

Руководство пользователя модуля «Простые звонки – Битрикс24»

Внимание! «Простые звонки» для Битрикс24 работают только в браузере Google Chrome.

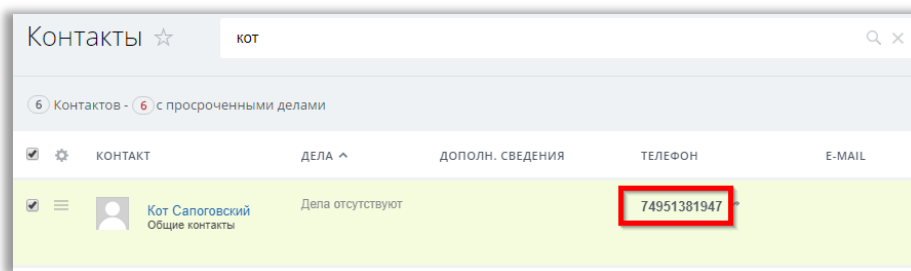
Перед началом работы с «Простыми звонками» для Битрикс24 убедитесь, что:

1. В браузере Google Chrome установлено расширение «Простые звонки». Если расширение установлено, то в адресной строке браузера на страницах Битрикс24 вы увидите иконку «Простых звонков»:



1. Звонок из Битрикс24

Откройте в Битрикс24 страницу Контакты или Компании. Щелкните по нужному номеру телефона:



Внимание! Не щелкаете по иконке с телефонной трубкой!

Внимание! Наш модуль не поддерживает донабор добавочных номеров

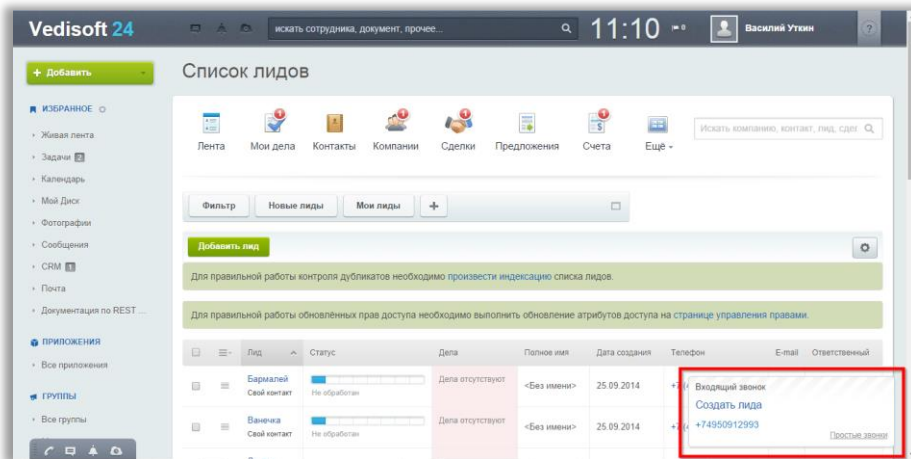
Телефонный номер должен содержать все необходимые цифры для набора. То есть если для набора номера требуется добавлять «+7» и код города, то номера в Битрикс24 должны быть именно такими. Например: «+74993690439» или «+7 (499) 369-04-39». Приложение игнорирует пробелы, скобки и другие символы в номере телефона.

Если вы пользуетесь настольным телефоном, то он может зазвонить. Телефон не будет звонить, если у вас установлена офисная АТС Panasonic или LG-Ericsson. Поднимите трубку телефона. Приложение «Простые звонки» наберет номер телефона и соединит вас с абонентом.

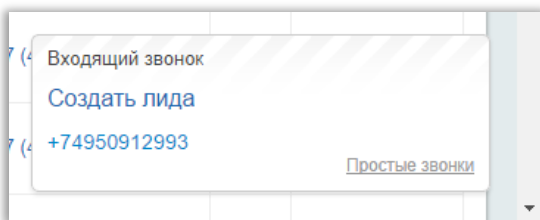
Внимание! Пожалуйста, не щелкайте по одному и тому же номеру телефона сразу много раз! Это может привести к серии одинаковых звонков, которые придется поочередно сбрасывать (поднимать и сразу опускать трубку).

2. Всплывающая карточка клиента

При входящем звонке на ваш внутренний номер, появляется уведомление о входящем звонке.

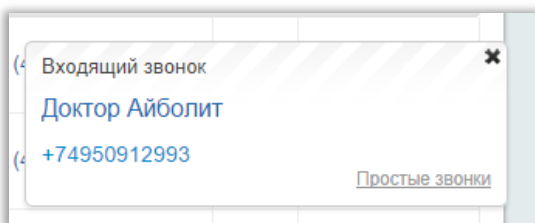


Если номер телефона определен неправильно, не определен или в Битрикс24 не нашлось клиентов с таким номером телефона, то появится уведомление о звонке с неизвестного номера.



Вы можете создать нового Лида, щелкнув по ссылке «Создать лида». Вы можете перезвонить клиенту, щелкнув по номеру телефона, оформленному в виде ссылки.

