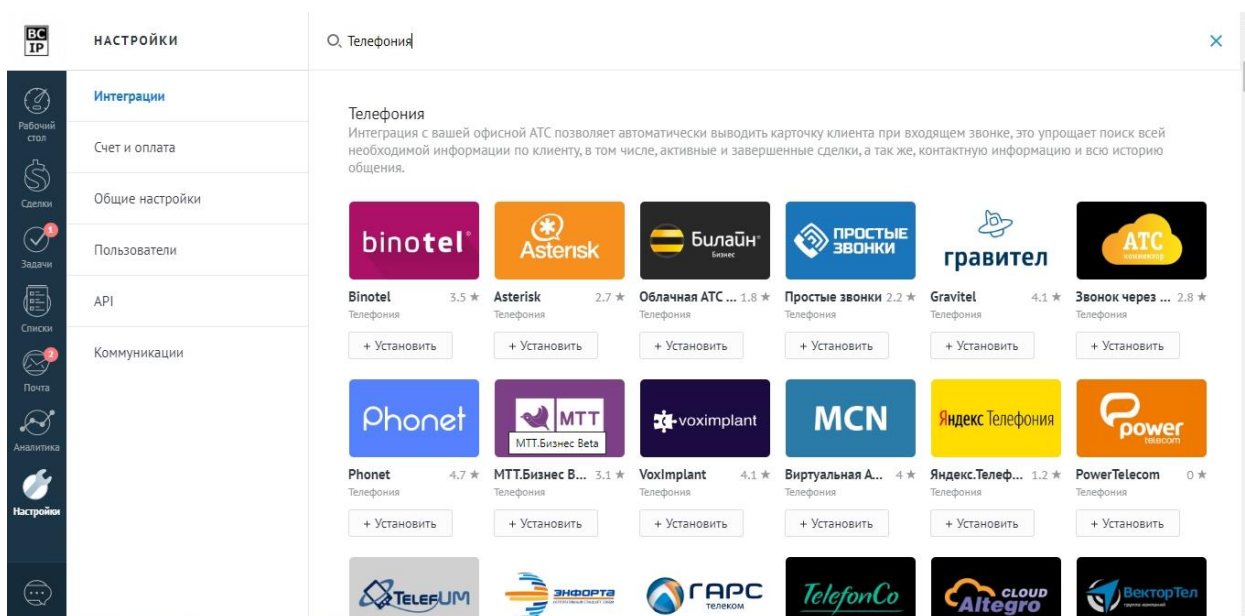


## ТЕЛЕФОНИЯ В АМОСРМ

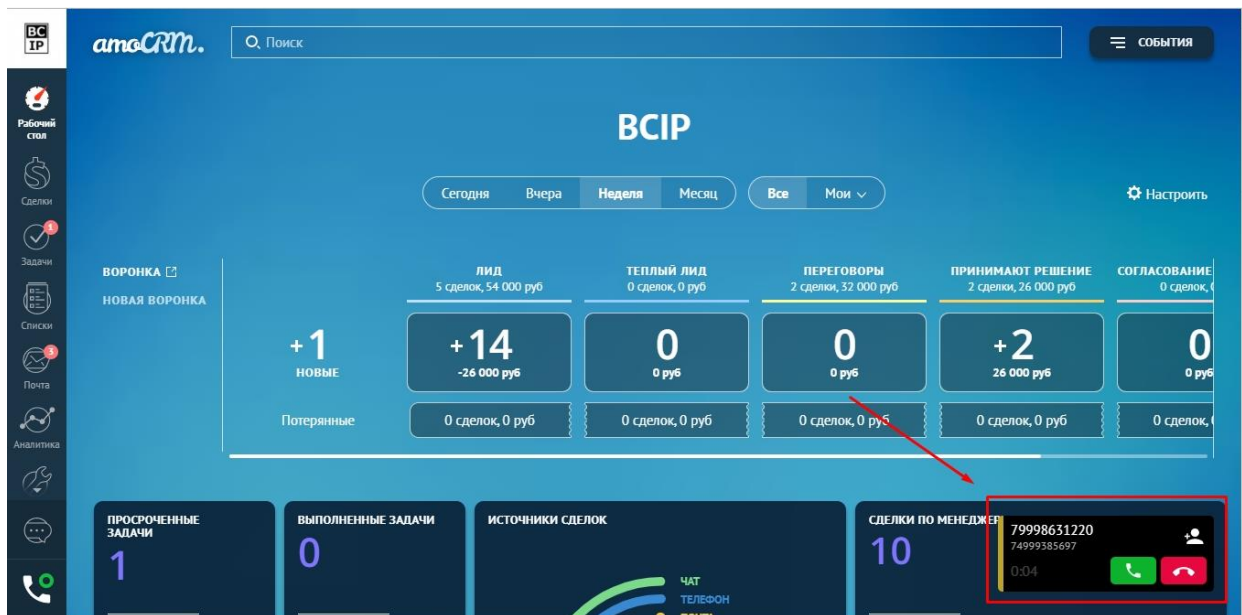
Первым этапом при настройке и подключении телефонии необходимо определить для себя провайдера, то есть поставщика услуг. Критерий оценки может быть разным и зависит от личных предпочтений, начиная от стоимости и вплоть до мельчайших деталей предоставляемых услуг. Именно для того, чтобы вы обладали большим количеством вариантов, amoCRM сотрудничает и поддерживает интеграции, более чем с восьмьюдесятью провайдерами. Интересующую вас информацию, вы сможете найти в соответствующем разделе, перейдя в «Настройки» далее «Интеграции».



