

A photograph of three female call center agents sitting at a desk, wearing headsets and smiling. They are in a bright office environment with large windows in the background. A blue vertical bar is on the left side of the image.

**РОС КОМ**

# АНКЕТИРОВАНИЕ КОНТРАГЕНТОВ

Анкетирование средствами CRM системы



## ОГЛАВЛЕНИЕ

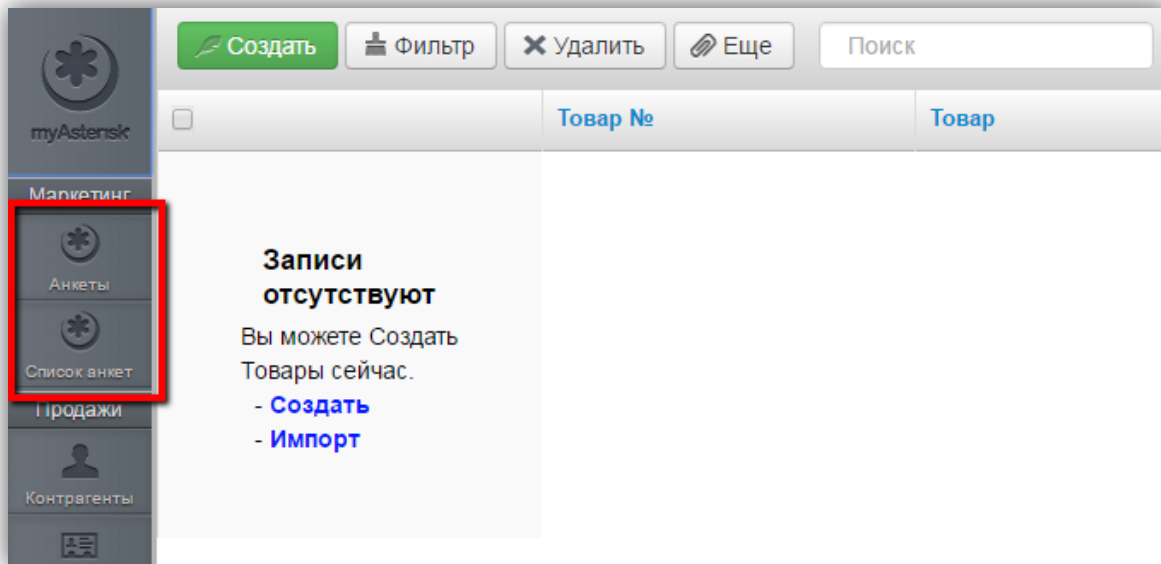
<b>Описание</b> .....	3
<b>Настройка</b> .....	4
<b>Анкетирование</b> .....	8
Не отвечено .....	8
Отвечено .....	9
<b>Результаты</b> .....	10

## ОПИСАНИЕ

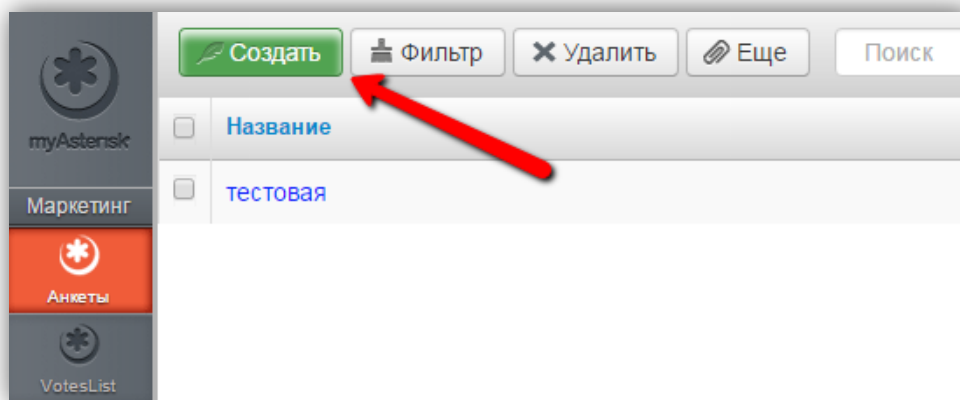
Модуль «Анкетирование» в CRM системе позволяет автоматизировать процесс обзвона и опроса занесенных контрагентов в системе, задание можно назначить на конкретного оператора и указать дату начала и завершения опроса, вывод результатов возможен как в табличном так и графическом варианте.

