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

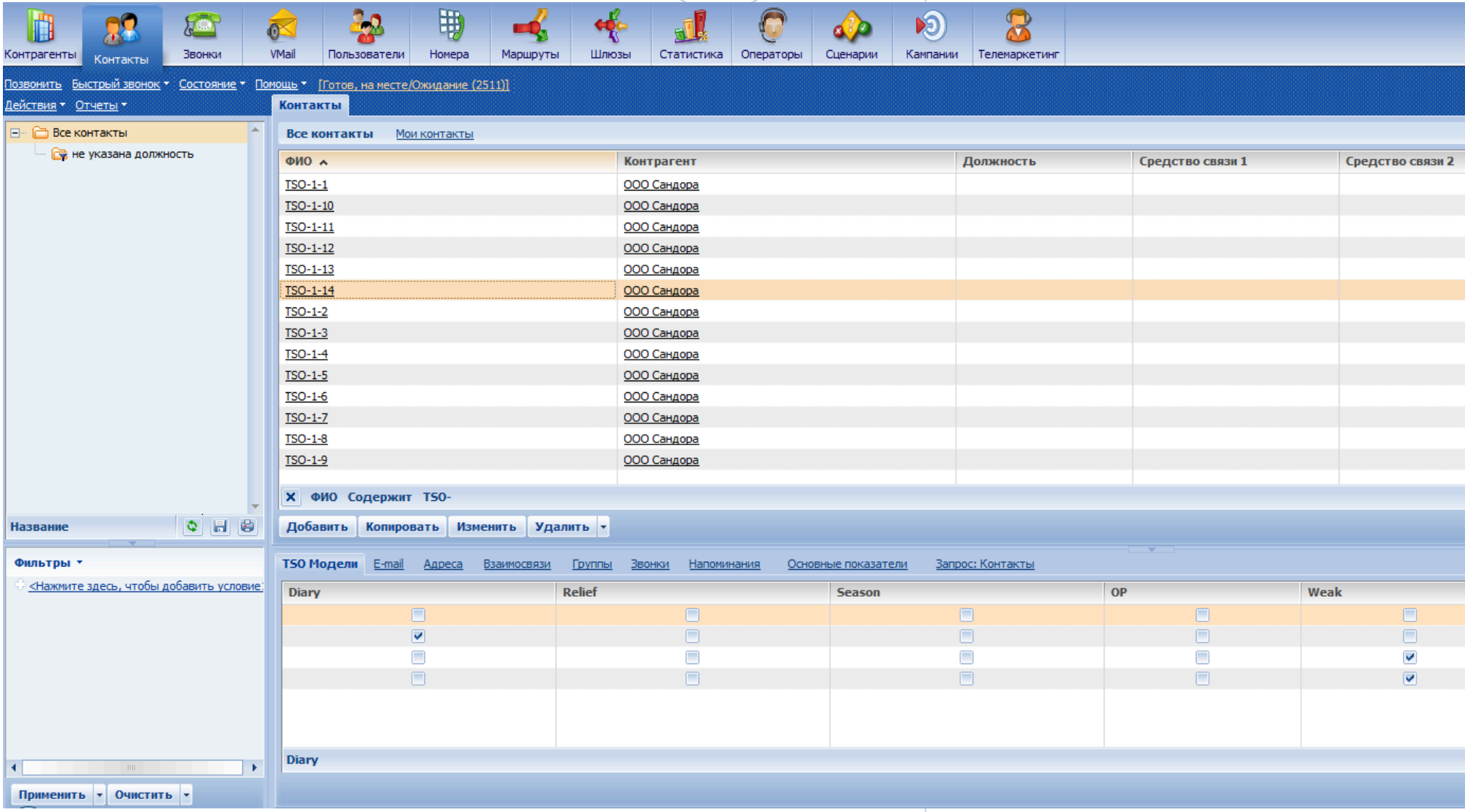
Термин	Описание
Права доступа	Перечень записей в Системе, которые определяют объем прав пользователей на ознакомление с существующими записями, внесение новых и корректировку существующих записей.
Раздел	Отдельный модуль Системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся 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

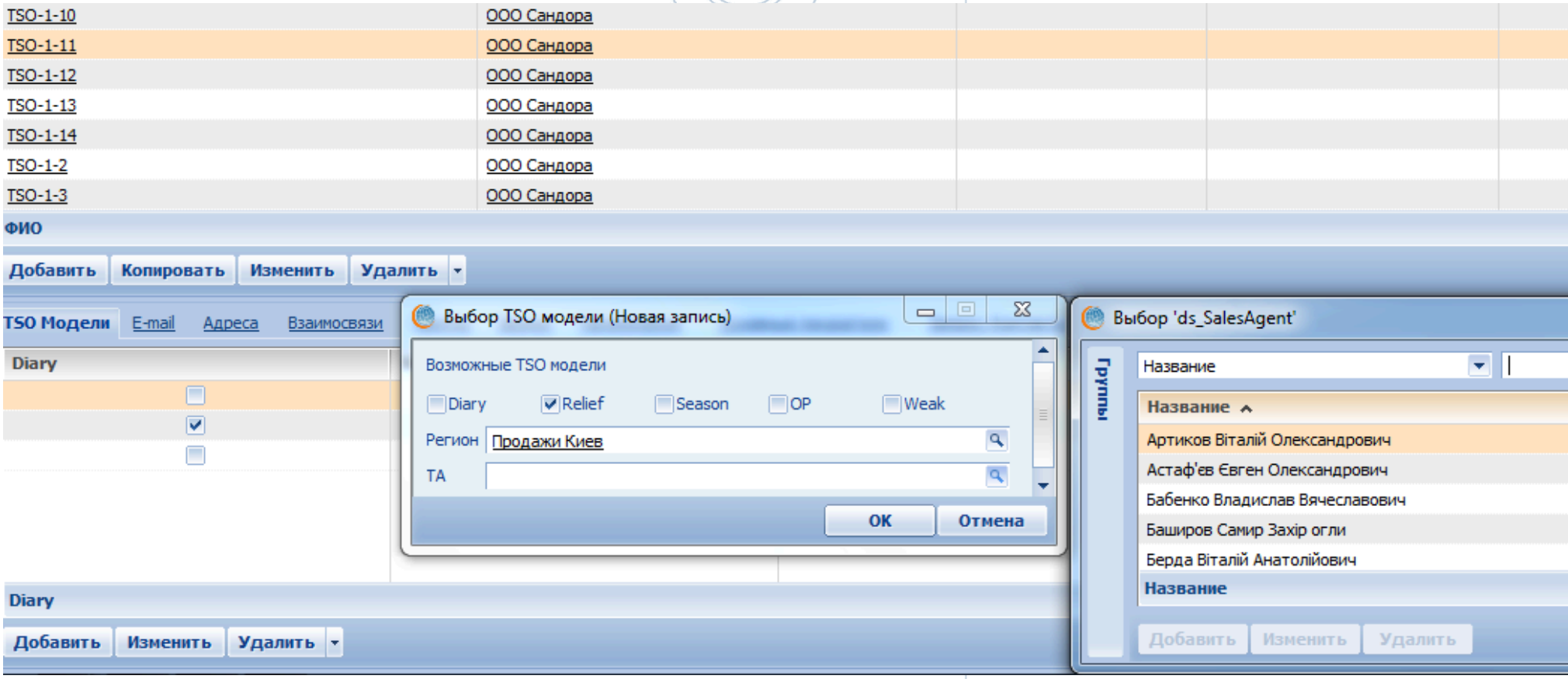
Система содержит разнообразные функциональные возможности. Некоторые из них используются чаще, некоторые реже. В данном руководстве мы сконцентрировались на основных логически связанных операциях TSO. Это позволит составить представление об их работе и начать работать самому, не перегружая себя большим 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



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 разде 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 использова на 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 пе исправлять, удалять модели. Администратор может выполнять эти операции со всеми TSO. Активация клавиш про «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 н



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.

