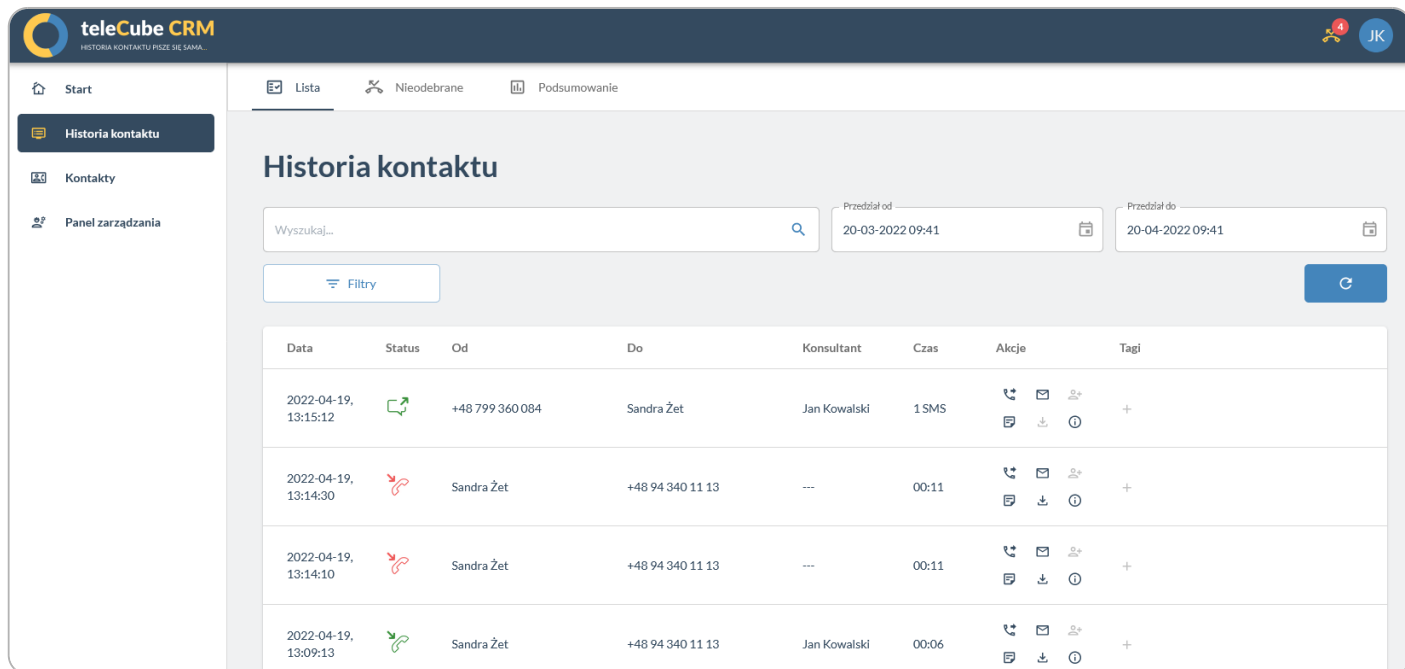


# Czym jest historia kontaktu

Historia kontaktu jest zbiorem zdarzeń billingowych- połączeń, SMS-ów, faksów, które zostały zarejestrowane na Twojej centrali telefonicznej.



Data	Status	Od	Do	Konsultant	Czas	Akcje	Tagi
2022-04-19, 13:15:12		+48 799 360 084	Sandra Żet	Jan Kowalski	1 SMS		+
2022-04-19, 13:14:30		Sandra Żet	+48 94 340 11 13	---	00:11		+
2022-04-19, 13:14:10		Sandra Żet	+48 94 340 11 13	---	00:11		+
2022-04-19, 13:09:13		Sandra Żet	+48 94 340 11 13	Jan Kowalski	00:06		+

Historię kontaktu odnaleźć możesz w kilku miejscach i posiada ona nieco różną charakterystykę w zależności od miejsca występowania.

