

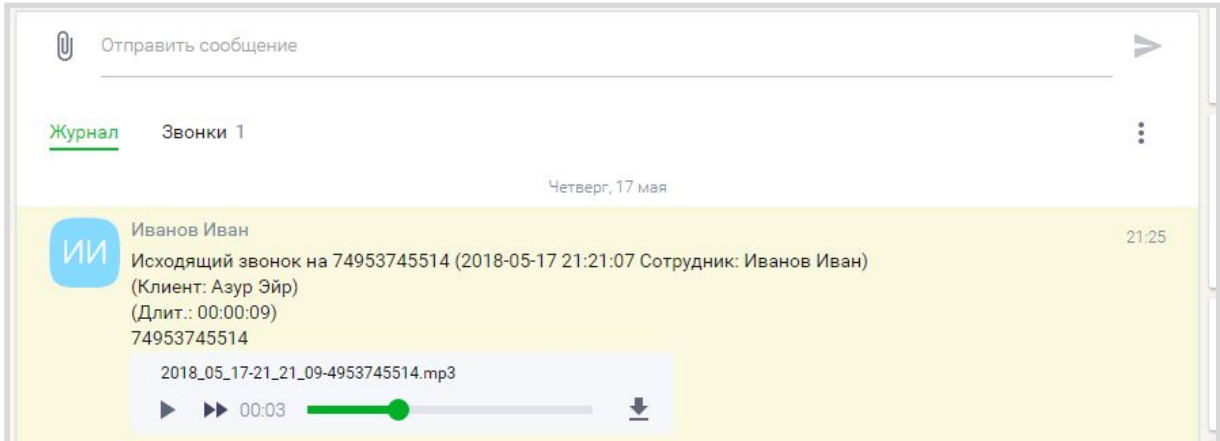


# Интеграция Asterisk с Мегатланом

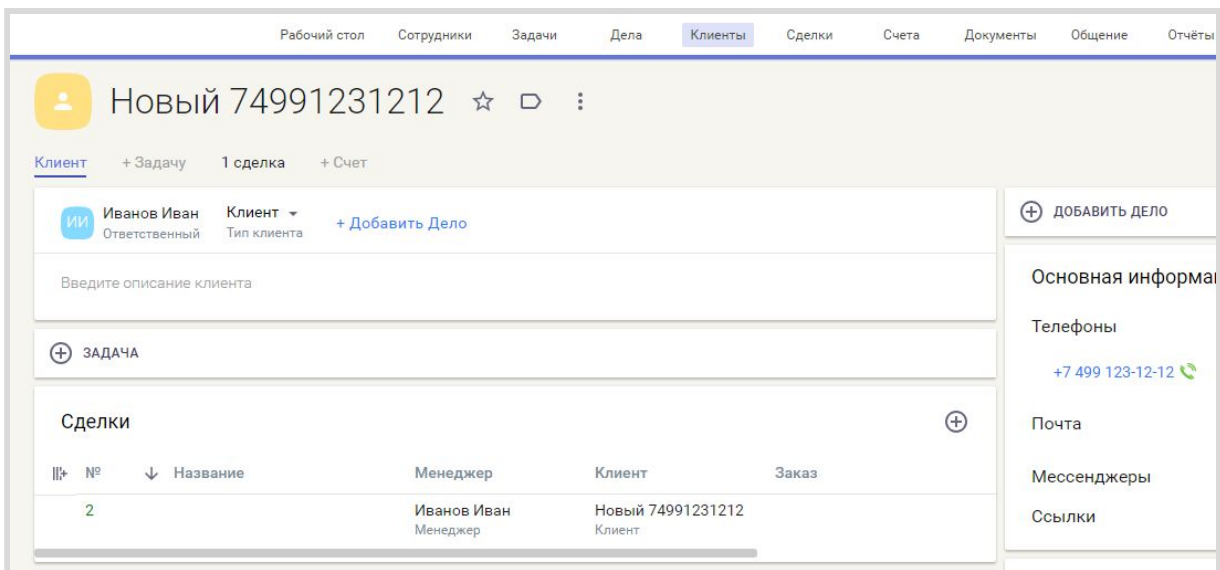
<b>Преимущества интеграции</b>	<b>1</b>
<b>Польза для руководителя</b>	<b>2</b>
<b>Польза для Менеджера</b>	<b>3</b>
<b>Как настроить</b>	<b>6</b>
Что необходимо сделать Администратору	6
Что необходимо сделать каждому сотруднику	6
<b>Тарифы</b>	<b>6</b>
<b>FAQ</b>	<b>7</b>
Сколько времени хранятся записи разговоров?	7
Можно ли одному сотруднику использовать несколько внутренних линий?	7
Будет ли всплывать карточка клиента при звонке, если закрыт Мегатлан?	7
Каким образом будет совершаться звонок из Мегатлана?	7
Будут ли сотрудники видеть историю звонков друг друга?	7
Можно ли включить автоматическое создание не для всех сотрудников?	7
Если контакт в Мегатлане будет создан после разговора, подтянется ли туда этот разговор?	8
На какого сотрудника будет создан новый контакт при автосоздании?	8
Можно ли реализовать посменную работу разных сотрудников на одном внутреннем номере?	8

