

Open Source Call-центр

Руководство пользователя AsterCRM

CRM-система для IP АТС Asterisk

ВВЕДЕНИЕ

AsterCRM – это программа контакт-центра, работающая совместно с программной АТС Asterisk. Обе системы связаны между собой по сетевому протоколу TCP через порт AMI (интерфейс управления Asterisk).

В AsterCRM используется современная технология AJAX, благодаря которой функционал контакт-центра доступен через веб-браузер. "Всплывающие окна", "Звонок нажатием кнопки мыши", "Быстрый набор номера", "Прослушивание записи звонка" и другие функции доступны через страницы веб-браузера.

AsterCRM предоставляет возможность использования основных функций CRM-системы, таких как управление информацией по клиентам, историю звонков и разговоров с клиентами, проведение опросов и др.



Преимущества AsterCRM:

1. Открытое ПО (Open Source).
2. Простой и понятный код PHP, доступный для редактирования.
3. Возможность совместной работы с любой системой Asterisk, без изменения структуры и конфигурации этой системы.
4. Распределенное решение, в котором Asterisk, MySQL и Apache могут размещаться на разных серверах.
5. Работа с большим количеством одновременных звонков при поддержке нескольких серверов Asterisk.

Основные функциональные возможности AsterCRM:

- Всплывающая подсказка с номером телефона при входящих и исходящих вызовах
- Отображение прямого (городского) номера абонента
- Звонок кликом мыши
- Перевод звонка кликом мыши
- Слежение за состоянием звонка
- Завершение звонка кликом мыши
- Быстрый набор номера
- Отображение номера телефона без префикса
- Звонок по расписанию
- Автоматический дозвон
- Определение номера входящего вызова

- Отображение результата звонков по расписанию и автодозвона
- Возможность посмотреть статус телефона сотрудника
- Статистика звонков
- Управление группами и операторами
- Прослушивание записи звонка
- Загрузка файлов на сервер с локального компьютера
- Поиск информации по клиентам и звонкам согласно различным параметрам
- Возможность изменения дизайна интерфейса программы
- Поддержка сторонних CRM-систем
- Распределенная структура ПО
- Возможность работы с различными системами на базе Asterisk – Elastix, TrixBot, PiaF, FreePBX и др.

1. УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ

1.1 ВХОД В СИСТЕМУ

Запустите веб-браузер и загрузите главную страницу AsterCRM. Введите логин администратора системы *admin* и Ваш пароль администратора. По умолчанию логин и пароль администратора: *admin*



Нажмите ссылку "Manager" в правом верхнем углу страницы:

[recentCDR](#) [Manager](#) [Выход](#)

На экране появится интерфейс администратора:



1.2 ПРЕДПОЧТЕНИЯ

Нажмите ссылку "Preference".



Для упрощения процесса настройки системы, ввод настроек разбит на разделы: связь с базой данных, настройки Asterisk, настройки AsterCRM, подключение внешней CRM системы и др.

1) База данных

- **Dbtype**: тип базы данных
- **Dbhost**: адрес сервера базы данных
- **Dbname**: имя базы данных
- **Username**: имя пользователя базы данных
- **Password**: пароль пользователя базы данных

2) Asterisk

- **Server**: сетевой адрес сервера Asterisk
- **Port**: номер порта АМІ, по умолчанию 5038
- **Sername**: имя пользователя АМІ
- **Secret**: пароль пользователя АМІ
- **Monitorpath**: путь к файлам для записи
- **Monitorformat**: формат записи файла

3) Системные настройки

- **Eventtype**: где AsterCRM получает события о звонках в Asterisk, при использовании AsterCC установить "curcdr"
- **log_enabled**: включение/выключение лога AsterCRM
- **log_file_path**: путь к лог-файлу
- **astercc_path**: путь к подпрограмме AsterCC
- **outcontext**: правило обработки исходящих вызовов
- **incontext**: правило обработки входящих вызовов
- **stop_work_verify**: ввод пароля для завершения работы системы
- **phone_number_length**: AsterCRM не показывает всплывающие окна, если callerid состоит из большего числа цифр
- **trim_prefix**: введите префикс, который будет удален AsterCRM, оставьте это поле пустым, если удалять префиксы не нужно
- **allow_dropcall**: выберите 0, если AsterCRM не находится на том же сервере, что и Asterisk

