

БИТ.Phone

Редакция 1.7

Руководство
пользователя



1bit.ru

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ
ПРИНАДЛЕЖИТ ООО «Индустрия автоматизации»

Тиражирование программы и документации продукта **БИТ.Phone** допускается только с
письменного согласия Компании «Первый БИТ»

КОНТАКТЫ РАЗРАБОТЧИКОВ

Москва, ул. Воронцовская, д.35 Б, корп.2

телефон: (495) 748-01-23 (многоканальный),

E-mail: bitphone@1cbit.ru

www.1cbit.ru

КОМПАНИЯ «Первый БИТ». ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ.

Зарегистрированные пользователи программы **БИТ.Phone** имеют право воспользоваться услугами линии консультаций. Для регистрации необходимо заполнить и выслать в компанию «Первый БИТ» регистрационную анкету.

Линия консультаций работает по e-mail: **hotline@1cbit.ru** и телефону **+7(495)748-03-03** с 10.00 до 18.00 по московскому времени, кроме выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней (по распорядку работы предприятий).

1. ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	6
1.1. ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА	6
1.2. СОСТАВ ПРОДУКТА	7
1.3. ПОСТАВКА.....	7
1.4. ИНСТРУКЦИЯ ПО УСТАНОВКЕ	8
1.4.1. УСТАНОВКА КОНФИГУРАЦИИ	8
1.4.2. СОЗДАНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ	10
2. ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ БИТ.PHONE	13
2.1. ВАРИАНТЫ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ БИТ.PHONE	13
2.2. ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ С БИТ.АТС	13
2.3. ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ С БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ	13
2.3.1. РЕГИСТРАЦИЯ ПРОДУКТА НА БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ 1.6	13
2.3.2. РЕГИСТРАЦИЯ ПРОДУКТА НА БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ 2.0	14
3. БИТ.PHONE СОФТФОН	15
3.1. ИНТЕРФЕЙС БИТ.PHONE СОФТФОН	15
3.2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ БИТ.PHONE СОФТФОН И НАЧАЛО РАБОТЫ	16
3.3. ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ БИТ.PHONE СОФТФОН.....	29
3.3.1. ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	29
3.3.2. СПРАВОЧНИК «ИЗБРАННОЕ».....	34
3.3.3. ИСТОРИЯ ВЫЗОВОВ.....	35
3.3.4. ПЕРЕОПРЕДЕЛЕНИЕ НАИМЕНОВАНИЙ НАБРАННЫХ НОМЕРОВ	38
3.4. НАСТРОЙКИ БИТ.PHONE СОФТФОН.....	39
3.4.1. ОБЩИЕ	39
3.4.2. НАСТРОЙКИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ	42
3.4.3. НАСТРОЙКИ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ	44
3.4.4. НАСТРОЙКИ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ.....	46
3.4.5. НАСТРОЙКИ РЕЖИМА «НЕ БЕСПОКОИТЬ (DND)»	48
3.4.6. НАСТРОЙКИ ЗВУКА	49
3.4.7. ИНТЕГРАЦИЯ С БИТ.АТС	50
3.4.8. РАСШИРЕННЫЕ НАСТРОЙКИ	51
3.5. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ НА СЕРВЕРЕ УДАЛЕННЫХ РАБОЧИХ СТОЛОВ (RDP)	52
4. ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ БИТ.АТС.....	54
4.1. НАСТРОЙКА ПОДКЛЮЧЕНИЯ К БИТ.АТС	54
4.2. НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ДЛЯ РАБОТЫ С БИТ.АТС	57
4.3. ФУНКЦИОНАЛ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ	59

4.3.1.	РАЗДЕЛ НОМЕРА.....	59
4.3.2.	ЗВОНКИ	61
4.3.3.	ОЧЕРЕДИ	61
4.3.4.	ОЖИДАЮЩИЕ.....	62
4.3.5.	КЛИЕНТСКИЕ ГРУППЫ	63
4.3.6.	ЗАГРУЗКА ВНЕШНИХ ЛИНИЙ.....	63
4.3.7.	ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК	64
4.4.	ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА К ФУНКЦИОНАЛУ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ	64
5.	МОНИТОР БИТ.АТС	68
5.1.	НАСТРОЙКИ МОНИТОРА БИТ.АТС	68
5.2.	ИНТЕРФЕЙС МОНИТОРА БИТ.АТС	69
5.3.	РЕЖИМ «ВНЕ ОФИСА».....	71
6.	ОТПРАВКА SMS	73
6.1.	НАСТРОЙКИ ОТПРАВКИ SMS	74
6.2.	ГРУППОВАЯ РАССЫЛКА SMS.....	75
7.	КЛИЕНТ-МЕНЕДЖЕР.....	77
8.	ИНТЕГРАЦИЯ В КОНФИГУРАЦИИ	79

1. ВВЕДЕНИЕ

Клиенты – это главная составляющая в цепочке взаимосвязей каждого предприятия. Предприятие – огромный механизм, но в каждом механизме требуется движущая сила, способная запустить, разогнать и поддержать заданную скорость.

В настоящее время телефония является ведущим средством коммуникации, и для любого бизнеса телефония – это критический сервис.

БИТ.Phone – интеллектуальное управление звонками. Данное решение, интегрированное в 1С, позволяет не просто сэкономить время, средства, но и повысить лояльность к выполняемой рутинной работе. Обработка входящих и исходящих звонков, анализ, контроль – это только часть всего возможного функционала.

БИТ.Phone обеспечивает возможность руководить процессом разговора.

БИТ.Phone – универсальное решение для автоматизации и оптимизации работы call-центров, телемаркетинговых центров и всех компаний, где менеджеры активно взаимодействуют с клиентами по телефону.

1.1. ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

БИТ.Phone позволяет:

1. Для сотрудников:

- быстро и легко совершать звонки своим клиентам;
- регистрировать события входящих и исходящих звонков автоматически;
- обратиться к записи каждого разговора с клиентом (уточнение деталей, запись – доказательство в решении спорной ситуации);
- увеличить число обрабатываемых входящих звонков;
- обеспечить высокое качество обработки звонков;
- всегда знать, кто звонит и предугадать тему разговора;
- возможность работы как с гарнитурой (софтфон), так и со стационарным телефоном;
- получать звонки напрямую от клиента, избегая длинной цепочки менеджеров (связь: клиент-менеджер – входящий звонок переключается на менеджера, закрепленного за клиентом, автоматически – при использовании совместно с БИТ.АТС);
- отправка СМС-сообщений из программ 1С;
- работа софтфона в режиме конференции.

2. Для руководителей:

- оперативный контроль;
- мгновенная аналитика;

- получать отчеты о звонках.

3. Для клиентов: первоклассный сервис.

БИТ.Phone – грандиозная экономия времени на совершение и обработку звонка. Он позволяет сконцентрироваться на самом разговоре с клиентом, а не на поиске, наборе телефонных номеров и создании отчетов.

Решение **БИТ.Phone** – универсальный инструмент для повышения качества обслуживания.

1.2. СОСТАВ ПРОДУКТА

Продукт **БИТ.Phone** состоит из трех решений – софтфон (программный телефон), монитор БИТ.АТС и панель управления звонками БИТ.АТС.

1.3. ПОСТАВКА

Решение БИТ.Phone поставляется встроенным в типовые конфигурации:

- 1С:Управление торговлей;
- БИТ.Управление медицинским центром;
- БИТ.Стоматология;
- БИТ.Красота;
- БИТ.CRM;
- БИТ.Управление задолженностью.

В другие конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8.3 БИТ.Phone встраивается программистом 1С.

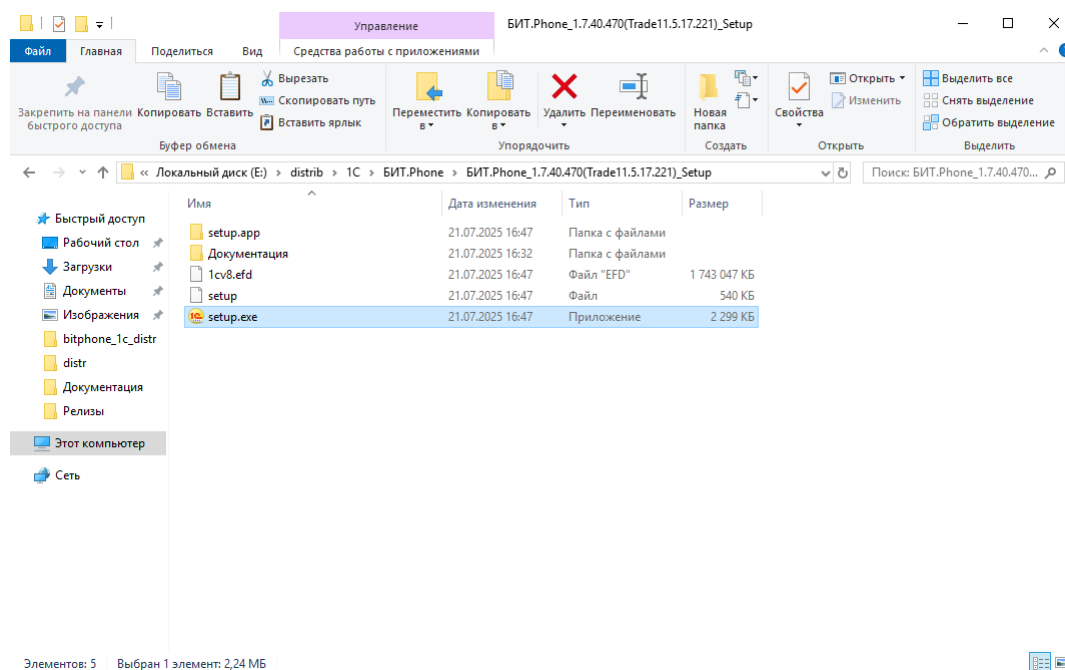
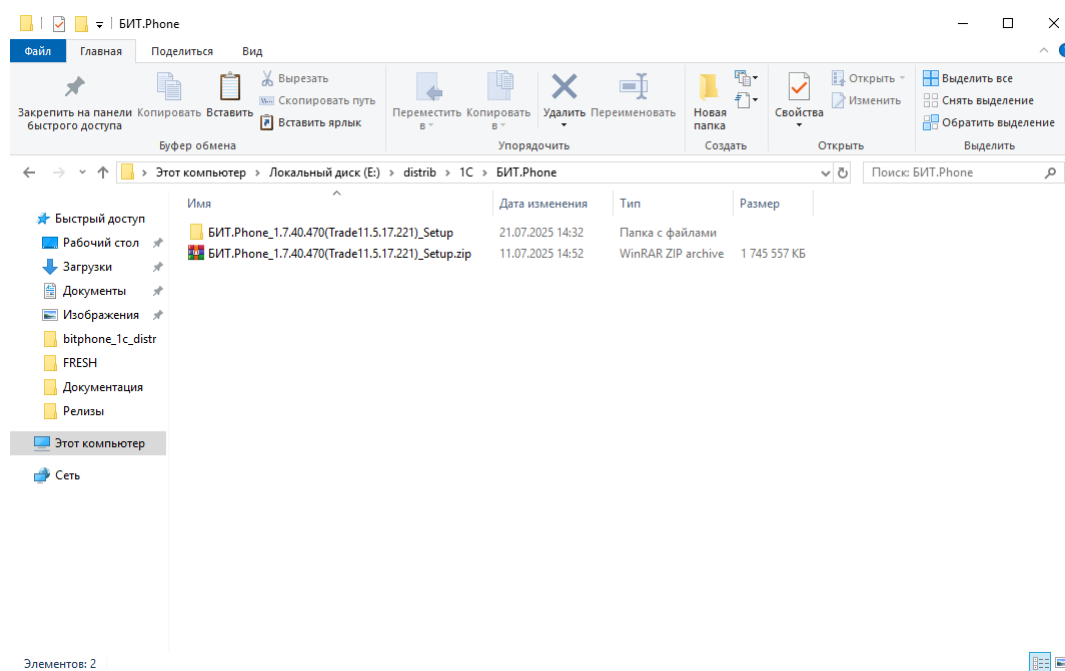
Использовать продукт БИТ.Phone, являющийся дополнением к конфигурации, можно только пользователям, правомерно владеющим основной поставкой "1С:Предприятия 8", на основе которой создано данное тиражное решение.

1.4. ИНСТРУКЦИЯ ПО УСТАНОВКЕ

1.4.1. УСТАНОВКА КОНФИГУРАЦИИ

Перед установкой убедитесь, что на вашем компьютере уже установлена платформа «1С:Предприятие 8.3». Установка конфигурации выполняется после установки программы «1С:Предприятие 8.3».

Для установки нужно сохранить архив с дистрибутивом программы на компьютер, распаковать архив, после чего из распакованной папки нужно запустить программу установки конфигурации setup.exe. Программа установки setup.exe использует стандартную процедуру установки шаблонов конфигурации «1С:Предприятие».



По умолчанию, файлы поставки копируются в директорию:

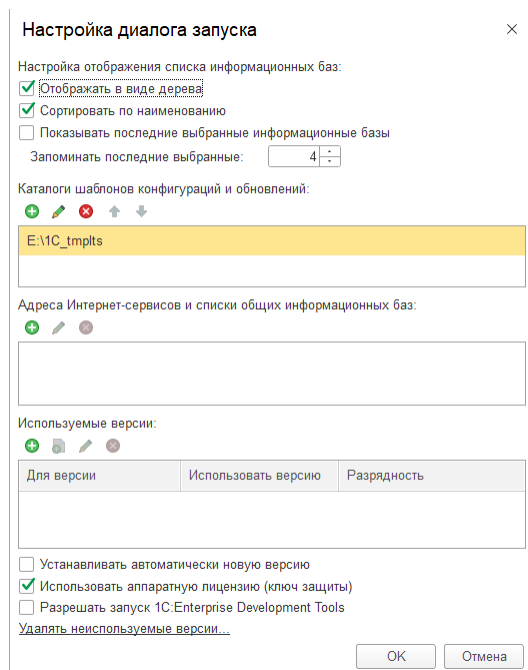
Windows XP:

C:\Documents and Settings\<Имя пользователя>\Application Data\1C\1Cv8\tplts

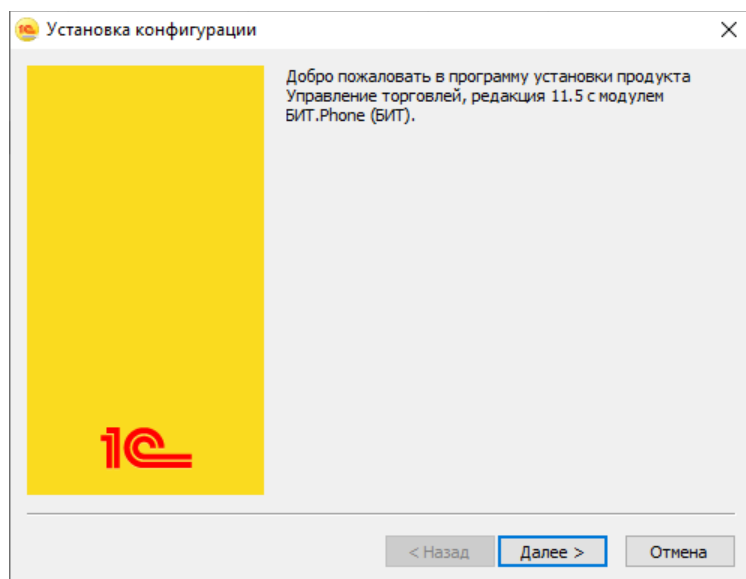
Windows 7 и выше:

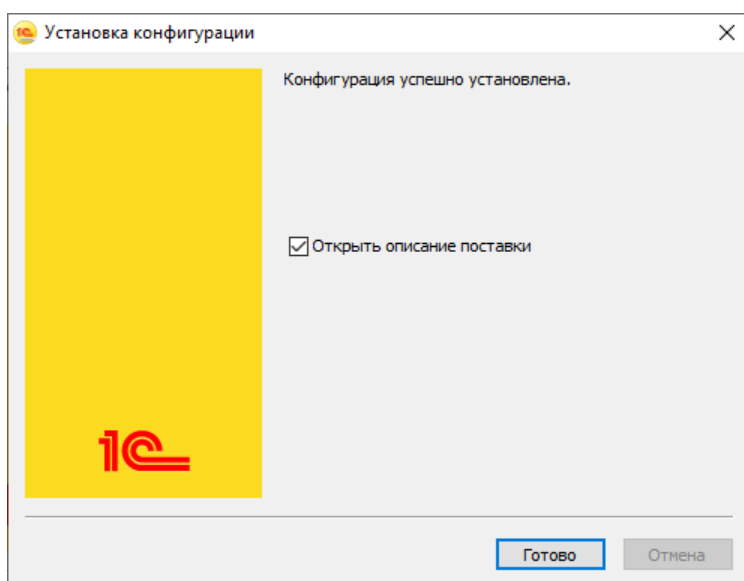
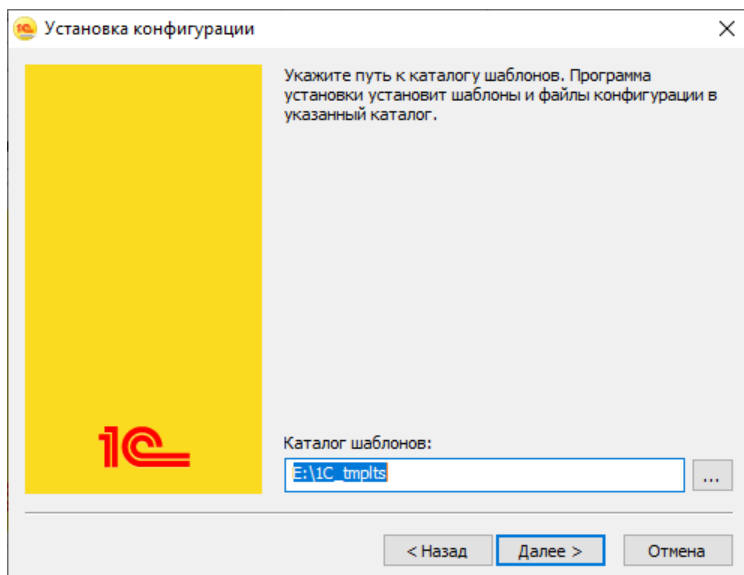
C:\Users\<Имя пользователя>\AppData\Roaming\1C\1Cv8\tplts

Также пользователь может задать свою директорию для шаблонов конфигураций, отличную от директории по умолчанию:



Процедура установки по шагам:





На этом этапе шаблон конфигурации установлен, далее необходимо создать базу данных.

1.4.2. СОЗДАНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ

После установки конфигурации на компьютер пользователь может создать новую базу данных, воспользовавшись стандартным механизмом 1С для создания баз данных из шаблона конфигурации (1Cv8.cf).

Также в комплект поставки включена демонстрационная база данных, доступная пользователю (1Cv8.dt). Демо-база отличается уже настроенными подключениями к тестовой БИТ.АТС и наличием демо-пользователей 1БИТ_БИТ.Phone_1001...1БИТ_БИТ.Phone_1003, которые могут принимать звонки из города и совершать звонки друг другу. Все пользователи демо-базы имеют пустой пароль.

Добавление новой демо-базы БИТ.Phone из шаблона:

Добавление информационной базы/группы

Создание информационной базы из шаблона

Выберите поставляемую конфигурацию для начала работы или демонстрационный пример для ознакомления:

1С:Автоматизированная проверка конфигураций

1С:Управление нашей фирмой

БИТ.Phone (БИТ)

БИТ.Phone + УТ 11.5

БИТ.Phone + УТ 11.5 (демо)

1.7.40.470 (11.5.17.221)

БИТ:Стоматология

Создание информационной базы без конфигурации для разработки новой конфигурации или загрузки выгруженной ранее информационной базы

< Назад

Далее >

Отмена

Наименование базы:

Добавление информационной базы/группы

Укажите наименование информационной базы:

БИТ.Phone + УТ 11.5 (демо)

Выберите тип расположения информационной базы:

На данном компьютере или на компьютере в локальной сети

На сервере 1С:Предприятия

< Назад

Далее >

Отмена

Каталог базы (файловый вариант размещения):

Добавление информационной базы/группы

Укажите параметры информационной базы:

Каталог информационной базы:

E:\1C_Databases\test_bitphone_ut11

< Назад

Далее >

Отмена

Параметры запуска базы:

Добавление информационной базы/группы ×

Укажите параметры запуска:

Вариант аутентификации (определения пользователя):

☒ Выбирать автоматически
☐ Запрашивать имя и пароль

Скорость соединения: Обычная ▾

Дополнительные параметры запуска:

Основной режим запуска:

☒ Выбирать автоматически
☐ Тонкий клиент
☐ Веб-клиент
☐ Толстый клиент

Версия 1С:Предприятия:

Разрядность: Автоматически ▾

< Назад Готово Отмена

После нажатия кнопки «Готово» демо-база будет установлена и добавлена в список баз:

Запуск 1С:Предприятия ×

Информационные базы

- astellas
- PBX Control test
- Test
- Union
 - WebServiceTest
 - БИТ.Phone + УТ 11.5 (демо)**
 - БИТ.ФИНАНС (1С: Управление торговлей 11)(Демо)
- Битфон
 - Битфон_УТ11_SQL
 - ЗУП Тест
- Поддержка
- Тестирование

1С:Предприятие
 Конфигуратор

Добавить...
 Изменить...
 Удалить
 Настройка...

[Перейти по ссылке](#)

File="E:\1C_Databases\test_bitphone_ut11";

Выход

Запуск демо-базы:

1С ×

Управление торговлей 11 (демо) с модулем ...

1БИТ_БИТ Phone_1001 ▾

Пароль

Войти

Пустая база устанавливается аналогично демо-базе, но не имеет заполненных справочников и не содержит демо-пользователей.

2. ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ БИТ.PHONE

2.1. ВАРИАНТЫ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ БИТ.PHONE

БИТ.Phone может получать лицензии:

- с облачной БИТ.АТС;
- с БИТ Сервера лицензий.

2.2. ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ С БИТ.АТС

При использовании совместно с облачной БИТ.АТС, БИТ.Phone может получать лицензию с АТС. Лицензии для БИТ.Phone активируются в веб-интерфейсе БИТ.АТС. Для активации лицензий на БИТ.АТС, клиент должен обратиться к своему менеджеру.

2.3. ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ С БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ

При подключении к АТС, отличным от БИТ.АТС, необходимо установить программный продукт Сервер Лицензий компании «Первый БИТ». Через данное ПО осуществляется проверка лицензионности продукта.

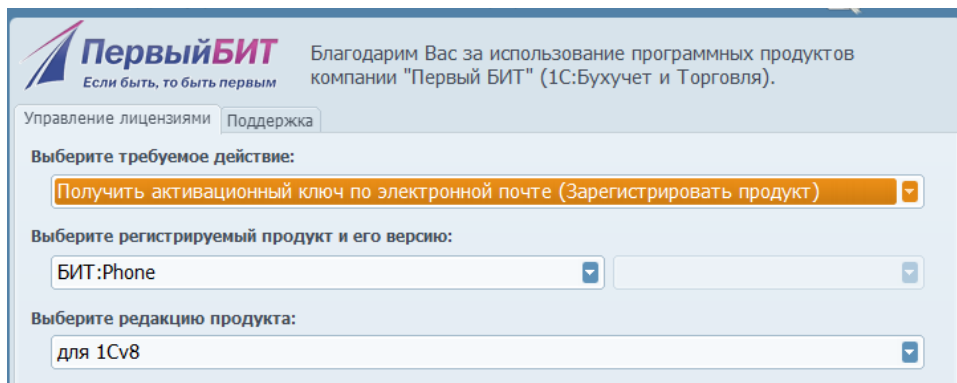
Актуальной версией БИТ Сервер Лицензий является 2.0, версия 1.6 поддерживается для обратной совместимости.

После установки ПО необходимо зарегистрировать продукт БИТ.Phone.

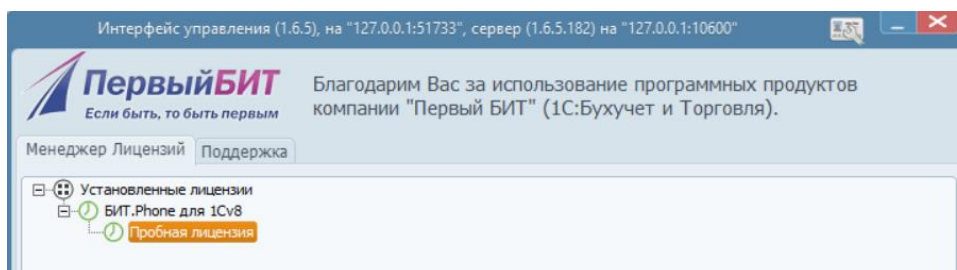
2.3.1. РЕГИСТРАЦИЯ ПРОДУКТА НА БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ 1.6

В регистрационной анкете заносятся данные компании клиента. E-mail указывается тот, на который будет выслан активационный ключ. После отправки сформированного файла приходит ответное письмо с активационным ключом. В результате БИТ.Phone должен быть в списке установленных Лицензий, где количество лицензий соответствует купленному.

Активация лицензии на Сервере лицензий 1.6:



После активации лицензии на Сервере лицензий 1.6:



2.3.2. РЕГИСТРАЦИЯ ПРОДУКТА НА БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ 2.0

В веб-интерфейсе Сервера лицензий 2.0 выбрать пункт «Активация», далее указать код активации продукта, полученный от менеджера:

firstBit Сервер лицензий 2.0 SRV-LGL-BP-DEV LSID: #037E

← Мастер активации

1 Выбор способа активации

Способ активации *

Использовать код активации продукта

Продолжить

Активация с использованием одноразового кода.
Код находится на лицензионной карточке, под регистрационным номером, имеет вид: XXXX-XXXX-XXXX-XXXX.

