



Инструкция пользователя
дополнения «Чек-листы звонков для BPMSoft»

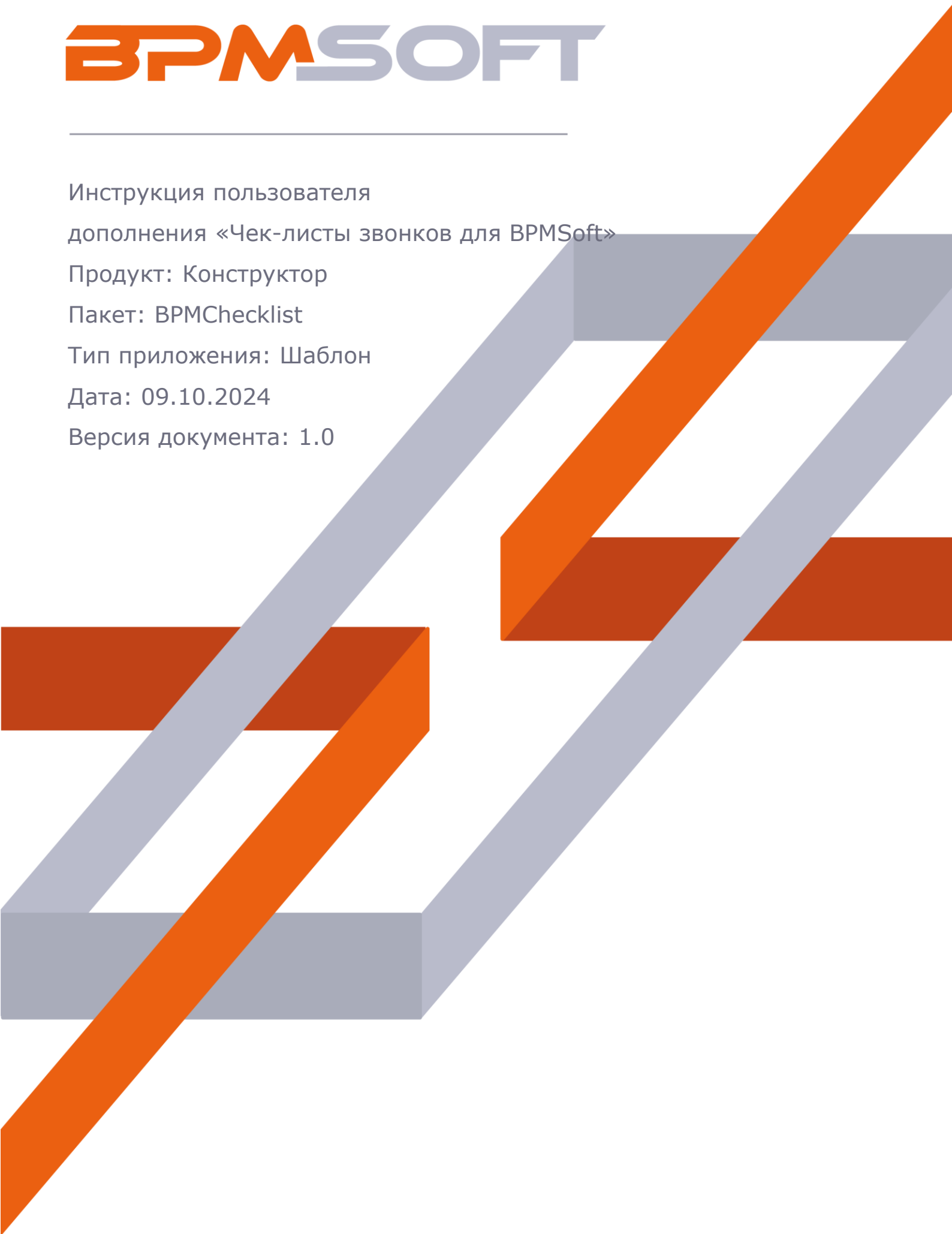
Продукт: Конструктор

Пакет: BPMChecklist

Тип приложения: Шаблон

Дата: 09.10.2024

Версия документа: 1.0



Оглавление

1.	Введение	3
2.	Чек-листы для BPMSoft.....	5
2.1.	Назначение.....	5
2.2.	Описание работы пользователя	5
2.3.	Бизнес-процессы	8

1. Введение

В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с созданием чек-листов. Перечень основных объектов системы представлен в таблице ниже.

