

# Звонки

## Работа со звонками

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

# Содержание

<b>Работа со звонками</b>	4
Выполнить исходящий вызов	4
Принять входящий вызов	6
Идентифицировать абонента	6
Перевести звонок в режим удержания	8
Перевести звонок на другой номер	8
Выполнить и принять видеозвонок	9
Просмотреть историю звонков	10
Запись звонков	13
Изменить состояние оператора	14

# Работа со звонками

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Все основные операции со звонками в Creatio (прием входящих и совершение исходящих звонков, перевод звонков в режим удержания, на другой номер и т. д.) выполняются при помощи коммуникационной панели. Для этого используется вкладка [ *Звонки* ], которая отображается по кнопке



Для работы со звонками в приложении необходимо выполнить настройку [интеграции с телефонией](#). Для совершения и приема звонков вам понадобится исправная гарнитура.

## Выполнить исходящий вызов

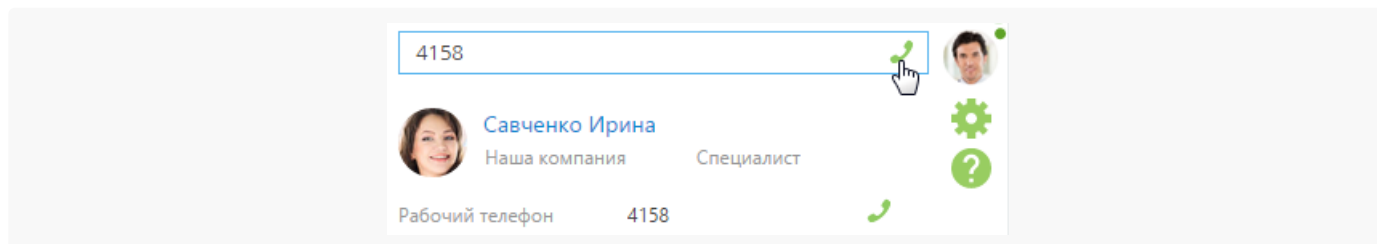
Исходящий звонок может быть выполнен различными способами. Вы можете набрать номер вручную на коммуникационной панели, совершить звонок из истории последних звонков или нажать кнопку вызова на странице контакта.

### Набрать номер вручную

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

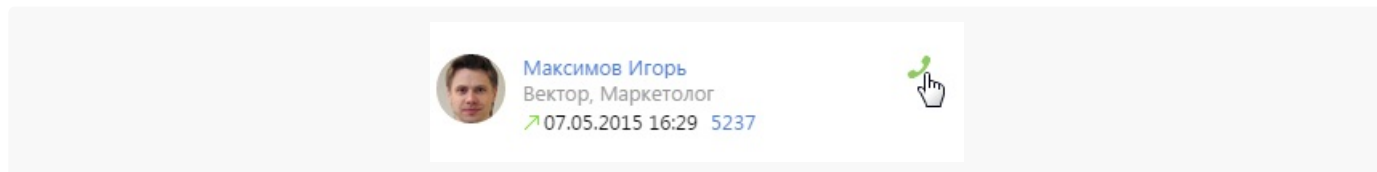
1. Введите номер в поле вкладки [ *Звонки* ] и нажмите кнопку вызова или клавишу Enter клавиатуры ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Ручной набор номера



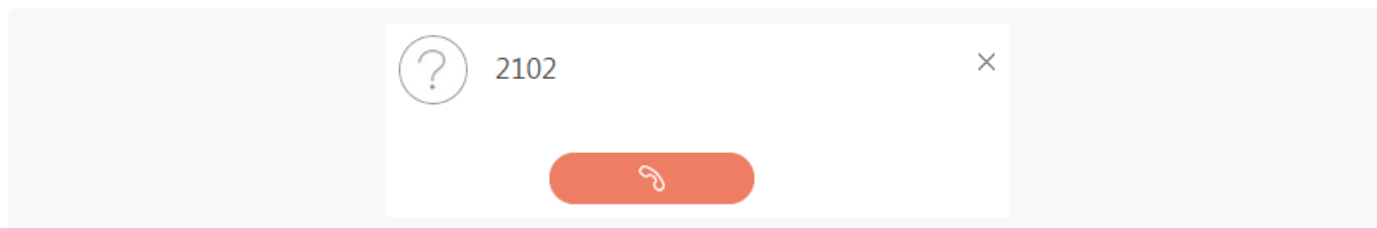
Также вы можете набрать номер, нажав кнопку вызова напротив необходимого абонента в [истории звонков](#) ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Набор номера из истории звонков



2. Ожидайте соединения с абонентом ([Рис. 3](#)). При успешном соединении звонок перейдет в режим разговора.

Рис. 3 — Исходящий вызов



3. Для прекращения вызова нажмите кнопку завершения разговора.

## Найти абонента по имени

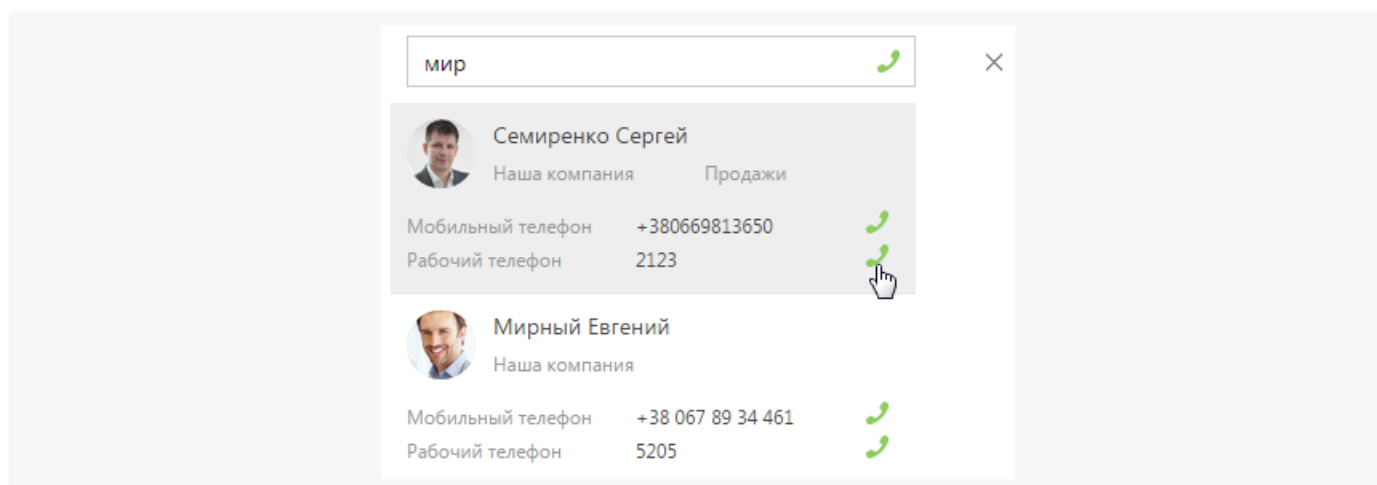
Если вам известно имя контакта, которому вы хотели бы позвонить:

1. Введите ФИО или его фрагмент в поле вкладки [ Звонки ]. Система выполнит поиск контактов, содержащих введенный фрагмент, и отобразит их на вкладке.

**На заметку.** Для начала поиска введите три или более символов.

2. Найдите в списке нужного абонента и кликните по кнопке вызова напротив номера телефона, по которому вы хотели бы позвонить (Рис. 4).

Рис. 4 — Поиск абонента по имени



3. Ожидайте соединения с абонентом.

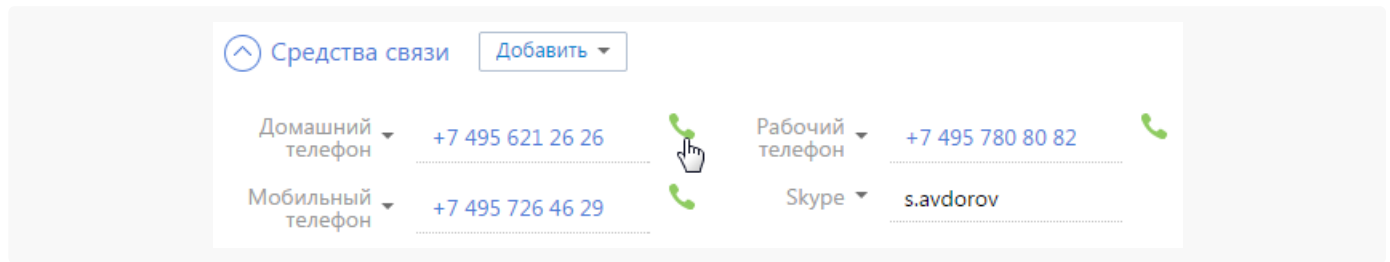
## Позвонить со страницы записи или реестра

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

Чтобы инициировать звонок со страницы контакта:

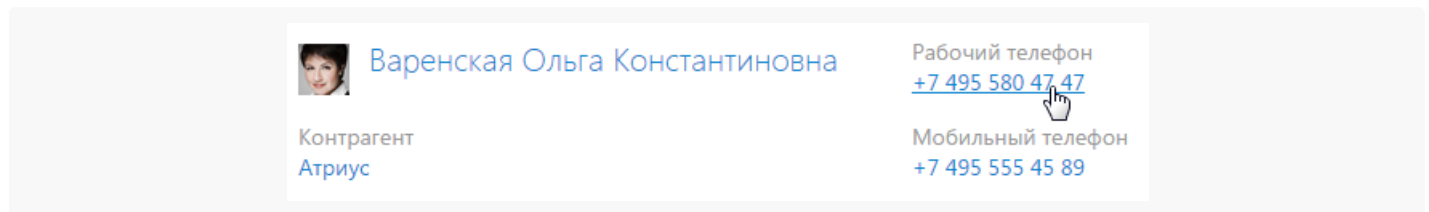
1. В блоке [ Средства связи ] кликните по номеру телефона либо по кнопке вызова напротив номера, по которому вы хотели бы позвонить (Рис. 5).
2. Ожидайте соединения с абонентом.

Рис. 5 — Быстрый набор номера на странице записи



Чтобы позвонить из реестра раздела, кликните по номеру телефона, который является ссылкой ([Рис. 6](#)).

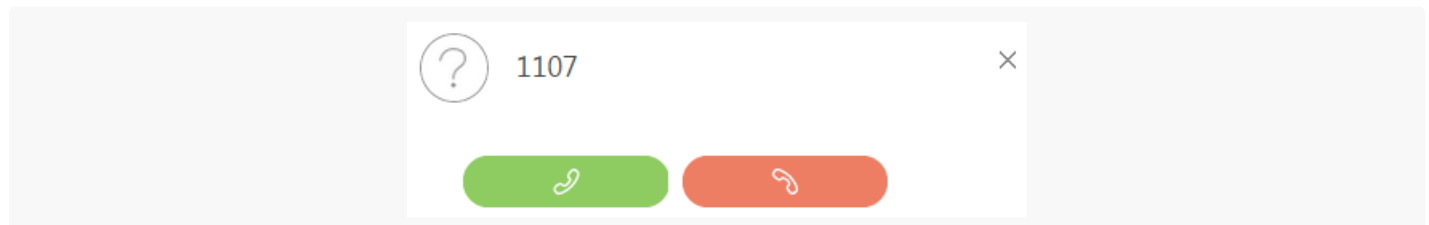
Рис. 6 — Быстрый набор номера в реестре



## Принять входящий вызов

Свернутая по умолчанию, при поступлении входящего вызова панель звонков разворачивается и отображается в правой части экрана ([Рис. 7](#)).

Рис. 7 — Входящий вызов



1. Чтобы начать разговор, нажмите кнопку ответа на звонок либо снимите трубку, если данная кнопка недоступна.
2. Чтобы отклонить вызов, нажмите кнопку завершения звонка.

