

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	5
Термины и определения	5
Перечень основных объектов Системы	5
Построение документа	6
ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАБОТЫ	7
TSO модель выбора клиентов	7
Основной раздел «Контрагенты»	8
Основной инструмент в работе TSO – окно «ЗВОНОК»	10
Окно заказа	11
Окно продаж	13
Подробнее об окне звонка	14
Работа с потерянными звонками	16
Оформление ПКО	19

Общие сведения

Термины и определения

Термин	Описание
Контрагент	Юридическое лицо, клиент с которым взаимодействует сотрудник.
Контакт	Физическое лицо, с которым взаимодействует сотрудник. Это может быть как самостоятельный контакт, так и представитель определенного контрагента.
Задача	Конкретное однотипное детализированное действие, которое должно быть выполнено в течение определенного срока. Например, задачей может быть подготовка документа, звонок или поручение выполнить действие.
Процесс	Последовательность действий, которые формально описывают, что должно быть сделано для достижения определенного результата. Например, процессом может быть последовательность действий для осуществления продажи.
Продукт	Товары (работы, услуги), SKU, продажу которых осуществляет Ваша компания. Что такое продукция и товары. Для чего нужно знать.
Документ	Элемент документооборота в компании. Примерами документов являются договора, счета, заявки и т.д.
Администратор	Администратор обладает полным правом доступа ко всем элементам Системы; формирует группы пользователей, распределяет права доступа, определяет системные настройки.
Системный администратор	Системный администратор управляет списком пользователей Системы (добавляет и удаляет пользователей).
Пользователь	Обычный пользователь использует те элементы и функции Системы, к которым ему предоставлен доступ администратором.

Перечень основных объектов Системы

Термин	Описание
Права доступа	Перечень записей в Системе, которые определяют объем прав пользователей на ознакомление с существующими записями, внесение новых и корректировку существующих записей.
Раздел	Отдельный модуль Системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся особой функциональностью. Примерами являются разделы: [Контрагенты], [Контакты] и т.д.
Справочник	Значения для выбора из справочника могут быть представлены в виде редактируемого списка из нескольких полей с возможностью добавления новых записей, либо в виде выпадающего списка значений.
Реестр	Элемент раздела Системы, представляющий собой список записей текущего раздела. Примерами реестра являются реестр контрагентов, реестр контактов и т.д.
Запись	Строка реестра, определяющая основные параметры отдельного объекта Системы. Записи всех разделов именуются по названию соответствующих объектов Системы (например, запись о контрагенте, запись о контакте и т.д.).
Карточка(звонка, заказа)	Элемент Системы, предназначенный для ввода и редактирования записей реестра. Карточки именуются по названию соответствующих объектов Системы (например, карточка контрагента, карточка контакта и т.д.).

Термин	Описание
Деталь	Элемент Системы, предназначенный для хранения дополнительной информации об объекте Системы. Например, на отдельных деталях раздела [Контрагенты] сохраняется информация о контактных лицах выбранного контрагента либо информация о договорах, заключенных с этим контрагентом. Перечень деталей каждого раздела Системы различен.
Скрипт	Набор программных действий, определяющих функциональность того или иного элемента Системы (например, скрипт автоматической нумерации документов, скрипт автоматического пересчета суммы документа и т.д.).
Представление	Единожды настроенный и сохраненный фильтр, предназначенный для отображения списка часто используемых записей реестра, выбранных по определенному условию.
Наполнение	Перечень записей содержащихся в справочнике. Записи в справочнике могут быть добавлены в пользовательском режиме.
Вложенный файл	Элемент Системы, позволяющий загрузить файл любого формата в базу данных.

Построение документа

Система содержит разнообразные функциональные возможности. Некоторые из них используются чаще, некоторые реже. В данном руководстве мы сконцентрировались на основных логически связанных операциях TSO. Это позволит составить представление об их работе и начать работать самому, не перегружая себя большим объемом информации, часть из которой на первых порах не пригодится. Руководство содержит описание основных настроек и инструментов, которыми пользуются операторы, главные информационные блоки и приемы работы с клиентами.

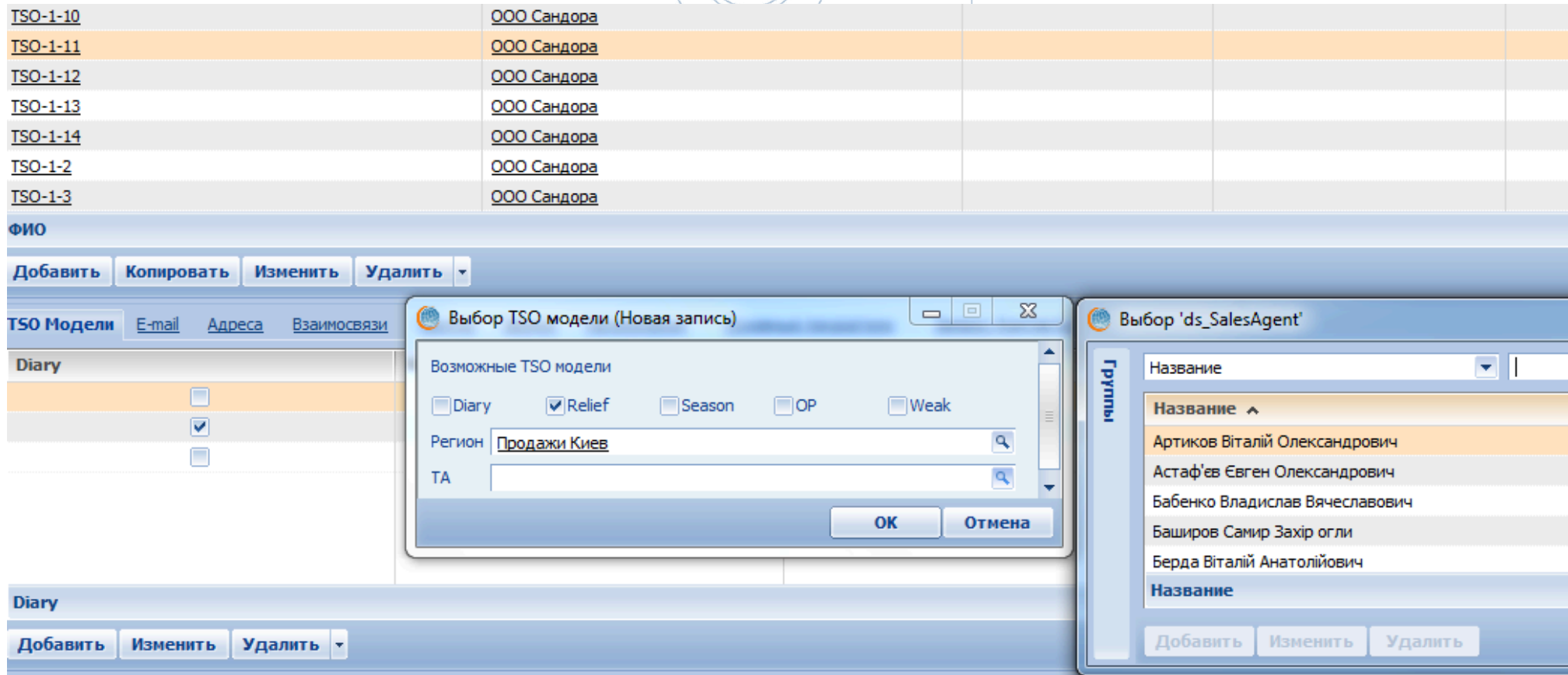
Среда для настройки модели выбора клиентов при совершении звонков по конкретным TSO

The screenshot displays a CRM application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for various functions: Контрагенты, Контакты, Звонки, VMail, Пользователи, Номера, Маршруты, Шлюзы, Статистика, Операторы, Сценарии, Кампании, and Телемаркетинг. Below this is a status bar with options like Позвонить, Быстрый звонок, Состояние, and Помощь. The main area is divided into two panes. The left pane shows a contact list with a search filter 'Фио Содержит TSO-'. The right pane shows a table for configuring selection models for contacts containing 'TSO-'. The table has columns for 'Diary', 'Relief', 'Season', 'OP', and 'Weak', each with a checkbox. The 'Diary' checkbox is checked in the first row.

