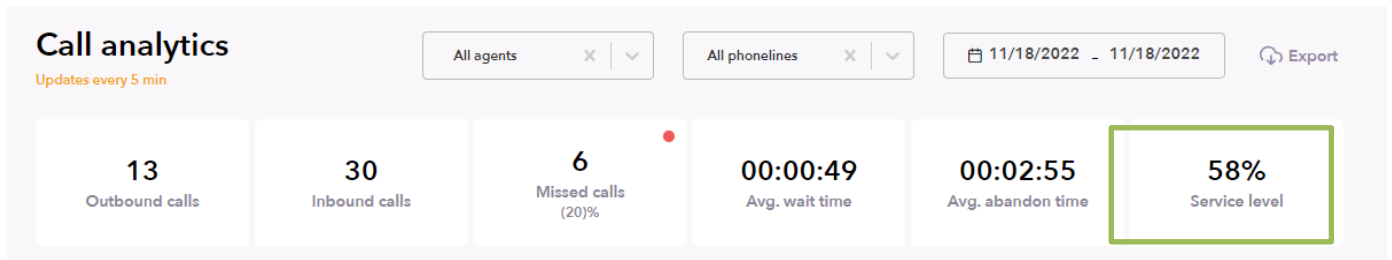


SLA % SKAIČIAVIMAS



1. Pasirenkame datą. (Mūsų pasirinkta data yra 11/18/2022 (Pilna darbo diena)).
2. Dienos SLA (Service level) vykdymas yra 58%
3. Nustatymai Teamleader settings yra tokie:

Service level goals (SLA)

Specify your company targets for customer service quality. This will be taken into account in the dashboard

Service Level Target

Customers should be greeted in less than X sec

40 sec

Returned Calls

By the end of the day, at least X% of all missed calls should be returned

70 %

Tai reiškia, kad klientams reikia atsiliepti greičiau nei per 40s (ne imtinai).

4. Išsifiltruojame tik iš pirmo karto atsilieptus „answered“ tipo skambučius (1 rezultatas). Kai tai atliksite išsifiltruokite „Transferred“ tipo skambučius (2 rezultatas) (naudoti šone esantį filtrą):

Filters

Phoneline:

Select

Queue:

Select

Status:

Answered x

Tags:

Select

Filters

Phoneline:

Select

Queue:

Select

Status:

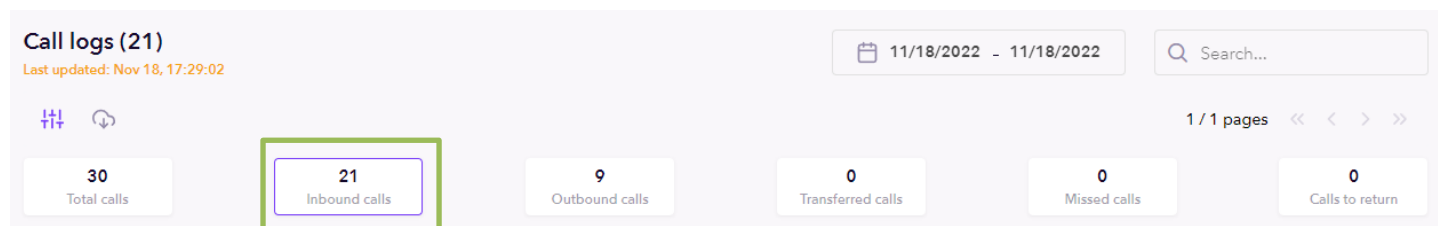
Transferred x

Tags:

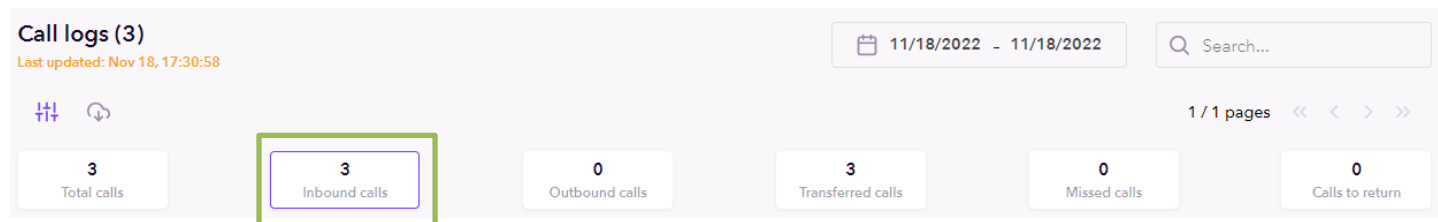
Select

5. Gauname rezultatus:

Answered filtravimo rezultatai:



Transferred filtravimo rezultatai:



Visi atsiliepti IN skambučiai + visi atsiliepti TRANSFERR skambučiai = 21 + 3 = 24

Iš jų vykdo SLA (atsiliepė greičiau nei per 40s) = 12 (Answered) + 2 (Transferred) = 14

Iš jų nevykdo SLA (atsiliepė per daugiau nei 40s (imtina)) = 24 - 14 = 10

Susidaro proporcija:

$$24 - 100\%$$

$$10 - x\%$$

$$1000 : 24 = 41.666..$$

Imame tik sveiką skaičių (apvaliname po kablelio) = 42% neįvykdytų skambučių.

Jei po kablelio būtų pvz 41.1235.. – imtume tik sveiką skaičių 41.

$$\underline{\text{Galutinis SLA: } 100\% - 42\% = 58\%}$$

AUDIO FAILŲ KONVERTAVIMAS (TELLQ PROGRAMAI)

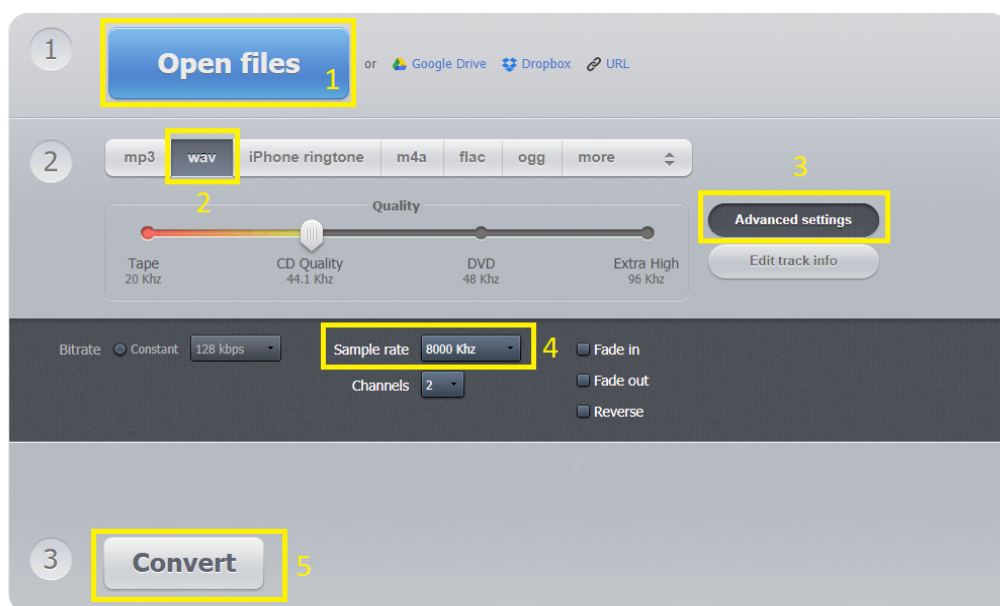
Norint tinkamai sukonvertuoti failą prieš įkeliant į TELLQ programą – reikalingas teisingas failo formatas.

Failo formatas turėtų būti **.Wav iki 256kbps**

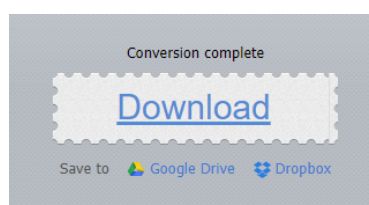
Failą galime sukonvertuoti su nemokama online konvertavimo programa kurią galite rasti šiuo nurodytu adresu:

<https://online-audio-converter.com/>

Kad failą sukonvertuotumėte teisingai reiktų pasirinkti šiuos pasirinkimus:



1. Paspaudę open files >> pasirinkite norimą konvertuoti failą.
2. Paspauskite format pavadinimą į kurį norite konvertuoti failą.
3. Pasirinkite Advanced settings.
4. Sample rate pasirinkite 8000 KHz.
5. Spauskite Convert ir parsisiųskite jau sukonvertuota failą.



NPS CALL SETTINGS

NPS calls settings

Phonelines settings
Select phoneline Support (+37052041571) | v

Sender ID
37066007914 | v

Call status
Inbound Answered | v

SMS interval
Send SMS every 1 call

SMS sending period (per customer)
Send SMS every 1 days

SMS text
(Max 480 symbols)
[vertinkite pokalbį nuo 1 iki 10. Ačiū!] 39/480

Agents
Gediminas Molis x
Renatas Tellq x | x v

NPS calls results for phoneline
(After disabling this module - only the Teamleader will see this phoneline results of NPS Calls)

Phonelines settings - Linijos pasirinkimas (pasirinkite kuriai kinijai įjungsite NPS calls modulį).

Sender ID – Operatoriaus išduotas ID (pavadinimas arba numeris) iš kurio klientui siųsime NPS Calls sms žinutę.

Call status – pasirinkite kokio tipo skambučius vertinsite.

SMS interval – pasirinkite NPS žinučių siuntimo intervalą.

SMS sending period (per customer) – pasirinkite kas kiek dienų siųsime sms unikaliam numeriui. Nustatymas reikalingas, kad dienos laikotarpyje tas pats numeris negautų NPS sms antrą kart.

SMS text – NPS žinutės tekstas. Galimas vertinimas 1-10. Žinutės simbolių skaičius 480 simbolių.

Agents – Pasirinkite, kurių agentų skambučius vertinsite.

NPS calls results for phoneline – Jei modulis įjungtas – įvertinimus matys ir agentas ir TL, jei išjungtas – tik TL.

NPS rezultatus galite rasti **CALLS >> LOGS** skiltyje:

Logs

Call logs (40)
Last updated: Jul 09, 15:38:35

07/08/2021 - 07/09/2021 Search... [Download] [Filter]

40 Total calls | 10 Inbound calls | 30 Outbound calls | 0 Transferred calls | 1 Missed calls | 0 Calls to return | 0 SMS sent

1 **18 NPS** 2

Type	Contact	Date	Agent	Phoneline	Queue	Duration	Wait time	Attachments	Tags	NPS
→ Answered	TESTAS +37061252710	2021-07-09 10:51:57	Renatas Tellq	Tellq Support 37052683307	-	1s	10s	[Play]	TESTAS	1
→ Answered	TESTAS +37061252710	2021-07-09 10:51:35	Renatas Tellq	Tellq Support 37052683307	-	2s	10s	[Play]	TESTAS	-

REZULTATŲ STEBĖJIMAS:

Rezultatus galite išsifiltruoti paspaudę „NPS“ stulpelį (1). Paspaudus šį stulpelį, sistema parodys tik tuos skambučių rezultatus, kuriuose yra gautas NPS įvertinimas.

NPS įvertinimą galite matyti prie skambučio įrašo „NPS“ stulpelyje (2). Jei skambutis įvertintas – matysite įvertinimą 1-5 intervale. Jei skambutis nevertintas – matysite (-) simbolį.

REZULTATŲ FILTRAVIMAS:

Rezultatus galite filtruoti su LOGS skiltyje esančiu filtru (Filtru yra viršutiniame dešiniajame lango kampe):

Filters ×

Phoneline:
 ▾

Queue:
 ▾

Status:
 ▾

Tags:
 ▾

Agents:
 ▾

NPS:
 ▾

Phoneline – Šiame laukelyje galite pasirinkti, kokio numerio įrašus norėsite filtruoti.

Queue – Šioje skiltyje galite pasirinkti, pagal kokią numerio eilę filtruosite.

Status – Šiame laukelyje galite pasirinkti skambučio statusus pagal kuriuos norite filtruoti.

Tags – Šiame laukelyje galite pasirinkti pagal kokius pokalbio pabaigos „Tag“ filtruosite.

Agents – Šiame laukelyje galite pasirinkti pagal kokius agentus norite filtruoti rezultatą.

NPS – Galite pasirinkti kokį NPS rezultatą filtruosite (1-5 intervalas). Galite rinktis kelis.


FILTRO VEIKIMAS IR REZULTATŲ ATVAIZDAVIMAS:

Pavyzdys:

Norime išfiltruoti dviejų dienų (2021/07/08 – 2021/07/09) agento „Renatas Tellq“ atsilieptų skambučių NPS rezultatus. Norime matyti tik klientų įvertinimus 1 ir 5.

Kaip išfiltruoti:

1. Lango viršuje (LOGS skiltyje) nustatome norimą laikotarpį:

 07/08/2021 - 07/09/2021

2. Filtre pasirenkame, ką norime filtruoti:

Filters ×

Phoneline:
 ▾

Queue:
 ▾

Status:
 × ▾

Tags:
 ▾

Agents:
 × ▾

NPS:
 × × ▾

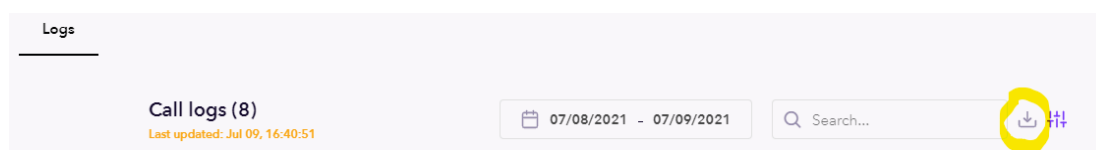
3. Sistema automatiškai sugeneruos rezultatą pagal Jūsų užklausą (Geltonai apvesti laukai yra mūsų filtro pasirinkimai):

07/08/2021 - 07/09/2021										
2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total calls	Inbound calls	Outbound calls	Transferred calls	Missed calls	Calls to return	SMS sent				
2	NPS									
Type	Contact	Date	Agent	Phoneline	Queue	Duration	Wait time	Attachments	Tags	NPS
→ Answered	TESTAS +37061252710	2021-07-09 10:51:57	Renatas Tellq	Tellq Support 37052683307	-	1s	10s	▶	TESTAS	1
→ Answered	TESTAS +37061252710	2021-07-08 17:09:11	Renatas Tellq	Tellq Support 37052683307	-	2s	10s	▶	TESTAS	5

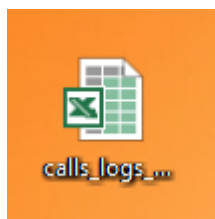
NPS REZULTATŲ EKSPORTAVIMAS Į "MICROSOFT EXCEL":

Rezultatus taip pat galite eksportuoti Excel (.xls) failo pavidalu.

Kad tai padarytumėte Jums reiktų paspausti „Atsisiuntimo simbolį“ esantį Logs skiltyje prie Paieškos eilutės:



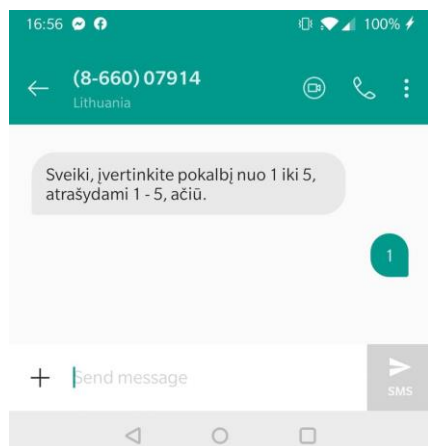
Paspaudus šį simbolį, sistema automatiškai sugeneruos (.xls) failą, kurį pasiūlys Jums išsaugoti kompiuteryje.



Atsidarius išsaugotą failą galėsime matyti visus rezultatus, taip pat ir NPS vertinimus:

N	C	Record url
TESTAS	1	https://records.tellq.io/download/v2/e
TESTAS	5	https://records.tellq.io/download/v2/a
TESTAS	4	https://records.tellq.io/download/v2/4
TESTAS	3	https://records.tellq.io/download/v2/6
TESTAS	5	https://records.tellq.io/download/v2/1
TESTAS	5	https://records.tellq.io/download/v2/d
TESTAS	4	https://records.tellq.io/download/v2/6

TAIP ATRODO NPS VERTINIMO ŽINUTĖ, KURIĄ GAUNA KLIENTAS:



Po pokalbio klientas (5 sekundžių laikotarpyje) gauna NPS vertinimo SMS žinutę su mūsų nustatymuose įrašytu tekstu.

Klientas įrašo vertinimą ir išsiunčia žinutę kaip atsakymą.

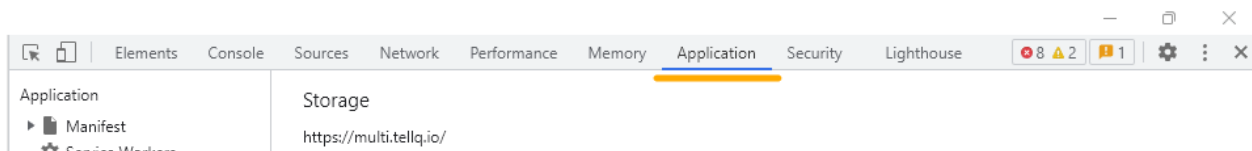
Jo vertinimas atsiranda LOGS skiltyje prie pokalbio įrašo (NPS stulpelyje).

SVARBU: Sistema užskaito tik pirmąjį vertinimą. Jei klientas žinutės neatrašo, NPS stulpelyje matysite (-) simbolį.

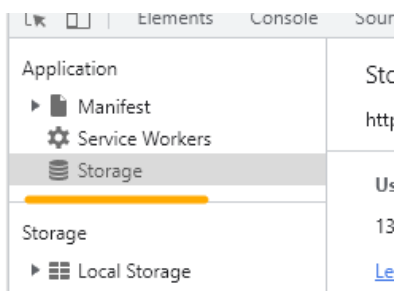
CACHE RESET INSTRUKCIJA (Programos užstrigimo atveju)

Esant Tellq programėleje – kompiuterio klaviatūroje paspauskite **F12 klavišą**.

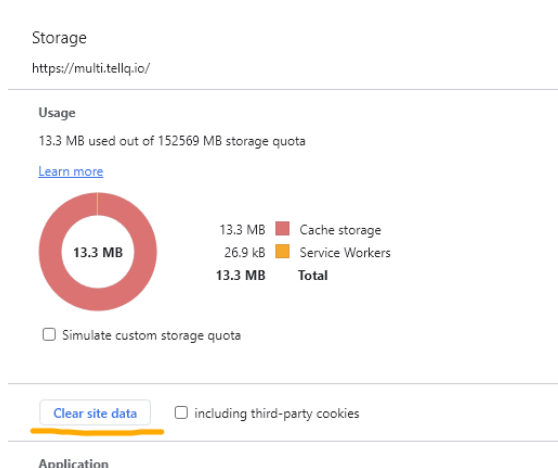
Atsidariusiame lange (dešiniajame šone) susiraskite skiltį **APPLICATION**



Pasirinkus šią skiltį paspauskite **STORAGE**



Storage skiltyje paspauskite **CLEAR SITE DATA**

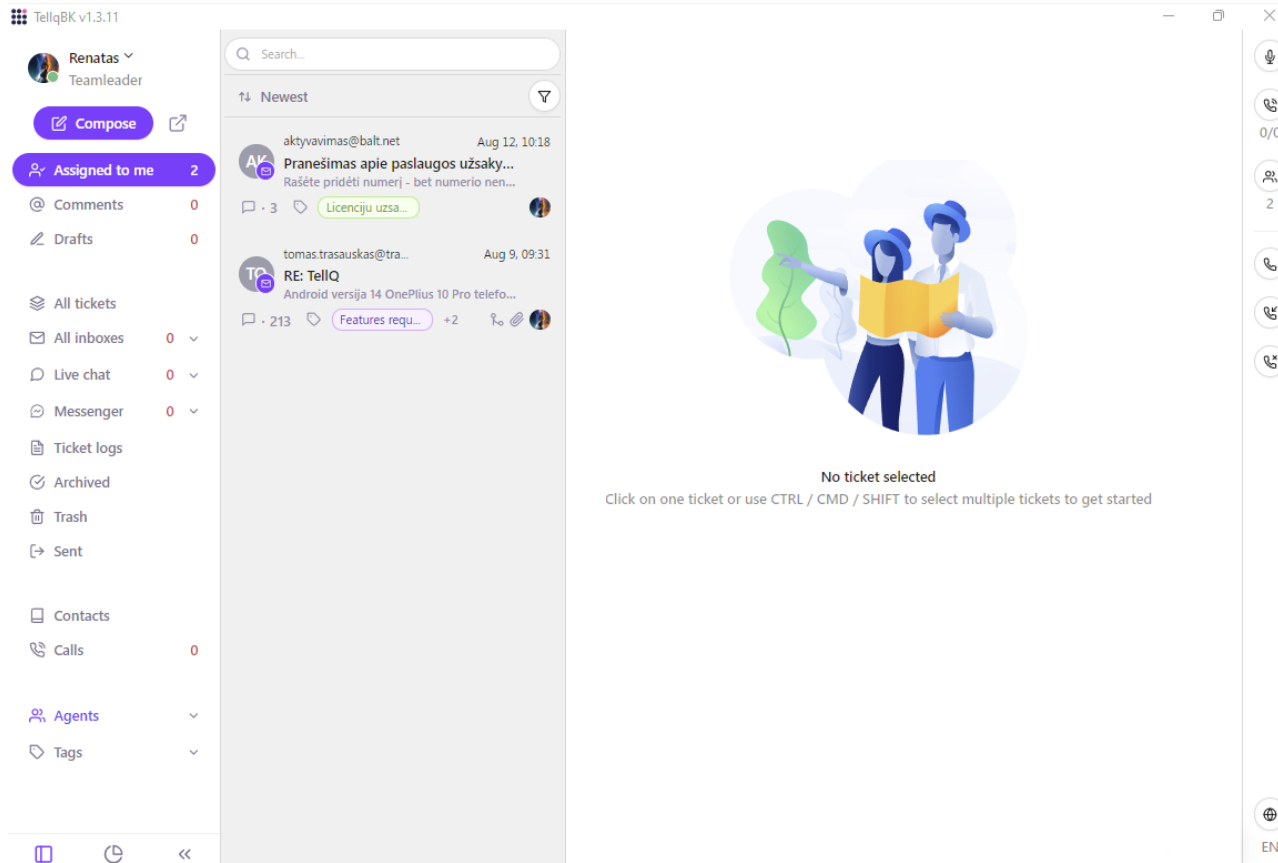


Perkraukite aplikaciją paspausdami **klavišu kombinacija Ctrl+R**

Iš naujo prisijunkite prie programos.

