

Налаштування дайлера (список з задачами-номераами тел, на кожного клієнта колл центру).

1)https://prnt.sc/zpWRyJf3_Rbl ось як виглядає зараз адмінка, де налаштовуєм наших партнерів

2)потрібна можливість на кожен дайлер робити свої налаштування, через скільки ми звоним, якщо не дозвонились, залежно від причини
https://prnt.sc/sWrN_EOGWnyZ

3)потрібен

Пріоритет автообдзвіну

тобто щоб можна було проставити пріоритет між дайлерами. Наприклад в нас є 3 дайлери і у всіх задача на 15.00. Пріоритет вирішує що ми звоним в першу чергу.

4)в дайлері повинні бути видні задачі, і час коли перезвонити. також повинен бути фільтр по номеру тел або задачі. <https://prnt.sc/EjcPZZOWpLIN>

5)повинно бути час

Час РСР, сек

це час на пост.обробку замовлення.

Це час після того як клієнт положив слухавку на те, щоб заповнити всю інформацію і далі менеджера знову перекине в статус "готов"

6)по кожному дайлеру потрібна можливість налаштовувати

Тривалість виклику, сек

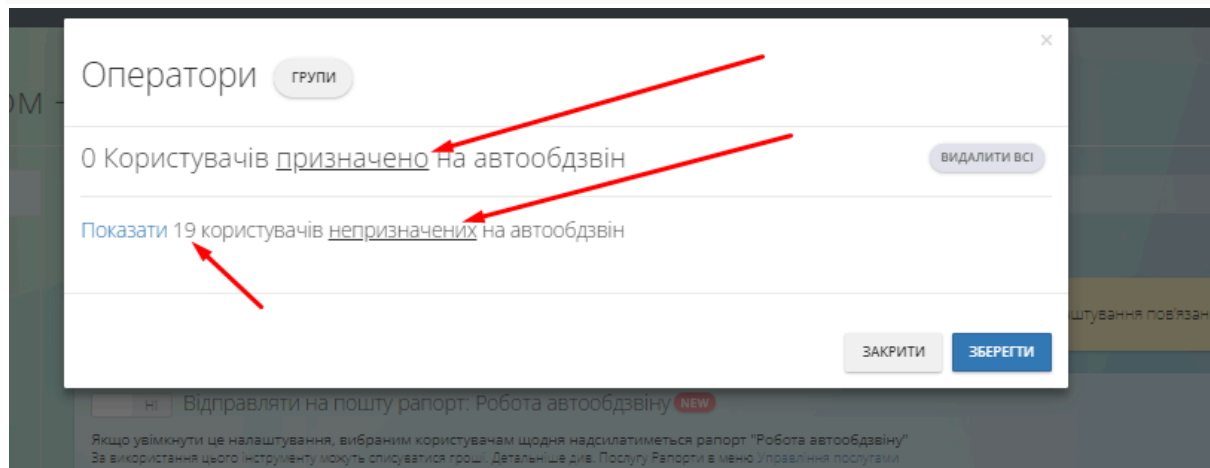
Спроби додзвонитись (наприклад 5 спроб ставим) і після 5 спроб виклику задача видаляється з дайлера

<https://prnt.sc/Nqvc1icT-ahq>

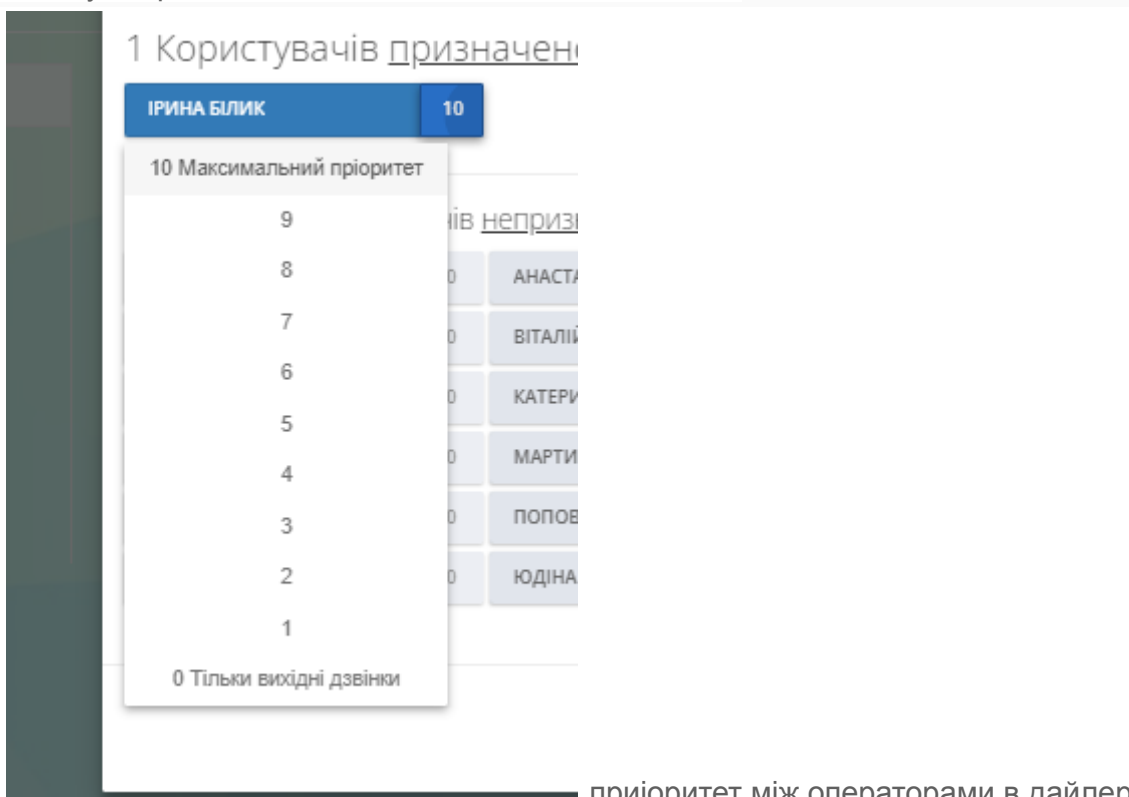
Розклад автообдзвіну ?	Расписание 9:00-19:00
Часовий пояс ?	Оператор с 9-19 пн, вт, ср, чт, пт, сб, нд: 09:00-19:00.
Тривалість виклику, сек ?	Расписание 08:00-21:00 пн, вт, ср, чт, пт, сб, нд: 08:00-21:00.
Спроби додзвонитись ?	Расписание 14:00-19:00 прозвон почты пн, вт, ср, чт, пт, сб, нд: 14:00-19:00.
Актуальність завдання, хв ?	Расписание 9:00-19:00 пн, вт, ср, чт, пт, сб, нд: 09:00-19:00.

