



Работа в call-центре

- Основные программы для работы
- Статусы звонка
- Общий алгоритм работы



Вы оператор, интервьюер – Вы проводите опрос, анкетирование, интервью – человека которого опрашиваем – мы называем **РЕСПОНДЕНТ**

- **Проведение телефонных опросов в колл-центре СВОИ максимально автоматизировано.**

Программы, которые мы вам установили, все сделают сами: робот набирает в случайном порядке телефонные номера, а готовая анкета с вариантами вопросов и ответов загружаются автоматически в браузере. Вам надо только зачитать дословно вопрос и отметить выбранный Респондентом ответ.





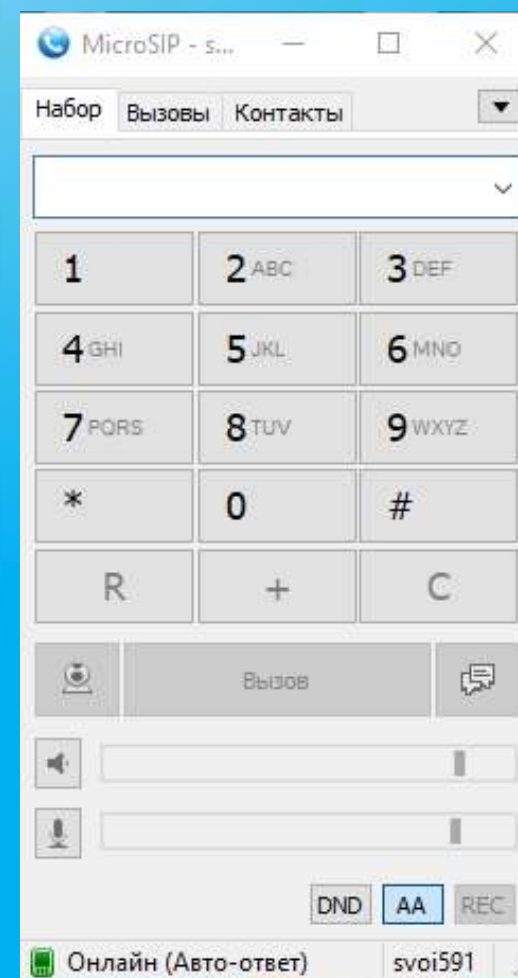
MicroSIP



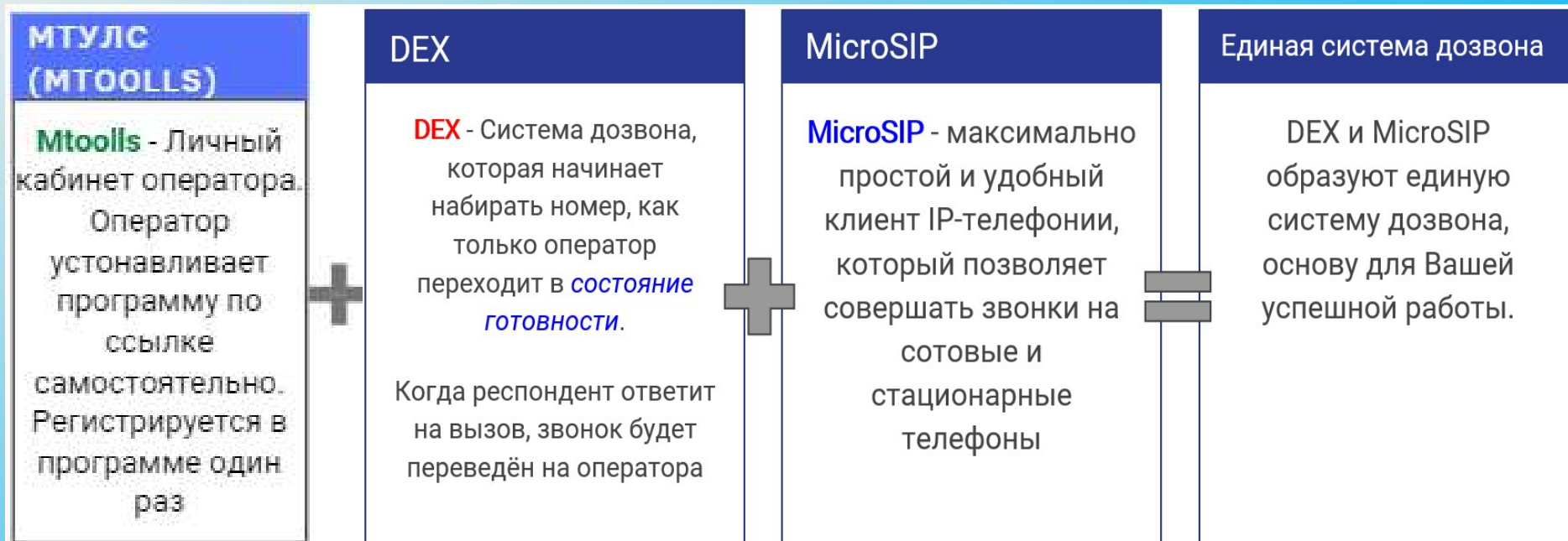
MicroSIP - максимально простой и удобный клиент IP-телефонии, который позволяет совершать звонки на сотовые и стационарные телефоны

