IT-Решения
IT-Решение: Регистрация телефонных звонков (CRM)

Продукт представлен в виде дополнений к типовым конфигурациям на платформе 1С:Предприятие 8.2 и может взаимодействовать с различными аппаратными и программными мини - АТС (например, гибридные и цифровые модели Panasonic). При необходимости функциональные возможности продукта изменяются техническими специалистами в соответствии с потребностями компании-заказчика.

Подсистема **IT-Решение: Регистрация телефонных звонков (CRM)** предназначена для автоматической регистрации в программе 1С:Предприятие 8 входящих и исходящих телефонных звонков.

IT-Решения: Регистрация телефонных звонков (CRM) позволяет:

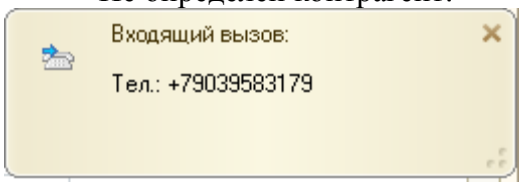
- Сэкономить время сотрудников на регистрацию звонков.
- Повысить эффективность работы сотрудников, принимающих вызовы клиентов.
- Увеличить число принятых обращений клиентов.
- Вести учет телефонных звонков в программе 1С:Предприятие 8.
- Исключить вызовы, оставленные без внимания (непринятые вызовы).
- Получить сведения об использовании телефонной связи сотрудниками компании.
- Проанализировать активность звонков (по сотрудникам, по клиентам).
- Использовать различные модели АТС (от "бюджетных" до дорогостоящих, от аппаратных до программных).

Система предоставляет следующие возможности:

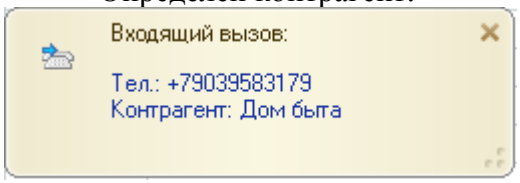
Автоматическое определение контрагента и контактного лица контрагента в момент входящего вызова (по номеру телефона). и вывод информации в 1С:Предприятие 8 в виде всплывающего окна с указанием номера телефона, контрагента и контактного лица.

Система автоматически оповещает пользователя о входящем вызове всплывающим окном в правом нижнем углу.

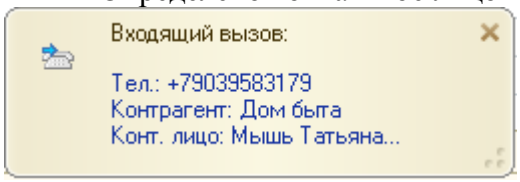
Не определен контрагент:



Определен контрагент:



Определено контактное лицо контрагента:



Автоматическое заполнение документа «Событие».

Форма предназначена для формирования документа «Событие», связи с существующим документом «Событие», или отправки другому сотруднику. Система автоматически определяет контрагентов или контактных лиц контрагентов по номеру вызова и автоматически их заполняет.

