

Софт-фон «Phonet®»

1. [Установка модуля.](#)
2. [Настройки софт-фон «Phonet®».](#)
3. [Описание основной формы.](#)
4. [Первый запуск.](#)
5. [Выполнение звонков \(ручной набор\).](#)
6. [Управление режимом «Обзвон».](#)
7. [Дополнительные функции.](#)

УСТАНОВКА МОДУЛЯ

Модуль выполнен в виде конфигурации и объединяется с основной конфигурацией с постановкой на поддержку. Перечень поддерживаемых типовых конфигураций:

- «Управление производственным предприятием для Украины»;
- «Управление небольшой фирмой для Украины»;
- «Управление торговлей для Украины»;
- «Общественная приемная» (разработка отраслевого решения «ДН-Консалтинг»)

Перед выполнением внедрения модуля (если типовая конфигурация работает в режиме обычного приложения), необходимо, в свойствах основной конфигурации установить режим (свойство) «Использовать управляемые формы в обычном приложении», т.к. все формы модуля выполнены на управляемых формах.

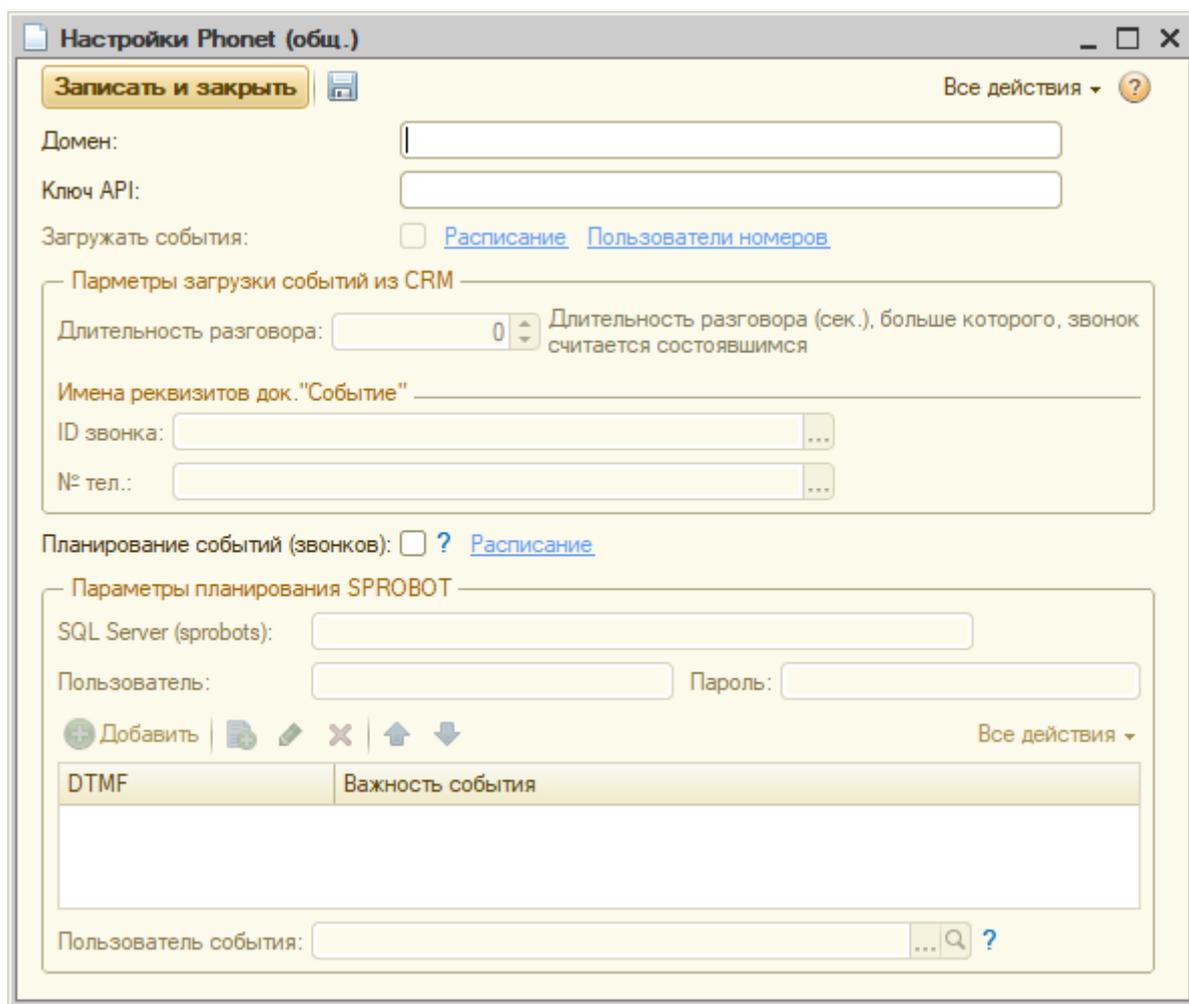
При сравнении и объединении основной конфигурации и конфигурации модуля, при вопросе о постановке на поддержку, согласится, т.к. это повлияет на дальнейшую поддержку продукта (бесплатное и автоматическое обновление в случае выхода новых версий данного продукта). В окне сравнения и объединения конфигураций, должны быть отмечены все объекты по подсистеме «днк_Phonet». Никакие объекты типа: «Справочники», «Документы», «Задачи», «Перечисления» не должны быть отмечены, т.к. существуют в изначальной поставке только лишь для определения типов реквизитов.

