

ИНСТРУКЦИЯ

по использованию интерфейса сервиса
«Запись телефонных разговоров»

Оглавление

I.	Общие положения	2
II.	Вход в интерфейс	2
III.	Восстановление учетных данных	3
IV.	Описание интерфейса и органов управления	4
V.	Основной алгоритм работы	7
VI.	Возможности сервиса.....	8
VII.	Модуль аналитики (Статистика).....	9
VIII.	Часто возникающие вопросы	15

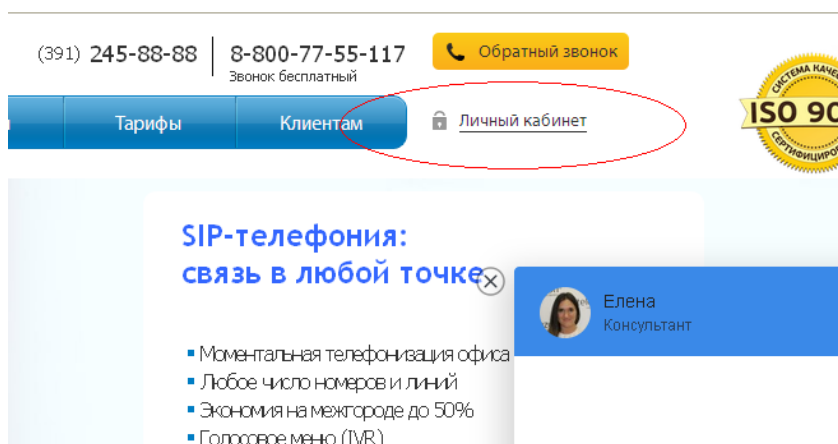
I. Общие положения

Сервис «Запись телефонных разговоров» осуществляет запись вызовов Абонентов, проходящих через сеть Оператора. При этом записываются как входящие, так и исходящие вызовы. При записи вызовов накладываются некоторые ограничения (в силу технической реализации), которые приведены ниже:

Тип звонка	Направление/сценарий обработки	Возможность записи
Исходящий	В город	ДА
	На межгород	ДА
Входящий	С условной/безусловной переадресацией на МТ/МГ номера (за исключением 8800)	НЕТ
	Входящий звонок на абонента при обработке через IVR с дальнейшим вызовом Абонента этой же Виртуальной АТС	ДА
	Входящий звонок на Абонента	ДА

II. Вход в интерфейс

Вход в интерфейс получения данных о записанных звонках осуществляется через сайт www.telezon.ru -> Раздел «Личный кабинет».



При входе в личный кабинет необходимо внести логин, пароль и домен. Для входа необходимо указать авторизационные данные, указанные в дополнительном соглашении к договору на оказание данного сервиса:

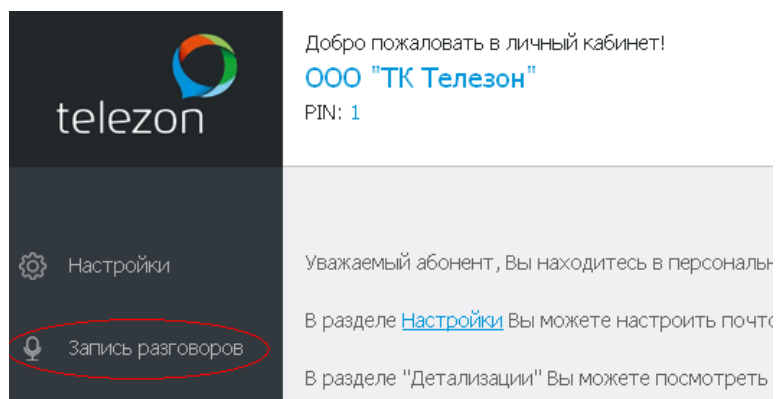
- если таковые действия произошли не по вине телезон.
- Телезон обязуется не использовать и не разглашать конфиденциальную запись, на рабочих линиях связи Абонента, в собственных системах.
 - Стоимость услуги определяются действующим на момент оплаты в соответствии с выбранным тарифным планом и условиями договора.
 - Учетные данные:**

	1	2
Домен АТС	DomainATS	
Е-mail для уведомлений		
Пользователь	User_1	
Пароль	Password_1	

¹ Существует позиция, что звукового уведомления достаточно, и лицо, услышав уведомление, действиями дает согласие на его запись или имеет право положить трубку и не разговаривать.