Работает совместно с DEX. В этой программе можно отрегулировать уровень громкости, скопировать номер телефона респондента в случае необходимости

ВАЖНО - Связь для Вас бесплатна, как и для респондентов!



Что такое MTOOLLS, DEX и MicroSIP?



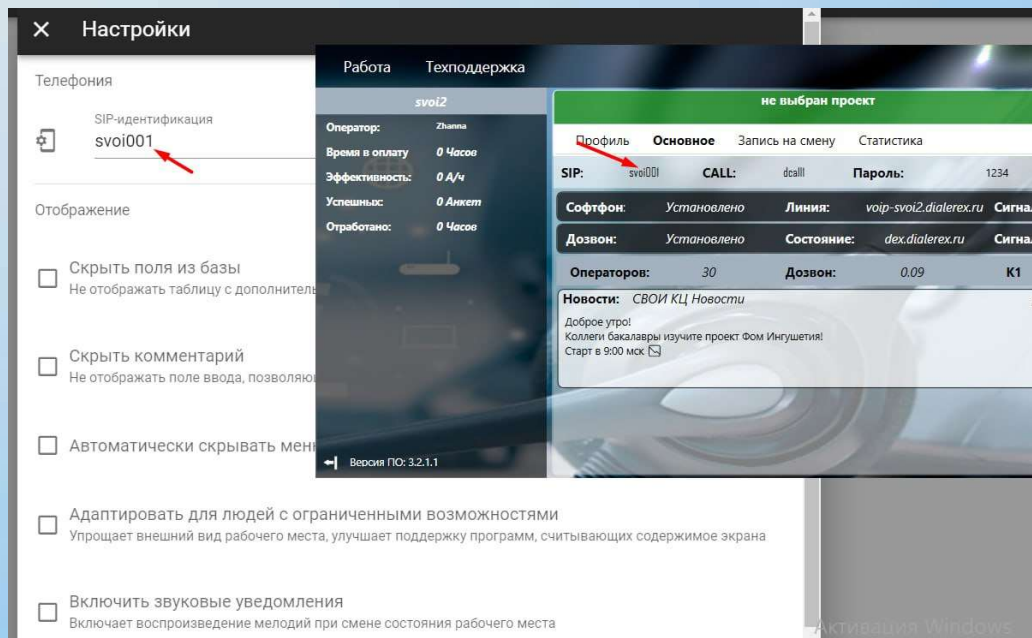
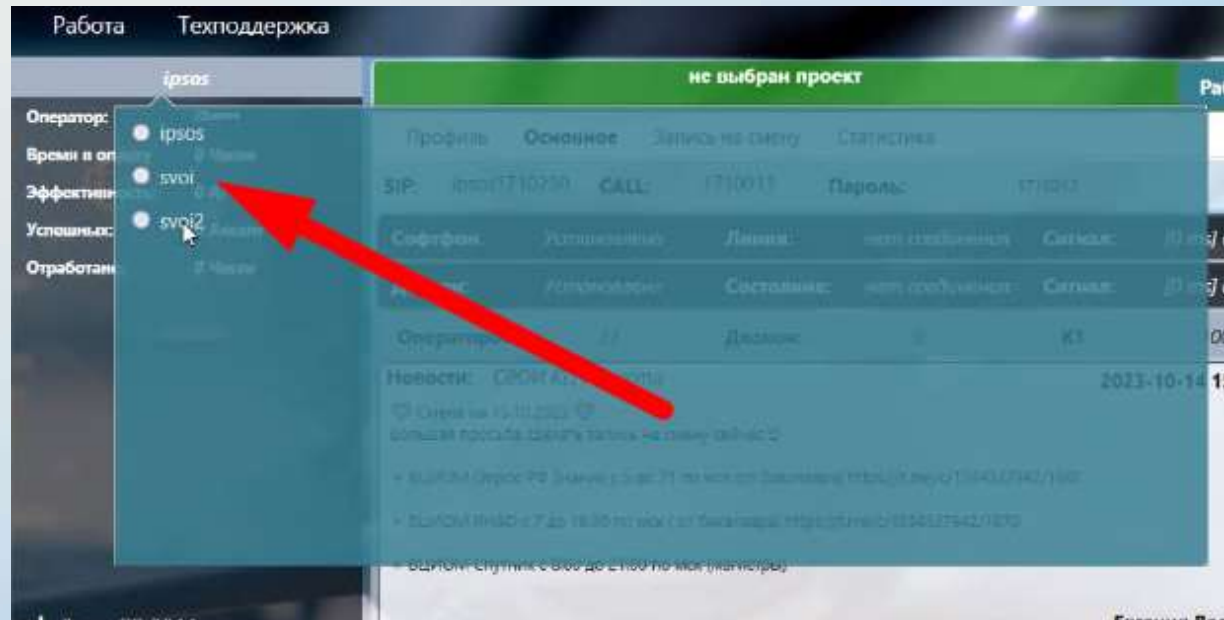