7) на кожен дайлер потрібно створити свій графік роботи. Наприклад деякі дайлери починають працювати тільки після 14.00

8)в кожному дайлеру потрібно налаштовувати менеджерів

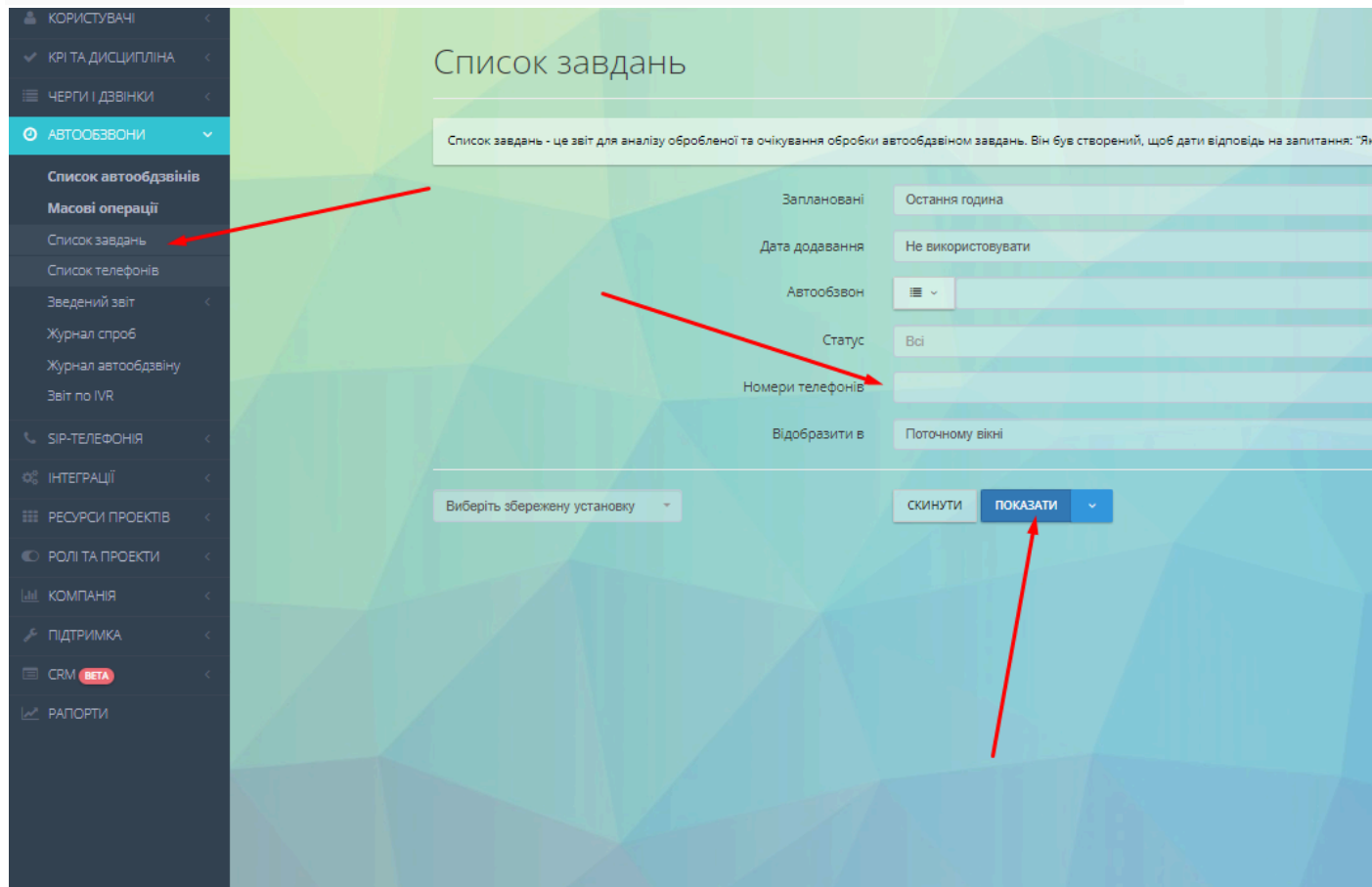


При чому потрібні кнопки додати або видалити всіх.



