Nieodebrane połączenia

Wszystkie nieodebrane połączenia przychodzące na Twoją infolinię można znaleźć w zakładce **Historia kontaktu** > **Nieodebrane**. Dzięki temu w prosty sposób będzie można odnaleźć te połączenia, które nie doszły do skutku i odpowiednio na nie zareagować, unikając ryzyka utraty klienta.

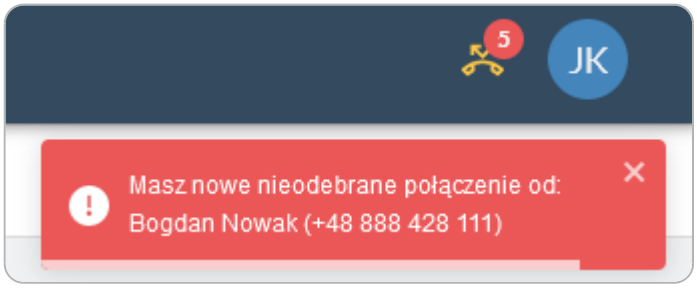
Sekcja ta, poza m.in. możliwością oddzwonienia, dodania notatki czy tagowania połączenia, została rozbudowania o szereg dodatkowych funkcji, takich jak:

- automatyczne usuwanie połączeń, na które podjęto próbę kontaktu,
- możliwość ręcznego usunięcia lub przywrócenia wcześniej usuniętego z historii połączenia,
- możliwość weryfikacji czy podjęto próbę odpowiedzi na zdarzenie oraz kiedy próba nastąpiła i jakim efektem się zakończyła,
- kto podejmował próbę odpowiedzi na zdarzenie,

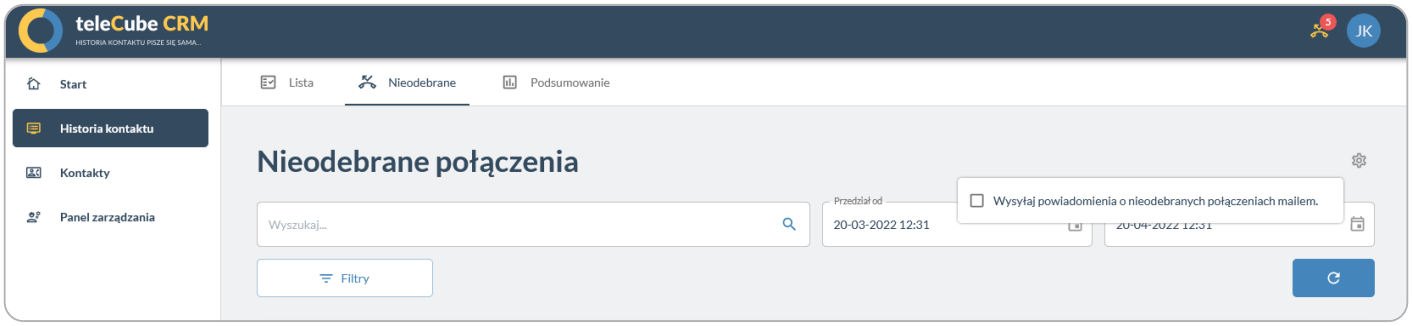
Zasada działania listy nieodebranych połączeń

Powiadomienia

Każde nowe nieodebrane połączenie trafia na listę nieodebranych, tworząc nowy wiersz. O takiej sytuacji informuje specjalne powiadomienie jak i liczba wpisów na liście u góry ekranu CRM.