DEX

Dialer EXpress



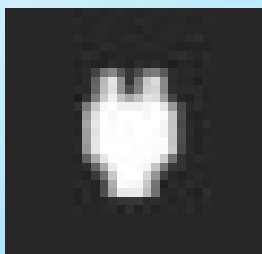
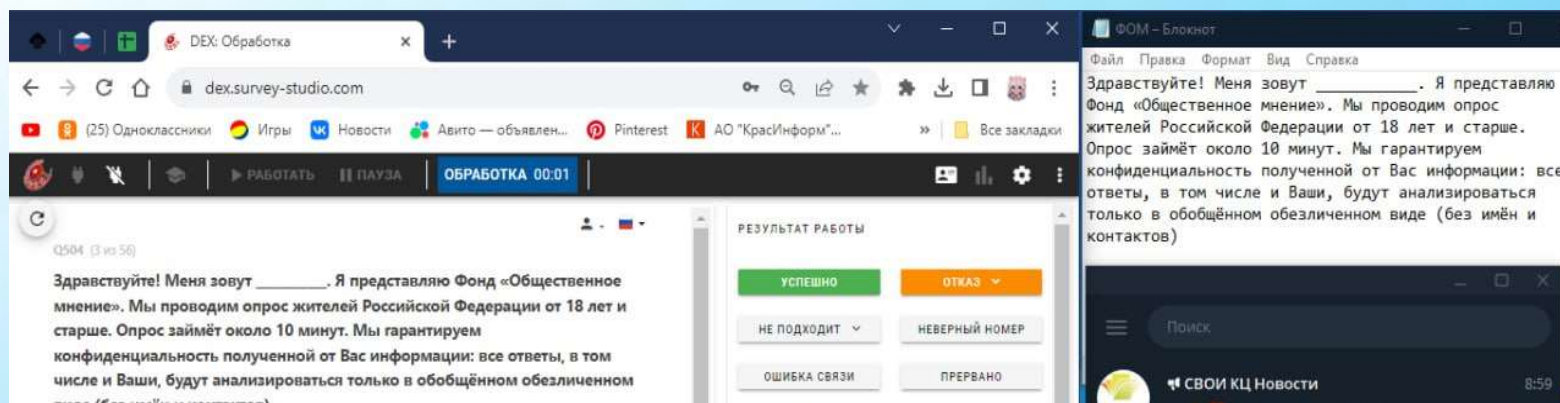
Система исходящего обзвона респондентов.



