

Инструкция по отключению приёма звонков

Администратор имеет исключительное право останавливать (временно или полностью) приём звонков.

Подобное действие допустимо лишь в том случае, если поток клиентов непосредственно на кассе настолько велик, что возможности у кассира отвечать и перезванивать – нет и ожидается, что не будет ближайшее время.

Важно отметить, что одного лишь факта того, что заведение прекращает приём заказов по причине высокой загруженности недостаточно, чтобы отключать звонки, поскольку всегда будет лучше и правильнее, если кассир поднимет трубку и объяснит клиенту, почему его заказ не могут принять. Ведь может быть такое, что не дозвонившись, человек придёт лично.

Функция отключения приёма звонков реализована через Binotel.

Так, после обусловленного отключения, люди будут слышать голос робота с текстом:

«Наразі заклад має надмірну завантаженість, тому прийом замовлень через телефон тимчасово обмежено. Приносимо вибачення за незручності.»

После чего звонок будет автоматически сбрасываться и попадать в потерянные. Таким образом дозвониться у клиента не будет никакой возможности.

Из текста голосового сообщения становится понятно, что заведение не берет на себя обязательств по тому, чтобы перезванивать клиентам, которые попали на аварийный сценарий работы. Однако если появляется возможность (окошко) сделать это, следует это делать. Мы клиентоориентированы.

В случае, если звонки были отключены вплоть до самого конца рабочего дня – перезванивать не нужно.

В случае же, если звонки были отключены временно и были активированы вновь до завершения рабочего дня, следует перезвонить по потерянным вызовам, если ситуация позволяет.

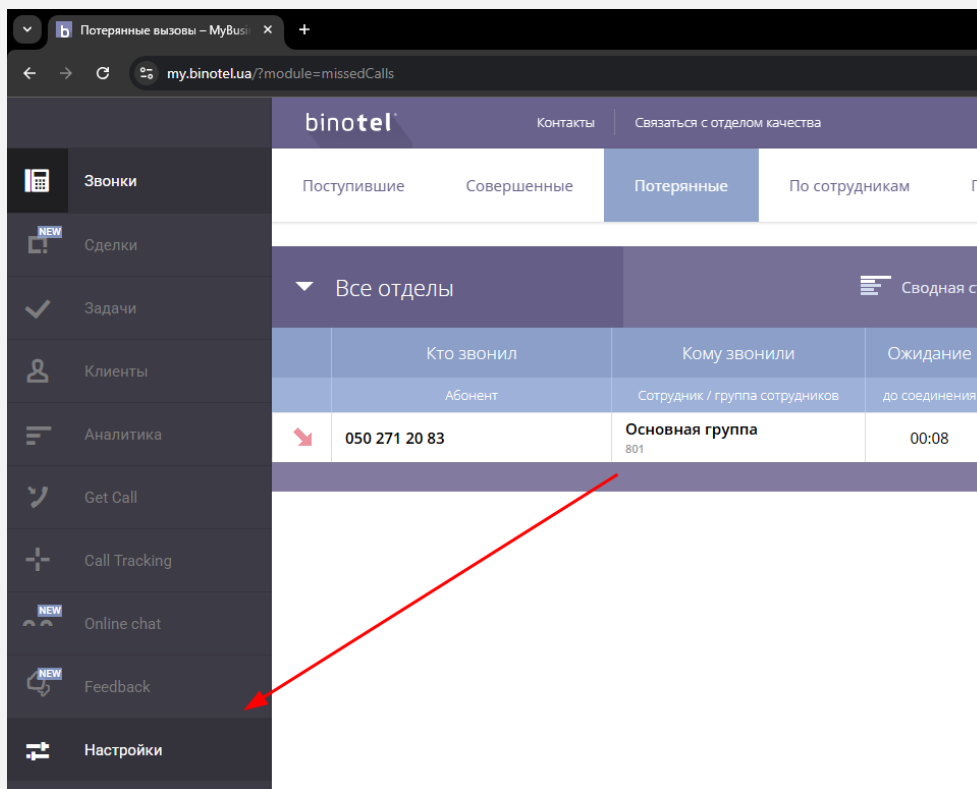
Для принятия решения относительно целесообразности отключения / включения звонков администратор ведет диалог с кассиром.

После отключения звонков их нужно обязательно включить.