Дальнейшее обновление конфигурации поставщика выполняется стандартными методами: файл sfu или с сайта поставщика по адресу <http://update.dnc.dn.ua/tmplts> в меню Конфигурация – Поддержка – Обновить конфигурацию.

1. Глобальные настройки:

Форма глобальной настройки открывается из командной панели общего интерфейса, в режиме обычного приложения , и в режиме управляемого интерфейса из подсистемы «Phonet».

Окно глобальных настроек:



Настройки Phonet (общ.)

Записать и закрыть Все действия ?

Домен:

Ключ API:

Загружать события: [Расписание](#) [Пользователи номеров](#)

Параметры загрузки событий из CRM

Длительность разговора: Длительность разговора (сек.), больше которого, звонок считается состоявшимся

Имена реквизитов док. "Событие"

ID звонка:

№ тел.:

Планирование событий (звонков): ? [Расписание](#)

Параметры планирования SPROBOT

SQL Server (sprobots):

Пользователь: Пароль:

Добавить Удалить Справка Вверх Вниз Все действия ?

DTMF	Важность события

Пользователь события: ?

- «Домен» – адрес домена «Phonet»;
- «Ключ API» – ключ АПИ по умолчанию, в случае использования одного ключа для всех пользователей системы;
- Галочка «Загружать события» - активация регламентного задания автозагрузки событий (создание документов, тип которого зависит от

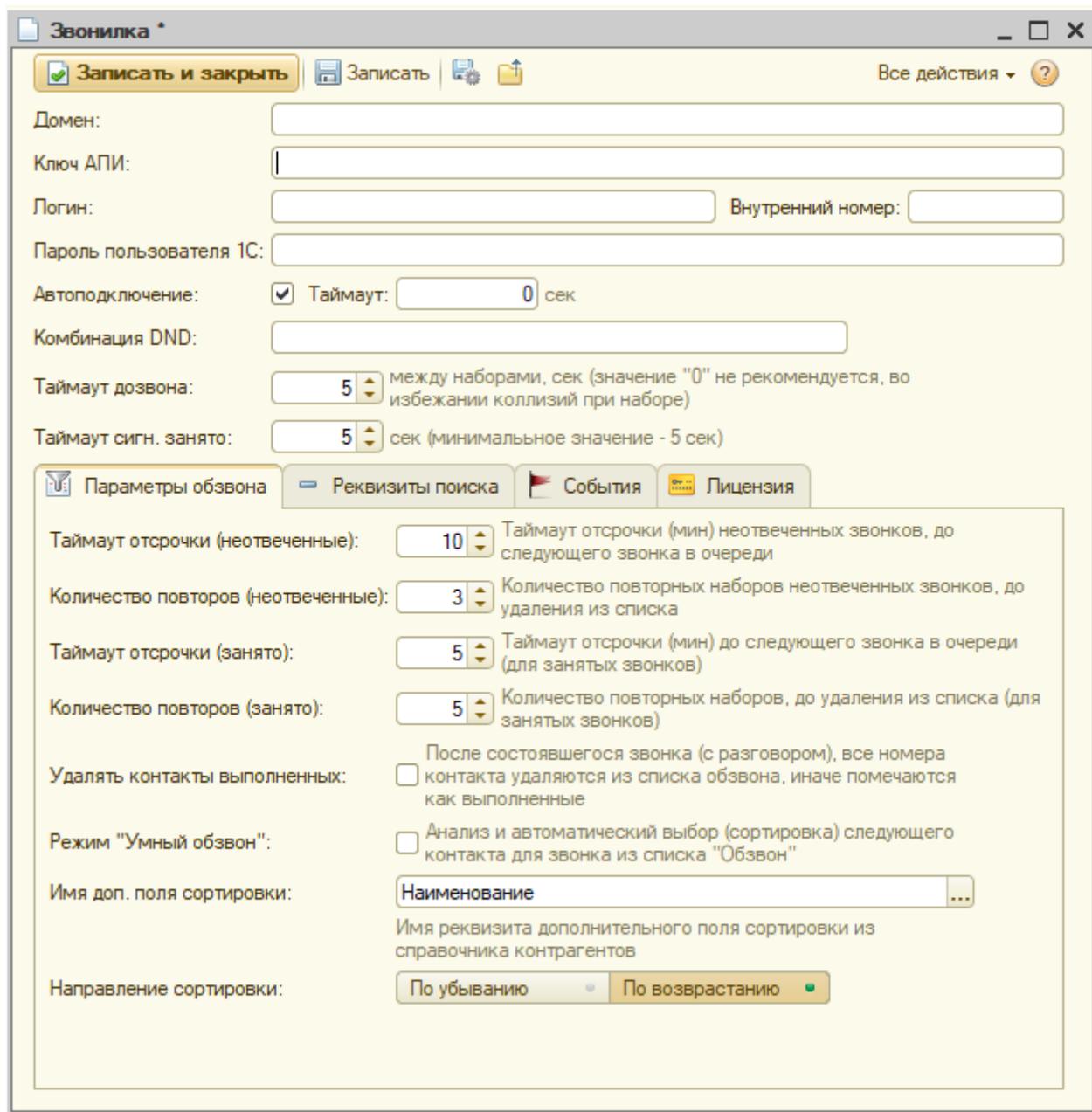
конфигурации, в которую внедрен модуль) из CRM «Phonet», при чем загрузка осуществляется только тех событий (звонков), которые не были созданы из «1С-Предприятия», при этом звонки не загружаются, если в момент ответа пользователь отказался от записи события (такой звонок помечается как не нужный);