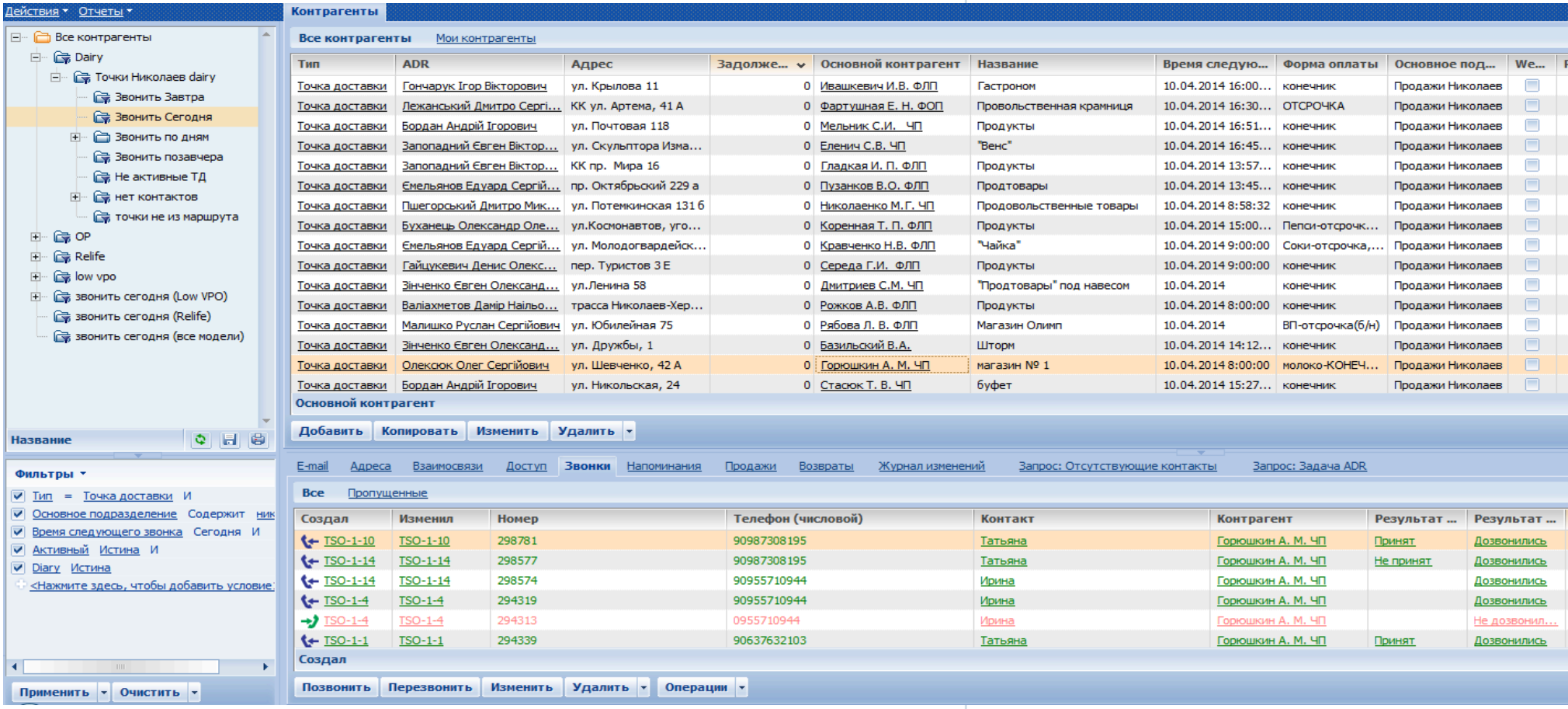
Основной раздел «Контрагенты»

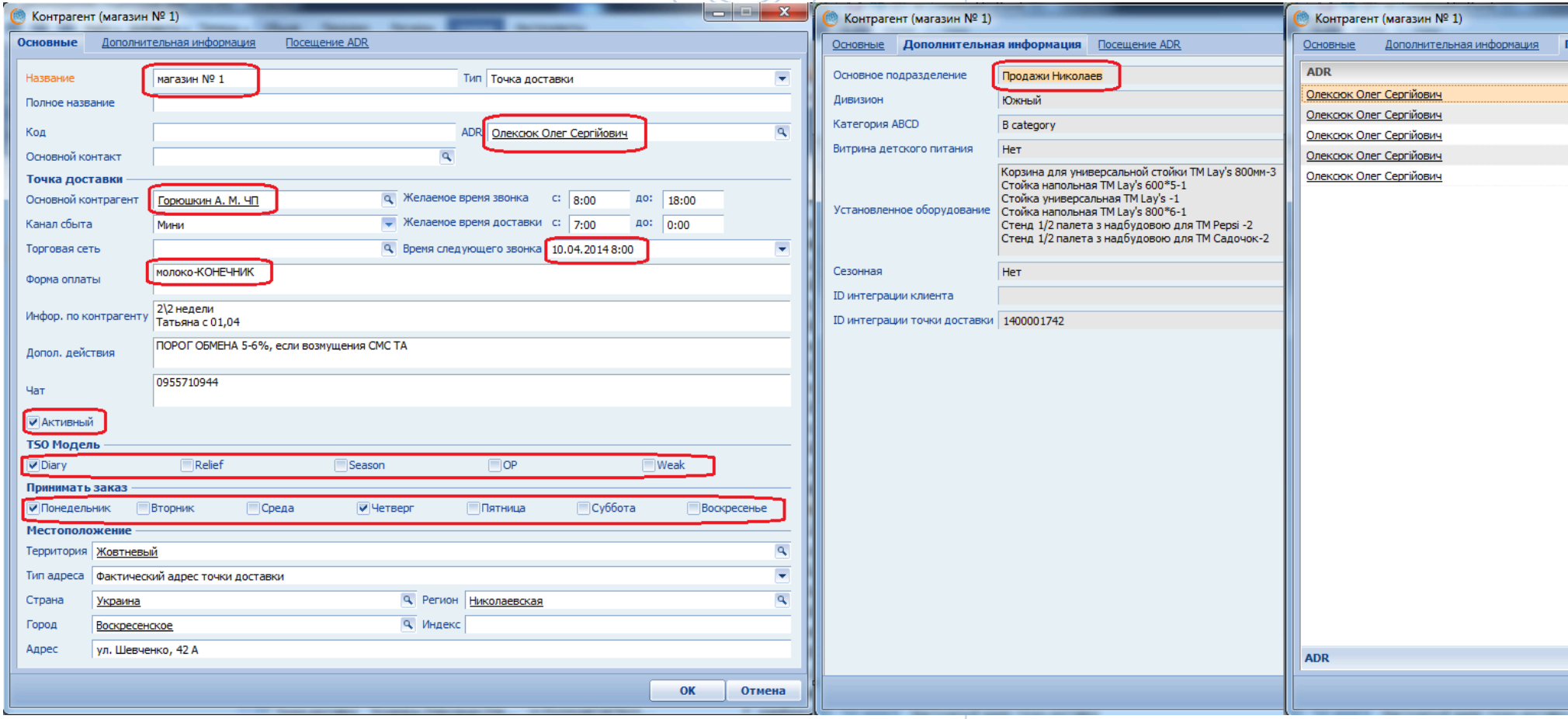
В процессе работы ключевым является раздел «Контрагенты». В нем операторы проводят много времени, и его правильная настройка имеет ключевое значение для обеспечения правильной и эффективной работы. На рисунке ниже видно, что фильтров довольно много, и их настройки сложны. Это важно для того, чтобы оператор 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 заказах, 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 модел клиентами, в первую очередь такая важная для правильной работы характеристика как «Время следующе основывающийся на неделях и днях, статус точек доставки и т.д. Все эти характеристики тоже можно использова 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 спл 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 зво одним телефоном. В противном случае появляется меню, из которого можно выбрать желаемый контакт. соответствие текущего 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 жел 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 п какой-то группой клиентов, и его общение с ними будет наиболее продуктивным. Есть также инструмент по обслу

