

Инструкция пользователя

Call2Tell SIP Client for
Creatio



Содержание

Введение	3
Работа в приложении	4
Операции со звонками	5
Исходящие звонки	5
Поиск абонента по имени	6
Быстрый набор номера на страницах записей в реестре	6
Входящий вызов	6
Перевод звонка в режим удержания	7
Слепой перевод звонка*	7
Действия со звонком во время разговора	7
История звонков	8
Запись и прослушивание звонков	9

Введение

Call2Tell SIP Client for Creatio – это **простое универсальное решение для подключения к любой IP-АТС**, что позволяет управлять звонками и историей в интерфейсе Creatio.

Автоматическое развертывание среды, простые настройки и быстрая поддержка позволяют легко подключить Call2Tell SIP Client for Creatio к любой программной, виртуальной или гибридной IP-АТС компании или к внешнему SIP-номеру провайдера телефонии.

Работа в приложении

Call2Tell SIP Client for Creatio позволяет использовать все преимущества работы с телефонией непосредственно из системы.


Для управления звонками используется вкладка [Звонки] коммуникационной панели, которая открывается по кнопке  (Рис. 1, Рис. 2).

Рис. 1 — Вкладка [Звонки] коммуникационной панели Creatio

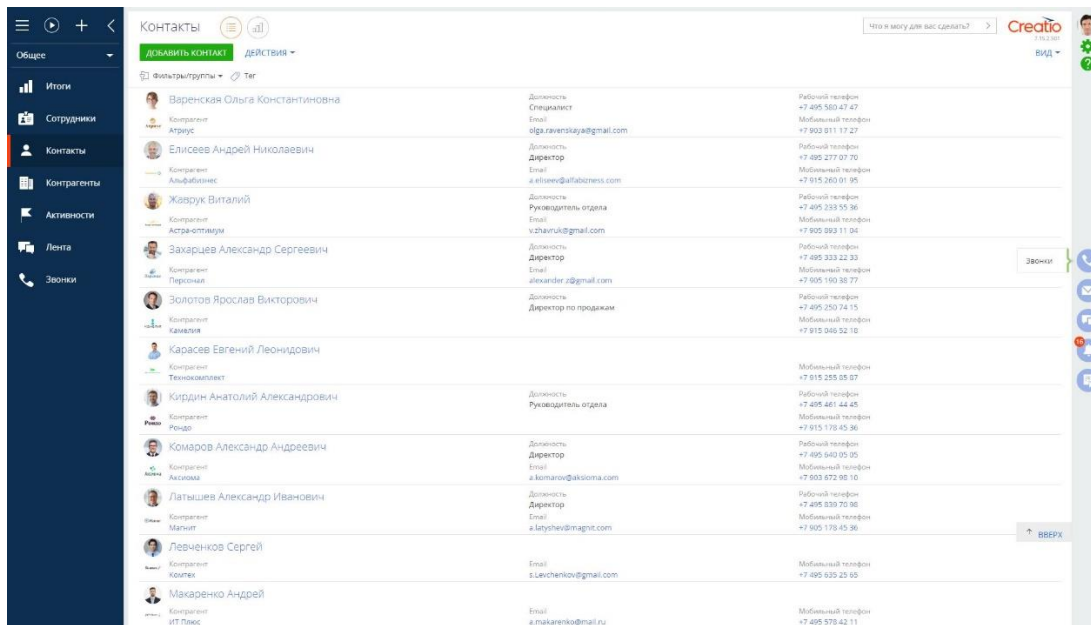
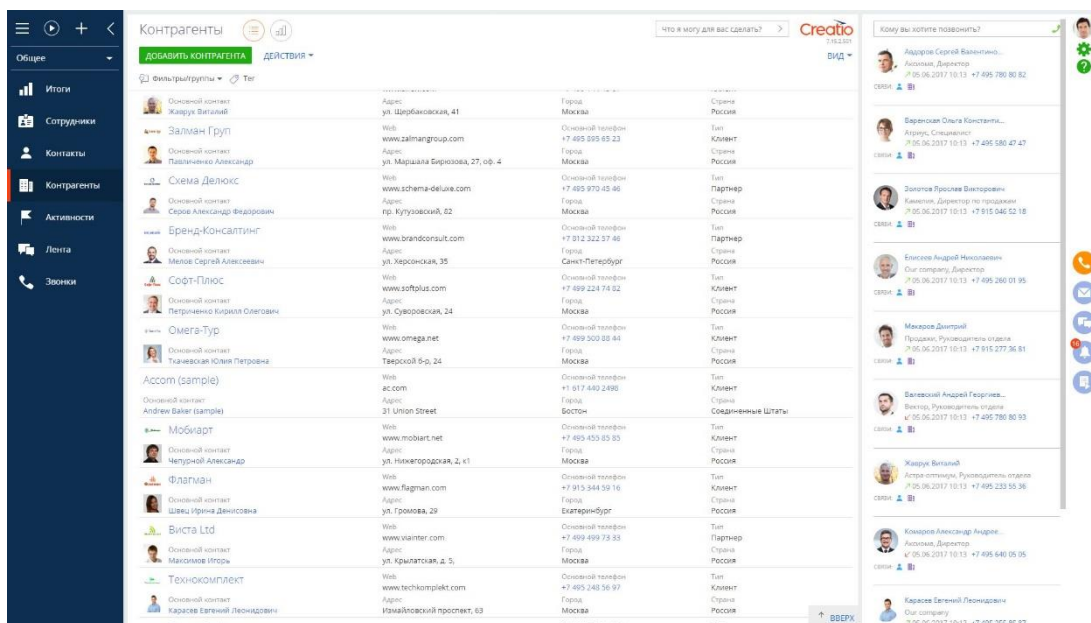


