

Скрипты Руководство пользователя

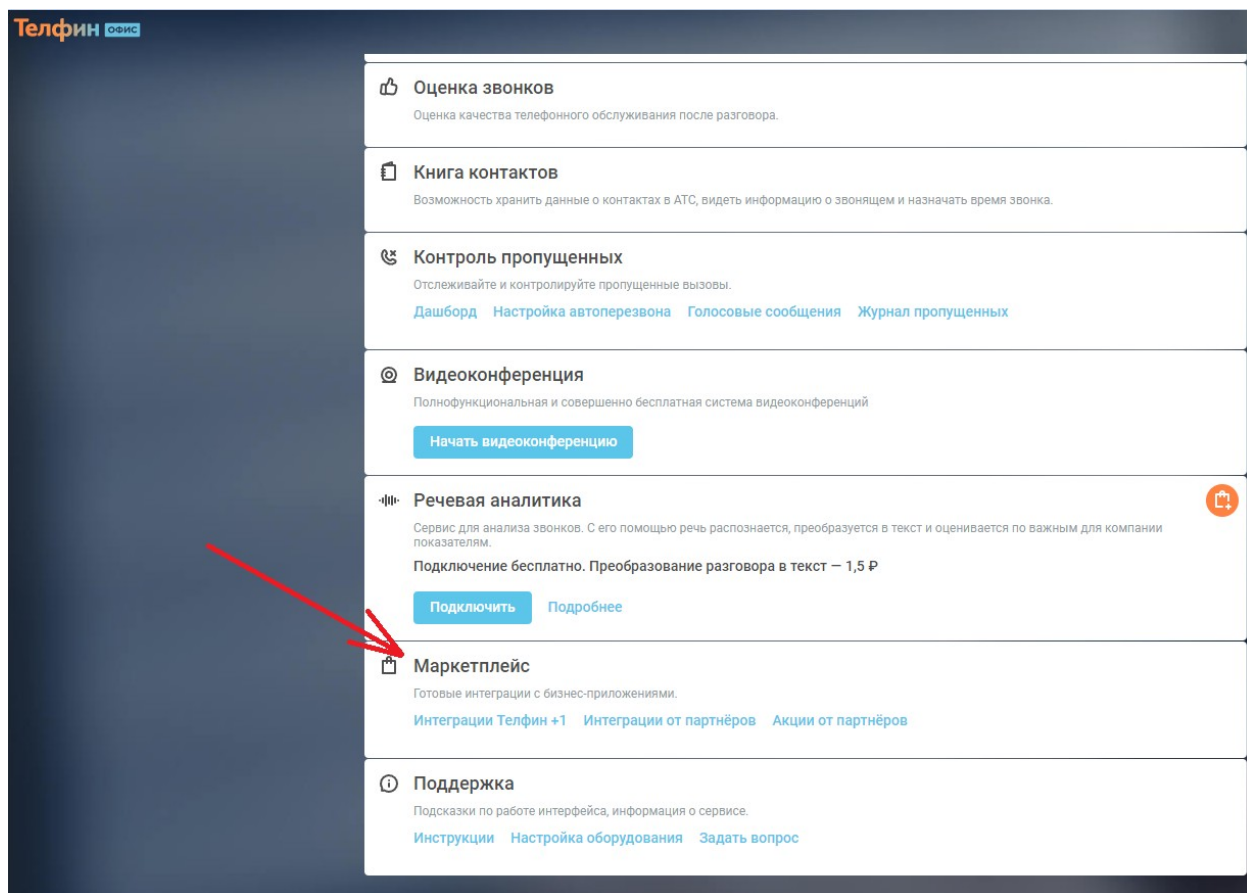
Подготовленные сценарии диалогов, которые помогают операторам вести переговоры, повышая эффективность общения с клиентами и увеличивая продажи.