- 1) Нажимаете работать и закрываете декс (старая версия) на крестик
- 2) Переходите по ссылке нового Dex 2, ссылку на новый декс можно найти в закрепленных сообщениях чата Техподдержки
- 3) Вносите свой сип
- 4) Далее Svoi и ниже логин и пароль ,который видите вверху в мтулсе



DEX



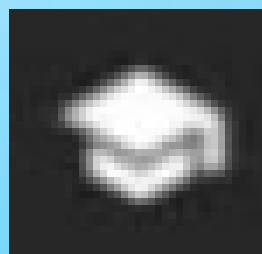
Подключение к сети
Используем, чтобы:

1. Войти в систему;
2. Вернуть к работе после перерыва



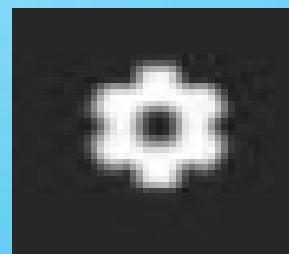
Отключение от сети
Используем, чтобы:

1. Выйти из системы



Инструктаж:

Режим НЕ используем, но помним, что он есть



Настройки:

Используем, чтобы настроить микросип на работу в Декс 2, сверить данные



Для начала работы
Используем, чтобы:
приступить к работе.



Кнопка отключения – пауза, не покидая сеть
Используем, чтобы:
Сделать перерыв (Не более 7 минут)

Есть 4 Режима в Декс: Пауза, Готов, Разговор, Обработка



ПАУЗА

Время, в котором приостанавливается рабочий Процесс Оператора (не более 7 мин после отработанного часа)

Не оплачивается!



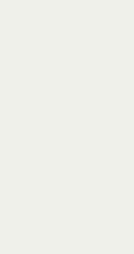
ГОТОВ

Время, в котором набирается контактный номер респондента
Идет в оплату!



РАЗГОВОР

Время, в котором оператор разговаривает с респондентом
Идет в оплату!



ПЕРЕЗВОН

Не является режимом

Время, в котором оператор перезванивает Респонденту если прервался звонок
Идет в оплату!



ОБРАБОТКА

Время, в котором оператор проставляет итоговый статус звонка (простая анкета- не более 5 сек обработки, анкета в Survey Studio- не более 10сек)

Не оплачивается!

Подробнее о статусах звонка

ВСЕГО 10 статусов Dex

Основные СТАТУСЫ ЗВОНКА:

УСПЕШНО:

Заданы ВСЕ вопросы
по анкете

ОТКАЗ:

- 1) Не звоните больше,
Не буду отвечать\говорить
- 1) Не участвуем в опросах
- 2) Нецензурная лексика
(мат), буду жаловаться

Если говорит РЕСП:

Не интересно\я занят\на
работе\болею\старая\некогда – ЭТО статус
перенести звонок нас 3-4 часа вперед или на
завтра. Будьте внимательны и не ставьте статус
отказ, работайте с каждым до кого
дозвонились. Работа с возражениями ВАЖНА



РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ

УСПЕШНО	ОТКАЗ
НЕ ПОДХОДИТ	НЕВЕРНЫЙ НОМЕР
ОШИБКА СВЯЗИ	ПРЕРВАНО
АВТООТВЕТЧИК ▾	КВОТА
ПЕРЕЗВОНИТЬ СЕЙЧАС	
ПЕРЕНЕСТИ ЗВОНОК	
<input type="checkbox"/>	Поставить на паузу после обработки
<input type="checkbox"/>	Респондент находится в роуминге



Статус «Не подходит»



- 1) Не подходит по возрасту, полу, месту проживания;
- 2) Юр. лица, телефоны предприятий, организаций.
- 3) Не гражданин РФ, роуминг

Статус «Квота»

КВОТА - ограничение (данная категория граждан уже опрошена в текущем проекте)

Бывают квоты по полу, возрасту, месту проживанию, теме опроса

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ

<input type="button" value="УСПЕШНО"/>	<input type="button" value="ОТКАЗ"/>
<input type="button" value="НЕ ПОДХОДИТ"/>	<input type="button" value="НЕВЕРНЫЙ НОМЕР"/>
<input type="button" value="ОШИБКА СВЯЗИ"/>	<input type="button" value="ПРЕРВАНО"/>
<input type="button" value="АВТООТВЕТЧИК"/> ▾	<input type="button" value="КВОТА"/>

Поставить на паузу после обработки

Респондент находится в роуминге



Статус «Неверный номер»

1) Номер не обслуживается, продается.

