

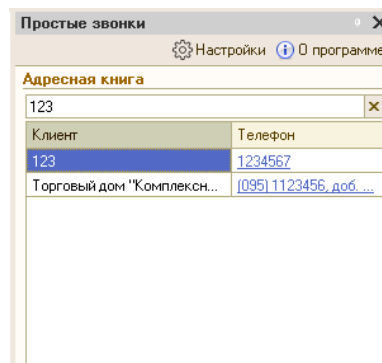
## Руководство пользователя модуля «Простые звонки – 1С»

В руководстве используется конфигурация «Управление торговлей» версии 10.3 для платформы 1С 8.2.

**Внимание!** Если вы пользуетесь другой конфигурацией (например, «Управление производственным предприятием»), другой версией конфигурации «Управление торговлей» или платформой 1С 8.1, то алгоритм действий и внешний вид экранов могут значительно отличаться.

### 1. Звонок контрагенту

В панели "**Простые звонки**", в поле "**Адресная книга**" введите название контрагента(вы можете ввести часть названия или часть номера телефона), в списке, расположенном ниже отобразятся все контрагенты, чьи наименования или номера телефонов отвечают заданным критериям поиска.



Для совершения звонка - щелкните по номеру телефона, указанному рядом с нужным контрагентом.

**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. 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.

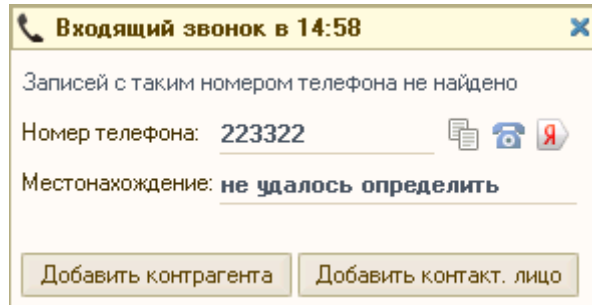
**Внимание!** Окно появляется только в том случае, если включена опция «Показывать окно исходящего вызова» в настройках «Простых звонков» (см. руководство по установке и настройке модуля 1С).

### 3. 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.

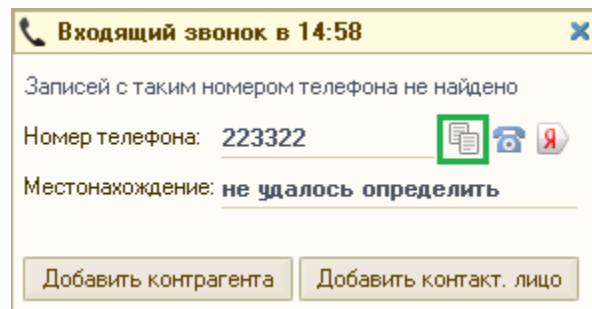
Если номер телефона определен неправильно, не определен или в базе 1С не нашлось контрагентов с таким номером телефона, то появится окно «Входящий звонок».



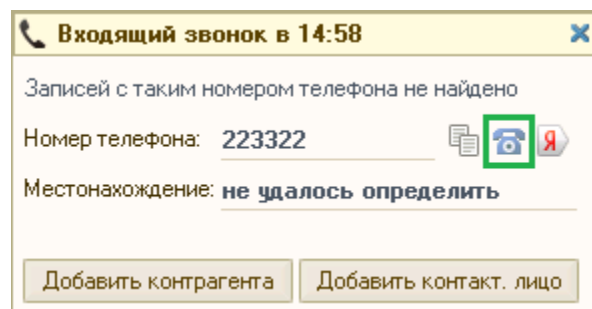
Вы можете добавить нового контрагента или контактное лицо, нажав на соответствующие кнопки.

**Внимание!** У добавляемого контрагента или контактного лица **номер телефона автоматически не заполняется.**

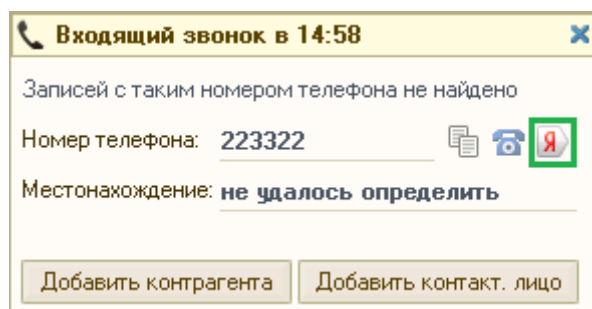
Из этого же окна можно скопировать номер телефона в буфер обмена:



Позвонить:



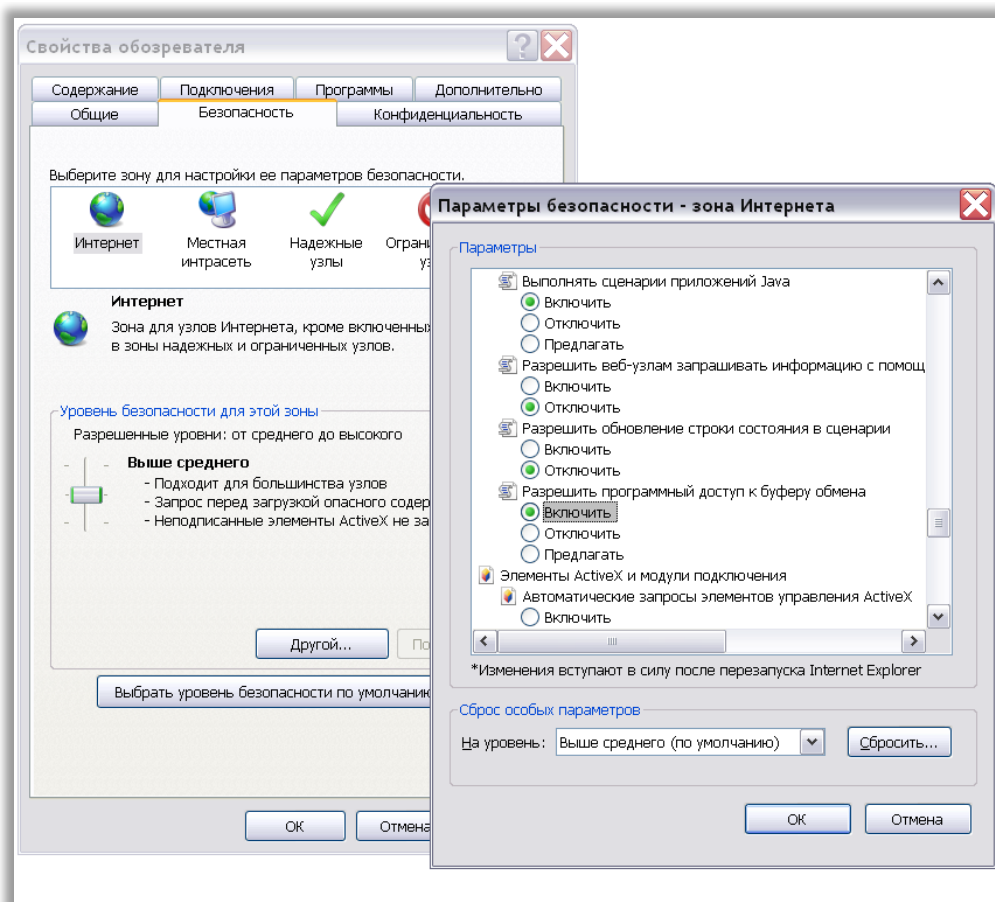
Или запустить поиск по номеру телефона в Яндексе, чтобы узнать из какой компании звонят:



**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 Перейти Файлы

Номер: 0000000006 от: 03.06.2014 15:17:19 Вид объекта: Контрагент  
Группа: Состояние: Завершено

Общие Дополнительно

Контрагент: 123 Начало: 03.06.2014 15:17  
Телефон: 1234567 Окончание: 03.06.2014 15:17  
Контакт. лицо: Источник:  
Тема:  
Содержание:

Ответственный: Федоров Борис Михайлович  
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).

В случае если Ваша АТС поддерживает записи разговоров, ссылку на сделанную запись Вы можете найти открыв вкладку **"Дополнительно"** документа **"Событие"**, ссылка указана в поле **"Предмет"**

Событие: Телефонный звонок (входящий). Проведен

Телефонный звонок (входящий) Действия Перейти Файлы

Номер: 00000000002 от: 21.11.2013 17:07:05 Вид объекта: Контрагент  
Группа: Состояние: Завершено

Общие Дополнительно

Основание: Предмет: <http://recordings/somecall.mp3>  
Территория: Помещение:  
Важность: Проект:

Ответственный: Федоров Борис Михайлович  
Комментарий:

OK Записать Закрыть

## 6. Журнал звонков

В нижней части панели "Простые звонки" располагается поле "Журнал звонков" в нем отображаются последние совершенные вызовы.

