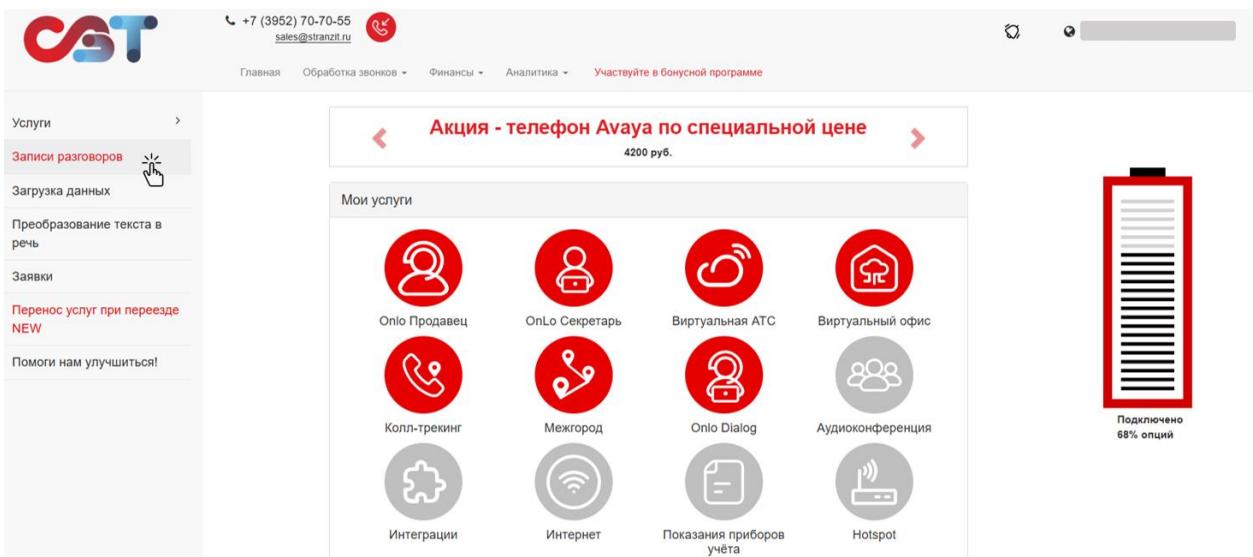


## Прослушивание записи разговоров

Если у Вас подключена опция «Запись и хранение разговоров», то Вы можете получить быстрый доступ к записям в личном кабинете. Для этого Вам необходимо нажать на вкладку «Записи разговоров» на левой боковой панели экрана.



The screenshot shows the CST client interface. At the top, there is a header with the logo, phone number +7 (3952) 70-70-55, email sales@stranzit.ru, and some icons. Below the header, there is a navigation menu with links: Главная, Обработка звонков, Финансы, Аналитика, and Участвуйте в бонусной программе. On the left side, there is a sidebar titled 'Услуги' (Services) with several options: Записи разговоров (highlighted with a cursor icon), Загрузка данных, Преобразование текста в речь, Заявки, Перенос услуг при переезде NEW, and Помоги нам улучшить!. In the main content area, there is a banner for 'Акция - телефон Avaya по специальной цене' (Offer - Avaya phone at a special price) for 4200 rubles. Below the banner, there is a section titled 'Мои услуги' (My services) displaying various service icons and names: OnLo Продавец, OnLo Секретарь, Виртуальная АТС, Виртуальный офис, Колл-трекинг, Межгород, OnLo Dialog, Аудиоконференция, Интеграции, Интернет, Показания приборов учёта, and Hotspot. To the right of the main content area, there is a vertical bar representing a battery with the text 'Подключено 68% опций' (Connected 68% of options).

Вкладка «Записи разговоров» в Личном кабинете клиента

Далее Вам откроется страница «Записи звонков», где Вы можете настроить фильтры поиска:

- Начало интервала;
- Конец интервала;
- Номер телефона – если нужно получить записи разговоров с конкретным абонентом;
- Направление звонка: любой / входящий / исходящий / внешний / внутренний;
- Длительность звонка

После этого, Вы можете выбрать комфортное для Вас количество записей, которые будут отображаться на одной странице. После этого нажмите на кнопку «Искать».

В соответствии с заданными настройками актуализируется список записей звонков, где по каждому звонку можно увидеть дату и время, длительность, направление и номера абонентов. Каждый записанный звонок можно скачать и прослушать, либо скачать все записи.

## Записи звонков

Фильтры поиска
[Скачать все записи](#)

	Начало	Длительн.	Направление	Стороны
	25.04.2024 15:13:27	00:00:58	Входящий	
	25.04.2024 15:12:49	00:03:03	Исходящий	
		00:01:46	Входящий	
		00:00:11	Входящий	
		00:00:20	Входящий	
		00:00:20	Исходящий	
		00:00:58	Входящий	
		00:00:53	Входящий	
		00:02:14	Входящий	
		00:03:06	Входящий	

Страница 1 из 118

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... »»

Отображение записи звонков в Личном кабинете клиента

Если у Вас не подключена данная опция, то Вы можете перейти на вкладку «Записи разговоров» и нажать на кнопку «Подключить услугу».

The screenshot shows the CST software interface. On the left, there's a sidebar with links like 'Услуги', 'Записи разговоров', 'Загрузка данных', 'Преобразование текста в речь', 'Заявки', 'Перенос услуг при переезде NEW', and 'Помоги нам улучшить!'.

The main content area has a title 'Запись разговоров'. Below it, there's a list of benefits for recording:

- ✓ Запись входящих и исходящих звонков
- ✓ Гибкие настройки записи разговоров отдельных сотрудников
- ✓ Доступ к записям разговоров в Личном кабинете
- ✓ Удобный поиск нужной записи

There are also several tips and notes:

- Узнайте, о чём говорит клиент**: Только при разговоре клиент может сказать, чего ему не хватает, высказать свои желания или опасения. Такая информация поможет оперативно принять решения в каком направлении следует развивать бизнес.
- Решайте спорные вопросы**: При возникновении конфликтов и отставании каждой из сторон своей точки зрения, запись совершенного разговора станет неоспоримым источником достоверной информации.
- Учитесь на ошибках**: Наглядный пример - лучший способ понять, как стоит делать, а как нет. Успешные телефонные разговоры могут стать отличным примером для новых сотрудников, а провальные научить, как делать не стоит.
- Совершенствуйтесь**: Запись разговоров может быть полезна не только для руководителя, но и для самого сотрудника. Прослушивание собственных разговоров поможет оценить себя со стороны как переговорщика и понять, над какими качествами еще необходимо поработать.
- Не упускайте детали**: Если при разговоре не удалось учесть детали, то повторное возвращение к разговору поможет рассставить все на свои места и обновить информацию перед очередным разговором.
- Контролируйте сотрудников**: Узнайте, кто соблюдает правила общения, работает по скрипту, а кому еще следует над этим поработать.

A large red box highlights the 'Подключить услугу' (Connect service) button at the bottom of the page.

Подключение опции «Запись разговоров» в Личном кабинете клиента