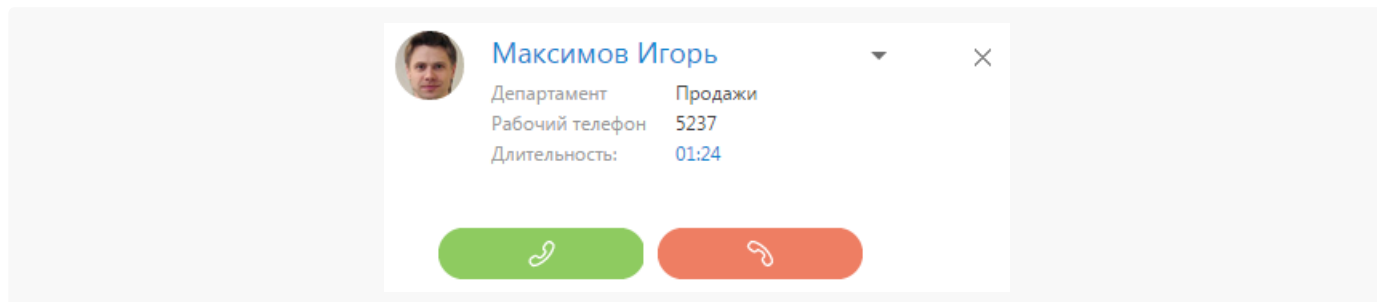
**На заметку.** Возможность использования кнопки ответа при входящем звонке в Creatio зависит от используемой АТС. Например, кнопка ответа недоступна при работе с Asterisk. Если ваша АТС поддерживает эту возможность и вы хотели бы ее использовать, то перейдите на страницу настройки параметров Call Centre и установите признак [ *Разрешить подъем трубки из приложения* ]. Страницу настройки вы можете открыть из профиля пользователя.

## Идентифицировать абонента

В Creatio при входящем или исходящем вызове абонент идентифицируется по совпадению номера телефона.

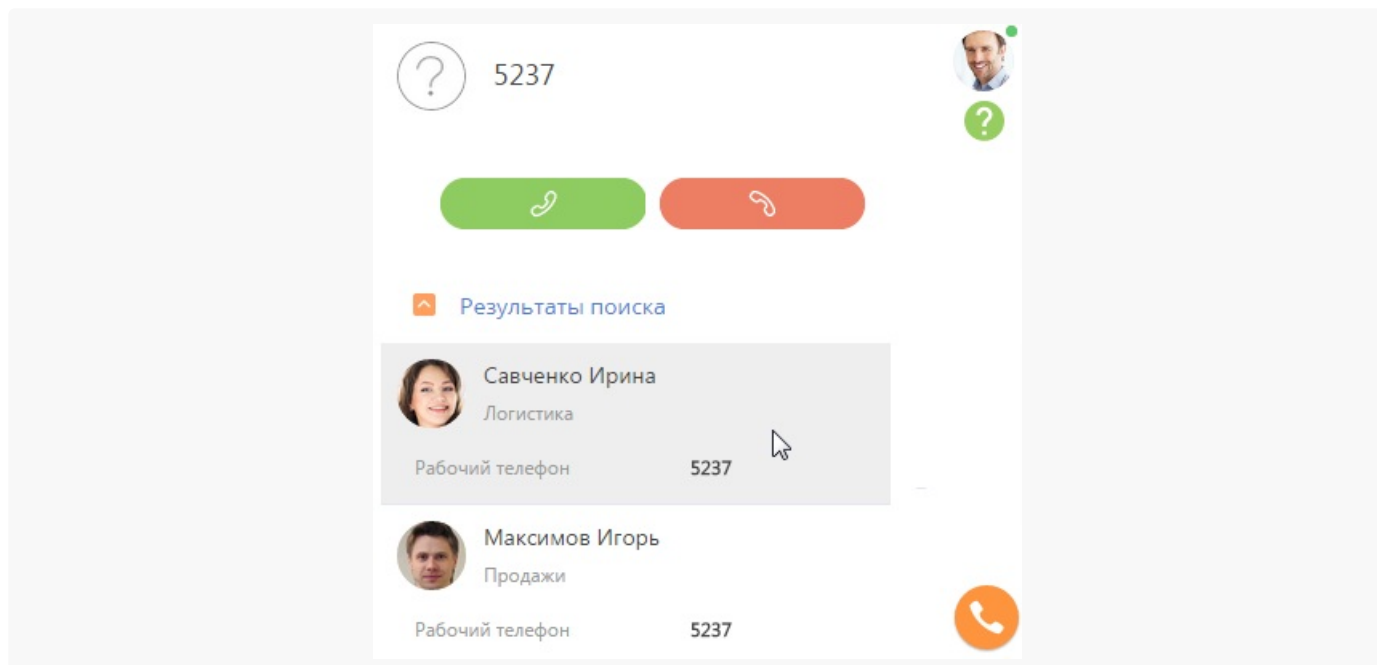
1. Если при входящем или исходящем звонке абонент (контакт, контрагент) идентифицирован по номеру телефона, то информация о нем отобразится на панели звонков ([Рис. 8](#)).

Рис. 8 — Идентификация абонента



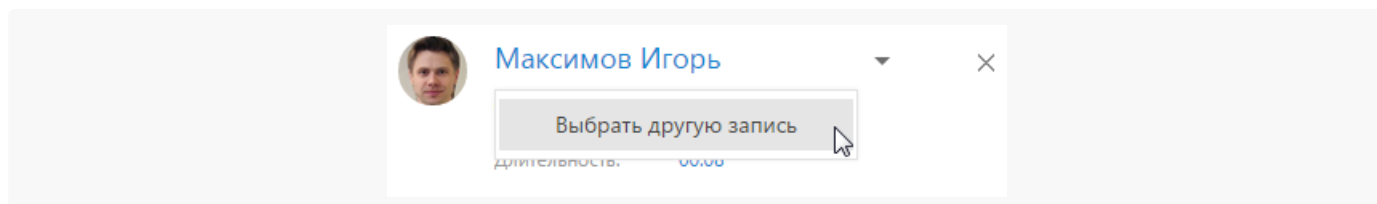
2. Если в системе зарегистрировано более одного контакта или контрагента с данным номером телефона, то на панели звонков отобразится список найденных абонентов. Для выбора абонента кликните по нужной записи в списке ([Рис. 9](#)).

Рис. 9 — Выбор одного контакта из нескольких, найденных по номеру телефона



3. Если необходимо изменить выбранного абонента, то откройте дополнительное меню напротив имени абонента и кликните по пункту [ *Выбрать другую запись* ] ([Рис. 10](#)).

