

ООО «СКАЙТРЭЙНЕР»

ОГРН 1187746708236, ИНН 9723056749, КПП 771501001
127549, город Москва, Мурановская ул., д. 6, этаж/помещ. 1/6 ком. 12

Программное обеспечение «SkyTrainer» (версия 1.0)

Руководство пользователя ПО

Страниц 41

г. Москва, 2023

Содержание

Вход на платформу 2-3

Настройка профиля 4

Создание доступов для сотрудников и отчетность 5-6

Создание и редактирование кейсов 7-14

Тренировки и настройки в рабочей области 15-30

Отчетность по тренировкам 31-37

Отзывы сотрудников 38

Рейтинги 39

ВХОД НА СТРАНИЦУ АВТОРИЗАЦИИ

SkyTrainer

Голосовой тренажер для отработки навыков продаж и переговоров у сотрудников в коммерческом блоке

[Презентация](#)[Демо-версия](#)

Нам доверяют:





запомнить меня

Войти

[Регистрация](#)

- Рабочий стол
- Скрипты
- Список курсов
- Профиль
- Подсказки
- Раздел для партнеров

Профиль

Профиль

Аккаунты сотрудников

Аватар



Основная информация

ФИО: *

Патрин Михаил

E-mail: *

Телефон:

Сохранить

Сменить пароль

Текущий пароль:

Новый пароль:

Профиль

Профиль | Аккаунты сотрудников

Добавить сотрудника:

E-mail (Логин): ← **Логин сотрудника**

Итого:

Пароль: ← **Пароль сотрудника**

Кейсы: ← **Доступы к кейсам для конкретного сотрудника**

← **Создание аккаунта сотрудника**

Список сотрудников:

| ID | Логин | Пароль | Создан | Использовано времени | Всего времени | Доступ к отчетам других сотрудников | Отчеты |
|-----|-------|--------|---------------------|----------------------|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 192 | Админ | | 16.09.2019 18:12:41 | 19:48:38 | Куплено: 200:00:00 Использовано: 19:55:16 Доступно: 180:04:44 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="Отчет"/> |



Админ (Ваш ID 192)

E-mail (Логин):

Итого:

Пароль:

Кейсы:

Список сотрудников:

| ID | Логин | Пароль | Создан | Использовано времени | Всего времени | Доступ к отчетам других сотрудников | Отчеты |
|------|----------|--------|---------------------|----------------------|---|-------------------------------------|--------|
| 192 | Админ | | 16.09.2019 18:12:41 | 19:48:38 | Куплено: 200:00:00 Использовано: 19:55:16 Доступно: 180:04:44 | <input checked="" type="checkbox"/> | Отчет |
| 1513 | тест 123 | 123123 | 27.05.2020 13:49:42 | 00:00:00 | 02:00:00 | <input checked="" type="checkbox"/> | Отчет |
| 1300 | 123 | 123 | 15.05.2020 14:40:27 | 00:00:00 | 02:00:00 | <input type="checkbox"/> | Отчет |

Выгрузка общей статистики по всем аккаунтам в формате эксель

Назначение помощника, предоставление прав на просмотр статистики и отчетов сотрудников

Сохранение изменений

Удаление аккаунта

Начисление количества часов тренировки

Быстрый поиск

Выгрузка персональной статистики

Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Все продукты **Создать +** ← Создание кейса

Создать группу

MTC

Мобильный интернет №3

Мобильный интернет №5

Мобильный интернет №6

Мобильный интернет №7

oZZnob

oZZnob

oZZnob

oZZnob

Админ (Ваш ID 192)

Все кейсы

1 Шаг Информация о продукте

2 Шаг Выбор тренера

3 Шаг Права доступа

Информация о продукте

Название продукта: * Логотип

Вклады Сбербанка

Скрипт разговора: *

-- выбрать --

Уровень сложности: *

0

Процент совпадения слов сотрудника с заложенным сценарием.

Загрузите любое изображение

Далее

Шаг 1 **Шаг 2** Шаг 3

Информация о продукте **Выбор тренера** Права доступа

Выбор тренера

Можно создать 3 тренеров с разной лояльностью для одного кейса

Создать Тренера +

Открытый

Количество часов тренировок на 1 сотрудника *

1

Количество пройденных экзаменов на 1 сотрудника *

1

Период тренировки (в днях) *

1

Максимальное количество случайных возражений *

2

Вероятность появления случайных возражений (процентов %) *

50

От выбора настройки робота будет зависеть стартовый уровень лояльности и интонация робота
Агрессивный -50
Нормальный 0
Открытый +50

Минимальное количество прохождений кейса
Как только время закончится, этот кейс будет не доступен для сотрудника.