Patikrinkite, ar tai padėjo išspręsti vizualines problemas.

TELLQ PROGRAMOS PAGRINDINIS LANGAS



TellqBK v1.3.11

-Tellq programos versija.

Renatas
Teamleader

-Agento vardas/statusas/avataras.

Assigned to me 1

-Skiltis kurioje matomi asmeniniai priskirti ticket.

Comments 0

-Galima pasižiūrėti komentarus kuriuose esi užtagintas.

Drafts 0

-Laiškų draft (juodraštis).

All inboxes 0

-Pašto dėžučių prie kurių estate priskirtas – sąrašas.

Help Tellq

Renatas

Tellq Admin

Live chat 0

- Livechat prie kurių estate priskirtas – sąrašas.

Tellq Chat

testas 000

Messenger 0

- Messenger prie kurių estate priskirtas – sąrašas.

Tellq

Ticket logs

-Visų ticket informacija einamąją dieną.

Archived

-Laiškų archyvas. Čia krenta suarchyvuoti laiškai.

Trash

-Šiukšlėdėžė (ištrinti iš sistemos laiškai).

Sent

-Čia rodo išsiųstus laiškus (tol, kol ticket nėra suarchyvuojamas).

Contacts

-Kontaktų sąrašas.

Calls 0

-Darbas su skambučiais (call logs, telefonas ir t.t)

Agents

-Sistemos agentų sąrašas (matomas išskleidus).

Tags

-Sukurtų TAGS sąrašas (matomas išskleidus).

Mygtukas kurį paspaudus grįšite į pagrindinį meniu.

-Analitikos meniu.

-Šoninio meniu sutraukimas į kairę.

Newest -Sort by filtras.

Papildomas laiškų filtras

Search... -Paieškos įrankis.

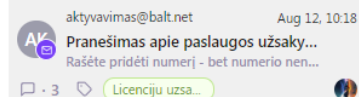
Oldest

Newest

Newest unreplied

Oldest unreplied

-Sort by filtro papildomos opcijos.



-Gauto laiško atvaizdavimas.

Sutraukti langą/išdidinti/išjungti programą.

Mikrofono nustatymai.

Live skambučių atvaizdavimas.

Agentų sąrašas (online / offline).

Telefono mygtukas.

Callback mygtukas.

Praleisti skambučiai.

Tellq programos kalbos keitimas

EN

CALLS (SKAMBUČIAI)

1. Momentinės statistikos langas.
2. Paieškos eilutė.
3. Datos filtras.
4. Momentinės statistikos rodikliai (asmeniniai).
5. Praleistų skambučių skiltis.
6. Callback skiltis.
7. Skambučių žurnalas.
8. Laukelis telefono numeriui įrašyti +370
9. Out skambučio inicijavimo mygtukas.
10. Sms siuntimo funkcija.
11. Outbound numerio pasirinkimas.
12. Mikrofono nustatymai.
13. Live skambučiai.
14. Agentų aktyvumas.
15. Telefono įjungimas / išjungimas.
16. Callback + count.
17. Missed call + count.
18. Tellq programos kalbos keitimas.

CALL VIEW (SKAMBINIMO VAIZDAS) Taip atrodo sistema esant neutralioje būsenoje (Jūs neskambinate ir Jums niekas neskambina).

Kai skambinsite, arba gausite skambučių - ekrane matysite kliento kontaktinę informaciją, skambučių istoriją, žymes ir kitą svarbią informaciją, kuri leis atpažinti klientą:

Pokalbio pabaigos langas:

The screenshot shows the call termination interface with the following elements and callouts:

- 1:** Client profile card for "Testas Testauskas" (+370 612 52710).
- 2:** "Terminated" status and "Support" button.
- 3:** "Note" section with a text input field containing "4".
- 4:** "Send as a ticket" toggle switch, currently turned off.
- 5:** "Send as a ticket" toggle switch, currently turned on.
- 6:** "From" dropdown menu showing "help@tellq.io".
- 7:** "To" email input field.
- 8:** "Subject" input field.
- 9:** "Callback" section with "1 hour", "Tomorrow", and "Custom" options.
- 10:** "Tags" section with a search bar and "TESTAS", "Outbound klientui", "Informacija" tags.
- 11:** Search bar in the "Tags" section.
- 12:** "Done 07:54" button.
- 13:** "Phoneline: Support" and "Out" buttons.

1. Kliento vardas (jei yra kontaktų knygoje) + telefono numeris.
2. Numerio nukopijavimo funkcijos ženkliukas.
3. Informacija – į kokią liniją yra skambinama (arba iš kokios).
- 4 – 8. Šioje skiltyje galima išsiųsti klientui call note. Reikia įjungti „Send as a ticket“ ir užpildyti norimą informacija. Ticket išsisiūnčia tuomet, kai užbaigiate skambutį – paspausdami raudoną pokalbio pabaigos mygtuką (12).
9. Galima sukurti Callback.
10. Pokalbio pabaigos TAG
11. TAG paieškos eilutė.
12. Pokalbio pabaigos mygtukas su handling laiku.
13. Linijos pavadinimas ir indikacija apie skambučio tipą IN / OUT

Išsiųstą žinutę (Call note) matysite kliento calls istorijoje:

The screenshot shows a call history table with the following data:

Agent	Phoneline	Queue	Duration	Wait time	Attachments
Renatas Tellq	Support 37052041571	-	14s	6s	[Note icon]
Renatas Tellq	Support 37052041571	-	-	3s	-
Renatas Tellq	Support 37052041571	Support	-	13s	-

A call note popup is shown below the table with the text "Testas".

MISSED CALLS (PRALEISTI SKAMBUČIAI)

Praleidus skambutį, sistema automatiškai praneš, jog jūs praleidote skambutį, kuriam reikia atskambinti. Norint tai atlikti, spauskite Missed calls (Calls skiltyje). Žiūrėti pavyzdį apačioje. [Praleistą skambutį galite atskambinti 1 pelytes paspaudimu “click-to-call”.](#)

Missed Calls (1) Callbacks (0) Logs

Missed calls (1)
Last updated: Oct 15, 12:10:41

1 / 1 pages << < > >>

Contact	Date	Agent	Phoneline	Queue	Reaction
Renatas +37061252710	2023-10-15 12:10:34	Abandoned	Support 37052041571	Support	a few seconds ago

Contact – Kontakto duomenys.

Date - Tikslī data ir laikas, kada vyko skambutis.

Type (or Agent) – Praleisto skambučio tipas (Abandoned arba Personal).

ABANDONED – Visi skambučiai, kurie nebuvo priskirti konkrečiam Agentui. Pvz: Agentai buvo pertraukę „unavailable“ arba tuo metu kalbėjo telefonu, o klientas skambino ir nesulaukęs kol atsilięps agentas – užbaigė skambutį. Tokį praleistą skambutį mato visi konkrečią telefono liniją aptarnaujantys agentai.

PERSONAL – Agentas buvo „Available“, neatsiliepė → tokį praleistą skambutį mato tik konkretus agentas. Atskambinti į personal missed call yra konkretaus agento atsakomybė, kiti agentai šio praleisto skambučio nemato.

Phoneline – įmonės/ agento numeris, į kurį skambino klientas.

Queue – Linijos pavadinimas prie kurios priskirtas numeris.

Reaction – Kiek laiko praėjo po skambučio.

CALLBACKS (ATSKAMBINIMAI)

Call View Missed calls (0) **Callbacks (1)** Call logs

Callbacks (1)
Last updated: Aug 12, 15:15:18

Upcoming Expired Uploads

1 / 1 Pages << < > >>

Contact info	Comment	Attempts	Date	Assigned	Tags
Testas Testauskas +370 612 52710	Testas	-	2024-08-12 16:14:49	Renatas Teliq	-

Toliau aprašysime kiekvieną Callback meniu dalį. Atkreipkite dėmesį, kad šioje lentelėje rodo tiek pokalbio metu sukurtus callback, tiek ir ne pokalbio metu sukurtus.

Callbacks (1) 1

Last updated: Aug 12, 15:15:18 2

Upcoming 3

Expired 4

Uploads 5

⌵ 6

+ 7

↑ 8

☑ ☐ 9

🗑️ 10

All 1 rows on this page are selected Select all 1 rows 11

1 / 1 Pages << < > >> 12

Q Search... 13

1. Šioje vietoje rodo, kiek yra einamųjų callback (nepasibaigusio galiojimo)(skaičius skliaustuose).
2. Šioje vietoje galime matyti callback sąrašo atsinaujinimo laiką.
3. Artėjantys callback.
4. Pasibaigusio galiojimo callback.
5. Ikeltų callback sąrašų istorija (upload).
6. Callback filtras.
7. Paspaudus šį mygtuką – galėsite sukurti naują callback.
8. Paspaudus šį mygtuką – galėsite įkelti naują callback .csv sąrašą.
9. Pasirinkimų mygtukai.
10. Pasirinkus callback – šio mygtuko pagalba galite jį ištrinti.
11. Parodo pasirinkimus (varnelės pažymėjimai).
12. Callback puslapių skaičius.
13. Paieškos eilutė.

CALLBACK KŪRIMAS NE POKALBIO METU

📞 Calls 0 >> Callbacks (0) >> +

Create callback

Date:

1 hour

Tomorrow

📅 2024/08/12 - 16:38

Phone number:

🔍 Type number or name

Assign:

👤 Select agent

Note:

0/255

Save

Norint sukurti Callback ne pokalbio metu, pirmiausiai reiktų užėti į skiltį Callbacks >> paspausti + simbolį ir atsidariusioje lentelėje užpildyti reikiamus duomenis.

Date – Šioje skiltyje pasirinkime atskambinimo laiką ir datą.

Phone number– Galite ranka įrašyti kliento numerį +370 formatu arba pasirinkti klientą iš kontaktų sąrašo.

Assign – Pasirinkite save arba kolega, kuriam norite priskirti šį atskambinimą.

Notes – Parašykite atskambinimo priežastį.

Save – Jei viską užpildėte teisingai – paspauskite save mygtuką ir callback bus išsaugotas.

Apie išsaugotą Callback Jums praneš atsiradęs skaičiukas prie **Callbacks (1)** ir susikūręs įrašas Callback lentelėje:

Callbacks (1)
Last updated: Oct 15, 12:17:52

Upcoming Expired Uploads

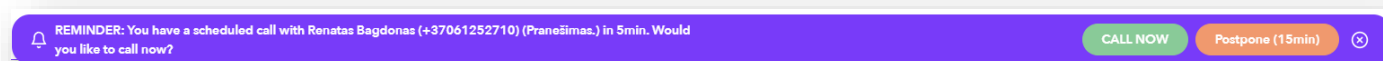
1 / 1 pages

<input type="checkbox"/>	Contact	Notes	Attempts	Date	Assigned	Tags
<input type="checkbox"/>	Domantas +37067796383	Perskambinti dėl sąskaitos.	-	2023-10-15 13:17:04	Renatas Tellq	-

Contact – Kliento vardas ir kontaktinis numeris. Galima paskambinti pelytės žymekliu paspaudus ant paryškinto numerio.

Attempts – Kiek kartų bandėte skambinti klientui.

Artėjant perskambinimui, ekrano viršuje iššoks priminimas, kuriame galėsite atidėti perskambinimą, arba nedelsiant skambinti klientui:



Jei perskambinti nebenorite – reiktų parašyti Jūsų Teamleader, kad konkretų callback ištrintų.

Tai galima padaryti taip, pasirinkite norimą ištrinti callback ir paspauskite šiukšledėžės simbolį:

1 / 1 pages

All 1 rows on this page are selected Select all 1 rows

<input checked="" type="checkbox"/>	Contact	Notes	Attempts	Date	Assigned	Tags
<input checked="" type="checkbox"/>	Domantas +37067796383	Perskambinti dėl sąskaitos.	-	2023-10-15 13:17:04	Renatas Tellq	-

Paspaudus šiukšledėžės simbolį, iššoks lentelė, kurioje Jūsų paklaus, ar tikrai norite tai padaryti. Jei callback tikrai norite ištrinti – patvirtinkite pasirinkimą.



Are you sure you want to delete selected items permanently?

Yes Cancel

CALLBACK KŪRIMAS PO POKALBIO

Kai baigiate kalbėti su klientu ir Jūs arba klientas padeda ragelį – atsirandate Call Handling aplinkoje.

Šioje aplinkoje taip pat galite sukurti Callback.

Galite pasirinkti greituosius pasirinkimus

1 hour

Tomorrow

Custom

arba pasirinkti ir sukurti norimą Callback su Jūsų norimu laiko periodu. Tiesiog pasirinkite norimą datą, norimą laiką, agentą ir įrašykite perskambinimo priežastį.

Jei viską užpildėte teisingai – paspauskite raudoną **Done (03:21)** mygtuką, kad užbaigtumėte pokalbį ir sukurtumėte naują Callback.

Sukurtas Callback atsiras sąrašė:

<input type="checkbox"/>	Contact	Notes	Attempts	Date	Assigned	Tags
<input type="checkbox"/>	Renatas Bagdonas +37061252710	Testas	-	2023-10-16 13:21:18	Renatas Tellq	-

CALLBACK UPLOAD IŠ EXCEL .CSV

Esant poreikiui, galite sukelti visą Callback sąrašą pasinaudojus UPLOAD funkcija. Tolesnėje instrukcijos dalyje aprašysime, kaip teisingai sukurti ir įkelti Callback .csv failą.

Norint teisingai sukurti excel Callback failą – vadovaukitės šia lentele:

	A	B	C	D	E
1	Phone	callback_date_time	Note	Tag	Agent_email
2	37066612345	12/30/2022 15:00	Testas 1	Projektas 1	renatas@tellq.io
3	37066612345	12/30/2022 15:01	Testas 2	Projektas 2	renatas@tellq.io
4	37066612345	12/30/2022 15:02	Testas 3	Projektas 3	renatas@tellq.io
5	37066612345	12/30/2022 15:03	Testas 4	Projektas 4	gytis@tellq.io
6	37066612345	12/30/2022 15:04	Testas 5	Projektas 5	gytis@tellq.io
7	37066612345	12/30/2022 15:05	Testas 6	Projektas 6	gytis@tellq.io
8	37066612345	12/30/2022 15:06	Testas 7	Projektas 7	martynas@tellq.io
9	37066612345	12/30/2022 15:07	Testas 8	Projektas 8	martynas@tellq.io
10	37066612345	12/30/2022 15:08	Testas 9	Projektas 9	martynas@tellq.io
11					

Phone – Kliento telefono numeris, be + simbolio, su šalies kodu.

Callback_date_time – būsimoji skambinimo data ir laikas.

Note – Perskambinimo priežastis.

Tag – Pasirinktinė informacija.

Agent_email – čia turite nurodyti Tellq sistemos agento login, kuriam norėsite priskirti Callback.

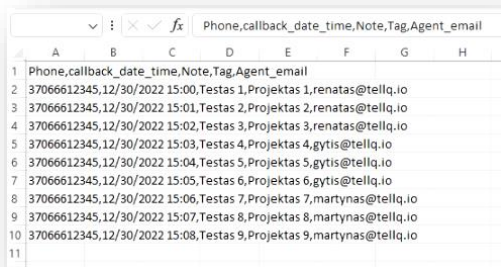
Labai svarbu: Lentelės pavadinimai neturėtų būti atskiri žodžiai. Jei pavadinimas susideda iš kelių žodžių – sujunkite juos apatiniu brūkšnelio simboliu _.

Labai svarbu: Numeris neturi būti su + simboliu ir prasidėti 86. Teisingas numerio formatas turėtų prasidėti 370/371/372 ir t.t

Labai svarbu: Agento elektroninio pašto adresas turi būti identiškas jo sistemos login name. Jei įrašysite kitokį – Callback neprisiskirs tinkamam agentui.

Labai svarbu: Data ir valandos – neturi būti būtasis laikas, nes tokiu atveju skambutis iš kart taps expired.

Labai svarbu: Išsaugant failą .CSV formatu – būtina pasirinkti kableliais atskirtas reikšmes. Galutinis .csv failas turėtų atrodyti taip. Kitu atveju failas neįsikels:

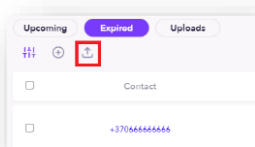


	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Phone, callback_date_time, Note, Tag, Agent_email							
2	37066612345, 12/30/2022 15:00, Testas 1, Projektas 1, renatas@tellq.io							
3	37066612345, 12/30/2022 15:01, Testas 2, Projektas 2, renatas@tellq.io							
4	37066612345, 12/30/2022 15:02, Testas 3, Projektas 3, renatas@tellq.io							
5	37066612345, 12/30/2022 15:03, Testas 4, Projektas 4, gytis@tellq.io							
6	37066612345, 12/30/2022 15:04, Testas 5, Projektas 5, gytis@tellq.io							
7	37066612345, 12/30/2022 15:05, Testas 6, Projektas 6, gytis@tellq.io							
8	37066612345, 12/30/2022 15:06, Testas 7, Projektas 7, martynas@tellq.io							
9	37066612345, 12/30/2022 15:07, Testas 8, Projektas 8, martynas@tellq.io							
10	37066612345, 12/30/2022 15:08, Testas 9, Projektas 9, martynas@tellq.io							
11								

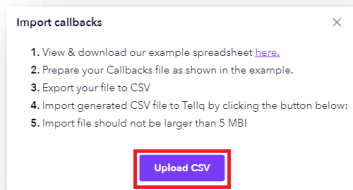
CSV CALLBACK FAILO ĮKĖLIMO Į TELLO PROCESAS

Kai jau esame susikūrę teisingą Callback .csv failą – toliau mums reiktų atlikti tokius veiksmus:

1. Callback skilties meniu, paspausime UPLOAD simbolį:

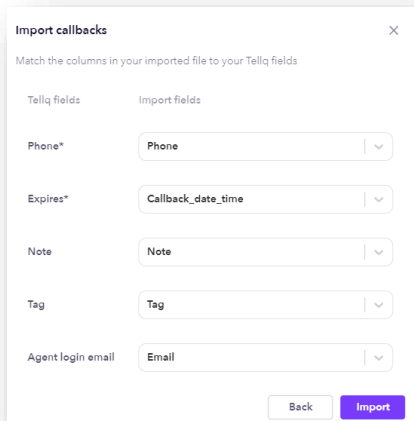


2. Jei paspaudėte teisingą vietą – atsidarys lentelė, kurioje Jums reiktų paspausti Upload Csv mygtuką esantį lentelės apačioje:



3. Atsidariusiame lange, pasirinkite savo anksčiau sukurtą .CSV failą.


4. Iššokusioje lentelėje Jums reikia pasirinkti Jūsų .CSV failo reikšmes pagal apačioje duotą pavyzdį (tai galite atlikti prie kiekvienos eilutės paspaudžiant rodyklę žemyn:



5. Kai lentelės reikšmes sudėjote teisinga eilės tvarka – paspauskite mygtuką

pavadinimu **Import**. Jei viską padarėte teisingai – duomenų įkėlimas turėtų prasidėti nedelsiant.



6. Apie failo įkėlimą indikuos teigiamas statuso ženklas  arba matysite, kad Callback sąrašas atsirado pagrindiniame meniu.

LOGS (SKAMBUČIŲ ĮRAŠAI)

Šioje skiltyje galite sekti skambučius, pasiklausyti įrašus ir stebėti bendrą situaciją (kaip agentams sekasi dirbti). Esant poreikiui galite pasiklausyti, kaip agentas bendrauja su klientu, pasižiūrėti kokius SMS išsiuntė iš sistemos ar kaip agentą įvertino klientas po pokalbio.

Svarbu: Skambučiai atsinaujina kas 10-15 minučių. Atsinaujinimas nėra momentinis.

Taip pat galite visą norimą informaciją išsikelti Excel lentelės pavidalu, arba filtruoti rezultatus pasinaudojant Logs filtru.

The screenshot displays the 'Call logs' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Call View', 'Missed calls (0)', 'Callbacks (1)', and 'Call logs' (highlighted with a yellow box and labeled '1'). Below the tabs, the main header shows 'Call logs (86)' (labeled '2'), 'Last updated: Aug 12, 16:45:42' (labeled '3'), a date range '08/01/2024 - 08/12/2024' (labeled '4'), and a search bar (labeled '5'). Below the header, there are several filter buttons: 'Type' (labeled '17'), 'Contact' (labeled '18'), 'Date' (labeled '19'), 'Agent' (labeled '20'), 'Phoneline' (labeled '21'), 'Queue' (labeled '22'), 'Duration' (labeled '23'), 'Wait time' (labeled '24'), 'Attachments' (labeled '25'), 'Tags' (labeled '26'), and 'NPS' (labeled '27'). A table below the filters shows various statistics: '86 Total' (labeled '9'), '65 Inbound' (labeled '10'), '21 Outbound' (labeled '11'), '0 Transferred' (labeled '12'), '59 Missed' (labeled '13'), '0 Call to return' (labeled '14'), '0 Sms' (labeled '15'), and '0 NPS' (labeled '16'). At the bottom, a table row shows details for a call: 'Answered', 'Testas Testauskas +370 612 52710', '2024-08-12 14:41:41', 'Renasas Tellq', 'Support 37052041571', 'pagrindine', '14s', '6s', and 'Grafiniai/reklaminiai 10'.

Šioje lentelėje aprašysime skambučių meniu vaizdą ir atskiras dalis, kad lengviau suprastumėte kiekvieną šios lentelės reikšmę ir funkciją. Tam tikrų funkcijų veikimą aprašysime tolimesnėje instrukcijoje.

1. Call logs skiltis kuriame galima pasižiūrėti pilną pokalbių žurnalą.
- 2-3. Šioje vietoje galime matyti call logs sąrašo atsinaujinimo laiką ir bendrą įrašų kiekį žurnale.
- 4-5. Datos pasirinkimas ir paieškos eilutė.
6. Informacija apie įrašus puslapyje. Taip pat galima pasirinkti po kiek įrašų rodyti.
7. Filtru mygtukas.
8. Export mygtukas kurio pagalba galėsite informaciją eksportuoti į excel failą.
9. Visų skambučių kiekis (IN + OUT).
10. IN skambučių kiekis.
11. OUT skambučių kiekis.
12. Peradresuotų skambučių kiekis.
13. Praleistų skambučių kiekis.
14. Atskambinimo laukiančių skambučių kiekis.
15. Išsiųstų sms žinučių kiekis.
16. NPS vertinimų kiekis.
17. Skambučio tipas.
18. Kontakto pavadinimas.
19. Data.
20. Agentas skambinęs / atsiliepęs skambučių.
21. Telefono linijos pavadinimas.
22. Eilės pavadinimas.
23. Skambučio trukmė.
24. Laukimo trukmė.
25. Skambučio įrašas + call note.
- 26-27. Tag pavadinimas ir NPS vertinimo rezultatas.

