

## Приоритеты

### Руководство пользователя

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

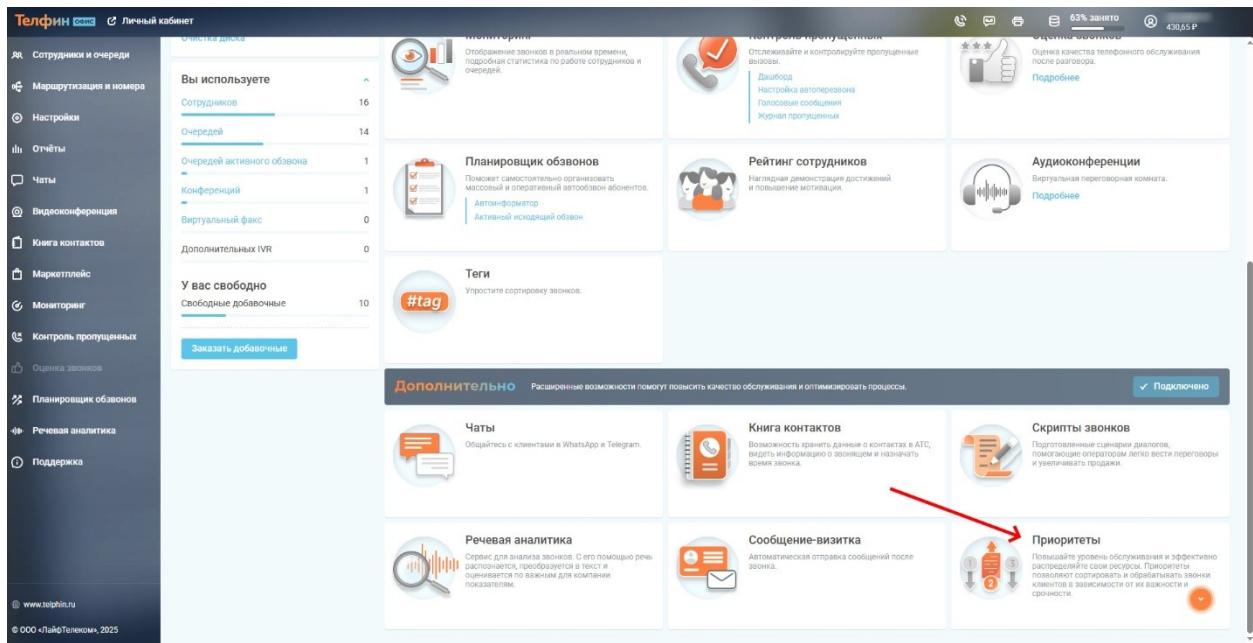
## Оглавление

---

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

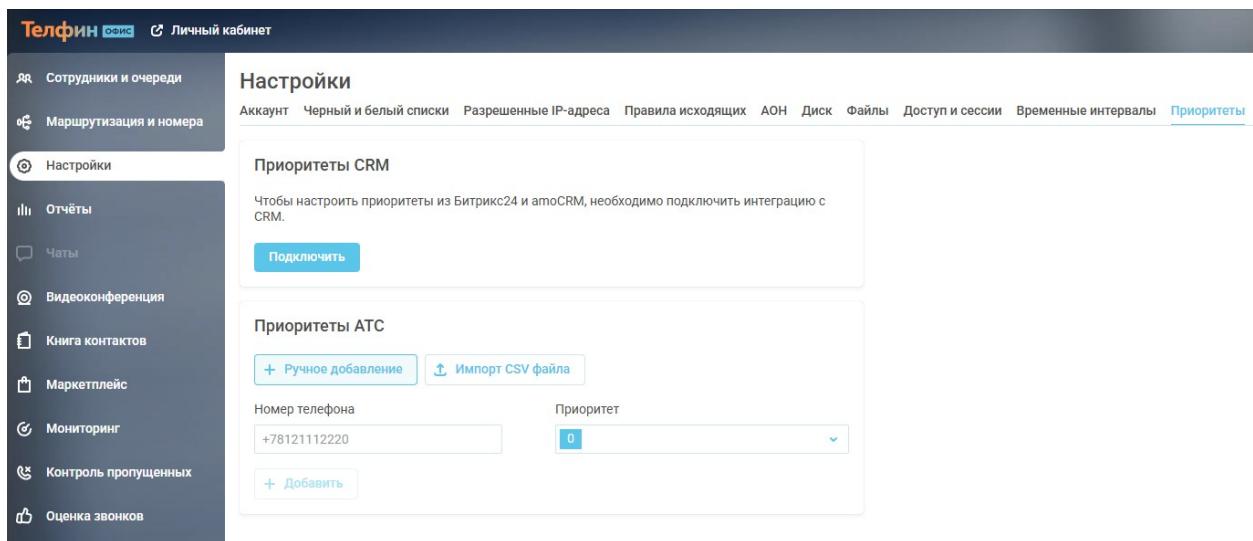
## Настройка модуля

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



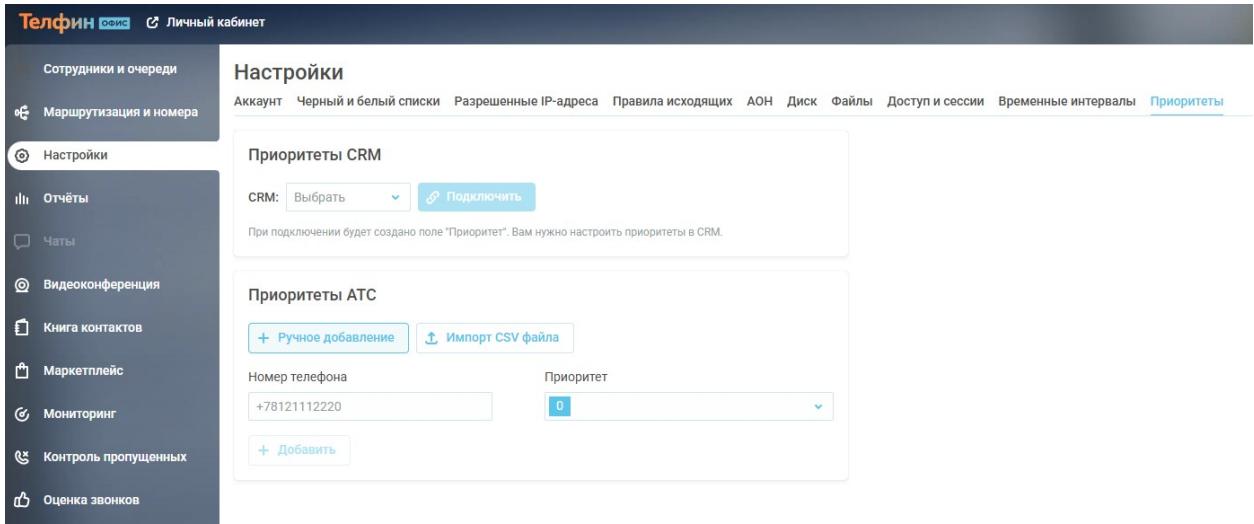
The screenshot shows the 'Личный кабинет' (Personal Cabinet) of the Telphin Office system. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'Сотрудники и очереди', 'Маршрутизация и номера', 'Настройки', 'Отчеты', 'Чаты', 'Видеоконференция', 'Книга контактов', 'Маркетплейс', 'Мониторинг', 'Контроль пропущенных', 'Оценка звонков', 'Планировщик звонков', 'Речевая аналитика', and 'Поддержка'. The main content area is divided into several sections: 'Вы используете' (What you use), 'Помощь', 'Оценка качества', 'Планировщик звонков', 'Рейтинг сотрудников', 'Аудиоконференции', 'Теги', and 'Дополнительно' (Additional). The 'Дополнительно' section includes icons for 'Чаты', 'Книга контактов', 'Скрипты звонков', 'Речевая аналитика', 'Сообщение-визитка', and 'Приоритеты'. A red arrow points to the 'Приоритеты' icon.

