



ООО «ИНФО-ЭКСПЕРТ»

Россия, г. Саратов, ул. Астраханская, 88.

Тел.: +7 (8452) 46-70-10, 65-90-63; +7 (495) 105-97-90

E-mail: sales@info-expert.ru

Сайт: www.info-expert.ru

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Приложение «Звонок не уйдёт» для облачной версии
«Битрикс24»

ОГЛАВЛЕНИЕ

[РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#)

[Приложение «Звонок не уйдёт» для облачной версии «Битрикс24»](#)

[ОГЛАВЛЕНИЕ](#)

[ВВЕДЕНИЕ](#)

[ЧТО В НОВОЙ ВЕРСИИ](#)

[Описание возможностей](#)

[Обратный звонок из приложения](#)

[Имя клиента](#)

[Фактическая дата обратного звонка](#)

[Подсказки](#)

[Внешний вид в стилистике «Битрикс24»](#)

[ОПИСАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ](#)

[НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ](#)

[ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ](#)

ВВЕДЕНИЕ

«Звонок не уйдёт» предназначен для фиксации пропущенных звонков в «Битрикс24» и автоматической генерации задач на обработку ответственным менеджерам.

ЧТО В НОВОЙ ВЕРСИИ

Описание возможностей

В новую версию приложения мы добавили:

- 1) обратный звонок клиенту сразу из приложения;
- 2) имя клиента или название компании;
- 3) фактическую дату завершения задачи на обратный звонок;
- 4) фактическую дату и время звонка клиенту от менеджера;
- 5) подсказки к основным возможностям;
- 6) новый дизайн.

Обратный звонок из приложения

Теперь для совершения обратного звонка по пропущенному вызову не нужно переходить в CRM. Менеджеры могут перезванивать по пропущенным звонкам сразу из приложения. Для этого достаточно кликнуть на номер телефона в столбце «Номер входящего».

Имя клиента

В новой версии «Звонок не уйдёт» вы видите не только номер телефона, с которого был пропущен звонок, но и имя клиента или наименование компании из CRM.

Фактическая дата обратного звонка

Теперь руководители смогут контролировать обработку пропущенного звонка из приложения. В столбце «Дата и время исходящего» для каждого пропущенного звонка указывается дата следующего исходящего звонка от менеджера.

Подсказки

На экране выводятся короткие подсказки по основному возможностям приложения.

Подсказки обозначены иконкой .

Внешний вид в стилистике «Битрикс24»

Теперь «Звонок не уйдёт» полностью соответствует визуальной стилистике Битрикс24.

Звонки		Сообщения		Анонд		О КЛИЕНТ НЕ УЙДЁТ	
Фильтр							
Период: Не задан							Показать фильтры
Звонков показано: 9		Пропущенных звонков: 6		Ответных звонков: 3		Всего записей: 9	
Дата и время	Номер входящего	Клиент	Статус задачи	Ответственный за обр. звонок	Плановая / Обратный звонок	Дата и время исходящего	
17.02.2017 17:47	566	Имя Фамилия	Не выполнена	german shevkopyas	17.02.2017 / Нет	Нет	
17.02.2017 16:50	566	Имя Фамилия	Выполнена	german shevkopyas	17.02.2017 / 17.02.2017	Нет	
17.02.2017 16:44	566	Имя Фамилия	Выполнена	german shevkopyas	17.02.2017 / 17.02.2017	Нет	
17.02.2017 16:42	566	Имя Фамилия	Не выполнена	german shevkopyas	17.02.2017 / Нет	Нет	
17.02.2017 16:38	566	Имя Фамилия	Не выполнена	german shevkopyas	17.02.2017 / Нет	Нет	
17.02.2017 16:38	566	Имя Фамилия	Не выполнена	german shevkopyas	17.02.2017 / Нет	Нет	
17.02.2017 16:04	566	Имя Фамилия	Не выполнена	german shevkopyas	17.02.2017 / Нет	Нет	
15.02.2017 10:04	566	Имя Фамилия	Выполнена	Максим Лютов	15.02.2017 / 20.02.2017	Нет	
15.02.2017 09:47	566	Имя Фамилия	Не выполнена	Максим Лютов	15.02.2017 / Нет	Нет	

ОПИСАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

В CRM «Битрис24» бывает сложно найти информацию о пропущенных звонках.

Если пропущенный звонок поступил в вашу с CRM с незарегистрированного в ней номера телефона, то автоматически «Битрис24» создаёт новый лид, который достаточно легко обнаружить и обработать.

Но если пропущенный звонок поступил с номера телефона, привязанного к определённому Контакт или Компании, то информация о данном звонке привяжется к Дела по соответствующему Контакт или Компании. В этом случае обнаружить такой звонок будет непросто — для этого нужно просмотреть все последние Дела по Контакт или Компании. Если вы не просматриваете периодически все Дела своих Контакт и Компаний или случайно не зайдёте в них по другим причинам, то о пропущенном звонке вы узнаете не скоро, если вообще узнаете.

Для того, чтобы избежать подобной ситуации, мы разработали приложение «Звонок не уйдёт».