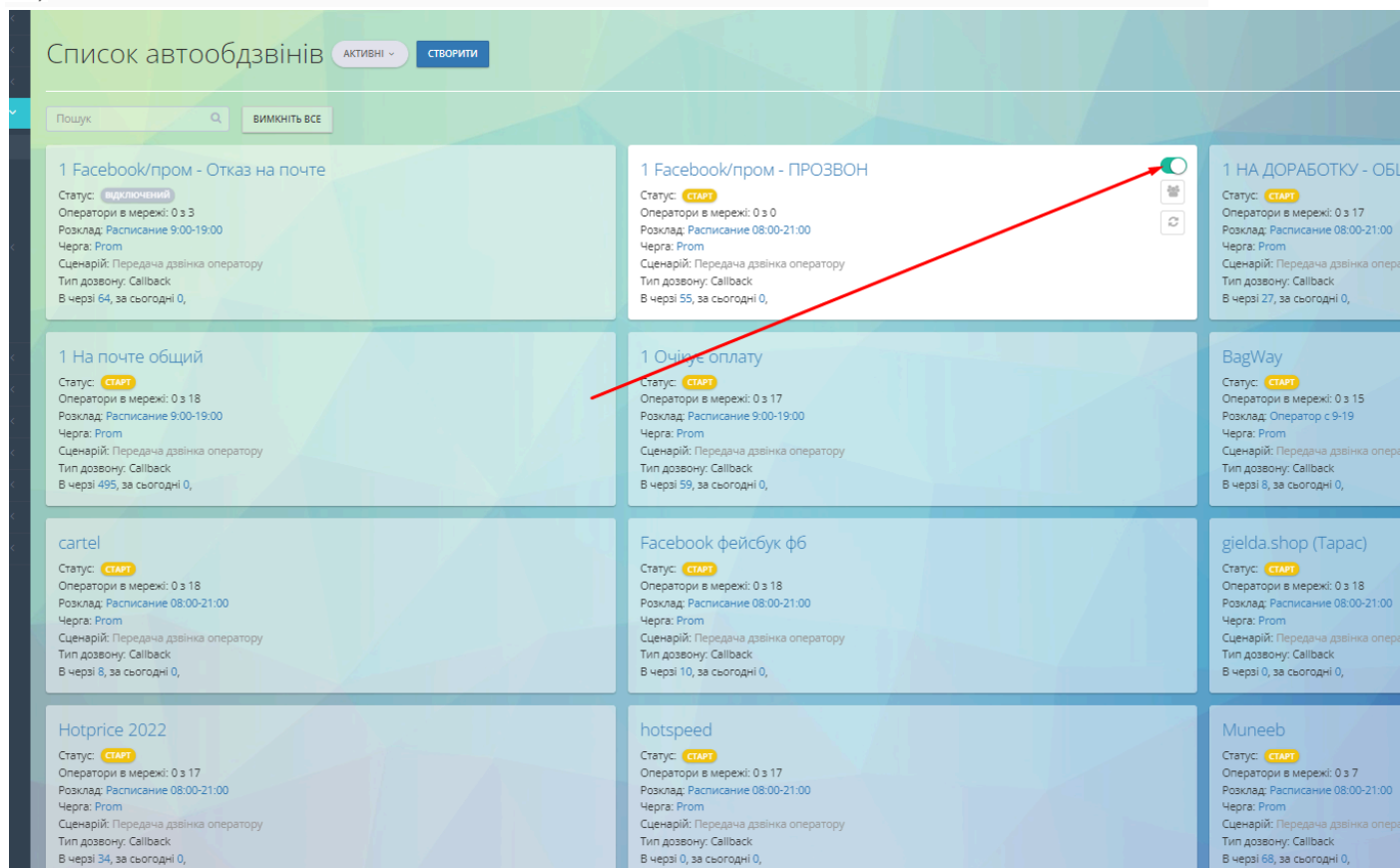
9) пріоритет між операторами в дайлері

10)



повинен бути список завдань, де можна знайти завдання по номеру тел, або відсортирувати по дайлеру, даті і т.д.