- **allow_same_data**: разрешить совпадение имен клиентов
- **portal_display_type**: информация, отображаемая в интерфейсе пользователя, если "customer", то будет показана вся информация о клиенте, добавленная другими пользователями, если "note", то информация будет показываться только тому пользователю, который внес эти данные
- **detail_level**: читать базу данных группы или системную базу данных
- **pop_up_when_dial_in**: показать всплывающее окно при входящем звонке
- **pop_up_when_dial_out**: показать всплывающее окно при исходящем звонке
- **browser_maximize_when_pop_up**: увеличить окно браузера для всплывающего окна
- **firstring**: приоритет исходящего или входящего звонка
- **upload_file_path**: папка для загрузки, например, "./upload/", требующая разрешения на запись

Database <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="Check"/>		
dbtype	<input type="text" value="mysql"/>	database type
dbhost	<input type="text" value="localhost"/>	database server address
dbname	<input type="text" value="astercc"/>	database name
username	<input type="text" value="root"/>	database username
password	<input type="text"/>	database password
Asterisk <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="check"/> <input type="button" value="Set multi servers"/> <input type="button" value="reload"/> <input type="button" value="restart"/>		
server	<input type="text" value="127.0.0.1"/>	Default Asterisk server address
port	<input type="text" value="5038"/>	Default Asterisk AMI port, it's 5038 by default
username	<input type="text" value="admin"/>	Default Asterisk AMI username
secret	<input type="text" value="elastix456"/>	Default Asterisk AMI password
monitorpath	<input type="text" value="/var/spool/asterisk/monitor/"/>	the path recording file will store, the files will store on Asterisk server not asterCRM server
monitorformat	<input type="text" value="wav"/>	format of the record file
System <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="check"/>		
eventtype	<input type="text" value="curcdr"/>	where astercrm get asterisk call events, set to curcdr when using astercc
log_enabled	<input type="text" value="0"/>	if enable astercrm log
log_file_path	<input type="text" value="/tmp/astercrmDebug.log"/>	file path of the log file

4) Интеграция с внешней CRM

- **enable_external_crm**: если AsterCRM использует внешнюю CRM-систему
- **open_new_window**: если AsterCRM запущена, открывать новое окно браузера
- **external_crm_default_url**: начальная страница внешней CRM-системы
- **external_crm_url**: адрес для передачи события во внешнюю CRM, когда asterCRM нужно показать окно, *%callerid: %calleid: %method* для исходящих или входящих звонков

5) Другие настройки

- **google map key**: ключ API, предоставленный Google

б) Лицензия

- **Licence to**: Введите название Вашей компании
- **Channels**: Количество каналов связи
- **Key**: Ключ лицензии

1.3 ВНУТРЕННИЕ НОМЕРА

Нажмите "Extension".



Раздел "Extension" используется для управления учетными записями пользователей системы и управления группами пользователей. В базе данных этому пункту административного интерфейса соответствует таблица "astercrm_account".

1) Добавление группы

Добавьте группу пользователей и нового пользователя, как показано ниже.

Нажмите "Управление группой".

- **Incontext**: Настройте контекст входящих звонков для группы, если название контекста не будет введено, то будет использоваться контекст Asterisk по умолчанию.
- **Outcontext**: Настройте контекст исходящих звонков для группы, если название контекста не будет введено, то будет использоваться контекст Asterisk по умолчанию.
- **Force monitor**: по умолчанию эта опция отключена и запись звонка не происходит. Введите "enable", если необходимо вести запись звонков.
- **Agent interval**: интервал для автообзвона в секундах.