Рис. 10 — Выбор другого абонента





**На заметку.** Информация о выбранном абоненте будет сохранена в истории звонков в разделе

[ Звонки ].

Если при входящем или исходящем звонке абонент не идентифицирован по номеру телефона, то после завершения разговора вы можете создать контакт или контрагента, а также связать звонок с уже существующим контактом или контрагентом в [истории звонков](#).

## Перевести звонок в режим удержания

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

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

**На заметку.** Звонок, находящийся в режиме удержания, не может быть переведен или завершен.

## Перевести звонок на другой номер

Во время разговора вы можете перевести звонок на другой номер. При использовании коннекторов Avaya, Webitel, Oktell, Finesse, TAPI, Infinity и Asterisk есть возможность включить безусловную (слепую) переадресацию всех звонков.

**На заметку.** Для включения безусловной переадресации всех звонков необходимо установить признак [ *Использовать безусловный перевод* ] в профиле пользователя.

Для перевода звонка на другой номер во время разговора:


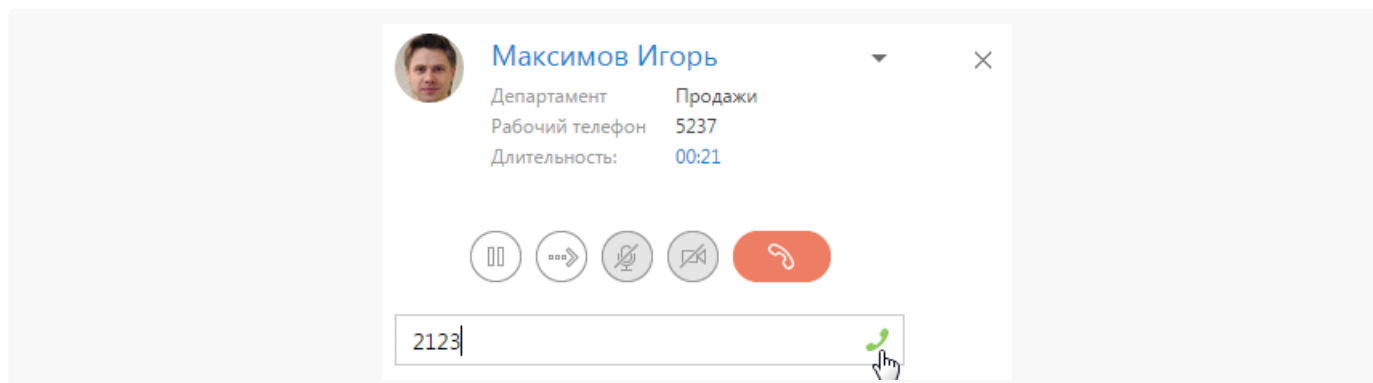
1. Нажмите кнопку  панели. Отобразится дополнительное поле для ввода номера, на который нужно перевести звонок. Также на вкладке станет доступна [история последних звонков](#), если вам необходимо перевести звонок на номер абонента, с которым вы связывались недавно.
2. Введите в поле номер телефона или выберите необходимого абонента из истории последних звонков и нажмите кнопку вызова ([Рис. 11](#)). Вы также можете найти нужного абонента по имени.

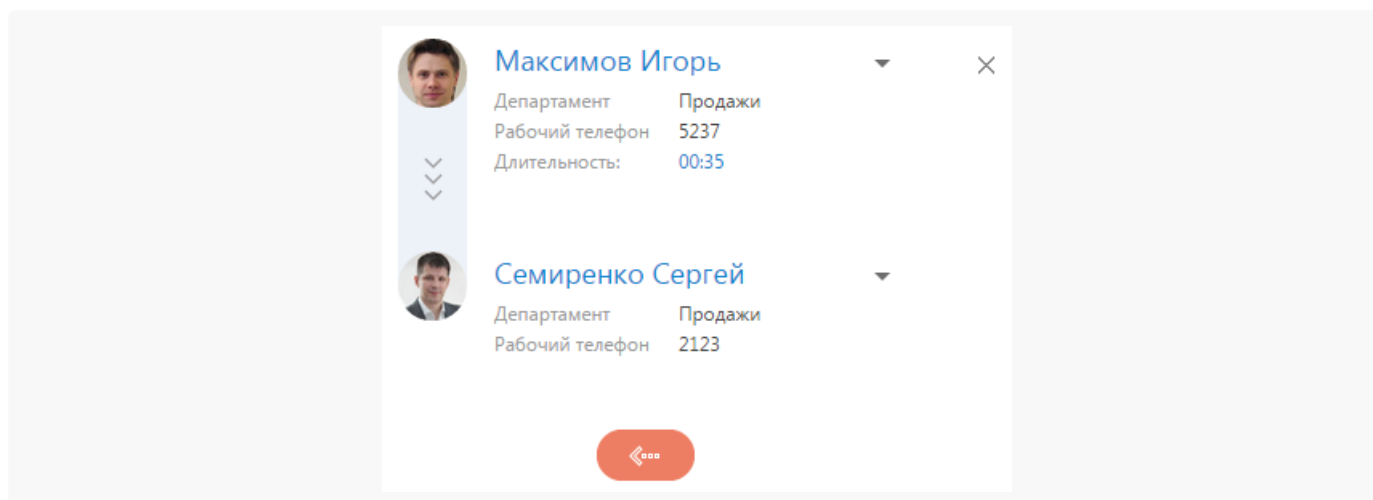
Рис. 11 — Ввод номера при переводе звонка