2) Введите пароль для соединения с абонентом

Такие звонки мы не слушаем более 10 секунд!

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ

УСПЕШНО	ОТКАЗ
НЕ ПОДХОДИТ	НЕВЕРНЫЙ НОМЕР
ОШИБКА СВЯЗИ	ПРЕРВАНО
АВТООТВЕТЧИК ▾	КВОТА
ПЕРЕЗВОНИТЬ СЕЙЧАС	
ПЕРЕНЕСТИ ЗВОНОК	
<input type="checkbox"/> Поставить на паузу после обработки	
<input type="checkbox"/> Респондент находится в роуминге	

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ

УСПЕШНО	ОТКАЗ
НЕ ПОДХОДИТ	НЕВЕРНЫЙ НОМЕР
ОШИБКА СВЯЗИ	ПРЕРВАНО
АВТООТВЕТЧИК ▾	КВОТА
ГОЛОСОВАЯ ПОЧТА	ЧАС
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ РОБОТ	
ПЕРЕНЕСТИ ЗВОНОК	
<input type="checkbox"/> Поставить на паузу после обработки	
<input type="checkbox"/> Респондент находится в роуминге	
ПРОЕКТ	
Телефонник_Магадан_Нарко_Октябрь_2023	
ДАННЫЕ КОНТАКТА	

Статус «Автоответчик»

Сразу выставляем статус, как только поняли, что это не человек, а автоответчик.

Автоответчик (даже умный автоответчик «Олег, Саша, Алиса, Макс, Ева Маруся и прочие

В выпадающем списке будет и искусственный интеллект



Статус «Ошибка связи»

- 1) Тишина после приветствия;
- 2) Любой звук, не являющийся голосом респондента.
- 3) Длинные гудки (если спустя 10 секунд никто не взял трубку)

Более 10 секунд слушать нельзя!

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ

<input type="button" value="УСПЕШНО"/>	<input type="button" value="ОТКАЗ"/>
<input type="button" value="НЕ ПОДХОДИТ"/>	<input type="button" value="НЕВЕРНЫЙ НОМЕР"/>
<input type="button" value="ОШИБКА СВЯЗИ"/>	<input type="button" value="ПРЕРВАНО"/>
<input type="button" value="АВТООТВЕТЧИК"/> ▾	<input type="button" value="КВОТА"/>
<input type="button" value="ПЕРЕЗВОНИТЬ СЕЙЧАС"/>	
<input type="button" value="ПЕРЕНЕСТИ ЗВОНОК"/>	
<input type="checkbox"/>	Поставить на паузу после обработки
<input type="checkbox"/>	Респондент находится в роуминге



Статус «Прервано»

- Анкета прервана на втором или последующих вопросах, респондент отказался от дальнейшего участия.
- Если опрос прервался на последних вопросах, необходимо сначала попытаться перезвонить сейчас (не закрывая анкету), а затем скриншот вопроса отправить в рабочий чат Новенькие КЦ и спросить можно ли провести анкету, проставив 3 \ 0 или отказ от ответа

Это называется Паспортичка – вопросы, касающиеся личности респондента (доход, образование, сфера деятельности, мат. Положение)

(о видах вопросов можно прочесть в документе «Структура анкеты и виды вопросов», рекомендуем распечатать данный документ, там всего 2 листа А4)