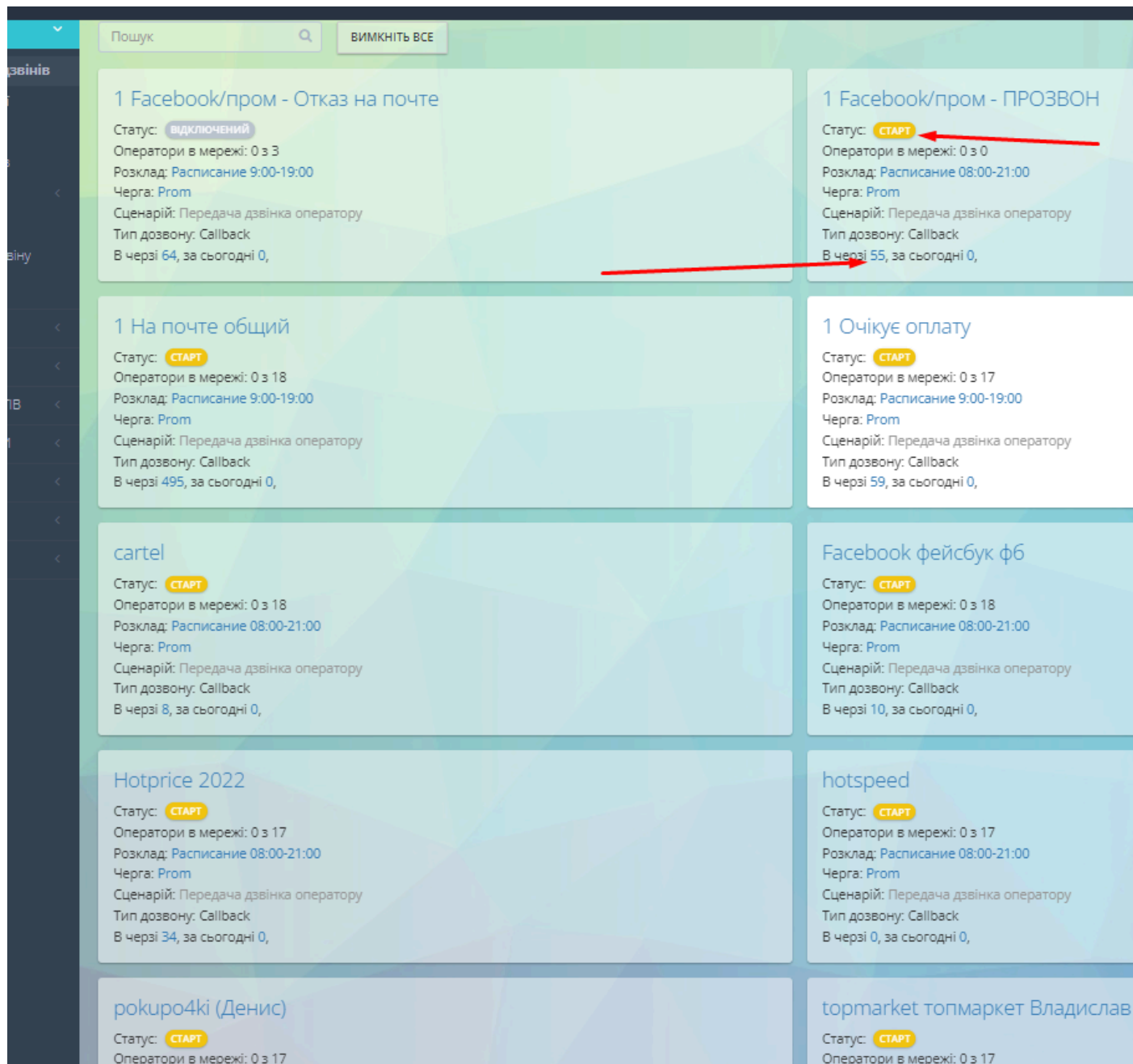
11)



в списку дайлерів повинна бути кнопка вимкнути дайлер.

11.1) В дайлерах потрібна можливість підняти задачі всі або вибрані, або всі крім тих, дату здвінка яких запланували (перенесли) на пізніше, і задача не просрочена. Підняти, значить задачі які наприклад стоїть перезвонити через годину, ставим перезвонити в теперішній час.

12)



кожен дайлер повинен показувати скільки є задач, і який статус дайлера(старт це значить ще не працює по графіку. Може бути нема оператора, або очікуєм задачі.

13)В дайлері повинно налаштуватись звоним ми по старим замовленням, чи навпаки по новим. Або по новим і тим які поступили протягом ... хв, а все інше прозвониться пізніше

14) Додати галочку, посиленого прозвону дайлера. Наприклад зараз 12.00 годин, а наступна задача на прозвон в 12.30 і отримується оператор буде сидіти в статусі "готов" ще 30 хв. Посилений прозвон, значить береться найближча задача і прозвонується. Виключення, посилений дайлер не діє на замовлення де, дату дзвінка якого запланували (перенесли) на пізніше.

14.1) При створенні дайлера, йому дається ід, і ми це ід прописуємо в посилання в сrm щоб система розуміло до якого дайлера відноситься замовлення

Оставка

Оплата

Другие сервисы

Интеграция	URL		
y	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131	
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=148&phones=phone&userid=userid	
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=149&phones=phone&userid=userid&date=+48hours	
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131	
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131	
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=155&phones=phone&userid=userid&date=+48hours	
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131&phones=phone&userid=userid	
y	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=52&phones=phone&userid=userid&date=+24hours	
платеж			
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131,52,81,148,149,155	

15) Додати можливість створювати статуси роботи.

- Готов -оператор готовий до роботи і очікує щоб система набрала клієнта по списку
- Перерив
- Додаткова пост обробка
- РСР (пост обробка замовлення)
- Виклик(йде виклик клієнту але він ще не взяв слухавку)

і т.д., короче можливість створювати свої статуси в яких знаходяться менеджер

16) По статусам - на кожен статус можливість налаштувати скільки людей може бути в цьому статусі, наприклад в відійшов може бути одночасно тільки 4 чоловіка,

або в %, наприклад в відійшов може бути не більше 30% менеджерів. якщо на зміні 10 людей, то тільки 3 людини можуть бути в відійшов, якщо ще хтось переходить в відійшов, то йому напише помилку, що на даний момент не можете перейти, очікуйте що хтось вернеться. короче якийсь текст щоб написати помилки і вибрати скільки людей чи %.

17)Адміністратор може створювати любую кількість користувачів - давати логін і пароль, або користувач дає пошту, і сам собі встановлює пароль. В кожного користувача повинен бути свій id, для прив'язки менеджера до замовлення.

18) В сrm в вебхукі ми прописуєм, чи будем закріплювати замовлення за менеджером

вкла

Оплата

Другие сервисы

Интеграция	URL		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=148&phones=phone&userid=userid		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=149&phones=phone&userid=userid&date=+48hours		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=155&phones=phone&userid=userid&date=+48hours		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131&phones=phone&userid=userid		
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=52&phones=phone&userid=userid&date=+24hours		
ж			
--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131,52,81,148,149,155		

18) в налаштуваннях вебхука ми можемо додати час затримки додавання задачі.

