



# Обучающий тренинг №1 для операторов удаленного доступа

Автор тренинга:  
ведущий супервайзер  
Королева Виктория

Омск - 2016



## Содержание тренинга

- 1.1 Основные термины и понятия
- 1.2 Кодекс интервьюера
- 1.3 Регистрация в личном кабинете
- 1.4 Информация о личном кабинете
- 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork
- 1.6 Практическое задание

# 1.1 Основные термины и понятия

- **Интервью** - разновидность разговора, беседы между двумя и более людьми, при которой интервьюер задаёт вопросы своим собеседникам и получает от них ответы.
- **Преамбула** - вводная или вступительная часть анкеты
- **Квота** - количественное *ограничение, связанное с критериями опроса (пол, возраст, населенный пункт и т.д.)*
- **Скрининговый блок** - блок вопросов для отсеивания респондентов по тем или иным признакам
- **Простой вопрос** - закрытый вопрос, где в анкете есть варианты ответов и они зачитываются.
- **Сложный вопрос** - открытый вопрос, где в анкете нет вариантов ответа и респондент должен ответить сам. К сложным вопросам можно так же отнести ситуацию когда в анкете есть варианты ответов, но они не зачитываются респонденту.

## 1.2 Кодекс интервьюера

1. Профессиональный интервьюер говорит нейтральным тоном, не подталкивая респондента к определенному ответу и не выражая эмоций по поводу его ответов.
2. Профессионал зачитывает вопросы полностью, без сокращений и изменений текста.
3. Профессионал не пропускает ни одного вопроса, даже если ему кажется, что он лишний
4. Внимательно читает варианты ответа и пишет в графу «ДРУГОЕ» только то, чего действительно нет в вариантах ответа

## 1.2 Кодекс интервьюера

5. Если написано «не зачитывать» - то мы не зачитываем варианты ответа, если написано «зачитывать» - то зачитываем ВСЕ варианты ответа.
6. Не произносим в слух фразу «Затрудняюсь ответить». Выбираем этот ответ в крайнем случае
7. Не разговариваем с респондентом на сторонние темы
8. Во время интервью не жуем, не смеемся и не издаем другие посторонние звуки. Пишем без ошибок на русской раскладке клавиатуры

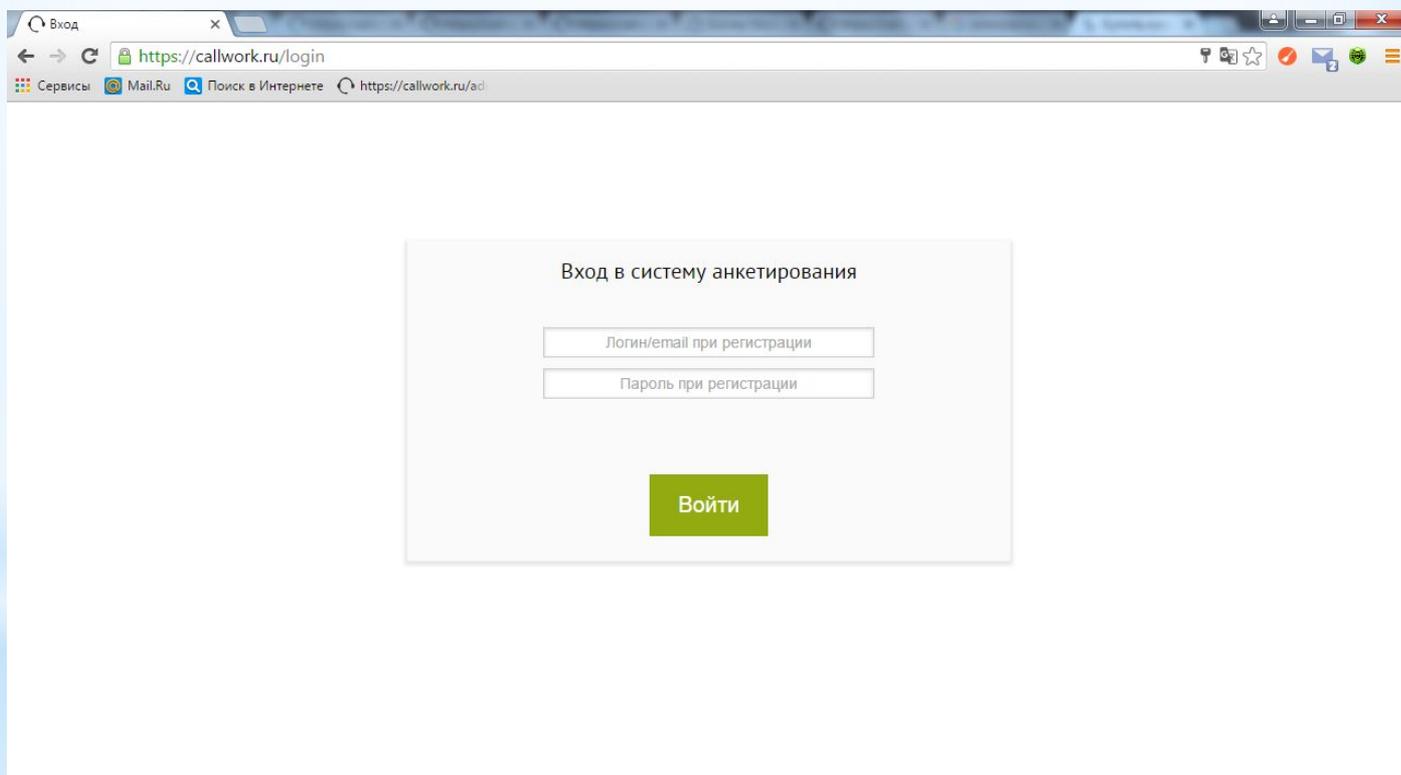
## 1.3 Регистрация в личном кабинете

1. Вы установили программу callwork , как указано в инструкции на вашем почтовом ящике. У вас на рабочем столе должен появиться гугловский ярлык «Анкета». Наведите курсор на нее, щелкните мышкой два раза.



# 1.3 Регистрация в личном кабинете

2. В открытом окне у вас должно открыться следующее:



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `https://callwork.ru/login`. The page content is a login form titled "Вход в систему анкетирования". The form contains two input fields: "Логин/еmail при регистрации" and "Пароль при регистрации". Below the fields is a green button labeled "Войти".