TSO Модели	E-mail	Адреса	Взаимосвязи	Группы	Звонки	Напоминания	Основные показатели	Запрос: Контакты
Diary	<input type="checkbox"/>							
	<input checked="" type="checkbox"/>							
	<input type="checkbox"/>							
	<input type="checkbox"/>							

Элементы	Описание
Раздел контакты	Содержит TSO, для которых выбирается модель

Элементы	Описание
Деталь «TSO Модели»	Содержит информацию о ранее сделанных настройках моделей работы с клиентами для выбранного в разделе агенты) Содержит информацию о подключении TSRA к регионам(необходимо для открытия подбора продуктов)
Фильтры (левая колонка)	Позволяет выбрать желаемого / желаемых операторов по какому-либо набору характеристик
Действия пользователя	
Поиск нужного TSO	В разделе КОНТАКТЫ (там содержатся разные персоны, как сотрудники компании, так и клиенты) с использованием интересующего / интересующих TSO В разделе КОНТАКТЫ, колонка ФИО через «быстрый подбор» ищем нужного TSRA(свой route)
Активировать функциональные кнопки	Оператор может просматривать как свои модели, так и чужие (например, для того, чтобы знать, кому лучше помогать, исправлять, удалять модели. Администратор может выполнять эти операции со всеми TSO. Активация клавиш происходит в разделе «TSO Модели», когда в окне контакты выбран данный оператор.
Добавление	Нажав клавишу «Добавить», в появившемся окне выбрать регион, торгового агента и модель обслуживания точек
Удаление	Выбрать строчку с моделью, которая больше не нужна и нажать удалить.
Изменение	Выбрать строчку с моделью, характеристики которой надо изменить. В появившемся окне изменить настройки и нажать



На рисунке выше изображен момент добавления новой модели, когда кнопки «Добавить», «Изменить», «Удалить» активированы, оператор TSO-1-11 получил распоряжение звонить по Relief / Kiev и выбирает плюс к этому торгового агента. Здесь надо иметь ввиду, что отсутствие выбора региона или торгового агента означает, что оператор звонит по всем регионам / торговым агентам данной модели.

Основной раздел «Контрагенты»

В процессе работы ключевым является раздел «Контрагенты». В нем операторы проводят много времени, и его правильная настройка имеет ключевое значение для обеспечения правильной и эффективной работы. На рисунке ниже видно, что фильтров довольно много, и их настройки сложны. Это важно для того, чтобы оператор быстро ориентировался в том, как продвигается его работа в рамках выбранной модели.

Элементы	Описание
Раздел контрагенты	Содержит клиентов, которые приобретают продукцию фирмы

Элементы	Описание
Деталь «Звонки»	Содержит информацию о ранее сделанных звонках. Позволяет сделать выводы о клиенте и наметить скорректировать данные по звонку и связанных с ним заказов, внести примечания.
Деталь «Взаимосвязи»	Важен для понимания того, все ли в порядке с клиентом, как с ним связываться и на что обратить внимание при Обратить внимание на кол-во связанных юр.лиц с точкой доставки.
Фильтры (левая колонка)	Позволяет выбрать желаемых клиентов. В первую очередь подбор ориентируется на выбранную ранее модель клиентами, в первую очередь такая важная для правильной работы характеристика как «Время следующего звонка», основывающийся на неделях и днях, статус точек доставки и т.д. Все эти характеристики тоже можно использовать. Группы фильтров, разделенные по каталогам, которыми постоянно пользуются TSO в работе.
Действия пользователя	
Проверка и настройка раздела «Контрагенты»	В разделе КОНТРАГЕНТЫ надо проверить количество клиентов по выбранным для работы моделям, чтобы спланировать наборы полей так, чтобы было удобно контролировать ход и правильность обслуживания клиентов.
Звонки через кнопку «Следующая точка доставки»	Большая часть звонков происходит таким образом. После нажатия этой кнопки может сразу появиться окно звонка с одним телефоном. В противном случае появляется меню, из которого можно выбрать желаемый контакт. Меню сортируется по времени с «Временем следующего звонка» и «Звонить точно по времени». Суть это позвонить в определенное время. Чтобы избежать их раздражения и позвонить в максимально близкое к желаемому время. Естественно, подбор точек осуществляется в рамках выбранной модели подбора клиентов.
Входящие, переведенные звонки, пропущенные звонки	Также TSO принимают входящие звонки в соответствии с той компанией, которая для них выбрана. Звонки по какой-то группой клиентов, и его общение с ними будет наиболее продуктивным. Есть также инструмент по обслу

Раздел Контрагенты в типичном рабочем виде

Действия Отчеты

- Все контрагенты
 - Точки Николаев dairy
 - Звонить Завтра
 - Звонить Сегодня
 - Звонить по дням
 - Звонить позавчера
 - Не активные ТД
 - нет контактов
 - точки не из маршрута
 - OP
 - Relife
 - low vro
 - звонить сегодня (Low VPO)
 - звонить сегодня (Relife)
 - звонить сегодня (все модели)

Название

Фильтры

- Тип = Точка доставки И
- Основное подразделение Содержит ник
- Время следующего звонка Сегодня И
- Активный Истина И
- Dairy Истина И
- + <Нажмите здесь, чтобы добавить условие>

Применить Очистить

Контрагенты

Все контрагенты Мои контрагенты

Тип	ADR	Адрес	Задолже...	Основной контрагент	Название	Время следую...	Форма оплаты	Основное под...	We...
Точка доставки	Гончарук Ігор Вікторович	ул. Крылова 11	0	Ивашкевич И.В. ФЛП	Гастроном	10.04.2014 16:00...	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Лежанський Дмитро Сергі...	КК ул. Артема, 41 А	0	Фартушная Е. Н. ФОП	Провольственная крамница	10.04.2014 16:30...	ОТСРОЧКА	Продажи Николаев	
Точка доставки	Бордан Андрій Ігорович	ул. Почтовая 118	0	Мельник С.И. ЧП	Продукты	10.04.2014 16:51...	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Запопадний Євген Віктор...	ул. Скульптора Изма...	0	Еленин С.В. ЧП	"Венс"	10.04.2014 16:45...	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Запопадний Євген Віктор...	КК пр. Мира 16	0	Гладкая И. П. ФЛП	Продукты	10.04.2014 13:57...	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Ємельянов Едуард Сергій...	пр. Октябрьский 229 а	0	Пузанков В.О. ФЛП	Продтовары	10.04.2014 13:45...	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Пшегорський Дмитро Мик...	ул. Потенкинская 131 б	0	Николаенко М.Г. ЧП	Продовольственные товары	10.04.2014 8:58:32	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Буханець Олександр Оле...	ул.Космонавтов, уго...	0	Коренная Т. П. ФЛП	Продукты	10.04.2014 15:00...	Пepsi-отсрочк...	Продажи Николаев	
Точка доставки	Ємельянов Едуард Сергій...	ул. Молодогвардейск...	0	Кравченко Н.В. ФЛП	"Чайка"	10.04.2014 9:00:00	Соки-отсрочка,...	Продажи Николаев	
Точка доставки	Гайцукевич Денис Олекс...	пер. Туристов 3 Е	0	Середа Г.И. ФЛП	Продукты	10.04.2014 9:00:00	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Зінченко Євген Олександр...	ул. Ленина 58	0	Дмитриев С.М. ЧП	"Продтовары" под навесом	10.04.2014	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Валахметов Дамір Наїльо...	трасса Николаев-Хер...	0	Рожков А.В. ФЛП	Продукты	10.04.2014 8:00:00	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Малишко Руслан Сергійович	ул. Юбилейная 75	0	Рябова Л. В. ФЛП	Магазин Олимп	10.04.2014	ВП-отсрочка(б/н)	Продажи Николаев	
Точка доставки	Зінченко Євген Олександр...	ул. Дружбы, 1	0	Базильский В.А.	Шторм	10.04.2014 14:12...	конечник	Продажи Николаев	
Точка доставки	Олекоок Олег Сергійович	ул. Шевченко, 42 А	0	Горюшкин А. М. ЧП	магазин № 1	10.04.2014 8:00:00	молоко-КОНЕЧ...	Продажи Николаев	
Точка доставки	Бордан Андрій Ігорович	ул. Никольская, 24	0	Стасюк Т. В. ЧП	буфет	10.04.2014 15:27...	конечник	Продажи Николаев	

