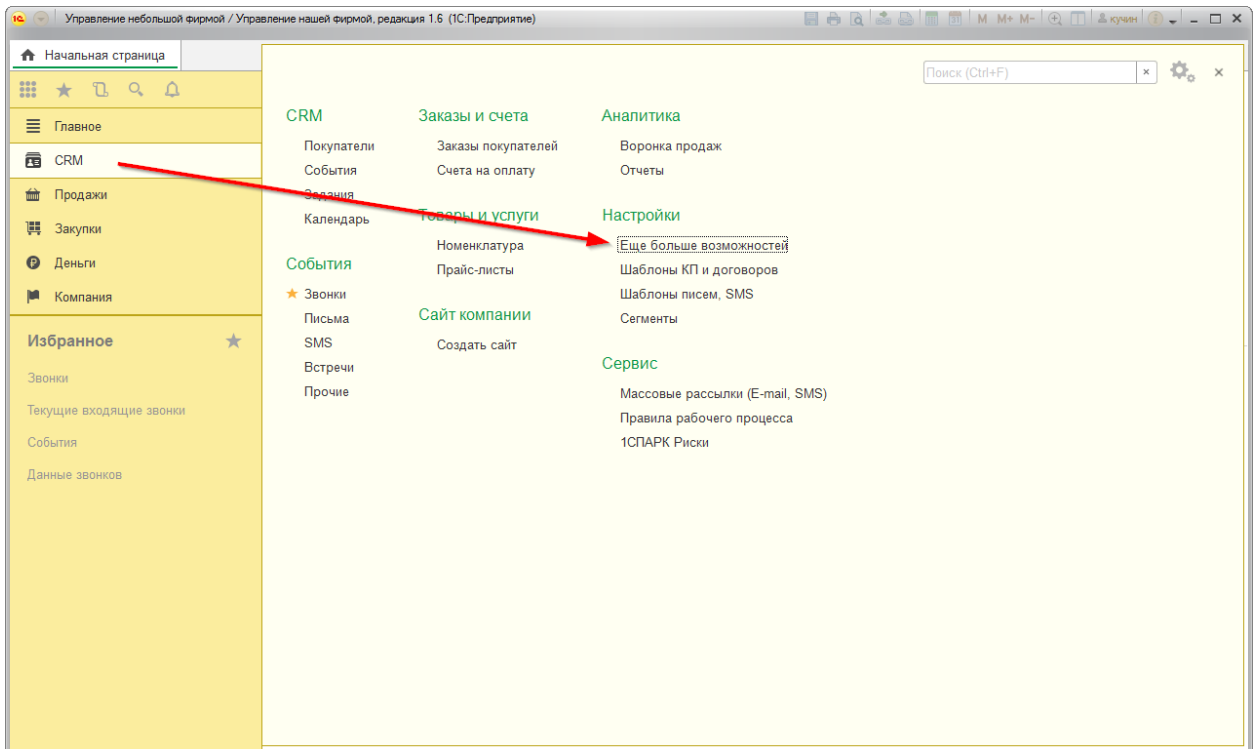
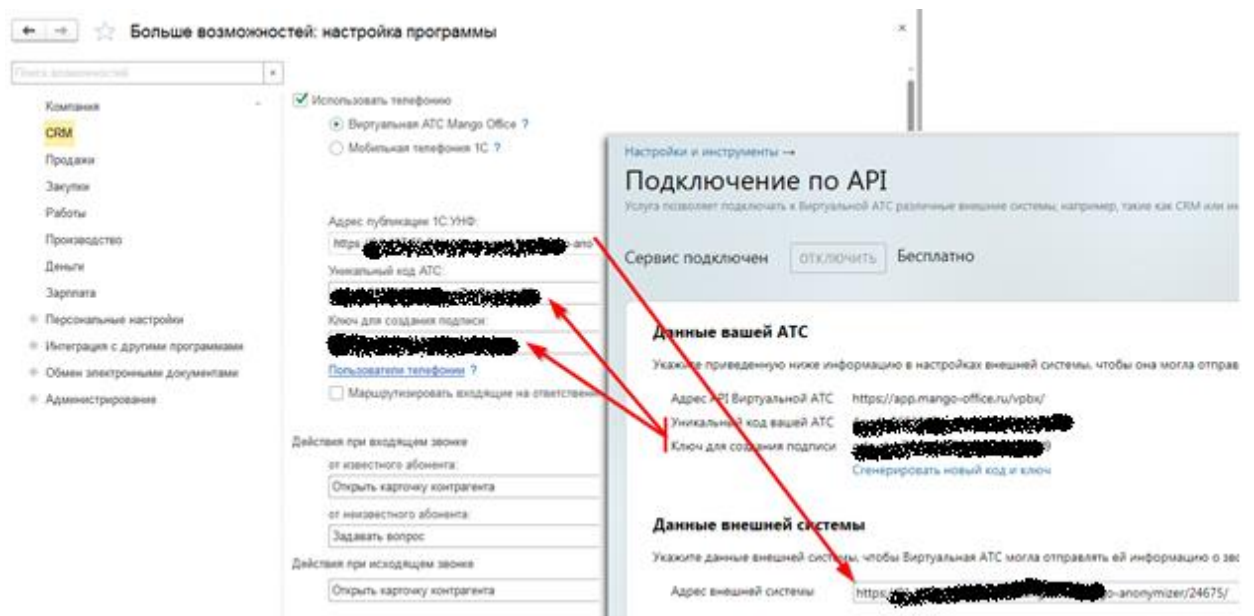