Вход в систему анкетирования

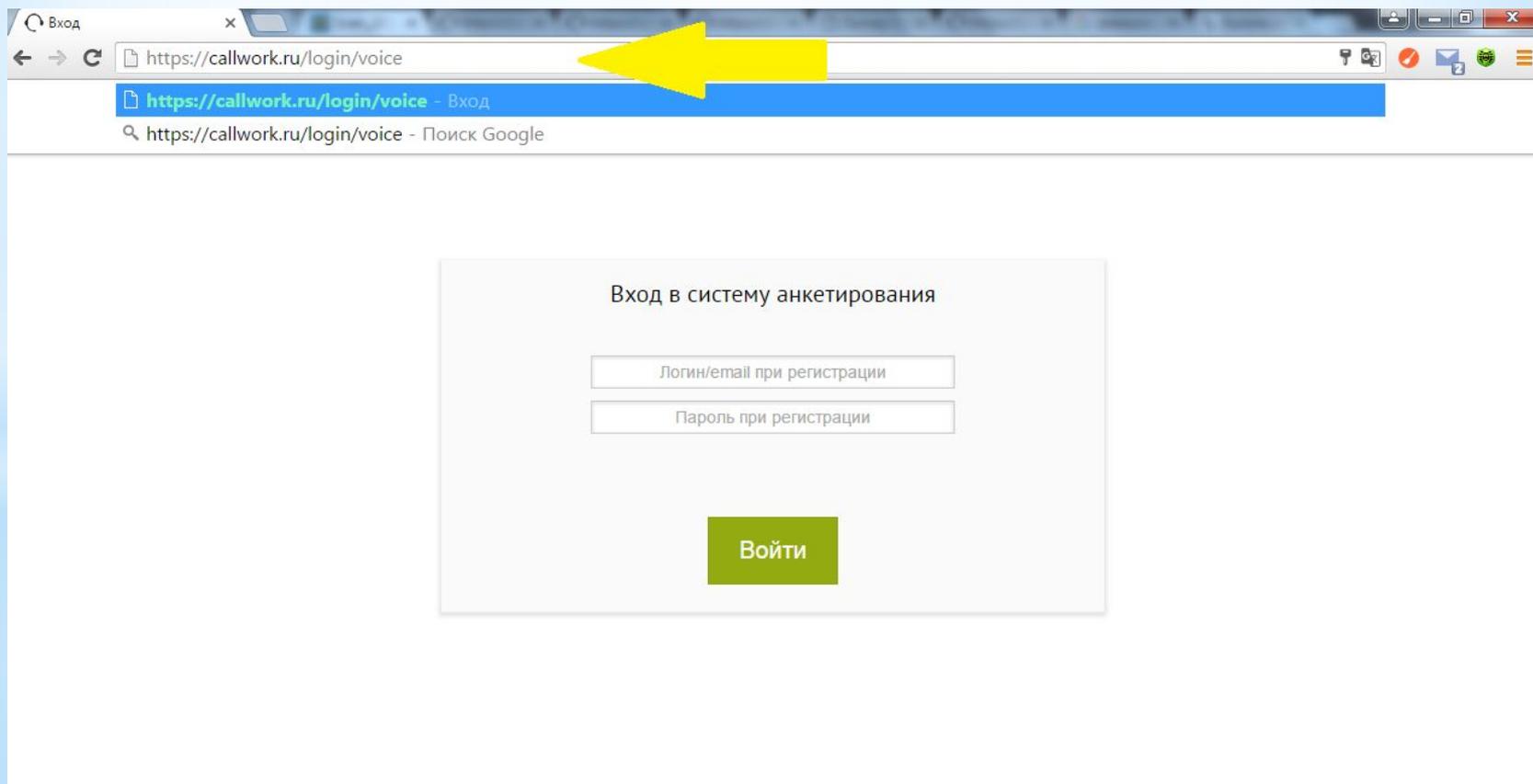
Логин/еmail при регистрации

Пароль при регистрации

Войти

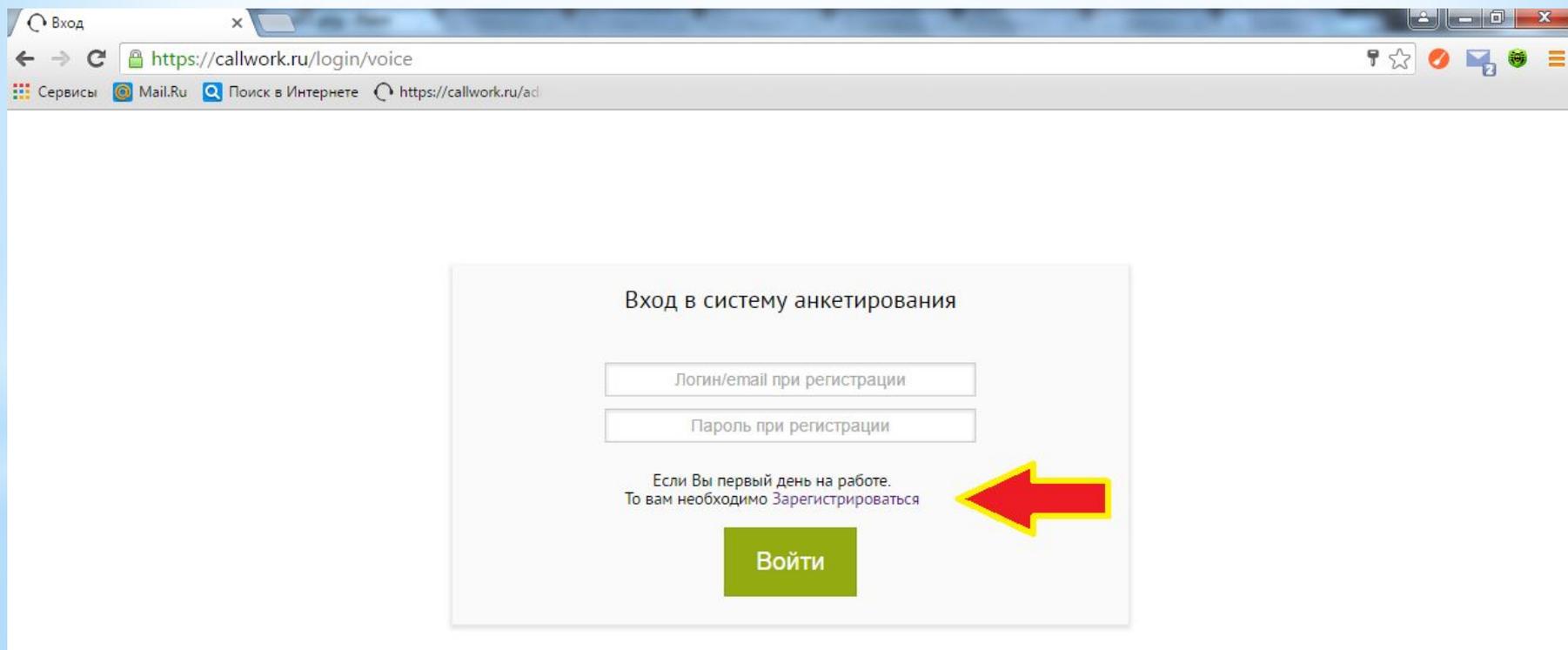
# 1.3 Регистрация в личном кабинете

3. Для того чтобы открылось окно регистрации - щелкните в адресную строку. <https://callwork.ru/login> после слова login поставьте слэш «/» и допишите маленькими английскими буквами слово voice - чтобы получилось <https://callwork.ru/login/voice> .



# 1.3 Регистрация в личном кабинете

4. Перейдите по указанной ссылке. У вас появится следующая запись «Если вы в первый день на работе, то вам необходимо **зарегистрироваться**» - щелкните на это слово.



## 1.3 Регистрация в личном кабинете

5. Теперь у вас открыта регистрационная форма. Которую вы должны заполнить. В качестве логина вбиваете свой e-mail. Пароль может быть любым (запишите себе и сохраните его). ФИО заполняется русскими буквами, начиная с заглавной. Номер телефона указываете свой личный, если их несколько, то запишите через запятую. Должность в компании выбирайте «Удаленный гр.». После нажмите зеленую кнопку «Зарегистрироваться»

Регистрация в компании "VOICE"

Введите Ваш логин/email
Придумайте Пароль
Повторите пароль
Ваша Фамилия
Ваше Имя
Ваше Отчество
Ваш сот. телефон
Ваша должность в компании ▼

**Зарегистрироваться**

## 1.3 Регистрация в личном кабинете

6. После того как вы зарегистрируетесь появится следующая запись:  
«Ваша регистрация прошла успешно. Для входа в систему нажмите кнопку «**Войти**».

### Регистрация прошла успешно

Вы были успешно зарегистрированы в нашей системе анкетирования.

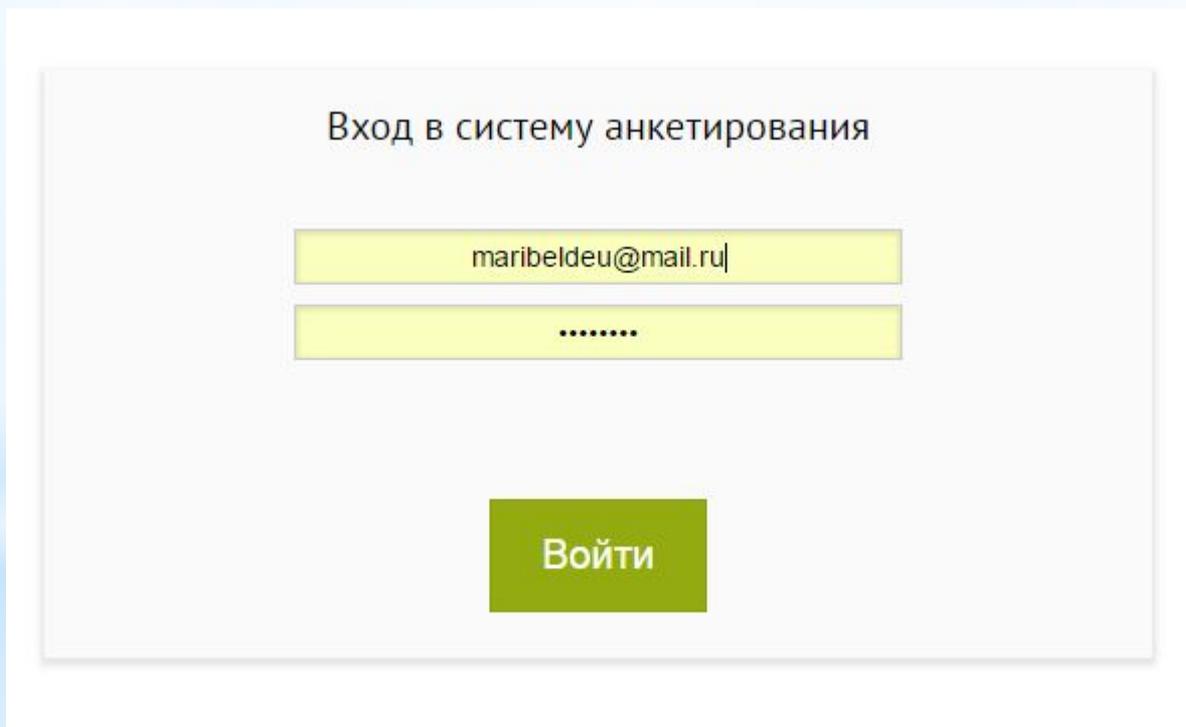
Ваш логин: "test@mail.ru".

Теперь используя Ваш логин и пароль при регистрации,  
Вы можете войти в систему анкетирования перейдя по ссылке **Войти**



## 1.3 Регистрация в личном кабинете

7. Теперь в раскрывающемся окне вы вводите свой логин и пароль, который вы использовали при регистрации. После нажимаете зеленую кнопку «Войти».



Вход в систему анкетирования

maribeldeu@mail.ru

.....

Войти

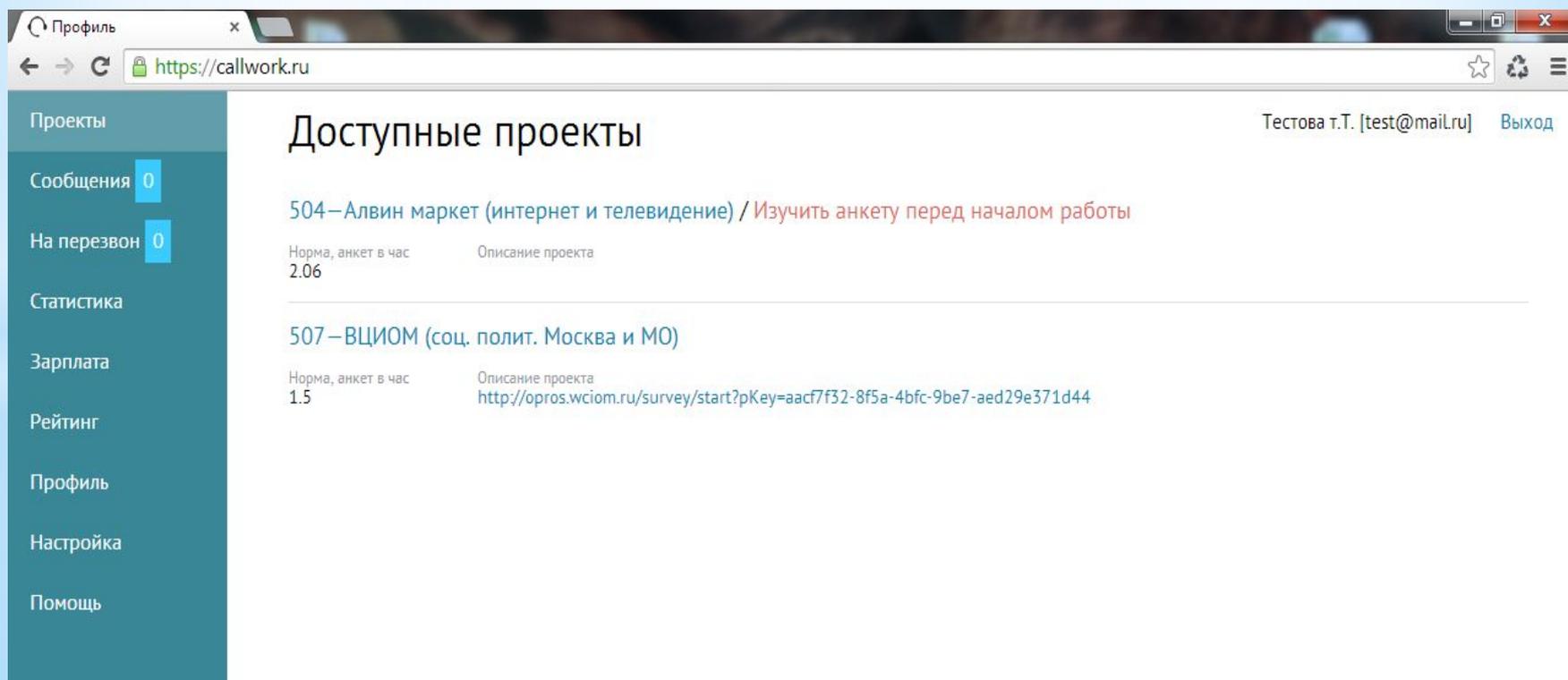
The image shows a login interface for a survey system. It features a title 'Вход в систему анкетирования' (Login to the survey system). Below the title are two input fields: the first contains the email address 'maribeldeu@mail.ru' and the second contains a masked password represented by seven dots. At the bottom of the form is a green button labeled 'Войти' (Login).

