



ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР

1С-Рарус

1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон)

Функциональные возможности

Москва, 2020 год

Зачем нужно это типовое решение	3
Преимущества использования решения для организации	3
Преимущества использования решения для клиентов организации	3
Основная функциональность Типового решения	4
Идентификация клиента при поступлении входящего телефонного звонка по данным из «1С»	4
Набор номера по «одному клику» из диалоговых окон «1С»	4
Оператор принимает звонок существующего клиента на примере работы в «1С:CRM»	5
Оператор принимает звонок потенциального клиента на примере работы в «1С:CRM»	6
Менеджер принимает переведенный звонок от другого сотрудника (оператора)	7
Использование динамической маршрутизации звонков по правилам из «1С»	8
Алгоритм работы динамической маршрутизации звонков	8
Условия заполнения таблицы маршрутизации в памяти сервера «1С-Парус:Интеграция с телефонией (СофтФон)»	8
Передача строки с правилами маршрутизации звонка из решения 1С:Предприятие	9
Алгоритм выгрузки правил маршрутизации из конфигурации «1С:Предприятие»	9
Способ №1: Назначение правила маршрутизации звонка в карточке клиента/контактного лица клиента	9
Способ №2: Назначение правила маршрутизации при выборе количества взаимодействий в настройках решения «Интеграция с телефонией(СофтФон)»	10

Зачем нужно это типовое решение

Программа «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» служит для управления телефонными звонками в компаниях различного масштаба: малых, средних и крупных. Решение может работать как с внешними, так и с внутренними звонками.

Программа «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» позволяет:

- Увеличить число обрабатываемых входящих звонков.
- Обеспечить минимальную задержку в обслуживании звонков.
- Повысить эффективность работы сотрудников и качество обработки звонков.

Экономия времени выражается в следующих показателях:

- 35 секунд на каждом входящем звонке.
- 15 секунд на каждом исходящем звонке.
- До 2-х минут на передаче информации при маршрутизации звонка.

Преимущества использования решения для организации

- Удобство общения с коллегами.
 - Информация о пропущенных звонках, общая адресная книга с фотографиями сотрудников, внутренний чат.
- Информирование коллег.
 - Каждый сотрудник знает, когда и как с Вами можно связаться.
- Анализ статистики.
 - Длительность и количество звонков по дням/неделям, в том числе пропущенных.
- Управление качеством общения.
 - Прослушивание записи разговора из «1С:Предприятие», легкий разбор конфликтных ситуаций, жалоб клиентов.
- Быстрый набор номера.
 - Удобный набор номера клиента, сотрудника и диспетчеризация звонка в «одно касание мыши».

Преимущества использования решения для клиентов организации

- 100 % фиксация звонков.
 - Автоматическая фиксация факта звонка и регистрация нового телефонного номера в «1С:Предприятие».
- Видим кто звонит.
 - Сотрудник всегда знает, какой клиент и по какому поводу обращается.
- Дальнейшая обработка звонка в «1С:Предприятие».
 - После фиксации звонка легко контролировать его дальнейшую обработку в решениях «1С:Предприятие».
- Динамическая маршрутизация звонка.
 - На основе данных из «1С:Предприятие» Ваша АТС знает на какого сотрудника переключить клиента.
- Сокращение времени на сервис в 2 раза.

- Совместное использование интеграции с телефонией и базы знаний в решениях «1С:CRM» и/или «1С:ITIL».

Основная функциональность Типового решения

Идентификация клиента при поступлении входящего телефонного звонка по данным из «1С»

При поступлении входящего звонка по телефонному номеру клиента, указанному в «1С», происходит идентификация клиента. В Панели управления одновременно со звонком появляется информация о клиенте из «1С» системы, как показано ниже.

Основная информация это:

- Контактное лицо.
- Контрагент.
- Номер звонящего.

Оператор обрабатывает звонок:

- Ответить на звонок.
- Повесить на Hold (удержание).
- Вернуть с Hold (удержания).
- Перевести звонок (без консультации или с консультацией).
- Завершить разговор (положить трубку).