## Główna historia kontaktu

Dostęp do niej uzyskasz klikając w menu po lewej stronie zakładkę **Historia kontaktu**. Jest to zbiór wszystkich zdarzeń, które zostały zarejestrowane na centrali telefonicznej. Jest to więc odpowiednie miejsce, aby sprawdzić historię połączeń czy SMS z danego dnia/ tygodnia/ miesiąca Twojej firmy czy podsumować pracę konsultantów.

## Historia kontaktu w profilu kontaktu (osoby)

Znajdziesz ją wchodząc w zakładkę **Kontakty > Osoby > otwórz profil osoby > Historia kontaktu**. W tej liście znajdziesz analogiczny do głównego spis zdarzeń billingowych (połączeń, SMS-ów, faksów) ale zawierający zdarzenia wyłącznie powiązane z tą daną osobą (czyli z numerami telefonu powiązanymi z tą osobą). Dzięki temu sprawdzisz, jak przebiegał kontakt z tą osobą.

## Historia kontaktu w profilu kontaktu (organizacji)

Znajdziesz ją wchodząc w zakładkę **Kontakty > Organizacje > otwórz profil organizacji > Historia kontaktu**. W tej liście znajdziesz analogiczny do głównego spis zdarzeń billingowych

(połączeń, SMS-ów, faksów) ale zawierający zdarzenia powiązane **z tą daną organizacją** (czyli z numerami telefonu bezpośrednio przypisanymi do organizacji) **oraz powiązanymi z nią osobami**. Dzięki temu sprawdzisz, jak przebiegał kontakt z daną organizacją. Co więcej, jeżeli zadzwonisz na numer osoby powiązanej z organizacją (a nie bezpośrednio na numer organizacji), to zdarzenie również będzie widoczne w historii kontaktu organizacji. Inaczej mówiąc- dzwoniąc na numer pracownika firmy dodanej w Twoim CRM (i z nią powiązanego), to połączenie będzie widoczne zarówno w historii kontaktu z tą osobą, jak i tej firmy.

CRM posiada system detekcji wcześniejszego kontaktu- oznacza to, że jeżeli dodasz do kontaktów osobę np. dopiero po trzecim połączeniu z nią, to po utworzeniu jej profilu w kontaktach poprzednie połączenia również zostaną zaimportowane do jej historii kontaktu. Analogicznie, jeżeli powiąsz osobę z organizacją, to do historii kontaktu organizacji zostaną zaimportowane również zdarzenia z historii kontaktu osoby.

Historia kontaktu jest bardzo przydatna również w codziennej pracy konsultantów jak i osób zarządzających obsługą telefoniczną. Szereg możliwości ułatwia pracę jak i sprawowanie kontroli nad prawidłowym poziomem obsługi. O możliwościach i przykładach ich zastosowania przeczytasz więcej tutaj.

## Case study- czyli o wiązaniu połączeń słów kilka

1. *Organizacja posiada numer bezpośredni N1 oraz osobę powiązaną o numerze N2:*

- Użytkownik CRM dzwonił na numer N1 (numer bezpośredni organizacji). To połączenie będzie widoczne w profilu organizacji, ale nie będzie widoczne w profilu osoby/ osób powiązanych (gdyż do osób powiązanych nie przypisujemy połączeń na numery bezpośrednie organizacji).
- Użytkownik CRM dzwonił na numer N2 (numer osoby powiązanej z organizacją, np. Prezesa). Połączenie będzie widoczne w profilu organizacji (bo jest to osoba z nią powiązana) jak i w profilu osoby (gdyż numer N2 jest z nią bezpośrednio powiązany).

2. *Rozmawiałem z kimś dwukrotnie, ale dopiero przy 3 rozmowie utworzyłem go jako nowy kontakt. Czy historia z poprzednich rozmów zostanie zaimportowana?*

Tak. W takim przypadku również i poprzednie rozmowy się nie zgubią.