# 1.3 Регистрация в личном кабинете

8. После входа откроется окно со списком доступных проектов. Для выбора проекта, вы должны узнать у супервайзера на каком проекте вы работаете.

Чтобы открыть проект наведите курсор мыши на название нужного проекта на голубую ссылку и щелкните по ней один раз.

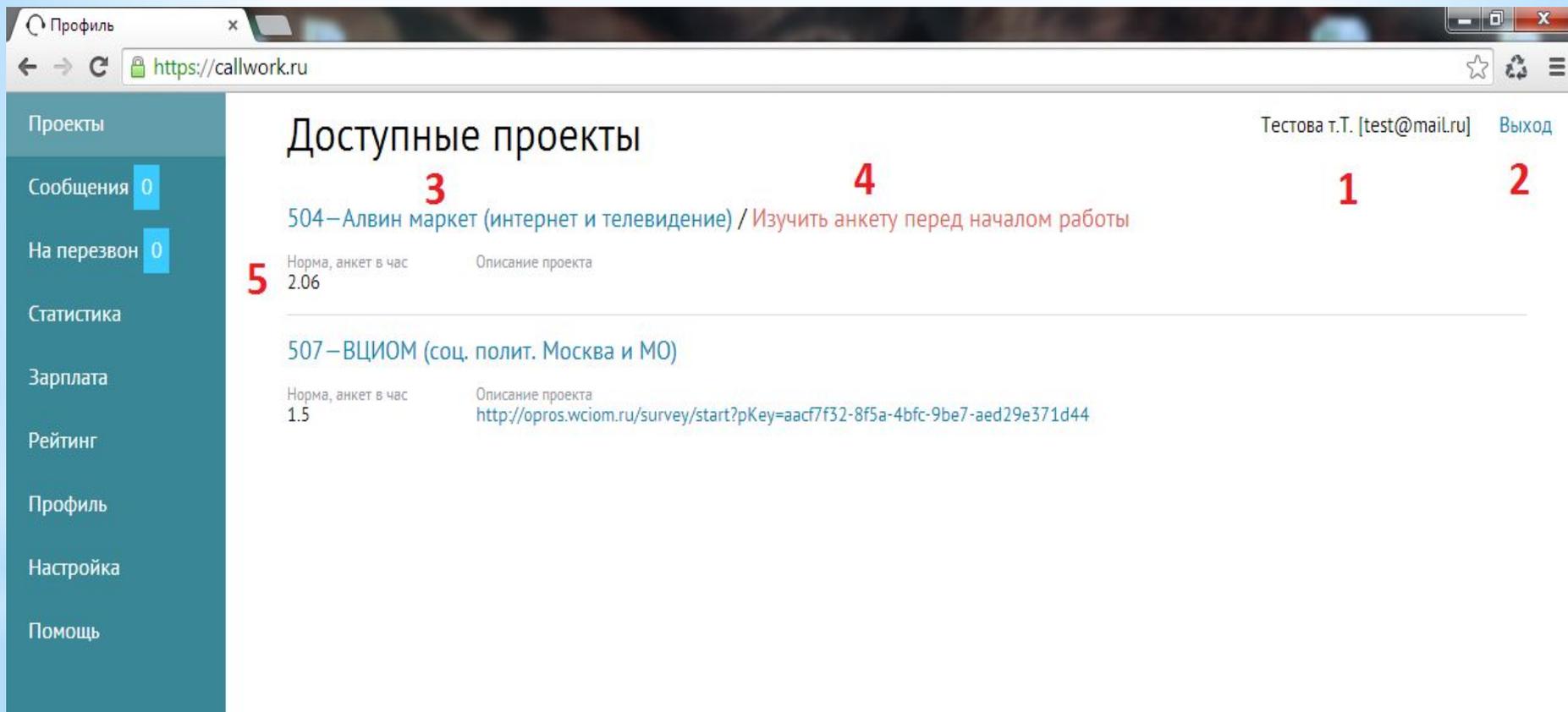
*Примечание: список доступных проектов может отличаться от представленных на слайде.*



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://callwork.ru>. The page title is "Доступные проекты" (Available projects). In the top right corner, the user is identified as "Тестова т.Т. [test@mail.ru]" with a "Выход" (Logout) link. A left sidebar contains navigation links: "Проекты", "Сообщения 0", "На перезвон 0", "Статистика", "Зарплата", "Рейтинг", "Профиль", "Настройка", and "Помощь". The main content area lists two projects:

Project ID	Project Name	Norma, survey per hour	Description
504	Алвин маркет (интернет и телевидение)	2.06	Изучить анкету перед началом работы
507	ВЦИОМ (соц. полит. Москва и МО)	1.5	<a href="http://opros.wciom.ru/survey/start?pKey=aac7f32-8f5a-4bfc-9be7-aed29e371d44">http://opros.wciom.ru/survey/start?pKey=aac7f32-8f5a-4bfc-9be7-aed29e371d44</a>

# 1.4 Информация о личном кабинете. Доступные проекты



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://callwork.ru>. The page title is "Доступные проекты" (Available projects). In the top right corner, the user is identified as "Тестова т.Т. [test@mail.ru]" with a "Выход" (Logout) link. A sidebar on the left contains navigation links: "Проекты", "Сообщения 0", "На перезвон 0", "Статистика", "Зарплата", "Рейтинг", "Профиль", "Настройка", and "Помощь".

The main content area lists two projects:

- 504 – Алвин маркет (интернет и телевидение)** / Изучить анкету перед началом работы. A red number "3" is positioned above the project title. Below the title, it shows "Норма, анкет в час: 2.06" and "Описание проекта". A red number "4" is positioned above the description.
- 507 – ВЦИОМ (соц. полит. Москва и МО)**. A red number "5" is positioned to the left of the project title. Below the title, it shows "Норма, анкет в час: 1.5" and "Описание проекта" with the URL <http://opros.wciom.ru/survey/start?pKey=aac7f32-8f5a-4bfc-9be7-aed29e371d44>. A red number "1" is positioned above the description, and a red number "2" is positioned above the URL.

*Примечание: расшифровка красных цифр представлена на следующем слайде*

## 1.4 Информация о личном кабинете. Доступные проекты

Рассмотрим подробно информацию, которая отображается в личном кабинете (красные цифры на скриншоте страницы):

1. **Логин вашего аккаунта.** Он индивидуален у каждого оператора.
2. **Кнопка «Выход»** - вы используете ее, когда полностью закончили работу. То есть когда вы делаете перерыв на отдых - не нужно выходить из аккаунта. Если же работу вы закончили, обязательно нажмите ее.
3. **Название проекта**, или рабочая ссылка. Название всегда начинается с цифры, в данном случае включено 2 проекта 504 и 507. непосредственно проводить опрос можно только из рабочей ссылки.
4. **Тестовая ссылка** - выделена красным цветом. Она может быть выделена и голубой ссылкой. Тестовая ссылка нужна для того, чтобы вы предварительно могли ознакомиться с анкетой.
5. **Норма анкет в час** - то количество анкет, которое вы должны делать за час. Это тот самый план. Например, если вы работаете 4 часа по проекту № 507, то вы должны  $1,5 \text{ анкет/в час} * 4 \text{ часа} = 6 \text{ анкет}$  за смену выполнять. Чем выше норма, тем короче анкета.

# 1.4 Информация о личном кабинете. Сообщения

Профиль x  
← → ↻ <https://callwork.ru/message> ☆ ♻️ ☰

Тестова т.Т. [test@mail.ru] [Выход](#)

## Сообщения

Фильтр Показывать прочитанные сообщения : Нет X Анкета : Да X

Проверка анкет [3] Сообщения [0] Написать сообщение Количество: 3

- Похвала** 26.08.2016 / 15:42  
Проект: ВЦИОМ (соц. полит. Москва и МО) | Время сохранения анкеты: 26.08.2016 / 15:40 | Телефон: 84991976995 | Статус анкеты: Успешная/принята  
История сообщений: 26.08.2016 15:42, vc-cr@mail.ru, Успешная/принята, Тест  
Запись разговора  
Добавьте комментарий к анкете  
  
[Сохранить комментарий к анкете](#) [Отметить сообщение как прочитанное](#)
- Замечание** 26.08.2016 / 15:41  
Проект: ВЦИОМ (соц. полит. Москва и МО) | Время сохранения анкеты: 26.08.2016 / 15:40 | Телефон: 89853579061 | Статус анкеты: Успешная/принята с браком  
История сообщений: 26.08.2016 15:41, vc-cr@mail.ru, Успешная/принята с браком, тест  
Запись разговора  
Добавьте комментарий к анкете  
  
[Сохранить комментарий к анкете](#) [Отметить сообщение как прочитанное](#)
- Грубая ошибка** 26.08.2016 / 15:41  
Проект: ВЦИОМ (соц. полит. Москва и МО) | Время сохранения анкеты: 26.08.2016 / 15:41 | Телефон: 84999612034 | Статус анкеты: Анкета не принята  
История сообщений: 26.08.2016 15:41, vc-cr@mail.ru, Анкета не принята, тест  
Запись разговора  
Добавьте комментарий к анкете  
  
[Сохранить комментарий к анкете](#) [Отметить сообщение как прочитанное](#)

Windows taskbar: ICQ, https://..., Безымян..., Microso..., Microsoft..., тренинг..., Paint, Профил..., Microsof..., EN, 15:45

## 1.4 Информация о личном кабинете. Сообщения

На предыдущем слайде представлена информация о вкладке «Сообщения» - в данном блоке будет отображаться информация о прослушанных результативных анкетах.