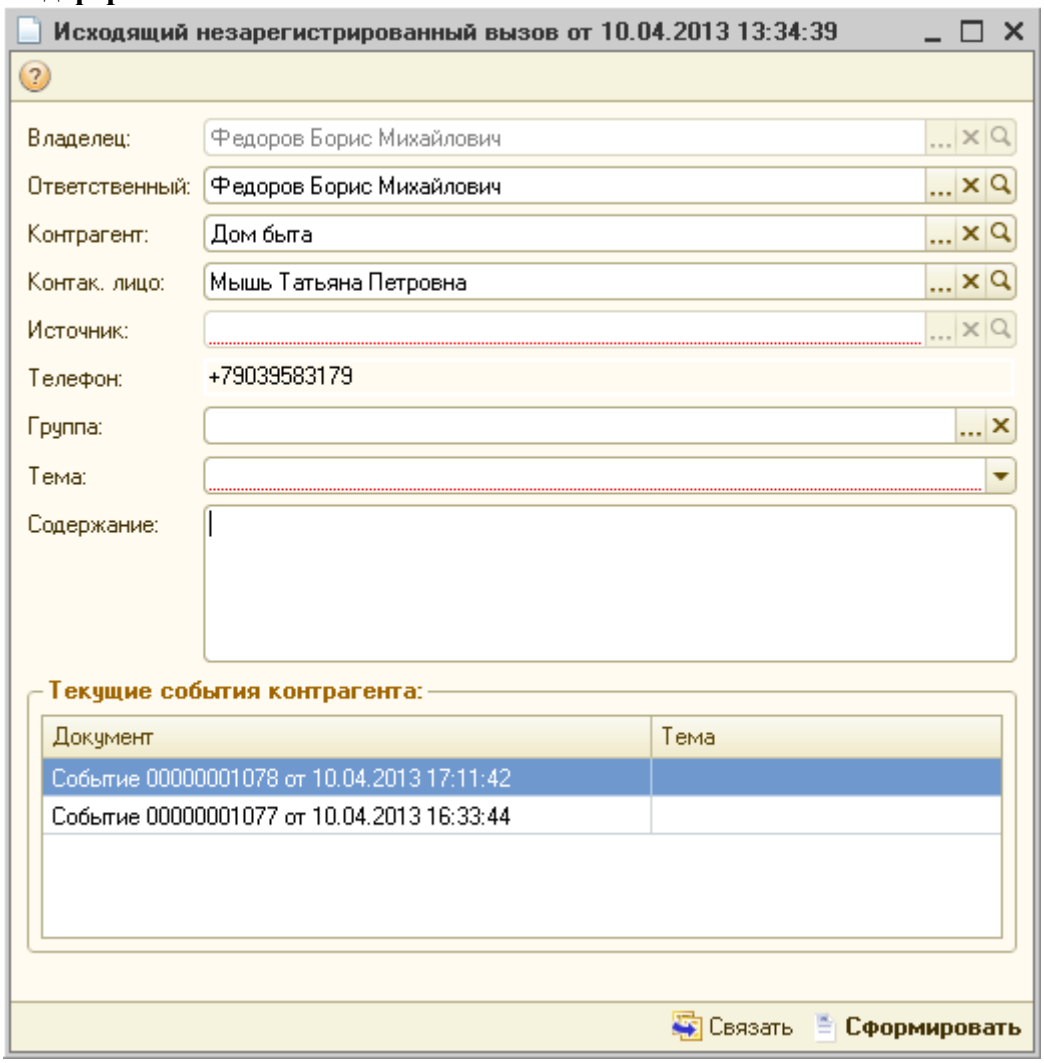
Форма автоматически всплывает через несколько секунд после окончания разговора.

Заголовок формы содержит информацию: Входящий или исходящий вызов, время начала разговора.

Поля формы:

- Владелец - Владелец телефонной линии определяется автоматически, по данным регистра сведений «Владельцы телефонных линий (IT-Решения)». Поле не подлежит изменению.
- Ответственный - Тот пользователь которому предназначено событие, по умолчанию это текущий пользователь. Если вы хотите отправить событие другому пользователю то выберете его в этом поле.
- Контрагент - Определяется автоматически, по данным справочника «Контрагенты», если контрагент не найден подставляется номер. Поле доступно для изменения.
- Контак. лицо - Контактное лицо контрагента. Определяется автоматически, доступно для изменения.
- Источник - Источник информации при обращении (Например - откуда узнали о нашей компании).
- Телефон - Заполняется автоматически по данным АТС, не подлежит изменению, носит информационный характер.
- Тема - Тема разговора. Недоступна при перенаправлении события другому сотруднику.
- Содержание - Содержание разговора.
- Текущие события контрагента - Документы «Событие» за сегодняшние сутки с этим же контрагентом.

