Звонки - Базовая информация

- Не поднимается карточка звонка

Не поднимается карточка звонка

Если **звонок на трубке есть**, а **карточки звонка нет** - значит карточки не видно из-за того что звонок закрепился за другим сотрудником.

Что нужно сделать:

1. Проверить что **внутренний номер** телефона в карточке сотрудника стоит **такой же** как и на трубке на которую звонок поступил. Внутренний номер нужно посмотреть в Виртуальной АТС или на самой трубке (обычно имеет вид 101, 102 и т.п.)
2. **выйти из CRM и авторизоваться снова**, проверив что логин верный (водим под своим логином а не то что браузер подставляет)

Если все сделали, но карточка звонка не поднимается - нужно скинуть информацию и логин/пароль срм того сотрудника у которого проблема на телефон поддержи СРМ +79135883488 по телеграм или ватсап.

Описание схемы работы

В момент звонка или после звонка можно зайти в раздел Звонки и увидеть что сам звонок есть.

Карточка поднимется у всех в виде красной карточки что звонок в очереди (никем не принят). Если будет несколько одновременных звонков - будет столько карточек на экране, сколько звонков в очереди. В момент поступления звонка ответственным является служебная запись CRM, т.к. звонок ни на кого не распределился.

Как только звонок поступил на трубку, то CRM определяет ответственного за этот звонок на текущий момент.

Варианта определения 2:

1) Если у каждого сотрудника выделен отдельный номер, то определяется всегда верно. На какой внутренний номер поступил звонок, тот сотрудник и ответственный, тот и видит карточку звонка.

2) Если трубка на стойке администратора общая для разных сотрудников, а сотрудники работают по сменам, то внутренний номер телефона будет одинаковым у нескольких сотрудников которые работают по сменам. Звонок всегда приходит на трубку, но CPM не знает кто сейчас разговаривает, поэтому используется принцип "**кто последний авторизовался в CPM с этим внутренним номером - тот и разговаривает**".

Ошибки могут быть если

1) сотрудник который сегодня не работает - зашел на 5 минут в CPM чтобы исправить вчерашнюю ошибку. Получается этот сотрудник последний авторизовавшийся сегодня, поэтому все последующие звонки будут на него закрепляться и работающий сотрудник не увидит карточки звонка

2) сотрудник работает сегодня на другом филиале, а внутренний номер телефона у него стоит от его "родного" филиала, карточки звонка он не увидит. Надо сменить в настройках внутренний номер телефона на тот где он работает.

3) сотрудник сегодня работает на своем филиале, но вчера он работал на другом и забыл сменить номер телефона в своих настройках, надо вернуть внутренний номер на тот на котором он сейчас работает.

4) сотрудник с этого филиала сегодня не отдыхает, а подменяет на другом филиале и он зашел последним и при этом он не сменил внутренний номер на новый того филиала на котором работает, получается что на обоих филиалах карточка не будет нормально работать. Единственное когда на филиале 1 поступит звонок то ее увидит сотрудник который сейчас находится на филилале 2 потому что он последний зашел в срм с этим номером.

Чтобы изменить внутренний номер нужно зайти в Мои настройки

и найти поле Внутренний номер

image.png
Image not found or type unknown

В новой версии CPM

image.png
Image not found or type unknown