

ООО «СКАЙТРЭЙНЕР»

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

Программное обеспечение «SkyTrainer» (версия 1.0)

Руководство пользователя ПО

Страниц 41

г. Москва, 2023

Содержание

Вход на платформу 2-3

Настройка профиля 4

Создание доступов для сотрудников и отчетность 5-6

Создание и редактирование кейсов 7-14

Тренировки и настройки в рабочей области 15-30

Отчетность по тренировкам 31-37

Отзывы сотрудников 38

Рейтинги 39

ВХОД НА СТРАНИЦУ АВТОРИЗАЦИИ

SkyTrainer

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

[Презентация](#)[Демо-версия](#)

Нам доверяют:





запомнить меня

Войти

[Регистрация](#)

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

Профиль

Профиль

Аккаунты сотрудников

Аватар



Основная информация

ФИО: *

Патрин Михаил

E-mail: *

Телефон:

Сохранить

Сменить пароль

Текущий пароль:

Новый пароль:

Профиль

Профиль | Аккаунты сотрудников

Добавить сотрудника:

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

Итого:


Пароль: ← **Пароль сотрудника**

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

← **Создание аккаунта сотрудника**

Список сотрудников:

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



Админ
(Ваш ID 192)

E-mail (Логин):

Итого:

Пароль:

Кейсы:

Список сотрудников:

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

Выгрузка общей статистики по всем аккаунтам в формате эксель

Назначение помощника, предоставление прав на просмотр статистики и отчетов сотрудников

Сохранение изменений

Удаление аккаунта

Начисление количества часов тренировки

Быстрый поиск

Выгрузка персональной статистики

Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Все продукты **Создать +** ← Создание кейса