- Гиперссылка «Расписание» - настройка расписания задания загрузки звонков;
- Гиперссылка «Пользователи номеров» - настройка соответствий внутренних номеров и пользователей 1С, для идентификации пользователя события при загрузке;
- «Длительность разговора» - значение в секундах, больше которого, звонок считается состоявшимся. Пропускаются несущественные звонки при загрузке;
- «ID звонка» - имя реквизита документа события, в котором записывается ID звонка. Данный реквизит должен быть добавлен в основную конфигурацию самостоятельно, и иметь строковый тип длиной 40;
- «№ тел.» - имя реквизита документа события, в котором записывается номер абонента звонка. Данный реквизит должен быть добавлен в основную конфигурацию самостоятельно, и иметь строковый тип длиной 20;
- «Планирование событий (звонков)» - активация регламентного задания автозагрузки событий по холодному обзвону системой SpRobot (если такая используется). Данное задание выполняет планирование звонков для абонентов, ответивших на звонок робота указанным DTMF кодом;
- Гиперссылка «Расписание» - настройка расписания задания загрузки звонков робота;
- «SQL server (srobot)» - адрес сервера на котором расположена база SpRobot;
- Пользователь – пользователь авторизации в базе робота;
- Пароль – пароль пользователя авторизации в базе робота;
- Таблица кодов DTMF соответствующая важности создаваемых событий, если код не указан, такой звонок пропускается;
- «Пользователь события» - пользователь 1С идентифицирующий робота «SpRobot».

2. Индивидуальные настройки пользователя системы:

Форма индивидуальных настроек открывается из формы самого софт-фона в отключенном состоянии, или предлагается заполнить настройки при первом запуске

обработки «Звонилка»  :



Домен:

Ключ АПИ:

Логин: Внутренний номер:

Пароль пользователя 1С:

Автоподключение: Таймаут: сек

Комбинация DND:

Таймаут дозвона: между наборами, сек (значение "0" не рекомендуется, во избежании коллизий при наборе)

Таймаут сигн. занято: сек (минимальное значение - 5 сек)

Параметры обзвона | Реквизиты поиска | События | Лицензия

Таймаут отсрочки (неотвеченные): Таймаут отсрочки (мин) неотвеченных звонков, до следующего звонка в очереди

Количество повторов (неотвеченные): Количество повторных наборов неотвеченных звонков, до удаления из списка

Таймаут отсрочки (занято): Таймаут отсрочки (мин) до следующего звонка в очереди (для занятых звонков)

Количество повторов (занято): Количество повторных наборов, до удаления из списка (для занятых звонков)

Удалять контакты выполненных: После состоявшегося звонка (с разговором), все номера контакта удаляются из списка обзвона, иначе помечаются как выполненные

Режим "Умный обзвон": Анализ и автоматический выбор (сортировка) следующего контакта для звонка из списка "Обзвон"

Имя доп. поля сортировки: ...

Имя реквизита дополнительного поля сортировки из справочника контрагентов

Направление сортировки:

форма настроек содержит следующие параметры (реквизиты):

- «Домен» - адрес домена «Phonet»;

- «Ключ АПИ» - ключ АПИ для пользователя (при первой настройке данное поле заполняется общим ключом из глобальных настроек);
- «Логин» - логин пользователя (адрес ЭП как он указан в системе CRM Phonet);
- «Внутренний номер» - внутренний номер телефона пользователя;
- «Пароль пользователя 1С» - данное поле должно быть заполнено обязательно, если пароль установлен. Используется для лицензирования данного продукта (обратная связь компоненты и базы);
- «Автоподключение» - данный флаг устанавливается для автоматического подключения к АТС при запуске софт-фона или для автоматического подключения при разрыве связи;
- «Таймаут» - значение в секундах, в интервале которых будет выполняться автоматическое подключение к АТС при разрыве связи;
- «Комбинация DND» - последовательность цифр и символов «*», «#», для работы режима (кнопки) DND (Do Not Disturb). Зависит от настроек АТС;
- «Таймаут дозвона» - пауза между наборами номеров в режиме «Обзвон»;
- «Таймаут сигнала занято» - пока не используется (нет возможности определить сигнал «Занято» от АТС);

Закладка «Параметры обзвона»

- «Таймаут отсрочки (не отвеченные)» – значение (в минутах), добавляемое количество минут к дате последнего звонка, установка даты и времени следующего набора в режиме «Обзвон»;
- «Количество повторов (неотвеченные)» – количество наборов номера контакта в режиме «Обзвон», до того, как он будет удален (пропущен) из списка обзвона;
- «Таймаут отсрочки (занято)» – не используется (невозможно определить «занято»);
- «Количество повторов (занято)» – не используется (невозможно определить «занято»);
- «Удалять контакты выполненных» - после состоявшегося звонка, контакт удаляется из списка (удаляются все номера тел. по контакту). Если флаг не установлен, контакт помечается как выполненный и не участвует в обзвоне;

