

Voda />



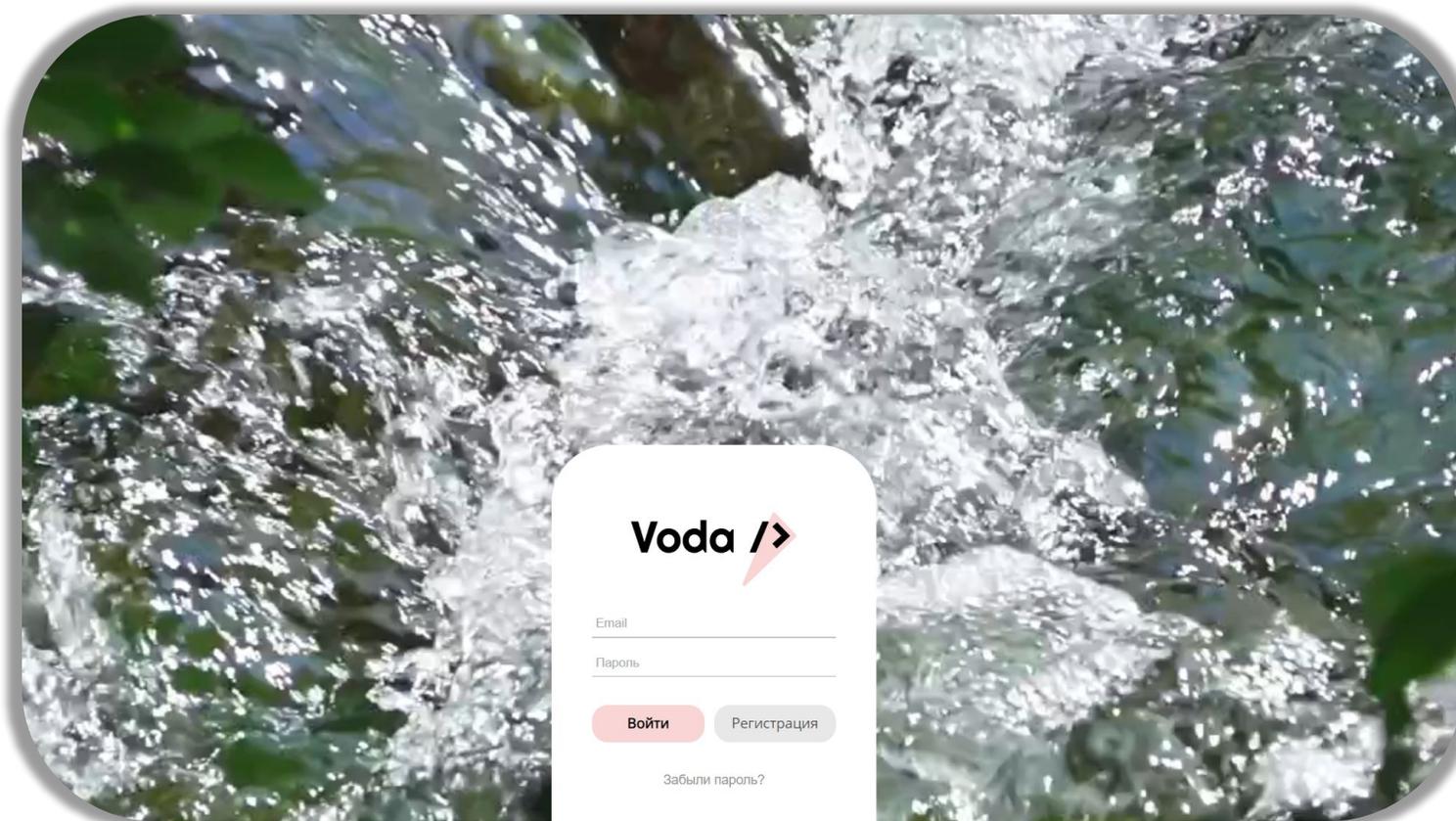
Инструкция по
платформе
Voda

1. Работа на платформе
2. Как работать с клиентом



Voda />

Вход на платформу



Log In

Заходим на сайт vodaway.ru

В поле «**Email**» вам необходимо написать вашу почту указанную при регистрации.

