

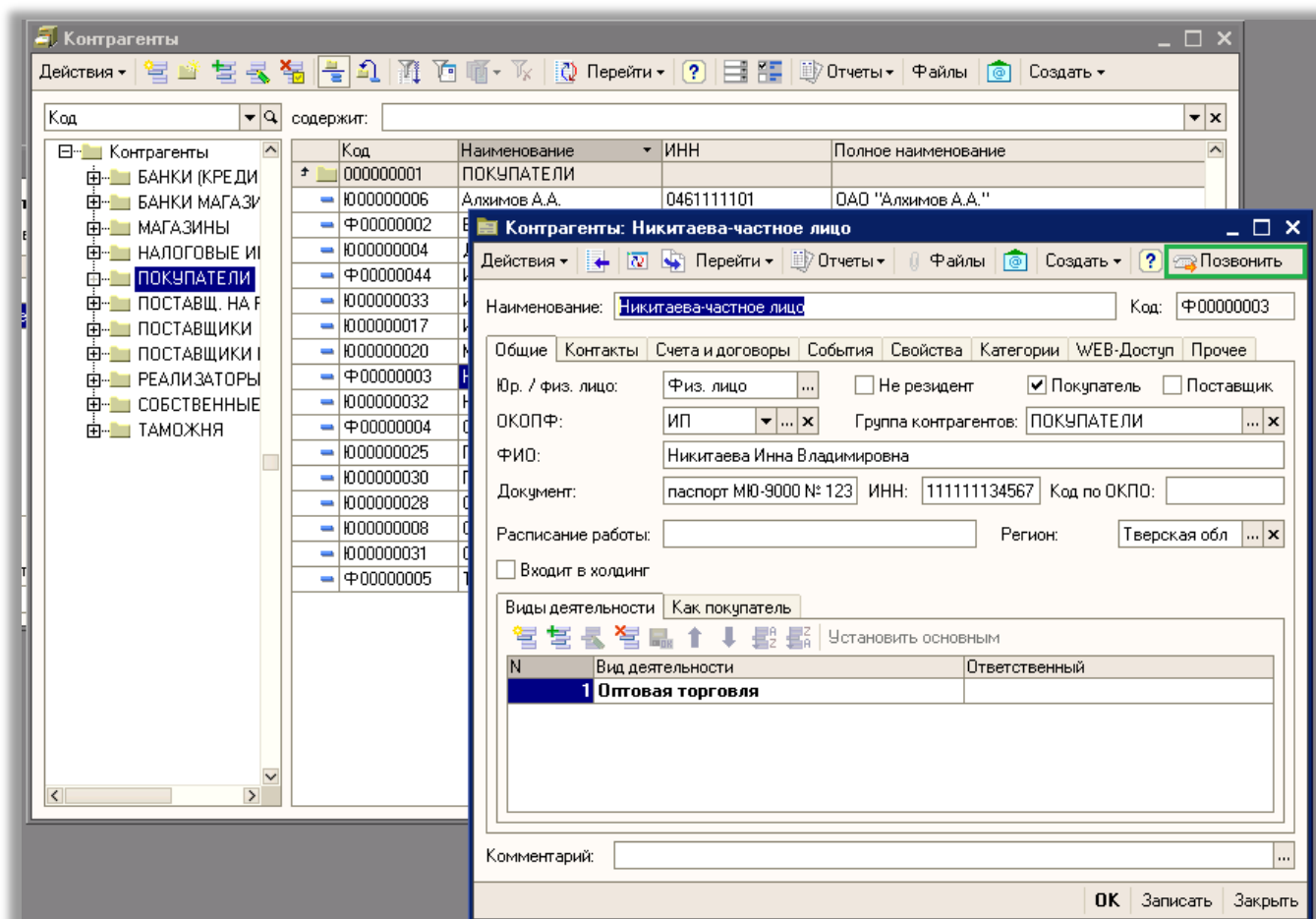
Руководство пользователя модуля «Простые звонки – 1С»

В руководстве используется конфигурация «Управление торговлей» версии 10.3 для платформы 1С 8.1.

