

Приоритеты Руководство пользователя

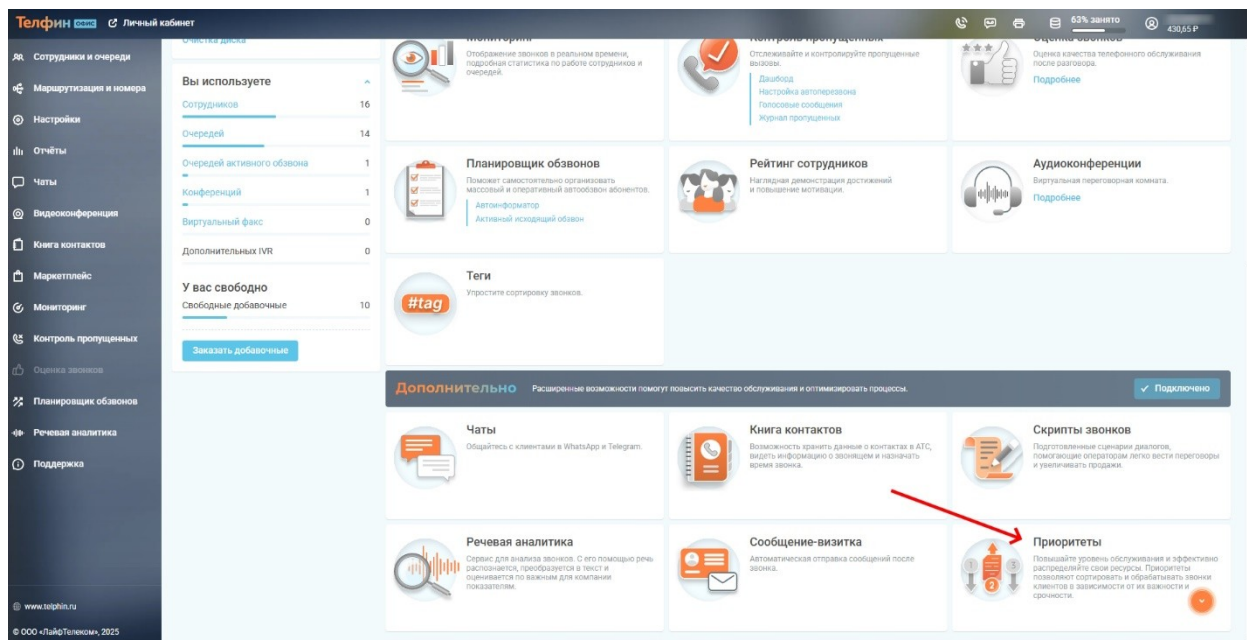
Приоритеты звонков — это система сортировки и обработки входящих вызовов по степени их важности и срочности.