Если Контакт, Компания или Лид нашёлся (по номеру телефона), то появится уведомление с информацией о клиенте:

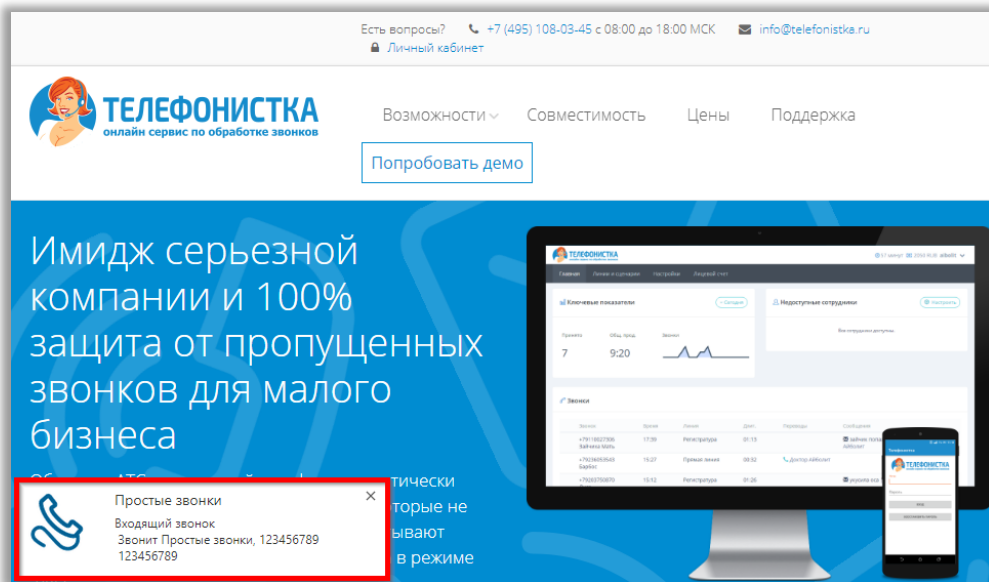


Если в Битрикс24 есть несколько Контакт\Компаний\Лидов с одним и тем же телефонным номером, то в уведомлении будет указан первый найденный Контакт\Компания\Лид. Поиск по номеру телефона ведется сначала среди Контакт\Компаний, потом среди Лидов.

Вы можете перейти на страницу Контакт\Компаний\Лид, если щелкните по названию клиента. Вы можете перезвонить клиенту, щелкнув по номеру телефона, оформленному в виде ссылки.

Внимание! Текущая версия приложения «Простые звонки» для Битрикс24 определяет название клиента только в том случае, если телефонный номер клиента задан без использования пробелов, скобок и тире. Например, номер в формате «+74951596158» определяться будет, а в формате «+7 (495) 159-61-58» – нет. Это связано с особенностями программного интерфейса Битрикс24. У нас пока нет решения этой задачи.

Если у вас включена опция «Показывать оповещения браузера» то, находясь на каком-то другом сайте вы увидите оповещение о звонке, кликнув на которое вы сможете перейти на страницу CRM:



3. История звонков

Каждый пользователь Битрикс24 записывает свою историю звонков в CRM систему:

- исходящие звонки, которые совершил пользователь;
- входящие звонки, которые принял пользователь.

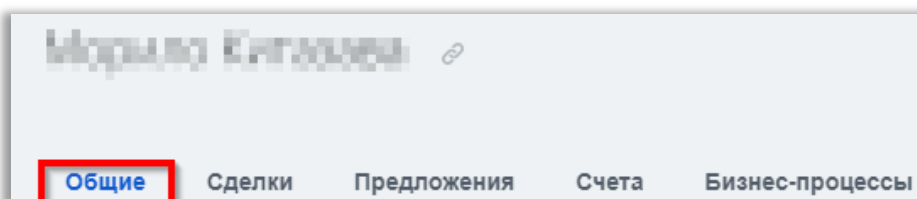
Обратите внимание, что:

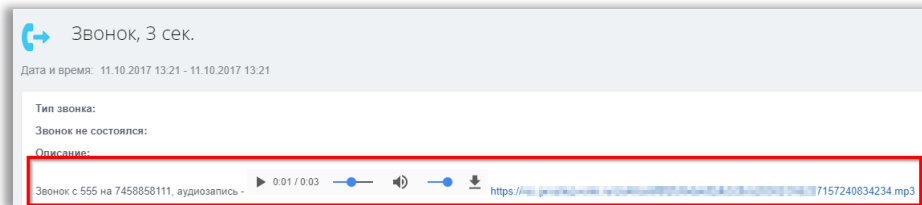
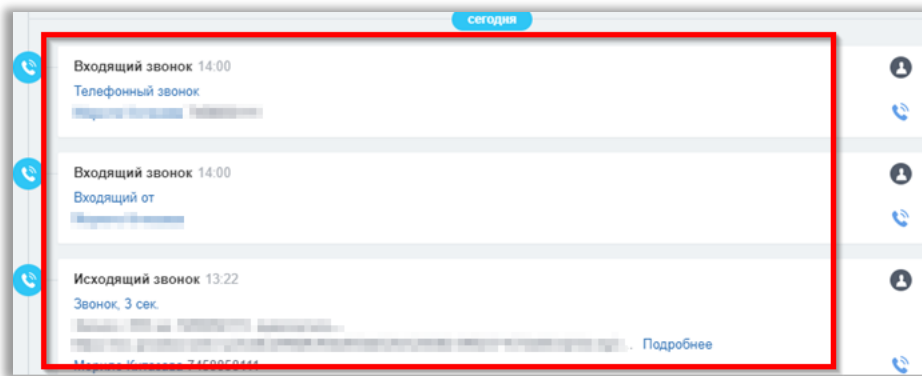
- В Битрикс24 записываются звонки только на те номера, которые были занесены в систему как Контакты, Компании или Лиды. Т.е. если вам звонит новый клиент, которого еще нет в Битрикс24, то такой звонок в историю не попадёт.
- Если в Битрикс24 есть несколько Контакт\Компаний\Лидов с одним и тем же телефонным номером, то звонок попадет в историю первому найденному Контакт\Компании\Лиду. Поиск по номеру телефона ведется сначала среди Контакт\ов, потом среди Компаний, потом среди Лидов.