- «Режим «Умный обзвон» - анализ и автоматический выбор (сортировка списка) следующего контакта для звонка в режиме «Обзвон», с учетом даты смещения следующего набора (см. опцию «Таймаут отсрочки (не отвеченные)»);
- «Имя доп. поля сортировки» - имя дополнительного поля сортировки списка «Обзвон». Предоставляется выбор реквизитов справочника «Контрагенты»;
- «Направление сортировки» - направление сортировки (возрастание / убывание) по доп. полю сортировки;

Закладка «Реквизиты поиска»

Указанные реквизиты будут использоваться для поиска контакта по данным контактной информации. Если не указано, будут использованы станд. реквизиты (зависит от конфигурации). Если указано несколько полей, тогда поиск и выбор значения (№ тел.) осуществляется по составному значению из этих реквизитов, например: Поле2 + Поле3. Порядок сложения, в порядке указанном в таблице.

+ Добавить | X | ↑ ↓ Все действия ▾

№ п/п	Имя реквизита

- На данной закладке указываются реквизиты (или один) контактной информации, по которым осуществляется поиск контакта (контрагента);

Закладка «События»

- «Создавать документ «Событие» - флаг означает, что в момент снятия трубки абонентом (пользователем при входящем) («ответ»), создается и отрывается документ «Событие» (вид документа зависит от конфигурации, в которую интегрируется модуль);
- «Открывать текущий контакт» - флаг означает, что в момент снятия трубки абонентом (пользователем при входящем) («ответ»), открывается карточка (элемент справочника) контрагента;
- «Объект звонка» - имя реквизита с типом «Контрагент», в который заполняется текущий абонент-контакт при создании документа события;
- «UUID звонка» - имя реквизита документа «Событие», в который будет записан идентификатор звонка (если реквизит отсутствует в конфигурации, следует добавить его самостоятельно при интеграции);
- «№ телефона» - имя реквизита документа «Событие», в который будет записан номер телефона абонента звонка (если реквизит отсутствует в конфигурации, следует добавить его самостоятельно при интеграции);
- «Заполняемые реквизиты значениями по умолчанию» - в данной таблице указываются реквизиты документа, которые будут заполнены (при создании) указанными значениями;

Закладка «Статистика контакта» (закладка доступна только, если модуль интегрирован в конфигурации, описанные в поставке)

- «Отображать статистику» - флаг означает что в момент набора номера, помимо отображения основных данных звонка (идентификатор, время начала, контактные данные, событие), будут отображены статистические данные контакта (контрагента): продажи, события все, последние события;
- «Статистика продаж» - переключатель вида отображения статистики продаж (не отображать, отображать как диаграмму, как отчет);
- «Статистика событий» - переключатель вида отображения статистики событий (не отображать, отображать как диаграмму, как отчет);
- «Последние события» - переключатель вида отображения статистики последних событий (не отображать, отображать как интерактивный список, как таблица).

Закладка «Лицензия»

На данной закладке отображаются сведения о лицензии продукта, а именно:

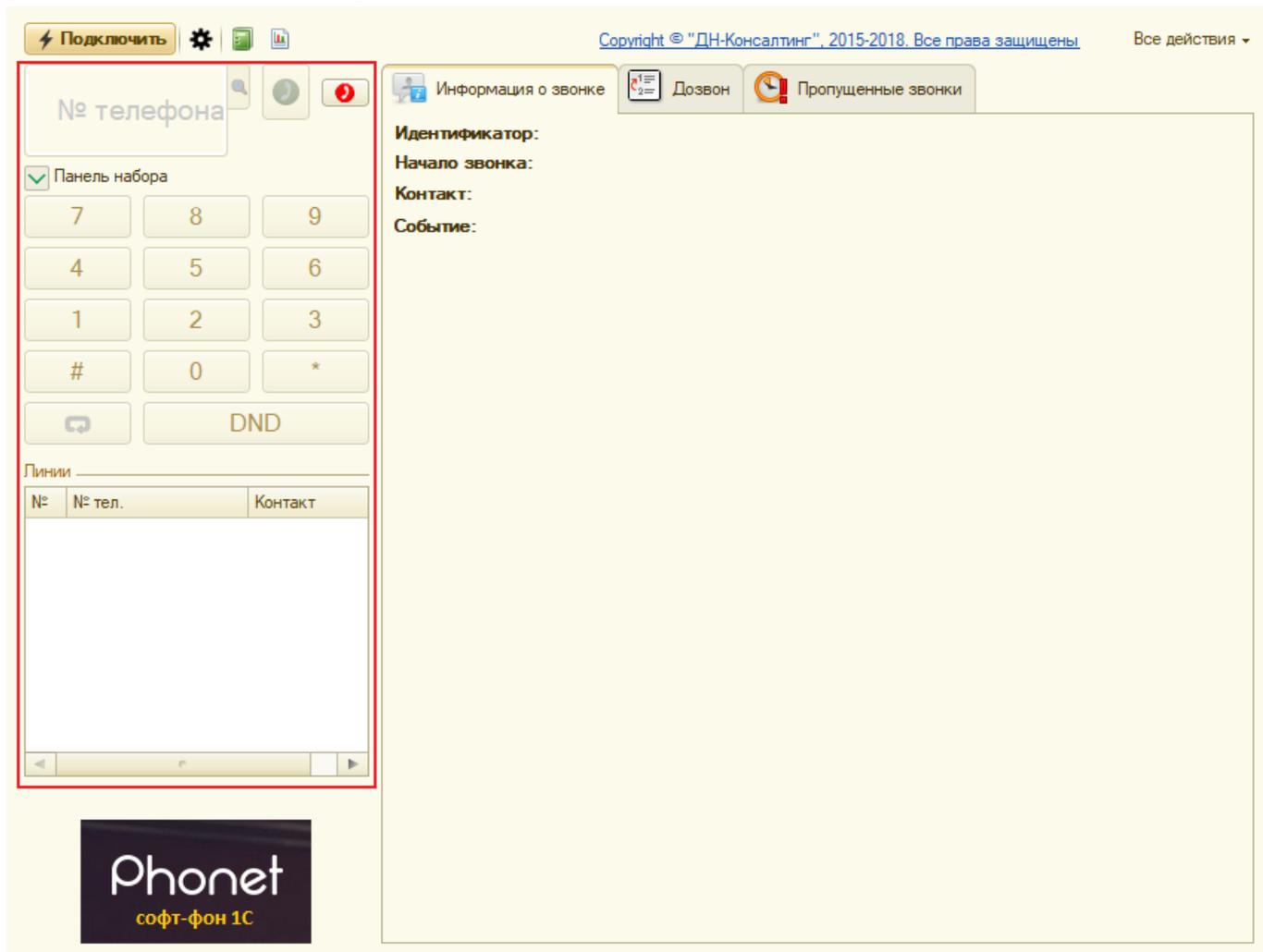
- Идентификатор клиента, который формируется при первом запуске, и передается поставщику для формирования ключа лицензии;
- Код клиента (ЕДРПОУ) – код организации, передается поставщику для формирования ключа лицензии;
- Количество лицензий – количество установленных лицензий;
- Активных – количество активных (на данный момент) лицензий, отображает количество подключенных к АТС пользователей (за исключением текущего, т.к. открытие окна настройки требует отключения от АТС);