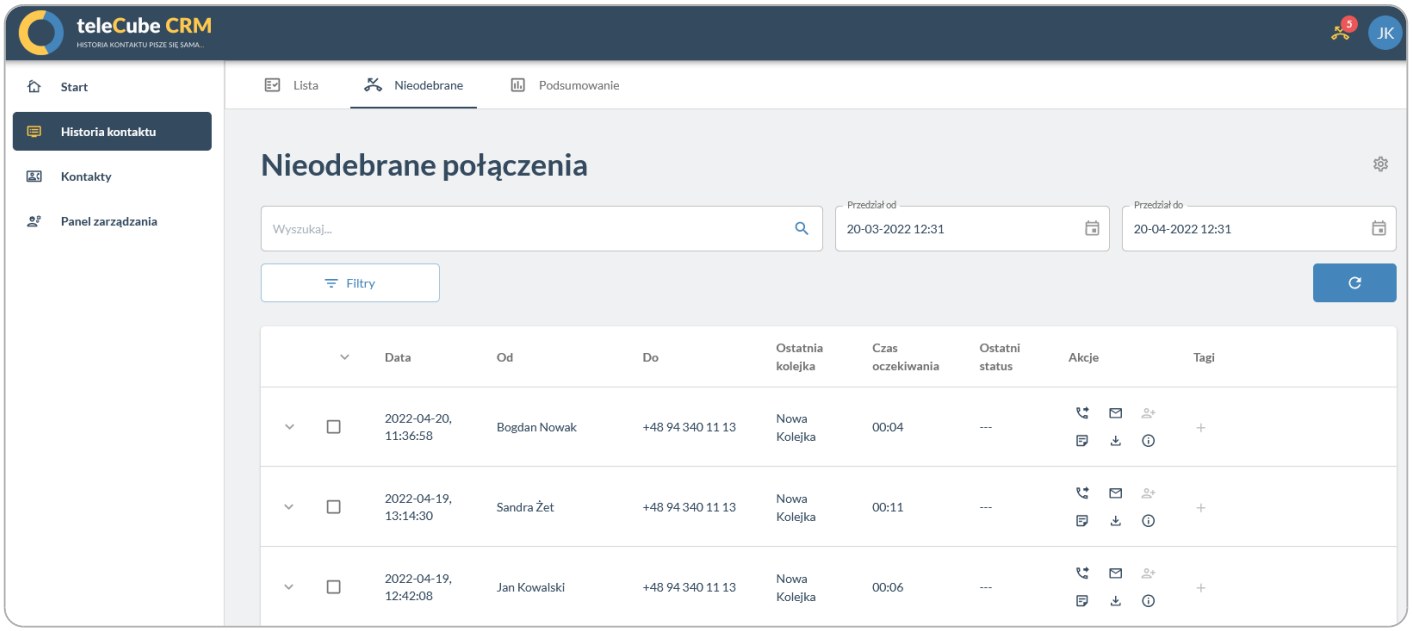
Dodatkowo, każdy użytkownik może włączyć indywidualne powiadomienie o nowym nieodebranym połączeniu via e-mail. Wystarczy na ekranie nieodebranych połączeń (Historia kontaktu > Nieodebrane) kliknąć w ikonę zębatki i zaznaczyć checkbox.



