

Руководство пользователя модуля «Простые звонки – Битрикс (коробочная версия)»

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

1. Звонок из Битрикс

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

Контакт	Дела	Дополн. сведения	Телефон	E-mail	Ответственный
Александр Брекоткин Поставщики	Дела отсутствуют	Альфа-Банк	+74959860133		Андрей Фёдоров
Иван Брусницын Поставщики	Дела отсутствуют	Газпромбанк	+74957852499		Андрей Фёдоров
Петр Желобов Поставщики	Дела отсутствуют	УралТрансБанк	+74950872333		Андрей Фёдоров

Внимание! Не щелкаете по иконке с телефонной трубкой!

Внимание! Наш модуль не поддерживает донабор добавочных номеров

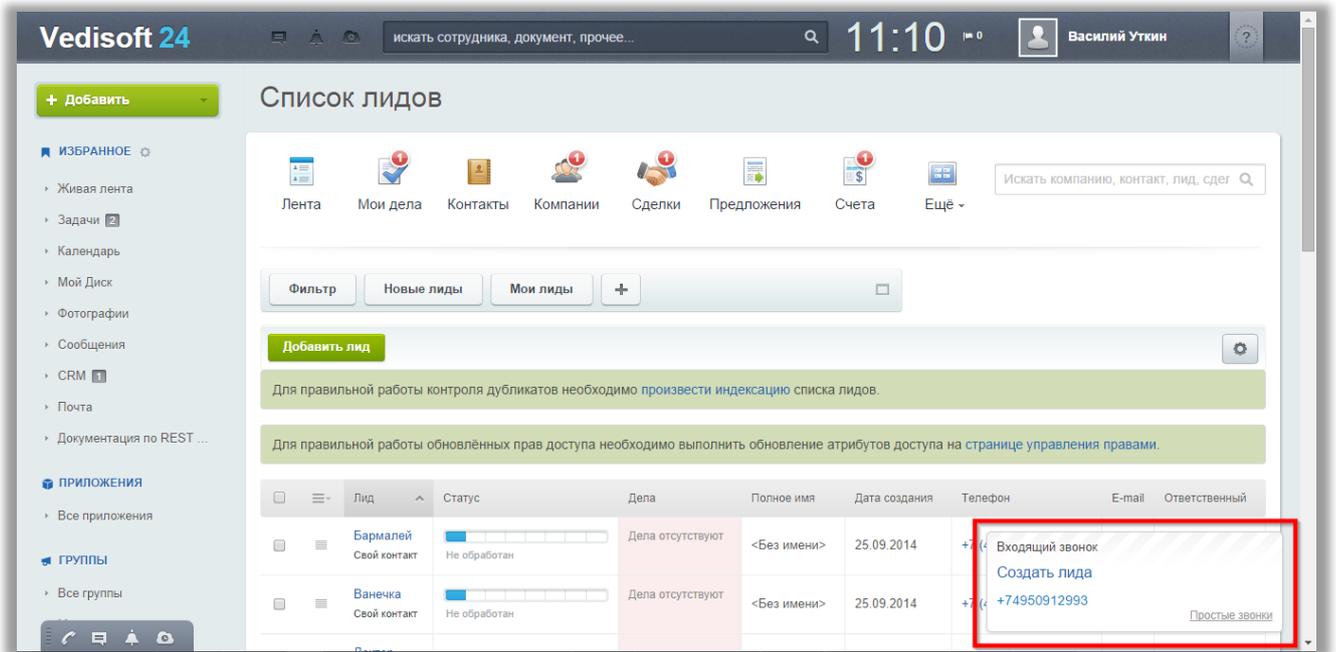
Телефонный номер должен содержать все необходимые цифры для набора. То есть если для набора номера требуется добавлять «+7» и код города, то номера в Битрикс должны быть именно такими. Например: «+74993690439» или «+7 (499) 369-04-39». Приложение игнорирует пробелы, скобки и другие символы в номере телефона.

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.