- Кнопка «Изменить» - существует возможность увеличить кол-во лицензий, путем ввода нового ключа, полученного от поставщика продукта.

ОПИСАНИЕ ОСНОВНОЙ ФОРМЫ

Основная форма (обработки) содержит две панели: панель набора и отображения линий, закладки информации, списка «Дозвон» и списка «Пропущенные звонки».

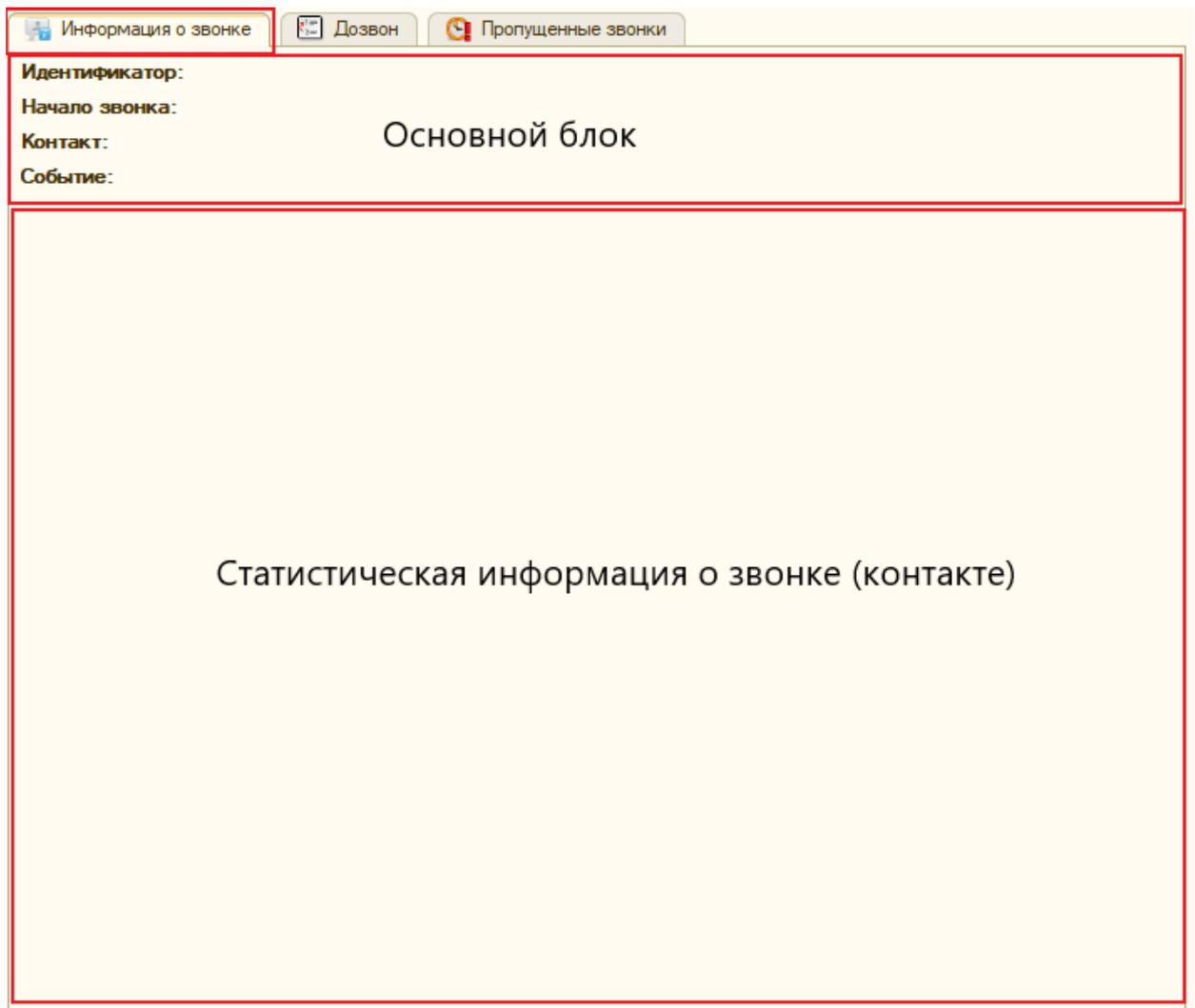
1. Панель набора



Панель содержит следующие элементы управления:

- Поле для ручного ввода номера абонента ;
- Кнопка поиска контакта , выбор из списка последних набранных, или открытие формы списка контактной информации;
- Кнопка «Набор»  - выполняет набор номера;
- Кнопка «Отбой»  - выполняет сброс (отбой) текущего звонка;

- Клавиатура набора номера, набор можно произвести и непосредственно в поле номера. Клавиатура содержит дополнительные кнопки: повтор последнего звонка  и вкл/выкл режима DND  (см. настройки);
 - Список линий – содержит список текущих линий пользователя внутр. номера, а так-же отображает активную линию (разговор) жирным шрифтом. Любую из линий можно сбросить (выполнить «Отбой»), вызвав контекстное меню списка и выбрав пункт «Сбросить линию»;
 - Основная панель формы  – кнопки «Подключить / Отключить» и «Настройки» описаны выше. Дополнительные команды: **журнал звонков** (выделено красным) открывает форму журнала всех звонков (рег. сведений), **отчет** (выделено зеленым) открывает отчет «Выполненные звонки».
- 2. Панель закладок «Информация», «Дозвон» и «Пропущенные звонки»**
Закладка «Информация о звонке»