# НАСТРОЙКА

Модуль разделен на два раздела «Анкеты» и «Список анкет», данные разделы отображаются в верхней части списка модулей CRM системы.



Для создания формы обзвона необходимо зайти в раздел «Анкеты» нажать [[Создать](#)]



В открывшемся окне заполняется информация: Название анкетирования, Дата начала и конца, Ответственный по анкетированию, создается список вопросов с вариантами ответов, и выбираются Контрагенты по которым будет происходить обзвон.

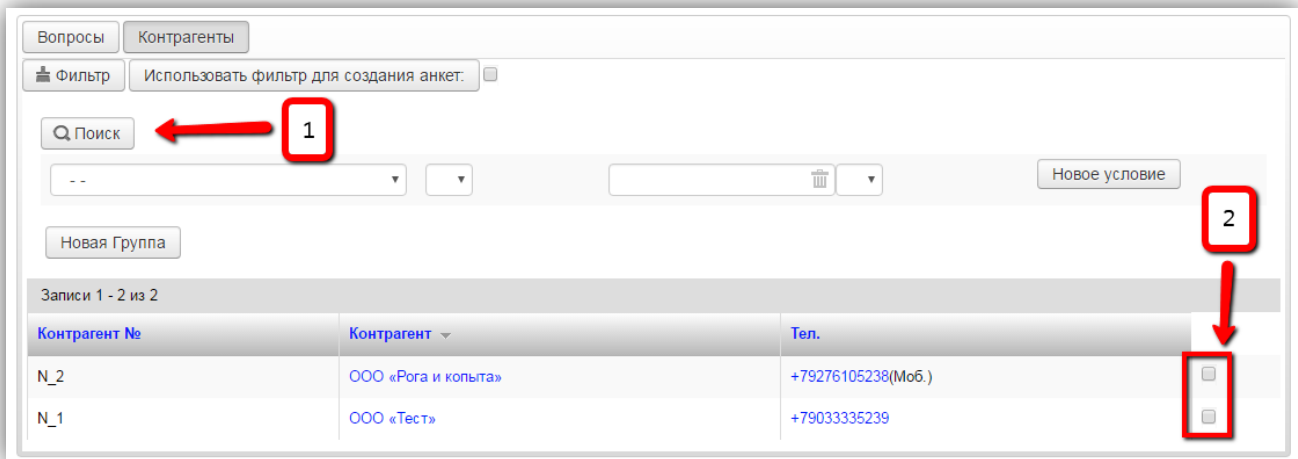
## ВОПРОСЫ

Список вопросов заносится в поле «Вопрос», Ответы заносятся в поле «Варианты ответов», каждый новый ответ на вопрос начинается с новой строки. Для добавления нового вопроса нажимается кнопка [*Добавить*]