GALIMI SKAMBUČIO TIPO IR SMS SIUNTIMO ATVAIZDAVIMAI:



SMS SIUNTIMAS NEPAVYKO.

SMS SIUNTIMAS PAVYKO.

IŠ SISTEMOS IŠEINANTIS SKAMBUSIS BUVO ATSILIEPTAS KLIENTO.

Į SISTEMĄ ĮEINANTIS SKAMBUSIS BUVO ATSILIEPTAS TELLQ AGENTO.

KLIENTAS NEPASIEKIAMAS – IŠEINANTIS SKAMBUSIS NEPAVYKO.

IŠEINANTIS SKAMBUSIS BUVO NUTRAUKTAS IŠ AGENTO PUSĖS, KLIENTUI NESPĖJUS ATSILIEPTI.

IŠEINANTIS SKAMBUSIS BUVO NUTRAUKTAS – KLIENTO LINIJA UŽIMTA.

ŠIUO METU Į SISTEMĄ ĮEINANTIS SKAMBUSIS (DAR NEATSILIEPTAS).

SĖKMINGAI ATSKAMBINTAS PRALEISTAS SKAMBUSIS.

NESĖKMINGAI ATSKAMBINTAS PRALEISTAS SKAMBUSIS (TAPO EXPIRED).

PAPRASTAS PRALEISTAS SKAMBUSIS, SU KURIUO DAR NEBUVO ATLIKTA JOKIŲ AGENTO VEIKSMŲ.

SĖKMINGAI ĮVYKĖS SKAMBUČIO TRANSFERINIMAS Į KITĄ IŠORINĮ NUMERĮ, ARBA KITAM TELLQ AGENTUI.

NESĖKMINGAI ĮVYKĖS SKAMBUČIO TRANSFERINIMAS Į KITĄ IŠORINĮ NUMERĮ, ARBA KITAM TELLQ AGENTUI.

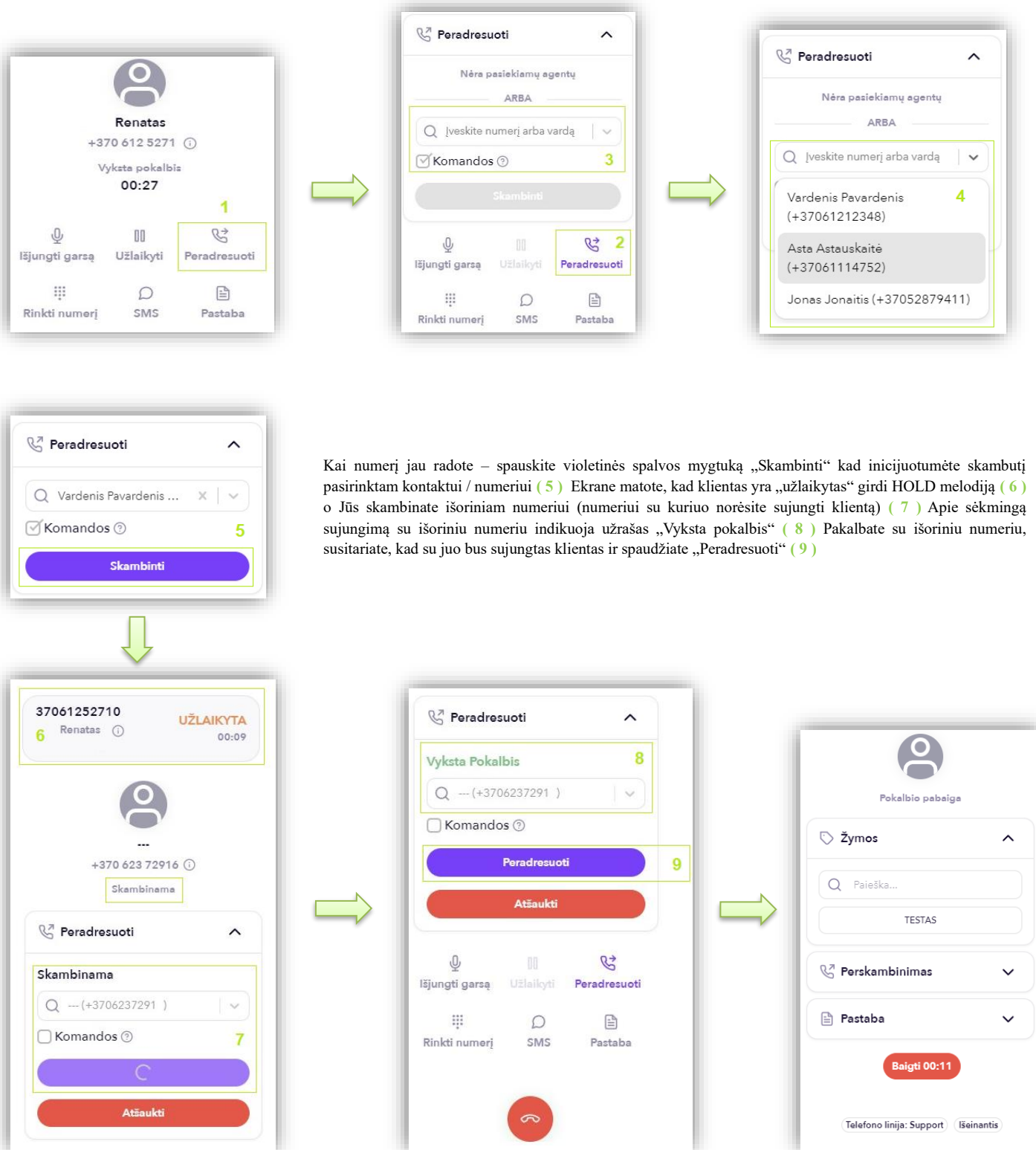
SĖKMINGAI ĮVYKĖS SKAMBUČIO PERADRESAVIMAS (FORWARD).

TRANSFER + HOLD FUNKCIJA

Norint skambučio metu atlikti peradresavimą kolegai ar į kitą išorinį numerį – paspauskite mygtuką pavadinimu „Peradresuoti“ (1) Apie sėkmingai pasirinktą mygtuką indikuos spalvos pasikeitimas (2)

Jei norite peradresuoti kolegai iš komandos kontaktų sąrašo – uždėkite varnelę ant „Komandos“ kad aktyvuotumėte atitinkamą kontaktų sąrašą (3) ir paieškos eilutėje raskite reikiamą kontaktą. Jei numerį žinote – galite įvesti ranka. Jei kontaktas ne iš komandos kontaktų sąrašo – varnelės nežymėkite.

Įvedus į paieškos eilutę ieškomo kontakto numerio ar vardo fragmentą – turėtų pasiūlyti atitikmenis pagal Jūsų paiešką (4). Pelės žymekliu pasirinkite reikiamą kontaktą.



Paspaudus „Peradresuoti“ (9) skambutis nutraukiamas su garsiniu signalu. Toliau agentas iškrenta iš pokalbio. Nuo šio momento klientas bendrauja su išoriniu numeriu (su kuriuo sujungėte).

SMS SIUNTIMAS

Norint iš sistemos išsiųsti SMS žinutę – reiktų atlikti tokius veiksmus:

Paspauskite Calls skiltį (jei nesate joje) ir pasirinkite debesėlio simbolį esantį virtualaus telefono meniu:



Telefono linija

EMERGENCY (37052490997) | v

Atsidariusioje SMS siuntimo lentelėje, užpildykite visus reikalingus duomenis ir paspauskite mygtuką SEND:

- Susiraskite kontaktuose, arba įrašykite žmogaus mobiliojo telefono numerį, kuriam norite siųsti SMS.
- Įrašykite pranešimo tekstą neviršydami 160 simbolių.
- Pasirinkite Sender ID – Šį ID gavėjas matys, kaip siuntėjo pavadinimą, savo mobiliajame telefone. Šį ID reikia užsakyti pas Jūsų telefoninio ryšio operatorių.

Jei SMS pranešimas išsiųstas sėkmingai – ekrano kairiajame apatiniame kampe matysite žinutę

SMS sent

X

Jei SMS pranešimas neišsiųstas – ekrano kairiajame apatiniame kampe matysite žinutę

Send SMS failed!

X

Taip pat šią informaciją galėsite matyti LOGS skiltyje – pasirinkę kvadratėlį su reikšme SMS sent:

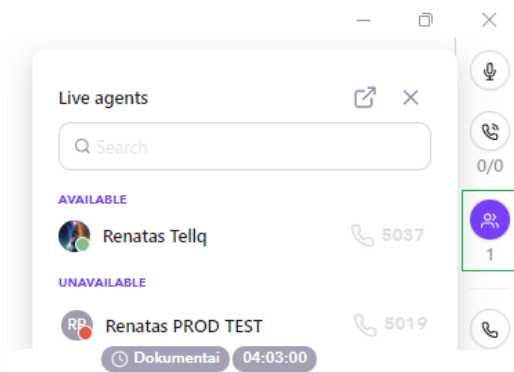
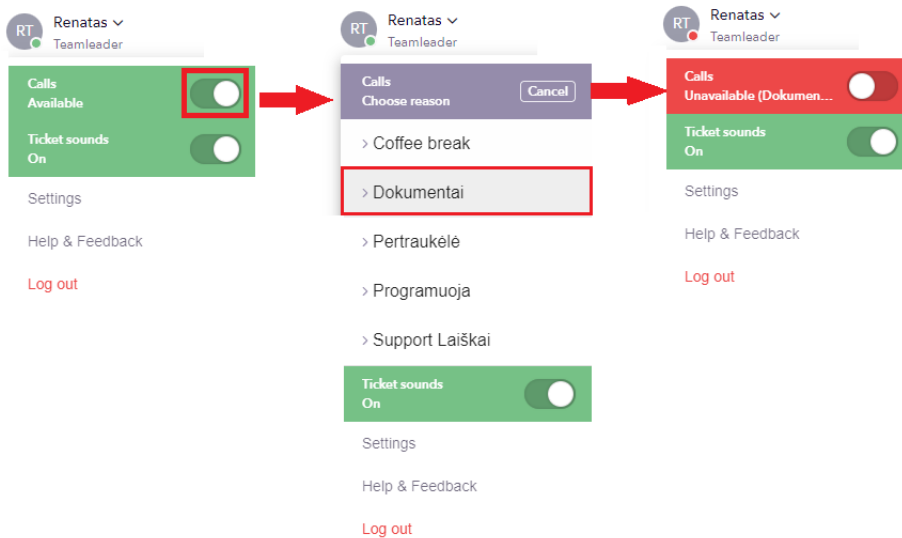
9	5	4	1	3	1	0	0			
Total calls	Inbound calls	Outbound calls	Transferred calls	Missed calls	Calls to return	SMS sent	NPS			
Type	Contact	Date	Agent	Phoneline	Queue	Duration	Wait time	Attachments	Tags	NPS
SMS	21313	2023-10-15 16:05:53	Renatas Tellq	Inner phoneline	-	-	-	✉	-	-
SMS	37061252710	2023-10-15 16:04:42	Renatas Tellq	Inner phoneline	-	-	-	✉	-	-

Attachments skiltyje – pelės žymekliu paspaudę ant vokelio simbolio – galėsite perskaityti savo siųstą SMS žinutę.

Svarbu prisiminti: Klientas siųsti SMS žinučių atgal į Tellq sistemą – NEGALI.

CALLS MODULIO PERTRAUKOS IR AGENTŲ STATUSAS

Norint pasirinkti pertrauką – reiktų **paspausti ant savo avataro** viršutiniame kairiajame kampe (Vardo) ir **išjungti available būseną** – pelės žymekliu paspaudus ant įjungimo mygtuko. Pasirinkus pertrauką – agento būseną iš online, tampa offline ir **prie vardo vietoje žalio burbuliuko, užsidega raudonas**. Nuo šio momento **agentas nėra pasiekiamas** ir jam skambučiai nebekris.:



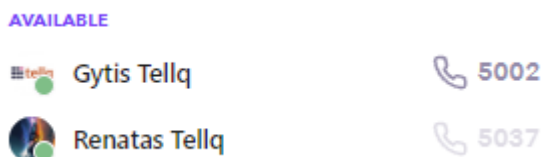
Agentų būsenas galite stebėti paspaudę ikonėlę viršutiniame dešiniajame kampe (pavyzdyje pažymėta žaliai).

Po agento vardu rodo pasirinktą pertrauką ir kiek agentas toje pertraukoje yra. Šis laikas skaičiuojamas realiu metu.

Atkreipkite dėmesį: Pertraukos yra skirtos tik CALLS moduliui. Jei šio modulio nenaudojate – pertraukų nustatyti negalėsite.

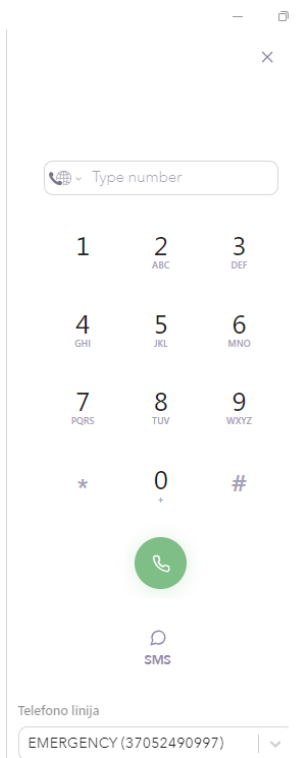
Atkreipkite dėmesį: Jei esate prisijungę (available) bet Jūsų vidinis numeris yra neaktyvus, nesijaudinkite – taip turi būti. Taip padaryta, kad atliekant skambučio peradresavimą – agentas negalėtų sau skambinti į vidinį numerį.

Agentų, kurie yra pasiekiami ir gali priimti vidinę skambutį numeriai yra aktyvūs ir atrodo taip:



SKAMBINIMAS (CALLS MODULIS)

Norint paskambinti iš sistemos – Jums reiktų pasirinkti skiltį Calls, kad atsidarytų virtualus telefono langas arba paspausti telefono ikonėlę esančią dešiniajame Tellq lango šone (violetinė spalva):



Suveskite telefono numerį naudojant šalies kodą, pvz +37066655555


Svarbu: Įsitikinkite, kad esate pasirinkę Outbound numerį šioje vietoje, kitaip skambinimas neveiks:

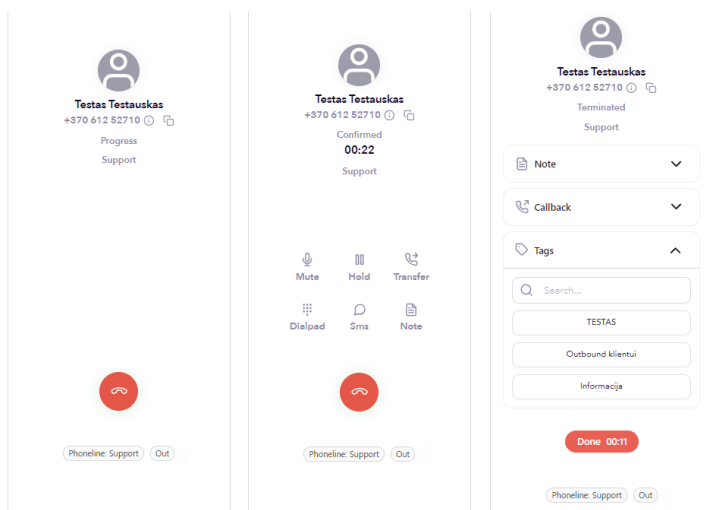
Telefono linija
EMERGENCY (37052490997) | v

Kai Outbound numeris yra pasirinkta ir kliento numeris įvestas – paspauskite žalią skambinimo mygtuką, kad inicijuotumėte skambinimą:



Jei viską įvedėte teisingai, sistema atpažins šalies kodą ir šalia numerio atsiras tos šalies vėliava:

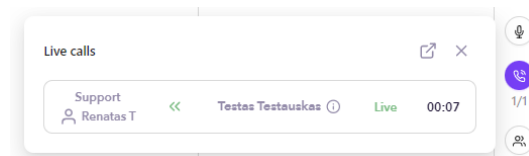
 +370 666 55555



Šiose trijose nuotraukose matysite tolimesnius skambučio etapus:

1. Skambinimas – ausinėse girdite kvietimo signalą (laukiate kol klientas atsilieps). Statusas Progress...

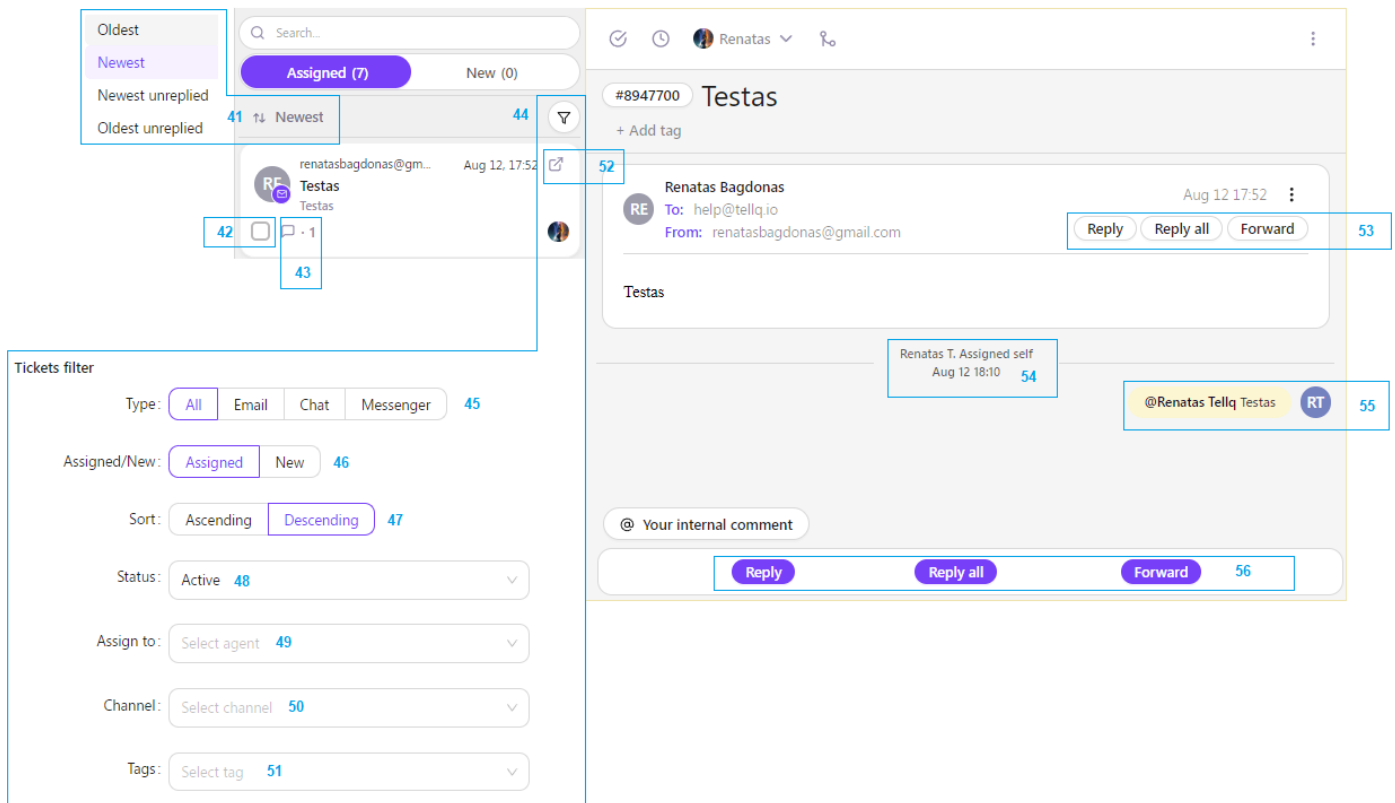
2. Klientas atsiliepė, statusas pasikeitė į Confirmed... Ekrane matome jog skaičiuojamas pokalbio laikas.



3. Baigėte pokalbį, statusas pasikeitė į disconnected. Šiuo metu esate Handling time būsenoje. Jums reikia pasirinkti pokalbio pabaigos TAG ir paspausti mygtuką DONE, kad taptumėte vėl available.

