



АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ ИС-ПРО

**ИС-ПРО
Телефон**

ИС-ПРО Телефон

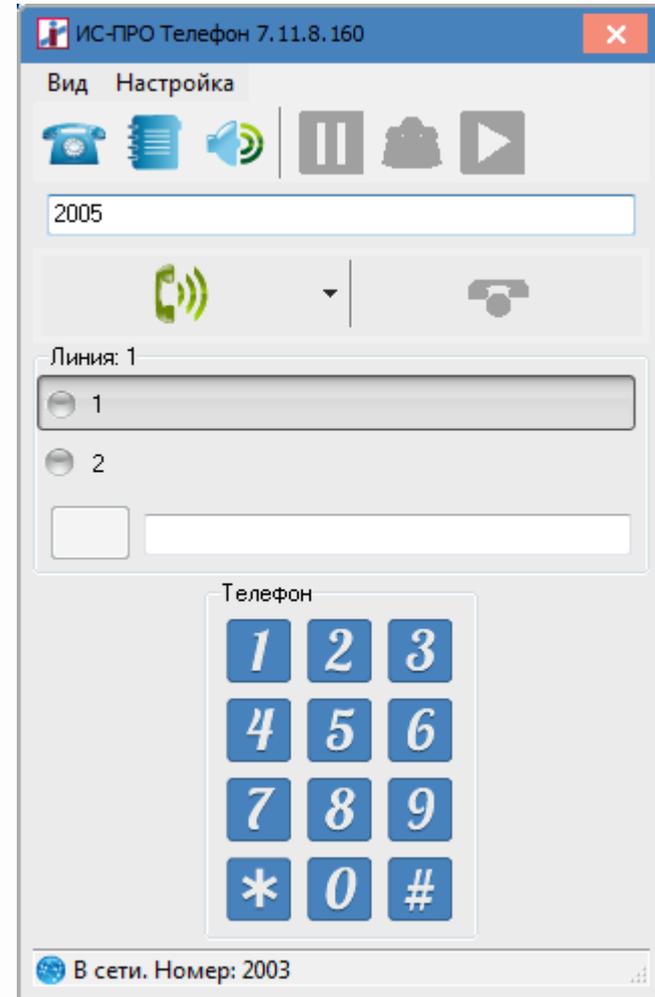
Система **ИС-ПРО Телефон** является встроенной подсистемой программного комплекса **ИС-ПРО**.

Для работы с системой **ИС-ПРО Телефон** необходимо наличие на компьютере микрофона и колонок или гарнитуры.

ИС-ПРО Телефон выполняет звонки с компьютера на телефон и с компьютера на компьютер с помощью VoIP-провайдеров. **ИС-ПРО Телефон** позволяет осуществлять:

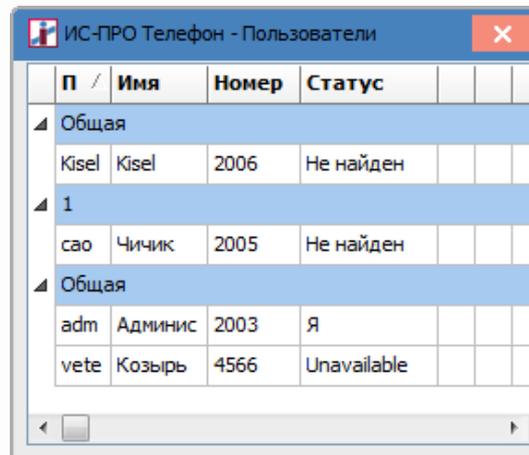
- Многоканальные звонки
- Конференцсвязь
- Переадресацию вызова
- Удержание вызова
- Запись разговора и сохранение в файл
- Выбор звуковых устройств воспроизведения и регулировку звука.