Настройка интеграции

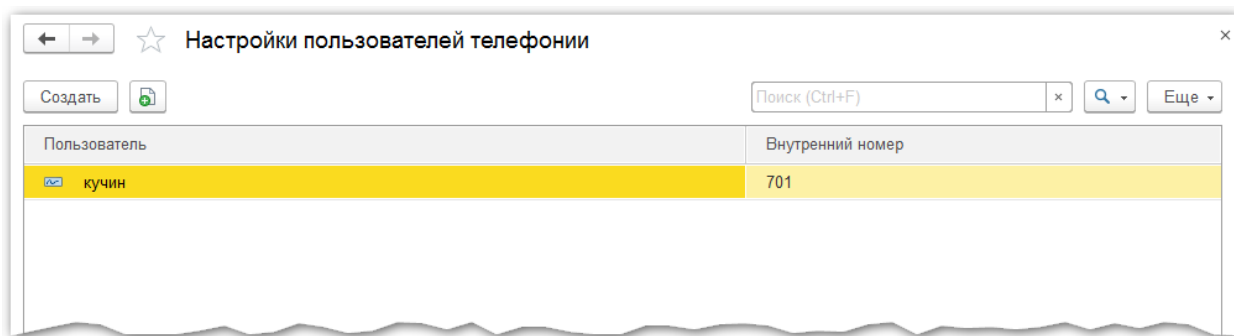
1. Перейти в форму настроек:
Раздел CRM — Еще больше возможностей



2. Обменяться с АТС ключами и адресами



3. Настроить соответствие пользователей АТС пользователям УНФ по ссылке «Пользователи телефонии»



