

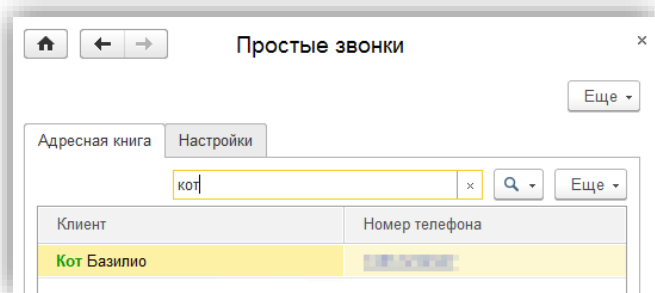
Руководство пользователя модуля «Простые звонки – 1С»

Все снимки экрана в этом руководстве сделаны в конфигурации «Управление торговлей» версии 11 для платформы 1С 8.3.

Внимание! Если вы пользуетесь другой конфигурацией, другой версией конфигурации «Управление торговлей» или другой версией платформы 1С, то алгоритм действий и внешний вид экранов могут значительно отличаться.

1. Звонок клиенту

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.

Поднимите трубку телефона (Android приложение «Простые звонки» и софтфон Softphone.Pro переходят в состояние «поднятой трубки» автоматически) и приложение «Простые звонки» наберет номер телефона и соединит вас с абонентом.

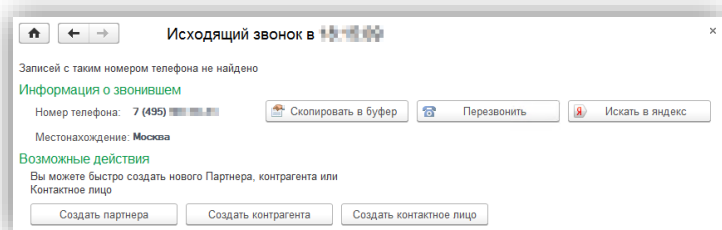
Внимание! «Простые звонки» не поддерживает донабор добавочных номеров.

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

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 отображается специальное уведомление:



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).

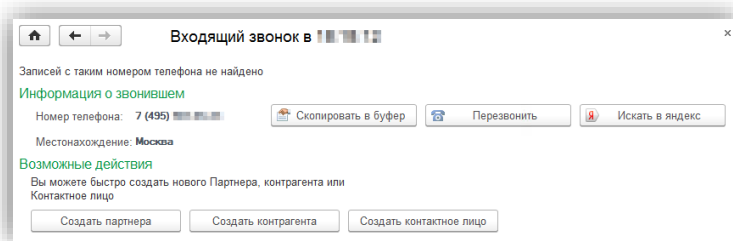
Из этого окна вы можете быстро добавить нового партнера, контрагента или контактное лицо в базу. У добавляемого контрагента или контактного лица номер телефона автоматически не заполняется.

3. Всплывающая карточка клиента

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

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

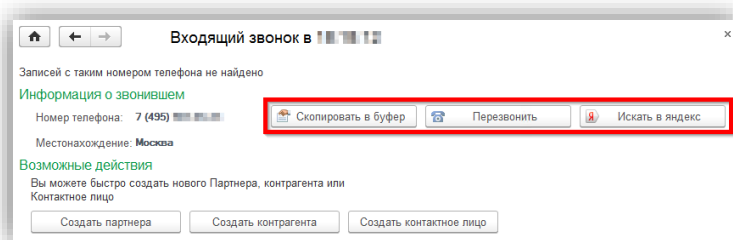
Если номер телефона определен неправильно, не определен или в базе 1С не нашлось контрагентов с таким номером телефона, то появится окно **«Входящий звонок»**:



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).