Рис. 2 — Вкладка [Звонки] коммуникационной панели Creatio



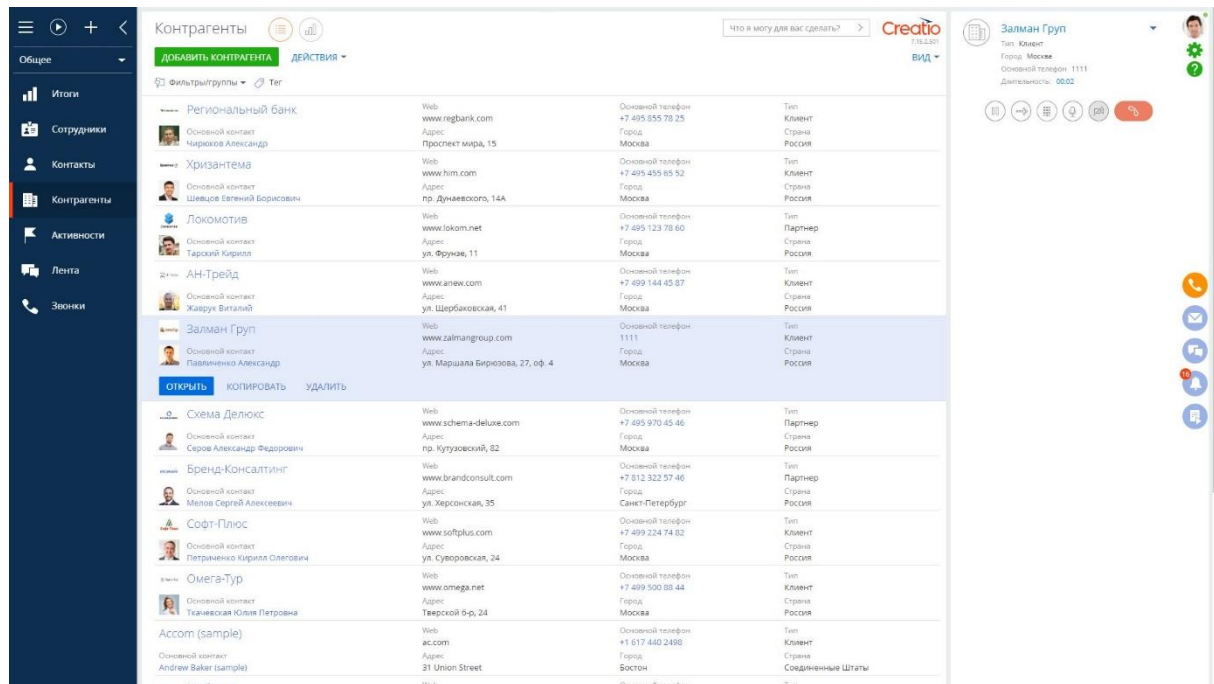
История всех звонков фиксируется в разделе [Звонки], который предоставляет расширенные возможности работы с информацией, включая поиск, группировку, настройку аналитики, а так же **возможность прослушать запись прямо в интерфейсе и скачать запись звонка.**

Операции со звонками

Все основные операции со звонками в Creatio (прием входящих и совершение исходящих звонков, перевод звонков в режим удержания, слепой перевод) выполняются при помощи коммуникационной панели (Рис. 3).

