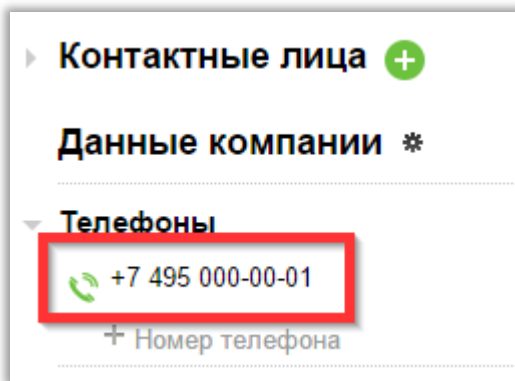


Руководство пользователя модуля «Простые звонки – Мегаплан»

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

1. Звонок из Мегаплан

Перейдите на страницу клиента и щелкните по иконке «Телефонная трубка» рядом с нужным номером телефона:



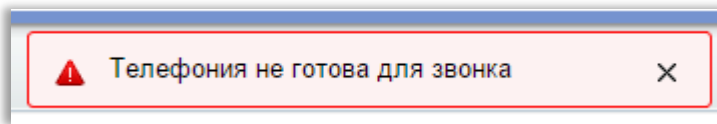
Телефонный номер должен содержать все необходимые цифры для набора. То есть если для набора номера требуется добавлять «+7» и код города, то номера в Мегаплан должны быть именно такими. Например: «+7 (499) 369-04-39» или «+7 499 671 57 40». Модуль «Простые звонки» игнорирует скобки, пробелы, запятые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

Внимание! Если при совершении звонка Вы видите сообщение:



Внизу окна CRM возле строки поиска, кликните на иконку:



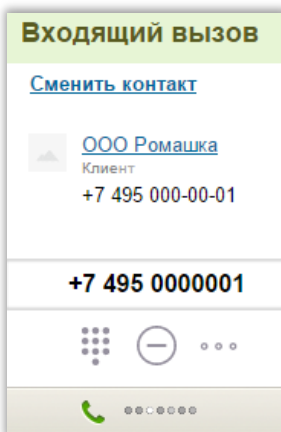
Она должна изменить свой цвет:



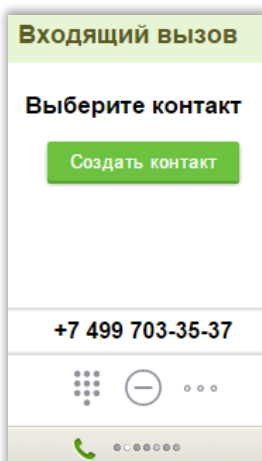
После этого вы сможете совершать звонки

2. Всплывающая карточка клиента

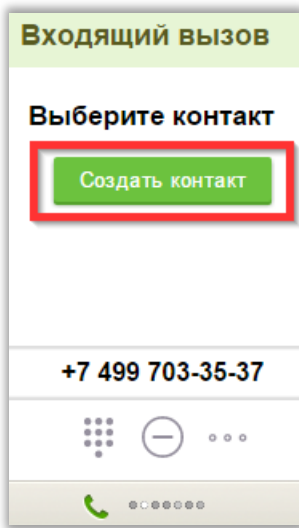
При входящем звонке на ваш внутренний номер, появляется уведомление о входящем звонке.



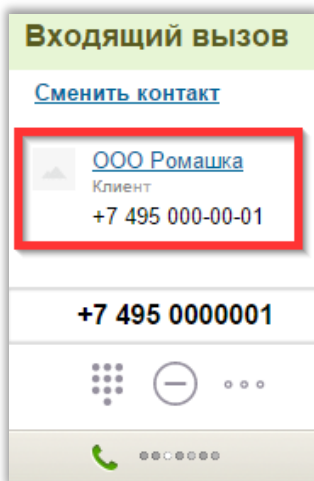
Если номер телефона определен неправильно, не определен или в Мегаллан не нашлось клиентов с таким номером телефона, то появится уведомление о звонке с неизвестного номера.



Вы можете создать нового клиента, щелкнув по ссылке «Создать»:



Если клиент нашёлся (по номеру телефона), то появится уведомление с информацией о клиенте:



Вы можете перейти к информации о клиенте, если щелкните по названию клиента.