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



The screenshot shows the 'Настройки' (Settings) page in the Telphin Office system. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'Сотрудники и очереди', 'Маршрутизация и номера', 'Настройки', 'Отчеты', 'Чаты', 'Видеоконференция', 'Книга контактов', 'Маркетплейс', 'Мониторинг', 'Контроль пропущенных', and 'Оценка звонков'. The main content area is divided into sections: 'Приоритеты CRM' (Priorities CRM) and 'Приоритеты АТС' (Priorities ATC). The 'Приоритеты АТС' section includes a 'Ручное добавление' (Manual addition) button, an 'Импорт CSV файла' (Import CSV file) button, a 'Номер телефона' (Phone number) input field with the value '+78121112220', a 'Приоритет' (Priority) dropdown menu with the value '0', and a '+ Добавить' (Add) button. A red arrow points to the 'Приоритеты' tab in the top navigation bar.

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

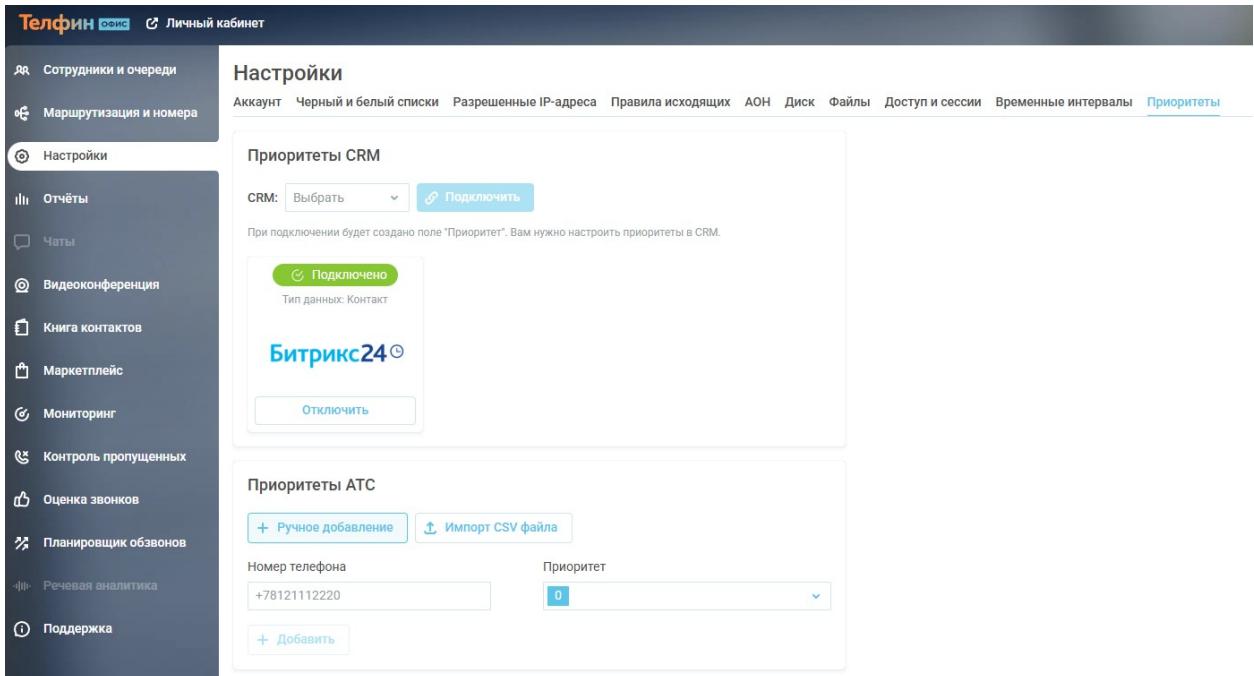


The screenshot shows the 'Настройки' (Settings) section of the Telphin CRM. On the left sidebar, 'Настройки' is selected. In the main content area, the 'Приоритеты CRM' (CRM Priorities) section is active. It shows a dropdown for 'CRM' set to 'Выбрать' (Select) and a 'Подключить' (Connect) button. Below this, a note says: 'При подключении будет создано поле "Приоритет". Вам нужно настроить приоритеты в CRM.' (When connecting, a 'Priority' field will be created. You need to set up priorities in CRM.) The 'Приоритеты АТС' (ATC Priorities) section is also visible, with buttons for 'Ручное добавление' (Manual addition) and 'Импорт CSV файла' (Import CSV file). A table shows a row for a phone number '+78121112220' with a priority of '0'.

