

1С-Рарус: Интеграция с телефонией (в сервисе)

Руководство пользователя

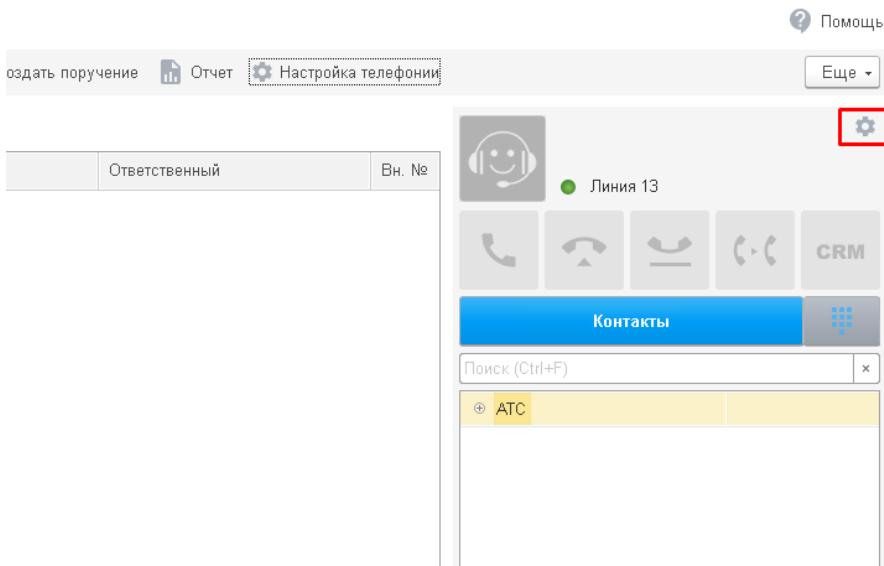
В данном руководстве вы найдете рекомендации и ответы на часто задаваемые вопросы, связанные с использованием решения 1С-Рарус: Интеграция с телефонией (в сервисе).

ВАЖНО! Ряд возможностей решения «1СРарус: Интеграция с телефонией (в сервисе)» зависит от того, как настроена сама облачная АТС. Ниже указаны рекомендации по тому, что должно быть настроено на облачной АТС и на какую функциональность это влияет.

Актуальную версию дистрибутива можно скачать на сайте <http://telefon.1crm.ru>

ШАГ 1. Персональные настройки

Для персональных настроек пользователя, нужно перейти в раздел персональные настройки:



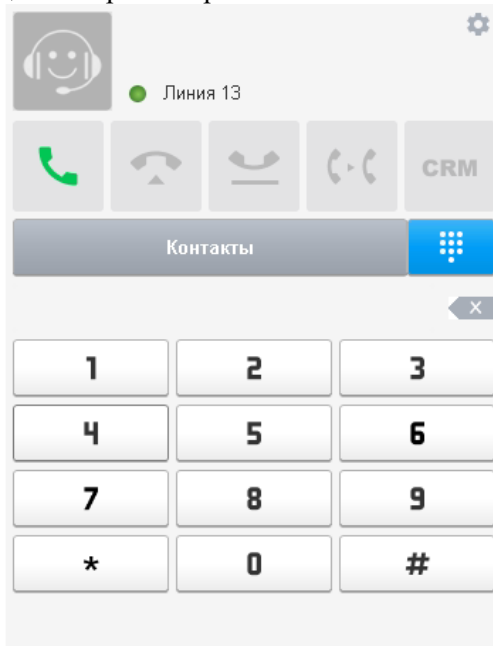
Далее можно настроить индивидуальные параметры обработки вызовов, и указать факт использования Софтфона

ШАГ 2. Исходящий звонок

1. Для совершения звонка можно выбрать один из звонков в АРМ. И нажать на зеленую трубку.