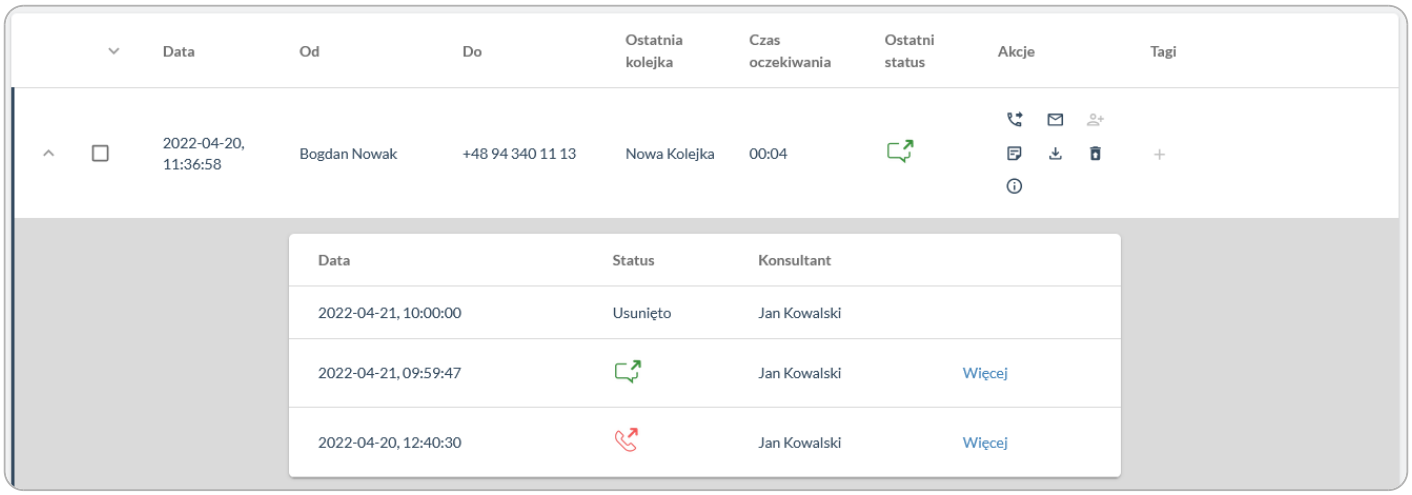
Funkcjonowanie listy

Jak wspomniano, na listę trafia każde nowe nieodebrane połączenie tworząc nowy wpis.

> W przypadku, gdy osoba dzwoniąca nie dodzwoni się kilkukrotnie pod rząd, na liście pojawi się tylko jeden wiersz z połączeniem, ale ze zaktualizowaną datą ostatniego nieodebranego połączenia.



Każdy z wierszy można dodatkowo rozwinąć, klikając w strzałkę na początku każdego z nich. W ten sposób zostanie wyświetlona mała tabela, zawierająca historię obsługi konkretnego połączenia, z informacjami jakie próby zostały podjęte. Ułatwia to kontrolę nad odpowiednią obsługą nieodebranych połączeń. W tabeli rejestrowane są również **manualne usunięcia wierszy**- dzięki czemu można uniknąć sytuacji, w **której nierzetelni konsultanci usuwają takie połączenia, zamiast na nie oddzwaniać**.



Aby próby kontaktu zwrotnego były widoczne w małej tabeli dla rozwiniętego wiersza danego połączenia (screen powyżej), użytkownik musi wykonać połączenie lub wysłać SMSkoniecznie z poziomu akcji (Zadzwoń / Wyślij SMS) w CRM. Wykonanie akcji z innego miejsca poza CRM (np. wpisując numer ręcznie w zewnętrznej aplikacji) nie spowoduje pojawienia się połączenia w tabeli.

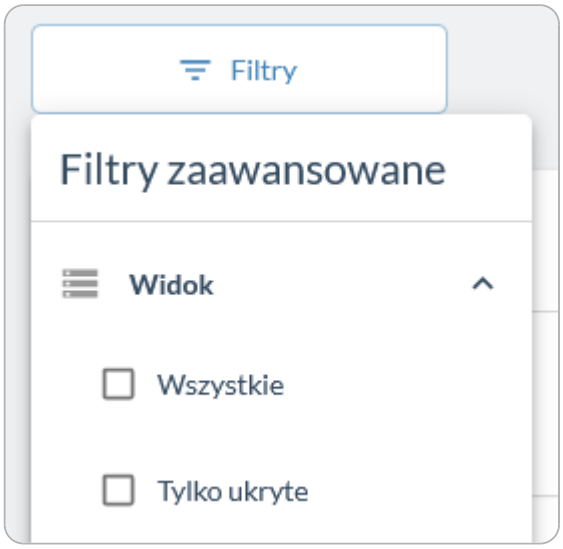
Usuwanie połączeń z listy

Połączenie z listy może być usunięte na kilka sposobów:

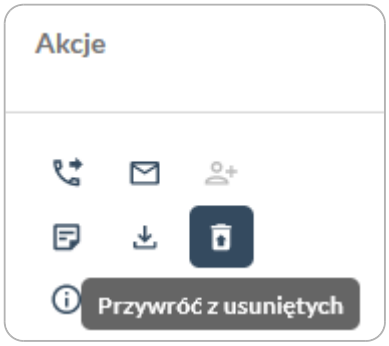
- ręcznie przez konsultanta, jeżeli posiada odpowiednie uprawnienia- w celach kontroli połączenie zostanie ukryte na liście, aby nie wprowadzało nieporządku, ale w każdej chwili będzie można je odnaleźć do czasu trwałego usunięcia. Przy zdarzeniu w małej tabeli będzie wskazane, który użytkownik dokonał usunięcia.
- automatycznie po zajściu zdarzenia- jeżeli nastąpi jedno z wydarzeń, np. pomyślne oddzwonienie, wysłanie SMSa, upłynie termin trwałego usunięcia system automatycznie ukryje (w przypadku oddzwonienia lub wysyłki SMS) albo trwale usunie wpis. Przy zdarzeniu w małej tabeli będzie wskazane, że zdarzenie wykonał automat.