Оплата		Другие сервисы	
грация	URL		
	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131		
	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=148&phones=phone&userid=userid		
	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=149&phones=phone&userid=userid&date=+48hours		
	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131		
	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131		
	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=155&phones=phone&userid=userid&date=+48hours		
	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131&phones=phone&userid=userid		

Наприклад якщо без цього налаштування потрапляє нове замовлення в срм в 10.00 і дайлер передає інформацію що в 10.00 час прозвону задачі.

А якщо ми налаштуємо таку затримку наприклад +24hours то задача стане не сьогодні на 10.00 а завтра на 10.00, короче перенесеться на цю кількість годин

19) в залежності від посилання ми прописуємо що робить вебхук видаляє задачу чи добавляє

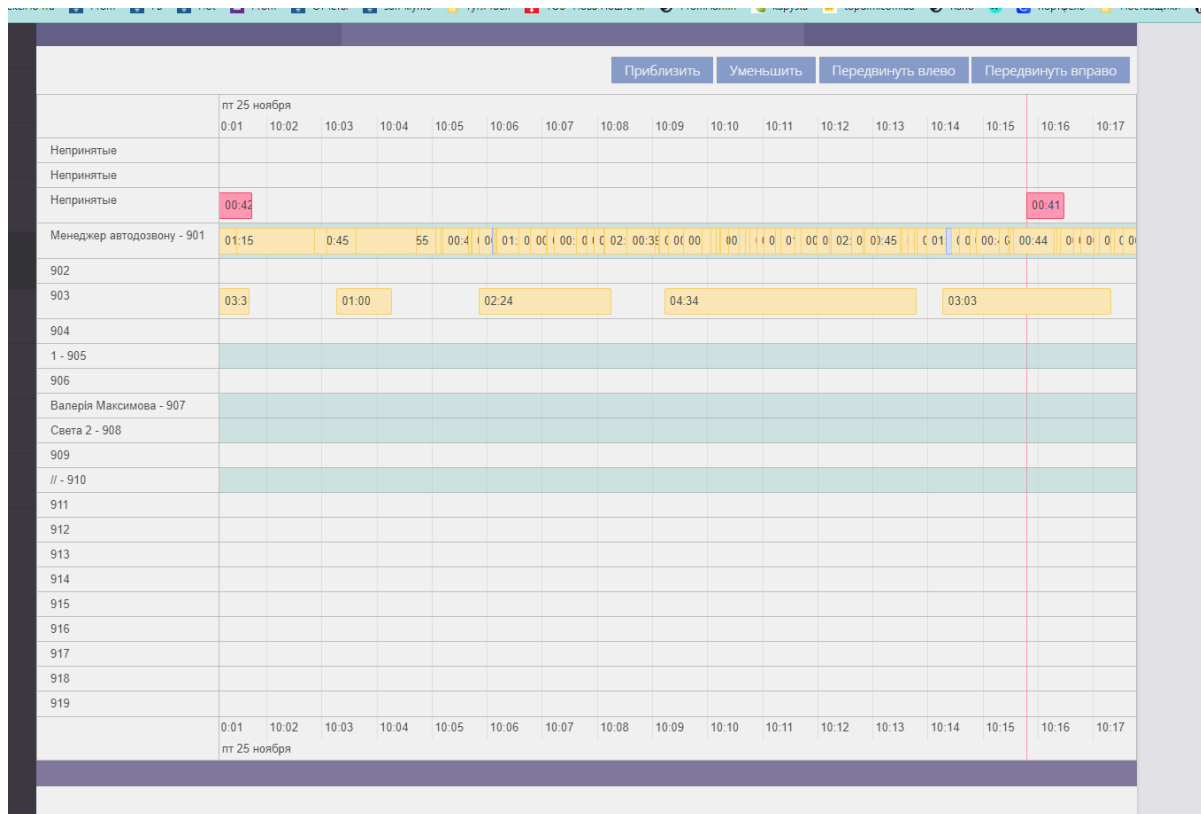
	Интеграция	URL
жден - Ожидает оплату	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=148&phones=phone&userid=userId
ботку	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=149&phones=phone&userid=userId&date=
ботку	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/cancel_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131
почте	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=155&phones=phone&userid=userId&date=
	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=131&phones=phone&userid=userId
жден - Ожидает оплату	--	https://comp1518.oki-toki.net/api/v1/dialers/create_sales_drive_task?api_token=77c52e744a883b8fbfab4878bec9e475&dialer_id=52&phones=phone&userid=userId&date=
Не дозвон 1 жден - оплатили жден - наложенный платеж жден - дроп ено ено уже на почте зврат о еров		

20) при додаванні задачі повинна записуватись посилання на замовлення, щоб відкритись відразу як починає йти виклик клієнту.

