



# ВОЗМОЖНОСТИ ИНТЕГРАЦИИ

Данная интеграция объединила в себе весь наш многолетний опыт интеграции CRM-систем в разных компаниях, а также наше понимание, каким образом должна работать телефония в связке с CRM.

# Учет и обработка ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

## МЫ ЗАЛОЖИЛИ СЛЕДУЮЩУЮ ЛОГИКУ ИНТЕГРАЦИИ:



Входящий звонок фиксируется в CRM-системе в момент ответа на него



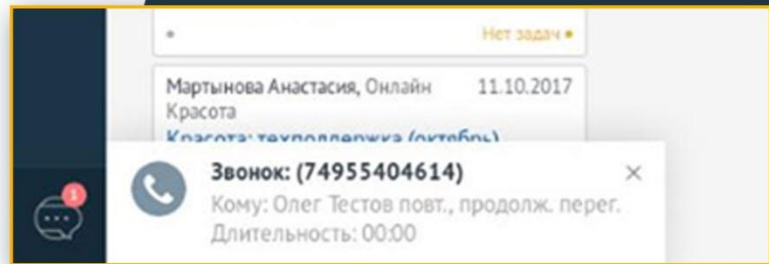
Данное событие в amoCRM обрабатывается следующим образом:

**А**

Если клиент не идентифицирован по номеру телефону, либо идентифицирован, но с ним нет текущих переговоров (открытой сделки), то мы автоматически создаем новую сделку, ответственным в которой указываем ответившего сотрудника; также сотруднику мы выводим уведомление с данными клиента и ссылкой на созданную сделку;

**Б**

Если клиент идентифицирован и с ним есть текущие переговоры (открытая сделка), то мы просто выводим уведомление ответившему сотруднику с данными клиента и с ссылкой на существующую сделку.





# ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЗВОНЯЩЕГО

При входящем звонке на основе данных контактов и компаний мы автоматически определяем имя звонящего и выводим его на экран телефона.





# "Умная" маршрутизация ЗВОНКОВ

По результатам идентификации клиента мы отправляем входящий звонок либо на ответственного по открытой сделке (если таковая имеется), либо на ответственного по клиенту. Если сотрудник был занят или не взял трубку, к примеру, за 10 секунд, то звонок попадает на общую очередь.

# Учет и обработка пропущенных звонков

## МЫ ЗАЛОЖИЛИ СЛЕДУЮЩУЮ ЛОГИКУ ИНТЕГРАЦИИ:

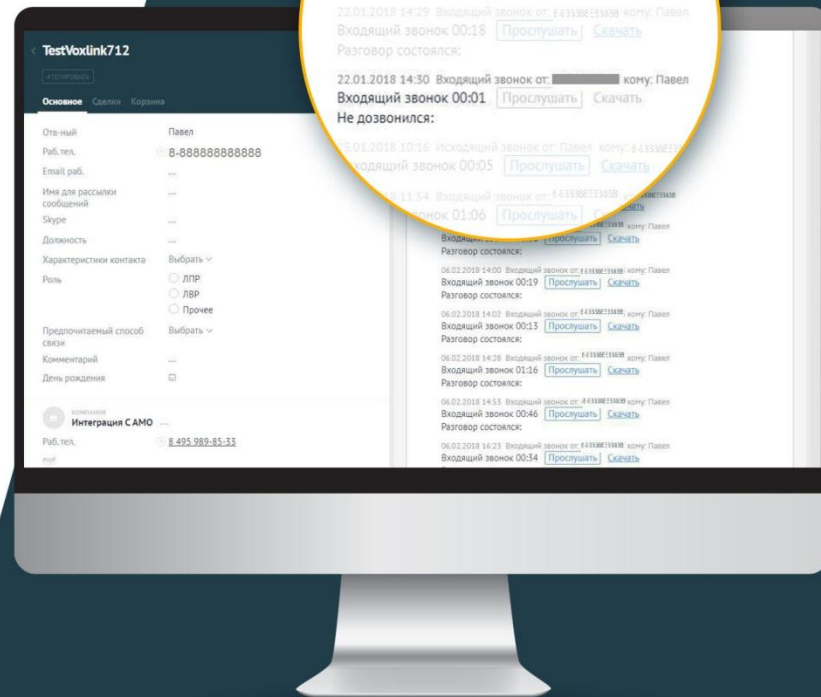
-  Пропущенный звонок фиксируется в CRM-системе в момент завершения входящего звонка, оставшегося без ответа;
-  Данное событие в amoCRM обрабатывается следующим образом:

**А**

Если клиент не идентифицирован по номеру телефону, либо идентифицирован, но с ним нет текущих переговоров (открытой сделки), то мы автоматически создаем новую запись в Неразобранном; также заранее заданному списку сотрудников выводим уведомление о новом событии с данными клиента;

**Б**

Если клиент идентифицирован и с ним есть текущие переговоры (открытая сделка), то мы просто выводим уведомление всем сотрудникам с данными клиента и с ссылкой на существующую сделку.





# Учет и обработка ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

## МЫ ЗАЛОЖИЛИ СЛЕДУЮЩУЮ ЛОГИКУ ИНТЕГРАЦИИ:



Исходящий звонок фиксируется в CRM-системе в момент ответа клиента на него; также фиксируются неудачные попытки дозвона до клиента;



Данное событие в атоCRM обрабатывается следующим образом:

**А**

Если клиент не идентифицирован по номеру телефону, либо идентифицирован, но с ним нет текущих переговоров (открытой сделки), то мы автоматически создаем новую сделку, ответственным в которой указываем позвонившего сотрудника; также сотруднику мы выводим уведомление с данными клиента и ссылкой на созданную сделку;

**Б**

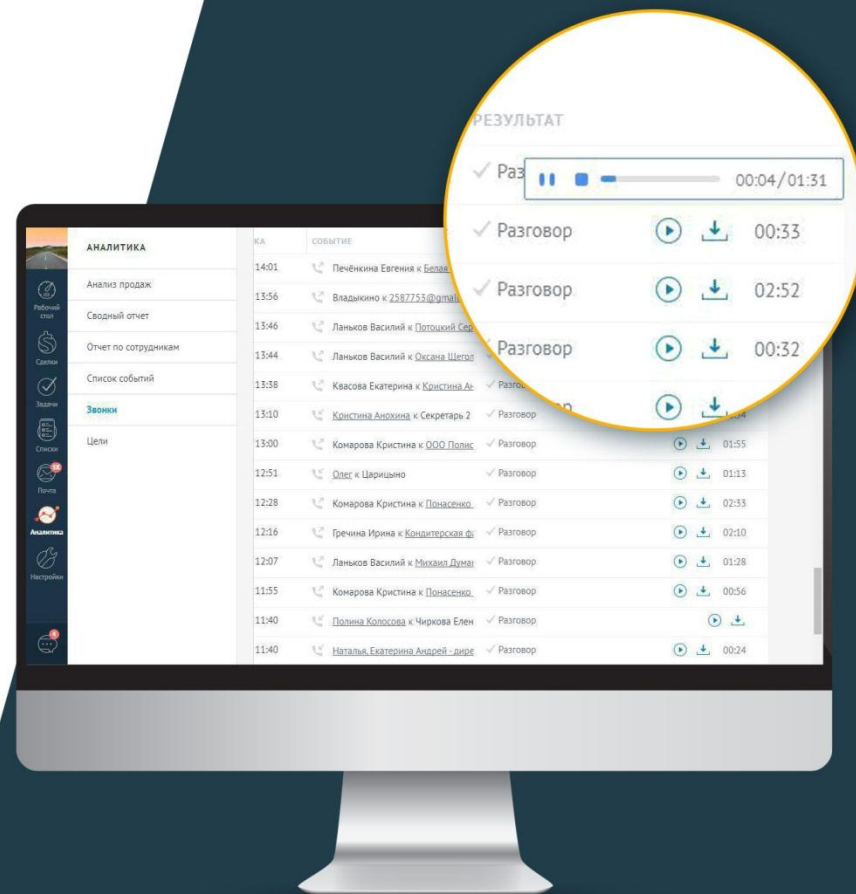
Если клиент идентифицирован и с ним есть текущие переговоры (открытая сделка), то мы просто выводим уведомление позвонившему сотруднику с данными клиента и с ссылкой на существующую сделку.