*Например, вы за смену сделали 10 анкет, но контроллер прослушает только 3 из них.*

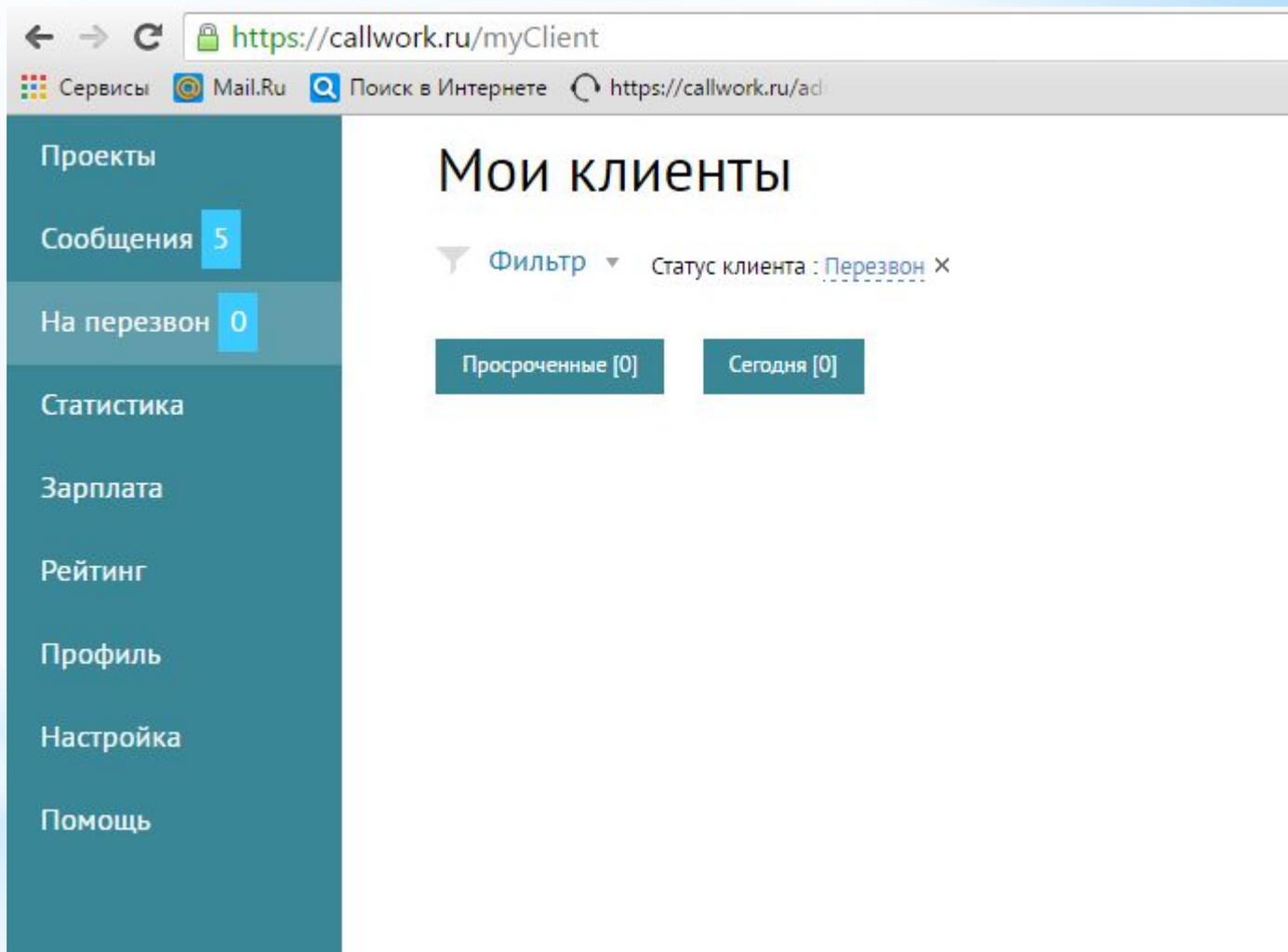
В комментариях к конкретной анкете вы увидите свои ошибки, также вы можете прослушать аудиозапись по данному интервью. После ознакомления с комментариями, вы снова продолжаете работу. Но при ведении интервью вы не должны совершать ошибок, на которые вам указали в комментариях.

**Виды комментариев:**

- 1. Похвала** - данный комментарий подтверждает, что вы выполнили интервью без замечаний, без ошибок, ваша анкета принимается полностью.
- 2. Замечание** - это значит, что в интервью вы совершили некоторые ошибки, в зависимости от количества ошибок - будет выбракована часть анкеты, то есть анкета принимается частично.
- 3. Грубая ошибка** - данное интервью выполнено с большим количеством критичных ошибок, однако, может быть и одна серьезная ошибка. В таком случае анкета не принимается полностью.

## 1.4 Информация о личном кабинете. На перезвон

Вкладка «На перезвон» - вы не используете ее в работе. Она необходима другим операторам, которые работают с другими проектами.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://callwork.ru/myClient>. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The page content is divided into a sidebar and a main area.

**Сайдбар (Left):**

- Проекты
- Сообщения 5
- На перезвон 0
- Статистика
- Зарплата
- Рейтинг
- Профиль
- Настройка
- Помощь

**Основное содержимое (Right):**

### Мои клиенты

Фильтр    Статус клиента : Перезвон X

Просроченные [0]    Сегодня [0]

## 1.4 Информация о личном кабинете. Статистика

Во вкладке «Статистика» - вы сможете отслеживать

1. Количество совершенных звонков
2. Количество успешных анкет
3. Количество непринятых анкет

Данная информация может быть отображена за сегодняшний день, за предыдущий, а также за текущий месяц.

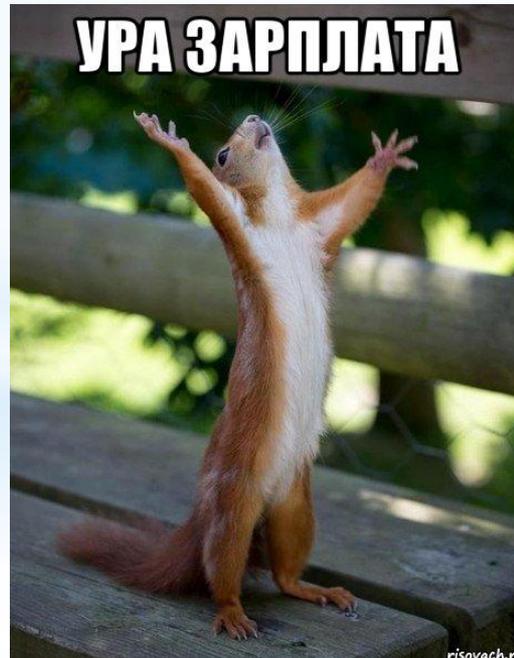
Итого звонков	Итого успешные анкеты	Итого не принятые анкеты	Анкет в час по проекту	Итого часов к оплате
0	0,00	0	-	0,00

## 1.4 Информация о личном кабинете. Зарплата

Ваша заработная плата будет рассчитываться по формуле:

**Зарплата = Цена анкеты \* количество успешных анкет.**

Цена анкеты определяется по каждому проекту индивидуально.



# 1.4 Информация о личном кабинете. Рейтинг

Во вкладке «Рейтинг» - вы сможете отследить работу ваших коллег.

Есть 2 типа рейтинга

1. **По количеству анкет в час** - то есть у кого больше количество анкет за меньший период времени.

2. **По количеству анкет** - у кого больше анкет  
Ваша задача - стремиться в топовые позиции рейтинга (1,2,3,4 места).

Проекты
Сообщения 5
На перезвон 0
Статистика
Зарплата
<b>Рейтинг</b>
Профиль
Настройка
Помощь

## Рейтинг

Фильтр Дата: 29.08.2016 -- 29.08.2016 X

### 1. ПО КОЛ-ВУ АНКЕТ В ЧАС

Проект

Алвин маркет (интернет и телевидение)

Место	ФИО	Итого успешные анкеты	Итого часов к оплате	Анкет в час
1	Янгучина Т.М.	6,00	2,05	2,93
2	Молошников С.В.	9,00	3,27	2,75
3	Тебенькова Е.А.	6,00	2,36	2,55
4	Лукашева Н.Н.	3,00	1,23	2,44
21	Тестова т.Т.	0,00	0,00	0,00

### 2. ПО КОЛ-ВУ АНКЕТ

Проект

Алвин маркет (интернет и телевидение)

Место	ФИО	Итого успешные анкеты	Итого часов к оплате	Анкет в час
1	Молошников С.В.	9,00	3,27	2,75
2	Кудрявцева С.В.	6,00	3,03	1,98
3	Шишкарёва Г.В.	6,00	2,84	2,11
4	Тебенькова Е.А.	6,00	2,36	2,55