Внимание! Если пользователь совершал или принимал звонки с закрытым Битрикс24 в браузере, то история звонков этого пользователя запишется в Битрикс24 не сразу. История звонков появится в Битрикс24 в тот момент, когда этот пользователь вновь откроет Битрикс24 в браузере на своем рабочем компьютере.

Внимание! Текущая версия приложения «Простые звонки» для Битрикс24 сохраняет историю звонков для клиента только в том случае, если телефонный номер клиента задан без использования пробелов, скобок и тире. Например, номер в формате «+74951596158» определяться будет, а в формате «+7 (495) 159-61-58» – нет. Это связано с особенностями программного интерфейса Битрикс24. У нас пока нет решения этой задачи.

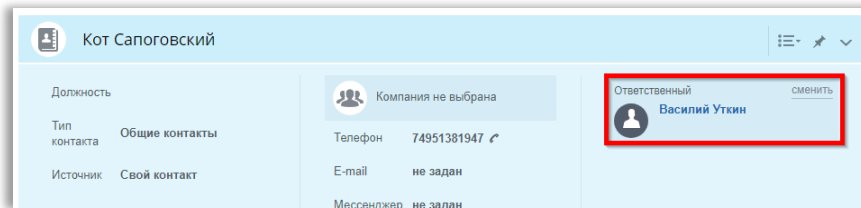
Историю звонков можно посмотреть в пункте «Детализация звонков» раздела «Телефония» или на страницах Контакт\а, Компании или Лид\а на закладке «Общие».



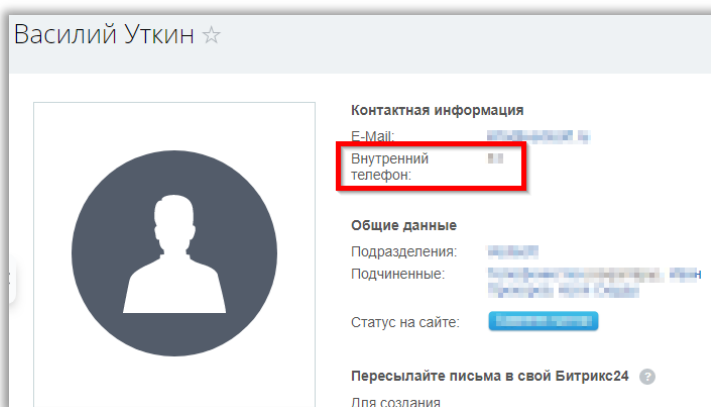


4. Умный перевод

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



«Умный перевод» сработает в том случае, если во время звонка клиента у ответственного сотрудника быть открыт браузер с Битрикс24. Также у ответственного сотрудника внутренний номер должен быть указан одинаково в Битрикс24 и в настройках плагина «Простые звонки» или «Телфин» (если вы клиент Телфин) к браузеру Google Chrome:



Внутренний номер телефона	<input type="text"/>
Адрес АТС-коннектора	<input type="text"/>
Пароль	<input type="password"/>
Кол-во секунд для определения клиента по номеру телефона	<input type="text" value="5"/>
Автоматическое создание лида	<input type="checkbox"/>
Использование нового API Bitrix24 (бета)	<input checked="" type="checkbox"/>
Статус	Не подключен
<input type="button" value="Отключить"/> <input type="button" value="Сохранить и подключить"/>	

Внимание! В базе Битрикс24 могут быть несколько клиентов с одним и тем же номером телефона. Если клиенты привязаны к разным ответственным менеджерам, то «Простые звонки» переведут вызов клиента на менеджера, выбранного случайным образом.

Внимание! Текущая версия приложения «Простые звонки» для Битрикс24 переводит звонок клиента только в том случае, если телефонный номер клиента задан без использования пробелов, скобок и тире. Например, номер в формате «+74951596158» определяться будет, а в формате «+7 (495) 159-61-58» – нет. Это связано с особенностями программного интерфейса Битрикс24. У нас пока нет решения этой задачи.