# Прослушивание записей звонков

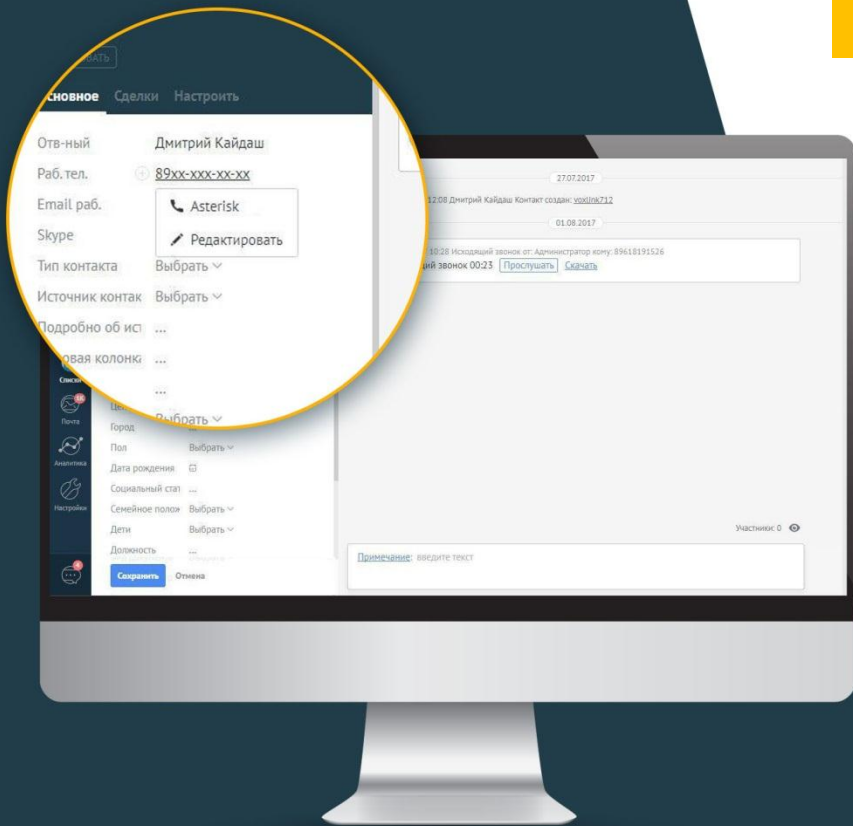


**При фиксации звонков мы сразу передаем ссылку на файл с записью разговоров, который в дальнейшем можно прослушать из amoCRM.**

Длительность разговоров заполняется позже (примерно спустя 1 час) специальным скриптом.



# Кнопка "Позвонить клиенту"



При нажатии на кнопку  
**"Телефонная станция"**  
произойдет  
автоматический звонок  
на выбранный  
телефонный номер,

при этом исходящий звонок будет  
зафиксирован по общим  
правилам за сотрудником,  
инициировавшим звонок.



# Автоматический звонок клиенту при заявке с сайта

При заявке на сайте обратного звонка (callback), а для некоторых компаний и просто при отправке заявки с сайта, будет выполнен сначала автоматический дозвон до менеджеров, а затем до клиента.

## Детали данного механизма следующие:

- 01** Сначала мы идентифицируем клиента, который нам отправил заявку, и определяем, есть ли у него ответственный менеджер;
- 02** Затем определяем, куда требуется отправить звонок: это может зависеть, например, от наличия ответственного менеджера, от сайта, с которого была отправлена заявка, или от подразделения, которое указали на форме заказа; дозваниваться можем как до конкретного сотрудника, так и до группы (очереди)
- 03** Если на звонок ответил сотрудник, то работает логика, идентичная ответу на входящий звонок;
- 04** Если на звонок никто из сотрудников не ответил, то работает логика, идентичная пропущенному звонку, только за тем исключением, что запись в неразобранном будет зафиксирована как заявка, а не звонок;
- 05** При этом мы максимально исключаем случаи не ответа - если все сотрудники заняты и не могут ответить, то мы ждем 30 секунд и заново пытаемся дозвониться; и так в течение 10 минут (это время настраивается);
- 06** Если клиент не идентифицирован, то при дозвоне до менеджеров на экран телефона мы выводим имя и комментарий, которые клиент указал в заявке;
- 07** При фиксации звонка в amoCRM все параметры заявки переносятся в сделку.