Создать группу

MTC

Мобильный интернет №3

Мобильный интернет №5

Мобильный интернет №6

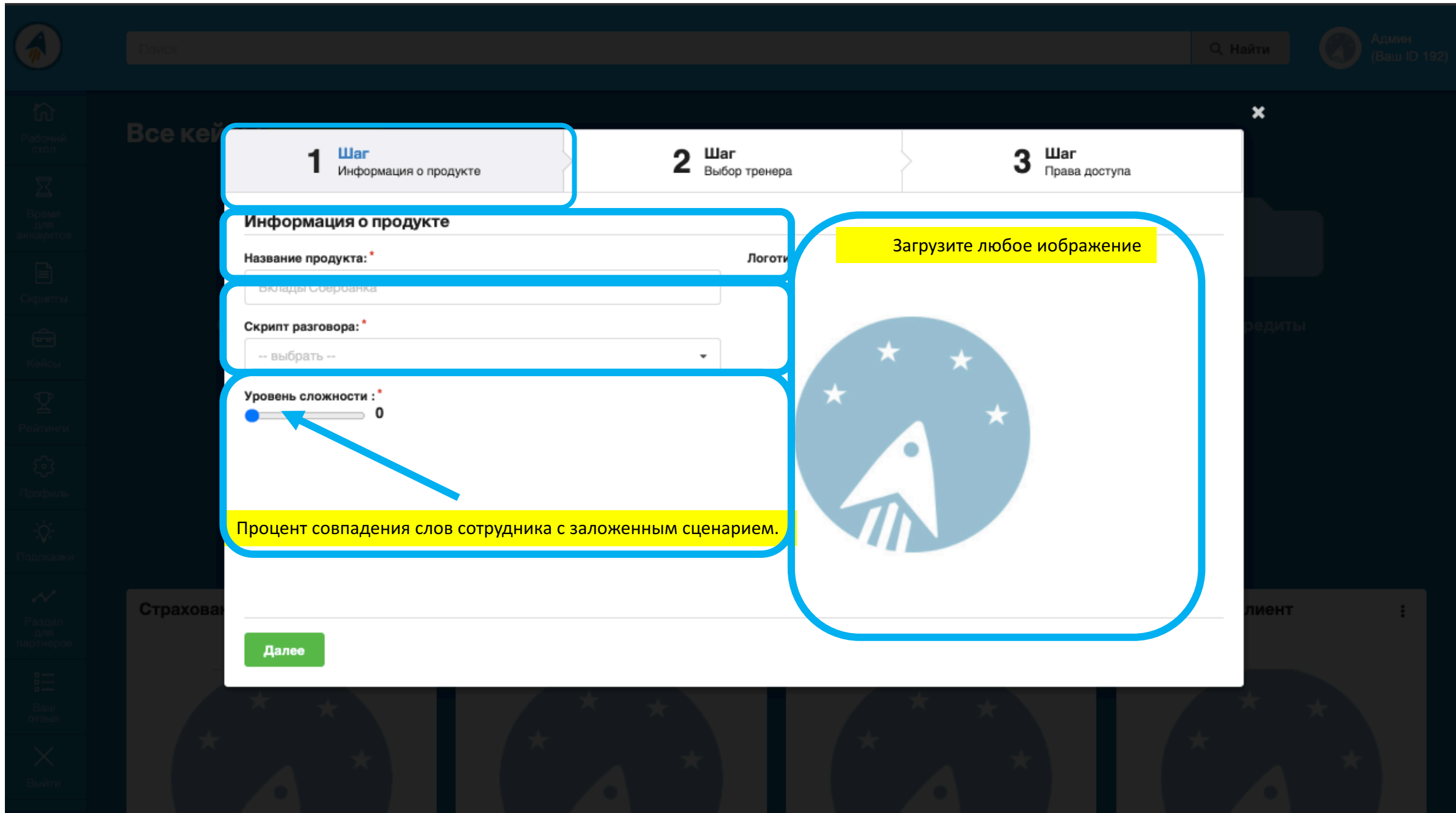
Мобильный интернет №7

oZZnob

oZZnob

oZZnob

oZZnob



✔ Шаг
Информация о продукте

2 Шаг
Выбор тренера

3 Шаг
Права доступа

Выбор тренера

Можно создать 3 тренеров с разной лояльностью для одного кейса

Создать Тренера +

Открытый
x

Количество часов тренировок на 1 сотрудника *

Количество пройденных экзаменов на 1 сотрудника *

Период тренировки (в днях) *

Максимальное количество случайных возражений *

Вероятность появления случайных возражений (процентов %) *

От выбора настройки робота будет зависеть стартовый уровень лояльности и интонация робота

- Агрессивный -50
- Нормальный 0
- Открытый +50

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

Минимальное количество экзаменов
Разговор с роботом без подсказок

Период за который сотрудник должен отговорить все часы

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

Вероятность их появления во время разговора

Шаг 1 ✓ Информация о продукте

Шаг 2 ✓ Выбор тренера

3 Шаг Права доступа

Права доступа

Выбрать всех ← Быстрый выбор

Логин ← Быстрый поиск

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

Поиск

Админ (Ваш ID 192)

Рабочий стол

Время для аккаунтов

Скрипты

Кейсы

Рейтинги

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Ваш отзыв

Уровень 80

Dima tests

Созданный кейс можно отредактировать в любой момент

Страхование жизни встреча

Эквайринг

Вариативность

Негативный клиент

Редактировать

- Всего в кейсе: 2
- Работают онлайн: 0
- Общее время тренировок: 00:08:23

- Всего в кейсе: 5
- Работают онлайн: 0
- Общее время тренировок: 00:08:57

- Всего в кейсе: 5
- Работают онлайн: 0
- Общее время тренировок: 00:01:29

- Всего в кейсе: 3
- Работают онлайн: 0
- Общее время тренировок: 00:00:00

The screenshot displays a mobile application interface with a dark theme. At the top, there is a search bar with the text "Поиск" and a "Найти" button. The user's name "Патрин Михаил ..." and ID "(Ваш ID 169)" are visible in the top right corner. The main content area shows a list of items, with the first item titled "Все продукты" and a "Создать +" button. A dialog box titled "Добавить новую группу" is open in the center, featuring a text input field labeled "Название" with the placeholder text "Название группы". At the bottom of the dialog are two buttons: "Отмена" and "Сохранить" with a checkmark icon. The background shows a grid of items, each with the "oZZnob" logo.

Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Все продукты Создать +

Добавить новую группу

Название

Название группы

Отмена Сохранить ✓

oZZnob oZZnob oZZnob oZZnob

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Все продукты [Создать +](#)

Создать группу

МТС

Мобильный интернет №3

Мобильный интернет №5

Мобильный интернет №6

Мобильный интернет №7

Удалить

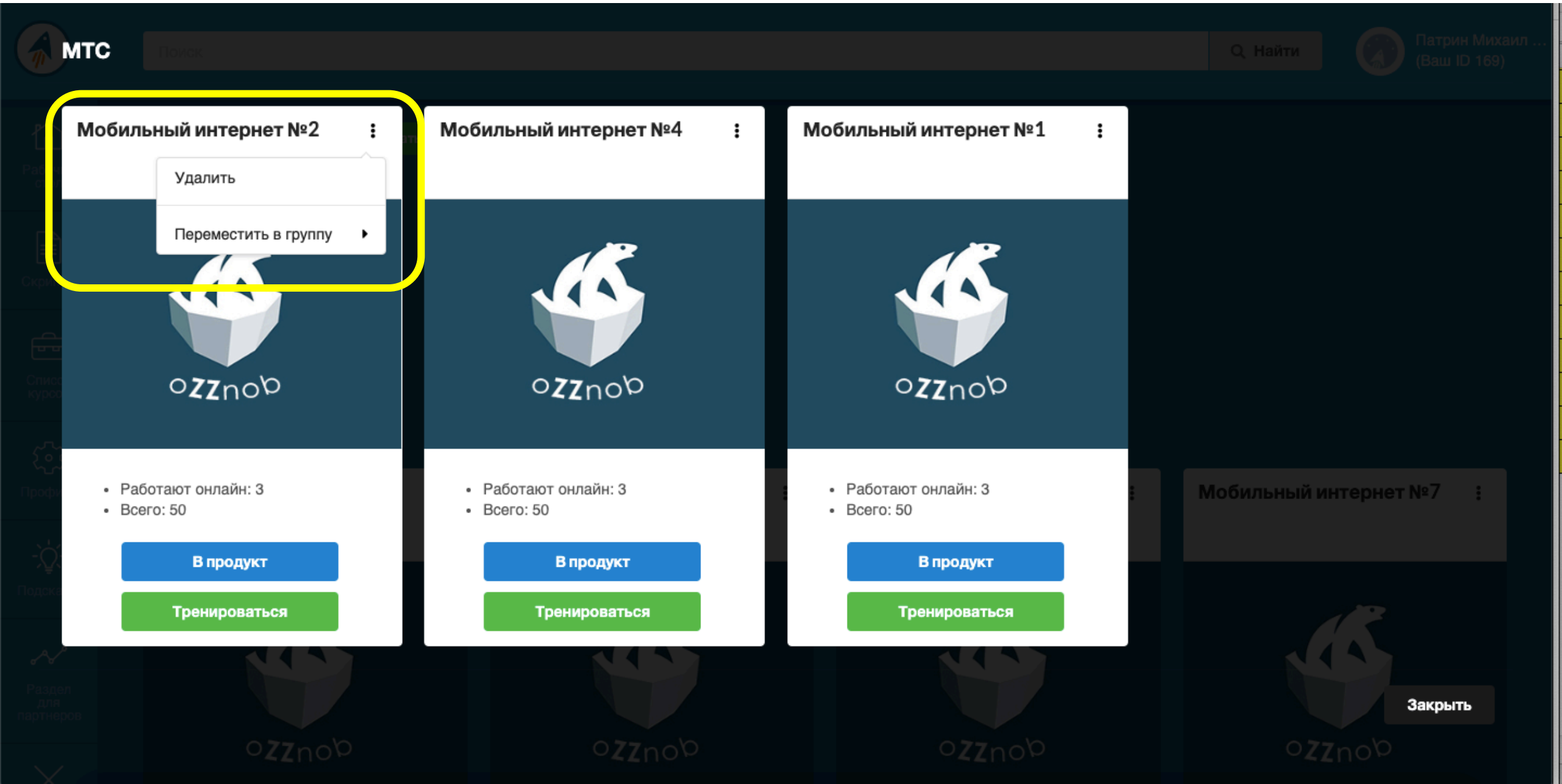
Переместить в группу

oZZnob

oZZnob

oZZnob

oZZnob



Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Создать группу

МТС

Переход в рабочую область для начала тренировки

Мобильный интернет №3

Мобильный интернет №5

Мобильный интернет №6

Мобильный интернет №7

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

oZZnob

- Работают онлайн: 3
- Всего: 50

В продукт

Тренироваться

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

Открытый

Выбор портрета робота

Тренировка по продукту "Страхование жизни встреча"