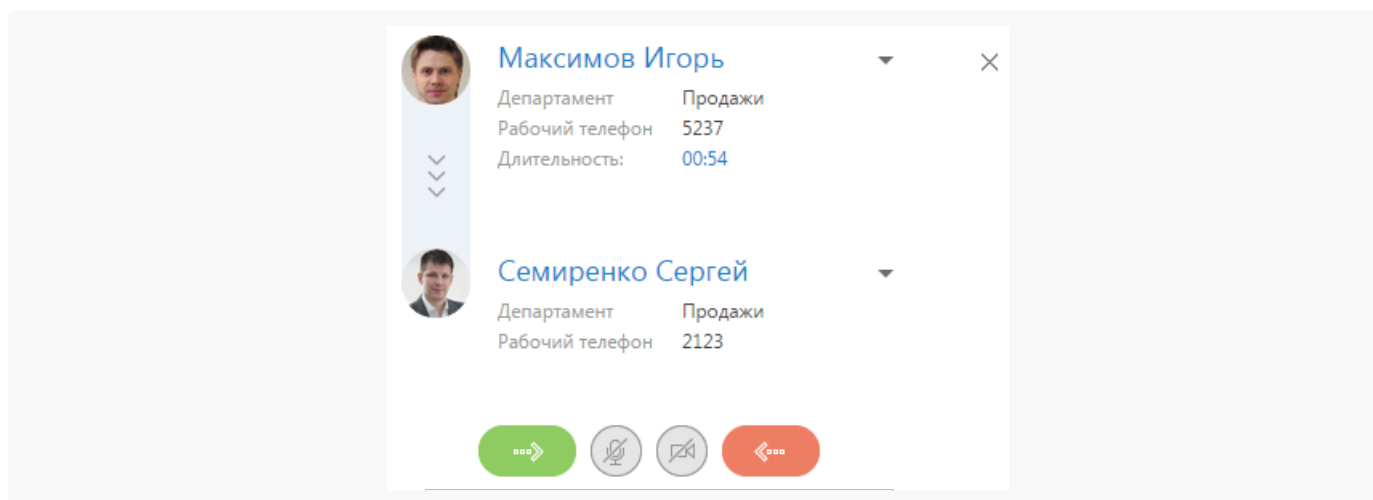
- Звонок будет переведен в режим удержания, начнется соединение с абонентом, на которого переводится звонок. Информация об абонентах отобразится на панели звонков (Рис. 12).

Рис. 12 — Ожидание соединения с абонентом при переводе звонка



- Для быстрого перевода звонка положите трубку — оба абонента будут соединены, а вы отключены от разговора.
- Для консультационного перевода звонка ожидайте соединения с абонентом, на которого переводится звонок. В случае успешного соединения панель звонков отобразит дополнительные кнопки для завершения перевода либо его отмены (Рис. 13).

Рис. 13 — Разговор с абонентом при переводе звонка



## Выполнить и принять видеозвонок

В Creatio существует возможность совершать видеозвонки, если в приложении настроена интеграция с телефонией Webitel. Видеосвязь во время вызова доступна только при наборе внутренних номеров.

Вы можете включить или отключить возможность совершать видеозвонки в Creatio. Для управления настройкой видеозвонков:

- Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [ *Профиль* ] на главной

странице приложения.

- Нажмите кнопку [ *Настройки параметров Call Centre* ].
- На открывшейся странице установите или снимите признак [ *Использовать видео* ] для активации и деактивации видеозвонков соответственно.

При включенной опции совершения видеозвонков во время вызова вы сможете наблюдать видеоизображение сотрудника, с которым установлена телефонная связь, и транслировать собственное.

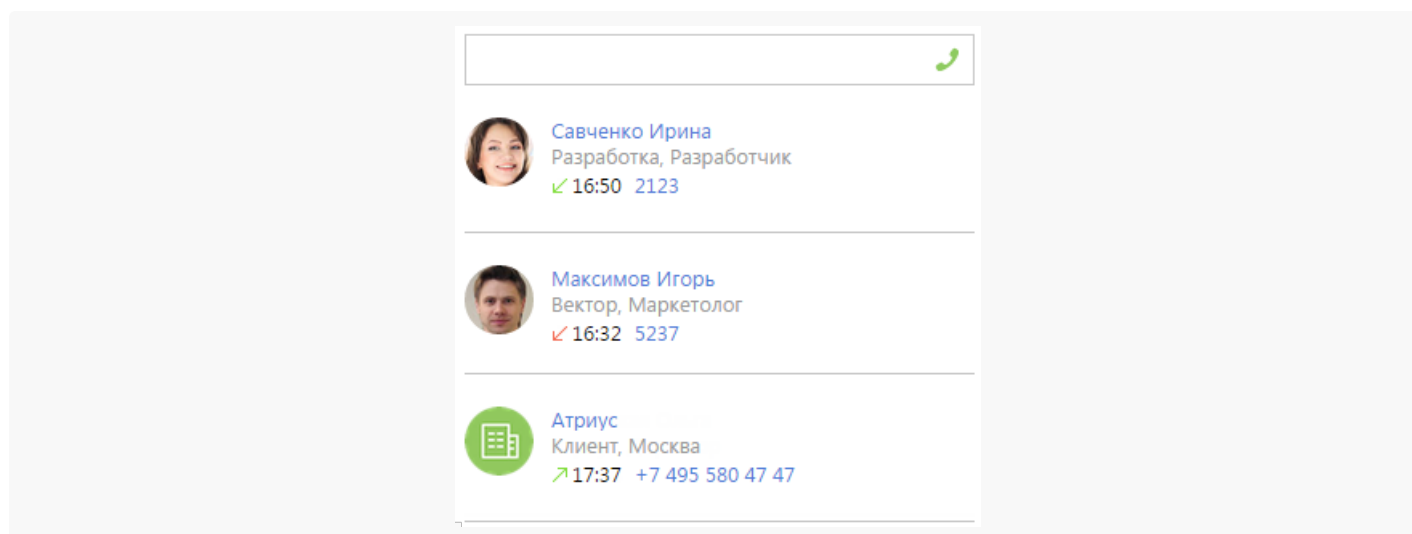
В режиме видеозвонка на коммуникационной панели дополнительно отображается область воспроизведения видео, доступны кнопки управления видео, строка перемотки и индикатор времени, которое прошло с начала вызова.

## Просмотреть историю звонков

Вы можете просмотреть историю последних вызовов на коммуникационной панели. История доступна, если в данный момент не совершается звонок или поиск абонента, а также при [переводе звонка на другой номер](#).

История звонков отображает в хронологическом порядке последние исходящие, входящие или пропущенные звонки, а также краткую информацию о контакте или контрагенте, с которым устанавливалось соединение ([Рис. 14](#)).