2) Добавление пользователя

Редактировать учетную запись

Пользователь *	<input type="text" value="operator"/>
Пароль *	<input type="text" value="123"/>
first name*	<input type="text" value="Алла"/>
last name*	<input type="text" value="Петрова"/>
Номер *	<input type="text" value="501"/>
dynamic agent	<input type="text"/>
Номера	<input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> Пользователь <input type="radio"/> Номер
канал	<input type="text"/>
Тип пользователя*	<input type="text" value="agent"/>
Код учетной записи	<input type="text"/>
Название группы	<input type="text" value="Операторы"/>
Dial Interval	<input type="text" value="0"/>

* заполнять обязательно

- **Extension:** числовой номер телефона пользователя, выделенный Asterisk.
- **Dynamic agent:** выполняет функции автоматического распределения вызовов (ACD). При поступлении вызова в очередь, ему автоматически определяется путь для обработки. Правилами распределения вызовов можно управлять путем создания политик обработки очереди.
- **Extensions:** добавление имени пользователя (не путать с номером телефона).
- **Channel:** привязка к каналу.
- **User Type:** *Admin:* администратор системы, обладающий всеми правами; *GroupAdmin:* администратор группы, управляющий правами и настройками пользователей группы; *Agent:* пользователь, не имеющий прав изменять настройки системы.
- **Group Name:** название группы.
- **Dial Interval:** установка интервала между звонками.

Таблица пользователей после добавления пользователя:

Пользователь	Пароль	Номер	dynamic agent	Номера , через запятую	Тип пользователя только для администратора	Название группы	Редактировать	Удалить	Детали
admin	admin	1024			admin				Детали
operator	123	501			agent	Операторы			Детали

<< сначала < предыдущие [1 / 2Всего2] Следующий > Последний >>

1.4 ОПРОСЫ

Нажмите "Survey".



С помощью этой функции можно создать опросный лист, который поддерживает варианты ответов в виде текстов и списков выбора.

- **Survey Title:** название опроса.
- **Add Option:** введите вопросы и установите типы ответов.
- **Group Name:** выберите название группы, к которой будет принадлежать опрос.

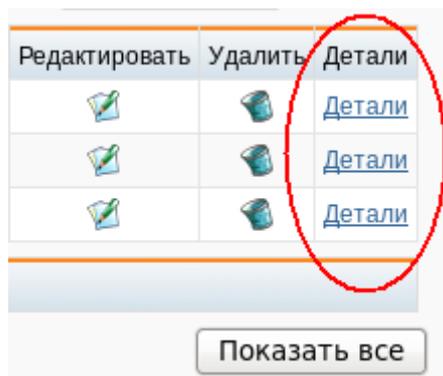
Общий список опросов:

ID	Название опроса	Group Name	Campaign Name	Создать время	Создано	Редактировать	Удалить	Детали
3	Двери	Операторы		2010-04-23 01:52:49	admin			Детали
2	плитка			2010-04-20 05:22:51	admin			Детали
1	цемент			2010-04-19 02:34:54	admin			Детали

<< сначала < предыдущие [1 / 3Всего?] Следующий > Последний >>

В результате при звонках на экране будут появляться всплывающие окна.

Нажав "Детализация", можно получить полную информацию о проведенном анкетировании абонентов.



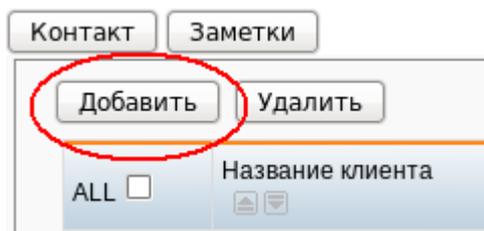
1.5 КЛИЕНТЫ

Нажмите "Customer".



Вы можете управлять данными клиентов путем добавления, удаления, редактирования и экспорта имеющихся данных по клиенту в виде отдельного файла.

Добавление нового клиента:



Примечание: Администратор может управлять информацией по всем клиентам в системе. Права администратора группы ограничены, он может управлять информацией по клиентам только в своей группе.

Детали клиента	
Название клиента [Заметки]	ООО "Галактика" [Редактировать] [Банк] [outbound] [inbound] [diallist] [monitors] [Scheduler Dial]
Город/Область, край/country[Почтовый индекс]	/Московская обл./Россия[]
Адрес Map	ул. Звездная 15
Мобильный	74951234567
Факс	-
Эл.почта	
Вебсайт	http://
Основной адрес	(неизвестно)
Основной телефон	-
Категория	
Создать время	2010-04-26 05:28:23
Создано	admin

[Показать все](#) [Добавить заметку](#) [Добавить опрос](#)

1.6 ИМПОРТ ДАННЫХ

Нажмите "Import".