2 Проверка кода

3 Данные владельца продукта

4 Активация

Версия: 2.0.2.12 x64 (windows) / UI 1.0.16 / для сотрудника Синхронизировано: 14.04.2024, 17:54 Время сервера лицензий: 15.04.2024, 14:16

После активации лицензии на Сервере лицензий 2.0:

firstBit Сервер лицензий 2.0 SRV-LGL-BP-DEV LSID: #037E

Продукты и лицензии Подписки Сеансы Настройки Помощь

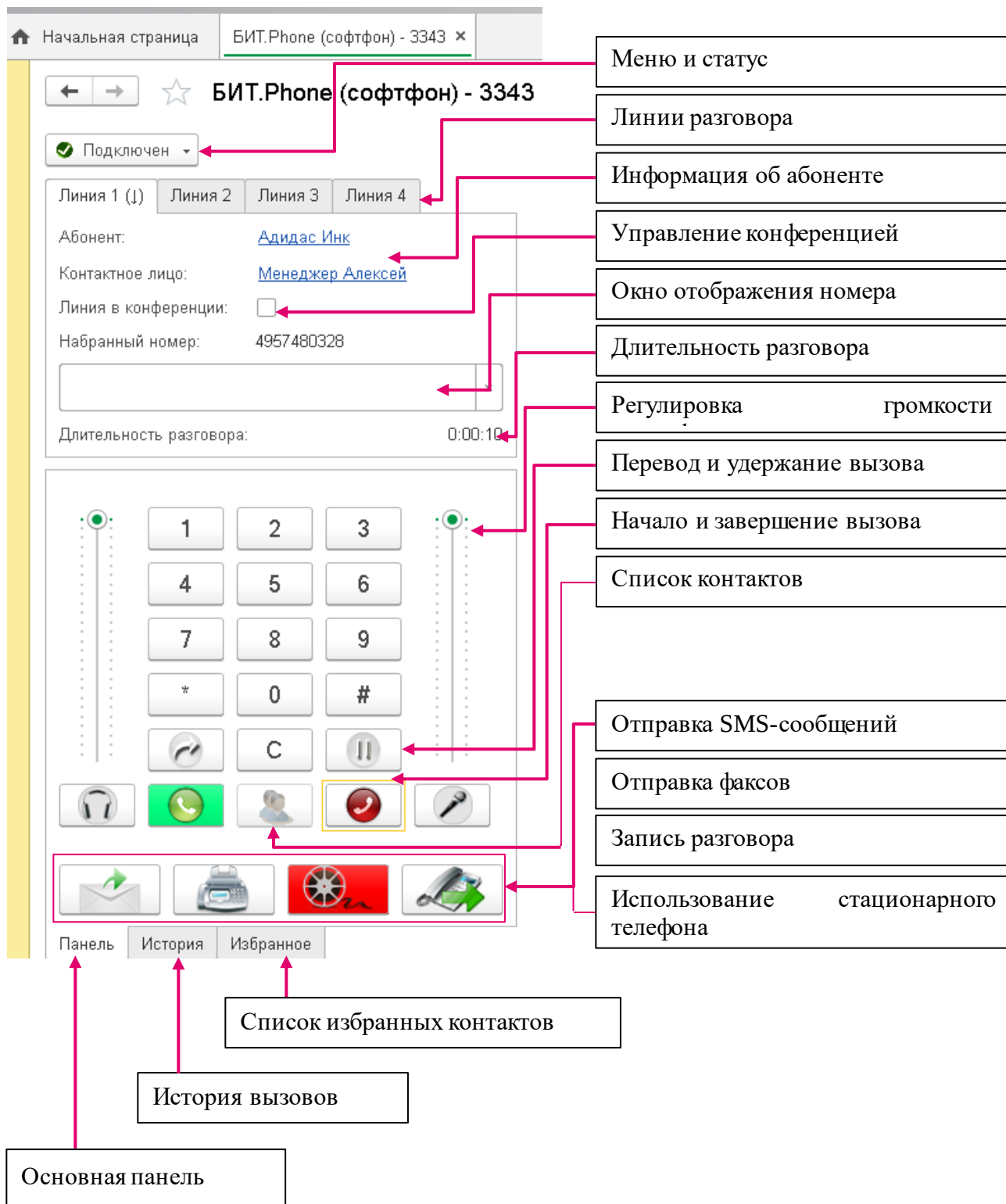
EMPL-3395 Основная лицензия Срок действия: без ограничений. Сеансов: 5. Доступно восстановлений: 0.	Модуль DICOM: Доступно Google календарь: Доступно OnDoc: Доступно Лаборатория: Доступно EGISZ_InIS: Доступно
firstBit.LS Demo.Prof EMPL-1727 Основная лицензия Срок действия: без ограничений. Сеансов: 5. Доступно восстановлений: 0.	Срок действия: без ограничений Число сеансов: 5
БИТ.Phone EMPL-3551 Основная лицензия Срок действия: без ограничений. Сеансов: 5. Доступно восстановлений: 0.	Срок действия: без ограничений Число сеансов: 5

Версия: 2.0.2.12 x64 (windows) / UI 1.0.16 / для сотрудника Синхронизировано: 14.04.2024, 17:54 Время сервера лицензий: 15.04.2024, 14:15

3. БИТ.PHONE СОФТФОН

3.1. ИНТЕРФЕЙС БИТ.PHONE СОФТФОН

Основная форма БИТ.Phone софтфон:



3.2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ БИТ.PHONE СОФТФОН И НАЧАЛО РАБОТЫ

Для работы программы необходимо наличие:

- IP АТС с поддержкой SIP протокола;
- Локальной сети;
- Установленной платформы 1С:Предприятие 8.3;
- Клиентских лицензий.

Для начала работы БИТ.Phone софтвер необходимо получить параметры подключения к IP АТС. Настройки подключения включают в себя:

- Логин (SIP аккаунт);
- Пароль;
- Адрес (IP) сервера IP АТС;
- Номер телефона, присвоенный SIP аккаунту.

Все вносимые параметры необходимо запрашивать у администратора IP АТС – именно он поможет получить необходимые настройки подключения БИТ.Phone к Вашей IP АТС.

При правильно выполненной интеграции решения БИТ.Phone в конфигурацию на платформе 1С:Предприятие 8.3 и при отсутствии заполненных настроек для подключения к IP АТС при первом запуске Вы увидите мастер начальных настроек:

Мастер начальных настроек БИТ.Phone *

Профиль настроек: БИТ.АТС

Адрес сервера: pbxco.1cbit.ru

Логин: 77786543

Пароль: *****

Caller ID:

Свой номер: 789

ID Авторизации:

Адрес SIP прокси:

Протокол: UDP

Интервал перерегистрации: 300

Автоопределение NAT: ☒

☐ Больше не показывать

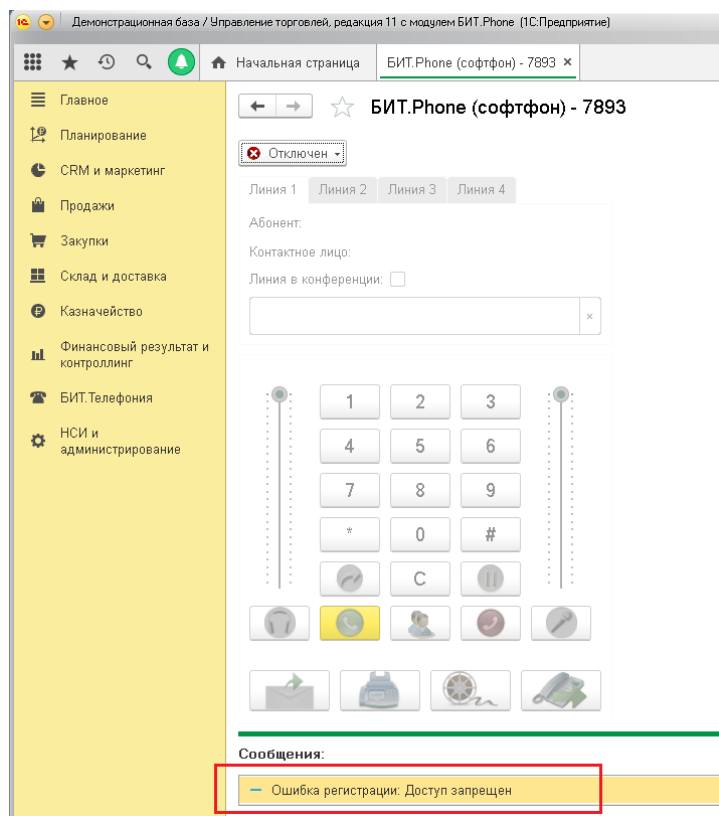
Отмена Продолжить >>

Профиль настроек – выбор профиля облегчает настройку параметров работы для разных АТС. Каждому профилю настроек соответствует свой тип АТС. Для выбранного профиля часть настроек заполняется автоматически, также отключается возможность редактирования

настроек, недоступных для выбранного типа АТС. Максимально возможный функционал доступен при использовании БИТ.АТС (профиль настроек БИТ.АТС).

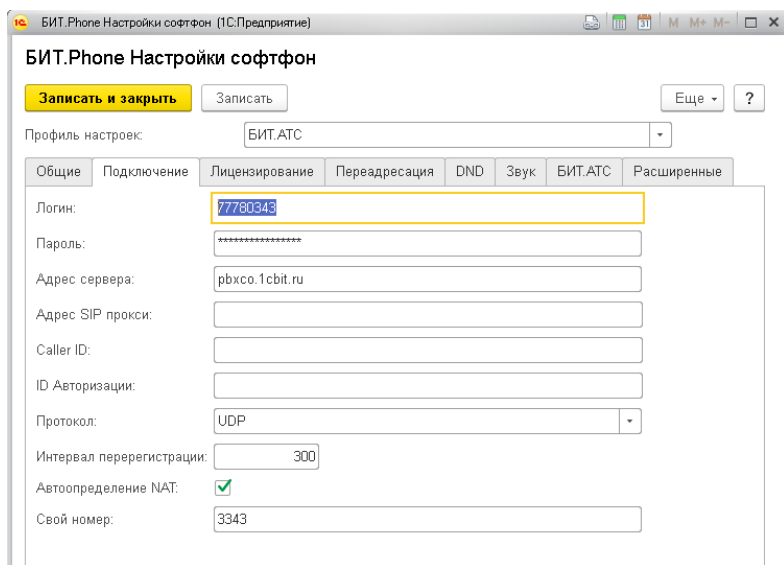
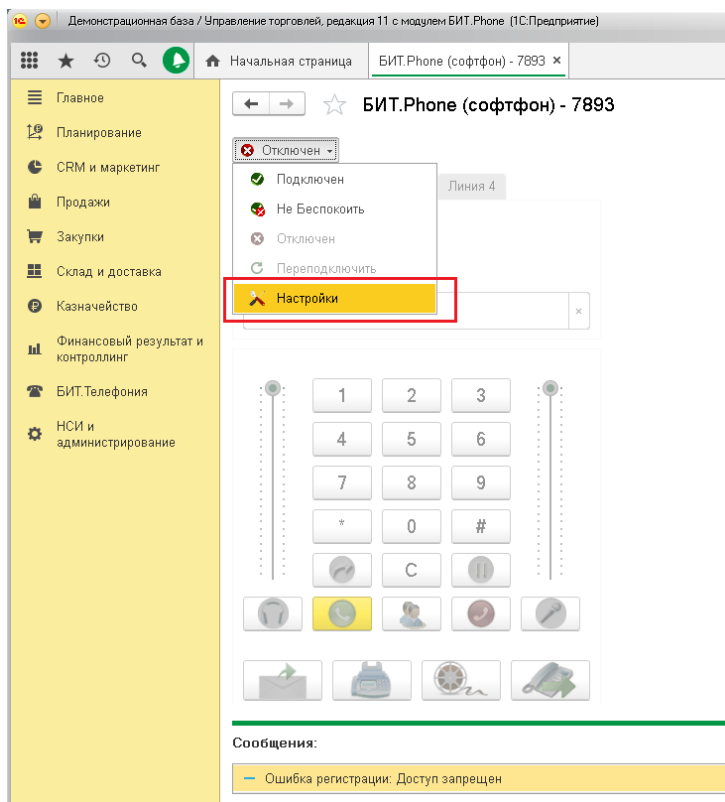
Если настройки введены верно, откроется основная форма БИТ.Phone и произойдет подключение к АТС. При неправильно введенных настройках Вы столкнетесь с 2-мя стандартными сообщениями:

1. Сообщение «Ошибка регистрации: Доступ запрещен»:

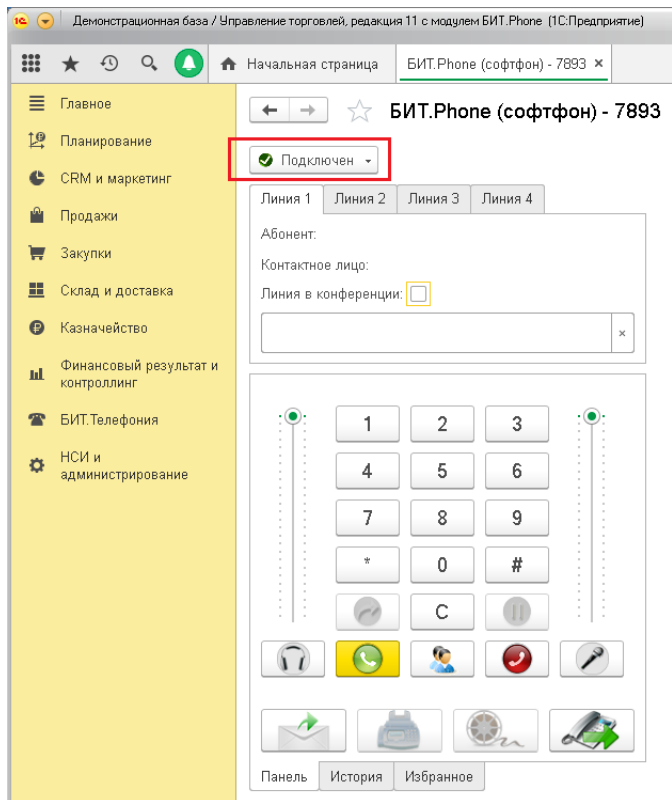


Данное сообщение означает, что в БИТ.Phone отсутствуют (или ошибочно указаны) настройки для подключения к IP АТС.

Кроме мастера начальных настроек, параметры подключения всегда можно изменить в разделе Настройки главной панели, вкладка Подключение:

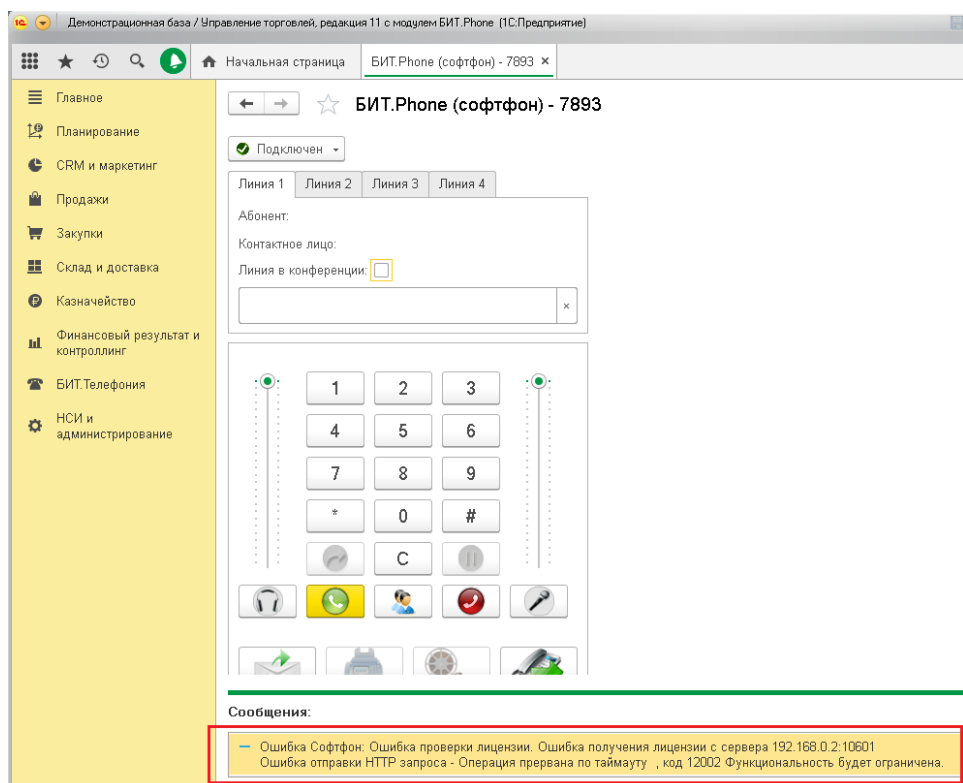


После этого необходимо перезапустить БИТ.Phone софтфон и проверить, что сообщение об ошибке исчезло. Статус БИТ.Phone софтфон должен стать «Подключен»:



2. Ошибка проверки лицензии

При использовании БИТ.АТС софтфон при запуске автоматически получает лицензию с БИТ.АТС. При использовании сторонних АТС, может быть выведено сообщение об ошибке получения лицензии. Это означает, что в настройках не указан или неправильно указан порт и адрес сервера лицензий. При отсутствии лицензии или параметров получения лицензий в настройках БИТ.Phone софтфон разговор с абонентом будет ограничен 30 секундами.



Необходимо ввести настройки получения лицензии.

Пример - настройка получения лицензии с локально установленного БИТ Сервера лицензий версии 2.0:

The screenshot shows the 'БИТ.Phone Настройки софтфон' window with the 'Лицензирование' tab selected. The 'Профиль настроек' is set to 'БИТ.АТС'. The 'Сервер лицензий версия:' dropdown is set to '2.0' and is highlighted with a yellow box. Other fields include 'Сервер лицензий адрес:' (127.0.0.1), 'Сервер лицензий порт:' (10700), 'Сервер лицензий не использовать прокси:' (unchecked), and 'Сервер лицензий CID:' (empty).

Если все сделано правильно, то сообщение об ошибке проверки лицензии не выводится.

Для полноценного функционирования БИТ.Phone необходимо внести дополнительные настройки:

1. Запись разговора

Директория записанных файлов (Закладка «Общие») – необходима для хранения файлов Записей разговоров. Директория может быть создана, как на локальном компьютере, так и на сетевом ресурсе. Если файлы записей разговоров будут храниться локально, то файлы записей для других пользователей будут недоступны.

The screenshot shows the 'БИТ.Phone Настройки софтфон' window with the 'Общие' tab selected. The 'Директория записанных файлов:' field is highlighted with a yellow box and contains the path 'C:\Users\...Documents\записи'.

Вместе с этим можно указать, всегда ли требуется запись разговоров или она будет вызываться по требованию пользователя. Если необходимо записывать все разговоры, то надо поставить галочку напротив настройки **Всегда записывать разговор** (Закладка «Общие»):

Всегда записывать разговор:



Далее необходимо определить, в каком формате будут записываться разговоры: wav, mp3 или gsm – **Формат записи** (Закладка «Общие»):

Формат записи:

2. Тип перевода звонка

За перевод звонка на другой номер телефона или на другого сотрудника в БИТ.Phone отвечают кнопки на Главной панели – Перевод и Удержание.



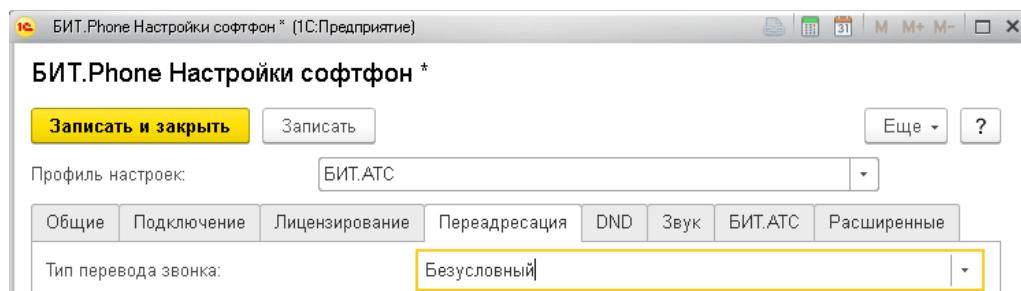
– Перевод



– Удержание

Тип перевода в настройках БИТ.Phone зависит от того, какая установлена IP АТС, а также ее настроек.

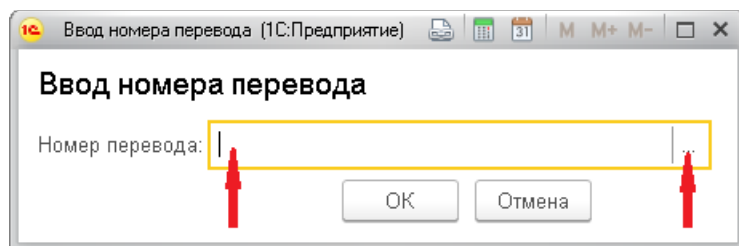
Тип перевода звонка (Закладка «Переадресация»):



а. Безусловный

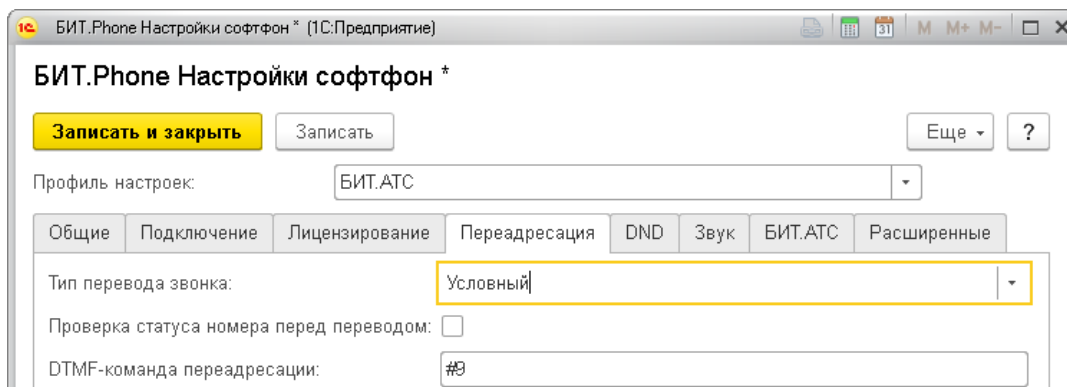
Безусловный перевод позволяет перевести звонок на другого абонента и сразу повесить трубку. В случае, если звонящий не получит ответа от другого абонента, звонок обрывается. Схема безусловного перевода:

- внутренний абонент А принимает входящий вызов от вызывающей стороны;
- нажимает кнопку  перевода;
- появляется возможность ввести номер в поле открывшейся формы или выбрать из справочника контрагентов, вызвав его соответствующей кнопкой;



- абонент А слышит слово «Перевод» и звонок завершается;
- происходит соединение входящего вызова с абонентом Б;
- вызывающая сторона находится в состоянии ожидания до поднятия трубки абонентом Б.

б. Условный



В отличие от безусловного перевода переводящему требуется сперва дождаться ответа нового абонента и только потом класть трубку.

Кнопке перевода соответствует определенная DTMF-команда переадресации. Она определяется настройками IP АТС. Команда заносится в определенном поле настроек БИТ.Phone. К примеру, в представленном ниже случае DTMF-команда переадресации соответствует – #9. **Команду необходимо уточнять у администратора АТС.**

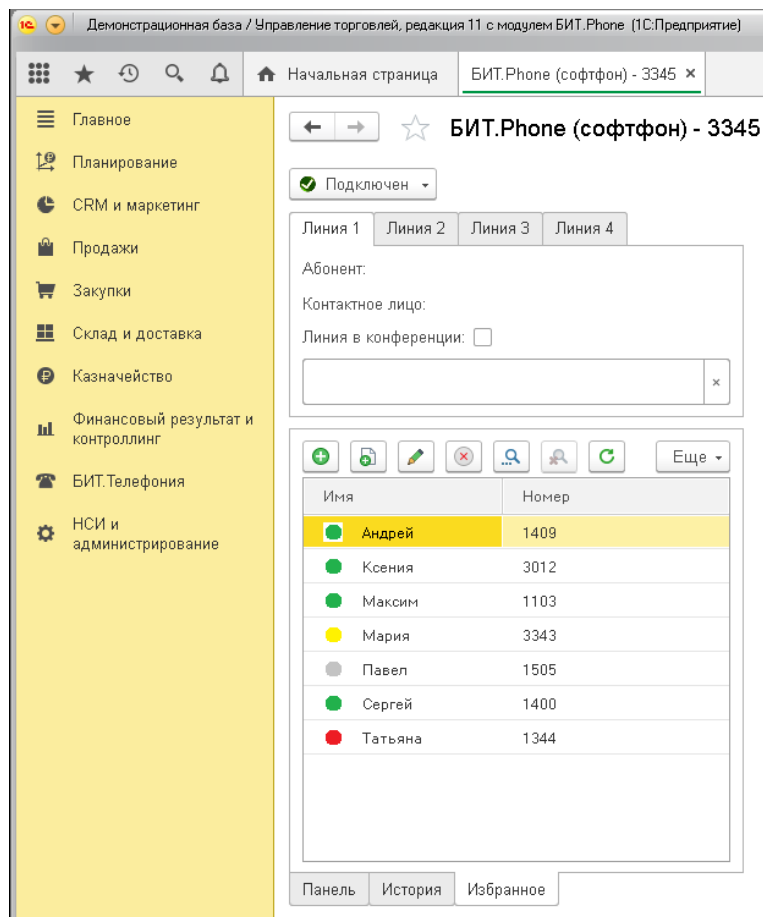
Схема условного перевода:



- внутренний абонент А принимает входящий вызов от вызывающей стороны;
- нажимает кнопку перевода;
- абонент А слышит слово «Перевод»;
- в нижнем правом углу появляется оповещение 1С «Введите номер переадресации»;
- абонент А вводит номер абонента Б на цифровой клавиатуре БИТ.Phone;
- если Б ответил, абонент А предупреждает его о переводе звонка и вешает трубку;
- происходит соединение вызывающего абонента с абонентом Б;
- если номер Б так и не ответил, звонок вернется переводящему.

