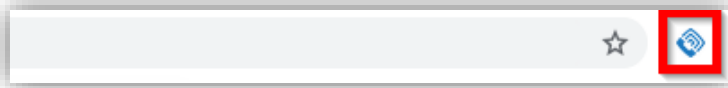


Руководство пользователя модуля «Простые звонки – YClients»

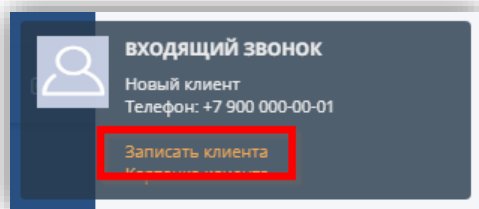
Внимание! Мы гарантируем корректную работу виджета «Простые звонки» в YClients только в браузере Google Chrome.

Перед началом работы с «Простыми звонками» для YClients убедитесь, что в браузере Google Chrome установлено расширение «Простые звонки». Если расширение установлено, то рядом с адресной строкой браузера на страницах YClients вы увидите активную иконку «Простых звонков»:



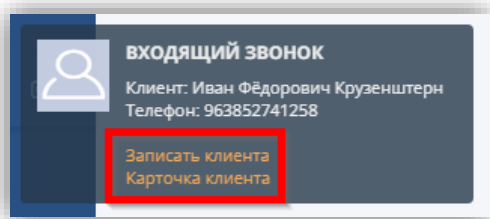
1. Всплывающая карточка клиента

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



Если номер телефона определен неправильно, не определен или в YClients не нашлось клиентов с таким номером телефона, то появится уведомление о звонке с неизвестного номера. Создать нового клиента из всплывающего уведомления пока невозможно. Данная функция находится в стадии разработки. Чтобы получить информацию о дате готовности этой функции, пожалуйста, обратитесь в тех.поддержку YClients: support@yclients.com

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



Вы можете перейти к информации о клиенте, если щелкните по «Карточка клиента».

Внимание! Если один и тот же клиент, с одного номера, звонит вам несколько раз подряд, то в CRM вы увидите только одно уведомление о входящем звонке этого клиента.

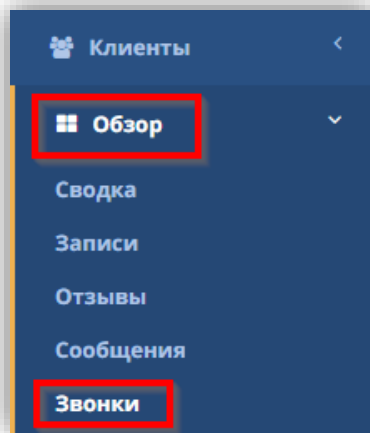
2. История звонков

Каждый пользователь YClients записывает свою историю звонков в CRM систему:

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

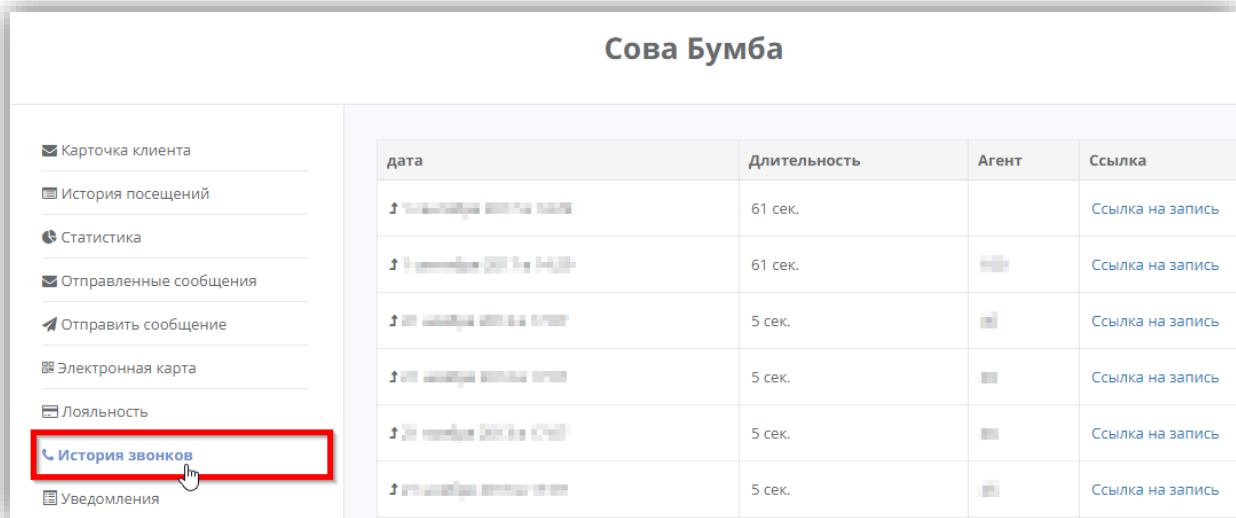
Внимание! Если пользователь совершал или принимал звонки с закрытой YClients в браузере, то история звонков этого пользователя запишется в YClients не сразу. История звонков появится в YClients в тот момент, когда этот пользователь вновь откроет YClients в браузере на своем рабочем компьютере.

2.1. Историю звонков можно посмотреть на странице «Обзор» - «Звонки». Если ваша АТС поддерживает функцию аудиозаписи телефонных разговоров, то вы сможете скачать или прослушать запись, щелкнув по соответствующей ссылке рядом с нужным событием.



дата	Номер	Длительность	Агент	Ссылка
2017-09-27 13:30:12	+96 385 274-12-58	5 сек.	555	Ссылка на запись
2017-09-27 13:30:12	+9 638 527-41-28	5 сек.	555	Ссылка на запись
2017-09-18 11:17:14	223322	10 сек.	100	Ссылка на запись
2017-09-18 11:17:14	223322	10 сек.	100	Ссылка на запись
2017-09-18 11:17:14	+7 343 222-22-42	10 сек.	100	Ссылка на запись
2017-09-18 11:17:14	223322	10 сек.	100	Ссылка на запись

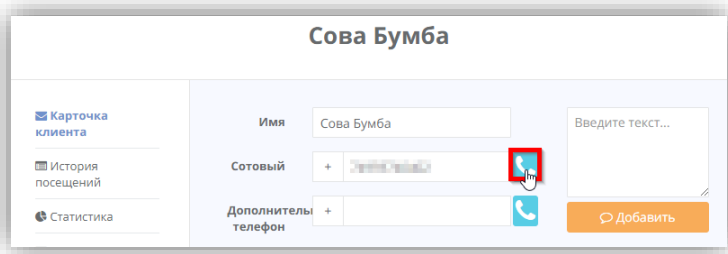
2.2. Вы можете открыть карточку клиента и посмотреть историю звонков в разделе «История звонков»



Внимание! История звонков фиксируется в карточке клиента, только если номер телефона, с которого поступил звонок, полностью совпадает с номером, указанным в карточке клиента. Т.е. с точки зрения YClients номера 89001002030 и 79001002030 будут разными. За разъяснениями вы можете обратиться в поддержку YClients.

3. Звонок из YClients

Откройте карточку клиента в YClients и нажмите кнопку с изображением телефонной трубки рядом с полем для ввода номера 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 YClients 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, указанных после основного номера.

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).

4. Умный перевод

Данная возможность пока недоступна в YClients.