Поиск и набор внутреннего номера коллеги

Решение «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» обрабатывает внутренние звонки между сотрудниками. В Панели управления появляется информация о сотруднике:

- Внутренний номер
- Аватар
- Подразделение
- Фамилия Имя Отчество.

Для облегчения поиска и набора внутреннего номера сотрудника существует список сотрудников с телефонными номерами — адресные книги. Имеются общие адресные книги — общие для всех пользователей, а также пользователь может добавлять свои личные адресные книги (избранные номера для быстрого доступа, личные номера и т.д.). При пропущенных звонках пользователь видит «кто» ему звонил, когда и по одному клику может перезвонить (принцип сотового телефона).

Набор номера по «одному клику» из диалоговых окон «1С»

Во всех диалоговых окнах, где присутствует контактная информация с типом «Телефон» или «Сотовый телефон» конфигурации «1С» возможно автоматически набирать телефонные номера клиентов и их контактных лиц, пользователей по «одному клику». Например, эту возможность предоставляют следующие диалоговые окна:

- Карточка клиента.

- Список клиентов (панель быстрого просмотра).
- Карточка контактного лица клиента.
- Карточка пользователя.
- Документ Телефонный звонок.

Оператор принимает звонок существующего клиента на примере работы в «1С:CRM»

В момент звонка отображается информация о звонящем клиенте и его контактном лице, номере телефона. Оператор поднимает трубку телефона, при этом автоматически открывается «Мастер принятия обращения» в котором уже подставлен номер телефона в поле поиска и установлен отбор по найденному клиенту согласно номера телефона. В мастере отображаются активные Интересы по клиенту.

После уточнения темы обращения у клиента, Оператор выбирает:

- Один из активных Интересов, при этом в Мастере указывается менеджер ответственный за Интерес.
- Выбирает создание нового Интереса, при этом в Мастере указывается менеджер, указанный как ответственный за клиента в его карточке.
- Выбирает создание нового Интереса и указывает конкретного менеджера, в случае просьбы соединить с конкретным менеджером.

После определения ответственного менеджера, Оператор пробует выполнить перевод звонка:

- Если у выбранного пользователя указан в контактной информации — внутренний номер, рядом с пользователем Оператор выбирает команду «Перевод звонка», при этом доступность менеджера на внутреннем номере определяется его состоянием «В сети» (зеленая трубка телефона). В противном случае звонок следует выполнить на сотовый номер с помощью Панели управления.
- В Панели управления: ищется менеджер по первым буквам и выполняется звонок на сотовый номер.

После подтверждения принятия звонка менеджером, Оператор выбирает команду «Положить трубку» подтверждая перевод звонка. При этом закрывается окно регистрации (без регистрации нового взаимодействия).

При отсутствии менеджера на рабочем месте или занятости его линии, Оператор:

- Регистрирует в поле «Что сделать» ожидание клиента.
- Отвечает клиенту: «Информация будет передана менеджеру и он в ближайшее время свяжется с вами».
- Кладет трубку телефона (соответствующую команду «Положить трубку»), при этом программа задает вопрос «Принять обращение? ДА, ОТМЕНА». Оператор, отказывается от принятия обращения, заносит другую полезную информацию. В случае согласия — сразу выполняется команда «Принять обращение(Ctrl+Enter)».
- Выбирает команду в Мастере принятия обращения «Принять обращение».

После закрытия Мастера, заполненная информация попадает на рабочее место менеджера и ему высылается уведомление о входящем обращении от клиента.

Оператор принимает звонок потенциального клиента на примере работы в «1С:CRM»

В момент звонка отображается информация о номере потенциального клиента по которому был выполнен уже поиск и никого не было найдено.

Оператор поднимает трубку телефона, при этом автоматически открывается «Мастер принятия обращения» в котором уже подставлен номер телефона в поле поиска и выполнена команда для регистрации нового клиента и Интереса. В поле «Телефон» подставлен полученный номер. После уточнения темы обращения у клиента, Оператор выбирает «Тип услуги», в зависимости от типа услуги подбирается менеджер для передачи обращения потенциального клиента, например, в отдел продаж.