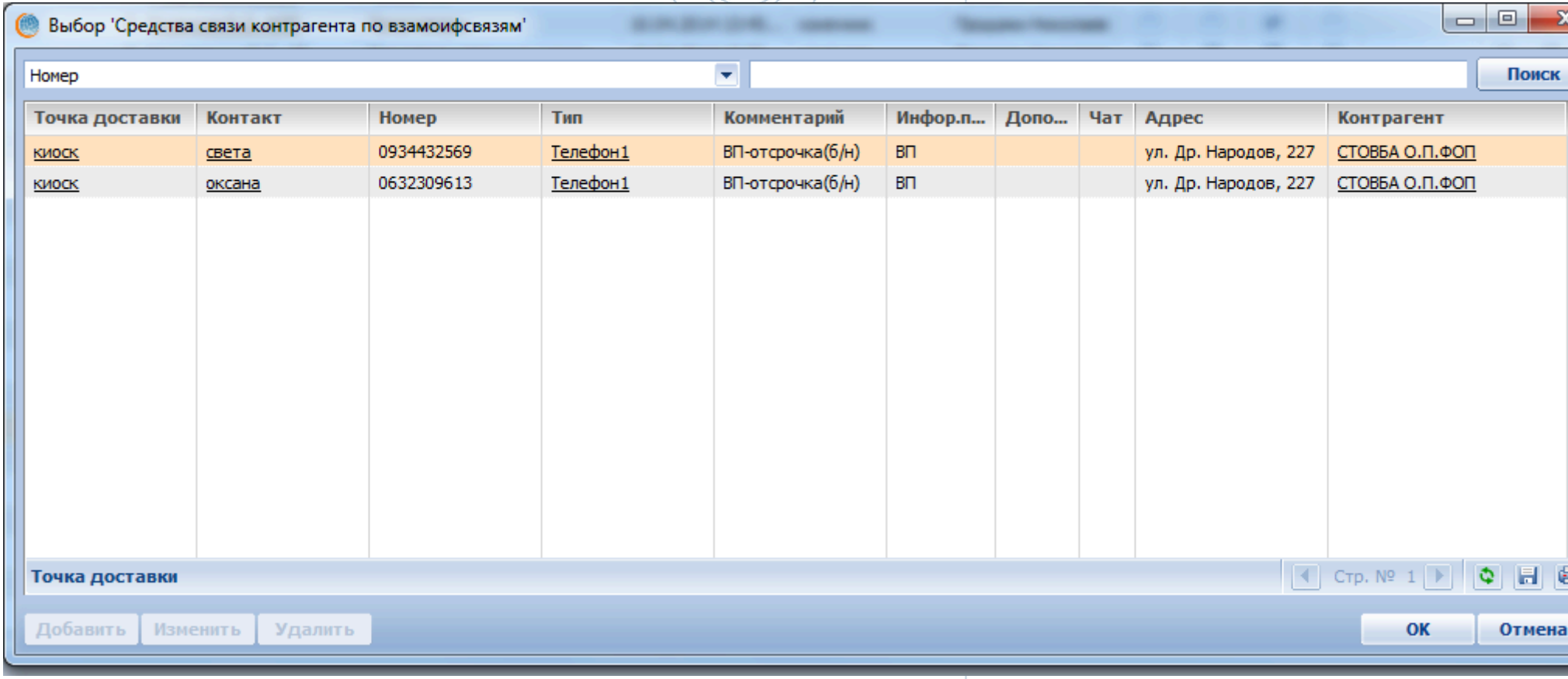
Раздел Контрагенты в типичном рабочем виде





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.

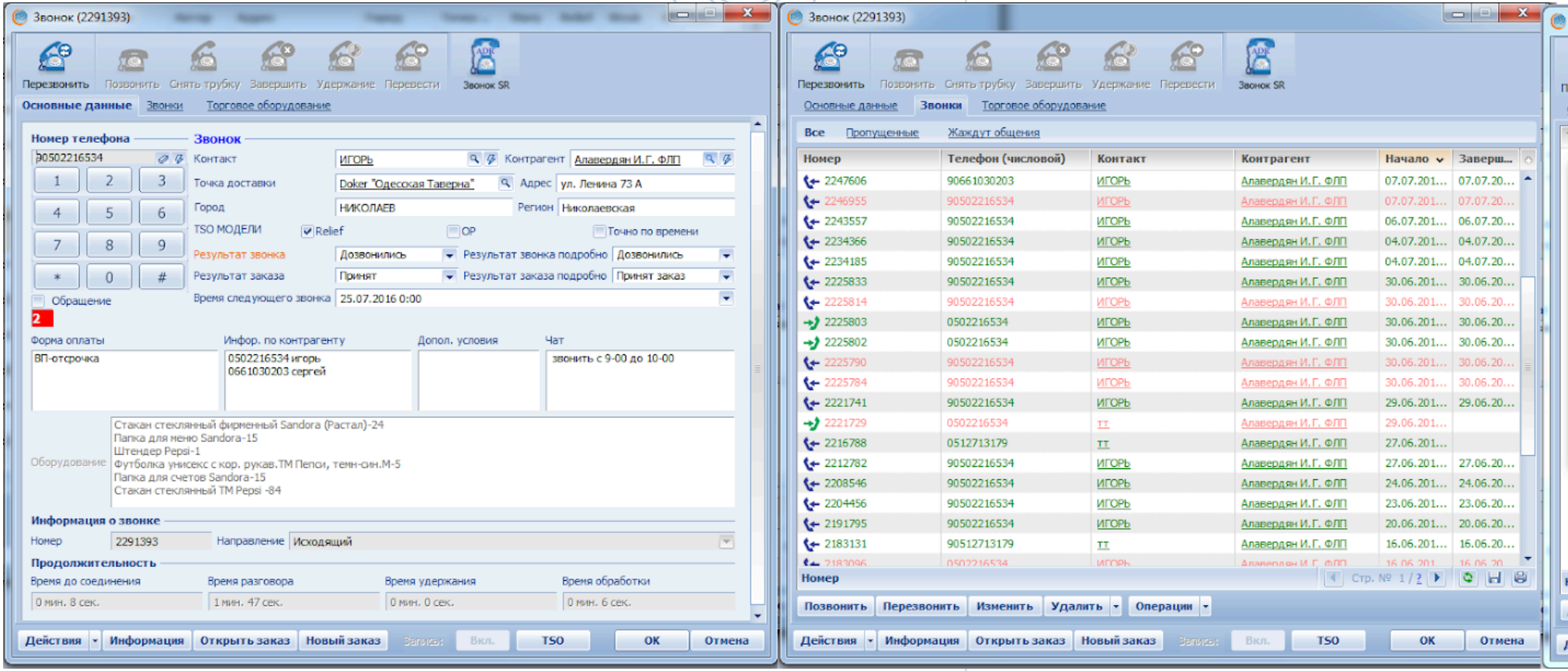


Это не самый сложный вариант. По точке доставки может быть несколько контрагентов, а по контакту может быть несколько телефонов. Меню в этом случае будет значительно больше. Поля с заметками по контактам как раз позволяют выбрать контакта, общение с которым обещает быть наиболее плодотворным и избежать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

Элементы	Описание
Данные по собеседнику	Точка доставки, контрагент, контакт, адрес, город, регион. Эти поля не только информационные, их можно ме изменении может меняться рад связанных с ними полей. Также можно получить доступ к сервисам, связа контакту»)
TSO Модели, точно по времени	Помогает убедиться, что точки выпадают в соответствии с выбранной моделью / договоренностью с клиентом и н
Блок статусов	Фиксирует результат звонка, здесь также в зависимости от результатов определяется время следующего звонк зависимости от статуса может быть вызвано окно отправки сообщения Outlook руководителю или окно звонка т 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 рядо Очевидно, что лучше решить с ним вопросы по всем его точкам сразу, а не раздражать несколькими звонками число на котором показывает, сколько еще на этом телефоне точек, открывает еще одно окно звонка, заполненно
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.

