первый<mark>,</mark>Бит

международный интегратор ИТ-решений

БИТ.Phone

Редакция 1.7

Руководство пользователя





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»

© 2009-2024, ООО «Индустрия автоматизации»

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.	0	ИСАНИЕ ПРОДУКТА	6
	1.1.	ОПИСАНИЕ	6
	1.2.	СОСТАВ ПРОДУКТА	7
	1.3.	ПОСТАВКА	7
2.	ЛИ	ЩЕНЗИРОВАНИЕ БИТ.PHONE	8
	2.1.	ВАРИАНТЫ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ БИТ.PHONE	8
	2.2.	ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ С БИТ.АТС	8
	2.3.	ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ С БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ	8
	2.3	.1. РЕГИСТРАЦИЯ ПРОДУКТА НА БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ 1.6	8
	2.3	2. РЕГИСТРАЦИЯ ПРОДУКТА НА БИТ СЕРВЕР ЛИЦЕНЗИЙ 2.0	9
3.	БИ	ΙΤ.ΡΗΟΝΕ COΦΤΦΟΗ	10
	3.1.	ИНТЕРФЕЙС БИТ.РНОМЕ СОФТФОН	10
	3.2.	ПОДКЛЮЧЕНИЕ БИТ. PHONE СОФТФОН И НАЧАЛО РАБОТЫ	11
	3.3.	ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ БИТ.РНОМЕ СОФТФОН	24
	3.3	.1. ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	24
	3.3	.2. СПРАВОЧНИК «ИЗБРАННОЕ»	29
	3.3	.3. ИСТОРИЯ ВЫЗОВОВ	30
	3.4.	НАСТРОЙКИ БИТ.PHONE СОФТФОН	
	3.4	.1. ОБЩИЕ	33
	3.4	.2. НАСТРОЙКИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ	36
	3.4	.3. НАСТРОЙКИ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ	
	3.4	.4. НАСТРОЙКИ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ	40
	3.4		42
	3.4	.6. НАСТРОЙКИ ЗВУКА	43
	3.4	.7. ИНТЕГРАЦИЯ С БИТ.АТС	44
	3.4	.8. РАСШИРЕННЫЕ НАСТРОЙКИ	45
	3.5.	ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ НА СЕРВЕРЕ УДАЛЕННЫХ РАБОЧИХ СТОЛОВ 46	B (RDP)
4.	ПА	МЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ БИТ.АТС	48
	4.1.	НАСТРОЙКА ПОДКЛЮЧЕНИЯ К БИТ.АТС	48
	4.2.	НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ДЛЯ РАБОТЫ С БИТ.АТС	51
	4.3.	ФУНКЦИОНАЛ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ	53
	4.3	.1. РАЗДЕЛ НОМЕРА	53
	4.3	.2. ЗВОНКИ	55
	4.3	.3. ОЧЕРЕДИ	55
	4.3	.4. ОЖИДАЮЩИЕ	56

4	.3.5.	КЛИЕНТСКИЕ ГРУППЫ	57
4	.3.6.	ЗАГРУЗКА ВНЕШНИХ ЛИНИЙ	57
5. N	лонитов	Р БИТ.АТС	59
5.1.	HACTP	ОЙКИ МОНИТОРА БИТ.АТС	59
5.2.	ИНТЕР	ФЕЙС МОНИТОРА БИТ.АТС	60
5.3.	РЕЖИМ	И «ВНЕ ОФИСА»	62
6. C	ОТПРАВК	A SMS	64
6.1.	HACTP	ОЙКИ ОТПРАВКИ SMS	65
6.2.	ГРУПП	ОВАЯ РАССЫЛКА SMS	66
7. K	(ЛИЕНТ-N	менеджер	68
8. V	ІНТЕГРА	ЦИЯ В КОНФИГУРАЦИИ	70

1. ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

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 ругинной 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

БИТ.Рhone 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.Рhone – 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.

2. ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ БИТ.РНОМЕ

2.1. ВАРИАНТЫ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ БИТ.РНОМЕ

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. 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. Е-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:

Благодарим Вас за использование программных продуктов компании "Первый БИТ" (1С:Бухучет и Торговля).						
Управление лицензиями Поддержка						
Выберите требуемое действие:						
Получить активационный ключ по электронной почте (Зарегистрировать продукт)						
Выберите регистрируемый продукт и его версию:						
БИТ:Phone						
Выберите редакцию продукта:						
для 1Cv8						

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 × +	- 🗆 X
← → C (0 127.0.0.1:10700/#/activation	☆ 🙆 :
firstBit Сервер лицензий 2.0	SRV-LGL-BP-DEV LSID: #037E
← Мастер активации	
 Выбор способа активации 	
Способ активации * Акти Использовать код активации продукта Код ном	вация с использованием одноразового кода. находится на лицензионной карточке, под регистрационным гром, имеет вид: XXXX-XXXX-XXXX-XXXX.
Продолжить	
2 Проверка кода	
3 Данные владельца продукта	
4 Активация	
Версия: 2.0.2.12 x64 (windows) / UI 1.0.16 / для сотрудника Синхронизировано:	4.04.2024, 17:54 Время сервера лицензий: 15.04.2024, 14:16

После активации лицензии на Сервере лицензий 2.0:

♥ ● FirstBit Сервер лицензий × +				- 🗆 ×
← → C (0 127.0.0.1:10700/#/?tab=products				☆ 🔺 :
firstBit Сервер лицензий 2.0			SRV-LGL-BP-DEV I	LSID: #037E
Продукты и лицензии Подпи	ски Сеансы Н	астройки	Помощь	
EMPL-3395 Основная лицензия Срок действия: без ограничений. Сеансов: 5. Доступно восстановлен	Ма Go иий: О. Оп Ла EG	одуль DICOM: , , pogle календарь: , , iDoc: , , , аборатория: , , iISZ_InIS: , ,	доступно Доступно Доступно Доступно	•
firstBit.LS Demo.Prof EMPL-1727 Основная лицензия	Ср	оок действия: (исло сеансов:	5ез ограничений 5	
Срок деиствия: оез ограничении. сеансов: 5. доступно восстановлен	ции: 0. Ср Чи	оок действия: (исло сеансов: ;	без ограничений 5	
EMPL-3551 Основная лицензия Срок действия: без ограничений. Сеансов: 5. Доступно восстановле	ний: О.			
Версия: 2.0.2.12 х64 (windows) / UI 1.0.16 / для сотрудника	Синхронизировано: 14.04.2024, 17:54	4	Время сервера лицензий: 1	15.04.2024, 14:15

3. БИТ.РНОМЕ СОФТФОН

3.1. ИНТЕРФЕЙС БИТ.РНОМЕ СОФТФОН

Основная форма БИТ. Phone софтфон:

-

Heuser use streamus EI/T Phone (contribut) 22/2 ×	
	Меню и статус
софтфон) - 3343	Линии разговора
Одключен ↓ Линия 1 (1) Линия 2 Линия 3 Линия 4	Информация об абоненте
Абонент: Адидас Инк	Управление конференцией
Контактное лицо: <u>Менеджер Алексей</u> Линия в конференции:	Окно отображения номера
Набранный номер: 4957480328	Длительность разговора
	Регулировка громкости
Длительность разговора: U:UU:104-	Перевод и удержание вызова
	Начало и завершение вызова
4 5 6	Список контактов
7 8 9	
* 0 #	
	Оправка SMS-сообщении
	Отправка факсов
	Запись разговора
	Использование стационарного
Панель История Избранное	телефона
\uparrow \uparrow \uparrow	
Список изоранных контактов	
История вызовов	
Основная панель	

3.2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ БИТ. РНОМЕ СОФТФОН И НАЧАЛО РАБОТЫ

Для работы программы необходимо наличие:

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

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

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

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

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 - Демонстрационная база / Управление торгов (1С:Предприятие	×
Мастер начальных	к настроек БИТ.Phone *	
Профиль настроек:	БИТ.ATC ·	•
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:	\checkmark	
🗌 🗌 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 ATC.