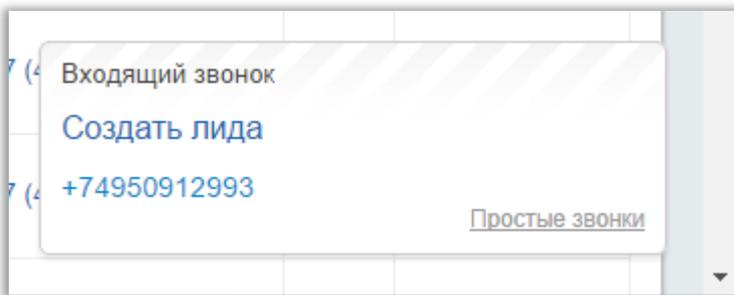
Внимание! Пожалуйста, не щелкайте по одному и тому же номеру телефона сразу много раз! Это может привести к серии одинаковых звонков, которые придется поочередно сбрасывать (поднимать и сразу опускать трубку).

2. Всплывающая карточка клиента

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

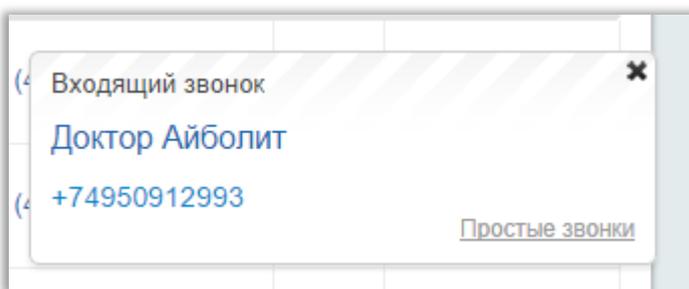


Если номер телефона определен неправильно, не определен или в Битрикс не нашлось клиентов с таким номером телефона, то появится уведомление о звонке с неизвестного номера.



Вы можете создать новый Лид, 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 Битрикс 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\Компании\Лид, если щелкните по названию клиента. Вы можете перезвонить клиенту, щелкнув по номеру телефона, оформленному в виде ссылки.

3. История звонков

Каждый пользователь Битрикс записывает свою историю звонков в CRM систему:

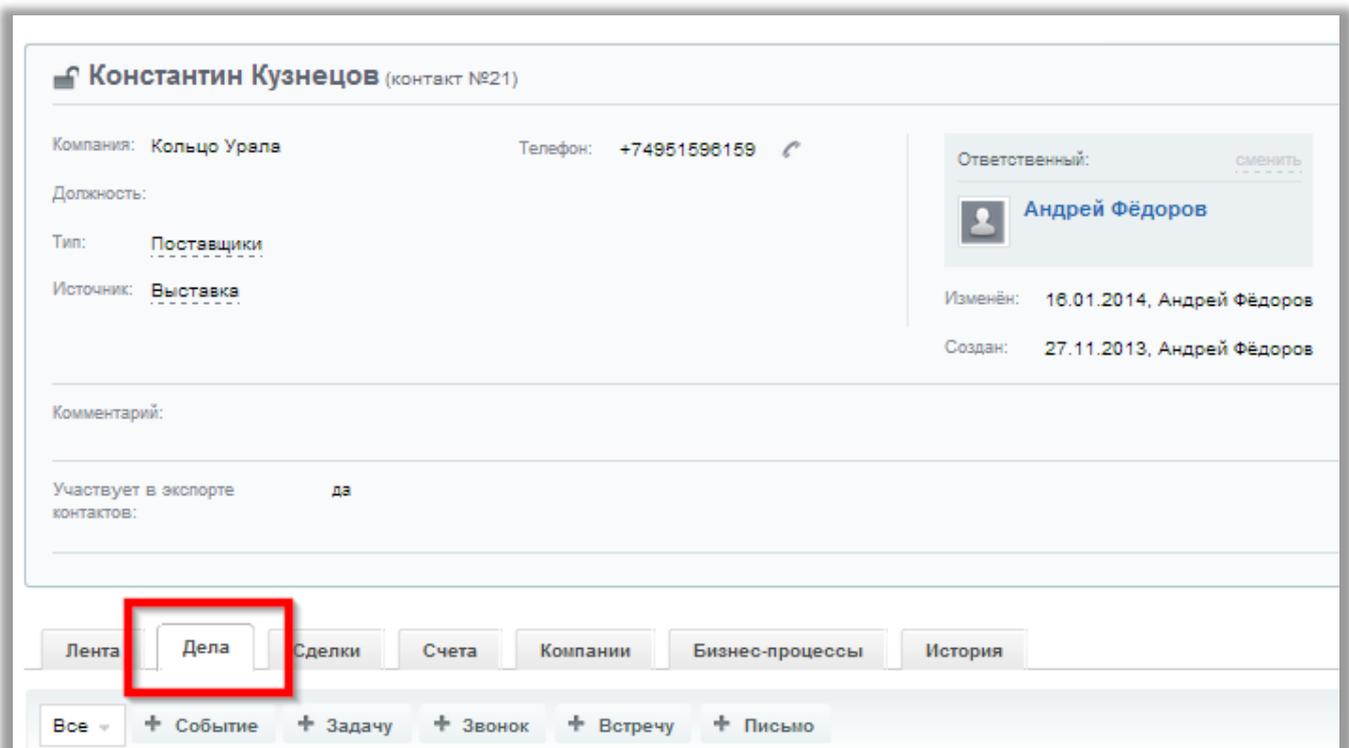
- исходящие звонки, которые совершил пользователь;
- входящие звонки, которые принял пользователь.