Оглавление

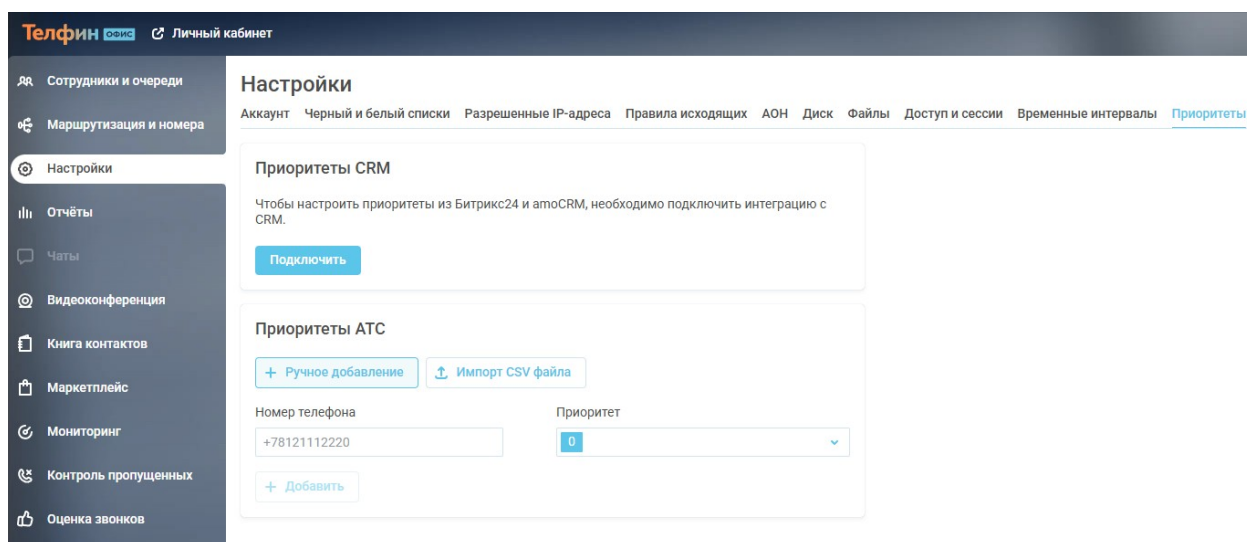
Оглавление.....	1
Настройка модуля.....	2
Приоритеты в Битрикс24.....	3
Приоритеты в amoCRM.....	5
Приоритеты в АТС.....	6
Настройка приоритета в Маршрутизации.....	7

Настройка модуля

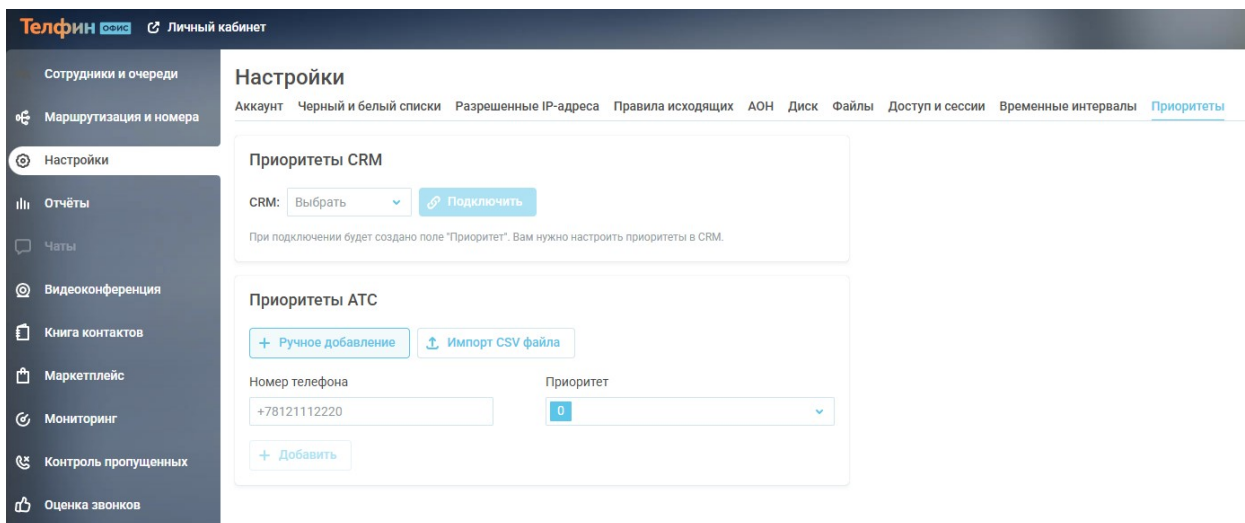
Зайдите в интерфейс АТС «Телфин.Офис» и в главном меню выберите модуль «Приоритеты». Также вы можете попасть в раздел через меню «Настройки».



В открывшемся разделе вы можете настроить приоритеты из CRM-системы или АТС «Телфин.Офис».