Название кейса



Кнопка СТАРТ

Прочти правила игры и наслаждайся процессом

Описание правил работы на тренажере

- ТРЕНИРОВКА
- ТРЕНИРОВКА ПО СТАДИЯМ
- ЭКЗАМЕН

Режимы тренировок

ОБУЧЕНИЕ

Раздел редактирования сценариев

Завершить диалог

Сброс разговора с роботом

Часы тренировки: 19:48:38 / 200:00:00

Текущее время/всего на аккаунт

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

Поиск

Найти

Патрин Михаил ...
(Ваш ID 169)

Открытый

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Часы

Тренировка по продукту "Мобильный интернет №3"

Подсказки

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

выключить подсказки

Распознавание

Лог разговора

Сбросить диалог

Реплики сотрудников

Распознавание речи сотрудника

Запись всего разговора человека с роботом сохраняется в отчетах



Стадия воронки:

1. ПРИВЕТСТВИЕ

0 / 2

2. ПОТРЕБНОСТИ

0 / 9

3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ

0 / 0

4. ВОЗРАЖЕНИЯ

0 / 0

5. СДЕЛКА

0 %

6. КРП

0 %

Прогресс

ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ

0 / 0

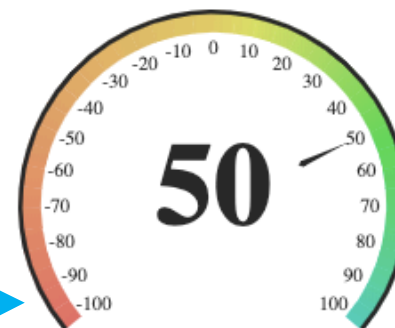
ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ

0 / 0

ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ

0 / 0

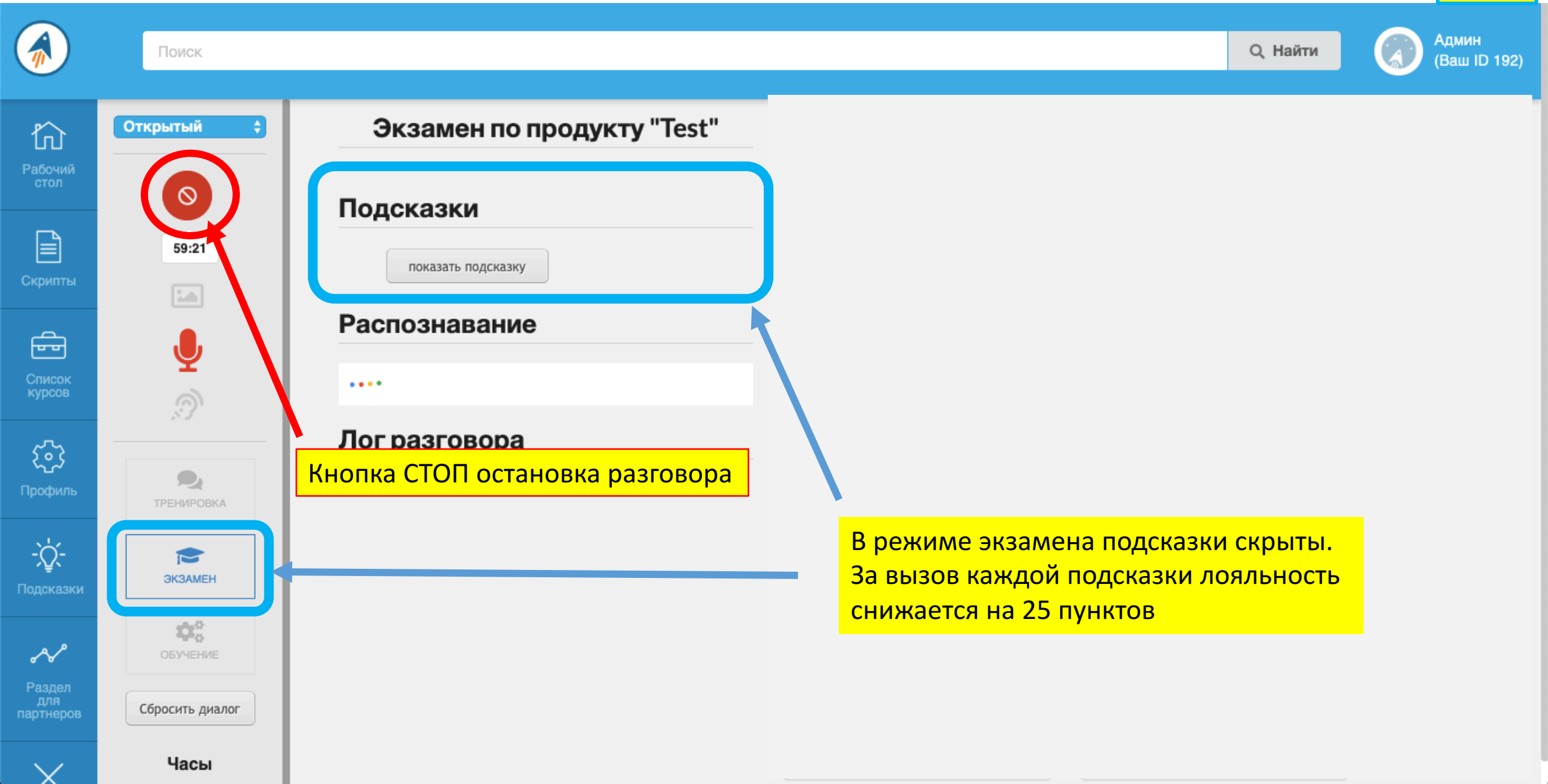
ЛОЯЛЬНОСТЬ



Стадии переговоров. Сотрудник правильно называя заложенные реплики набирает балы.

Эмоциональные возражения клиента. Появляются случайно в ходе разговора

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



Поиск Найти

Админ
(Ваш ID 192)

Открытый

Экзамен по продукту "Test"

Подсказки

показать подсказку

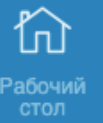
Распознавание



Лог разговора

Кнопка СТОП остановка разговора

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



Рабочий стол



Скрипты



Список курсов



Профиль



Подсказки



Раздел для партнеров



59:21

ТРЕНИРОВКА

ЭКЗАМЕН

ОБУЧЕНИЕ

Сбросить диалог

Часы

Поиск

Найти

Админ
(Ваш ID 192)

Открытый

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Часы

Тренировка по продукту "Test"

Подсказки

подсказок больше нет

выключить подсказки

Распознавание

Лог разговора

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

Сбросить диалог

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

The screenshot displays a CRM interface with a blue header and a left sidebar. The main content area is divided into several sections:

- Header:** Includes a search bar with the text "Поиск" and a "Найти" button, and a user profile for "Админ (Ваш ID 192)".
- Left Sidebar:** Contains navigation icons for "Рабочий стол", "Скрипты", "Список курсов", "Профиль", "Подсказки", "Раздел для партнеров", and a close button.
- Open Call Section:** A dropdown menu shows "Открытый" and a green phone icon.
- Training Card:** A blue-bordered box titled "Тренировка по продукту '123'" contains the text "Тест провален, разговор завершен из-за низкой лояльности".
- Funnel Stages:** A vertical list of stages with progress indicators:
 - 1. ПРИВЕТСТВИЕ: 1 / 12
 - 2. ПОТРЕБНОСТИ: 0 / 6
 - 3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ: 0 / 6
 - 4. ВОЗРАЖЕНИЯ: 0 / 5
 - 5. СДЕЛКА: 10%
 - 6. КРП: 0%
- Progress Section:** Three metrics are shown:
 - ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ: 0 / 0
 - ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ: 0 / 0
 - ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ: 0 / 0
- Loyalty Gauge:** A circular gauge titled "ЛОЯЛЬНОСТЬ" shows a value of -100. The scale ranges from -100 to 100.