А именно, потребуется Домен, Пользователь и Пароль. В нашем примере это «DomainATS», «User_1» и «Password_1» соответственно.

При успешной авторизации вы перейдете к основной странице личного кабинета:



Если этого не произошло и возникает сообщение об ошибке, попробуйте сделать следующие действия:

1. Убедиться, что не пропущено ни одно поле для входа при заполнении.
2. Убедиться, что вводимые значения не перепутались местами (например, имя домена было введено как имя пользователя).
3. Проверить раскладку клавиатуры (русские/латинские символы), не нажат ли CapsLock, не западают ли какие-то клавиши (проверить можно вписав учетные данные в программу Notepad).
4. Убедиться, что не происходило перезаключение дополнительного соглашения и не расторгнулся договор на оказание услуг связи.
5. Обратиться в службу технической поддержки для восстановления пароля по телефону (391) 245-87-87 или 8-800-77-55-117.

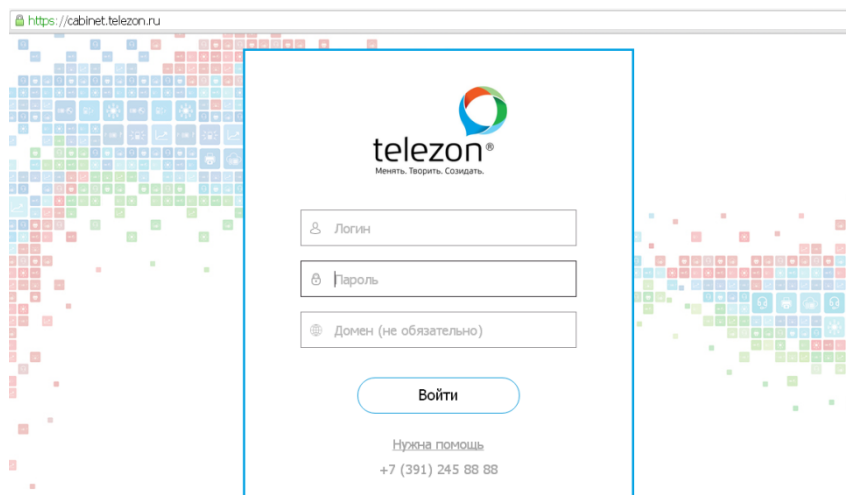
При входе в интерфейс отображения данных, возможны 2 режима:

При входе с учетной записью администратора виртуальной АТС, будут отображаться все Пользователи, которые принадлежат к данной виртуальной АТС и записанные звонки для тех, у кого включена запись.

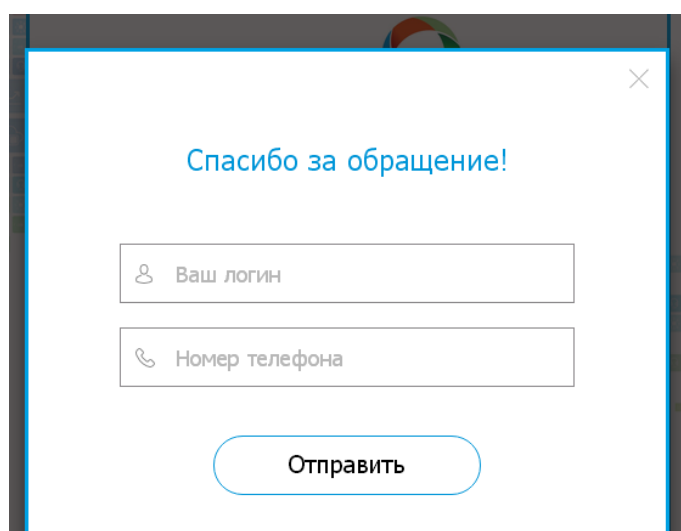
При входе с учетной записью конкретного Пользователя виртуальной АТС, будет отображаться информация только для данного Пользователя.