Оглавление

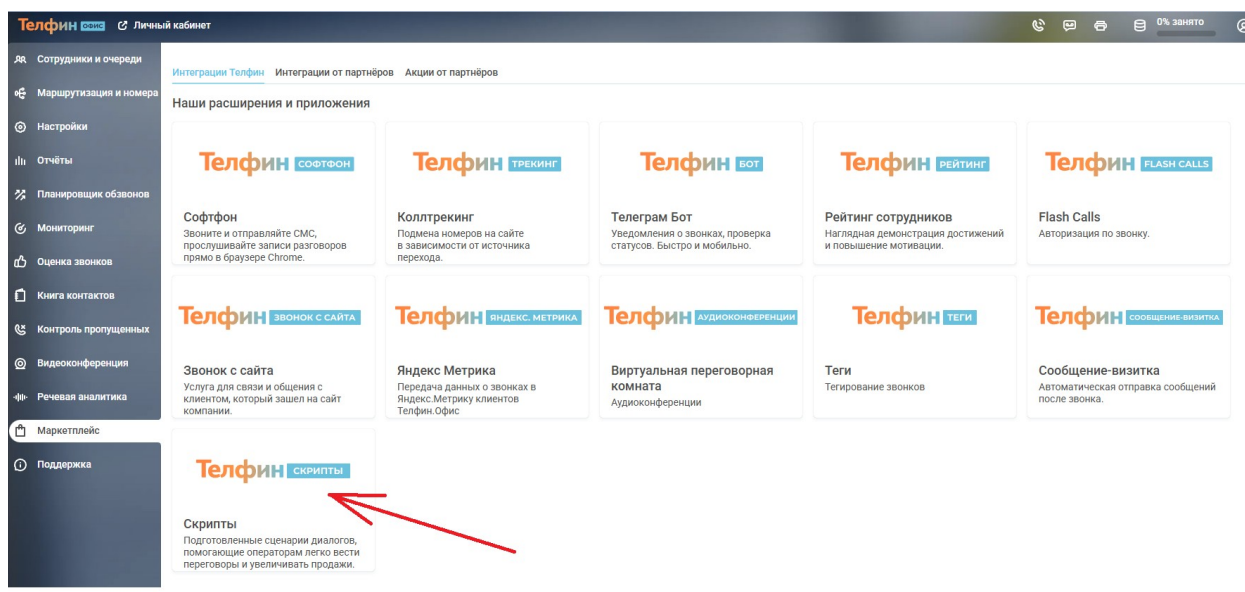
Подключение модуля.....	2
Создание скрипта.....	4
Статистика.....	10
Скрипты – Личный кабинет Сотрудника.....	12

Подключение модуля

В кабинете АТС «Телфин Офис» зайдите в раздел «Маркетплейс»:



Выберите вкладку «Скрипты» и нажмите «Подключить».



Ожидайте уведомление о подключении на ваш электронный адрес, после чего можно перейти к настройке модуля.

Создание скрипта

После получения письма об активации услуги, перейдите в настройку модуля.

Нажмите на кнопку «Создать скрипт».



Вы еще не создали ни одного скрипта

Создать скрипт +

Заполните следующие поля:

- Название скрипта.
- Укажите кому из сотрудников он будет доступен: вы можете выбрать как целую группу, так и конкретного сотрудника.
- Комментарий – не обязательное поле.

Создание скрипта

Название скрипта

Телфин

Назначить на

Геннадий (103), 105 (...)

Комментарий

Пример

Создать

Отмена

После создания будет открыто новое окно для настройки структуры скрипта.
Нажмите на «Создать вопрос»