ИС-ПРО Телефон поддерживает стандарты звука G.711 A-law/Mu-law, GSM.610, Speex, DTMF-сигналы, SIP INFO, RFC2833



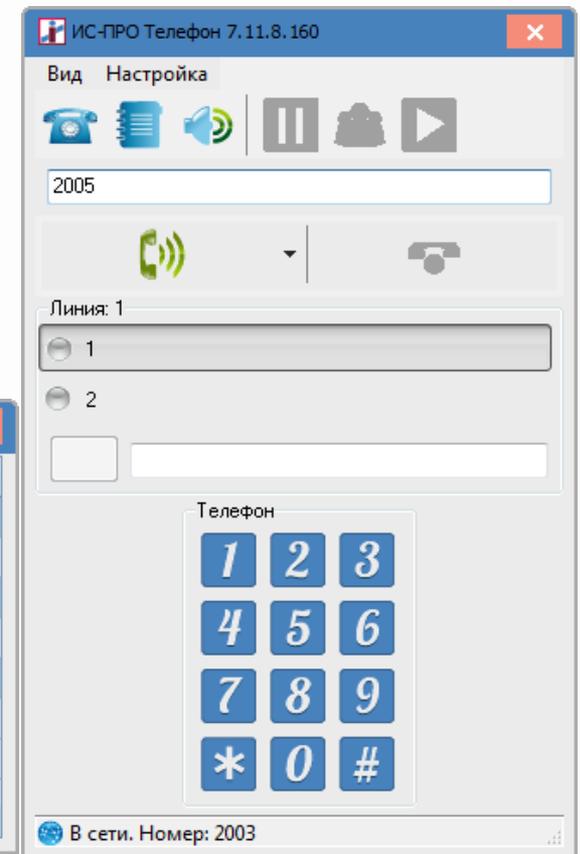
ИС-ПРО Телефон

ИС-ПРО Телефон предназначен для автоматизации обработки внешних входящих и исходящих звонков. Обеспечивает совместную работу телефонной сети, компьютерной сети и системы **ИС-ПРО**. **ИС-ПРО Телефон** развивает возможности подсистемы **CRM** (CRM - Управление Взаимоотношениями с Клиентами).



ИС-ПРО Телефон - Пользователи

П /	Имя	Номер	Статус			
Общая						
Kisel	Kisel	2006	Не найден			
1						
сао	Чичик	2005	Не найден			
Общая						
adm	Админис	2003	Я			
vete	Козырь	4566	Unavailable			



ИС-ПРО Телефон

ИС-ПРО CRM +Телефон позволит:

- повысить качество обработки клиентских запросов
- сократить количество звонков без ответа, за счет обработки пропущенных звонки
- уменьшить продолжительность телефонных переговоров
- контролировать качество обслуживания по записям разговоров
- рационально использовать каналы связи и человеческие ресурсы для обслуживания клиентов
- сократить расходы на все виды связи
- отслеживать пожелания клиентов
- повысить дисциплину персонала

ИС-ПРО Телефон

ИС-ПРО CRM +Телефон это автоматизация:

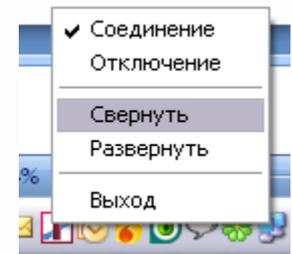
- бизнес-процессов
- горячей линии (службы поддержки)
- управление маркетингом
- управление продажами
- первичной бухгалтерии и договорных отношений

ИС-ПРО Телефон создан для облегчения работы как менеджеров по продажам, так и горячей линии и бухгалтерии. **ИС-ПРО Телефон** может использоваться и для внутренних коммуникаций в компании.

ИС-ПРО Телефон активизируется в разных модулях подсистемы **Взаимоотношения с клиентами**:

- Модуль **Взаимоотношения с клиентами**
- Модуль **События**

При включении **ИС-ПРО Телефон** в трее появляется иконка. По контекстному меню иконки производится включение (соединение) и отключение телефона, свертывание и разворачивание окна, а также выход из **ИС-ПРО Телефон**.