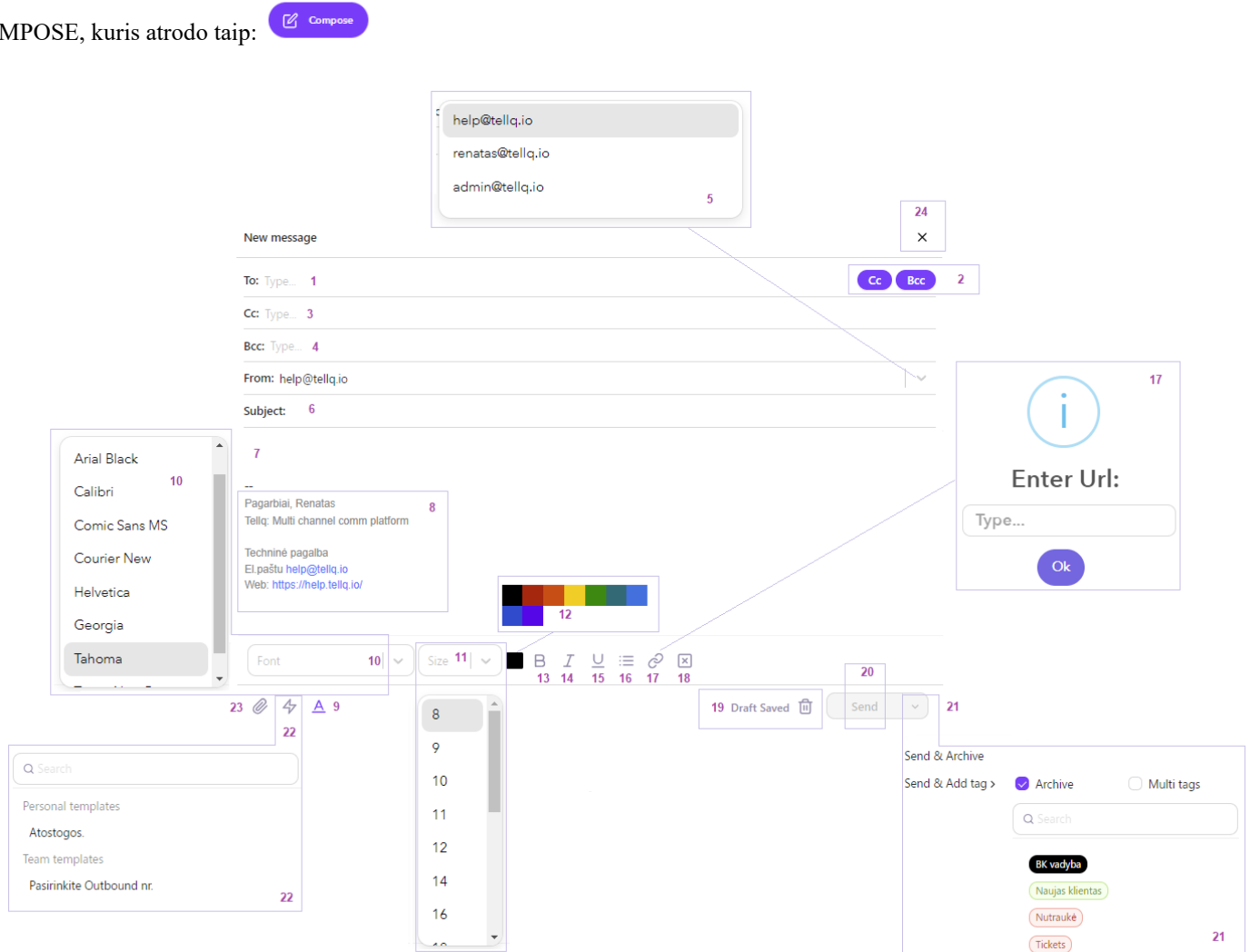
ELEKTRONINIAI LAIŠKAI (ŽYMĖJIMAI)

1. Agento vardas + vidiniai nustatymai (paspaudus ant vardo).
2. Naujo laiško kūrimo mygtukas + rašomo laiško atvaizdavimas naujame lange.
3. Kiek priskirtų ticket šiuo metu turi Jūsų paskyra.
4. Vidiniai komentarai.
5. Draft skiltis (čia sukuriami laiško DRAFT).
6. Pasirinkus šią opciją – matysite visus ticket (email + live chat + messenger).
7. Visi elektroniniai laišškai.
8. Live Chat užklauso.
9. Facebook laišškai.
10. Laiškų logs skiltis (žurnalas).
11. Archyvuotų laišku istorija.
12. Šiukšledėžė.
13. Išsiųsti nesuarchyvuoti laišškai.
14. Kontaktų knyga.
15. Skambučių žurnalas + papildomos funkcijos.
16. Esami sistemos agentai.
17. Esami sistemos Ticket Tags.
18. Grįžimo į pagrindinį meniu mygtukas.
19. Analitikos rodikliai.
20. Meniu sutraukimas į kairę pusę.
21. Laiškų paieškos eilutė.
22. Priskirtų laišku skiltis.
23. Naujų laišku skiltis.
24. Sort by filtras.
25. Išplėstinis ticket filtras.
26. Neatidaryto ticket atvaizdavimas.
27. Ticket archyvavimo mygtukas.
28. Ticket snooze mygtukas (Galima laikinai išjungti ticket).
29. Identifikuoja prie ticket priskirtą agentą + galima perskirti kitam.
30. Merge tickets funkcijos mygtukas.
31. Papildomos esamo laišku funkcijos.
32. Gauto ticket ID + laišku Subject pavadinimas.
33. Ticket Tag pasirinkimas.
34. Download as EML funkcijos mygtukas – galima parsisiųsti .eml formatu.
35. Ticket comunication atvaizdavimas.
36. Vidinio komentaro funkcija (susirašinėjimui tarp agentų Tellq programoje).
37. Laiškų priskyrimo >> sau – mygtukas.
38. Siuntėjo kontaktinė informacija.
39. Susirašinėjimo su siuntėju istorija.
40. Siuntėjo kontaktinės informacijos – papildomas redagavimo meniu.
41. Sort by filtro pasirinkimai.
42. Laiškų pažymėjimui skirta vieta.
43. Šis rodiklis nurodo kiek susirašinėjimų vienetais (communication) yra laišku.
44. Išplėstinio filtro pasirinkimai.
45. Pasirinkite kurio kanalo laišku filtruoti.
46. Pasirinkimas kurio dėka galėsite išskirti priskirtus ticket nuo naujų.
47. Filtruoti nuo naujausias / seniausias
48. Filtruoti pagal esamą ticket statusą.
49. Filtruoti pagal priskirtą agentą.
50. Konkrečios dėžutės pasirinkimas (email, livechat, messenger).
51. Filtruoti pagal TAG.
52. Laiškų atidarymas naujame lange.
53. Atsakymo mygtukai į konkretų communication (prisegama visa istorija iki šio communication. Paskesnės informacijos neprisega.
54. Veiksmų istorija.
55. Vidinio komentaro išvaizda.
56. Atsakymo mygtukai – atsako į visą susirašinėjimą prisegant visą istoriją.



ELEKTRONIAI LAIŠKAI (DARBAS SU TICKET)

Norint sukurti ir iš sistemos išsiųsti naują laišką – reikia viršutiniame kairiajame kampe (po savo vardu) paspausti mygtuką pavadinimu COMPOSE, kuris atrodo taip:



Paspaudus COMPOSE (arba tiesiog atsakyti laišką su bet koku kitu mygtuku) matysite tokį (arba panašų) langą (pav. viršuje).

1. Čia galite įrašyti gavėją / gavėjus
2. CC ir BCC eilučių įjungimo mygtukai.
3. CC adresato laukas.
4. BCC adresato laukas.
5. FROM dėžutės pasirinkimas iš sistemos.
6. Subject teksto laukas.
7. Laiško teksto laukas.
8. Parašas.
9. Laiško redagavimo meniu mygtukas.
10. Šriftas.
11. Teksto dydis.
12. Teksto spalva.
13. Šrifto BOLD meniu.
14. Teksto pasvirimas.
15. Teksto pabraukimas.
16. Teksto žymėjimas.
17. Aktyvios nuorodos įterpimas.
18. Teksto formato panaikinimas.
19. Įspėjimas apie DRAFT išsaugojimą ir jo trynimą.
20. Laiško išsiuntimo mygtukas.
21. Siuntimo su papildomomis funkcijomis mygtukas.
22. Paruoštukų (templates) pasirinkimo meniu. Įdeda paruoštuko tekstą į laiško teksto lauką (7).
23. Failo prisegimo opcija. Taip pat veikia Drag and drop funkcija tempiant failą į laišką.
24. Kuriamo laiško išjungimas (uždarymas).

[Irašykite į laukelį TO adresato elektroninį paštą.](#)

Pradėjus rašyti – sistema siūlo atitikmenis iš kontaktų sąrašo. Jei tokio kontakto sąrašė neturite – nieko nesiūlys, jei turite – matysite tokį vaizdą:

New message

To: test

From: test@customer.com

Sub: test@demo.lt

test@gmaiccc.com

Jei kažkuris iš šių variantų tinka – užtenka jį pasirinkti pelės klavišo paspaudimu.

[Pasirinkite FROM pašto dėžutę iš kurios siųsite laiškus.](#)

Tai galite padaryti paspaudę ant eilutės esančios šalia užrašo FROM. Pasirinkimas turėtų atrodyti taip:

From: help@tellq.io

Subject: help@tellq.io

renatas@tellq.io

[Suveskite Subject pavadinimą ir įrašykite norimą žinutės tekstą.](#)

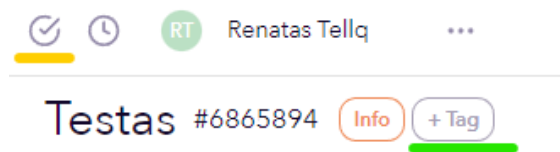
Jei viską padarėte teisingai, mygtukas

Send

turėtų aktyvuotis. Paspaudus šį mygtuką – iš sistemos išsiųsite savo parašytą žinutę.

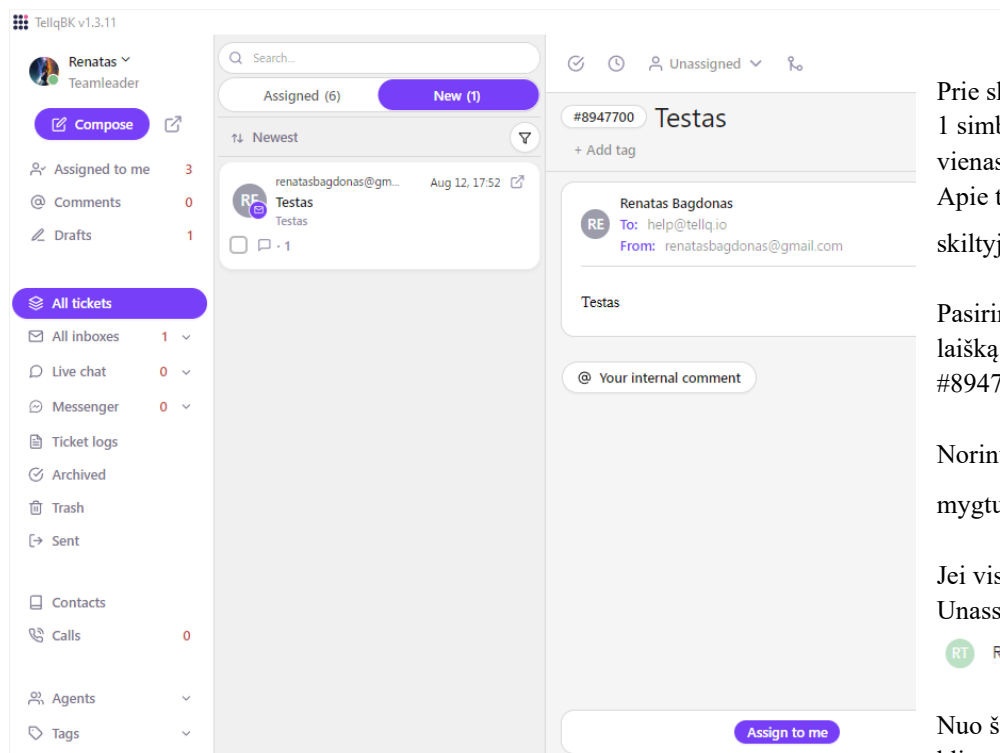
LAIŠKO ARCHYVAVIMAS:

Išsiųstam laiškui galima uždėti norimą TAG arba jį archyvuoti. Norint archyvuoti laišką – Jums reiktų paspausti mygtuką esantį parašyto laiško viršutiniame kampe (**geltonas pabraukimas**). Norint pasirinkti TAG, paspaudžiame tag ženkliuką (**žalias pabraukimas**):



DARBAS SU KLIENTO GAUTU LAIŠKU:

Į Tellq sistemoje esantį elektroninį paštą gavus kliento laišką – ekrane matysime tokį vaizdą:



Prie skilties **All inboxes 1** užsidegs 1 simbolis, kas reiškia, jog į sistemą gautas vienas naujas laiškas.

Apie tai taip pat galite matyti šio aplanko skiltyje **New (1)**

Pasirinkus šį pasirinkimą, matysite, kad gavote laišką nuo kliento. Gauto laiško ticket ID yra: #8947700.

Norint pradėti darbą su šiuo ticket – paspauskite mygtuką **Assign to me**

Jei viską padarėte teisingai, vietoje būsenos Unassigned matysite savo agento vardą:

RT Renatas Tellq ...

Nuo šio momento galite pradėti atrašinėti klientui.

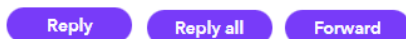
Kai laišką prisiskiriate sau – laiškas tampa Jūsų asmenine atsakomybe ir įkrenta į skiltį **Assigned to me 5**. Šioje skiltyje galite matyti visus laiškus, su kuriais šiuo metu dirbate.

Jei ieškote pvz kolegos prisiskirto laiško – Jums reiktų paspausti ant **Assigned (5)** skilties. Šioje skiltyje matysite visus pašto dėžutės laiškus su kuriais dirbate ne tik Jūs, bet ir Jūsų kolegos (bendras sąrašas).

GAUTO LAIŠKO ATRAŠYMAS:

Kai laišką prisiskyrėte sau – galite jį atrašyti. Tam, kad atrašyti laišką – galite pasirinkti du skirtingus metodus:

1-asis metodas: Atsakymo mygtukai apačioje:



Šie mygtukai yra skirti atrašyti paskutinįjį kliento laišką, prisegant visą susirašinėjimo istoriją iki jo. Išsivaizduokite tokią situaciją, jog susirašinėjate su klientu ilgą laiką, o klientas be paliovos Jums rašo į tą patį susirašinėjimą. Rezultate gausite labai didelę istoriją su gausybe skirtingų temų.

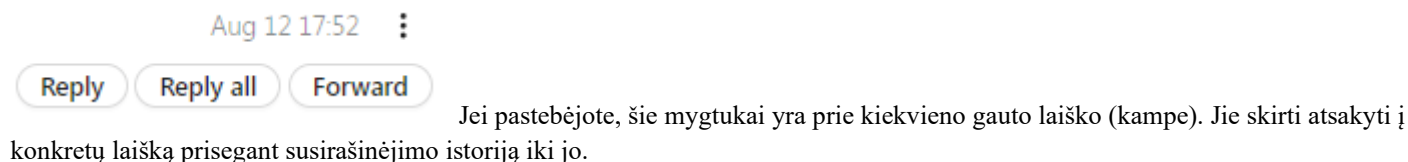
Jei pasirinksite šiuos atsakymo mygtukus – kas kart atrašysite klientui, prisegant visą istoriją. Taip pat ir su Forward mygtuku. Paspaudus jį šioje vietoje – peradresavimo metu nusiųsite visą susirašinėjimo istoriją norimam gavėjui.

+ Plusai – Vienu metu galite apibendrinti ir atsakyti / persiųsti visą susirašinėjamą.

- Minusai – Jei susirašinėjimo metu įterpdavote kitus gavėjus, nuimdami pagrindinį (susirašinėjimas nematant pagrindiniam gavėjui) – pasinaudojus šiais atsakymo/ persiuntimo mygtukais – galite nusiųsti pilną susirašinėjimo istoriją pagrindiniam gavėjui (gavėjas gali gauti tai, ko neturėjo matyti).

Pvz: Susirašinėjote su žmogumi X, po Jūsų susirašinėjimu paspaudėte Reply all ir pakeitėte gavėją į Y. Jei išsiųsite žinutę tokiu būdu – prie laiško prisegsite visą susirašinėjamą su žmogumi X ir gavėjas Y galės viską perskaityti.

2-asis metodas: Atsakymo mygtukai gauto laiško kampe:



Pvz: Susirašinėjote su klientu X ir staiga Jums prireikė kažkokios papildomos informacijos iš kolegės Y.

Paspaudus Reply – pakeičiate gavėją į Y ir susirašinėjate dėl savo klausimo. Gavus reikiamą atsakymą norite atsakyti klientui X (nenorite, kad matytų Jūsų susirašinėjimo Jūsų kolega Y).

Susiraskite paskutinį X kliento rašytą laišką ir šalia to laiško kampe paspauskite vieną iš mygtukų **Reply** **Reply all** tokiu būdu atsakysite klientui, prikabdami visą istoriją iki to laiško (eliminudami susirašinėjamą su kolega Y).

+ Plusai – Galite rinktis, kurią laiško dalį norite atsakyti, taip eliminudami nereikalingą istoriją.

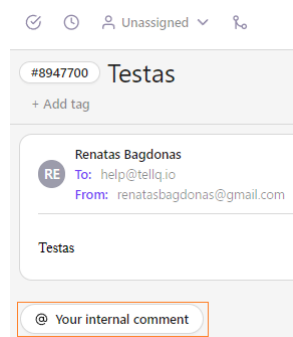
- Minusai – Naudojant tokį atsakymo būdą – nenusiųsite visos susirašinėjimo istorijos (ko kartais reikia).

VIDINIAI KOMENTARAI:

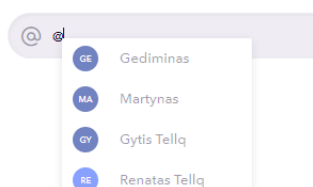
Tellq sistemoje yra tokia funkcija, kurios pagalba galite susirašinėti su kolega (kuris taip pat naudojasi Tellq) nematant klientui ir nesiunčiant laiško.

Tai padaryti galima taip:

Laiškų apačioje raskite šią eilutę, kuri prasideda simboliu @



Paspaudę ant @ kampe esančio simbolio – gausite lentelę su kolegų pasirinkimu:



Pasirinkite kolegą, kuriam norite nusiųsti vidinį komentarą ir parašykite norimą tekstą



kai tai padarysite pelės

žymekliu paspauskite mygtuką **Comment** arba tiesiog paspauskite Enter.

Po laišku nedelsiant susikurs Jūsų komentaras su pažymėto kolegos vardu >>

@Renatas Tellq Testas RT

Bendrame laiško vaizde tai atrodys taip:

Tuo tarpu Jūsų kolegos paskyroje iššoks pranešimas, kad jis yra paminėtas vidiniame komentare:

Šiame pranešime matosi kuriame ticket esate pažymėtas (Ticket ID), taip pat paspaudę OPEN – galėsite atsidaryti konkretų laišką.

Be šio pranešimo pasikeičia ir skilties Coment count esantis čia:

@ Comments 1 Šį skiltis reikalinga tam, kad agentas matytų, jog turi neatsakytų komentarų laiškuose. 1 simbolizuoja neatsakytų komentarų kiekį.

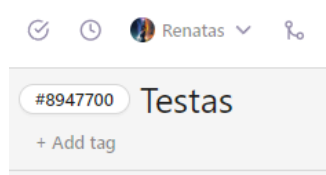
Svarbu: Kai atsakote į komentarą, kuriame buvote pažymėtas – count skaičiukas nusinulina.

Jei pats sukūrėte komentarą ir norite jį ištrinti arba redaguoti – užveskite pelės žymekliu ant komentaro ir palaukite, kol atsiras [. . .] simbolis.

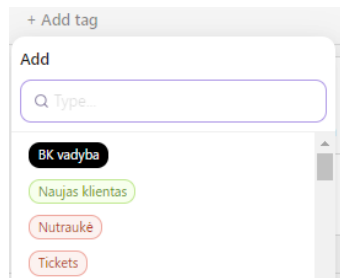
Paspaudus šį simbolį galėsite atlikti norimus veiksmus:

LAIŠKU TAG PRISKYRIMAS:

Norint prie laiško priskirti TAG, reikia atlikti paprastus veiksmus:



Pasirinkite +Add tag simbolį pažymėtą nuotraukoje ir išsirinkite kokį TAG norite pridėti:



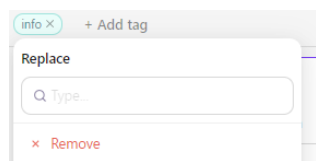
Iššokusioje lentelėje matysite visus galimus TAG, Jei jų esate sukūręs daugiau nei kelis – galėsite pasinaudoti paieškos funkcija.

Sėkmingai uždėti TAG atrodo maždaug taip:

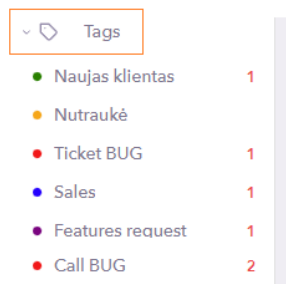
Testas #6865894 Naujas Klientas Sales Features Request + Tag

Norint ištrinti uždėtą TAG – pelės žymekliu paspauskite ant norimo TAG ir paspauskite Remove arba tiesiog prie norimo TAG paspauskite X simbolį.

Taip pat norimą TAG galima užkeisti kitu.



Taip pat TAG galite matyti ir šioje vietoje:

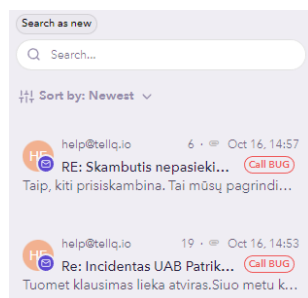


Paspaudus rodyklę žemyn – išskleisite TAGS sąrašą ir matysite pasiskirstymą +count.

Raudoni skaičiukai šalia TAG reiškia – kiek ticket turi tokį TAG.

Tai yra labai patogu, jei norite peržvelgti laiškus, kuriuos pažymėjote konkrečia TAG reikšme.

Pasirinkime pvz Call BUG Tag'ą paspausdami ant jo pelės žymeklį. Rezultate matysime du laiškus (count 2) kurie yra pažymėti šiuo TAG:

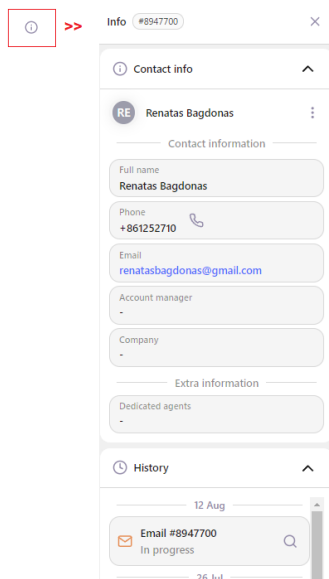


KLIENTO KORTELĖ + SUSIRAŠINĖJIMŲ ISTORIJA:

Gauto laiško lange, dešiniame viršutiniame kampe paspauskite ant simbolio

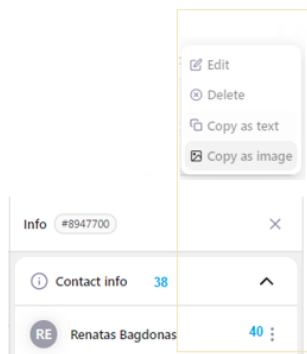


Paspaudę šį simbolį atidarysite kliento kortelę ir istorinius duomenis:



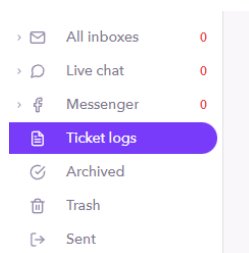
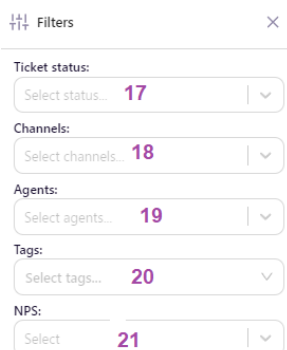
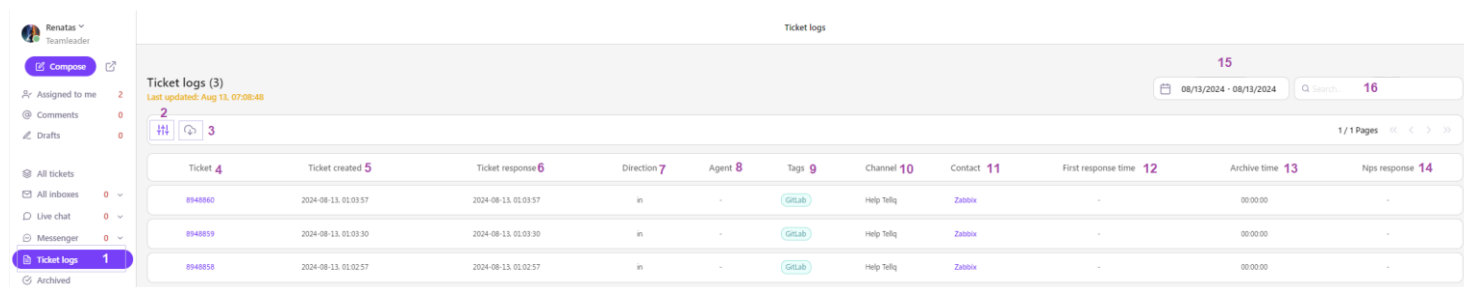
Kontaktinius duomenis galite nuolat redaguoti. Naujai išsaugoti duomenys bus talpinami prie kliento vardo Contacts skiltyje.