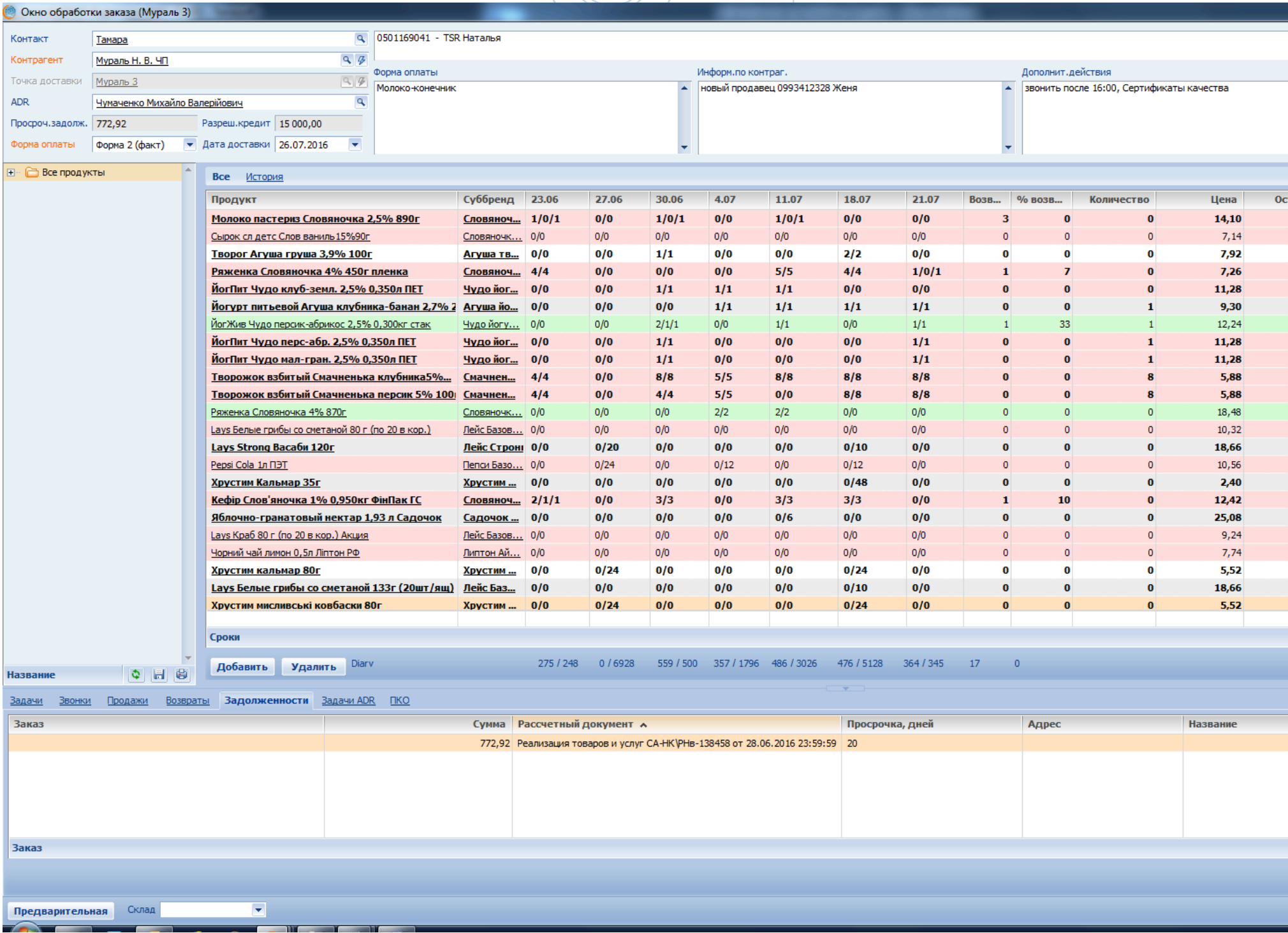


Внизу окна есть кнопки «Открыть заказ» и «Новый заказ». Текущая точка может дать несколько заказов. Нажатие на эти кнопки ведет дальше по стандартному пути работы TSO – открывается окно заказа, в котором подбираются продукты, необходимые данному клиенту. Это окно, пожалуй, самое насыщенное разнообразной 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. Наприм 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 мног которую считает наиболее полезной, использовав кнопку с + в правом верхнем углу блока.
Детали	В этом разделе содержатся дополнительные данные – по звонкам, продажам, задолженностям, возвратам. Он тактике разговора.



Окно обработки заказа (Мураль 3)

Контакт: Тамара
Контрагент: Мураль Н. В. ЧП
Точка доставки: Мураль 3
ADR: Чумаченко Михайло Валерійович
Просроч.задолж.: 772,92
Разреш.кредит: 15 000,00
Форма оплаты: Форма 2 (факт)
Дата доставки: 26.07.2016

0501169041 - TSR Наталья

Форма оплаты: Молоко-конечник
Информ.по контраг.: новый продавец 0993412328 Женя
Дополнит.действия: звонить после 16:00, Сертификаты качества

Все продукты

Все | История

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	Словяночк...	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 Смачненька клубника5%...	Смачнен...	4/4	0/0	8/8	5/5	8/8	8/8	8/8	0	0	8	5,88	
Творожок взбитый Смачненька персик 5% 100	Смачнен...	4/4	0/0	4/4	5/5	0/0	8/8	8/8	0	0	8	5,88	
Ряженка Словяночка 4% 870г	Словяночк...	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	
Кефір Слов'яночка 1% 0,950кг ФінПак 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 Ліптон 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	

Сроки

Название

Добавить | Удалить | Diarv | 275 / 248 | 0 / 6928 | 559 / 500 | 357 / 1796 | 486 / 3026 | 476 / 5128 | 364 / 345 | 17 | 0

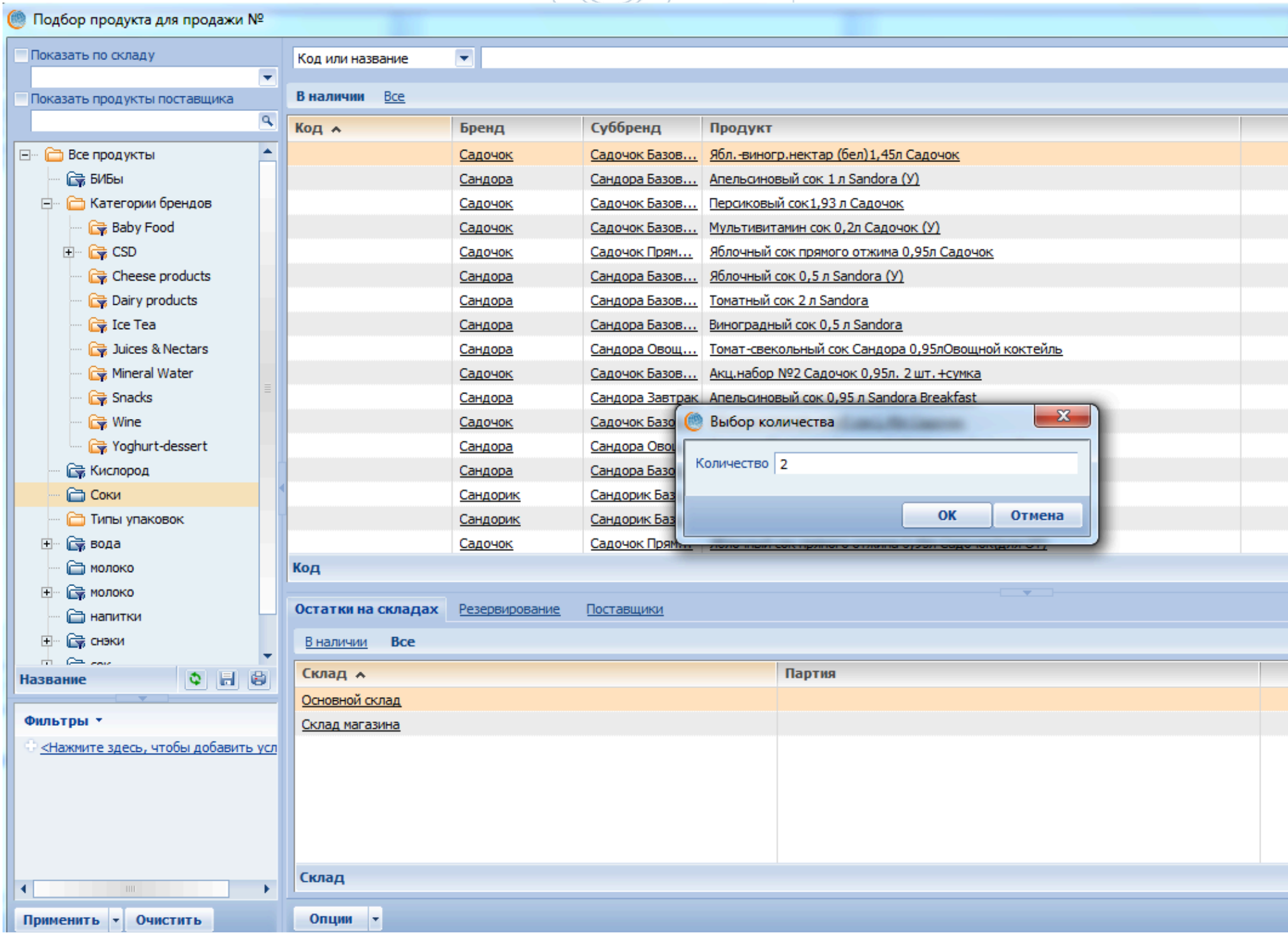
Задачи | Звонки | Продажи | Возвраты | Задолженности | Задачи ADR | ПКО

