

GROTEM Applied
mobility

The Nestlé logo is displayed in a large, white, sans-serif font. It features the word "Nestlé" with a registered trademark symbol (®) to the upper right. The background of the entire image is a dark blue, out-of-focus photograph of a bird's nest containing three small, brown and blue birds. A faint, glowing blue line with circular nodes is visible in the background, passing through the nest area.

Инструкция
руководителя телеагента

Доступы

Для работы с клиентом и сервисом не требуется идентификация персонала, у клиента или сотрудника компании. Внедрение осуществляется по схеме (Технический маршрут) в режиме «Гостевой» (Гостевой).

ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

Для того, чтобы просмотреть список маршрутов, необходимо зайти на пункт меню «Маршруты».

ЗАДАЧИ

В разделе «Задачи» доступен просмотр всех задач, входящих в задачи клиента, с актуальными статусами. Задачи для потенциальных ТТ задаются в интерфейсе:

- Статус «Вознаграждение» – белый
- Статус «Переговоры» – красный

Также из этого раздела доступны создание новых задач.

Вспомогательные материалы. Список

Для менеджера и потенциальных клиентов, необходимо иметь доступ к базе знаний и справочным материалам.

В списке доступны:

- Выход по формату «Справочные материалы»
- Получить дополнительную информацию о материале
- Скачать материалы по документам
- Включить тему «Справочные материалы»

Аудит. Настройки чек-листа

Для менеджера раздел «Настройки» позволяет выбрать различные ТТ, раздел Аудит, меню «Матрица» и «Диагностика». При этом можно задавать различные параметры для клиентов и регионов «Клиент».

Потенциальные торговые точки

Данный раздел «Потенциальные торговые точки» позволяет просматривать список потенциальных клиентов «Потенциальные ТТ», и получать статистику по клиентам, созданным из этого раздела. ВКР или торговые точки создаются вручную из списка «ПТ».

Сотрудники

На странице «Сотрудники» можно просмотреть список сотрудников, а также получить информацию о сотрудниках, включая их фото и основные данные: Фамилия, Имя, Отчество.

Также доступны функции: Поиск, Телефон, Вести, Статус.

Чаты

Для менеджера раздел «Управление» позволяет с помощью клиента создавать чаты и видеть список чатов. Также доступны функции: «Вести» и «Чат».

Для работы с визитами и совершения заказов необходимо запросить у ключевого пользователя назначить помимо роли «Руководитель телесейлз (Telesales Manager)» вам роль «Телеоператор (Teleseller)».

The screenshot shows a dialog box titled "VivanovESR_test" with a close button (X) in the top right corner. The main heading is "Роль" (Role). Below it, there is a descriptive text: "Чтобы пользователь мог авторизоваться, назначьте ему роль и укажите рабочий контакт." (To allow the user to log in, assign a role and specify the work contact). A label "Роль *" (Role *) is followed by a dropdown menu. The dropdown is open, showing a list of roles: "Выберите" (Select), "Территориальный менеджер (DM)", "Региональный менеджер (DSM)", "Менеджер федерального округа (SM дистрибьютора)", "Телеоператор (Teleseller)", "Ключевой пользователь" (Key user), "Руководитель телесейлз (Telesales Manager)", and "DMS permission". The "Телеоператор (Teleseller)" option is highlighted with a red box. At the bottom right of the dialog, the text "ПромТоргОрг дддз" is partially visible.

Работа с разделами системы

Для роли «Телеоператор (Teleseller)» доступны такие разделы как:

- Телевизиты;
- Торговые точки

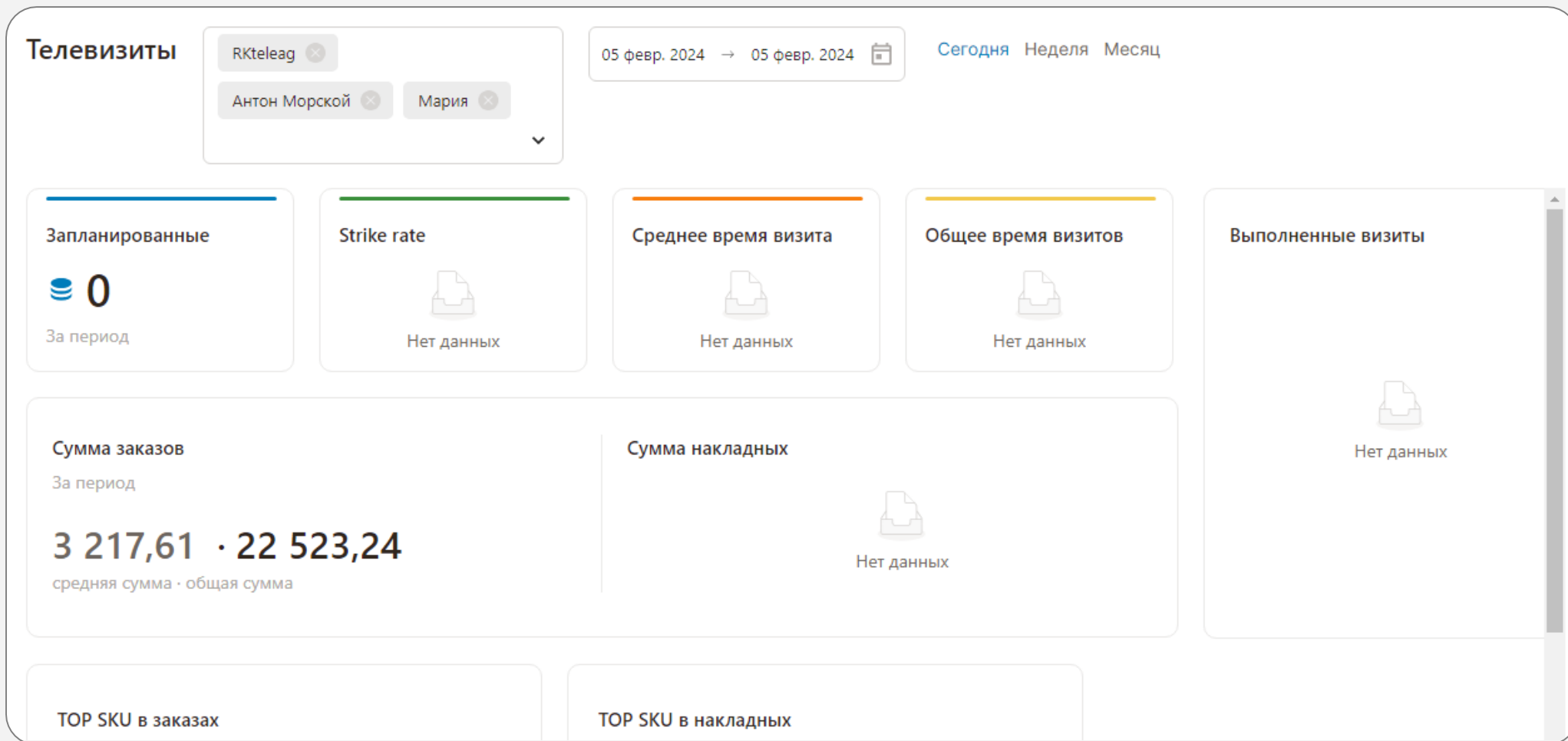
Подробнее о них описано в инструкции для телеагента.

Также в данной инструкции есть информация о том как работать с коммуникатором.



В качестве стартовой страницы на рабочем столе руководителя телеагента загружается раздел «Пuls»

На этом экране содержатся данные за выбранный период по активностям подчиненных телеагентов для отслеживания прогресса исполнения KPI и дневных показателей



ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

Для того, чтобы просмотреть список маршрутов, необходимо нажать на пункт меню «Маршруты»

Поиск Teleagent20_12 Территория 01 июля 2024 → 31 июля 2024

Наименование ТТ	Июль																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Всего запланировано визитов на день																			3				1		1
Нарцисс																									
УК Дельта-348 539963, Москва, ул. Садовая, д. 73, кв. ...																									
Ромашка																									
тестовая тт г Москва, Волгоградский пр-кт																									
ЖаннаДарк Жанна																									
ТестКонтактыSFA Контактная, 130224																									

Сохранить Отменить действие Копировать Вставить Удалить

v. 0.0.26

ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

Доступен поиск по:

- Идентификатору торговой точки;
- Названию торговой точки;
- Адресу торговой точки.

Выдача результатов поиска осуществляется после введения минимум трех символов.