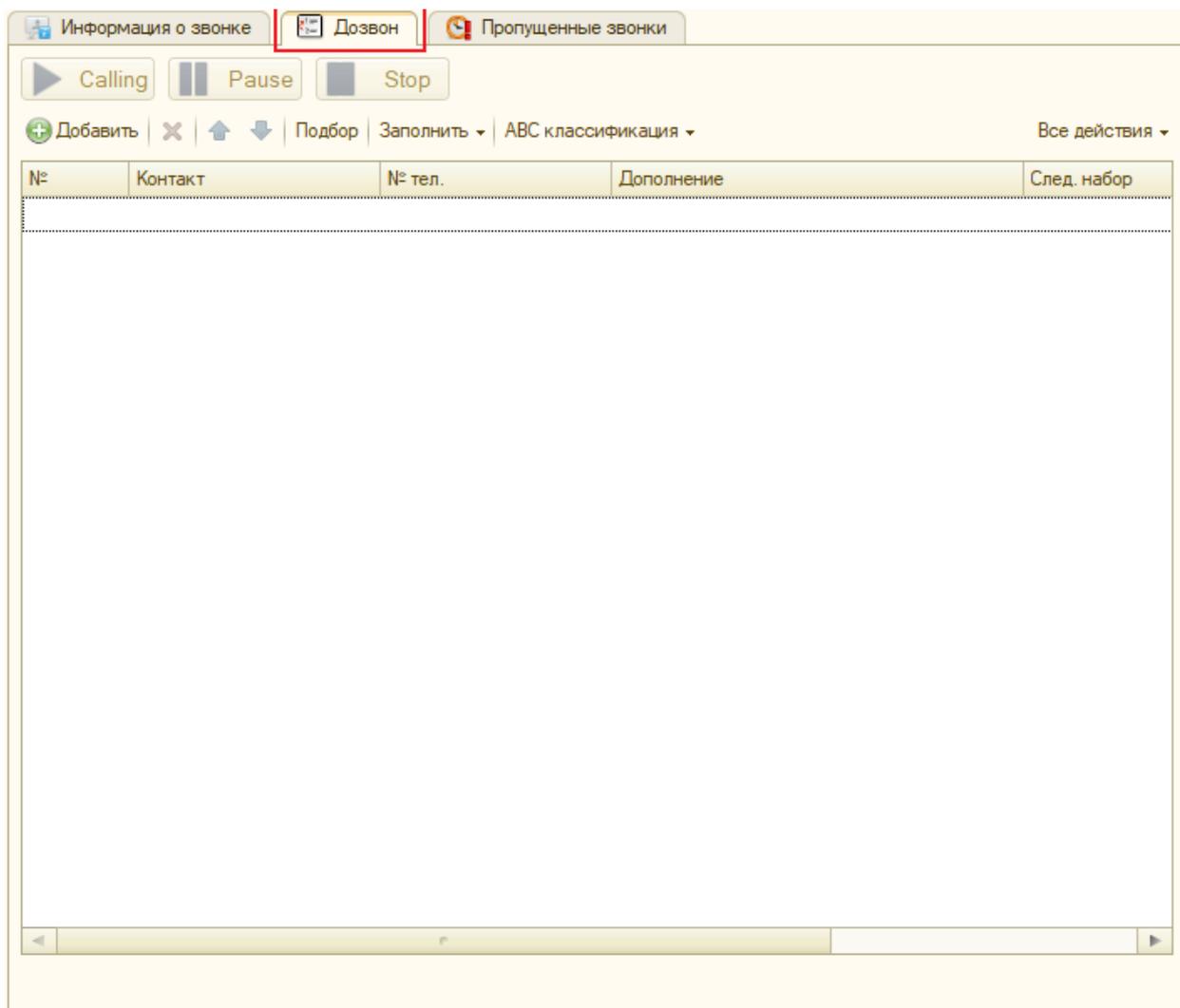


Основной блок информации о звонке содержит:

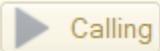
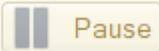
- «Идентификатор» – идентификатор звонка;
- «Начало звонка» – дата и время начала звонка (при снятии трубки, дата и время обновляется и началом считается – начало разговора);
- «Контакт» - информация о контакте и дополнительные сведения о нем (например - вид контактной информации, или контактное лицо номера телефона);
- «Событие» - отображение ссылка на документ события (если существует запланированное событие по контрагенту);

Блок «Статистическая информация о звонке» - отображает интерактивную графическую информацию статистики контрагента, согласно настройкам.

Закладка «Дозвон»



Закладка содержит следующие элементы:

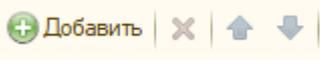
- Кнопки управления режимом «Обзвон»   
команда «Calling» - запуск обзвона по списку контактов;
команда «Pause» - приостановка обзвона, без изменения порядка следования;
команда «Stop» - прекращение режима «Обзвон»;
- Список обзвона – таблица с контактами, по которой выполняется дозвон, содержащая следующие данные и команды:

Колонки:

1. № - порядковый номер списка;
2. Контакт – контрагент;
3. № тел. – номер телефона по которому выполняется звонок;
4. Дополнение – вид контактной информации или контактное лицо контрагента;

5. След. Набор – следующая (текущая) дата и время набора номера;
6. Попыток – кол-во сделанных попыток (дозвона) набора номера абоненту;
7. Сортировать по (имя поля сортировки) – поле по которому выполняется доп. сортировка списка;
8. Запланирован. событие – документ на плановое событие (если имеется таковое).

Команды:

1. «Добавить», «Удалить», «Сдвинуть вниз» и «Сдвинуть вверх» - управление списком ;
2. Подменю «Заполнить»:
 - 2.1. «Заполнить из запланированных», «Добавить из запланированных» - заполняет список по запланированным событиям контрагентов (команда «Добавить...» отличается от заполнить тем, что список перед добавлением не очищается);