21) статистика по користувачам, ось приклад

Статус користувачів													ЭКСПОРТ
оператора. Статус користувачів використовуються як показники життя Busy, Away, Ready, Pcp, Waiting, Offline, N/A. Будеться за даними з Журнал операторів, дозволяє бачити початок і кінець роботи оператора, тривалість і кількість змін статусів.													
Відійшов визволення замовлення	Відійшов Нарада/навчання	Відійшов тільки	Виклик	Зайнятий	Зайнятий Оператор	Зайнятий Переадресація	Зайнятий Прослушка	Зайнятий Callback	Зайнятий Конференція	Зайнятий всього	PCP	N/A	Всього
		04:02:09	00:41:57		01:57:50					01:57:50	00:30:27		07:12:23
Відійшов визволення замовлення	Відійшов Нарада/навчання	Відійшов тільки	Виклик	Зайнятий	Зайнятий Оператор	Зайнятий Переадресація	Зайнятий Прослушка	Зайнятий Callback	Зайнятий Конференція	Зайнятий всього	PCP	N/A	Всього
		02:21:00	01:24:10		02:47:53			00:14:31		03:02:24	01:31:34		08:32:23
Відійшов визволення замовлення	Відійшов Нарада/навчання	Відійшов тільки	Виклик	Зайнятий	Зайнятий Оператор	Зайнятий Переадресація	Зайнятий Прослушка	Зайнятий Callback	Зайнятий Конференція	Зайнятий всього	PCP	N/A	Всього
		03:49:43	01:04:20		02:31:57			00:06:28		02:38:25	00:46:54		08:25:39
Відійшов визволення замовлення	Відійшов Нарада/навчання	Відійшов тільки	Виклик	Зайнятий	Зайнятий Оператор	Зайнятий Переадресація	Зайнятий Прослушка	Зайнятий Callback	Зайнятий Конференція	Зайнятий всього	PCP	N/A	Всього
		03:16:46	00:56:20		02:47:42			00:05:45		02:53:27	00:34:30		07:49:52

22) бажано таку ще статистику, як в бінотелі



щоб було видно який менеджер коли був в розмові і які були перериви між дзвінками.

23). Було б ще добре, щоб додати інформацію по кожному дайлеру, і під час прозвону щоб зв'язувалося впливаюче вікно з цією інформацією, там буде інформація про партнера (чи є наложка, звідки відправка і т.д.)

24)Робоче місце оператора - під час дзвінка повинно писати який дайлер

26) під час дзвінка повинно писати номер тел, але адмін може налаштувати, щоб номер тел був скритий зірочками *****

27) під час дзвінка оператор може перенести задачу на вказаний день і дату, якщо клієнт просить це зробити. Тут хочу звернути увагу, що якщо оператор переніс задачу під час розмови, то коли покладе слухавку не повинен спрацювати ще раз стандартний перенос задачі, по причині дозвонились але статус замовлення не змінили, ато це зіб'є вказаний час перезвону.

29) додати чорний список, туди будуть прописувати номер тел, по конкретному дайлеру, або по всім дайлерам на вибір.

І додати налаштування, замовлення номери чорного списку взагалі не набираються

або відкривається оператору замовлення, але виклик не йде Але оператору десь пишеться що це замовлення з номером з чорного списку щоб оператор відмінив замовлення

30) якщо в один дайлер потрапляє декілька задач з одні номером тел(наприклад клієнт дублі замовлень залишив) - тоді записується в дайлер тільки один, той що перший номер

31) вхідна лінія. Як реалізовано зараз. Під кожного партнера створюється черга, де прописані дані від шлюза по конкретному номеру тел, і коли йде вхідний дзвінок оператор бачить по якому клієнту йде дзвінок.

Також в ідеалі, щоб відразу відкривалась сторінка з додаванням нового замовлення по конкретному партнеру.

32) на кожного партнера буде створюватись окремий дайлер, куди будуть записуватись втрачені дзвінки вхідні. на які ми не відповіли і потрібно буде перезвонити

Це все я писав з того що вспомнив, вже з того що вже є і як воно працює.

Тепер до нового функціоналу, що хочу бачити:

33) Панель адміністратора, і щоб користувачам можна було дати до неї доступ. В цій панелі буде спочатку список активних менеджерів сьогодні і в якому вони статусі (в розмові, готов, відійшов і т.д.

<https://prnt.sc/bbOORh-0k-EB>

далі Загальний список з задачами в онлайн режимі. це буде загальний список, куди будуть потрапляти дані з всіх дайлерів, і буде видно що будуть звонити як я це бачу

Номер телефону	Час і дата коли запланований виклик	назва дайлера	якщо є, закріплений оператор	спроб дозвону	номер замовлення з сrm	Пріоритетна задача	Бажано назву товару з сrm і можна в дужках ціну прописати) + якщо це геморно то можна не робити

Ну і на майбутнє залишити можливість добавляти ще стовбики.

Повинен бути фільтр, щоб можна було налаштувати, щоб відображалось тільки по заданих дайлерах дані, або по конкретних датах і т.д.

Фільтр, такий можна взяти як в срм

ер
ки

Дата
создания
X
от:
26.11.2022

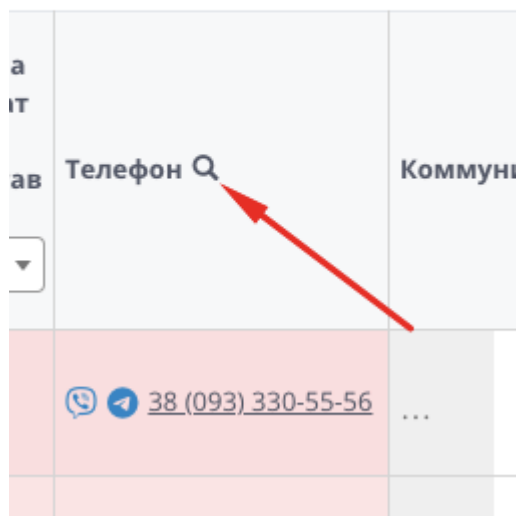
Товары/Услуги Q

Ком

< ноябрь 2022 >

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
31	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	00 : 00 : 00
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	

NEW PRODUCT (NEW PRODUCT,) (Чайник из нержавеющей стали с ручкой для индукции Черный Edenberg EB-1922 со KM- ...
NEW PRODUCT (NEW PRODUCT,) (Гусятица гриль сковорода с антипригарным покрытием 26,5 л [EB-4607, ...
NEW PRODUCT (NEW PRODUCT,) (Аэроламин Turbo Led C6 H4 ...