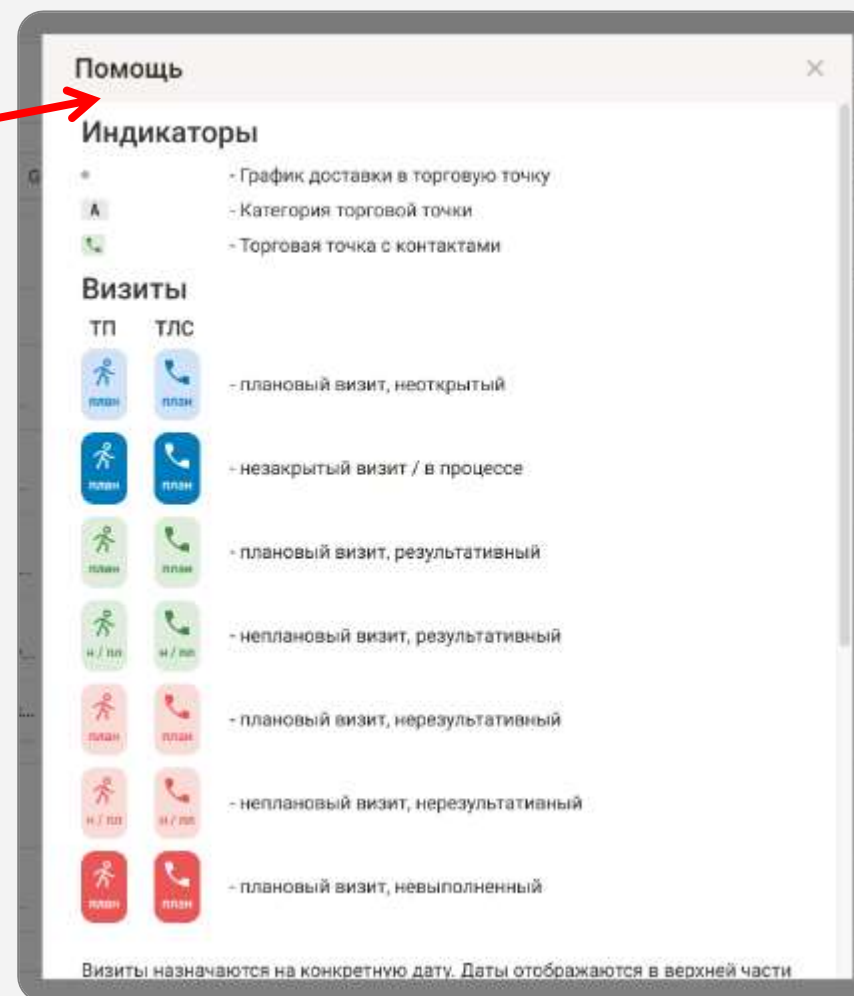
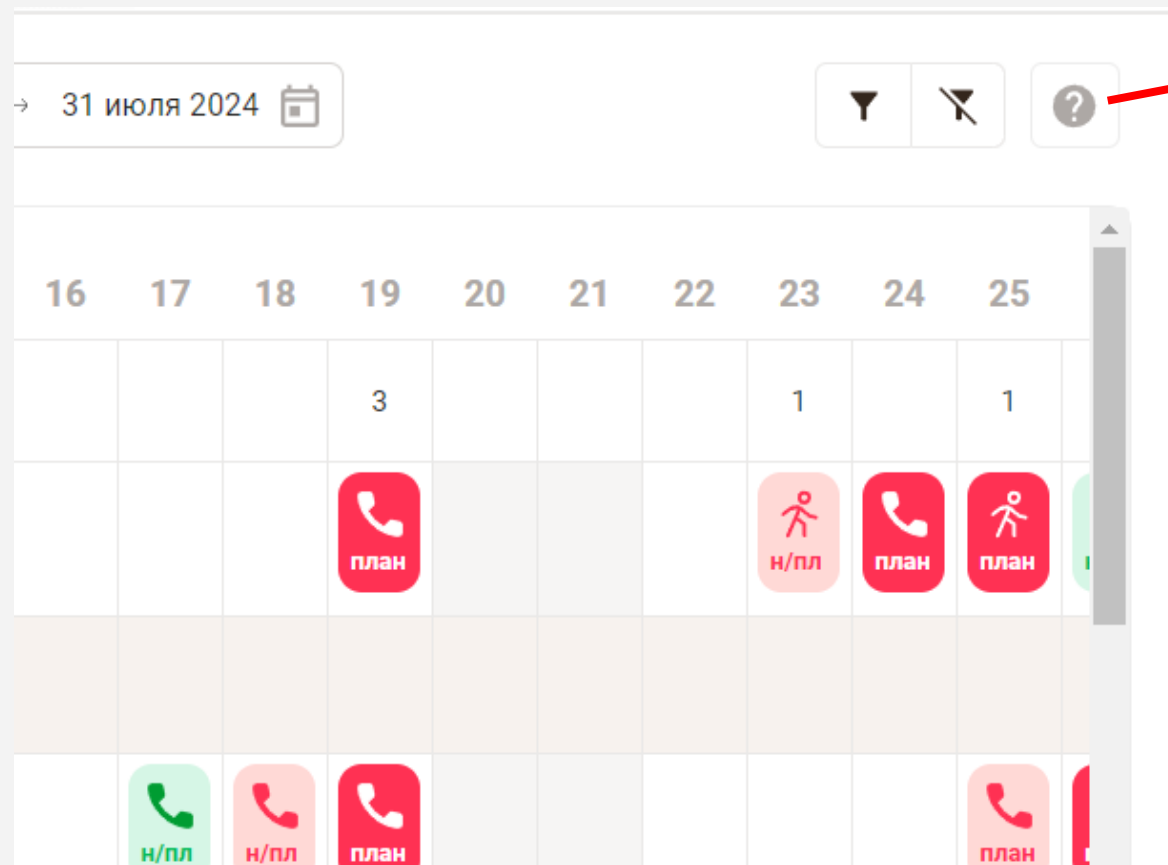
Поиск взаимозависим с работой фильтров. То есть, если к списку применены фильтры - поиск выполняется по отфильтрованным данным.

The screenshot shows a web application interface for route planning. At the top, there are search filters: a search bar with 'Поиск', a dropdown menu with 'Teleagent20_12', another dropdown menu with 'Территория', and a date range selector for '01 июля 2024 → 31 июля 2024'. Below the filters is a calendar view for the month of July. The calendar has columns for each day from 1 to 25. The rows represent different points of interest (POI): 'Нарцисс', 'УК Дельта-348' (with address '539963, Москва, ул. Садовая, д. 73, кв. ...'), and 'Ромашка'. Icons in the calendar cells indicate planned visits: a green phone icon for 'Нарцисс' on July 1st, a green person icon for 'Нарцисс' on July 8th, a blue person icon for 'Нарцисс' on July 12th, a red person icon for 'Нарцисс' on July 15th, a red phone icon for 'Нарцисс' on July 19th, a red person icon for 'Нарцисс' on July 23rd, a red phone icon for 'Нарцисс' on July 24th, a red person icon for 'Нарцисс' on July 25th, a red phone icon for 'Ромашка' on July 17th, a red phone icon for 'Ромашка' on July 18th, a red phone icon for 'Ромашка' on July 19th, and a red phone icon for 'Ромашка' on July 25th. A summary row at the top of the calendar shows the total number of visits planned for each day: 3 visits on July 19th, 1 visit on July 23rd, and 1 visit on July 25th.

Наименование ТТ	Июль																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Всего запланировано визитов на день																			3				1		1
Нарцисс	📞 н/пл							🚶 н/пл				🚶 н/пл							📞 план				🚶 н/пл	📞 план	🚶 план
УК Дельта-348 539963, Москва, ул. Садовая, д. 73, кв. ...																									
Ромашка	📞	🚶 план															📞 н/пл	📞 н/пл	📞 план						📞 план

ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

По клику на пиктограмму с вопросом "Помощь" отображается информация по условным обозначениям

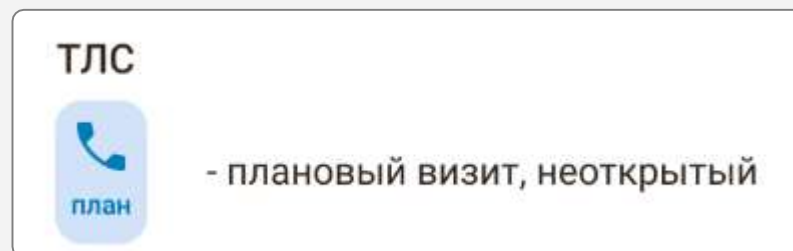


ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

Добавление телевизита доступно по двойному клику левой кнопкой мыши на:

- Пустую ячейку (пересечение строки с наименованием торговой точки и столбца с датой) в матрице звонков;
- Ячейку, в которой запланирован телевизит телеоператора.

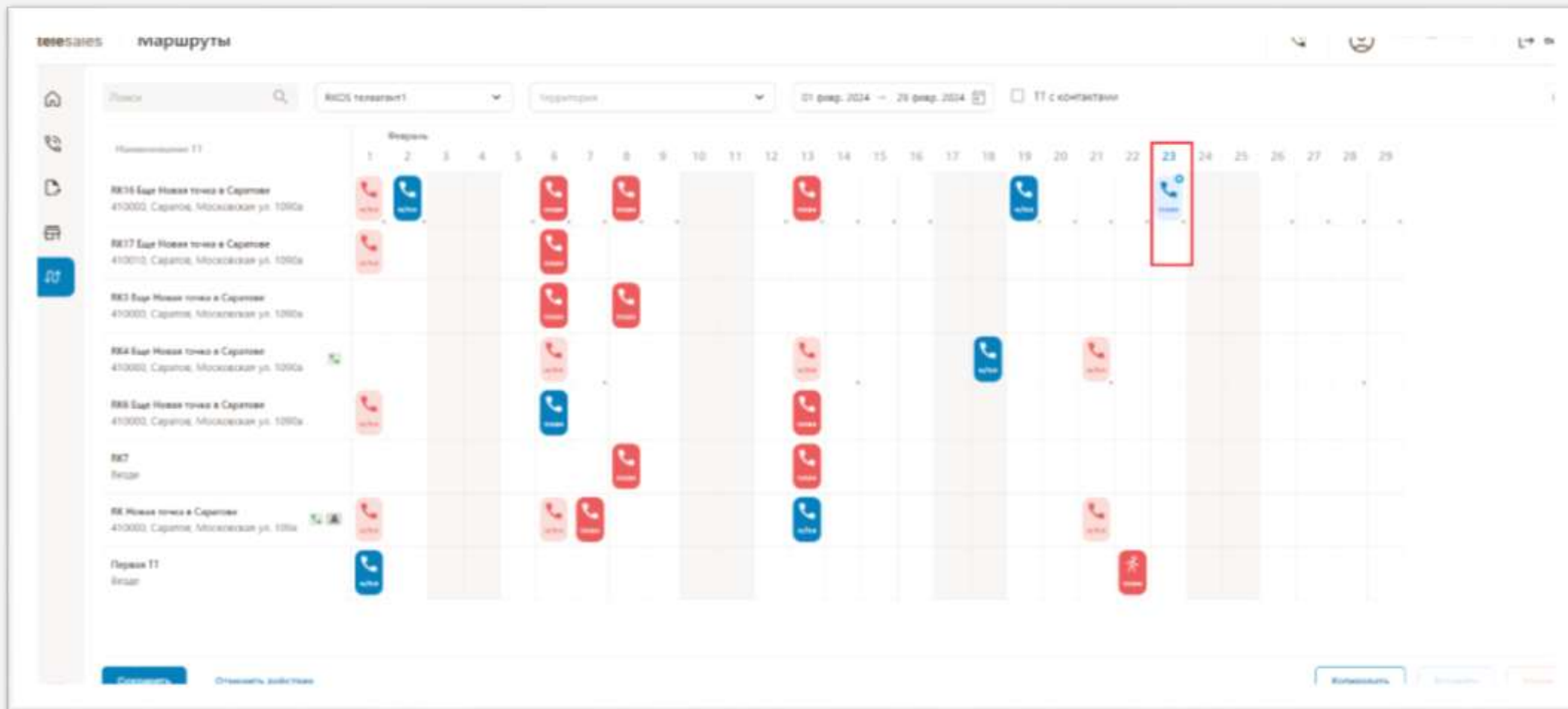
В ячейке отобразится запланированный телевизит:



Плановый телевизит автоматически назначается на того телеоператора, за которым закреплена территория, к которой относится выбранная торговая точка.

ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

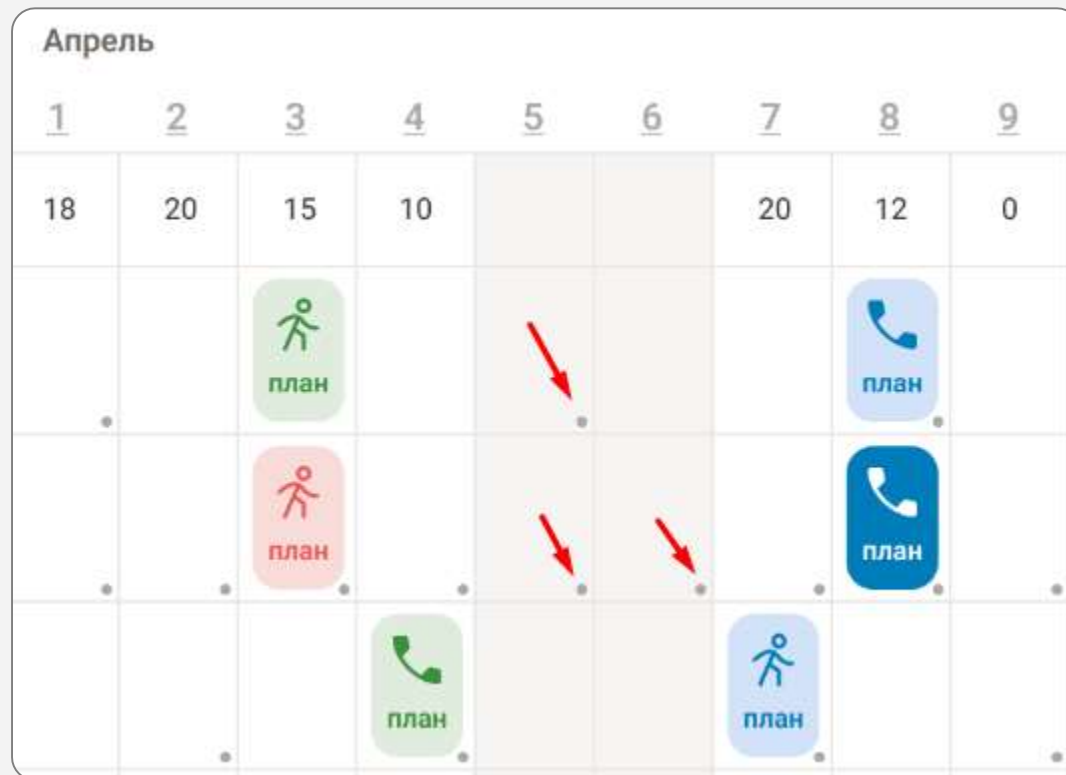
Доступно создание телевизитов на текущую дату. Визиты также можно создавать на нерабочие дни.