ИС-ПРО Телефон

Настройка подсистемы

Взаимоотношения с клиентами

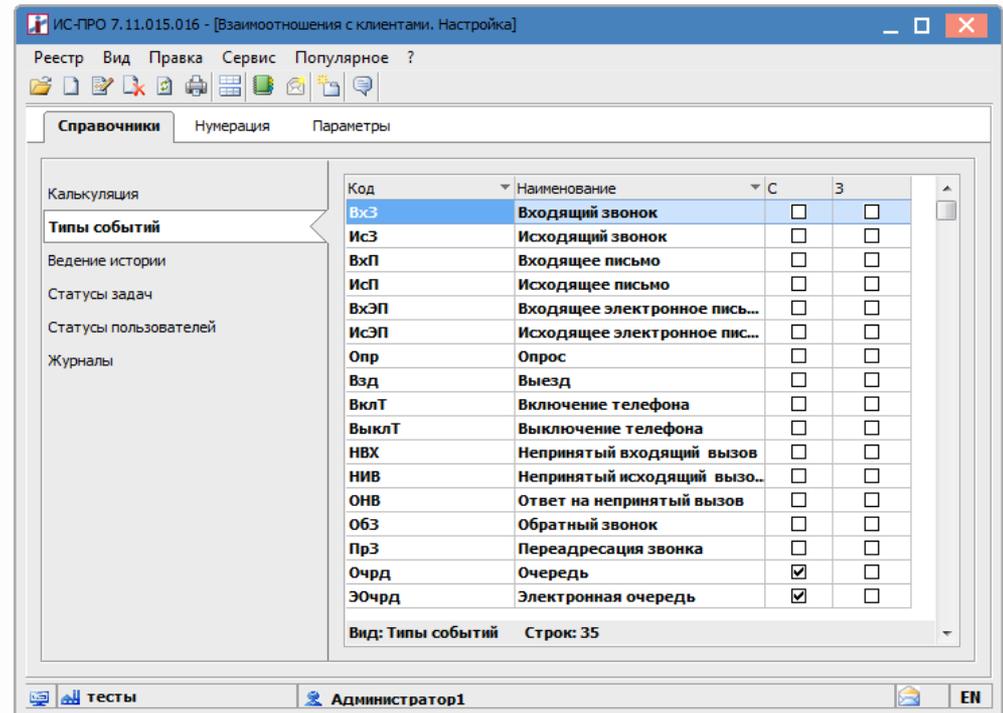
В подсистеме на закладке

Справочники/Типы событий заданы

системные события. Наличие таких событий позволяет, в том числе, автоматически создавать в системе события по звонкам. В событии в поле