Минимальное количество экзаменов
Разговор с роботом без подсказок

Период за который сотрудник должен отговорить все часы

Количество случайные возражения во время разговора, в случае если они заданы в скрипте

Вероятность их появления во время разговора

Шаг 1
Информация о продукте

Шаг 2
Выбор тренера

3 Шаг
Права доступа

Права доступа

Выбрать всех ← Быстрый выбор

Логин ← Быстрый поиск

- приветпока
- Сотрудник №2 ← Индивидуальный выбор
- Сотрудник 1
- 1
- Сjnhehlybr 1
- Тест
- Василий А.
- Сергеев
- Антон
- Аккаунт 1

Поиск Найти Админ (Ваш ID 192)

Рабочий стол 1 1

Уровень 80 Dima tests

Скрипты

Кейсы

Рейтинги

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Ваш отзыв

Созданный кейс можно отредактировать в любой момент

Редактировать

| Страхование жизни встреча | Эквайринг | Вариативность | Негативный клиент |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Всего в кейсе: 2 • Работают онлайн: 0 • Общее время тренировок: 00:08:23 | <ul style="list-style-type: none"> • Всего в кейсе: 5 • Работают онлайн: 0 • Общее время тренировок: 00:08:57 | <ul style="list-style-type: none"> • Всего в кейсе: 5 • Работают онлайн: 0 • Общее время тренировок: 00:01:29 | <ul style="list-style-type: none"> • Всего в кейсе: 3 • Работают онлайн: 0 • Общее время тренировок: 00:00:00 |

The image shows a mobile application interface with a dark theme. At the top, there is a search bar with the text 'Поиск' and a 'Найти' button. The user's name 'Патрин Михаил...' and ID '(Ваш ID 169)' are visible in the top right corner. The main content area displays 'Все продукты' with a 'Создать +' button. A sidebar on the left contains various navigation icons: 'Рабочий стол', 'Скрытые', 'Список курсов', 'Профиль', 'Подсказки', and 'Раздел для партнеров'. A dialog box titled 'Добавить новую группу' is centered on the screen. It features a text input field labeled 'Название' with the placeholder text 'Название группы'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Отмена' (black) and 'Сохранить' (green with a checkmark).

Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Все продукты Создать +

Рабочий стол

Скрытые

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Добавить новую группу

Название

Название группы

Отмена Сохранить ✓

Мобильный интернет №7

oZZnob

Поиск Найти Патрин Михаил ... (Ваш ID 169)

Все продукты Создать +

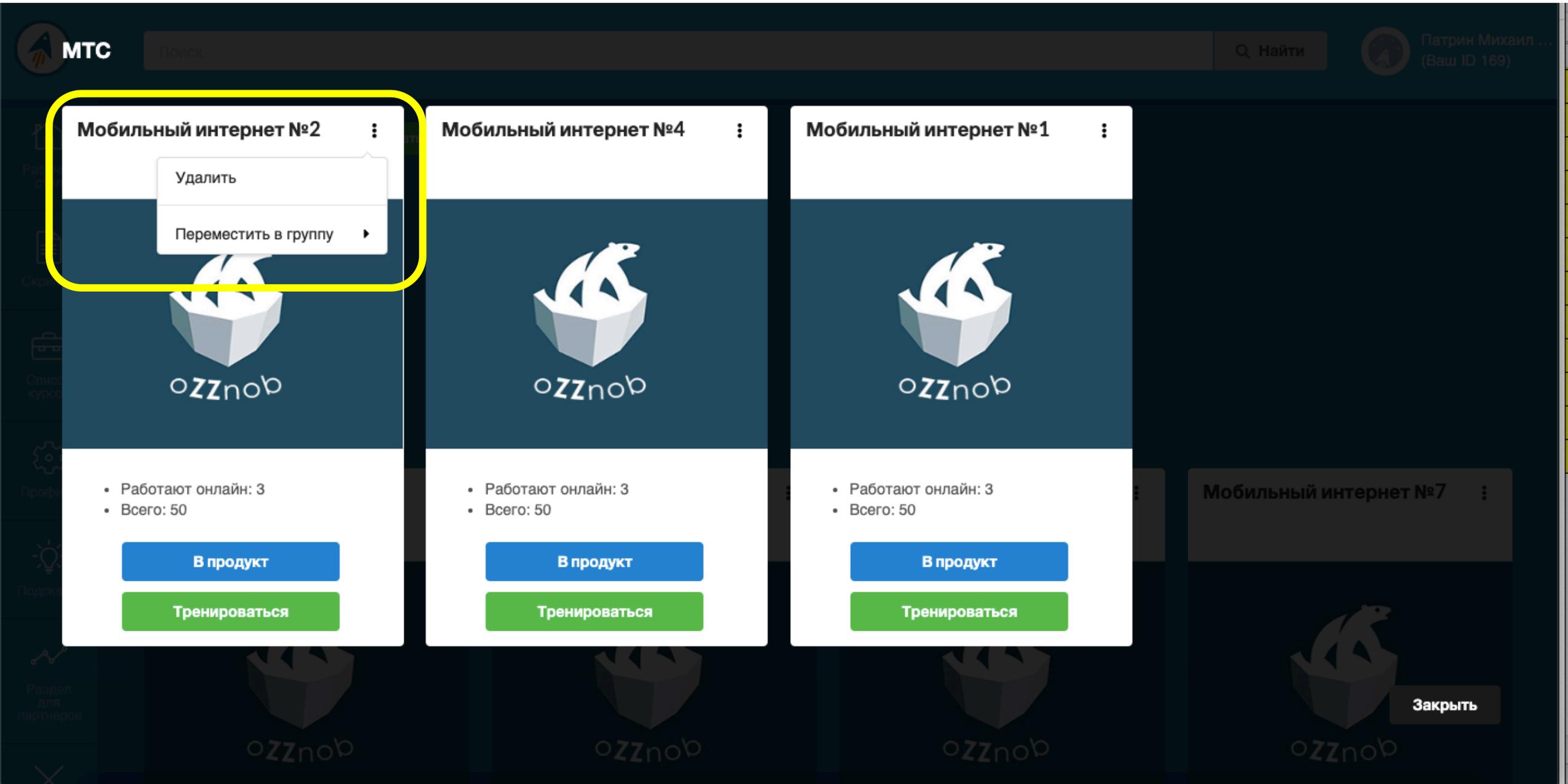
Рабочий стол
Скрипты
Список курсов
Профиль
Подсказки
Раздел для партнеров