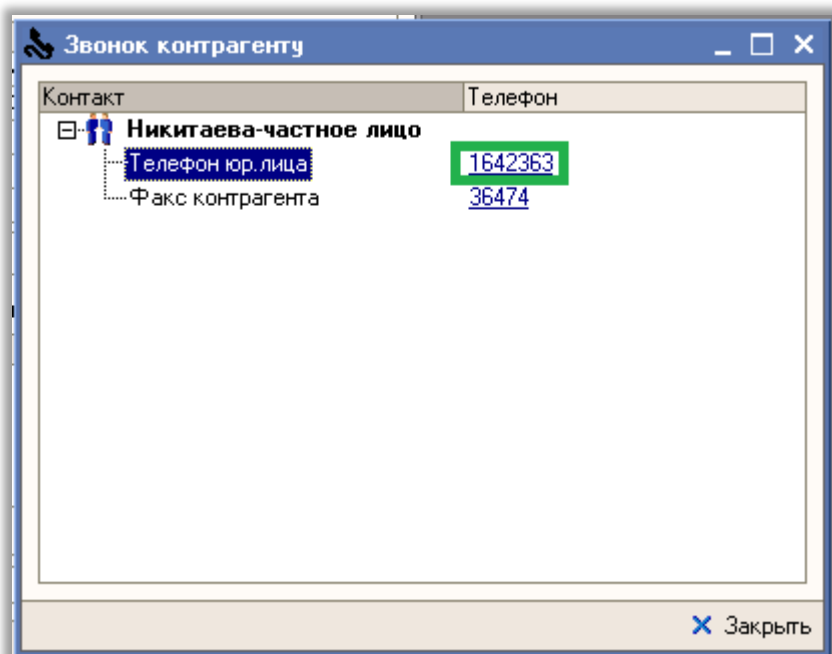
Внимание! Если вы пользуетесь другой конфигурацией (например, «Управление производственным предприятием»), другой версией конфигурации «Управление торговлей» или платформой 1С 8.2, то алгоритм действий и внешний вид экранов могут значительно отличаться.

1. Звонок из формы «Контрагенты»

Зайти на карточку нужного контрагента. Нажать кнопку «Позвонить» в правом верхнем углу.



Появится окно «Звонок контрагенту». Щелкните по нужному номеру телефона.



Внимание! Если вы пользуетесь настольным телефоном, то он может зазвонить (телефон не будет звонить, если у вас установлена офисная мини-АТС Panasonic, Samsung и т.п.).

Поднимите трубку телефона. Приложение «Простые звонки» наберет номер телефона и соединит вас с абонентом.

Внимание! Пожалуйста, не щелкайте по одному и тому же номеру телефона сразу много раз! Это может привести к серии одинаковых звонков, которые придется поочередно сбрасывать (поднимать и сразу опускать трубку).

2. Звонок из формы «Событие»

В интерфейсе «Управление продажами» (переключится в интерфейс можно через главное меню «Сервис» - «Переключить интерфейс» - «Управление продажами») выберите в главном меню «CRM» - «События».

Из списка событий выберите нужное. Если справа вверху окна вы не видите кнопку «Позвонить», то нажмите на «Другие кнопки» в правом верхнем углу. Нажмите кнопку «Позвонить».