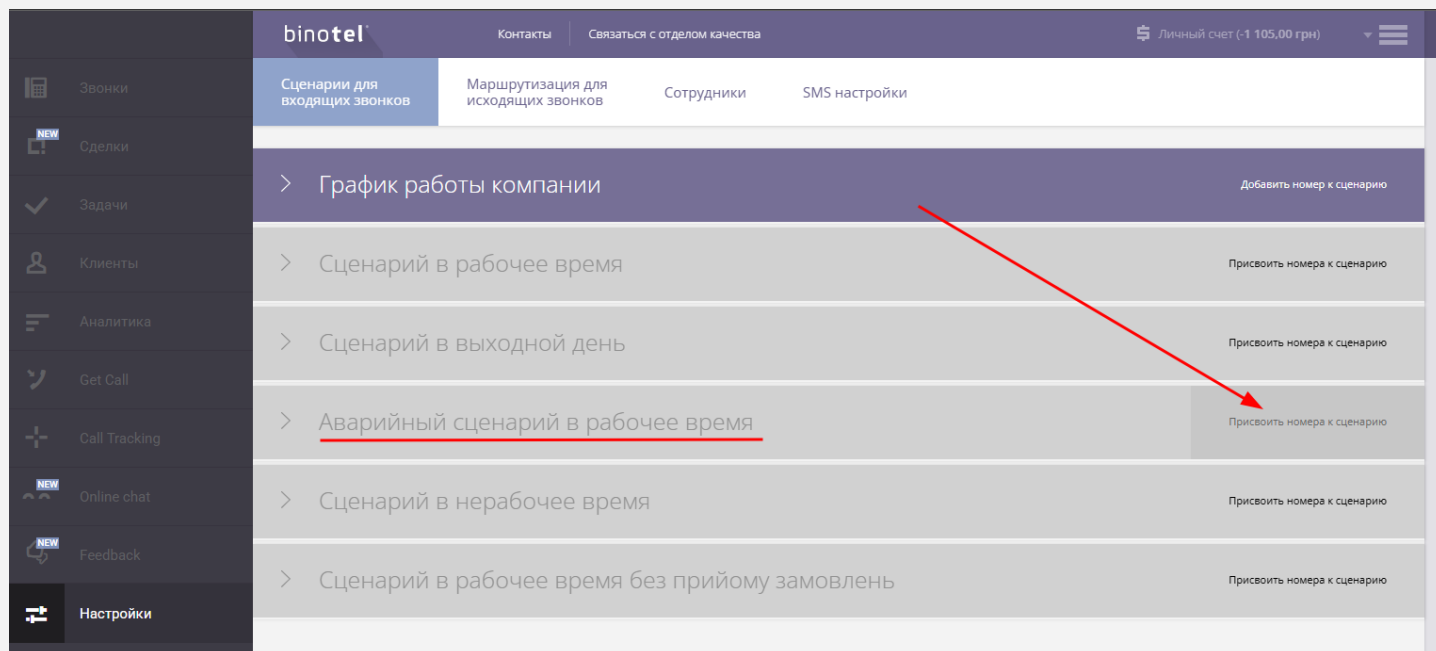
Факт отключения должен отображаться в колонке «Форс-мажоры» вечернего отчета.

Чтобы отключить приём звонков

- нужно зайти в веб-интерфейс Binotel и перейти в Настройки



- далее пролистать список сценариев, найти «Аварийный сценарий в рабочее время» и выбрать «Присвоить номера к сценарию»



- в открывшемся окне кликнуть на номер, чтобы переместить его в список справа

<p>Все номера компании:</p>	<p>Номера, при звонках на которые, работает сценарий: «Аварийный сценарий в рабочее время»</p>
<p><u>Кликните на номер, чтобы добавить его в список справа</u></p> <p>Используется сценарий: 099 396 57 77 > «График работы компании»</p>	<p>Кликните на номер, чтобы убрать его из этого списка</p> <p>! Обратите внимание, присваивая к номеру новый сценарий для входящих звонков, вы автоматически выключаете его текущий активный сценарий</p>
<p>Отмена</p>	<p>Сохранить изменения</p>

- когда номер окажется справа, нажать кнопку «Сохранить изменения»

<p>Все номера компании:</p>	<p>Номера, при звонках на которые, работает сценарий: «Аварийный сценарий в рабочее время»</p>
<p>Кликните на номер, чтобы добавить его в список справа</p>	<p>Кликните на номер, чтобы убрать его из этого списка</p> <p>< 099 396 57 77 Будет включен после сохранения</p> <p>! Обратите внимание, присваивая к номеру новый сценарий для входящих звонков, вы автоматически выключаете его текущий активный сценарий</p>
<p>Отмена</p>	<p>Сохранить изменения</p>

- после чего Аварийный сценарий активируется, получит фиолетовый цвет и возглавит список сценариев

The screenshot shows the 'binotel' interface with the following elements:

- Navigation tabs: Сценарии для входящих звонков (selected), Маршрутизация для исходящих звонков, Сотрудники, SMS настройки.
- Scenario title: Аварийный сценарий в рабочее время (highlighted in purple).
- Phone number: При поступлении звонка на номер: 099 396 57 77.
- Audio player: Голосовое приветствие: Вас вітає експрес-піцерія ем два те! Наразі заклад має надмірну завантаженість, тому прийом замовлень через телефон тимчасово обмежено. Принесимо вибачення за незручності. (0:00 / 0:00).
- Scenario list:
 - График работы компании (Prisvoiti nomera k sценарию)
 - Сценарий в рабочее время (Prisvoiti nomera k sценарию)
 - Сценарий в выходной день (Prisvoiti nomera k sценарию)
 - Сценарий в нерабочее время (Prisvoiti nomera k sценарию)
 - Сценарий в рабочее время без приёму замовлень (Prisvoiti nomera k sценарию)

- на этом всё

Когда необходимость данной функции отпадёт, необходимо вновь активировать стандартный сценарий работы заведения, поскольку автоматически это не происходит. Стандартный сценарий называется «График работы компании» и активируется аналогично.

This screenshot is identical to the one above, but with a red arrow pointing to the 'График работы компании' scenario in the list, indicating the next step in the process.