

Установка решения

Решение «Простые звонки для Dynamics (CRM)» позволяет интегрировать CRM 2016/Dynamics 365 online с сервисом «Простые Звонки» (prostiezvonki.ru).

Для установки решения импортируйте его в CRM. Не забудьте опубликовать внесенные изменения.

Логика решения будет использоваться на большинстве страниц CRM.

Настройка сервиса «Простые звонки»

После импорта решения необходимо получить доступ к сервису «Простые звонки». Сделать это можно на сайте prostiezvonki.ru.

Полученные данные доступа к серверу необходимо внести в настройки. Для этого выполните следующие действия:

1. В Dynamics CRM перейдите в меню «Параметры – Простые Звонки – Настройки» и создайте новую запись. Для параметров «Адрес сервера» и «Пароль» используйте информацию, предоставленную сервисом Простые Звонки.
2. Перейдите в меню «Параметры – Простые Звонки – Менеджеры Звонков» и создайте записи для всех сотрудников, которым необходим доступ к сервису. В качестве «Номера телефона» необходимо использовать внутренний номер сотрудника в сервисе Простые звонки.
3. Назначьте каждому сотруднику Роль безопасности «PZ_call_manager».

Использование решения

Совершение исходящих звонков

После правильной установки и настройки решения на страницах Контакта, Организации, Интереса и Звонка станет доступной кнопка «Позвонить». При нажатии на неё пользователь сможет выбрать один из доступных номеров телефона и совершить исходящий звонок.

При этом в CRM автоматически будет создана и открыта для редактирования запись о соответствующем звонке.

Прием входящих звонков

Если опция «Автоматическое создание звонков» активна, то при получении входящего звонка на номер сотрудника будет автоматически отображена карточка звонка. В разделе «Результаты поиска» будут отображены соответствующие номеру контакты, организации и интересы.

В противном случае, CRM выдаст соответствующее оповещение, отобразив список возможных абонентов. Нажав кнопку «Создать звонок», пользователь перейдет к редактированию карточки звонка.