## 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, совершенных через Asterisk будет добавляться в карточку клиента и сделки:



- При звонке от неизвестного номера - в Мегаплане будет создан контакт+сделка:



- Ни один пропущенный звонок не останется незамеченным:

The screenshot shows the 'История' (History) section of the TELEFUM24 interface. The top navigation bar includes 'Рабочий стол', 'Сотрудники', 'Задачи', 'Дела', 'Клиенты', 'Сделки', 'Счета', 'Документы', 'Общение', 'Отчёты', and 'Telefum24'. The main header has filters for 'Моя история', 'Потерянные', 'Не в CRM', 'Вся история', 'Все потерянные', and 'Все не в CRM'. The user is identified as 'Артур'. The call history table shows a missed call on 2018-05-29 at 09:35:56 from a client with number 79852 (Tanusha) to employee 100. The call duration is 00:00:00 and the call center ID is 282.

- Умная переадресация - звонок будет направлен на ответственного сотрудника за данного клиента

## Польза для руководителя

Руководитель получит следующие возможности

- сможет просматривать статистику звонков по каждому сотруднику

The screenshot shows the 'Все звонки' (All calls) section of the TELEFUM24 interface. The top navigation bar includes 'Рабочий стол', 'Сотрудники', 'Задачи', 'Дела', 'Клиенты', 'Сделки', 'Счета', 'Документы', 'Общение', 'Отчёты', and 'Telefum24'. The main header has filters for 'Все звонки', 'Входящие', and 'Исходящие'. The user is identified as 'Донченко Павел'. The date range is 02.06.2018 - 02.06.2018. The employee filter is set to 'Все' and the call center filter is 'Все'. The statistics table shows the following data:

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

The screenshot shows the 'История' (History) section of the TELEFUM24 interface. The top navigation bar includes 'Рабочий стол', 'Сотрудники', 'Задачи', 'Дела', 'Клиенты', 'Сделки', 'Счета', 'Документы', 'Общение', 'Отчёты', and 'Telefum24'. The main header has filters for 'Моя история', 'Потерянные', 'Не в CRM', 'Вся история', 'Все потерянные', and 'Все не в CRM'. The user is identified as 'Артур'. The call history table shows a missed call on 2018-05-21 at 08:14:49 from a client with number 794525 (Новый) to employee 74997052931. The call duration is 00:00:00 and the call center ID is 74525.