У вас есть возможность загружать информацию по клиентам из файлов форматов Excel и CSV. Нажмите "Browse", чтобы выбрать файл для загрузки.



[Trunkinfo](#) [CDR](#) [MonitorRecords](#) [SpeedDial](#) [Report](#) [Campaign Result](#) [Queue Status](#) [Agent Settings](#)

выберите csv/xls файл: [Browse...](#) or [select a existent file](#)

менеджер файлов

После загрузки файла необходимо сопоставить колонки импортируемого файла и поля AsterCRM.

Нажмите кнопку "Import", чтобы завершить импорт данных. Далее Вы увидите импортированные данные в списке звонков.

1.7 СТАТИСТИКА

Нажмите "Statistic".

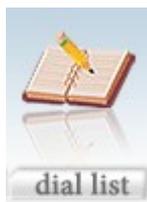


Вы можете получить результаты проведенных опросов, просмотреть их на экране или сохранить файл с результатами на локальный диск.

Примечание: Администратор может получить статистику по всем опросам в системе. Права администратора группы ограничены, он может видеть статистику по опросам только в своей группе.

1.8 СПИСОК ЗВОНКОВ И КАМПАНИИ

Нажмите "Dial list".



Создание плана обзвона:

Dialnumber	Customername	Dialtime	Trytime	Creby	Campaignname	Редактировать	Удалить
5435435435435	ООО "Фирма В"	2010-04-29 15:58:00	0	Olga	кампания1		
723231234567	ООО "Фирма А"	2010-04-29 15:58:00	0	Olga	кампания1		
765651234567	ООО "Галактика"	2010-04-29 16:59:00	0	Olga	кампания1		

Нажмите "campaign", появится форма:

Нажмите "add", появится следующая форма:

Dialnumber	Customername	Dialtime
5435435435435	ООО "Фирма В"	2010-04-29 15:58:00
723231234567	ООО "Фирма А"	2010-04-29 15:58:00
765651234567	ООО "Галактика"	2010-04-29 16:59:00

- **Campaign Name:** Название кампании.
- **Campaign Note:** Описание кампании, позволяющее найти ею в будущем.
- **Outcontext:** Назначение маршрута исходящих вызовов (название контекста Asterisk, такого как from-internal в FreePBX).
- **Incontext:** Назначение маршрута входящих вызовов, при использовании функции дозвона (название контекста Asterisk, такого как from-trunk в FreePBX).
- **Queue name:** Название очереди.
- **Group:** Выделение кампании в отдельную очередь.
- **Max trytime:** Максимальное время дозвона.

1.9 АВТОДОЗВОН

Нажмите "Dialer".



Если Вы администратор, то сможете просматривать все кампании в системе. Если Вы администратор группы, то можете просмотреть кампании Вашей группы.

После выбора ограничения на число каналов и пользователей, нажмите "start" в форме кампании и начните обзвон.

