

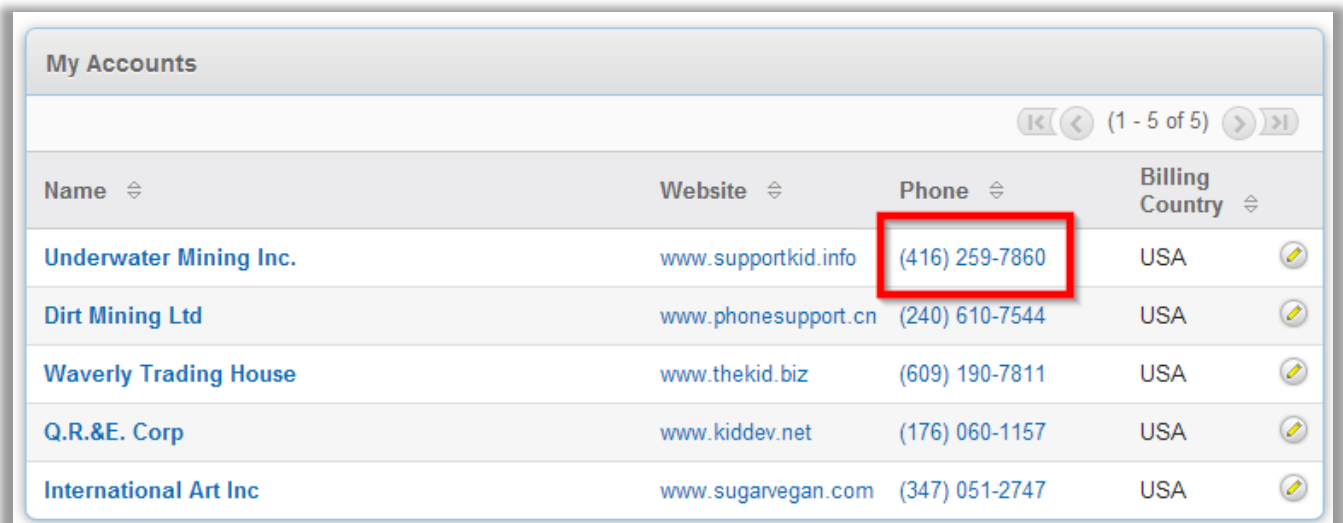
## Руководство пользователя модуля «Простые звонки – SugarCRM»

**Внимание!** Мы гарантируем правильную работу виджета «Простые звонки» в SugarCRM только в браузере Google Chrome.

### 1. Звонок из SugarCRM

Вы можете воспользоваться этой функцией на главных страницах с дашлетами, на списке Контактов и странице просмотра Контакта, на списке Компаний и странице просмотра Компании, на списке Лидов и странице просмотра Лида.

Модуль превращает номера телефонов в ссылки. Щелкните по ссылке, чтобы позвонить:



Name	Website	Phone	Billing Country
<a href="#">Underwater Mining Inc.</a>	<a href="http://www.supportkid.info">www.supportkid.info</a>	(416) 259-7860	USA
<a href="#">Dirt Mining Ltd</a>	<a href="http://www.phonesupport.cn">www.phonesupport.cn</a>	(240) 610-7544	USA
<a href="#">Waverly Trading House</a>	<a href="http://www.thekid.biz">www.thekid.biz</a>	(609) 190-7811	USA
<a href="#">Q.R.&amp;E. Corp</a>	<a href="http://www.kiddev.net">www.kiddev.net</a>	(176) 060-1157	USA
<a href="#">International Art Inc</a>	<a href="http://www.sugarvegan.com">www.sugarvegan.com</a>	(347) 051-2747	USA