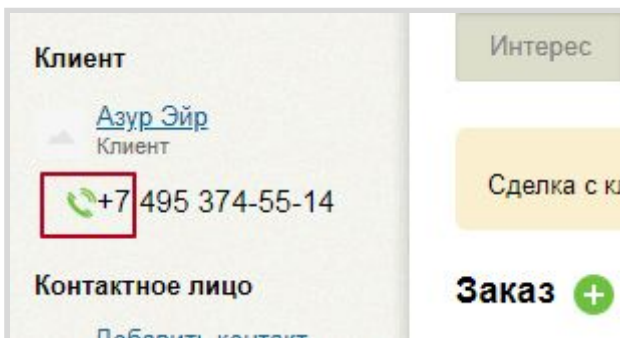
- сможет прослушивать разговоры сотрудников с клиентами

История		Дата	Абонент (Megaplan (mp97659201.megaplan.ru))	Сотрудник	Время разговора	Коллтрекинг
20:38:04	← 35731	2018-05-21	Новый: 35731	Иванов И. 74997052931	00:00:11	1x 1.5x 2x 2.5x Инка 74997052931
20:21:19	← 35731	2018-05-21	Новый: 35731	Иванов И. 74997052931	00:02:01	Инка 74997052931

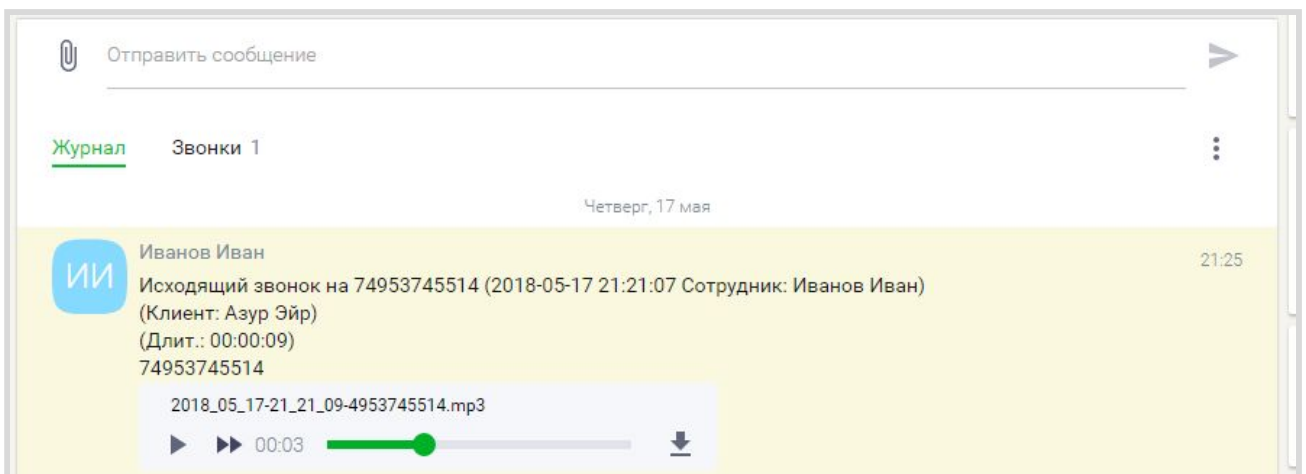
## Полезьа для Менеджера

Менеджер получит следующие возможности:

- сможет совершать исходящие звонки по клику прямо из карточки клиента



- сможет прослушивать аудиозаписи разговоров с клиентами



- при звонках будет отображаться всплывающая карточка с именем клиента и его сделками (передумать)

0675355150 ← Номер телефона абонента

✓ Входящий звонок  
0675355150 ← Кнопка перевода звонка на другого сотрудника

Источник: Киев.Телефум ← Наименование имени колтрекинга (внешнего номера, шлюза), через который поступил звонок

Последний звонок:  
✓ 2018-07-09 (19:58)  
Донченко Павел ← Кнопка просмотра всей истории звонков с данным абонентом

CRM INFO:  
Информация о последнем звонке: кто и когда общался с этим абонентом из сотрудников