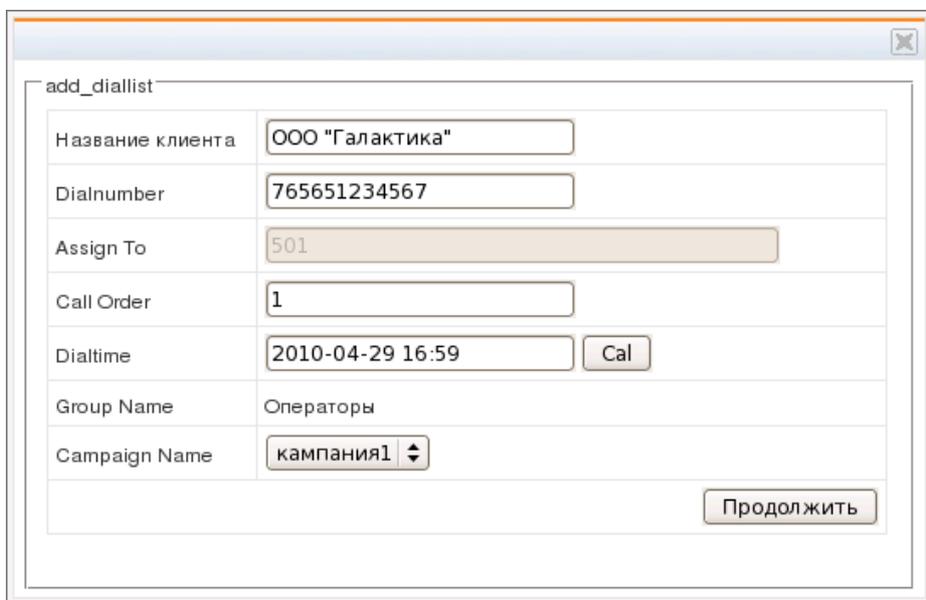
- **Limited by Max Channel:** Система осуществляет набор, исходя из числа одновременно работающих операторов. Если у Вас 60-70 операторов, Вы можете звонить одновременно 100 абонентам, что обеспечит эффективную загрузку всех операторов.
- **Limited by agents and multiplied by:** Звонки осуществляются в соответствии с числом операторов.

Подготовка обзвона:

Шаг 1: Задание кампании.

Шаг 2: Добавление списка для обзвона или импорт с помощью функции "Импорт".

Шаг 3: Нажмите "dialer", "start" начнет обзвон с учетом наложенных ограничений.



add_diallist	
Название клиента	<input type="text" value="ООО 'Галактика'"/>
Dialnumber	<input type="text" value="765651234567"/>
Assign To	<input type="text" value="501"/>
Call Order	<input type="text" value="1"/>
Dialtime	<input type="text" value="2010-04-29 16:59"/> <input type="button" value="Cal"/>
Group Name	Операторы
Campaign Name	<input type="text" value="кампания1"/>
<input type="button" value="Продолжить"/>	

Процесс обзвона работает автономно, поэтому Вы можете уйти с текущей страницы или даже закрыть ее, это не приведет к остановке обзвона. Если Вам необходимо остановить обзвон, вернитесь на предыдущую страницу и нажмите "stop".

1.10 СИСТЕМА

Нажмите "System".



Если Вы администратор, то сможете видеть статусы всех операторов и их внутренние номера. Если Вы администратор группы, то сможете видеть лишь операторов своей группы.

200 has 0 calls (max unlimited) in 'fewestcalls' strategy (0s holdtime), W:0, C:0, A:0, SL:0.0% within 0s	
Members	Waiting callers
<input type="button" value="Spy"/> <input type="button" value="Whisper"/> <input type="button" value="Hangup"/> Local/5000@from-internal/n (Invalid) has taken no calls yet	
<input type="button" value="Spy"/> <input type="button" value="Whisper"/> <input type="button" value="Hangup"/> Local/5001@from-internal/n (Invalid) has taken no calls yet	
<input type="button" value="Spy"/> <input type="button" value="Whisper"/> <input type="button" value="Hangup"/> Local/5002@from-internal/n (Invalid) has taken no calls yet	
100 has 0 calls (max 3) in 'roundrobin' strategy (3s holdtime), W:0, C:7, A:11, SL:0.0% within 0s	
Members	Waiting callers
<input type="button" value="Spy"/> <input type="button" value="Whisper"/> <input type="button" value="Hangup"/> Local/501@from-internal/n (paused) (Not in use) has taken 4 calls (last was 103645 secs ago)	
<input type="button" value="Spy"/> <input type="button" value="Whisper"/> <input type="button" value="Hangup"/> Local/502@from-internal/n (Not in use) has taken no calls yet	
<input type="button" value="Spy"/> <input type="button" value="Whisper"/> <input type="button" value="Hangup"/> Local/503@from-internal/n (Not in use) has taken 3 calls (last was 410 secs ago)	
default has 0 calls (max unlimited) in 'ringall' strategy (0s holdtime), W:0, C:0, A:0, SL:0.0% within 0s	
Members	Waiting callers

Вы можете наблюдать за статусами операторов и управлять звонками.