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

	* 🕫 🔍 🚺	🕈 Начальная страница 🛛 БИТ. Phone (софтфон) - 7893 🗙
≡	Главное	← → ☆ БИТ.Phone (софтфон) - 7893
Ŀ	Планирование	
C	CRM и маркетинг	
•••	Продажи	Улиния 4
Ħ	Закупки	🕲 Отключен
==	Склад и доставка	С Переподключить
₿	Казначейство	× Настройки ×
щ	Финансовый результат и контроллинг	
T	БИТ.Телефония	:•: 1 2 3 :•:
ø	НСИ и	
	администрирование	
		* 0 #
		Сообщения:
		Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен
Б	ИТ.Phone Настройки софтфон	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (1С:Предприятие)
БИ	ИТ.Phone Настройки софтфон IT.Phone Настройк	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (1СПредприятие) Си софтфон
Б Б З	ИТ.Phone Настройки софтфон IT.Phone Настройн аписать и закрыть	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (IC.Предприятие) КИ софтфон Записать Еще - ?
) Б БИ 3 Про	ИТ.Phone Настройки софтфон IT.Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (1СПредприятие) Си софтфон Записать БИТ.АТС •
) Б БИ З Про О	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек бщие Подключение	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (IC.Предприятие) КИ софтфон Записать БИТ.АТС Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные
р Б БИ 3 Про ОГ Ли	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек: бщие Подключение .	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (ICПредприятие) (ICПр
) Б БИ 3 Про О Л П	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек: бщие Подключение . огин: ароль:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (1С:Предприятие) ки софтфон Записать Еще • ? БИТ.АТС • • Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные 77/80343
) Б БИ 3 Про О Л А	ИТ. Phone Настройки софлфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек: бщие Подключение . огин: ароль: дрес сервера:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (IC:Предприятие) (IC:Предприятие) СИ софтфон Записать БИТ.АТС Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные 77760343
Б Б Про О П А А	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек: бщие Подключение огин: ароль: дрес сервера: дрес SIP прокси:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (IC:Предприятие) СИ СОФТФОН Записать БИТ.АТС Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные 77760343 технологии рbxco.1cbit.ru
БИ 3 Про О л. А, А, С:	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек: бщие Подключение . огин: ароль: арес сервера: арес SIP прокси: aller ID:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (IC:Предприятие) ки софтфон Записать Еще • ? БИТ.АТС • ? Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные ???80343 ***********************************
БИ 3 Про ОГ Лі А, А, С; ІD	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроекс бщие Подключение с огин: ароль: арес сервера: арес SIP прокси: aller ID: «Авторизации:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (ПС:Предприятие) (ПС:Предприяти
БИ 3 Про Л А, С Про	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек: бщие Подключение ароль: арес сервера: арес SIP прокси: aller ID: Aвторизации: ротокол:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (ICПредприятие) (ICПр
	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройк аписать и закрыть филь настроек: Бщие Подключение огин: арооль: арес сервера: арес SIP прокси: aller ID: / Авторизации: ротокол: нтервал перерегистрации:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (ICПредприятие) СИ софтфон Записать Еще • ? БИТ.АТС • Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные У7760345 ************************************
	ИТ. Phone Настройки софтфон IT. Phone Настройн аписать и закрыть филь настроек: бщие Подключение . ароль: арес сервера: арес сервера: арес SIP прокси: аller ID: и Авторизации: ротокол: нтервал перерегистрации: втоопределение NAT:	Сообщения: — Ошибка регистрации: Доступ запрещен (ПСПредприятие) КИ СОФТФОН Записать Еще • ? БИТ.АТС • • Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные 7780343 •••••••••••••••••••••••••••••••••••

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.Рhone 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:

☆ БИТ.Phone Настройки софтфон 🖉 ፣ □ >				
Записать и закрыть Записать				Еще - ?
Профиль настроек: БИТ.АТС				•
Общие Подключение Лицензировани	е 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 СІD:				

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.

🤨 БИТ.Phone Настройки с	офтфон (1С:Предприятие)					31 M M+ M- 🗆 🕻
БИТ.Phone Hac						
Записать и закрыт	, Записать					Еще - ?
Профиль настроек:	БИТ.АТС					-
Общие Подключе	ие Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.АТС	Расширенные
Директория записанн	ых файлов:	C:\Users\	λDocu	uments\3	аписи	

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»):

 \checkmark

|--|--|

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

	Формат записи:	mp3	•	
1				

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 ATC, а также ее настроек.

Тип перевода звонка (Закладка «Переадресация»):

🤨 БИТ.Phone Настройки софтф	БИТ.Phone Настройки софтфон * (1С:Предприятие)									
БИТ.Phone Настро	йки софтфон	*								
Записать и закрыть	Записать					Еще 👻	?			
Профиль настроек:	БИТ.АТС					•				
Общие Подключение	Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.АТС	Расширенные				
Тип перевода звонка:	Безусловный					•				

11

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 сперевода;
- появляется возможность ввести номер в поле открывшейся формы или выбрать из справочника контрагентов, вызвав его соответствующей кнопкой;

🤨 Ввод номера перево	да (1С:Предприятие)	2	31 M	M+ M-		×	
Ввод номера перевода							
Номер перевода:					₁ ,		
	ОК		Отмена		t		

- 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.
- b. Условный

10	🔉 БИТ.Phone Настройки софтфон * (1С:Предприятие) 💿 🛅 М М+ М- 🗖 🗙										
	БИТ.Phone Настройки софтфон *										
	Записать и закрыть Записать Еще - ?								?		
	Профиль н	астроек:	БИТ.АТС					•			
	Общие	Подключение	Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.АТС	Расширенные			
	Тип перевода звонка:			Условный					-		
Проверка статуса номера перед переводом:											
DTMF-команда переадресации:			#9								

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 ATC. Команда заносится в определенном поле настроек БИТ. Phone. К примеру, в представленном ниже случае DTMF-команда переадресации соответствует – #9. Команду необходимо уточнять у администратора ATC.

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 ATC ожидает в тоновом режиме набора цифр вызываемого номера, с определенным интервалом между ними. 1С не всегда может воспроизвести интервал, необходимый ATC. 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.

10	🥥 БИТ.Phone Настройки софтфон * (1С:Предприятие) 🔠 🔤 M М+ М								
	БИТ.Phone Настройки софтфон *								
	Записат	гь и закрыть	Записать					Еще 🗸	?
	Профиль н	астроек:	БИТ.АТС					•	
	Общие Подключение Лицензировани		Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.АТС	Расширенные	
Тип перевода звонка:			Объединение лини	й				-	

Для работы объединения линий необходима поддержка этой функции на ATC.