Для подбора менеджера Оператор выбирает команду «Перенаправить», в результате которой открывается форма подбора менеджеров. По умолчанию форма открывается с видом «Подразделения». В карточке подразделения указываются «Типы услуг», которые могут быть оказаны этим подразделением. В результате будут отобраны для выбора только менеджеры подразделения которых работают с выбранным Типом услуги. При этом, Оператор сразу же видит наличие на рабочем месте пользователей и доступность их телефонных линий:

После подтверждения принятия звонка менеджером, Оператор выбирает команду «Положить трубку» подтверждая перевод звонка. При этом закрывается окно регистрации (без регистрации нового взаимодействия).

В описанном сценарии «Мастер принятия обращения» используется для:

- Проверки потенциального клиента в базе и уточнения «Типа услуги» по которой обратился потенциальный клиент.
- Поиска доступного менеджера для по выбранному «Типу услуг».
- Для передачи на нужного менеджера телефонный звонок.

При отсутствии менеджера на рабочем месте/занятости его линии, Оператор:

- Указывает в поле «Тема» суть потребности потенциального клиента.
- Регистрирует в поле «Что сделать» указывает ожидание клиента.
- Указывает Имя, Компанию потенциального клиента (что известно).
- Уточняет электронный адрес, указывая его в поле «Email».
- Отвечает клиенту: «Информация передана в отдел. К сожалению сейчас все менеджеры заняты и с вами в ближайшее время свяжется наш менеджер».
- Кладет трубку телефона (соответствующую команду «Положить трубку»), при этом программа задает вопрос «Принять обращение? ДА, ОТМЕНА». Оператор, отказывается от принятия обращения, заносит другую полезную информацию. В случае согласия — сразу выполняется команда «Принять обращение(Ctrl+Enter)».
- Выбирает команду в Мастере принятия обращения «Принять обращение».

После закрытия Мастера, создается новый Интерес в котором регистрируется вся указанная выше информация и попадает на рабочее место менеджера, который был выбран в Мастере.

Менеджер принимает переведенный звонок от другого сотрудника (оператора)

В момент звонка отображается информация об Операторе и его номере в Панели управления. После поднятия трубки телефона (соответствующей команды в Панели управления) идет общение с Оператором.

Оператор сообщает об обращении клиента по которому работает менеджер (ответственный за этого клиента), информацию как клиент представился (имя). Менеджер подтверждает прием звонка, после чего выполняется перевод и отображается информация о звонящем клиенте и его контактном лице, номере телефона в Панели управления.

После подтверждения перевода, автоматически открывается «Мастер принятия обращения» в котором уже подставлен номер телефона в поле поиска и установлен отбор по найденному клиенту согласно номера телефона. В мастере отображаются активные Интересы по клиенту.

После уточнения темы обращения у клиента, Менеджер выбирает:

- Один из активных Интересов, который ведет менеджер.
- Выбирает создание нового Интереса в случае, если клиент озвучил новую потребность.

В любом из этих случаев, Менеджер заполняет информацию в поля:

- «Что сделать» — ожидание клиента.
- «Тема» — суть обращения (если это новый Интерес).
- «Тип услуги».
- Указывает галочку в Мастере «Открывать интерес» (она в дальнейшем запоминается).
- Выбирает команду в Мастере принятия обращения «Принять обращение».

При этом открывается сам Интерес в который уже добавлено Взаимодействие. В ходе общения, Менеджер, просматривает информацию в Интересе и общается с клиентом по его обращению.

Оператор сообщает об обращении потенциального клиента, информацию как клиент представился (имя). Менеджер подтверждает прием звонка, после чего выполняется перевод и отображается информация о номере звонящего потенциального клиента в Панели управления.

После подтверждения звонка, автоматически открывается «Мастер принятия обращения» в котором уже подставлен номер телефона в поле поиска, открыта форма регистрации нового Интереса для потенциального клиента.