Основной контрагент

Добавить Копировать Изменить Удалить

E-mail Адреса Взаимосвязи Доступ Звонки Напоминания Продажи Возвраты Журнал изменений Запрос: Отсутствующие контакты Запрос: Задача ADR

Все Пропущенные

Создал	Изменил	Номер	Телефон (числовой)	Контакт	Контрагент	Результат ...	Результат ...
TSO-1-10	TSO-1-10	298781	90987308195	Татьяна	Горюшкин А. М. ЧП	Принят	Дозвонились
TSO-1-14	TSO-1-14	298577	90987308195	Татьяна	Горюшкин А. М. ЧП	Не принят	Дозвонились
TSO-1-14	TSO-1-14	298574	90955710944	Ирина	Горюшкин А. М. ЧП		Дозвонились
TSO-1-4	TSO-1-4	294319	90955710944	Ирина	Горюшкин А. М. ЧП		Дозвонились
TSO-1-4	TSO-1-4	294313	0955710944	Ирина	Горюшкин А. М. ЧП		Не дозвонил...
TSO-1-1	TSO-1-1	294339	90637632103	Татьяна	Горюшкин А. М. ЧП	Принят	Дозвонились

Создал

Позвонить Перезвонить Изменить Удалить Операции

Контрагент (магазин № 1)

Основные | Дополнительная информация | Посещение ADR

Название: магазин № 1 | Тип: Точка доставки

Полное название: | АDR: Олексюк Олег Сергійович

Основной контакт: | Желаемое время звонка: с: 8:00 до: 18:00

Желаемое время доставки: с: 7:00 до: 0:00

Время следующего звонка: 10.04.2014 8:00

Основной контрагент: Горюшкин А. М. ЧП

Канал сбыта: Мини

Торговая сеть: | Форма оплаты: молоко-КОНЕЧНИК

Инфор. по контрагенту: 2\2 недели
Татьяна с 01,04

Допол. действия: ПОРОГ ОБМЕНА 5-6%, если возмущения СМС ТА

Чат: 0955710944

Активный

TSO Модель

Diary Relief Season OP Weak

Принимать заказ

Понедельник Вторник Среда Четверг Пятница Суббота Воскресенье

Местоположение

Территория: Жовтневый

Тип адреса: Фактический адрес точки доставки

Страна: Украина | Регион: Николаевская

Город: Воскресенское | Индекс: | Адрес: ул. Шевченко, 42 А

OK Отмена

Контрагент (магазин № 1)

Основные | Дополнительная информация | Посещение ADR

Основное подразделение: Продажи Николаев

Дивизион: Южный

Категория ABCD: B category

Витрина детского питания: Нет

Установленное оборудование: Корзина для универсальной стойки TM Lay's 800мм-3
Стойка напольная TM Lay's 600*5-1
Стойка универсальная TM Lay's -1
Стойка напольная TM Lay's 800*6-1
Стенд 1/2 палета з надбудовою для TM Pepsi -2
Стенд 1/2 палета з надбудовою для TM Садочок-2

Сезонная: Нет

ID интеграции клиента: | ID интеграции точки доставки: 1400001742

Контрагент (магазин № 1)

Основные | Дополнительная информация | Посещение ADR

ADR

Олексюк Олег Сергійович

Олексюк Олег Сергійович

Олексюк Олег Сергійович

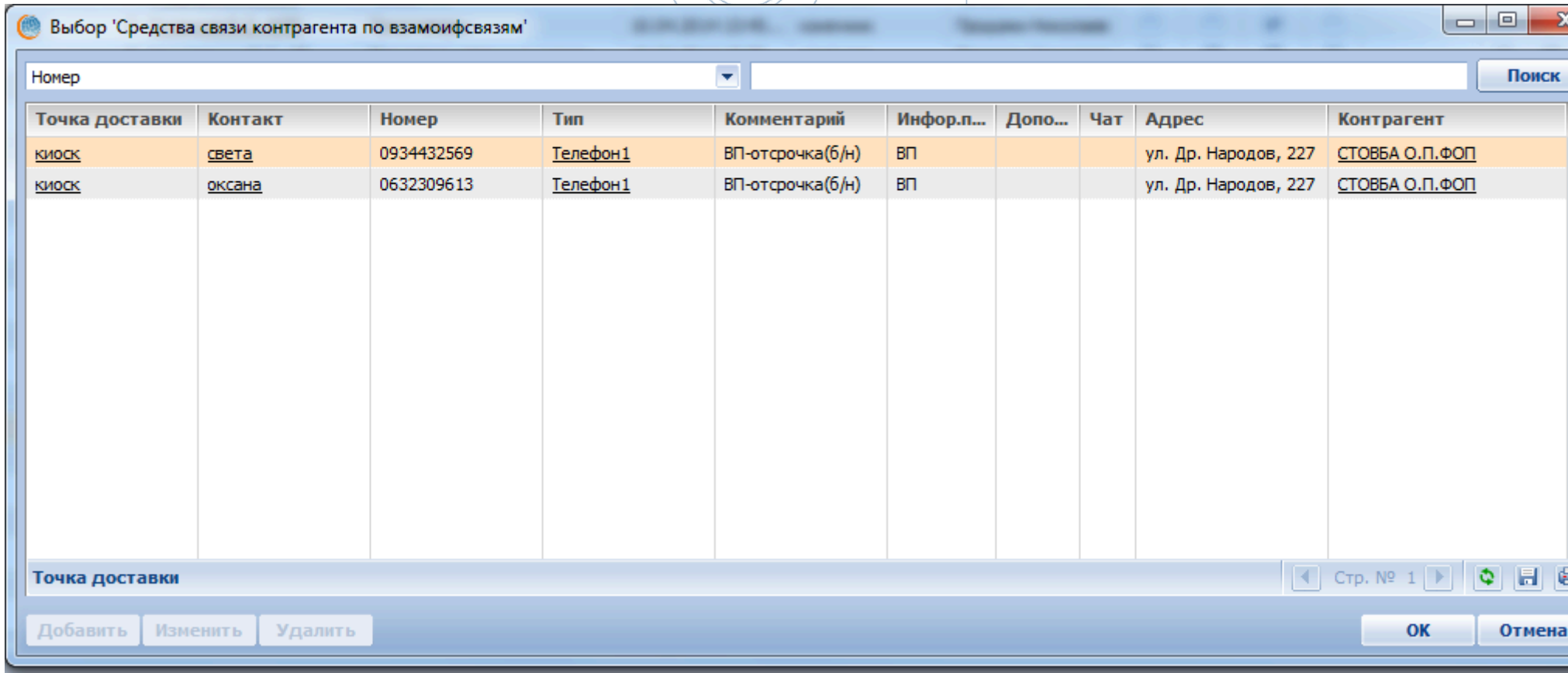
Олексюк Олег Сергійович

Олексюк Олег Сергійович

ADR

В этом разделе можно вызвать окно редактирования контрагента (см. рисунок выше). Этой возможностью также пользуются операторы. Наиболее важные детали на рисунке выше выделены красной рамкой. Среди этих данных есть передаваемые из 1С и вводимые TSO. Например, поля «Форма оплаты», «Информация по контрагенту», «Дополнительные условия», «Чат» могут вводиться здесь и в окне звонка. Это способ накопить опыт по общению с данным клиентом, зафиксировать его и поделиться с коллегами. Это помогает более успешно строить разговор с данным клиентом. Далее представлено окно выбора контакта для звонка, которое может встретиться как после нажатия на «Следующая ТД» так и в других местах программы.