- **Красный:** Оператор занят разговором (в это время Вы можете слушать разговор, подсказывать ему или завершить вызов).
- **Зеленый:** Оператор готов к звонку.
- **Серый:** Оператор не зарегистрирован в системе.

1.11 СВЕДЕНИЯ О ЗВОНКЕ

Ввод идентификационной информации по телефонным номерам (DID). При звонке клиента можно определить его номер и другие данные. Эта функция применяется для виртуального офиса или центра телефонного обслуживания на аутсорсинге.

Нажмите "Trunkinfo".



- **Trunk Name:** Задайте имя записи.
- **Trunk Channel:** Внутренний номер, например, SIP/6188.
- **DID Number:** DID-номер, например, 031180930758.
- **Trunk Note:** Примечание, оно будет отображаться во время входящего звонка.

1.12 ДЕТАЛИЗАЦИЯ ЗВОНКОВ



Нажмите на "CDR", вы увидите следующую страницу:

Таблица: mycdr

Поиск по: like:

Calldate	Src	Dst	Callee Id	Agent	Duration	Billsec	Disposition	Credit	Destination	Memo
2010-04-19 08:09:31		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-19 08:07:36		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-19 08:06:42		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 05:52:56		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 05:36:22		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 05:35:04		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 04:27:09		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 04:22:33		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 04:21:59		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:19:46		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:17:56		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:17:00		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:15:18		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:12:09		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		

<< сначала < предыдущие [1 / 14Всего14] Следующий > Последний >>

Вы видите подробную детализацию завершенных входящих и исходящих звонков. Примечание: Администратору группы будет показана детализация звонков только для его группы.

1.13 ПРОСЛУШИВАНИЕ РАЗГОВОРОВ

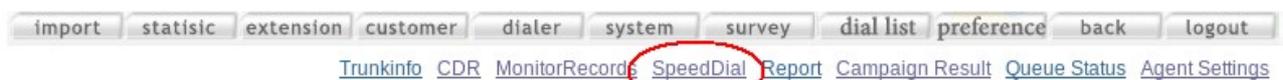
Нажмите на "MonitorRecords".



Администратор группы может прослушать разговоры операторов только своей группы.

1.14 БЫСТРЫЙ НАБОР НОМЕРА

Оператор может быстро осуществлять звонки клиенту, добавив номер быстрого набора.



Add SpeedDial number

Number *	<input type="text" value="79998889991"/>
Description	<input type="text" value="ЗАО " меркурий""=""/>
Group Name	<input type="text" value="Операторы"/>

* Obligatory fields

- **Number**: Назначение номера быстрого набора или другого внутреннего номера, например, номера очереди.
- **Description**: Описание.
- **Group name**: Назначение группы, которая может использовать этот номер.

Результат после добавления:

<input type="button" value="Добавить"/>	Таблица: speeddial	Поиск г
Number <input type="text"/>	Description <input type="text"/>	
79991234567	ООО "Мебельная ф,	
<input type="button" value=" << начал"/>		

Также смотрите раздел 2.4.

2. РАБОТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

2.1 СТАТУС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Статусы пользователя системы соответствуют режимам использования телефона пользователя - "Звонок", "Занято" и т.п. Информация по статусу пользователя необходима, к примеру, при переводе звонка. Вы можете в любой момент посмотреть статус другого пользователя системы.

Примечание: Список телефонов операторов редактируется в разделе "Внутренние номера".

- **Красный:** показывает, что у оператора занята линия.
- **Зеленый:** показывает, что оператор находится в системе и может принять звонок.
- **Серый:** оператор не находится в системе.
- **Whisper:** дает возможность подсказывать оператору.

Примечание: Администратору группы будут показаны только внутренние номера его группы.

2.2 ДЕТАЛИЗАЦИЯ ЗВОНКОВ (CDR)

Нажмите на "Детализация звонков", чтобы просмотреть данные по совершенным Вами звонкам.