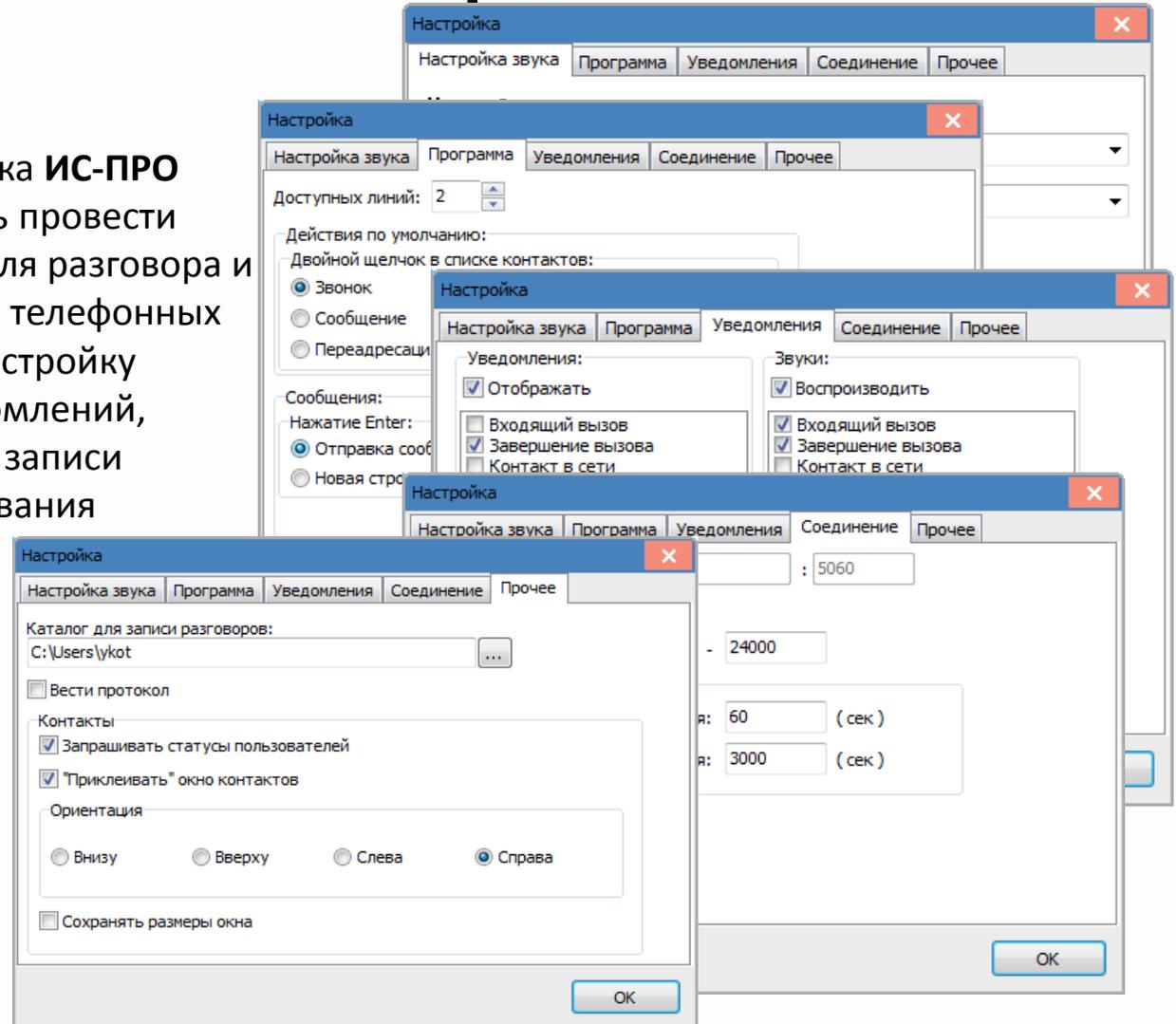
Содержание

описывают детали разговора и любую информацию касающуюся данного события. Список системных событий можно дополнить пользовательскими событиями, необходимыми для вашего предприятия.