В этом разделе можно вызвать окно редактирования контрагента (см. рисунок выше). Среди этих данных есть вводимые TSO поля «Форма оплаты», «Информация по контрагенту», «Дополнительные условия», «Чат», «Время следующего звонка» могут вводиться здесь и в окне звонка. Это способ накопить опыт по общению с данным клиентом, зафиксировать его и поделиться с коллегами. Это помогает более успешно строить разговор с данным клиентом. Данные передаваемые из 1С не корректируются. Далее представлено окно выбора контакта для звонка, которое может встретиться как после нажатия на «Следующая ТД» так и в других местах программы.



Это не самый сложный вариант. По точке доставки может быть несколько контрагентов, а по контакту может быть несколько телефонов. Меню в этом случае будет значительно больше. Поля с заметками по контактам как раз позволяют выбрать контакта, общение с которым обещает быть наиболее плодотворным и избежать общения с персонами, настроенными неконструктивно.

Основной инструмент в работе TSO - окно «Звонок»

Элементы	Описание
Панель управления звонками	Находится вверху окна, обеспечивает необходимую стандартную функциональность телефонии: позвонить, по завершить звонок. Срабатывает по нажатию мыши, является связующим звеном с сервером телефонии Webitel.
Панель набора телефонного номера	Позволяет набрать номер с клавиатуры или экранных клавиш или выбрать из меню (если информационный контент)

Элементы	Описание
Данные по собеседнику	Точка доставки, контрагент, контакт, адрес, город, регион. Эти поля не только информационные, их можно менять. При изменении может меняться ряд связанных с ними полей. Также можно получить доступ к сервисам, связанным с контактом»)
TSO Модели, точно по времени	Помогает убедиться, что точки выпадают в соответствии с выбранной моделью / договоренностью с клиентом и не
Блок статусов	Фиксирует результат звонка, здесь также в зависимости от результатов определяется время следующего звонка. В зависимости от статуса может быть вызвано окно отправки сообщения Outlook руководителю или окно звонка т.д. Все разговоры связаны с продажами. Разговоры, связанные с жалобами, консультациями и т.п. помечаются как О
Цифра на красном квадрате	Есть контакты, работающие на несколько объектов. Самый простой пример, кафе и магазин, находящиеся рядом. Очевидно, что лучше решить с ним вопросы по всем его точкам сразу, а не раздражать несколькими звонками. Цифра на котором показывает, сколько еще на этом телефоне точек, открывает еще одно окно звонка, заполненное
Блок комментариев	Поля из таблицы контрагента, доступны в разных местах программы. Содержат информацию, позволяющую построить разговор с ним.
Информация по звонку	Заполняется сервером, используется при сравнении и оценке работы операторов, формировании отчетности.
Оборудование	Содержит перечень оборудования, по нему можно судить о том, что целесообразно заказывать клиенту.

Звонок (2291393)

Перезвонить Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести Звонок SR

Основные данные Звонки Торговое оборудование

Номер телефона **Звонок**

90502216534 Контакт ИГОРЬ Контрагент Алавердян И.Г. ФЛП

1 2 3 Точка доставки Docker "Одесская Таверна" Адрес ул. Ленина 73 А

4 5 6 Город НИКОЛАЕВ Регион Николаевская

7 8 9 TSO МОДЕЛИ Relief OP Точно по времени

* 0 # Результат звонка Дозвонились Результат звонка подробно Дозвонились

Результат заказа Принят Результат заказа подробно Принят заказ

Время следующего звонка 25.07.2016 0:00

Обращение 2

Форма оплаты ВП-отсрочка Инфор. по контрагенту 0502216534 игорь 0661030203 сергей Допол. условия Чат звонить с 9-00 до 10-00

Оборудование

Стакан стеклянный фирменный Sandora (Растал)-24
Папка для меню Sandora-15
Штендер Pepsi-1
Футболка унисекс с кор. рукав.ТМ Пепси, темн-син.М-5
Папка для счетов Sandora-15
Стакан стеклянный ТМ Pepsi -84

Информация о звонке

Номер 2291393 Направление Исходящий

Продолжительность

Время до соединения 0 мин. 8 сек. Время разговора 1 мин. 47 сек. Время удержания 0 мин. 0 сек. Время обработки 0 мин. 6 сек.

Действия Информация Открыть заказ Новый заказ Записи Вкл. TSO OK Отмена

Звонок (2291393)

Перезвонить Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести Звонок SR

Основные данные Звонки Торговое оборудование

Все Пропущенные Ждут общения

Номер	Телефон (числовой)	Контакт	Контрагент	Начало	Заверш...
2247606	90661030203	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	07.07.201...	07.07.20...
2246955	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	07.07.201...	07.07.20...
2243557	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	06.07.201...	06.07.20...
2234366	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	04.07.201...	04.07.20...
2234185	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	04.07.201...	04.07.20...
2225833	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	30.06.201...	30.06.20...
2225814	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	30.06.201...	30.06.20...
2225803	0502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	30.06.201...	30.06.20...
2225802	0502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	30.06.201...	30.06.20...
2225790	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	30.06.201...	30.06.20...
2225784	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	30.06.201...	30.06.20...
2221741	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	29.06.201...	29.06.20...
2221729	0502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	29.06.201...	29.06.20...
2216788	0512713179	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	27.06.201...	27.06.20...
2212782	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	27.06.201...	27.06.20...
2208546	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	24.06.201...	24.06.20...
2204456	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	23.06.201...	23.06.20...
2191795	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	20.06.201...	20.06.20...
2183131	90512713179	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	16.06.201...	16.06.20...
2183096	90502216534	ИГОРЬ	Алавердян И.Г. ФЛП	16.06.201...	16.06.20...

Номер Стр. № 1 / 2

Позвонить Перезвонить Изменить Удалить Операции

Действия Информация Открыть заказ Новый заказ Записи Вкл. TSO OK Отмена

Внизу окна есть кнопки «Открыть заказ» и «Новый заказ». Текущая точка может дать несколько заказов. Нажатие на эти кнопки ведет дальше по стандартному пути работы TSO – открывается окно заказа, в котором подбираются продукты, необходимые данному клиенту. Это окно, пожалуй, самое насыщенное разнообразной информацией. Оно содержит как данные, введенные оператором, так и полученные в результате расчетов на сервере.

Окно Заказа

Блоки	Описание
Общие данные по клиенту	Находится вверху окна, содержит данные, которые в некоторых случаях необходимо корректировать. Например, неправильными, если выбран неправильный контрагент. Если его здесь же поменять на правильного, все станет

Блоки	Описание
Продукты	Окно может быть пустым только для каких-то нетипичных точек. Как правило, оно заполнено рекомендованными (цветом) и продуктами, которые заказывала данная точка раньше. Для заполнения этого окна подготовлено множество вариантов, которую считает наиболее полезной, используя кнопку с + в правом верхнем углу блока.
Детали	В этом разделе содержатся дополнительные данные – по звонкам, продажам, задолженностям, возвратам. Описаны тактика разговора.