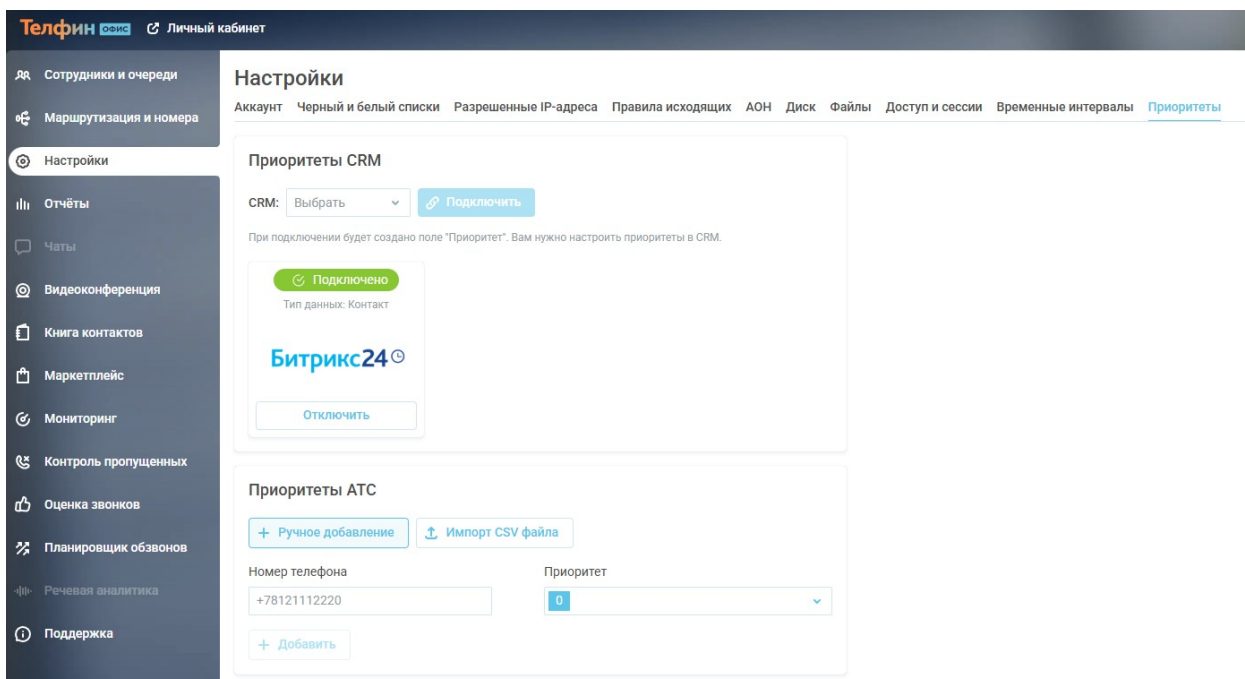
При наличии интеграции с amoCRM или Битрикс24 вы можете выполнить подключение к CRM. После этого на вашем портале CRM будет создано поле «Телфин.Приоритет».



Приоритеты в Битрикс24

В поле CRM выберите Битрикс24. В поле «Тип данных» выберите: «Контакт», «Компания» или «Лид» и нажмите «Подключить».

Вы можете одновременно подключить только один «Тип данных» или сразу несколько. Далее вы можете менять «Тип данных» для настройки приоритетов.



После подключения на вашем портале Битрикс24 в CRM появится возможность добавить новое поле «Телфин.Приоритет».