Недоступно создание телевизитов на прошедшие даты.

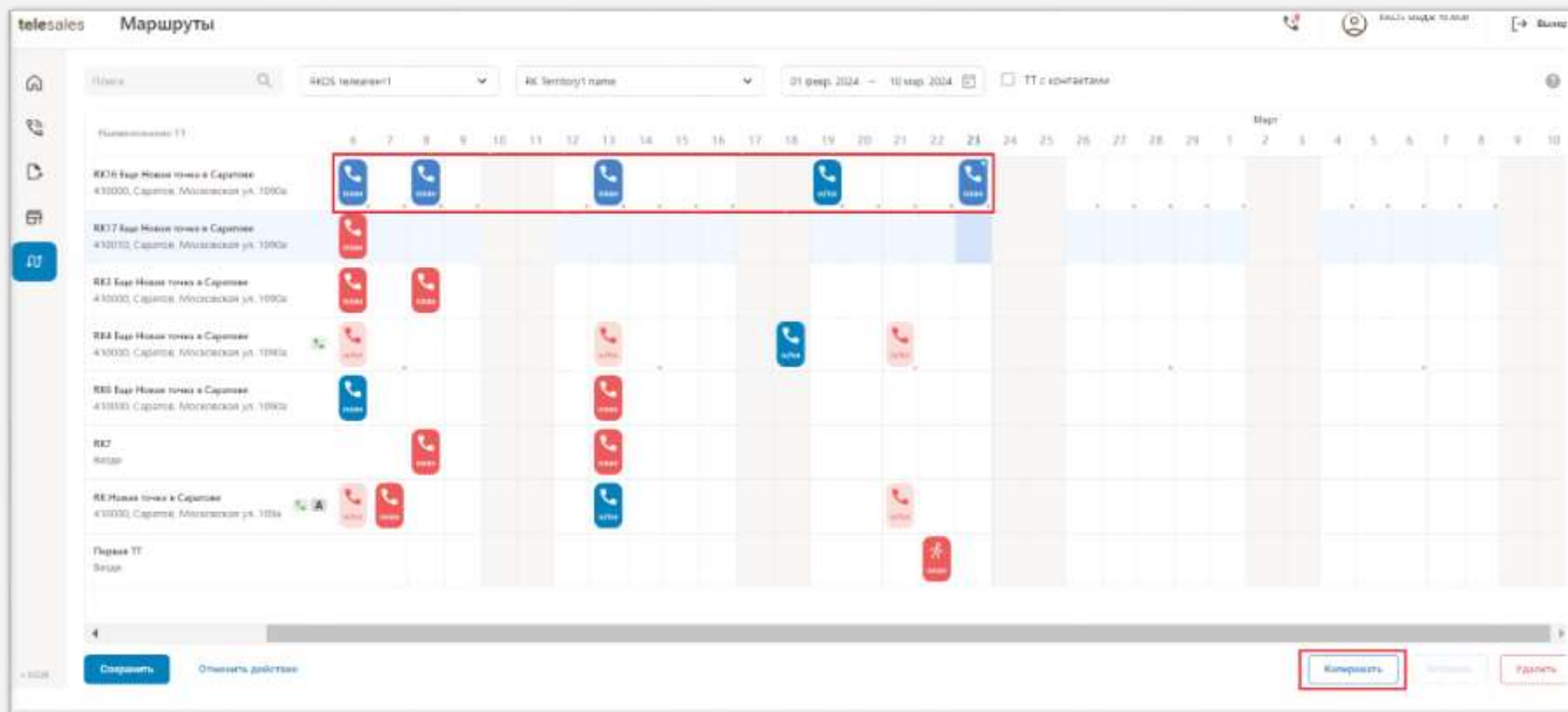
ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

Серыми точками на экране планирования маршрутов обозначены дни плановой доставки в торговую точку



ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

Чтобы воспользоваться функцией «Копировать», необходимо выбрать минимум один плановый телевизит. Копируются только плановые визиты.



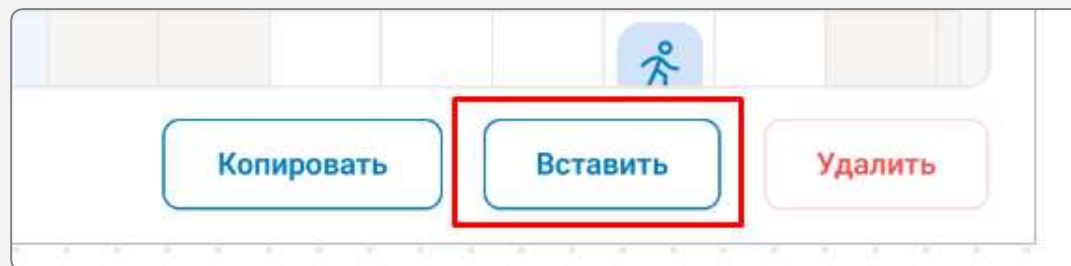
Чтобы выделить телевизит, необходимо один раз нажать на пиктограмму телевизита левой кнопкой мыши. Таким образом последовательно можно выделить несколько телевизитов.

Чтобы сбросить все выделенные телевизиты, необходимо кликнуть в пустую ячейку.

Чтобы сбросить один из выделенных визитов, необходимо кликнуть по пиктограмме визита.

ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

После того, как телевизиты выделены и скопированы, их можно «Вставить» в выбранную ячейку. При этом телевизиты вставляются в том же порядке, в каком были скопированы.



Доступна вставка:

- Телевизитов, созданных в любом периоде;
- Телевизитов из одной даты в другую в рамках одной торговой точки;
- В ячейку текущей даты;

Недоступна вставка:

- В ячейки дат прошлых периодов;
- Телевизитов из одной торговой точки в другую.

ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

По кнопке «Сохранить» осуществляется сохранение изменений, которые отображаются в матрице телевизитов.

При нажатии на «Отменить действия» несколько раз происходит последовательная отмена предыдущих действий, максимум до 10 последних действий или до последнего сохранения.

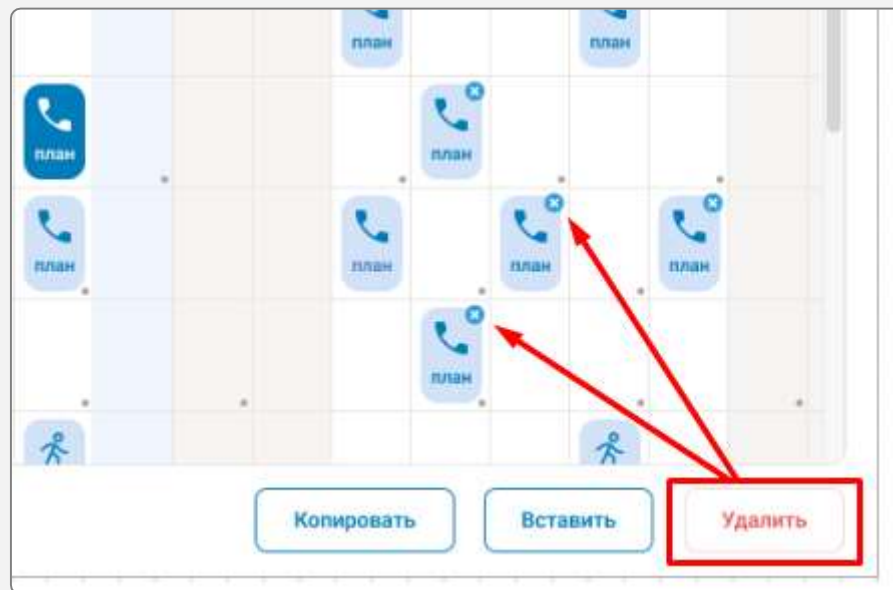


ПРОСМОТР И СОЗДАНИЕ МАРШРУТОВ

Для того, чтобы удалить телевизит, необходимо:

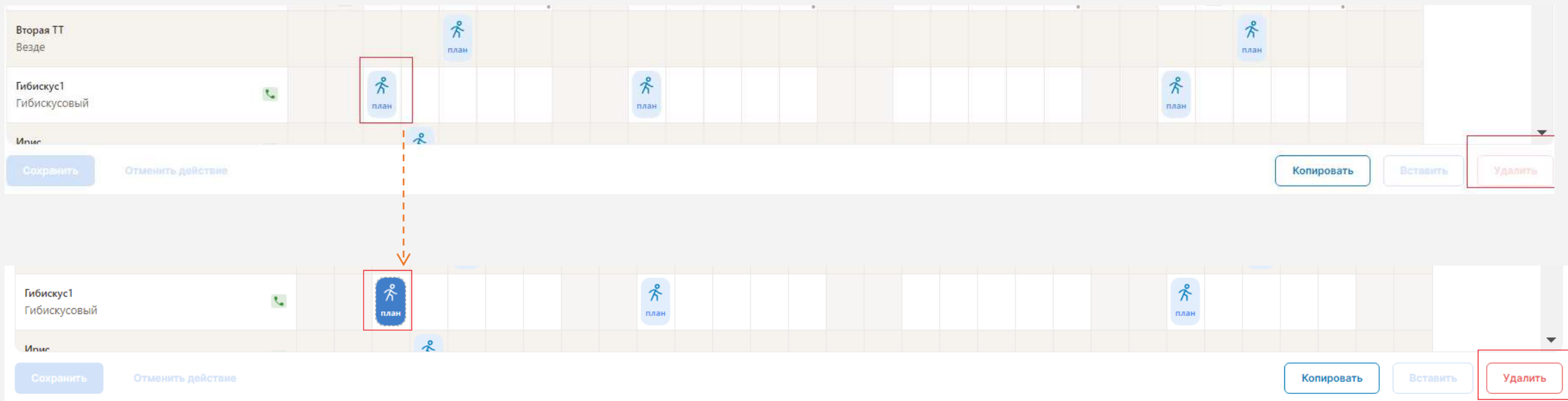
- Нажать на "x" на пиктограмме телевизита. Отображается только на пиктограммах запланированных телевизитов.
- Выделить телевизит, затем нажать на кнопку "Удалить". Функционал недоступен для телевизитов на текущий день и на прошедшие даты.