Обратите внимание, что:

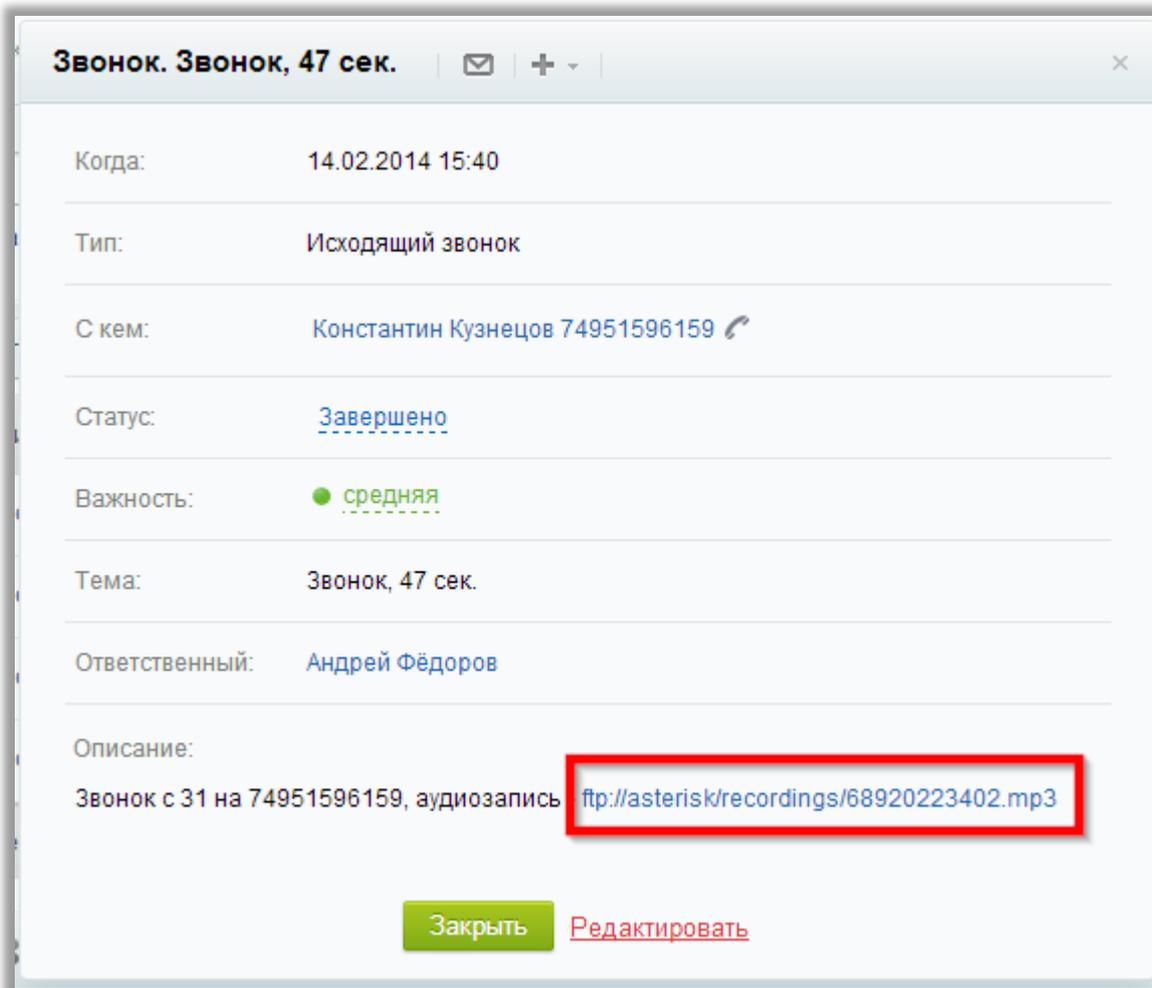
- В Битрикс записываются звонки только на те номера, которые были занесены в систему как Контакты, Компании или Лиды. Т.е. если вам звонит новый клиент, которого еще нет в Битрикс, то такой звонок в историю не попадет.
- Если в Битрикс есть несколько Контакт\Компаний\Лидов с одним и тем же телефонным 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 Битрикс в браузере, то история звонков этого пользователя запишется в Битрикс не сразу. История звонков появится в Битрикс в тот момент, когда этот пользователь вновь откроет Битрикс в браузере на своем рабочем компьютере.