	* 🖲 🔍 🔥 🏫	БИТ.Phone (софтфон) - 3343 ×
≣	Главное	🗲 🔿 ☆ БИТ.Phone (софтфон) - 3343
19	Планирование	🔮 Подключен 👻
C	CRM и маркетинг	
1	Продажи	Абонент: Максим
Ì	Закупки	Контактное лицо:
	Склад и доставка	Линия в конференции:
₿	Казначейство	×
ш	Финансовый результат и контроллинг	Длительность разговора: 0:00:25
*	БИТ. Телефония	
0	НСИ и администрирование	IСПредприятие X Выберите линию для объединения Линия 1 Линия 1 Линия 2 4 5 7 8 * 0 * 0 © © © © Городариятие Отмена

4. История вызовов

Вкладка История главной панели отображает совершенные Входящие и Исходящие звонки:

1 🖳 📃 Демонстрационная	база / Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone 1C:Предприятие								
✿ Начальная страница БИТ.Phone (софтфон) - 3343 ×									
≣ Главное ← → ☆ БИТ.Phone (софтфон) - 3343									
🎒 Планирование	🕙 Подключен 👻								
🕒 CRM и маркетинг	Линия 1 Линия 2 Линия 3 Линия 4								
🎱 Продажи	Абонент:								
🐺 Закупки	Контактное лицо:								
📕 Склад и доставка	Линия в конференции:								
В Казначейство									
ш Финансовый результат и контроллинг	Показать всю историю Аналитика АТС								
🖀 БИТ.Телефония	Входящие Исходящие								
нси и	Абонент Дата Длител								
циппетрированно	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»



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



21

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 ATC», то статус «не беспокоить» задается с помощью вызова специальных служебных номеров. Когда статус «не беспокоить» включен на ATC, входящие звонки не доходят до БИТ. Phone и отклоняются на уровне ATC.

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

🖕 БИТ.Phone Настройки (1С:Предприятие) 😂 🔝 М М+ М-									
БИТ.Phone Настройки									
Записать и закрыть Записать				Ещ	e - ?				
Профиль настроек: БИТ.АТ	>		•						
Общие Подключение Лицензирова	ие Переадресация DN	D Звук SMS	БИТ.АТС	Расширенные					
Использовать команду не беспокоить на	ATC:								
Команда не беспокоить:	*75								
Команда отмена не беспокоить:	*76								
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.РНОМЕ 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:

1	• •	Демонстрационная база / Ул	равление торговлей, ре	дакция 11 с модулем БИТ.Phone (1С.Предпр	иятие)	🖩 🔒 🖻 🍰 😂 🛅 🛱	🛛 М – М- 🕂 🔳 🏝 Орлов Александр Владимирович 🧃) ×
ſ		* • • •	 Начальная страни 	ца БИТ. Phone (софтфон) - 3345 ×	Входящий звонок с 4957480777	от 21.04.2020 (Телефонный звонок) * ×		
	≣	Главное	← → [*] / ₂	Входящий звонок с 495	7480777 от 21.04.2020	(Телефонный звонок) *		×
	坚	Планирование	Основное Вз	аимодействия Задачи Моизамет	134			
	¢	CRM и маркетинг	Записать и за	алисать 🔳 📑	🕿 👩 Создать на основ	tanını 🔊 🛤 T 💽 T	контакт. 🖉 Файлы	
	Ê	Продажи	Лата звонка:	21.04.2020.16:29:18 Bxo			Предмет:	<u>.</u>
	×	Закупки	Абонент	База "Электроника и бытовая техни	ка"		Входящий звонок с 49574807 7 от 21.04.2020 (🖉	j
	=	Склад и доставка	Как связаться:	214 - (495) 748C 71			Ответственный:	1
	0	Казначейство	Контант	База "Электроника и бытовая техни	(a" x 0		Орлов Александр Владимирович • [29]	
	ш	Финансовый результат и контролямия	Тема:	Покупка кондиционеров			Рассмотреть после:	
	*	БИТ Телефония	Описание Ко	мментарий				
		нсии	Покупка конди	ионеров в мае. Выслать КП			Важность:	
	¢	администрирование	(in the second s	neropoo o mae, concilaro reg			Oberhan	
			Запись разговора	. C:\Users\; `` \Documents\записи\	record20200421162918.mp3 dP			
			Набранный номер	4957480° 2			Автор: Орлов Александр Владимирович	

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

	\star	4	0,	¢	₼	Начальная страница	БИТ. Phone (софтфон) - 3345 × Вызов с 4957480777 ×
≡	Глав	ное				← → ☆ 6	вызов с 4957480777
1ª	План	ирова	ние			Звон	ок с неизвестного номера
e	CRM	І и мар	кетинг	-			
•	Прод	цажи				Создать контрагента	Добавить номер

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





– 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:

	* • • •	начальная страница Входящий звонок с 4957480777 от 21.04.2020 (Телефонный звонок) ×	
≣	Главное	🗲 🕂 📩 Входящий звонок с 4957480777 от 21.04.2020 (Телефонный звонок)	×
臣	Планирование	Основное Взаимодействия Задачи Мои заметки	
e	CRM и маркетинг	Записать и закрыть Записать 📳 🕋 🕿 🚳 Создать на основании - 🎎 - 💽 - Созда	гь контакт 🕼 Файлы Еще - ?
	Продажи	Дата звонка: 21.04.2020 16:34:56 📾 🗹 Входящий	Предмет:
Ē	Закупки	Абонент: 4957480777	Входящий звонок с 4957480777 от 21.04.2020 (19
=	Склад и доставка	Как связаться: 4957480777	Ответственный: Орлов Александр Владимирович + Ф
•	Казначейство	Контакт:	Рассмотрено
ы	Финансовый результат и контроллинг	Тема: Входящий звонок: с 4957480777	Рассмотреть после:
2	БИТ.Телефония	Описание Комментарий	Bavuonti
ø	НСИ и	Входящий звонок с 4957480777	Обычная •
	администрирование		Контакт не подобран
		С Запись разговора: [C:Wsers\ ```\Documents\sanиси\vecord20200421163456.mp3 [ம]	•
		Набранный номер: 495748C 2* Открыть (Ctrl+Shift+F4)	Автор: Орлов Александр Владимирович

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 невосполнимого 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.

10	. БИТ.Phor	е Настройки софтф	он (1С:Предприятие)					1 31 M M+	M- 🗆 🗙
	БИТ.Ph	one Настроі	йки софтфон						
	Записат	гь и закрыть	Записать					Еще	• ?
	Профиль н	астроек:	БИТ.ATC					-	
	Общие	Подключение	Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.АТС	Расширеннь	Ie
	Директор	ия записанных ф	айлов:	C:\Users\	' \Docu	uments\3	аписи		
	Формата	записи:		mp3					•
	Глубина	истории звонков:			50				
	Префикс	выхода на внеш	нюю линию:	9					
	Использа	овать прямой наб	op:						
	Создава	гь событие при в»	одящем звонке:						
	Создава	гь событие при ис	ходящем звонке:						
	Создава	гь события при вн	чутренних звонках:						
	Всегда з	аписывать разгов	sop:						
	Автозапу	ск при старте сис	стемы:						
	Разворач	чивать окно при в	ходящем звонке:						
	Открыва	гь карту Yandex п	ри входящем звонке	:					
	Принима	ть несколько вхо,	дящих:						
	Сохраня	гь отклоненный пр	ри разговоре входяш	ий: 🗹					
	Получені	ие статусов:							
	Номер факса:			4412					
ľ									
	Версия со	фтфона (только чт	гение): 2.1.243						
	Версия БИ	IT.Phone 1.7.25.37	76						

