

Руководство пользователя модуля «Простые звонки – Ramex»

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

1. Звонок из Ramex

Откройте в Ramex страницу просмотра или списка Клиентов, Обращений, Замеров, Договоров, Заказов, Доставок, Монтажей, Рекламаций.

Щелкните по иконке трубки, рядом с номером телефона:

Данные клиента

Фамилия	Имя	Отчество
<input type="text" value="Доктор"/>	<input type="text" value="Айболит"/>	<input type="text"/>
Основной телефон	Дополнительный телефон	E-mail
<input type="text" value="74957933057"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="@"/>
<input type="text" value="Муж."/>	Дата рождения	<input type="text"/>

Или щелкните по телефонному номеру, который оформлен в виде ссылки:

Сводная **Обращение** Замер Договор Заказ Доставка Монтаж Архив Рекламации

Показаны записи 1-4 из 4.

Дата обращения	Текущий статус	ФИО клиента	Телефоны клиента	Сумма просчета	Количество изделий	Тип обращения	Источник обращения	Комментарий
24.11.2015	Подумает	Ванечка	8 (495) 694-14-61	0.00	3	Посещение	Повторное	-
10.11.2015	Подумает	Доктор Айболит	8 (495) 793-30-57	0.00	0	Звонок	Вывеска	-
15.10.2015	Подумает	Бармалей	8 (495) 000-29-67	0.00	0	Звонок	Сайт	-
15.10.2015	Подумает	Танечка	8 (495) 418-81-53	0.00	0	Звонок	Вывеска	-

Телефонный номер должен содержать все необходимые цифры для набора. То есть если для набора номера требуется добавлять «+7» и код города, то номера в Ramex 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! 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 клиент нашёлся (по номеру телефона), то появится уведомление с информацией о клиенте.

The screenshot shows the RAMEX CRM interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Аналитика', 'Финансы', 'Продажи', 'Клиенты', 'Касса', and 'Календари'. The main area is titled 'Обращения' (Calls) and contains a table with columns: 'Дата обращения', 'Текущий статус', 'ФИО клиента', 'Телефоны клиента', 'Сумма просчета', 'Количество изделий', 'Тип обращения', 'Источник обращения', and 'Комментарий'. Below the table, a notification card is visible with the text 'Входящий звонок Доктор Айболит' and a phone icon.

Дата обращения	Текущий статус	ФИО клиента	Телефоны клиента	Сумма просчета	Количество изделий	Тип обращения	Источник обращения	Комментарий
24.11.2015	Подумает	Ванечка	8 (495) 694-14-61	0.00	3	Посещение	Повторное	-
10.11.2015	Подумает	Доктор Айболит	8 (495) 793-30-57	0.00	0	Звонок	Вывеска	-
15.10.2015	Подумает	Бармалей	8 (495) 000-29-67	0.00	0	Звонок	Сайт	-
15.10.2015	Подумает	Танечка	8 (495) 418-81-53	0.00	0	Звонок	Вывеска	-

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

The screenshot shows a notification card with the text 'Входящий звонок 8 (495) 793-30-58' and a link 'Добавить обращение' (Add request) with a hand cursor pointing to it.

Вы можете создать новое обращение, щелкнув по соответствующей ссылке. Для создаваемого обращения будет автоматически заполнен номер телефона.

3. История звонков

Перейдите на страницу просмотра Клиента. Все входящие и исходящие звонки отображаются в панели «Звонки клиента»:

Договоры и рекламации клиента

Всего 1 запись.

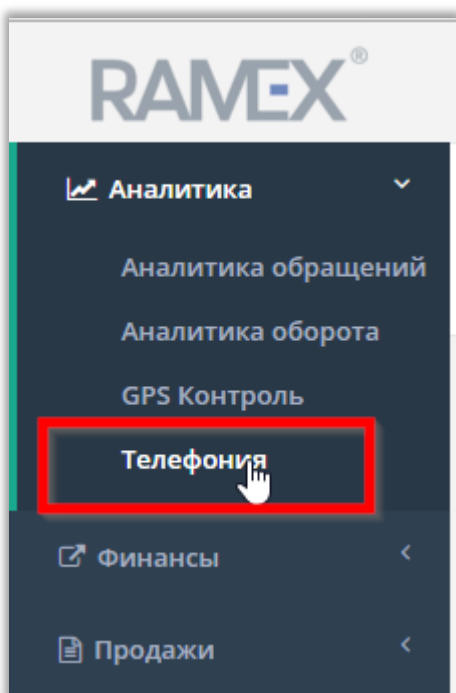
#	Номер договора	Офис	Текущий статус	Сумма договора	Менеджер	Лояльность	Действия
1	(не задано)	Офис	Подумает	0.00	Менеджеров П. П.	-	Просмотр
				0.00			

Звонки клиента

Показаны записи 1-2 из 2.

#	Номер	Звонки	Продолжительность	Дата
1	8 (495) 793-30-57	Менеджеров П. П. к Доктор А.	01:40	24.11.2015 13:30
2	8 (495) 793-30-57	Доктор А. к Менеджеров П. П.	01:55	24.11.2015 13:29

Перейдите на страницу «Аналитика» - «Телефония»:



На этой странице отображаются все зафиксированные «Простыми звонками» телефонные звонки:

Дата / Время: 17.11.2015 - 24.1
 Звонки: Все
 Звонившие: Все

Показаны записи 1-4 из 4.

#	Дата / Время	Номер	Звонки	Статус на момент звонка	Продолжительность	Сервис	Действия
1	24.11.2015 14:17	8 (495) 694-14-61	Ванечка к Менеджеров П. П.	Подумает	03:03	Простые звонки	Добавить обращение
2	24.11.2015 13:37	8 (495) 793-30-57	Менеджеров П. П. к Доктор А.	Подумает	01:40	Простые звонки	Добавить обращение
3	24.11.2015 13:27	8 (495) 793-30-57	Доктор А. к Менеджеров П. П.	Подумает	01:55	Простые звонки	Добавить обращение
4	24.11.2015 13:27	8 (495) 793-30-58	неизвестный к Менеджеров П. П.	(не задано)	03:57	Простые звонки	Добавить обращение

Обратите внимание, что прослушивать и скачивать аудиозаписи телефонных разговоров может пользователь Ramex с уровнем доступа «Директор»:

Показаны записи 1-4 из 4.

#	Дата / Время	Номер	Звонки	Статус на момент звонка	Продолжительность	Сервис	Действия
1	24.11.2015 14:17	8 (495) 694-14-61	Ванечка к Менеджеров П. П.	Подумает	03:03	Простые звонки	Добавить обращение
2	24.11.2015 13:37	8 (495) 793-30-57	Менеджеров П. П. к Доктор А.	Подумает	01:40	Простые звонки	Добавить обращение
3	24.11.2015 13:27	8 (495) 793-30-57	Доктор А. к Менеджеров П. П.	Подумает	01:55	Простые звонки	Добавить обращение
4	24.11.2015 13:27	8 (495) 793-30-58	неизвестный к Менеджеров П. П.	(не задано)	03:57	Простые звонки	Добавить обращение

4. Умный перевод

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