Телфин ОФИС

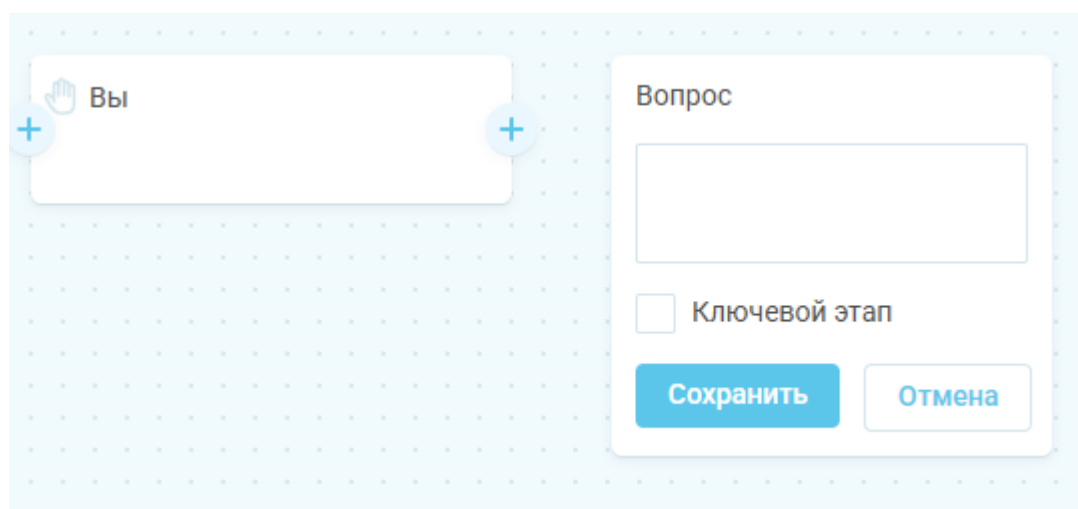
Личный кабинет

Назад

Создать вопрос

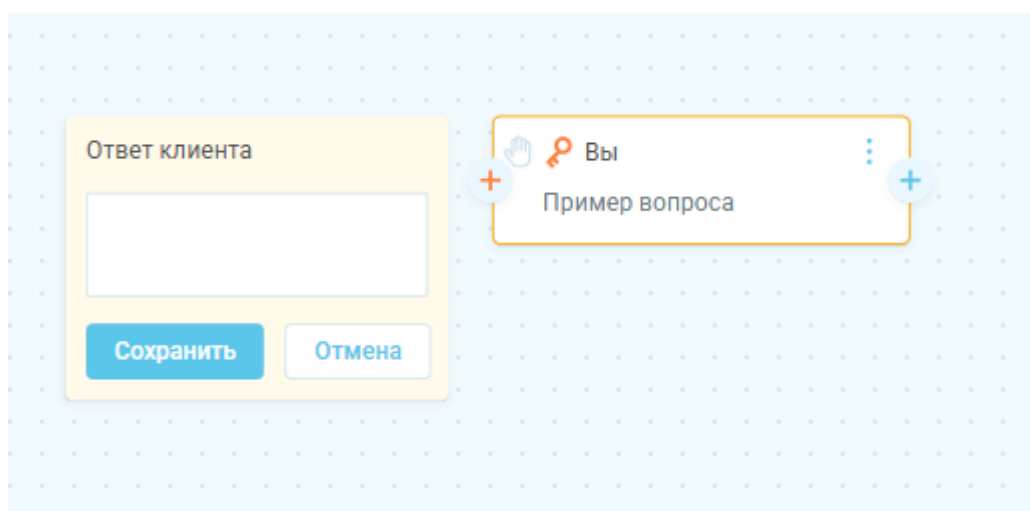
В появившемся окне напишите свой вопрос/приветствие, также вы можете сделать его «Ключевым этапом».

Ключевой этап – особая метка, которая будет фиксироваться в статистике прохождения скрипта сотрудником.

