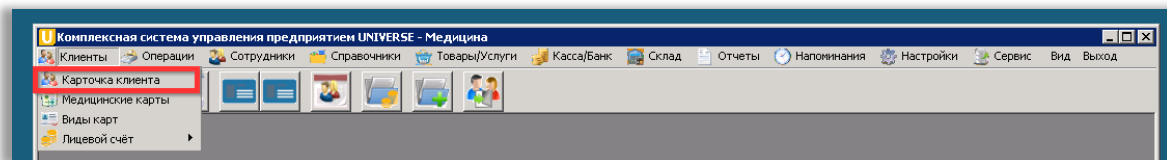


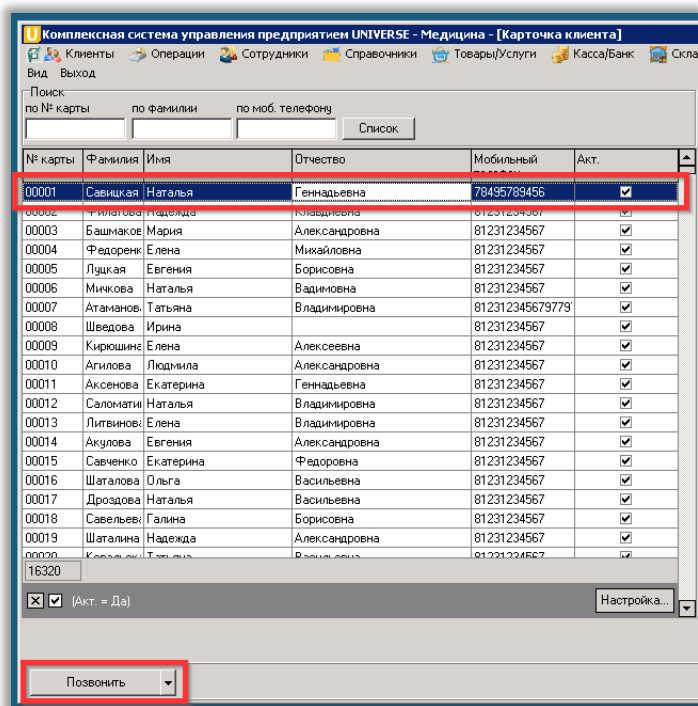
Руководство пользователя модуля «Простые звонки – Universe»

1. Исходящий звонок

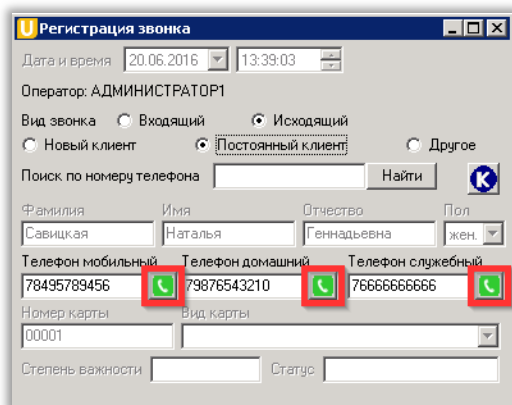
Откройте в Universe окно просмотра Клиентов:



В открывшемся окне выделите клиента, которому вы хотите позвонить, и нажмите кнопку «Позвонить»:



В открывшемся окне нажмите кнопку с изображением телефонной трубки:



Телефонный номер должен содержать все необходимые цифры для набора. То есть если для набора номера требуется добавлять «+7» и код города, то номера в Universe 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.

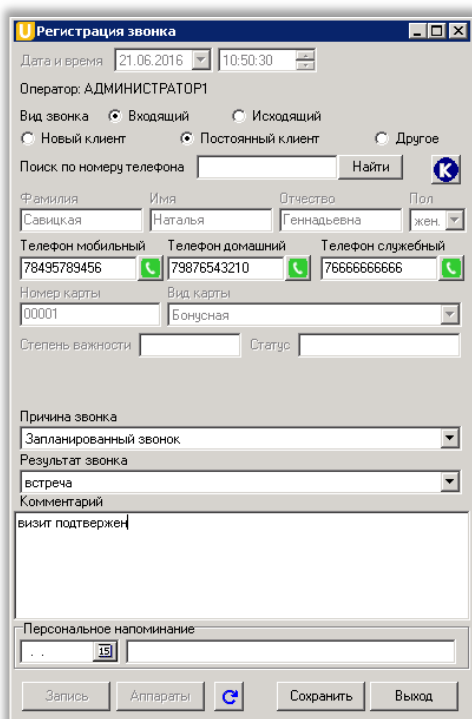
Если вы пользуетесь настольным телефоном, то он может зазвонить. Телефон не будет звонить, если у вас установлена офисная АТС Panasonic или LG-Ericsson. Поднимите трубку телефона. Приложение «Простые звонки» наберет номер телефона и соединит вас с абонентом.