Для совершения и приема звонков вам понадобится исправная гарнитура.

Рис. 3 — Вкладка [Звонки] коммуникационной панели Creatio



Исходящие звонки

Исходящий звонок может быть выполнен различными способами. Вы можете набрать номер вручную на коммуникационной панели, совершить звонок из истории последних звонков или нажать на кнопку вызова на странице контакта.

Если вам известен номер телефона, на который вы хотели бы позвонить:

1. Введите номер в поле вкладки [Звонки] и нажмите кнопку вызова или клавишу [Enter] клавиатуры.
2. Также вы можете набрать номер, нажав кнопку вызова напротив необходимого абонента в истории звонков.
3. Ожидайте соединения с абонентом.
4. При успешном соединении звонок перейдет в режим разговора.
5. Для прекращения вызова нажмите на кнопку завершения разговора.

Поиск абонента по имени

Если вам известно имя контакта, которому вы хотели бы позвонить:

1. Введите ФИО или его фрагмент в поле вкладки [Звонки]. Система выполнит поиск контактов, содержащих введенный фрагмент, и отобразит их на вкладке.
2. Найдите в списке нужного абонента и кликните по кнопке вызова напротив номера телефона, по которому вы хотели бы позвонить.
3. Ожидайте соединения с абонентом.

Быстрый набор номера на страницах записей в реестре

Вы можете позвонить контакту (контрагенту), находясь на странице записи этого контакта (контрагента) или в реестре записей раздела.

1. Чтобы инициировать звонок со страницы контакта:
 - В блоке СРЕДСТВА СВЯЗИ кликните по номеру телефона либо по кнопке вызова напротив номера, по которому вы хотели бы позвонить.
 - Ожидайте соединения с абонентом.
2. Чтобы позвонить из реестра раздела, кликните по номеру телефона, который является ссылкой.

Входящий вызов



Свернутая по умолчанию, при поступлении входящего вызова панель звонков разворачивается и отображается в правой части экрана.

1. Чтобы начать разговор, нажмите кнопку ответа на звонок либо снимите трубку, если данная кнопка недоступна.

2. Чтобы отклонить вызов, нажмите кнопку завершения звонка.



Перевод звонка в режим удержания

Во время разговора вы можете перевести звонок в режим удержания, при этом абонент остается на линии, но не может слышать вас.

Для перевода звонка в режим удержания нажмите кнопку  панели звонков. Чтобы возобновить разговор, повторно нажмите кнопку .

Слепой перевод звонка*

Во время разговора вы можете перевести звонок на другой номер.

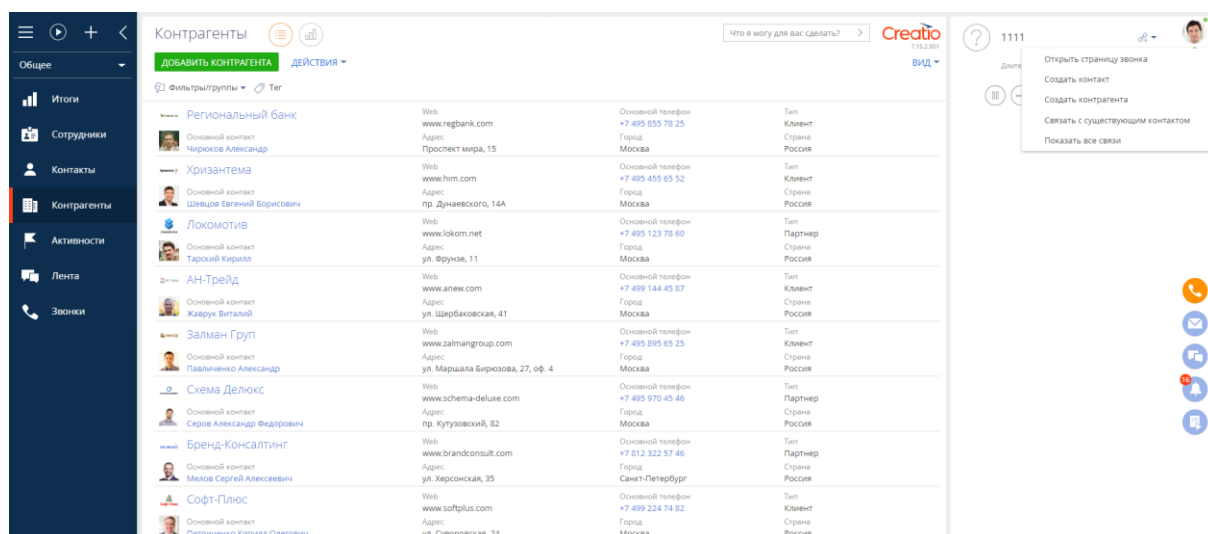
Для перевода звонка нажмите кнопку  на панели звонков. Наберите нужный номер в панели набора и нажмите .

