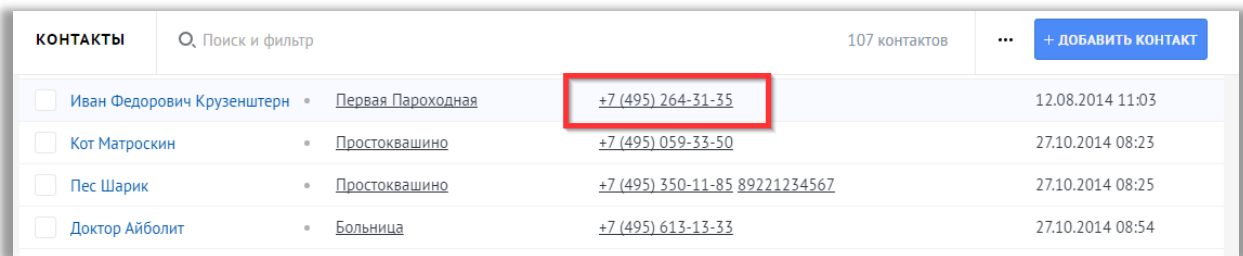


## Руководство пользователя модуля «Простые звонки – amoCRM»

**Внимание!** Мы гарантируем правильную работу виджета «Простые звонки» или «Телфин» (если вы клиент компании Телфин) в amoCRM только в браузере Google Chrome.

### 1. Звонок из amoCRM

Откройте в amoCRM вкладку «Списки» - «Контакты». Щелкните по номеру телефона:



КОНТАКТЫ		Поиск и фильтр	107 контактов	+ ДОБАВИТЬ КОНТАКТ
<input type="checkbox"/>	Иван Федорович Крузенштерн	Первая Пароходная	+7 (495) 264-31-35	12.08.2014 11:03
<input type="checkbox"/>	Кот Матроскин	Простоквашино	+7 (495) 059-33-50	27.10.2014 08:23
<input type="checkbox"/>	Пес Шарик	Простоквашино	+7 (495) 350-11-85 89221234567	27.10.2014 08:25
<input type="checkbox"/>	Доктор Айболит	Больница	+7 (495) 613-13-33	27.10.2014 08:54

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

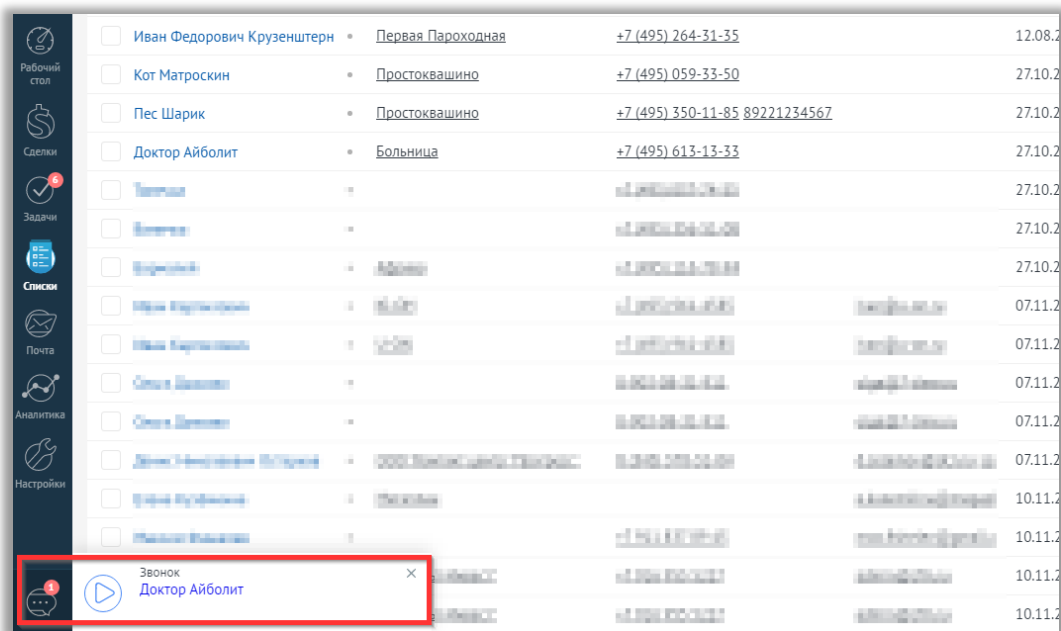
Если вы пользуетесь настольным телефоном, то он может зазвонить. Телефон не будет звонить, если у вас установлена офисная АТС Panasonic или LG-Ericsson. Поднимите трубку телефона. Приложение «Простые звонки» наберет номер телефона и соединит вас с абонентом.

