книги)

\* См. документацию к модулю «Скрипты интеграции с CRM-системами».

Для обозначения параметра, его название необходимо дополнить двойными знаками «%%» слева и справа. Например, текст в описании поля типа «Инфоблок»:

«Добрый день, оператор **%%agent\_name%%**, чем могу помочь?»

будет отображать оператору:

«Добрый день, оператор **Иванова Мария**, чем могу помочь?».

## 4. Отчетность

### 4.1. Дополнение к отчету ЦОВ «Звонки: Входящие»

При установке модуля, в стандартном отчете Центра обработки вызовов - «Звонки: Входящие» появляется дополнительная колонка - «Карточка», которая содержит ссылку на полную карточку звонка.

### 4.2. Отчет «Клиенты»

Базовый отчет, агрегирующий информацию о клиентах, историю их звонков и тематику обращений.

Фильтры:

- **Интервал дат** - период, за который отображается статистика;
- **Клиент** - поиск по имени клиента (поле, в котором установлен переключатель «Основной идентификатор клиента»);
- **Карточки** - возможность выбрать клиентов только с определенными видами карточек;
- **Телефон** - поиск по номеру телефона клиента.

Дата изм. ▲	Клиент	Карточка клиента	Звонки	Инф. поля	Телефоны	Изменить	Удалить
21.09.13 18:27:03	ТКС Банк	Корпоративный клиент	[+2]	[+]	[+2]		
21.09.13 20:38:25	Линия 24	Корпоративный клиент	[+1]	[+]	[+2]		
22.09.13 18:24:41	Петров Дмитрий Олегович	Кредитный отдел	[-2]	[-]	[+1]		
Дата изм.	Карточка звонка	ЦОВ					
21.09.13 08:43:25	Кредитный отдел						
22.09.13 18:24:41	Л24: Продажи						
Поле	Значение						
ФИО / организация	Петров Дмитрий Олегович						
Отделение банка (район)	Василеостровский						
Компания	Наша клиника						
ФИО	Кудряшова Татьяна						
Регион	Санкт-Петербург						
25.09.13 15:45:54	ГК Консалтум	Корпоративный клиент	[+1]	[+]	[+1]		
26.09.13 14:25:02	Нет	Корпоративный клиент	[+1]	[+]	[+1]		
27.09.13 13:48:49	Нет	Корпоративный клиент	[+1]	[+]	[+1]		

Поля:

- **Дата изм.** - дата создания или последнего изменения клиента;
- **Клиент** - имя клиента (поле, в котором установлен переключатель «Основной идентификатор клиента»);
- **Карточка клиента** - ссылка на основную карточку клиента с возможностью редактирования;
- **Звонки** - кол-во и детализация звонков, со ссылкой на записи переговоров в ЦОВ;
- **Инф. поля** - все информационные поля (в которых установлен переключатель «Информация о клиенте»), заполненные операторами во всех видах карточек;
- **Телефоны** - список номеров телефонов;

### 4.3. Отчет «Аналитика»

Универсальный аналитический отчет, в произвольной форме отображающий информацию, накапливаемую в селективных полях <sup>1</sup> карточек.

Фильтры:

- **Интервал дат** - период, за который отображается статистика;
- **Очередь** - выбор очередей ЦОВ;
- **Поля карточек** - от 1-го до 3-х полей, по которым будет строиться отчет. Перечисляются в любом порядке, по каждому предусмотрена сортировка, возможно комбинирование статистики из разных видов карточек.

Отделение банка (район)	Тип кредита	Сумма	Кол-во ▼	%
Адмиралтейский	Потребительский	до 100 000 руб.	5	18%
Выборгский	Потребительский	до 100 000 руб.	3	11%
Калининский	Потребительский	до 100 000 руб.	3	11%
Кировский	Корпоративный клиент	свыше 1 000 000 руб.	3	11%
Василеостровский	Ипотека	свыше 1 000 000 руб.	2	7%
Василеостровский	Малый и средний бизнес	до 500 000 руб.	2	7%
Кировский	Потребительский	до 100 000 руб.	2	7%
Адмиралтейский	Малый и средний бизнес	до 500 000 руб.	1	4%
Василеостровский	Корпоративный клиент	свыше 1 000 000 руб.	1	4%
Василеостровский	Малый и средний бизнес	до 1 000 000 руб.	1	4%
Выборгский	Малый и средний бизнес	до 100 000 руб.	1	4%
Калининский	Малый и средний бизнес	до 500 000 руб.	1	4%
Калининский	Потребительский	до 500 000 руб.	1	4%
Кировский	Ипотека	свыше 1 000 000 руб.	1	4%
Кировский	Корпоративный клиент	до 1 000 000 руб.	1	4%
<b>Всего:</b>			<b>28</b>	<b>100%</b>



<sup>1</sup> Поля, в которых оператор выбирает готовые варианты ответов, а не вводит текст вручную, например: «Список», «Переключатели» и т.д.






## 5. Операции с данными

### 5.1. Экспорт

Подсистема предназначена для полной выгрузки<sup>1</sup> полей карточек во внешнюю СУБД, CRM или Excel. Для сохранения данных используется формат .CSV.

29.11.2013  29.11.2013 

Карточка звонка	Кол-во	Экспорт
Корпоративный клиент	16	
Кредитный отдел	4	
Секретариат	1	

Поля:

- **Карточка звонка** - наименование карточки или сценария;
- **Кол-во** - количество карточек, обработанных операторами за выбранный период;
- **Экспорт** - ссылка<sup>2</sup> на файл с данными в формате .CSV;

### 5.2. Импорт

Подсистема предназначена для загрузки данных о клиентах из внешней СУБД или CRM.

Карточка клиента	Кол-во	Импорт	Предыдущие
Кредитный отдел	47		[+4]
Л24: Продажи	376		нет

Для импорта данных используется формат .CSV<sup>3</sup>

**Добавить**

Карточка: Кредитный отдел

Имена полей: Телефон  
ФИО  
Контактный телефон  
Филиал банка

Комментарий:

CSV файл:  Файл не выбран.

[← Назад](#)

<sup>1</sup> Частичная выгрузка данных предусмотрена в каждом отчете в зависимости от его набора полей.

<sup>2</sup> Специалисты вашего IT-отдела могут автоматизировать выгрузку или e-mail рассылку данных используя встроенные средства ОС Linux.

<sup>3</sup> Разделитель по умолчанию - точка с запятой, кодировка windows-1251.