Выбор полей

Поиск по полям

Лид

О лиде

☐ Обращение
 ☐ Дата рождения
 ☐ E-mail

☐ Фамилия
 ☐ Должность
 ☐ Сайт

☐ Имя
 ☐ Название компании
 ☐ Мессенджер

☐ Отчество
 ☐ Телефон

Дополнительно

☐ Источник
 ☐ Адрес
 ☐ roistat_id

☐ Дополнительно об источнике
 ☐ UTM-метки
 ☐ roistat_marker

☐ Доступен для всех
 ☐ Ресурс
 ☐ roistat_phone

☐ Ответственный
 ☐ Новая дата
 ☐ Телфин.Приоритет

☐ Наблюдатели
 ☐ Оформление

☐ Комментарий
 ☐ Telegram

Скрытые поля

☐ ID
 ☐ Дополнительно о стадии
 ☐ Сквозная аналитика

☐ Дата создания
 ☐ Кто изменил стадию
 ☐ Моя строка

☐ Дата обновления
 ☐ Дата обновления стадии
 ☐ Дата последней интеграции

☐ выбрать все

ВЫБРАТЬ

ОТМЕНИТЬ

После добавления поля вы можете выставить в нем необходимое вам значение: от 0 до 9 (наивысший приоритет).

О ЛИДЕ

изменить

Стадия

Название

Сумма и валюта

0 руб.

Клиент

не заполнено

Телфин.Приоритет

7

Выбрать поле

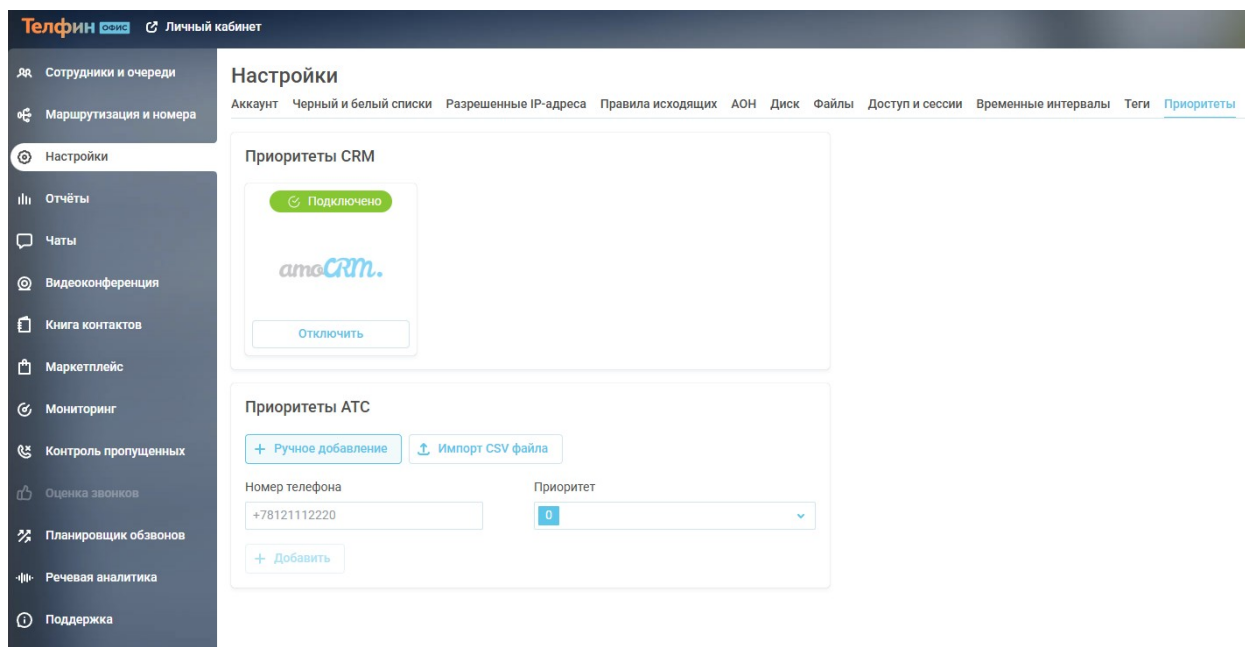
Создать поле

Удалить раздел

Обратите внимание, настройка приоритетов не совместима с опцией интеграции – «Переводить на ответственного менеджера».

Приоритеты в amoCRM

В поле CRM выберите amoCRM и нажмите кнопку «Подключить».