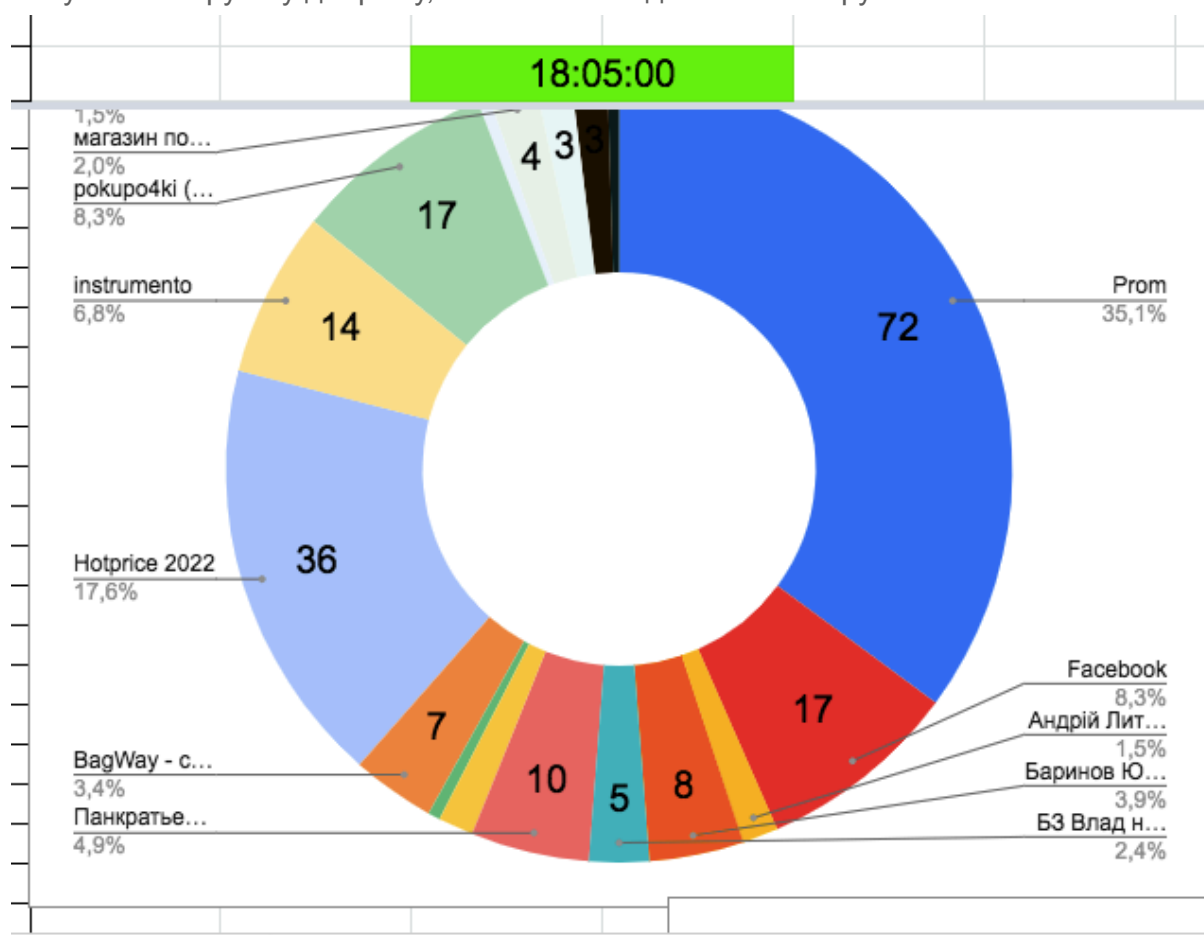
Багато щоб номер тел не враховував пробіли і тире, тобто 0934848484 і 093 4848-484 це був як один номер при пошуку якщо є однакові назви, наприклад назви груп , то щоб можна було нажавши на лупу вибрати потрібні

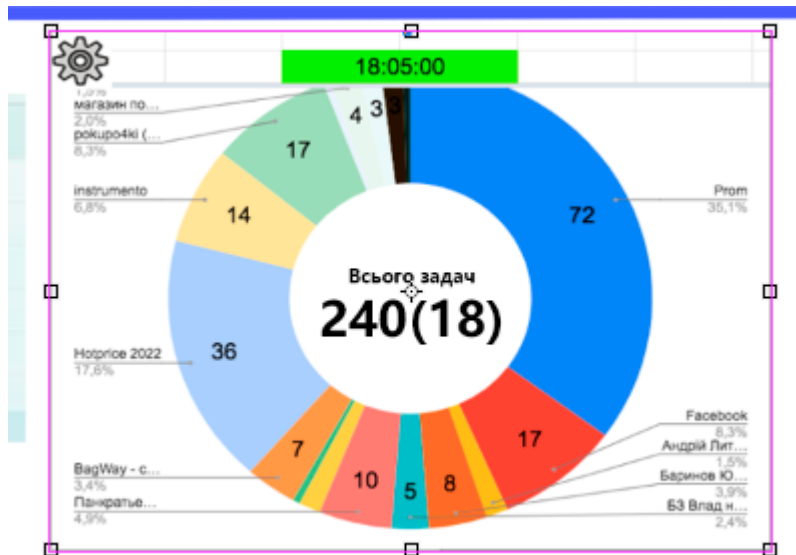
- 3) в налаштуваннях користувача потрібно зробити галочку “стажер”, і ми будемо стажерам її пропоставляти. при виборі пункта 2) можна вибрати на любого менеджера або менеджери крім стажерів чи навпаки тільки на стажерів
- 4) Додати налаштування, пріоритет прикріплення менеджера у відсотках. Наприклад ставим 50% тоді кожне друге замовлення буде з закріпленим менеджером. Ставим пріоритет 10% тоді буде прозвонено 9 замовлень і 1 з закріпленим менеджером. Для чого це, наприклад нам потрібно прозвонити по деяким замовленням, запитати чому отказ на пошті. Це не горить, тому можемо поставити пріоритет 10% і частіше звонити просто замовлення, а інколи і замовлення з закріпленим менеджером.