4. Настройка завершена

Работа со звонками

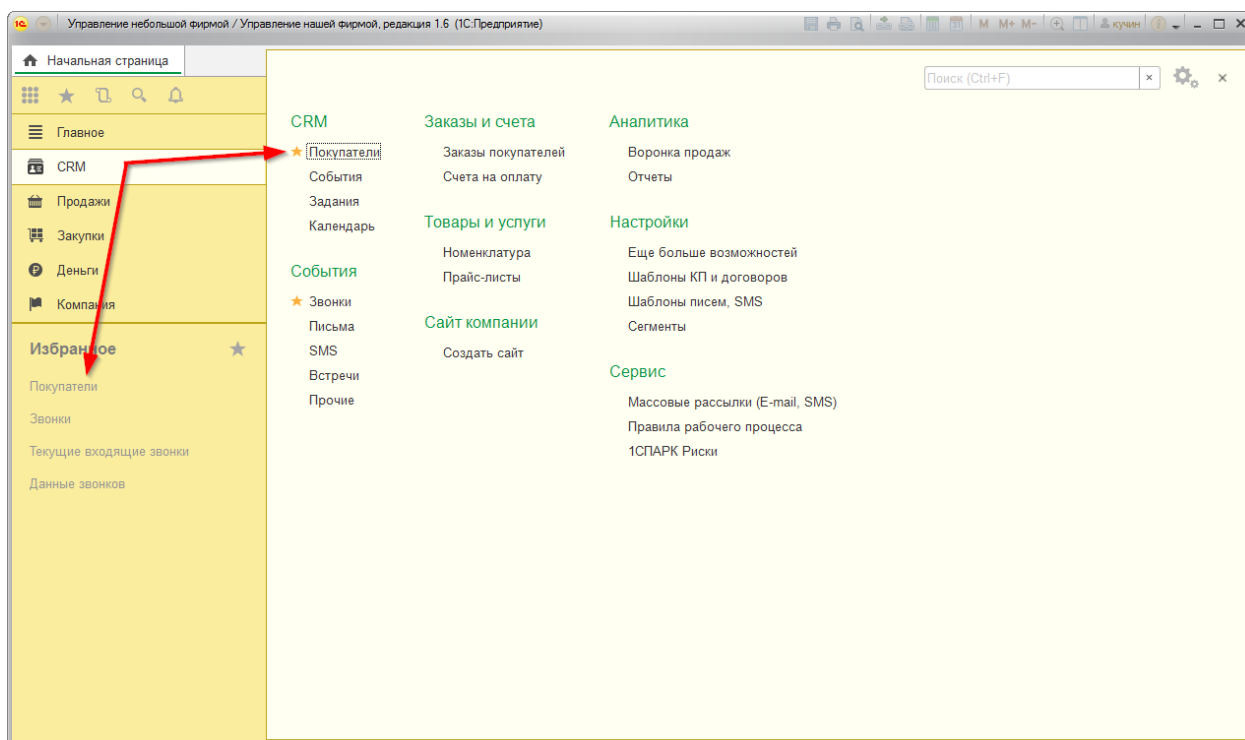
Рабочее место пользователя должно быть предварительно настроено: установлен и запущен софтфон.

Страница: https://www.mango-office.ru/products/virtualnaya_atz/vozmozhnosti/mango-talker/

Скачать: <https://mtalker.mango-office.ru/MangoTalkerUpdater/download?path=versions/windows/latest>

Инструкция: https://www.mango-office.ru/upload/mtalker/M.TALKER_UserManual_2_1_0.pdf

Создать нового клиента можно в разделе **CRM — Покупатели**



Позвонить клиенту можно из любого списка документов, где есть правая панель с контактной информацией, или непосредственно из его карточки.



Контрагент (создание) *



Основное [Документы](#) [Договоры](#) [Банковские счета](#) [События](#) [Контакты](#) [История](#) [Файлы](#) [Отчеты](#) [Еще...](#)

Записать и закрыть

Контакты

Кучин

Телефон

E-mail

[+ контакт](#) [+ телефон, адрес](#)

Компания

Телефон

E-mail

Юр. адрес

[+ телефон, адрес](#)

[> Юридические данные: Юр.лицо, ИНН...](#)

[> Взаиморасчеты](#)

Представление

В программе:

В группе:

Теги:

Детали

Покупатель Поставщик Прочие отношения

Источник:

Заметки:

Ответственный:

рек:

[+ Свой реквизит](#)

← → ★ Контрагенты: Покупатели ×

Покупатели Поставщики Прочие

Поиск (Ctrl+F) × 🔍

Период: за все время

Создать 📄 📄 📄

Продать ▾ Купить ▾ События ▾ Досье

Еще ▾

Представление	Основной контакт	Долг (+ нам, - мы)	ЭДО	☰
Кучин	Кучин			Кучин...

Тег

Сегмент

Ответственный

> Иерархия (группы)

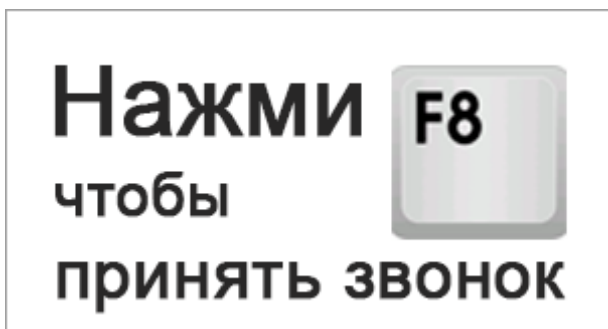
Контактная информация

Кучин

Телефон: +79104021006 📞

Как принять звонок?