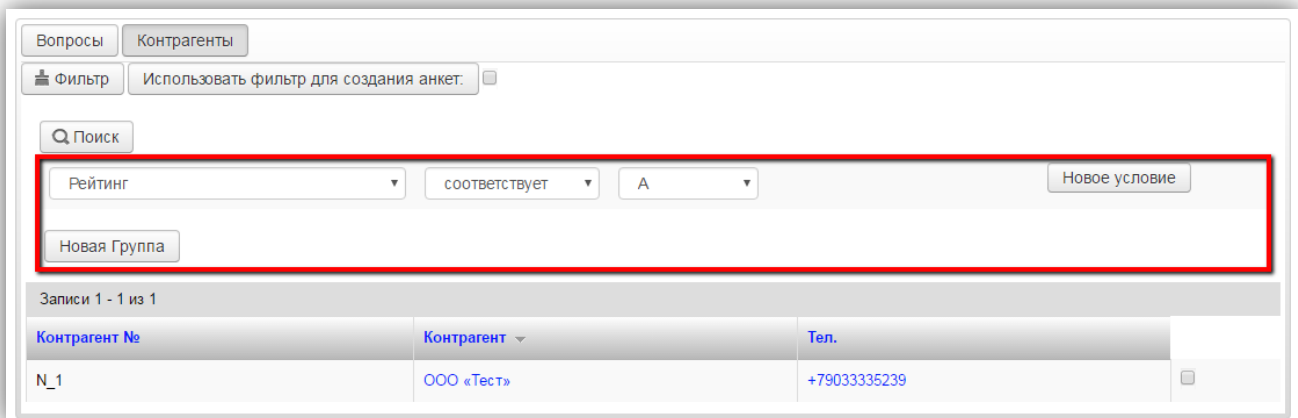
## КОНТРАГЕНТЫ

Для добавления Контрагентов необходимо перейти в блок «Контрагенты» и открыть «Фильтр»

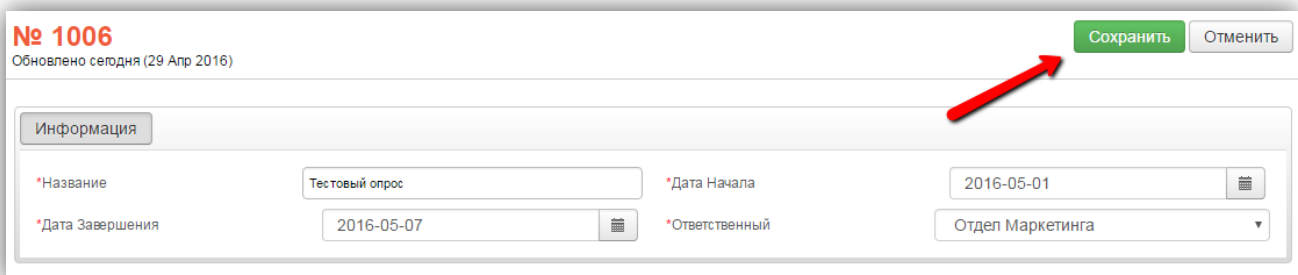
Для отображения всех существующих контрагентов нажимаем кнопку [*Поиск*] (1), в отобразившемся списке выбираем нужных контрагентов (2).



Если необходимо произвести выборку конкретных контрагентов, настраиваем параметры фильтра (выбираются поля из модуля Контрагент с различными соответствиями или несоответствиями значений), нажимаем [Поиск] (1) и выбираем нужных контрагентов (2).



Для сохранения Анкеты нажимаем [Сохранить]



При просмотре анкеты, мы увидим информацию по внесенным данным

« № 1006  
Обновлено сегодня (29 Апр 2016)
»

**Информация**

Название	Тестовый опрос	Использовать фильтр
Дата Начала	2016-05-01	Дата Завершения 2016-05-07
Кол-во контрагентов		Ответственный <a href="#">Отдел Маркетинга</a>
Опрошено контрагентов		Статус <a href="#">Запланировано</a>

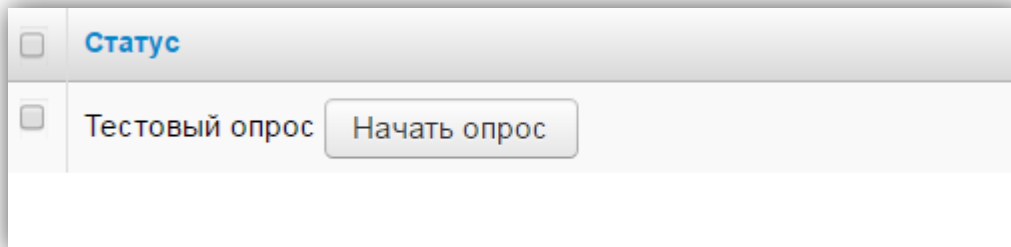
Вопросы   Контрагенты   Графики

Вопрос	Варианты ответа	кол-во ответов
Ваше отношение к нашей компании?	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
	4	0
	5	0
Краски каких производителей вы используете?	Knauf	0
	Caparol	0
	Soudal	0
	Dufa	0