Прошу не путати закріплений менеджер за замовленням, який там вище писали, це оператор яка прийняла замовлення

А закріплений менеджер. це керівник вирішує кого саме або рандомного когось посадити щоб прозвонили якусь конкретну задачу.

хочу бачити кругову діаграму, по кількості задач в кожній групі





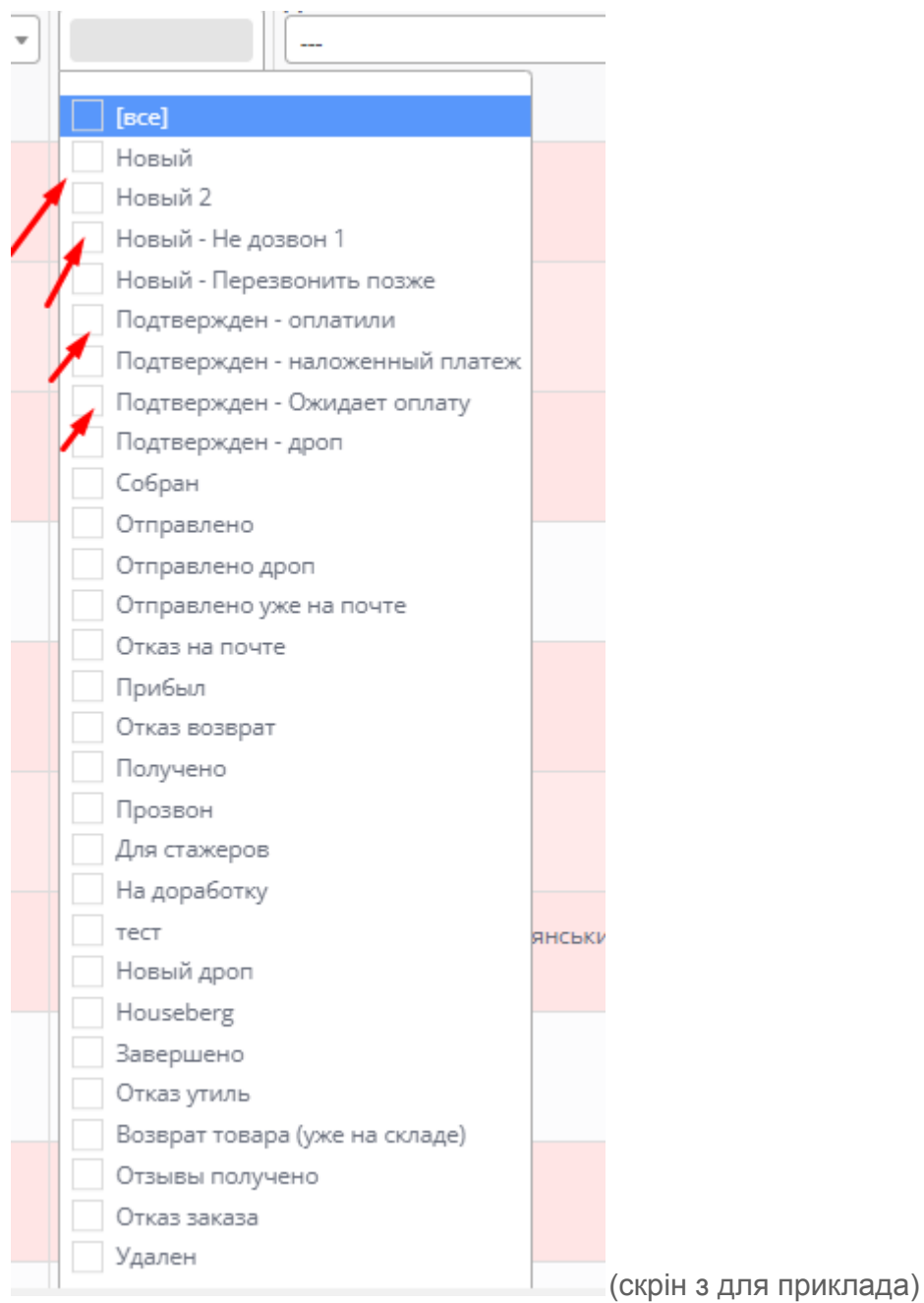
І щоб по середині

писало скільки всього задач (240), а в дужка писало скільки просрочених дзвінків (18)

також цю діаграму щоб можна було налаштувати, наприклад якісь дайлери показувати які ні. і учитувати просрочені задачі чи ні.

Зверху шестеренка, повинна визивати меню налаштувань графіка (по яких які дайлери включаєм в графік, якщо якийсь вимкнули то його не відображаєм. А також показувати задачі - тільки протерміновані, або вибрати дату і час від коли по коли скільки задач є, або всі задачі в режимі онлайн на тепер.

Логіка щоб от так був список з дайлерами а ми ставим галочки там, які відображати



Все повинно працювати швидко і бути зручним для роботи.
Весь інтерфейс виконаний на укр. мові.