Чтобы принять входящий звонок в программе необходимо нажать на кнопку **F8** (должно быть активным окно приложения). Принимать звонки в УНФ можно не зависимо от того, начат ли разговор с абонентом.



Управление небольшой фирмой / Управление нашей фирмой, редакция 1.6 (1С:Предприятие)

Начальная страница

Быстрые действия

Информация и поддержка

- Обращения в службу поддержки
- Центр идей
- Обсуждения на форуме

Поиск (как работать в программе, законодательство...)

Текущие дела

- Начало работы
- Ввести начальные остатки
- События
- Прочие дела

НА СЕГОДНЯ

Сравнить с: Начало этой недели

Остаток денег +

Товары +

Долги нам +

Долги наши +

Итого чистые активы -

ДИНАМИКА ПРОДАЖ

Сум ма 2

СТРУКТУРА СПИСАНИЯ ДЕНЕГ

Пример 1

Пример 2

Пример 3

Пример 4

Пример 5

Пример 6

Пример 7

Входящий звонок от Кучин, с номера: 79104021006, в

Посмотреть список всех звонков можно в разделе **CRM — Звонки**

Управление небольшой фирмой / Управление нашей фирмой, редакция 1.6 (1С:Предприятие)

Поиск (Ctrl+F)

CRM

- Покупатели
- События
- Задания
- Календарь
- Звонки
- Письма
- SMS
- Встречи
- Прочие

Заказы и счета

- Заказы покупателей
- Счета на оплату

Товары и услуги

- Номенклатура
- Прайс-листы

Сайт компании

- Создать сайт

Аналитика

- Воронка продаж
- Отчеты

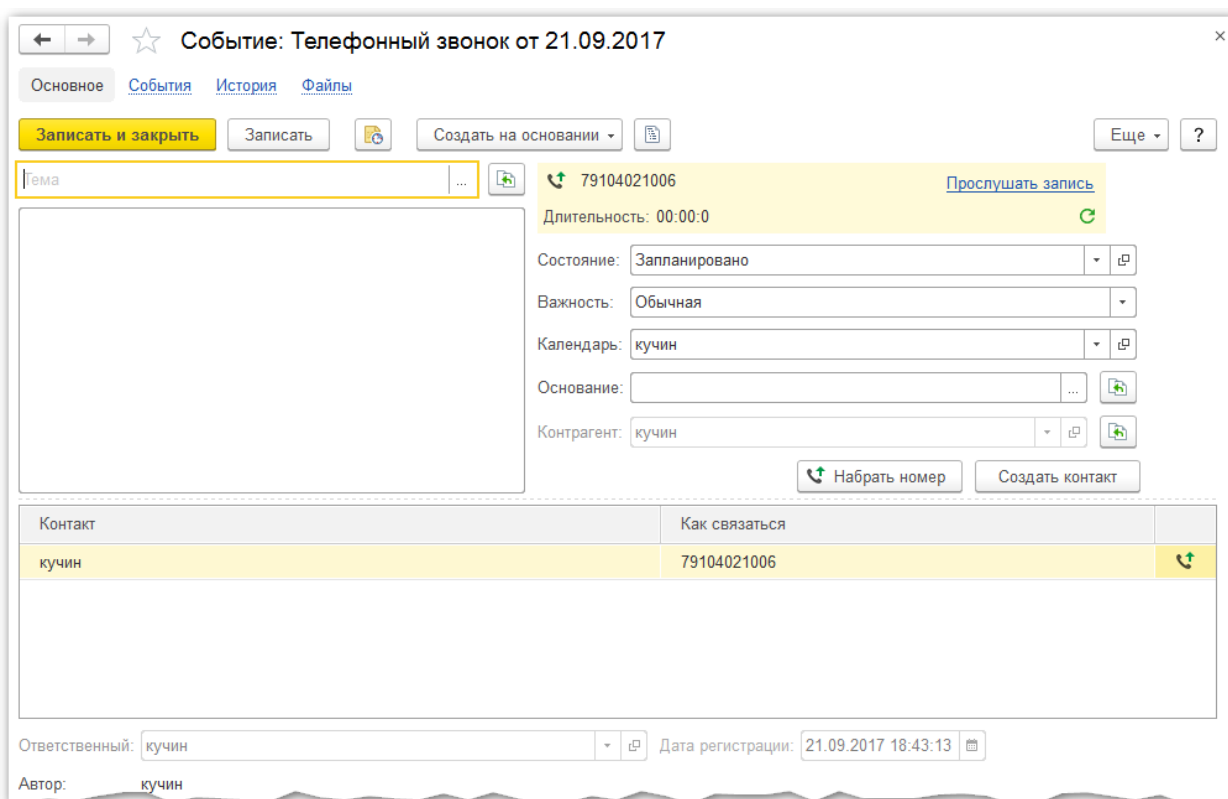
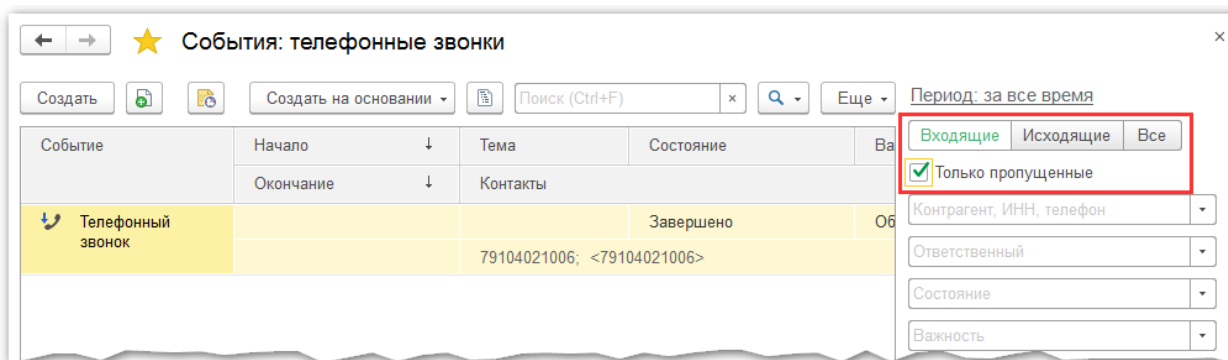
Настройки