## 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.



The screenshot shows the same 'Настройки' (Settings) section as the previous one, but with a successful connection to Bitrix24. The 'CRM' dropdown now shows 'Подключено' (Connected) with 'Тип данных: Контакт' (Type of data: Contact). The 'Битрикс24' logo is displayed with a 'Подключено' button. The rest of the interface is identical to the first screenshot, showing the 'Приоритеты CRM' and 'Приоритеты АТС' sections.

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  
 Логин менеджера  Логин менеджера, отв. за  Логин менеджера, отв. за

выбрать все

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

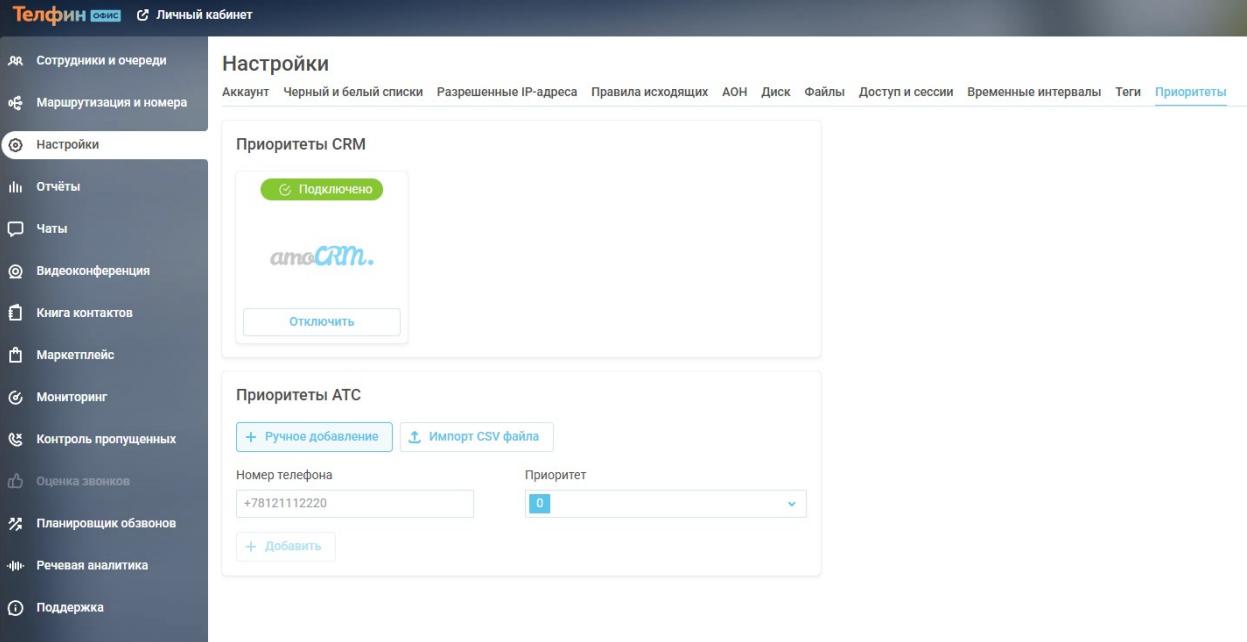
О ЛИДЕ

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».