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ

<input type="button" value="УСПЕШНО"/>	<input type="button" value="ОТКАЗ"/>
<input type="button" value="НЕ ПОДХОДИТ"/>	<input type="button" value="НЕВЕРНЫЙ НОМЕР"/>
<input type="button" value="ОШИБКА СВЯЗИ"/>	<input type="button" value="ПРЕРВАНО"/>
<input type="button" value="АВТООТВЕТЧИК ▾"/>	<input type="button" value="КВОТА"/>
<input type="button" value="ПЕРЕЗВОНИТЬ СЕЙЧАС"/>	
<input type="button" value="ПЕРЕНЕСТИ ЗВОНОК"/>	
<input type="checkbox"/>	Поставить на паузу после обработки
<input type="checkbox"/>	Респондент находится в роуминге



Статус «Перезвонить сейчас»

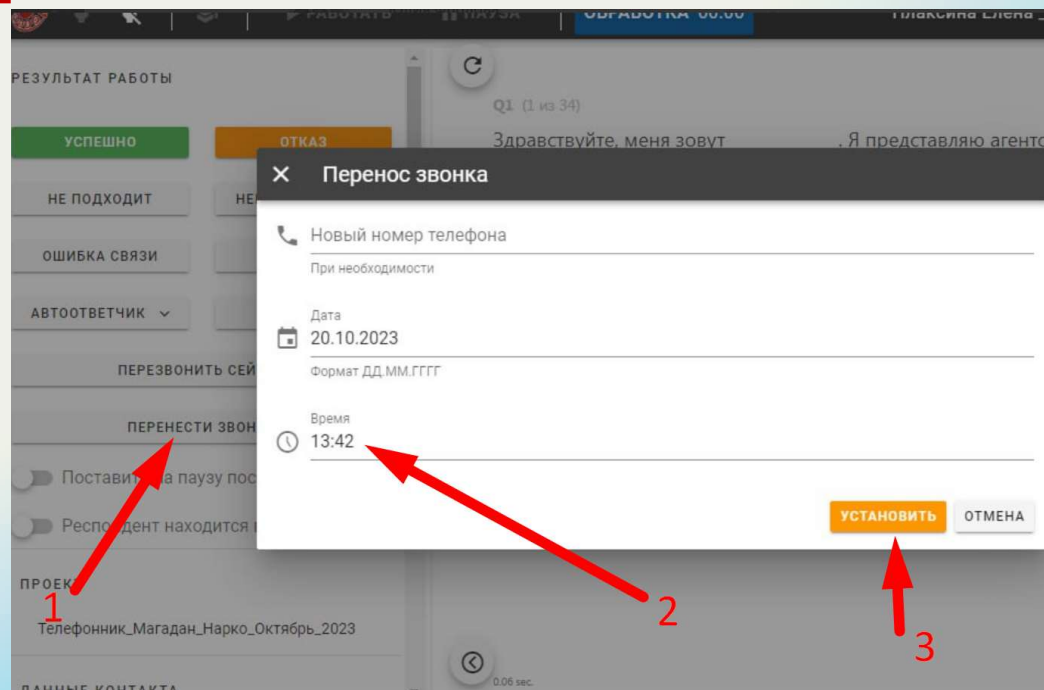
- Если в процессе опроса сорвался звонок, но его можно продолжить, Вы всегда в этом заинтересованы.
- Старайтесь перезвонить и продолжить опрос до конца
- В этом Вам поможет отработка возражений: «Опрос \ связь прервалась, продолжим опрос?»

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ

УСПЕШНО	ОТКАЗ
НЕ ПОДХОДИТ	НЕВЕРНЫЙ НОМЕР
ОШИБКА СВЯЗИ	ПРЕРВАНО
АВТООТВЕТЧИК ▾	КВОТА
ПЕРЕЗВОНИТЬ СЕЙЧАС	
ПЕРЕНЕСТИ ЗВОНОК	
<input type="checkbox"/>	Поставить на паузу после обработки
<input type="checkbox"/>	Респондент находится в роуминге

Статус «Перенести звонок»

- Респондент просит перезвонить ему в другое время
Например:
 - 1) «Некогда, занят, не могу сейчас говорить»;
 - 2) «В больнице, за рулем, на работе и т.п.».
- Всегда предлагаем перезвонить в случае мягкого отказа от прохождения опроса
- Если респондент сбросил трубку, не дослушав приветствие.