III. Восстановление учетных данных

Если необходимо восстановить доступ к интерфейсу, то восстановление происходит следующим образом:



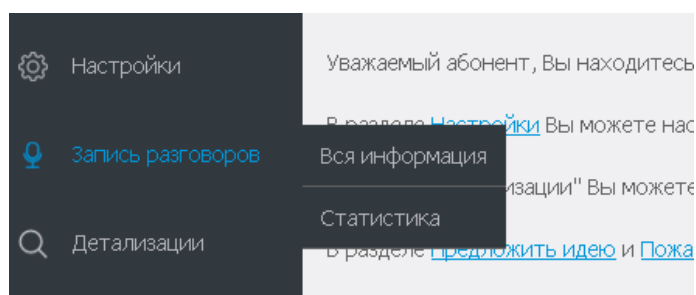
Если Вы не помните логин и пароль, можете обратиться в службу технической поддержки кликнув на кнопку «Нужна помощь» и заполнив контактные данные:



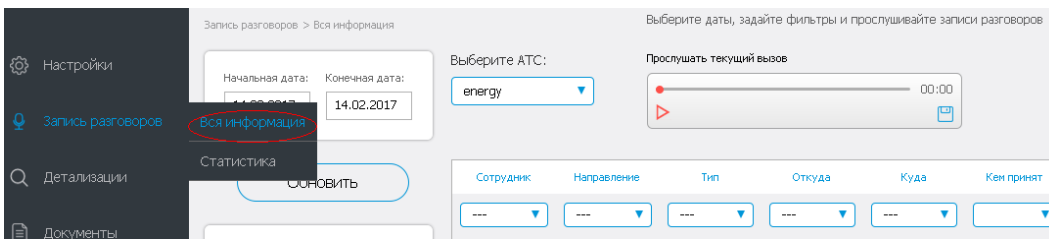
Либо в свободной форме написать письмо на helpdesk@telezon.ru с описанием возникшей проблемы.

IV. Описание интерфейса и органов управления

После успешного входа в интерфейс личного кабинета в меню справа, вы увидите примерно вот это:



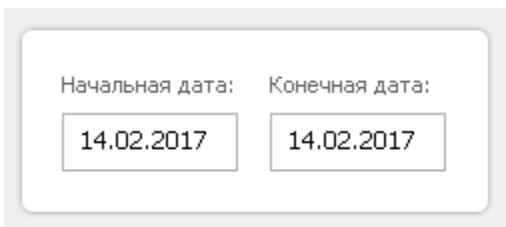
При клике на кнопку «Вся информация» вы попадете на страницу с отображением всех звонков:



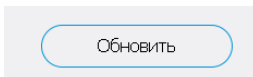
Интерфейс составлен из блоков и элементов управления, несущих свою функциональную нагрузку.



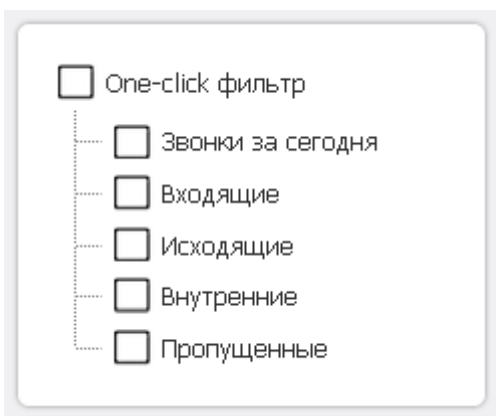
Основное меню. По мере расширения функционала, данное меню будет пополняться новыми элементами.



Поля для выставления интересующего периода запроса данных. Поля содержат элемент «Календарь», что позволяет выбирать даты без ручного ввода. При входе (по-умолчанию) устанавливается текущая дата.



Кнопка «Обновить». При изменении данных запроса, нажатие на эту кнопку обновляет отображаемые данные.

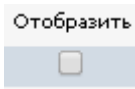


«Быстрый фильтр». Позволяет отображать определенный вид записанных данных путем простого выбора.

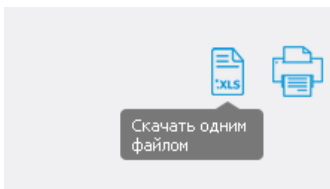
Пользователи		Номера	
Логин	Запись	Отобразить	
411	✓	<input type="checkbox"/>	
451	✓	<input type="checkbox"/>	
452	✓	<input type="checkbox"/>	

Поле отображения Пользователей в виртуальной АТС. Количество отображаемых Пользователей зависит от режима входа (см. раздел II. Вход в интерфейс).