The screenshot shows the Telphin CRM interface. On the left, there is a sidebar with various menu items: Сотрудники и очереди, Маршрутизация и номера, Настройки (selected), Отчёты, Чаты, Видеоконференция, Книга контактов, Маркетплейс, Мониторинг, Контроль пропущенных, Оценка звонков, Планировщик звонков, Речевая аналитика, and Поддержка. The main content area is titled 'Настройки' and shows the 'Приоритеты CRM' section. It displays a connection status 'Подключено' with the amoCRM logo and a 'Отключить' button. Below this, the 'Приоритеты АТС' section shows a table with a single row: 'Номер телефона' +78121112220 and 'Приоритет' 0. There are buttons for 'Ручное добавление' and 'Импорт CSV файла'. At the bottom of the interface, there is a 'Добавить' button.

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

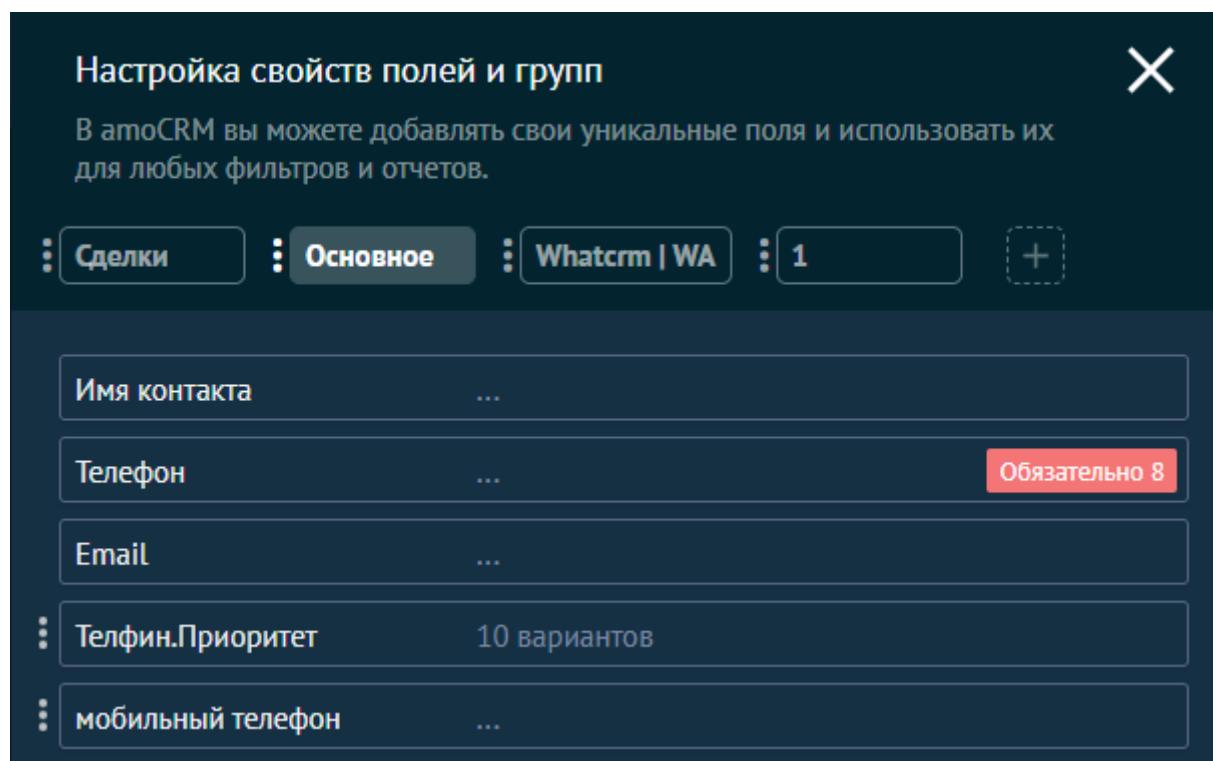
**Обратите внимание, изначально поиск ведется по параметру «Компания». Если приоритет не задан, то используется параметр «Контакт».**

**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 amoCRM вы можете добавлять свои уникальные поля и использовать их для любых фильтров и отчетов.