Дата звонка	Дл-я	Контакт	Клиент	Телефон	Ответственный	Вс. №
03.12.18 12:40	00:13	Звонко		78070265691	Администратор	13
03.12.18 12:45	00:10			78070265691	Администратор	13
03.12.18 13:10	00:12	Лепко		78070265691	Администратор	13
03.12.18 13:18	00:00			78070265691	Администратор	13
03.12.18 16:52	01:13	Одуренник		78037748963	Администратор	13
03.12.18 16:54	00:40	Одуренник		78037748963	Администратор	13
03.12.18 16:55	00:00			78070265691	Администратор	13
03.12.18 16:56	00:00			78070265691	Администратор	13
03.12.18 16:58	00:00			78037748963	Администратор	13
03.12.18 17:00	00:00			78037748963	Администратор	13
03.12.18 17:04	00:00			78037748963	Администратор	13
03.12.18 17:05	00:00			78037748963	Администратор	13
03.12.18 17:15	00:00	Одуренник		78037748963	Администратор	13
03.12.18 17:19	00:07	Ромаша		78070265691	Администратор	13

2. Так же есть возможность использовать специальную клавиатуру и адресную книгу для набора номера:



3. В карточке контрагента имеется значок трубки для звонка данному контрагенту:

Ассоль ООО (Клиент)

Основное История Интересы Анкеты Взаимосвязи с другими партнерами Структура взаимосвязей История реквизитов Файлы Сегменты клиента Еще...

Записать и закрыть Записать Отчеты Отправить SMS **Позвонить** Создать на основании

Карточка Портрет клиента Контакты Реквизиты Виды деятельности **Позвонить** Реквизиты Потенциалы Уровни доступа Классификация

Компания
Ассоль ООО
Публичное наименование:
Ассоль ООО

Контактная информация
Телефон: (499) 218-20-04
Адрес: 127253, г Москва, ул Псковская, д 2, корп 2, кв 782
Сайт компании: www.gatus.ru
Контакты (2)

Портрет клиента
Бизнес-регион: Москва
Важность: Обычный клиент
Отрасль: Торговля
Сегмент рынка: КОРП рынок
Статус работы: Работает
Численность рабочих мест: >100
Численность сотрудников: >100

Данные
Договоры (1)
Банковские счета (0)
Все файлы (0)
Сегменты (1)
Значения классификаторов (0)

Реквизиты
Ответственный: Абулов Юрий Владимирович
ИНН: 7715599804
КПП: 771501001

И точно так же звонок из карточки любого контакта

Серета Татьяна Петровна (Контакт)

Основное История Документы, удостоверяющие личность Анкеты История реквизитов Файлы

Записать и закрыть Записать Отправить SMS **Позвонить** Создать на основании

Имя: Серета Татьяна Петровна

Имя: Татьяна Отчество: Петровна

Серета Татьяна Петровна

Портрет Адреса, телефоны Реквизиты

Типы отношений: Взаимодействия

Должность: Менеджер по продажам

Состояние: Работает Пол: Женский

Личные интересы:

Ключевые события
Вид события
День рождения контактного лица
День рождения компании
Профессиональный праздник компании
Профессиональный праздник контактного лица

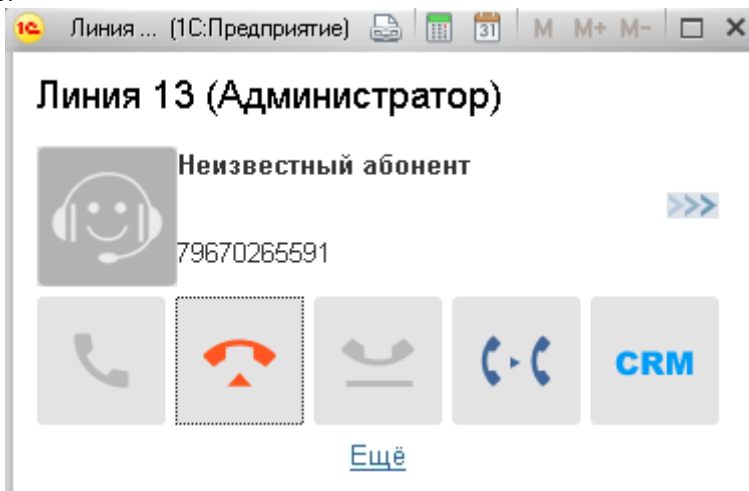
При ответе вызываемого на звонок автоматически создается документ, настроенный в Шаге 1.