Заказ	Сумма	Рассчетный 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

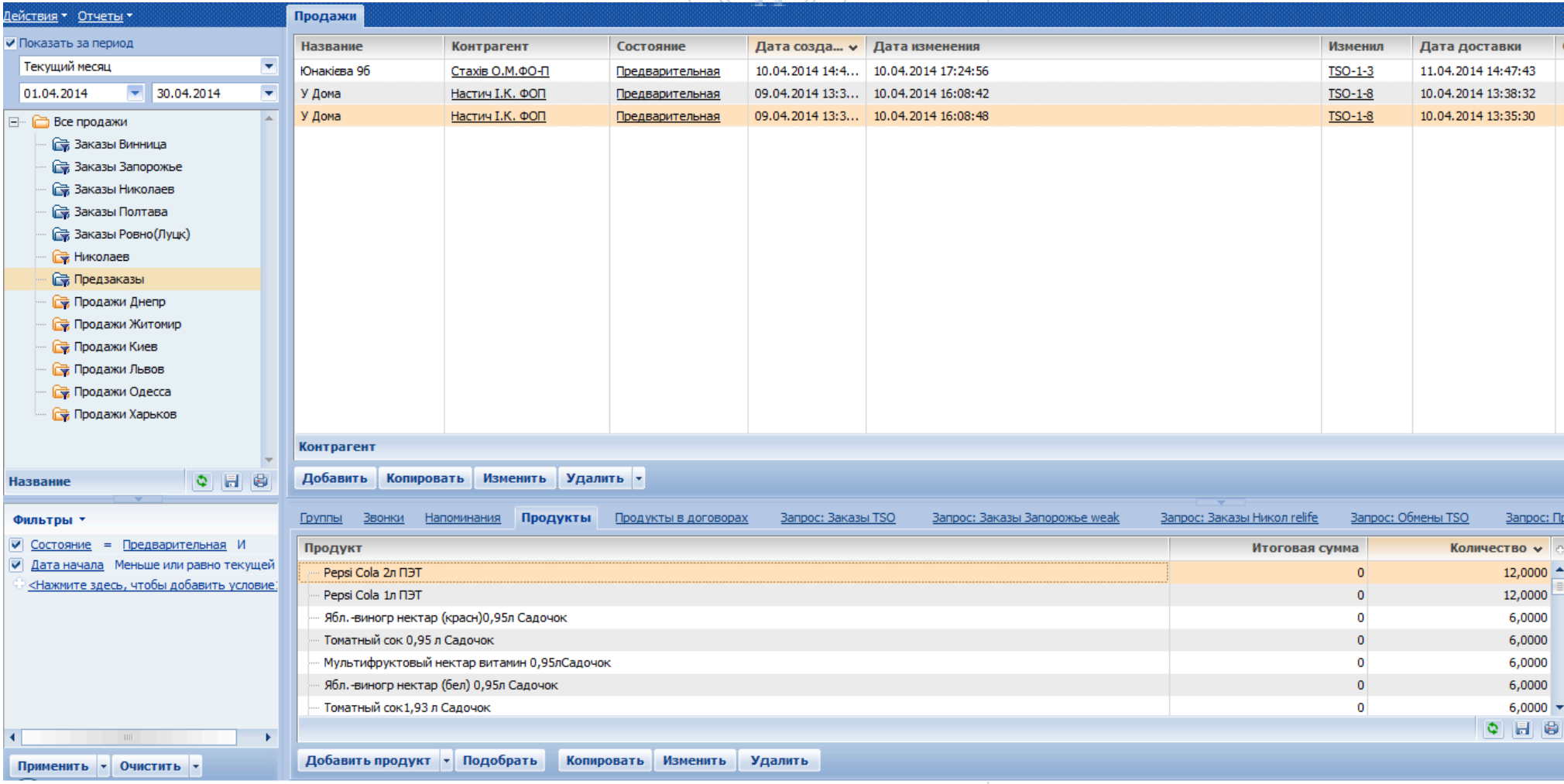
Действия пользователя	Описание
Ознакомиться с данными по продуктам	Для построения разговора надо разобраться с предпочтениями клиента, определиться с тем, насколько он благог историей продаж.
Общение с клиентом	Постараться убедить клиента покупать продукты, которые представляются наиболее надежным, перспективн продукты, которые компания решила продвигать, выделяются бирюзовым цветом, чтобы оператор обращал на ни есть информация по истории заказов и доставок, аналитика по истории, например, «Рейтинг» рекомендует проду заказов, суммарная стоимость и т.д.). Имеющаяся информация позволяет также выделить для себя товары, ко которых его 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 набрат клиент хочет приобрести продукт, которого в этом списке нет, надо нажать кнопку «Добавить» и в открывшемся
Проверка и оформление	Нужно убедиться, что клиент заказал достаточно для данного типа точки доставки, что правильно указана ф необходимости ПКО, заполнить комментарии, если по итогам заказа появилась интересная информация и нажать


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 Овощ
Сандора
Сандора Базо
Сандорик
Сандорик Баз
Сандорик
Сандорик Баз
Садочок
Садочок Прям
Код
Выбор количества
Количество
2
OK
Отмена
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

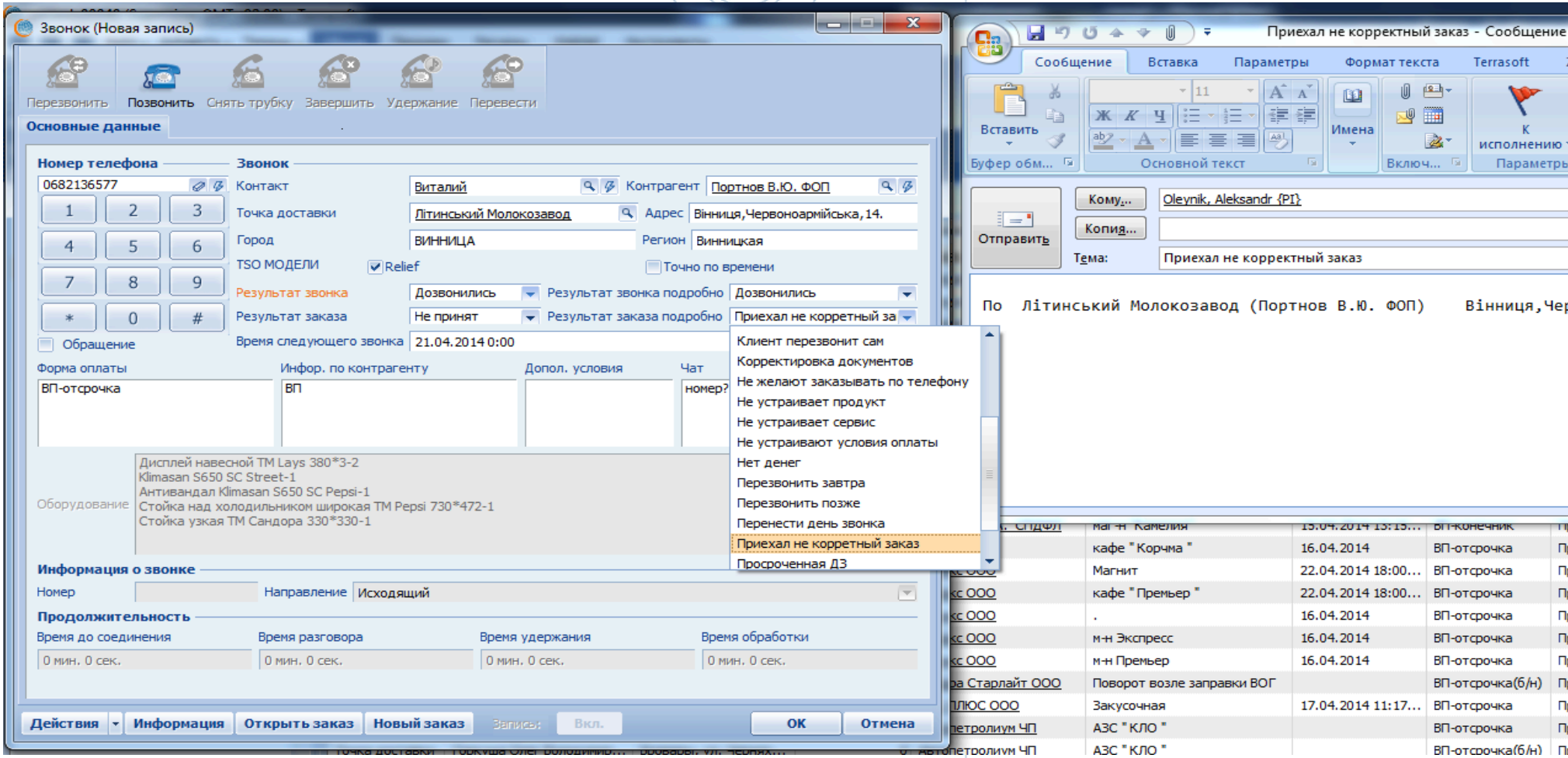
В этом окне оператор может посмотреть результаты своей работы, командные результаты, при необходимости внести корректировки как по заказу, так и по конкретным продуктам, входящим в него. В окне есть еще одна важная особенность – работа с предзаказами. Это предварительная договоренность о заказе продукции, 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.



