

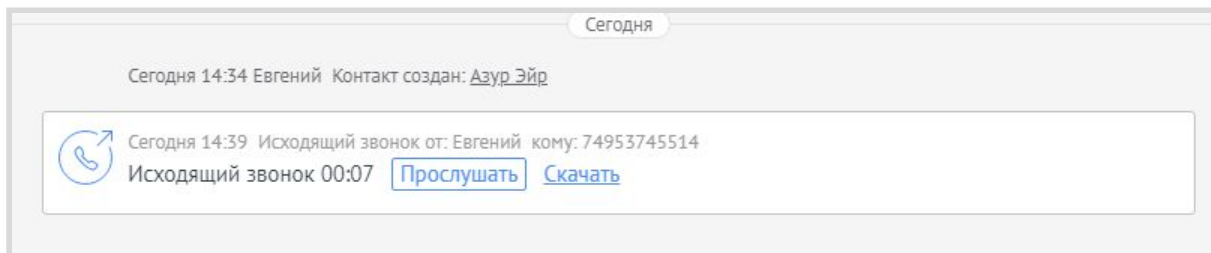


Интеграция Asterisk с AmoCRM

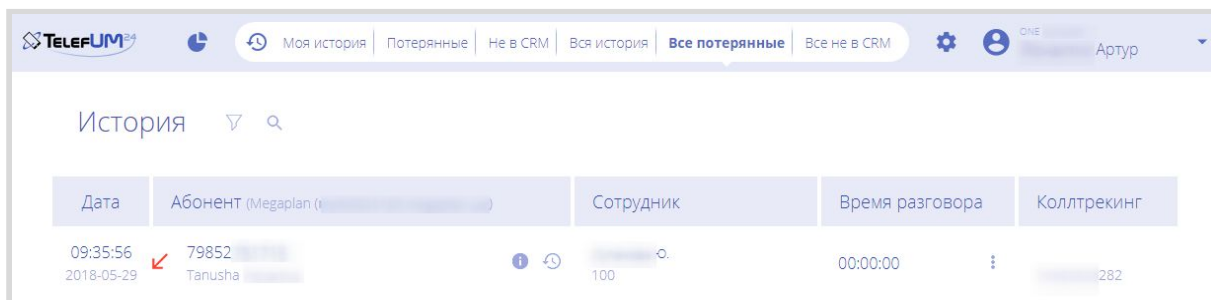
Преимущества интеграции	1
Польза для руководителя	2
Польза для Менеджера	3
Как настроить	5
Что необходимо сделать Администратору	5
Что необходимо сделать каждому сотруднику	5
Тарифы	5
FAQ	6
Сколько времени хранятся записи разговоров?	6
Можно ли одному сотруднику использовать несколько внутренних линий?	6
Будет ли всплывать карточка клиента при звонке, если закрыт AmoCRM?	6
Каким образом будет совершаться звонок из AmoCRM?	6
Каким образом будет совершаться отправка SMS из AmoCRM?	6
Будут ли сотрудники видеть историю звонков друг друга?	6
Можно ли включить автоматическое создание не для всех сотрудников?	7
Если контакт в AmoCRM будет создан после разговора, подтянется ли туда этот разговор?	7
На какого сотрудника будет создан новый контакт при автосоздании?	7

Преимущества интеграции

- умная переадресация - звонок поступит на того менеджера, который ответственен за данного клиента. При звонке от нового клиента - звонок будет направлен согласно правил маршрутизации, которые также можно настроить.
- история звонков будет добавляться в карточку клиента:



- при звонке от неизвестного номера - в AmoCRM будет создан контакт+сделка
- ни один пропущенный звонок не останется незамеченным:



Польза для руководителя

Руководитель получит следующие возможности:

- сможет просматривать статистику звонков по каждому сотруднику:

Скриншот интерфейса TELEFUM 24, отображающий статистику звонков. Вверху панели навигации: «Все звонки», «Входящие», «Исходящие», «Обновить», «Сегодня», «Текущая неделя», «Текущий месяц», «Текущий квартал», «Текущий год», «Вчера», «Прошлая неделя», «Прошлый месяц», «Прошлый квартал», «Прошлый год». Фильтры: «Сотрудники: Все», «Коллтрекинг: Все». Таблица данных:

Все звонки	Звонков	Абоненты		Абоненты в CRM системе			
		Всего	Новых	Не заведено в CRM	Новые клиенты	Существующие клиенты без сделок	Существующие клиенты со сделками
Всего звонков	10	6	1	1	1	5	0
Всего удачных звонков	4	3	1	0	0	3	0
Всего неудачных звонков	6	3	0	0	0	3	0
Общая длительность разговоров - 00:07:23		Средняя длительность разговора - 00:01:50		Максимальная длительность разговора - 00:05:48			

- сможет видеть пропущенные звонки всех сотрудников:

Скриншот раздела «История» с фильтрами и поиском. Таблица данных:

Дата	Абонент (Megaplan (mp97659201.megaplan.ru))	Сотрудник	Время разговора	Коллтрекинг
08:14:49 2018-05-21	Новый 294525 Новый 94525	Иванов И. 74997052931	00:00:00 34525	74997052931

- сможет прослушивать разговоры сотрудников с клиентами:

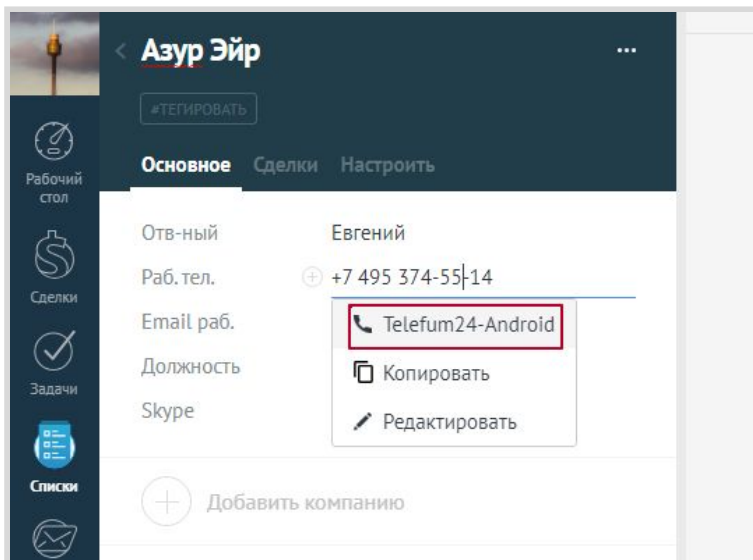
Скриншот раздела «История» с функцией прослушивания записей. Таблица данных:

Дата	Абонент (Megaplan (mp97659201.megaplan.ru))	Сотрудник	Время разговора	Коллтрекинг
20:38:04 2018-05-21	Новый 35731 Новый 35731	Иванов И. 74997052931	00:00:00 1x, 1.5x, 2x, 2.5x	74997052931
20:21:19 2018-05-21	Новый 35731 Новый 35731	Иванов И. 74997052931	00:02:01 -ка	74997052931