Особенности переноса звонков:

В России 11 часовых поясов, В DEX стоит время такое же, как на вашем ПК, Поэтому **КРАЙНЕ ВАЖНО** выставить перед сменой на ПК московское время, чтобы и DEX был настроен корректно. Вы должны понимать, что мск время отличается от времени в ХМАО на +2 часа. В Москве текущее время, например 13:00, прибавляете 2 часа, получаете время в ХМАО, и высчитываете, когда вам сделать перезвон.

Просят перезвонить в 5 часов вечера, а сейчас 13 часов по мск. В этом случае считаем текущее время в ХМАО – 15:00, ставим перенос через 2 часа. Для скорости работы в режиме обработки при выставлении переноса мы рекомендуем применять лайфхак, который часто публикуем в канал Новости

Каждый проект работает с 9:00 до 22:00 по времени ТОГО региона, в КОТОРЫЙ мы звоним. Если говорят зачем вы звоните так рано, нужно спросить - могу ли я перезвонить вам в более удобное время?



Что нельзя делать при проведении интервью

- ▶ Грубо Перебивать Респондента, при этом необходимо мягко возвращать к теме опроса (пункт памятки №14, 13, 16);
- ▶ Оценивать слова и мнение Респондента (НЕ говорим: хорошо, отлично, замечательно, понимаю Вас, ага, угу)
- ▶ Обсуждать вопросы, не имеющие отношения к опросу (флиртовать, шутить и тд);
- ▶ Отвлекаться (тишина вокруг Вашего рабочего места);
- ▶ Спорить с Респондентом;
- ▶ Применять запись своего голоса. Это недобросовестная работа оператора, так делать запрещено категорически. Подобные новаторства НЕ оплачиваются
- ▶ Высказывать обвинения в адрес Респондента;
- ▶ Снисходительно или заискивающе обращаться к Респонденту.
- ▶ Грубить прямым или косвенным текстом.
- ▶ задавать наводящие вопросы для подталкивания респондента к ответу или приводить примеры ответов других респондентов;
- ▶ пропуск вопросов и вариантов ответа. В случае, если респондент ответил ранее на вопрос или ответ ясен интервьюеру, исходя из комментариев респондента, то вопрос все равно зачитывается!
- ▶ Менять формулировку вопроса. ВАЖНО! даже если вам кажется, что смысл от этого не пострадает. Остановимся на этом подробнее



О точности

Зачитываем вопросы в точности, как написано, т.к. любое переформулирование при зачитывании вопроса (даже если Оператору кажется, что оно ничего не меняет) может в той или иной степени исказить смысл вопроса. Если в анкете встречается сложное незнакомое Вам слово или фамилия, которую непонятно, как правильно произносить, обязательно уточните в рабочем чате **«СВОИ, Студенты»** правильное произношение этого слова или фамилии.



Поддержка

После обучения вводного, получения допуска, вам будет направлена ссылка на сайт СВОИ материалы после обучения, где будут ссылки на телеграмм чаты и каналы для работы, необходимо добавиться САМОСТОЯТЕЛЬНО

(мессенджер нужно установить на ПК и ОБЯЗАТЕЛЬНО подписать профиль телеграмма по фамилии и имени на русском языке!):

- 1) СВОИ Новости** (канал – все САМОЕ важное, ЗП ведомость, акции, кто\куда\где\как, график работы рук. состава, важные сообщения и объявления);
- 2) СВОИ Статистика** (канал – время и количество анкет за каждый час работы на линии по каждому проекту в работе);
- 3) Материалы для обучения СВОИ** (информация по проектам, все что необходимо изучить перед выходом на линию – тестовые анкеты, короткая видео-инструкция);
- 4) СВОИ Студенты** (Основной рабочий чат - это чат для работы и Ваших сообщений);
- 5) Техподдержка** (закрепленные сообщения этого чата крайне важны, установка рабочих программ и устранение технических проблем с рабочими программами)
- 6) Контроль. Обсуждения, апелляция** (отправить просьбу в чат прослушать первую анкету на контроль на каждом новом проекте)
- 7) СВОИШНАЯ Флудилка** (по желанию, это чат для не формального общения с сотрудниками и коллегами- операторами)

Ты обязательно справишься!

