

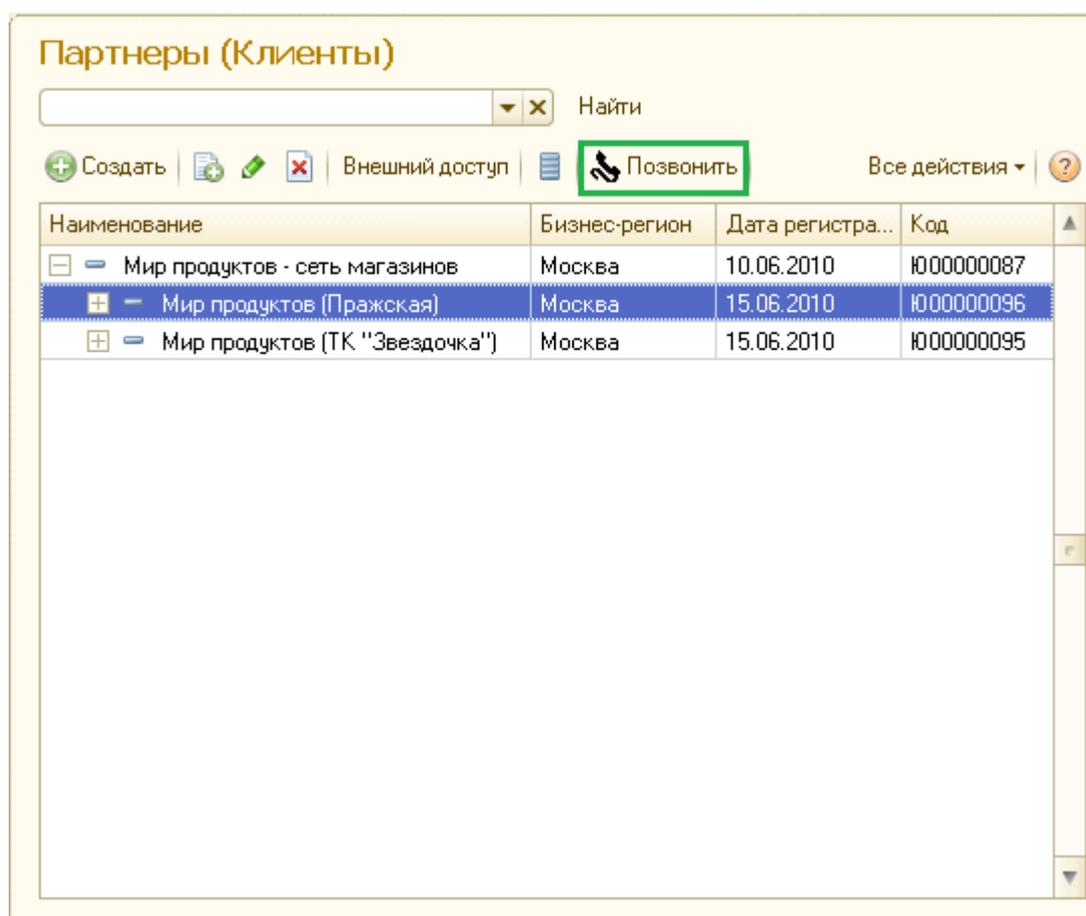
Руководство пользователя модуля «Простые звонки – 1С»

В руководстве используется конфигурация «Управление торговлей» версии 11 для платформы 1С 8.2.