 - 2.2. «Пропущенными» - заполнение списка дозвона пропущенными звонками из CRM АТС;
 - 2.3. «Загрузить из файла» - загрузка списка номеров тел. из файла, при этом контакт определяется автоматически по номеру тел. (см. настройки «реквизиты поиска»). Поддерживаемые форматы файла – csv, xls,xlsx, mxl (внутр. табличный формат 1С).
3. Подменю «АВС-классификация»:
 - 3.1. «Сортировать по возрастанию» - сортировка по возрастанию с применением АВС-классификации покупателей;
 - 3.2. «Сортировать по убыванию» - сортировка по убыванию с применением АВС-классификации покупателей;

Закладка «Пропущенные звонки»

Вспомогательная закладка для заполнения списка дозвона по пропущенным звонкам. Данная закладка проста в управлении и не требует подробного описания.

ПЕРВЫЙ ЗАПУСК

После выполнения настройки пользователя, при первом подключении к АТС, открывается форма запроса лицензионного ключа

Авторизация

Идентификатор клиента:
A7013CA4-0789-4FE1-9ABE-E5CAB769D167
Уникальный идентификатор базы клиента (отправить поставщику продукта)

Код клиента:
Код ОКПО (ЕДРПОУ) организации (отправить поставщику продукта)

Количество лицензий: 1

Ключ продукта:
Уникальный ключ продукта, полученный от поставщика

Copyright © ДН-Консалтинг, 2015-2018. Все права защищены
www.dnc.dn.ua ditron@dnc.dn.ua

OK Отмена

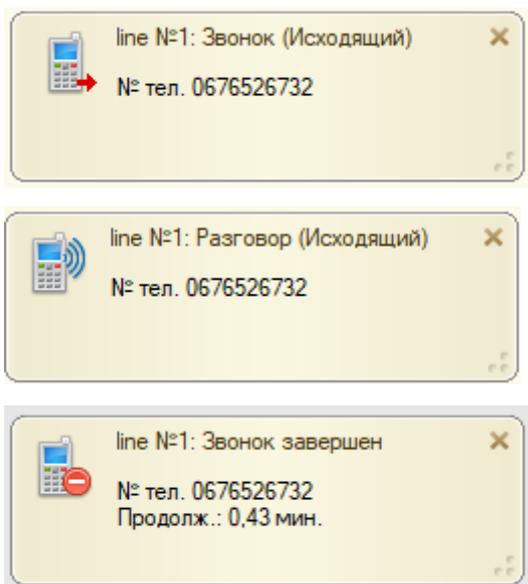
Далее необходимо передать поставщику продукта следующие данные: идентификатор клиента, код клиента (ЕДРПОУ), кол-во купленных лицензий; после чего, поставщик вам предоставляет ключ продукта, который вы должны ввести в соответствующее поле (вместе с исходными). После нажатия кнопки «ОК» модуль зарегистрирован, и можно начинать работу, при этом подключение к АТС происходит автоматически. Процесс лицензирования происходит во внешней компоненте (которая так-же служит прослойкой обмена между 1С и АТС по протоколу WebSocket).