Доступно удаление нескольких выделенных телевизитов. При этом также недоступно удаление телевизитов на текущий день и на прошедшие даты.



ОТМЕНА ВИЗИТОВ ESR

Для того, чтобы отменить визиты ESR необходимо выделить визит и нажать на «Удалить»



Для того, чтобы отменить визиты ESR необходимо выделить визит и нажать на «Удалить»

ОТМЕНА ВИЗИТОВ ESR

Далее необходимо указать причину отмены визита и нажать на «Подтвердить» и далее обязательно нажать на кнопку «Сохранить». Визит переходит в статус «Отменен» и перестает отображаться в маршруте у ESR.

! Причина отмены

Пожалуйста, укажите причину отмены визита

Комментарий *

200

Отменить **Подтвердить**

! Причина отмены

Пожалуйста, укажите причину отмены визита

Комментарий *

172

Отменить **Подтвердить**

Операция "Удалить"

- Кнопка "Удалить" активна только в случае, если руководитель Telesales выделил один визит ESR;
- При массовом выделении визитов телеагентов и выделенном хотя бы одном визите ESR кнопка "Удалить" становится неактивна;
- При массовом выделении визитов телеагентов кнопка "Удалить" активна;
- При выделении прошедшего визита или визита в процессе кнопка "Удалить" неактивна

По кнопке "Удалить":

- Если выделен визит телеагента - визит удаляется;
- Если выделен визит ESR - визит отменяется;

То есть операция удалить действует по-разному для типов визитов:

- визит торгового представителя - ESR;
- визит телеагента

Операция "Отменить действие«:

- При наведении курсора вместо стрелки отображать пиктограмму "рука"
- Кнопка не активна, если пользователь сохранил изменения "по клику на кнопку "Сохранить"

ЗАДАЧИ

В разделе «Задачи» доступен просмотр всех задач подчиненных телеагентов с актуальным статусом. Задачи для потенциальных ТТ подсвечены в интерфейсе:

- Статус «Назначена» – зеленый
- Статус «Просрочено» - красный

telesales | Задачи

Поиск: NN-Алиды (Нижний Новгород) | 20 мар 2023 - 20 апр 2023

Название задачи	Территория	Торговая точка	Тип	Планировый исполнитель	Фактический исполнитель	Срок выполнения	Дата выполнения
Презентовать новинки ассортимента	GC_X5_Царицыно_Традиция_esg	ООО «Пятерочка» (Сергиевский 11)	Ассортимент	Телеагент OP_AL_HG_P002	-	5 авг 2023	-
Забрать документы	GC_Ашан_Вегас_Каширское2_mch	ООО «Торговый дом «Трейд Ин»	Потенциальная ТТ	Телеагент UV_AL_CT_T004	-	1 июл 2023	-
Выкладка продуктов не соответствует критериям	GC_X5_Царицыно_Традиция_esg	Ип Данилов С.Е. (Волгоградский 107к1)	ДМП	ESR UV_AL_CT_T004	-	28 июн 2023	-
Сделать фото прикассовой зоны	GC_Ашан_Вегас_Каширское2_mch	ООО «Магнит» (60-летия Октября)	Потенциальная ТТ	Телеагент CR_AL_IO_T002	-	16 июн 2023	-
Сделать фото оборудования	GC_X5_Царицыно_Традиция_esg	Щедренко ИП (Кир.р.масс.Михайловский С...	Промо	Телеагент OP_AL_HG_P002	Телеагент OP_AL_HG_P002	16 июн 2023	16 июн 2023
Презентовать новинки ассортимента	GC_Metro_Варшавское_esg	Ип Масленников А.Ю. (Черемушкинская 15к2)	Товарный запас	ESR UV_AL_CT_T004	Телеагент OP_AL_HG_P002	12 апр 2023	12 апр 2023
Забрать документы из точки	GC_Ашан_Омск_esg	ООО «Магнит» (Сергиевский 11)	Цена	Телеагент CR_AL_IO_T002	Телеагент CR_AL_IO_T002	10 апр 2023	12 апр 2023
Презентовать новинки ассортимента	GC_Metro_Варшавское_esg	ООО «Плюс» (Вологда)	Цена	ESR UV_AL_CT_T004	ESR UV_AL_CT_T004	10 апр 2023	-

Строк на странице: 10 | Назначено: 15 | Принято: 5 | Просрочено: 70 | Выполнено в срок: 20 | Выполнено с задержкой: 5 | Отклонено: 5

Создать задачу

Торговая точка *
Выберите

Территория *
Выберите

Задача *
Наименование

Описание
Ваше описание к задаче (1000)

Тип * | Срок выполнения *
Выберите | ДД.ММ.ГГГГ

Исполнитель *
[Поиск]

Создать

Также из этого раздела доступно создание новой задачи

По клику на строку списка задач открывается карточка выполненной задачи

Задача

Белое море

• Отклонена

Общая информация

Дата создания: 20.12.2023 г.
Территория: Территория ПромТоргОрг
Задача: Задача для белого моря
Описание: описание
Тип: POSM
Срок выполнения: 17.02.2024 г.
Дата выполнения: 20.12.2023 г.
Плановый исполнитель: Руководитель Telesales
Фактический исполнитель: Руководитель Telesales ManagerForTelesisit
Инициатор: Руководитель Telesales ManagerForTelesisit

Результат

Вспомогательные материалы. Список

Для перехода к вспомогательным материалам, необходимо нажать на пиктограмму раздела в основном меню.

В списке доступны:

- Фильтр по формату вспомогательных материалов;
- Поиск по наименованию вспомогательного материала;
- Сортировка материалов по дате загрузки;
- Фильтр по типу пользователя, который создал материал



Наименование	Описание	Формат	Дата загрузки	Создан
Вспомогательный материал	Для телеагентов	Файл	21.03.2024 03:39	Ключевой пользователь
Скрипт по работе с претензиями	Кейсы по работе с претензиями	Файл	27.03.2024 08:13	Руководитель Telesales

Вспомогательные материалы. Список

Вспомогательные материалы, которые ни разу не открывались после их загрузки, выделяются синей полосой:

telesales | Материалы

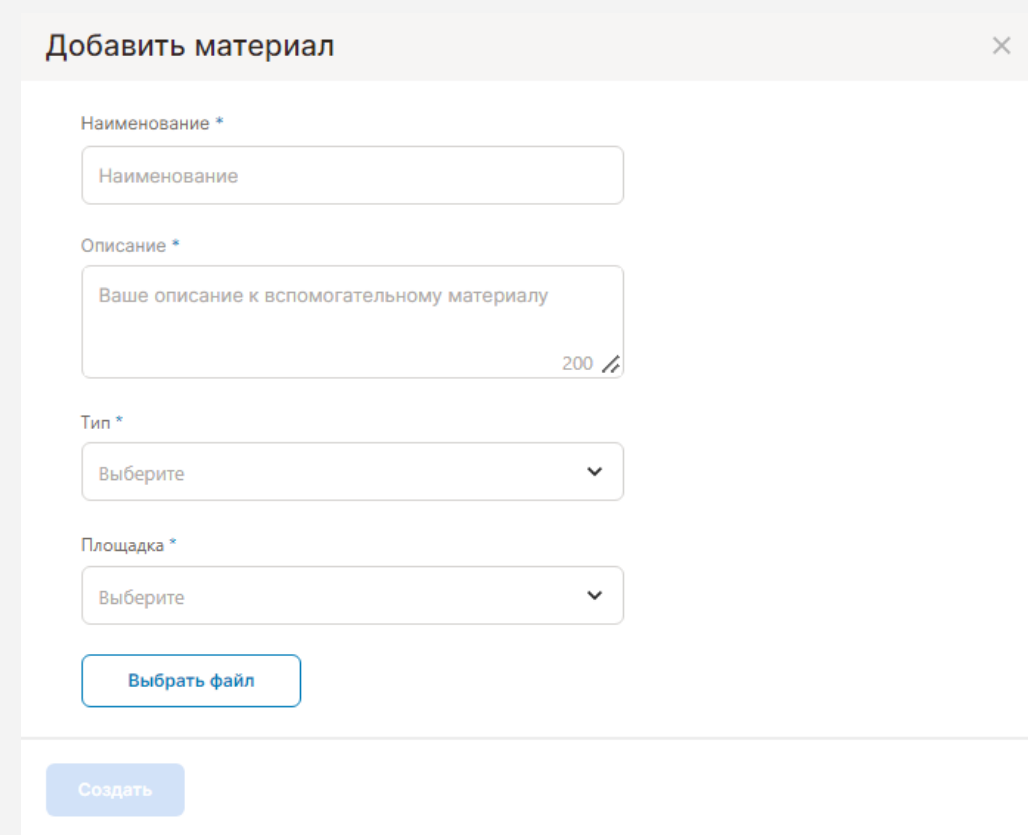
Поиск Добавить

Наименование	Описание	Формат	Дата загрузки	Создан
 Вспомогательный материал	Для телеагентов	Файл	21.03.2024 03:30	Ключевой пользователь
 Скрипт по работе с претензиями	Кейсы по работе с претензиями	Файл	27.03.2024 08:13	Руководитель Telesales

Вспомогательные материалы. Создание

Для создания вспомогательного материала необходимо нажать на «Добавить» и заполнить следующие обязательные поля:

- Наименование – наименование вспомогательного материала;
 - Описание – тезисно описать о чем этот материал, максимальное количество символов 200;
 - Тип – тип материала. Тип документа выбирается для удобства фильтрации. Доступен выбор следующих типов:
 - Медиа;
 - Ссылка;
 - Файл.
 - Площадка – выбор из списка доступных площадок
- После чего нажать на «Выбрать файл» и загрузить необходимый файл.



The screenshot shows a web form titled "Добавить материал" (Add material) with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- Наименование ***: A text input field with the placeholder "Наименование".
- Описание ***: A text area with the placeholder "Ваше описание к вспомогательному материалу" and a character count "200" with a refresh icon.
- Тип ***: A dropdown menu with the placeholder "Выберите".
- Площадка ***: A dropdown menu with the placeholder "Выберите".
- Выбрать файл**: A blue button with rounded corners.
- Создать**: A blue button with rounded corners at the bottom of the form.


Вспомогательные материалы. Создание

Для того чтобы выбрать другой файл необходимо нажать на «Обновить файл»

Добавить материал ×

Наименование *

Описание *


Тип *

 ▼

Площадка *

 × ▼

Обновить файл

 1.3 Работа с возражениями.pdf

Создать

Вспомогательные материалы. Создание

После заполнения полей формы «Добавить материал» становится активной кнопка «Создать».
При наличии ошибок отображается сообщение:

The image shows a web application interface. On the left, a modal window titled "Добавить материал" (Add Material) is open. It contains the following fields:

- Наименование *** (Name): "Скрипт по работе с претензиями" (Script for handling complaints)
- Описание *** (Description): "Кейсы по работе с претензиями" (Cases for handling complaints). A small icon with a red notification bubble is visible on the right side of the description field.
- Тип *** (Type): "Файл" (File)
- Площадка *** (Platform): "SP-Энерго" (SP-Energy)

Below the fields, there is a blue button "Обновить файл" (Update file) and a file upload area showing a file named "Презентация телеагенты 4.0.pptx". At the bottom of the modal is a blue button "Создать" (Create).