Схема перевода звонка для типов «Условный» и «Безусловный» из справочника «Избранное»

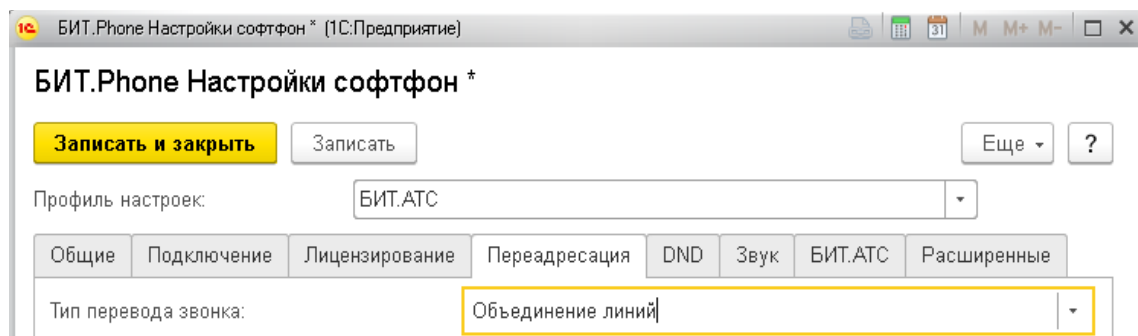
Возможен перевод звонка в один двойной клик из справочника Избранное для типов перевода Условный* и Безусловный.



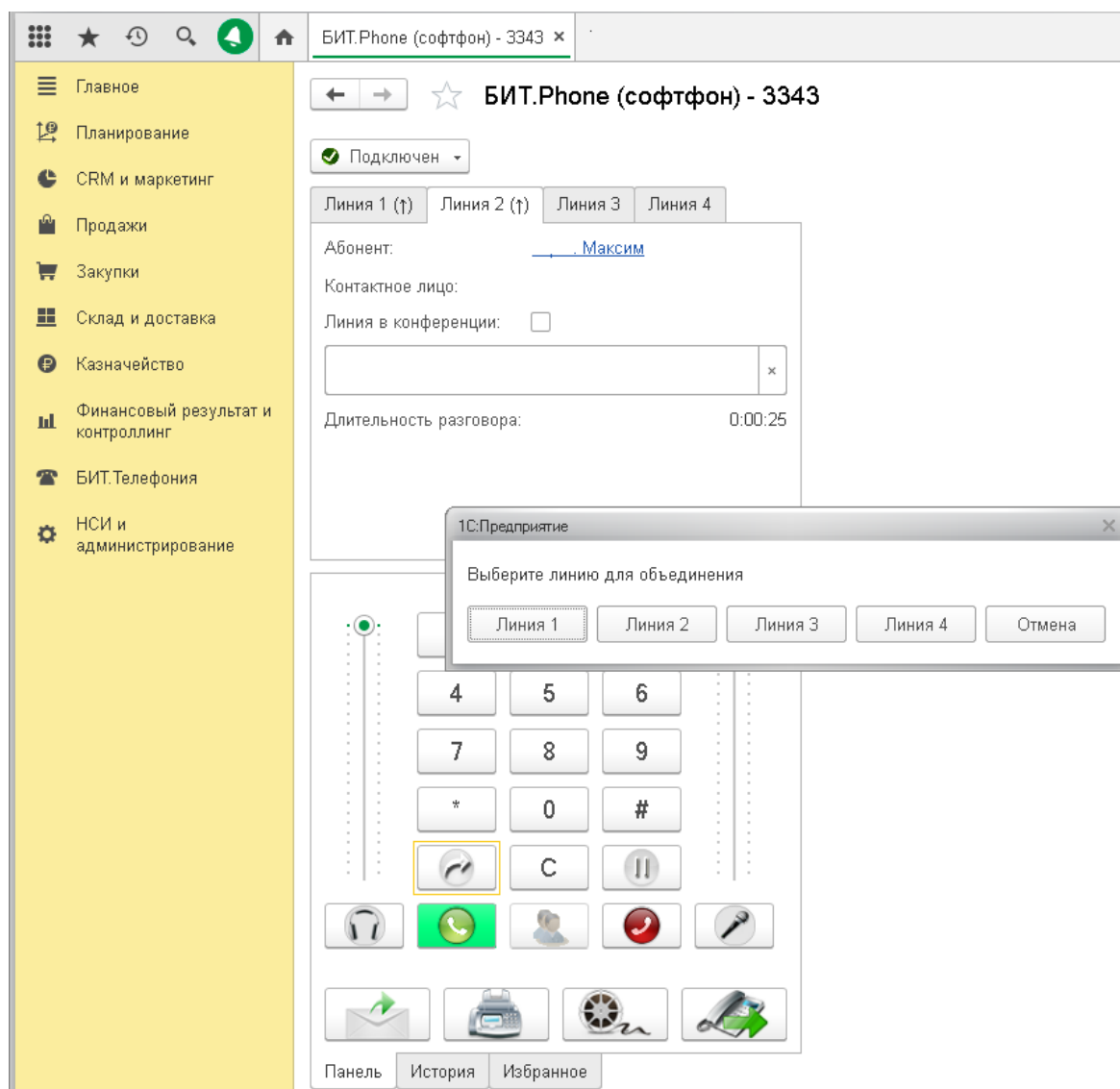
* При условном переводе АТС ожидает в тоновом режиме набора цифр вызываемого номера, с определенным интервалом между ними. 1С не всегда может воспроизвести интервал, необходимый АТС. Рекомендуется перед началом постоянного использования перевода звонка из справочника Избранное провести серию тестов и убедиться, что перевод работает корректно.

3. Объединение линий

«Объединение линий» – управление и распределение линий во время разговора с помощью БИТ.Phone. Можно использовать 4 линии, на каждой из которых возможен разговор (исходящие, входящие вызовы). В процессе разговора можно соединить любые 2 выбранные линии между собой, отключив их от общего разговора.



Для работы объединения линий необходима поддержка этой функции на АТС.



4. История вызовов

Вкладка История главной панели отображает совершенные Входящие и Исходящие звонки:

Демонстрационная база / Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone 1С:Предприятие

Начальная страница | БИТ.Phone (софтфон) - 3343 x

Главное | Планирование | CRM и маркетинг | Продажи | Закупки | Склад и доставка | Казначейство | Финансовый результат и контроллинг | БИТ.Телефония | НСИ и администрирование

БИТ.Phone (софтфон) - 3343

Подключен

Линия 1 | Линия 2 | Линия 3 | Линия 4

Абонент:

Контактное лицо:

Линия в конференции: ☐

Показать всю историю | Аналитика АТС

Входящие | Исходящие

Абонент	Дата	Длитель
4957480123	13:47:59	
Борисхоф	13:47:16	
Первый БИТ	13:46:29	
Авилон Форд	13:44:51	
Алилас Инк	13:44:29	

Панель | История | Избранное

Количество данных звонков задается в параметрах настройки **Глубина истории звонков** (Закладка «Общие»):

Глубина истории звонков:

50

5. Набор номера

Часто выход в город идет через префикс (обычно используется цифра – 9). Зависит от настроек АТС. **Префикс выхода на внешнюю линию** (Закладка «Общие») необходимо уточнять у администратора АТС.

В данном примере, чтобы позвонить на внешний номер абонента (городской, мобильный, междугородний и т.д.), необходимо перед вводом номера набрать цифру «9»:

Префикс выхода на внешнюю линию:

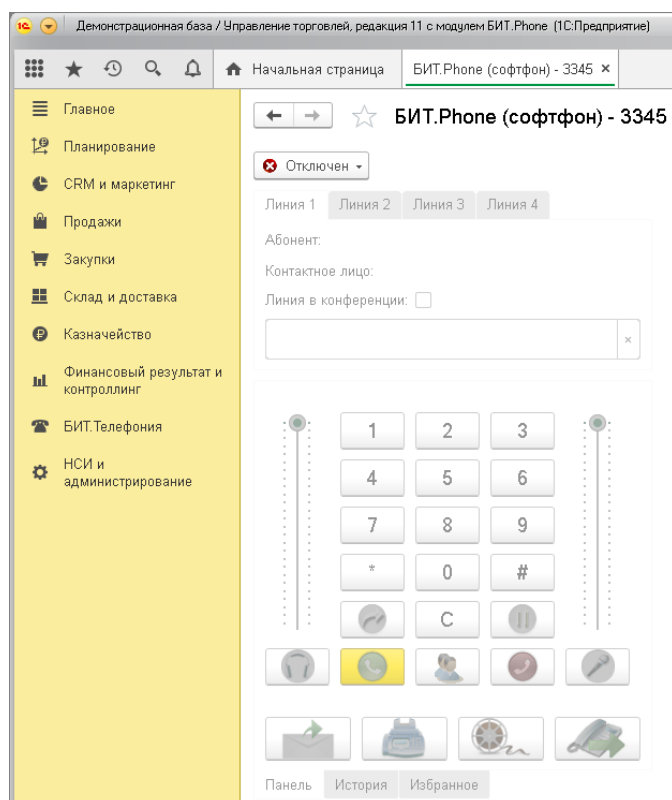
9

Использовать прямой набор:

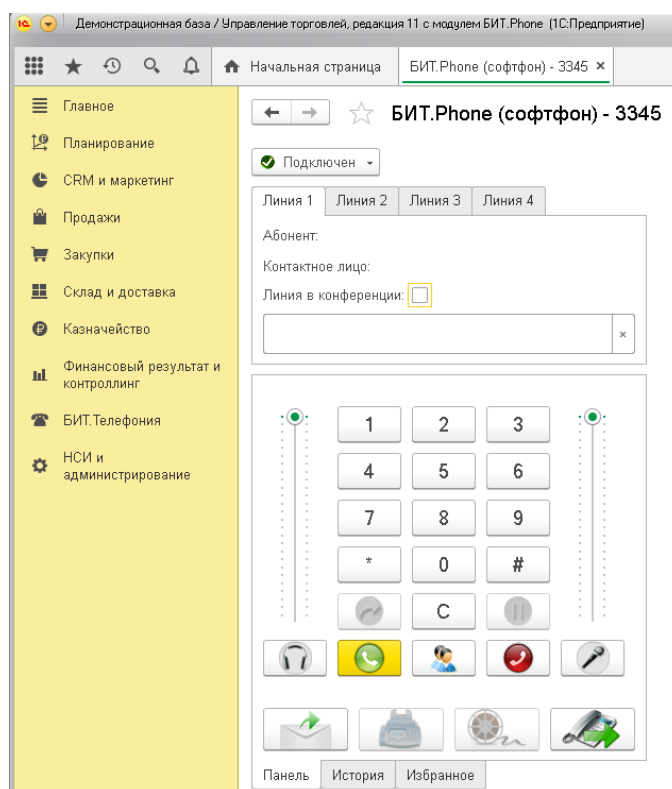
☐

6. Статусы БИТ.Phone софтфон

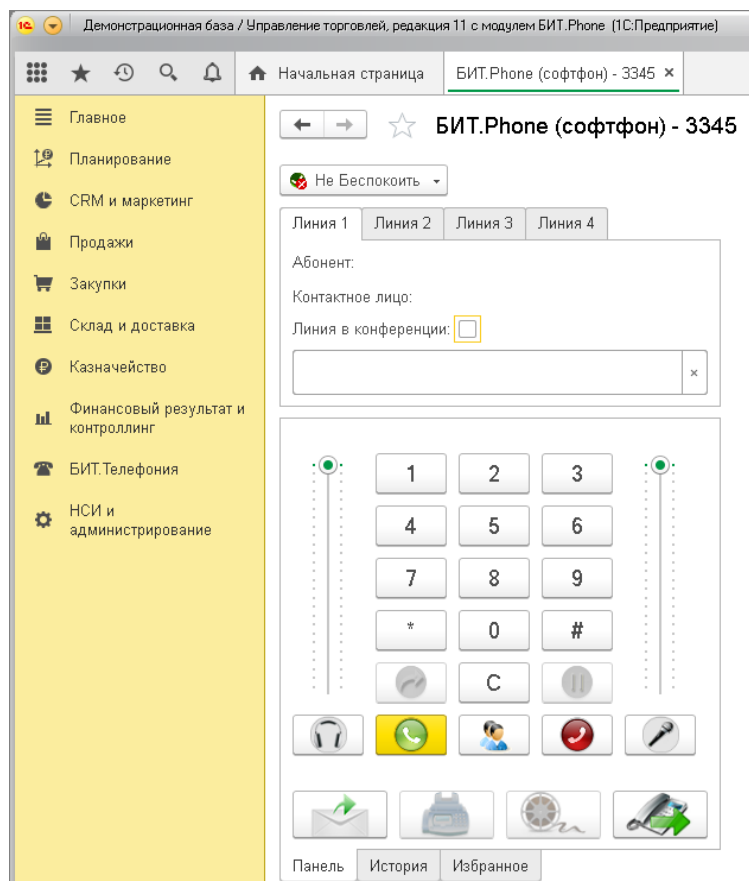
а. Статус «Отключен» - при отсутствии подключения БИТ.Phone софтфона к IP АТС статус будет «Отключен»



б. Статус «Подключен» - после подключения к АТС статус изменяется на «Подключен». Подключение начинается автоматически при запуске.



с. **Статус «Не беспокоить»** - когда пользователь занят или временно отсутствует на рабочем месте, есть возможность устанавливать статус «Не беспокоить»:



Статус «Не Беспокоить» может быть включен как на АТС, так и на самом БИТ.Phone.

Если настройка «Использовать команду не беспокоить на АТС» не включена, то БИТ.Phone сам автоматически отклоняет все входящие звонки, но они остаются в истории звонков как пропущенные вызовы.

Если включена настройка «Использовать команду не беспокоить на АТС», то статус «не беспокоить» задается с помощью вызова специальных служебных номеров. Когда статус «не беспокоить» включен на АТС, входящие звонки не доходят до БИТ.Phone и отклоняются на уровне АТС.

Статус «не беспокоить» запоминается и при перезапуске БИТ.Phone восстанавливается. Настройки режима не беспокоить:

БИТ.Phone Настройки (1С:Предприятие)

БИТ.Phone Настройки

Профиль настроек: БИТ.АТС ▾

Использовать команду не беспокоить на АТС: ☐

Команда не беспокоить:

Команда отмена не беспокоить:

Режим не беспокоить (только чтение): ☐

d. Автоматическое создание событий в 1С при входящих, исходящих и внутренних звонках — значительная экономия времени сотрудника, принимающего звонки. Для отработки функционала требуется установить галочки напротив необходимых настроек (закладка «Общие»):

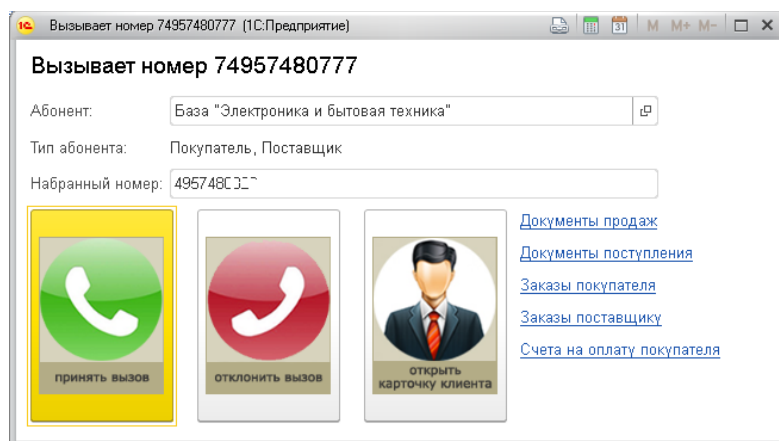
- | | |
|---|-------------------------------------|
| Создавать событие при входящем звонке: | ☒ |
| Создавать событие при исходящем звонке: | ☒ |
| Создавать события при внутренних звонках: | ☐ |

3.3. ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ БИТ.PHONE СОФТФОН

3.3.1. ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

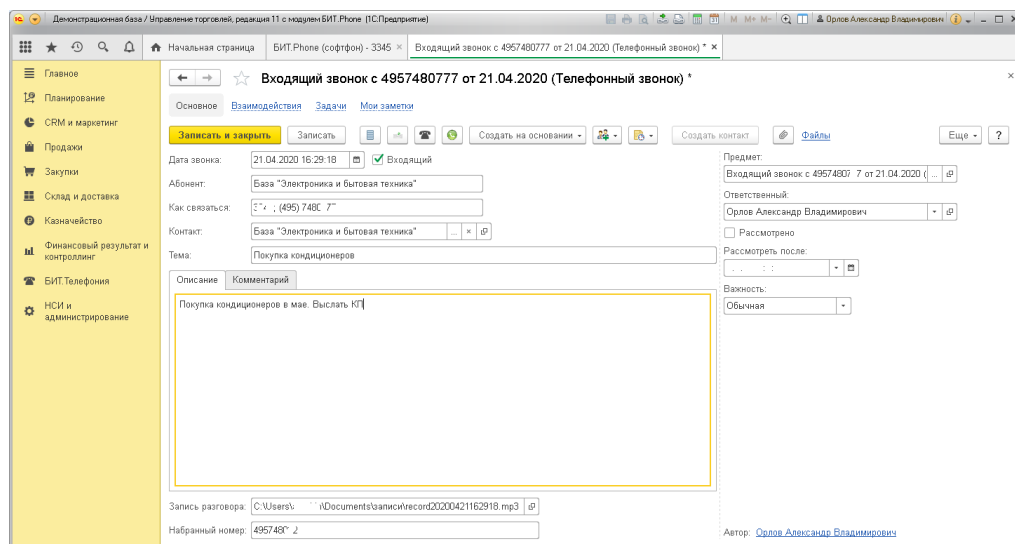
1. Входящий, исходящий звонок

При поступлении входящего звонка телефонный номер клиента идентифицируется в базе 1С. При этом автоматически открывается диалоговое окно, которое предлагает на выбор принять, отклонить или ещё до поднятия трубки открыть карточку клиента:

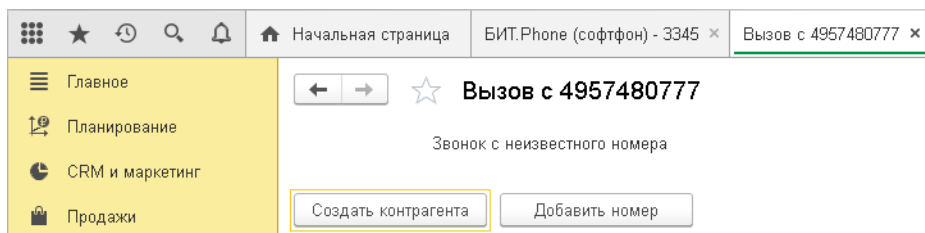


При ответе на звонок у менеджера в базе 1С автоматически создается Событие:

Если клиент уже зарегистрирован в базе, в карточке События отражается основная информация о клиенте:



Если клиент звонит с нового номера, отсутствующего в базе, опционально открывается форма с предложением создать новую карточку или добавить номер в ранее созданную карточку:



В процессе общения у менеджера есть возможность фиксировать ключевые моменты разговора в поле **Содержание разговора** созданного документа Событие.

Сотрудник имеет возможность управлять звонком через **Главную панель БИТ.Phone** с помощью специальных кнопок:



– Перевести звонок на другого менеджера



– Удержать звонок



– Сбросить вызов

Каждый менеджер может выбрать соответствующий статус на Главной панели БИТ.Phone софтфона:



– Подключен



– Отключен



– Не беспокоить

При статусе «Не беспокоить» входящий звонок автоматически отклоняется, исходящие звонки при этом доступны.

Исходящий звонок можно начать:

- набрав номер на клавиатуре;
- выбрав контрагента с кнопки на главном окне;
- двойным кликом по строке в Истории Входящих/Исходящих звонков;
- выбрав номер в карточке контрагента/контактного лица;
- двойным кликом по контакту в Избранном.

2. Записи разговоров

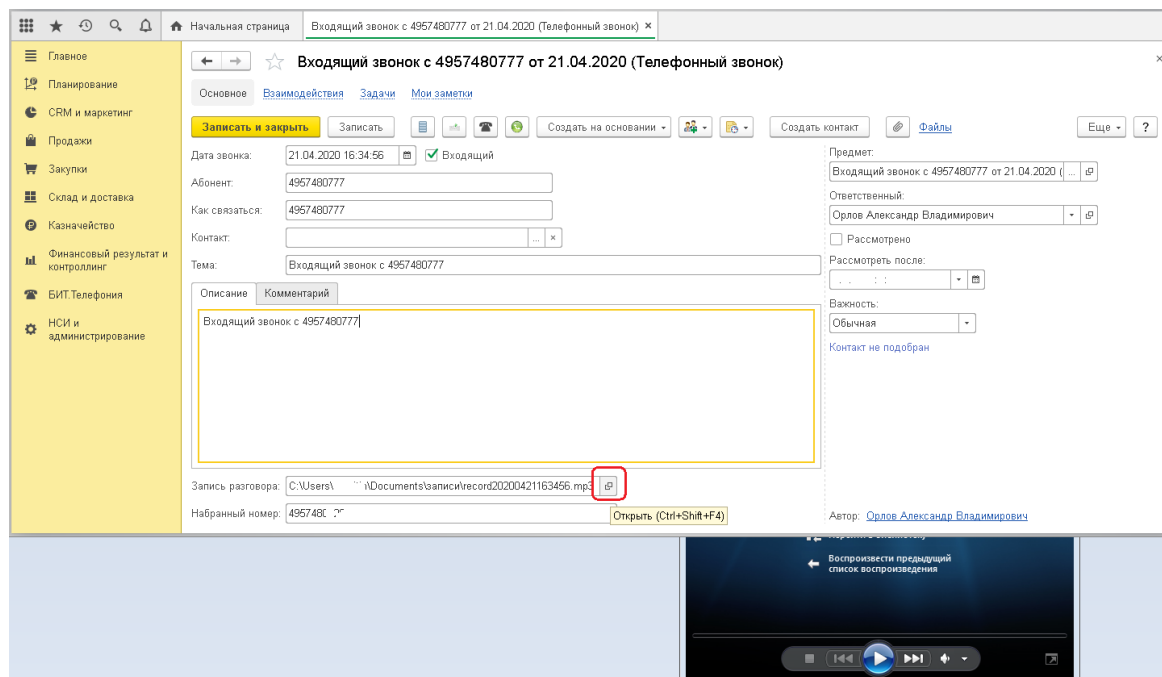
Запись разговоров – это неотъемлемая часть качественного сервиса.

Преимущества записи разговоров:

- Помощь в разрешении конфликтных ситуаций;
- Ведение истории взаимоотношений с клиентами в виде неоспоримых фактов;

- Обучение персонала;
- Контроль корректности ведения переговоров по телефону.

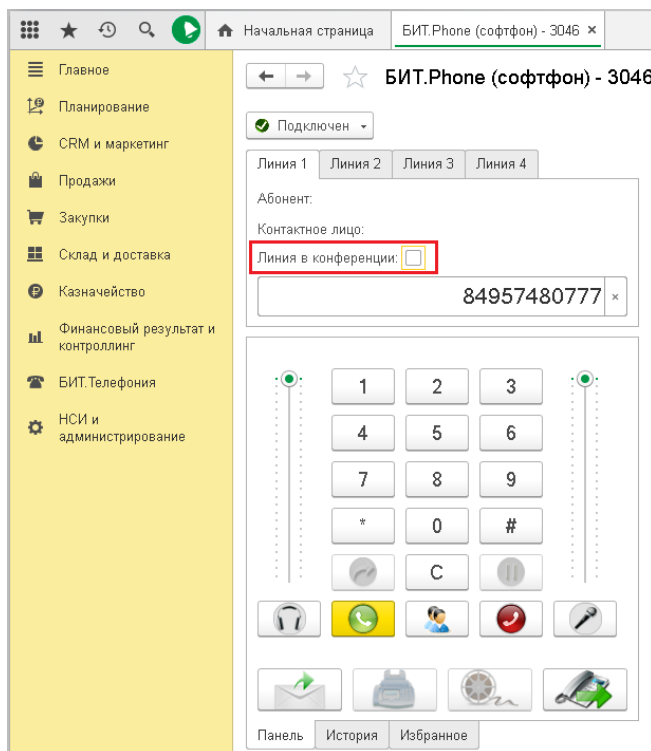
Решение БИТ.Phone софтфон предоставляет возможность ведения избирательной записи разговоров (или автоматическая запись каждого разговора, или запись разговора по решению сотрудника). Прослушать запись разговора возможно из карточки клиента, закладки События, открыть нужное событие:



Запись разговора также можно прослушать из контекстного меню закладки Истории звонков и из формы детальной информации звонка.

3. Конференция

Конференция – обмен мнениями и опытом, обсуждение общих тем, решение интересующих вопросов в режиме онлайн.



К примеру, организации требуется многофункциональное решение для телефонии с внедрением БИТ.Phone. В таком обсуждении должны быть задействованы такие специалисты, как оператор Телефонии, Руководитель организации (для выяснения потребности), Руководитель направления (для определения стратегии взаимодействия), Специалист по внедрению 1С.

Переговоры для выяснения всей картины могут занять длительные минуты, а иногда и часы. При этом зачастую Конференция откладывается по причине нехватки времени – самого ценного и невозполнимого ресурса. Ситуация разрешается элементарно даже для территориально разобщенных участников – Конференция в БИТ.Phone. Поддержка такой функции позволяет справляться с разными ситуациями с привлечением к разговору специалистов разного профиля.

Алгоритм осуществления Конференции в 2 шага:

- Определить – **Ведущего** (человек, который будет устраивать конференцию со своего БИТ.Phone);
- Добавить всех участников Конференции в список конференции (входящие и исходящие вызовы).

Добавить участников в Конференцию. Участник Конференции может в это время быть в командировке. Единственное, что должен знать Ведущий – это телефон участника. В Конференцию Ведущий может добавлять участников во время любого разговора и при Входящем, и Исходящем вызове.