В amoCRM для настройки приоритета можно использовать два «Типа данных»: «Компания» и «Контакт».

Обратите внимание, изначально поиск ведется по параметру «Компания». Если приоритет не задан, то используется параметр «Контакт».

Если в «Компании» и «Контакте» указан один и тот же номер, учитываться будет приоритет, указанный в «Компании».

После подключения на вашем портале amoCRM в CRM появляется возможность добавить новое поле «Телфин.Приоритет».

Настройка свойств полей и групп

В атоCRM вы можете добавлять свои уникальные поля и использовать их для любых фильтров и отчетов.

Сделки
Основное
Whatcrm | WA
1
+

Имя контакта	...	
Телефон	...	Обязательно 8
Email	...	
Телфин.Приоритет	10 вариантов	
мобильный телефон	...	

< Автоконтакт:Исходящий

#51947033 ТЕГИРОВАТЬ

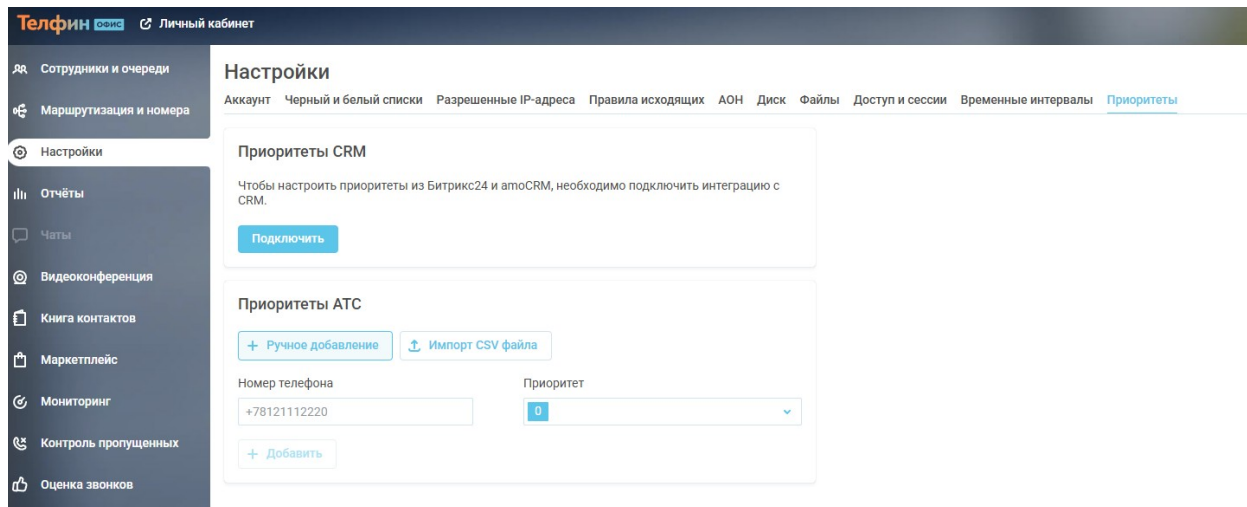
Сделки
Основное
Whatcrm | WA
Настроить

Отв-ный	Support
Раб. тел.	...
Email раб.	...
Телфин.Приоритет	6 ✓
мобильный телефон	...
Telegram	...

Приоритеты в АТС



Задать приоритеты можно не только в CRM, но и в АТС «Телфин.Офис».


Вы можете вручную добавлять номера клиентов и указывать приоритет, а также загружать список через «Импорт CSV файла».

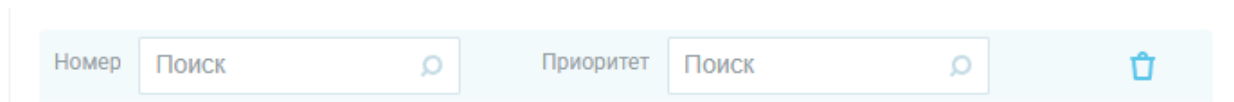


Формат CSV: номер;приоритет

Если в файле будут дубли номеров, то записан будет только первый уникальный номер.