ШАГ 3. ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

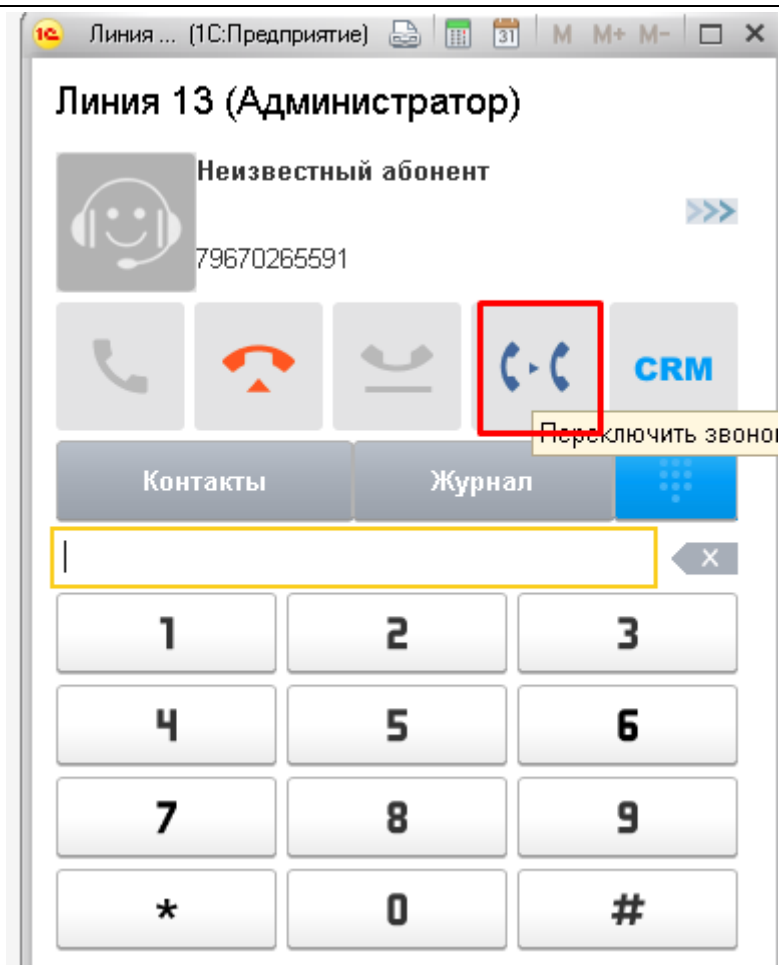
1. При поступлении входящего звонка на АРМ рабочего стола возникает уведомление:



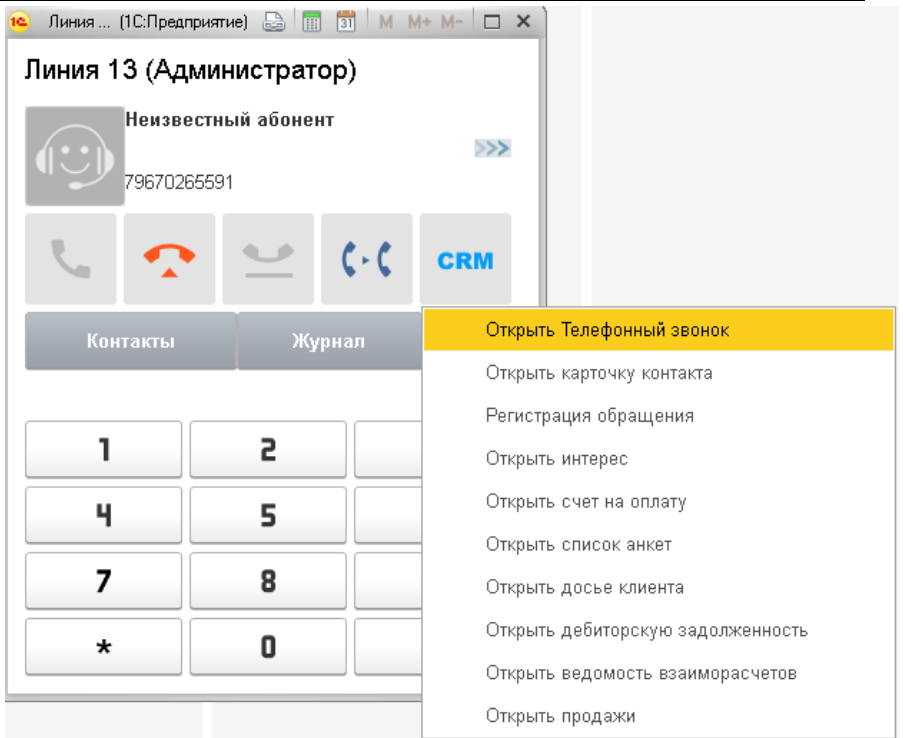
При нажатии на него откроется окно с информацией о звонящем номере:



Еще до снятия трубки можно осуществить перевод звонка:






А также создать на его основании необходимый документ:



Если перейти в момент звонка на АРМ Телефония то можно увидеть тот же функционал:

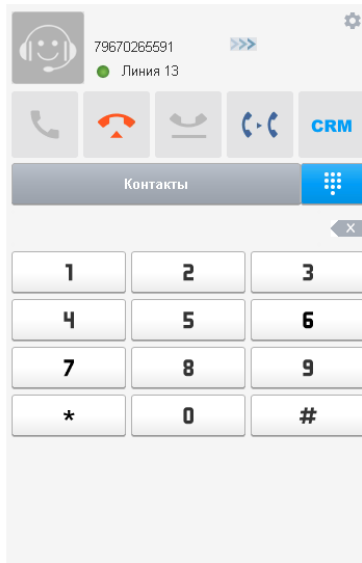
строить меню

Помощь





скачать запись  Создать поручение  Отчет  Настройка телефонии

Еще ▾

Телефон	Ответственный	Вн. №
79670265591	Администратор	13
79670265591	Администратор	13
79670265591	Администратор	13
79670265591	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79670265591	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79037748953	Администратор	13
79670265591	Администратор	13



79670265591
● Линия 13


Кнопки:     CRM

Контакты

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

При ответе на звонок автоматически создается документ, настроенный в Шаге 1.

ШАГ 4.Дополнительные возможности.

1.Прослушивание и скачивание записи разговоров. Если на АТС настроена запись разговоров то ее можно прослушать или скачать из АРМ телефонии, нажав на кнопку: 

Принять обращение Прослушать запись Создать поручение Отчет Настройка телефонии

Неделя Месяц Период

Телефон	Ответственный	Вн. №
79670265591	Администратор	13
79670265591	Администратор	13
79670265591	Администратор	13
79670265591	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79670265591	Администратор	1
79670265591	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79037748953	Администратор	1
79670265591	Администратор	13

Линия 13

CRM

- Открыть Телефонный звонок
- Открыть карточку контакта
- Регистрация обращения
- Открыть интерес
- Открыть счет на оплату
- Открыть список анкет
- Открыть досье клиента
- Открыть дебиторскую задолженность
- Открыть ведомость взаиморасчетов
- Открыть продажи

3.Отчеты. В разделе телефонии в режиме онлайн отображается статистика по звонкам для которой также предусмотрена панель отборов

Мои продажи Счета Клиенты Мои дела Мои задачи Календарь Почта Отчеты **Телефония** Настройки

Поиск (Ctrl+F) x + Принять обращение Прос.

Все: 14 (100%) Пропущенные: 0 (0%) Входящие: 2 (14%) Исходящие: 12 (86%) Сегодня **Вчера** Неделя Месяц Период

Дата звонка	Длит.	Контакт	Клиент
03.12.18 12:40	00:13	Энигма	
03.12.18 12:45	00:10		

Помимо этого, можно быстро сформировать отчет по предустановленному отбору

Настроить меню

Прослушать запись Создать поручение **Отчет** Настройка телефонии

Д

↓	Телефон	Ответственный	Вн. №
	79670265591	Администратор	13
	79670265591	Администратор	13
	79670265591	Администратор	13
	79670265591	Администратор	13
	79037748953	Администратор	13
	79037748953	Администратор	13

Также у пропущенных звонков есть признак, перезвонили ли по факту пропущенного звонка:

за период: [звонкий месяц](#) [прошлый месяц](#) [сегодня](#) [Выберите период](#) | Поиск (Ctrl+F)

Дата звонка	↓	✓	Длит.	Контакт	Клиент	Телефон	Ответственный	Вн...
15.08.18 16:29		✓	00:00			79670265591	Владимир Костромин	4178
15.08.18 16:31		✓	00:00			79670265591	Владимир Костромин	4178
15.08.18 16:38			00:02	Ульянов Владимир Ильич		79670265591	Владимир Костромин	4178

ШАГ 5. На этом персональная настройка интеграции с телефонией (в сервисе) закончена. 😊

Актуальную версию дистрибутива можно скачать на сайте <http://telefon.1crm.ru>