Redagavimo pasirinkimą galima rasti čia (40):

**TICKET LOGS**

Ticket LOGS yra laiškų sąrašas, kuris apibrėžia visos dienos, arba pasirinkto laikotarpio darbą su TICKETING sistema.

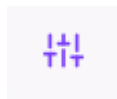
Šią skiltį galima rasti kairiajame lango šone, šioje vietoje:

**PAGRINDINIS TICKET LOGS LANGAS**

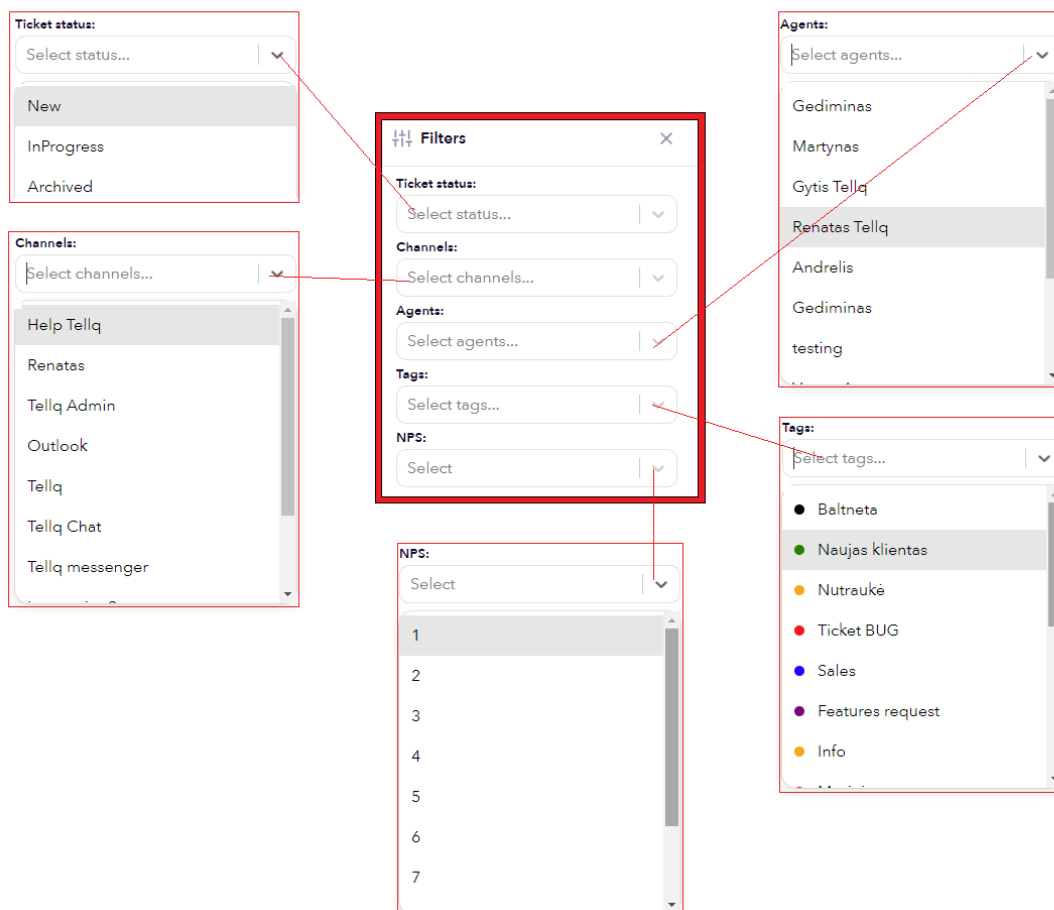
1. Ticket logs skiltis.
2. Ticket logs filtro mygtukas.
3. Export to excel mygtukas.
4. Ticket – Šioje vietoje nurodomas ticket ID. Paspaudus ant ticket numeriuko – turėsite galimybę atsidaryti laiško peržiūrą.
5. Ticket created – Laikas ir data, kada sistemoje buvo sukurtas laiškas.
6. Ticket response – Paskutinio atsakymo data ir laikas laiške.
7. Direction – laiško tipas. In arba OUT. IN reiškia, kad laiškas į sistemą gautas. OUT reiškia, kad laiškas iš sistemos išsiųstas.
8. Agent – laišką aptarnaujantis agentas.
9. Tags – laiško TAG.
10. Chanel – pašto dėžutė į kurią įkrito laiškas.

11. Contact – kontakto informacija.
12. First response time – Pirmo atsakymo į laišką greitis.
13. Archive time – Laiško archyvavimo laikas po gavimo.
14. NPS response – Nps ticket vertinimo rezultatai. Jei rezultatas yra – rodytis skaičiuką. Jei rezultato nėra – rodytis brūkšnio simbolį.
15. Datos filtras.
16. Paieškos eilutė.

TICKET LOGS FILTRO VEIKIMAS



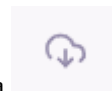
Norint naudotis Ticket Logs filtru – paspauskime filtro ikonėlę atrodančią taip:



Šiame filtre galite išsifiltruoti norimus rodiklius:

17. **Ticket status** – Pažymėkite statusą, pagal kurį filtruosite laiškus.
18. **Channels** – Email / Live Chat / Messenger pašto dėžutės pavadinimas.
19. **Agents** – Su pašto dėžute dirbančio Tellq agento vardas.
20. **Tags** – Tag pavadinimas (Šiuo pasirinkimu galite išsifiltruoti laiškus su norimu TAG pavadinimu).
21. **NPS** – Galite išsifiltruoti laiškus, pagal NPS vertinimo balą.

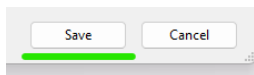
Svarbu: Filtre galima naudoti visus pasirinkimus arba pavienius (priklauso nuo norimo rezultato).

TICKET LOGS REZULTATŲ EKSPORTAS Į EXCEL FAILĄ

Norint eksportuoti Ticket logs rezultatus į Excel failą – Jums reiktų atlikti paprastą veiksmą >> paspauskite ženkliuką

Vos tik paspausite ženkliuką – ekrane iššoks failo saugojimo langas. Pasirinkite kurioje kompiuterio dalyje norėsite išsaugoti

sugeneruotą failą ir spauskite



Jei viską atlikote teisingai, turėtumėte pasirinktoje kompiuterio vietoje matyti išsaugotą failą:



Failo turinys turėtų atrodyti taip:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Ticket	Ticket created	Latest response	Type	Agent	Channel	Contact	First response time	Archive time	Tags	NPS
2	6870121	2023-10-16 17:53:43	2023-10-16 17:53:43	in		Renatas	Facebook puslapiai		00:00:12		
3	6869772	2023-10-16 17:07:27	2023-10-16 17:07:27	in		Help Tellq	pagalba@balt.net		00:01:54	Baltmeta	
4	6868943	2023-10-16 15:47:31	2023-10-16 15:47:31	in		Help Tellq	pagalba@balt.net		00:05:15	Baltmeta	
5	6868913	2023-10-16 15:43:46	2023-10-16 15:49:14	in	Renatas	Help Tellq	help	00:02:24	00:02:49	Info	

Naudojant šią funkciją – galėsite filtruoti norimo laikotarpio informaciją ir dalintis ja su kitais kolegomis.

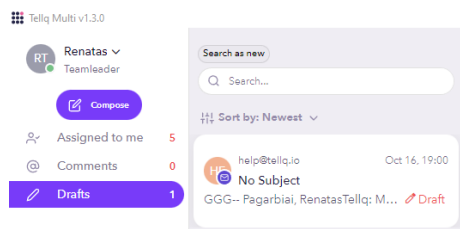
DRAFTS (JUODRAŠTIS)

Kiekvieną kartą kuriant naują laišką, arba atsakymą klientui – parašius pirmuosius žodžius – ekrane matome, kad susikuria DRAFT failas. Apie sėkmingą DRAFT failo sukūrimą mums indikuoja ekrano apačioje iššokantis pranešimas:



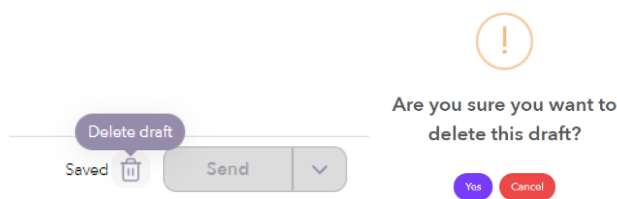
Šis pranešimas iššoką tik pradėnant rašyti laišką – tęsiant toliau, DRAFT išsisaugo automatiškai (tam tikru laiko periodu).

Išsaugotą DRAFT failą galime stebėti šioje vietoje:



Prie DRAFT eilutės užsidegęs skaičiukas simbolizuoja susikūrusį naują DRAFT. Paspaudus ant šios skilties – galėsite pasižiūrėti laišką, kuriame yra sukurtas ir dar neišsiųstas DRAFT laiškas.

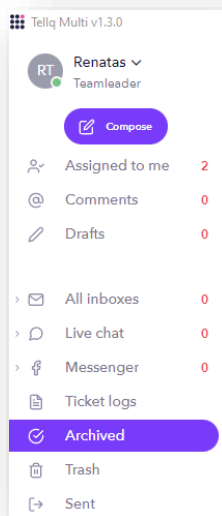
Norint ištrinti sukurtą DRAFT – rašomo laiško apačioje, prie mygtuko SEND paspauskite šiukšliadėžės simbolį:



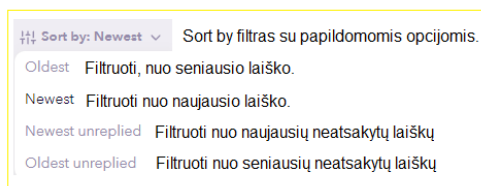
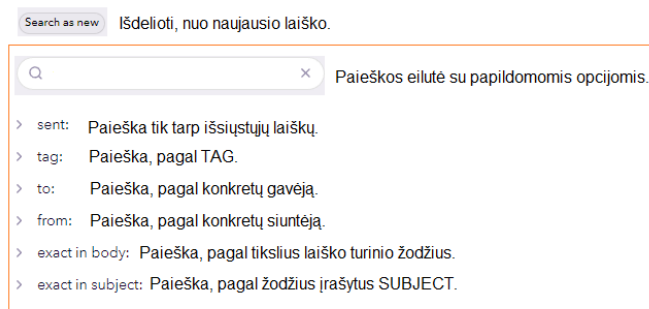
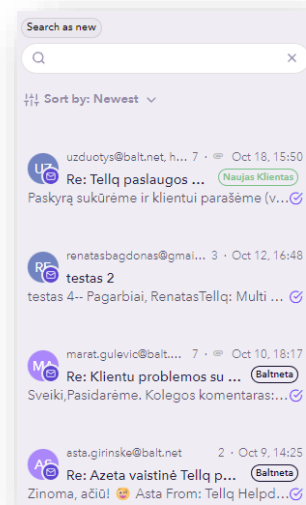
Iššokusioje lentelėje patvirtinkite savo pasirinkimą.

ARCHIVED (ARCHYVUOTŲ LAIŠKŲ SKILTIS)

Archyvuotų laiškų skiltį galime rasti kairiajame meniu, paspaudę šį pasirinkimą:



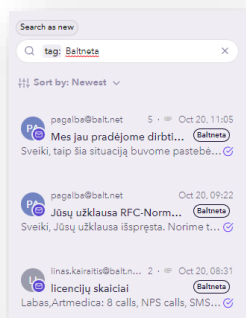
Atsidarius šią skiltį, galime matyti visus archyvuotus ticket'us:



Šioje vietoje yra svarbiausia žinoti filtrų veikimo principus, kuriuos aprašėme paaiškinimo lentelėse.

Norint pasinaudoti papildomomis paieškos eilutės opcijomis, užtenka pelės žymekliu pasirinkti norimą opciją, arba jos pavadinimą įrašyti ranka.

Visas veiksmas turėtų atrodyti maždaug taip. Pasirenkame TAG: įrašome TAG'o pavadinimą ir sistema randa visus archyvuotus laiškus su mūsų norimu TAG.



Archyvuoto laiško gražinimas į bendrą gautų laiškų srautą:

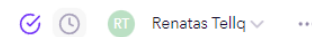
Archyvuotas laiškas tampa unarchived, dviem būdais:

1-asis būdas – Parašo klientas ir archyvuotas laiškas tampa reopened.

2-asis būdas – Laišką iš archived į assigned skiltį - perkelia agentas.

Norint tai padaryti (laišką padaryti reopened) >> Jums reikia paspausti ant laiško esančio archyve ir kai laiškas atsidarys – pelės

žymekliu paspausti ant simbolio esančio virš Jūsų pasirinkto laiško:



Paspaudus šį simbolį – laiškas iškrenta iš archyvo ir vėl atvaizduojamas skiltyje ARCHIVED.

CONTACTS (KONTAKTŲ KNYGA)

Kontaktų skiltį galima rasti šioje vietoje. Toliau aprašysime kiekvieną kontaktų sąrašo dalį ir pagrindinius kuriuos reikia atlikti, norint įkelti ar modifikuoti kontaktą.

People

Skiltis kurioje galima rasti visus kontaktus.

People (3677)

Last updated: Oct 21, 15:35:03

Esamų kontaktų kiekis + atsinaujinimas.



Kontaktų pridėjimo mygtukas.



Kontaktų kortelės redagavimas.



Kontaktų importas.



Kontaktų eksportas.



Nukopijavimas į Teams kontaktų aplanką.



Kontaktų trynimasis.



Kontaktų žymėjimas.



Search...

Kontaktų paieška.

1 / 148 pages

Puslapių navigacija.

Companies

Įmonių skiltis.

Teams

Teams kontaktų sąrašas.

All 2 rows on this page are selected


Parodo kiek kontaktų pažymėjote.

Select all 3677 rows


Siūlymas žymėti visus kontaktus.

VIENO KONTAKTO PRIDĖJIMAS:

Norint pridėti vieną kontaktą, pirmiausiai reiktų paspausti mygtuką, kuris

atrodo taip:  ir iššokusioje lentelėje įrašyti kontakto duomenis:

Jei duomenis įrašėte teisingai ir norite kontaktą sukurti – paspauskite

mygtuką, kuris atrodo taip: 

Sukurtas kontaktas atrodys taip:

<input type="checkbox"/>	Full name	Phone number	Email	Company
<input type="checkbox"/>	Kontakto Vardas	+37061212345	kontakto@vardas.lt	Namų Verslas

VIENO AR KELIŲ KONTAKTŲ PAŽYMĖJIMAS:

Norint pažymėti vieną ar kelis norimus kontaktus, prieš atliekant kažkokį veiksma – Jums reiktų pasinaudoti mygtukais Jei varnelė mėlyna – kontaktas yra pažymėtas. Jei varnelės nėra (tuščias kvadratas) – kontaktas nepažymėtas.

Pagal tai ir reiktų orientuotis žymint kontaktą.

KONTAKTŲ KORTELĖS PAPILDYMAS / REDAGAVIMAS

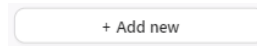
Mūsų aprašytame pavyzdyje matomos tik 4 kontakto reikšmės (Full_name / Phone_number / Email / Company). Šios keturios reikšmės yra privalomos kuriant kontaktą ar jį importuojant.

Jei norite sukurti papildomas reikšmes (pvz: iš kliento prašote daugiau informacijos) – Jums reiktų atlikti tokius veiksmus:

Paspauskite mygtuką, kuris atrodo taip:

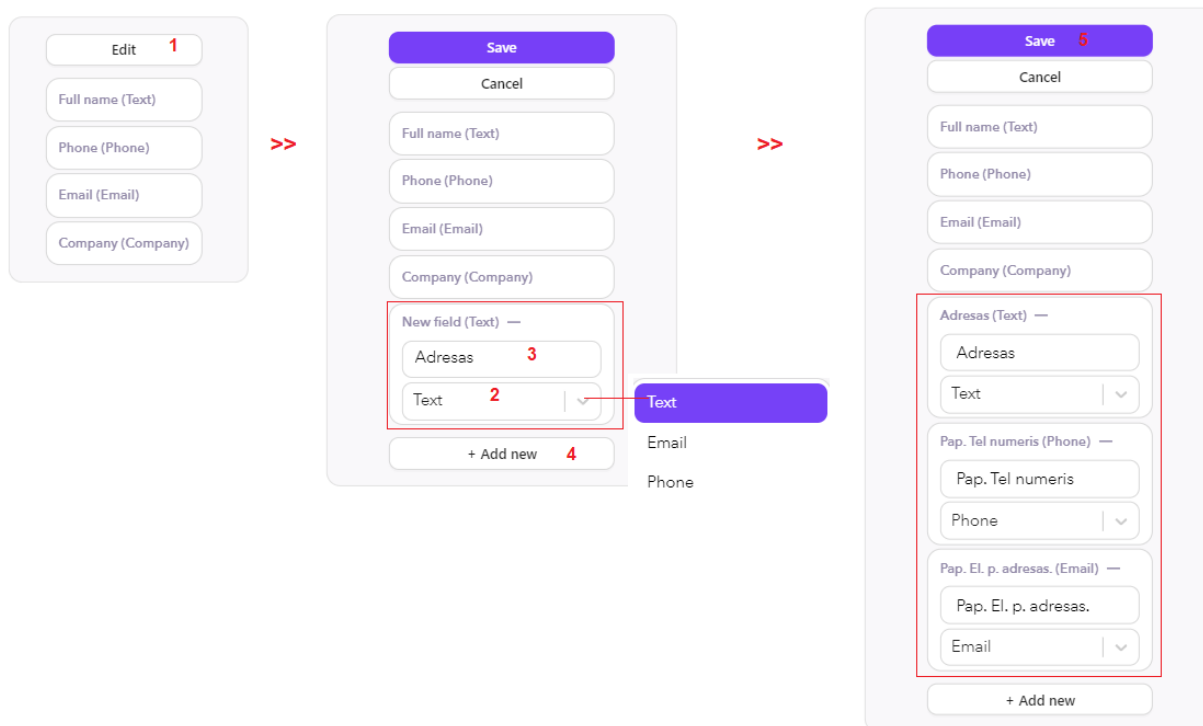


Paspaudus mygtuką, turėtų atsirasti lentelė, kurioje paspaudus violetinės spalvos mygtuką



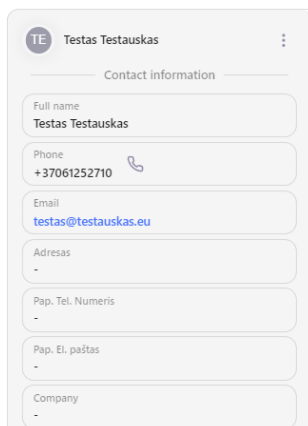
bus galima pridėti norimas kontaktų kortelės reikšmes.

Tolimesniame pavyzdyje pridėsime papildomas **telefono numerio, elektroninio pašto ir gyvenamojo adreso eilutes**:

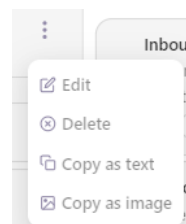


1. Pasirenkame **Edit**
2. Pasirenkame ar pridėsime tekstą / email / phone (būtina pasirinkti pagal vėliau įrašomą reikšmę).
3. Parašome stulpelio pavadinimą.
4. Paspaužiamo **Add** mygtuką, kad įterpti kitas reikšmes.
5. Kai visos trys reikšmės (eilutės) yra sukurtos - paspaudžiame **Save**.

Atlikus šiuos kortelės modifikavimo veiksmus, galėsite kontaktus papildyti reikiama informacija:



Norint pridėti norimą informaciją – prie kontakto vardo paspauskite tris taškelius ir pasirinkite redaguoti kontaktą:



KONTAKTŲ FAILO ĮKĖLIMAS

Import contacts

Match the columns in your imported file to your Tellq fields

Full name* Select column

Phone number* Select column

Email* Select column

Company* Select column

Miestas Select column

Kita Select column

Papildomas field Select column

Back Import

1. View & download our example spreadsheet [here](#).
2. Prepare your Contacts file as shown in the example.
3. Export your file to CSV. [How to export to CSV](#).
4. Import generated CSV file to Tellq by clicking the button below:
5. Import file should not be larger than 15 MB!

Upload CSV

1. Paspaudžiame Contacts (1).
2. Paspaudžiame import mygtuką (2).
3. Paspaudžiame upload CSV (3).
4. Pasirenkame savo excel stulpelių reikšmes, kad duomenys būtų įkelti į teisingus stulpelius Tellq pusėje. Atkreipkite dėmesį, kad Full_name / Phone_Number / Email / Company laukeliai yra su žvaigždute, kas reiškia, kad jie yra privalomi ir turi būti Jūsų excel faile (nors ir su tuščiomis reikšmėmis).
5. Paspaudžiame Import (5).