Jeżeli zdarzy się, że osoba, której połączenie widnieje na liście nieodebranych zadzwoni ponownie i tym razem się dodzwoni, połączenie również automatycznie zniknie z listy, aby zachować porządek.

Aby podejrzeć usunięte/ ukryte zdarzenia, wystarczy w filtrach, w kategorii widok, wybrać interesującą nas opcję.

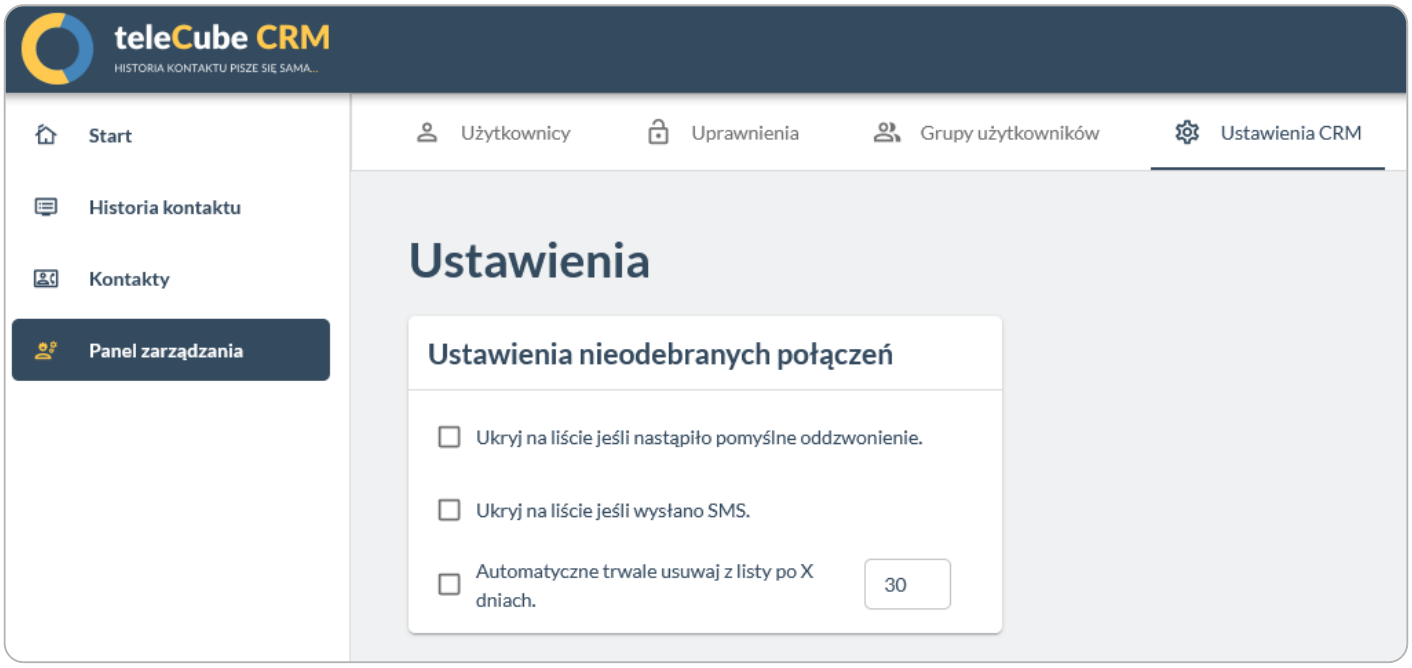


W każdej chwili możesz przywrócić ukryty rekord klikając ikonę przywróć (widoczna jest wyłącznie dla ukrytych zdarzeń).



Ustawienia nieodebranych połączeń

W celu dostosowania globalnych ustawień dotyczących nieodebranych połączeń należy przejść do zakładki Panel Zarządzania > Ustawienia CRM > Połączenia > Zobacz szczegóły i w sekcji Ustawienia nieodebranych połączeń dokonać niezbędnych ustawień.