Рис. 14 — История звонков



**На заметку.** Количество звонков, которое отображается в истории, вы можете указать в системной настройке "Количество записей на вкладке "История звонков" (код "CommunicationHistoryRowCount").

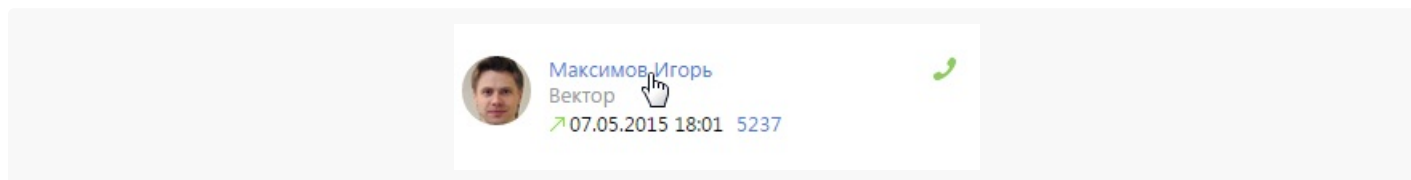
**На заметку.** Для сохранения корректной истории звонков важно не закрывать окно браузера при совершении вызовов через интерфейс Creatio. Если во время разговора окно было закрыто, то информация о завершении вызова и его длительности не сохранится.

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.

Если вы совершили звонок некоторому абоненту и вам нужно перезвонить ему, но по другому номеру, то вы можете перейти на страницу необходимого контакта или контрагента из истории звонков и совершить звонок из страницы абонента.

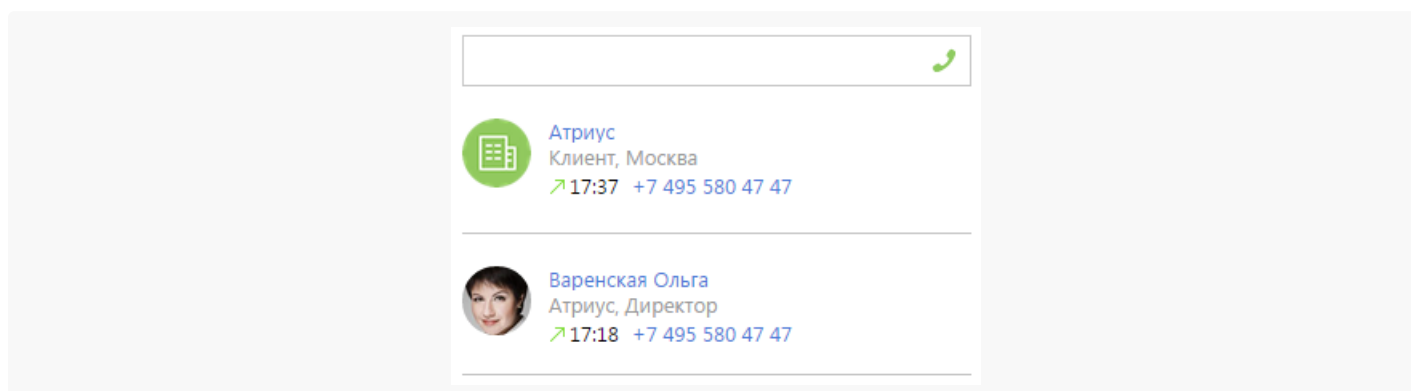
Для этого в истории звонков нажмите на имя контакта или название контрагента, которое является ссылкой (Рис. 15). Откроется страница абонента. Выберите на странице необходимый номер из доступных на детали [ Средства связи ]. Вы можете совершить звонок непосредственно со страницы контакта или контрагента, кликнув по номеру телефона или по кнопке вызова напротив номера в блоке [ Средства связи ].

Рис. 15 — Переход на страницу контакта из истории звонков



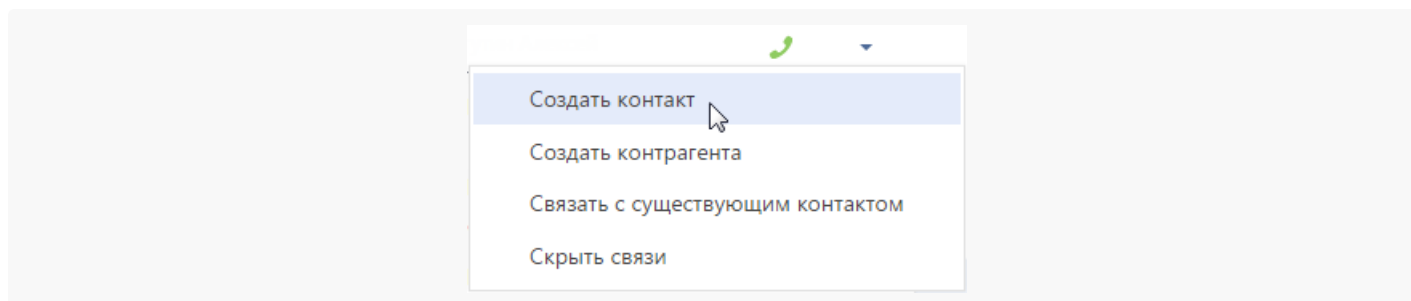
Если один и тот же телефонный номер зарегистрирован в системе для нескольких абонентов (контактов и/или контрагентов) и выполнялось соединение по данному номеру с [идентификацией](#) разных абонентов, то в истории звонков отобразятся записи по каждому контакту и/или контрагенту отдельно (Рис. 16).

Рис. 16 — История звонков по одному номеру, зарегистрированному для разных абонентов



Вы можете не только просматривать выполненные входящие и исходящие звонки, но и создать контакт или контрагента, связать их с уже существующим контактом, а также отобразить связи звонка с действиями, в рамках которых данный звонок был выполнен. Для выполнения данных действий используется меню, которое появляется при нажатии кнопки ▾ (Рис. 17).