Создать группу **МТС** 3

Мобильный интернет №3 **Мобильный интернет №5** **Мобильный интернет №6** **Мобильный интернет №7**

Удалить
Переместить в группу ▶

oZZnob **oZZnob** **oZZnob** **oZZnob**



Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Создать группу

МТС

Переход в рабочую область для начала тренировки

Мобильный интернет №3

Мобильный интернет №5

Мобильный интернет №6

Мобильный интернет №7

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

- Рабочий стол
- Время для аккаунтов
- Скрипты
- Кейсы
- Рейтинги
- Профиль
- Подсказки
- Раздел для партнеров
- Ваш отзыв
- Выйти

Открытый

Выбор портрета робота

Название кейса



Кнопка СТАРТ

Прочти правила игры и наслаждайся процессом

Описание правил работы на тренажере

- ТРЕНИРОВКА
- ТРЕНИРОВКА ПО СТАДИЯМ
- ЭКЗАМЕН

Режимы тренировок

ОБУЧЕНИЕ

Раздел редактирования сценариев

Завершить диалог

Сброс разговора с роботом

Часы тренировки:
19:48:38 / 200:00:00

Текущее время/всего на аккаунт

Тренировка по продукту
"Страхование жизни встреча"

Добро пожаловать в рабочую область!
Считаешь, что ты гуру продаж? Попробуй
убедить в этом робота-тренера!

The screenshot shows a software interface for a training module. At the top, there is a search bar with the text 'Поиск' and a 'Найти' button. The user's name 'Патрин Михаил ...' and ID '(Ваш ID 169)' are visible in the top right. A left sidebar contains navigation icons for 'Рабочий стол', 'Скрипты', 'Список курсов', 'Профиль', 'Подсказки', and 'Раздел для партнеров'. The main content area is titled 'Тренировка по продукту "Мобильный интернет №3"'. It features three main sections: 'Подсказки' (Hints), 'Распознавание' (Recognition), and 'Лог разговора' (Conversation Log). The 'Подсказки' section contains a text prompt: '- Здравствуйте, меня зовут Олег, чем я Вам могу помочь?' and a button 'выключить подсказки'. The 'Распознавание' section shows a progress indicator with four colored dots. The 'Лог разговора' section is currently empty. Three blue arrows point from yellow text boxes on the right to these sections: 'Реплики сотрудников' points to 'Подсказки', 'Распознавание речи сотрудника' points to 'Распознавание', and 'Запись всего разговора человека с роботом сохраняется в отчетах' points to 'Лог разговора'. A 'Сбросить диалог' button is located at the bottom left of the main area. A 'Часы' (Clock) icon is at the bottom left of the sidebar.

Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Открытый

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Часы

Тренировка по продукту "Мобильный интернет №3"

Подсказки

- Здравствуйте, меня зовут Олег, чем я Вам могу помочь?

выключить подсказки

Распознавание

Лог разговора

Сбросить диалог

Реплики сотрудников

Распознавание речи сотрудника

Запись всего разговора человека с роботом сохраняется в отчетах



Стадия воронки:

1. ПРИВЕТСТВИЕ

0 / 2

2. ПОТРЕБНОСТИ

0 / 9

3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ

0 / 0

4. ВОЗРАЖЕНИЯ

0 / 0

5. СДЕЛКА

0 %

6. КРП

0 %

Прогресс

ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ

0 / 0

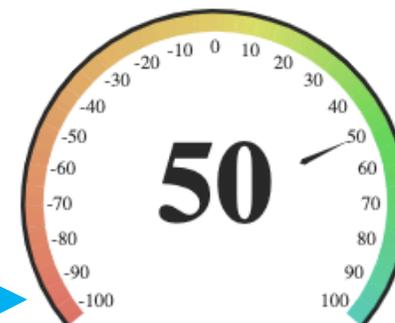
ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ

0 / 0

ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ

0 / 0

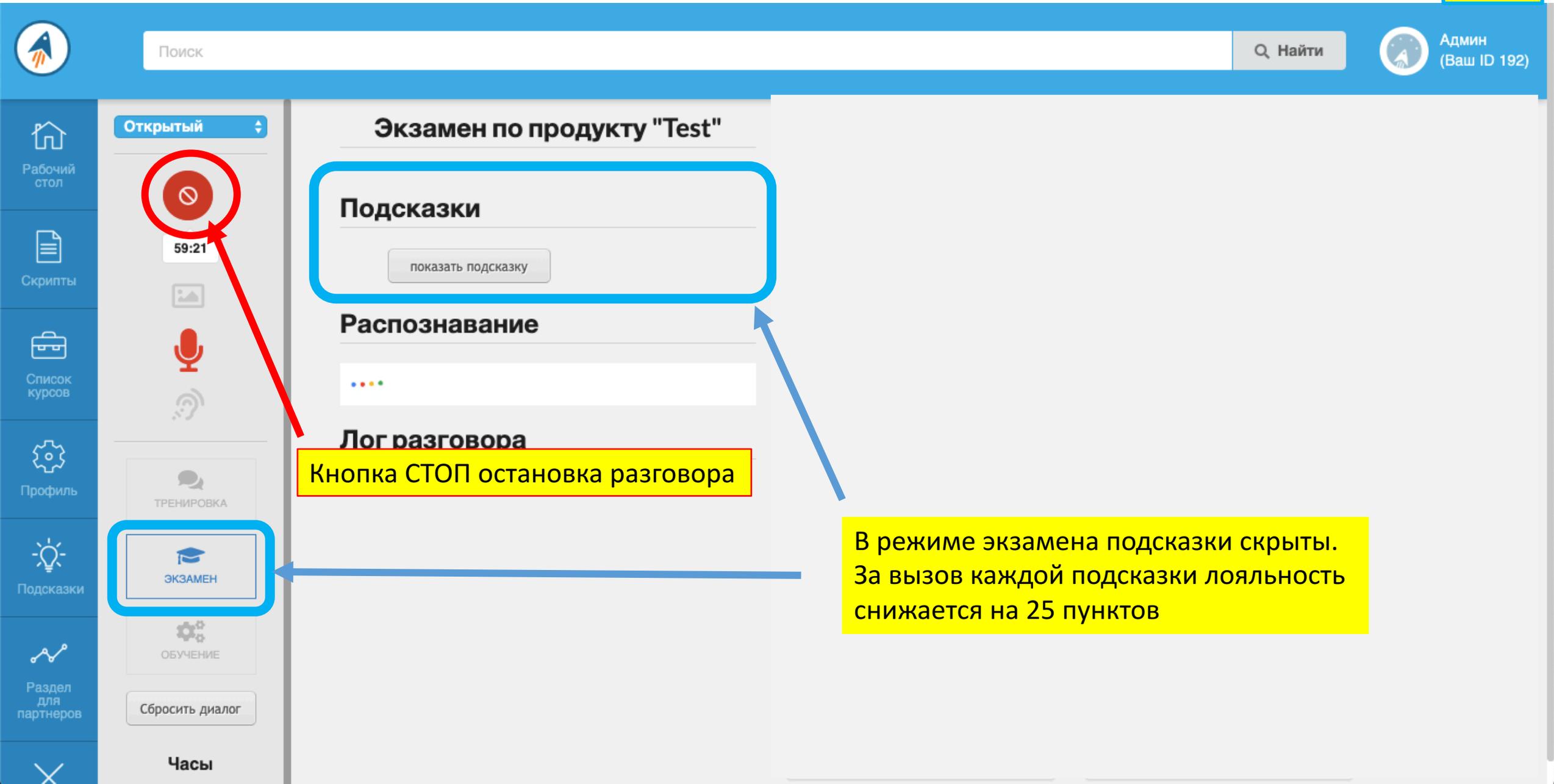
ЛОЯЛЬНОСТЬ



Стадии переговоров. Сотрудник правильно называя заложенные реплики набирает балы.

Эмоциональные возражения клиента. Появляются случайно в ходе разговора

Уровень лояльности робота. В случае верного произношения реплики лояльность повышается на 5 пунктов, в случае неверного произношения понижается на 25 пунктов (настраивается при создании кейса)



Поиск

Найти

Админ
(Ваш ID 192)

Открытый

Экзамен по продукту "Test"

Подсказки

показать подсказку

Распознавание

Лог разговора

Кнопка СТОП остановка разговора

В режиме экзамена подсказки скрыты. За вызов каждой подсказки лояльность снижается на 25 пунктов

59:21

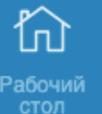
ТРЕНИРОВКА

ЭКЗАМЕН

ОБУЧЕНИЕ

Сбросить диалог

Часы



Рабочий стол



Скрипты



Список курсов



Профиль



Подсказки



Раздел для партнеров



Поиск

Найти

Админ
(Ваш ID 192)

Открытый

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Часы

Тренировка по продукту "Test"

Подсказки

подсказок больше нет

выключить подсказки

Распознавание

Лог разговора

- ▶ До 25 пунктов через
Вообще Вас не понял, повторите пожалуйста
- ▶ До 25 пунктов
Я больше не хочу об этом говорить, давайте перейдем к другой теме
- ▶ Ошибка
Вообще Вас не понял, повторите пожалуйста
- ▶ Услуги
А Вы уверены в том, что вы говорите? Мне кажется Вы ошибаетесь

Сбросить диалог

После нескольких ошибок подряд робот откажется продолжать разговор, в этом случае необходимо сбросить диалог и начать снова.