При фиксации в CRM пропущенного звонка наше приложение добавляет информацию о нём на страницу отчёта, а также автоматически генерирует задачу на обработку данного звонка для ответственного менеджера.

Для каждого звонка с незарегистрированного в CRM номера телефона создаётся задача на обработку, в которой ответственным назначается менеджер, ответственный за обработку пропущенных звонков по умолчанию. Для каждой входящей телефонной линии, зарегистрированной в «Битрис24», можно назначать своего ответственного по умолчанию.

Для каждого звонка с зарегистрированного в CRM номера телефона создаётся задача на обработку. Ответственным назначается тот менеджер, который является ответственным за Контакт или Компанию, к которой привязан данный номер телефона.

В случае, если номер телефона пропущенного звонка зарегистрирован, и в Компании, и в Контакте, то ответственным задачи на обработку назначается сотрудник, который является ответственным за Компанию.

Постановщиком по каждой из автогенерируемых задач назначается руководитель того отдела, за которым закреплён ответственный менеджер.

С момента установки «Звонок не уйдёт» на портал, он начинает собирать статистику по пропущенным звонкам и задачам на их обработку. Всю статистику можно отслеживать в режиме онлайн на странице «Пропущенные звонки».

На странице «Пропущенные звонки» вы можете:

- отслеживать статистику пропущенных звонков в CRM;
- выводить информацию за требуемый период времени;
- фильтровать статистику по:
 - номеру телефона клиента;
 - имени ответственного за обратный звонок;
 - статусу задачи;
 - имени клиента;
- сортировать статистику по:
 - дате пропущенного звонка;
 - номеру звонившего;
 - имени клиента;
 - статусу задачи;
 - ответственному за обратный звонок;
 - фактической дате завершения задачи на обработку;
 - дате звонка от менеджера;
- отслеживать работу по задачам на обработку звонков.

Настройки

Настраивать задачи: По всем линиям По каждой линии отдельно

Время на обработку звонка: ч. мин.

Название задачи по умолчанию:

Добавлять в название контактные данные звонившего

Описание задачи по умолчанию:

Выбор ответственного по: Лидам Сотрудникам

Постановщик:

Ответственный по умолчанию:
Этот сотрудник будет выбран в случаях, когда автоматический выбор лида будет невозможен
Не забудьте установить параметр «Проверить по базе CRM»

Наблюдатель по умолчанию:

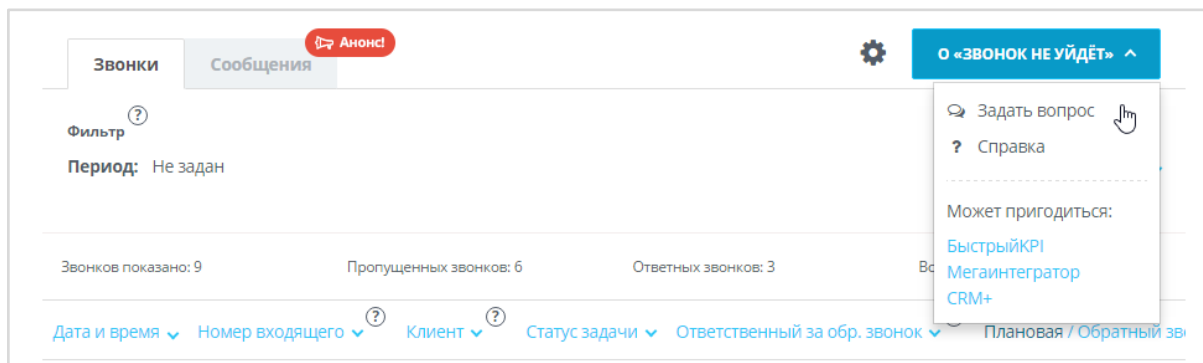
НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ

Администратор портала может настраивать параметры «Звонок не уйдёт»:

- применять одинаковые настройки для всех или настраивать по каждой подключенной телефонной линии отдельно;
- время на обработку звонка — указывается в часах. Используется для расчёта крайнего срока для автогенерируемых задач на обработку звонков;
- название задачи по умолчанию — указывается текст наименования задач на обратный звонок;
- добавлять в название контактные данные звонившего — к названию задачи будет добавляться номер телефона, с которого поступил звонок;
- описание задачи по умолчанию — указывается текст описания задач на обратный звонок;
- выбор ответственного по сотрудникам по лидам или сотрудникам:
 - по сотрудникам — указываются постановщик, ответственный и наблюдатели по задаче на обратный звонок;

- по лидам — указываются постановщик, ответственный по умолчанию, если не найден ответственный за лид, и наблюдатели по задаче на обратный звонок.

В случае, когда поле «Постановщик по умолчанию» остаётся незаполненным, постановщиком задач устанавливается руководитель отдела, в котором работает ответственный за задачу.



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Если у вас возникли вопросы или предложения по добавлению новых возможностей, пишите нам в открытые линии сразу из приложения или [в нашу группу в «Фейсбуке»](#).