Удалить участников из Конференции. Из существующего списка можно по усмотрению Ведущего – убрать «галочку» любого участника. В этом случае каждый участник будет слышать только Вас, но не слышать друг друга (чтобы разговор был направлен на конкретную группу и исключал определенных участников – Вы можете использовать функцию – Удержание).

4. Факс

Нажатие кнопки факса на основной панели БИТ.Phone автоматически переводит звонок на номер факса организации, указанный в настройках.

БИТ.Phone Настройки софтбокс (1С:Предприятие)

БИТ.Phone Настройки софтбокс

Записать и закрыть Записать Еще ?

Профиль настроек: БИТ.АТС

Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС **Расширенные**

Директория записанных файлов: C:\Users\... \Documents\записи

Формат записи: mp3

Глубина истории звонков: 50

Префикс выхода на внешнюю линию: 9

Использовать прямой набор: ☐

Создавать событие при входящем звонке: ☒

Создавать событие при исходящем звонке: ☒

Создавать события при внутренних звонках: ☒

Всегда записывать разговор: ☐

Автозапуск при старте системы: ☒

Разворачивать окно при входящем звонке: ☐

Открывать карту Yandex при входящем звонке: ☐

Принимать несколько входящих: ☐

Сохранять отклоненный при разговоре входящий: ☒

Получение статусов: ☐

Номер факса: 4412

Версия софтбокса (только чтение): 2.1.243

Версия БИТ.Phone 1.7.25.376

3.3.2. СПРАВОЧНИК «ИЗБРАННОЕ»

Справочник «Избранное» используется для хранения наиболее часто используемых номеров. Пользователь может вносить любое количество записей. При двойном щелчке на выбранную запись автоматически начинается вызов (при уже идущем разговоре – перевод) абонента.

Начальная страница | БИТ.Phone (софтфон) - 3345

← → ☆ БИТ.Phone (софтфон) - 3345

Подключен

Линия 1 (1) | Линия 2 | Линия 3 | Линия 4

Абонент: 1540

Контактное лицо:

Линия в конференции: ☐

Длительность разговора: 0:00:21

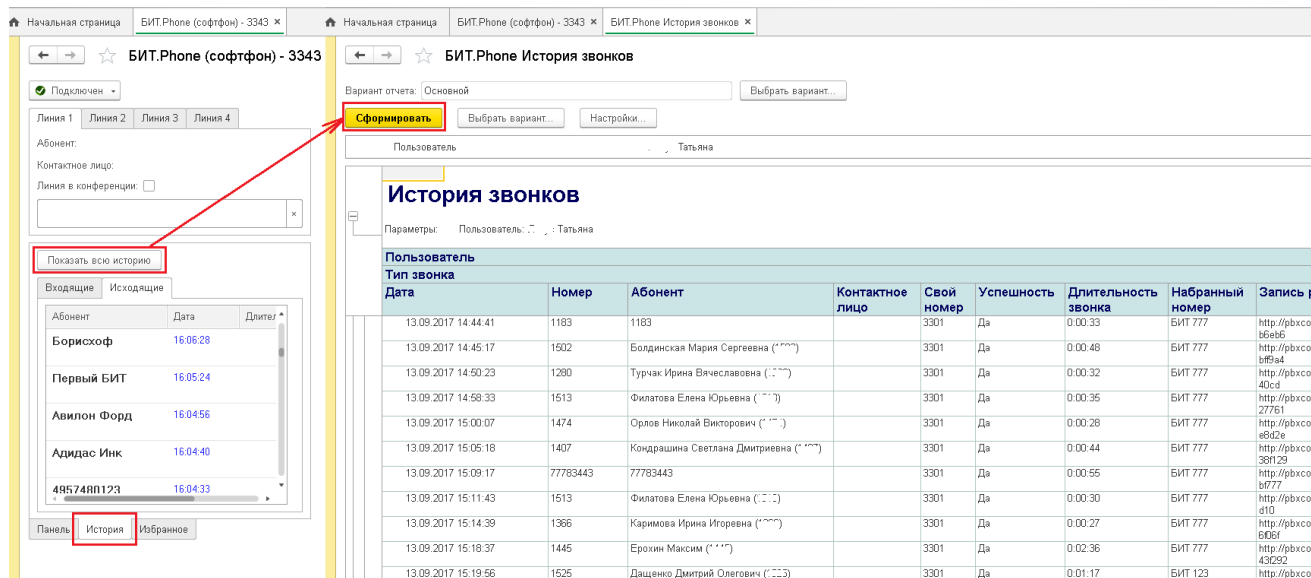
Имя	Номер
Андрей	1409
Ксения	3012
Максим	1103
Павел	1505
Сергей	1400
Татьяна	1344

Панель | История | Избранное

Контакты в Избранном хранятся отдельно для каждого пользователя базы, также у администратора есть возможность задать общие контакты, видимые всем пользователям.

3.3.3. ИСТОРИЯ ВЫЗОВОВ

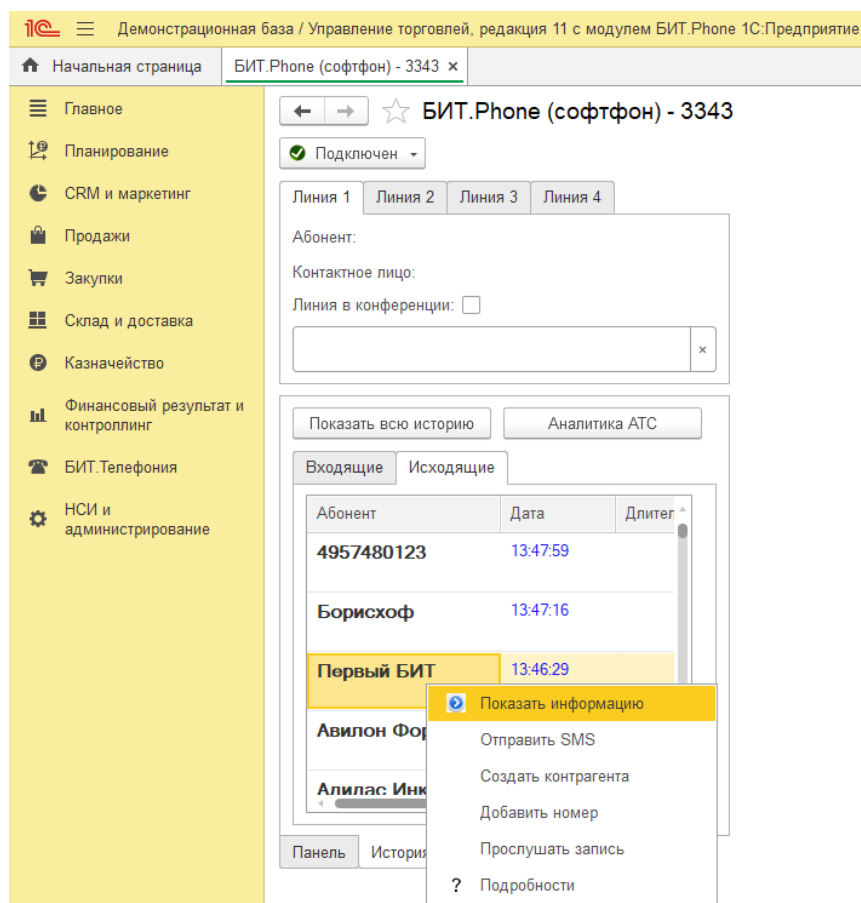
Менеджер всегда может обратиться к истории входящих и исходящих вызовов за текущий рабочий день. Для того, чтобы обратиться ко всей истории необходимо нажать на кнопку – Показать всю историю и Сформировать отчёт.



Отчет можно сформировать как для одного пользователя базы, так и для всех одновременно. В нашем примере, Пользователь – «Администратор». Для формирования общего отчета по всем пользователям, необходимо поле Пользователь оставить пустым. Двойным кликом по ячейке со ссылкой на запись разговора в отчете можно прослушать запись.

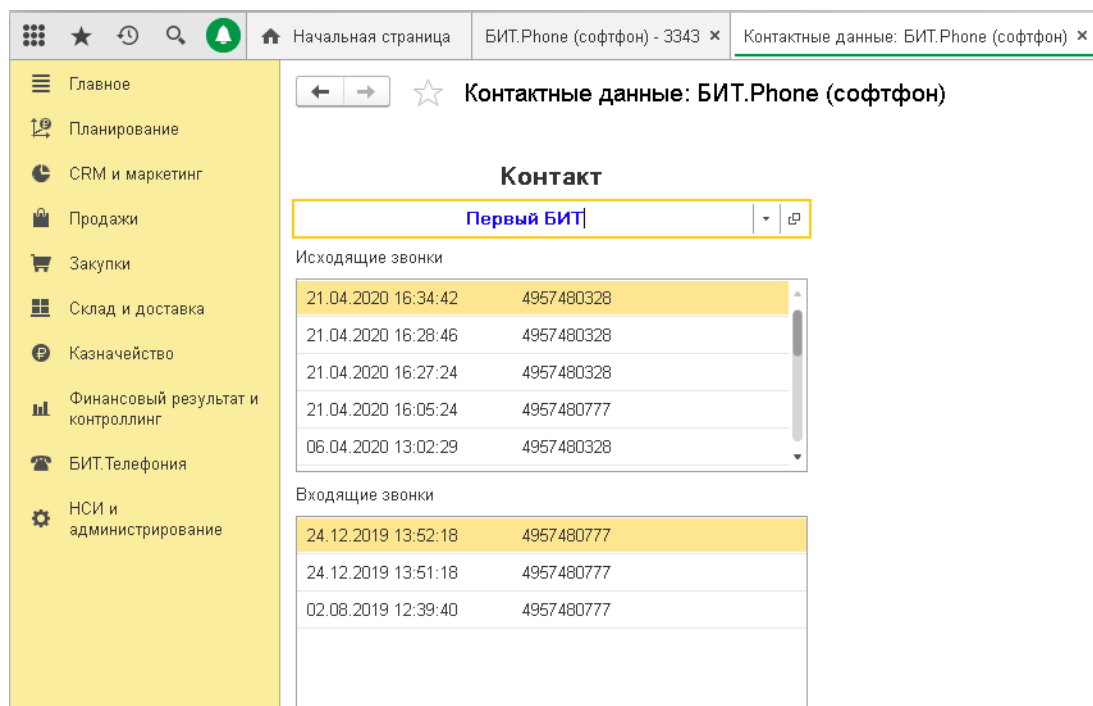
Кнопка «Аналитика АТС» открывает браузер и выполняет переход к странице с аналитическими отчетами по звонкам (продукт «БИТ.Аналитика АТС», только при использовании БИТ.АТС).

Для Истории вызовов предусмотрены две закладки Входящие и Исходящие вызовы.

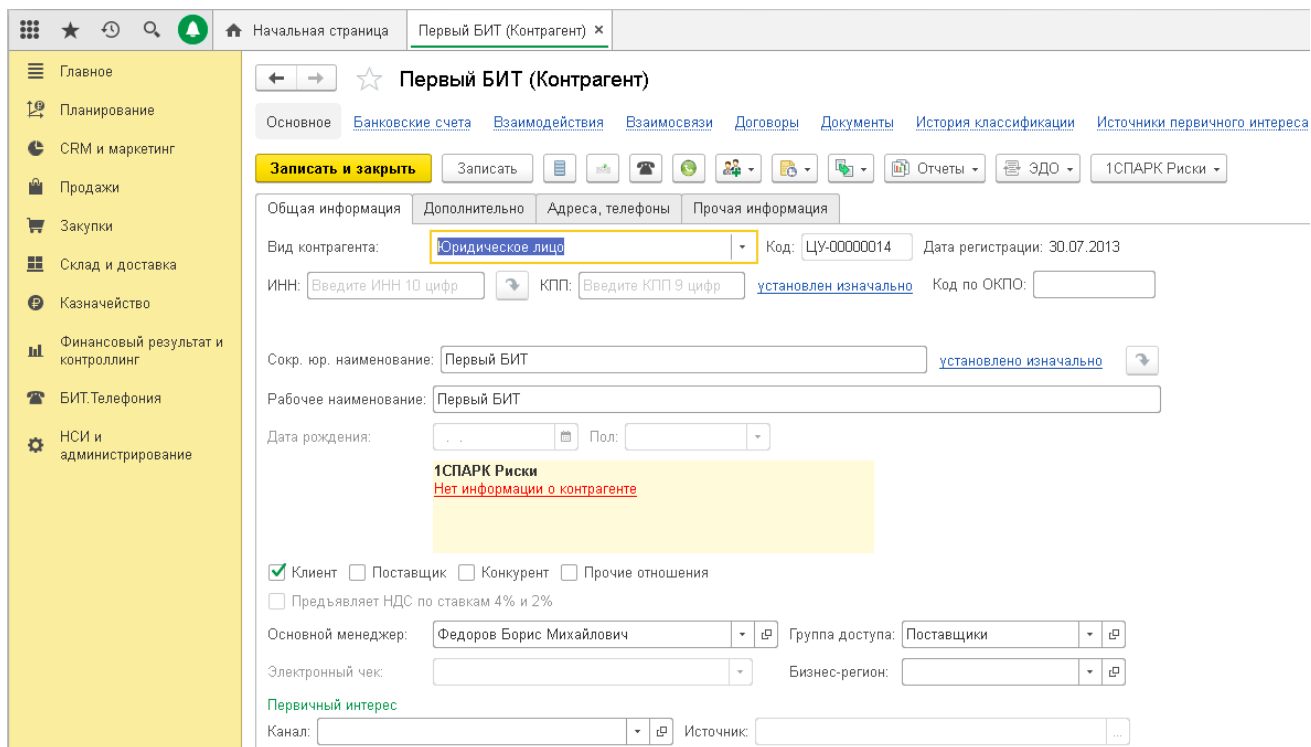


В закладках для каждого контакта можно, вызвав правой клавишей мыши контекстное меню, выполнить следующие операции:

Показать информацию – все входящие и исходящие вызовы для выбранного контакта, дата, время.



Через открывшийся интерфейс, воспользовавшись кнопкой , открывается **Карточка Контрагента**.



1. **Отправить SMS** – возможность быстро отправить контрагенту SMS сообщение.
2. **Создать контрагента** – возможность создания карточки контрагента для нового контакта.
3. **Добавить номер** – способ добавить новый номер телефона для существующего контрагента.
4. **Прослушать запись**. Записи разговора находятся в папке, заранее указанной в настройках.
5. **Подробности** – открывает форму детальной информации о звонке.

Двойным кликом по строке можно вызвать номер из Истории для совершения звонка.

3.3.4. ПЕРЕОПРЕДЕЛЕНИЕ НАИМЕНОВАНИЙ НАБРАННЫХ НОМЕРОВ

Для входящих звонков возможно переопределить вид набранного клиентом номера, как он отображается в карточке входящего звонка и истории звонков.

Вызов таблицы соответствий набранных номеров в меню БИТ.Телефонии:

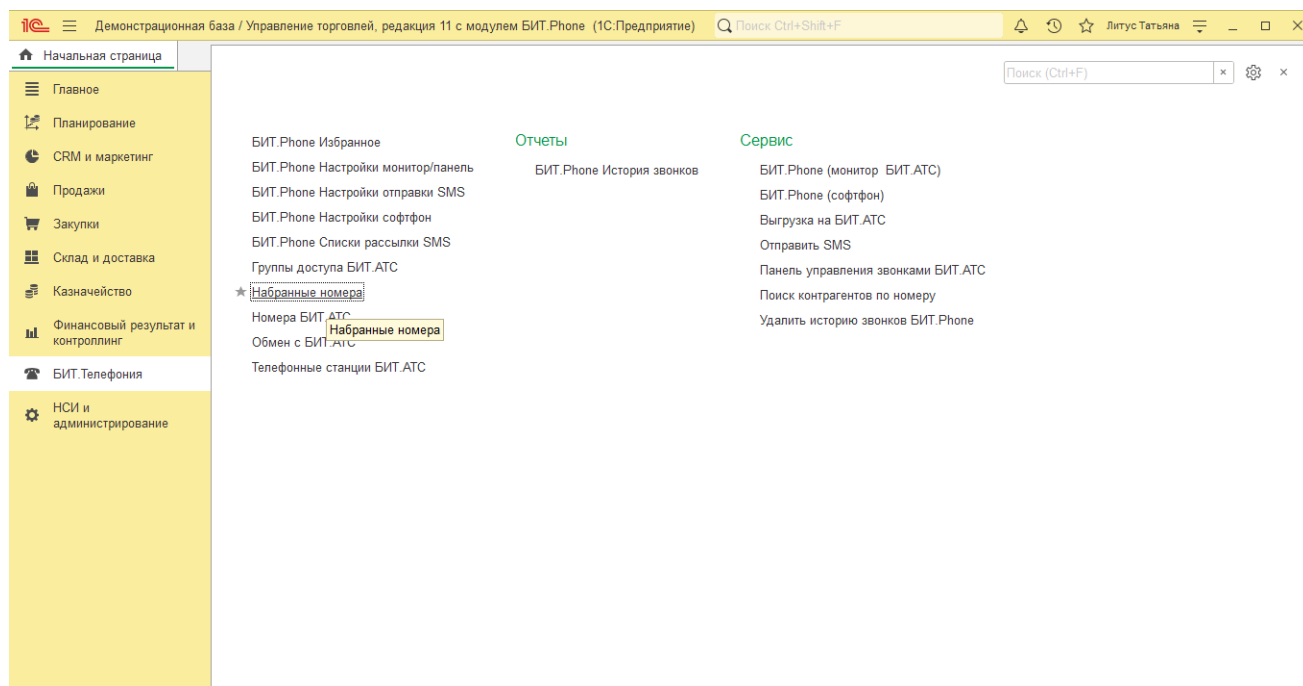
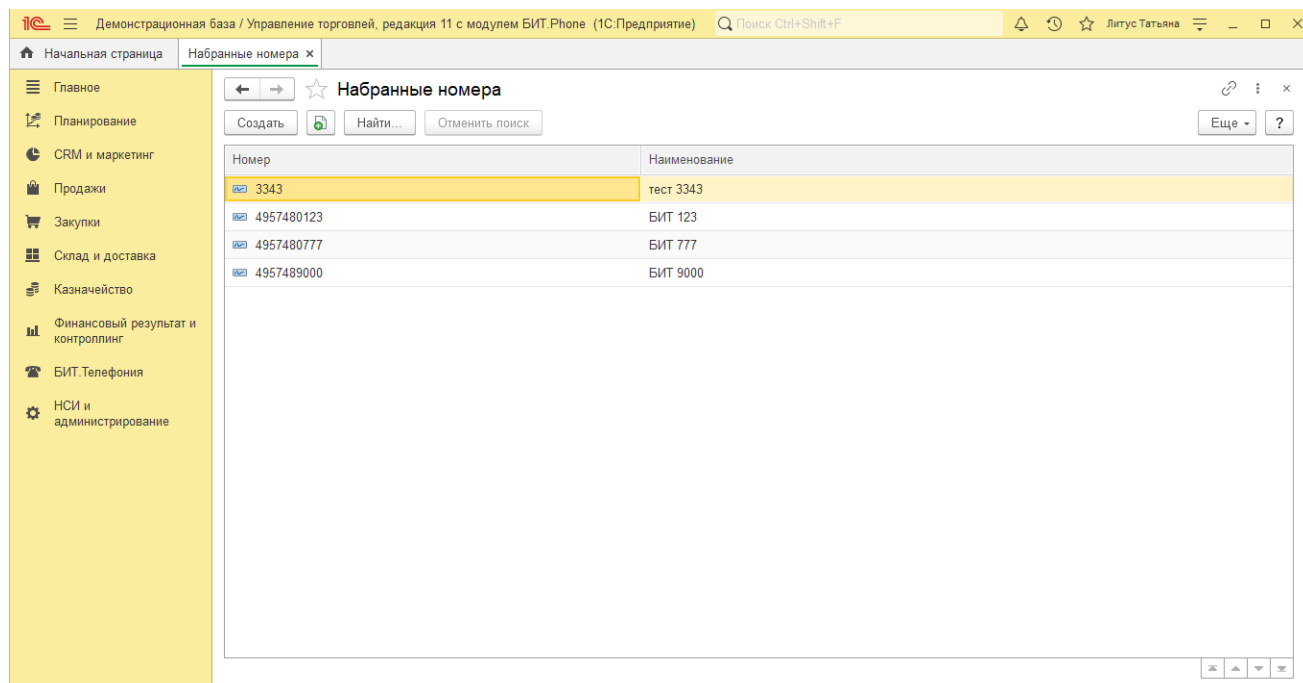


Таблица переопределений набранных номеров:



3.4. НАСТРОЙКИ БИТ.PHONE СОФТФОН

3.4.1. ОБЩИЕ

Форма настроек, закладка Общие:

The screenshot shows the 'БИТ.Phone Настройки софтбокс' window. At the top, there are buttons 'Записать и закрыть' (highlighted in yellow), 'Записать', 'Еще', and a help icon. Below is a dropdown menu for 'Профиль настроек:' with 'БИТ.АТС' selected. A tabbed interface shows 'Общие' as the active tab, with other tabs like 'Подключение', 'Лицензирование', 'Переадресация', 'DND', 'Звук', 'БИТ.АТС', and 'Расширенные'. The 'Общие' tab contains various settings: 'Директория записанных файлов:' (C:\Users\...Documents\записи), 'Формат записи:' (mp3), 'Глубина истории звонков:' (50), 'Префикс выхода на внешнюю линию:' (9), and several checkboxes for call events (all checked except 'Использовать прямой набор:'). At the bottom, there are fields for 'Версия софтбокса (только чтение): 2.1.246' and 'Версия БИТ.Phone 1.7.32.435'.

Директория записанных файлов – строка – директория, в которую сохраняются файлы с записью разговоров. Может быть как локальной, так и сетевой ([\\Server\Folder](#)).

Формат записи – выбор из списка – формат файлов с записью разговоров. Доступно три значения: wav (PCM 16 КГц моно без сжатия), mp3 (16 КГц моно MPEG-2 layer 3), gsm (GSM в файле с расширением wav используемом как контейнер). По умолчанию для нового пользователя формат wav.

Глубина истории звонков – число – количество отображаемых звонков в Истории звонков. Хранится вся история, настройка влияет только на отображение. По умолчанию для нового пользователя равна 30.

Префикс выхода на внешнюю линию – строка – префикс добавляется автоматически при наборе номера для внешних номеров (длина которых больше или равна 10 цифр). По умолчанию для нового пользователя префикс не задан. Можно задать «9» если АТС требует обязательного набора «9» перед городским номером.

Использовать прямой набор – булево – флаг, отключающий за автоматическое добавление префиксов при наборе номера, в том числе «8». При установленном флаге будет вызван в точности тот номер, который набран в панели номера. Настройка полезна при использовании АТС с прямым выходом в город.

Создавать событие при входящем звонке – булево – флаг, управляющий созданием документа «Событие» с типом «телефонный звонок входящий» при начале разговора. Если включено – событие создается. Для УТ 11 тип документа другой – «ТелефонныйЗвонок».

Создавать событие при исходящем звонке – булево – флаг, управляющий созданием документа «Событие» с типом «телефонный звонок исходящий» при начале разговора. Если включено – событие создается. Для УТ 11 тип документа другой – «ТелефонныйЗвонок».

Создавать события при внутренних звонках – булево – флаг, позволяющий включать и отключать создание документов «Событие» («ТелефонныйЗвонок» для УТ 11) при звонках внутри офиса. Звонок считается внутренним, если длина номера абонента меньше 10 цифр. Действие настройки распространяется как на входящие, так и исходящие звонки.

Всегда записывать разговор – булево – флаг, включает запись разговора автоматически при начале разговора. При завершении разговора запись останавливается. Во время разговора включать и выключать запись с помощью кнопки на панели БИТ.Phone невозможно. Запись сохраняется в директорию записанных файлов с именем вида «record Год Месяц Число Час Минута Секунда.wav». Если при установленном флаге также включена настройка «Создавать событие при звонке» (входящем или исходящем), ссылка на записанный разговор сохраняется в реквизитах созданного документа Событие.

Автозапуск при старте системы – булево – флаг, при установленном параметре БИТ.Phone запускается автоматически при открытии базы.

Разворачивать окно при входящем звонке – булево – флаг, при установленном параметре окно 1С разворачивается на экране, даже если было свернуто.

Открывать карту Yandex при входящем звонке – булево, флаг, при установленном параметре при входящем звонке выводится окно с браузером, в котором открывается сайт Яндекс.Карт с поиском по номеру входящего звонка. Карта открывается в отдельном окне.

Предлагать сохранить неизвестный номер – булево, флаг управляет показом окна «Звонок с неизвестного номера» с предложением создать нового контрагента или добавить новый номер к существующему контрагенту.

Принимать несколько входящих – булево, флаг позволяет принимать входящий звонок при уже идущем разговоре. При установленном значении для входящего звонка не выводится всплывающего окна, а активизируется свободная линия с кнопками Принять/Отклонить вызов. Режим нескольких входящих несовместим с режимом использования стационарного телефона, см. настройку Переадресация – Использовать стационарный телефон. Режим приема нескольких входящих звонков также называется многоканальным, при отключенной настройке – одноканальный режим.

Сохранять отклоненный при разговоре входящий – булево, флаг сохранения в истории звонков пропущенного при идущем разговоре звонка. Если в одноканальном режиме при уже идущем разговоре поступает новый входящий звонок, новый звонок автоматически отклоняется. При установленном флаге, этот отклоненный звонок записывается в историю звонков как пропущенный.

Получение статусов – булево, флаг, включающий функцию определения статусов. Статусы отображаются для внутренних номеров на панели Избранное. Для отображения статусов флаг должен быть установлен, и отдельно для каждого номера в Избранном должен быть включен флаг «Отслеживать статус». Всего показывается 5 цветов статусов: светло-бежевый – не найден, зеленый – свободен, красный – занят, серый – не доступен, желтый – ожидание на удержании.

Номер факса – строка – номер факса (внутренний номер телефона), на который выполняется автоматический перевод при нажатии кнопки факса на основной панели БИТ.Phone.