ИС-ПРО Телефон

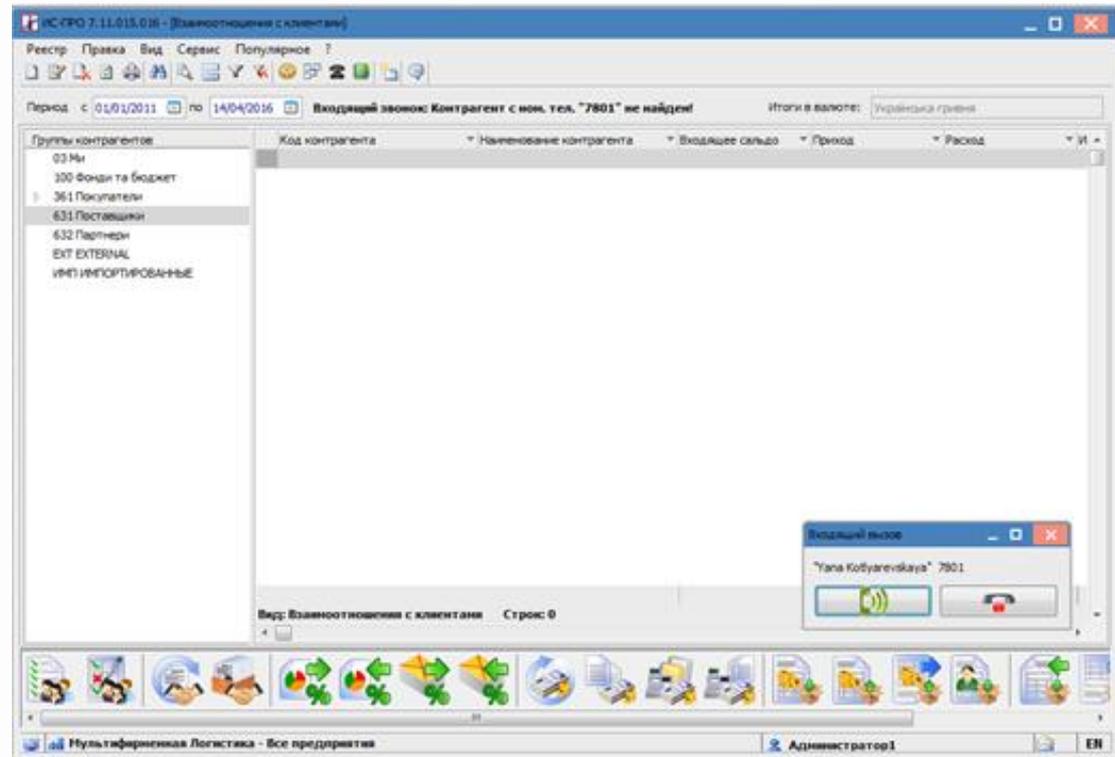
Непосредственно настройка **ИС-ПРО Телефон** дает возможность провести настройку оборудования для разговора и звонка, указать количество телефонных линий (max-5), провести настройку всплывающих в трее уведомлений, соединения и данные для записи разговоров и протоколирования



ИС-ПРО Телефон

Работа в модуле Взаимоотношения с клиентами

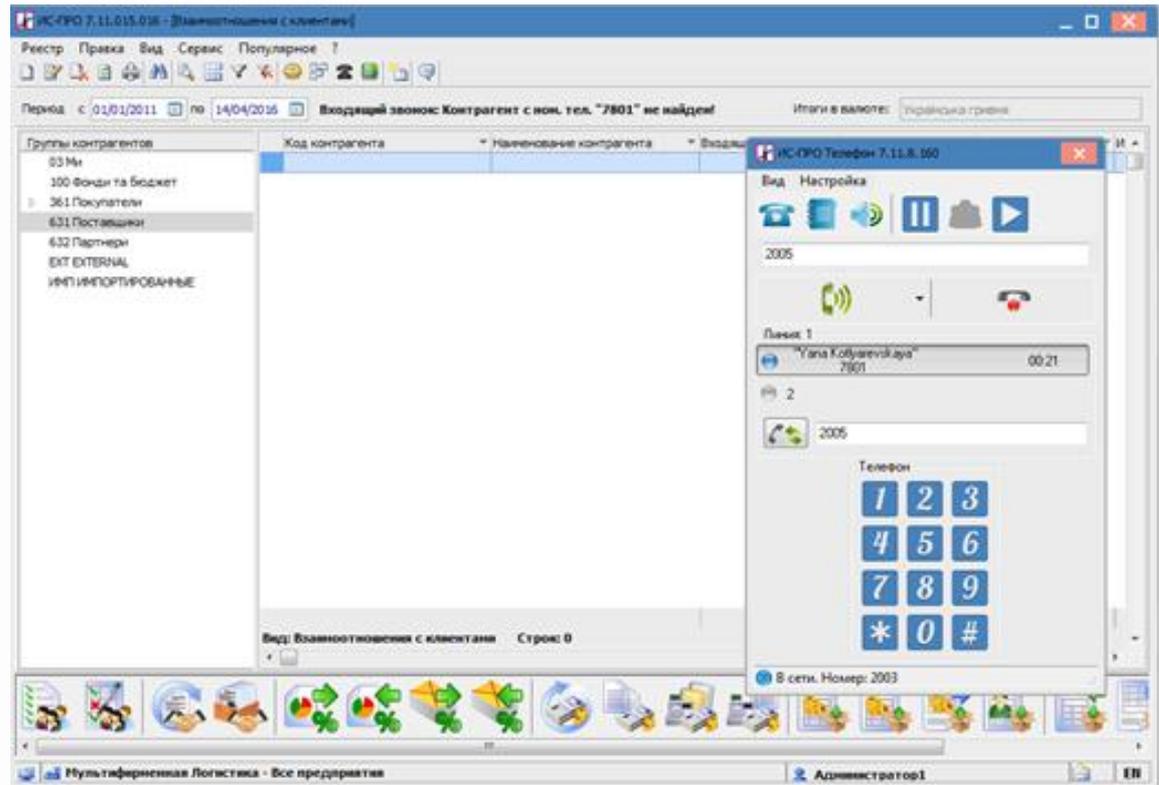
При поступлении вызова у принимающего вызов сотрудника происходит идентификация клиента и курсор устанавливается на данном клиенте. Если клиента идентифицировали, то можно открыть карточку клиента с историей взаимоотношений. В карточке клиента отражаются все операции которые проведены до текущего времени, и во время или по итогам звонка можно добавить новые операции и сформировать документы. Если клиента не идентифицировали, то появляется сообщение. При входящем звонке открывается окно, которое позволяет принять или отклонить вызов.