После добавления необходимых вам номеров вы можете отредактировать номер или указанный приоритет, нажав на  если необходимо удалить запись, нажмите 

Вы можете удалить все добавленные приоритеты, нажав  в шапке списка.

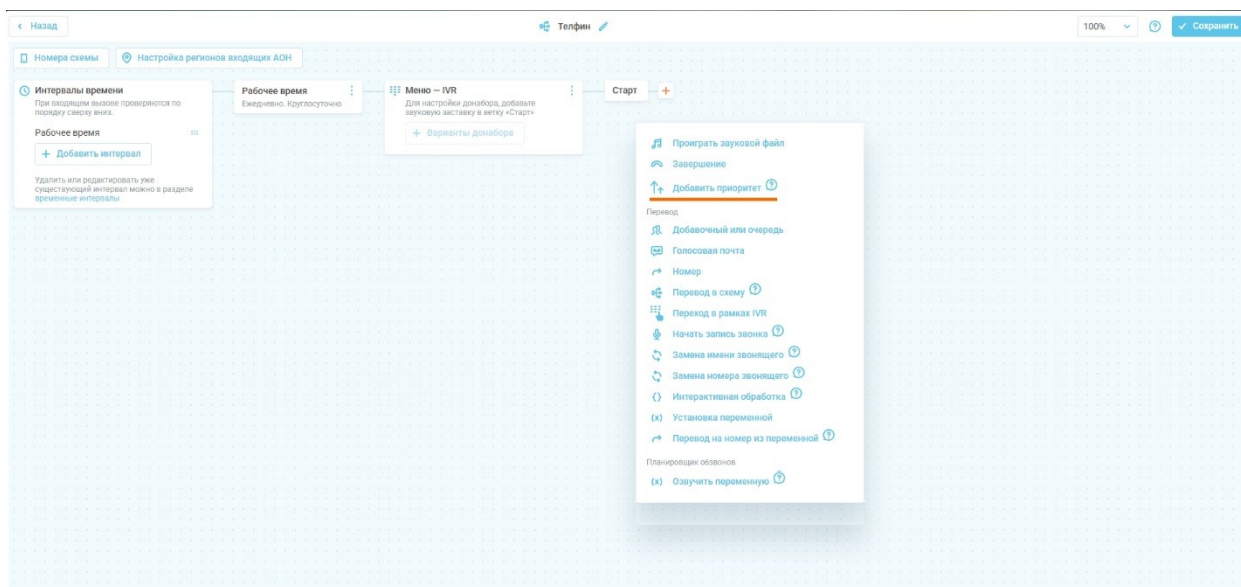


Можно выполнить поиск по приоритету или маске номера, то есть при вводе нескольких цифр, которые есть в номере или номерах.

Настройка приоритета в Маршрутизации

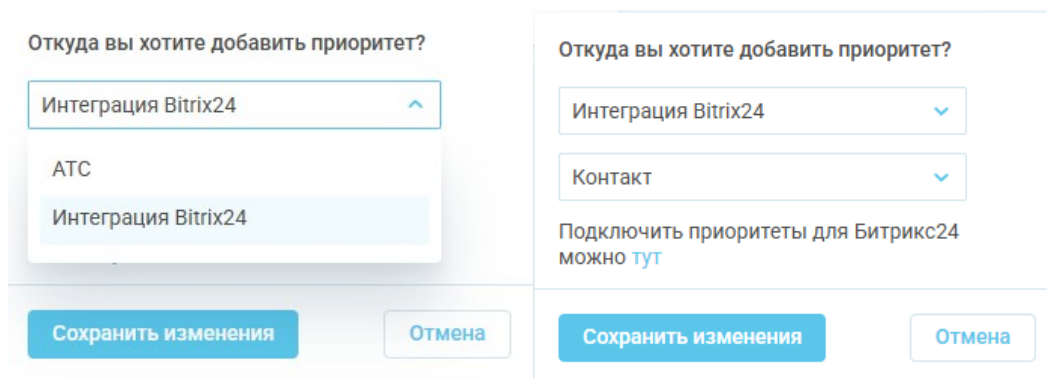
После подключения приоритетов в CRM или АТС «Телфин.Офис» необходимо перейти в раздел «Маршрутизация и номера» и выбрать нужную вам схему.