Поиск Найти Админ (Ваш ID 192)

Открытый

Тренировка по продукту "123"

Тест провален, разговор завершен из-за низкой лояльности

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Стадия воронки:

| | |
|----------------|--------|
| 1. ПРИВЕТСТВИЕ | 1 / 12 |
| 2. ПОТРЕБНОСТИ | 0 / 6 |
| 3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ | 0 / 6 |
| 4. ВОЗРАЖЕНИЯ | 0 / 5 |
| 5. СДЕЛКА | 10% |
| 6. КРП | 0% |

Прогресс

| | |
|---------------------|-------|
| ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ | 0 / 0 |
| ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ | 0 / 0 |
| ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ | 0 / 0 |

ЛОЯЛЬНОСТЬ

The gauge shows a scale from -100 to 100. The needle is pointing to -100, which is in the red zone. The scale is marked at intervals of 10.

Если лояльность опуститься до -100, робот закончит разговор. В этом случае необходимо сбросить диалог и начать заново

Поиск Найти Админ (Ваш ID 192)

Рабочий стол

Время для аккаунтов

Скрипты

Кейсы

Рейтинги

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Ваш отзыв

Открытый ▾

ТРЕНИРОВКА

ТРЕНИРОВКА ПО СТАДИЯМ

ЭКВАЙРИНГ

Обучение по продукту "Эквайринг"

Добро пожаловать в рабочую область!
Считаешь, что ты гуру продаж? Попробуй
убеди в этом роботренера!

Прочти правила игры и наслаждайся процессом

Стадия воронки:

| | |
|----------------|--------|
| 1. ПРИВЕТСТВИЕ | 0 / 17 |
| 2. ПОТРЕБНОСТИ | 0 / 23 |
| 3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ | 0 / 25 |
| 4. ВОЗРАЖЕНИЯ | 0 / 17 |
| 5. СДЕЛКА | 0% |
| 6. КРІ | 0% |

Прогресс

| | |
|---------------------|-------|
| ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ | 0 / 3 |
| ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ | 0 / 0 |
| ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ | 0 / 6 |

ЛОЯЛЬНОСТЬ

Выбираем пункт обучение

Кликаем на любую из стадий воронки



Поиск

Найти



Адм
(Ваш ID 192)

Список тем в скрипте

Выбор темы для стадии 2. Потребности

| context_id | Реплика менеджера | Реакция робота | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| 2_2 | Для Вас важна скорость обслуживания Ваших клиентов ? | Естественно, как и для всех | 👁 | - | → |
| 2_3 | С каким банком или банками Вы сотрудничаете ? | ВТБ; Газпромбанк; Россельхозбанк; Альфа-Банк; Промсвязьбанк; Райффайзенбанк; Росбанк; Тинькофф Банк; Банк Уралсиб; Ситибанк | 👁 | - | → |
| 2_4 | Бывали ли случаи, когда клиент хотел расплатиться картой ? | Да, конечно | 👁 | - | → |
| 2_5 | А вы задумывались об установке эквайринга? | Да, я думал, но есть много НО. | 👁 | - | → |

Развернуть тему

Удалить тему

Настроить переход в другую стадию

Свой вариант

| Реплика менеджера | Реакция робота | Возражение | Тест не пройден | Удалить |
|----------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|---------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

+ ↓

Добавить новую тему

Сохранить изменения

Применить

Поиск Найти Администратор (Ваш ID 192)

Открытый

Выбор темы для стадии 2. Потребности

| context_id | Реплика менеджера | Реакция робота | |
|------------|--|-----------------------------|--|
| 2_2 | Для Вас важна скорость обслуживания Ваших клиентов ? | Естественно, как и для всех | |

Раскрыть тему

Полный список диалогов

| context_id | Реплика менеджера | Реакция робота | |
|------------|--|--|--|
| 2_2 | Для Вас важна скорость обслуживания Ваших клиентов ? | Естественно, как и для всех | |
| 2_2_1 | А очереди у Вас на точке часто бывают? | Ну мы стараемся быстро разгружать очереди | |
| 2_2_2 | Как Вы думаете много людей уходят без покупки из-за очереди? | Думаю процентов 5 минимум. | |
| 2_2_3 | Вы хотели бы исключить потерю клиентов из-за медленного обслуживания ? | Ну конечно хотел бы, а что у Вас есть какой то волшебный способ? | |
| | Да, чуть позже я расскажу об этом, позвольте еще пару | | |

Редактировать реплику

Часы тренировки: 19:48:38 / 200:00:00

Применить




Ад (Ваш ID: 1000)