В поле «**Пароль**» указываем ваш пароль



Стартовый экран



Начальный экран платформы «Voda».

Чтобы начать работать необходимо нажать на кнопку **«Консультации»**.

Перед началом работы необходимо настроить свой профиль. Для этого нажмите на поле **«Main»**

Пользователь : (2517) Сохранить

Роман Федосов

image: 

[Сменить пароль](#)

Имя:	<input type="text" value="Роман"/>	phone:	<input type="text"/>
midname:	<input type="text"/>	birthday:	<input type="text"/>
Фамилия:	<input type="text" value="Федосов"/>	Пол:	<input type="text" value=""/>
Email (login):	<input type="text" value="artemyakowen@gmail.com"/>	Пароль:	<input type="password" value="*"/>
Ваша роль:			

Профиль

В открывшемся окне необходимо заполнить все поля :

1. Имя
2. Фамилия
3. Номер телефона
4. Дата рождения
5. Пол

Обратите внимание!

В данном меню можно поменять пароль.

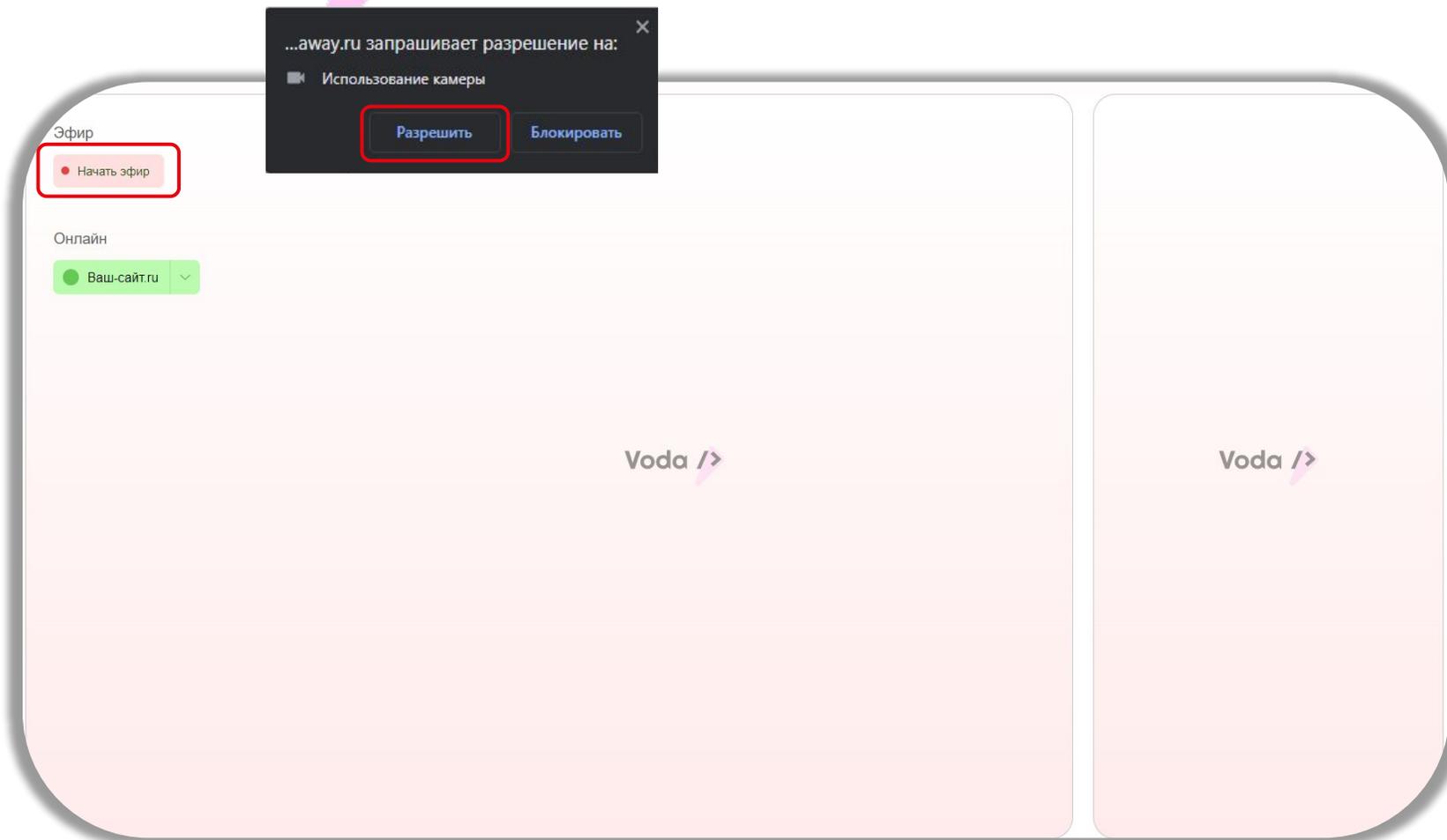
Рекомендуется добавить свою **рабочую** фотографию