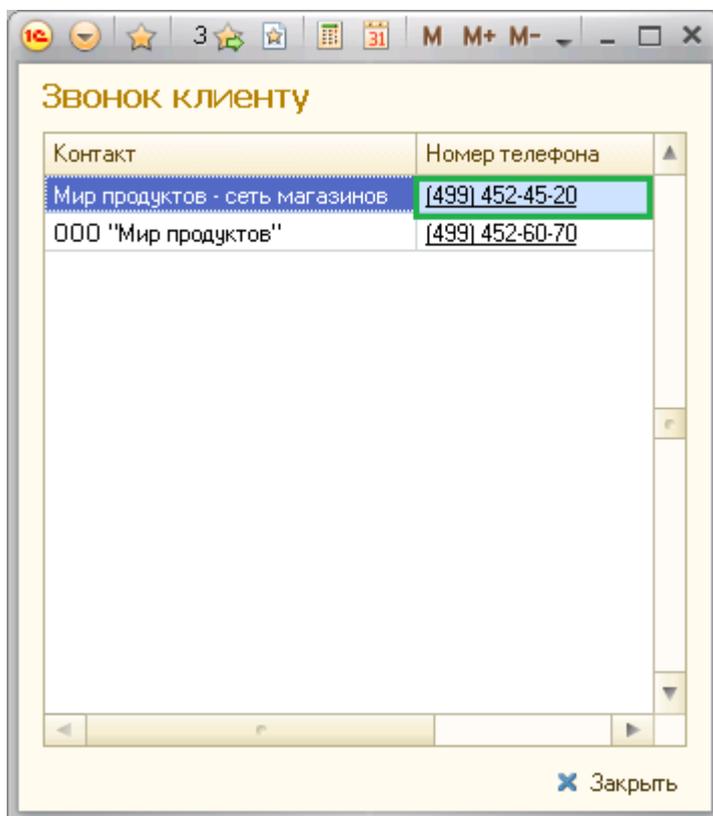
Внимание! Если вы пользуетесь другой конфигурацией на управляемых формах, то алгоритм действий и внешний вид экранов могут значительно отличаться.

1. Звонок из списка Партнеры, Контрагенты или Контактные лица

Исходящий звонок может быть совершен из списка партнеров, контрагентов или контактных лиц. Для совершения звонка, выберите нужный контакт из списка и нажмите кнопку "Позвонить":



Появится окно «Звонок клиенту». 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 Партнера, Контрагента или Контактного лица

Исходящий звонок может быть совершен из формы партнера, контрагента или контактного лица. Для совершения звонка, откройте форму клиента и нажмите кнопку "Позвонить":

Мир продуктов - сеть магазинов (Партнер)

Записать и закрыть | Внешний доступ | Досье партнера | **Позвонить** | Создать на основании ▾

Общая информация | Дополнительно | Адреса, телефоны | Дополнительная информация

Код: Ю00000087 | Дата регистрации: 10.06.2010

Рабочее наименование: Мир продуктов - сеть магазинов

Партнер - родитель: ... | Бизнес-регион: Москва

Публичное наименование:

Клиент Поставщик Конкурент Прочие отношения Обслуживается торговыми представителями

Основной менеджер: Иванова Нина Юрьевна | Группа доступа: Оптовые покупатели

Первичный интерес

Канал: ... | Источник:

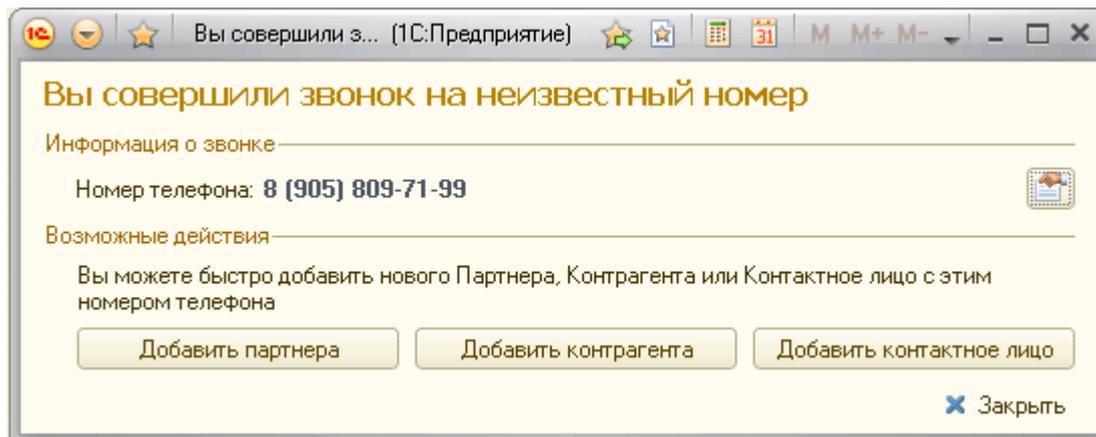
Комментарий:

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

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

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 партнера, контрагента или контактное лицо в базу. У добавляемого партнера, контрагента или контактного лица номер телефона заполнится автоматически.