Событие: Электронное письмо (входящее). Проведен

Электронное письмо (входящее) Действия Перейти Файлы

Номер: 00000000046 от: 01.02.2007 16:02:00 Вид объекта: Контрагент
Группа: Состояние: Завершено

Общие Дополнительно

Контрагент: Инвема Начало: 01.02.2007 16:00
Телефон: 48548583 Окончание: 01.02.2007 16:30
Контакт. лицо: Источник: Реклама в газете "Экономика"
Тема: Установка контактов с контрагентом
Содержание:

Ответственный: Федоров Борис Михайлович
Комментарий:

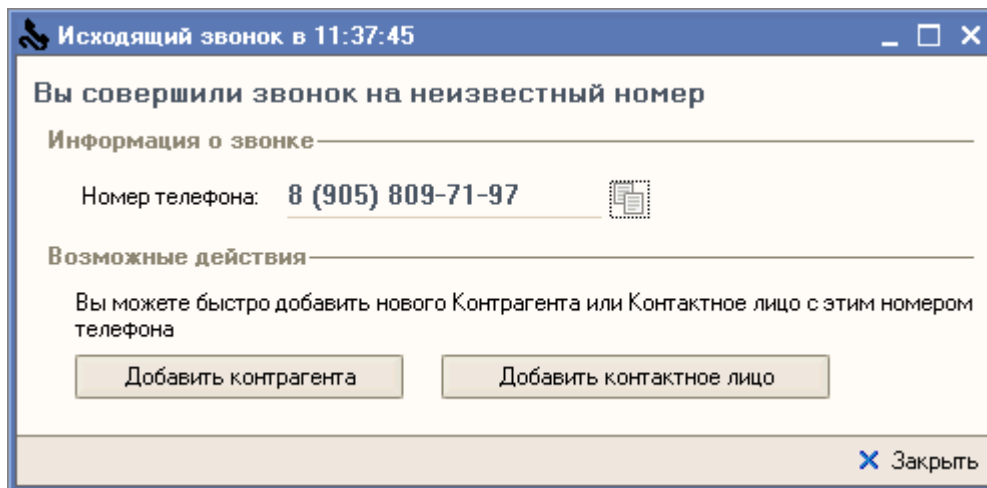
OK Записать Закреть

Появится окно «Звонок контрагенту». Щелкните по нужному номеру телефона.

Далее действуйте согласно инструкции из раздела [«1. Звонок из формы «Контрагенты»»](#).

3. Уведомление об исходящем звонке на неизвестный номер

Для исходящих звонков на неизвестный номер может показываться специальное уведомление:



Из этого окна вы можете быстро добавить нового контрагента или контактное лицо в базу.

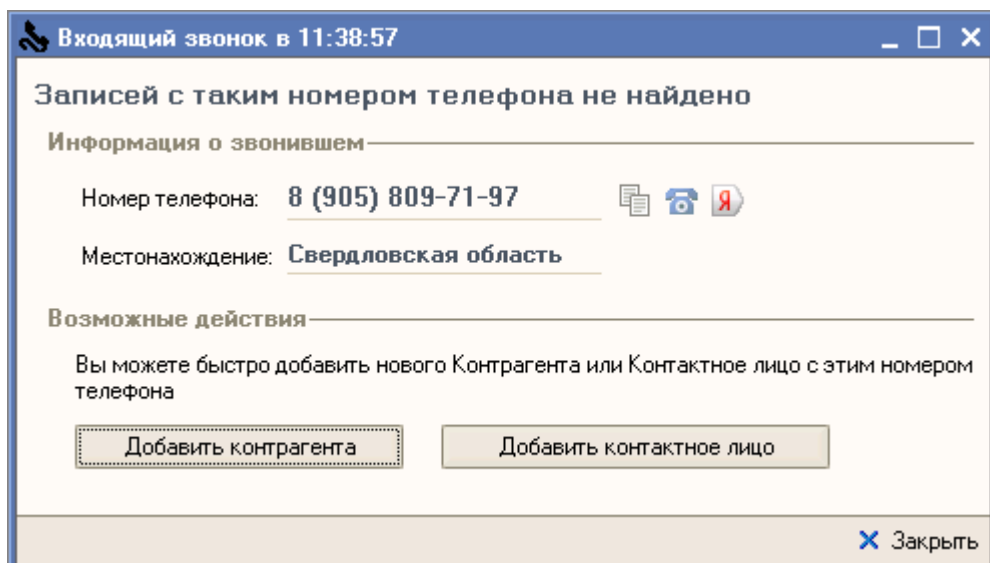
Внимание! Окно появляется только в том случае, если включена опция «Показывать окно исходящего вызова» в настройках «Простых звонков» (см. руководство по установке и настройке модуля 1С).