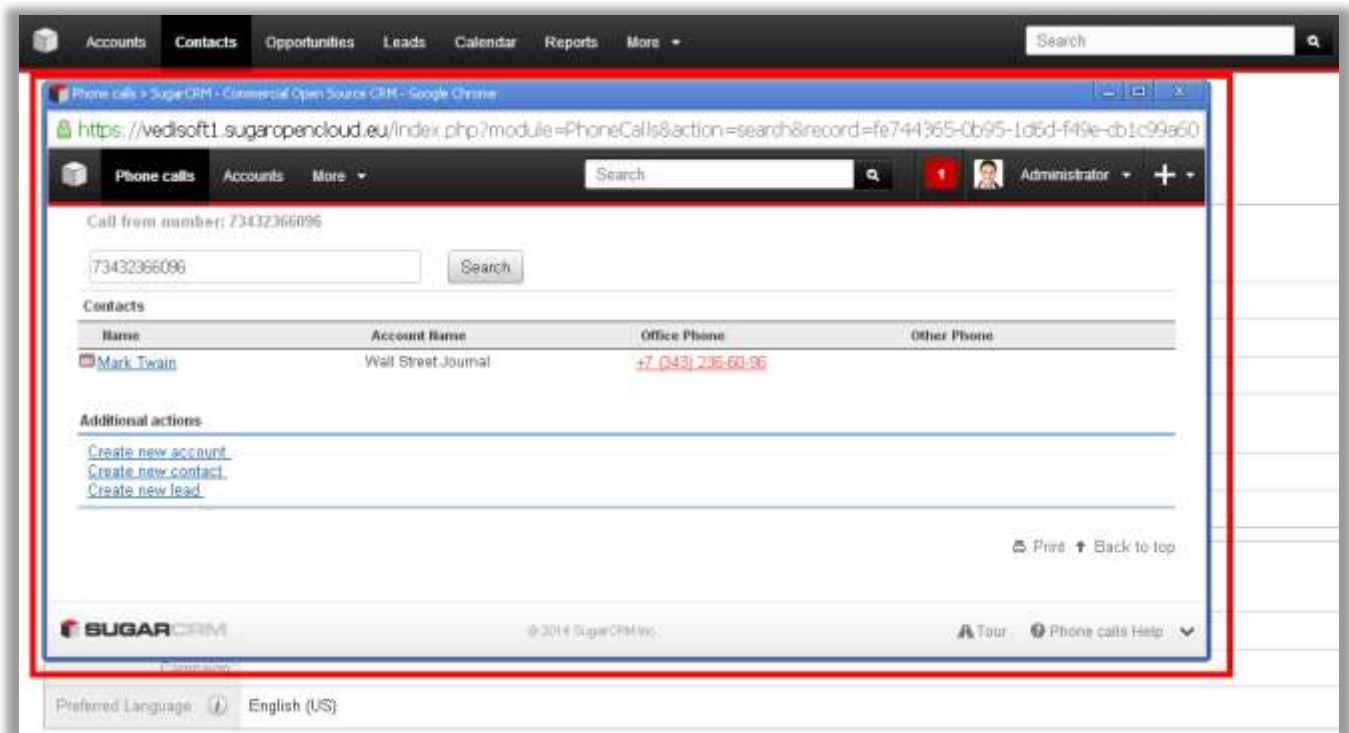
Телефонный номер должен содержать все необходимые цифры для набора. То есть если для набора номера требуется добавлять «+7» и код города, то номера в SugarCRM должны быть именно такими. Например: «+7 (499) 369-04-39» или «+7 499 671 57 40». Модуль «Простые звонки» игнорирует скобки, пробелы, запятые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

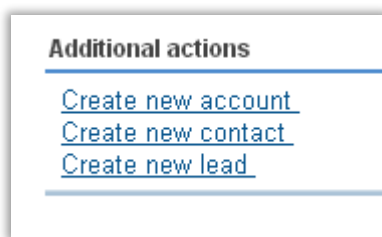
**Внимание!** Пожалуйста, не щелкайте по одному и тому же номеру телефона сразу много раз! Это может привести к серии одинаковых звонков, которые придется поочередно сбрасывать (поднимать и сразу опускать трубку).

### 2. Всплывающая карточка клиента

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



Для неизвестного номера, вы можете создать новый Лид, Контакта или Компанию, щелкнув по соответствующей ссылке:



Вы можете создать новую заметку с типом «Телефонный звонок», щелкнув по иконке рядом с найденной записью:



Вы можете перейти к информации о клиенте, если щелкните по найденной записи.