# 1.4 Информация о личном кабинете. Профиль

Проекты

Сообщения 5

На перезвон 0

Статистика

Зарплата

Рейтинг

**Профиль**

Настройка

Помощь

## Профиль

ДАННЫЕ ПРОФИЛЯ ▾

Аккаунт sip\_user\_72

Логин test@mail.ru

Фамилия

Имя

Отчество

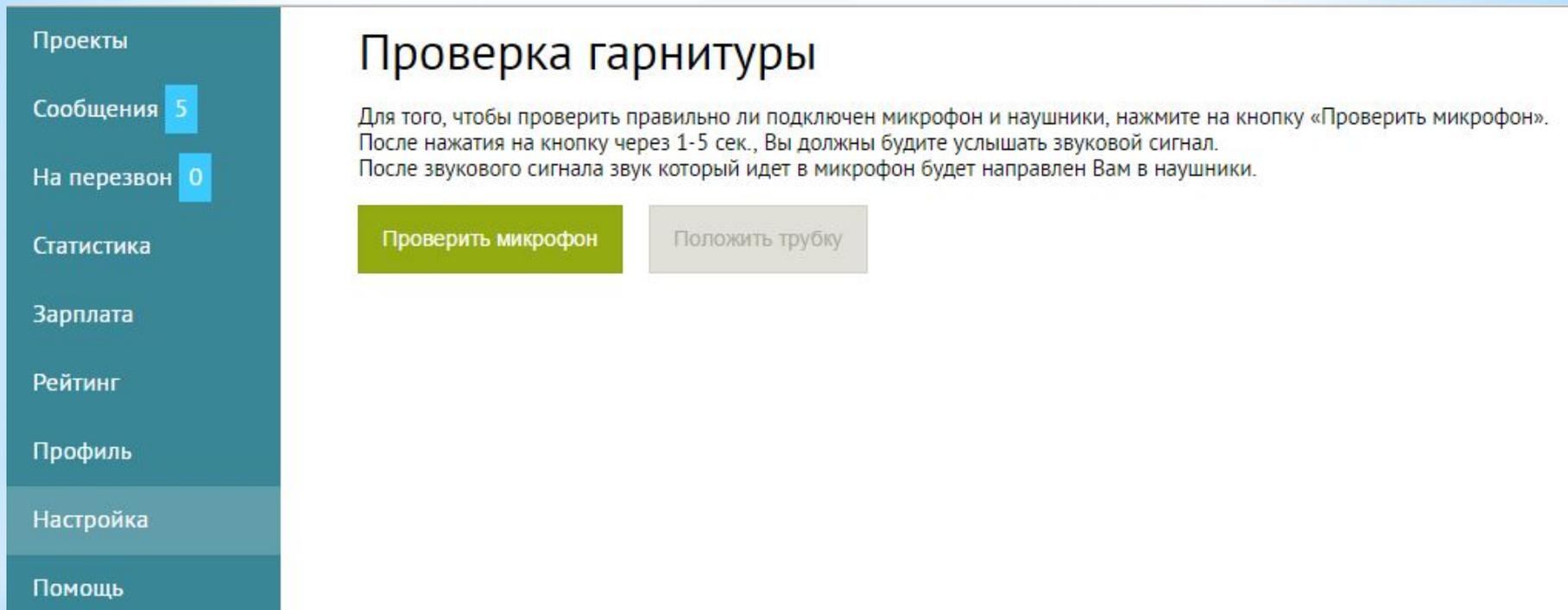
Пароль

Повторите пароль

Группа Ученик

Во вкладке «Профиль» - вы можете изменить пароль, если предыдущий по каким-то причинам стал неудобен для вас

## 1.4 Информация о личном кабинете. Настройка



Проекты

Сообщения 5

На перезвон 0

Статистика

Зарплата

Рейтинг

Профиль

Настройка

Помощь

### Проверка гарнитуры

Для того, чтобы проверить правильно ли подключен микрофон и наушники, нажмите на кнопку «Проверить микрофон». После нажатия на кнопку через 1-5 сек., Вы должны будите услышать звуковой сигнал. После звукового сигнала звук который идет в микрофон будет направлен Вам в наушники.

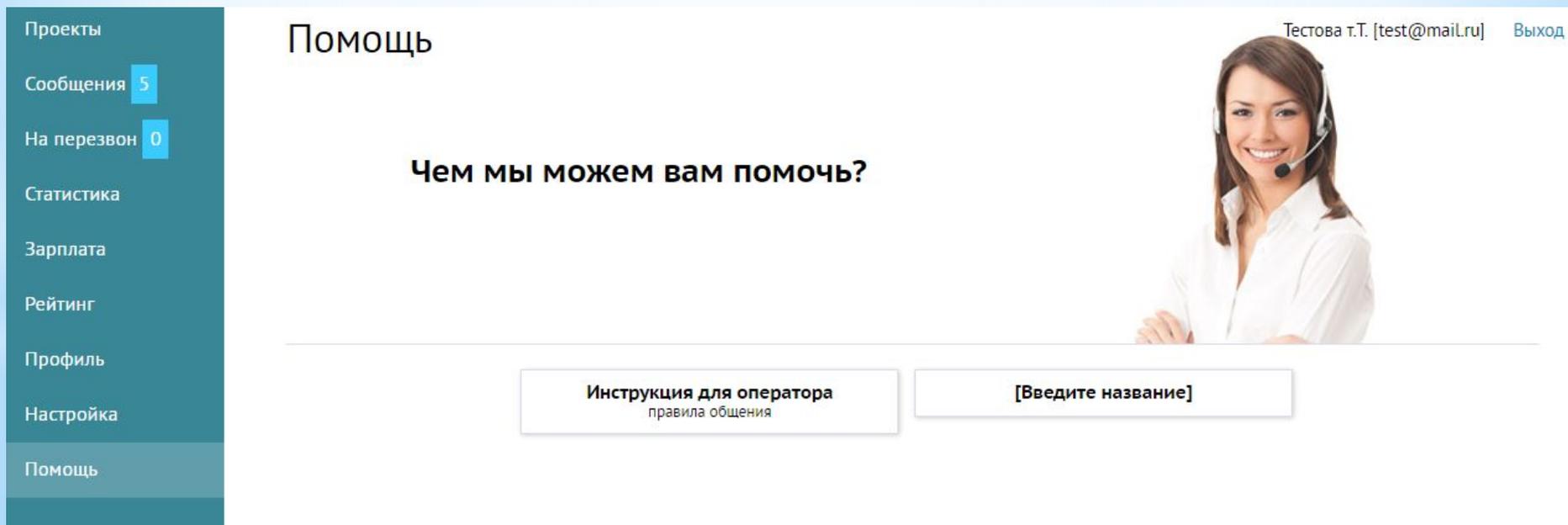
Проверить микрофон

Положить трубку

Во вкладке «Настройка» - вы можете проверить как работает ваша гарнитура. Для этого нажмите кнопку **«Проверить микрофон»**.

## 1.4 Информация о личном кабинете. Помощь

Во вкладке «Помощь» - вы можете ознакомиться с инструкцией для операторов. Она содержит в себе основные правила общения с респондентами.



The screenshot shows a web interface for a help page. On the left is a dark teal sidebar with a list of menu items: 'Проекты', 'Сообщения 5', 'На перезвон 0', 'Статистика', 'Зарплата', 'Рейтинг', 'Профиль', 'Настройка', and 'Помощь'. The main content area has a white background. At the top left of the main area is the word 'Помощь'. At the top right, there is a user profile section with the name 'Тестова т.Т.', the email '[test@mail.ru]', and a 'Выход' button. Below this is a large image of a smiling female customer service representative wearing a headset. In the center of the page, the text 'Чем мы можем вам помочь?' is displayed. At the bottom, there are two buttons: the left one is labeled 'Инструкция для оператора' with the subtitle 'правила общения', and the right one is a search box labeled '[Введите название]'.

Проекты

Сообщения 5

На перезвон 0

Статистика

Зарплата

Рейтинг

Профиль

Настройка

Помощь

Помощь

Тестова т.Т. [test@mail.ru] Выход

Чем мы можем вам помочь?

Инструкция для оператора  
правила общения

[Введите название]

## 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

После того как вы ознакомились со всеми вкладками, возвращаемся в верхнюю вкладку «Проекты».

Выбираем проект № 463 - Тестовый проект: «Теория» путем клика на рабочую ссылку.

По данному проекту вы будете совершать только звонки в режиме теста - то есть соединения с респондентом не будет, вы не будете разговаривать ни с кем, вы только будете отрабатывать практические навыки, какую кнопку в какой ситуации нажимать.

Проекты

Сообщения 5

На перезвон 0

Статистика

Зарплата

Рейтинг

Профиль

Настройка

Помощь

### Доступные проекты

**463–Тестовый проект: "Теория" / Изучить анкету перед началом работы**

Норма, анкет в час: 1

Описание проекта: Уважаемый интервьюер! Нужно совершить 15 пробных звонков.

---

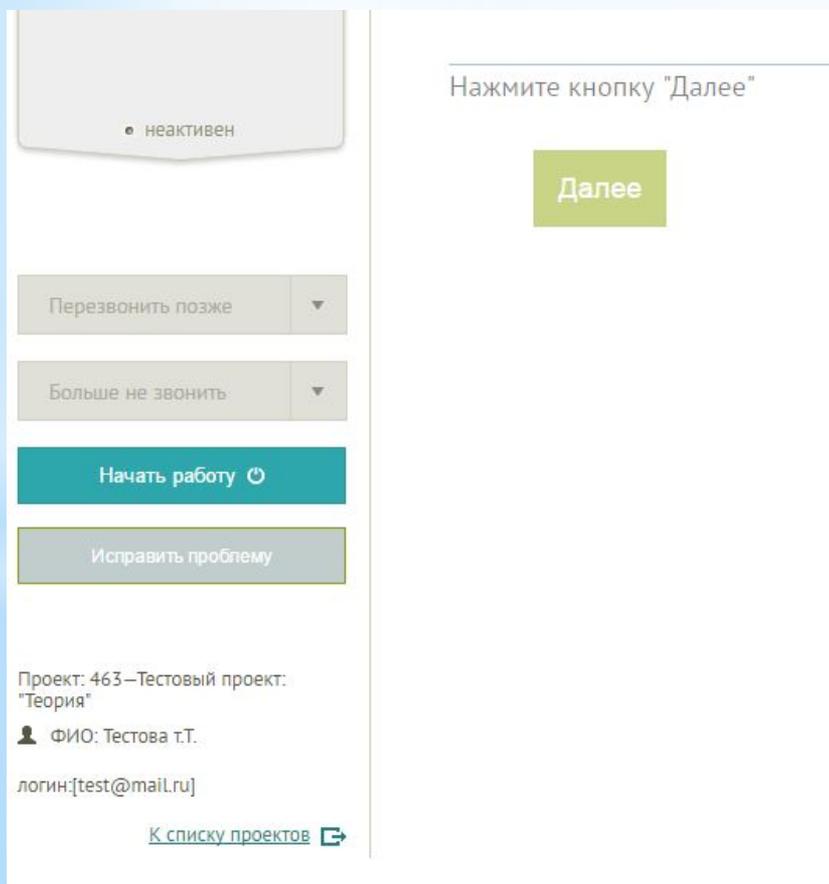
**504–Алвин маркет (интернет и телевидение) / Изучить анкету перед началом работы**