A yellow callout box on the left contains the text: "Если лояльность опуститься до -100, робот закончит разговор. В этом случае необходимо сбросить диалог и начать заново". Two blue arrows point from this box to the training card and the loyalty gauge.

The screenshot shows a CRM training interface. On the left is a sidebar with navigation items: Рабочий стол, Время для аккаунтов, Скрипты, Кейсы, Рейтинги, Профиль, Подсказки, Раздел для партнеров, and Ваш отзыв. The main content area is titled "Обучение по продукту 'Эквайринг'" and includes a welcome message and a list of training options: ТРЕНИРОВКА, ТРЕНИРОВКА ПО СТАДИЯМ, and ОБУЧЕНИЕ (highlighted with a blue box). Below the training options is a timer showing "19:48:38 / 200:00:00".

On the right, there are two sections: "Стадия воронки:" and "Прогресс". The "Стадия воронки:" section lists six stages with their progress: 1. ПРИВЕТСТВИЕ (0/17), 2. ПОТРЕБНОСТИ (0/23), 3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ (0/25), 4. ВОЗРАЖЕНИЯ (0/17), 5. СДЕЛКА (0%), and 6. КРІ (0%). The "Прогресс" section shows progress for "ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ" (0/3), "ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ" (0/0), "ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ" (0/6), and "ЛОЯЛЬНОСТЬ" (represented by a gauge).

Annotations include a yellow box "Выбираем пункт обучение" with an arrow pointing to the "ОБУЧЕНИЕ" button, and another yellow box "Кликаем на любую из стадий воронки" with an arrow pointing to the "2. ПОТРЕБНОСТИ" stage in the funnel.

Выбираем пункт обучение

Кликаем на любую из стадий воронки



Поиск

Найти



Адм
(Ваш ID 192)

Список тем в скрипте

Выбор темы для стадии 2. Потребности

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

Развернуть тему

Удалить тему

Настроить переход в другую стадию

Свой вариант

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

+ ↓

Добавить новую тему

Сохранить изменения

Применить

Поиск Найти Администратор (Ваш ID 192)

Открытый

Выбор темы для стадии 2. Потребности

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

Раскрыть тему

Полный список диалогов

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

Редактировать реплику

Часы тренировки: 19:48:38 / 200:00:00

Применить

Поиск
Найти
Ад (Ваш ID: 1000)

Рабочий стол

Время для аккаунтов

Скрипты

Кейсы

Рейтинги

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Ваш отзыв

Выйти

Открытый

Выбор темы для стадии 2. Потребности

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

Полный список диалога

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

+

↓

Применить

ТРЕНИРОВКА

ТРЕНИРОВКА ПО СТАДИЯМ

ЭКЗАМЕН

ОБУЧЕНИЕ

Завершить диалог

Часы тренировки:
19:48:38 / 200:00:00

Сохранить изменения

Рабочий стол

Время для аккаунтов

Скрипты

Кейсы

Рейтинги

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Ваш отзыв

Выйти

Открытый

ТРЕНИРОВКА

ТРЕНИРОВКА ПО СТАДИЯМ

ЭКЗАМЕН

ОБУЧЕНИЕ

Завершить диалог

Часы тренировки: 19:48:38 / 200:00:00

Выбор темы для стадии 2. Потребности закрыть

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

Свой вариант

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

+ ↓

Применить

Применить изменения к скрипту



The screenshot shows a user interface for a CRM simulation. At the top, there is a search bar with the text "Поиск" and a "Найти" button. The user is identified as "Админ (Ваш ID 192)".

The main content area is titled "Тренировка по продукту 'Test'". It is divided into two columns: "Стадия воронки:" (Funnel Stage) and "Прогресс" (Progress).