Открытый

- Рабочий стол
- Время для аккаунтов
- Скрипты
- Кейсы
- Рейтинги
- Профиль
- Подсказки
- Раздел для партнеров
- Ваш отзыв
- Выйти

Выбор темы для стадии 2. Потребности

| context_id | Реплика менеджера | Реакция робота | | | |
|------------|--|-----------------------------|---|---|---|
| 2_2 | Для Вас важна скорость обслуживания Ваших клиентов ? | Естественно, как и для всех | 👁 | - | → |

Полный список диалога

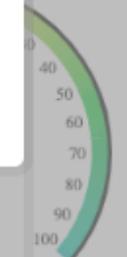
| context_id | Реплика менеджера | Реакция робота | |
|------------|--|--|---|
| 2_2 | Для Вас важна скорость обслуживания Ваших клиентов ? | Естественно, как и для всех | ✔ |
| 2_2_1 | А очереди у Вас на точке часто бывают? | Ну мы стараемся быстро разгружать очереди | ✎ |
| 2_2_2 | Как Вы думаете много людей уходят без покупки из-за очереди? | Думаю процентов 5 минимум. | ✎ |
| 2_2_3 | Вы хотели бы исключить потерю клиентов из-за медленного обслуживания ? | Ну конечно хотел бы, а что у Вас есть какой то волшебный способ? | ✎ |

+

Применить

Сохранить изменения

Часы тренировок:
19:48:38 / 200:00:00



Поиск
Найти
Адм (Ваш ID 192)

Открытый

Выбор темы для стадии 2. Потребности

| context_id | Реплика менеджера | Реакция робота | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| 2_2 | Для Вас важна скорость обслуживания Ваших клиентов ? | Естественно, как и для всех | 👁 | ➖ | ➔ |
| 2_3 | С каким банком или банками Вы сотрудничаете ? | ВТБ; Газпромбанк; Россельхозбанк; Альфа-Банк; Промсвязьбанк; Райффайзенбанк; Росбанк; Тинькофф Банк; Банк Уралсиб; Ситибанк | 👁 | ➖ | ➔ |
| 2_4 | Бывали ли случаи, когда клиент хотел расплатиться картой ? | Да, конечно | 👁 | ➖ | ➔ |
| 2_5 | А вы задумывались об установке эквайринга? | Да, я думал, но есть много НО. | 👁 | ➖ | ➔ |
| | | Еще беспокоят поломки, все | | | |

Свой вариант

| Реплика менеджера | Реакция робота | Возражение | Тест не пройден | Удалить |
|---|---|--------------------------|--------------------------|---------|
| <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> | <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

+
↓

Применить

закреть

Применить изменения к скрипту

Рабочий стол

Время для аккаунтов

Скрипты

Кейсы

Рейтинги

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Ваш отзыв

Выйти

ТРЕНИРОВКА

ТРЕНИРОВКА ПО СТАДИЯМ

ЭКЗАМЕН

ОБУЧЕНИЕ

Завершить диалог

Часы тренировки: 19:48:38 / 200:00:00



Манипуляции изображением. Возможность скрыть, уменьшить или увеличить.



Рабочий стол



Скрипты



Список курсов



Профиль



Подсказки



Раздел для партнеров



54:27



ТРЕНИРОВКА



ЭКЗАМЕН



ОБУЧЕНИЕ

Сбросить диалог

Часы

Подсказки

- Сотрудник: "Вы можете про...
приложении Мой МТС. Инфор...
отправляю в SMS"

выключить подсказки

Распознавание

Услуги

Лог разговора

▶ Услуги

А Вы уверены в том, что...
кажется Вы ошибаете...

▶ Здравствуйте, меня зовут Алсу. Чем я могу вам
помочь?

Здравствуйте. Хочу спросить команду, чтобы
услуги проверять. Команду просто отправляли
мне раньше. Тогда не сохранил, в смс-ках не
нашел.

1. ПРИВЕТСТВИЕ

ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ

Общая Детализация Интернет Голос / SMS Услуги **Грузоподъемность** История коммуникаций Жалобы

Контакт Призывки

АКТИВНЫХ ПОДЛИСКОВ НЕТ!
АКТИВНЫХ ПОДЛИСКОВ TV NEW НЕТ!
ИСТОРИЯ

с 16.07.2019 17:17 по 16.08.2019 17:17

ЗА ДАННЫЙ ПЕРИОД ИСТОРИИ НЕТ!

10%

6. KPI

0%

-70
-80
-90
-100

80
90
100

-Изображения увеличиваются во весь экран в тот момент, когда сотрудник должен совершить действия во время разговора с роботом.

-Изображения интерактивные. Перед интеграцией выделяются области, куда должен кликнуть и на что должен обратить внимание сотрудник. Областей можно выделять несколько для прокликивания сотрудником поочередно. Изображение не закрывается, до тех пор пока не будут прокликаны все выделенные области.

-В режиме экзамена область не подсвечиваются, но должны быть прокликаны для продолжения диалога с роботом.