БИТ. Phone 1.7.40.460

3.3.2. СПРАВОЧНИК «ИЗБРАННОЕ»

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

••••	\star	Ð	0,	Ω	♠	Начальн	ная стра	аница	Б	ИТ.Phone (c	офтфон) -	3345 ×	
≣	Главі	ное				+	→		БИ	T.Phone	(софто	фон) -	3345
19	План	ирова	ние										
e	CRM	и мар	кетинг				доноче	H +	-				
n.	Прод	ажи				Линия	1(1)	Лини	я2	Линия З	Линия 4		
1	Заку	пки				Конта	нт: «тное п	ино.		<u>1540</u>			
=	Скла	дидо	ставка	a		Линия	в конф	оеренці	1И:				
e	Казн	ачейст	во										×
ш	Фина контр	ансовь Эоллин	ій резу г	/льтат	и	Длите.	льносты	⊳ разго	вора:			0:00	 D:21
2	БИТ.	Телефо	рия			•	Ð		×	<u>Q</u>	С	Еще	e 🕶
ø	НСИ	И	ADOBAL	ие		Им	я			Номер)		
	адалл	morp	ipopui	in c			Андр	ей		1409			
							Ксен	ия		3012			
							Макс	им		1103			
							Паве	л		1505			
							Серг	∋й		1400			
							Тать	яна		1344			
						Панел	ь Ис	тория	Из	бранное			

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.

Начальная страница БИТ. Phone (софтфон) - 3343 ×	🛧 Начальн	ая страница – БИТ.Phone (соф	тфон) - 3343 × В	БИТ.Phone История звонков ×								
🗲 🔿 ☆ БИТ.Phone (софтфон) - 3343	-	👈 ☆ БИТ.Phone И	Істория звон	КОВ								
📀 Подключен 👻	Вариант	отчета: Основной		Выбрать вариант.								
Линия 1 Линия 2 Линия 3 Линия 4	Сфор	Сфорнировать Выбрать вариант Настройки										
Абонент:		Пользователь , Татьяна										
Контактное лицо:												
Линия в конференции:		История зво	НКОВ П. ј. : Татьяна									
Показать всю историю		Пользователь										
Входящие Исходящие		ТИП ЗВОНКА	Linean	0.5 august	Kaumannuaa	C	Management		l la Cara a consta	2		
		дата	помер	Аббнент	лицо	номер	успешность	звонка	номер	запись		
Абонент Дата Длител -		13.09.2017 14:44:41	1183	1183		3301	Дa	0:00:33	БИТ 777	http://pbxcc		
Борисхоф 16:06:28		13.09.2017 14:45:17	1502	Болдинская Мария Сергеевна (*****)		3301	Да	0:00:48	БИТ 777	http://pbxcc bff9a4		
Первый БИТ 16:05:24		13.09.2017 14:50:23	1280	Турчак Ирина Вячеславовна (СССС)		3301	Да	0:00:32	БИТ 777	http://pbxcc 40cd		
Anumou (Donn 16:04:56		13.09.2017 14:58:33	1513	Филатова Елена Юрьевна (```)		3301	Да	0:00:35	БИТ 777	http://pbxcc 27761		
Авилон Форд		13.09.2017 15:00:07	1474	Орлов Николай Викторович (* *** :)		3301	Да	0:00:28	БИТ 777	http://pbxcc e8d2e		
Адидас Инк 16:04:40		13.09.2017 15:05:18	1407	Кондрашина Светлана Дмитриевна (* *^*)		3301	Да	0:00:44	БИТ 777	http://pbxco 38f129		
4057400122 18:04:33		13.09.2017 15:09:17	77783443	77783443		3301	Да	0:00:55	БИТ 777	http://pbxco bf777		
		13.09.2017 15:11:43	1513	Филатова Елена Юрьевна (СССС)		3301	Да	0:00:30	БИТ 777	http://pbxcc d10		
Панель История Избранное		13.09.2017 15:14:39	1366	Каримова Ирина Игоревна (*^^^)		3301	Да	0:00:27	БИТ 777	http://pbxcc 6f06f		
		13.09.2017 15:18:37	1445	Ерохин Максим (****)		3301	Да	0:02:36	БИТ 777	http://pbxcc 43f292		

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

Для Истории вызовов предусмотрены две закладки Входящие и Исходящие вызовы.

1 🖳 📃 Демонстрационная	база / Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone 1C:Предприятие
🔒 Начальная страница БИТ	Г.Phone (софтфон) - 3343 ×
🗮 Главное	🗲 🔶 🛆 БИТ.Phone (софтфон) - 3343
貸 Планирование	📀 Подключен 👻
CRM и маркетинг	Линия 1 Линия 2 Линия 3 Линия 4
🎬 Продажи	Абонент:
📜 Закупки	Контактное лицо:
📕 Склад и доставка	Линия в конференции:
Казначейство	×
Финансовый результат и контроллинг	Показать всю историю Аналитика АТС
🖀 БИТ.Телефония	Входящие Исходящие
НСИ и администрирование	Абонент Дата Длител
	4957480123 13:47:59
	Борисхоф 13:47:16
	Первый БИТ 13:46:29
	Оказать информацию
	Авилон Фор Отправить SMS
	Создать контрагента
	Добавить номер
	Панель История Прослушать запись
	? Подробности

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.

	* 🖲 🔍 🏠 🏫	Начальная страница БИТ.Г	^о hone (софтфон) - 3343 ×	Контактные данные: БИТ.Phone (софтфон) ×					
≣	Главное	🗲 → ☆ Контактные данные: БИТ.Phone (софтфон)							
<u>1</u> ₽	Планирование								
e	CRM и маркетинг	Ko	онтакт						
^o	Продажи	Первы	ій БИТ	▼ □					
1	Закупки	Исходящие звонки							
	Склад и доставка	21.04.2020 16:34:42	4957480328	A					
₽	Казначейство	21.04.2020 16:28:46	4957480328						
	ф	21.04.2020 16:27:24	4957480328						
ш	Финансовыи результат и контроллинг	21.04.2020 16:05:24	4957480777						
~	БИТ. Телефония	06.04.2020 13:02:29	4957480328	v					
	НСИи	Входящие звонки							
Q	администрирование	24.12.2019 13:52:18	4957480777						
		24.12.2019 13:51:18	4957480777						
		02.08.2019 12:39:40	4957480777						
Ш Ш Ф	Склад и доставка Казначейство Финансовый результат и контроллинг БИТ.Телефония НСИ и администрирование	21.04.2020 16:34:42 4 21.04.2020 16:28:46 4 21.04.2020 16:27:24 4 21.04.2020 16:05:24 4 06.04.2020 13:02:29 4 Входящие звонки 24.12.2019 13:52:18 24.12.2019 13:51:18 4 02.08.2019 12:39:40 4	4957480328 4957480328 4957480328 4957480777 4957480328 4957480777 4957480777						

Через открывшийся интерфейс, воспользовавшись кнопкой ^П, открывается Карточка Контрагента.