REIKALAVIMAI FAILUI

1. Numeriai turi būti be + simbolio ir prasidėti šalies kodu. **Pvz: 37066612345**
2. Vardas ir pavardė vienoje eilutėje. **Pvz: Vardenis Pavardenis**
3. Stulpelių pavadinimas neturi būti du žodžiai. **Pvz: Phone / Phone_number**
4. Visose eilutėse turi būti tik po vieną reikšmę. **Pvz: Vienas numeris / Vienas el. pašto adresas.**
5. Lentelėje negalimi jokie pagražinimai / stiliai / lentelės/ nuorodos/ formatai – **tik švarus turinys be jokių paveikslėlių ir fonų.**
6. Lentelėje privalo būti sistemoje nurodyti privalomi stulpeliai: **Full_name / Phone_Number / Email / Company.** Jei tokių duomenų neturite, nėra svarbu – svarbu, kad būtų stulpelis tokiu pavadinimu, kitaip neleis įkelti.
7. **Įkelti galima tik .CSV formatu** – būtina tokiu, kur reikšmės atskiria kableliu (**ne kabliataškiu**).
8. Negali būti tarpų elektroniniame pašto adrese, telefono numeryje.

Teisingai sukurto Excel failo ir .CSV failo pavyzdys:

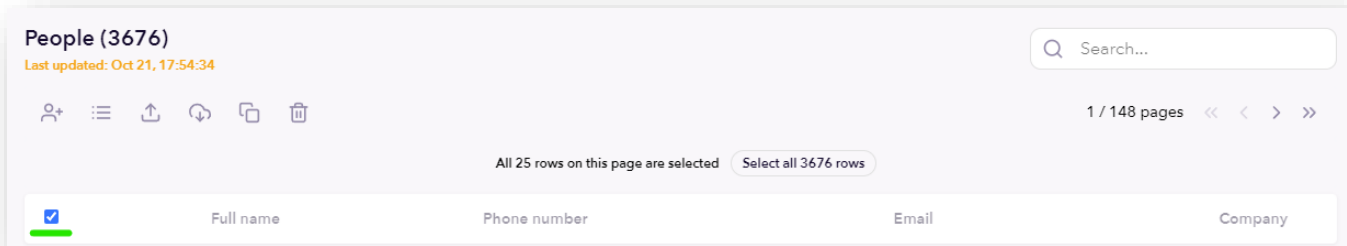
	A	B	C	D	E	F
1	Full_name	Phone	Miestas	Kita	Email	company
2	Vardenis Pavardenis	37061207738	Vilnius	VIP	vardenis@pavardenis.lt	Namai
3						

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Full_name,Phone,Miestas,Kita,Email,company							
2	Vardenis Pavardenis,37061207738,Vilnius,VIP,vardenis@pavardenis.lt,Namai							
3							

KONTAKTŲ TRYNIMAS


Norint ištrinti kontaktą ar kelis – pirmiausiai reikia pažymėti, ką norėtumėte ištrinti. Tai galima padaryti keliais būdais:


1-asis būdas (visų kontaktų trynimas): Pasirinkite visus kontaktus paspausdami mygtuką esantį šioje vietoje:



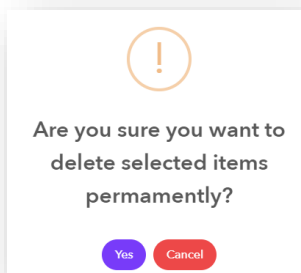
Paspaudus šią vietą – pažymėsite visus vieno puslapio kontaktus, o viršuje iššoks pranešimas, kuris Jums rekomenduos pasirinkti visų puslapių kontaktus:

All 25 rows on this page are selected [Select all 3676 rows](#)

Jei norite ištrinti tik vieno puslapio visus kontaktus – pažymėję varnelę – paspauskite šiukšliadėžės mygtuką 

Jei norite ištrinti visus (visų puslapių) kontaktus – paspauskite [Select all 3676 rows](#) ir tada . Tokiu būdu pažymėsite visus savo kontaktus ir galėsite juos ištrinti vienu kartu.

Visuomet paspaudę trynimo mygtuką gausite sisteminę lentelę su tokiu tekstu:



Jei tikrai norite ištrinti – paspauskite [Yes](#) ir kontaktai bus ištrinti. Jei norite atšaukti savo pasirinkimą – paspauskite [Cancel](#)

2-asis būdas (vieno kontakto trynimas): Principas visiškai toks pats kaip ir aprašėme aukščiau, tik skirtumas tame, jog žymėsite vieną

kontaktą paspausdami ant varnelės šalia kontakto



ir tuomet spauskite

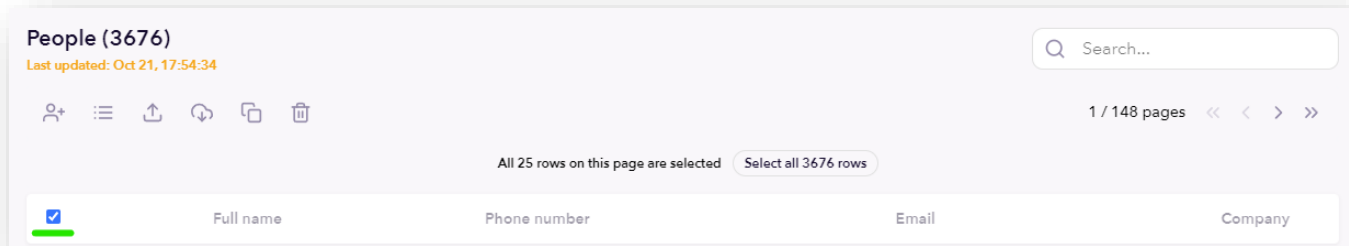
ištrynimo mygtuką



KONTAKTŲ EKSPORTAS (IŠ TELLQ SISTEMOS)

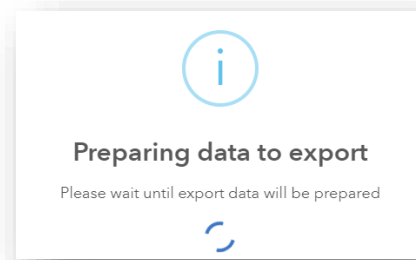
Kartais taip nutinka, jog sukauptą kontaktų sąrašą reikia ištraukti iš sistemos. Tai padaryti galima pasirinkus kontaktų eksporto funkciją:

Pirmiausiai pažymėkime visus kontaktus (pasirinkite visus kontaktus paspausdami mygtuką esantį šioje vietoje):



Kai pažymėsite – papildomai pasirinkite **Select all 3676 rows** pasirinkimą, kad pažymėtumėte visų puslapių, visus kontaktus.

Kai tai padarysite – paspauskite **kontaktų export mygtuką**  Sistemoje iššoks lentelė, kuri praneš apie generuojamą kontaktų sąrašą. Netrukus po šio pranešimo galėsite failą išsaugoti savo kompiuteryje:



Kai kompiuteryje išsaugosite sugeneruotą excel failą – jis atrodys taip:



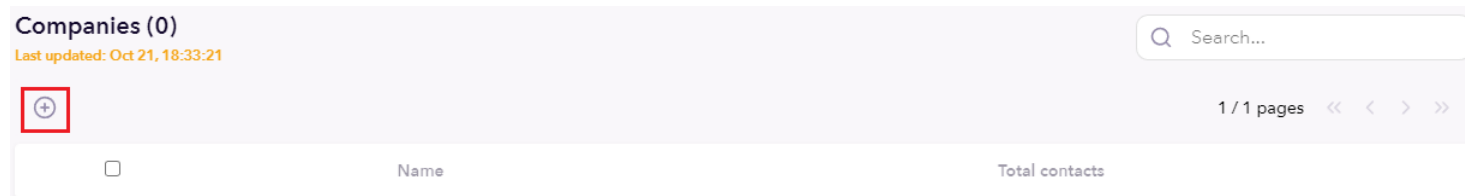
	A	B	C	D	E	F	G
1	full_name	email	phone	company	pap_elp_adresas	pap_tel_numeris	adresas
2	Vardenis Pavardenis	vardenis@pavardenis.lt	37061278945	Namai	vardenis2@pavardenis.lt	37061258741	Rygos 47-13
3							


COMPANIES (ĮMONĖS KONTAKTŲ GRUPĖS KŪRIMAS)

Companies

Šioje skiltyje _____ galima sukurti įmonės kontaktų grupę. Tai labai patogu, kai turite šimtus kontaktų ir norite juos sugrupuoti į vieną konkretų aplanką.

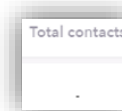
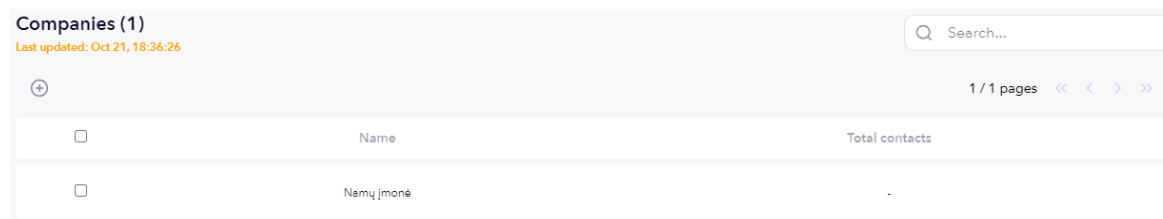
Tai padaryti galite taip:



Paspauskite ant  simbolio ir iššokusioje lentelėje supildykite įmonės informaciją:

The screenshot shows a 'Company information' form. It has two input fields: 'Name' with the text 'Namų įmonė' and 'Email address domain' with the text 'www.mano-namai.lt'. There is a blue 'Add company' button at the bottom right.

Kai užpildysite informaciją – paspauskite mygtuką  susikurs kontaktas ir matysite tokį vaizdą:

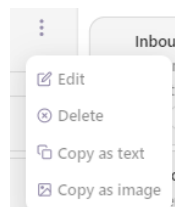


Kadangi prie šios grupės dar nėra pridėta jokių kontaktų, ties kontaktų kiekiu matysite brūkšnelio simbolį

Kontaktų pridėjimas, prie sukurto įmonės aplanko:

Norint pridėti kontaktą, reikia grįžti į kontaktų aplanką _____ paspausti ant norimo kontakto, kad atsidarytų jo kontaktinė kortelė.

Atsidarius kontakto kortelei, prie kontakto vardo paspauskite tris taškelius, kad atsidarytų kontakto redagavimo langas.



Paspauskite EDIT mygtuką ir iš sąrašo pasirinkite anksčiau sukurtą Company:

Pasirinkus norimą įmonę – viršuje paspauskite Save, kad išsaugotumėte savo pasirinkimą.

Kontaktas pridėtas prie įmonės aplanko:

<input type="checkbox"/>	Name	Total contacts
<input type="checkbox"/>	Namų įmonė	1

Paspaudus aplanko pavadinimą – matysime pridėtus kontakto duomenis:

Company information

Name: Namų įmonės

Identification address: www.mano-namai.lt

Company contacts:

Name	Phone number	Email
Testas Testauskas	+37061252710	testas@testauskas.eu

Jei norite ištrinti įmonės aplanką – spauskite

Delete company

Jei norite pakeisti įmonės informaciją ir ją išsaugoti

Submit

TEAMS (DARBUOTOJŲ KONTAKTAI)

Šiame aplankale dažniausiai yra kuriami darbuotojų (agentų dirbančių su Tellq) kontaktai, kad būtų galima juos greičiau surasti atliekant TRANSFER funkciją.

Norint sukurti agento kontaktą – paspauskite ant skilties [Teams](#) ir pasirinkite

Atsiradusioje lentelėje parašykite kontakto informaciją ir spauskite

Add team

Team information

Name: Vardenis Peverdenis

Phone number: +370 612 12348

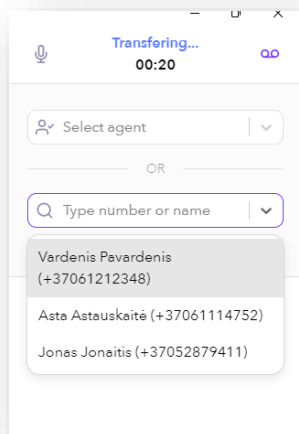
Add team

Sukurtas kontaktų sąrašas atrodys maždaug taip:

<input type="checkbox"/>	Full Name	Phone number
<input type="checkbox"/>	Vardenis Peverdenis	+37061212348
<input type="checkbox"/>	Aita Ansauskaitė	+37061114752
<input type="checkbox"/>	Jonas Jonaitis	+37052879411

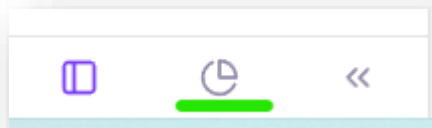
Kaip išnaudoti šį kontaktų sąrašą? Labai patogiu atskirame aplankale susirasti kolegų asmeninius numerius, taip pat atsiranda situacijų, kuomet paskambinus klientui – skambučių reikia peradresuoti į kolegą asmeninį numerį.

Jūsų patogumui esame padarę tokią funkciją, kad skambučio metu (Transfer) galėtumėte pasirinkti kolegą numerį neieškant jo bendrame sąraše, kuriame yra šimtai kontaktų (apie TRANSFER funkciją skaitykite ankstesniuose puslapiuose):



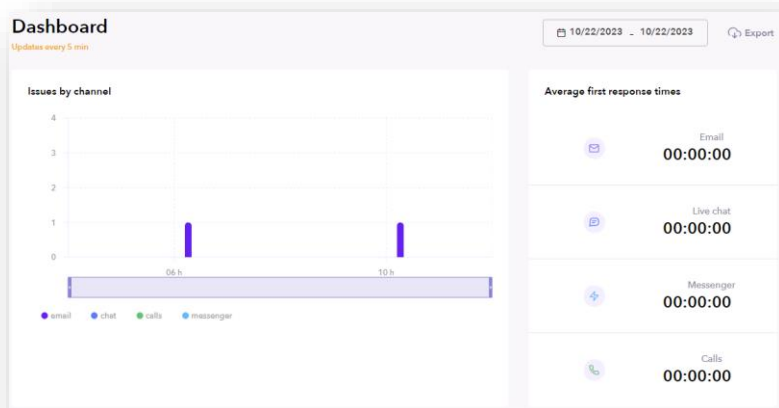
ANALITIKA (DASHBOARD)

Norint patekti į analitikos skyrių – Jums reiktų paspausti pyrago formos mygtuką esantį kairiajame apatiniame lango kampe:



Analitikos DASHBOARD skiltis parodo pagrindinius Inbox ir Calls modulių rezultatus, greitai peržiūrai. Jei norite greitai pasižiūrėti kiek laiškų gavote, ar kiek skambučių atliko agentai – esate teisingoje vietoje.

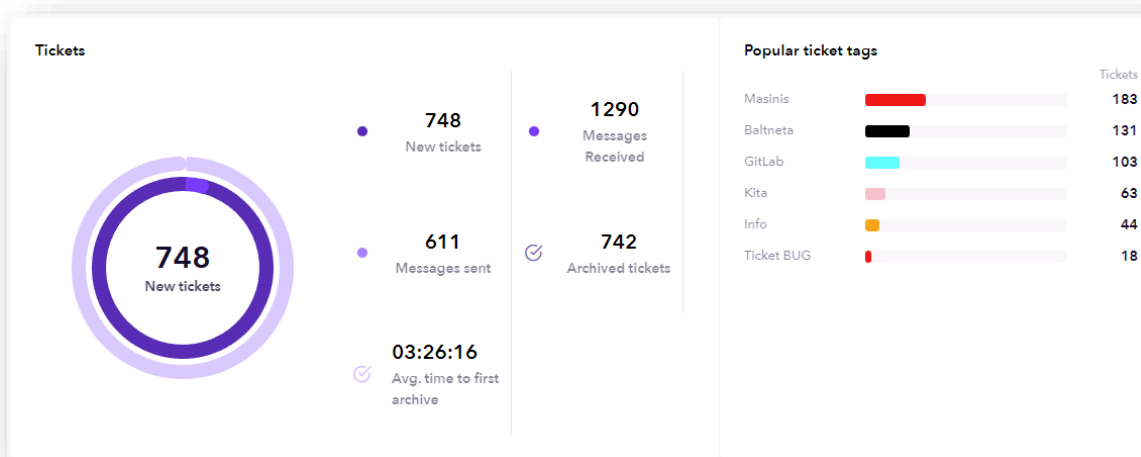
Tolimesnėje instrukcijos dalyje aprašysime visas DASHBOARD skilties lenteles.



Šiame lange matome vidutinį pirmo atsakymo laiką visų naudojamų modulių.

Jei norite išfiltruoti pagal konkrečią paieškos datą, jums reiktų pasirinkti viršuje esantį datos filtrą.

Taip pat visus analitikos rodiklius galite eksportuoti į EXCEL failą paspaudę ženkluką “Export”.



Šioje lentelėje galime matyti darbo su pašto dėžutėmis statistiką (pasirinktu laikotarpiu).

New tickets – Visi nauji laiškai.

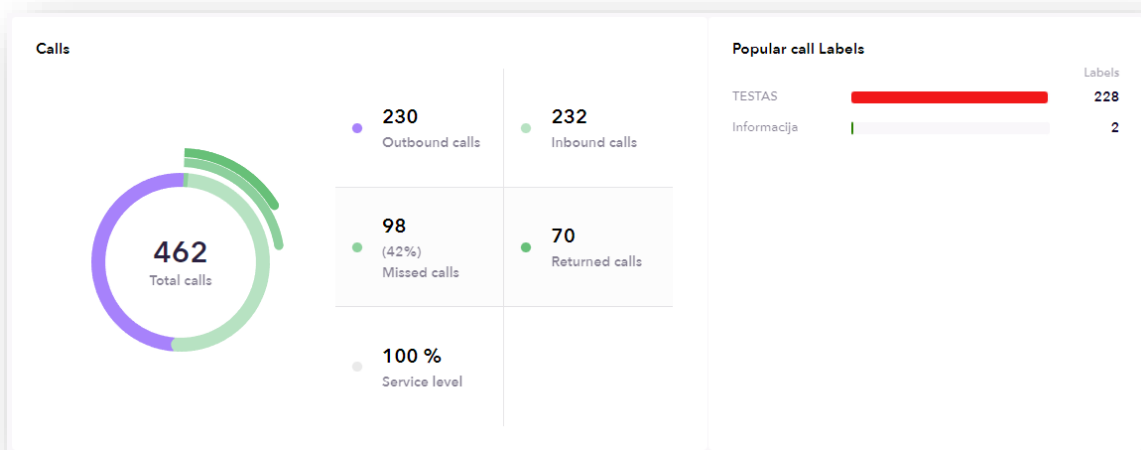
Messages received – Visos gautos žinutės įskaitant ir susirašinėjamą laišką.

Messages sent – Išsiųstos iš sistemos žinutės.

Archived tickets – Archyvuoti laiškai.

Avg. time to archive – Vidutinis laiško archyvavimo laikas.

Popular ticket tags – Tags išdėstymas pagal populiarumą – imant visą filtro periodą.



Šioje lentelėje galime matyti darbo su skambučiais statistiką (pasirinktu laikotarpiu).

Outbound calls – Iš sistemos išeinantys skambučiai (skambino agentas iš Tellq programos).


Inbound calls – Į sistemą įeinantys skambučiai (skambino klientas į Tellq programą).

Missed calls – praleisti skambučiai.

Returned calls – atskambinti skambučiai.

Service level – Kiek procentų vykdoma nustatyta "Service level". Kaip skaičiuojamas šis rodiklis – žiūrėkite prie Calls funkcijos paaiškinimo.

Popular calls labels – Call Tags išdėstymas pagal populiarumą – imant visą filtro periodą.

Agents					
Name	Total Answered Calls	Tickets Archived	Sent Messages	Login Time	
 Renatas Tellq	0	34	67	09:48:02	

Name – Agento vardas.

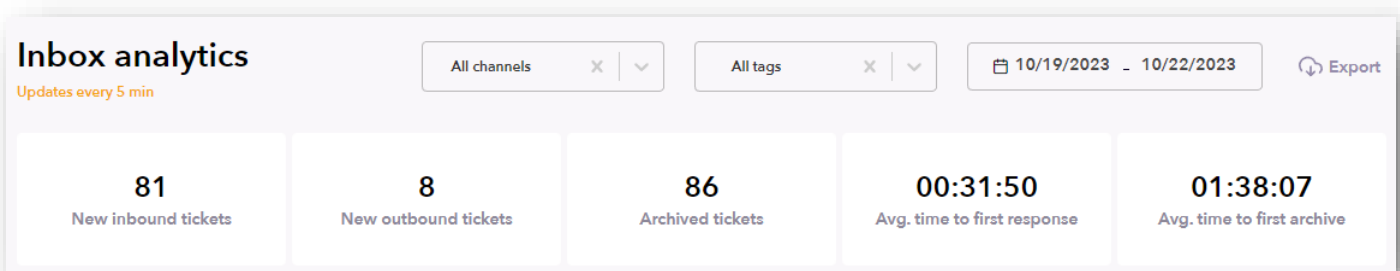
Total Answered Calls – Atsilieptų skambučių skaičius.

Tickets Archived – Archyvuotų laiškų skaičius.

Sent messages – Išsiųstų laiškų skaičius.

Login Time – Kiek laiko agentas buvo prisijungęs prie Tellq sistemos.

ANALITIKA (INBOX)



The screenshot shows the 'Inbox analytics' interface with several callouts:

- All channels**: A dropdown menu showing options like 'All channels', 'Help Tellq', 'Gytis Tellq', 'Renatas', and 'Tellq Admin'.
- All tags**: A dropdown menu showing options like 'All tags', 'Baltmeta', 'Naujas klientas', 'Nutraukė', and 'Ticket BUG'.
- Datos filtras**: A calendar for October 2023 with filters for 'Today', 'Yesterday', 'Past week', and 'Last month'.
- Export Analytics**: A dialog box with checkboxes for 'Summary', 'Tickets received', 'Inboxes', 'Popular ticket tags', 'Ticket distribution', and 'Agents'.

All channels – Turimų kanalų pasirinkimas (įskaitant Facebook / Livechat / Inbox).

All tags – Tags pasirinkimas aprėpiant visus turimus kanalus.

Datos filtras – Galima pasirinkti norimą datos režį įskaitant ir greituosius pasirinkimus tokius kaip (today / yesterday / past week / Last month).

Export – Galite atsisiųsti pasirinktus rezultatus excel formatu (rinktis galima iš lentelėje rodomo meniu).