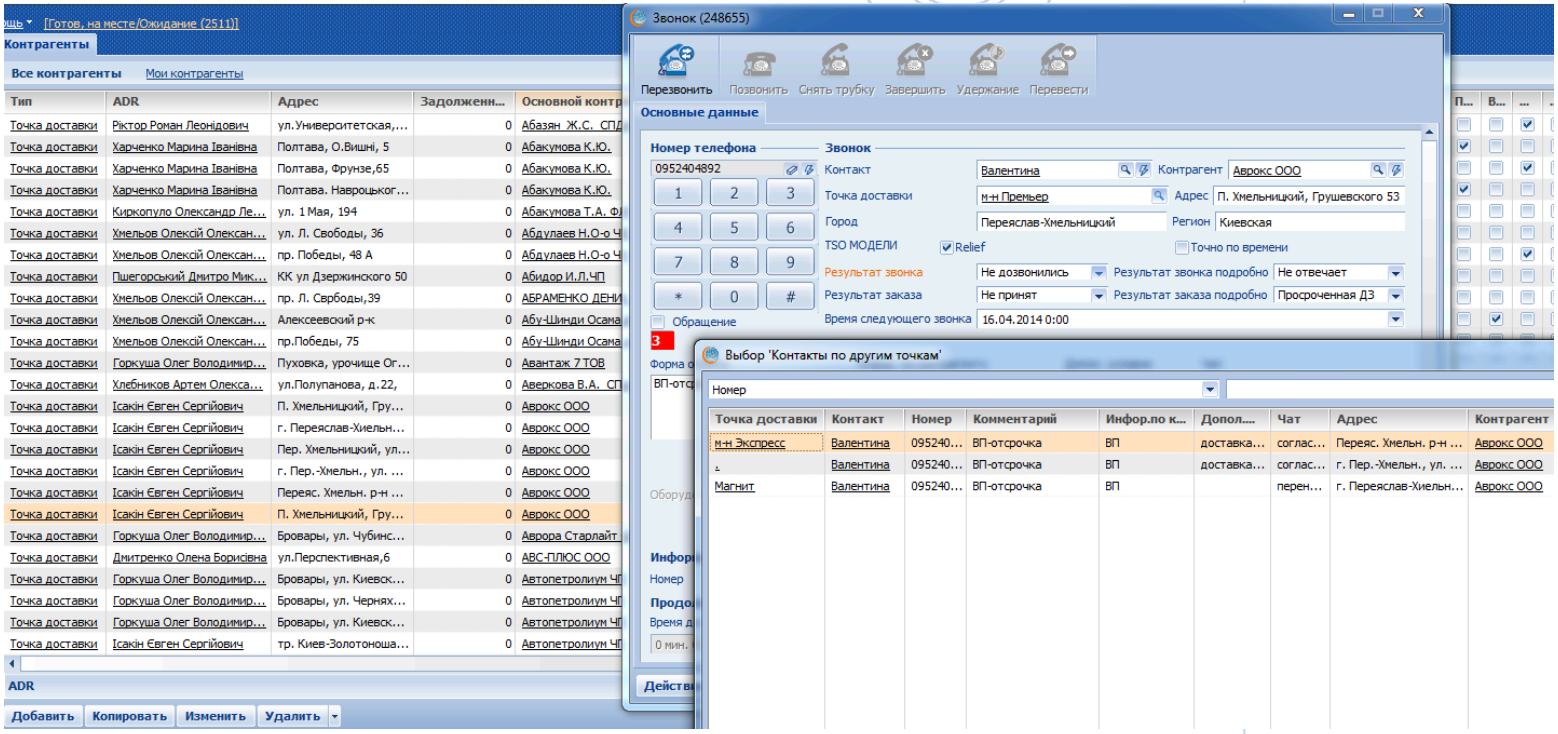
Подробнее об окне звонка

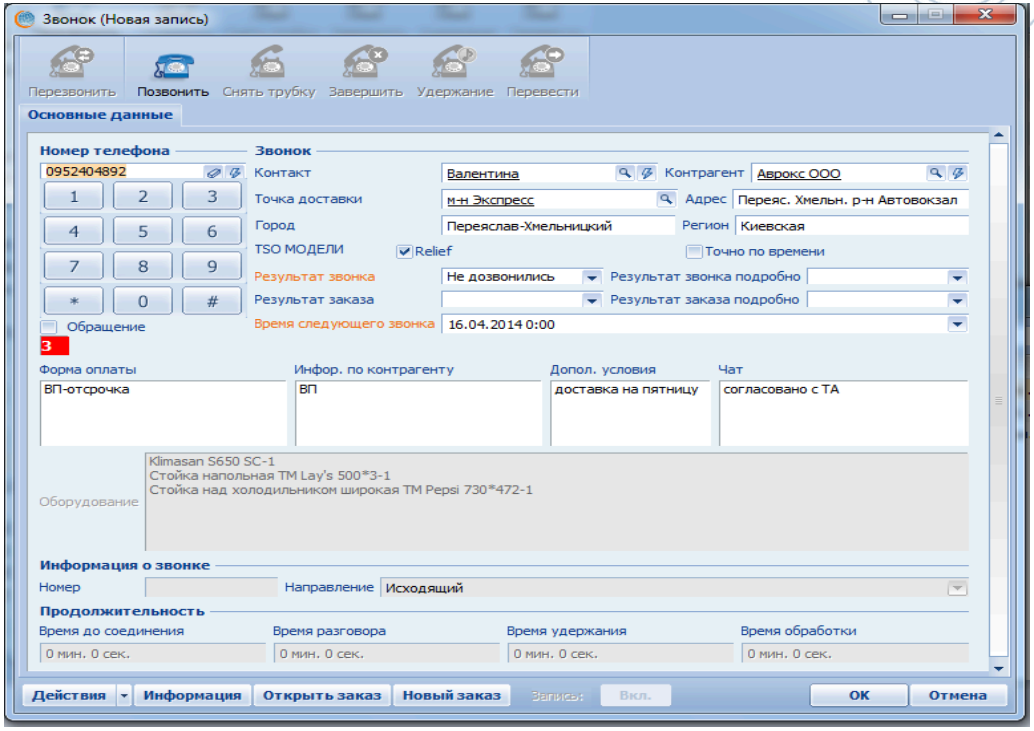
В окне звонка могут возникать различные ситуации, на которые реагирует программа, используя функциональные возможности, созданные для эффективной реакции на различное развитие событий в процессе выполнения звонка и оформления результатов. Ниже приведены ряд наиболее часто применяемых возможностей.

Функционал	**Описание**
Отправка e-mail	В окне звонка есть поля статусов. Во всплывающем меню результатов заказа может быть много, в случае выбор 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 отношения с клиентом, не удается найти вз последствий для компании, желательно привлекать торгового агента для урегулирования ситуации. У TSO есть указывающий на отклонение от оптимальной модели отношений с клиентами. Например, «Сделан внеплано товар»
Механизм заказов по нескольким точкам доставки, связанных с одним контактом.	Оператор получает информацию о наличии других точек доставки, на которые работает выбранный контакт. Че 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 воздейств которые требуют особого подхода. У операторов есть возможность скорректировать график общения, использу времени», а также скорректировать общение с клиентом, описав возможные опасности и особенности в чет различным аспектам взаимодействия с клиентом.