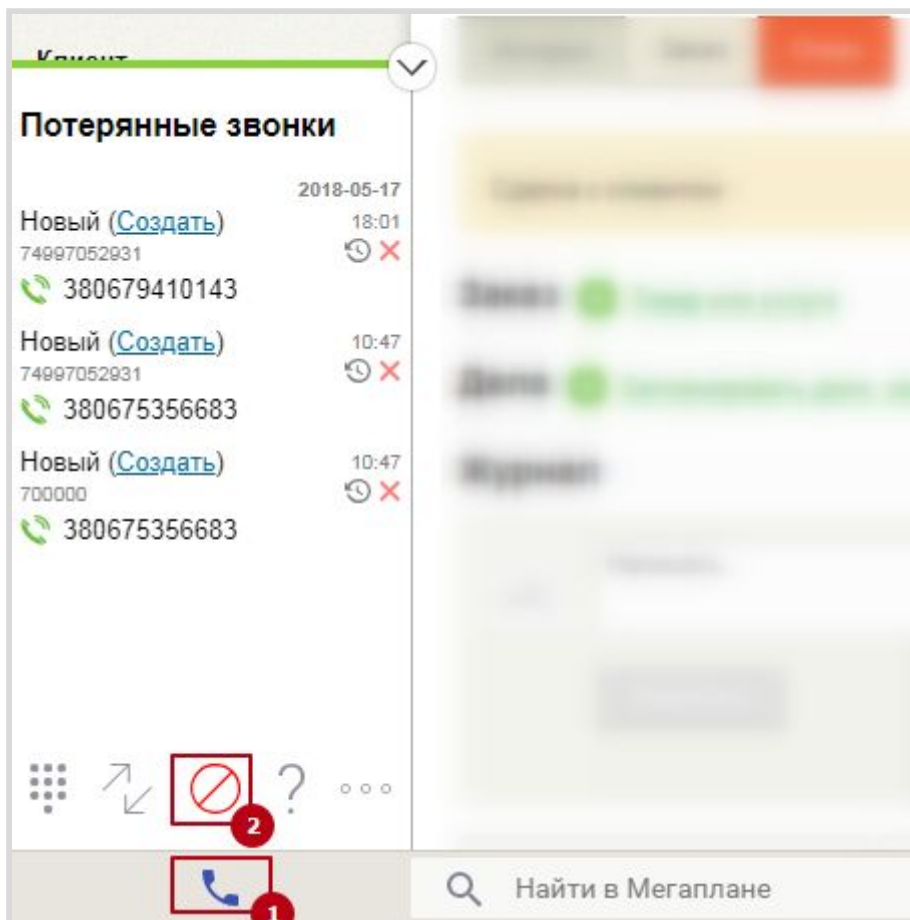
Имя контакта: Pavel123 ← Имя контакта из Мегаплана

Ответственный: [Базик Ирина] ← Ответственный сотрудник за данный контакт

Сделки:  
№17. Техподдержка  
№36. Техподдержка  
№123. Техподдержка  
№279. БП1. Новый клиент  
Polvtell ← Список сделок, заведенных в Мегаплане на данного абонента

Найти в Мегаплане

- СМОЖЕТ ВИДЕТЬ СВОИ ПОТЕРЯННЫЕ ЗВОНКИ



## 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 маркетплейсе Мегаплане
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 Мегаплан 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](mailto: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 Мегаплан?

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 Мегаплан или нет.

### Каким образом будет совершаться звонок из Мегаплана?

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.

### 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 схему сделки.

**Если контакт в Мегаплане 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. Если сотрудник, совершивший звонок не имеет прав на создание сделки в данной схеме - сделка создана не будет.

**Можно ли реализовать посменную работу разных сотрудников на одном внутреннем номере?**

Да, такая возможность имеется. При посменной работе, внутренний номер рабочего места (ПК) будет автоматически закрепляться за тем сотрудником, который вошел в Мегаплан. При входе сотрудника другой смены за этим же ПК - текущий внутренний номер будет переназначен. При этом в истории звонков имена сотрудников будут отображаться верно.