Норма, анкет в час: 2.06

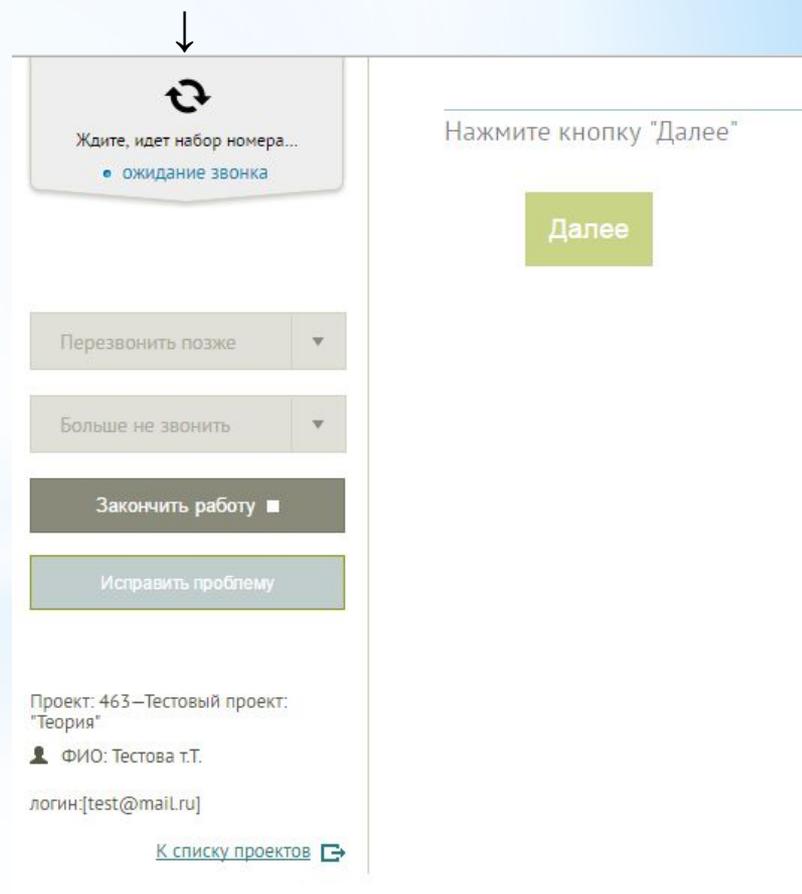
Описание проекта:

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

1. У вас откроется такое окно ↓. Для того чтобы приступить к работе нужно нажать голубую кнопку «Начать работу».



2. Теперь вы активны, у вас включен автодозвон



# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

После того как вы включили автодозвон, вам приходит соединение с определенным номером. Рассмотрим каждую часть более детально.

1. Справа будет расположена «карточка» - определенная ситуация. Ваша задача описать свои действия соответственно карточке. Когда вы приступе к работе по анкете в реальном режиме, в таком случае этой карточки не будет. Сегодня она несет лишь ознакомительную функцию.

The screenshot displays the callwork interface. On the left, a call timer shows 00:00 and the number 89835698135. Below the timer are buttons for 'Перезвонить позже', 'Больше не звонить', 'Закончить работу', and 'Исправить проблему'. At the bottom left, project information is visible: 'Проект: 463—Тестовый проект: "Теория"', 'ФИО: Тестова т.Т.', and 'логин:[test@mail.ru]'. A link to the project list is at the bottom.

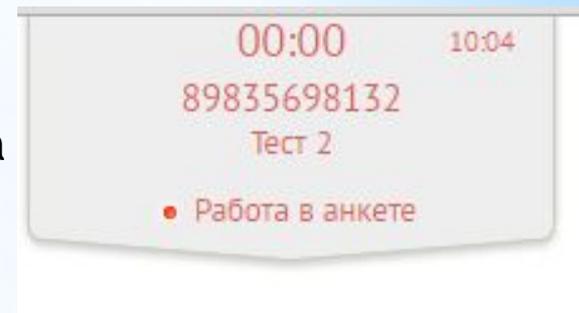
The main area contains the instruction 'Нажмите кнопку "Далее"' and a green button labeled 'Далее'.

On the right, a card titled 'Карточка:' contains the text 'Условие: Респондент пьяный, невнятная речь' and the number '1'.

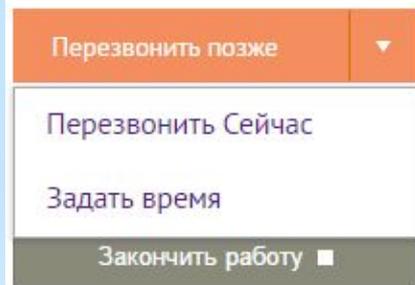
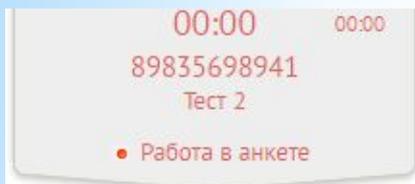
## 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

2. Слева располагается информативное окно.

- **00:00** - время разговора с респондентом.
- **10:04** - время заполнения анкеты, это время всегда больше времени разговора, поскольку в процессе интервью вы могли допустить описки, и когда респондент положил трубку и вы вносили корректировки в анкету, это тоже время. Старайтесь, чтобы разница между временем разговора и временем заполнения не превышала 1 минуту.
- **89835698132** Также в данном окне вы увидите номер, на который был совершен звонок.
- **Тест 2** - Название базы, к которой данный номер принадлежит. Название базы может быть любым, например, Омск, Москва, Иркутск и т.п.
- Работа в анкете - статус на данный момент времени, может быть также статус как «идет разговор» или «неактивен».



# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork



Проект: 463—Тестовый проект:  
"Теория"

ФИО: Бельдеубаева М.А.

логин:[maribeldeu@mail.ru]

[К списку проектов](#)

Нажмите кнопку "Далее"



Теперь рассмотрим подробнее кнопки расположенные слева. Кнопка «**перезвонить позже**». Для того чтобы у вас открылись кнопки Перезвонить сейчас и Задать время - щелкните на белый треугольник.

1. **Перезвонить сейчас** используется, когда произошел обрыв связи, в такой ситуации вы нажимаете на кнопку «перезвонить сейчас». Система перезванивает на тот же номер, вы извиняетесь перед респ и продолжаете с того момента, на котором остановились.

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

00:00 00:00  
89835698941  
Тест 2  
• Работа в анкете

Нажмите кнопку "Далее"

Далее

Перезвонить позже ▾

Время в часовом поясе респондента:

29.08.2016 10:11

Через час  Вечером  Через день

Комментарии:

Сохранить

логин:[maribeldeu@mail.ru]

[К списку проектов](#) ➔

2. Кнопка «Задать время» используется когда респ говорит, что занят, например, на работе, за рулем и т. п. При нажатии на «задать время» открывается окно время в часовом поясе респ. Вы уточняете подходящее время, когда ему нужно позвонить и выставляете его

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

00:00 00:00  
89835698941  
Тест 2  
• Работа в анкете

Перезвонить позже

Время в часовом поясе ре

29.08.2016 10:11

Комментарии:

Нажмите кнопку "Далее"

Далее

Август 2016

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
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	31	1	2	3	4

10:00

09:00 23:00

OK

логин:[maribeldeu@mail.ru]

[К списку проектов](#)

Бывают ситуации, когда респондент указывает конкретное время для звонка, например, через 20 минут. В таком случае вы должны щелкнуть на дату и время в **салатовой стрелке**, у вас откроется календарь, где вы выберете дату и точное время (бегунок зеленого цвета).

Кнопка **«перезвонить позже»** также может использоваться если респ довел интервью до середины, но в данный момент не может довести анкету до конца. В таком случае вы также выставляете время перезвона.

## 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

Теперь рассмотрим подробнее кнопку «Больше не звонить».

Также щелкаем по белому треугольнику на кнопке, раскрывается список.

**1. Категорический отказ** - данная кнопка используется когда респ сразу отказывается от участия в опросе; также когда респ пьян, либо у него невнятная речь, или когда респ плохо говорит по-русски. Также категорический отказ нажимаем, когда вели анкету, дошли до середины, но респ разозлился, или ему надоело, и он не соглашается на перезвон.

The screenshot displays the callwork interface. At the top, a call log entry shows a duration of 00:00, a phone number 89835698941, and the text 'Тест 2'. Below this, there is a red button labeled 'Перезвонить позже' and a red button labeled 'Больше не звонить'. A dropdown menu is open under the 'Больше не звонить' button, showing a list of call actions: 'Категорический отказ' (highlighted in green), 'Лимит по квотам', 'Неверный номер', 'Автоответчик', 'Факс', and 'Уже опрашивали'. To the right of the call log, there is a green button labeled 'Далее' and the text 'Нажмите кнопку "Далее"'. At the bottom right, there is a link 'К списку проектов' with an external link icon.

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

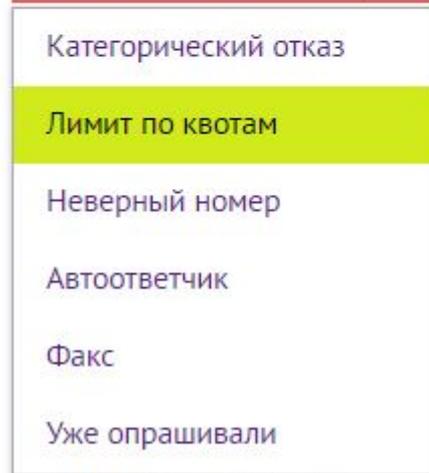
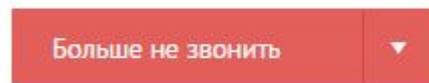
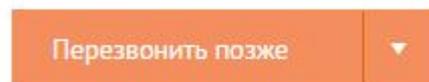
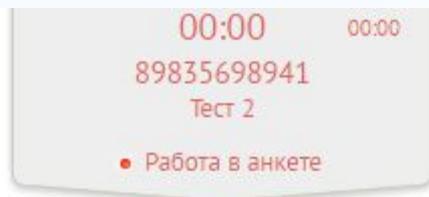
Больше не звонить:

## 2. Лимит по квотам.

Квоты - это различного рода ограничения. Поскольку не каждый респ подходит для опроса, но чтобы это выяснить и существуют вопросы квотного характера. Квотные вопросы могут быть по возрасту, по полу, по населенному пункту, по образованию, и многим другим характеристикам.