Чтобы отобразить данные, только для определенного набора Пользователей, применяется элемент



. Если не один Пользователь не выбран (состояние «по-умолчанию»), то отображаются все вызовы. Выбор хотя бы одного Пользователя, переключает состояние отображение в режим «отображать только то, что указано».



Кнопка печати отображаемых данных и выгрузки записей в формате MS Excel.

Сотрудник	Направление	Тип	Откуда	Куда	Кем принят	Дата	Время	Длительность	Запись
Солдатов Н.С.	Внутренний	Нет ответа	421	130		14.02.2017	09:43:27	0	

Поле отображения данных о записанных звонках содержит поля:

Сотрудник – автор вызова,

Направление - (Исходящий, Входящий, Внутренний), определяемое по отношению к воображаемой границе Виртуальной АТС.

Тип – (Успешный, Нет ответа, Занят, иные причины), отображение информации об успешности вызова.

Откуда – номер Абонента, совершившего вызов.

Куда – какой номер был изначально набран.

Кем принят – Номер, на который окончательно был принят звонок.


Пример: Клиент звонит с номера 245-66-77 на городской номер компании 245-88-88. После прохождения Приветствия, он попадает на своего менеджера с внутренним номером 152. При этом отображение звонка будет такое:

*Откуда – 2456677,
Куда – 2458888,
Кем принят – 152.*

Дата – дата совершения вызова

Время – время совершения вызова по Красноярскому времени (GMT+8)

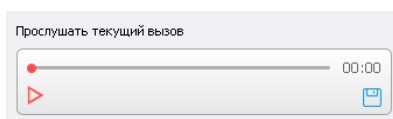
Длительность – длительность вызова в секундах

Запись – отображает наличие данной записи в системе и одновременно служит элементом управления, при нажатии на который  запись прослушивается через встроенный плеер (см. ниже). После загрузки записи в плеер, воспроизведение начинается автоматически.

Сотрудник

Под заготовками таблицы располагаются поля контекстного фильтра


При необходимости, этими полями можно быстро отсеивать необходимые данные из таблицы.



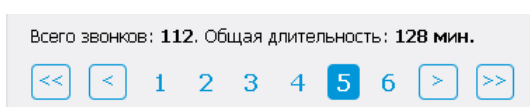
Медиаплеер, позволяющий прослушивать выбранные записи.

Отображает текущее время воспроизведения. Содержит элементы:

 /  - проиграть или поставить паузу в прослушиваемой записи.

 - Остановить воспроизведение

 - Сохранить текущую запись на компьютер.



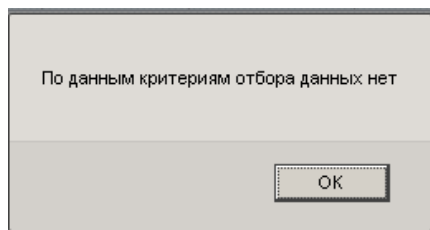
Под таблицей с вызовами, отображается элемент управления выводом страниц. Если данные вмещаются на одну страницу, то данный элемент не отображается.

V. Основной алгоритм работы

Для прослушивания данных или получения иной информации, необходимо сделать следующее:

1. Войти в интерфейс и авторизоваться
2. Установить интересующие даты отображения записей
3. Нажать кнопку «Обновить»
4. Выбрать тех Пользователей, звонки которых необходимо прослушивать.
5. Найти необходимую запись и нажатием на символ прослушивания, прослушать запись.
6. Если возникает необходимость, то сохранить прослушиваемую запись в файл на вашем компьютере для дальнейшего использования.