Пример детализации звонков на изображении ниже:

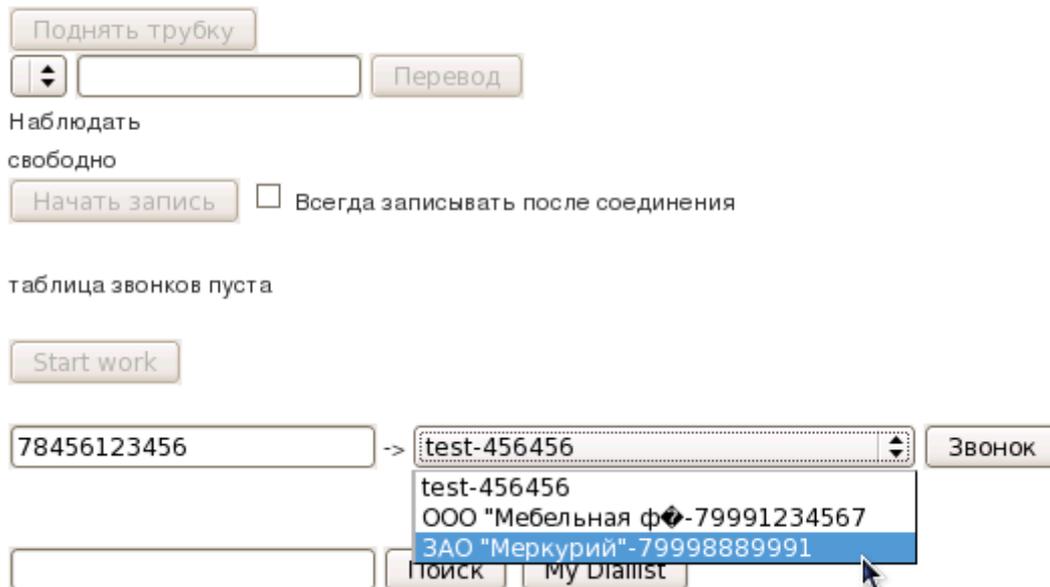
Calldate	Src	Dst	Callee Id	Agent	Duration	Billsec	Disposition	Credit	Destination	Memo
2010-04-19 08:09:31		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-19 08:07:36		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-19 08:06:42		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 05:52:56		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 05:36:22		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 05:35:04		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 04:27:09		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 04:22:33		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-16 04:21:59		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:19:46		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:17:56		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:17:00		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:15:18		79508422127	79508422127		1	0	NO ANSWER	0.0000		
2010-04-15 06:12:09		79508422127	79508422127		0	0	NO ANSWER	0.0000		

<< сначала < предыдущие [1 / 14Всего14] Следующий > Последний >>

2.3 ПЕРЕВОД ЗВОНКА

Вы можете перевести входящий звонок на другого пользователя системы. Для перевода звонка нужно просто ввести внутренний номер пользователя и нажать на кнопку "Перевести".

Закладка "Вести запись" дает возможность записать входящий звонок нажатием кнопки "Вести запись" или постоянно вести запись звонков при отметке в поле "Записывать всегда".



Необходимо отметить, что при включенной опции "force monitor" в настройках группы пользователей звонки будут записываться постоянно.

2.4 БЫСТРОЕ СОЕДИНЕНИЕ

С помощью функции "Быстрое соединение", Вы можете связать пользователей системы с абонентами других телефонных сетей. При этом и пользователь системы и абонент одновременно получают входящий звонок, не тратя время на соединение через оператора.

Введите номер абонента, в выпадающем списке выберите внутренний номер пользователя, и нажмите кнопку "Позвонить". После нажатия кнопки, система автоматически сделает два вызова на указанные вами номера и соединит два звонка в один. Также, в качестве внутреннего номера можно указать номер аудио-конференции в системе, либо номер автоматического приема факса.

Примечание: номера телефонов для функции "Быстрое соединение" определяются администратором системы или группы.

2.5 ВСПЛЫВАЮЩИЕ ОКНА

При входящем и исходящем звонке, на экране появляется всплывающее окно с информацией по номеру телефона.

Если номер входящего звонка еще не зарегистрирован в системе, то во всплывающем окне будет отображаться только определившийся номер звонящего.