	* 🖲 🔍 🔥	н Начальная страница Первый БИТ (Контрагент) ×
≣	Главное	🗲 → 🏠 Первый БИТ (Контрагент)
ţ	Планирование	Основное Банковские счета Взаимодействия Взаимосвязи Договоры Документы История классификации Источники первичного интереса
e	CRM и маркетинг	Записать и закрыть — Записать — 🔳 🔿 🕿 💽 🎉 с 🗟 с 🖏 с 🚳 с 🖓 Отчеты с 🗟 ЭЛО с — 1СПАРК Риски с
	Продажи	
Ì	Закупки	
==	Склад и доставка	
e	Казначейство	
ш	Финансовый результат и контроллинг	Сокр. юр. наименование: Первый БИТ
*	БИТ. Телефония	Рабочее наименование: Первый БИТ
ø	НСИ и	Дата рождения:
	adwinnerpripebanie	<mark>1СПАРК Риски</mark> Нет информации о контрагенте
		🗹 Клиент 🗌 Поставщик 🔲 Конкурент 🔲 Прочие отношения
		Предъявляет НДС по ставкам 4% и 2%
		Основной менеджер: Федоров Борис Михайлович 🔹 🖉 Группа доступа: Поставщики 🔹
		Электронный чек: • Бизнес-регион: • Ф
		Первичный интерес
		Канал: 🖉 🖉 Источник:

- 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.

БИТ. Phone 1.7.40.460

3.4. НАСТРОЙКИ БИТ.РНОМЕ СОФТФОН

3.4.1. ОБЩИЕ

Форма настроек, закладка Общие:

☆ БИТ.Phone Настройки софтфон 🖉 ፣ □ >										
Записать и закрыть	Зап	исать					E	Еще -	. ?	
Профиль настроек:		БИТ.АТС					-			
Общие Подключение	Лице	нзирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.АТС	Расши	реннь	ie	
Директория записанных ф	айлов:		C:\Users	Doci	uments\a	аписи				
Формат записи:			mp3						•	
Глубина истории звонков:		50								
Префикс выхода на внеши	Префикс выхода на внешнюю линию:									
Использовать прямой наб	op:									
Создавать событие при вх	одяще	ем звонке:	\checkmark							
Создавать событие при ис	ходяц	цем звонке:	\checkmark							
Создавать события при вн	утренн	них звонках:	\checkmark							
Всегда записывать разгов	op:									
Автозапуск при старте сис	стемы:									
Разворачивать окно при в	ходящ	ем звонке:								
Открывать карту Yandex п	ри вхо	дящем звонке	e: 🗹							
Предлагать сохранить неи	ізвестн	ный номер:								
Принимать несколько вхо,	дящих									
Сохранять отклоненный пр	ри разг	оворе входяц	ций: 🗹							
Получение статусов:			\checkmark							
Номер факса:			4412							
			·							
Версия софтфона (только чт	ерсия софтфона (только чтение): 2.1.246									
Версия БИТ. Phone 1.7.32.43	35									

Директория записанных файлов – строка – директория, в которую сохраняются файлы с записью разговоров. Может быть как локальной, так и сетевой (<u>\\Server</u>\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 – «Телефонный Звонок».

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.

Записать				Еще - ?
БИТ.АТС				•
Лицензирование	Переадресация	DND 3e	вук БИТ.АТС	Расширенные
77780343				

pbxco.1cbit.ru				
UDP				•
r: 300				
3343				
	Записать БИТ.АТС Лицензирование 77780343 •••••••••••••••••••••••••••••••••••	Записать БИТ.АТС Лицензирование Переадресация 77780343 	Записать БИТ.АТС Лицензирование Переадресация DND За 77780343 	Записать БИТ.АТС Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС \$77780343 ••••••••••••••••••••••••••••••••••••

3.4.2. НАСТРОЙКИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

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 ATC 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.

Записат	гь и закрыть	Записать					Еще - ?
офиль н	астроек:	БИТ.АТС					
Общие	Подключение	Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.ATC	Расширенные
Сервер л	ицензий версия:	2	.0				•
Сервер л	ицензий адрес:	1	27.0.0.1				
Сервер л	ицензий порт:		10700				
Сервер л	ицензий не испол	пьзовать прокси: 🗌					
Сервер л	ицензий CID:						
	фтфона (только чт	(0 L M 0): 2 2 251					

3.4.3. НАСТРОЙКИ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

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, ТСР 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 СІD – строка, СІD 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 СІD является обязательным.



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

☆БИТ	Phone Hac	тройки софтф	юн				∂ : □	×
Записа	гь и закрыть	Записать					Еще -	?
Профиль н	астроек:	БИТ.АТС						
Общие	Подключение	Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.АТС	Расширенные	
Тип пере	вода звонка:	[Условный				•	
Проверка	а статуса номера	перед переводом:						
DTMF-ко	манда переадрес	ации:	#9] [
Версия со	фтфона (только чі	гение): 2.1.246						
Версия БИ	IT.Phone 1.7.32.4	35						

3.4.4. НАСТРОЙКИ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ

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.Pho	пе Настройки софтф	он (1С:Предприятие)					31 M M+ M-	□ ×
БИТ.Ph	one Настрої	іки софтфон						
Записа	гь и закрыть	Записать					Еще 🗸	?
Профиль н	астроек:	БИТ.АТС					$\neg \neg$	
Общие	' Полключение	Пицензирование	Переаллесация		Звук	БИТ АТС	Расшиленные	
Использ	подключение	беспокоить на АТС:		DIND	SBJK	Billion	Гасширенные	
Команла	не беспокоить:		*75					
Kowowa		KONTI :	*76					51
Рочим и	е беспоиоить (тол	коить. ько чтоцио):						
I CANNIN H	е осспокомтв (тол	ыко чтепиеј.						
Версия со	фтфона (только чт	ение): 2.1.243						
Версия БИ	1T.Phone 1.7.25.37	6						
-								

Использовать команду не беспокоить на ATC – булево, флаг, переключающий режим «не беспокоить» на ATC 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

