

# מדריך משתמש

## סרגל כלים והתממשקות

### למערכת CRM לסנטריקס

## תוכן עניינים

|         |                      |
|---------|----------------------|
| 3.....  | מבוא                 |
| 4.....  | התחברות למערכת       |
| 5.....  | סרגל כלים            |
| 6.....  | חלון המשתמש          |
| 6.....  | חלון השיחה           |
| 7.....  | חלון הקיצורים        |
| 7.....  | הגדרות               |
| 7.....  | יומן שיחות           |
| 8.....  | ספר טלפונים          |
| 8.....  | סטטיסטיקות           |
| 8.....  | פתיחת CRM            |
| 9.....  | ביצוע תכונות טלפוניה |
| 9.....  | מענה לשיחה           |
| 9.....  | ביצוע שיחה יוצאת     |
| 9.....  | החזקת שיחה           |
| 10..... | ביצוע ועידה          |
| 10..... | העברת שיחה מבוקרת    |
| 11..... | העברת שיחה עיוורת    |
| 11..... | ניתוק שיחה           |

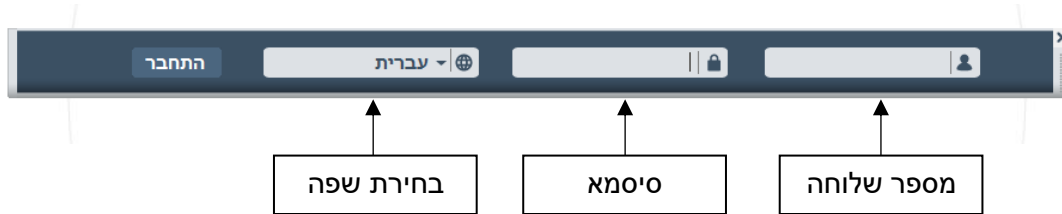
## מבוא

עולם הדיגיטלי רב ערוצים ופעילות התקשורת בארגון הופכת להיות מורכבת ומאתגרת, לצורך כך פתרון סרגל הכלים עם התממשקות למערכת CRM המאפשר לעסוק לעבוד בצורה נוחה ופשוטה יותר.

הסרגל וההתממשקות למערכת CRM מרכז לך את דרכי התקשרות של הלקוחות הארגון בצורה יעילה וללא צורך בממשקים ותכנות ניהול נוספות.

בשיחה נכנסת כרטיס הלקוח עולה במערכת CRM ומאפשר לנציג החברה לקבל תמונה מלאה אודות הלקוח ולהתחיל את שיחת השירות או המכירה בצורה מקצועית ויעילה.

## התחברות למערכת



על מנת להתחבר לסרגל השירות, עליך להכניס את שם משתמש והסיסמא שסופקו לך בעת ההצטרפות לשירות ולבחור את השפה הרצויה. לאחר מכן יש ללחוץ על הכפתור "התחבר".

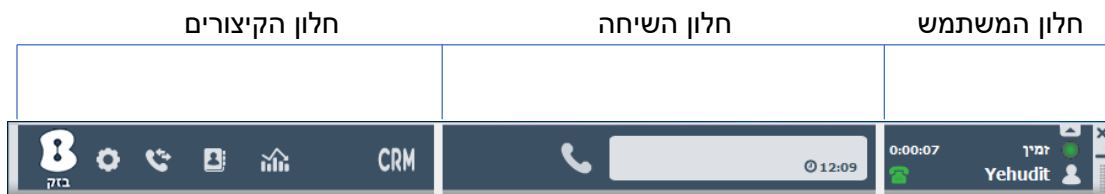
במידה והתהליך הצליח, נעבור למסך העבודה.

בהתחברות הבאה, הסרגל יזכור את מספר השלוחה והסיסמא שהוזנו בהתחברות הקודמת.

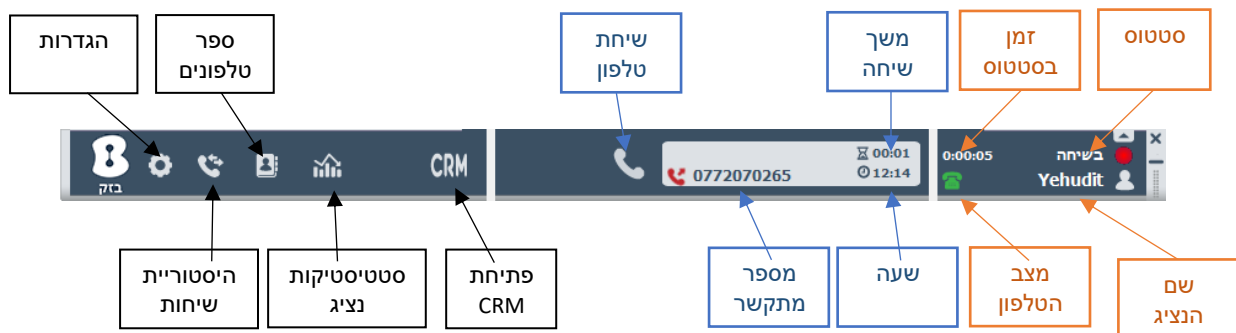
במידה ומתקבלת הודעת שגיאה: "לא קיימים רישיונות במערכת" עליך ליצור קשר עם מוקד בזק עסקים