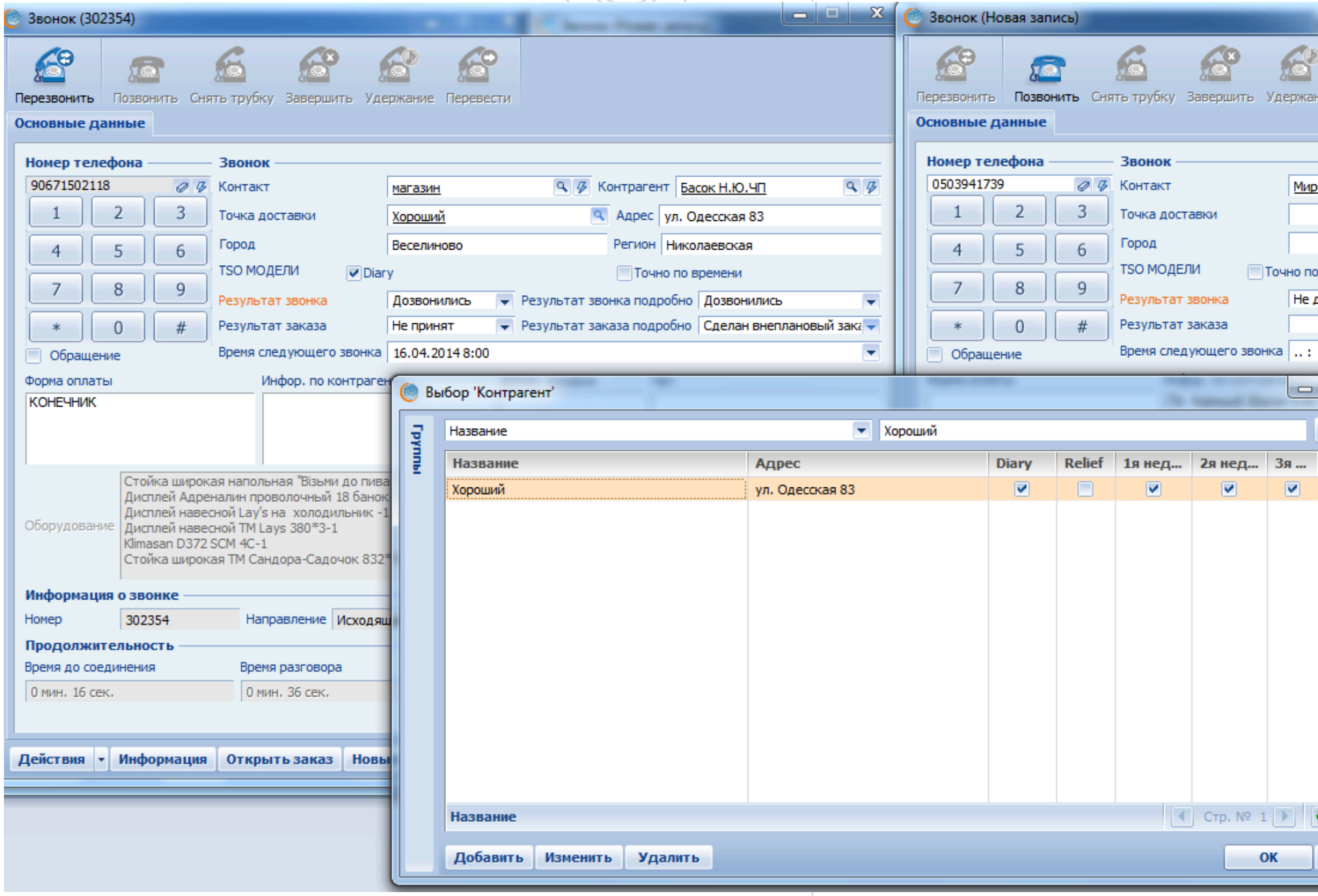


На рисунке выше показан вызов окна отправки e-mail при выборе значения «приехал некорректный заказ» из выпадающего меню поля «Результат заказа подробно», работу которого также иллюстрирует этот рисунок.
Отправка e-mail сообщения осуществляется посредством Outlook, в который передаются параметры для заполнения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

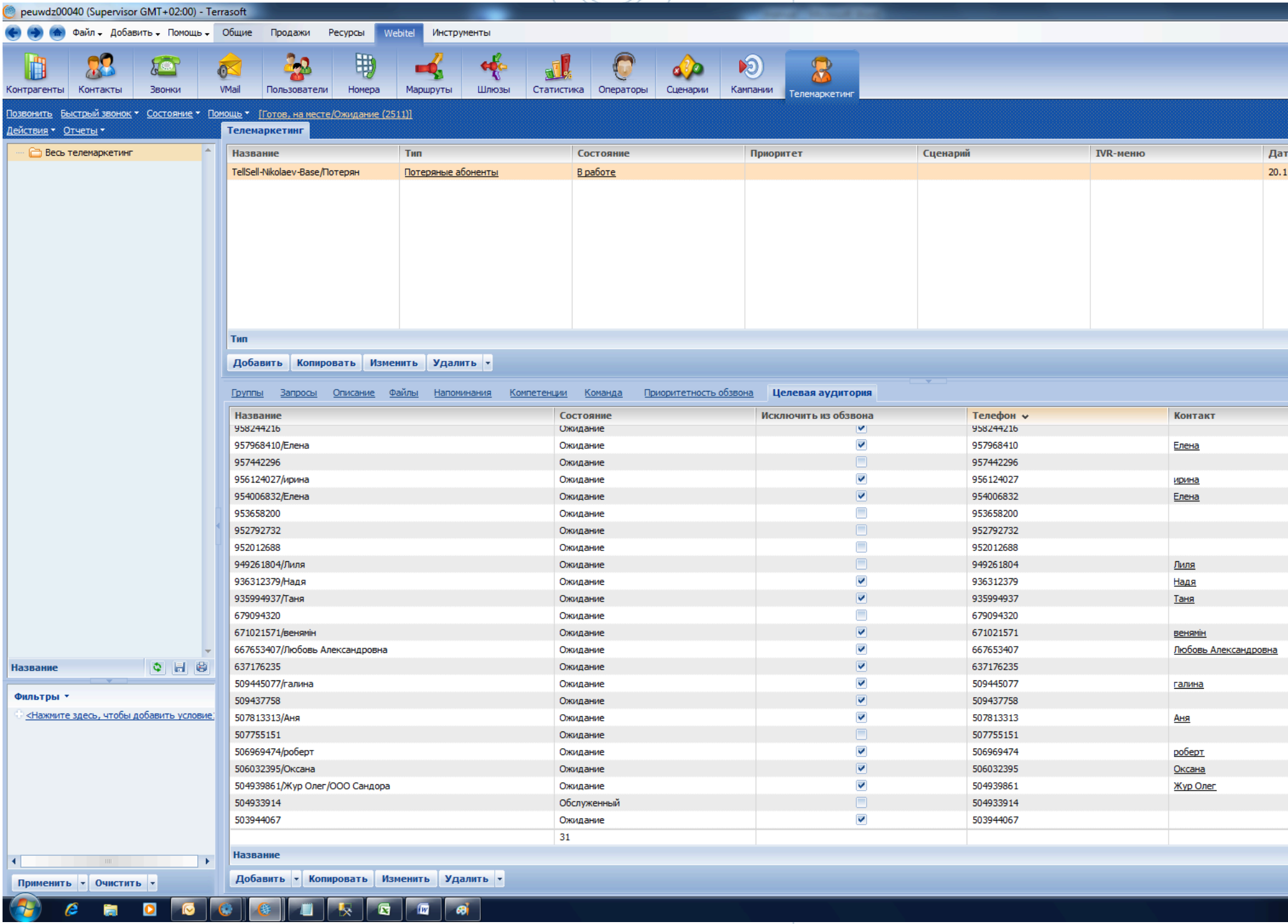

[Готов, на месте/Ожидание (2511)]
Контрагенты
Все контрагенты
Мои контрагенты
Тип
ADR
Адрес
Задолженн...
Основной контр
Точка доставки
Ріктор Роман Леонідович
ул.Университетская,...
Харченко Марина Іванівна
Полтава, О.Вишні, 5
Полтава, Фрунзе,65
Полтава. Навроцког...
Киркопуло Олександр Ле...
ул. 1 Мая, 194
Хмельов Олексій Олексан...
ул. Л. Свободы, 36
пр. Победы, 48 А
Пшегорський Дмитро Мик...
КК ул Дзержинского 50
пр. Л. Свободы,39
Алексеевский р-к
пр.Победы, 75
Горкуша Олег Володимир...
Пуховка, урочище Ог...
Хлебников Артем Олекса...
ул.Полупанова, д.22,
Ісакін Євген Сергійович
П. Хмельницкий, Гру...
г. Переяслав-Хиельн...
Пер. Хмельницкий, ул...
г. Пер.-Хмельн., ул. ...
Переяс. Хмельн. р-н ...
Бровары, ул. Чубинс...
Дмитренко Олена Борисівна
ул.Перспективная,6
Бровары, ул. Киевск...
Бровары, ул. Чернях...
тр. Киев-Золотоноша...
Абазян Ж.С. СПД
Абакумова К.Ю.
Абакумова Т.А. Ф
Абдулаев Н.О-о Ч
Абидор И.Л.ЧП
АБРАМЕНКО ДЕНИ
Абу-Шинди Осама
Авантаж 7 ТОВ
Аверкова В.А. СП
Аврокс ООО
Аврора Старлайт
АВС-ПЛЮС ООО
Автопетролиум 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
Точка доставки
м-н Премьер
Адрес
П. Хмельницкий, Грушевского 53
Город
Переяслав-Хмельницкий
Регион
Киевская
TSO МОДЕЛИ
Relief
Точно по времени
Результат звонка
Не дозвонились
Результат звонка подробно
Не отвечает
Результат заказа
Не принят
Результат заказа подробно
Просроченная ДЗ
Время следующего звонка
16.04.2014 0:00
Обращение
Выбор 'Контакты по другим точкам'
Номер
Точка доставки
Контакт
Номер
Комментарий
Инфор.по к...
Допол....
Чат
Адрес
Контрагент
м-н Экспресс
Валентина
095240...
ВП-отсрочка
ВП
доставка...
соглас...
Переяс. Хмельн. р-н ...
Аврокс ООО
Магнит
г. Переяслав-Хиельн...