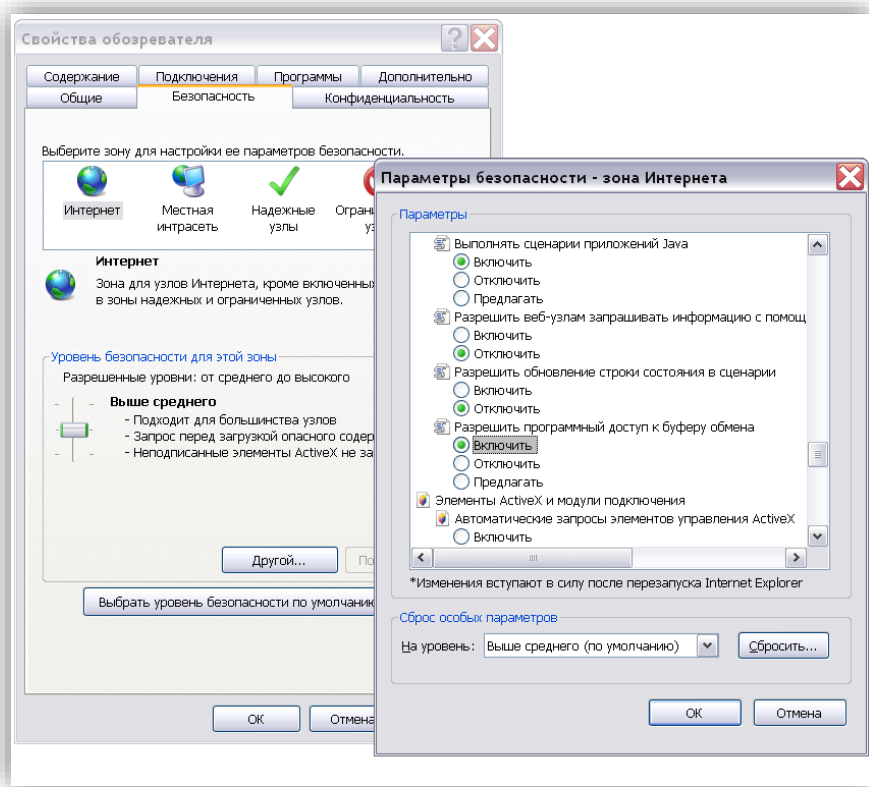
Из этого окна вы можете быстро добавить нового партнера, контрагента или контактное лицо в базу. У добавляемого контрагента или контактного лица номер телефона автоматически не заполняется.

В этом же окне вы можете скопировать номер телефона в буфер обмена, перезвонить или запустить поиск по номеру телефона в Яндексе, чтобы узнать из какой компании звонят:



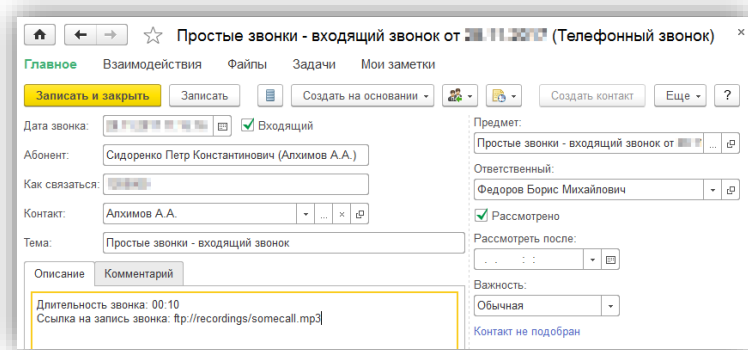
Внимание! Кнопка «Скопировать номер в буфер обмена» может не работать, если вы запускаете приложение 1С на Windows Server 2003, Windows Server 2008 или Windows Server 2008 R2. Для того чтобы кнопка заработала, измените настройки программы «Обозреватель Интернет» следующим образом (или попросите сделать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



4. Всплывающее окно с созданным документом «Телефонный звонок»

Для исходящих и входящих звонков может создаваться стандартный документ «Телефонный звонок». В этом документе вы можете зафиксировать результат телефонного разговора:

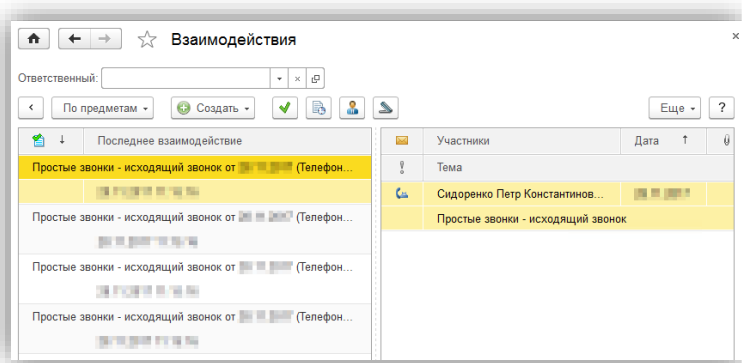


Внимание! Документ «Телефонный звонок» создаётся, если включена соответствующая опция в настройках модуля «Простые звонки». Окно с документом «Телефонный звонок» открывается автоматически, если включена соответствующая опция в настройках модуля «Простые звонки» (см. руководство по установке и настройке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