3.4.2. НАСТРОЙКИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

БИТ.Phone Настройки софтфон (1С:Предприятие)

БИТ.Phone Настройки софтфон

Записать и закрыть Записать Еще ?

Профиль настроек: БИТ.АТС

Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные

Логин: 77780343

Пароль: *****

Адрес сервера: pbxco.1cbit.ru

Адрес SIP прокси:

Caller ID:

ID Авторизации:

Протокол: UDP

Интервал перерегистрации: 300

Автоопределение NAT: ☒

Свой номер: 3343

Версия софтфона (только чтение): 2.1.243

Версия БИТ.Phone 1.7.25.376

Логин – строка, логин аккаунта на сервере IP-телефонии.

Пароль – строка, пароль аккаунта на сервере IP-телефонии.

Адрес сервера – строка, адрес сервера IP-телефонии. На этом сервере проходит авторизация пользователя с логином и паролем. Порт для подключения по умолчанию 5060 (можно указать другой порт, задав значение настройки в формате «адрес:порт»).

Адрес SIP прокси – строка, адрес SIP прокси-сервера, в случае если он используется для подключения. Параметр заполняется если этого требует провайдер IP-телефонии.

Caller ID – строка, наименование пользователя в заголовках SIP-пакетов при исходящих звонках. Может совпадать с собственным номером или быть именем латинскими буквами, например «Andrey». В большинстве случаев настройку можно не заполнять, однако некоторые АТС не дают совершить исходящий звонок с незаполненным Caller ID.

ID авторизации – строка, идентификатор для авторизации сервере IP-телефонии. Если параметр не заполнен, авторизация проходит по логину аккаунта, и как правило этого

достаточно для успешного подключения. Однако для некоторых АТС эти значения логина и идентификатора авторизации могут различаться и параметр нужно заполнить.

Протокол – выбор значения, протокол связи с сервером IP-телефонии, варианты UDP или TCP. По умолчанию для нового пользователя протокол UDP.

Интервал перерегистрации – целое число, интервал в секундах, через который БИТ.Phone софтфон отправляет АТС команду регистрации. По умолчанию для нового пользователя интервал равен 300 секунд (5 минут). Если не задан (0) – команды перерегистрации не отсылаются. При потере связи с АТС (проблемы сети и т.п.) БИТ.Phone обнаружит потерю связи за этот промежуток времени. Следует учесть, что АТС может корректировать интервал перерегистрации при подключении, например если задать слишком маленькое значение 10 секунд, то АТС сообщит свой минимальный интервал перерегистрации 60 секунд, и в ходе работы будет использоваться значение 60.

Автоопределение NAT – булево, флаг, включающий автоматическое определение работы БИТ.Phone за шлюзом типа NAT. Автоопределение основано на сравнении IP-адресов получателя отправленных SIP-пакетов и отправителя полученных пакетов, если они различаются то БИТ.Phone делает вывод о смене шлюза (например при движении между Wi-Fi сетями) и запускает процедуру перерегистрации на АТС. По умолчанию для нового пользователя автоопределение NAT включено, и может быть выключено при проблемах подключения к АТС.

Свой номер: строка, обязательный параметр, свой номер выводится в заголовке окна БИТ.Phone. Свой номер записывается в историю звонков, так как один пользователь базы 1С может работать под разными телефонными номерами. Также этот параметр используется при синхронизации базы контрагентов 1С с БИТ.АТС (клиент-менеджер) для функционала перевода входящих звонков на ответственного менеджера.

3.4.3. НАСТРОЙКИ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

☆ БИТ.Phone Настройки софтбокс

Записать и закрыть Записать Еще ?

Профиль настроек: БИТ.АТС

Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные

Сервер лицензий версия: 2.0

Сервер лицензий адрес: 127.0.0.1

Сервер лицензий порт: 10700

Сервер лицензий не использовать прокси: ☐

Сервер лицензий CID:

Версия софтбокса (только чтение): 2.2.251

Версия БИТ.Phone 1.7.37.455

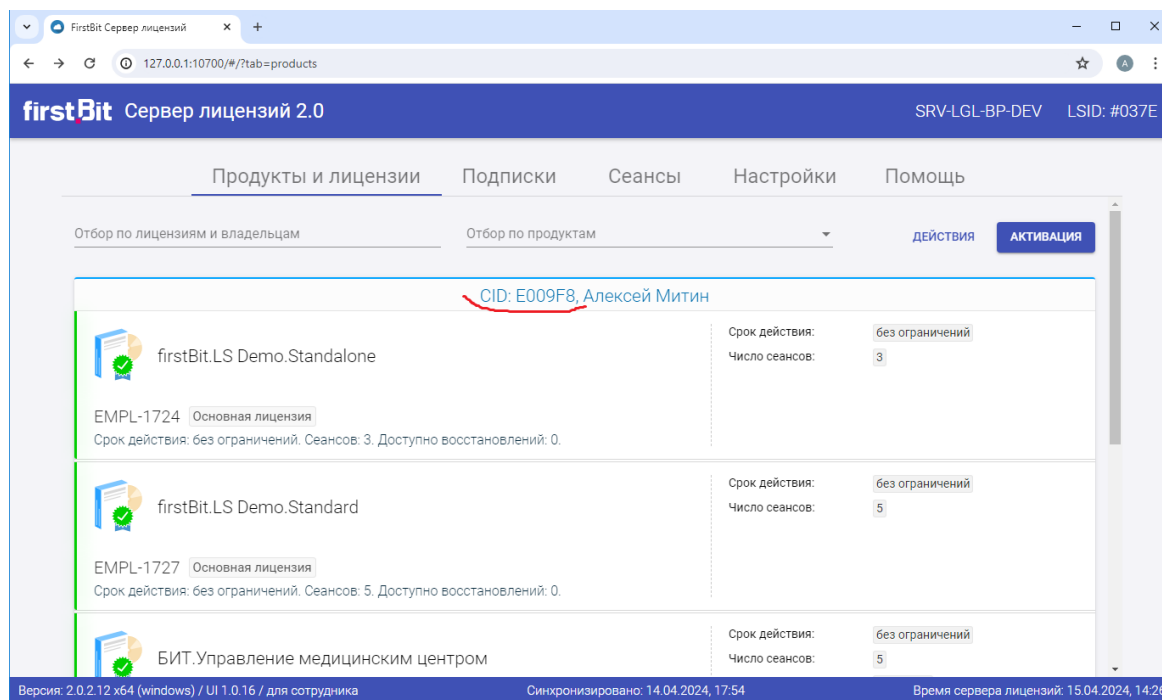
Сервер лицензий версия – выбор из списка, версия БИТ Сервер Лицензий. Поддерживаются версии БИТ Сервер лицензий 1.6 (для обратной совместимости) и Сервер лицензий 2.0.

Сервер лицензий адрес – строка, адрес сервера лицензий (строка или IP). По умолчанию для нового пользователя адрес равен 127.0.0.1 (ищется сервер лицензий на локальном компьютере). Если адрес не задан, БИТ.Phone будет пытаться получить лицензию с адреса АТС.

Сервер лицензий порт – число от 0 до 65535, TCP порт сервера лицензий. По умолчанию для нового пользователя порт равен 10700 (значение по умолчанию порта сервера лицензий 2.0). Для сервера лицензий 1.6 необходимо задавать значение порта 10601.

Сервер лицензий не использовать прокси – булево, флаг, позволяющий не отключить использование системного прокси-сервера для подключения к серверу лицензий. Используется только для сервера лицензий 1.6. Настройка может быть полезна при проблемах подключения к серверу лицензий, находящемуся в локальной сети. По умолчанию флаг не установлен.

Сервер лицензий CID – строка, CID из настроек пула лицензий БИТ СЛ 2.0. Используется только для сервера лицензий 2.0. Используется в случае раздачи лицензий с одного Сервера лицензий 2.0 на несколько организаций. Если Сервер лицензий 2.0 работает в режиме «для облачного хостера», заполнение CID является обязательным.



Для получения лицензии с БИТ.АТС необходимо оставить поле «Сервер лицензий адрес» пустым.

3.4.4. НАСТРОЙКИ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ

The screenshot shows the 'БИТ.Phone Настройки соффона' (BIT.Phone Softphone Settings) window. At the top, there are buttons for 'Записать и закрыть' (Save and Close), 'Записать' (Save), 'Еще' (More), and a help icon. Below these is a dropdown for 'Профиль настроек:' (Settings Profile) set to 'БИТ.АТС'. A tabbed interface shows 'Общие' (General), 'Подключение' (Connection), 'Лицензирование' (Licensing), 'Переадресация' (Call Forwarding), 'DND', 'Звук' (Sound), 'БИТ.АТС', and 'Расширенные' (Advanced). The 'Переадресация' tab is active. It contains a dropdown for 'Тип перевода звонка:' (Call Forwarding Type) set to 'Условный' (Conditional), a checkbox for 'Проверка статуса номера перед переводом:' (Check number status before forwarding) which is unchecked, and a text field for 'DTMF-команда переадресации:' (DTMF forwarding command) containing '#9'. At the bottom, it shows 'Версия соффона (только чтение): 2.1.246' and 'Версия БИТ.Phone 1.7.32.435'.

Тип перевода звонка – выбор значения. Настройка используется при переводе звонка нажатием кнопки на основной панели БИТ.Phone или кликом в панели Избранного. Виды перевода – условный, безусловный, объединение линий.

Условный перевод выполняется средствами АТС, заключается в отправке на АТС особой DTMF-команды, далее АТС проверяет доступность абонента и выполняет перевод. Если абонент не доступен, звонок возвращается. Условный перевод возможен только при использовании БИТ.АТС.

Безусловный перевод – аналог кнопки FLASH на аппаратных телефонах. При таком типе перевода звонок ставится на удержание и на АТС отправляется команда перевести звонок на другого абонента. Доступность абонента не проверяется, поэтому такой тип перевода называется также «слепым». Разговор на БИТ.Phone завершается в любом случае, независимо от успешности перевода.

Объединение линий – такой тип перевода можно использовать, если на АТС разрешено вести несколько разговоров на одном номере. Тогда, во время идущего разговора, можно переключиться на закладку другой линии и начать новый вызов другому абоненту, на которого нужно в итоге перевести звонок. Когда абонент ответил, нажатием кнопки перевода можно

объединить две линии (два звонка) между собой, БИТ.Phone при этом отключается. Если абонент не ответил или его телефон занят, можно вернуться к первому разговору и продолжить его.

По умолчанию для нового пользователя задан условный тип перевода.

Проверка статуса номера перед переводом – булево – флаг, включающий функцию проверки статуса номера перевода. Для ввода номера перевода открывается отдельное окно, отображающее статус введенного номера. Если номер, на который предполагается совершить перевод, занят – это будет видно до попытки перевода.

DTMF-команда переадресации – строка – DTMF-команда, отправляемая на АТС для выполнения условной переадресации. По умолчанию для нового пользователя равна «#9».

3.4.5. НАСТРОЙКИ РЕЖИМА «НЕ БЕСПОКОИТЬ (DND)»

БИТ.Phone Настройки софтфон (1С:Предприятие)

БИТ.Phone Настройки софтфон

Записать и закрыть Записать Еще ?

Профиль настроек: БИТ.АТС

Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные

Использовать команду не беспокоить на АТС: ☐

Команда не беспокоить: *75

Команда отмена не беспокоить: *76

Режим не беспокоить (только чтение): ☐

Версия софтфона (только чтение): 2.1.243

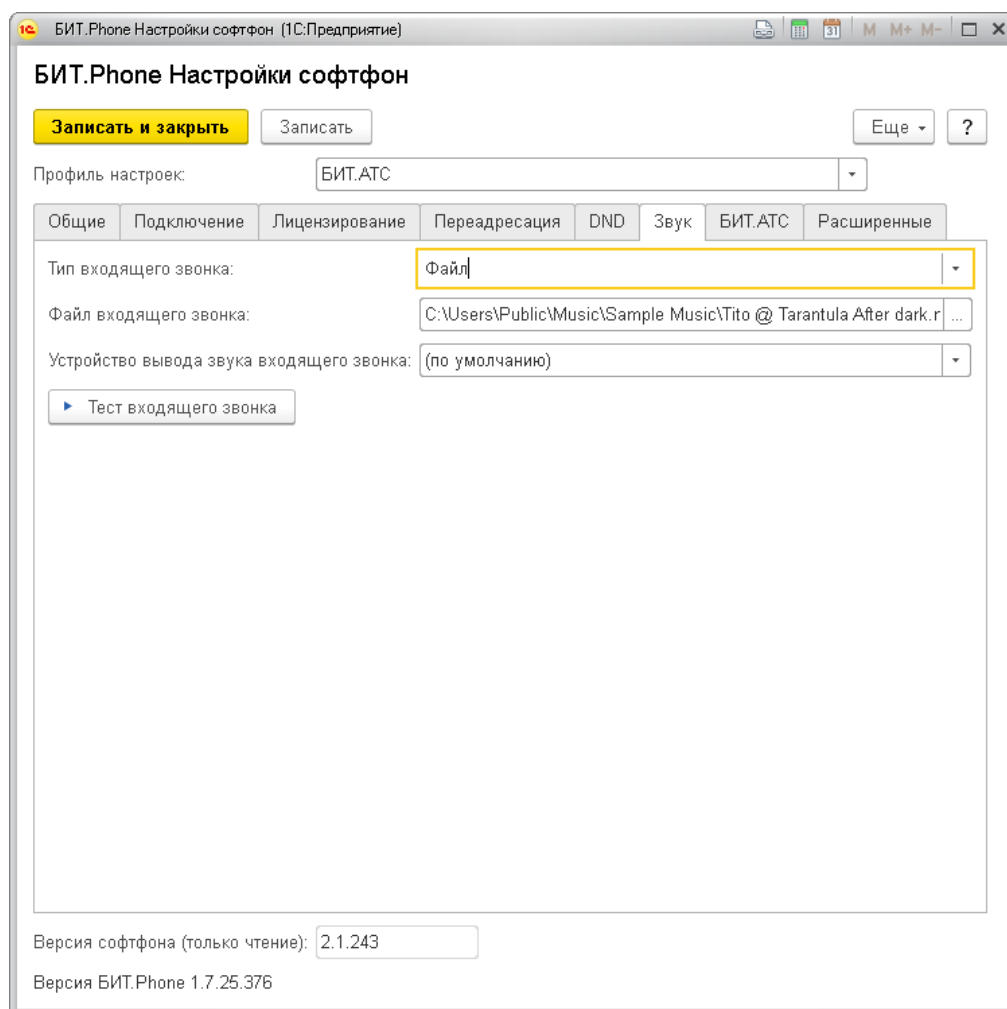
Версия БИТ.Phone 1.7.25.376

Использовать команду не беспокоить на АТС – булево, флаг, переключающий режим «не беспокоить» на АТС или в самом БИТ.Phone софтфоне.

Команда не беспокоить – строка – номер, вызываемый на АТС при включении режима «не беспокоить». По умолчанию для нового пользователя равен «*75».

Команда отмена не беспокоить – строка – номер, вызываемый на АТС при выключении режима «не беспокоить». По умолчанию для нового пользователя равен «*76».

3.4.6. НАСТРОЙКИ ЗВУКА



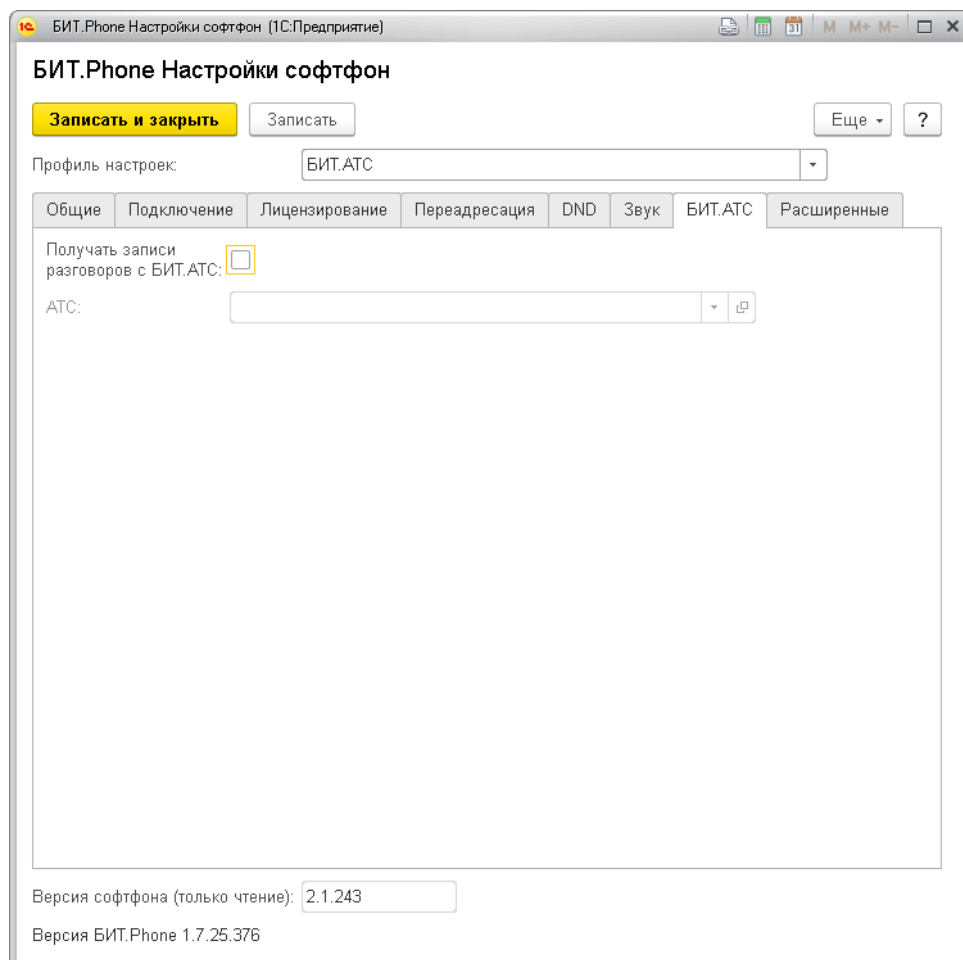
Тип входящего звонка – выбор из списка – тип сигнала входящего звонка. Доступно несколько типов сигнала: «По умолчанию», «Низкий тон», «Высокий тон», «Без звука», «Файл». При выборе типа сигнала входящего звонка «Файл» нужно задать настройку «Файл входящего звонка».

Файл входящего звонка – строка – полное имя звукового файла сигнала входящего звонка. Поддерживаются файлы формата wav и mp3. Настройка задается и используется только для типа сигнала входящего звонка «Файл».

Устройство вывода звука входящего звонка – позволяет задать второе звуковое устройство для воспроизведения только звука входящего звонка. Настройка полезна при использовании гарнитуры, если на компьютере есть также встроенная звуковая карта и колонки. При выборе колонок в качестве дополнительного устройства даже отошедший сотрудник может услышать входящий звонок.

3.4.7. ИНТЕГРАЦИЯ С БИТ.АТС

При использовании БИТ.АТС есть возможность включения дополнительного функционала, не работающего на других IP-АТС.



Получать записи разговоров с БИТ.АТС – булево, флаг, включающий функцию получения ссылки на запись разговора на БИТ.АТС. При включении флага запись разговора в файл (локальный или на сетевом диске) не используется, в историю звонков и документ Событие / ТелефонныйЗвонок сохраняется ссылка на файл записи разговора, хранящийся на БИТ.АТС (также в настройках должен быть установлен флаг «Всегда записывать разговор»).

АТС – ссылка на элемент справочника телефонных станций БИТ.АТС. Справочник хранит настройки для подключения к БИТ.АТС по специальному протоколу. БИТ.Phone при запуске подключается к БИТ.АТС по этому протоколу и может получать дополнительную информацию, в частности, ссылки на файлы записей разговоров, которые ведет сама БИТ.АТС.

3.4.8. РАСШИРЕННЫЕ НАСТРОЙКИ

БИТ.Phone Настройки софтфон

Записать и закрыть Записать Еще ?

Профиль настроек: БИТ.АТС

Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС **Расширенные**

Уровень логгирования: 4

RTP-порт: 4 000

Не искать контрагента: ☐

Поиск дублей контрагентов: ☒

Детектор активности микрофона (VAD): ☐

Авто ответ: ☐

Задержка авто ответа: 5

Список кодеков:

Кодек	Приоритет (0..255, 0 - кодек отключен)
sреех/16000/1	130
sреех/8000/1	129
sреех/32000/1	128
iLBC/8000/1	128
GSM/8000/1	128
PCMU/8000/1	128
PCMA/8000/1	128

Отправить запрос в техподдержку

Открыть папку с лог-файлом

Версия софтфона (только чтение): 2.2.251

Версия БИТ.Phone 1.7.38.456

Уровень логгирования – число от 0 до 6, управляет ведением файла – протокола работы БИТ.Phone (лога). Чем выше число, тем более подробная информация записывается в лог. При уровне логгирования равном 0 лог не ведется. При уровне логгирования большем или равном 4 в лог записывается также состав SIP-пакетов, которыми идет обмен с сервером IP-телефонии. Файл протокола сохраняется в профиле пользователя, папке AppData\Roaming\BIT и имеет имя <логин>_sp.log, где логин – значение настройки «Логин» из подключения (например, полное имя файла C:\Users\Admin\AppData\Roaming\BIT\operator1_sp.log). По умолчанию для нового пользователя уровень логгирования равен 4.

RTP-порт – число, порт UDP, используемый для передачи звука по сети между абонентами. Всего используется 8 портов (по два порта на каждую из четырех линий для входящего/исходящего голосового трафика). В настройке указывается начальный порт, то есть если задан порт 4000 то используются порты от 4000 до 4007. Сетевое оборудование – шлюзы, маршрутизаторы может ограничивать передачу IP-пакетов по определенным портам. В работе БИТ.Phone софтфон ограничение портов проявляется успешным подключением к АТС и соединением с абонентом, но в разговоре не слышно голоса абонента. В этом случае нужно узнать у администратора сети какие порты открыты и изменить эту настройку. Изменение вступает в силу после перезапуска БИТ.Phone. По умолчанию для нового пользователя RTP-порт равен 4000.

Не искать контрагента – булево, флаг, отключающий поиск контрагента в базе данных при входящем и исходящем звонке. На очень больших базах поиск контрагента может занимать много времени, и можно отключить поиск с помощью этой настройки, при этом часть функционала будет потеряна – в истории звонков и документах «Событие» будет сохраняться просто номер абонента без названия контрагента.

Поиск дублей контрагентов – булево, флаг, включающий при начале звонка поиск в базе дублей контрагентов по номеру телефона. Если по номеру телефона найдено несколько контрагентов, выводится сообщение, список дублей открывается в отдельной форме. На больших базах включение поиска дублей может замедлять работу системы.

Детектор активности микрофона (VAD) – булево, флаг включающий использование функции определения звука в микрофоне гарнитуры БИТ.Phone. При включенном флаге БИТ.Phone определяет молчание говорящего, и не передает RTP-пакеты в это время, для собеседника это выглядит как полная тишина. По умолчанию детектор активности микрофона выключен.

Авто ответ – булево, флаг включающий автоматический ответ при входящем звонке. Задержка авто ответа задается в дополнительном параметре. При включенной настройке, при входящем звонке, через несколько секунд задержки БИТ.Phone издает звуковой сигнал и автоматически принимает входящий звонок. По умолчанию авто ответ выключен.

Задержка авто ответа – число секунд задержки автоматического ответа на входящий звонок. При включенном авто ответе, при входящем звонке, через количество секунд задержки БИТ.Phone издает звуковой сигнал и автоматически принимает входящий звонок.

Список кодеков – таблица, показывает список доступных для передачи звука кодеков и приоритет их использования. В левой колонке таблицы показывается наименование и частота дискретизации кодека, в правой – приоритет использования кодека. Например, значение «G722/16000/1» означает кодек G722 с частотой дискретизации 16 КГц, моно. Большее значение в правой колонке задает больший приоритет, 0 – кодек не используется. Во время установки связи БИТ.Phone и телефон абонента согласовывают используемый для передачи голоса кодек, при ошибках в процессе согласования можно отключить часть кодеков. Минимальный список кодеков – PCMA, PCMU и GSM, их отключать не рекомендуется.