The "Стадия воронки:" column lists five stages with their respective progress:

Стадия воронки:	Прогресс
1. ПРИВЕТСТВИЕ	1 / 2
2. ПОТРЕБНОСТИ	0 / 3
3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ	0 / 0
4. ВОЗРАЖЕНИЯ	0 / 0
5. СДЕЛКА	10%
6. КРП	0%

The "Прогресс" column shows four metrics:

Прогресс	Progress
ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ	0 / 0
ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ	0 / 0
ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ	0 / 0
ЛОЯЛЬНОСТЬ	0 / 0

A yellow callout box on the left contains the text: "Всплывающие картинки. Визуализация внутренних инструментов компании типа CRM/ERP для имитации бизнес процессов". A blue arrow points from this box to a small inset window in the bottom right corner, which displays a screenshot of a CRM system interface.

On the left side of the interface, there is a sidebar with various icons and buttons: "Рабочий стол", "Скрипты", "Список курсов", "Профиль", "Подсказки", "Раздел для партнеров", "Часы", "Тренировка", "Экзамен", "Обучение", and "Сбросить диалог". A timer shows "55:31".

Манипуляции изображением. Возможность скрыть, уменьшить или увеличить.

Админ
(Ваш ID 192)



Рабочий стол



Скрипты



Список курсов



Профиль



Подсказки



Раздел для партнеров



54:27



ТРЕНИРОВКА



ЭКЗАМЕН



ОБУЧЕНИЕ

Сбросить диалог

Часы

Подсказки

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

выключить подсказки

Распознавание

Услуги

Лог разговора

▶ Услуги

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

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

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

1. ПРИВЕТСТВИЕ

ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ

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

Контент Привязки

АКТИВНЫХ ПОДЛИСКОВ НЕТ!
АКТИВНЫХ ПОДЛИСКОВ TV NEW НЕТ!
ИСТОРИЯ

с 16.07.2019 17:17 по 16.08.2019 17:17

ЗА ДАННЫЙ ПЕРИОД ИСТОРИИ НЕТ!

10%

6. KPI

0%

-70
-80
-90
-100

80
90
100

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

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

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

The screenshot displays a web interface for managing customer service requests. At the top, there are navigation tabs: "Действия", "Приложение обслуживания", "Отчеты", "Администрирование МИ/ПР", "ЕГИС", and "Администрирование - Маркетинговые категории". Below this, the main content area is titled "История звонков" and includes sub-tabs for "своя", "История коммуникаций", and "Контент".

The main content area is divided into sections:

- Тариф:** "Кубань - Супер МТС 092014 (МАСС) (SCP)" with a "Сменить" button. Below it, "Переход на тариф 19.08.2014 22:15" and a link "Источник".
- Платные услуги:** "Звони бесплатно на МТС России 100." with "3 Р/день" and an "Отключить" button.
- Активные предложения:** A box stating "Нет активных предложений" and a link "История озвученных предложений".
- Звони бесплатно на МТС России 100:** "100 мин осталось до 15.08.2019 23:59" with a blue progress bar.
- Звони бесплатно с МТС (Голос 15 мин):** "98 мин осталось до 15.08.2019 23:59" with a blue progress bar.
- IVR Положительный ноль:** "1000 шт осталось до 15.08.2019 23:59" with a blue progress bar.

At the bottom, there are buttons for "Платежи", "Заявки на перенос", and "Взаимодействия". Below these is a filter section with "Скрыть фильтр" and "Кол-во обращений за выбранный период по заданному фильтру" with a "Кол" button. At the very bottom, there are buttons for "Сменить владельца" and a table with columns: "Услуги и ТП", "№ Массового ин...", "Суть запроса", "Контактный ном", "Вложение", "Кем создано", "Абонент", and "А".