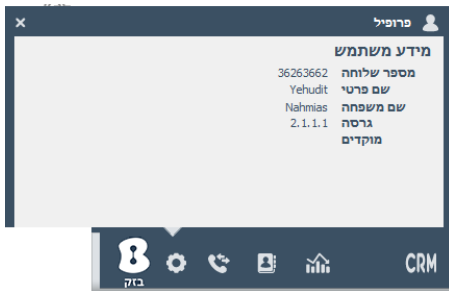
## סרגל כלים

הסרגל מחולק לשלושה חלקים:



סרגל הנציג מורכב מלחיצה פעולה:





## חלון המשתמש

### מציג מידע על המשתמש:

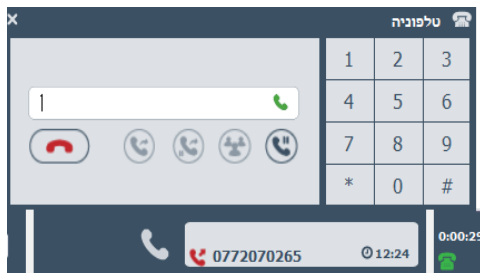
- מספר השלוחה
- שם ושם משפחה של המשתמש כפי שמופיע במערכת ה Broadsoft
- גרסת הסרגל

## חלון השיחה

בחלון השיחה ניתן לצפות בפרטים אודות השיחה וביצוע פעולות טלפוניה.

### הצגת פרטים הקיימים:

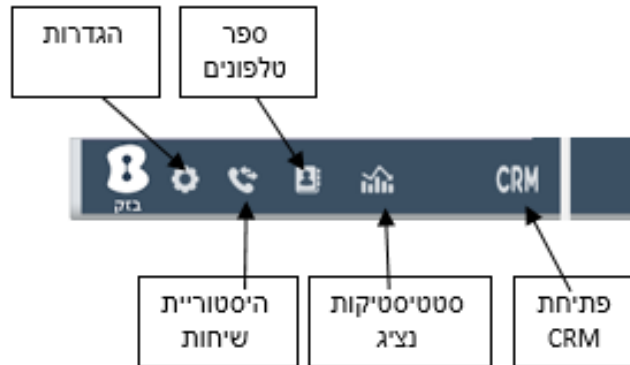
- מספר טלפון מתקשר
- זמן בשיחה
- שעה



### פעולות שניתן לבצע:

- החזקת שיחה
- ביצוע ועידה
- ביצוע העברה מבוקרת
- ביצוע העברה עיוורת

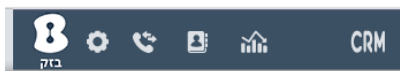
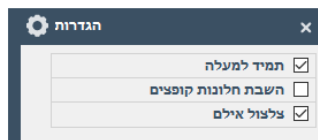
## חלון הקיצורים



נתחיל משמאל לימין:

### הגדרות

מאפשר 2 אופציות:



- **תמיד למעלה**

כאשר מסומן, חלון הסרגל יהיה תמיד יהיה בקדמת המסך, מעל כל חלון פתוח אחר.

- **השבת חלונות קופצים**

כאשר מסומן, לא יקפצו חלונות כמוגדר ע"י המפקח

- **צלצול אילם**

כאשר מסומן, שיחות נכנסות יופיעו על הסרגל ללא צליל רקע.

### יומן שיחות

תצוגת יומן השיחות של המשתמש.