The screenshot displays a CRM interface with the following elements:

- Navigation Bar:** Includes tabs for 'Действия', 'Приложение обслуживания', 'Отчеты', 'Администрирование МИ/ПР', 'ЕГИС', and 'Администрирование - Маркетинговые категории'.
- Page Title:** 'История звонков'.
- Sub-headers:** 'свция', 'История коммуникаций', and 'Контент'.
- Service Details:**
 - Тариф:** 'Кубань - Супер МТС 092014 (МАСС) (SCP)' with a 'Сменить' button.
 - Платные услуги:** 'Звони бесплатно на МТС России 100.' with '3 Р/день' and an 'Отключить' button.
- Offers Section:**
 - 'Звони бесплатно на МТС России 100. 100 мин осталось до 15.08.2019 23:59' with a blue progress bar.
 - 'Звони бесплатно с МТС (Голос 15 мин) 98 мин осталось до 15.08.2019 23:59' with a blue progress bar.
 - 'IVR Положительный ноль 1000 шт осталось до 15.08.2019 23:59' with a blue progress bar.
- Message Box:** 'Нет активных предложений' with a button for 'История озвученных предложений'.
- Filter Buttons:** 'Платежи', 'Заявки на перенос', 'Взаимодействия'.
- Summary:** 'Кол-во обращений за выбранный период по заданному фильтру' with a 'Кол.' button.
- Table:** A table with columns: 'Услуги и ТП', '№ Массового ин...', 'Суть запроса', 'Контактный ном', 'Вложение', 'Кем создано', 'Абонент', and 'А'. It contains three rows of data.

Админ
(Ваш ID 192)

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Открытый

ТРЕНИРОВКА

ЭКЗАМЕН

ОБУЧЕНИЕ

Часы тренировки:
01:10:43 / 0:00:00

Тренировка по продукту " тесты тытвты"

Тест успешно завершен

В случае корректного произнесения всех реплик сотрудником и ответов на реакции робота, тест будет успешно завершен.

Лог разговора

- ▶ Спасибо вам за звонок. Всего доброго. До свидания.
Спасибо большое. До свидания.
- ▶ Отлично! Тогда сейчас информацию направлю вам в SMS. Ещё, возможно, могу чем-то помочь вам?
Нет, спасибо. Пока все.
- ▶ Да, конечно. Я могу вам сейчас направить SMS-сообщение, как вы сможете подключить эту услугу. Нужно будет пополнить счёт до двухсот пятидесяти рублей и подключить её самостоятельно с помощью комбинации. Хорошо?
Да, хорошо.
- ▶ Могу предложить услугу "СуперБИТ". Если подключим её, будет списываться 250 рублей ежемесячно и предоставляться 3 гигабайта интернет-трафика на месяц.
О, достаточно! Можно его сделать?
- ▶ Так, у вас на номере "Супер МТС 092014", Крым. На какие примерно суммы или на какой

4. ВОЗРАЖЕНИЯ
0 / 0

5. СДЕЛКА
80%

6. KPI
0%

ЛОЯЛЬНОСТЬ

Поиск Найти Патрин Михаил ... (Ваш ID 169)

Создать группу MTC

Раздел отчетов по отдельным кейсам

| Мобильный интернет №3 | Мобильный интернет №5 | Мобильный интернет №6 | Мобильный интернет №7 |
|---|--|---|---|
|  oZZnob |  oZZnob |  oZZnob |  oZZnob |
| <ul style="list-style-type: none">• Работают онлайн: 3• Всего: 50 | <ul style="list-style-type: none">• Работают онлайн: 3• Всего: 50 | <ul style="list-style-type: none">• Работают онлайн: 3• Всего: 50 | <ul style="list-style-type: none">• Работают онлайн: 3• Всего: 50 |
| В продукт Тренироваться | В продукт Тренироваться | В продукт Тренироваться | В продукт Тренироваться |

Рабочий стол
Скрипты
Список курсов
Профиль
Подсказки
Раздел для партнеров

Поиск
Найти
Админ (Ваш ID 192)

Активен

Выходной

Тест Услуги

Сотрудники

Материалы

Детальный отчет

Сентябрь 2019

01:13:02

Время, тренированное на текущий момент

00:46:58

Осталось купленного времени

3

СОТРУДНИКОВ

Всего

1

СОТРУДНИКОВ

Онлайн

Количество попыток

| День месяца | Количество |
|-------------|------------|
| 28 | 1 |

Количество сотрудников

| День месяца | Количество |
|-------------|------------|
| 28 | 10 |
| 29 | 20 |

Экзаменов сдано

Всего готово

День месяца

■ Открытый ■ Агрессивный ■ Нормальный

Отчеты по сотрудникам

Рабочий стол

Скрипты

тесты тытвты

Сотрудники

Материалы

Профиль

Детальный отчет

Подсказки

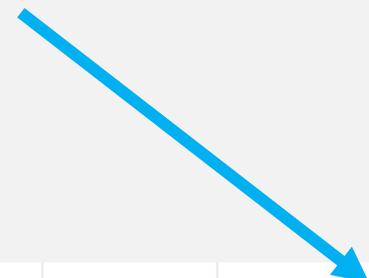
Раздел для партнеров



Активен

Выходной

Детальный отчет по каждому дню



| Показатель / День месяца | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | Неделя |
|--------------------------|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|--------------|--------------|
| Открытый | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 00:07:41 / 1 | 00:07:41 / 1 |
| Агрессивный | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 00:00:00 / 0 |
| Нормальный | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 00:00:00 / 0 |
| Показатель / День месяца | 29 | 30 | Неделя | | | | | |
| Открытый | 0/0 | 0/0 | 00:00:00 / 0 | | | | | |
| Агрессивный | 0/0 | 0/0 | 00:00:00 / 0 | | | | | |
| Нормальный | 0/0 | 0/0 | 00:00:00 / 0 | | | | | |