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
1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #
Обращение
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 зака
Время следующего звонка
16.04.2014 8:00
Форма оплаты
КОНЕЧНИК
Инфор. по контраген
Оборудование
Стойка широкая напольная "Візьми 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
Исходящ
Продолжительность
Время до соединения
0 мин. 16 сек.
Время разговора
0 мин. 36 сек.
Действия
Информация
Открыть заказ
Новы
Звонок (Новая запись)
Перезвонить
Позвонить
Снять трубку
Завершить
Удержан
Основные данные
Номер телефона
0503941739
1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #
Обращение
Звонок
Контакт
Мир
Точка доставки
Город
TSO МОДЕЛИ
Точно по
Результат звонка
Не д
Результат заказа
Время следующего звонка
.. :
Выбор 'Контрагент'
Группы
Название
Хороший
Название
Адрес
Diary
Relief
1я нед...
2я нед...
3я ...
Хороший
ул. Одесская 83
Название
Стр. № 1
Добавить
Изменить
Удалить
OK

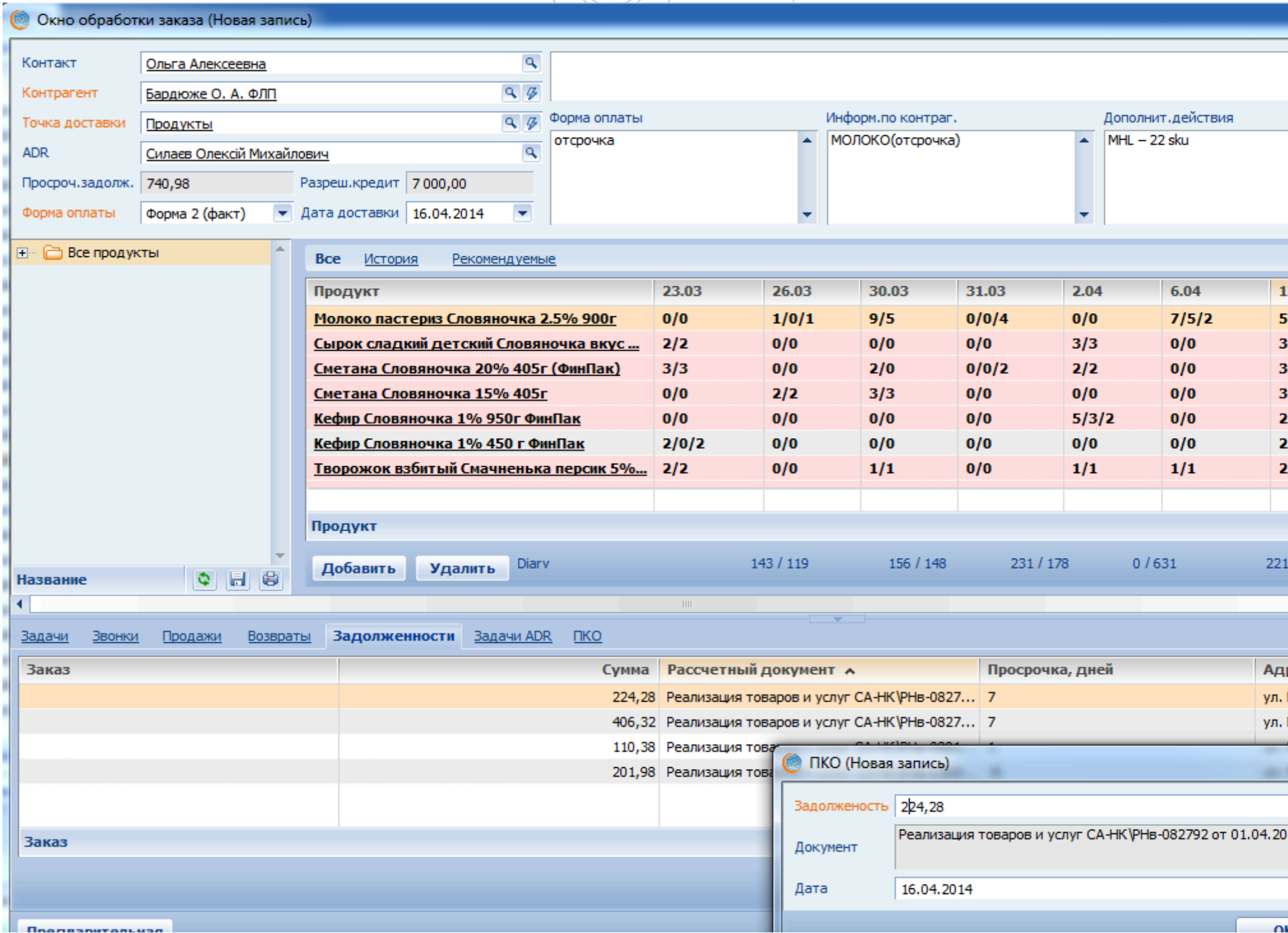
Здесь показано появление окна Торгового агента после выбора Статуса «Результат заказа подробно» / «Сделан внеплановый заказ ТА». Решено, что это является основанием для обращения к торговому агенту, окно ADR появляется автоматически, заполненное данными по звонку и ADR. На рисунке также показано окно 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.


peuwdz00040 (Supervisor GMT+02:00) - Terrasoft
Файл
Добавить
Помощь
Общие
Продажи
Ресурсы
Webitel
Инструменты
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>
Применить
Очистить
Название
Тип
Состояние
Приоритет
Сценарий
IVR-меню
TellSell-Nikolaev-Base/Потерян
Потеряные абоненты
В работе
Добавить
Копировать
Изменить
Удалить
Группы
Запросы
Описание
Файлы
Напоминания
Компетенции
Команда
Приоритетность обзвона
Целевая аудитория
Название
Состояние
Исключить из обзвона
Телефон
Контакт
958244216
Ожидание
957968410/Елена
957968410
Елена
957442296
957442296
956124027/ирина
956124027
ирина
954006832/Елена
954006832
Елена
953658200
953658200
952792732
952792732
952012688
952012688
949261804/Лиля
949261804
Лиля
936312379/Надя
936312379
Надя
935994937/Таня
935994937
Таня
679094320
679094320
671021571/венямін
671021571
венямін
667653407/Любовь Александровна
667653407
Любовь Александровна
637176235
637176235
509445077/галина
509445077
галина
509437758
509437758
507813313/Аня
507813313
Аня
507755151
507755151
506969474/роберт
506969474
роберт
506032395/Оксана
506032395
Оксана
504939861/Жур Олег/ООО Сандора
504939861
Жур Олег
504933914
Обслуженный
504933914
503944067
503944067
31
Название
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
Ольга Алексеевна
Контрагент
Бардюже О. А. ФЛП
Точка доставки
Продукты
ADR
Силаєв Олексій Михайлович
Просроч.задолж.
740,98
Разреш.кредит
7 000,00
Форма оплаты
Форма 2 (факт)
Дата доставки
16.04.2014
Форма оплаты
отсрочка
Информ.по контраг.
МОЛОКО(отсрочка)
Дополнит.действия
MHL – 22 sku
Все продукты
Все
История
Рекомендуемые
Продукт
23.03
26.03
30.03
31.03
2.04
6.04
Молоко пастериз Словяночка 2.5% 900г 0/0 1/0/1 9/5 0/0/4 0/0 7/5/2
Сырок сладкий детский Словяночка вкус ... 2/2 0/0 0/0 0/0 3/3 0/0
Сметана Словяночка 20% 405г (ФинПак) 3/3 0/0 2/0 0/0/2 2/2 0/0
Сметана Словяночка 15% 405г 0/0 2/2 3/3 0/0 0/0 0/0
Кефир Словяночка 1% 950г ФинПак 0/0 0/0 0/0 0/0 5/3/2 0/0
Кефир Словяночка 1% 450 г ФинПак 2/0/2 0/0 0/0 0/0 0/0 0/0
Творожок взбитый Смачненька персик 5%... 2/2 0/0 1/1 0/0 1/1 1/1
Продукт
Добавить
Удалить
Diarv
143 / 119
156 / 148
231 / 178
0 / 631
Название
Задачи
Звонки
Продажи
Возвраты
Задолженности
Задачи ADR
ПКО
Заказ
Сумма
Рассчетный документ
Просрочка, дней
224,28 Реализация товаров и услуг СА-НК\РНв-0827... 7
406,32 Реализация товаров и услуг СА-НК\РНв-0827... 7
110,38 Реализация това
201,98 Реализация това
Заказ
ПКО (Новая запись)
Задолженость
224,28
Документ
Реализация товаров и услуг СА-НК\РНв-082792 от 01.04.20
Дата
16.04.2014

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