На изображении показано всплывающее окно при входящем звонке:

- **Добавить номер:** Отображение номера телефона.
- **Название клиента:** введите название клиента или компании которую он

представляет. Если необходимо ввести более подробную информацию по клиенту нажмите "Детали".

- **Контакт:** Введите контактные данные клиента. Если необходимо ввести более подробную информацию по клиенту, нажмите "Детали".
- **Примечание:** Здесь можно ввести дополнительную информацию, полученную от клиента.
- **Приоритет:** Определите важность звонка клиента по шкале от "0" до "5". Обратите внимание, что если клиенту присвоен приоритет "0", всплывающее окно при звонках с номера этого клиента отображаться не будет.

Детали клиента	
Название клиента [Заметки]	ЗАО "Водоканал" [Редактировать] [Банк] [outbound] [inbound] [diallist] [monitors] [Scheduler Dial]
Город/Область, край/country[Почтовый индекс]	//[]
Адрес Map	
Мобильный	
Факс	-
Эл.почта	
Вебсайт	http://
Основной адрес	(неизвестно)
Основной телефон	-
Категория	
Создать время	2010-04-29 16:09:29
Созданно	Olga

[Показать все](#) [Добавить заметку](#) [Добавить опрос](#)

"Похожий номер"

У многих компаний установлены телефоны, номера которых различаются только в последней цифре.

Если в вашей системе настроено интеллектуальное определение "похожих" номеров входящих звонков, то система может отобразить во всплывающем окне информацию по клиенту с "подходящим" номером.

К примеру, звонок с номера 74951234568, может быть воспринят системой как звонок с ранее зарегистрированного номера 74951234567.

2.6 АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОБЗВОН

В системе предусмотрена автоматизация обзвона клиентов. Список клиентов для обзвона формируется администратором. При начале обзвона клиентов, у пользователя, участвующего в обзвоне, на экране появляется кнопка "Получить номер". Когда у пользователя появляется возможность сделать запланированный администратором звонок клиенту, он нажимает на "Получить номер", и затем на кнопку "Начать обзвон".

Система автоматически начинает обзвон клиентов. Количество запланированных звонков и время на дозвон отображаются на экране. Если на набранном системой номере никто не берет трубку или слышен сигнал "занято", то система автоматически переходит к набору следующего номера в списке.

Перед тем как совершить звонок клиенту, система выводит на экран данные по тому клиенту. По истечении 30 секунд после вывода на экран информации по клиенту, система совершает звонок этому клиенту. Временная задержка между выводом данных и звонком необходима для ознакомления пользователем системы с информацией по клиенту. Эта временная задержка может быть изменена администратором.

- **Получить номер:** При нажатии кнопки система автоматически заполнит поле с номером телефона клиента, и если данные по этому клиенту уже имеются в системе, выведет их на экран.
- **Начать обзвон:** После временной задержки система автоматически позвонит клиенту.

2.7 CRM-СИСТЕМА

После ввода первых символов в названии клиента, на экране появится выпадающий список с именами клиентов, содержащих введенные символы.

- **Название клиента:** Введите название компании. Если необходимо ввести более подробную информацию по клиенту нажмите "Детали".
- **Контакт:** Введите контактные данные клиента. Если необходимо ввести более подробную информацию по клиенту нажмите "Детали".

Поиск информации в системе:

Интерфейс пользователя позволяет вести поиск информации по различным параметрам. Нажмите на "Параметр поиска", выберите нужный параметр. Нажмите на список и выберите необходимое условие соответствия параметру. В поле поиска введите объект вашего поиска и нажмите на кнопку "Поиск".

СЕРВИСНЫЕ КОДЫ

- Вход оператора в систему – *11 (нажать на панели софтфона кнопки *,1,1)
- Выход оператора из системы – *12
- Перевод звонка с уведомлением – *2
- Перевод звонка без уведомления – ##
- Включить режим "Не беспокоить" – *78
- Выключить режим "Не беспокоить" – *79
- Ваш внутренний номер – *65
- Говорящие часы – *60
- Голосовая почта – *98
- Занести номер входящего звонка в "черный список" – *30
- Занести номер последнего принятого звонка в черный список – *32
- Удалить номер из черного списка – *31