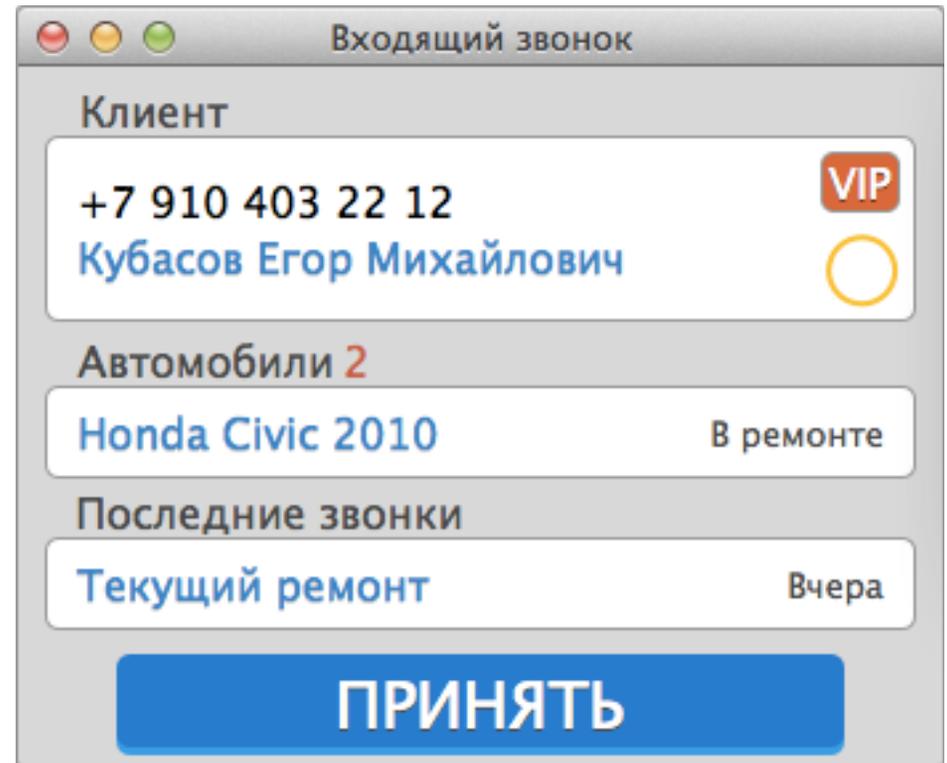
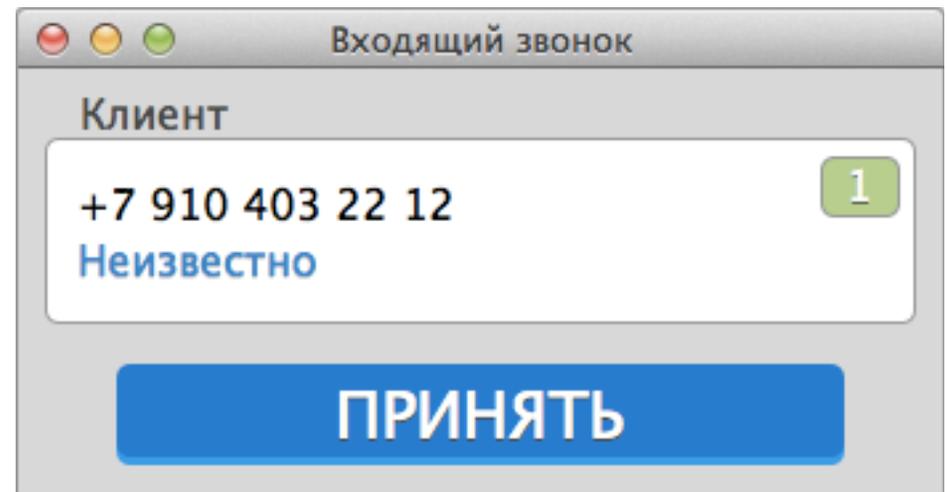