- Еще больше возможностей
- Шаблоны КП и договоров
- Шаблоны писем, SMS
- Сегменты

Сервис

- Массовые рассылки (E-mail, SMS)
- Правила рабочего процесса
- 1СПАРК Риски

Для обновления списка можно воспользоваться клавишей **F5**



Все исходящие и входящие (в т.ч. пропущенные) звонки автоматически фиксируются в 1С:УНФ. В них можно фиксировать итоги разговора, а так же вводить на основании новые события или другие документы.

Компания

CRM

Продажи

Закупки

Работы

Производство

Деньги

Зарплата

⊖ Персональные настройки

Почта и SMS

Телефония

Обмен с Google

Параметры печати

Работа с файлами

Прочее

⊕ Интеграция с другими программами

⊕ Обмен электронными документами

Действие при обработке звонка от известного абонента:

Открыть карточку контрагента ?

Действие при обработке звонка от неизвестного абонента:

Задавать вопрос ?

Хочу эти возможности в будущей версии

- Телефония. Интеграция с виртуальной АТС ?
- Телефония. Интеграция с офисной АТС ?
- Учет потенциальных клиентов (лидов) ?
- Генератор лидов ?
- Интеграция с сервисами массовых рассылок ?
- Синхронизации Outlook, iCal, CalDav и пр. ?
- Синхронизация с CRM системами (уточните с какими) ?

Не нашли нужную возможность? Предложите свою

Отправить

Доступны различные **сценарии обработки звонка**. При обработке звонка от известного абонента:

- Открыть карточку контрагента;
- Открыть событие-звонок;
- Сперва карточку контрагента, потом событие-звонок.

При обработке звонка от неизвестного абонента:

- Создание контрагента;
- Открытие события-звонка;
- Задавать вопрос.

Особенности работы со средствами приема звонков

1. Если вызов идет на группу и ответ не получен — поле «Ответственный» в событии пустое
2. Если вызов идет на группу и один из сотрудник принимает звонок — именно он отображается в поле «Ответственный»
3. Если переводе звонка между сотрудниками «Ответственным» является последний сотрудник, участвующий в разговоре
 - а. Длительностью разговора является длительность разговора именно с этим сотрудником
4. При переводах звонка или при поступлении звонка на группу сотрудников в УНФ создается **одно событие**

Для обновления списков требуется вручную обновлять списки командой F5.

Нажатие команды F8 требуется только для обработки входящих вызовов.