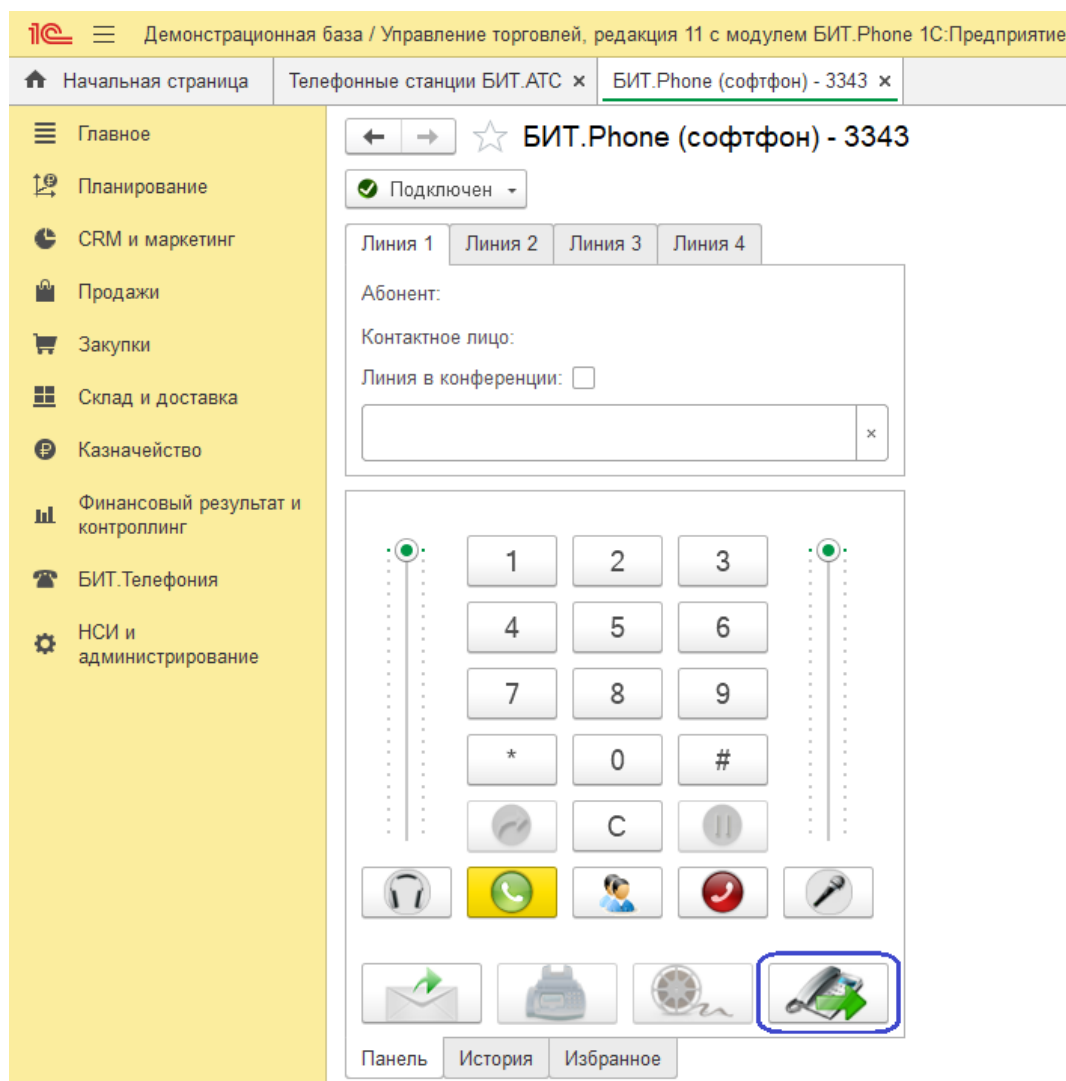
3.5. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ НА СЕРВЕРЕ УДАЛЕННЫХ РАБОЧИХ СТОЛОВ (RDP)

При работе софтфона на сервере удаленных рабочих столов (терминальном сервере) происходит многократная передача звукового потока между локальным компьютером, терминальным сервером, и телефонной станцией. Также, терминальный сервер часто разворачивается как виртуальная машина в системах виртуализации, когда на одном физическом сервере работает несколько виртуальных машин, что при нагрузке на сервер приводит к невидимым на глаз, но заметным на слух, искажениям звука. Кроме того, протокол RDP ориентирован на передачу изображения, а звук передает по остаточному принципу, и не исключает задержек и искажений при передаче звука.

Описанные выше особенности часто приводят к плохому качеству передачи звука, вплоть до невозможности нормально вести разговор, при работе на сервере удаленных рабочих столов через протоколы удаленного доступа типа RDP.

Поэтому, корректная работа софтфона на терминальном сервере через протоколы удаленного доступа типа RDP не гарантируется и настоятельно не рекомендуется. При необходимости работы на сервере удаленных рабочих столов через RDP следует использовать стационарный IP-телефон или установленный локально софтфон, и Монитор БИТ.АТС (только совместно с БИТ.АТС).

Кнопка быстрого перехода из софтфона к Монитору выделена рамкой.



4. ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ БИТ.АТС

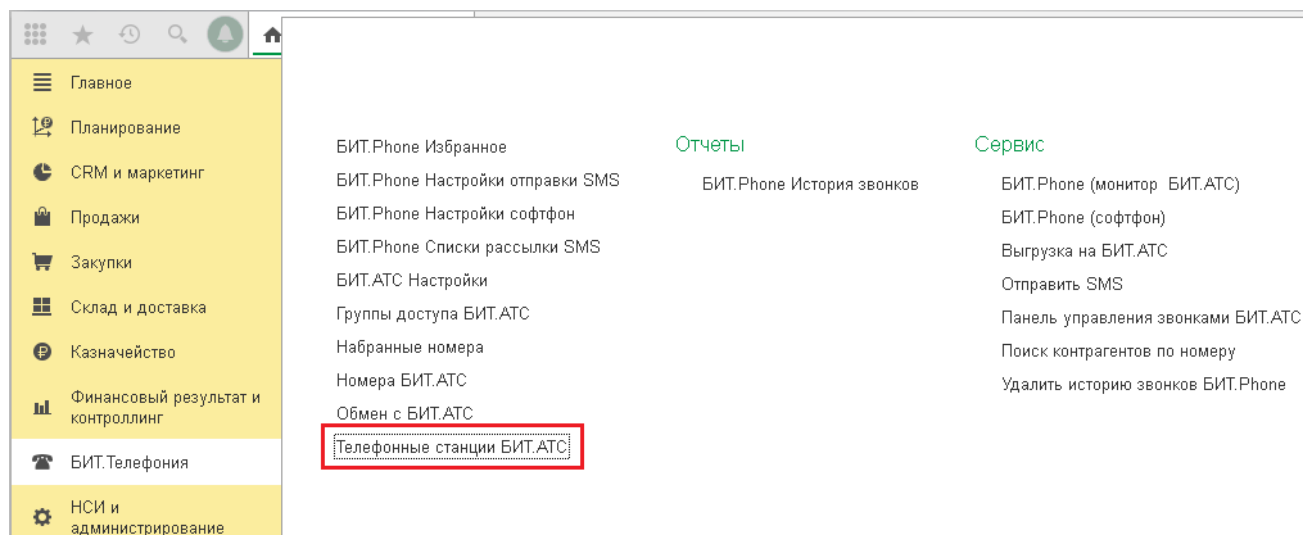
Панель управления звонками – функциональный модуль подсистемы БИТ.Телефония для руководителя call-центра или руководителя отдела продаж. Позволяет видеть входящие вызовы, ожидающие ответа, активные телефонные разговоры, с возможностью подключиться к ним в режиме подсказывания менеджеру или подслушивания.

Панель управления звонками и Монитор работают только с БИТ.АТС.

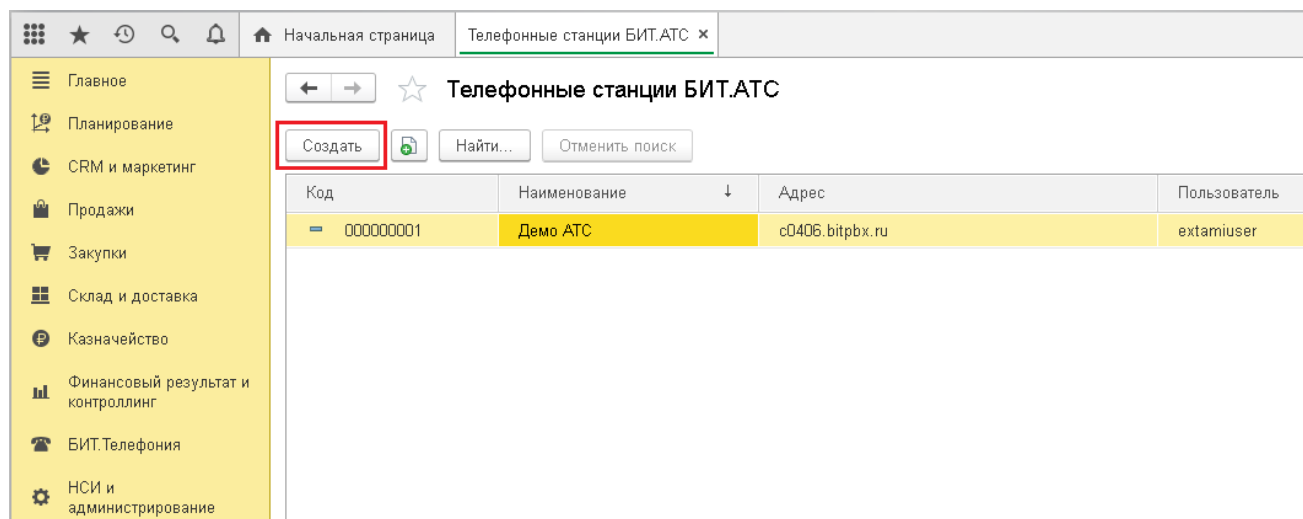
4.1. НАСТРОЙКА ПОДКЛЮЧЕНИЯ К БИТ.АТС

Для настройки подключения к БИТ.АТС необходимо совершить ряд действий.

Зайти в подсистему БИТ.Телефония, открыть список телефонных станций БИТ.АТС.



Создать новую АТС и заполнить настройки.



☆ АТС ЦО (Телефонные станции БИТ.АТС)

Основное

Номера БИТ.АТС

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

?

Код:

000000001

Наименование:

АТС ЦО

Адрес:

pbxco.1cbit.ru

Пользователь:

extamiuser

Пароль:

ID клиента:

Веб сервис:

Адрес Аналитики:

https://call.1cbit.ru/ip_co_monitor/index.html?theme=dark&monito

Проверить подключение

Проверить транки АТС

Номера АТС

Клиентские группы

Синхронизация номеров со справочником сотрудников

Создать

Создать группу

Найти...

Отменить поиск

Еще ▾

Код	Наименование ↓	Номер	Группа доступа
80760e66-0f5c-11dc-833f-001517111...	Call-центр ЦО		
64f76716-9e2c-11df-bc98-0050569d6...	Администрация Москва Учебный центр		
5f384812-fb66-11da-843f-0015f20406cb	Администрация ЦО		
6586574a-04ea-11db-94b0-000d61ae...	АХО ЦО		
8571a560-fae1-11da-843e-0015f2040...	Департамент АРТ ЦО		
64e91e7d-ec83-11da-84e1-001485e3...	Департамент аудита и консалтинга ЦО		
72d34111-cda8-11dd-bc02-00195b30...	Департамент внедрения торговых систем ЦО		
c4def1a7-ecba-11da-94a7-000d61ae...	Департамент внедрения ЦО		

Загрузить номера с АТС

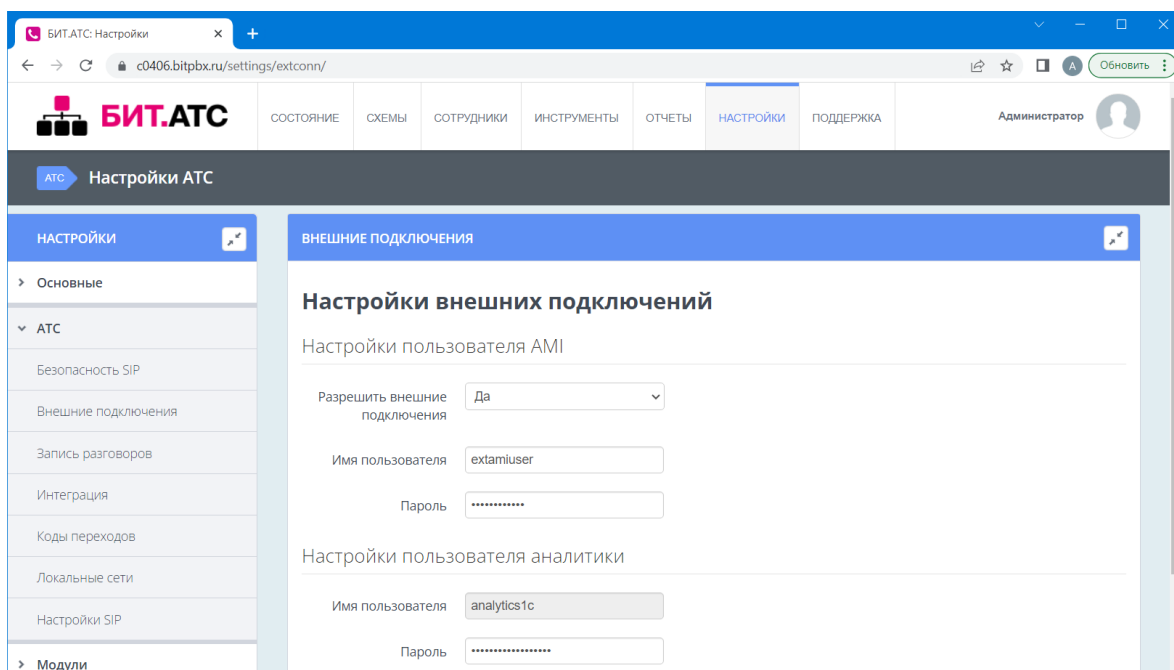
Загрузить номера из Аналитики АТС

Наименование – понятное для пользователя, например, при наличии нескольких офисов, есть один центральный офис, так и называем **АТС_ЦО**

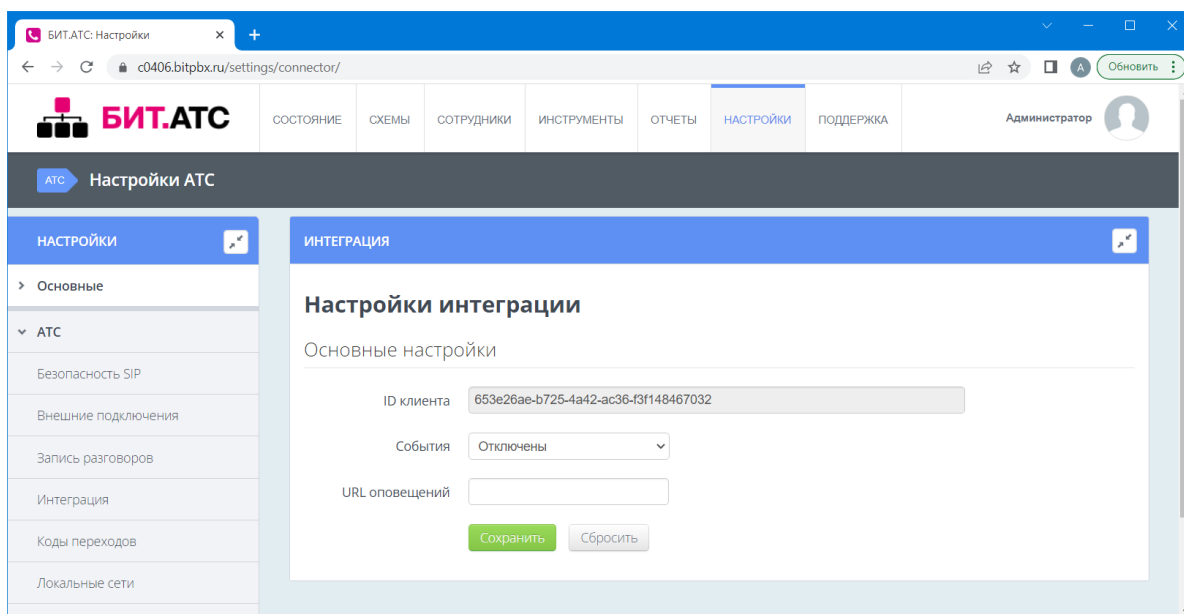
Запрашивается у администратора АТС:

- Адрес – адрес БИТ.АТС (имя хоста или IP),
- Пользователь – имя пользователя для внешнего подключения,
- Пароль – пароль пользователя для внешнего подключения.
- ID клиента – идентификатор клиента систем интеграции с БИТ.АТС, необязательный параметр, используется для загрузки звонков с АТС.

При самостоятельной настройке пользователь и пароль берутся из настроек БИТ.АТС, раздела Настройки → АТС → Внешние подключения:



«ID клиента» из раздела Настройки → АТС → Интеграция:



После заполнения нажать кнопку «Проверить подключение» и получить подтверждение успешного соединения.

Веб сервис – параметр используется только в веб-клиенте 1С, в случае если адрес сервера для получения данных веб-клиентом не совпадает с адресом АТС, в обычных случаях не заполняется.

Адрес Аналитики – ссылка на сервер продукта «БИТ.Аналитика АТС», содержащего аналитические отчеты по звонкам. Ссылка открывается по нажатию кнопки «Аналитика АТС» в закладке «История звонков».

Далее необходимо заполнить табличную часть «Номера АТС» вручную или автоматически «Загрузить номера с АТС».

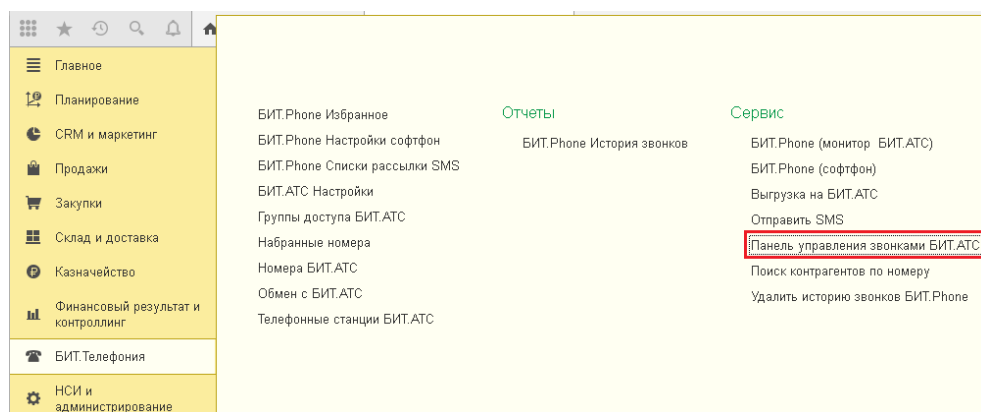
Клиентские группы – необязательный для работы список номеров, состоит из номеров очередей call-центра, отдела продаж и т.п.

Синхронизация с сотрудниками – возможность загружать номера из справочника «Физические лица» конфигурации, если он заполнен.

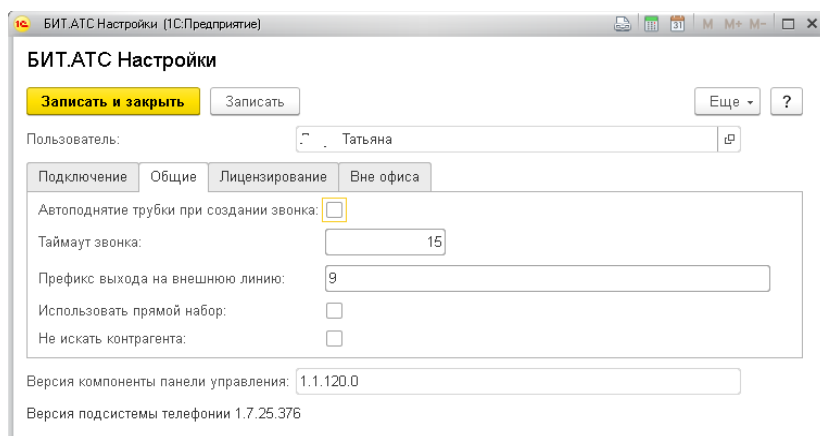
Настройка АТС закончена. Записать и закрыть форму.

4.2. НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ДЛЯ РАБОТЫ С БИТ.АТС

Для вызова окна настроек текущего пользователя нужно запустить «Панель управления звонками БИТ.АТС» или «БИТ.Phone (монитор БИТ.АТС)» в подсистеме БИТ.Телефония.



Заполнить настройки пользователя для работы с БИТ.АТС.



Список настроек:

- **АТС** - АТС для подключения, настроенная в предыдущем шаге.
- **Номер связанного телефона** – номер своего телефона.
- **Номер связанного телефона дополнительный** – номер своего второго телефона, используется в Мониторе, заполнять не обязательно.
- **Интервал обновления** – частота опроса АТС, в секундах, по умолчанию интервал обновления равен 2 секундам, уменьшение этого значения увеличивает нагрузку на АТС.
- **Автоподнятие трубки при создании звонка** – при установке флага, при исходящем звонке, трубка на связанном телефоне поднимается автоматически (поддерживается не всеми телефонами).
- **Таймаут звонка** - время ожидания поднятия трубки связанного телефона при исходящем звонке, в секундах, по умолчанию таймаут звонка равен 15 секундам.
- **Загрузка звонков** – флаг включает загрузку с АТС не отмеченных в истории звонков за время пока Монитор был выключен.
- **Открывать форму входящего звонка** – флаг включает всплывающую модальную форму входящего звонка, аналогичную форме БИТ.Phone софтфон, но без кнопок Принять/Отклонить вызов.

Остальные настройки аналогичны настройкам БИТ.Phone софтфон. Настройка параметров пользователя закончена, подключиться к созданной и настроенной ранее АТС можно с помощью кнопки «Подключиться к АТС».

4.3. ФУНКЦИОНАЛ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ

The screenshot shows the 'Панель управления звонками БИТ.АТС' interface. It includes a top navigation bar with 'Начальная страница' and 'Панель управления звонками БИТ.АТС'. Below this are buttons for 'Подключиться к АТС', 'Отключиться от АТС', and 'Настройки'. The current status shows 'Текущая АТС: АТС ЦО' and 'Подключен: [checked]'. There is a section for 'Связанный телефон' with a number input and a 'Позвонить...' button. The main area has tabs for 'Номера', 'Звонки', 'Очереди', 'Ожидающие', and 'Клиентские группы'. The 'Номера' tab is active, showing a tree view of the organization's structure. To the right, there are 'Фильтры' and 'Сортировка' sections. The 'Фильтры' section has radio buttons for 'Показывать все', 'Входящие', and 'Исходящие', and a checkbox for 'Только внешние'. The 'Сортировка' section has dropdowns for 'Сортировать по колонке:' (set to 'Наименование') and 'Направление сортировки:' (set to 'Возр'). Below these is a table of active calls.

Наименование	Номер	Статус	Направление	Соединен	Длительность
Бурдин Данил Владимирович (777803...)	3...	1	->	977341...	00:00:35
Бурдин Данил Владимирович (777869...)	3...	1			
Бухарова Полина Вячеславовна	3...	4			
Быкасова Анастасия Владимировна	16...	0			
Бычкова Татьяна Евгеньевна (000435...)	17...	0			
Бычкова Татьяна Евгеньевна (77786659)	17...	0			
Вавилова Надежда Валерьевна (7778...)	16...	0			
Вавилова Надежда Валерьевна (7778...)	17...	0			
Варюшин Николай Алексеевич	3...	-1			
Васильев Александр Игоревич (00043...)	1...	1	->	925010...	00:01:39
Васильев Александр Игоревич (77787...)	16...	1			

Annotations in the image point to the following elements:

- Фильтры**: Points to the filter section.
- Сортировка**: Points to the sorting section.
- Иерархическая структура предприятия**: Points to the organization structure tree on the left.
- Текущие разговоры**: Points to the table of active calls.

4.3.1. РАЗДЕЛ НОМЕРА

При запуске панели управления открывается вид с первой закладкой «Номера».

Слева – иерархическая структура предприятия, чтобы была возможность быстро найти необходимого сотрудника или группу сотрудников.

Справа отображаются номера выделенного подразделения.

Если слева выбрать корневой элемент дерева, отображаются все номера предприятия.

Фильтр разговоров можно задать по входящим, исходящим, звонкам; всем разговорам или только внешним.

Сортировку можно задать по любому интересующему столбцу, например:

- Наименование – имя сотрудника
- Номер – его внутренний номер
- Направление – исходящий, входящий, внутренний, отсутствует
- Соединен – номер абонента
- Длительность – длительность соединения (разговора)

В таблице номеров справа отображается статус номера телефона сотрудника. При нажатии правой кнопкой мыши на строку, появляется раскрывающееся меню. В пункте «информация» всегда можно посмотреть легенду статусов.

Фильтр
 Тип: ☒ Показывать все ☐ Входящие ☐ Исходящие
 Только внешние: ☐
 Найти... Отменить поиск

Сортировка
 Сортировать по колонке: Наименование
 Направление сортировки: Возр

Наименование	Номер	Ста...	Направление	Соединен	Длительность
Маколова Елена Евгеньевна	1000	2			
Маколова Елена Евгеньевна	3000	0			
Никифорова Валерия Олеговна	3000	4			
Новожилова Мария Владиславовна	3000	1	->	1639	00:00:29
Романова Юлия Игоревна					
Романова Юлия Игоревна					
Сафиуллина Юлия Ринатовна					
Тугарева Анастасия Александровна					
Юркина Екатерина Александровна					
Юркина Екатерина Александровна					

Позвонить
 Прослушать
 Подсказать
 Конференция
 Завершить разговор
 Получить свойства канала
 Получить свойства номера
 ? Информация

Легенда статусов (IC:Предприятие)

Легенда статусов

Статус
Не найден
Свободен
Разговаривает
Не беспокоить (DND)
Не зарегистрирован на АТС
Входящий звонок
Удержание

Из этого же меню можно:

- Позвонить выбранному сотруднику;
- Подключиться к его разговору и «подслушать», чтобы ни один участник разговора не знал;
- Подсказать сотруднику, но при этом клиент не будет слышать подсказку;
- Подключиться к разговору в режиме конференции – подключение слышат все участники разговора;
- Принудительно завершить разговор сотрудника.

4.3.2. ЗВОНКИ

Вкладка Звонки служит для быстрого доступа ко всем текущим разговорам, идущим в данный момент на АТС.

Панель управления звонками БИТ.АТС

Подключиться к АТС Отключиться от АТС Настройки

Текущая АТС: АТС ЦО Подключен: ☒

Связанный телефон

Номер связанного телефона: Позвонить...

Номера	Звонки	Очереди	Ожидающие	Клиентские группы	Загрузка внешних линий	
От	От контрагент	От контактное лицо	Кому	Кому контрагент	Кому контактное лицо	Длительность
31...	Мельников Антон Ю...		1...	Апостолук Андрей (...)		00:21:35
1...	Соломатина Светлан...		9773257951	9773257951		00:11:22
12...	Приходько Юрий Ни...		1889	1889		00:10:19
11...	Данилевич Любовь ...		9659149024	9659149024		00:08:43
10...	Васильев Александр...		9250105568	9250105568		00:07:44
1...	Капустянов Сергей ...		9262715121	9262715121		00:07:01
1...	Амельченкова Крист...		9684986076	9684986076		00:05:47
4955274988	4955274988		1...	Лыфарь Николай (13...		00:03:54
4999410090	4999410090		1...	Тришина Валентина ...		00:03:41
1...	1432		1...	Макеев Михаил Мих...		00:03:25
1...	Шаштыгалиева Алма...		9637604029	9637604029		00:01:50
1...	Малиновская Валент...		9190001050	9190001050		00:01:49
1...	Полетаева Екатерин...		9261480418	9261480418		00:01:29
1...	Плетнёва Марина М...		4957756649	4957756649		00:01:23
...	...		...	...		...