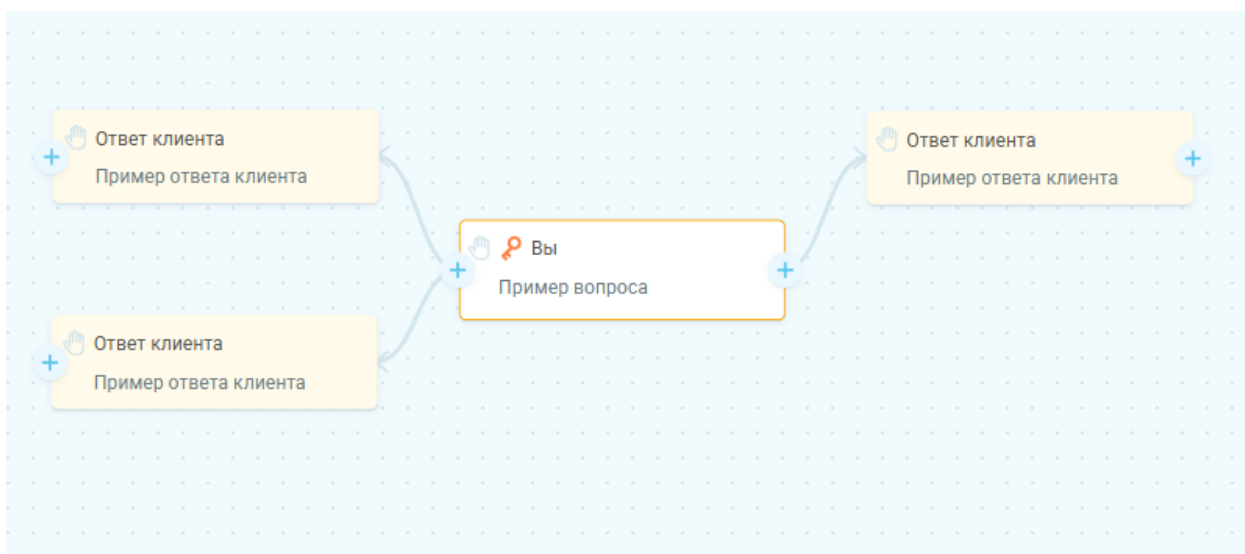


Сделать вопрос ключевым этапом вы также можете нажатием правой кнопки мышки по вопросу.

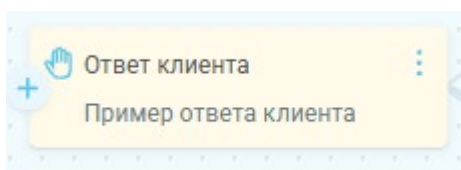
После создания первого вопроса вы можете добавлять нужное количество вам ответов(ветвей древа скрипта) нажатием на знак «плюс».



После ввода ответа, будет создан и добавлен блок.



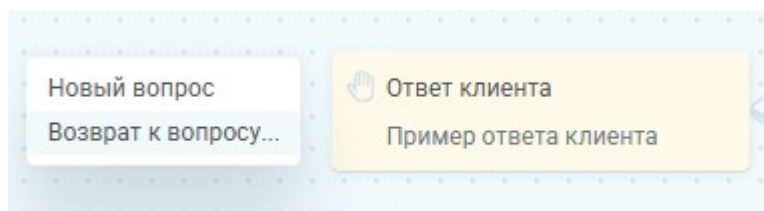
Вы можете перемещать блоки так как вам удобно, для этого наведите курсор на нужный блок – символ «руки» в левом углу блока станет активным



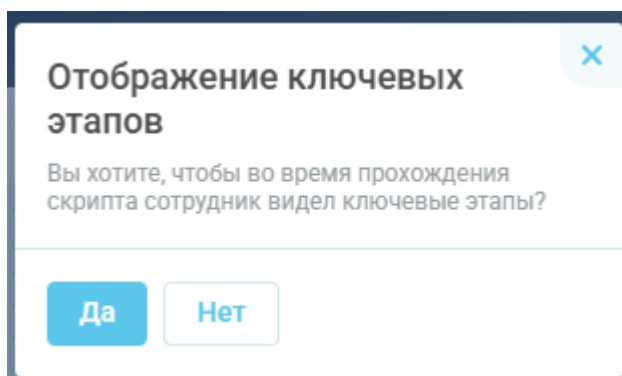
Для редактирования или удаления блока наведите курсор на соответствующие иконки



При наличии нескольких вопросов, после ответа клиента можно добавить как новый вопрос, так и сделать «Возврат к вопросу» - перенаправление к одному из существующих вопросов структуры скрипта.



После построения структуры нажмите «Готово» в правом верхнем углу для сохранения, при наличии «Ключевых этапов» вам будет задан вопрос касательно их отображения сотрудникам.



В общем меню раздела вы можете видеть все созданные скрипты, а также управлять ими.

Скрипты звонков

[Скрипты](#) [Статистика](#)

[Создать скрипт](#) +

Название скрипта	Создан	Создан	Назначен	Использовался	Комментарий
Телфин	QBL35732_000169554	21.05.2025	Иванова, Геннадий (10...)	0	Пример

Вы можете быстро клонировать(скопировать), удалить или редактировать созданный скрипт.