Внимание! Наш модуль не поддерживает донабор добавочных номеров

Внимание! Пожалуйста, не щелкайте 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. Вы можете добавить комментарий к звонку.



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

Регистрация звонка

Дата и время: 20.06.2016 14:50:49

Оператор: АДМИНИСТРАТОР1

Вид звонка: Входящий Исходящий

Новый клиент Постоянный клиент Другое

Поиск по номеру телефона:

Фамилия: Имя: Отчество: Пол:

Телефон мобильный: 74951234567 Телефон домашний: 7 Телефон служебный: 7

Номер карты: Вид карты:

Причина обращения:

Реклама:

Причина звонка:

Результат звонка:

Комментарий:

Персональное напоминание:

Вы можете создать нового клиента, заполнив все необходимые поля в открывшейся форме. Для создаваемого клиента будет автоматически заполнен номер телефона.

Внимание! Если вы не закрыли форму регистрации звонка и вам поступил второй вызов то вы увидите сообщение показанное на скриншоте:

Регистрация звонка

Дата и время: 23.06.2016 12:24:15

Оператор: АДМИНИСТРАТОР1

Вид звонка: Входящий Исходящий

Новый клиент Постоянный клиент Другое

Поиск по номеру телефона:

Фамилия: Савицкая Имя: Наталья Отчество: Геннадьевна Пол: жен.

Телефон мобильный: Телефон домашний: Телефон служебный:

Причина звонка:

Результат звонка:

Комментарий:

Персональное напоминание:

Внимание

Сначала необходимо закрыть уже открытую форму "Звонки"!

3. История звонков

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

3.1. Для просмотра «Истории звонков» нажмите кнопку «Н» в карточке клиента:

Клиент | Карта | Финансы | Доп. инф. | Мед. карта | Карты счёта

Фамилия: Савицкая, Имя: Наталья, Отчество: Геннадьевна

День рождения: 8, Месяц рождения: Август, Год: 1964, Пол: жен.

Телефон мобильный: 78784957894, Телефон домашний: 78798765432, Телефон служебный: 7876666666

Не отправлять смс: Анкета

Email:

Домашний адрес: Город/нас.пункт: , Индекс: , Проспект/улица/пер.: , Номер дома: , корпус: , кв.:

Реклама: Без рекламы

Комментарии | Звонки

Степень важности: , Статус:

Клиент в черном списке. Позвонить: 21.06.2016

Появится окно с информацией о звонках, которые пользователи зарегистрировали в программе:

История обслуживания клиента: Савицкая Наталья Геннадьевна

отображать посещения с: 22.06.2015 Отображать все звонки

Посещения | Записи | Абонементы | Звонки | Сводные данные

Дата	Время	Оператор	Тип звонка	Звонок	Телефон	Причина зво	Результат	Комментарии
21.06.2016	10:25:09	АДМИНИСТ	Входящий	Постоянный	784957894E	Запланиров:	встреча	1
21.06.2016	10:50:30	АДМИНИСТ	Входящий	Постоянный	784957894E	Запланиров:	встреча	визит подты

2

Печать | Детально | **Записи разговоров** | Выход

Информация на вкладке «Звонки» появляется только если в момент обработки звонка вы указали «Причину», «Результат» и «Комментарий» в окне «Регистрация звонка»:

Внимание! Вы сможете заполнить «Причину звонка» и «Результат звонка» в окне «Регистрации звонка» только после настройки соответствующих справочников программы Universe.

3.2. В окне «История обслуживания клиента» нажмите кнопку «Записи звонков»:

Дата	Время	Оператор	Тип звонка	Звонок	Телефон	Причина зво	Результат	Комментарий
21.06.2016	10:25:09	АДМИНИСТ	Входящий	Постоянный	7849578945	Заблаговр	встреча	1
21.06.2016	10:50:30	АДМИНИСТ	Входящий	Постоянный	7849578945	Заблаговр	встреча	визит подтв

Откроется окно с аудио-записями телефонных разговоров:

Записи разговоров

Период с 21.06.2015 по 20.06.2016 Сформировать

Дата	Время	Внутренний номер	Оператор	Тип звонка	Продолжительность	№ карты	Клиент	Телефон	Ссылка на разговор
17.06.201	14:03:32	100	АДМИНИСТРА	Входящий	00:00:10	00001	Савицкая Наталья Ген	84957894561	http://recordings/somec...
17.06.201	14:04:52	100	АДМИНИСТРА	Входящий	00:00:10	00001	Савицкая Наталья Ген	84957894561	http://recordings/somec...
17.06.201	14:05:42	100	АДМИНИСТРА	Входящий	00:00:10	00001	Савицкая Наталья Ген	84957894561	http://recordings/somec...

3 0:00:30

Печать Выход

Если ваша АТС поддерживает функцию аудио-записи телефонных разговоров, то вы сможете прослушать запись. Для этого откройте Звонки и щелкните по ссылке, которая находится в поле «Ссылка на разговор».

4. Умный перевод

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