*Например, вы звоните в Москву, но вас интересуют мужчины в возрасте от 18 до 55 лет. То есть если респ 58, и он согласен, и просит вас опросить его, вы не можете этого сделать. В такой ситуации вы прощаетесь с ним и выбираете лимит по квотам.*

Лимит по квотам - когда респ согласен, но по условиям анкеты не подходит.



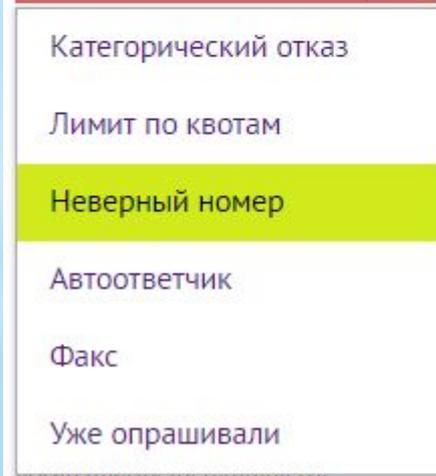
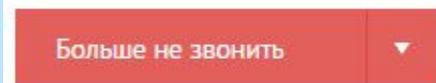
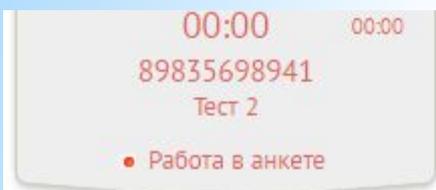
логин:телефонистка@omnicall.ru

[К списку проектов](#) 

Нажмите кнопку "Далее"

Далее

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork



логин:romanovs@omtelecom.ru

[К списку проектов](#) ➔

Нажмите кнопку "Далее"

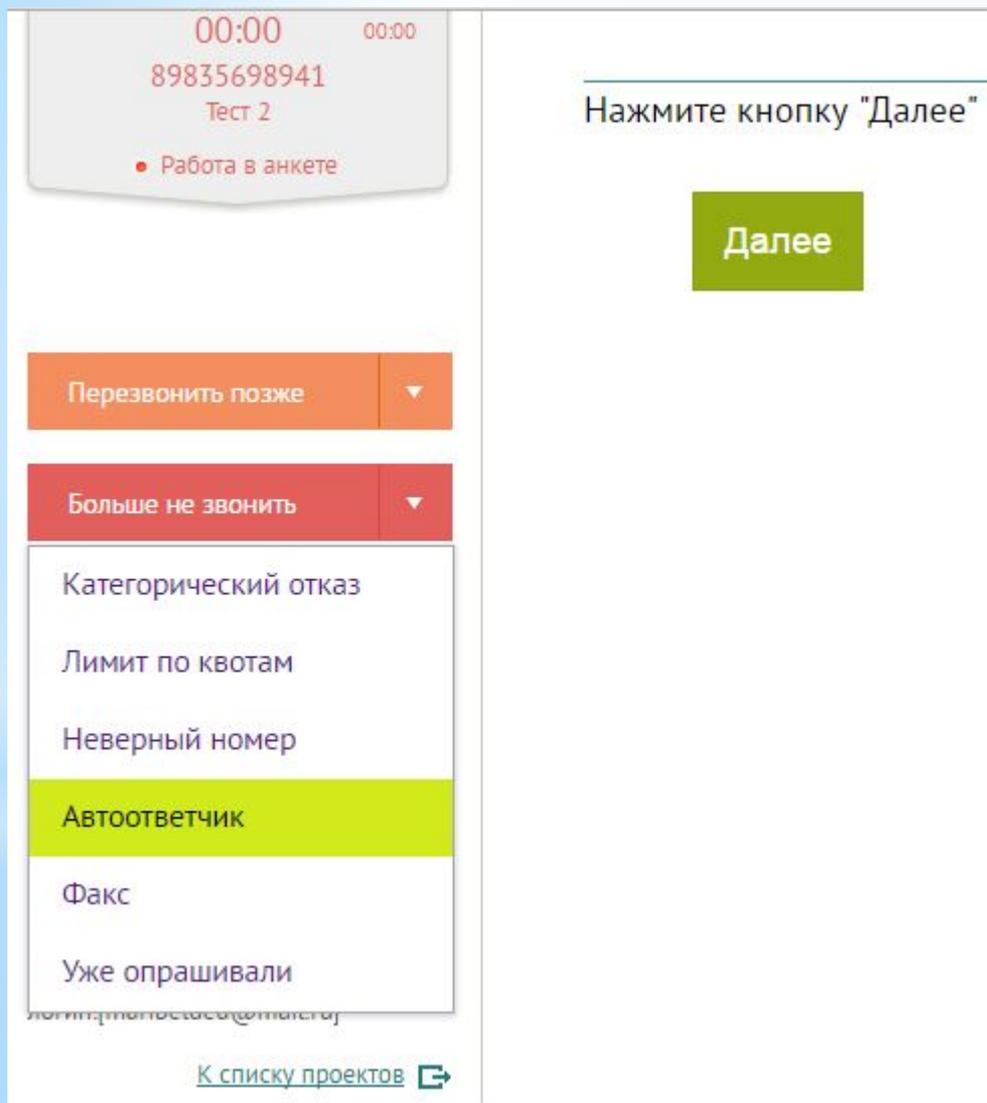


Больше не звонить:

3. **Неверный номер** - данную кнопку нужно выбирать, когда вы проводите опрос физических лиц, но в конкретном случае вы позвонили в организацию. Поскольку опрос рассчитан на физ.лица, даже если респ -юр.лицо согласен на опрос - мы не можем его опросить.

Неверный номер ставится для того, чтобы впоследствии, когда данная база была использована повторно, номер организации был исключен. Соответственно, когда вы проводите обзвон юр.лиц и вам попался респ физ.лицо вы также не можете его опросить и выбираете больше не звонить - неверный номер

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork



Нажмите кнопку "Далее"

Далее

Больше не звонить:

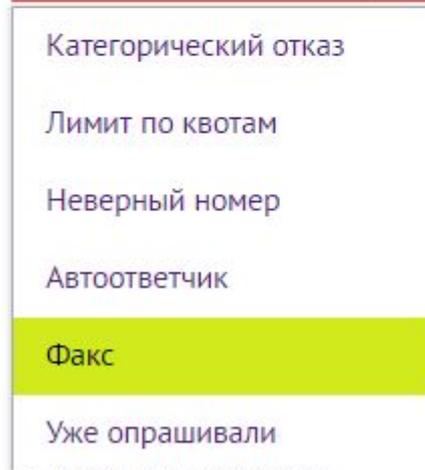
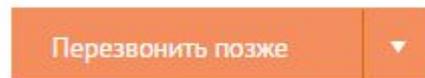
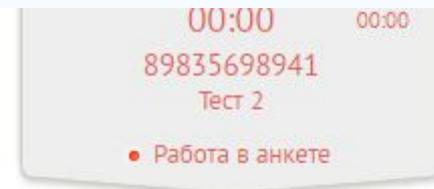
**4. Автоответчик** - данная кнопка используется, когда пришло соединение с номером, время разговора пошло, но вы ничего не слышите в наушниках. То есть полная тишина. Если подождать около 20 сек, то вы услышите характерный для автоответчика звук, либо фразу: «Ваше сообщение записано». В такой ситуации вы нажимаете «автоответчик».

Также если у вас сразу пришло соединение на автоинформатора (например, Вы позвонили в компанию Комета, для связи с секретарем нажмите 1, для связи с отделом продаж нажмите 2 и т.п) - в такой ситуации также ставим «больше не звонить» - автоответчик

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

Больше не звонить:

**5. Факс** - данная кнопка выбирается, когда также пришло соединение, но в гарнитуре вы слышите только пицание и шум. Не стоит ожидать что кто-то подойдет к телефону, вы сбрасываете и ставите больше не звонить «Факс».



логинг:телефон@стас@телефон.рф

[К списку проектов](#)

Нажмите кнопку "Далее"



## 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

Больше не звонить:

**6. Уже опрашивали** - данная кнопка выбирается, когда респондент говорит, что ему уже звонили. Вы должны уточнить у респондента, по этой ли именно тематике анкеты его опросили, было ли доведено интервью полностью. Если респондент подтверждает этот факт, то в таком случае вы не можете его опросить повторно. Вы прощаетесь с ним и ставите Больше не звонить - Уже опрашивали.

The screenshot displays a call log entry at the top with the following details: 00:00 duration, 00:00 remaining, phone number 89835698941, and 'Тест 2' as the call type. A red dot indicates 'Работа в анкете' (Working in the survey).

Below the call log, there are two buttons: 'Перезвонить позже' (Call back later) and 'Больше не звонить' (Don't call again). The 'Больше не звонить' button is selected, and a dropdown menu is open, showing the following options: 'Категорический отказ' (Categorical refusal), 'Лимит по квотам' (Quota limit), 'Неверный номер' (Wrong number), 'Автоответчик' (Voicemail), 'Факс' (Fax), and 'Уже опрашивали' (Already surveyed), which is highlighted in green.

At the bottom of the interface, there is a link: [К списку проектов](#) with an external link icon.