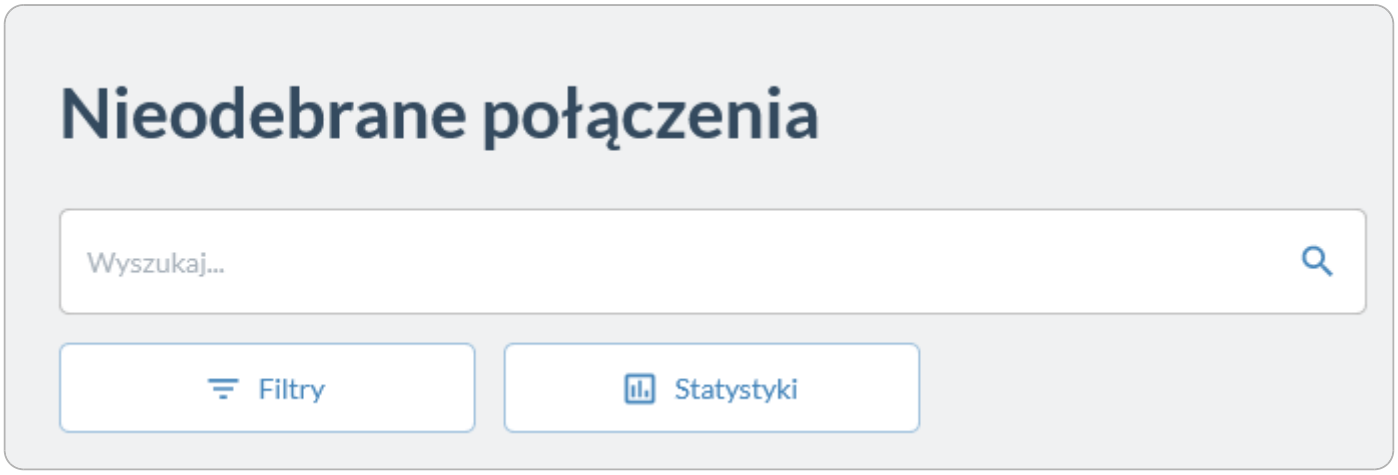
- **Ukryj na liście jeśli nastąpiło pomyślne oddzwonienie**- połączenie zostanie ukryte na liście w przypadku, gdy któryś z użytkowników oddzwonił i połączenie zostało odebrane przez drugą stronę. Pozwoli to zachować porządek na liście, aby widniały na niej tylko te połączenia, które wymagają jeszcze reakcji.
- **Ukryj na liście jeśli wysłano SMS**- podobnie jak wyżej, jednak akcja ukrycia wykona się automatycznie po wysłaniu SMS-a.
- **Automatyczne trwale usuwaj z listy po X dniach**- należy wskazać po ilu dniach połączenie ma zostać trwale usunięte z listy nieodebranych, bez możliwości jego przywrócenia.

Każde z połączeń na liście nieodebranych można dodatkowo ręcznie ukryć lub przywrócić jego widoczność, posiadając odpowiednie uprawnienia do momentu ich całkowitego,

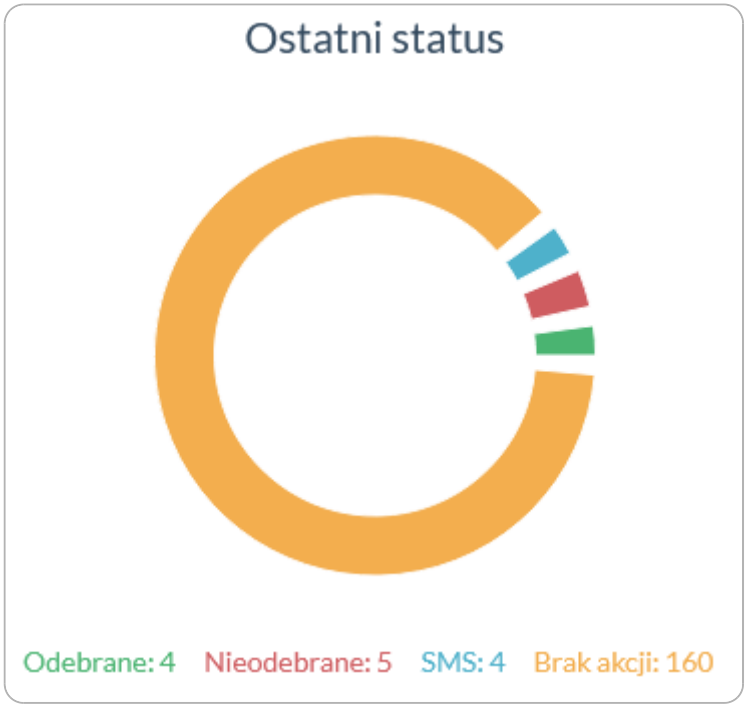
trwałego usunięcia.