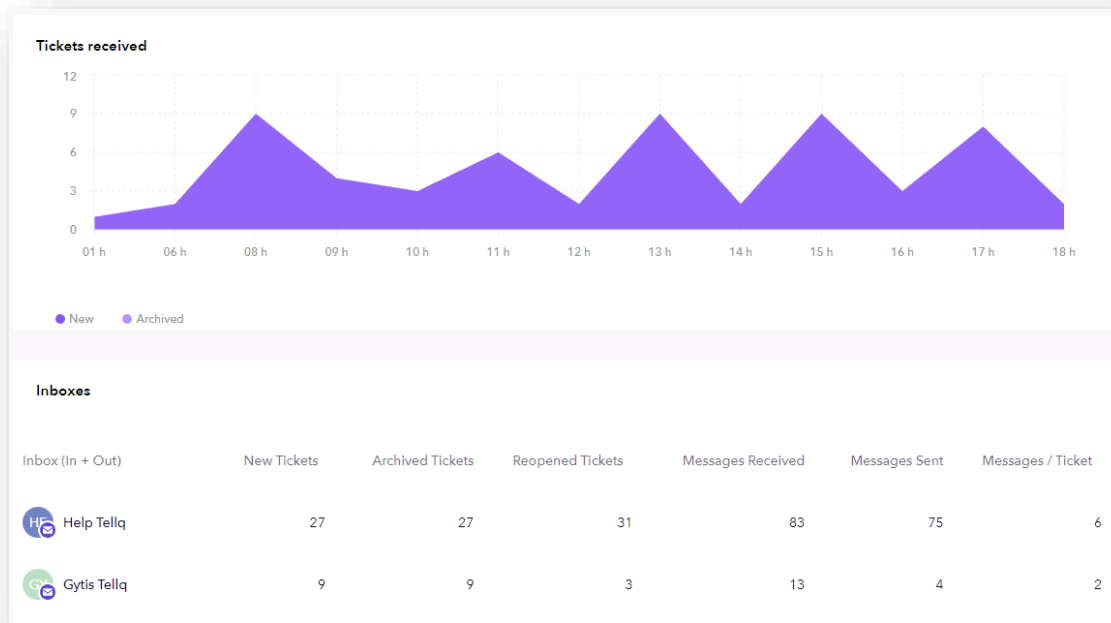
New inbound tickets – Naujai gauti įeinantys laiškai. Naujai gauti, pagal mūsų pavyzdį reiškia, kad į sistemą atėjo 81 laiškas su skirtingu ID sistemoje.

New outbound tickets – Nauji Outbound laiškai (išsiųsti iš sistemos).

Archived tickets – Per pasirinktą periodą suarchyvuoti unikalūs laiškai.

Avg. Time to first response – Laiko vidurkis, per kurį klientui išsiunčiamas pirmasis atsakymas iš sistemos.

Avg. Time to first archive – Per kokį vidutinį laiką yra suarchyvuojamas unikalus laiškas sistemoje.



Pirmame paveikslėlyje matote gautų ir archyvuotų laiškų pasiskirstymą pagal data (Tickets received).

Antrame paveikslėlyje aktyvių pašto dėžučių statistiką (Inboxes):

New Tickets - Nauji laiškai.

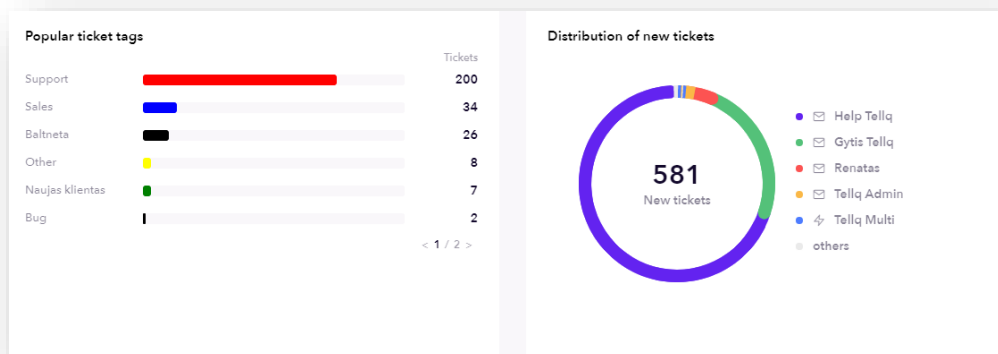
Archived Tickets – Archyvuoti laiškai.

Reopened Tickets – Iš naujo atidaryti archyvuoti seni laiškai.

Messages Received – Gautų žinučių skaičius laiškuose.



Messages Sent – Išsiųstos žinutės laiškuose.

Messages / Ticket - Koks vidutinis žinučių skaičius per susirašinėjimą (viename laiške).



Popular Ticket Tags – Laiškų Tag'ų pasiskirstymas pagal dažnumą.

Distribution of new tickets – Bendras naujų laiškų kiekis ir pasiskirstymas tarp pašto dėžučių.

Agents		Assigned Tickets	Archived Tickets	Sent Messages	Forwarded Tickets	Avg. Time To First Response	Avg. Time To Email Response	Avg. Time To Chat Response	Avg. Time To Messenger Response	Avg. Time To First Archive
 Gytis Tellq		1	13	12	0	00:33:56	00:59:42	00:00:00	00:00:00	01:05:38
 Renatas Tellq		12	34	67	0	00:15:59	01:13:56	00:00:00	00:00:00	01:52:25

Name – Agento vardas.

Assigned Tickets – Kokį skaičių laiškų prisiskyrė sau per nustatytą laikotarpį.

Archived Tickets – Suarchyvuotų laiškų bendras skaičius.

Sent messages – Išsiųstos žinutės iš sistemos.

Forwarded Tickets – Persiųstų žinučių kiekis.

Avg. Time To First Response – Vidutinis pirmo atsakymo laikas į kliento užklausą iš agento pusės.

Avg. Time To Email Response – Vidutinis Tellq agento atsakymo laikas į kliento Email užklausą (imant ne tik pirmą, bet visus jo atsakymus į kliento laiškus).

Avg. Time To Chat Response - Vidutinis Tellq agento atsakymo laikas į kliento Live Chat užklausą (imant ne tik pirmą, bet visus jo atsakymus į kliento laiškus).

Avg. Time To Messenger Response - Vidutinis Tellq agento atsakymo laikas į kliento Messenger užklausą (imant ne tik pirmą, bet visus jo atsakymus į kliento laiškus).

Avg. Time To First Archive – Vidutinis pirmo archyvavimo laikas.

FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (EMAIL >> IN TICKET)

1 LOGIKA: Klientas parašo darbo valandomis - Tellq agentas atrašo darbo valandomis

Klientas: Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: help@tellq.io

Darbo valandos testo metu 20:00 - 21:00 Pirmadienis 2022/09/19

Ticket ID: #4367842

Gautas: 2022-09-19, 20:05:53

Atrašytas: 2022-09-19, 20:09:31

Archyvuotas: 2022-09-19, 20:11:38

First response time: 00:03:38

Archive time: 00:05:45

First response time = Atsakymo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 20:09:31 - 20:05:53 = 00:03:38

Archive time = Archyvavimo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 20:11:38– 20:05:53= 00:05:45

2 LOGIKA: Klientas parašo darbo valandomis - Tellq agentas atrašo nedarbo valandomis (tą pačią dieną 09-19)

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: help@tellq.io

Darbo valandos testo metu 20:00 - 21:00 2022/09/19 Pirmadienis

Ticket ID: #4367847

Gautas: 2022-09-19, 20:06:40

Atrašytas: 2022-09-19, 21:07:45

Archyvuotas: 21:09:05

First response time: 00:53:20

Archive time: 00:53:20

First response time = Darbo pabaigos laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 21:00:00 – 20:06:40 = 00:53:20

Archive time = Darbo pabaigos laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 21:00:00 – 20:06:40 = 00:53:20

Jei laiškas suarchyvuotas po darbo valandų – imamas skirtumas tarp gavimo laiko ir darbo pabaigos laiko.

3 LOGIKA: Klientas parašo nedarbo valandomis - Tellq agentas atrašo nedarbo valandomis (tą pačią dieną 09-19)

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: help@tellq.io

Darbo valandos testo metu 8:00 - 18:00 Pirmadienis 2022/09/19

Ticket ID: #4367764

Gautas: 2022-09-19, 19:43:46

Atrašytas: 2022-09-19, 19:50:17

Archyvuotas: 19:53:12

First response time: 00:00:00

Archive time: 00:00:00

First response time = 00:00:00 (Laiškas gautas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaiciuojamas).

Archive time = 00:00:00 (Laiškas archyvuotas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaiciuojamas).

4 LOGIKA: Klientas parašo darbo valandomis 09-20 - Tellq agentas atrašo darbo valandomis 09-21

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: help@tellq.io

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/21 Trečiadienis

Ticket ID: #4369126

Gautas: 2022-09-20, 08:38:48

Atrašytas: 2022-09-21, 09:19:09

Archyvuotas:

First response time: 09:40:21

Archive time: 09:40:32

(Pirmos dienos darbo pabaigos laikas – gautos žinutės laikas) = 17:00:00 – 08:38:48 = 08:21:12

(Atsakymo laikas – antrosios dienos darbo pradžios laikas) = 09:19:09 – 08:00:00 = 01:19:09

First response time = 08:21:12 + 01:19:09 = 09:40:21

Archive time = Skaiciavimo principas tas pats. Reikia įvertinti praitos dienos darbo laiką nuo žinutės parašymo ir pridėti šios dienos laiką nuo darbo pradžios iki archyvavimo.

5 LOGIKA: Klientas parašo nedarbo valandomis 09-20 - Tellq agentas atrašo darbo valandomis 09-21

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: help@tellq.io

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/21 Trečiadienis

Ticket ID: 4374850

Gautas: 2022-09-20, 17:33:46

Atrašytas: 2022-09-21, 09:31:44

Archyvuotas: 2022-09-21, 09:32:08

First response time: **01:31:44**

Archive time: **01:32:08**

First response time = (Kadangi buvo parašyta nedarbo valandomis – praitos dienos laikas nėra skaičiuojamas – reiktų skaičiuoti nuo šios dienos darbo pradžios) = 09:31:44 – 08:00:00 = **01:31:44**

Archive time = Skaičiavimo principas tas pats. Reikia įvertinti praitos dienos darbo laiką nuo žinutės parašymo ir pridėti šios dienos laiką nuo darbo pradžios iki archyvavimo.

6 LOGIKA: Klientas parašo nedarbo valandomis 09-20 - Tellq agentas atrašo nedarbo valandomis 09-21 iš kart po vidurnakčio.

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: help@tellq.io

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/21 Trečiadienis

Ticket ID: #4374857

Gautas: 2022-09-20, 17:35:05

Atrašytas: 2022-09-21, 00:01:14

Archyvuotas: 2022-09-21, 00:01:40

First response time: **00:00:00**

Archive time: **00:00:00**

First response time = **00:00:00** (Laiškas gautas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaičiuojamas).

Archive time = **00:00:00** (Laiškas archyvuotas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaičiuojamas).

FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (EMAIL >> OUT TICKET)

7 LOGIKA: Agentas parašo laišką iš sistemos >> klientui (OUT laiškas):

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Rašyta iš chanel'io: help@tellq.io

Darbo valandos testo metu 20:00 - 21:00 2022/09/19 Pirmadienis

Ticket ID: #4368083

Išsiųstas: 2022-09-19, 21:22:22

Atrašytas: 2022-09-19, 21:24:15

Archyvuotas: 2022-09-19, 21:25:14

First response time: **(OUT laiškams neskaičiuojamas).**

Archive time: **00:00:00** (Laiškas archyvuotas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaičiuojamas).

Svarbu: OUT laiškams neskaičiuojame FIRST RESPONSE reikšmės, nes pagal faktą – agentas pats inicijavo laiško siuntimą iš sistemos.

Archive time skaičiuojamas pagal darbo valandų logiką.

FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (MESSENGER >> IN TICKET)

8 LOGIKA: Klientas parašo laišką į TELLQ messenger >> darbo metu 09-19 >> agentas atrašo taip pat darbo metu.

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: "Tellq Demo testas"

Darbo valandos testo metu 22:00 - 23:00 2022/09/19 Pirmadienis

Ticket ID: #4368198

Gautas: 2022-09-19, 22:01:24

Atrašytas: 2022-09-19, 22:04:05

Archyvuotas: 2022-09-19, 22:04:35

First response time: 00:02:41

Archive time: 00:03:11

First response time = Atsakymo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 22:04:05 - 22:01:24 = 00:02:41

Archive time = Archyvavimo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 22:04:35 - 22:01:24 = 00:03:11

9 LOGIKA: Klientas parašo laišką į TELLQ messenger darbo valandomis - Tellq agentas atrašo nedarbo valandomis (tą pačią dieną 09-20)

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: "Tellq Demo testas"

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Ticket ID: #4372514

Gautas: 2022-09-20, 13:42:47

Atrašytas: 2022-09-20, 17:01:53

Archyvuotas: 17:04:12

First response time: 03:17:13

Archive time: 03:17:13

First response time = Atsakymo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 17:01:53 - 13:42:47 = 03:17:13 (Darbo pabaiga 17:00 dėl to skaičiuojamas laikas tik iki darbo pabaigos laiko)

Archive time = Archyvavimo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 22:04:35 - 22:01:24 = 03:17:13 13 (Darbo pabaiga 17:00 dėl to skaičiuojamas laikas tik iki darbo pabaigos laiko)

10 LOGIKA: Klientas parašo į TELLQ messenger nedarbo valandomis - Tellq agentas atrašo nedarbo valandomis (tą pačią dieną 09-20)

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: "Tellq Demo testas"

Darbo valandos testo metu 8:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Ticket ID: #4374961

Gautas: 2022-09-20, 17:56:58

Atrašytas: 2022-09-20, 18:00:28

Archyvuotas: 2022-09-20, 18:01:28

First response time: 00:00:00

Archive time: 00:00:00

First response time = 00:00:00 (Laiškas gautas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaičiuojamas).

Archive time = 00:00:00 (Laiškas archyvuotas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaičiuojamas).

11 LOGIKA: Klientas parašo j TELLQ messenger darbo valandomis 09-20 - Tellq agentas atrašo darbo valandomis 09-21

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: "Tellq Demo testas"

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/21 Trečiadienis

Ticket ID: #4372584

Gautas: 2022-09-20, 13:47:40

Atrašytas: 2022-09-21, 09:41:58

Archyvuotas:

First response time: 04:54:18

Archive time: 04:54:26

(Pirmos dienos darbo pabaigos laikas – gautos žinutės laikas) = 17:00:00 – 13:47:40 = 03:12:20

(Atsakymo laikas – antrosios dienos darbo pradžios laikas) = 09:41:58 – 08:00:00 = 01:41:58

First response time = 03:12:20 + 01:41:58 = 04:54:18

Archive time = Skaičiavimo principas tas pats. Reikia įvertinti praitos dienos darbo laiką nuo žinutės parašymo ir pridėti šios dienos laiką nuo darbo pradžios iki archyvavimo.

12 LOGIKA: Klientas parašo j TELLQ messenger nedarbo valandomis 09-20 - Tellq agentas atrašo darbo valandomis 09-21

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: "Tellq Demo testas"

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/21 Trečiadienis

Ticket ID: #4374938

Gautas: 2022-09-20, 17:52:21

Atrašytas: 2022-09-21, 09:01:46

Archyvuotas: 2022-09-21, 01:05:16

First response time: 01:01:46

Archive time: 01:05:16

First response time = Atsakymo laikas - darbo pradžios laikas = 09:01:46 – 08:00:00 = 01:01:46

Archive time = Skaičiuojamas nuo darbo pradžios iki momento kada suarchyvavome. Nedarbo laikas nėra įskaičiuojamas.

13 LOGIKA: Klientas parašo nedarbo valandomis 09-20 - Tellq agentas atrašo nedarbo valandomis 09-21 iš kart po vidurnakčio.

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanel'į: "Tellq Demo testas"

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/21 Trečiadienis

Ticket ID: #4374965

Gautas: 2022-09-20, 17:57:26

Atrašytas: 2022-09-21, 00:01:30

Archyvuotas: 2022-09-21, 00:01:42

First response time: 00:00:00

Archive time: 00:00:00

First response time = 00:00:00 (Laiškas gautas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaičiuojamas).

Archive time = 00:00:00 (Laiškas archyvuotas nedarbo valandomis, todėl rezultatas neskaičiuojamas).

FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (LIVE CHAT >> IN TICKET)

14 LOGIKA: Klientas parašo laišką į TELLQ LiveChat >> darbo metu 09-20 >> agentas atrašo taip pat darbo metu 09-20 (Ta pačia diena).

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanelį: "Tellq klientų aptarnavimas"

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Ticket ID: #4372808

Gautas: 2022-09-20, 14:11:32

Atrašytas: 2022-09-20, 14:12:50

Archyvuotas: 2022-09-20, 14:12:54

First response time: 00:01:18

Archive time: 00:01:22

First response time = Atsakymo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 14:12:50 - 14:11:32 = 00:01:18

Archive time = Archyvavimo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 14:12:54 - 14:11:32 = 00:01:22

15 LOGIKA: Klientas parašo laišką į TELLQ LiveChat darbo valandomis - Tellq agentas atrašo nedarbo valandomis (ta pačia dieną 09-20)

Klientas Tellq Multi

Kliento ID: 1

Gauta į chanelį: "Tellq klientų aptarnavimas"

Darbo valandos testo metu 08:00 - 17:00 2022/09/20 Antradienis

Ticket ID: #4372951

Gautas: 2022-09-20, 14:23:48

Atrašytas: 2022-09-20, 17:16:42

Archyvuotas: 17:18:22

First response time: 02:36:12

Archive time: 02:36:12

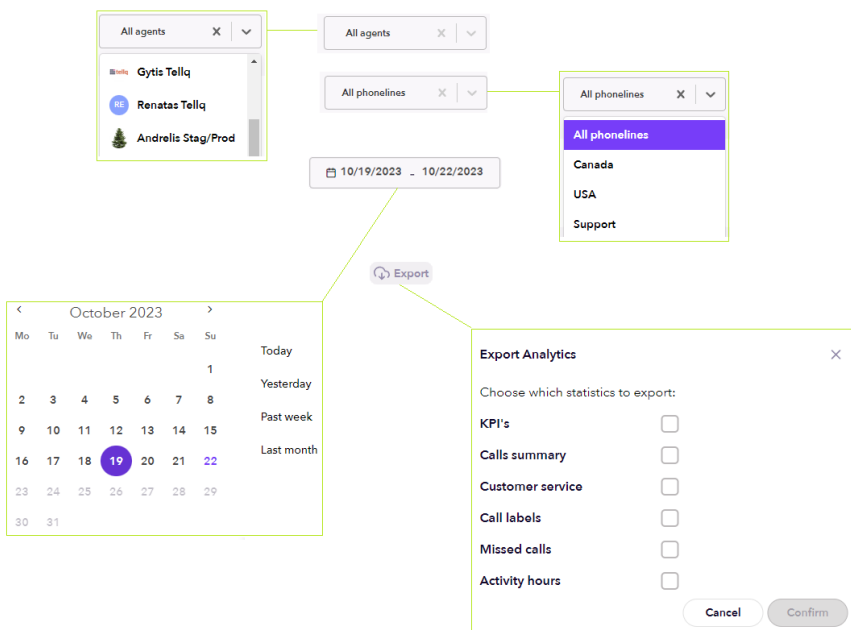
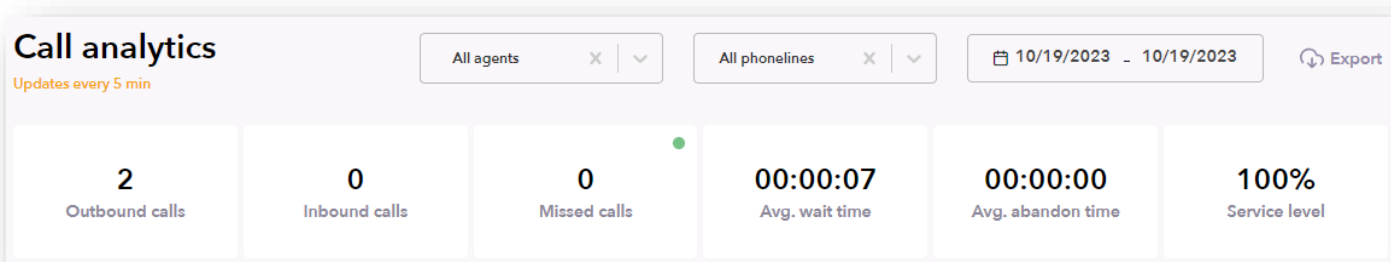
First response time = Atsakymo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 17:18:12 - 14:23:48 = 02:36:12 (Darbo pabaiga 17:00 dėl to skaičiuojamas laikas tik iki darbo pabaigos laiko)

Archive time = Archyvavimo laikas – inbound žinutės gavimo laikas = 17:18:22 - 14:23:48 = 02:36:12 (Darbo pabaiga 17:00 dėl to skaičiuojamas laikas tik iki darbo pabaigos laiko)

PASTABOS:

1. Email First response ir archive time skaičiuojamas >> vieną kartą, unikaliam ticket ID.
2. Messenger First response ir archive time skaičiuojamas >> vieną kartą, unikaliam ticket ID.
3. Livechat First response ir archive time >> skaičiuojamas kartą per parą (iki vidurnakčio 00:00). Jei klientas parašė pirmąjį kartą >> ir First response / archive laikas buvo X >> Kitą dieną jam parašius iš naujo (po vidurnakčio) minėti laikai pasikeis į laiką Y ir galios iki sekančios kliento žinutės sekančią dieną. Šis modulis turi sesijos laiką kuris baigiasi 00:00, dėl to ir rezultatai bus nepastovūs (besikeičiantys).
4. OUT laiškam visuose kanaluose "First response time" neskaičiuojamas.
5. Agentų archive time skaičiuojamas pagal suarchyvavimo datą, o SYSTEM pagal ticket sukūrimo datą.

ANALITIKA (CALLS)



All agents – Calls modulį naudojančių agentų sąrašas.

All phonelines – Turimų telefono linijų sąrašas.

Datos filtras – Galima pasirinkti norimą datos režį įskaitant ir greituosius pasirinkimus tokius kaip (today / yesterday / past week / Last month).

Export – Galite atsisiųsti pasirinktus Calls rezultatus excel formatu (rinktis galima iš lentelėje rodomo meniu).

Outbound calls – iš sistemos išeinantys skambučiai.