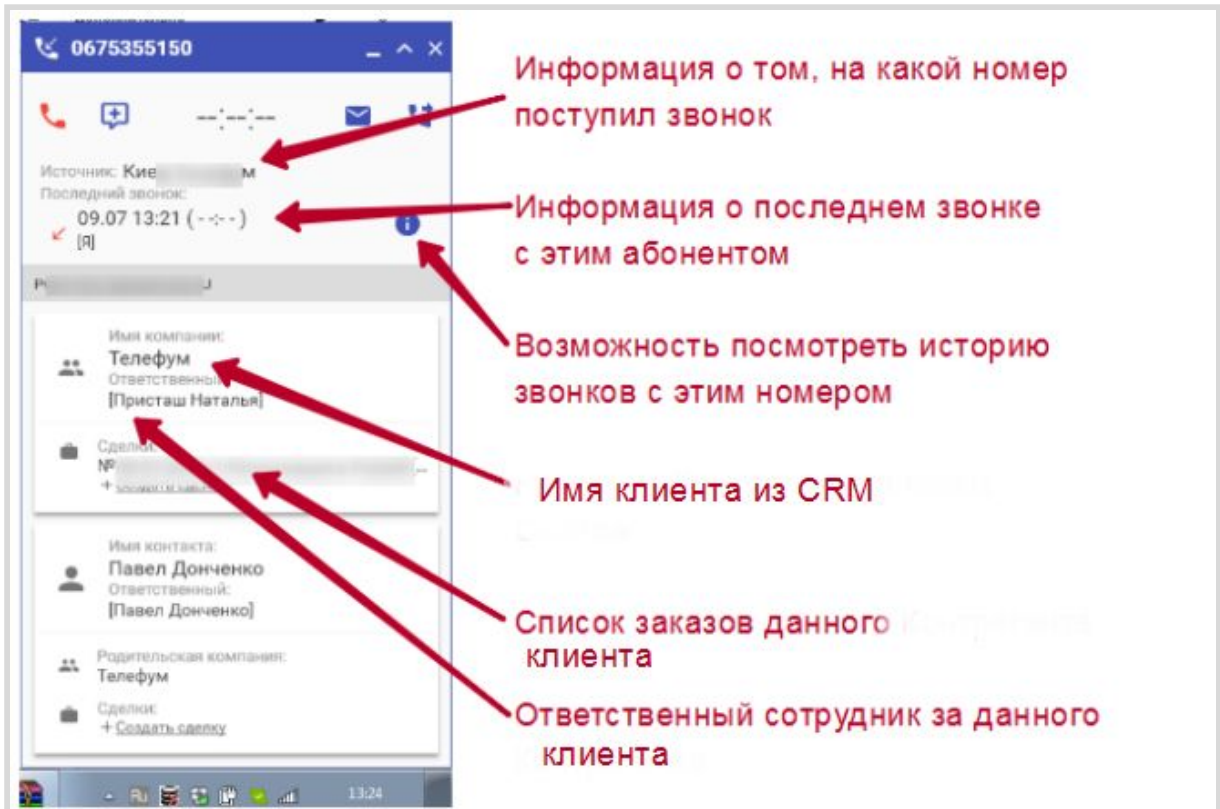
Польза для Менеджера

Менеджер получит следующие возможности:

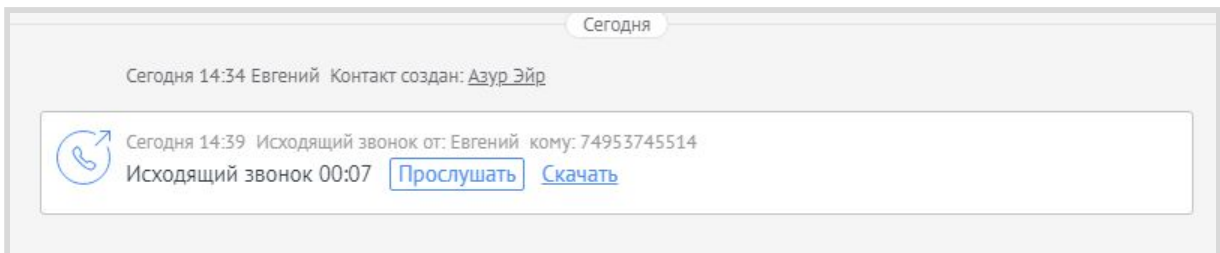
- сможет совершать исходящие звонки а также отправлять сообщения по клику прямо из карточки клиента:



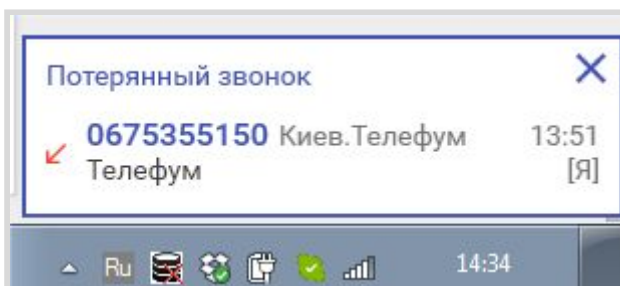
- при звонках будет отображаться всплывающая карточка с именем клиента и его сделками (при использовании десктоп приложения):



- сможет прослушивать аудиозаписи разговоров с клиентами:



- с помощью десктоп приложения ни один пропущенный звонок не останется незамеченным:



Как настроить

Краткое описание.