In the background, a table is partially visible with columns for "а загрузки", "Создал", and "Ключевой пользователь". A row shows the date "13.2024 03:39" and the user "Ключевой пользователь".

At the bottom right of the main interface, a red error message box is displayed:

Ошибка
Неправильный формат файла!

Вспомогательные материалы. Создание

При отсутствии ошибок отображается сообщение:

telesales | **Материалы** | [📞] | [👤] RKOS мидж телеаг | [→] Выход

Поиск [🔍] [Добавить]

Наименование	Описание	Формат	Дата загрузки	Создал
Вспомогательный материал	Для телеагентов	Файл	21.03.2024 03:39	Ключевой пользователь
Сериил по работе с претензиями	Кейсы по работе с претензиями	Файл	27.03.2024 08:13	Руководитель Telesales

Успешно
Материал успешно добавлен

Элементов на странице: 10 | 1 - 2 из 2 элементов

Вспомогательные материалы. Просмотр

Для того чтобы просмотреть материал необходимо по двойному клику перейти в карточку выбранного материала и далее нажать на пиктограмму материала. Файл либо загрузится сразу в папку по умолчанию на ПК, либо откроется в этом же окне.

Материал Скрипт по работе с претензиями

Наименование *

Скрипт по работе с претензиями

Описание *

Кейсы по работе с претензиями 171


Тип *

Файл

Площадка *

SP-Энерго

Обновить файл

 1

Сохранить

Вспомогательные материалы. Просмотр

Для возврата в карточку вспомогательного материала необходимо нажать на «Назад». Можно скачать материал.







The screenshot displays a web browser window with a PDF viewer. The address bar shows the URL: `s3.yandexcloud.net/grotem-nestle-dev/telesales/instructions/040fcf71-9f6f-491e-b432-175238303095/1.3%20Работа%20с%20возражениями.pdf`. The browser's back button is highlighted with a red box. The PDF viewer interface includes a dark header with a hamburger menu, the document title "1.3 Работа с возражениями.pdf", page navigation "1 / 8", zoom level "100%", and a download icon (highlighted with a red box) and a print icon. The main content area shows a red slide with the text "Skillbox", "Работа с возражениями", and "Алсу Хлуднева". A sidebar on the left shows a thumbnail of the current slide and a preview of the next slide titled "Цель урока".

Вспомогательные материалы. Удаление

Удалить можно все материалы, включая те, которые загрузил телеагент и ключевой пользователь.

telesales | Материалы

Поиск Добавить

Наименование	Описание	Формат	Дата загрузки	Создал	
 Вспомогательный материал	Для телеагентов	Файл	21.03.2024 03:39	Ключевой пользователь	
 Скрипт по работе с претензиями	Кейсы по работе с претензиями	Файл	27.03.2024 08:13	Руководитель Telesales	
 Продажи	Лучшая команда продаж	Файл	27.03.2024 08:32	Телеагент	

Вспомогательные материалы.

Редактирование

Редактировать можно все материалы, включая те, которые загрузил телеагент и ключевой пользователь. Кнопка «Сохранить» становится активной при наличии хотя бы одного изменения.

Материал Скрипт по работе с претензиями

Наименование *


Описание *

171

Тип *

Площадка *

Обновить файл

 1

Сохранить

Материал Скрипт по работе с претензиями

Наименование *


Описание *

170

Тип *

Площадка *

Обновить файл

 1

Сохранить

Вспомогательные материалы. Карточка телевизита

Просмотреть материалы также можно в карточке телевизита на вкладке «Материалы»

← **Ип Данилов С.Е. (Волгоградский 107к1)**
Общая ДЗ: 4 954,26 Р (лимит 11 800) Информация Заказы Инкассации Накладные Заявки Возвраты Промо-аннос **Материалы** История визитов

Начать визит
Оформить заказ

Контактные данные +

- Анна (Контакт для заказа) +7 (920) 060-64-75 ★
- Сергей (закупка) +7 (965) 912-71-61
- Галя (отдел продаж) +7 (920) 887-17-03

Поиск

Наименование	Описание	Тип	Дата загрузки
Скрипт	Готовые "сценарии" для разговора с клиентом, в которых прописаны...	Скрипт разговоров	10 мая 2022 17:47
Presentation	POSM	Презентации товаров	10 мая 2022 14:56
Table1	—	Таблица сравнения	19 мая 2022 13:37
Photo	Фото прилавка	FAQ	19 мая 2022 12:56
Document1	Скрипт	Скрипт разговоров	12 мая 2022 10:13
Document	Хрутка	Презентации товаров	12 мая 2022 13:34
Table3	Категории	Таблица сравнения	14 мая 2022 14:41
FAQ	Список часто задаваемых вопросов и ответов на них	FAQ	16 мая 2022 10:13
Presentation	Магги	Презентации товаров	17 мая 2022 20:02

Строк на странице: 10 1-6 из 6 элементов

Аудит. Настройки чек-листа

Для перехода в раздел с настройками нужно выбрать подсистему TLS, раздел Аудит, вкладку «Настройки чек-листа». Результаты по заполненным чек-листам отображаются для пользователя в разделе «Пульс»

Аудит

Звонки Чек-лист Настройки чек-листа

ПромТоргОрг

Результат	От (исключительно), %	По (исключительно), %
Обучение	0	60
Управляющая беседа	61	80
Обратная связь	81	100

Редактировать

Дмитрий Малыга Выход

Аудит телеагента производит руководитель телеагента для оценки качества работы телеагентов.

Для проведения аудита необходимо создать чек-лист на вкладке «Чек-лист», указать настройки для результатов аудита на вкладки «Настройки чек-листа» и затем провести аудит конкретного звонка на вкладке «Звонки».

Результат аудита рассчитывается автоматически на основании настроек и баллов, которые были выставлены ответам на вкладке «Чек-листы». Результат аудита рассчитывается в процентах по формуле:

Общее кол-во баллов по проведенному аудиту / Максимальное кол-во баллов по аудиту * 100

Каждому проценту соответствует значение на вкладке «Настройки чек-листа», которое можно изменять.

Процент и значение результата отображаются в разделе «Пульс» и в разделе «Звонки».

Аудит. Настройки чек-листа

В Настройках доступно указание результата аудита в зависимости от полученного процента

На вкладке доступно редактирование значений по кнопке «Редактировать».

Доступно:

- добавление нового результата,
- исправление процентов и названий результатов,
- удаление результатов

Результат	От (критический), %	По (критический), %
Обучение	0	60
Управляющая беседа	0	80
Обратная связь	0	95

Аудит. Чек-листы

На вкладке «Чек-листы» доступен просмотр и создание чек-листов. Созданные чек-листы затем будут доступны для заполнения в разделе «Звонки» для каждого звонка телеагента.

The screenshot shows the 'telesales' application interface. The main header includes the 'Аудит' (Audit) section with sub-tabs: 'Звонки' (Calls), 'Отчет по звонкам' (Call Report), 'Чек-лист' (Checklist), and 'Настройки чек-листа' (Checklist Settings). The user is logged in as 'NW_EN_NM_F001 Телеагент' (Teleagent). A search bar contains 'NN-Алиди (Нижний Новгород)'. A table lists the following checklists:

Наименование	Кол-во вопросов	Статус
Матрица навыков ТП	10	Активный
Матрица навыков Мерчендайзера	3	Неактивный

Аудит. Чек-листы. Создание чек-листов

По нажатию на кнопку «Добавить чек-лист» открывается форма для чек-листа. В форме необходимо добавить название чек-листа и вопросы к чек-листу для того, чтобы создать чек-лист.

Новый чек-лист

Чек - лист *

Наименование

Общая информация

+ Добавить вопрос

Список вопросов пуст

Вы можете добавить вопросы в чек-лист

Создать

Матрица навыков

Активный

Чек - лист *

Матрица навыков

Общая информация · 5 вопросов

Поиск

+ Добавить вопрос

1. Предлагает ли сотрудник новинки?

Хорошо · 10 баллов

Плохо · 1 балл

2. Предлагает ли сотрудник новинки?

Удалить чек-лист

Создать

Аудит. Чек-листы. Создание вопроса

По кнопке «Добавить вопрос» доступно указание названия вопроса, вариантов ответа и баллов для подсчета итогового результата по пройденному чек-листу.

Добавить вопрос ×

Вопрос *

⋮	<input type="text" value="Да"/>	<input type="text" value="10"/>
⋮	<input type="text" value="Нет"/>	<input type="text" value="Балл 1-10"/>

[+ Добавить вариант](#)

Аудит. Чек-листы. Редактирование чек-листов

Пока по чек-листу еще не было проведено ни одного аудита, доступно:

- Удаление чек-листа по кнопке «Удалить чек-лист»,
- Редактирование вопросов чек-листа,
- Редактирование порядка вопросов,
- Редактирование наименования чек-листов

Эти действия доступны только над теми чек-листами, которые были созданы пользователем.

После того как уже были ответы на чек-лист, невозможно отредактировать:

- вопрос;
- ответы на вопрос;
- добавить новые вопросы.

Аудит. Отчет по звонкам

На вкладке «Звонки» доступны просмотр отчета по звонкам подчиненных сотрудников и прохождение чек-листов, созданных на вкладке «Чек-листы».

В списке доступен фильтр по:

- дате звонка;
- телеагенту звонка;
- торговой точке;
- статусу звонка;
- типу звонка;
- контакту.

Доступна очистка фильтров по кнопке «Очистить фильтр».

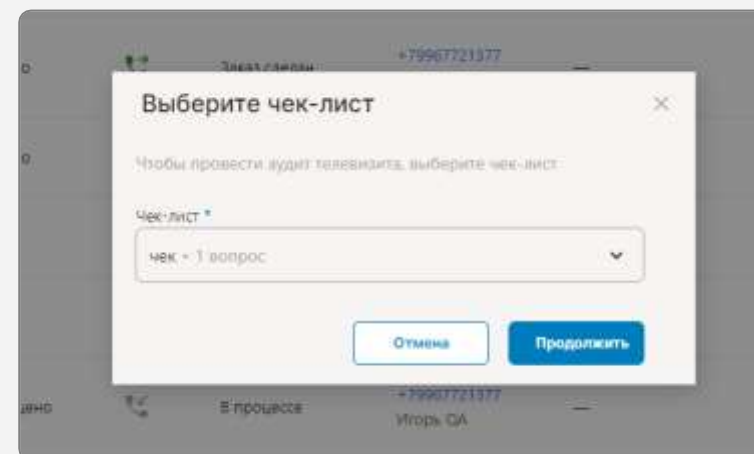
Дата	Телеагент звонка	Торговая точка	Статус звонка	Тип звонка	Статус визита	Контакт	Комментарий	Оценка	Запись звонка	День недели	Время звонка	Длительность	Аудит
10 апреля 2024	RKOS телеагент1	RK Новая точка в Сара...	Успешно		В процессе		commentcommentcom...	10	—	ср	07:55	01:00:00	50%
21 февраля 2024	RKOS телеагент1	RK Новая точка в Сара...	Успешно		В процессе		—	—	▶	ср	17:01	00:00:02	Провести аудит
21 февраля 2024	RKOS телеагент1	RK Новая точка в Сара...	Занято		В процессе		—	—	—	ср	13:36	00:00:00	—
06 февраля 2024	RKOS телеагент1	RK16 Еще Новая точка...	Пропущено		В процессе	+79967721377 Игорь QA	—	—	—	вт	11:22	00:00:02	—

Аудит. Прохождение чек-листов

В отчете по звонкам в колонке «Аудит» доступна кнопка «Провести аудит» для звонков в статусе «Успешный».