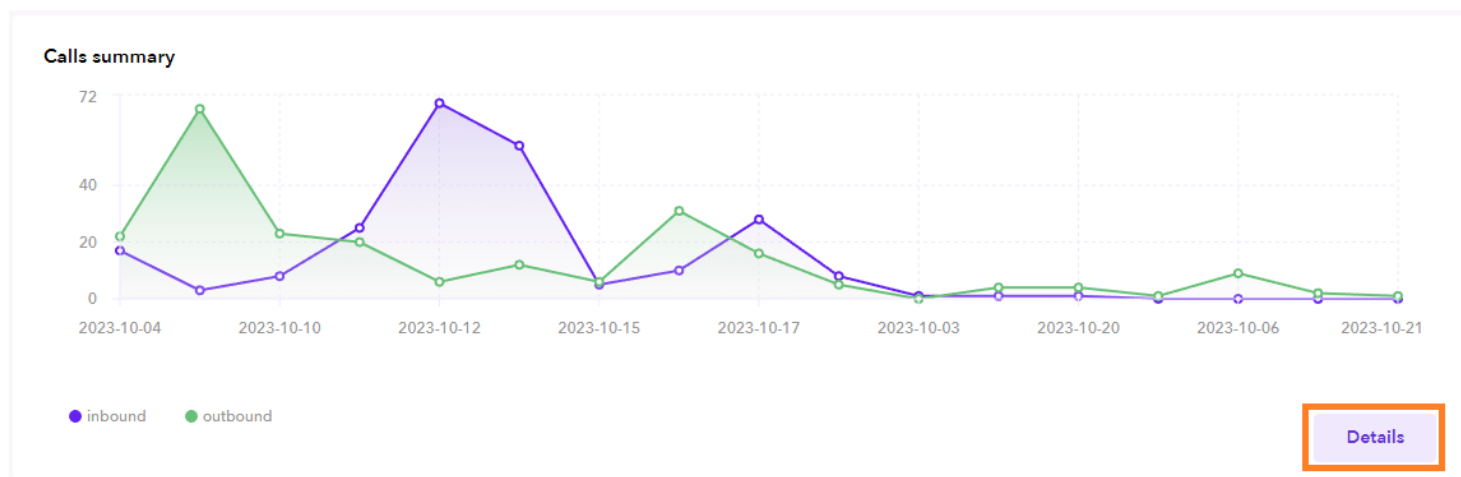
Inbound calls – į sistemą įeinantys skambučiai.

Missed calls – praleisti skambučiai. **Žalias burbuliukas** indikuoja, kad visi skambučiai atskambinti. **Raudonas burbuliukas**, kad yra neatskambintų skambučių.

Avg. wait time – vidutinis kliento laukimo laikas.

Avg. abandon time – kiek vidutiniškai laiko visi agentai būna nepasiekiami.

Service level – kiek procentų vykdote nustatytą "Service level".



Calls Summary skiltyje galite rasti detalesnę informaciją apie skambučius. Tam reiktų paspausti šį mygtuką

[Details](#)

Phonelines		Agents						
Agents	Total Calls	Inbound Calls	Outbound Calls	Transferred Calls	Total Talking Time	Inbound Talk Time	Avg. Call Duration	Avg. Time After Call
Renatas Tellq	83	46	37	1	01:20:54	00:33:22	00:01:43	00:00:26

Total Calls – Visų skambučių skaičius.

Inbound Calls – Įeinančių skambučių skaičius (IN).

Outbound Calls – Išeinančių skambučių skaičius (OUT).

Transferred Calls – Peradresuotų skambučių skaičius.

Total Talking Time – Bendras kalbėjimo telefonu laikas.

Inbound Talk Time – Įeinančių skambučių kalbėjimo laikas.

Avg. Call Duration – Vidutinė vieno pokalbio trukmė.

Avg. Time After Call – Vidutinis praleidžiamas laikas pildant pokalbio pabaigos informaciją.

[Phonelines](#)

[Agents](#)

Šią statistiką kaip ir matote lentelėse galima išsifiltruoti pagal turimas “Telefono linijas” ir pagal “Agentus”

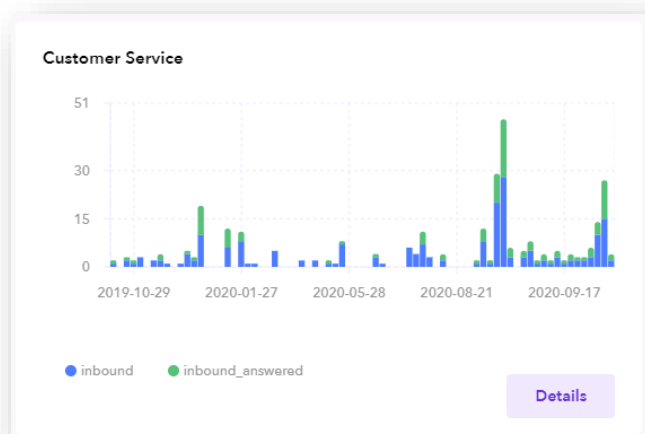
CUSTOMER SERVICE

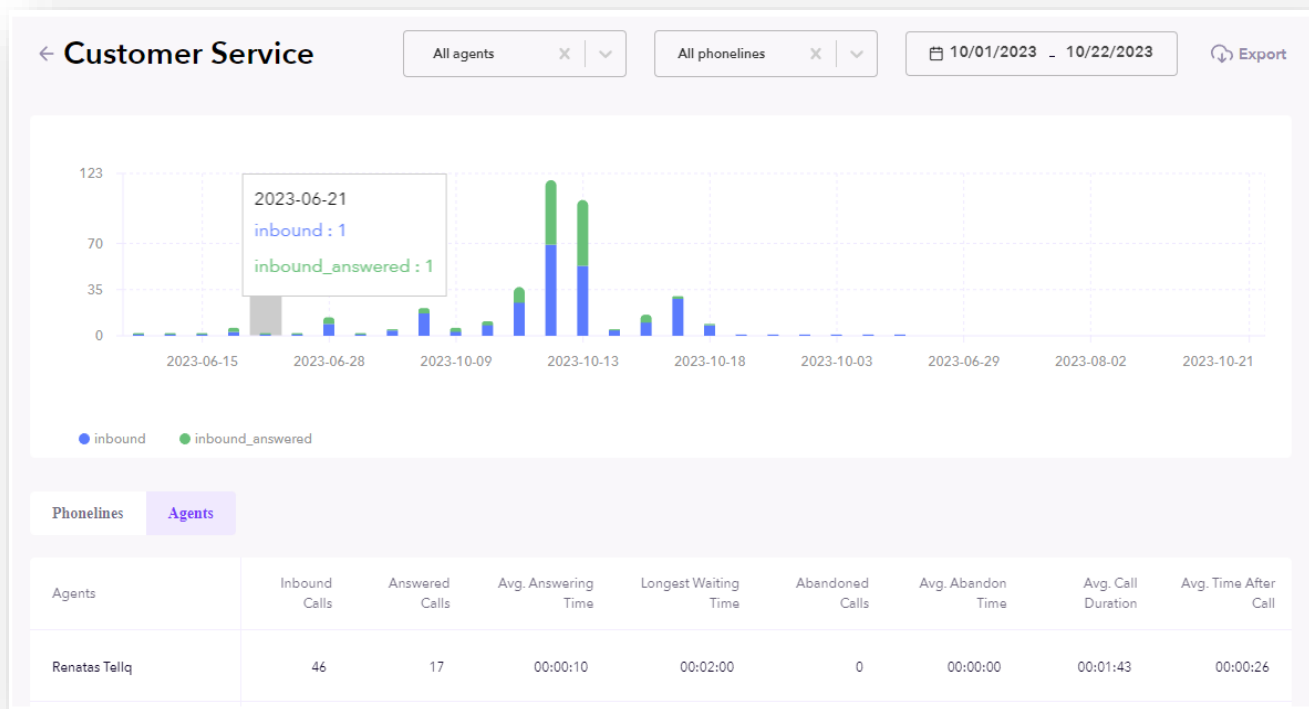
Šioje skiltyje galite rasti informaciją apie „INBOUND“ skambučius. Paspauskite mygtuką [Details](#), jei norite pamatyti detalesnę statistiką pagal telefono liniją arba agentus.

POPULAR CALL LABELS

Šioje skiltyje galite rasti informaciją apie skambučių

„TAGS“. Paspauskite mygtuką [Details](#), jei norite pamatyti Tags statistiką.





Inbound calls – Kiek į sistemą pateko įeinančių skambučių.

Answered calls – Kiek įeinančių skambučių buvo atsilyti.

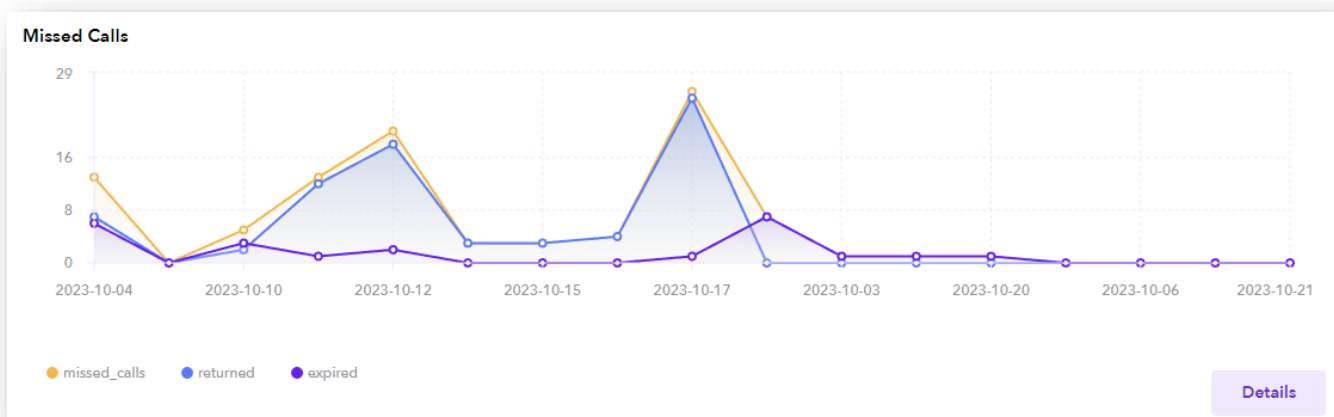
Avg. Answering time – Vidutinis laikas, per kurį agentas atsilyti į įeinantį skambutį.

Abandoned calls – Neatsilyti skambučiai.

Avg. abandon time – Kiek vidutiniškai laiko visi agentai būna nepasiekiami.

Avg. Call Duration – Vidutinė vieno pokalbio trukmė.

Avg. Time After Call – Vidutinis praleidžiamas laikas pildant pokalbio pabaigos informaciją.



Phonelines Agents

Agents	Inbound Calls	Missed Calls	Returned	Expired	Avg. Return Time	Avg. Attempt To Return	Within 15min	Within 1h	End Of Day
Renatas Tellq	46	28	21	8	06:19:32	0	3	5	19

Inbound Calls – Įeinantys skambučiai.

Missed Calls – Praleisti skambučiai.

Returned – Atskambinti skambučiai.

Expired – Neatskambinti skambučiai. Buvo bandyta skambinti (arba nebuvo) ir skambutis dėl sistemoje esančių nustatymų tapo expired.

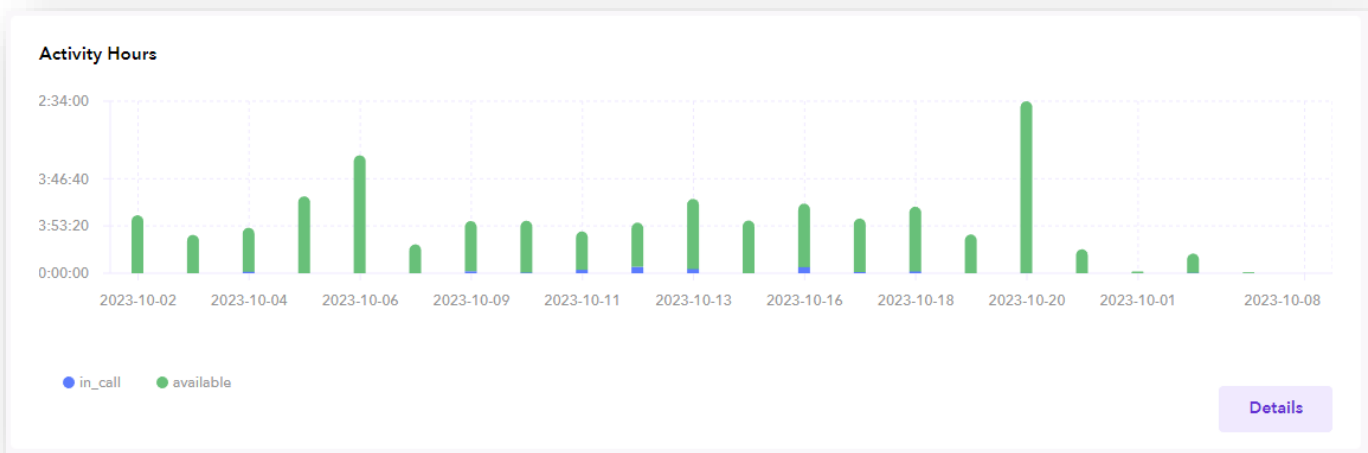
Avg. Return Time – Vidutinis atskambinimo laikas.

Avg. Attempt To Return – Vidutinis bandymų skaičius – atskambinti.

Within 15 min – Atskambinta per pirmąsias 15min.

Within 1h - Atskambinta per pirmąją valandą.

End of Day – Atskambinta dienos gale.



Agent Name	Login Time	Available	In Call	Handling Time	Unavailable	Coffee Break	Dokumentai	Pertraukele	Programuoja	Support Laiskai
Renatas Tellq	09:08:02	04:30:09	00:01:05	00:00:06	04:36:32	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	04:18:27

Login Time – Kiek laiko Tellq agentas buvo prisijungęs prie sistemos.

Available – Kiek laiko iš viso Tellq agentas buvo pasiekiamas.

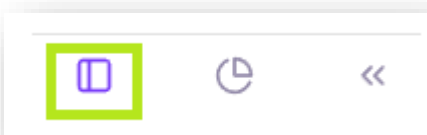
In Call – Laikas kurį agentas kalbėjo telefonu.

Handling time – Laikas po įvykusio pokalbio (iki **raudono DONE** mygtuko paspaudimo).

Unavailable – Kiek laiko Tellq agentas buvo nepasiekiamas (buvo skambutyje, pertraukoje ar atsijungęs).

Cofee / Dokumentai / Pertraukėlė / Programuoja ir t.t – Visos mūsų susikurtos pertraukos ir laikas kurį agentas praleido konkrečioje pertraukoje.

Svarbu: Norint išeiti iš analitikos ir toliau dirbti pagrindiniame programos lange – dar kartą paspauskite šį mygtuką:



MOBILI APLIKACIJA ANDROID PLATFORMAI

PARSISIŪSKITE TELLQ PROGRAMĄ IŠ GOOGLE PLAY.



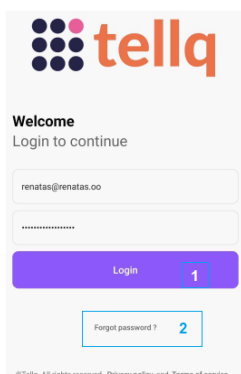
GREITAM NUSTATYMUJ: ĮSIRAŠIUS MOBILIĄĄ APLIKACIJĄ – NEATIDARYKITE JOS.

Paspauskite pirštu ant aplikacijos ženkliuko kurį matote telefono ekrane ir **palaikykite 2-3 sekundes.**

Iššokusiam mažame „debesėlyje“ pasirinkite – programos informacija

1. Programos teisių nustatymuose suteikite prieigą Mikrofonui / Pranešimams / Telefonui (skambučiams). Turėtumėte suteikti visus reikiamus leidimus. Taip pat išjunkite nustatymą, kuris pristabdo nenaudojamų programų veiklą.
2. Kitų teisių (išplėstinis nustatymas) lange – suteikite leidimus pažymėtiems nustatymams.
3. Perspėjimų (IN skambučio nustatymai) lange įjunkite pranešimus.
4. Energijos taupymas (baterijos nustatymai) lange išjunkite baterijos energijos taupymą pasirinkdami „Jokių apribojimų“.
5. Šiame pasirinkime suteikite programai leidimą veikti visu ekrano režimu.
6. **ATSIDARIUS MOBILIĄĄ APLIKACIJĄ:** Iš kart pasirodžiusiam lange „Permissions“ pasirinkite „OK“ ir įjunkite Tellq programą kaip papildomą skambinimo paskyrą.

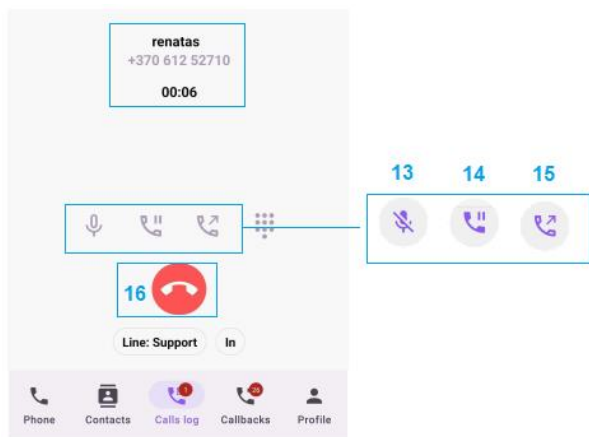
NORINT PRISIJUNGTI PRIE MOBILIOSIOS APLIKACIJOS – atidarykite ją ir suveskite savo prisijungimus:



1. Suveskite savo prisijungimus (Tokie pat prisijungimai kaip ir windows app) ir paspauskite Login, kad prisijungtumėte prie paskyros.
2. Jei slaptažodžio neprisimenate – galite paspausti forgot password ir jį atstatyti.

SKAMBINIMAS (SKAMBUČIO EIGA IR FUNKCIJOS):

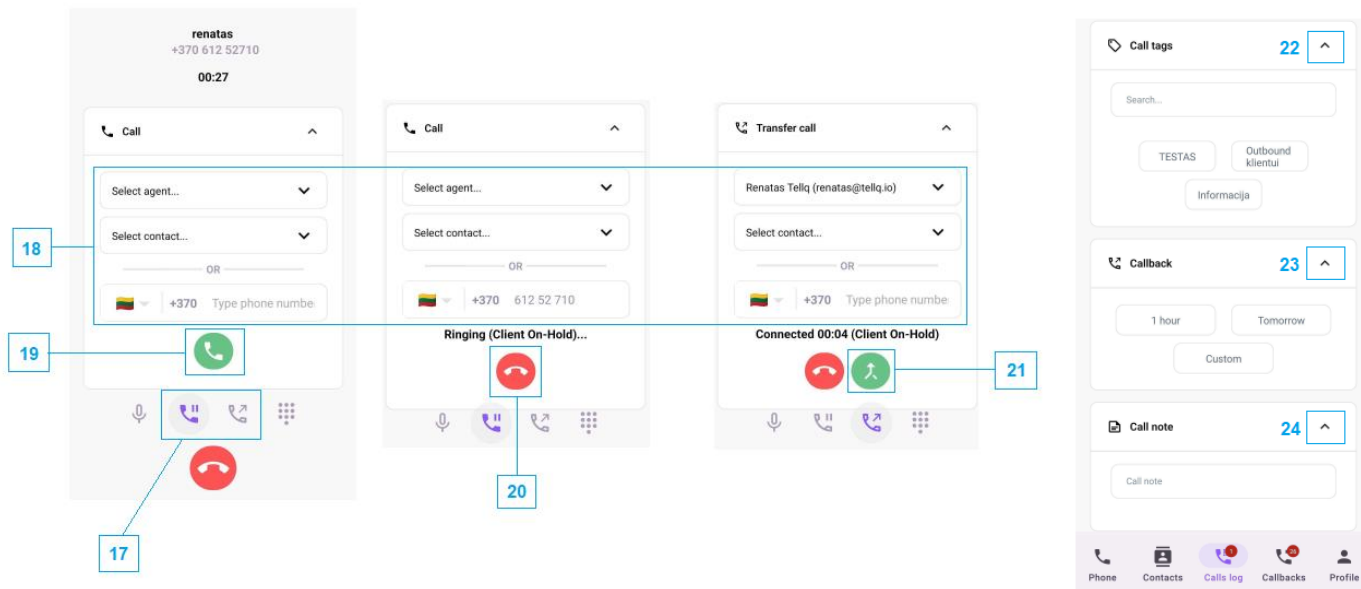
Kai paspaudėte žalią mygtuką – pokalbis prasidėjo. Apie pokalbio pradžią Jums indikuoja atsiradusios papildomos skambučio funkcijos ir skambučio laikas mobiliosios aplikacijos viršuje:



13. Call mute funkcija, kurią galima įjungti ar išjungti paspaudus ant ikonėlės (13).
14. HOLD funkcija kurią galima aktyvuoti ar deaktyvuoti paspaudus ant ikonėlės (14).
15. TRANSFER funkcija kurią galima aktyvuoti ar deaktyvuoti paspaudus ant ikonėlės (15).
16. Skambučio pabaigos mygtukas – galima nutraukti arba užbaigti skambutį.

SKAMBINIMAS (HOLD + TRANSFER):

17. Kai esate pokalbyje paspauskite vieną iš norimų funkcijų - HOLD (14) arba TRANSFER (15)
18. Suveskite norimą išorinį numerį arba pasirinkite iš sąrašo (HOLD ir TRANSFER funkcijoms vienoda logika).
19. Aktyvuokite HOLD arba TRANSFER
20. Nutraukti veiksmą iki sėkmingo sujungimo – spauskite raudoną mygtuką.
21. HOLD funkcija vyksta įprastai (skambutis su kliento užlaikymu), tačiau jei norite sujungti klientą su kolega arba išoriniu numeriu – paskutiniame žingsnyje, kai susisiektė su norimu išoriniu arba vidiniu numeriu – Jums reikės paspausti TRANSFER ikonėlę (21). Jei skambutis sėkmingai sujungtas su klientu – būsite „išmestas“ iš pokalbio ir jame nebedalyvausite. Apie tai indikuos pokalbio pabaigos langas, kuriame reikalaus užpildyti pokalbio pabaigos



22. Galite pažymėti pokalbio pabaigos TAG.
23. Galite sukurti CALLBACK vėlesniam atskambinimui.
24. Galite įrašyti pastabą ar priminimą dėl šio konkretaus skambučio.