Историю звонков можно посмотреть на закладке Дела на страницах Kontakta, Компании или Лиды:

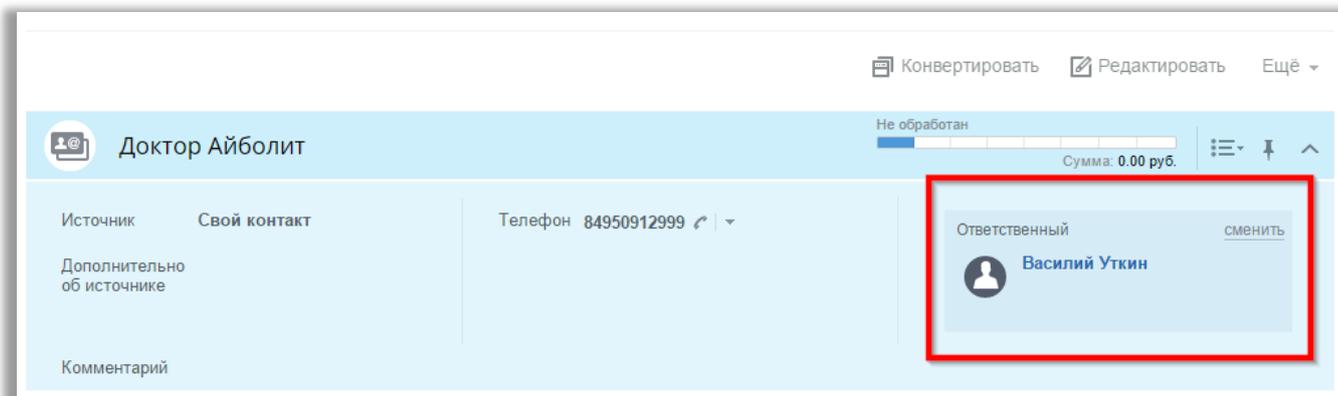


Если ваша АТС поддерживает функцию аудио-записи телефонных разговоров, то вы сможете прослушать запись. Для этого откройте Звонок и щелкните по ссылке, которая находится в поле Описание:



4. Умный перевод

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



«Умный перевод» работает в том случае, если во время звонка клиента у ответственного сотрудника быть открыт браузер с Битрикс.

Внимание! В базе Битрикс 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.