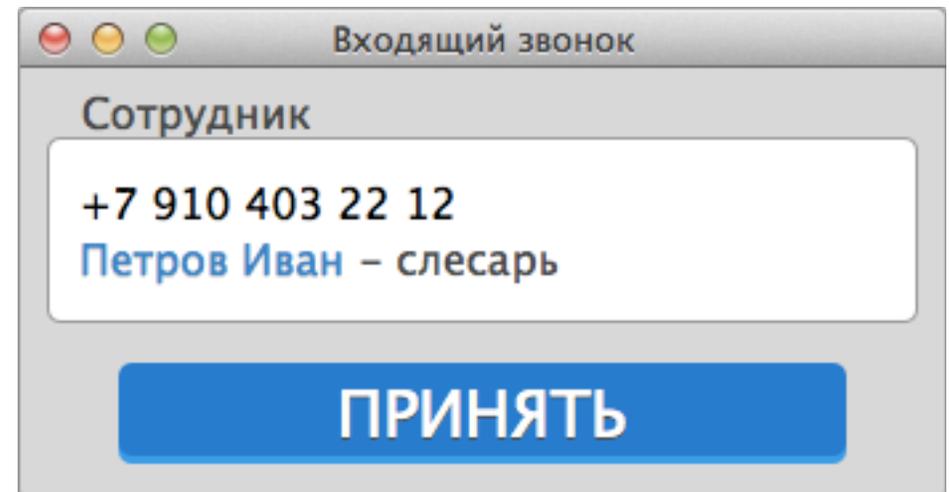
**Входящий звонок от клиента**



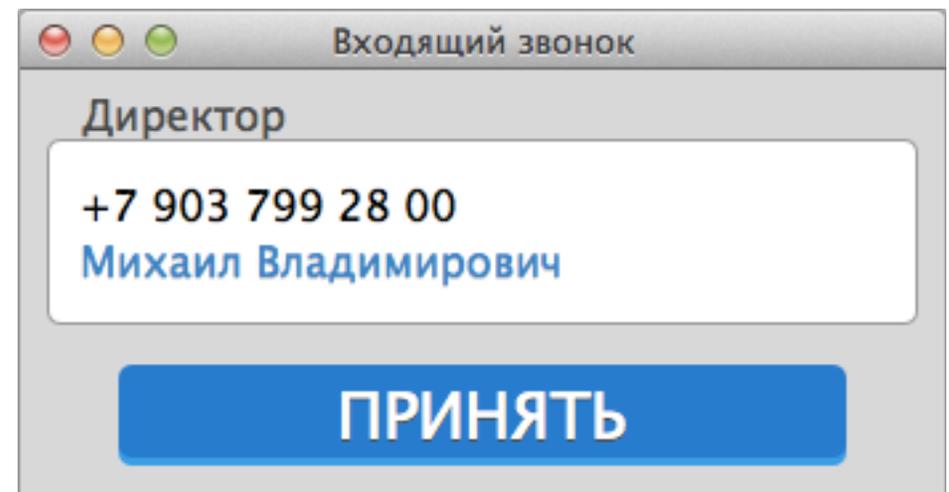
**Входящий звонок от  
неизвестного абонента**