Окно обработки заказа (Мураль 3)

Контакт: 0501169041 - TSR Наталья

Контрагент:

Точка доставки:

ADR:

Просроч. задолж.: Разреш. кредит:

Форма оплаты: Дата доставки:

Форма оплаты: Молоко-конечник

Информ. по контраг.: новый продавец 0993412328 Женя

Дополнит. действия: звонить после 16:00, Сертификаты качества

- Все продукты

Продукт	Суббренд	23.06	27.06	30.06	4.07	11.07	18.07	21.07	Возв...	% возв...	Количество	Цена	Ос
Молоко пастериз Словяночка 2,5% 890г	Словяноч...	1/0/1	0/0	1/0/1	0/0	1/0/1	0/0	0/0	3	0	0	14,10	
Сырок сл детс Слов ваниль 15%90г	Словяноч...	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0	0	0	7,14	
Творог Агуша груша 3,9% 100г	Агуша тв...	0/0	0/0	1/1	0/0	0/0	2/2	0/0	0	0	0	7,92	
Ряженка Словяночка 4% 450г пленка	Словяноч...	4/4	0/0	0/0	0/0	5/5	4/4	1/0/1	1	7	0	7,26	
ЙогПит Чудо клуб-земл. 2,5% 0,350л ПЕТ	Чудо йог...	0/0	0/0	1/1	1/1	1/1	0/0	0/0	0	0	0	11,28	
Йогурт питьевой Агуша клубника-банан 2,7% 2	Агуша йо...	0/0	0/0	0/0	1/1	1/1	1/1	1/1	0	0	1	9,30	
ЙогЖив Чудо персик-абрикос 2,5% 0,300кг стак	Чудо йогу...	0/0	0/0	2/1/1	0/0	1/1	0/0	1/1	1	33	1	12,24	
ЙогПит Чудо перс-абр. 2,5% 0,350л ПЕТ	Чудо йог...	0/0	0/0	1/1	0/0	0/0	0/0	1/1	0	0	1	11,28	
ЙогПит Чудо мал-гран. 2,5% 0,350л ПЕТ	Чудо йог...	0/0	0/0	1/1	0/0	0/0	0/0	1/1	0	0	1	11,28	
Творожок взбитый Смаченька клубника5%...	Смачнен...	4/4	0/0	8/8	5/5	8/8	8/8	8/8	0	0	8	5,88	
Творожок взбитый Смаченька персик 5% 100г	Смачнен...	4/4	0/0	4/4	5/5	0/0	8/8	8/8	0	0	8	5,88	
Ряженка Словяночка 4% 870г	Словяноч...	0/0	0/0	0/0	2/2	2/2	0/0	0/0	0	0	0	18,48	
Lays Белые грибы со сметаной 80 г (по 20 в кор.)	Лейс Базов...	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0	0	0	10,32	
Lays Strong Васаби 120г	Лейс Строн...	0/0	0/20	0/0	0/0	0/0	0/10	0/0	0	0	0	18,66	
Pepsi Cola 1л ПЭТ	Пепси Базо...	0/0	0/24	0/0	0/12	0/0	0/12	0/0	0	0	0	10,56	
Хрустим Кальмар 35г	Хрустим ...	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/48	0/0	0	0	0	2,40	
Кефир Слов'яночка 1% 0,950кг ФинПак ГС	Словяноч...	2/1/1	0/0	3/3	0/0	3/3	3/3	0/0	1	10	0	12,42	
Яблочно-гранатовый нектар 1,93 л Садочок	Садочок ...	0/0	0/0	0/0	0/0	0/6	0/0	0/0	0	0	0	25,08	
Lays Краб 80 г (по 20 в кор.) Акция	Лейс Базов...	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0	0	0	9,24	
Чорний чай лимон 0,5л Липтон РФ	Липтон Ай...	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0	0	0	7,74	
Хрустим кальмар 80г	Хрустим ...	0/0	0/24	0/0	0/0	0/0	0/24	0/0	0	0	0	5,52	
Lays Белые грибы со сметаной 133г (20шт/ящ)	Лейс Баз...	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/10	0/0	0	0	0	18,66	
Хрустим мисливські ковбаски 80г	Хрустим ...	0/0	0/24	0/0	0/0	0/0	0/24	0/0	0	0	0	5,52	

Название Diav 275 / 248 0 / 6928 559 / 500 357 / 1796 486 / 3026 476 / 5128 364 / 345 17 0

Заказ	Сумма	Расчетный документ	Просрочка, дней	Адрес	Название
	772,92	Реализация товаров и услуг СА-НК\РНв-138458 от 28.06.2016 23:59:59	20		

Заказ

Предварительная Склад

Действия пользователя	Описание
Ознакомиться с данными по продуктам	Для построения разговора надо разобраться с предпочтениями клиента, определиться с тем, насколько он благополучен с историей продаж .
Общение с клиентом	Постараться убедить клиента покупать продукты, которые представляются наиболее надежным, перспективным продуктом, которые компания решила продвигать, выделяются бирюзовым цветом, чтобы оператор обращал на них внимание. Если есть информация по истории заказов и доставок, аналитика по истории, например, «Рейтинг» рекомендует продукты (например, количество заказов, суммарная стоимость и т.д.). Имеющаяся информация позволяет также выделить для себя товары, которые клиенту нужно отговаривать. Для этого, например, нужно использовать информацию по возвратам.
Выбор продуктов	Если продукт есть в подготовленном для точки списке (Если продукт есть в истории продаж), достаточно набрать его название. Если клиент хочет приобрести продукт, которого в этом списке нет, надо нажать кнопку «Добавить» и в открывшемся окне добавить продукт.
Проверка и оформление	Нужно убедиться, что клиент заказал достаточно для данного типа точки доставки, что правильно указана информация по адресам доставки, необходимости ПКО, заполнить комментарии, если по итогам заказа появилась интересная информация и нажать «Завершить».

Подбор продукта для продажи №

Показать по складу

Показать продукты поставщика

- Все продукты
- БИБы
- Категории брендов
 - Baby Food
 - CSD
 - Cheese products
 - Dairy products
 - Ice Tea
 - Juices & Nectars
 - Mineral Water
 - Snacks
 - Wine
 - Yoghurt-dessert
- Кислород
- Соки**
- Типы упаковок
- вода
- молоко
- молоко
- напитки
- снэки

Название

Фильтры

<Нажмите здесь, чтобы добавить усл

Применить Очистить

Код или название

В наличии Все

Код	Бренд	Суббренд	Продукт
	Садочок	Садочок Базов...	Ябл.-виногр.нектар (бел)1,45л Садочок
	Сандора	Сандора Базов...	Апельсиновый сок 1 л Sandora (У)
	Садочок	Садочок Базов...	Персиковый сок1,93 л Садочок
	Садочок	Садочок Базов...	Мультивитамин сок 0,2л Садочок (У)
	Садочок	Садочок Прям...	Яблочный сок прямого отжима 0,95л Садочок
	Сандора	Сандора Базов...	Яблочный сок 0,5 л Sandora (У)
	Сандора	Сандора Базов...	Томатный сок 2 л Sandora
	Сандора	Сандора Базов...	Виноградный сок 0,5 л Sandora
	Сандора	Сандора Овощ...	Томат-свекольный сок Сандора 0,95лОвощной коктейль
	Садочок	Садочок Базов...	Акц.набор №2 Садочок 0,95л. 2 шт. +сумка
	Сандора	Сандора Завтрак	Апельсиновый сок 0,95 л Sandora Breakfast
	Садочок	Садочок Базо	
	Сандора	Сандора Ово	
	Сандора	Сандора Базо	
	Сандорик	Сандорик Баз	
	Сандорик	Сандорик Баз	
	Садочок	Садочок Прям	

Выбор количества

Количество 2

OK Отмена

Код

Остатки на складах Резервирование Поставщики

В наличии Все

Склад	Партия
Основной склад	
Склад магазина	

Склад

Опции

На рисунке выше показан выбор продукта для заказа из раздела продуктов, в котором продукты разделены на большое количество каталогов и подкаталогов. Выбор нужного продукта производится по нажатию «Выбрать». После подтверждения выбора нажатием ОК продукт появится в списке окна заказа.