После всех изменений необходимо сохранить изменения нажатием на кнопку **«Сохранить»**

Voda />

☑ Консультации

Чтобы приступить к работе , вам нужно нажать на кнопку «Консультации».



На данной странице вы будете работать.

Для того чтобы начать принимать входящие вызовы от клиента необходимо начать эфир.

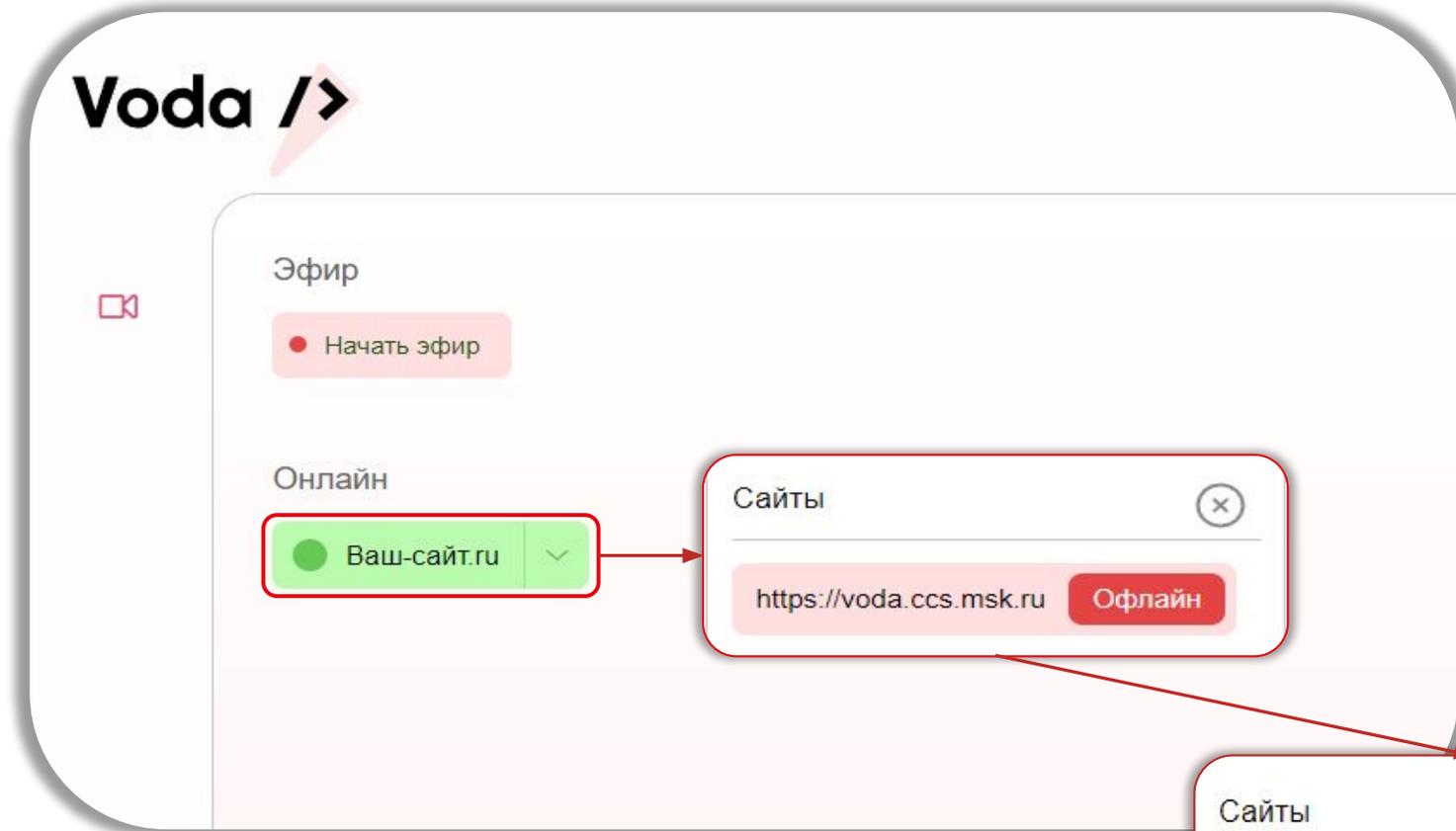
Для этого нажмите на кнопку «Начать эфир»