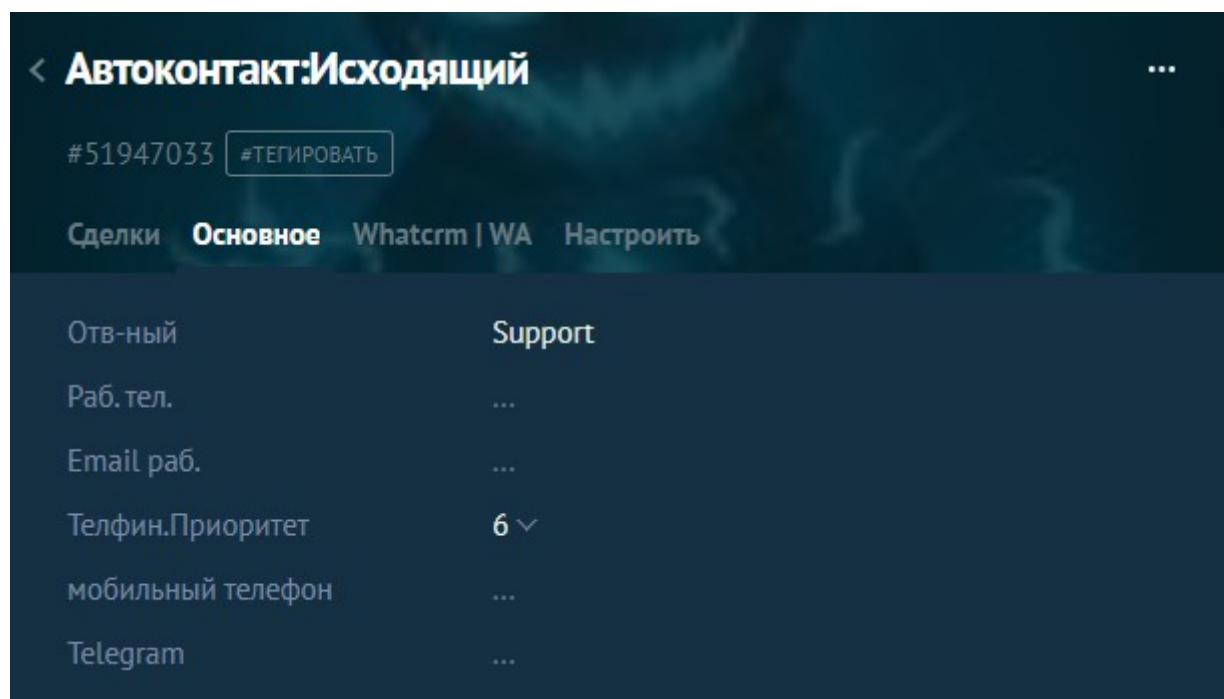
Сделки    Основное    Whatcrm | WA    1    +

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.

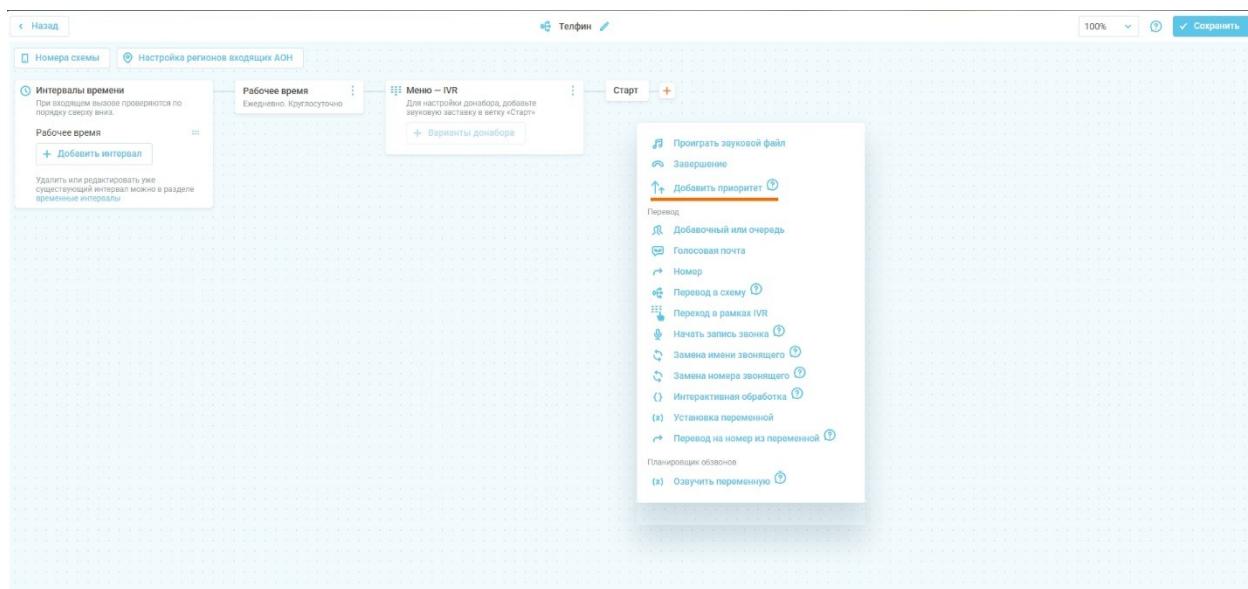
Можно выполнить поиск по приоритету или маске номера, то есть при вводе нескольких цифр, которые есть в номере или номерах.