- מספר המתקשר

- סוג השיחה

שיחה נכנסת

שיחה יוצאת

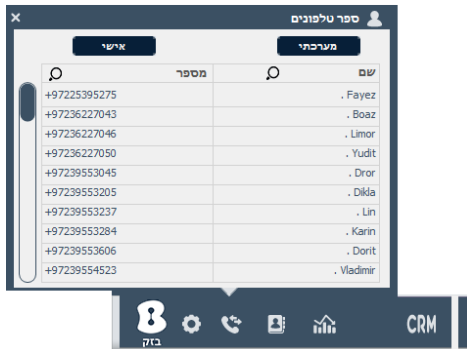
שיחה שלא נענתה

- זמן השיחה

- משך השיחה

| מספר       | זמן         | משך שיחה | סקיל |
|------------|-------------|----------|------|
| 0772070265 | 12:24 20/11 | 00:16    |      |
| 0772070265 | 12:23 20/11 | 00:02    |      |
| 0772070265 | 12:14 20/11 | 00:17    |      |
| 036265027  | 15:53 19/11 | 00:00    |      |
| 036265555  | 15:43 19/11 | 00:00    |      |
| 036265555  | 15:10 19/11 | 00:00    |      |
| 0506776333 | 15:04 19/11 | 00:00    |      |
| 5555       | 15:04 19/11 | 00:00    |      |
| 5239       | 14:35 19/11 | 00:08    |      |
| 05239      | 14:12 19/11 | 00:05    |      |

## ספר טלפונים



- **ספר טלפונים מערכתי**

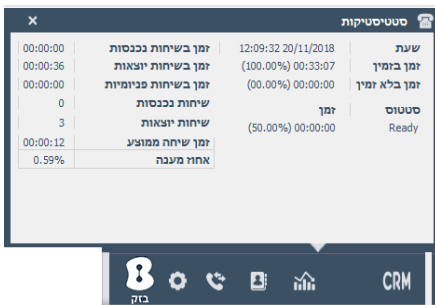
מציג את רשימת מספרי טלפון המוגדרים בספריה הארגונית. אנשי הקשר המוצגים נלקחים ממרכזיית ה Broadsoft של בזק.

- **ספר טלפונים אישי**

כל משתמש יכול לנהל בעצמו רשימת אנשי קשר תחת הכותרת "אישי".

אנשי הקשר האישיים הינם אישיים ולא משותפים עם משתמשים אחרים.

## סטטיסטיקות



מציג את כל הסטטיסטיקות על נתוני המשמרת של הנציג.

הנתונים מתאפסים בכל תחילת יום וסופרים את זמני ההפסקות, זמני השיחות, כמות השיחות, זמן שיחה ממוצע, אחוז מענה ועוד.

## פתיחת CRM

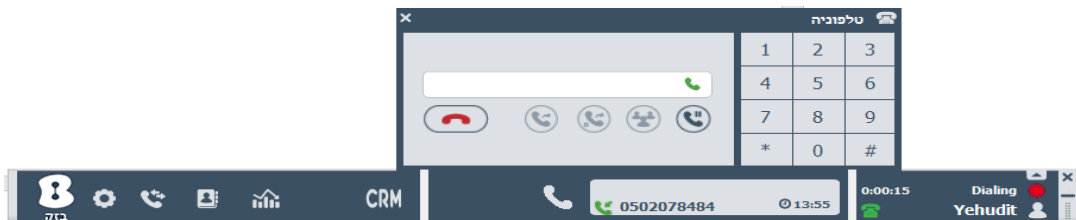
הלחצן פותח את מסך ה CRM כפי שהגדיר המפקח במערכת הניהול



## ביצוע תכונות טלפוניה

### מענה לשיחה

בזמן שיחה נכנסת, יופיע מספר הטלפון של המתקשר ושם יזם השיחה (במידה והוא שמור בספר הטלפונים), בנוסף אייקון השפופרת יבהב בצבעים ירוק – אפור



בלחיצה על האייקון של השפופרת, השיחה תענה.

**הערה:** במידה ומופעלת תכונת "מענה אוטומטי", השיחה תיענה באופן אוטומטי.

### ביצוע שיחה יוצאת

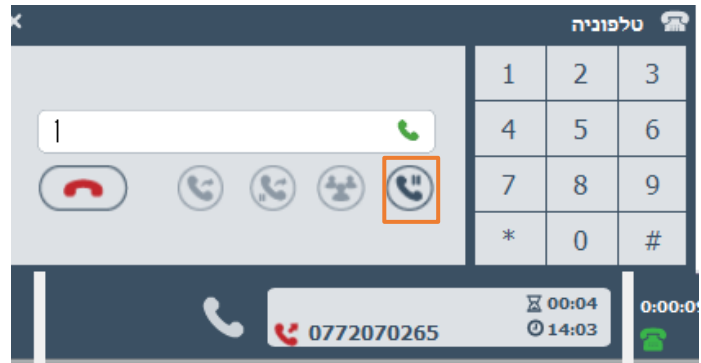
חיוג באמצעות המקלדת, בשורת החיוג או באמצעות לוח המקשים. בסיום החיוג יש ללחוץ על המקש Enter או באמצעות לחיצה על לחצן החיוג



### החזקת שיחה

בזמן שיחה בלבד, ניתן לבצע החזקת שיחה ע"י לחיצה על הכפתור "החזק". בזמן שהלקוח נמצא ב"החזק" הוא שומע מוזיקה ואינו שומע את המתרחש בטלפון.