По нажатию на кнопку открывается выбор чек-листов.

По нажатию на кнопку «Продолжить» открывается форма для заполнения, аналогичная созданной на вкладке «Чек-лист».



Дата	Телеагент звонка	Таргетная точка	Статус звонка	Тип звонка	Статус ответа	Контакт	Комментарий	Оценка	Звонок звонка	День недели	Время звонка	Длительность	Аудит
02 ноября 2023	SP-Энерго												
02 апреля 2024	РКОС телеагент1	ЯК Новая точка в Сара...	Пропущено		Нет ответа	+79967721377 Игорь GA				вт	13:20	01:00:00	
06 февраля 2024	РКОС телеагент1	ЯК Новая точка в Сара...	Успешно		нет ответа	+79967721377 Игорь GA				вт	10:07	00:00:16	Провести аудит
13 ноября 2023	РКОС телеагент1	ЯК Новая точка в Сара...	Занято		В процессе					ли	13:58	00:00:01	

Аудит. Прохождение чек-листов

В форме доступен выбор одного ответа в каждом из вопросов и также доступно добавление комментария.

После нажатия на кнопку «Завершить аудит» происходит переход в отчет по звонкам.

Матрица навыков

Данные звонка

Дата визита	21.11.2023	Торговая точка	RK4 Еще Новая точка в Саратове
Время звонка	08:04	Телеагент	RKOS телеагент1
Запись звонка	—	Контакт	[object Object]
		Комментарий к визиту	—

Общая информация · 1 вопрос

рооб

ро8

ро9

Комментарий к визиту

Завершить аудит

Аудит. Прохождение чек-листов

Посмотреть заполненный чек-лист можно по кнопке в столбце «Аудит» с результатом проведенного аудита.

В пройденном чек-листе доступно указание комментария и просмотр результатов аудита.

Оценка	Запись звонка	День недели	Время звонка	Длительность	Аудит
10	—	ср	07:55	01:00:00	50%

Матрица навыков

Общая информация

Вопросы	Результаты
вопрос 1	1
вопрос 2	1
Тотальный результат: 50	

Комментарий к аудиту

Вы можете оставить комментарий о результатах аудиторской проверки

Комментарий

Необходимо провести обучение

222

Сохранить

Аудит. Пульс

В разделе «Пульс» доступен просмотр:

- Пройденных чек-листов
- Пропущенных звонков
- Среднего результата по аудиту в шапке

Телевизиты

РКДС телеагент1

РКДС телеагент2

12 апр. 2024 → 14 апр. 2024

Сегодня Неделя Месяц

Результат аудита — **54%**

Аудит

[Посмотреть все](#)

Телеагент звонка	Торговая точка	Наименование аудита	Дата аудита	Результат, %	Результат	Комментарий
NW_EN_NM_F001	ООО «Пятерочка» (Сергиевский 11)	Матрица навыков	10 мая 2022	30	Обучающая программа	Телеагент забыл сообщить об акциях и топ-продукции
NW_EN_NM_F001	ООО «Торговый дом «Трейд Ин»	Матрица навыков	19 мая 2022	80	Дать мотивирующую обратную связь	Предлагай топ-продукцию, сообщай об акциях
NW_EN_NM_F003	Ип Данилов С.Е. (Волгоградский 107к1)	Матрица навыков Мерчендайзера	19 мая 2022	100	Дать мотивирующую обратную связь	—
NW_EN_NM_F003	ООО «Магнит» (60-летия Октября)	Матрица навыков Мерчендайзера	12 мая 2022	40	Упр-я беседа	—
NW_EN_NM_F003	Щедренко ИП	Матрица навыков	12 мая 2022	50	Упр-я беседа	Забыла сообщить об акциях

Пропущенные звонки

[Посмотреть все](#)

Телеагент звонка	Торговая точка	Контакт	Перезвонили	Дата звонка
NW_EN_NM_F001	ООО «Пятерочка» (Сергиевский 11)	+7 (960) 422-62-14 Огурцов Денис	✓	19 мая 2022 14:56
NW_EN_NM_F001	ООО «Торговый дом «Трейд Ин»	+7 (965) 912-71-61 Петров Денис	✓	19 мая 2022 13:37
NW_EN_NM_F003	Ип Данилов С.Е. (Волгоградский 107к1)	+7 (966) 160-47-46 Абрамов Александр Ал...	✓	19 мая 2022 12:56
NW_EN_NM_F003	ООО «Магнит» (60-летия Октября)	+7 (960) 422-62-14 Анна (Контакт для за...	✓	18 мая 2022 10:13
NW_EN_NM_F003	Щедренко ИП (Кир.р.масс.)	+7 (965) 912-71-61	✓	17 мая 2022 13:34

Потенциальные торговые точки

Перейдя в "Торговые точки" руководитель телеагентов может перейти во вкладку "Потенциальные ТТ, в которых списком отображаются созданные клиентом через портал B2B или торговым представителем через приложение SFA заявки для сотрудничества.

telesales | **Торговые точки** | Торговые точки | Потенциальные ТТ (27) | [Выход]

Наименование | Адрес | Телефон

Идентификатор	Дата создания	Наименование ТТ	Адрес	Номер телефона	Площадка	Статус визита	Источник	Телеагент
sec013d2-54d2...	14.10.2024	ООО «Пятерочка» (Сергиевский 11)	195027, Санкт-Петербург, проспект Шаумяна, 2	+7 (960) 422-62-14	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	B2B	NW_EN_NM_F001
7e28d673-0003...	03.10.2024	ООО «Торговый дом «Трейд Ин»	175400, Новгородская область, Валдай, улица Ленина, 20	+7 (965) 912-71-61	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	B2B	NW_EN_NM_F002
9b7ca9d2-0ed5...	27.09.2024	Ип Данилов С.Е. (Волгоградский 107к1)	117447, Москва, Большая Черемушкинская улица, 15к2, под...	+7 (966) 160-47-46	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	B2B	NW_EN_NM_F003
bf035c5e-f064...	03.09.2024	ООО «Магнит» (60-летия Октября)	115054, Москва, Стремянный переулок, 36, подъезд 1	+7 (960) 422-62-14	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	SFA	NW_EN_NM_F004
4f2682d7-e9fd...	19.08.2024	Щедренко ИП (Кир. р.масс.Михайловский С...	175400, Новгородская область, Валдай, улица Гагарина, 3А	+7 (965) 912-71-61	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	B2B	NW_EN_NM_F005
a22e79cb-d130...	23.07.2024	Ип Масленников А.Ю. (Черемушкинская 15к2)	160000, Вологда, Зосимовская улица, 4	+7 (960) 422-62-14	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	SFA	NW_EN_NM_F006
57d0adef-212c...	24.06.2024	ООО «Магнит» (Сергиевский д.11 кор 5)	630102, Новосибирск, улица Восход, 11	+7 (966) 160-47-46	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	SFA	NW_EN_NM_F007
fd6dd956-efeb...	26.05.2024	ООО «Плюс» (Вологда)	614010, Пермь, улица Чкалова, 38А	+7 (965) 912-71-61	NN-Алиди (Ярославль)	● Дубль ТТ	SFA	NW_EN_NM_F008

101025, Санкт-Петербург

Строк на странице: 10 | 1-10 из 120 элементов

Потенциальные торговые точки

Заявки отображаются списком, в котором предусмотрен поиск по наименованию ТТ, адресу, телефону. Список состоит из полей, в которых содержится следующая информация:

- Идентификатор клиента,
- Дата создания,
- Наименование ТТ,
- Адрес,
- Номер телефона,
- Площадка,
- Статус визита (изначально отображается в статусе "Не выбран"),
- Источник (откуда поступила заявка SFA/B2B),
- Телеагент (доступен фильтр с множественным выбором).

Потенциальные торговые точки

По клику на строку потенциальной точки, открывается карточка точки. Совершить звонок и подтвердить контакты и данные по торговой точке можно после того как начнете визит по «Начать визит».

← **Ип Данилов С.Е. (Волгоградский 107к1)** Информация История визитов

Начать визит

Контактные данные +

Баранова Анастасия Алексеевна
+7 (920) 060-64-75

Статус визита: Не выбран Источник: B2B

Статус ТТ: Потенциальная Площадка: NN-Магнит (Владимир)

Идентификатор потенциальной ТТ: 157955e0c-9a80-48a9-bbbc-43c530eb5972 Торговый представитель: GC_Традиция_esr

Адрес: 117036, Москва, проспект 60-летия Октября, 10/1, подъезд 4 Телеагент: GC_Традиция_tls

Комментарий к визиту: —

Задачи Создать задачу

Название задачи	Тип	Плановый исполнитель	Срок выполнения	Инициатор	Статус задачи
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	Телеагент OP_AL_HG_P002	5 авг 2023	Телеагент PM_AL_VR_H004	● Назначена
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	Телеагент UV_AL_CT_T004	1 июл 2023	Телеагент UV_AL_NM_T003	● Назначена
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	ESR UV_AL_CT_T004	28 июн 2023	Администратор MV_AL_NM_T001	● Принята

Потенциальные торговые точки

- После начала визита его статус меняется на «В процессе». В рамках открытого визита можно:
- Совершить звонок и отредактировать контактные данные;
- Оставить комментарий к визиту;
- Выполнить задачу, которая поставлена на телеагента вместе с появлением потенциальной ТТ;
- Завершить визит выбрав соответствующий статус из списка.

00:04 / 05:00

Закончить визит

Контактные данные +

Баранова Анастасия Алексеевна
+7 (920) 060-64-75

Статус визита: В процессе

Статус ТТ: Потенциальная

Идентификатор потенциальной ТТ: 157955e0c-9a80-48a9-bbbc-43c530eb5972

Адрес: 117036, Москва, проспект 60-летия Октября, 10/1, подъезд 4

Источник: B2B

Площадка: NN-Магнит (Владимир)

Торговый представитель: GC_Традиция_esr

Телеагент: GC_Традиция_tls

Комментарий к визиту: -

Задачи Создать задачу

Название задачи	Тип	Плановый исполнитель	Срок выполнения	Инициатор	Статус задачи
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	Телеагент OP_AL_HG_P002	5 авг 2023	Телеагент PM_AL_VR_H004	Назначена
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	Телеагент UV_AL_CT_T004	1 июл 2023	Телеагент UV_AL_NM_T003	Назначена
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	ESR UV_AL_CT_T004	28 июн 2023	Администратор MV_AL_NM_T001	Принята

Потенциальные торговые точки

- Задачи можно «Принять» и «Отклонить» вне визита (подробнее о функционале задач на слайдах «Задачи»);
- Телеагент по результатам звонка и выполненного визита может создать задачу с типом "Потенциальная ТТ" на ESR, для того чтобы ESR совершил визит в торговую точку и завершил процесс регистрации.

