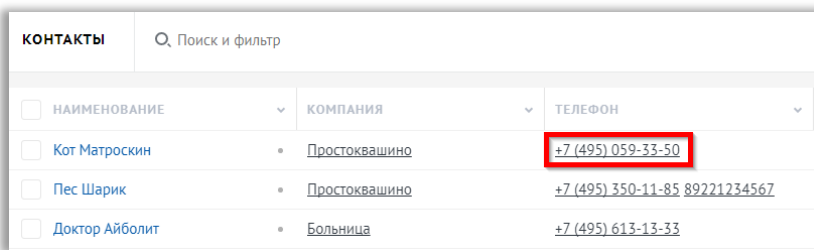


## Руководство пользователя модуля «Простые звонки – amoCRM»

**Внимание!** Мы гарантируем корректную 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:



НАИМЕНОВАНИЕ	КОМПАНИЯ	ТЕЛЕФОН
<input type="checkbox"/> Кот Матроскин	• Простоквашино	+7 (495) 059-33-50
<input type="checkbox"/> Пес Шарик	• Простоквашино	+7 (495) 350-11-85 89221234567
<input type="checkbox"/> Доктор Айболит	• Больница	+7 (495) 613-13-33

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.

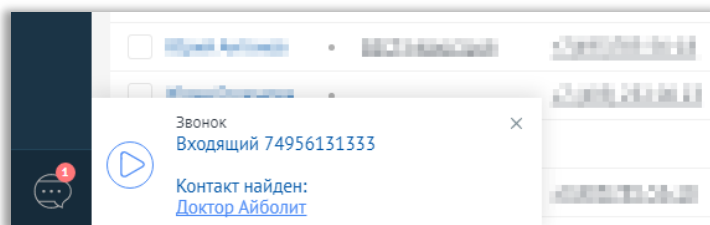
Если вы пользуетесь настольным телефоном, то он может зазвонить. Телефон не будет звонить, если у вас установлена офисная АТС Panasonic или LG-Ericsson. Поднимите трубку телефона. Приложение «Простые звонки» наберет номер телефона и соединит вас с абонентом.

**Внимание!** Наш модуль не поддерживает донабор добавочных номеров, 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).

### 2. Всплывающая карточка клиента

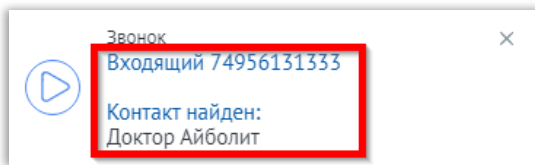
При входящем звонке на ваш внутренний номер, появляется уведомление о входящем звонке:



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

Если включено автоматическое создание Неразобранного\Контактов\Сделок+Контактов, то при звонке на неизвестный номер (клиента с таким номером телефона нет в CRM) автоматически будет создан

новое Неразобранное\Контакт\Сделка+Контакт. 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.

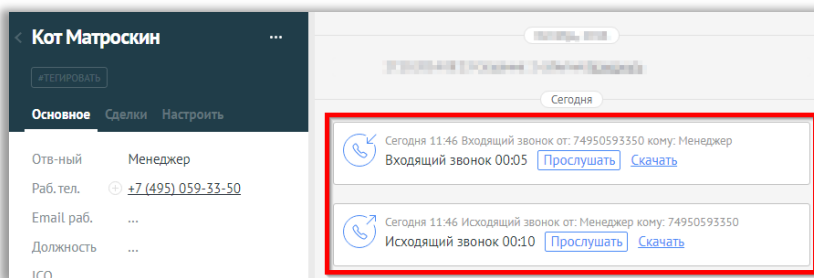
### 3. История звонков

Каждый пользователь amoCRM записывает свою историю звонков в CRM систему:

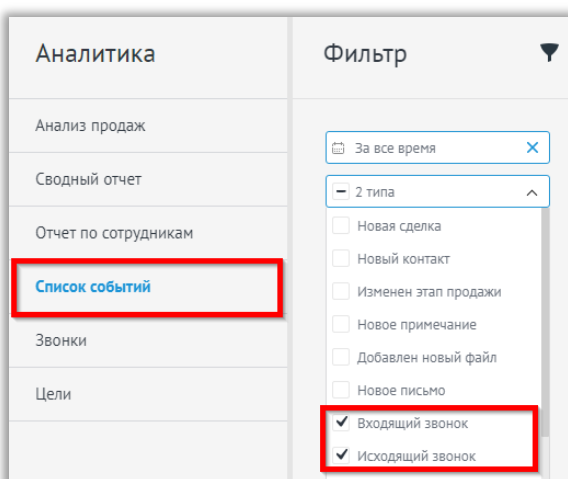
- исходящие звонки, которые совершил пользователь;
- входящие звонки, которые принял пользователь.

**Внимание!** Если пользователь совершал или принимал звонки с закрытой 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 аудиозаписи 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 по сотрудникам можно посмотреть на странице «Аналитика» – «Отчёт по сотрудникам»:

События	
Входящих звонков	2
Создано контактов	1
Исходящих звонков	1

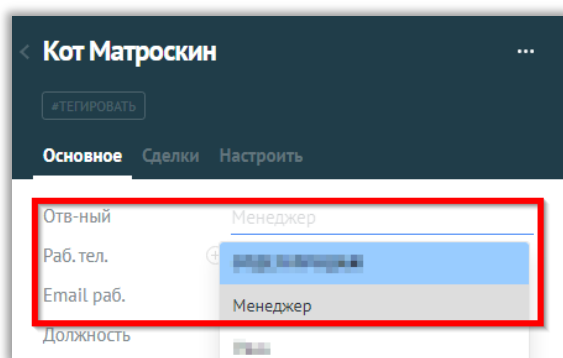
Если в настройках виджета выключена опция автоматического создание Неразобранного, то звонки с неизвестных номеров (клиента с таким номером нет в CRM) вы можете найти на странице «Сделки» - «Неразобранное»:

НЕРАЗОБРАННОЕ	
Заявок: 37	
 кому: Менеджер Звонок от 8343222243	Сегодня
 кому: Менеджер Звонок от 3737373737 00:40 Скачать	11.07.2017
 кому: Менеджер Звонок от 3838383838 00:40 Скачать	11.07.2017

## 4. Умный перевод

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

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



**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.