При первом запуске платформы, ваш браузер запросит разрешение на использование камеры и микрофона.

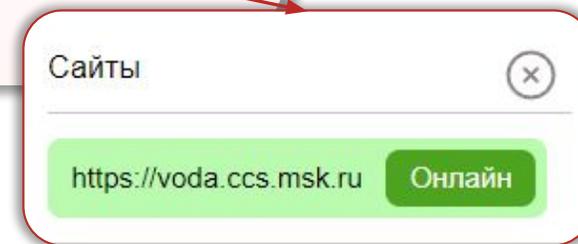
Обязательно даем разрешение!

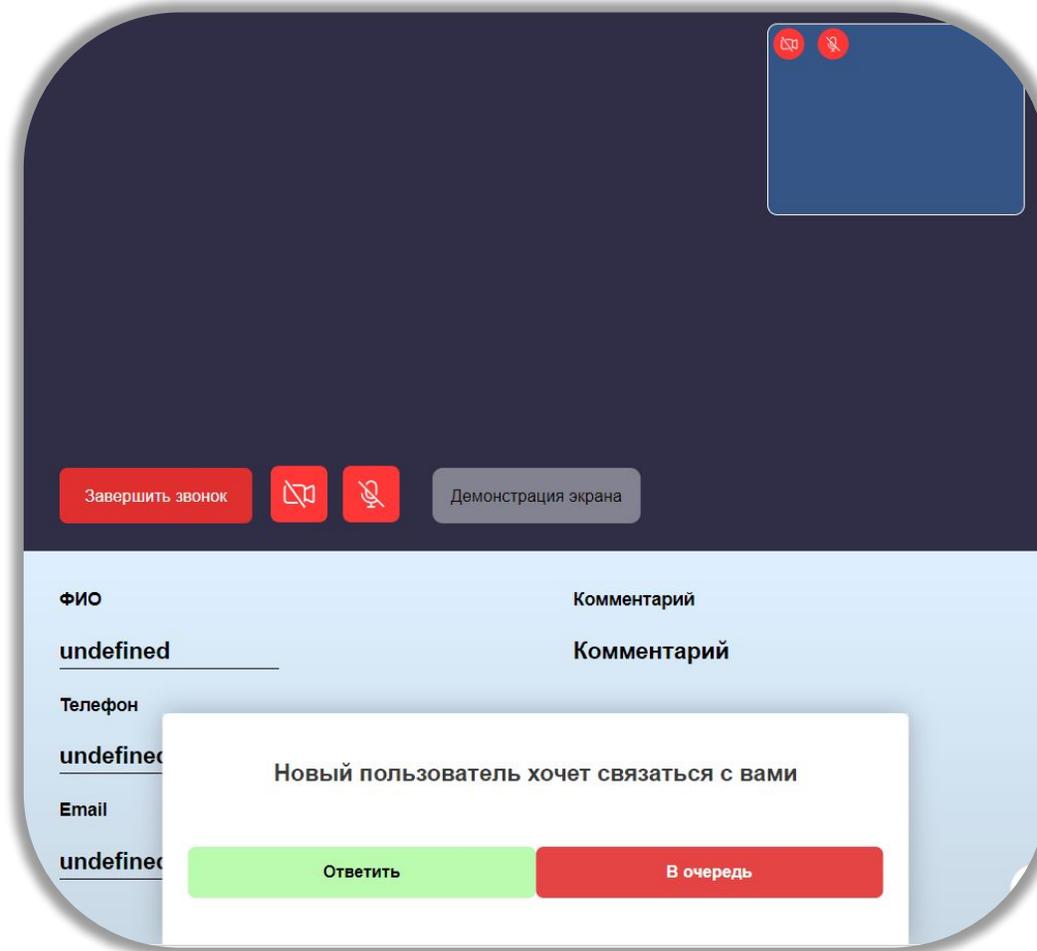
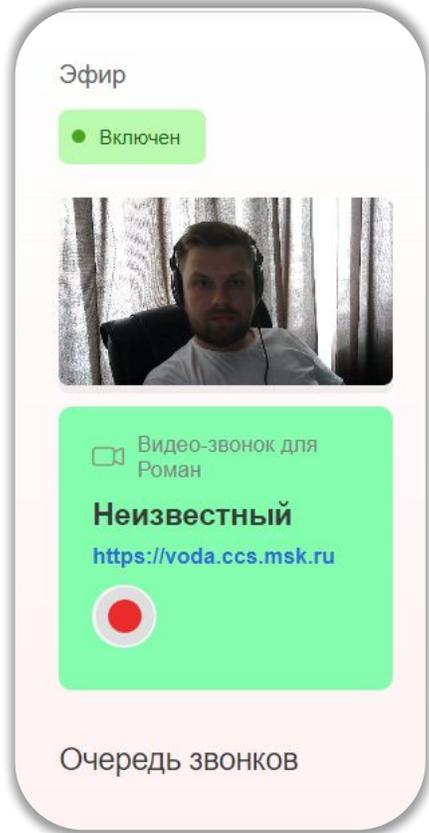


Рабочий экран



В меню ваш сайт вы будете видеть ваши страницы, где есть виджет **«Voda»**
Так же тут можно отследить где функционал работает.
Для работы виджета **обязательно** переводим статус сайта в **«Онлайн»**
Теперь можно принимать входящие обращения от клиентов





Рабочий экран работы с клиентом

При поступлении звонков от ваших клиентов, вам придет «**Push**» уведомление от вашего браузера о новом звонке.