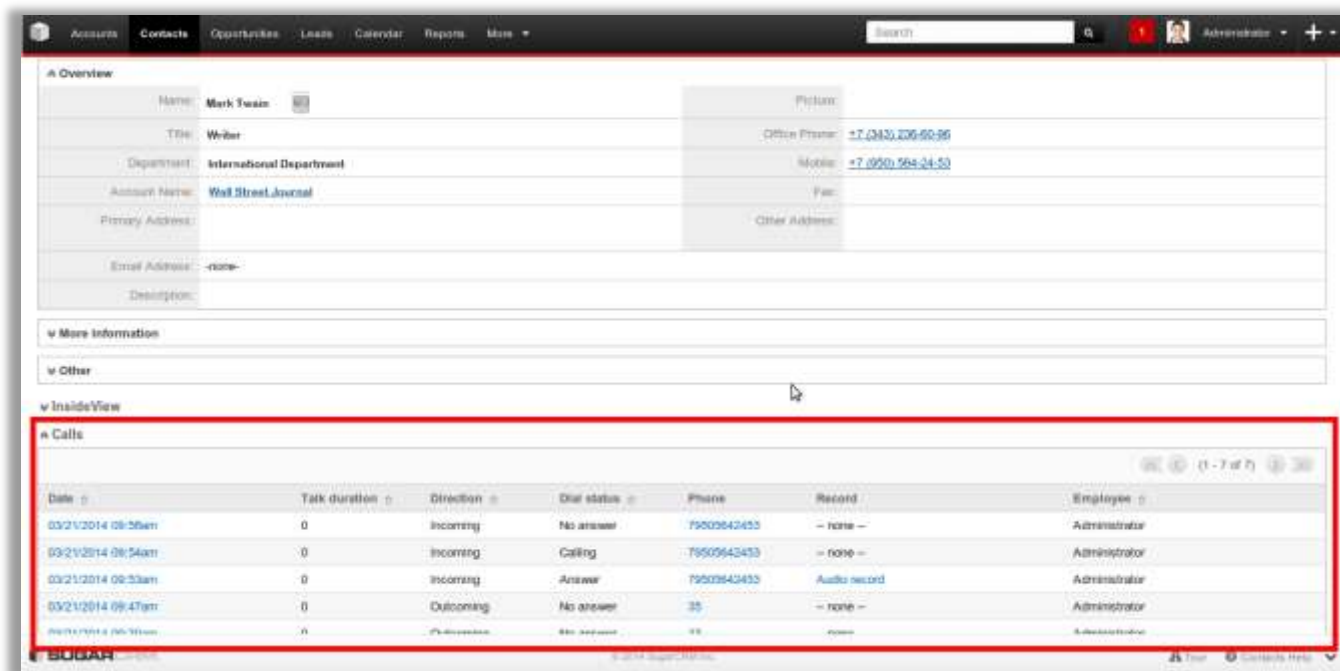
### 3. История звонков

Каждый пользователь SugarCRM записывает свою историю звонков в CRM систему:

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

История звонков записывается независимо от того, открыта у пользователя SugarCRM в браузере или нет. Если SugarCRM в браузере была закрыта, то история запишется в тот момент, когда пользователь вновь откроет SugarCRM.

Историю звонков можно посмотреть в соответствующей субпанели на страницах Лида, Контакта или Компании. Если ваша АТС поддерживает функцию аудио-записи телефонных разговоров, то вы сможете загрузить и прослушать запись, щелкнув по ссылке в колонке «Запись».



Также вы можете посмотреть историю всех звонков на закладке модуля «Телефонные звонки».

## 4. Умный перевод

Функция «Умный перевод» автоматически переводит звонок клиента на сотрудника, который обслуживает этого клиента. Для этого соответствующий сотрудник должен быть указан в поле «Ответственный» для Лида, Контакта или Компании.

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

**Внимание!** В базе SugarCRM 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.