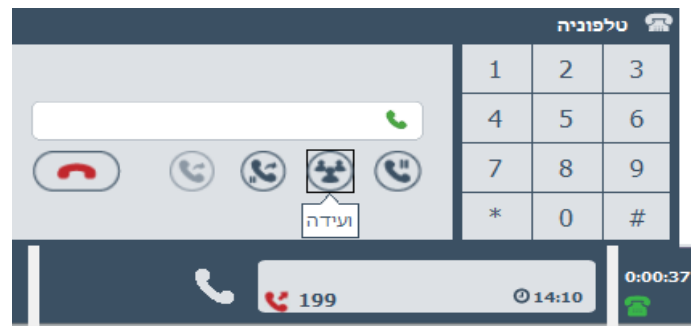
בזמן שהלקוח נמצא ב"החזק" האייקון יבהב. בכדי לבטל את החזקת השיחה, יש ללחוץ על הכפתור בשנית. במצב זה השיחה תשתחרר מהמצב "החזק"



### ביצוע ועידה

ביצוע ועידה מתבצע בכמה שלבים:

1. נעשה במהלך של שיחה .
2. בזמן השיחה יש להקיש בשורת החיוג או באמצעות המקשים את הצד השלישי שאנחנו נרצה לצרף לשיחה.
3. נלחץ על כפתור ה"ועידה". בשלב זה המערכת תחייג לצד השלישי ותשאיר את הצד השני במצב "החזק".

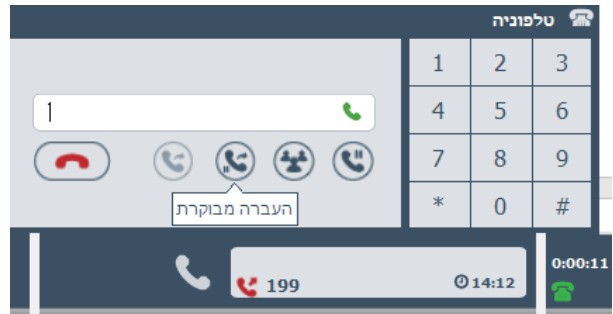


4. כאשר הצד השלישי ענה לשיחה, הלקוח עדיין במצב "החזק". לצורך השלמת הועידה ומיזוגה נלחץ שוב על מקש ה"ועידה" המהבהב. בלחיצה השנייה שתי השיחות יתמזגו ותחל הועידה

### העברת שיחה מבוקרת

העברת שיחה לצד שלישי, עם אישור הנמען טרם ההעברה.

1. נעשה במהלך של שיחה.
2. בזמן השיחה יש להקיש בשורת החיוג או באמצעות המקשים את הצד השלישי שאנחנו רוצים להעביר אליו את השיחה.
3. נלחץ על כפתור ה"העברה מבוקרת". בשלב זה המערכת תחייג לצד השלישי ותשאיר את הצד השני במצב "החזק".

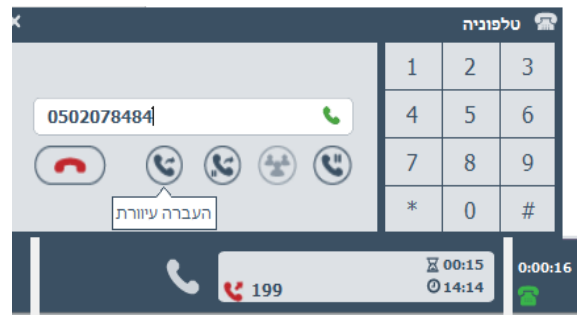


4. כאשר הצד השלישי ענה לשיחה, הלקוח עדיין במצב "החזק". לצורך השלמת העברת השיחה נלחץ שוב על מקש ה"העברה מבוקרת" המהבהב. בלחיצה השנייה השיחה תועבר לצד השלישי.

#### העברת שיחה עיוורת

העברת שיחה לצד שלישי, ללא אישור הנמען טרם ההעברה.

1. נעשה בזמן של שיחה.
2. בזמן השיחה יש להקיש בשורת החיוג או באמצעות המקשים את הצד השלישי שאנחנו רוצים להעביר אליו את השיחה.
3. נלחץ על כפתור ה"העברה עיוורת". בשלב זה המערכת תחייג לצד השלישי ותעביר את השיחה באופן מידי



#### ניתוק שיחה

ניתוק שיחה מתבצע באמצעות מקש "ניתוק" במהלך שיחה בלבד.