Рис. 17 — Меню выбора действия



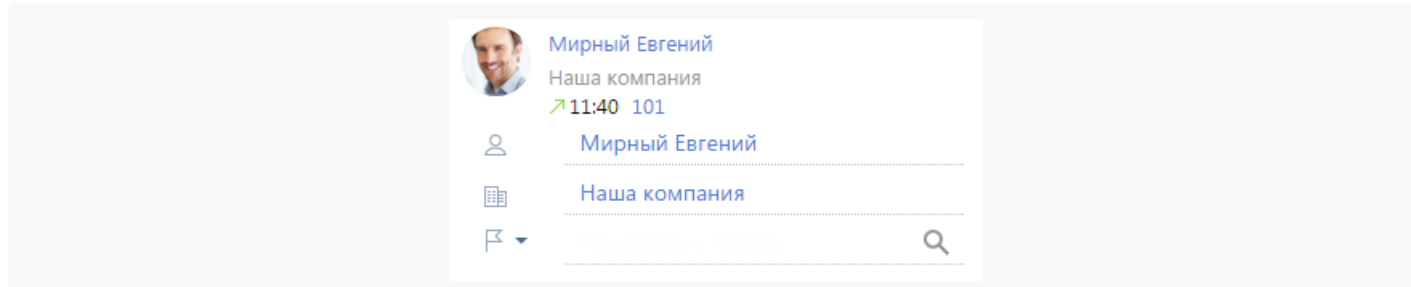
Для **создания контакта**, от которого поступил звонок, выберите команду [ *Создать контакт* ]. Откроется страница нового контакта. После сохранения контакта номер телефона будет сохранен на детали [ *Средства связи* ]. При этом для сохраненного номера будет автоматически указан тип “Мобильный телефон”.

Аналогично вы можете **создать контрагента** по звонку. Для этого используйте команду [ *Создать контрагента* ]. После сохранения контрагента номер телефона будет сохранен на детали [ *Средства связи* ]. Автоматически будет указан тип “Основной телефон”.

Для **связи с существующим контактом или контрагентом** выберите команду [ *Связать с существующим контактом* ]. После связи звонка с контактом или контрагентом номер отобразится на детали [ *Средства связи* ].

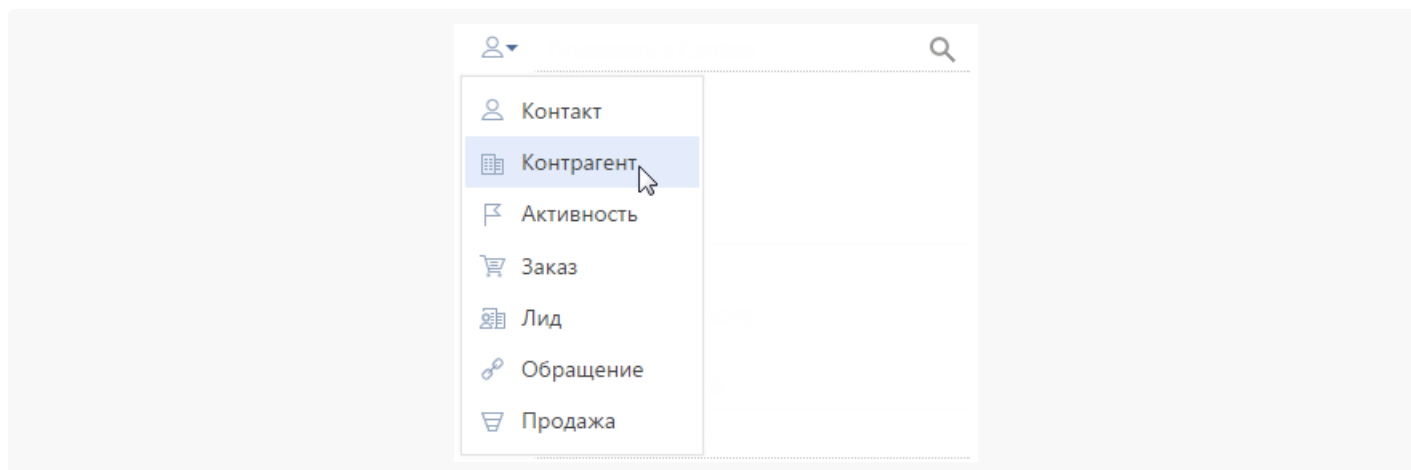
Для отображения связей звонка с контактом, контрагентом, а также действиями, в рамках которых был выполнен звонок, выберите команду [ *Показать все связи* ] ([Рис. 18](#)).

Рис. 18 — Отображение связей выполненного звонка



Для привязывания звонка к контакту, контрагенту и к действиям, в рамках которых был выполнен звонок, в окне просмотра связей выберите необходимый параметр из меню и нажмите 🔍 ([Рис. 19](#)).

Рис. 19 — Привязывание выполненного звонка



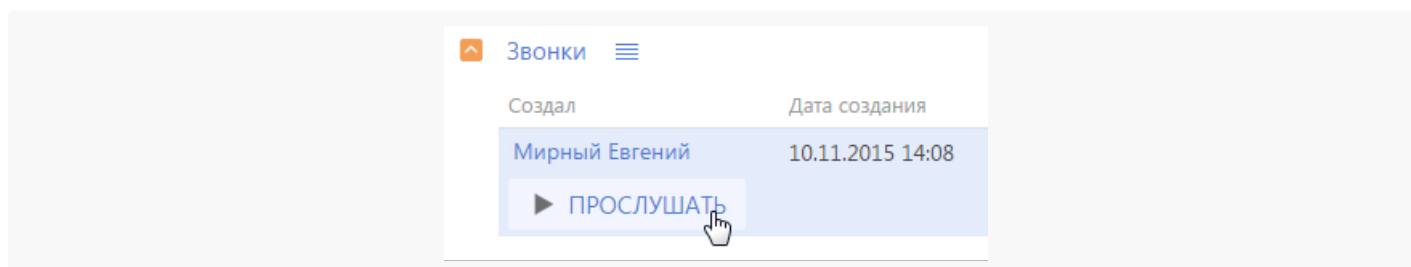
## Запись звонков

Возможность настройки записи и прослушивания звонков в Creatio зависит от используемой АТС. Например, правила записи звонков можно настроить в офисных АТС Oktell и Webitell.