00:04 / 05:00

Закончить визит

Контактные данные +

Баранова Анастасия Алексеевна
+7 (920) 060-64-75

Статус визита: В процессе

Статус ТТ: Потенциальная

Идентификатор потенциальной ТТ: 157955e0c-9a80-48a9-bbbc-43c530eb5972

Адрес: 117036, Москва, проспект 60-летия Октября, 10/1, подъезд 4

Источник: B2B

Площадка: NN-Магнит (Владимир)

Торговый представитель: GC_Традиция_esr

Телеагент: GC_Традиция_tls

Комментарий к визиту: —

Задачи Создать задачу

Название задачи	Тип	Плановый исполнитель	Срок выполнения	Инициатор	Статус задачи
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	Телеагент OP_AL_HG_P002	5 авг 2023	Телеагент PM_AL_VR_H004	Назначена
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	Телеагент UV_AL_CT_T004	1 июл 2023	Телеагент UV_AL_NM_T003	Назначена
Ип Данилов С.Е 79200606475	Потенциальная ТТ	ESR UV_AL_CT_T004	28 июн 2023	Администратор MV_AL_NM_T001	Принята

Потенциальные торговые точки

Потенциальные торговые точки автоматически удаляются из списка в следующих ситуациях:

- С даты последнего визита или телевизита в торговую точку прошло более 30 календарных дней;
- При завершении телевизита был выбран один из следующих статусов:
 - Точка закрыта,
 - Неверный номер,
 - Неверный адрес,
 - Дубль точки.
- Если при завершении визита без заказа торговым представителем, выбран один из следующих статусов:
 - Неверный адрес,
 - Дубль точки,
 - Точка закрыта.

Сотрудники

На странице «Управление сотрудниками» пользователь может видеть информацию о сотрудниках площадки. Выбор площадки доступен через фильтр Площадка.

Также доступны фильтры: Клиент, Телефон, Почта, Статус

Клиент	Представитель компании	Номер телефона	Рабочая почта	Код регистрации	Статус сотрудника	Заблокировать
Иван Иван Иванович	4CVPpJW9ZuXC	+7 (900) 333-44-55	TxsvaqgZ4r@example.com	1794Y5630I Готов к использованию	● Неактивный	
ИП Летний Сад	4pJ8v5MTAg4C (test)	+7 (900) 777-01-01	M3Cque1Dvl@example.com	60926H739Y Зарегистрирован	● Неактивный	
ИП Цветочный	55WxjUqXbcmk	—	UcpxJZo801@example.com	UQ01114400 Зарегистрирован	● Неактивный	
ИП Летний Сад	6uv9Epb96F4n	—	IXWli2PTcp@example.com	60926H739Y Зарегистрирован	● Неактивный	
ИП Цветочный	9wZMrFsFZwrđ	+7 (920) 222-02-55	YlmoRRujKl@example.com	UQ00514400 Зарегистрирован	● Неактивный	

Блокировка и разблокировка сотрудников точек

В разделе «Управление сотрудниками» появилась возможность заблокировать сотрудника клиента B2B портала.

Сотрудник клиента B2B портала - контакт торговой точки, используемый для заказов через B2B портал.

Каждый клиент может иметь только одного активного сотрудника для совершения заказов.

В таблице доступен поиск по имени представителя компании, а также фильтр по площадке.

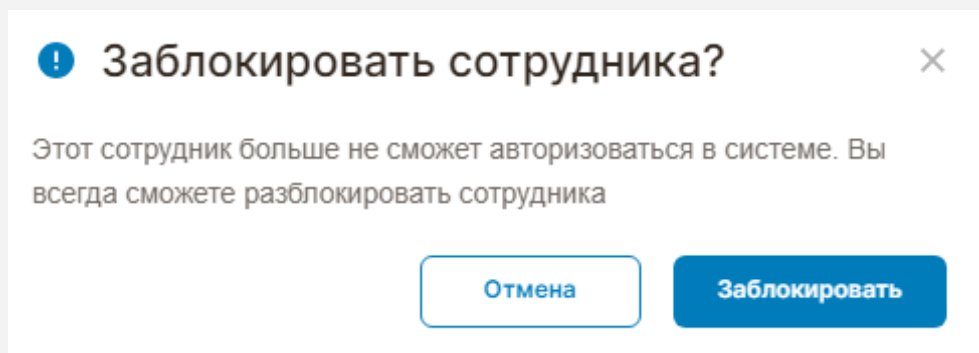
Смена статуса клиента происходит по нажатию на кнопку "Разблокировать/Заблокировать" в последней колонке списка.

Клиент	Представитель компании	Номер телефона	Рабочая почта	Код регистрации	Статус сотрудника	Заблокировать
Иван Иван Иванович	4CVPpJW9ZuXC	+7 (900) 333-44-55	TxsvaqgZ4r@example.com	1794Y5630I Готов к использованию	● Неактивный	
ИП Летний Сад	4pJ8v5MTAg4C (test)	+7 (900) 777-01-01	M3Cque1Dvl@example.com	60926H739Y Зарегистрирован	● Неактивный	
ИП Цветочный	55WxjUqXbcmk	—	UcpxJZo801@example.com	UQ01114400 Зарегистрирован	● Неактивный	
ИП Летний Сад	6uv9Epb96F4n	—	IXWli2PTcp@example.com	60926H739Y Зарегистрирован	● Неактивный	
ИП Цветочный	9wZMrFsFZwrđ	+7 (920) 222-02-55	YImoRRujKI@example.com	UQ00514400 Зарегистрирован	● Неактивный	

Блокировка и разблокировка сотрудников точек

После нажатия на «Заблокировать» отображается подтверждающее сообщение. По нажатию на финальное «Заблокировать» сотрудник блокируется. При этом:

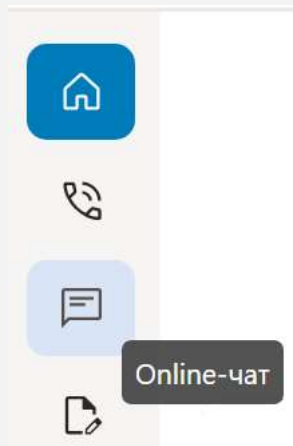
- Статус сотрудника меняется на «Неактивный»;
- Ключ доступа Клиента из статуса «Зарегистрирован» переходит в статус «Готов к использованию».



По нажатию на "Разблокировать" система проверяет, что у клиента нет активных сотрудников, и производит разблокировку.

В случае, если у клиента найдены активные сотрудники, система покажет предупреждение об их наличии, и не даст разблокировать сотрудника.

Для коммуникации руководителя телеагента с сотрудниками клиента необходимо перейти в раздел «Online-чат». Далее необходимо нажать «Перейти в чат».



Online-чат



Екатерина

→ Выход



Этот раздел находится в разработке, вы можете открыть чат в новой вкладке

Перейти в чат

В форме авторизации в chatwoot необходимо нажать на «Forgot your password» и далее внести свой рабочий логин на который придет письмо для сброса пароля.



Login to Chatwoot

Email

example@companyname.com

Password

Password

[Forgot your password?](#)

Login

Reset password

Enter the email address you use to log in to Chatwoot to get the password reset instructions.

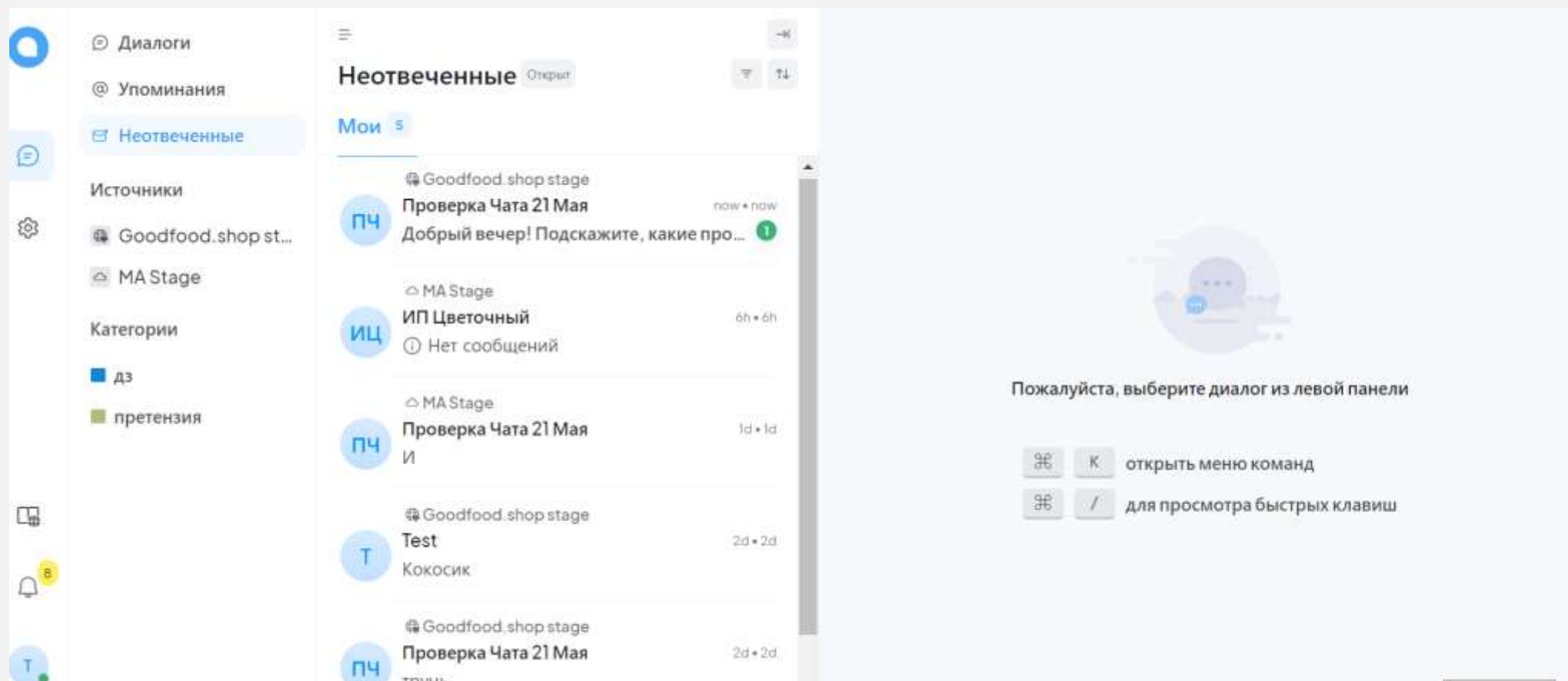
Please enter your email.

Submit

If you want to go back to the login page, [click here](#).

После успешной авторизации отобразится форма со всеми диалогами.