*для осуществления перевода необходима дополнительная лицензия **Addon Call2Tell transfer**.

Действия со звонком во время разговора

Call2Tell SIP Client for Creatio позволяет **во время разговора** проводить определенные действия со звонком. Вы можете **создать** контакт или контрагента, связать с уже существующим контактом, а также **отобразить связи звонка** с действиями, в рамках которого данный звонок осуществляется. Для выполнения данных действий используется меню, которое появляется при нажатии на кнопку «Скрепка» (Рис. 4).

Рис. 4 — Меню действий со звонком во время разговора



История звонков

Вы можете просмотреть историю последних вызовов на коммуникационной панели. История доступна, если в данный момент не совершается звонок или поиск абонента.

История звонков отображает в хронологическом порядке последние исходящие, входящие или пропущенные звонки, а также краткую информацию о контакте или контрагенте, с которым устанавливалось соединение.

В истории звонков доступна информация только о последнем соединении с определенным абонентом (контактом или контрагентом). Например, если вы позвонили одному и тому же контакту, но по разным номерам, указанным в блоке [Средства связи] на странице данного контакта, то в истории звонков отобразится одна запись по данному абоненту с указанием номера, по которому вы связывались с ним в последний раз.

Полная история звонков хранится в разделе [Звонки]. Здесь можно просмотреть исходящие, принятые и пропущенные звонки. **Пропущенные звонки фиксируются только тогда, когда пользователь авторизован в системе.**

Запись и прослушивание звонков

Для прослушивания аудиозаписи звонка перейдите в раздел [Звонки].

Необходимо открыть карточку [Звонка] и нажать кнопку [Прослушать запись] (Рис. 5).

Проигрывание звонка будет происходить в специальном плеере. Во время прослушивания вы можете перематывать запись вперед или назад.

Также вы можете скачать аудиофайл звонка. Для этого выберите [Скачать запись] (Рис. 6).

Рис. 5 — Прослушивание записи звонка

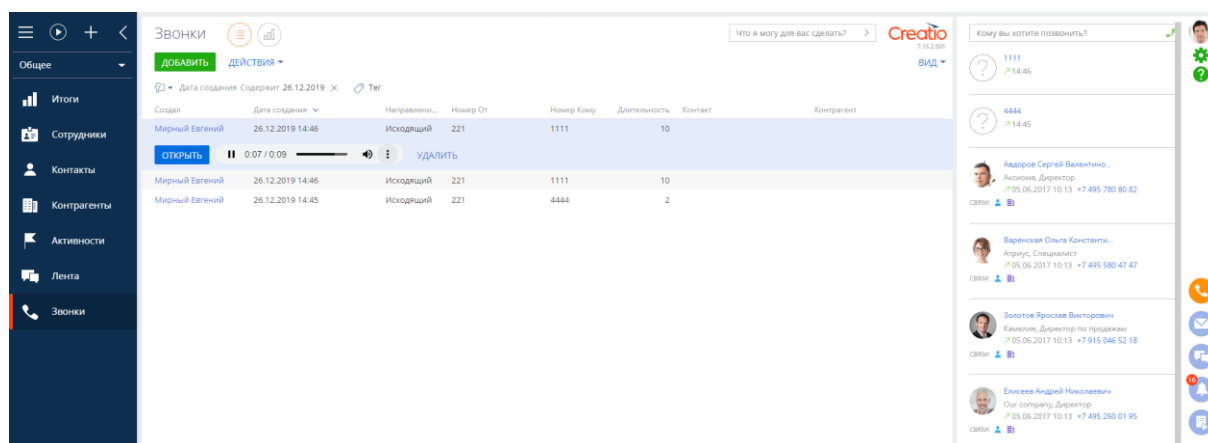


Рис. 6 — Скачивание записи звонка