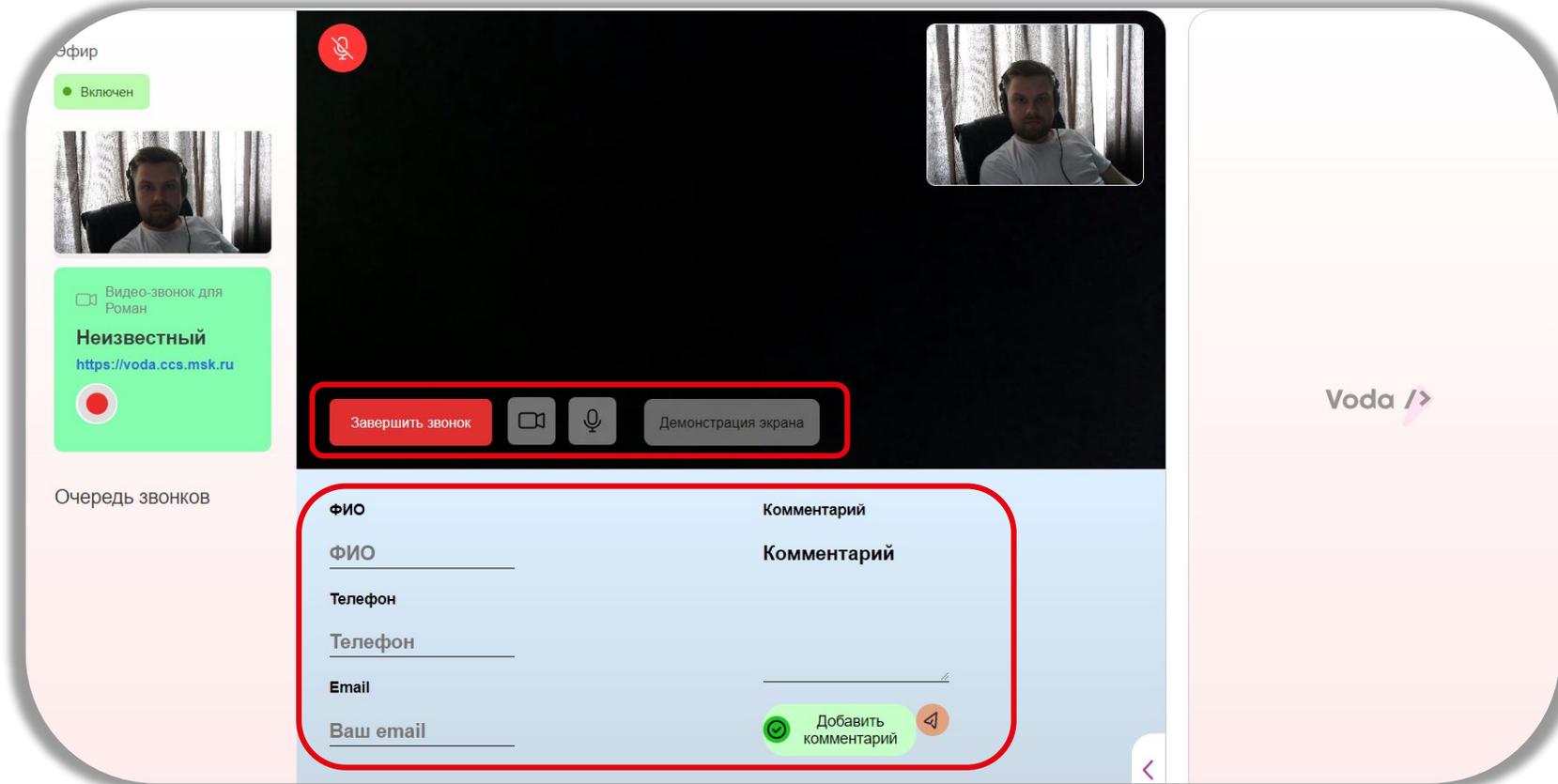
Для того чтобы принять вызов **необходимо** нажать на зелёное поле.

Откроется новое меню вызова.

Вы можете перевести клиента в «очередь» или принять звонок.



Рабочий экран работы с клиентом



После принятия вызова от клиента откроется меню работы с клиентом. В левой части экрана **эфир** на сайте, который видят клиенты. Его можно отключить и тогда будет циклическое видео последних 30 секунд эфира.

По центру будет **меню работы с клиентом**.