ИТ.Рhone Настройки софтфон Записать и закрыть Записать Еще ? зофиль настроек: БИТ.АТС • Общие Подключение Лицекзирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные Тип входящего звонка: Файл • Файл с. Ubsers\Public\Music\Sample Music\Tito @ Tarantula After dark r - . Устройство вывода звука входящего звонка: (по умолчанию) • Тест входящего звонка ирис софтфона (только чтение): 2.1.243 посия БИТ.Phone 1.7.25.376	БИТ.Pho	ne Настройки софтф	он (1С:Предприятие)					31 M M+ M-	
Записать и закрыть Записать Еще • ? рофиль настроек: БИТ.АТС • Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Зеук БИТ.АТС Расширенные Тип входящего звонка: Файл • Файл входящего звонка: С:\Users\Public\Music\Sample Music\Tito @ Tarantula After dark.r Устройство вывода звука входящего звонка: (по умолчанию) • • Тест входящего звонка 2000 софтфона (только чтение): 2.1.243 2000 дойтона 1.7.25.376	5ИТ.Ph	ione Настро	йки софтфон						
рофиль настроек: БИТ.АТС • Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные Тип входящего звонка: Файл • Файл входящего звонка: C:\Users\Public\Music\Sample Music\Tito @ Tarantula After dark.r Устройство вывода звука входящего звонка: ((по умолчанию) • • Тест входящего звонка 2000 дофтфона (только чтение): 2.1.243 2000 в БИТ.Ропов 1.7.25.376	Записа	ть и закрыть	Записать					Еще 👻	?
Общие Подключение Лицензирование Переадресация DND Звук БИТ.АТС Расширенные Тип входящего звонка: Файл · · Файл входящего звонка: C:\Users\Public\Music\Sample Music\Tito @ Tarantula After dark r Ycтройство вывода звука входящего звонка: (по умолчанию) · · • Тест входящего звонка	Трофиль н	астроек:	БИТ.АТС					•	
Тип входящего звонка: Файл • Файл входящего звонка: С:\Users\Public\Music\Sample Music\Tito @ Tarantula After dark.r Устройство вывода звука входящего звонка: (по умолчанию) • • Тест входящего звонка • Тест входящего звонка зрсия софтфона (только чтение): 21.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376	Общие	Подключение	Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.ATC	Расширенные	
Файл входящего звонка: (:\Users\Public\Music\Sample Music\Tito @ Tarantula After dark.r) Устройство вывода звука входящего звонка: (по умолчанию) • • Тест входящего звонка зрсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376	Тип вход	ящего звонка:		Файл					•
Устройство вывода звука входящего звонка: (по умолчанию) • • Тест входящего звонка ярсия софтфона (только чтение): 2.1.243 восия БИТ. Phone 1.7.25.376	Файл вх	одящего звонка:		C:\Users\Public\Mu	sic\Sam	ple Mus	ic\Tito @ Tar	antula After dark.r	
Тест входящего звонка зрсия софтфона (только чтение): 2.1.243 зрсия БИТ.Phone 1.7.25.376	Устройство вывода звука входящего звонка: (по умолчанию) 🔹								
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376	▶ Тест входящего звонка								
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
ерсия софтфона (только чтение): 2.1.243 госия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия софтфона (только чтение): 2.1.243 арсия БИТ.Phone 1.7.25.376									
арсия БИТ.Phone 1.7.25.376	ерсия со	фтфона (только чі	гение): 2.1.243						
	ерсия БИ	1T.Phone 1.7.25.37	76						

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. Настойка 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.

🤨 БИТ.Phone Настройки софтф	он (1С:Предприятие)					31 M M+ M-	□ ×
БИТ.Phone Настро	йки софтфон						
Записать и закрыть	Записать					Еще 🗸	?
Профиль настроек:	БИТ.ATC					•	
Общие Подключение	Лицензирование	Переадресация	DND	Звук БИ	IT.ATC	Расширенные	
Получать записи разговоров с БИТ.АТС:	ו						
ATC:					•		
Версия софтфона (только ч	тение): 2.1.243						
Версия БИТ.Phone 1.7.25.3	76						

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»).

ATC – 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.

Записат	гь и закрыть	Записать					Еще - ?
рофиль н	астроек:	БИТ.АТС					
Общие	Подключение	. Лицензирование	Переадресация	DND	Звук	БИТ.ATC	Расширенные
Уровень	логгирования:	4					
RTP-порт	r:		4 000				
Не искат	ь контрагента:						
Поиск ду	блей контраген	тов:					
Детектор	активности ми	крофона (VAD): 🗌					
Авто отв	et:						
Задержк	а авто ответа:		5				
Список к	одеков:						
Кодек		Приоритет (0255, 0	- кодек отключен)				
speex/1	6000/1		130				
speex/8	000/1		129				
speex/3	2000/1		128				
iLBC/80	00/1		128				
GSM/80	000/1		128				
PCMU/	8000/1		128				
PCMA/	8000/1		128				
Отправ	зить запрос в т	ехподдержку					
Отк	рыть папку с л	ог-файлом					

3.4.8. РАСШИРЕННЫЕ НАСТРОЙКИ

Уровень логгирования – число от 0 до 6, управляет ведением файла – протокола работы БИТ. Phone (лога). Чем выше число, тем более подробная информация записывается в логе. 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, маршругизаторы 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 RTPпорт 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.

Детекторактивности 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 – РСМА, РСМU 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).

1@	📃 📃 Демонстрацион	ная база / Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone 1C:Предприятие
A I	Начальная страница	Телефонные станции БИТ.ATC × БИТ.Phone (софтфон) - 3343 ×
≣	Главное	🗲 🔶 🏠 БИТ.Phone (софтфон) - 3343
ţ₽	Планирование	🕑 Подключен 👻
C	CRM и маркетинг	Линия 1 Линия 2 Линия 3 Линия 4
^	Продажи	Абонент:
Ħ	Закупки	Контактное лицо:
==	Склад и доставка	Линия в конференции:
₿	Казначейство	
ш	Финансовый результат контроллинг	и
*	БИТ.Телефония	
o	НСИ и администрирование	4 5 6 7 8 9 * 0 # © C 0
		in in its in its in the initial initiani initia initiani initianinitia initiani initia
		Панель История Избранное

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 станци	и БИТ.АТС)			∂ : □ >			
Основное Ном	иера БИТ.АТС							
Записать и за	<mark>крыть</mark> Записать				Еще - ?			
Код:	00000001							
Наименование:	АТС ЦО]					
Адрес:	pbxco.1cbit.ru]					
Пользователь: extamiuser								
Пароль:								
ID клиента:	*****		ĺ					
Веб сервис:			ĺ					
Адрес Аналитики:	https://call.1cbit.ru/ip_co_mon	itor/index.html?theme=dark&monitoi 묘	ĺ					
Проверить подк	лючение Проверить тра	нки АТС	,					
Homepa ATC	Клиентские группы Синхрон	изация номеров со справочником сот	рудников					
			, Annual and Annual and Annual		Fue			
Создать					сще т			
Код		Наименование	Ļ	Номер	Группа доступа			
▶ 🗀 80760e6	66-0f5c-11dc-833f-001517111	Call-центр ЦО						
▶ 🚞 64f7671	6-9e2c-11df-bc98-0050569d6	Администрация Москва Учебный це	нтр					
▶ 🚞 5f38481	2-fb66-11da-843f-0015f20406cb	Администрация ЦО						
▶	4a-04ea-11db-94b0-000d61ae	АХО ЦО						
🕨 🚞 8571a50	60-fae1-11da-843e-0015f2040	Департамент АРТ ЦО						
▶ 🚞 64e91e7	7d-ec83-11da-84e1-001485e3	Департамент аудита и консалтинга I	цо					
▶ 🚞 72d3411	11-cda8-11dd-bc02-00195b30	Департамент внедрения торговых с	истем ЦО					
▶ 🚞 c4def1a	7-ecba-11da-94a7-000d61ae	Департамент внедрения ЦО						
					A A Y Y			
Загрузи	ть номера с АТС 3	агрузить 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 беругся из настроек БИТ.АТС, раздела Настройки — АТС — Внешние подключения:

🔽 БИТ.АТС: Настройки 🗙 🕇									~	– 🗆 X	
← → C	gs/extconn/							Ê	☆ 🛛	А Обновить :	
БИТ.АТС состояние схемы сотрудники инструменты отчеты настройки поддержка										ратор	
АТС Настройки АТС											
настройки 🗾	внешн	ИЕ ПОДКЛЮЧЕ	ния							×	
> Основные Настройки внешних подключений											
✓ ATC	Насти	•									
Безопасность SIP	That is		SUBATCHA								
Внешние подключения	Разре	шить внешние подключения	Да		~						
Запись разговоров	Им	я пользователя	extamius	er							
Интеграция		Пароль		,							
Коды переходов	Цасто		20027000								
Локальные сети	Пастр		30Barens	Ганалитики							
Настройки SIP	Им	я пользователя	analytics	1c							
> Модули		Пароль		•••••						-	

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

С БИТАТС: Настройки х +												
← → C 🍙 c0406.bitpbx.ru/settin	igs/connector/								₿ \$		A (06	новить
БИТ.АТС	СОСТОЯНИЕ	ояние схемы сотрудники инструменты отчеты настройки поддержка										3
ло Настройки АТС												
настройки 🗾	ИНТЕГР	ация									,	4
> Основные	Настройки интеграции											
✓ ATC	Осно		•									
Безопасность SIP		brible flact	роики									
Внешние подключения		ID клиен	б53е26а	e-b725-4a42-ac36-1	3f148467032	2						
Запись разговоров		Событи	Отключ	ены	~							
Интеграция	U	RL оповещени	ий									
Коды переходов			Сохран	ить Сбросить	•							
Локальные сети												

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.