7. Если по вашим критериям отбора ничего не найдено, то будет выведено сообщение:



VI. Возможности сервиса

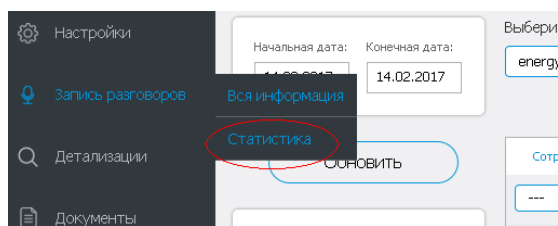
- Ведется автоматический учет всех звонков, что исключает возможность, когда сотрудники не заносят информацию о звонках и письмах.
- Инструменты статистики позволяют руководителю видеть все как на ладони. Как поступают звонки по часам, сколько было входящих, сколько исходящих, сколько пропущенных.
- Хранение всех записей до полугода;
- Выгрузка детализаций по совершенным и принятым звонкам;
- Определение входящих и исходящих номеров;
- Настройка выборочной или сплошной записи разговоров;
- Включение записи телефонного разговора непосредственно в момент совершения разговора;
- Хранение и прослушивание разговоров онлайн в Личном кабинете.

Какие возможности сервис «запись телефонных разговоров» дает руководителю?

- **Сможете лучше понять Ваших клиентов** — вы сможете выявить целевые группы клиентов и создать для них привлекательные предложения.
- **Растиражировать опыт лучших** — используйте удачные примеры ведения телефонных переговоров для обучения сотрудников.
- **Улучшить процессы обслуживания клиентов** — вы узнаете самые частые причины обращений и составьте для сотрудников правильные инструкции.
- **Создать продающие рекламные материалы** — часто задаваемые вопросы можно будет выявить и подготовить на них ответы в Ваших рекламных материалах или на сайте.
- **Всегда решить конфликтный вопрос** — в случае их возникновения всегда можно легко прослушать записанный диалог и установить, что же было на самом деле.
- **Дозвониться клиенту, даже если менеджеры не успели принять звонок** – все пропущенные звонки фиксируются и ни один клиент не будет потерян.
- **Сократить лишние расходы** – Вы всегда сможете пресечь нецелевые разговоры Вашего персонала.

VII. Модуль аналитики (Статистика)

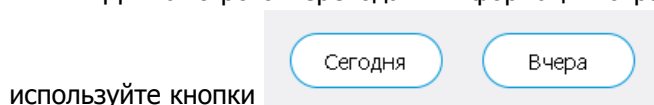
Общие фильтры и возможности настройки



При клике на кнопку **Статистика** автоматически осуществляется переход в модуль аналитики, в котором все поступившие за выбранный период звонки распределены по критериям удобным для анализа.

Для выбора звонков за нужный период нужно выставить фильтры в блоках «Дата», «Время», «Продолжительность».

Для быстрого перехода к информации о распределении звонков за текущий и предыдущий день



используйте кнопки

В зависимости от настроенного периода Вы увидите отчеты по распределению звонков по заданным критериям: **Отчет за день, период с 8:00-20:00 за 01.02.2017**





График вызовов

График вызовов с разбивкой по часам может быть представлен в линейной форме (по умолчанию) и виде гистограммы. Чтобы осуществить переход из одного режима в другой воспользуйтесь кнопками с

Линейный [Гистограмма](#)

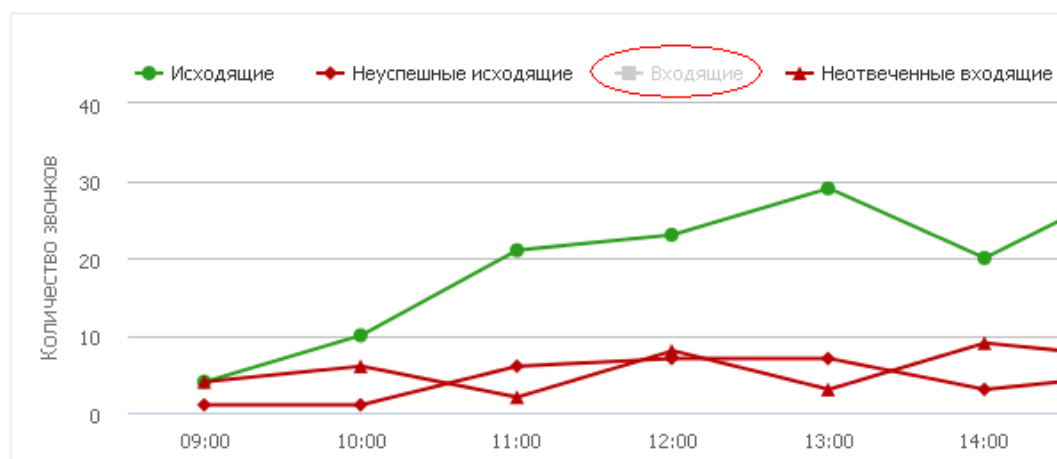
правой стороны экрана:

На выведенном графике можно увидеть количество звонков поступивших по часам в разбивке на:

-  Исходящие
-  Неуспешные исходящие
-  Входящие
-  Неотвеченные входящие

Для удобства сравнения разных звонков есть возможность отключить любой из видов звонков. Для этого нужно щелкнуть на соответствующую кнопку над графиком и данные по этому виду звонков перестанут отображаться на графике. На рисунке ниже отключены «Входящие звонки» и на графике отображаются только 3 оставшиеся вида звонков.

График вызовов



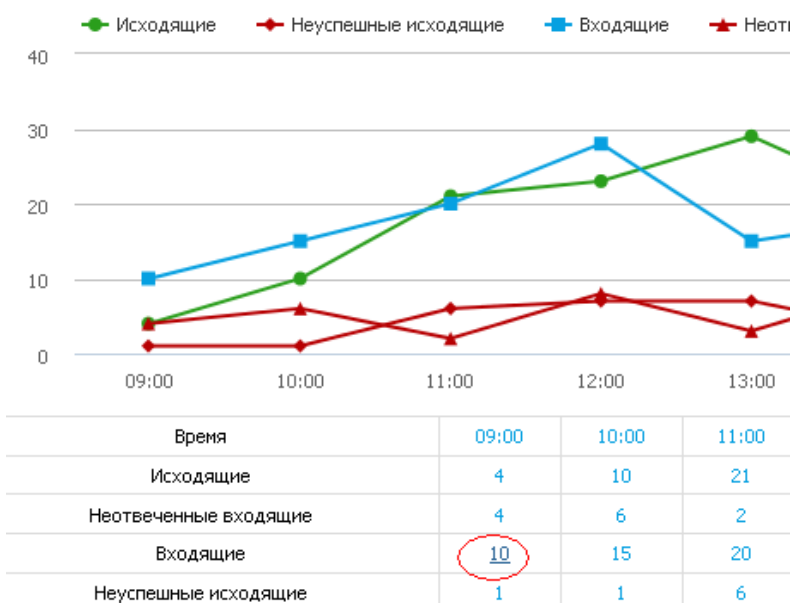
Аналогично можно отключать любые другие виды звонков (один, два или три).

Количественное отображение входящих и исходящих звонков для удобства представлено в таблице сразу под графиком вызовов также с разбивкой по часам. При наведении на одну из точек графика также появится количественное отображение:

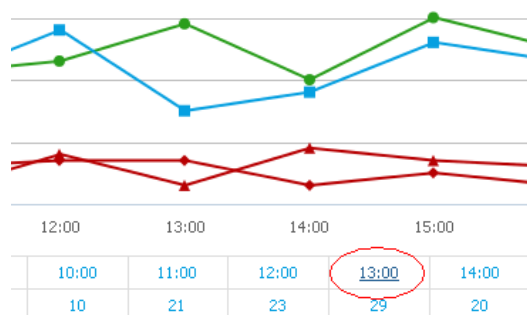


При клике на одну из точек на графике автоматически осуществится переход в «Личный кабинет» сервиса «Запись телефонных разговоров», в котором будут отображены те звонки (доступные для прослушивания и выгрузки), которым соответствует данная точка на графике.

Аналогичный переход будет осуществлен на выборку звонков при клике на соответствующую цифру в таблице принятых звонков:



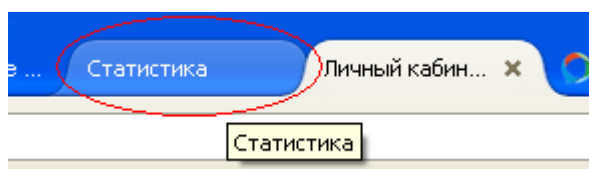
При клике в таблице звонков на временной интервал (см. рисунок ниже) осуществится автоматический переход к звонкам совершенным/поступившим за выбранный временной период. К примеру при клике на 13:00 будут отображены звонки с 12:00 до 13:00