ИС-ПРО Телефон

Работа в модуле Взаимоотношения с клиентами

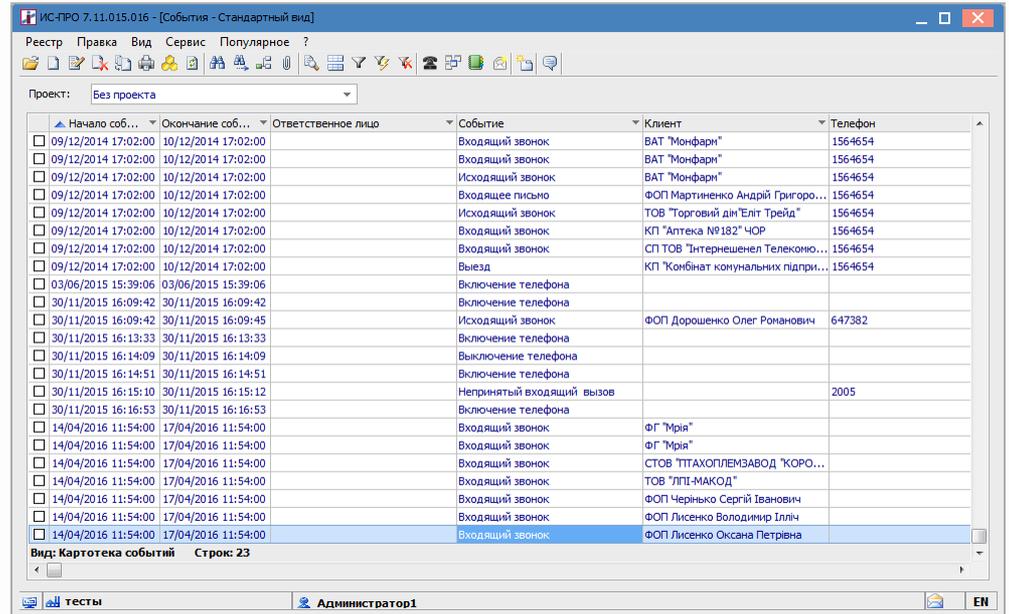
При входящем звонке появляется поле для выбора телефона из списка или введения номера телефона, с помощью которого можно переадресовать (переключить) звонок на другой номер телефона, например на другого сотрудника