**Входящий звонок от  
сотрудника**



**Входящий звонок от  
директора**



**Вызов принят, определение цели звонка и краткий комментарий**

**СИНИМ ВЫДЕЛЕН ПУНКТ, НА КОТОРЫЙ НАВЕДЕН КУРСОР МЫШИ**

Входящий звонок 00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 VIP

Кубасов Егор Михайлович

Автомобили

Honda Civic 2010 В ремонте

Toyota Corolla 2008

Цель звонка

Цель обращения

**Техническое обслуживание**

Кузовной ремонт

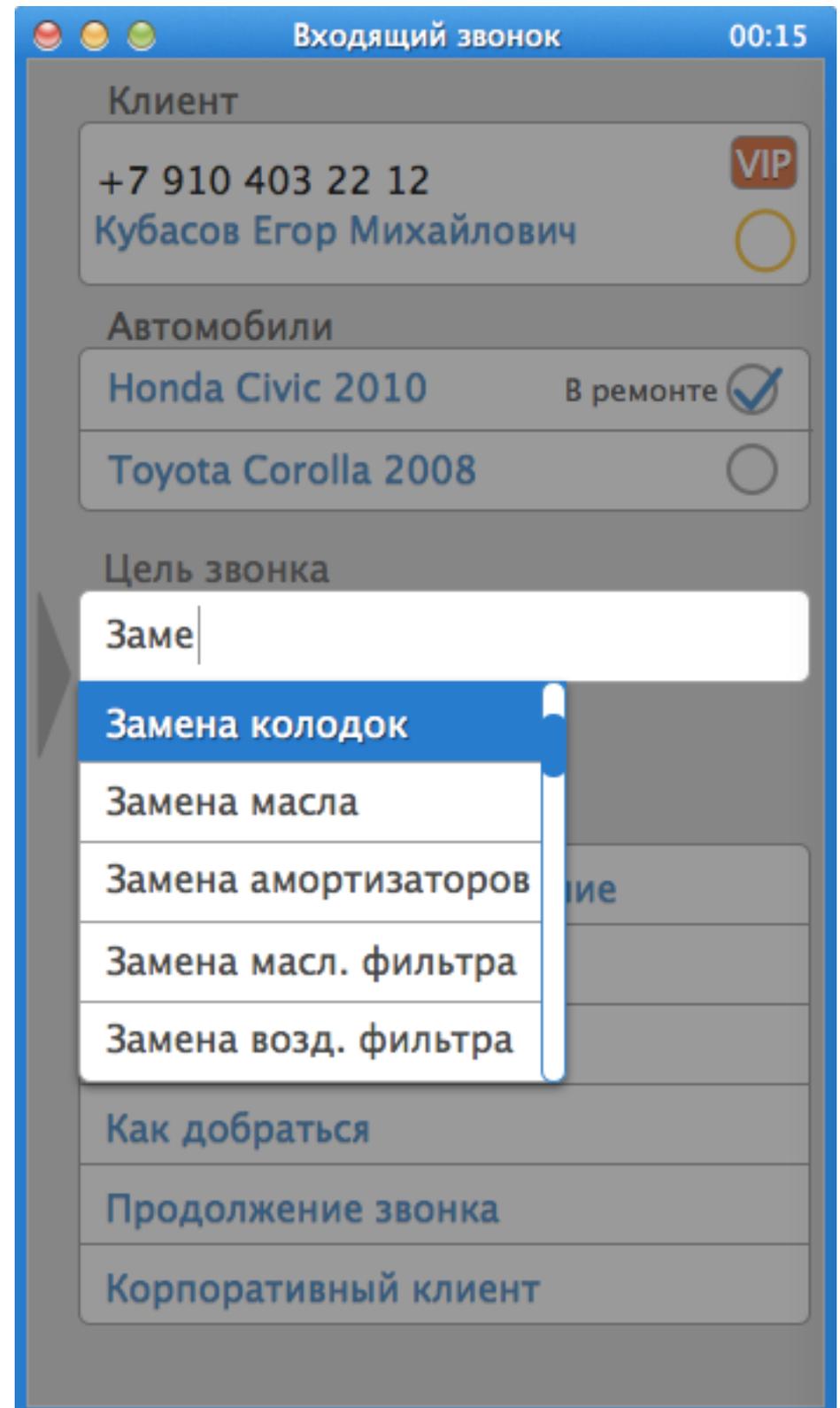
Запчасти

Как добраться

Продолжение звонка

Корпоративный клиент

**Вызов принят, определение цели звонка - живой поиск по услугам**



Уточнение верности личной информации о клиенте

Входящий звонок 00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 VIP

Кубасов Егор Михайлович

Вас зовут

Кубасов

Егор

Михайлович

Верно

Ваш автомобиль

Honda

Civic

2010

Верно

**Знакомство с новым клиентом**

Входящий звонок 00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 VIP

Кубасов Егор Михайлович

Скажите, пожалуйста как вас зовут

Кубасов

Егор

Михайлович

Ваш автомобиль

Марка ▼

Модель ▼

Год выпуска ▼

**Верно**

**Окно слева открывается автоматически при приеме звонка от известного клиента и может быть закрыто кнопкой**

Информация о клиенте

О клиенте    **Запись**    Об услуге    Действия

Контакты

Телефон	+7 910 403 22 12
Телефон раб.	+7 495 950 50 50
E-mail	egorkubasov@gmail.com
Адрес	Москва, Красная площадь, д. 1
Skype	kubasov.egor