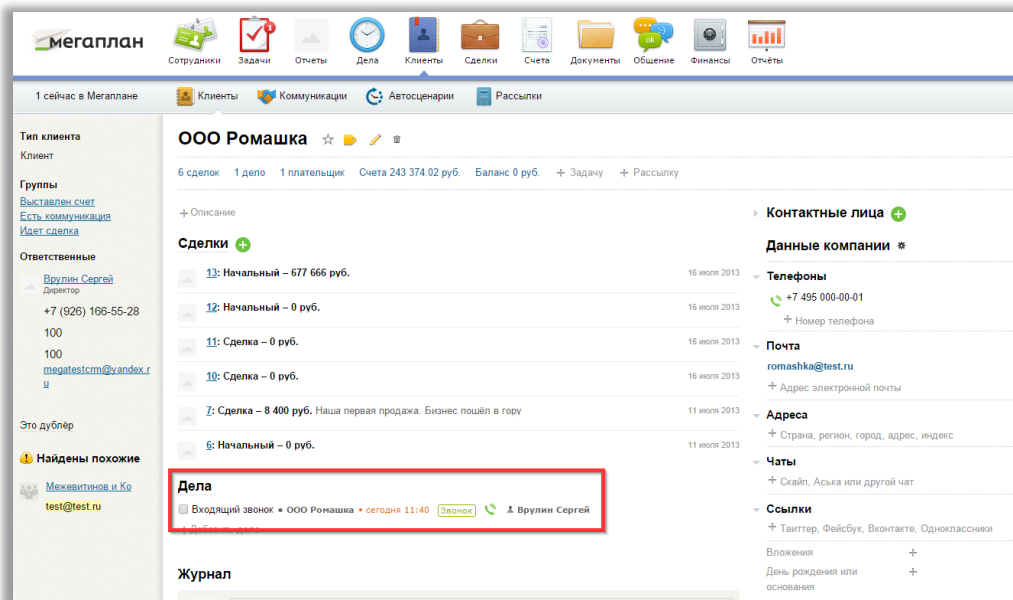
3. История звонков

Если пользователь сохранил телефонный звонок с помощью кнопки «Завершить коммуникацию», то вы можете найти информацию об этом звонке на странице соответствующего клиента.

Внимание! В Мегаплан записываются звонки только на те номера, которые были занесены в систему как клиенты. Т.е. если вам звонит новый клиент, которого еще нет в Мегаплан, то для такого клиента вы не сможете завершить коммуникацию и сохранить информацию о телефонном звонке.

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

Историю звонков можно посмотреть на странице клиента.



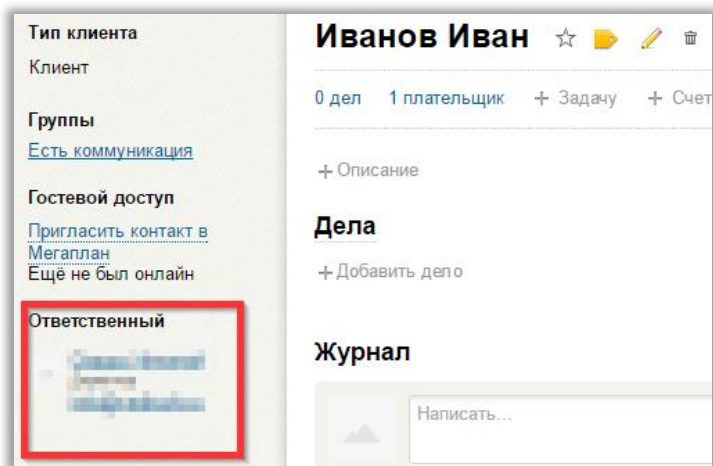
Если ваша АТС поддерживает функцию аудио-записи телефонных разговоров, то вы сможете прослушать запись, открыв карточку звонка

4. Умный перевод

Функция «Умный перевод» переводит звонок клиента на ответственного сотрудника в обход голосового меню и секретаря.

При входящем звонке клиента функция «Умный перевод» работает в том случае, если **одновременно** выполняются следующие 4 условия:

1. В CRM Мегаплан заведен клиент с этим номером телефона
2. У клиента указан ответственный сотрудник
3. В настройках модуля «Простые звонки» в Мегаплана у этого ответственного сотрудника отмечена галочка «Умный перевод»



4. У этого сотрудника в браузере открыт Мегалпан (браузер может быть свернут)

Внимание! Функция «Умный перевод» будет работать в Мегалпан только в том случае, если она поддерживается АТС-коннектором «Простые звонки» для вашей облачной или офисной АТС.