После блока «Старт» нажмите на  В меню действий появится новая опция для выбора - «Добавить приоритет».

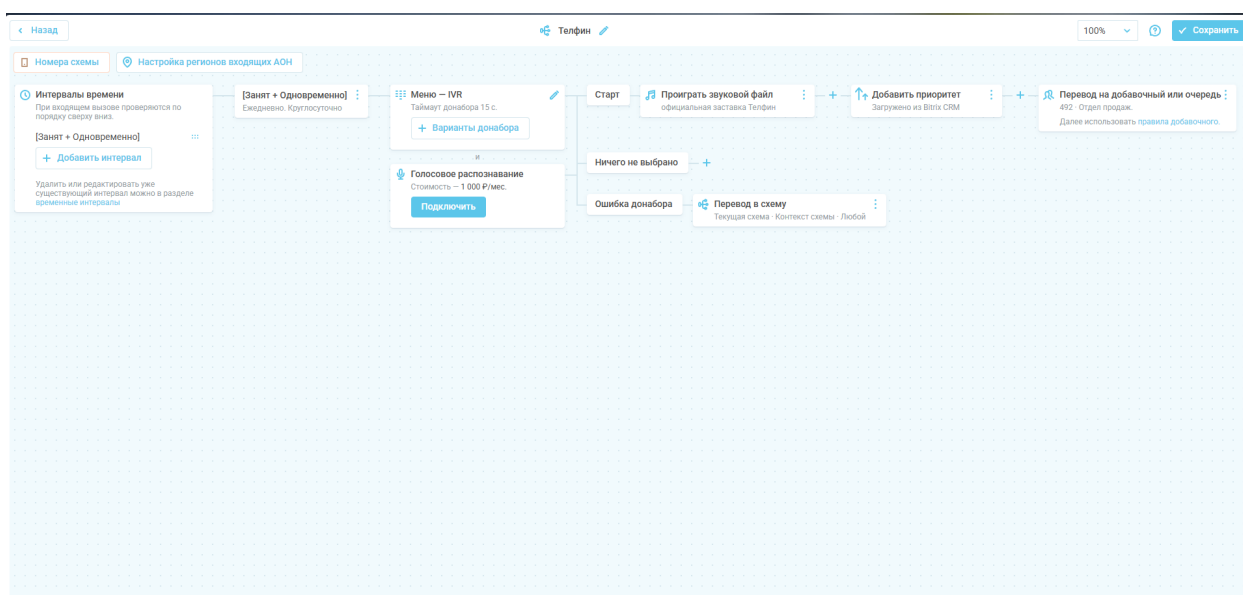


После добавления действия вы можете выбрать, откуда использовать приоритеты: АТС или одна из подключенных CRM.

При выборе интеграции Битрикс24 также доступен выбор «Типа данных»: «Контакт», «Компания» и «Лид».



Обратите внимание, при выборе опции «Добавить приоритет» вы можете добавить другие действия. Однако завершающим пунктом всегда должно быть действие «Добавочный или очередь» с указанием необходимой очереди.



По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы выслушать вас и помочь в разрешении ваших вопросов.

Возникшие вопросы могут быть отправлены через форму вопрос-ответ в интерфейсе АТС «Телфин.Офис», по электронной почте или заданы по телефону.

E-mail: support@telphin.ru

Телефон: +7 (812) 336-42-42 доб. 2