## 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».

Откуда вы хотите добавить приоритет?

Интеграция Bitrix24

АТС

Интеграция Bitrix24

Сохранить изменения

Отмена

Откуда вы хотите добавить приоритет?

Интеграция Bitrix24

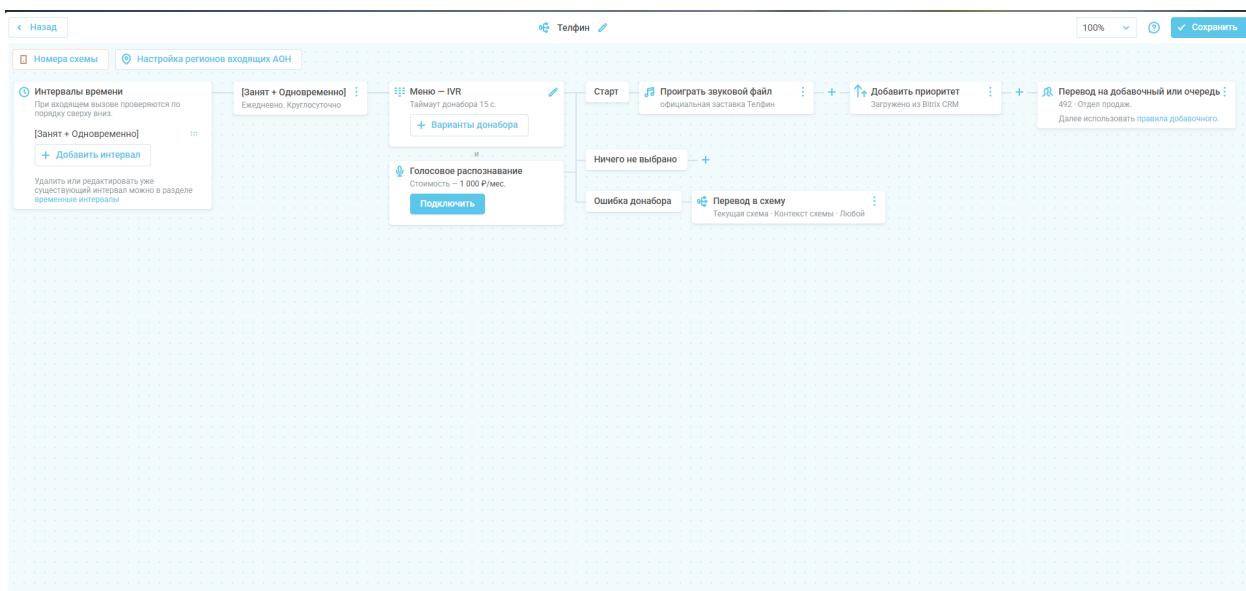
Контакт

Подключить приоритеты для Битрикс24 можно [тут](#)

Сохранить изменения

Отмена

**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