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork

00:00 00:07  
89835698941  
Тест 2  
• Работа в анкете

Перезвонить позже ▾  
Больше не звонить ▾  
Закончить работу ■  
Исправить проблему

Проект: 463 –Тестовый проект:  
"Теория"  
ФИО: Бельдеубаева М.А.  
логин:[maribeldeu@mail.ru]  
[К списку проектов](#) ↗

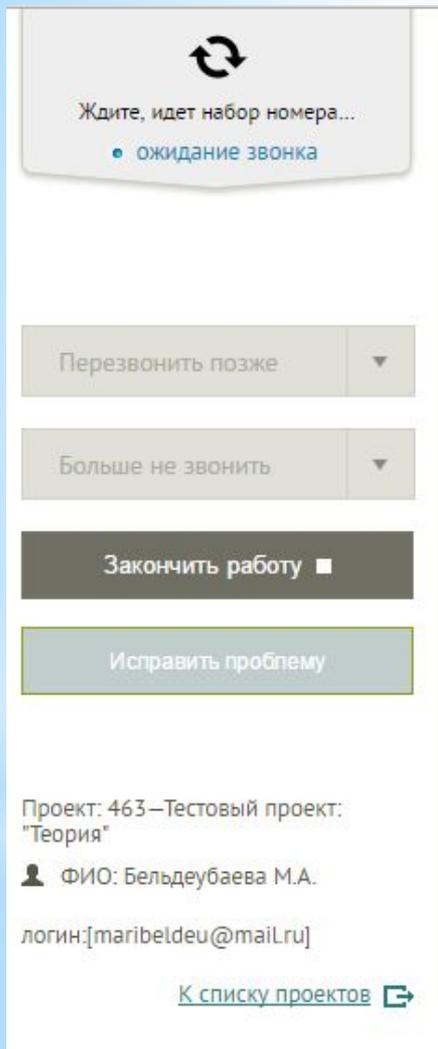
← Спасибо за ответы на наши вопросы. Вы нам очень помогли. Досвидания.

Перейти к редактированию Сохранить анкету

Самая главная кнопка, которую вы будете использовать, когда завершили интервью полностью, то есть опросили человека о первого до последнего вопроса - это **«Сохранить анкету»**. То есть по завершении интервью, после того как вы все проверили вы должны нажать кнопку «сохранить анкету». И такая анкета будет учитываться в вашей статистике.

Однако перед тем, как нажать «сохранить», вы должны удостовериться, не совершили ли вы ошибок, в такой ситуации нажимайте кнопку **«Перейти к редактированию»**. Данная кнопка позволит проверить есть опечатки, ошибки в тех вопросах, где вы вручную записывали ответ респондента.

# 1.5 Описание кнопок для работы в программе callwork



Ждите, идет набор номера...  
• ожидание звонка

Перезвонить позже ▾

Больше не звонить ▾

**Закончить работу ■**

Исправить проблему

Проект: 463—Тестовый проект:  
"Теория"

ФИО: Бельдеубаева М.А.

логин:[maribeldeu@mail.ru]

[К списку проектов](#) ↗

Нажмите кнопку "Далее"

Далее

Кнопка «Закончить работу» - останавливает автодозвон, кнопка используется, когда вы решили сделать перерыв на несколько минут.

Если вы хотите перейти в предыдущее меню, и посмотреть например, рейтинг или статистику, то вы сначала нажимаете «закончить работу». Если у вас активны кнопки перезвона, больше не звонить или сохранить, вы нажимаете соответствующую последнему звонку, а только потом нажимаете кнопку [«К списку проектов»](#) [→].

## 1.6 Практическое задание

После того, как вы ознакомились с каждой кнопкой в подробностях, переходим к практическому заданию. Все также для выполнения задания выбираем проект №463 - Тестовый проект Теория.

1. Щелкаем по рабочей ссылке (голубая). Ваша задача сделать 15 успешных интервью. Вы не будете общаться с реальными респондентами, вы только отрабатываете практические навыки.
2. Чтобы приступить к обзвону - нажмите кнопку «Начать работу»

00:00 00:00  
89835698933  
Тест 2  
• Работа в анкете

Нажмите кнопку "Далее"

Далее

Карточка:  
Условие: Респондент обрывает интервью на середине, но обещает продолжить вечером

Перезвонить позже ▾  
Больше не звонить ▾  
Закончить работу ■  
Исправить проблему

Проект: 463--Тестовый проект:  
"Теория"  
ФИО: Бельдеубаева М.А.  
логин:[maribeldeu@mail.ru]

[К списку проектов](#) ↗

## 1.6 Практическое задание

3. Справа в верхнему углу в категории «Карточка» - вам будет предложена ситуация.

4. На экране написано «Нажмите кнопку Далее» - вы нажимаете зеленую кнопку «Далее».

5. После этого на экране появится вопрос «Каковы ваши действия согласно данному условию?». В строке «комментарии» - вы должны написать название кнопки, которую будете использовать согласно ситуации.

*Например, карточка: «Респондент обрывает интервью на середине, но обещает продолжить вечером».*

The screenshot displays a survey interface. On the left, there is a sidebar with a timer (00:00 / 00:01), a phone number (89835698933), and the text 'Тест 2' and 'Работа в анкете'. Below this are four buttons: 'Перезвонить позже', 'Больше не звонить', 'Закончить работу', and 'Исправить проблему'. At the bottom of the sidebar, it shows 'Проект: 463—Тестовый проект: "Теория"', 'ФИО: Бельдеубаева М.А.', 'логин: [maribeldeu@mail.ru]', and a link 'К списку проектов'. The main area contains a question 'Q1. Каковы Ваши действия согласно условию?' with a radio button and a text input field labeled 'Комментарии:'. Below the input field is a green button labeled 'Далее'. On the right, there is a 'Карточка:' section with the text 'Условие: Респондент обрывает интервью на середине, но обещает продолжить вечером'.

## 1.6 Практическое задание

6. В строке «комментарии» - вы должны написать название кнопки, которую будете использовать согласно ситуации.

7. После этого нажмите кнопку «Далее».

The screenshot displays a survey interface. On the left, a grey box shows a timer at 00:00, a phone number 89835698933, and the text 'Тест 2' and 'Работа в анкете'. Below this are four buttons: 'Перезвонить позже', 'Больше не звонить', 'Закончить работу', and 'Исправить проблему'. At the bottom left, project details are listed: 'Проект: 463—Тестовый проект: "Теория"', 'ФИО: Бельдеубаева М.А.', and 'логин:[maribeldeu@mail.ru]'. A link 'К списку проектов' is also present.

The main area contains a question: 'Q1. Каковы Ваши действия согласно условию?'. Below the question is a 'Комментарии:' section with a radio button and a text input field containing 'Перезвонить позже - задать время'. A green 'Далее' button is positioned below the comment field.

On the right, a 'Карточка:' section contains the text: 'Условие: Респондент обрывает интервью на середине, но обещает продолжить вечером'.

## 1.6 Практическое задание

8. Следующий вопрос «Выберете статус, который на ваш взгляд будет верным согласно данному условию». Есть возможность выбора нескольких вариантов ответов. Здесь вы отмечаете подходящий статус по вашему мнению. В данном случае «Задать время (для перезвона)». Потом нажимаете кнопку «далее».

00:00 04:40  
89835698933  
Тест 2  
• Работа в анкете

Перезвонить позже ▾

Больше не звонить ▾

Закончить работу ■

Исправить проблему

Проект: 463—Тестовый проект:  
"Теория"

ФИО: Бельдеубаева М.А.

логин:[maribeldeu@mail.ru]

[К списку проектов](#) ↗

Q2. Выберите статус, который на Ваш взгляд будет верным согласно данному условию , **Есть возможность выбора нескольких вариантов ответов**

- Перезвонить сейчас
- Задать время (для перезвона)
- Категорический отказ
- Лимит по квотам
- Факс
- Автоответчик
- Уже опрашивали
- Неверный номер
- Сохранить

Далее

Карточка:

Условие: Респондент обрывает интервью на середине, но обещает продолжить вечером

# 1.6 Практическое задание

9. Это последняя страница анкеты. Здесь вы если требуется редактируете анкету, если нет, то сразу же Сохраняете анкету.

00:00 06:17  
89835698933  
Тест 2  
● Работа в анкете

Перезвонить позже ▼

Больше не звонить ▼

Закончить работу ■

Исправить проблему

Проект: 463—Тестовый проект:  
"Теория"

ФИО: Бельдеубаева М.А.

логин: {maribeldeu@mail.ru}

[К списку проектов](#)

Спасибо за ответы на наши вопросы. Вы нам очень помогли. Досвидания.

Перейти к редактированию

Сохранить анкету

Карточка:  
Условие: Респондент обрывает интервью на середине, но обещает продолжить вечером

# 1.6 Практическое задание

10. Вы должны сделать 15 таких анкет. Компьютер не остановится, когда вы сделаете 15 анкет. Вы должны сделать это сами. Для этого сначала нужно нажать кнопку «Закончить работу». Потом сохранить последний звонок. После этого выходите в статистику и проверяете количество анкет. Их должно быть 15

The screenshot shows a survey completion screen. On the left is a sidebar with a timer (00:00 / 01:43), a phone number (89048232667), and a test name (Тест 4). Below this are buttons for 'Перезвонить позже', 'Больше не звонить', 'Начать работу', and 'Исправить проблему'. At the bottom of the sidebar, there is project information: 'Проект: 463 – Тестовый проект: "Теория"', 'ФИО: Бельдеубаева М.А.', and 'логин: [maribeldeu@mail.ru]'. A link 'К списку проектов' is at the bottom left. The main area contains a thank-you message: 'Спасибо за ответы на наши вопросы. Вы нам очень помогли. Досвидания.' Below the message are two green buttons: 'Перейти к редактированию' and 'Сохранить анкету'. A blue arrow points to the 'Начать работу' button, and another blue arrow points to the 'Сохранить анкету' button. On the right, there is a 'Карточка:' section with a condition: 'Условие: Респондент сказал, что ему сейчас некогда'.

# 1.6 Практическое задание

11. Если вы сделаете все в той последовательности, как указано на слайде 45, то вы чтобы выйти в статистику нужно нажать слева внизу страницы «К списку проектов [→]». Выходите в список доступных проектов. Потом заходите в статистику. И у вас должно быть 15 звонков и 15 анкет. После того, как выполните все - напишите своему наставнику. Вам вышлют дальнейшие ваши задания.

Нажмите кнопку "Далее"

Далее

Проекты

Сообщения 5

На перезвон 0

Статистика

Рейтинг

Профиль

Настройка

Помощь

Статистика

Фильтр Дата : Сегодня X

Итого звонков	15	↔	Итого успешные анкеты	15,00
---------------	----	---	-----------------------	-------

Проект  
Тестовый проект: "Теория"

21.10.2016

Итого звонков	15	↔	Итого успешные анкеты	15,00
---------------	----	---	-----------------------	-------

• неактивен

Перезвонить позже ▾

Больше не звонить ▾

Начать работу ⏸

Исправить проблему

Проект: 463—Тестовый проект: "Теория"

ФИО: Бельдеубаева М.А.

логин:[maribeldeu@mail.ru]

[К списку проектов](#) ↗