Отчет в проекте "тесты тытвты": **Открытый**

Фильтр по датам

Отчет за:
28.09.2019

Красная планка – тест провален

Сделано 2 из 6
Время: 15:31

Детальный разбор попытки

Продолжительность разговора: 00:00:04
Тренировка
Детали

Зеленая планка – тест пройден

Время: 15:31
Продолжительность разговора: 00:02:57
Тренировка
Детали

Режим тренировки

Время: 15:50
Продолжительность разговора: 00:00:53
Тренировка
Детали

Средняя скорость речи всего разговора

Время: 15:51
Продолжительность разговора: 00:00:43
Тренировка
Детали

Время: 15:31
Продолжительность разговора: 00:02:57
Тренировка
Детали

Время: 15:50
Продолжительность разговора: 00:00:53
Тренировка
Детали

Время: 15:51
Продолжительность разговора: 00:00:43
Тренировка
Детали

Время: 15:52
Продолжительность разговора: 00:01:25
Тренировка
Экзамен
Детали

Время: 13:14
Продолжительность разговора: 00:01:05
Скорость доверительной речи:
медленно — быстро
Детали

Найти

Детали попытки по продукту "Кредитный продукт"

0:00 / 1:19

Время разговора: 00:01:24

| Скрипт | Стадия воронки: | Прогресс |
|---|---|---|
| <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Лояльность +5 Роботренер Да, являюсь </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1. ПРИВЕТСТВИЕ 3 / 18 </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ 0 / 0 </div> |
| <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Админ Дмитрий сергеевич уточнить пожалуйста уже являюсь клиентом вашего банка </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2. ПОТРЕБНОСТИ 0 / 3 </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ 0 / 0 </div> |
| <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Лояльность +5 Роботренер Дмитрий Сергеевич меня зовут </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ 0 / 2 </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ 0 / 0 </div> |
| <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Админ Как я могу к вам обращаться </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 4. ВОЗРАЖЕНИЯ 0 / 0 </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> ЛОЯЛЬНОСТЬ 65% </div> |
| <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Лояльность +5 Роботренер Здравствуйте! Что нужно, чтобы получить дебетовую карту РОСГОССТРАХ Банка? </div> | <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 5. СДЕЛКА 30% </div> | |
| <div style="background-color: #95a5a6; padding: 5px;"> Админ Росгосстрах банк возраст чем могу помочь </div> | | |

Время: 16:26
 Продолжительность разговора: 00:01:15
 Корость доверительной речи:
 Медленно — Быстро
 Тренировка
Детали

Пожалуйста, оцените вашу работу в системе

Вам понравилось работать на тренажере SkyTrainer?



Плохо



Не очень



Нормально



Отлично



Великолепно

Комментарий

Оцените сценарии диалогов



Плохо



Не очень



Нормально



Отлично



Великолепно

Комментарий

Вы бы порекомендовали SkyTrainer своим коллегам?



Нет



Да

Отмена

Отправить





Поиск

Найти



Рабочий стол



Кейсы



Рейтинги



Профиль



Подсказки



Ваш отзыв



Выйти

Рейтинг

СОТИРОВАТЬ ПО

Общий рейтинг ↓ Пройденные экзамены Часы тренировок Ошибки скорости речи Ошибки в экзаменах

Фильтр по по разделам

| № | Сотрудник | Рейтинг | Детали | |
|-------------|-----------|--------------|--|---|
| 1 id=307 | kmmaskal | ★★★★★ (3.65) | Пройденные экзамены Часы тренировок Ошибки скорости речи Ошибки в экзаменах | 8 место 1 из 500 экзаменов 1 место 17 из 17 часов 1 место 4 ошибок 1 место 1 ошибок |
| 2 id=303 | vztov7 | ★★★★☆ (3.39) | Пройденные экзамены Часы тренировок Ошибки скорости речи Ошибки в экзаменах | 7 место 2 из 500 экзаменов 5 место 14 из 17 часов 2 место 11 ошибок 1 место 1 ошибок |
| 3 id=308 | pgmurzaj | ★★★★☆ (3.35) | Пройденные экзамены Часы тренировок Ошибки скорости речи Ошибки в экзаменах | 4 место 6 из 500 экзаменов 1 место 23 из 23 часов 4 место 36 ошибок 1 место 1 ошибок |



Контакты

+7(977)351-49-98 (watsapp, telegram)

www.skytrainer.pro

a.balakirev@skytrainer.pro