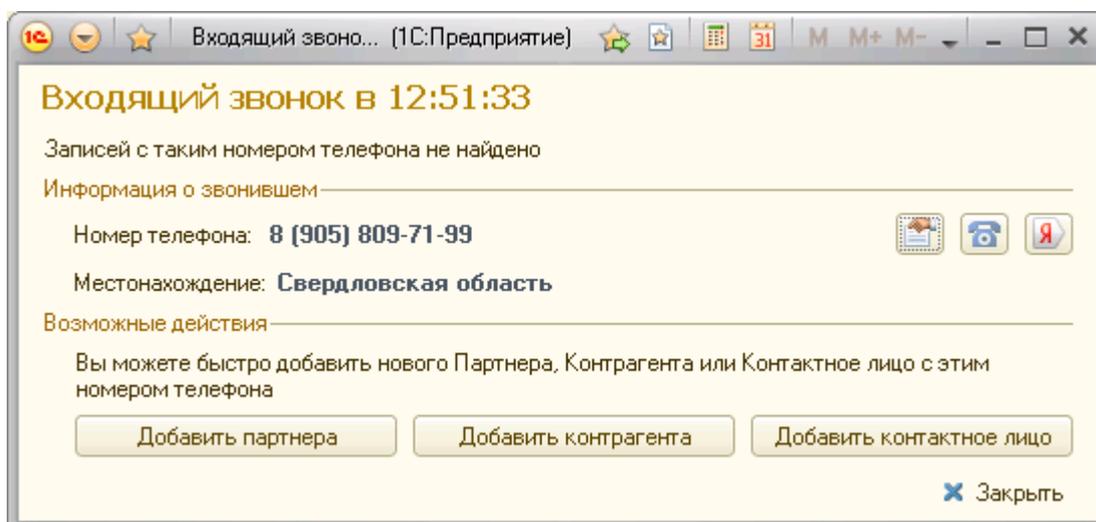
Внимание! Уведомление появляется только в том случае, если включена опция «Показывать окно исходящего вызова» в настройках «Простых звонков» (см. руководство по установке и настройке модуля 1С).

4. Всплывающая карточка клиента

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

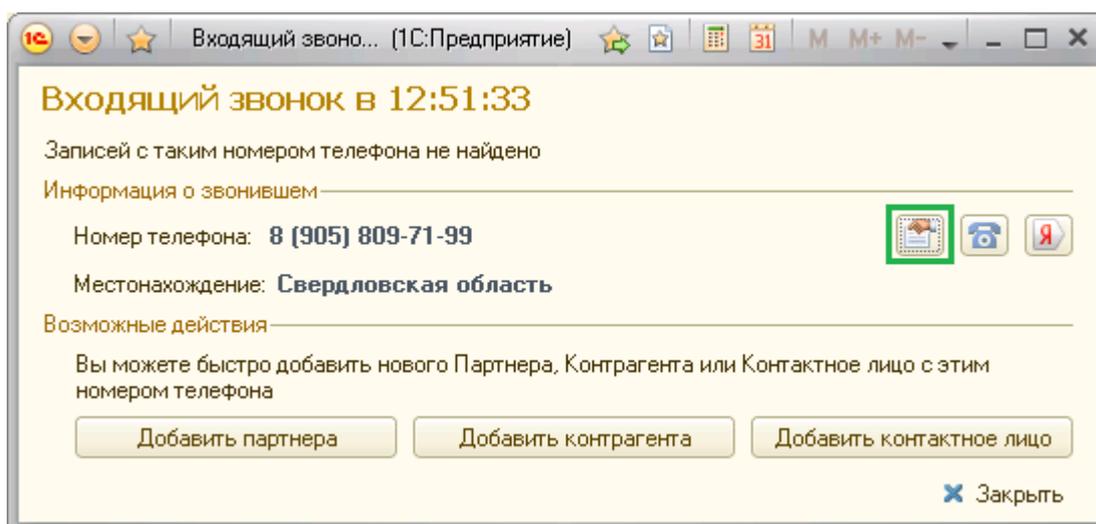
Карточка открывается только для тех клиентов, у которых номер телефона задан в 1С и совпадает с номером телефона звонящего абонента.