- Каждый диалог включает в себя наименование представителя компании, время диалога, краткое последнее сообщение;
- Текст непрочитанных сообщений выделяется черным;
- Напротив диалога отображается количество непрочитанных сообщений;



Для перехода к диалогу необходимо один раз нажать правой кнопкой мыши

The screenshot displays a chat application interface. On the left is a sidebar with navigation options: Диалоги, Упоминания, Неотвеченные, Источники, and Категории. The main area shows a list of chats under the heading 'Неотвеченные'. The selected chat is 'Проверка Чата 21 Мая' from 'Goodfood.shop stage', which is marked as 'Открыт'. The chat content shows a message: 'Добрый вечер! Подскажите, какие программы лояльности на данный момент у вас действуют?' with a timestamp of 'May 23, 10:46 PM'. The interface includes a 'Завершить' button, a '1 Непрочитанное сообщение' notification, and a rich text editor for replying.

Диалоги

Упоминания

Неотвеченные

Источники

Goodfood.shop st...

MA Stage

Категории

дз

претензия

Неотвеченные Открыт

Мои 5

Goodfood.shop stage

Проверка Чата 21 Мая now • now

Добрый вечер! Подскажите, какие про... 1

MA Stage

ИП Цветочный 6h • 6h

Нет сообщений

MA Stage

Проверка Чата 21 Мая 1d • 1d

И

Goodfood.shop stage

Test 2d • 2d

Кокосик

Goodfood.shop stage

Проверка Чата 21 Мая 2d • 2d

трунь

ПЧ Проверка чата 21 мая

Goodfood.shop stage [Открыть подробности](#)

Завершить

1 Непрочитанное сообщение

Добрый вечер! Подскажите, какие программы лояльности на данный момент у вас действуют?

May 23, 10:46 PM

Ответить Личная заметка

В I ↩ ↶ ↷ ⋮ ⋮ ⌘

Shift + enter чтобы начать новую строку. Начните с '/', чтобы выбрать шаблонный ответ.

Отправить (⌘ + ↵)

Для ответа на сообщение пользователя портала необходимо ввести ответ и нажать на «Отправить»

The screenshot displays a chat management interface. On the left is a sidebar with navigation options: Диалоги, Упоминания, Неотвеченные (highlighted), Источники, Goodfood.shop st..., MA Stage, Категории, дз, and претензия. The main area is titled 'Неотвеченные' (Unanswered) and shows a list of messages. The selected message is from 'Goodfood.shop stage' with the subject 'Проверка Чата 21 Мая' and the text 'Добрый вечер! Подскажите, какие прог...'. The right panel shows a detailed view of this chat, including the sender's name 'Goodfood.shop stage', a 'Завершить' (Complete) button, the message text 'Добрый вечер! Подскажите, какие программы лояльности на данный момент у вас действуют?' (dated May 23, 10:46 PM), and a response input field with the text 'Добрый вечер! На данный момент у нас действует программа начисления баллов за первый заказ.' and an 'Отправить' (Send) button.

Чаты

В чате доступно:

- Добавление файлов;
- Добавление эмоций

The screenshot displays a chat application interface. On the left is a sidebar with navigation options: Диалоги, Упоминания, Неотвеченные (highlighted), Источники (Goodfood.shop st..., MA Stage), Категории (ДЗ, претензия), and a notification bell with '8'. The main area shows a list of unread chats under the heading 'Неотвеченные' (4 items). The chats include: 'ИП Цветочный' (6h • 6h, no messages), 'Проверка Чата 21 Мая И' (1d • 1d), 'Test Кокосик' (2d • 2d), and 'Проверка Чата 21 Мая трунь' (2d • 2d). A 'Завершить' button is visible in the top right of the chat list. The right panel shows a detailed view of the 'Проверка чата 21 мая' chat. It features a message from 'ИП Цветочный' asking about loyalty programs, followed by a response from 'Проверка Чата 21 Мая И' stating that a program is active. The interface includes a rich text editor with a toolbar and a 'Отправить' button.

Диалоги

Упоминания

Неотвеченные

Источники

Goodfood.shop st...

MA Stage

Категории

ДЗ

претензия

8

Т

Неотвеченные Открыт

Мои 4

ИП Цветочный 6h • 6h
Нет сообщений

Проверка Чата 21 Мая И 1d • 1d

Test Кокосик 2d • 2d

Goodfood.shop stage
Проверка Чата 21 Мая трунь 2d • 2d

Все диалоги загружены 🎉

ПЧ Проверка чата 21 мая ⚠️
Goodfood.shop stage [Открыть подробности](#)

Завершить

Добрый вечер! Подскажите, какие программы лояльности на данный момент у вас действуют?
May 23, 10:46 PM

Добрый вечер! На данный момент у нас действует программа начисления баллов за первый заказ.
May 23, 10:48 PM ✓

Ответить Личная заметка

В I ↵ ↶ ↷ ⋮ ⋮ ⌂

Shift + enter чтобы начать новую строку. Начните с '/', чтобы выбрать шаблонный ответ.

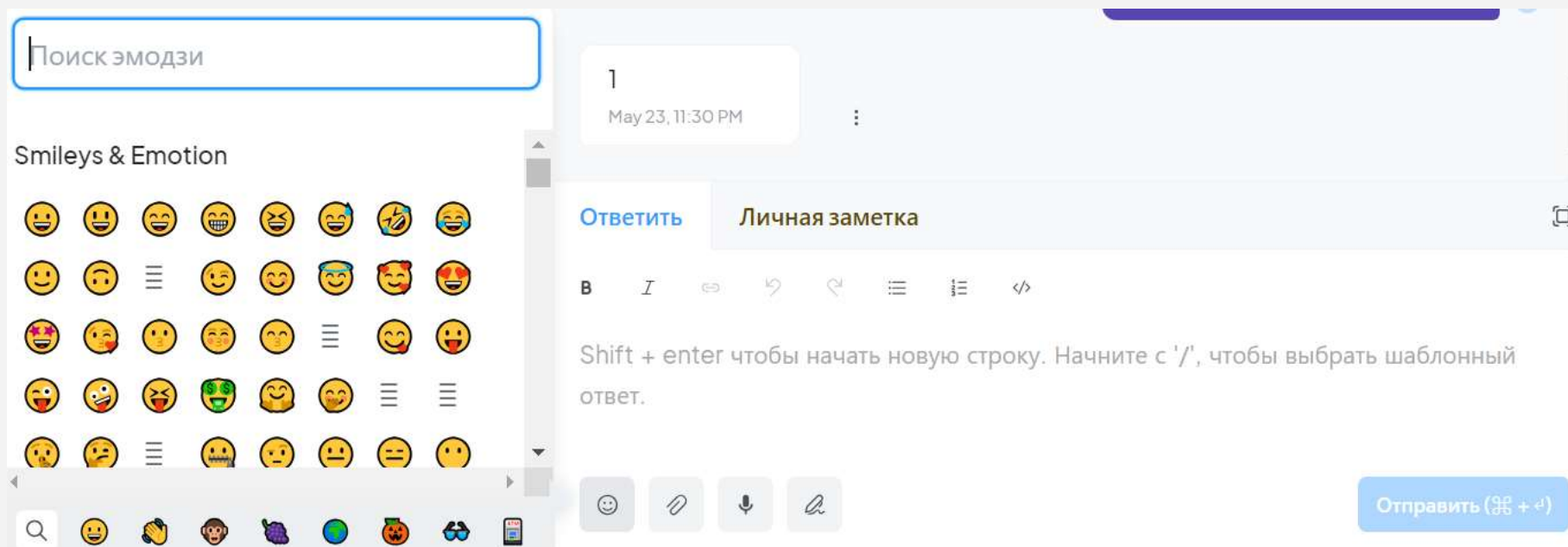
Отправить (⌘ + ↵)

При написании сообщений можно добавить файлы в следующих форматах:

- png;
- Jpeg;
- word;
- pdf

Размер файла может быть не более 40 МБ.

При написании сообщений можно добавить эмоции, выбрав из списка доступных



Для того чтобы завершить работу с чатом необходимо нажать на «Завершить» после чего он перестает отображаться в списке диалогов.

The screenshot displays a chat application interface. On the left is a sidebar with navigation options: Диалоги, Упоминания, Неотвеченные (highlighted), Источники (Goodfood.shop st..., MA Stage), Категории (дз, претензия), and a notification bell with '8'. The main area shows a list of 'Неотвеченные' (Unanswered) chats under 'Мои 4'. The list includes: 1. 'ИП Цветочный' (6h • 6h) with 'Нет сообщений'. 2. 'Проверка Чата 21 Мая И' (1d • 1d) with 'ПЧ' icon. 3. 'Test Кокосик' (2d • 2d) with 'Т' icon. 4. 'Проверка Чата 21 Мая трунь' (2d • 2d) with 'ПЧ' icon. A message 'Все диалоги загружены' is at the bottom of the list. The right pane shows a detailed chat view for 'Проверка чата 21 мая' (Warning icon) with 'Goodfood.shop stage' and a 'Открыть подробности' link. A green 'Завершить' button is in the top right. The chat history shows an incoming message: 'Добрый вечер! Подскажите, какие программы лояльности на данный момент у вас действуют?' (May 23, 10:46 PM). The outgoing response is: 'Добрый вечер! На данный момент у нас действует программа начисления баллов за первый заказ.' (May 23, 10:48 PM). The bottom of the chat view has a 'Ответить' button, a 'Личная заметка' field, a rich text editor with icons for bold, italic, link, unlink, list, and code, and an 'Отправить (⌘ + ↵)' button.

Чаты. Добавление фото

Для того чтобы добавить фото необходимо перейти в «Настройки профиля» и выбрать файл, после чего нажать на «Обновить профиль».

The image illustrates the steps to update a profile picture in a chat application. It is divided into three main sections:

- Left Panel (Navigation):** Shows a sidebar menu with categories: "Команды" (Teams), "Источники" (Sources), and "Категории" (Categories). The "Настройки профиля" (Profile Settings) option is highlighted with a red box at the bottom of the sidebar.
- Middle Panel (Profile Settings):** Displays the "Установить себя" (Set yourself) menu. The "Настройки профиля" (Profile Settings) option is highlighted with a red box. Other options include "В сети" (Online), "Занят" (Busy), "Офлайн" (Offline), "Отметить автоматически" (Mark automatically), "Клавиши быстрого доступа" (Quick access keys), "Изменить внешний вид" (Change appearance), "Консоль супер администратора" (Super administrator console), and "Выйти" (Logout).
- Right Panel (Profile Update):** Shows the "Изображение профиля" (Profile picture) section. It features a circular placeholder for the profile picture, a "Выберите файл" (Choose file) button, and a text input field containing "Файл не выбран" (File not selected). Below this is a "Удалить аватар" (Remove avatar) button. The "Ваше имя" (Your name) field contains "Энерго". The "Имя, которое будет отображаться" (Name to be displayed) field contains "Пожалуйста, введите имя, которое будет отображаться в диалогах". The "Ваш адрес электронной почты" (Your email address) field contains "nestle@grotem.com". A blue "Обновить профиль" (Update profile) button is at the bottom.

Orange dashed arrows indicate the flow from the "Настройки профиля" option in the sidebar to the "Настройки профиля" option in the settings menu, and then to the profile update screen.