Если АТС-коннектор «Простых звонков» поддерживает функцию записи разговоров, то в поле «**Описание**» будет добавлена ссылка на аудио-запись разговора.

5. Журнал звонков

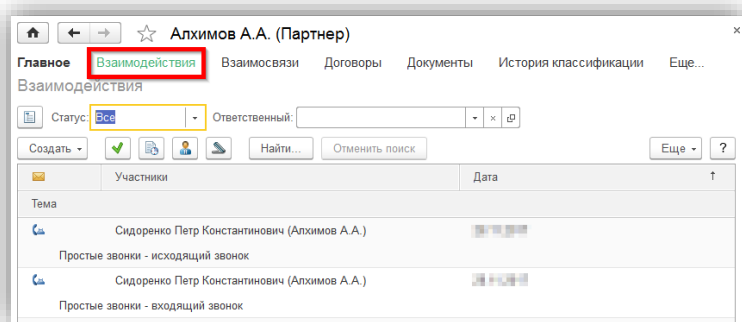
В основном меню выберите «**Главное**» - «**Почта, задачи**» - «**Взаимодействия**». В открывшемся окне «Взаимодействия» вы увидите созданные документы «Телефонный звонок»:



Внимание! История звонков фиксируется только при условии, что в настройках внешней обработки на рабочем месте пользователя включено создание документа «Телефонный звонок» (см. руководство по установке и настройке внешней обработки для 1С).

6. Просмотр звонков определенного клиента

Чтобы посмотреть звонки определенного клиента, откройте карточку партнера\контрагента и перейдите на вкладку «**Взаимодействия**»:



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 внешней обработки для 1С).

7. 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 Партнера. Назначьте ответственного менеджера в поле «**Основной менеджер**»:

Алхимов А.А. (Партнер)

Главное Взаимодейст... Взаимосвязи Договоры Договоры п... Документы Еще...

Записать и закрыть Записать Создать на основании Еще ?

Общая информация Дополнительно Адреса, телефоны Дополнительная информация

Юр./Физ. лицо: **Компания** Код: Дата регистрации:

Публичное наименование: ОАО "Алхимов А.А."

Рабочее наименование: Алхимов А.А.

Клиент Поставщик Конкурент Прочие отношения

Обслуживается торговыми представителями Перевозчик

Дата рождения: Поп:

Головное предприятие: Группа доступа: Оптовые покупатели

Основной менеджер: Гладилина Вера Михайловна Бизнес-регион: Санкт-Петербург

Шаблон этикетки:

Нажмите кнопку «**Записать и закрыть**».

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

8. Отправка SMS

Внимание! Отправка SMS возможна только при использовании интеграции со смартфонами на Android.

Для отправки SMS на сотовый номер клиента нажмите на ссылку «Написать SMS» (1) или перейдите на вкладку «Отправить SMS» (2):

Адресная книга **Отправить SMS** 2 Настройки

Поиск (Ctrl+F) x Q Еще

ФИО	Номер телефона - позв...	SMS - отпра...
Петров Олег Семенович	89034445566	Написать SMS 1
Романов Иван Алексеевич	89097867788	Написать SMS

На открывшейся вкладке:

Адресная книга Отправить SMS Настройки

Получатель SMS:

Номер телефона: 1

Текст SMS: 2

Количество символов: 0 Отправить

Статусы отправки SMS

Получатель	Номер	Время отправки	Статус
------------	-------	----------------	--------

Выберите «Получателя SMS» и введите его «Номер телефона» (1). Введите текст SMS сообщения (2) и нажмите кнопку «Отправить». Обязательно подтвердите отправку на вашем смартфоне.