🔒 БИТ.АТС Настро	🖻 БИТ.АТС Настройки (1С.Предприятие) 🔒 🔝 М М+ М- 🗆 🗙										
БИТ.АТС На	БИТ.АТС Настройки										
Записать и за	Записать и закрыть Записать Еще - ?										
Пользователь:		· ···· , -	Татьяна				L ^{III}				
Подключение	Общие	Лицензирование	Вне офиса								
ATC:			АТС ЦО				- u				
Номер связанн	ого телефо	на:	15.17								
Номер связанн	ого телефо	на дополнительный:									
Интервал обнов	ления:			2							
Версия компонен	Версия компоненты панели управления: 1.1.120.0										
Версия подсисте	мы телефо	нии 1.7.25.376									

Записать и закрыть	Записать	Еще - ?
ользователь:	. Татьяна	Ŀ
Подключение Общие	Лицензирование Вне офиса	
Автоподнятие трубки при	і создании звонка: 🔲	
Таймаут звонка:	15	
Префикс выхода на внег	инюю линию: 9	
Использовать прямой на	бор:	
Не искать контрагента:		

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».

✿ Начальная страница Панель управления звонками БИТ.АТС ×	
🗲 🔶 ☆ Панель управления звонками Би	IT.ATC ×
	Nove
	Фильтры
Связанный телефон	Сортировка
Номер связанного телефона: 33. Позвонить.	
Номера Звонки Очереди Ожидающие Клиентские груп	лы Загрузка внешних линий
Структура организации:	Фильтр Сортировка
Группа ↓	Тип: Опоказывать Входящие Исходящие Сортировать по колонке: Наименование •
😑 🚞 Номера БИТ.АТС	Только внешние: 🗌 Направление сортировки: Возр 🔹
🐵 😑 Call-центр ЦО	
🐵 😑 Администрация Москва Учебный центр	
🐵 🚞 Администрация ЦО	Наименование Номер Ста Направление соединен Длительность
🐵 🧰 АХО ЦО	Бурдин Данил Владимирович (///803 3 1 -> 9//341. 1 UU:00:35
🐵 🧰 Департамент АРТ ЦО	Бурдин Данил Владимирович (77/869 3 ⁻¹¹ 1
🐵 🚞 Департамент аудита и консалтинга ЦО	Бухарова Полина Вячеславовна З ^{ана} 4
🐵 🚞 Департамент внедрения торговых систем ЦО	Быкасова Анастасия Владимировна 11 ^{°°} U
🐵 🚞 Департамент внедрения ЦО	 Бычкова Татьяна Евгеньевна (000435 1.7 О
🐵 🚞 Департамент информационных технологий ЦО	Бычкова Татьяна Евгеньевна (77786659) 1° 0
🐵 🚞 Департамент ИТС ЦО	Вавилова Надежда Валерьевна (7778 1000 0)
🐵 🚞 Департамент корпоративных проектов ЦО	Вавилова Надежда Валерьевна (7778 1000 О
🐵 🚞 Департамент отраслевых решений ЦО	 Варюшин Николай Алексеевич Спот -1
🐵 🚞 Департамент продаж ЦО	Васильев Александр Игоревич (00043 1 1 -> 925010 00:01:39
× × ×	 Васильев Александр Игоревич (77787 16 1
	,, ,,
Иерархическая структура предприятия	Текущие разговоры

4.3. ФУНКЦИОНАЛ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ЗВОНКАМИ

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			С	ортировка				
Тип: Показыв все 	зать 🔿 Входя	ащие 🔾 Исходя	ащие	Сортировать по к	олонке:	Наименс	вание	•
Только внешние: 🗌				Направление сор	тировки:	Возр		•
Найти Отменить поис	к							
Наименование		Номер	Ста	Направление	Соедин	ен	Длительность	
😑 Маколова Елена Евгенье	вна	1222	2					
🛑 Маколова Елена Евгенье	вна	3700	0					
🕒 Никифорова Валерия Оле	говна	3000	4					
😑 Новожилова Мария Влалі	иславовна	33-7	1	->	1639		00:00:29	
😑 Романова Юлия Игорс	Позвонить							
Романова Юлия Игоре	Прослушать							L
🕒 Сафиуллина Юлия Ри	Подсказать							L
🛑 Тугарева Анастасия А	Конференци:	я						
😑 Юркина Екатерина Ал	Завершить р	разговор						
🛑 Юркина Екатерина Ал	 Юркина Екатерина Ал Получить свойства канала 							
	Получить св	ойства номера						
	? Информация	I					•	



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.

n 1	Начальная страница Па	анель управления звонками	БИТ.АТС ×				
	🔶 🔶 Пан	ель управления зв	онками БИТ.АТС				×
	Подключиться к АТС	Отключиться от АТС	Настройки				
		Подключен:	Image: A start of the start				
	Связанный телефон						
	Номер связанного телефо	она: 3000	Позвонить				
	Номера Звонки Оче	ереди Ожидающие Кл	пиентские группы 🗌 Загрузка	внешних линий			
	От	От контрагент	От контактное лицо	Кому	Кому контрагент	Кому контактное лицо	Длительность
	3774	Мельников Антон Ю		1.00	Апостолюк Андрей (00:21:35
	1	Соломатина Светлан		9773257951	9773257951		00:11:22
	1000	Приходько Юрий Ни		1889	1889		00:10:19
	1000	Данилевич Любовь		9859149024	9859149024		00:08:43
	1000	Васильев Александр		9250105568	9250105568		00:07:44
	1	Капустьянов Сергей		9262715121	9262715121		00:07:01
	1	Амельченкова Крист		9684986076	9684986076		00:05:47
	4955274988	4955274988		1011	Лыфарь Николай (13		00:03:54
	4999410090	4999410090		100	Тришина Валентина		00:03:41
	1:00	1432		1200	Макеев Михаил Мих		00:03:25
	1 ***	Шаштыгалиева Алма		9637604029	9637604029		00:01:50
	11.47	Малиновская Валент		9190001050	9190001050		00:01:49
	1000	Полетаева Екатерин		9261480418	9261480418		00:01:29
	1702	Плетнёва Марина М		4957756649	4957756649		00:01:23
	2555	7555		10	Courses Anton Cone		00.00.50 ·······························
	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, отвеченных и неотвеченных звонков, стратегию обзвона, время удержания и время ожидания в очереди.