Всего звонков: 20

Нажав правой кнопкой мыши на интересующий разговор, можно подключиться к нему в режиме подслушивания или конференции.

4.3.3. ОЧЕРЕДИ

Вкладка «Очереди» отражает статистику по очередям: сколько участников-сотрудников в очереди, ожидающих, текущих, ответных и неотвеченных звонков, стратегию обзвона, время удержания и время ожидания в очереди.

Начальная страница | Панель управления звонками БИТ.АТС

Панель управления звонками БИТ.АТС

Подключиться к АТС | Отключиться от АТС | Настройки

Текущая АТС: АТС ЦО | Подключен: ☒

Связанный телефон

Номер связанного телефона: 1... | Позвонить...

Номера | Звонки | Очереди | Ожидающие | Клиентские группы | Загрузка внешних линий

ID	Наименование	Номер	Члены	Ожидающие	Текущие звонки	Стратегия	Время удерж...	Время разго...
10	4026 Финансовый учет (БИТ_ФИНАНС)	4026	1	0	0	ringall	0	0
100	45001 1429 pereadres	45001	5	0	0	ringall	0	0
101	45003 3061 pereadres	45003	2	0	0	ringall	0	0
102	45002 3009 pereadres	45002	2	0	0	linear	0	0
103	45004 1199 pereadres	45004	5	0	0	ringall	0	0
105	452439	452439	1	0	0	ringall	0	0
106	4027	4027	8	0	0	ringall	0	0
107	4028	4028	16	0	0	ringall	0	0
108	4481	4481	1	0	0	ringall	0	0
109	4482	4482	8	0	0	ringall	0	0
11	4030-1 Продажа ПП 1С Автоматизаци...	40301	3	0	0	ringall	0	0
110	4483	444483	1	0	0	ringall	0	0
111	4483-1	4444831	1	0	0	ringall	0	0
112	4485	4485	9	0	0	ringall	0	0
113	4071-1 Автоматизация АРТ ТО -1	444071	23	0	0	ringall	0	0

Двойным кликом по строке можно открыть более подробную информацию с информацией по членам очереди.

Информация об очереди на БИТ.АТС (1С:Предприятие)

Информация об очереди на БИТ.АТС

Идентификатор очереди: 157

Имя очереди: 4061-4

Номер очереди: 40614

Члены

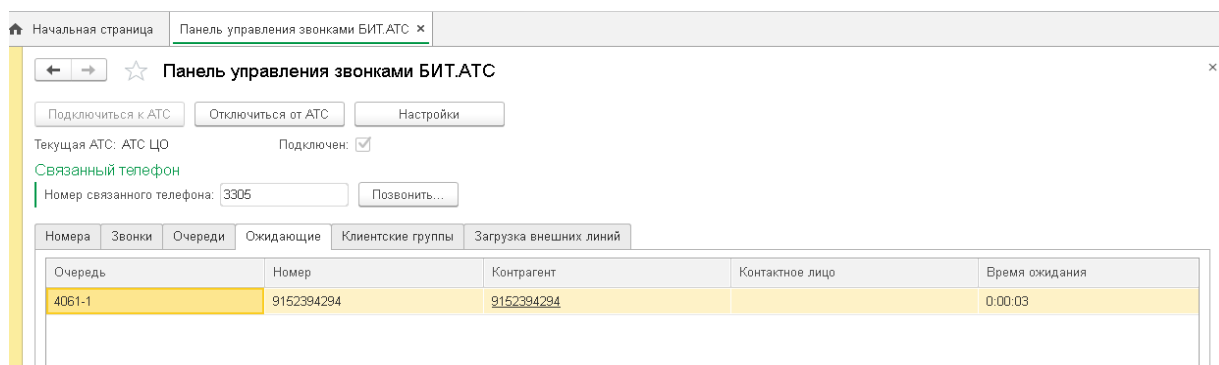
Наименование	Статус	Звонков принято	Последний звонок	Расположение	Членство	Пауза	П...
Юркина Екатерина Алексан...	Не зарегистрир...	0		Local/users69...	static	0	0
Комлева Алёна Юрьевна (З...	Не зарегистрир...	0		Local/users69...	static	0	0
Никифорова Валерия Олего...	Не зарегистрир...	0		Local/users69...	static	0	0
Романова Юлия Игоревна (З...	Не зарегистрир...	4	22.04.2020 11:54...	Local/users69...	static	0	0
Тугарева Анастасия Андре...	Не зарегистрир...	0		Local/users69...	static	0	0
Маколова Елена Евгеньевн...	Разговаривает	5	22.04.2020 12:0...	Local/users69...	static	0	0
Сафиуллина Юлия Ринатовн...	Не зарегистрир...	0		Local/users70...	static	0	0
3308	Не зарегистрир...	0		Local/users70...	static	0	0

Ожидающие

CallerID Имя	CallerID Номер	Контрагент	Контактное лицо	Позиция	Время ожидания
--------------	----------------	------------	-----------------	---------	----------------

4.3.4. ОЖИДАЮЩИЕ

Вкладка «Ожидающие» позволяет увидеть ожидающие ответа вызовы, с временем ожидания.

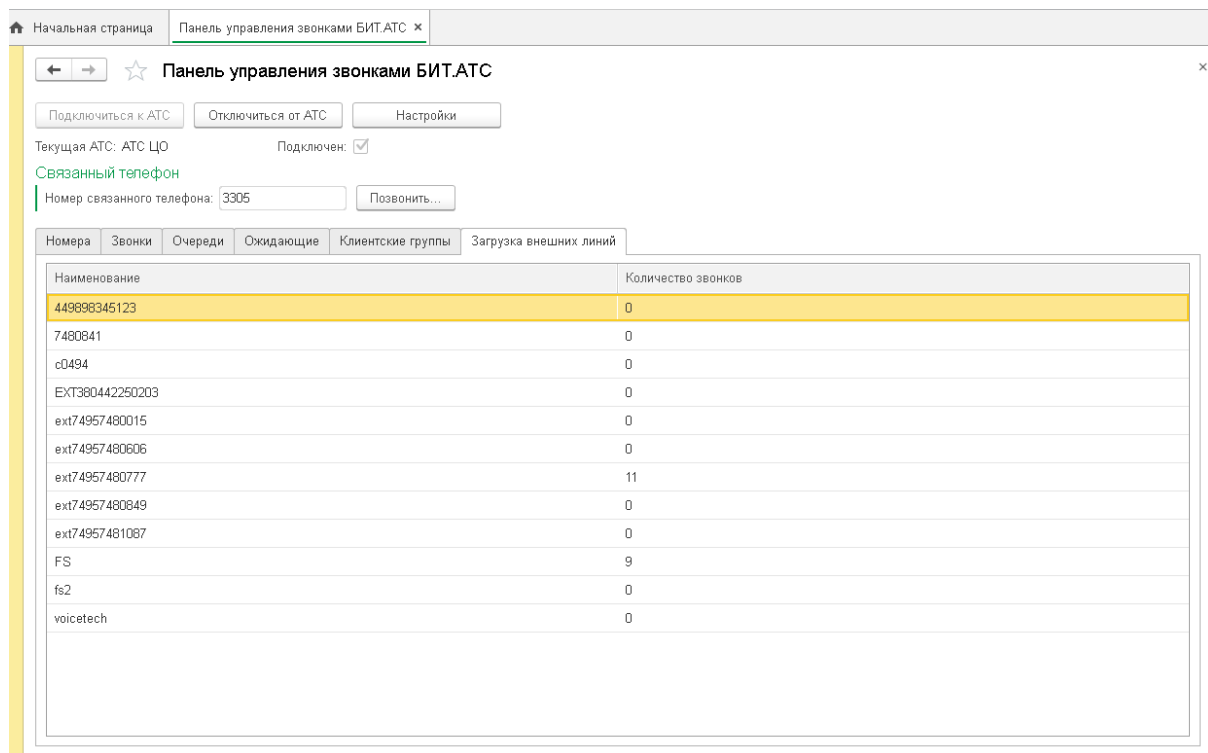


4.3.5. КЛИЕНТСКИЕ ГРУППЫ

Вкладка «Клиентские группы» отображает краткую информацию по избранным очередям - всего номеров в очереди, номеров свободно, занято, количество ожидающих. Информация аналогична данным в таблице очередей, но представлена в сокращенном виде и только для избранных очередей, номера которых заданы в настройках. Двойным кликом также можно открыть более подробную информацию с информацией по членам очереди.

4.3.6. ЗАГРУЗКА ВНЕШНИХ ЛИНИЙ

Вкладка «Загрузка внешних линий» отражает, сколько звонков на данный момент через какую внешнюю линию (городской номер) проходит.



Двойным кликом по строке можно открыть список внутренних номеров, разговаривающих в данный момент на выбранной городской линии:

Информация о внешней линии на БИТ.АТС (1С:Предприятие)

Информация о внешней линии на БИТ.АТС

Имя внешней линии:

Разговоры

Разговор	Направление	Длительность	Внешний абон...	Контрагент	Контактное лицо
Терентьев Александр Владим...	->	00:03:59	9030185422	9030185422	
Васильев Дмитрий Сергеевич ...	->	00:05:22	9892417770	9892417770	
Елистратова Наталия Валерье...	->	00:03:11	9164947506	9164947506	
Боброва Юлия Александровн...	->	00:01:17	9680605054	9680605054	
Курбанов Александр Анатоль...	->	00:05:54	9263320082	9263320082	
Жуков Сергей Анатольевич (1...	->	00:05:08	9262398197	9262398197	
Фоменко Виталина Алексеевн...	->	00:00:26	4959912125	4959912125	
Шебанова Светлана Анатолье...	->	00:01:20	4957832619	4957832619	
Тришина Валентина Борисовн...	->	00:01:49	9171803750	9171803750	

Всего разговоров:

4.3.7. ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

Пользователь панели управления может сам совершать звонки со своего телефона, если задаст настройку «Номер связанного телефона».

При нажатии на кнопку «Позвонить» всплывает окно ввода номера:

Ввод номера

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

Позвонить

После ввода номера и нажатия кнопки «Позвонить» сразу же зазвонит связанный телефон, и после поднятия трубки связанного телефона вызов с него пойдет на набранный номер.

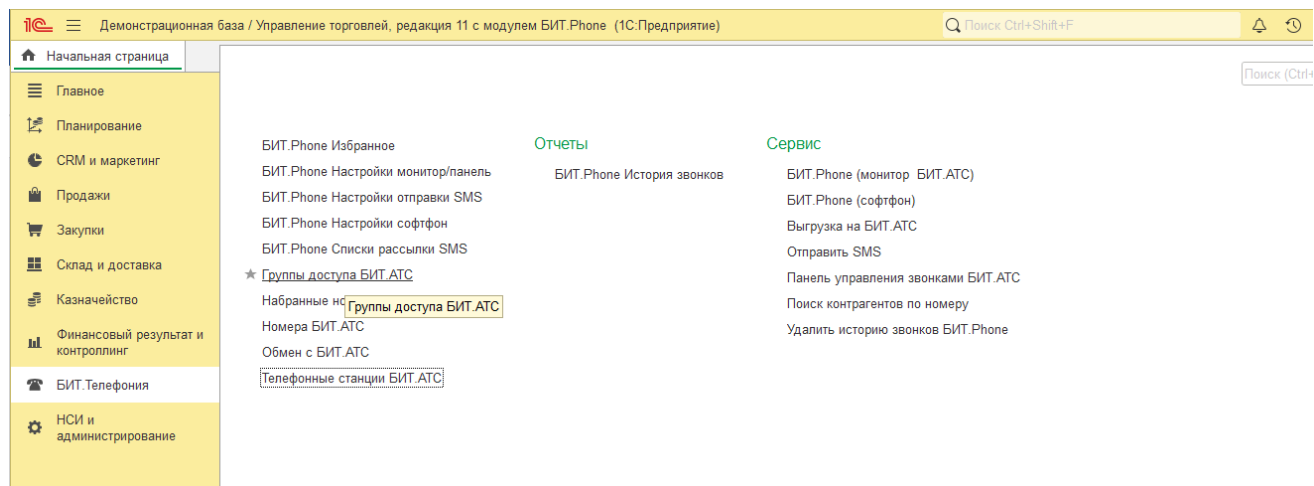
4.4. ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА К ФУНКЦИОНАЛУ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ

Для использования функций панели управления звонками – подключения к разговору (в режиме прослушивания, подсказки, или конференции) и принудительного завершения разговора, пользователь должен иметь в базе 1С роль «ПолныеПрава» или роль «Администратор».

БИТ.АТС». Пользователи с такими ролями имеют возможность подключаться и завершать любые разговоры на БИТ.АТС.

Для обычных пользователей панели управления звонками (роль «Пользователь БИТ.АТС») можно дать возможность выборочного прослушивания и завершения разговоров для отдельных номеров АТС. Для этого нужно:

- Создать группу доступа к номерам.
- Включить сотрудника с обычными правами в нужную группу доступа.
- В форме настроек БИТ.АТС назначить для одного или нескольких номеров группу доступа.



☆ call-center access (Группы доступа БИТ.АТС) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть Записать Еще ▾ ?

Код: 000000001

Наименование: call-center access

Добавить ⬆ ⬇ Подобрать Еще ▾

Пользователь
Гладилина Вера Михайловна
Иванова Нина Юрьевна

☆ АТС ЦО (Телефонные станции БИТ.АТС)

Основное

Номера БИТ.АТС

Записать и закрыть

Записать

Еще

?

Код:

000000001

Наименование:

АТС ЦО

Адрес:

pbxco.1cbit.ru

Пользователь:

extamiuser

Пароль:

.....

ID клиента:

.....

Веб сервис:

Адрес Аналитики:

https://call.1cbit.ru/ip_co_monitor/index.html?theme=dark&monito

Проверить подключение

Проверить транки АТС

Номера АТС

Клиентские группы

Синхронизация номеров со справочником сотрудников

Создать

Создать группу

Найти...

Отменить поиск

Еще

Код	Наименование	Номер	Группа доступа
80760e66-0f5c-11dc-833f-001517111...	Call-центр ЦО		
d23153d1-a7ab-47dd-b875-f74ec...	Бухарова Полина Вячеславовна	3310	call-center access
9ae2d140-afe9-4b8a-8974-0fc045...	Гайдаш Оксана Олеговна	1176	call-center access
12a80e0f-016b-447a-8f3b-7c3088...	Комлева Алёна Юрьевна	3302	call-center access
204c4552-727d-4c05-8127-37110...	Корниенко Диана Ильдаровна	3309	call-center access
5149db24-16ad-47f4-a0d1-84e92...	Маколова Елена Евгеньевна	1235	call-center access
42d9341b-e895-4c5a-8e4a-1a28a...	Маколова Елена Евгеньевна	3306	call-center access
b00efdaa-a5b3-47c2-8bfe-4ae50c...	Никифорова Валерия Олеговна	3303	call-center access
c1a8f4c2-0043-49a7-a872-d57d5...	Новожилова Мария Владиславовна	3312	call-center access

Загрузить номера с АТС

Загрузить номера из Аналитики АТС

Есть возможность назначить или очистить группу доступа сразу для нескольких номеров, через функции контекстного меню «Задать группу доступа» / «Очистить группу доступа».

☆ АТС ЦО (Телефонные станции БИТ.АТС)

Основное

Номера БИТ.АТС

Записать и закрыть

Записать

Еще

?

Код:

000000001

Наименование:

АТС ЦО

Адрес:

pbxco.1cbit.ru

Пользователь:

extamiuser

Пароль:

.....

ID клиента:

.....

Веб сервис:

Адрес Аналитики:

https://call.1cbit.ru/ip_co_monitor/index.html?theme=dark&monito

Проверить подключение

Проверить транки АТС

Номера АТС

Клиентские группы

Синхронизация номеров

Создать

Создать группу

Найти...

Отменить поиск

Еще

Код	Наименование	Номер	Группа доступа
80760e66-0f5c-11dc-833f-001517111...	Call-центр ЦО		
d23153d1-a7ab-47dd-b875-f74ec...	Бухарова П...	3310	call-center access
9ae2d140-afe9-4b8a-8974-0fc045...	Гайдаш Окс...	1176	call-center access
12a80e0f-016b-447a-8f3b-7c3088...	Комлева Ал...	3302	call-center access
204c4552-727d-4c05-8127-37110...	Корниенко Д...	3309	call-center access
5149db24-16ad-47f4-a0d1-84e92...	Маколова Е...	1235	call-center access
42d9341b-e895-4c5a-8e4a-1a28a...	Маколова Е...	3306	call-center access
b00efdaa-a5b3-47c2-8bfe-4ae50c...	Никифорова...	3303	call-center access
c1a8f4c2-0043-49a7-a872-d57d5...	Новожилова...	3312	call-center access

Загрузить номера с АТС

Загрузить номера из Аналитики АТС

Создать

Создать группу

Скопировать

Изменить

Пометить на удаление / Снять пометку

Переместить в группу

Перейти на уровень выше

Перейти на уровень ниже

Найти: Наименование - Call-центр ЦО

Найти...

Отменить поиск

Получить ссылку...

Копировать

Искать введё "Call-центр ЦО"

Задать группу доступа

Очистить группу доступа

Ins

Ctrl+F9

F9

F2

Del

Ctrl+Shift+M

Ctrl+Up

Ctrl+Down

Ctrl+Alt+F

Ctrl+F

Ctrl+Q

Ctrl+C

Alt+L

При этом пользователи с ролью «ПолныеПрава» или роль «Администратор БИТ.АТС» по-прежнему имеют полный доступ к прослушиванию и завершению разговоров.

Панель управления звонками – незаменимый инструмент контроля качества обслуживания клиентов в реальном времени.

Возможность подсказать сотруднику правильные формулировки, цены, ответы на вопросы клиента поднимает сервис на совершенно новый уровень.

Идеально подходит для Call-центров и для отделов продаж.

5. МОНИТОР БИТ.АТС

Для тех пользователей, которым неудобно или непривычно разговаривать через гарнитуру, кто хочет использовать привычный аппаратный телефон и при этом иметь интеграцию с 1С, предназначено решение Монитор БИТ.АТС.

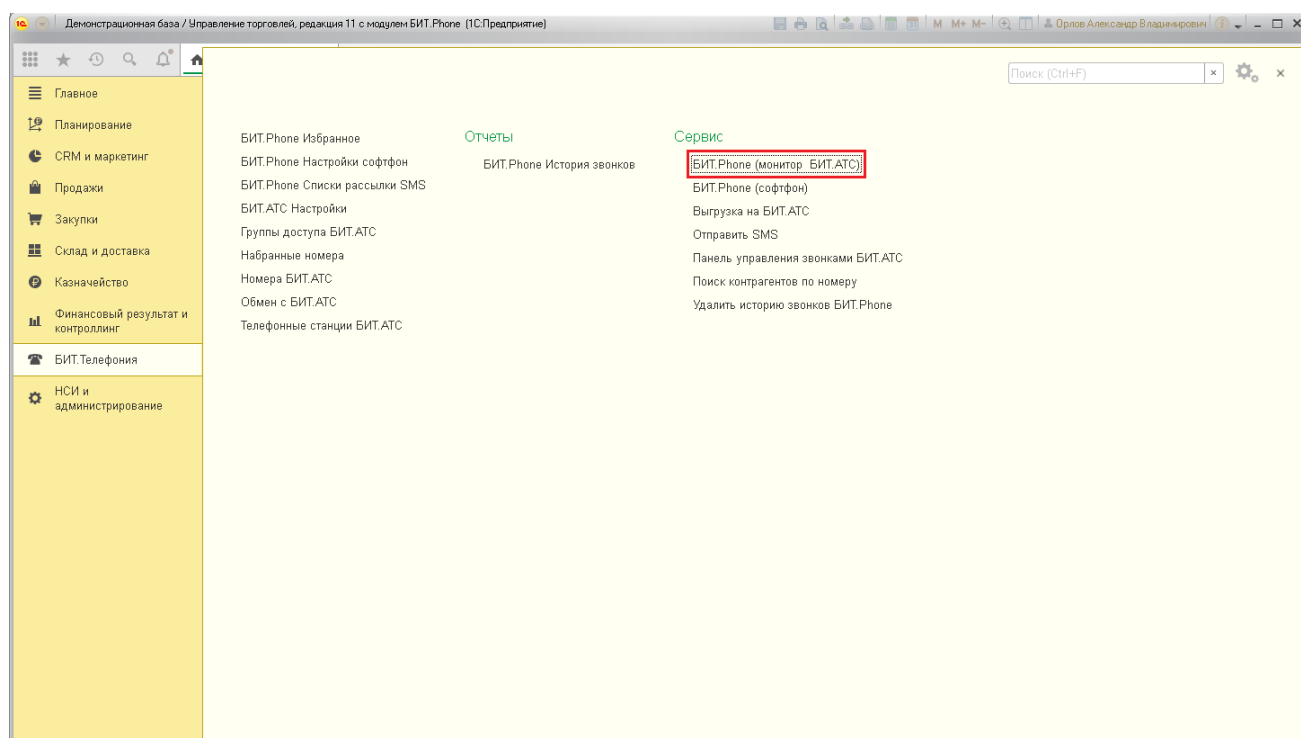
Решение Монитор БИТ.АТС входит в подсистему БИТ.Телефония и позволяет отслеживать состояние стационарного телефона, выводить на компьютере оповещение при звонках на стационарный телефон, определять контрагента и контактное лицо по номеру, автоматически создавать в базе 1С события и прослушивать запись прошедшего разговора. Также Монитор БИТ.АТС позволяет звонить со стационарного телефона из карточки контрагента, что исключает ошибки набора номера.

Монитор БИТ.АТС не является программным телефоном (софтфоном) и не может работать без аппаратного телефона. Монитор БИТ.АТС только получает данные от АТС через интервал, заданный в настройках, и выводит информацию в удобном виде, аналогично Панели управления БИТ.АТС, но для одного внутреннего номера. Монитор БИТ.АТС не записывает разговоры, а использует записи разговора, ведущиеся на АТС (если это включено в настройках БИТ.АТС).

Монитор и Панель управления звонками работают только с БИТ.АТС.

5.1. НАСТРОЙКИ МОНИТОРА БИТ.АТС

Запуск Монитора в подсистеме БИТ.Телефония.



Для подключения Монитора к БИТ.АТС используются те же настройки, что в Панели управления – см. элемент справочника «Телефонные станции БИТ.АТС». Настройка подключения к телефонной станции БИТ.АТС описана в 4.1. Для пользователя появляются дополнительные настройки создания событий и автозапуска, аналогичные настройкам БИТ.Phone:

☆ БИТ.АТС Настройки

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

?

Пользователь:

Литус Татьяна

🗖

Подключение

Общие

Лицензирование

Вне офиса

Автоподнятие трубки при создании звонка:

☐

Таймаут звонка:

15

Префикс выхода на внешнюю линию:

9

Использовать прямой набор:

☐

Создавать событие при входящем звонке:

☐

Создавать событие при исходящем звонке:

☐

Создавать события при внутренних звонках:

☒

Автозапуск при старте системы:

☒

Не искать контрагента:

☐

Поиск дублей контрагентов:

☒

Разворачивать окно при входящем звонке:

☒

Открывать карту Yandex при входящем звонке:

☐

Предлагать сохранить неизвестный номер:

☐

Загрузка звонков:

☐

Открывать форму входящего звонка:

☒

Версия компоненты панели управления:

1.1.132.0

Версия подсистемы телефонии

1.7.32.435

5.2. ИНТЕРФЕЙС МОНИТОРА БИТ.АТС

Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone (1С:Предприятие)

Начальная страница

БИТ.Phone (монитор БИТ.АТС) - 3301 x

←

→

☆

БИТ.Phone (монитор БИТ.АТС) - 3301

Подключиться к АТС

Отключиться от АТС

Настройки

Вне офиса

Текущая АТС: АТС ЦО

Подключен: ☒

Состояние номера 3301:

свободен (0)

Звонки:

Направление	Соединен	Длительность	Контрагент	Контактное лицо	Набранный номер
-------------	----------	--------------	------------	-----------------	-----------------

x

1

2

3

4

5

6

7

8

9

*

0

#

Номер

История

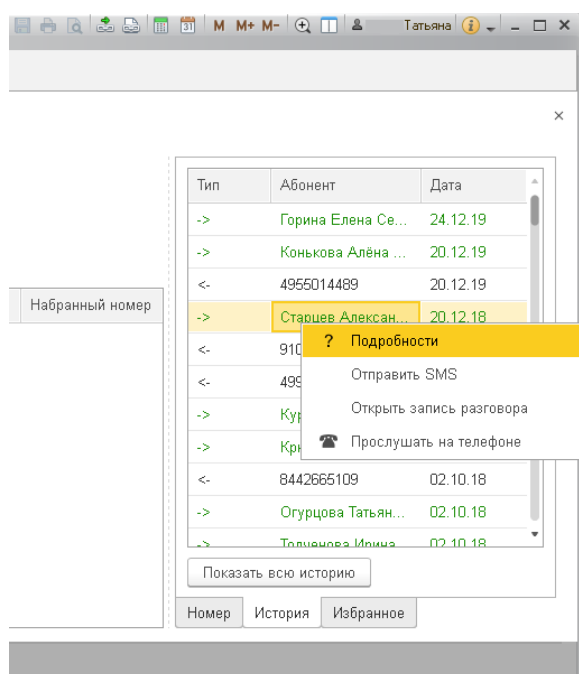
Избранное

В табличной части формы выводится информация о идущих звонках, где указано направление звонка, номер абонента, длительность звонка, контрагент и контактное лицо (если были найдены по номеру в базе). Поля контрагент и контактное лицо являются ссылками, нажав на которые можно открыть карточку контрагента/контактного лица. Поле «набранный номер» отображает внешний номер, на который позвонил абонент при входящем звонке. Для многоканальных телефонов в табличной части может отображаться несколько звонков.