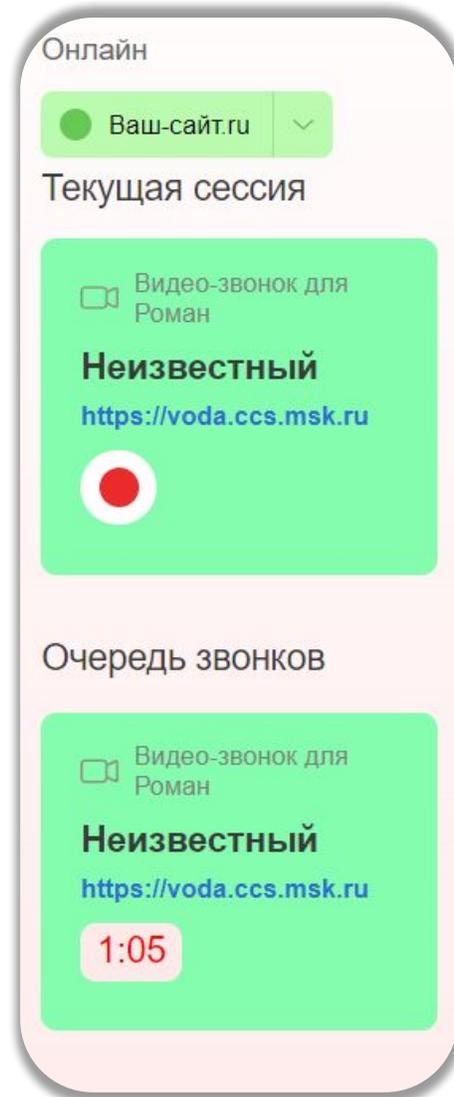
Вы можете включать и выключать камеру, микрофон и предоставлять доступ к демонстрации экрана вашему клиенту.

Внизу по центру поля для заполнения данных о клиента. Все данные сохраняются в CRM системе.