**На заметку.** Возможность прослушать аудиозапись звонка будет доступна при выполнении персональных настроек.

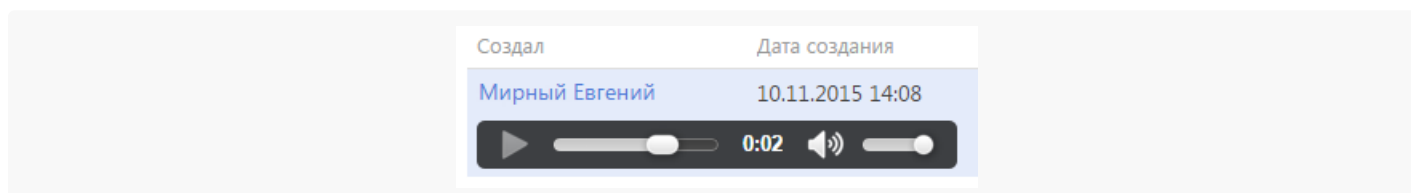
Для прослушивания аудиозаписи звонка перейдите на вкладку [ *История* ] страницы необходимого контакта или контрагента. Далее выделите запись на детали [ *Звонки* ] и нажмите кнопку [ *Прослушать* ] (Рис. 20).

Рис. 20 — Переход к прослушиванию звонков



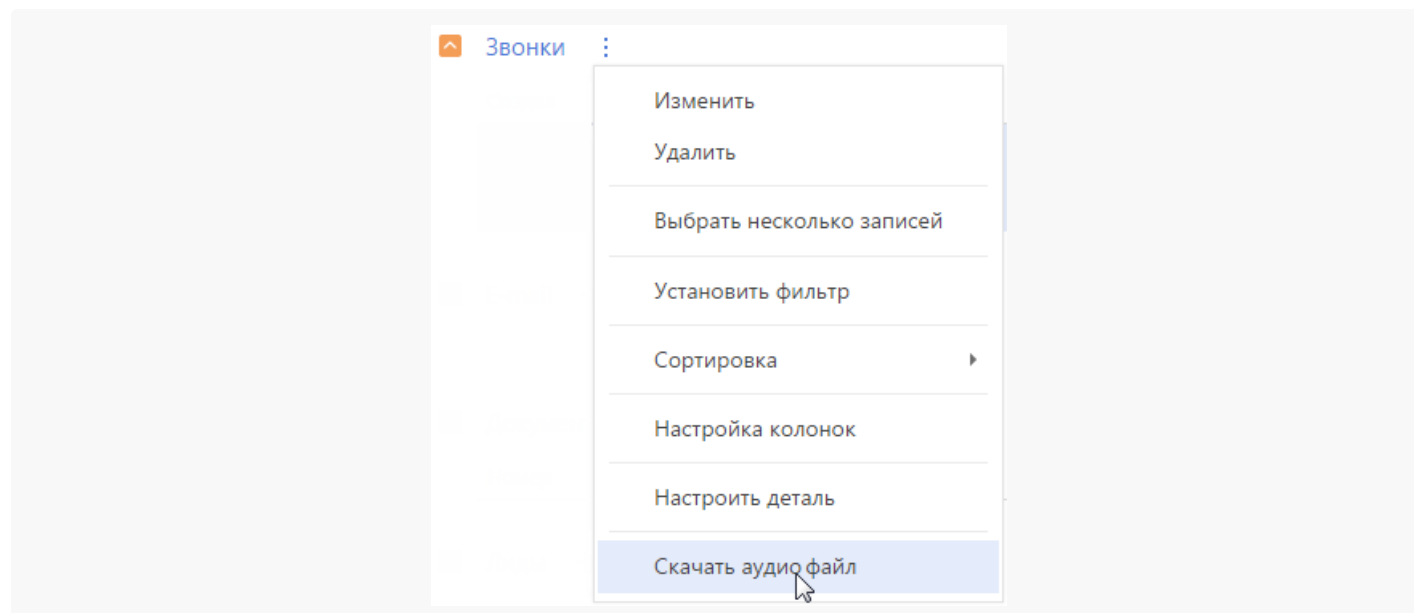
Проигрывание звонка будет происходить в специальном плеере. Во время прослушивания вы можете перематывать запись вперед или назад (Рис. 21).

Рис. 21 — Прослушивание звонка



Также вы можете скачать аудиофайл звонка. Для этого в меню детали выберите [ *Скачать аудиофайл* ] (Рис. 22).

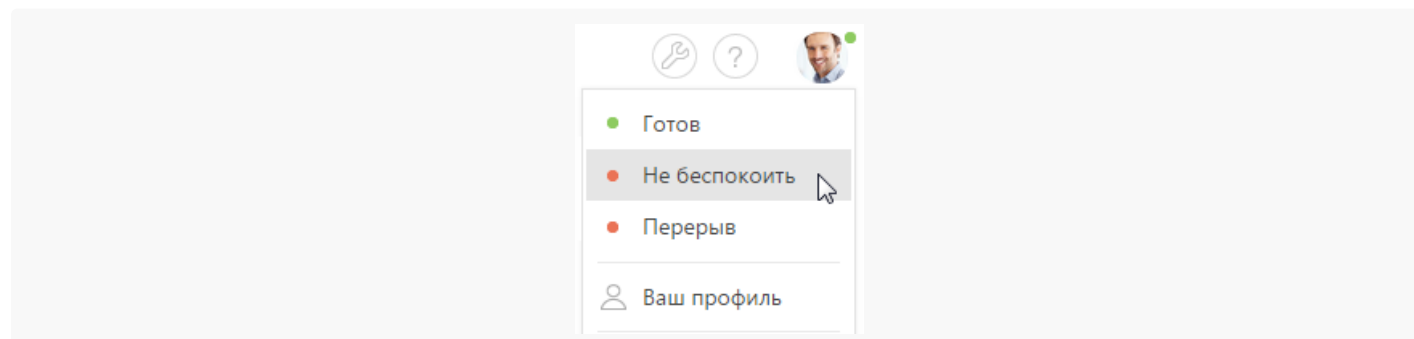
Рис. 22 — Скачивание записи звонка



## Изменить состояние оператора

Меню состояния оператора доступно при нажатии на фотографию пользователя, расположенную в правом верхнем углу экрана ([Рис. 23](#)).

Рис. 23 — Меню состояния оператора



Перечень доступных состояний оператора зависит от используемой АТС и настраивается в справочнике [ *Состояния пользователя при обмене сообщениями* ].