Окно Продаж

В этом окне оператор может посмотреть результаты своей работы, командные результаты, при необходимости внести корректировки как по заказу, так и по конкретным продуктам, входящим в него. В окне есть еще одна важная особенность – работа с предзаказами. Это предварительная договоренность о заказе продукции, заключенная другими работниками компании. Задача TSO упрощается. Ему нужно обычным образом через окно звонка зайти в окно заказа. Там отображаются все продукты, которые хочет приобрести клиент, с количествами и суммами. Нужно подтверждение клиента. Если клиент ничего не хочет менять в предварительной договоренности, заказ оформляется как обычно и нажимается ОК. Ниже представлено окно продаж с предзаказами.

Действия | Отчеты

Показать за период

Текущий месяц

01.04.2014 | 30.04.2014

- Все продажи
 - Заказы Винница
 - Заказы Запорожье
 - Заказы Николаев
 - Заказы Полтава
 - Заказы Ровно(Луцк)
 - Николаев
 - Предзаказы**
 - Продажи Днепр
 - Продажи Житомир
 - Продажи Киев
 - Продажи Львов
 - Продажи Одесса
 - Продажи Харьков

Название

Фильтры

- Состояние = Предварительная И
- Дата начала Менее или равно текущей
- + <Нажмите здесь, чтобы добавить условие>

Применить | Очистить

Продажи

Название	Контрагент	Состояние	Дата созда...	Дата изменения	Изменил	Дата доставки
Юнаківа 96	Стахів О.М.ФОП	Предварительная	10.04.2014 14:4...	10.04.2014 17:24:56	TSO-1-3	11.04.2014 14:47:43
У Дома	Настич І.К. ФОП	Предварительная	09.04.2014 13:3...	10.04.2014 16:08:42	TSO-1-8	10.04.2014 13:38:32
У Дома	Настич І.К. ФОП	Предварительная	09.04.2014 13:3...	10.04.2014 16:08:48	TSO-1-8	10.04.2014 13:35:30

Контрагент

Добавить | Копировать | Изменить | Удалить

Группы | Звонки | Напоминания | **Продукты** | Продукты в договорах | Запрос: Заказы TSO | Запрос: Заказы Запорожье weak | Запрос: Заказы Никол relife | Запрос: Обмены TSO | Запрос: П

Продукт	Итоговая сумма	Количество
..... Pepsi Cola 2л ПЭТ	0	12,0000
..... Pepsi Cola 1л ПЭТ	0	12,0000
..... Ябл.-виногр нектар (красн)0,95л Садочок	0	6,0000
..... Томатный сок 0,95 л Садочок	0	6,0000
..... Мультифруктовый нектар витамин 0,95лСадочок	0	6,0000
..... Ябл.-виногр нектар (бел) 0,95л Садочок	0	6,0000
..... Томатный сок1,93 л Садочок	0	6,0000

Добавить продукт | Подобрать | Копировать | Изменить | Удалить

Подробнее об окне звонка

В окне звонка могут возникать различные ситуации, на которые реагирует программа, используя функциональные возможности, созданные для эффективной реакции на различное развитие событий в процессе выполнения звонка и оформления результатов. Ниже приведены ряд наиболее часто применяемых возможностей.

Функционал	Описание
Отправка e-mail	В окне звонка есть поля статусов. Во всплывающем меню результатов заказа может быть много, в случае выбора Программа считает, что ему необходимо знать о таких ситуациях. Окно отправки сообщения заполняется а предоставляется возможность перед отправкой сообщения скорректировать и дополнить его.
Вызов окна звонка с атрибутами торгового агента.	Есть ситуации, когда возникает нежелательное напряжение в отношении с клиентом, не удается найти варианты последствий для компании, желательно привлечь торгового агента для урегулирования ситуации. У TSO есть механизм указывающий на отклонение от оптимальной модели отношений с клиентами. Например, «Сделан внеплановый заказ на товар»
Механизм заказов по нескольким точкам доставки, связанных с одним контактом.	Оператор получает информацию о наличии других точек доставки, на которые работает выбранный контакт. Через интерфейс с данными по другой точке, на которую контакт согласился принять заказ.
Управление работой с точками доставки, которые отличает сложная специфика.	Существует стандарт общения, основанный на графике звонков, типичных приемах психологического воздействия, которые требуют особого подхода. У операторов есть возможность скорректировать график общения, используя «время», а также скорректировать общение с клиентом, описав возможные опасности и особенности в четких различных аспектам взаимодействия с клиентом.

Звонок (Новая запись)

Перезвонить Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести

Основные данные

Номер телефона: 0682136577

Звонок: Контакт: **Виталий** Контрагент: **Портнов В.Ю. ФОП**

Точка доставки: **Літинський Молокозавод** Адрес: **Вінниця, Червоноармійська, 14.**

Город: **ВІННИЦА** Регион: **Винницкая**

TSO МОДЕЛИ: Relief Точно по времени

Результат звонка: **Дозвонились** Результат звонка подробно: **Дозвонились**

Результат заказа: **Не принят** Результат заказа подробно: **Приехал не корретный за...**

Время следующего звонка: **21.04.2014 0:00**

Обращение

Форма оплаты	Инфор. по контрагенту	Допол. условия	Чат
ВП-отсрочка	ВП		номер?

Оборудование: Дисплей навесной TM Lays 380*3-2
Klimesan S650 SC Street-1
Антивандал Klimesan S650 SC Pepsi-1
Стойка над холодильником широкая TM Pepsi 730*472-1
Стойка узкая TM Сандора 330*330-1

Информация о звонке

Номер: _____ Направление: **Исходящий**

Продолжительность

Время до соединения	Время разговора	Время удержания	Время обработки
0 мин. 0 сек.	0 мин. 0 сек.	0 мин. 0 сек.	0 мин. 0 сек.

Действия: **Информация** **Открыть заказ** **Новый заказ** Записи: Вкл. **OK** **Отмена**

Приехал не корректный заказ - Сообщение

Сообщение Вставка Параметры Формат текста Terasoft

Вставить Буфер обм...

Основной текст

Имена Включ... Параметры

Отправить Кому... **Olevnik, Aleksandr {PI}**

Копия...

Тема: **Приехал не корректный заказ**

По **Літинський Молокозавод (Портнов В.Ю. ФОП)** **Вінниця, Чер...**

Спдфл	магн камелия	15.04.2014 13:15...	ВП-конечник
	кафе " Корчма "	16.04.2014	ВП-отсрочка
	Магнит	22.04.2014 18:00...	ВП-отсрочка
кс ООО	кафе " Премьер "	22.04.2014 18:00...	ВП-отсрочка
кс ООО	.	16.04.2014	ВП-отсрочка
кс ООО	м-н Экспресс	16.04.2014	ВП-отсрочка
кс ООО	м-н Премьер	16.04.2014	ВП-отсрочка
ра Старлайт ООО	Поворот возле заправки ВОГ		ВП-отсрочка(б/н)
ПЛЮС ООО	Закусочная	17.04.2014 11:17...	ВП-отсрочка
петролиум ЧП	АЗС "КЛО "		ВП-отсрочка
петролиум ЧП	АЗС "КЛО "		ВП-отсрочка(б/н)

На рисунке выше показан вызов окна отправки e-mail при выборе значения «приехал некорректный заказ» из выпадающего меню поля «Результат заказа подробно», работу которого также иллюстрирует этот рисунок. Отправка e-mail сообщения осуществляется посредством Outlook, в который передаются параметры для заполнения полей формы.