В уже созданном скрипте вы можете включить/отключить отображение ключевых этапов.

Редактирование скрипта

Название скрипта

Телфин Демо

Назначить на

567 (567), [avatar] Геннадий (...)

☐ Скрывать ключевые этапы

Комментарий

Необязательно

Сохранить Отмена

Для просмотра статистики перейдите в раздел «Статистика»

Скрипты звонков

Скрипты Статистика

Выберите ^

Телфин
Копия Телфин
Телфин Демо

Выберите v

Выберите нужный вам скрипт, а также «Группа» или «Без группы», в зависимости от того каким добавочным назначен скрипт.

Скрипты звонков

Скрипты Статистика

Выберите v

Выберите ^

Группа
Без группы

После выбора нужной вам опции, будет отображена статистика по использованию скрипта.

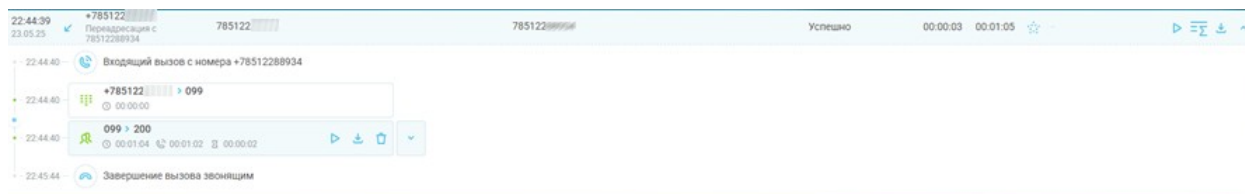
	Пройдено	1 ключевой этап	2 ключевой этап	3 ключевой этап	
Сотрудник	4				^
Виктор	4	100%	50%	25%	^
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✓	✗	
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✗	✓	
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✗	✗	
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✓	✗	

В статистике представлено общее количество звонков с использованием каждого скрипта: пройденного до конца или использованного частично.

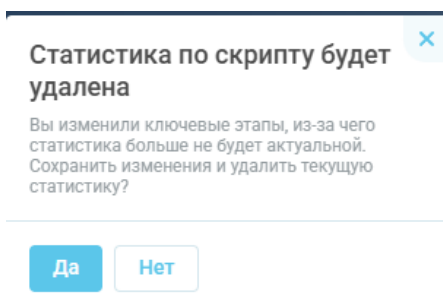
А также здесь представлена информация по всем сотрудникам - какое количество ключевых этапов/вопросов, он прошел по скриптам.

При выборе нужного сотрудника открываются подробности с указанием даты и времени вызова, а также данные о прохождении ключевых этапов.

Нажав «Ссылку на звонок», вы можете открыть нужный вам вызов и прослушать его или скачать.







Важный момент: если в процессе редактирования скрипта, вы измените кол-во ключевых вопросов, при сохранении такого скрипта, вся статистика по нему будет удалена.





Скрипты – Личный кабинет Сотрудника.


После авторизации в Личном кабинете Сотрудника, перейдите в раздел «Скрипты»


Статистика за сегодня


 12 всего вызовов	 11 всего входящих	 1 всего исходящих	 0 всего неотвеченных
---	--	--	---


**Переадресация**
Управление настройками переадресации вашего добавочного номера.


**Доп. устройства для звонков сотрудника**
Настройте обработку входящих вызовов — распределяйте звонки в зависимости от ваших требований.

**Настройки**
Настройте логику обработки вызова, загрузите мелодию приветствия и сделайте другие настройки.

**Скрипты**
Посмотрите свои скрипты.

**Статистика**
Прослушайте записи звонков, посмотрите данные о звонках, сформируйте необходимые отчеты и графики.

**Софтфон**
Отображение звонков в реальном времени, подробная статистика по работе сотрудников и очередей.

**Книга контактов**
Возможность хранить данные о контактах в АТС, видеть информацию о звонящем и назначать время звонка.

В данном разделе сотрудник увидит доступные ему скрипты.

