

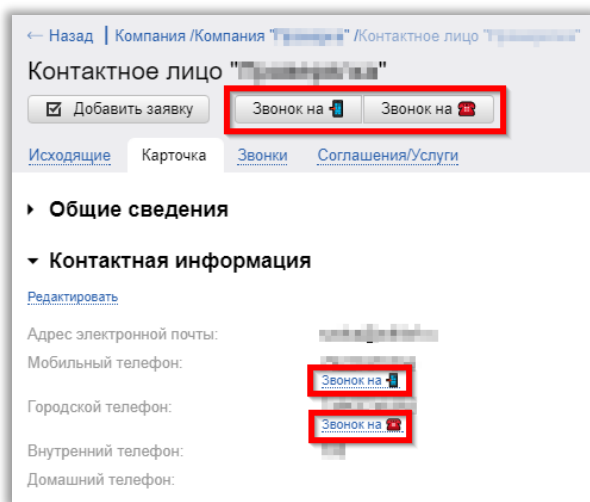
Руководство пользователя модуля «Простые звонки – ITSM365»

Внимание! Мы гарантируем корректную работу модуля «Простые звонки» в ITSM365 только в браузере Google Chrome.

1. Звонок из ITSM365

1.1. Откройте карточку «Контактного лица».

1.2. Нажмите кнопку «Звонок на...» или перейдите на закладку «Карточка» и щелкните по ссылке «Звонок на...», расположенной рядом с номером телефона:



Телефонный номер должен содержать все необходимые цифры для набора. То есть если для набора номера требуется добавлять «+7» и код города, то номера в ITSM365 должны быть именно такими. Например: «+7 (499) 369-04-39» или «+7 499 671 57 40». Модуль «Простые звонки» игнорирует скобки, пробелы, запятые и другие вспомогательные символы.

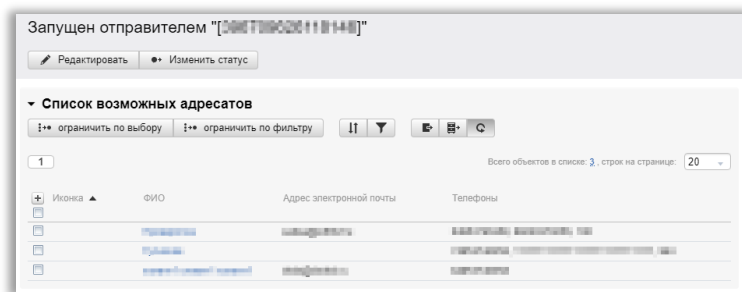
Если вы пользуетесь настольным телефоном, то он может зазвонить. Телефон не будет звонить, если у вас установлена офисная АТС Panasonic или LG-Ericsson. Поднимите трубку телефона. Приложение «Простые звонки» наберет номер телефона и соединит вас с абонентом.

Внимание! Наш модуль не поддерживает донабор добавочных номеров

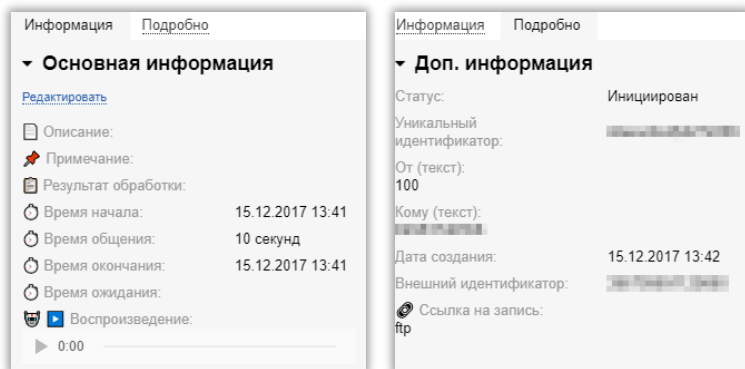
Внимание! Пожалуйста, не щелкайте сразу много раз! Это может привести к серии одинаковых звонков, которые придется поочередно сбрасывать (поднимать и сразу опускать трубку).

2. Всплывающая карточка клиента

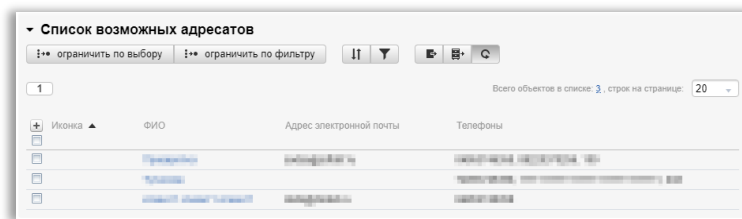
2.1. При ответе на входящий или исходящий звонок создается карточка звонка. Оповещение о звонке отображается в новой вкладке браузера:



2.2. Справа на странице отображается дополнительная информация о звонке:



2.3. Если клиент нашёлся (по номеру телефона), то он появится в разделе «Возможные адресаты» на странице звонка:



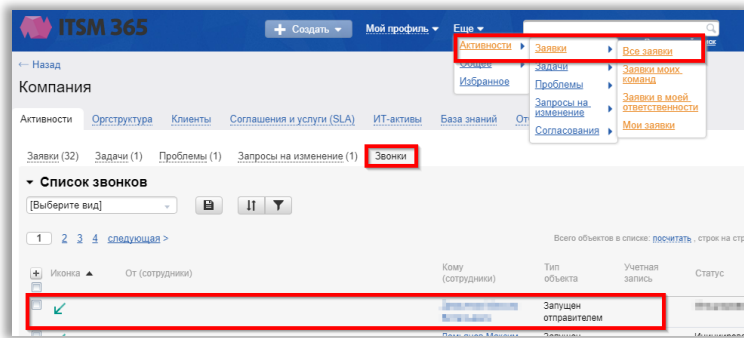
3. История звонков

Каждый пользователь ITSM365 записывает свою историю звонков в CRM систему:

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

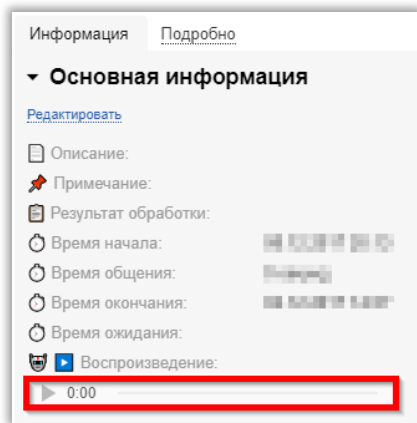
Внимание! Если пользователь совершал или принимал звонки с закрытой ITSM365 в браузере, то история звонков этого пользователя запишется не сразу. История звонков появится в тот момент, когда этот пользователь вновь откроет ITSM365 в браузере на своем рабочем компьютере.

3.1. Историю звонков можно просмотреть на странице «Активности» - «Заявки» - «Все заявки» - «Звонки»:



3.2. Просмотреть историю можно так же на странице Компании или в карточке контактного лица.

3.3. Если ваша АТС поддерживает функцию аудиозаписи телефонных разговоров, то вы сможете скачать или прослушать запись, на странице звонка:



4. Умный перевод

Эта возможность не реализована в модуле «Простых звонков» для ITSM365. Узнать о планах по реализации этой возможности вы можете в компании ITSM365.