Готов, на месте/Ожидание (2511)

Контрагенты

Все контрагенты Мои контрагенты

Тип	ADR	Адрес	Задолженн...	Основной контр
Точка доставки	Риктор Роман Леонидович	ул. Университетская,...	0	Абязн Ж.С. СПД
Точка доставки	Харченко Марина Ивановна	Полтава, О.Вишни, 5	0	Абакумова К.Ю.
Точка доставки	Харченко Марина Ивановна	Полтава, Фрунзе,65	0	Абакумова К.Ю.
Точка доставки	Харченко Марина Ивановна	Полтава, Навроцьког...	0	Абакумова К.Ю.
Точка доставки	Киркопуло Александр Ле...	ул. 1 Мая, 194	0	Абакумова Т.А. Ф
Точка доставки	Хмельов Олександр Олекса...	ул. Л. Свободы, 36	0	Абдулаев Н.О-о Ч
Точка доставки	Хмельов Олександр Олекса...	пр. Победы, 48 А	0	Абдулаев Н.О-о Ч
Точка доставки	Щегорський Дмитро Мик...	КК ул Держинського 50	0	Абидор И.Л.ЧП
Точка доставки	Хмельов Олександр Олекса...	пр. Л. Свободы, 39	0	АБРАМЕНКО ДЕНИ
Точка доставки	Хмельов Олександр Олекса...	Алексеевской р-к	0	Абу-Шинди Осана
Точка доставки	Хмельов Олександр Олекса...	пр.Победы, 75	0	Абу-Шинди Осана
Точка доставки	Горкуша Олег Володимир...	Пуховка, урочище Ог...	0	Авантаж 7 ТОВ
Точка доставки	Хлебников Артем Олекса...	ул.Полупанова, д.22,	0	Аверкова В.А. СП
Точка доставки	Ісакін Євген Сергійович	П. Хмельницький, Гру...	0	Аврокс ООО
Точка доставки	Ісакін Євген Сергійович	г. Переяслав-Хмельн...	0	Аврокс ООО
Точка доставки	Ісакін Євген Сергійович	Пер. Хмельницький, ул...	0	Аврокс ООО
Точка доставки	Ісакін Євген Сергійович	г. Пер.-Хмельн., ул. ...	0	Аврокс ООО
Точка доставки	Ісакін Євген Сергійович	Переяс. Хмельн. р-н ...	0	Аврокс ООО
Точка доставки	Ісакін Євген Сергійович	П. Хмельницький, Гру...	0	Аврокс ООО
Точка доставки	Горкуша Олег Володимир...	Бровары, ул. Чубинс...	0	Аврора Старлайт
Точка доставки	Дмитренко Олена Борисівна	ул.Перспективна,6	0	АВС-ПЛЮС ООО
Точка доставки	Горкуша Олег Володимир...	Бровары, ул. Киевск...	0	Автопетролюм ЧП
Точка доставки	Горкуша Олег Володимир...	Бровары, ул. Чернях...	0	Автопетролюм ЧП
Точка доставки	Горкуша Олег Володимир...	Бровары, ул. Киевск...	0	Автопетролюм ЧП
Точка доставки	Ісакін Євген Сергійович	тр. Киев-Золотоноша...	0	Автопетролюм ЧП

ADR

Добавить Копировать Изменить Удалить

Звонок (248655)

Перезвонить Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести

Основные данные

Номер телефона: 0952404892 Звонок: Контакт: Валентина Контрагент: Аврокс ООО

1 2 3 Точка доставки: н-н Экспресс Адрес: П. Хмельницкий, Грушевого 53

4 5 6 Город: Переяслав-Хмельницкий Регион: Киевская

7 8 9 TSO МОДЕЛИ: Relief Точно по времени

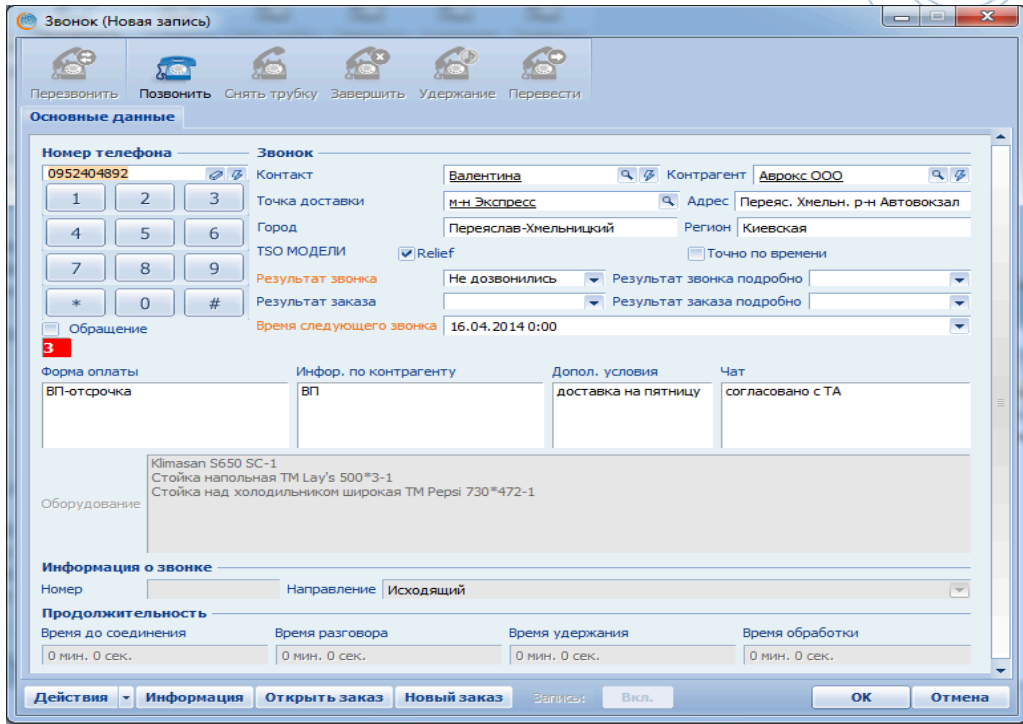
* 0 # Результат звонка: Не дозвонились Результат звонка подробно: Не отвечает

Результат заказа: Не принят Результат заказа подробно: Просроченная ДЗ

Обращение: Бремя следующего звонка: 16.04.2014 0:00

Выбор 'Контакты по другим точкам'

Точка доставки	Контакт	Номер	Комментарий	Инфор.по к...	Допол...	Чат	Адрес	Контрагент
н-н Экспресс	Валентина	095240...	ВП-отсрочка	ВП	доставка...	соглас...	Переяс. Хмельн. р-н ...	Аврокс ООО
Магнит	Валентина	095240...	ВП-отсрочка	ВП	доставка...	соглас...	г. Пер.-Хмельн., ул. ...	Аврокс ООО



На рисунке выше показан более подробно ранее упоминавшийся вариант заказа одному контакту нескольких заказов по разным точкам. Валентина является контактом точки доставки «м-н Премьер». По цифре 3 в красном квадрате мы можем судить о том, что она может принимать заказы еще по 3 точкам доставки. После того как она изъявила желание принять заказ по другой точке, оператор нажимает на красный квадрат. На окне появляется форма выбора контактов, особенностью которой является то, что в первой колонке находятся названия точек доставки. В этом окне мы можем убедиться, что других точек, по которым принимает заказы Валентина, действительно 3. Оператор выбирает из них «м-н Экспресс». Открывается новое окно звонка с атрибутами этой точки доставки (на рисунке справа).