Услуги и ТП	№ Массового ин...	Суть запроса	Контактный ном	Вложение	Кем создано	Абонент	А
Обильный ин...			79780		Адилова Мах...	Тол	Вик... 79
			79780		Кагирова Эль...	Тол	Вик... 79
перБИТ			79780		Захарова Ксе...	Тол	Вик... 79

Поиск

Найти

Админ
(Ваш ID 192)

Рабочий стол

Скрипты

Список курсов

Профиль

Подсказки

Раздел для партнеров

Открытый

ТРЕНИРОВКА

ЭКЗАМЕН

ОБУЧЕНИЕ

Сбросить диалог

Часы тренировки:
01:10:43 / 0:00:00

Тренировка по продукту " тесты тытвты"

Тест успешно завершен

Лог разговора

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

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

4. ВОЗРАЖЕНИЯ
0 / 0

5. СДЕЛКА
80%





6. KPI
0%

ЛОЯЛЬНОСТЬ
9

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

Создать группу MTC

Раздел отчетов по отдельным кейсам

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

Рабочий стол
Скрипты
Список курсов
Профиль
Подсказки
Раздел для партнеров

🏠
🔍 Найти
Админ (Ваш ID 192)

01:13:02
 Время, тренированное на текущий момент

00:46:58
 Осталось купленного времени

3
 СОТРУДНИКОВ
 Всего

1
 СОТРУДНИКОВ
 Онлайн

Тест Услуги

Сотрудники

Материалы

Детальный отчет

↑
Отчеты по сотрудникам

📊
 Подсказки

📈
 Раздел для партнеров

✕

Сентябрь 2019

Экзаменов сдано

Количество попыток

Количество сотрудников

Рабочий стол

Скрипты

тесты тытвты

Сотрудники


Материалы

Профиль

Детальный отчет

Подсказки

Раздел для партнеров



Активен

Выходной

Детальный отчет по каждому дню

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

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

Фильтр по датам

Отчет за:
28.09.2019

Красная планка – тест провален

Сделано 2 из 6
Время: 15:31

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

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

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

Детальный разбор попытки

Детали

Зеленая планка – тест пройден

Время: 15:52

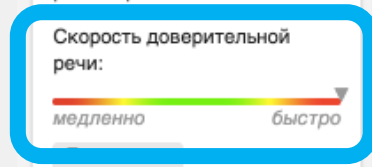
Время: 15:54
Продолжительность разговора: 00:01:25
Экзамен
Детали

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

Режим тренировки

Тренировка

Средняя скорость речи всего разговора



Найти

Детали попытки по продукту "Кредитный продукт"

0:00 / 1:19

Время разговора: 00:01:24

Скрипт	Стадия воронки:	Прогресс
<p>Лояльность +5 Роботренер Да, являюсь</p>	<p>1. ПРИВЕТСТВИЕ</p> <p>3 / 18</p>	<p>ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ</p> <p>0 / 0</p>
<p>Админ Дмитрий сергеевич уточнить пожалуйста уже являюсь клиентом вашего банка</p>	<p>2. ПОТРЕБНОСТИ</p> <p>0 / 3</p>	<p>ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ</p> <p>0 / 0</p>
<p>Лояльность +5 Роботренер Дмитрий Сергеевич меня зовут</p>	<p>3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ</p> <p>0 / 2</p>	<p>ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ</p> <p>0 / 0</p>
<p>Админ Как я могу к вам обращаться</p>	<p>4. ВОЗРАЖЕНИЯ</p> <p>0 / 0</p>	<p>ЛОЯЛЬНОСТЬ</p> <p>65%</p>
<p>Лояльность +5 Роботренер Здравствуйте! Что нужно, чтобы получить дебетовую карту РОСГОССТРАХ Банка?</p>	<p>5. СДЕЛКА</p> <p>30%</p>	
<p>Админ Росгосстрах банк возраст чем могу помочь</p>		

Пожалуйста, оцените вашу работу в системе

Вам понравилось работать на тренажере SkyTrainer?



Плохо



Не очень



Нормально



Отлично



Великолепно

Комментарий

Оцените сценарии диалогов



Плохо



Не очень



Нормально



Отлично



Великолепно

Комментарий

Вы бы порекомендовали SkyTrainer своим коллегам?



Нет



Да

Отмена

Отправить





Поиск

Найти



Рабочий стол



Кейсы



Рейтинги



Профиль



Подсказки



Ваш отзыв



Выйти

Рейтинг

СОТИРОВАТЬ ПО

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

Фильтр по по разделам

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



Контакты

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

www.skytrainer.pro

a.balakirev@skytrainer.pro