Таблица 1 – Перечень основных объектов

Термин	Описание
Раздел	Отдельный модуль системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся особой функциональностью. Примерами раздела являются разделы Контрагенты, Контакты и т. д.
Объект	Какая-либо сущность системы, отражающая бизнес-объект. Например, контрагент является объектом системы. К объектам также относятся все объекты разделов и деталей (например, адрес контрагента), а также справочники (например, город, страна).
Запись	Строка реестра, определяющая основные параметры отдельного объекта системы. Записи всех разделов именуются по названию соответствующих объектов системы (например, запись о контрагенте, запись о контакте и т. д.).
Карточка записи	Элемент системы, предназначенный для ввода и редактирования записей реестра. Именуется по названию соответствующих объектов системы (например, карточка контрагента, карточка контакта и т. д.).
Вкладка	Элемент графического интерфейса пользователя, который даёт возможность переключения в одном окне между несколькими наборами элементов интерфейса. Можно

	добавлять новые вкладки, редактировать существующие, а также управлять порядком, в котором они отображаются на странице.
Деталь	Элемент системы, предназначенный для хранения дополнительной информации об объекте системы. Например, на отдельных деталях раздела Контрагенты сохраняется информация о контактных лицах выбранного контрагента либо информация о договорах, заключенных с этим контрагентом. Перечень деталей каждого раздела системы различен.

2. Чек-листы для BPMSoft

2.1. Назначение

Создание чек-листов для входящих и исходящих звонков

2.2. Описание работы пользователя

1. Перед началом работы добавьте раздел «Чек-листы» в необходимое рабочее место. Для этого перейдите в «Дизайнер системы» и выберите «Настройка рабочих мест»

2. Для просмотра и создания Чек-листа перейдите в раздел «Чек-листы»

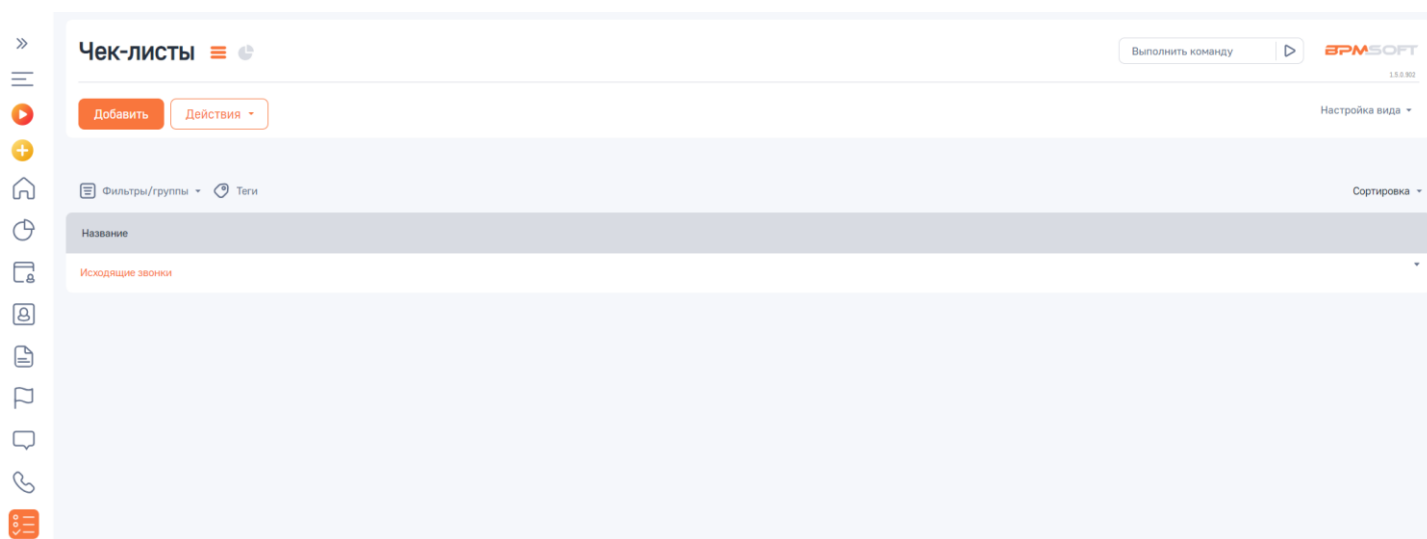


Рис. 1 – Реестр раздела «Чек-листы»

3. Для добавления новой записи в раздел «Чек-листы», нажмите на кнопку «Добавить».