В том случае, если таблица звонков отображается в текущем окне для возврата в модуль аналитики необходимо нажать кнопку (расположенную в левом верхнем углу браузера):



Если таблица звонков отображается в отдельном окне/вкладке, то для возврата в модуль аналитики необходимо осуществить переход в соседнее окно:



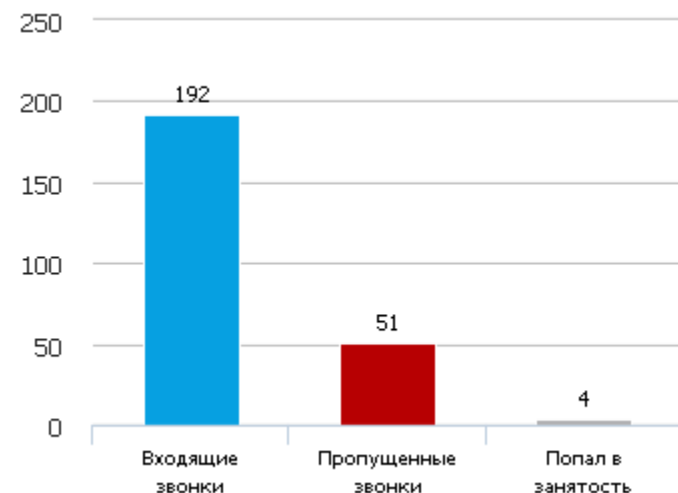
«Входящие звонки»

Далее в модуле аналитики отдельно выделены все входящие звонки, разделенные по следующим критериям:

- общее количество

- по номерам
- по сотрудникам

В блоке «Общее количество» выделены звонки в разбиении на группы «Входящие»; «Пропущенные звонки»; «Попал в занятость».



При клике на любой из столбцов будет осуществлен переход в личный кабинет с отображенной выборкой.

Сотрудник	Направление	Тип	От
<input type="text"/>	Входящи	Нет отв	
	Входящий	Нет ответа	3912
	Входящий	Нет ответа	3912
	Входящий	Нет ответа	4995
	Входящий	Нет ответа	9135
	Входящий	Нет ответа	9685
	Входящий	Нет ответа	3912

Все звонки из категорий «Пропущенные» и «Попал в занятость» **могут быть отзвонены сотрудниками**, так как все номера, с которых звонки поступали – фиксируются в столбце: «Откуда»

Направление	Тип	Откуда	Куда
Входящи	Нет отв	<input type="text"/>	<input type="text"/>

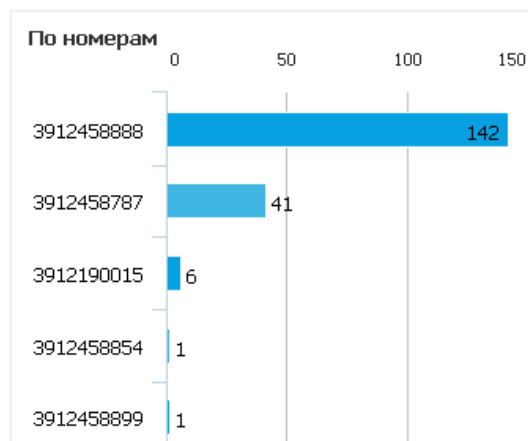
При клике на столбец «Входящие» в личном кабинете отобразится выборка всех входящих за день звонков, для анализа которых доступны следующие фильтры:

Сотрудник	Направление	Тип	Откуда	Куда	Кем принят	Дата	Время	Длительность	Запись
<input type="text"/>	Входящи	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Сбросить	<input type="text"/>	<input type="text"/>

«По номерам»

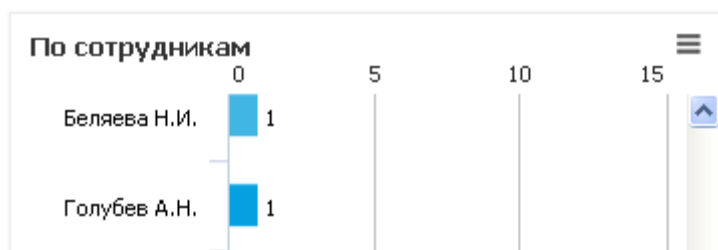
В блоке «По номерам» представлено распределение всех звонков за выбранный период в разбивке по номерам компании. Это незаменимый инструмент для анализа эффективности рекламных кампаний.