3. *Dodałem sobie nowy kontakt, z którym miałem poprzednio kilka rozmów (dodałem go dopiero po trzeciej rozmowie). Czy w poprzednich połączeniach w bilingu (historii kontaktu) numer zostanie zastąpiony nazwą kontaktu?*

Tak, ale tylko te wpisy, które były z numerem z nikim nie powiązanym (czyli czysty numer, nie był powiązany z żadną inną osobą). Wtedy zamiast +48 111 222 333 wyświetli się nazwa nowego kontaktu.

4. *Usuwaam całkowicie osobę kontaktową z CRM (usuwaam jego profil). Był on powiązany z organizacją. Czy z historii kontaktu organizacji usuną się połączenia z tą usuwaną osobą?*

Nie. Historia kontaktu jest archiwalna. Jeżeli coś się zdarzyło, nie jest usuwane. Mimo usunięcia osoby, historia kontaktu z nią w organizacji zostaje.

5. *Mam osobę kontaktową, ale zmieniam jej numer. Czy historia rozmów z poprzednim numerem się usunie?*

Nie. Nic się nie usunie nawet pomimo usunięcia numeru.

6. *Zapisany kontakt dzwonił do mnie z numeru zastrzeżonego. Czy rozmowa będzie widoczna w jego profilu?*

Niestety nie. Nie znając numeru, nie możemy powiązać niczego z kontaktem.

7. *Jeden numer jest przypisany zarówno do osoby, jak i bezpośrednio do organizacji. Co wyświetli się w historii kontaktu i na jego wizytówce?*

Nadaliśmy pewnie priorytety wyświetlaniu w wizytówce. Jeżeli jeden numer jest powiązany zarówno z osobą jak i organizacją, zawsze pierwszeństwo ma osoba (wyszliśmy z założenia, że zawsze rozmawiasz z osobą, nie da się rozmawiać z firmą i osoba jest ważniejsza). Natomiast samo połączenie zostanie wyświetlone zarówno w profilu osoby jak i organizacji.

8. *Do firmy (organizacji) była przypisana osoba X z numerem N1. Odeszła ona z firmy, ale zatrudniono nową osobę Y na jej miejsce i dano jej ten sam numer N1. Jak zachowa się CRM?*

Po zmianie osoby przypisanej do numeru (w tym przypadku wystarczy edytować profil osoby, która ma ten numer przypisany, np. z Jana Kowalskiego na Adama Nowaka):

- w historii kontaktu wszystkie połączenia z numerem N1, z czasu gdy był on przypisany do osoby X, dalej zostaną opisane jako zdarzenia z osobą X. Jest to o tyle ważne, że nie możemy podmienić danych archiwalnych na nową osobę Y, gdyż byłoby to zakłamanie historii. Jeżeli rok temu załatwiałem coś z osobą X, to tak to zostanie zapisane na zawsze (np. ustalałem coś w danym połączeniu z Janem, nie mogę zatem teraz podmienić że to był jednak Adam). **Wizytówka w takim przypadku również będzie wskazywała archiwalne dane.**
- od momentu podmiany imienia i nazwiska na kontakt Y, wszystkie nowe zdarzenia będą już opisane jako kontakt Y.

Pozwala to zachować rzetelność danych.

9. *Mam zapisany kontakt (osoba X). Pracowała ona w firmie Y, odeszła (została odpięta od profilu firmy Y) i miała miesiąc przerwy, po czym zatrudniła się w firmie Z (i została powiązana z firmą Z). Jak zachowa się CRM?*

- wszystkie połączenia z osobą X, z czasów gdy była powiązana z firmą Y zostają w profilu firmy Y.
- po odpięciu osoby X od firmy Y wszystkie ewentualne przyszłe połączenia z osobą X zapiszą się tylko w profilu osoby X (bo nie jest powiązana z żadną organizacją).
- w momencie gdy osoba X zostanie powiązana z nową firmą, do profilu organizacji zostaną zaimportowane wszystkie połączenia z „okresu bezrobocia”, tzn. gdy dana osoba nie była powiązana z żadną organizacją. Połączenia z poprzedniej firmy nie będą importowane.

---

Revision #4

Created 20 April 2022 06:47:26 by tzukiewicz

Updated 20 April 2022 08:08:20 by tzukiewicz