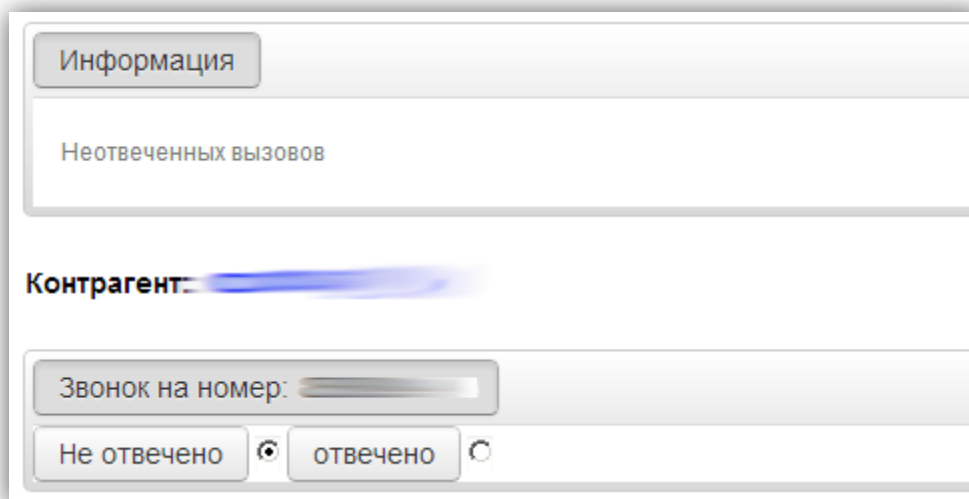
*(!) Информация о выбранных контрагентах отобразится только после начала анкетирования.*

## АНКЕТИРОВАНИЕ

При наступлении Даты начала анкетирования у ответственного пользователя или отдела в меню Список анкет отобразится соответствующий пункт



Для начала анкетирования оператор нажимает на [**Начать опрос**], далее открывается карточка анкетирования, и на телефон ответственного поступит входящий вызов, после снятия трубки произойдёт соединение контрагентом из списка.



В случае не ответа контрагента на звонок выбирается пункт «Не отвечено», сохраняем опрос нажатием на [**Сохранить**].

### НЕ ОТВЕЧЕНО

Открывается страница со всеми опросами и изменяется статус анкетирования на «*Не отвечено*» для данного Контрагента, и не бояться что данный опрос затеряется, к нему можно вернуться через некоторое время и провести дозвон заново.



<input type="checkbox"/>	<b>Статус</b>
<input type="checkbox"/>	Не отвечено: <input type="button" value="Начать опрос"/>
<input type="checkbox"/>	Запланировано: <input type="button" value="Начать опрос"/>

## ОТВЕЧЕНО

При выборе *Отвечено*, предлагается на выбор «Отказались», «Нет контактного лица», «Начать анкетирование». В первых двух вариантах при Сохранении опроса происходит изменение статуса опроса. При выборе «Начать анкетирование» открывается список вопросов с ответами, оператор начинает проводить анкетирование контрагента.

**Контрагент:**

---

Звонок на номер:

---

По окончании анкетирования и для сохранения результатов опроса необходимо нажать [**Сохранить**].

# РЕЗУЛЬТАТЫ

Результаты анкетирования можно просмотреть в разделе CRM системы Анкеты, открыв соответствующий опрос.

В блоке *Вопросы* отображается табличное представление результатов опроса,

В блоке *Графики* отображается графическое представление результатов

**Информация**

Название	Тестовый опрос	Использовать фильтр
Дата Начала	2016-05-01	Дата Завершения
Кол-во контрагентов		Ответственный
Опрошено контрагентов		Статус
		Отдел Маркетинга
		Запланировано

Вопросы    Контрагенты    **Графики**

Вопрос	Варианты ответа	кол-во ответов
Ваше отношение к нашей компании?		0
		1
		2
		3
		4
		5
Краски каких производителей вы используете?	Knauf	7
	Caparol	5
	Soudal	2
	Dufa	3