Менеджер уточняет:

- (или вносит уже переданное) Имя, Компанию в поле «Потенциальный клиент».
- В поле «Тема» указывает суть обращения.
- В поле «Что сделать» — ожидание клиента.
- В поле «Тип услуги» — близкое к сути обращения направление деятельности компании.
- В поле «Описание» другую полезную информацию в ходе общения..

После завершения разговора с потенциальным клиентом, Менеджер выбирает команду в Мастере принятия обращения «Принять обращение». Дальнейшую работу Менеджер выполняет в документе Интерес (например, работая в рабочем месте «Мои продажи»).

Использование динамической маршрутизации звонков по правилам из «1С»

Алгоритм работы динамической маршрутизации звонков

Программа «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» может быть использована для динамической маршрутизации входящих телефонных звонков на закрепленных за клиентами сотрудников компании. Под динамической маршрутизацией понимается следующий сценарий:

- Поступает входящий телефонный звонок на АТС.
- В момент поступления звонка информация о нем передается АТС на сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)».
- Сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» выполняет поиск номера телефона у звонка, который находится в памяти сервера в таблице для маршрутизации.
- Если номер телефона звонка сервером «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» найден — выдается команда АТС: безусловный перевод звонка на внутренний номер АТС указанный в таблице маршрутизации в памяти сервера.

Для возможности обработки большого количества входящих звонков, таблица маршрутизации находится в памяти сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)».

Условия заполнения таблицы маршрутизации в памяти сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)»

Заполнение таблицы маршрутизации, находящейся в памяти сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» возможно при следующих условиях:

- Включение самого механизма в менеджере сервера, а именно опции «Использовать маршрутизацию звонков сервером по переданной таблице»;
- Передача данных из решений на платформе «1С:Предприятие 8», а именно строки вида «9035677876=103», где:
 - «9035677876» — внешний номер, поступающий на АТС.
 - «103» — внутренний номер на АТС, на который следует переводить звонок.
- При получении строки указанного выше вида, сервер выполняет проверки переданной строки (правила перевода звонка):
 - Длина номера «9035677876» должна быть равной или большей параметра указанного в менеджере сервера: «Последние цифры телефонного номера», как показано на Рисунке №2.
 - Длина номера «103» должна входить в интервал, указанный в менеджере сервера «Длина внутренних номеров», как показано на Рисунке № 2.
 - В случае несоответствия строки с правилом перевода звонка данным настройкам — она игнорируется сервером и НЕ включается в таблицу маршрутизации.

Для сохранения таблицы маршрутизации между перезапусками сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)», таблица маршрутизации при каждом её изменении сохраняется в файл с расширением «*.roustable», который находится в папке установки сервера. В MS Windows 7 и выше этот файл находится по пути «C:\ProgramData\1C-Rarus SoftPhone\ServerData».

К одному серверу может быть подключено несколько решений на платформе 1С:Предприятие. Для каждого и таких решений будет создано свой отдельный файл маршрутизации.

Сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» обращается к этому файлу для считывания с него информации в следующих случаях:

- При каждом перезапуске сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».

- Каждые 30 секунд сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» проверяет модификацию файла и если он был изменен, актуализирует из файла таблицу маршрутизации. В этом варианте, администратор может, как удалить правила из файла так и добавить новые правила в файл. После интервала в 30 секунд они будут загружены в таблицу маршрутизации сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» и применены для переадресации входящих звонков.

Для отключения механизма динамической маршрутизации входящих звонков необходимо:

- Снять опцию «Использовать маршрутизацию звонков сервером по переданной таблице».
- Сохранить сделанные изменения в менеджере сервера.

При этом таблица маршрутизации на сервере «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» очищается из памяти, механизм отключается. При следующей установке данной опции таблица маршрутизации будет подгружена из файлов с расширением «*.roustable» (если такие будут найдены).