ИС-ПРО Телефон

Работа в модуле События

В модуле **События** автоматически отображаются все события, которые создаются на основании звонков. После окончания звонка, при необходимости события (звонки) могут привязаться к проекту, клиенту. Производить звонки можно из данного модуля по иконке телефона или по пункту меню **Сервис/Телефон**. При создании события на основании звонка (входящего/исходящего) такие реквизиты, как **событие, дата, время, клиент (если найден) и номер телефона** сохраняются автоматически. В ходе разговора в событие можно вносить дополнительную информацию: содержание разговора или заметки и комментарии к разговору.



Начало соб...	Окончание соб...	Ответственное лицо	Событие	Клиент	Телефон
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Входящий звонок	ВАТ "Монфарм"	156-4654
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Входящий звонок	ВАТ "Монфарм"	156-4654
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Исходящий звонок	ВАТ "Монфарм"	156-4654
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Входящее письмо	ФОП Мартиненко Андрій Григоро...	156-4654
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Исходящий звонок	ТОВ "Торговий дін"Елгі Трейд "	156-4654
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Входящий звонок	КП "Аптека №182" ЧОР	156-4654
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Входящий звонок	СП ТОВ "Інтернешенел Телекомо...	156-4654
<input type="checkbox"/> 09/12/2014 17:02:00	10/12/2014 17:02:00		Выезд	КП "Конбінат комунальних підпри...	156-4654
<input type="checkbox"/> 03/06/2015 15:39:06	03/06/2015 15:39:06		Включение телефона		
<input type="checkbox"/> 30/11/2015 16:09:42	30/11/2015 16:09:42		Включение телефона		
<input type="checkbox"/> 30/11/2015 16:09:42	30/11/2015 16:09:45		Исходящий звонок	ФОП Дорошенко Олег Романович	647382
<input type="checkbox"/> 30/11/2015 16:13:33	30/11/2015 16:13:33		Включение телефона		
<input type="checkbox"/> 30/11/2015 16:14:09	30/11/2015 16:14:09		Выключение телефона		
<input type="checkbox"/> 30/11/2015 16:14:51	30/11/2015 16:14:51		Включение телефона		
<input type="checkbox"/> 30/11/2015 16:15:10	30/11/2015 16:15:12		Непринятый входящий вызов		2005
<input type="checkbox"/> 30/11/2015 16:16:53	30/11/2015 16:16:53		Включение телефона		
<input type="checkbox"/> 14/04/2016 11:54:00	17/04/2016 11:54:00		Входящий звонок	фг "Мрія"	
<input type="checkbox"/> 14/04/2016 11:54:00	17/04/2016 11:54:00		Входящий звонок	фг "Мрія"	
<input type="checkbox"/> 14/04/2016 11:54:00	17/04/2016 11:54:00		Входящий звонок	СТОВ ТТАХОПЛЕНЗАВОД "КОРО...	
<input type="checkbox"/> 14/04/2016 11:54:00	17/04/2016 11:54:00		Входящий звонок	ТОВ "ЛПІ-МАКОД"	
<input type="checkbox"/> 14/04/2016 11:54:00	17/04/2016 11:54:00		Входящий звонок	ФОП Чернько Сергій Іванович	
<input type="checkbox"/> 14/04/2016 11:54:00	17/04/2016 11:54:00		Входящий звонок	ФОП Лисенко Володимир Ілліч	
<input type="checkbox"/> 14/04/2016 11:54:00	17/04/2016 11:54:00		Входящий звонок	ФОП Лисенко Оксана Петрівна	

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ
ПРЕДПРИЯТИЕМ



ИСПРО



**Компания
« Интеллект – Сервис »**

**тел. (044) 206-72-20,
факс (044)206-72-26.**

г.Киев, ул. Фрунзе, 102

www.intelserv.com