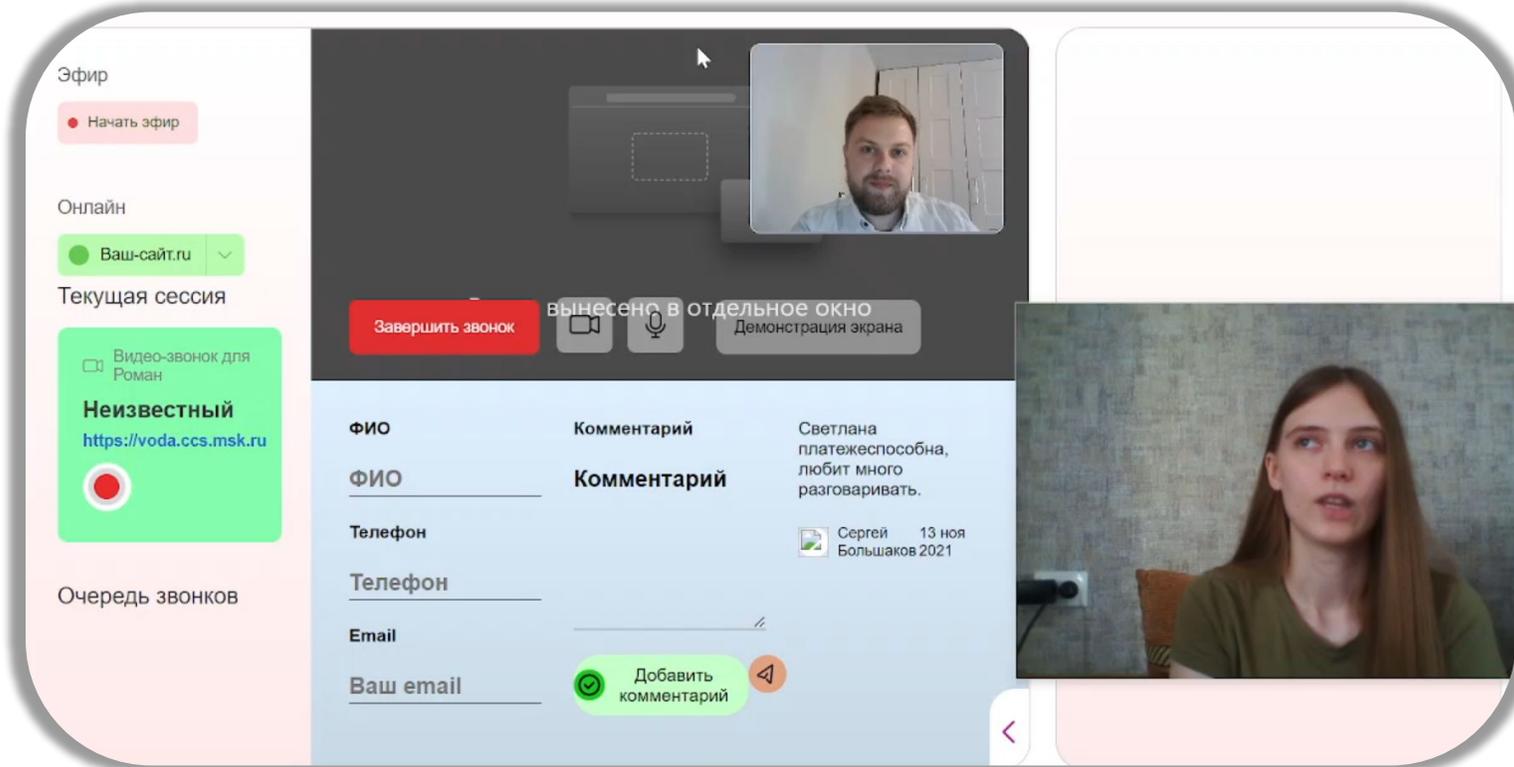
Рабочий экран работы с клиентом

The screenshot displays the Voda customer service interface. On the left, there is a sidebar with a 'Эфир' (Live) section containing a 'Включен' (On) indicator and a video call window. Below this is a call queue section titled 'Очередь звонков' (Call Queue) with a blue call card for 'Неизвестный' (Unknown) with a 0:22 timer. The main area features a video call window with a 'Завершить звонок' (End Call) button, a 'Демонстрация экрана' (Screen Share) button, and a form for customer information including fields for 'ФИО' (Full Name), 'Телефон' (Phone), and 'Email', along with a 'Комментарий' (Comment) field and a 'Добавить' (Add) button. A notification pop-up at the bottom center reads 'Новый пользователь хочет связаться с вами' (New user wants to contact you) with 'Ответить' (Reply) and 'В очередь' (Queue) buttons. The Voda logo is visible in the background.

При поступлении новых запросов от клиентов, вы это увидите в меню «**Очередь звонков**». Вы можете сразу принять звонок, или поставить клиента в очередь.



Вы всегда можете контролировать простой клиента в очереди, переключаясь между клиентами. Для этого нужно нажать на того абонента, который вам нужен.



6 Правило.

Рекомендуется не томить клиентов в очереди. Подключитесь к клиенту в очереди, проинформируйте его о времени ожидания. Если клиент не готов ждать, запросите его контактные данные, и свяжитесь самостоятельно.

Как работать с клиентом

1 Правило.

Обязательно настройте свою камеру. Вы не должны быть слишком близко от камеры или слишком далеко. Камера смотрит строго на вас, на расстоянии вытянутой руки.

2 Правило.

Настройте микрофон так что бы вас было комфортно слышно.

3 Правило.

Перед началом рабочего дня, обязательно запишите эфир который будет виден клиентам на сайте, где размещён виджет «Voda»

4 Правило.

При видеосвязи с клиентом, старайтесь быть в кадре как представлено на картинке. Голова должна быть в кадре.

5 Правило.

Старайтесь избегать «почесываний», «ковыряний», не трогайте лицо вашими руками пока работаете с клиентами.

Спасибо за внимание!