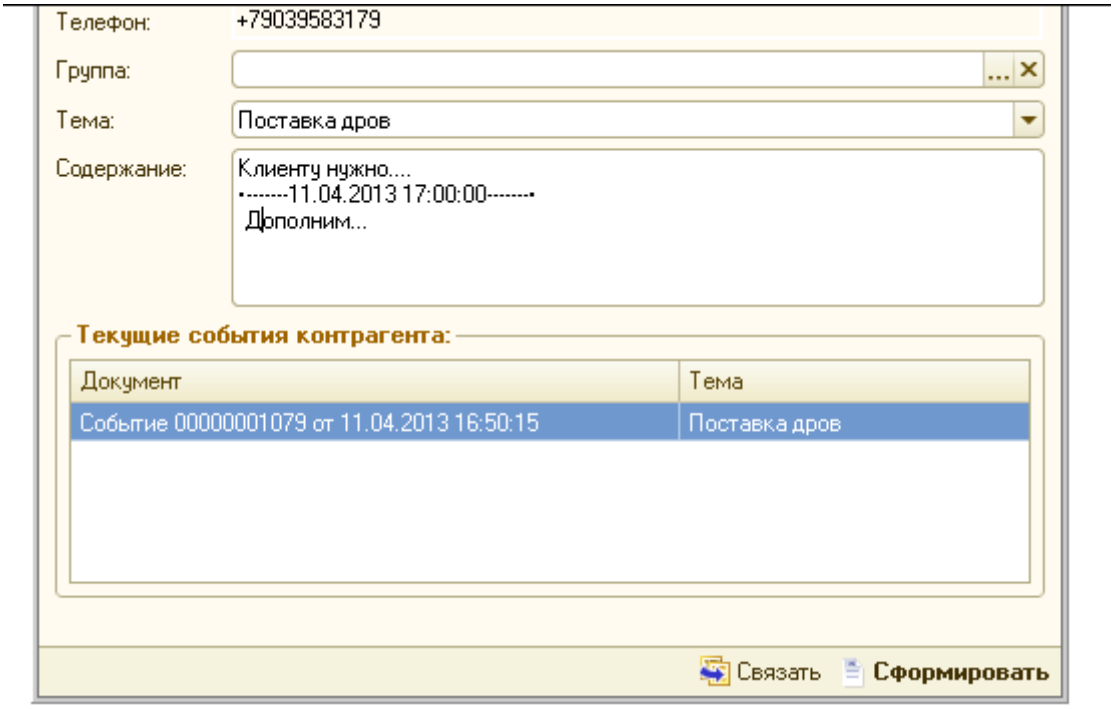
Вид формы:



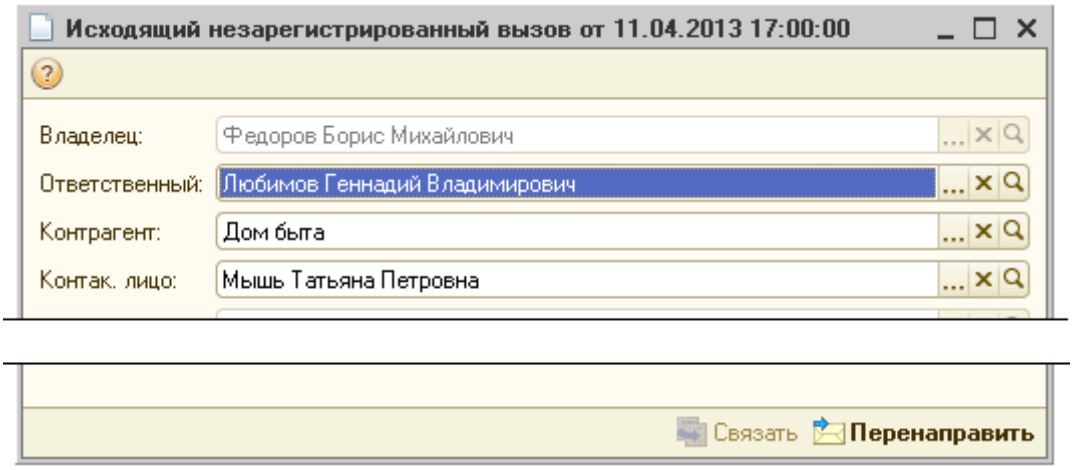
Основные возможности формы:

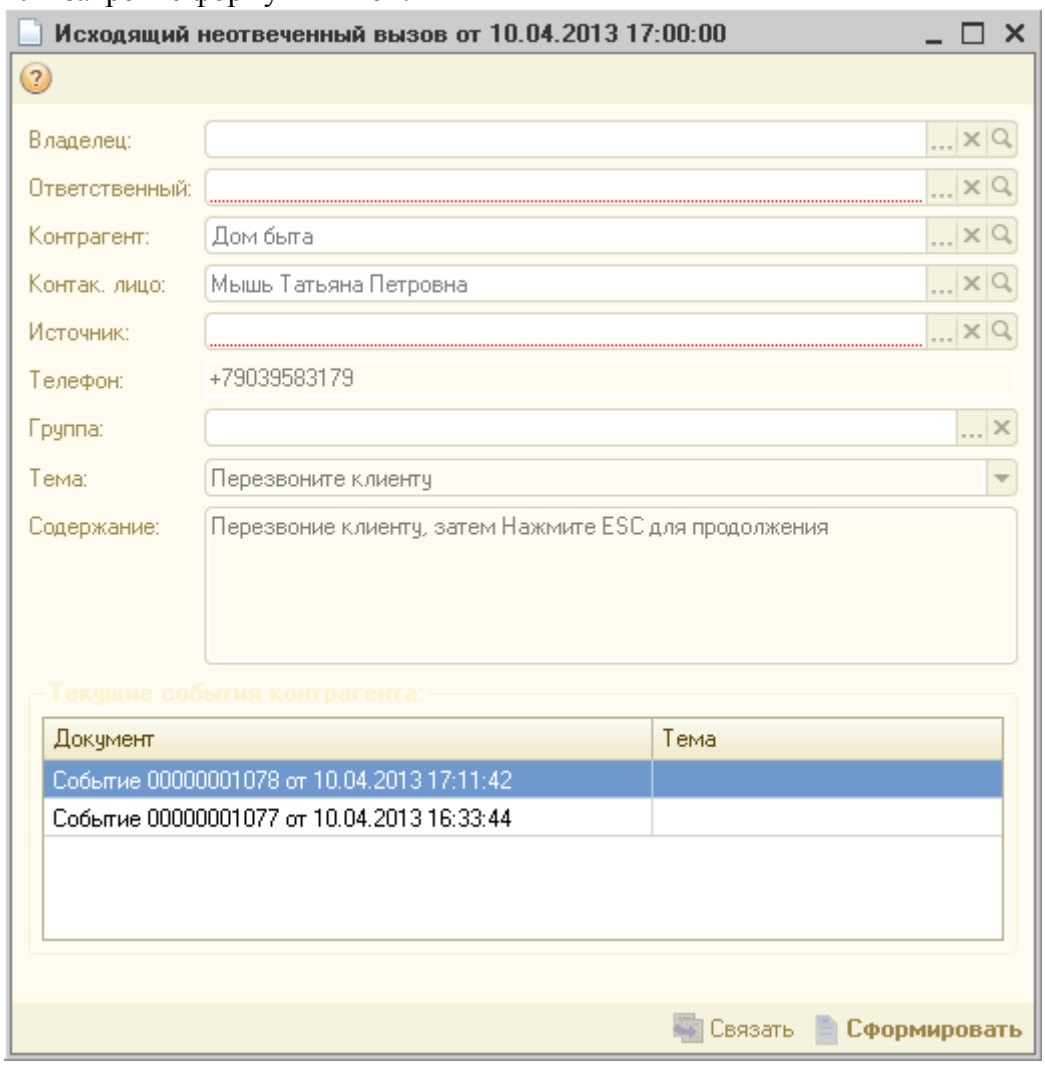
- Сформировать - Формирует документ «Событие» на основании текущих данных формы.
- Связать - Связывает документ «Событие» с уже существующим:

При двойном клике на нужный документ «Событие» находящийся в таблице «Текущие события контрагента», поля «Тема» и «Содержание» автоматически заполняются данными из документа «Событие» и добавляется разделитель в поле «Содержание» с указанием времени, после разделителя следует дополнить содержание разговора новой информацией.



- Перенаправить - Перенаправляет эту форму пользователю выбранному в поле «Ответственный». Кнопка доступна только если в поле «Ответственный» выбран пользователь получатель формы.



Также форма оповещает о пропущенных вызовах, в режиме отображения пропущенных вызовов элементы управления недоступны. Для закрытия формы нажмите клавишу Esc

или закройте форму мышкой.