История взаимоотношений

Дата	Тема	Результат	Тип
02.04.2014	ТО	Запись на ремонт	Звонок
31.03.2014	Акция на полировку фар	Обратный звонок	WWW
31.03.2014	Акция на полировку фар	Вход на сайт	исх. email
12.11.2013	ТО	Запись на ремонт	Звонок

История обслуживания автомобиля

Дата	Заказ-наряд	Краткое описание
03.04.2014	ЗН-01278-2014	Замена масла и масл. фильтра
14.11.2013	ЗН-11093-2013	Замена возд. и салон. фильтров
11.11.2013	ЗН-10930-2013	Ремонт и покраска задней пр. дв.
17.09.2013	ЗН-09256-2013	Ремонт генератора

Входящий звонок 00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 **VIP**

Кубасов Егор Михайлович

Автомобили

Honda Civic 2010    В ремонте

Toyota Corolla 2008   

Цель звонка

Цель обращения

- Техническое обслуживание**
- Кузовной ремонт
- Запчасти
- Как добраться
- Продолжение звонка
- Корпоративный клиент

**Слева окно информации об услуге, справа чек-лист сказанного при общении с клиентом**

Информация о клиенте

О клиенте    **Запись**    Об услуге    Действия

### Замена колодок

**Входящие работы**

- Снятие колес
- Снятие старых колодок
- Установка новых колодок
- Установка колёс

**Продолжительность работ**

**1 час**

**Стоимость работ**

От **1 500** До **2000** В зависимости от производителя материалов

**Гарантия на работы**

**3 месяца**

Входящий звонок 00:15

**Клиент**

+7 910 403 22 12 **VIP**

Кубасов Егор Михайлович

**Honda Civic 2010** В ремонте

**Егор Михайлович,**

- В услугу Замена Колодок входят следующие работы: 1... 2... 3...
- Работы займут примерно 1 час
- Стоимость работ 1500 до 2000 рублей в зависимости от выбранных колодок
- Наша гарантия на эту работу 3 месяца

Егор Михайлович, я получил достаточную информацию для понимания дальнейших действий

**Далее**

**Запись клиента на обслуживание. Слева календарь, справа окно сценария  
кнопки отправить e-mail и СМС отправляют информацию о записи. При  
нажатии на дату открывается (след слайд)**

Информация о клиенте

О клиенте      Запись      **Об услуге**      Действия

**Апрель**      Май >

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
31	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	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Входящий звонок      00:15

Клиент

+7 910 403 22 12      **VIP**  
Кубасов Егор Михайлович      

Honda Civic 2010      В ремонте

Егор Михайлович,  
когда вам будет  
удобно подъехать?

**Отказ**      **Далее**

**Отправить e-mail**

**Отправить СМС**

Слева выбор времени и поста. Красный цвет - время занято, зеленый цвет - время занято этим клиентом, серый цвет - наведен курсор мыши. При нажатии на ячейку открывается (след слайд)

Информация о клиенте

О клиенте    Запись    Об услуге    Действия

9 апреля

Время	Пост 1	Пост 2	Пост 3	Пост 4
07:00	Красный	Белый	Белый	Белый
08:00	Белый	Красный	Красный	Красный
09:00	Белый	Белый	Красный	Красный
10:00	Белый	Белый	Белый	Красный
11:00	Красный	Зеленый	Белый	Белый
12:00	Красный	Белый	Белый	Красный
13:00	Белый	Белый	Белый	Красный
14:00	Белый	Красный	Белый	Красный
15:00	Серый	Белый	Белый	Белый
16:00	Белый	Белый	Белый	Белый
17:00	Белый	Белый	Красный	Белый
18:00	Белый	Красный	Белый	Белый
19:00	Красный	Белый	Белый	Красный
20:00	Красный	Белый	Белый	Красный
21:00	Красный	Белый	Белый	Белый
22:00	Белый	Белый	Белый	Белый
23:00	Белый	Белый	Белый	Белый

Входящий звонок 00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 VIP  
Кубасов Егор Михайлович ○

Honda Civic 2010 В ремонте

Егор Михайлович,  
когда вам будет  
удобно подъехать?

Отказ Далее

Отправить e-mail

Отправить СМС

Слева подтверждение записи и окно ввода комментария.