Для разных рекламных каналов можно использовать разные телефонные номера и тогда оценка эффективности каждого из каналов будет видна с первого взгляда. Клик на любой из столбцов так же осуществит переход в личный кабинет к выборке звонков с выбранного телефонного номера.



«По сотрудникам»

Отображает группировку звонков, принятых каждым из сотрудников.



В том случае, если сотрудников или телефонных номеров в Вашей компании много можно осуществить прокрутку вниз по каждому из полей, где отображаются звонки.



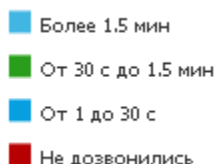
Исходящие звонки

Исходящие звонки за выбранный период совершенные сотрудниками делятся на следующие блоки:

- доли
- по номерам
- по сотрудникам

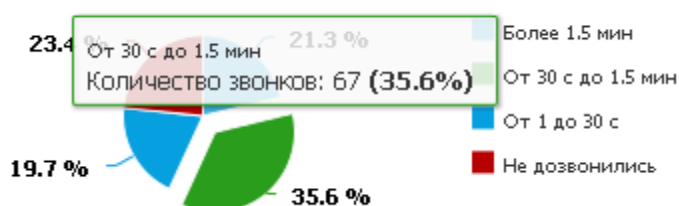
«Доли»

Все совершенные за выбранный период разбиты по длительности в интервалах:



Такая группировка по длительности позволяет «отсечь» нецелевые звонки (длительностью в пределах 30 секунд).

При наведении курсора мышки на диаграмму распределения звонков появится количественное отображение долей:



Клик на каждую так же приводит к переходу в личный кабинет с выборкой звонкой выбранного временного периода.

В том случае, если Вам необходимо задать другой временной интервал необходимо ввести в поле «Длительность более» число в секундах и нажать на кнопку «Показать»

Длительность более Сек.


«По номерам»

В данном блоке аналогично входящим отображаются все исходящие звонки по номерам.

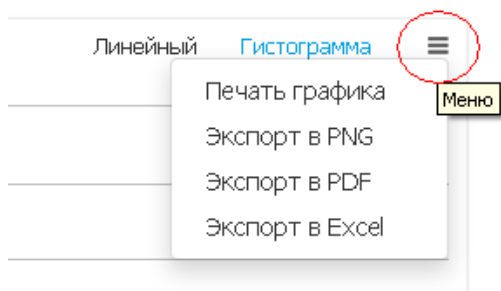
«По сотрудникам»

Аналогично входящим звонкам в данном блоке представлена группировка количества совершенных звонков каждым сотрудником за выбранный период. Позволяет быстро оценить загруженность того или иного сотрудника или оценить выполнение нормы звонков у менеджеров или сотрудников службы телемаркетинга.

Экспорт данных

Для того чтобы сохранить любой из сформированных отчетов необходимо навести на кнопку , которая расположена в правом верхнем углу каждого из блоков.

Вы можете сохранить данные в различных форматах или распечатать необходимый отчет:



VIII. Часто возникающие вопросы

В: Почему данные о звонке не сразу появляются в интерфейсе?

О: Временная задержка возникает из-за периодичности обработки данных между системами записи и отображения и технологически оправдана. Но нашей целью является то, чтобы задержка составляла не более 10 секунд.

В: Почему был вызов, а записи по нему нет?

О: Значит, система не записала его (например, вызов был переадресован на внешние номера). Это технологическое ограничение, которое будет доработано в следующих версиях сервиса, либо возникла ошибка или сбой. Если видите, что записи не появляются, обратитесь, пожалуйста, в службу технической поддержки Телезон.

В: Почему интерфейс чего-то не содержит?

О: Если есть замечания или предложения по улучшению сервиса, будем признательны, если направите свою информацию о сервисе по почте на arsen@telezon.ru с темой «Запись телефонных разговоров» и содержанием вашего обращения. Мы оценим изменения и включим их в план развития продукта.