Подробная инструкция для администратора находится [тут](#)

Подробная инструкция для сотрудника находится [тут](#)

Что необходимо сделать Администратору

1. Установить приложение Telefum24 в интеграциях AmoCRM
2. Установить программное обеспечение на сервер Asterisk
3. В личном кабинете Telefum24 выбрать сотрудников, которые будут работать с телефонией
4. Настроить правила добавления звонков в AmoCRM и автоматического создания контактов

Что необходимо сделать каждому сотруднику

При необходимости - установить десктопное приложение для отображения всплывающей карточки при закрытом браузере, а также для отображения уведомлений о потерянных звонках

Тарифы

В зависимости от количества пользователей - существуют различные тарифные планы:

Интеграция с Asterisk 3 (1-3 сотрудника) - 750 руб/мес

Интеграция с Asterisk 10 (4-10 сотрудников) - 1500 руб/мес

Интеграция с Asterisk 25 (11-25 сотрудников) - 2250 руб/мес

Интеграция с Asterisk 50 (26-50 сотрудников) - 3750 руб/мес

При оплате на 1 год - скидка 20%

Если у Вас есть вопросы - звоните нам:

Москва: **+7 499 705-29-31**

Киев: **+38 044 229-29-31**

Email: info@telefum24.ru

Веб страница: <http://telefum24.ru/asterisk.html>

FAQ

Сколько времени хранятся записи разговоров?

Записи разговоров хранятся на Вашем сервере Asterisk, и объем и продолжительность зависят от Вашего сервера.

Можно ли одному сотруднику использовать несколько внутренних линий?

Да, каждый сотрудник может подключить до 2х внутренних линий. При звонке из карточки клиента - ему будет предоставлен выбор, с помощью какой линии производить звонок.

Будет ли всплывать карточка клиента при звонке, если закрыт AmoCRM?

Нет, не будет. Однако можно установить десктопное приложение (на Windows) или расширение на браузер Chrome, которое будет отображать всплывающую карточку вне зависимости от того, выполнен ли вход в AmoCRM или нет.

Каким образом будет совершаться звонок из AmoCRM?

При клике по иконке телефона возле телефонного номера - будет инициирован входящий звонок на телефон сотрудника, останется только принять звонок на телефоне и тут же начнется исходящий вызов.

Каким образом будет совершаться отправка SMS из AmoCRM?

Аналогично как и звонок, только потребуется ввести текст сообщения.

Будут ли сотрудники видеть историю звонков друг друга?

По умолчанию каждый видит свою историю, кроме администратора (администратор видит всех). Однако можно включить в настройках возможность каждому сотруднику видеть звонки друг друга.

Звонки, которые подгружены в карточку клиента/сделки - будут видеть все сотрудники, которые имеют доступ к этим карточкам.

При просмотре истории звонков по определенному номеру - можно будет увидеть все звонки с данным абонентом, независимо от того, кто совершал звонок.

Можно ли включить автоматическое создание не для всех сотрудников?

Да, такая возможность имеется. Можно исключить из автосоздания как отдельных сотрудников, так и отдельные внешние номера (транки). Кроме того, можно для каждого внешнего номера отдельно указать, создавать только контакт или контакт + сделку, а также указать воронку сделки.

Если контакт в AmoCRM будет создан после разговора, подтянется ли туда этот разговор?

Да, после создания контакта будет автоматически добавлены в этот контакт все разговоры с данным клиентом за срок 30 дней до момента создания контакта.

На какого сотрудника будет создан новый контакт при автосоздании?

При автосоздании контакта - создателем и ответственным будет задан сотрудник, совершивший или принявший звонок. Менеджером сделки - также создателем и менеджером будет назначен сотрудник, совершивший звонок.