Правая часть формы Монитора БИТ.АТС разделена на три закладки – панель набора номера, историю звонков и справочник Избранных номеров.

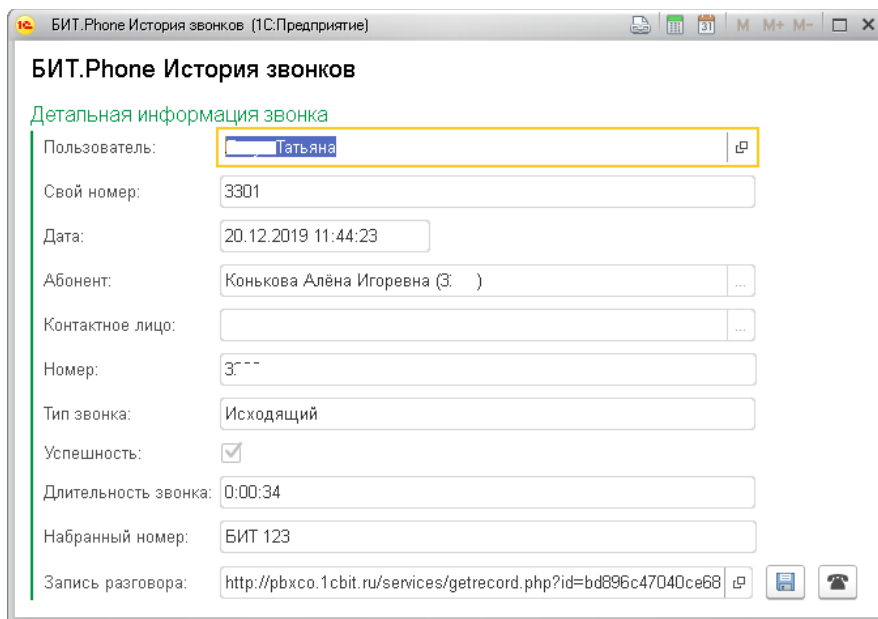
Можно набрать номер с помощью цифровых кнопок или выбрать из контактной информации контрагентов. При нажатии кнопки вызова сразу же зазвонит связанный телефон, и после поднятия трубки связанного телефона, вызов с него пойдет на набранный номер.

На панели истории звонков отображается краткая информация о прошедших разговорах:



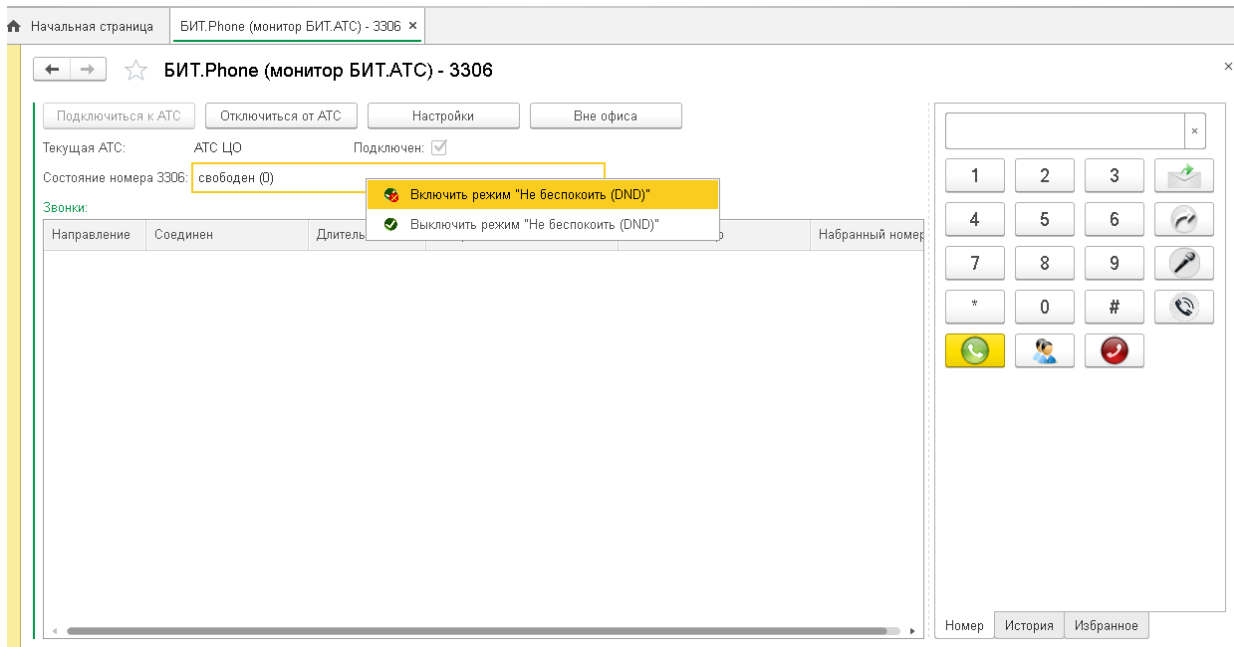
Информация включает тип разговора (входящий <-, исходящий ->), имя абонента или его номер, и время разговора. Неответченные вызовы выделяются красным цветом. Из контекстного меню в истории звонков можно открыть более подробную информацию о звонке и прослушать запись разговора.

Детальная информация о звонке:



Избранное – справочник избранных номеров со статусами, аналогичный Избранному в БИТ.Phone и совмещенный с ним.

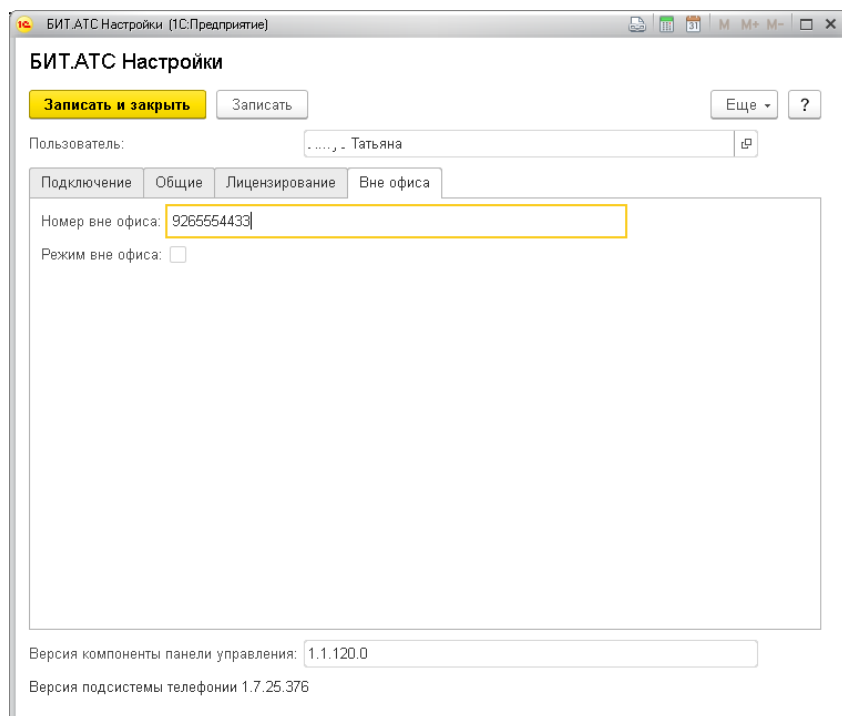
Управление режимом «Не беспокоить (DND)». В контекстном меню, вызываемом нажатием правой клавиши мыши на статусе связанного номера, можно включать и выключать режим DND («Не беспокоить»). При включенном режиме «Не беспокоить» звонки не приходят на связанный номер, а отклоняются на АТС.



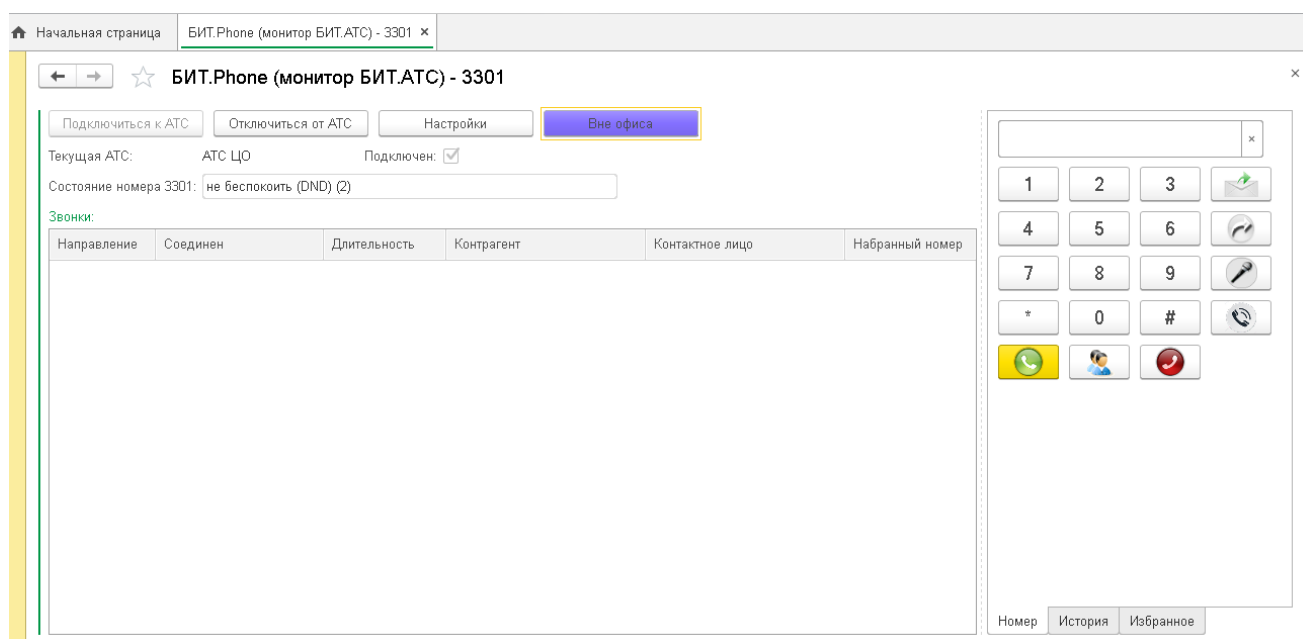
5.3. РЕЖИМ «ВНЕ ОФИСА»

В настройках Монитора пользователем задается мобильный номер.

Заданный номер используется БИТ.АТС для переадресации входящего звонка в режиме DND. Монитор использует заданный номер для исходящего звонка в режиме «вне офиса».



В настройках задается только номер. Флаг вкл/выкл режима недоступен для редактирования из формы настроек, служит для запоминания текущего режима при выходе из 1С.



На главной форме – при включении режима «Вне офиса»:

- Включается режим «Не беспокоить (DND)»;
- Исходящий звонок идет с внешнего номера из настроек;
- Звонок попадает в историю через некоторое время, если в настройках включена опция «загрузка звонков»;
- Входящий звонок переадресовывается на внешний номер из настроек средствами АТС.

При выключении режима «вне офиса» режим «Не беспокоить (DND)» отключается, исходящий звонок идет как обычно со связанного внутреннего номера телефона, переадресация на АТС отключается.

6. ОТПРАВКА SMS

SMS – это услуга, которая позволяет поддерживать бизнес-процессы компании. У компании всегда будет возможность осуществления массовой рассылки большого количества SMS сообщений с информацией клиентам и сотрудникам. Владея этим инструментом, можно отказаться от услуг сторонних организаций и тем самым сэкономить время и деньги.

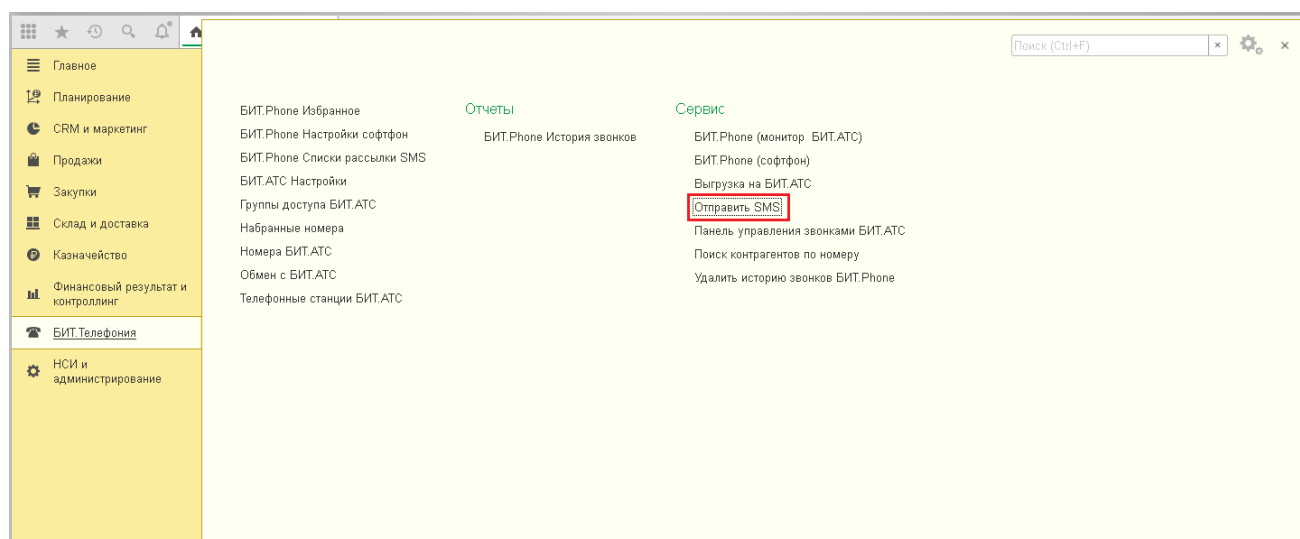
Преимущества SMS:

- Получатель всегда будет знать название компании, отправившей SMS. Анонимные сообщения исключаются, а значит, повышается статистика прочитанных сообщений;
- Высокая скорость передачи;
- Для подключения к сервису достаточно компьютера с выходом в Интернет.

Для подключения данной услуги необходимо:

- Пройти регистрацию на сайте сервиса SMS4B – <http://www.sms4b.ru/regform.php>. При регистрации дается тестовый пакет SMS бесплатно;
- Для получения скидки в 5% необходимо обязательно указать при регистрации Промокод – **** (уточнить у менеджера или обратиться с вопросом на почту – bitphone@1cbit.ru). Стоимость без скидки здесь – <http://www.sms4b.ru>.

Отправка SMS-сообщений возможна из главных форм БИТ.Phone софтфона, Монитора и напрямую из меню подсистемы БИТ.Телефония.



Форма отправки SMS:

Начальная страница | Отправка SMS

← → ☆ **Отправка SMS**

Отправитель: SMS4B-Test

Группа получатель

Вид получателя: ☒ Один номер ☐ Список рассылки

Номер получателя (без префикса): 9191234567

Список рассылки:

Текст SMS (каждое сообщение по 60 символов):

Первый БИТ,
Ваш менеджер Александр
+7 (495) 748-07-77

Отправить Отмена Настройки

Во время идущего разговора, номер абонента автоматически подставляется в поле получателя SMS-сообщения.

Также возможна отправка SMS из истории звонков БИТ.Phone софтфона и Монитора, при этом номер получателя SMS-сообщения заполняется из абонента истории звонков.

6.1. НАСТРОЙКИ ОТПРАВКИ SMS

Форма настроек SMS вызывается из основной формы отправки SMS-сообщений.

БИТ.Phone Настройки отправки SMS (1С:Предприятие)

Записать и закрыть Записать

Еще ?

Настройки для сервера SMS4B

Пользователь:

Логин: SK...

Пароль: *****

Отправитель по умолчанию: FirstBIT

Шаблон сообщения:

Подпись

Для отправки SMS используется сервис SMS4B (сайт www.sms4b.ru).

Логин - строка - логин пользователя для отправки SMS с сервиса SMS4B (логины для входа в веб-интерфейс и для отправки SMS различаются!).

Пароль - строка - пароль пользователя для сервиса SMS4B.

Отправитель по умолчанию - строка - имя отправителя по умолчанию, используемого для отправки SMS. Для тестового бесплатного аккаунта "Отправитель" всегда должен быть "SMS4B-Test". По умолчанию для нового пользователя отправитель равен "SMS4B-Test".

Шаблон сообщения - строка – шаблон текста сообщения, может содержать готовую подпись и контакты менеджера.

6.2. ГРУППОВАЯ РАССЫЛКА SMS

Возможна групповая рассылка SMS по заранее составленному списку рассылки. Вы можете поздравить своих клиентов с предстоящими праздниками или объявить о выходе нового предложения. Вы можете создавать разные списки без ограничения по количеству и тематике.

Демонстрационная база / Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone (1С:Предприятие) Литус Татьяна

Начальная страница | БИТ.Phone Списки рассылки SMS x | БИТ.Phone список рассылки SMS 000000001 от 23.06.2023 15:48:38 x

← → ☆ БИТ.Phone список рассылки SMS 000000001 от 23.06.2023 15:48:38

Записать и закрыть Записать Еще ?

Номер: 000000001

Дата: 23.06.2023 15:48:38

Добавить ↑ ↓ Подбор контрагентов Подбор контактных лиц Еще -

N	Номер телефона (без префикса)
1	9258713161
2	9773367103
3	9251519056

Мобильный маркетинг – это сравнительно новое и перспективное направление в эффективно работающем маркетинге товаров и услуг.

С помощью SMS можно:

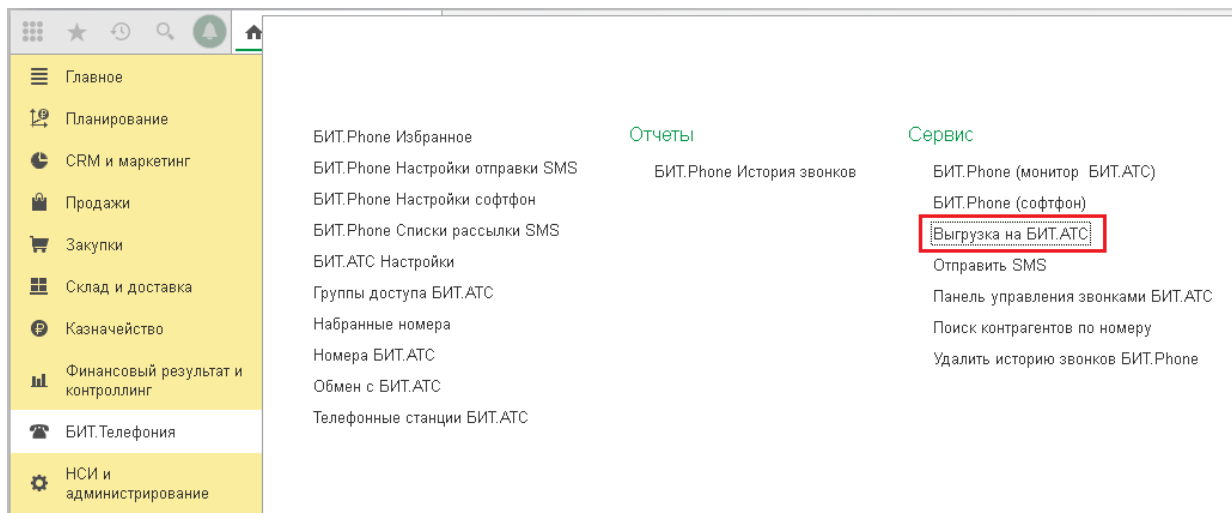
- Сообщать о начале, продлении или завершении акционного предложения;
- Информировать об этапах подготовки проекта по заданным параметрам;
- Напоминать о записи на прием;
- Поздравлять с главными событиями в жизни страны (новый год, 23 февраля, 8 марта и т.д.);
- Уведомлять об очередных платежах;

- Информировать о новых продуктах, товарах и услугах;
- Приглашать клиентов на запланированные мероприятия такие как – выступления зарекомендовавших себя профессионалов, семинары, выставки, открытие новых филиалов;
- Осуществлять сбор обратной связи.

7. КЛИЕНТ-МЕНЕДЖЕР

При использовании БИТ.Phone с БИТ.АТС появляется возможность автоматического перевода входящего звонка на ответственного менеджера контрагента (функция клиент-менеджер БИТ.АТС).

Синхронизация 1С и БИТ.АТС осуществляется с помощью обработки «Выгрузка на БИТ.АТС».



Для успешного обмена данными между 1С и БИТ.АТС необходимо создать новый узел обмена с БИТ.АТС и прописать его параметры:

Идентификатор базы служит для выгрузки информации из нескольких баз 1С на одну АТС. В этом случае в каждой базе 1С должен быть свой идентификатор в узле обмена с этой АТС. Если база 1С одна, реквизит «Идентификатор базы» можно не заполнять и оставить 0.

Хост БД, Наименование БД, Пользователя и Пароль – предоставляет администратор БИТ.АТС.

Начальная страница | Выгрузка изменений на БИТ.АТС x

← → ☆ **Выгрузка изменений на БИТ.АТС**

Узел обмена: ▾ ▢

Главное
 Планирование
 CRM и маркетинг
 Продажи
 Закупки
 Склад и доставка
 Казначейство
 Финансовый результат и контроллинг
 БИТ.Телефония
 НСИ и администрирование

обмен с АТС 104 (Обмен с БИТ.АТС) (1С:Предприятие)

обмен с АТС 104 (Обмен с БИТ.АТС)

Код:
 Наименование:
 Идентификатор базы:
 Хост БД:
 Наименование БД:
 Пользователь БД:
 Пароль БД:

Подробнее о выгрузке на БИТ.АТС смотрите в документе «Руководство по использованию механизма синхронизации с БИТ.АТС».

8. ИНТЕГРАЦИЯ В КОНФИГУРАЦИИ

При интеграции БИТ.Phone в конфигурацию, появляется возможность совершать быстрые звонки из карточки контрагента, контактного лица, или из документа запланированного телефонного звонка, с помощью кнопок на командной панели.

Карточка контрагента, из которой можно совершить звонок через БИТ.Phone софтфон, через стационарный телефон с помощью Монитора БИТ.АТС, и отправить SMS (на примере конфигурации Управление Торговлей 11):

Демонстрационная база / Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone (1С.Предприятие)

Начальная страница | Контрагенты (Клиенты) | Адидаас Инк (Контрагент) x

☆ Адидаас Инк (Контрагент)

Основное | Банковские счета | Взаимодействия | Взаимосвязи | Договоры | Документы | История классификации | Источники первичного интереса | Контактные лица | Еще...

Записать и закрыть | Записать | [Иконка звонка] | [Иконка SMS] | [Иконка документа] | [Иконка отчета] | [Иконка ЭДО] | [Иконка 1СПАРК Риски] | Еще | ?

Общая информация | Дополнительно | Адреса, телефоны | Прочая информация

Фактический адрес: [Поле] [Меню]

Юридический адрес: [Поле] [Меню]

Почтовый адрес: [Поле] [Меню]

Факс: [Поле]

Международный адрес для платежей (англ.): [Поле] [Меню]

Адрес доставки: [Поле] [Меню]

Адрес: [Поле] [Меню]

Телефон: +7 (499) 4999999 [Поле] [Меню] [Иконка звонка]

Электронная почта: [Поле] [Иконка почты]

Телефон2: [Поле] [Меню] [Иконка звонка]

Добавить

Комментарий: [Поле]

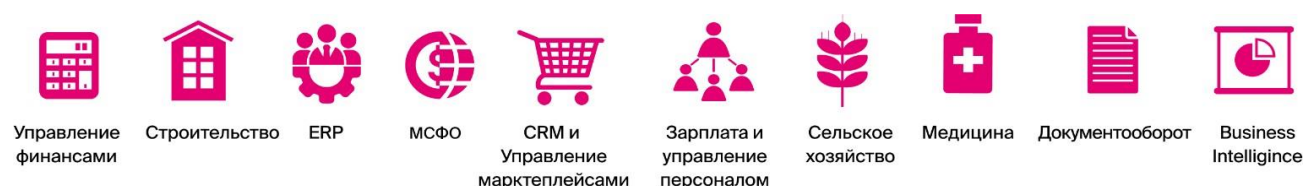
О КОМПАНИИ «ПЕРВЫЙ БИТ»

 **Первый Бит** — международный интегратор ИТ-решений. Более 25 лет мы предоставляем клиентам полный перечень услуг от поставки программных продуктов, автоматизации любого вида учета и интеграции различных систем до создания систем для бизнес-анализа. Мы делаем бизнес Клиента сильнее, создавая новые возможности с помощью ИТ-решений, накопленного опыта и успешных бизнес-практик.

Центральный офис компании «Первый Бит»

- Один из крупнейших проектных офисов компании «Первый Бит»
- Специализация офиса - проекты автоматизации корпоративных клиентов, холдингов и иностранных компаний
- Разработчик более 50 собственных отраслевых решений на базе 1С

Основные компетенции



Профессионализм

- Поддержка клиентов 24/7
- Более 300 000 успешных внедрений в различных отраслях
- Более 5 000 сертифицированных сотрудников
- Работа по международным стандартам ISO 9001-2015

Надежность

- Более 25 лет на рынке ИТ
- Более 100 филиалов в 9 странах
- Лидер отраслевых рейтингов фирмы 1С, первый по числу проектов ERP
- Крупнейший федеральный партнер свыше 70 разработчиков ПО

Комплексный подход

- Более 70 направлений деятельности: от автоматизации любого вида учета до внедрения комплексных автоматизированных систем
- Масштаб работ: от разовых консультаций до корпоративных проектов
- Комплексное подход к решению бизнес-задач организации с помощью ИТ

Автоматизация в соответствии с отраслевой спецификой — одно из ключевых направлений компании «Первый Бит». Поэтому мы уделяем особое внимание разработке собственных программных продуктов. Для их поддержки существует **единая линия консультаций**:

e-mail: hotline@1cbit.ru

тел.: +7 (495) 748-03-03