**Внимание!** Наш модуль не поддерживает донабор добавочных номеров

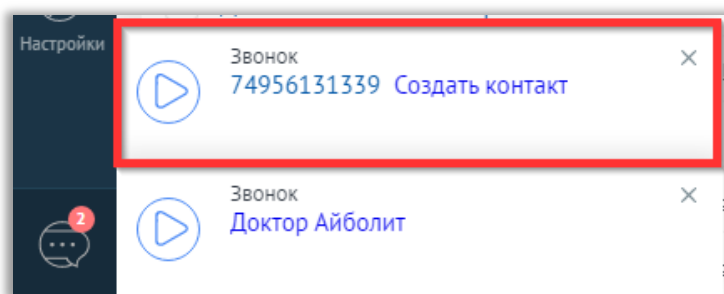
**Внимание!** Пожалуйста, не щелкайте по одному и тому же номеру телефона сразу много раз! Это может привести к серии одинаковых звонков, которые придется поочередно сбрасывать (поднимать и сразу опускать трубку).

### 2. Всплывающая карточка клиента

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

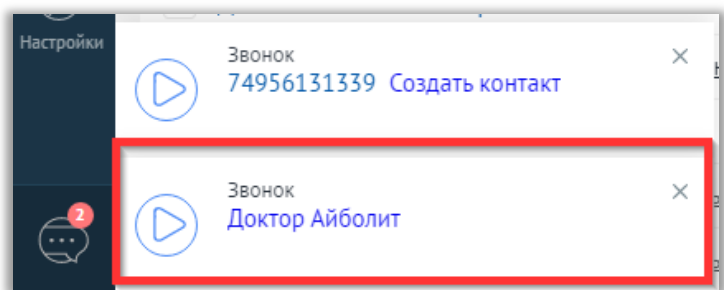


Если номер телефона определен неправильно, не определен или в атоCRM не нашлось клиентов с таким номером телефона, то появится уведомление о звонке с неизвестного номера.



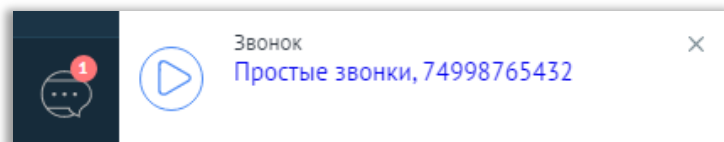
Вы можете создать нового Контакта, щелкнув по ссылке «Создать контакт». Для создаваемого Контакта будет автоматически заполнен номер телефона.

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.

Если в настройках виджета включено «Автоматическое создание контактов», то при звонке с неизвестного номера автоматически будет создан новый Контакт:



### 3. История звонков

Каждый пользователь amoCRM записывает свою историю звонков в CRM систему:

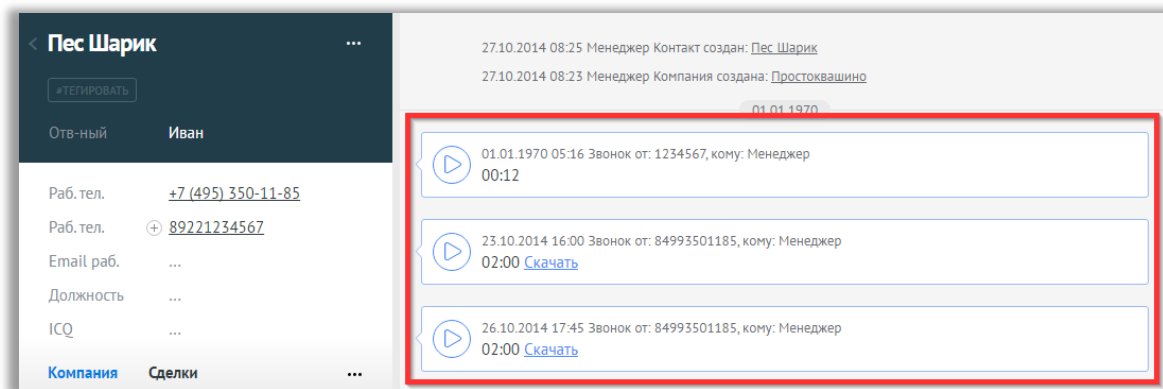
- исходящие звонки, которые совершил пользователь;
- входящие звонки, которые принял пользователь.

Обратите внимание, что в amoCRM записываются звонки только на те номера, которые были занесены в систему как Контакты:

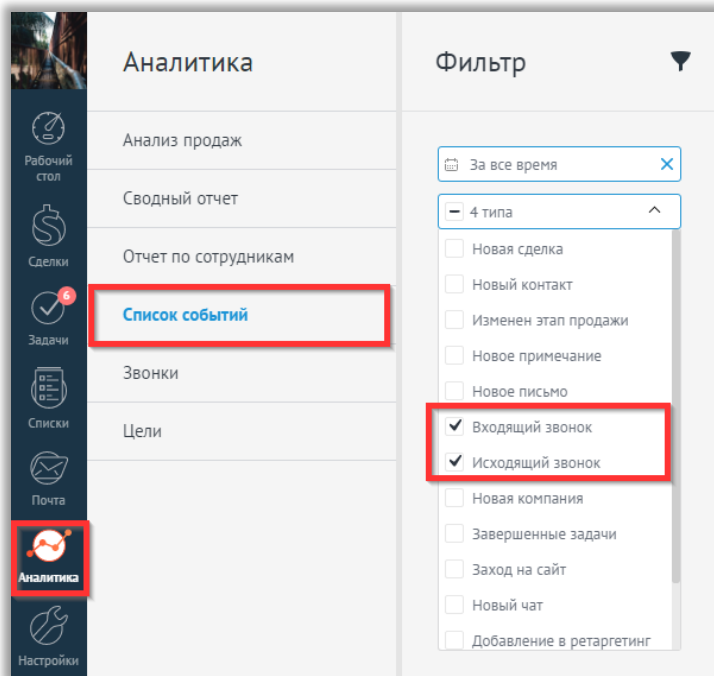
- Если вам звонит новый клиент, которого еще нет в amoCRM, то такой звонок в историю не попадет;
- Если вам звонит клиент, который занесен в amoCRM только как Компания, то такой звонок в историю не попадет;
- Если вам звонит клиент и его номер телефона указан только у Компании, то такой звонок попадет в историю первому попавшемуся Контакту, связанному с этой Компанией.

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

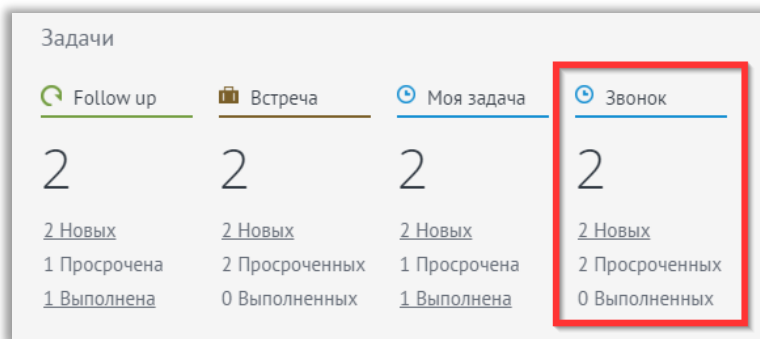
Историю звонков можно посмотреть на странице Kontakta. Если ваша АТС поддерживает функцию аудио-записи телефонных разговоров, то вы сможете скачать или прослушать запись, щелкнув по соответствующей кнопке рядом с нужным событием.



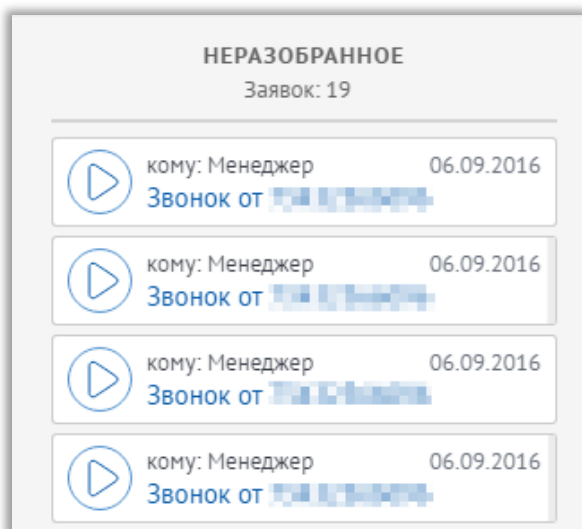
Историю звонков можно посмотреть на странице «Аналитика» - «Список событий». Для этого выберите в фильтре слева тип события «Входящий звонок» и «Исходящий звонок»:



Статистику звонков можно посмотреть на странице «Аналитика» – «Отчёт по сотрудникам»:



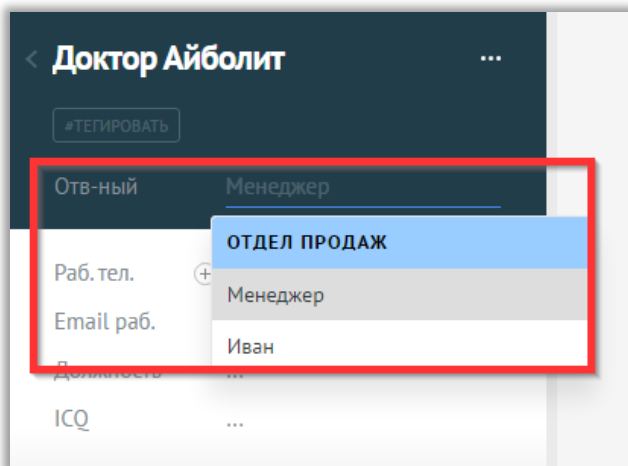
Если в настройках виджета выключена опция «Автоматическое создание контактов», то звонки с неизвестных номеров (клиента с таким номером нет в CRM) вы можете найти на странице «Сделки» - «Неразобранное»:



## 4. Умный перевод

---

Функция «Умный перевод» автоматически переводит звонок клиента на сотрудника, который обслуживает этого клиента.



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

**Внимание!** В базе атоCRM 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.