Звонок (302354)

Перезвонить Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести

Основные данные

Номер телефона 90671502118

Звонок Контакт: магазин, Контрагент: Басок Н.Ю.ЧП

Точка доставки: Хороший, Адрес: ул. Одесская 83

Город: Веселиново, Регион: Николаевская

TSO МОДЕЛИ: Diary, Точно по времени

Результат звонка: Дозвонились, Результат звонка подробно: Дозвонились

Результат заказа: Не принят, Результат заказа подробно: Сделан внеплановый заказ

Время следующего звонка: 16.04.2014 8:00

Обращение:

Форма оплаты: КОНЕЧНИК

Информ. по контрагенту:

Оборудование: Стойка широкая напольная "Визьми до пива", Дисплей Адреналин проволочный 18 банок, Дисплей навесной Lay's на холодильник -1, Дисплей навесной TM Lays 380*3-1, Klimasan D372 SCM 4C-1, Стойка широкая TM Сандора-Садочок 832*

Информация о звонке Номер: 302354, Направление: Исходящий

Продолжительность Время до соединения: 0 мин. 16 сек., Время разговора: 0 мин. 36 сек.

Действия | Информация | Открыть заказ | Нов...

Звонок (Новая запись)

Перезвонить Позвонить Снять трубку Завершить Удержание

Основные данные

Номер телефона 0503941739

Звонок Контакт: Мир

Точка доставки: , Адрес:

Город: , Регион:

TSO МОДЕЛИ: Точно по

Результат звонка: Не д

Результат заказа:

Время следующего звонка: ..

Обращение:

Выбор 'Контрагент'

Группы

Название: Хороший

Название	Адрес	Diary	Relief	1я нед...	2я нед...	3я ...
Хороший	ул. Одесская 83	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Название

Добавить | Изменить | Удалить

Стр. № 1

OK

Здесь показано появление окна Торгового агента после выбора Статуса «Результат заказа подробно» / «Сделан внеплановый заказ ТА». Решено, что это является основанием для обращения к торговому агенту, окно ADR появляется автоматически, заполненное данными по звонку и ADR. На рисунке также показано окно контрагента, как пример окон выбора, широко используемых как в окне звонка, так и в данном программном продукте в целом. Вы видите, что в таблице только одна точка доставки. Если стереть в поле поиска слово «Хороший» и нажать кнопку «Поиск», результатом будет та же одна строка. Объясняется это наличием контекстных зависимостей в окне звонка. Поскольку программе известны контакт и контрагент данного звонка, она ищет точки доставки, подходящие для данных контакта и контрагента. В данном случае есть только одна такая точка.

Контрагенты Контакты Звонки VMail Пользователи Номера Маршруты Шлюзы Статистика Операторы Сценарии Кампании Телемаркетинг

Позвонить Быстрый звонок Состояние Помощь [Готов, на месте/Ожидание (2511)]
 Действия Отчеты

Телемаркетинг

Весь телемаркетинг

Название

Фильтры

<Нажмите здесь, чтобы добавить условие.

Название	Тип	Состояние	Приоритет	Сценарий	IVR-меню	Дат
TellSell-Nikolaev-Base/Потерян	Потерянные абоненты	В работе				20.1

Тип

Добавить Копировать Изменить Удалить

Группы Запросы Описание файлы Напоминания Компетенции Команда Приоритетность обзвона Целевая аудитория

Название	Состояние	Исключить из обзвона	Телефон	Контакт
958244216	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	958244216	
957968410/Елена	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	957968410	Елена
957442296	Ожидание	<input type="checkbox"/>	957442296	
956124027/Ирина	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	956124027	Ирина
954006832/Елена	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	954006832	Елена
953658200	Ожидание	<input type="checkbox"/>	953658200	
952792732	Ожидание	<input type="checkbox"/>	952792732	
952012688	Ожидание	<input type="checkbox"/>	952012688	
949261804/Лиля	Ожидание	<input type="checkbox"/>	949261804	Лиля
936312379/Надя	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	936312379	Надя
935994937/Таня	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	935994937	Таня
679094320	Ожидание	<input type="checkbox"/>	679094320	
671021571/Венямин	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	671021571	Венямин
667653407/Любовь Александровна	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	667653407	Любовь Александровна
637176235	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	637176235	
509445077/Галина	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	509445077	Галина
509437758	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	509437758	
507813313/Аня	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	507813313	Аня
507755151	Ожидание	<input type="checkbox"/>	507755151	
506969474/Роберт	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	506969474	Роберт
506032395/Оксана	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	506032395	Оксана
504939861/Жур Олег /ООО Сандора	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	504939861	Жур Олег
504933914	Обслуженный	<input type="checkbox"/>	504933914	
503944067	Ожидание	<input checked="" type="checkbox"/>	503944067	
31				

Название

Применить Очистить

Добавить Копировать Изменить Удалить

Список телефонов, по которым нужно позвонить. Флажки «Исключить из обзвона» появляются после дополнительной обработки. Ими отмечаются телефоны, по которым первоначально надо было звонить, но затем проблема разрешилась за рамками телемаркетинга, а также дублированные звонки с каких-то точек доставки. После нормальной обработки звонка появляется статус «Обслужен».

Оформление ПКО(приходный кассовый ордер)

Оформление ПКО происходит из окна заказа. Оператор располагает всей необходимой информацией, чтобы принять решение по этому поводу. В окне заказа есть вкладки с задолженностями, ПКО, информация по форме оплаты, разрешенном кредите, просроченной задолженности. Окно ввода ПКО простое, программа может взять достаточно информации из контекста окна заказа. Есть возможность выбрать обычное ПКО и агентское ПКО – для этого существуют две разные кнопки.

Окно обработки заказа (Новая запись)

Контакт:

Контрагент:

Точка доставки:

ADR:

Просроч. задолж.: Разреш. кредит:

Форма оплаты: Дата доставки:

Форма оплаты:

Информ. по контраг.:

Дополнит. действия:

+ Все продукты

Все История Рекомендуемые

Продукт	23.03	26.03	30.03	31.03	2.04	6.04	1
Молоко пастериз Словяночка 2.5% 900г	0/0	1/0/1	9/5	0/0/4	0/0	7/5/2	5
Сырок сладкий детский Словяночка вкус ...	2/2	0/0	0/0	0/0	3/3	0/0	3
Сметана Словяночка 20% 405г (ФинПак)	3/3	0/0	2/0	0/0/2	2/2	0/0	3
Сметана Словяночка 15% 405г	0/0	2/2	3/3	0/0	0/0	0/0	3
Кефир Словяночка 1% 950г ФинПак	0/0	0/0	0/0	0/0	5/3/2	0/0	2
Кефир Словяночка 1% 450 г ФинПак	2/0/2	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	2
Творожок взбитый Смачненька персик 5%...	2/2	0/0	1/1	0/0	1/1	1/1	2

Продукт

Добавить Удалить Diarv

143 / 119

156 / 148

231 / 178

0 / 631

221

Название

Задачи Звонки Продажи Возвраты **Задолженности** Задачи ADR ПКО

Заказ	Сумма	Расчетный документ	Просрочка, дней	Адр
	224,28	Реализация товаров и услуг СА-НК\РНв-0827...	7	ул.
	406,32	Реализация товаров и услуг СА-НК\РНв-0827...	7	ул.
	110,38	Реализация това		
	201,98	Реализация това		

ПКО (Новая запись)

Задолженность:

Документ:

Дата:



В данном случае оформляется ПКО, связанное с задолженностью клиента на 224 гр. 28 коп.