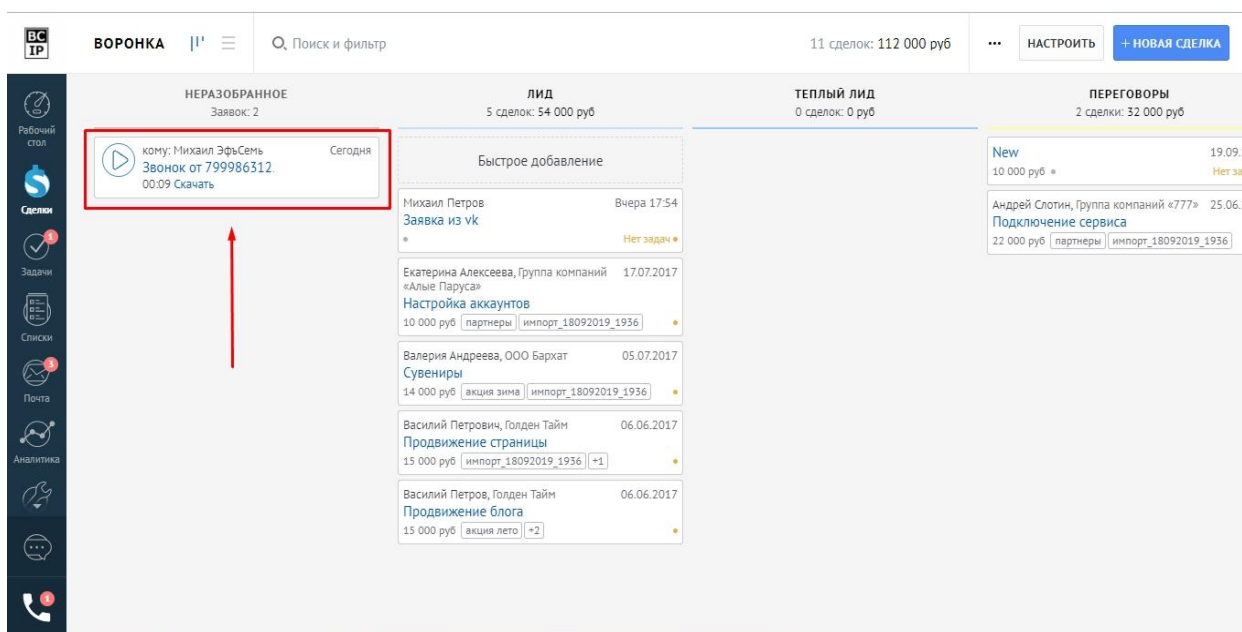
Если вы определились с провайдером, то просто кликните на конкретный виджет, для того, чтобы его подключить. Необходимо следовать инструкциям, указанным в виджете, или размещающимся на сайте компаний, предоставляющих данную услугу интеграции. Это стандартная, и не сложная процедура, которая займет у вас не много времени.

Абсолютно все, без исключения провайдеры придерживаются ряда классических функций. Предлагаю подробнее поговорить о каждой из них:

Первым пунктом, пожалуй, можно упомянуть, всплывающую карточку. Она появляется непосредственно в момент входящего звонка. Подобный функционал позволяет оперативно отреагировать на вызов, и своевременно провести необходимую беседу.



Второй момент, о котором можно сказать, это логирование поступающих заявок, и такой этап воронки, как неразобранное. При условии, что сотрудник не создаст карточку или если входящий вызов, по каким-либо причинам будет пропущен, большая часть из виджетов, в автоматическом режиме произведут создание карточки. Изначально, она окажется в разделе «Неразобранное». Таким образом вы избежите потери клиентов, так как самая необходимая информация, например, номер телефона, с которого поступал вызов, время входящего звонка и его продолжительность – будут сохранены. В любой момент, при желании, вы сможете к ним вернуться и просмотреть.



Третья, важная вещь, о которой нельзя не сказать, это создание в автоматическом режиме карточки нового контакта, при условии, что он еще не занесен в вашу систему amoCRM. Непосредственно по окончанию звонка, система заведет карточку и занесет в нее телефонный номер, при помощи которого и осуществлялась связь.

Далее, уже четвертым пунктом, хотелось бы сказать о функции, которая называется «Распределение звонков». Эта удобнейшая функция, включает в себе возможность, переадресовать входящий вызов, на конкретного сотрудника. Например, если вызов осуществляется с номера, который привязан к определенной сделке, то произойдет переадресация автоматически.

В дополнение ко всему, хочется добавить, что существуют некоторые компании, занимающиеся телефонией, которые предоставляют возможность производить звонки непосредственно из браузера, при помощи webRTC. Такая функция позволяет избавиться от необходимости устанавливать какой-либо дополнительный софт на ваш персональный компьютер.

Так же, используя телефонию в amoCRM, есть возможность в автоматическом режиме производить «обзвон» клиентов, настроив и запустив определенный список, состоящий из группы интересующих вас лиц.

Если у вас есть физическая SIM-карта с телефонным номером, на который вы хотите получать звонки, поступающие в amoCRM, то некоторые компании, осуществляющие услуги телефонии, могут предоставить данную опцию.

При условии, что вы оплачиваете и используете расширенный тариф, в список ваших возможностей позволяет отслеживать аналитику по произведенным звонкам. Эти данные, помогут вам верно оценить работоспособность вашего персонала и соответствующим образом расставить приоритеты.