ВЫПОЛНЕНИЕ ЗВОНКОВ (РУЧНОЙ НАБОР)

Для выполнения звонка в ручном режиме достаточно ввести номер в поле ввода номера телефона, или набрать номер на клавиатурной панели, или использовать набор последнего «Redial» или использовать команду «поиск» (кнопка выбора поля номера телефона) и нажать вызов. При выполнении звонка открывается «линия», при последующем ответе абонента, линия становится активной и помечается «жирным» шрифтом (сброс линий см. выше).

Так-же в момент ответа абонентом, выполняются события установленные в настройках пользователя, как-то: открытие документа «Событие», открытие карточки контрагента, заполнение статистики контрагента.

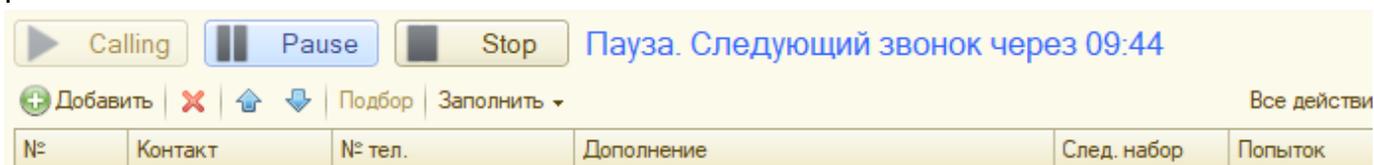
Все события (набор номера, звонок, ответ, отбой) приходящие от АТС появляются в статусном всплывающем окне и отображают первичную информацию: номер телефона, направление вызова (вх./исх.). При событии отбой, дополнительно отображается длительность состоявшегося разговора (если было событие «снятие трубки»).



Все вышеприведенное применимо и к режиму «Обзвон», за исключением того, что номер набора не указывается вручную.

УПРАВЛЕНИЕ РЕЖИМОМ «ОБЗВОН»

Режим «Обзвон» - автоматический режим выполнения звонков абонентом по настроенному алгоритму. После формирования списка «дозвона» ([см. описание главной формы](#)) выполняется команда «Calling» и происходит запуск «Обзвона». В перерыве между звонками устанавливается пауза (см. настройки пользователя), чтобы оператор (пользователь) мог «перевести дыхание» до следующего звонка. При этом, оператор может поставить на паузу сам процесс обзвона (в любой момент, включая момент активного разговора), выбрав соответствующую команду и указав продолжительность паузы (в минутах) из списка, предложенного, или указать свое значение. Пока время паузы не истечет, или пока оператор не снимет с паузы (нажав на ту же кнопку постановки), продолжение «обзвона» не будет выполнено. При установленной паузе, происходит отображение остатка времени до окончания режима



Для остановки режима необходимо нажать кнопку «Stop», при чем это может быть выполнено в любом состоянии «Обзвона», и в состоянии «Пауза» в том числе. У режима «Обзвон» (если это установлено в настройках) есть возможность автоматической сортировки списка контактов, по полям «Начало звонка» и «Попыток» - режим «Умный обзвон», при котором, приоритет абонента устанавливается автоматически при каждом переходе от звонка к звонку; приоритетнее тот абонент, чья дата звонка раньше и кол-во попыток которого меньше остальных.

Если активен режим создания событий и, если оператор не отказался от записи документа события, тогда следующий набор не произойдет пока открыт и не записан документ по текущему звонку. Если документ события записан и закрыт, то следующий звонок выполняется по завершении разговора текущего (после паузы между звонками).

Отказ от записи документа события, помечает идентификатор звонка как «неважный». Такие события не будут загружены из CRM (см. [доп. функции](#))

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ

Как уже описывалось выше (см. [настройки](#)), данный модуль содержит регламентные задания (2) по обработке данных из CRM Phonet и ПО «SpRobot».

1. Загрузка событий (звонков) из CRM Phonet – процедура служит для загрузки звонков, которые по какой-то причине не были созданы в 1С (звонок выполнялся не из софт-фона 1С, звонки, выполненные до внедрения модуля и т.д.). В случае, когда оператор (работая в 1С) отказался от записи документа события, такой звонок не будет загружен заданием, т.к. идентификатор звонка помечается как не важный, а так-же пропускаются звонки, идентификатор которых уже присутствует в базе 1С.
2. Загрузка (создание) событий по данным «холодного» обзвона из ПО «SpRobot» - процедура выполняется методом подключения к ИБ SpRobot (MSSQL), при этом создаются документы событий исходя из настроек соответствия DTMF ответов абонентов. Данная функция полезна для планирования исходящих звонков абонентам.