Statystyki

Jako uzupełnienie pozwalające na sprawne zarządzanie nieodebranymi połączeniami dodaliśmy moduł statystyk. Po kliknięciu w przycisk **Statystyki**, otworzy się nowe okno, które wskaże dwie cenne informacje:

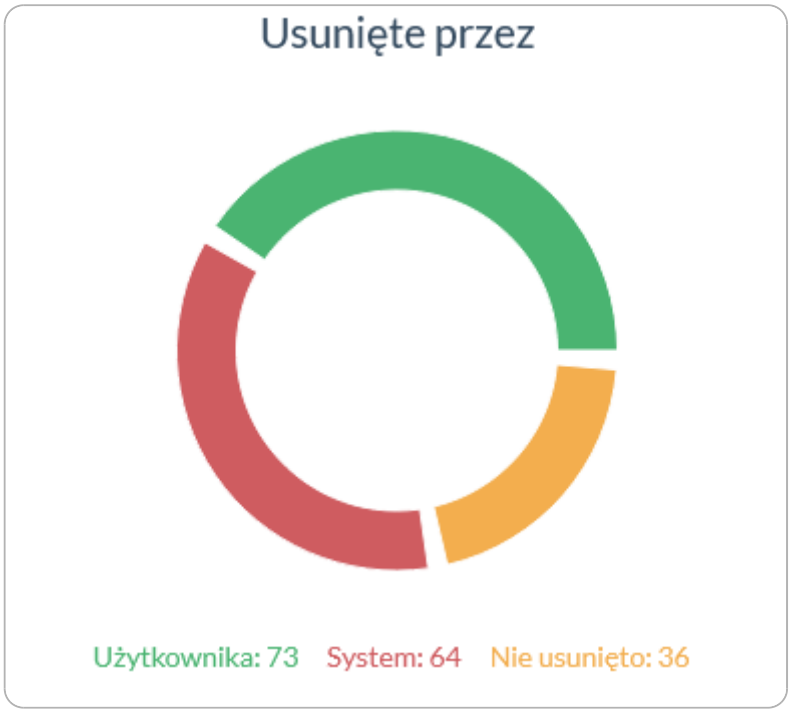


Wykres w lewej części okna (ostatni status) wskazuje ostatnią akcje, jaka została wykonana na połączeniach w danym przedziale czasu. Inaczej mówiąc, pokazuje pogrupowanie nieodebranych połączeń według ich ostatniego statusu- dzięki temu sprawdzimy, na ile z nich pomyślnie oddzwoniono, na ile wysłano SMS a w ilu nie podjęto nawet próby oddzwonienia. Uwaga- do wykresu są brane wszystkie nieodebrane połączenia z wybranego przedziału czasu- zarówno te widoczne jak i ukryte.



Wykres w prawej części ekranu (usunięte przez) pokazuje stosunek połączeń usuniętych przez automat (np. po przekroczeniu czasu przechowywania połączeń na liście lub pomyślnym

oddzwonieniu), usuniętych ręcznie przez użytkowników oraz znajdujących się obecnie na liście.



Aby wyświetlić listę połączeń, które odpowiadają wyświetlonym wykresom, w celu dalszej analizy konkretnych przypadków, wystarczy w tabeli z nieodebranymi połączeniami, **z menu filtrów zaawansowanych** wybrać:

- widok > wszystkie;
- ostatni status > wybieramy interesujący nas status/statusy.

Revision #9
Created 20 April 2022 09:58:54 by tzukiewicz
Updated 4 January 2023 10:19:49 by tzukiewicz