Журнал звонков		
Время звонка	Клиент	Телефон
➔ 21.11 17:07	234	<a href="#">2345678</a>
➤ 21.11 17:07	123	<a href="#">1234567</a>
➤ 21.11 17:07	123	<a href="#">1234567</a>
➤ 21.11 17:07	123	<a href="#">1234567</a>
➔ 21.11 17:07		<a href="#">2345679</a>
➤ 21.11 17:07		<a href="#">223322</a>
⚠ 01.01 05:01	test	<a href="#">00505450005</a>

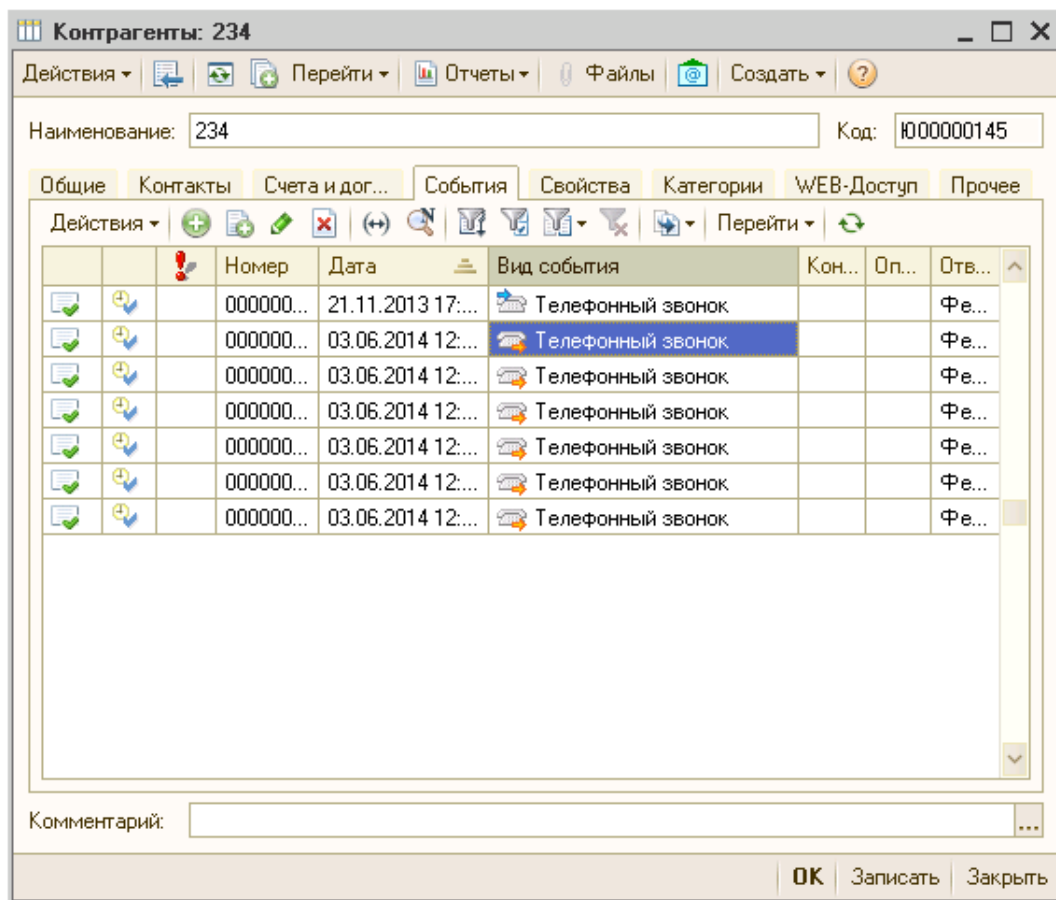
Двойной клик по ячейке в столбце "Клиент" откроет карточку контрагента, звонок которого отражен в журнале.

Клик по номеру телефона позволит совершить исходящий вызов, на номер указанный в ячейке.

**Внимание!** История звонков фиксируется локально на рабочих местах пользователей 1с, содержит звонки того пользователя под которым запущена внешняя обработка, размер истории не превышает 100 последних звонков.

## 7. Просмотр событий

Чтобы посмотреть события связанные с каким либо контрагентом, откройте карточку контрагента и перейдите на вкладку "События". На данной вкладке Вы сможете увидеть все сформированные события, связанные со звонками данному контрагенту.



**Внимание!** Данные события формируются только в том случае, если включена настройка «Создавать входящее событие звонок» или «Создавать исходящее событие звонок» 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: 234 \*

Действия ▾ | Перейти ▾ | Отчеты ▾ | Файлы | Создать ▾ | ?

Наименование: 234 | Код: Ю000000145

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

Юр. / физ. лицо:  ...  Нерезидент  Покупатель  Поставщик

ОКОПФ:  ...  Группа контрагентов:  ...  X

ФИО: 234

Документ:  ИНН:  Код по ОКПО:

Расписание работы:  Регион:  ...  X

Входит в холдинг

Виды деятельности | Как покупатель

Общие | Менеджеры

Установить основным

N	Менеджер покупателя
1	Федоров Борис Михайлович ... <input type="text"/> X

Комментарий:  ...

OK | Записать | Закреть

Нажмите кнопку «**Установить основным**». Основным менеджеры 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).