4. Всплывающая карточка клиента

При входящем звонке клиента на ваш внутренний номер должна открыться стандартная карточка контрагента.

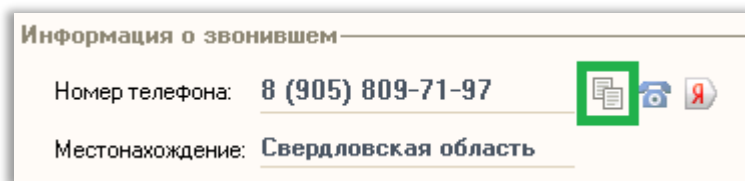
Карточка открывается только для тех контрагентов, у которых номер телефона задан в 1С и совпадает с номером телефона звонящего абонента.

Если номер телефона определен неправильно, не определен или в базе 1С не нашлось контрагентов с таким номером телефона, то появится окно «Входящий звонок».

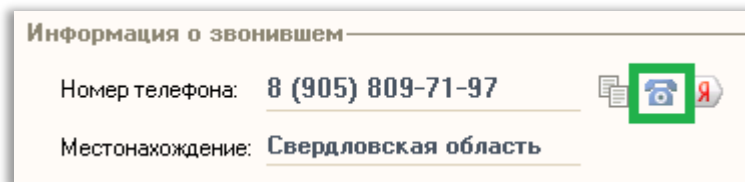


Вы можете добавить нового контрагента или контактное лицо, нажав на соответствующие кнопки. У добавляемого контрагента или контактного лица номер телефона заполнится автоматически.

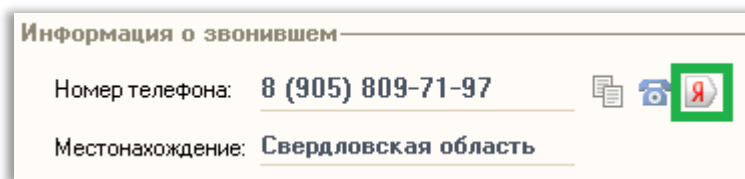
Из этого же окна можно скопировать номер телефона в буфер обмена:



Позвонить:



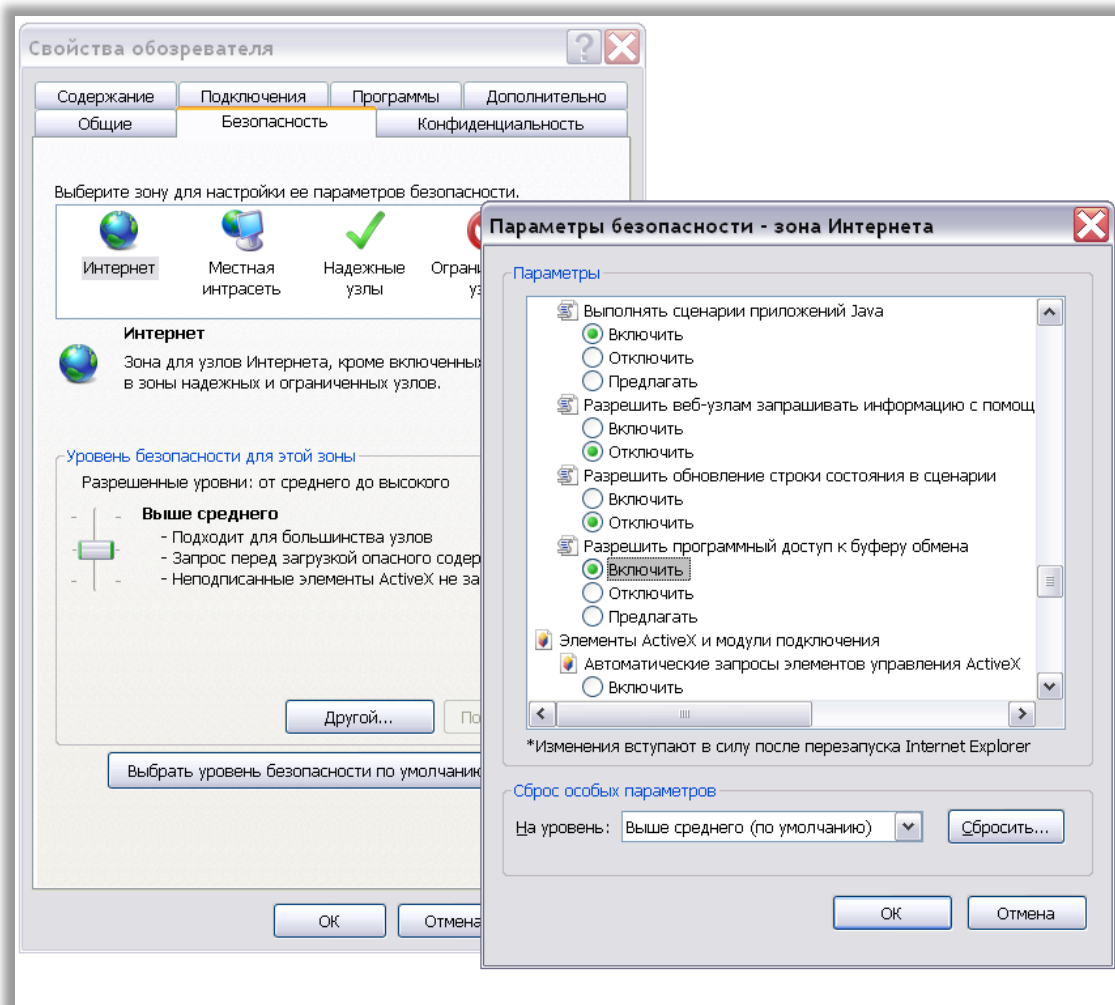
Или запустить поиск по номеру телефона в Яндексе, чтобы узнать из какой компании звонят:



Внимание! Окно появляется только в том случае, если включена опция «Показывать окно входящего вызова» в настройках «Простых звонков» (см. руководство по установке и настройке модуля 1С).

Внимание! Кнопка «Скопировать номер в буфер обмена» может не работать, если вы запускаете приложение 1С на Windows Server 2003, Windows Server 2008 или Windows Server 2008 R2. Для того чтобы кнопка заработала, измените настройки программы «Обозреватель Интернет» следующим образом (или попросите сделать это вашего системного администратора):

1. Запустите «Обозреватель Интернет» (Internet Explorer)
2. В главном меню выберите «Сервис» – «Свойства обозревателя»
3. В открывшемся диалоговом окне перейдите на закладку «Безопасность»
4. Выберите зону «Интернет». Щелкните по кнопке «Другой».
5. В списке параметров найдите параметр «Разрешить программный доступ к буферу обмена». Измените значение параметра на «Включить». Нажмите кнопку «ОК» в окне «Параметры безопасности». Нажмите кнопку «ОК» в окне «Свойства обозревателя».



5. Всплывающее окно «Событие»

Для исходящих и входящих звонков может создаваться стандартный документ 1С «Событие» с типом «Звонок». В этом документе вы можете зафиксировать результат телефонного разговора.