Мои скрипты

Название скрипта	Создан	
Телфин	21.05.2025	▶ Запустить скрипт
Копия Телфин	23.05.2025	▶ Запустить скрипт
Телфин Демо	26.05.2025	▶ Запустить скрипт

Для ознакомления со скриптом сотрудник может запустить скрипт и пройти его в тестовом режиме, данное использование скрипта не будет отображено в статистике.

Скрипт

1

Здравствуйте, с кем я могу связаться, чтобы сделать коммерческое предложение для вашей компании?

Ничего

Что-то

Нет подходящего ответа

2

А что будет если...?

ничего

что-то

нет подходящего ответа

3

Вы готовы принять наше предложение?

да

нет

[К предыдущему вопросу](#)[Завершить](#)

При использовании рабочего скрипта сотрудник должен отмечать наиболее близкие варианты ответов клиента.

В случае если был выбран не верный вариант, можно вернуться и исправить ответ, нажав кнопку «К предыдущему вопросу».

Если разговор закончился досрочно, можно завершить скрипт, нажав кнопку «Завершить».

В статистику будет добавлен скрипт, который завершен через кнопку «Завершить» или завершен «Системой» по его окончанию.

По завершению скрипта «Системой» сотрудник увидит кол-во пройденных Ключевых этапов(если это включено в настройках скрипта).

Скрипт

Скрипт успешно пройден!

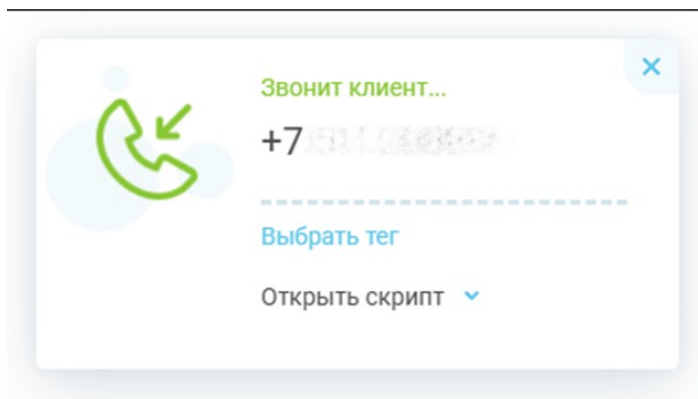


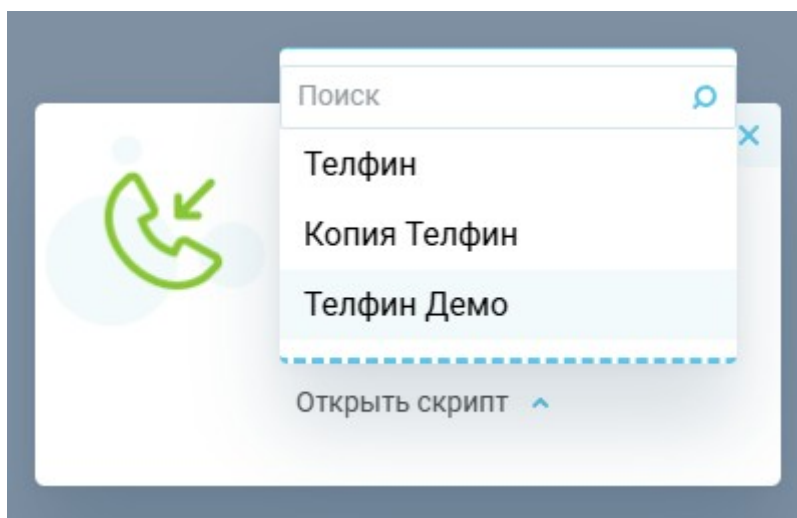
2 из 4

Ключевых этапов пройдено

Завершить

При входящем звонке в Личном кабинете добавочного отображается карточка вызова, где сотрудник может выбрать нужный ему скрипт и запустить его.





По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы выслушать вас и помочь в разрешении ваших вопросов. Возникшие вопросы могут быть отправлены через форму вопрос-ответ в интерфейсе виртуальной АТС «Телфин.Офис», по электронной почте или заданы по телефону.

E-mail: support@telphin.ru

Телефон: +7 (812) 336-42-42 доб. 2