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

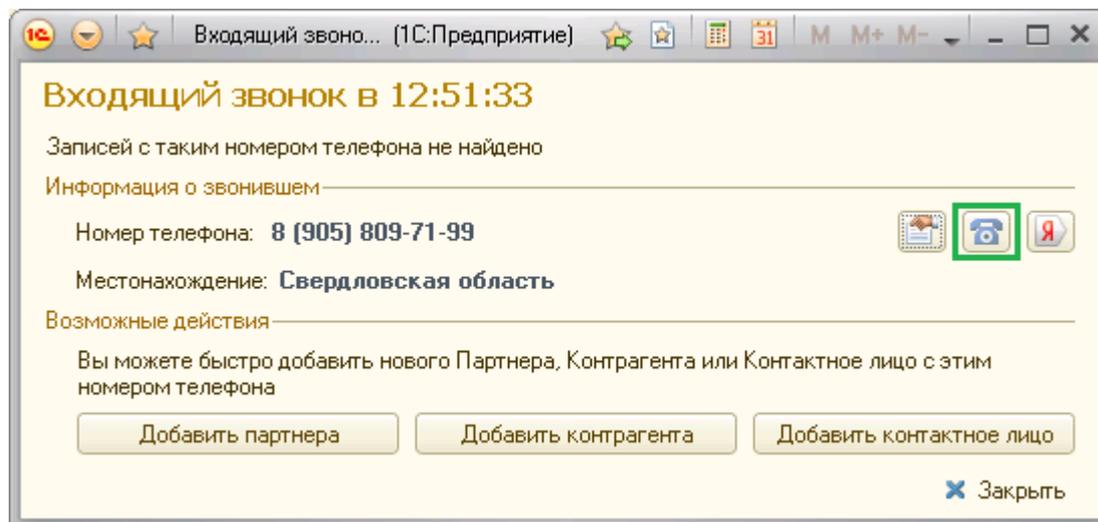


Вы можете добавить нового партнера, контрагента или контактное лицо, нажав на соответствующие кнопки. У добавляемого партнера, контрагента или контактного лица номер телефона заполнится автоматически.

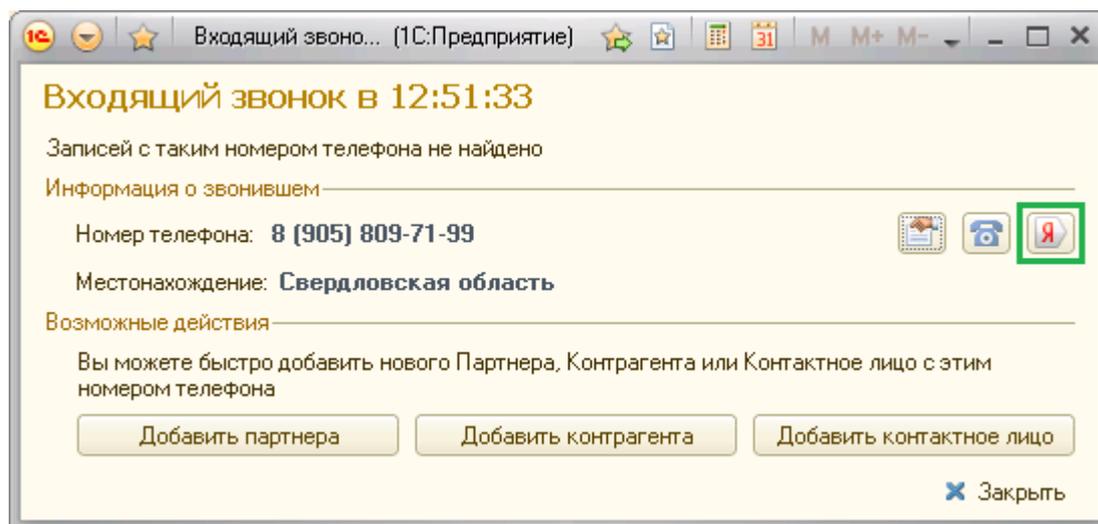
Из этого же окна можно скопировать номер телефона в буфер обмена:



Позвонить:



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



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

5. Всплывающее окно взаимодействия «Телефонный звонок»

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

Телефонный звонок ЦУ-00000001 от 02.08.2013 7:01:03

Записать и закрыть   Создать на основании  Взаимодействия  Создать контакт 

Абонент: Предмет:

Как связаться: Ответственный:

Контакт:    Важность: 

Входящий Исходящий Рассмотреть после: 

Тема:

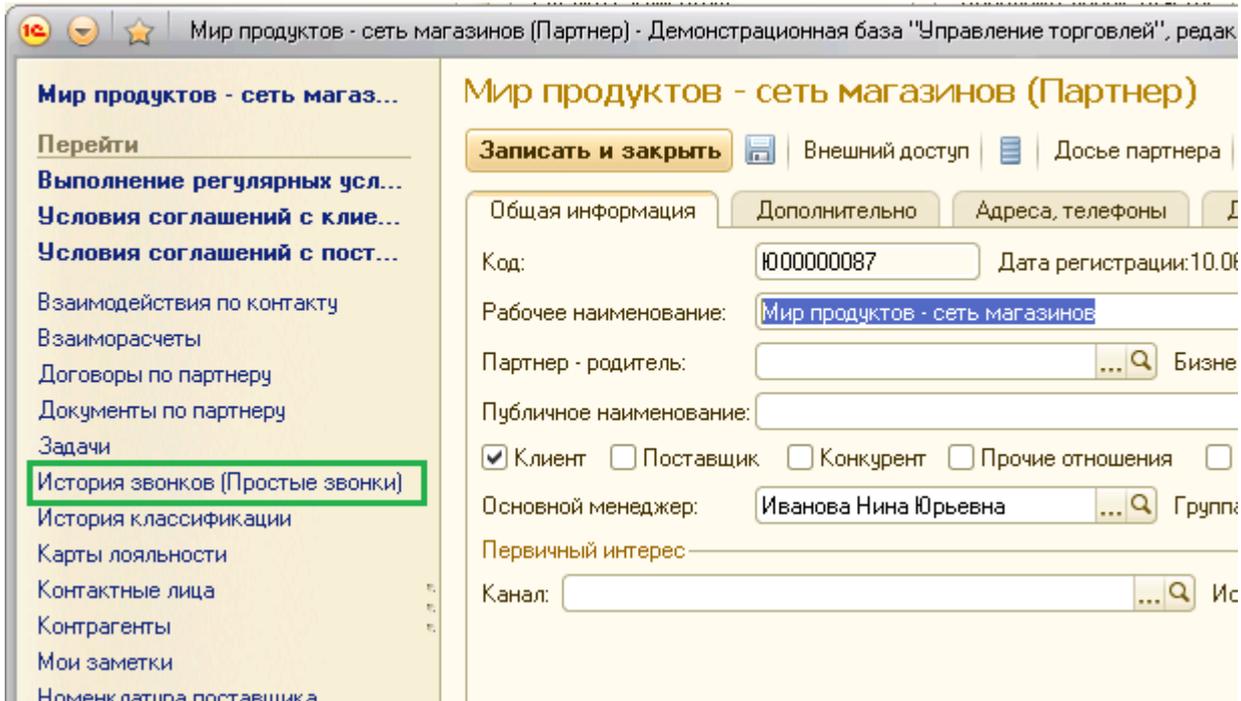
Описание:

Автор:  Дата регистрации:

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

6. История звонков по клиенту

Откройте карточку нужного клиента. В меню слева, выберите «История звонков (Простые звонки)»:



Появится окно истории звонков:

История звонков (Простые звонки)

Начало	От кого (телефон)	Продолжительность, сек	Направление звонка	Запись разговора	Партнер
02.08.2013 7:01:03	84954102130	5	Входящий	Прослшать	Мир мебели 000
02.08.2013 7:01:08	101				
02.08.2013 7:01:10	84954102130		Входящий	Прослшать	Мир мебели 000
02.08.2013 7:01:10	101				
02.08.2013 7:01:40	101	50	Исходящий	Прослшать	Мир мебели 000
02.08.2013 7:02:50	84954102130				

7. История звонков

Чтобы посмотреть историю всех звонков выберите в главном меню Администрирование – 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 клиентов должны быть заданы ответственные менеджеры.

Откройте карточку нужного клиента и назначьте ответственного менеджера:

Мир мебели ООО (Партнер)

Записать и закрыть | Внешний доступ | Досье партнера | Позвонить | Создать на основании ▾

Общая информация | Дополнительно | Адреса, телефоны | Дополнительная информация

Код: Ю00000073 | Дата регистрации: 10.06.2010

Рабочее наименование: Мир мебели ООО

Партнер - родитель: ... | Бизнес-регион: Москва

Публичное наименование:

Клиент Поставщик Конкурент Прочие отношения Обслуживается торговыми представителями

Основной менеджер: Федоров Борис Михайлович | Группа доступа: Оптовые покупатели

Первичный интерес

Канал: ... | Источник:

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).