Событие: Телефонный звонок (входящий). Проведен *

Телефонный звонок (входящий) Действия

Номер: 000000000005 от: 23.04.2013 11:41:12 Вид объекта: Контрагент

Группа: Состояние: Завершено

Общие Дополнительно

Контрагент: Руссо туристо Начало: 23.04.2013 05:40
Телефон: 89058097199 Окончание: 23.04.2013 05:41

Конт. лицо: Источник:

Тема:

Содержание:

Ответственный: Антон

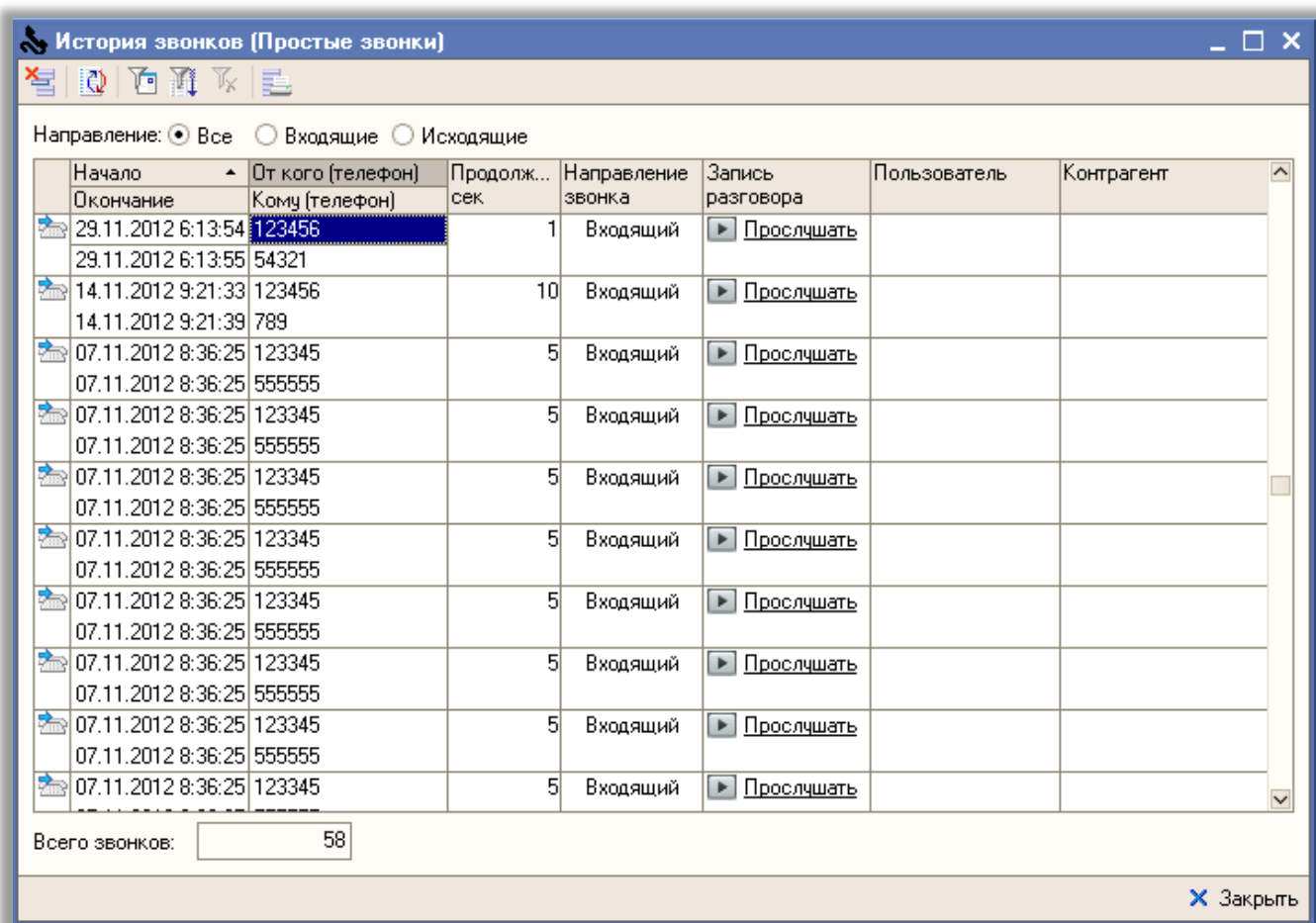
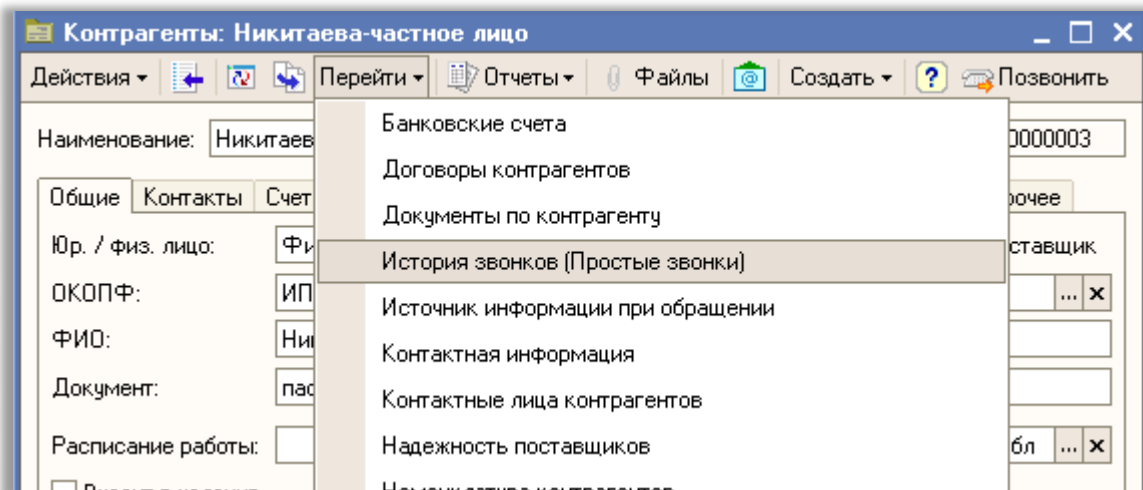
Комментарий:

OK Записать Закрыть

Внимание! Документ «Событие» создаётся, если включена соответствующая опция в настройках модуля «Простые звонки». Окно с документом «Событие» открывается автоматически, если включена соответствующая опция в настройках модуля «Простые звонки» (см. руководство по установке и настройке модуля 1С).

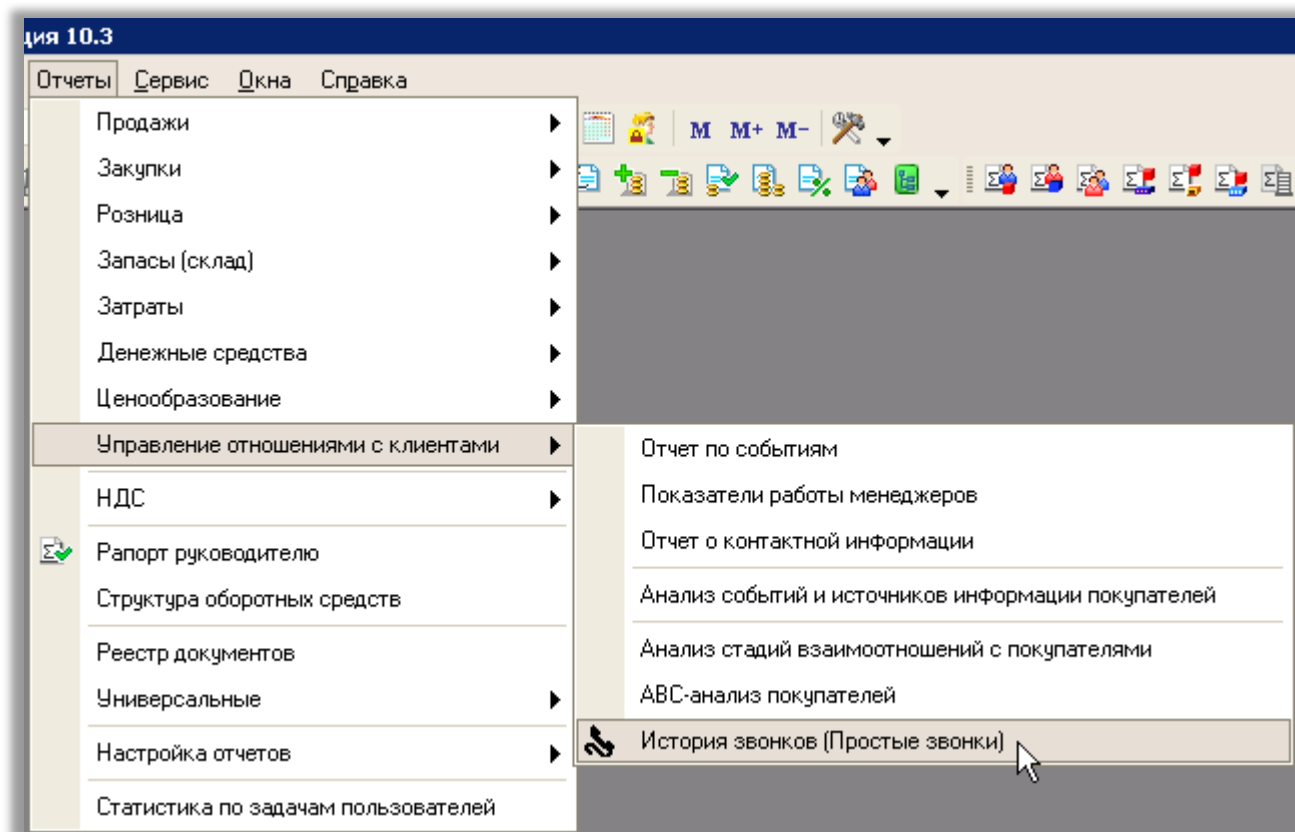
6. История звонков клиента

Откройте карточку нужного контрагента. В меню «Перейти» выберите «История звонков».



7. История звонков

Чтобы посмотреть историю всех звонков выберите в главном меню Отчёты – Управление отношениями с клиентами – История звонков (Простые звонки).



Внимание! Данная история разговоров доступна только в том случае, если включена настройка «Сохранять историю звонков в журнале Простые звонки» в настройках «Простых звонков» (см. руководство по установке и настройке модуля 1С).

8. Умный перевод

Функция «Умный перевод» автоматически переводит звонок клиента на менеджера, который обслуживает этого клиента.

Чтобы функция работала правильно, у контрагентов должны быть заданы ответственные менеджеры.

Откройте карточку нужного контрагента. Назначьте ответственного менеджера на вкладке «Как покупатель».

Контрагенты: Никитаева-частное лицо

Наименование: Никитаева-частное лицо Код: Ф00000003

Общие | Контакты | Счета и договоры | События | Свойства | Категории | WEB-Доступ | Прочее

Юр. / физ. лицо: Физ. лицо Не резидент Покупатель Поставщик

ОКОПФ: ИП Группа контрагентов: ПОКУПАТЕЛИ

ФИО: Никитаева Инна Владимировна

Документ: паспорт МЮ-9000 № 123 ИНН: 111111134567 Код по ОКПО:

Расписание работы: Регион: Тверская обл.

Входит в холдинг

Виды деятельности: Как покупатель

Общие | Менеджеры

Установить основным

N	Менеджер покупателя
1	Петров Сидор Иванович
2	Гладилина Вера Михайловна

Комментарий:

OK Записать Закрыть

Нажмите кнопку «Установить основным». Основным менеджера должен быть выделен в списке жирным шрифтом. «Простые звонки» переводят звонок клиента **только на основного менеджера!**

Внимание! Автоматическая переадресация будет работать только в том случае, если включена настройка «Использовать автоматическую переадресацию» в настройках «Простых звонков» (см. руководство по установке и настройке модуля 1С).