Передача строки с правилами маршрутизации звонка из решения 1С:Предприятие

Бизнес-логика формирования строки с правилом маршрутизации находится на стороне решения 1С:Предприятие. Она может быть настроена согласно потребностям компании. В конфигурации «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)», которая предназначена для встраивания в типовые решения фирмы «1С» включен следующий основной сценарий:

- В карточке клиента/контактного лица клиента имеется реквизит «Переключение звонков на:». В данном реквизите выбирается пользователь, на которого необходимо создать правило маршрутизации. Данный реквизит будет доступен только, если у пользователя подключено на рабочем месте решение «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон), а именно «Панель управления».
- При выборе пользователя проверяется наличие у пользователя заполненного внутреннего номера, указанного в его карточке (на какой номер следует переводить); если номер не будет найден, решение не даст выбрать такого пользователя.
- После указания пользователя и при сохранении карточки клиента/контактного лица клиента по всей введенной контактной информации с типом «Телефон» в редактируемой карточке будет создано правило для перевода на указанного пользователя.
- Созданное правило в онлайн-режиме передается на сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» и загружается в его таблицу маршрутизации с помощью «Панели управления».
- При изменении пользователя/контактной информации создается новое правило и оно перезаписывает ранее созданное правило. При этом сопоставление выполняется по передаваемому внешнему номеру.

Алгоритм выгрузки правил маршрутизации из конфигурации «1С:Предприятие»

Способ №1: Назначение правила маршрутизации звонка в карточке клиента/контактного лица клиента

Для этого открываем карточку контакта, в котором хотим установить пользователя для маршрутизации. Далее устанавливаем самого пользователя, при этом имеется два варианта установки:

- Выбрать пользователя в поле «Переключатель для перевода звонков». После записи карточки изменяется таблица маршрутизации: данные по переводу звонков уходят на сервер решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)», а в самой конфигурации в регистре сведений «Номера телефонов для поиска» во всех записях с номерами телефонов назначенными для контакта заполняются реквизиты:
 - «Пользователь» (только что выбранный).
 - «Внутренний номер» (номер перевода).
- Данный алгоритм выполняется каждый раз при смене пользователя для переключения звонков. Для возможности выбора пользователя, в его карточке должен быть указан один из следующих реквизитов (в порядке убывания - используется первый найденный):
 - Поле «Внутренний номер»: реквизит заполняется автоматически при использовании Панели управления в своей работе.
 - Ищутся все телефонные номера в карточке пользователя, которые имеют длину равную длине внутреннего номера (длина внутреннего номера указывается на сервере «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)»).
- Выбрать команду «Перевод звонков» в командной панели. В этом случае открывается форма со списком возможных пользователей и номерами назначенных линий для них. Преимущество этого способа: показываются только пользователи, у которых уже номер для перевода есть, а в первом случае открывается список всех пользователей. После выбора пользователя изменяется таблица маршрутизации: данные по переводу звонков уходят на сервер решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)», а в самой конфигурации в регистре сведений «Номера телефонов для поиска» во всех записях с номерами телефонов назначенными для контакта заполняются реквизиты:
 - «Пользователь» (только что выбранный).
 - «Внутренний номер» (номер перевода).
 - Пользователь для переключения звонков меняется в карточке.

Способ №2: Назначение правила маршрутизации при выборе количества взаимодействий в настройках решения «Интеграция с телефонией(СофтФон)»

При выборе количества взаимодействий в настройках «Интеграция с телефонией(СофтФон)» для маршрутизации сразу ничего не выполняется: изменяется значение константы. Правило маршрутизации обновляется при следующем звонке (входящем или исходящем), который выполняется пользователем при работе с конкретным клиентом с помощью Панели управления. Если на момент завершения звонка выполняется условие количества взаимодействий изменяется таблица маршрутизации: данные по переводу звонков уходят на сервер решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)», а в самой конфигурации в регистре сведений «Номера телефонов для поиска» во всех записях с номерами телефонов назначенными для контакта заполняются реквизиты:

- «Пользователь» (только что выбранный).
- «Внутренний номер» (номер перевода).