Информация о клиенте

О клиенте    Запись    Об услуге    Действия

9 апреля

Время	Пост 1	Пост 2	Пост 3	Пост 4
07:00				
08:00				
09:00				
10:00				
11:00				
12:00				
13:00				
14:00				
15:00				
16:00				
17:00				
18:00				
19:00				
20:00				
21:00				
22:00				
23:00				

**Информация о записи**

**Вы записаны на 9 апреля в 15:00**

Комментарий...

**Другое время**    **Записать**

Входящий звонок 00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 **VIP**  
Кубасов Егор Михайлович

Honda Civic 2010    В ремонте

Егор Михайлович,  
когда вам будет  
удобно подъехать?

**Отказ**    **Далее**

**Отправить e-mail**

**Отправить СМС**

**Слева окно действий. здесь можно назначить перезвон, перевести звонок на другого специалиста, отправить схему проезда, написать e-mail  
Справа окно общения с клиентом (объяснение схемы проезда)**

Информация о клиенте

О клиенте    Запись    Об услуге    Действия

Перезвонить через **15 мин** **30 мин** **45 мин** **1 час** **2 часа**

Перевести звонок    Куда перевести звонок ▼    **Перевести**

Отправить схему проезда    **По E-mail**    **По СМС**

Написать e-mail

Тема     Выбрать шаблон ▼

Текст письма...

**Отправить**

Входящий звонок    00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 **VIP**  
Кубасов Егор Михайлович

Honda Civic 2010    В ремонте

Егор Михайлович,  
Вы знаете, как проехать  
в наш сервис?

Я могу объяснить вам схему  
проезда или отправить ее по e-mail  
или СМС

Текст объяснения проезда  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur  
adipiscing elit. Quisque sapien nibh,  
bibendum sed lacus quis, scelerisque laoreet  
erat. Sed metus risus, elementum at faucibus  
quis, cursus eget libero. Suspendisse potenti.  
Suspendisse potenti. Nam neque nulla,  
auctor quis nisi eu, mattis dapibus risus. Sed  
cursus nulla vitae scelerisque euismod.

**Далее**

## Окно действий (выбор направления перевода звонка)

The image shows a software window titled "Информация о клиенте" (Customer Information). It has a navigation bar with four tabs: "О клиенте", "Запись", "Об услуге", and "Действия". The "Действия" (Actions) tab is active. Below the tabs, there are several action buttons: "Перезвонить через" (Call back in) with options for 15, 30, 45 minutes, 1 hour, and 2 hours; "Перевести звонок" (Transfer call) with a dropdown menu and a "Перевести" button; "Отправить схему пр..." (Send diagram...); "Написать e-mail" (Write e-mail) with a "По СМС" button; and "Тема" (Subject) with a dropdown menu and an "Отправить" (Send) button. A text area for "Текст письма..." (Email text...) is also present.

Информация о клиенте

О клиенте    Запись    Об услуге    Действия

Перезвонить через    15 мин    30 мин    45 мин    1 час    2 часа

Перевести звонок    Куда перевести звонок ▼    Перевести

Отправить схему пр...    Мастер слес. цеха    По СМС

Мастер куз. цеха

Написать e-mail    Директор

Тема    Отдел кадров    он ▼

Текст письма...

Отправить

**Окно действий (выбор шаблона отправки e-mail)  
Так же можно отправить произвольный e-mail, написав тему и текст письма)**

Информация о клиенте

О клиенте    Запись    Об услуге    Действия

Перезвонить через    15 мин    30 мин    45 мин    1 час    2 часа

Перевести звонок    Куда перевести звонок ▼    Перевести

Отправить схему проезда    По E-mail    По СМС

Написать e-mail

Тема

Текст письма...

Выбрать шаблон ▼

- Акция полировка
- Анкета соискателя
- Текущее состояние рем.
- Опрос по обслуживанию
- Сервис оценка по фото

Общение с клиентом,  
информирование клиента об  
акции, рассказ о  
преимуществах акции

Входящий звонок 00:15

Клиент

+7 910 403 22 12 **VIP**

Кубасов Егор Михайлович

Honda Civic 2010 В ремонте

Егор Михайлович,  
У нас сейчас проходит  
акция на комплексное  
ТО, хотите узнать  
подробнее?

Преимущества акции

- Преимущество 1
- Преимущество 2
- Преимущество 3
- Преимущество 4

Далее