4. Заполните необходимые поля в записи «Чек-листы»
5. Составьте чек-лист путем добавления записей на деталь «Чек-лист». Для этого нажмите «+»

Исходящие звонки

Выполнить команду ▶ BPM SOFT 15.5.802

Заккрыть Действия ⓘ Настройка вида ▼

Название* Направление звонка
Исходящие звонки Исходящий

< Основная информация Файлы и примечания Лента >

^ Чек-лист + ...

Позиция ↓	Этап	Параметр оценки	
1	Установление контакта	Приветствие	▼
2	Установление контакта	Представился клиенту	▼
3	Донесения информации	Информация донесена в полном объеме	▼
4	Донесения информации	Ответы на вопросы предоставлены в полном объеме	▼
5	Голос и речь	Грамотность	▼
6	Голос и речь	Не использует слов-паразитов	▼
7	Голос и речь	Темп речи	▼

Рис. 2 – Добавление чек-листа

6. Проставьте оценку по чек-листу и заполните комментарий в звонке.
Для этого перейдите в раздел «Звонки» и на вкладке «Контроль качества» найдите деталь «Чек-лист»

Исходящий: 09.10.2024 12:39

Выполнить команду ▶ BPM SOFT 1.5.0.902

Заккрыть Действия ⓘ Настройка вида ▾

Номер От: _____ Номер Кому: 16175871036

Направление звонка: _____ Создал: Supervisor

Исходящий: _____

▶ Прослушать

Основная информация Временные характеристики **Контроль качества** Файлы и примечания Лента

^ Чек-лист + ...

Позиция ↕	Этап	Параметр оценки	Оценка	Комментарий
1	Установление контакта	Приветствие	0	▼
2	Установление контакта	Представился клиенту	0	▼
3	Донесения информации	Информация донесена в полном объеме	0	▼
4	Донесения информации	Ответы на вопросы предоставлены в полном объеме	0	▼
5	Голос и речь	Грамотность	0	▼
6	Голос и речь	Не использует слов-паразитов	0	▼
7	Голос и речь	Темп речи	0	▼

Рис. 3 – Заполнение оценки и комментария в звонке

2.3. Бизнес-процессы

При добавление нового входящего или исходящего звонка в систему, в него переносится чек-лист из раздела «Чек-листы».

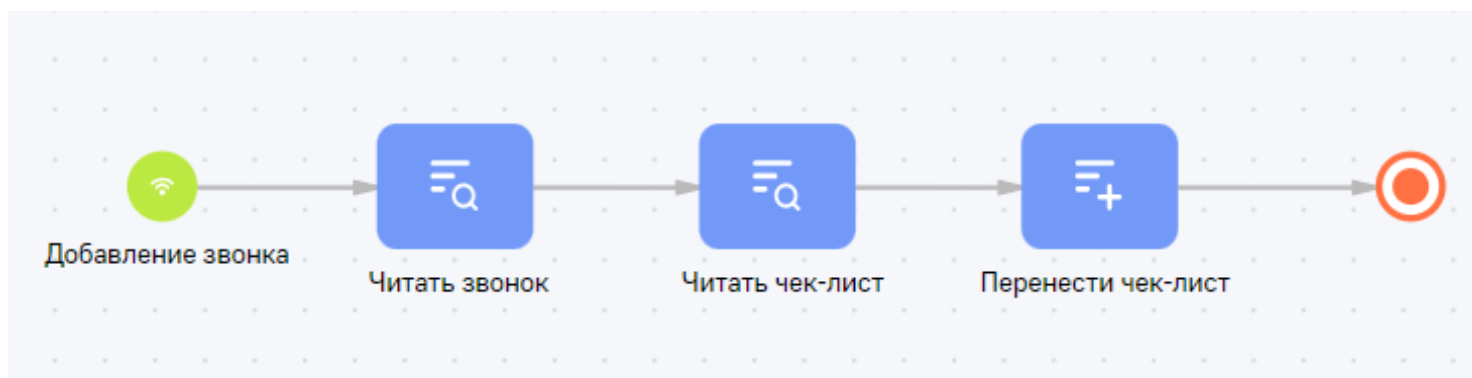


Рис. 4 – Бизнес-процесс «Проверка временных графиков на актуальность»