

Утверждено директором
ООО «Разумные решения» Уколовым А.М.



Руководство пользователя программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

1. Исходящий звонок на неизвестный номер с ответом

Действия:

Совершите исходящий звонок с внутреннего номера на внешний номер телефона. В профиле пользователя Битрикс24 **должен быть указан этот внутренний номер**. Исходящий **номер, на который вы звоните, не должен** быть указан у кого-то в профиле (иначе звонок будет считаться внутренним и не запишется);

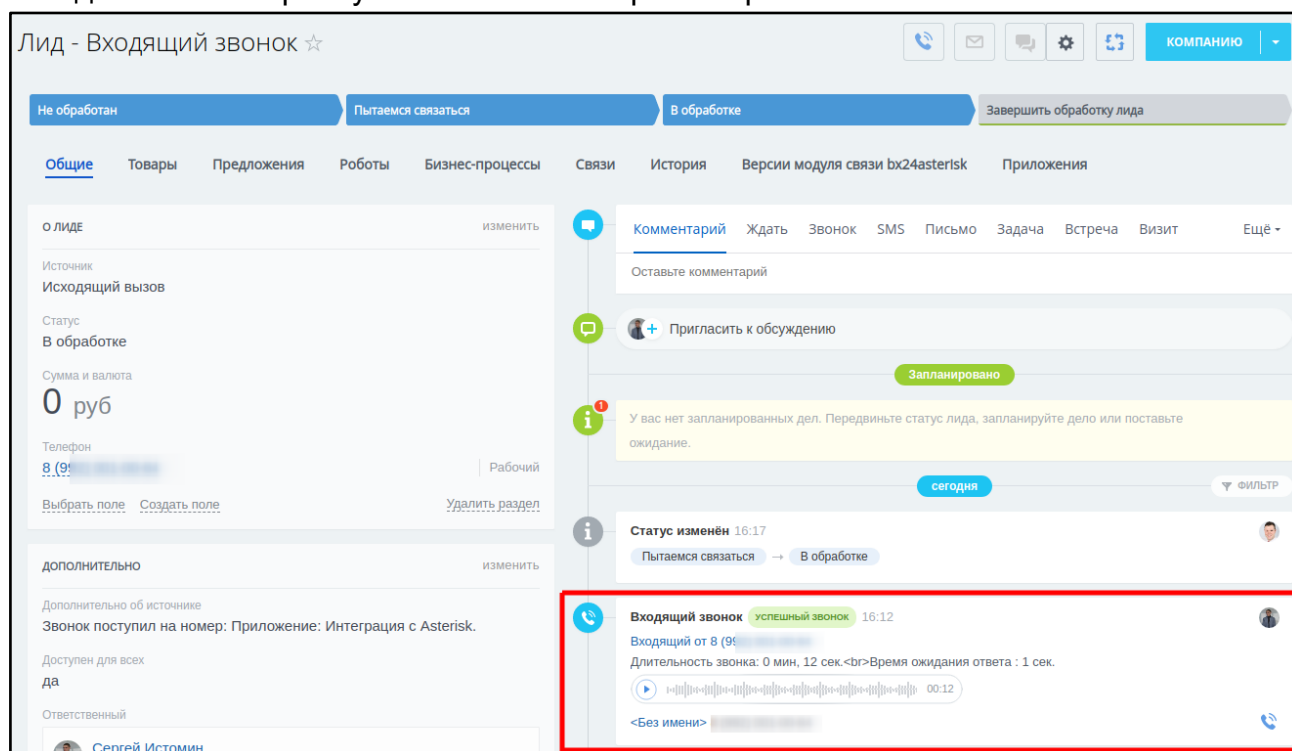
Ответьте;

Поговорите 6-10 секунд, положите трубку.

Исходящий звонок на неизвестный номер с ответом

Результат:

1. Во время звонка и разговора отобразилось всплывающее окно;
2. Создан лид, ответственный за лид сотрудник – человек, совершивший исходящий звонок;
3. Создано дело “звонок исходящий”, ответственный – сотрудник, совершивший звонок;
4. В деле звонка прослушивается запись разговора.



2. Входящий отвеченный звонок с известного номера

Действия:

Совершите входящий звонок с известного внешнего номера (для которого в CRM есть лид или Контакт);

Примите разговор на Вашем внутреннем номере;

Ответьте и поговорите 6-10 секунд, положите трубку.

Входящий отвеченный звонок с известного номера

Результат:

1. Если вы настроили автоматическое соединение с ответственным менеджером, вызов направлен на ответственного за контакт сотрудника;
2. Во время звонка и разговора отобразилось всплывающее окно с информацией о позвонившем Контакте/Лиде;
3. Создано дело “Входящий звонок”, ответственный – сотрудник, принявший звонок;
4. В деле звонка прослушивается запись разговора.

3. Исходящий отвеченный звонок на известный номер кликом в Битрикс24

Действия:

1. Совершите исходящий звонок с внутреннего номера на внешний номер телефона. Для этого нажмите на телефонную трубку или номер телефона в карточке Контакта/Лиды/Сделки.

2. После этого команда вызова будет отправлена в Asterisk. К вам на внутренний телефон (внутренний номер берется из вашего профиля) придет звонок. Ответьте и звонок уйдет на внешний номер Контакта.

3. Дождитесь ответа Контакта, поговорите 6-10 секунд, положите трубку.

Результат:

1. Во время звонка и разговора отобразилось всплывающее окно с информацией о Контакте;
2. Создано дело “звонок исходящий”, ответственный – сотрудник, совершивший звонок;
3. В деле звонка прослушивается запись разговора.