	+ → ☆ [Танель управления звонками	БИТ.АТС						
1	Подключиться к АТС	Отключиться от АТС Нас	тройки						
Тек	ущая АТС: АТС ЦО	Подключен: 🗹							
Ce	зязанный телефо	рн							
Н	іомер связанного те	лефона: 1Позвони	ТЬ						
F	Номера Звонки	Очереди Ожидающие Клиентские г	эуппы 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
	112	4071-1 ARTOMOTIVOQUING ART TO -1	444071	23	n	Ω	ringall	0	0

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

а БИТ.АТС (1С:Г	Тредприятие)				6	🗟 🔝 📅 M M·	► M- 🗆 >
очереди н	на БИТ.АТС						
157							
4061-4							
40614							
	Статус	Звонков принято	Последний звонок	Расположение	Членство	Пауза	П¢
а Алексан	Не зарегистир	0		Local/users69	static	0	0
 Комлева Алёна Юрьевна (3 Никифорова Валерия Олего Романова Юлия Игоревна (3 		0	Local/users69		static	0	0
		0		Local/users69	static	0	0
		Не зарегистир 4		Local/users69	static	0	0
ия Андрее	Не зарегистир	0		Local/users69	static	0	0
Евгеньевн	Разговаривает	5	22.04.2020 12:0	Local/users69	static	0	0
я Ринатовн	Не зарегистир	Не зарегистир О		Local/users70	static	0	0
	Не зарегистир	0		Local/users70	static	0	0 -
CallerID Hr	омер Ко	нтрагент	Контактное лицо	о Позиц	ия	Время ожидан	ия
	 БИТ.АТС (1С.) ЭЧЕРЕДИ Н 157 4061-4 40614 40614 40614 а Алексан рьевна (З зия Олего горевна (З ия Олего торевна (З торевна (З торевна (З торевна (З сашеговн сашеговн 	 ВИТ.АТС (1С:Предприятие) >>череди на БИТ.АТС 157 4061-4 40614 Иоб14 Статус а Алексан Не зарегистир рьевна (З Не зарегистир ина Олего Не зарегистир ина овн Не зарегистир Ко CallerlD Номер Ко 	ВИТ.АТС (1С.Предприятие) Э СТРОСТИВНИИ ВИТ.АТС 157 4061-4 40614 40614 2 Статус Звонков принято а Алексан Не зарегистир 0 рьевна (3 Не зарегистир 0 рика Олего Не зарегистир 0 оия Олего Не зарегистир 0 сторевна (3 Не зарегистир 0 Вагеньевн Разговаривает 5 1 Ринатовн Не зарегистир 0 Евгеньевн Разговаривает 5 1 Ринатовн Не зарегистир 0 Контрагент	ВИТ АТС (ПСПредприятие) ЭНТ АТС (ПСПредприятие) 157 4061-4 40614 40614 Статус Звонков принято рьевна (3 Не зарегистир Последний звонок а Алексан Не зарегистир 0	ВИТАТС (1СПредприятие) ЭЧЕРЕДИ НА БИТ.АТС 157 4061-4 40614 40614 Статус Звонков принято последний звонок Расположение а Алексан Не зарегистир 0 рьевна (З Не зарегистир 0 Local/users69 лия Олего Не зарегистир 0 Local/users69 горевна (З Не зарегистир 0 Local/users69 ия Алдрее Не зарегистир 0 Local/users69 горевна (З Не зарегистир 0 Local/users69 ка Алдрее Не зарегистир 0 Local/users69 горевна (З Не зарегистир 0 Local/users69 горинатовн Не зарегистир 0 Local/users70 горинатовн Не зарегистир 0 Local/users70 Контрагент Контактное лицо Позица	а КИТ КТС (ТС.Перадриятие) С ЭЧЕРРЕДИ НА БИТ.АТС 167 4061-4 40614 40614	№ М М >>череди на БИТ.АТС 157 4061-4 40514 Статус Звонков принято Последний звонок Расположение Членство и Алексан Не зарегистир 0 Local/users69 static 0 рьевна (3 Не зарегистир 0 Local/users69 static 0 0 ила Олего Не зарегистир 0 Local/users69 static 0 0 ила Алексан Не зарегистир 0 Local/users69 static 0 0 ила Олего Не зарегистир 0 Local/users69 static 0 0 ила Олего Не зарегистир 0 Local/users69 static 0 0 ила Фарее Разоваривает 5 22.04.2020 12:0 Local/users69 static 0 19 инатовн Не зарегистир 0 Local/users70 static 0 19 инатовн Не зарегистир 0 Local/users70 static 0 Саl

4.3.4. ОЖИДАЮЩИЕ

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

🛧 Начальная стр	аница Панель упр	авления звонк	ами БИТ.АТС 🗙							
🗲 🔿 🏠 Панель управления звонками БИТ.АТС										
Подключить	Подключиться к АТС Отключиться от АТС Настройки									
Текущая АТС:	АТС ЦО	Подключ	ен: 🗹							
Связанный	телефон									
Номер связа	нного телефона: 330	5	Позвонить.							
1.1.1										
Номера 3	зонки Очереди	Ожидающие	Клиентские груп	пы Загрузка внешних линий						
Очередь	Очередь Номер Контрагент Контактное лицо Время ожидания									
4061-1	4061-1 9152394294			<u>9152394294</u>		0:00:03				

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.

А Начальная страница Панель управления звонками БИТ.АТС ×	
🗲 🔿 🏡 Панель управления звонками БИТ.АТС	x
Подключиться к АТС Отключиться от АТС Настройки	
Текущая АТС: АТС ЦО Подключен: 🗹	
Связанный тепефон Номер связанного телефона: 3305 Позвонить	
Номера Звонки Очереди Ожидающие Клиентские группы Загрузка внешних линий	i
Наименование	Количество звонков
449898345123	0
7480841	0
c0494	0
EXT380442250203	0
ext74957480015	0
ext74957480606	0
ext74957480777	11
ext74957480849	0
ext74957481087	0
FS	9
fs2	0
voicetech	0

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

19	Информация о внешней линии на БИТ.А	ТС (1С:Предприятие)				31 M M+ M- 🗆 🗙
ŀ	1нформация о внешней л	пинии на БИТ	.ATC			
V	1мя внешней линии: ext7495748077	7			 Контрагент Контактное лицо 9030185422 9892417770 9164947506 9680605054 9263320082 9263320082 9263398197 4959912125 4957832619 9171803750 	
F	Разговоры					
	Разговор	Направление	Длительность	Внешний або	Контрагент	Контактное лицо
Ш	Терентьев Александр Владим	->	00:03:59	9030185422	9030185422	
Н	Васильев Дмитрий Сергеевич	->	00:05:22	9892417770	9892417770	
Н	Елистратова Наталия Валерье	->	00:03:11	9164947506	9164947506	
Н	Боброва Юлия Александровн	->	00:01:17	9680605054	9680605054	
Н	Курбанов Александр Анатоль	->	00:05:54	9263320082	9263320082	
Н	Жуков Сергей Анатольевич (1	->	00:05:08	9262398197	9262398197	
Н	Фоменко Виталина Алексеевн	->	00:00:26	4959912125	4959912125	
Н	Шебанова Светлана Анатолье	->	00:01:20	4957832619	4957832619	
Н	Тришина Валентина Борисовн	->	00:01:49	9171803750	9171803750	
E	сего разговоров:	9				

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:



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.

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

19	Демонстрационная база / Уп	равление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Рho	ne (1С:Предприятие)	■ 0 0 🖬 🖬 M	М+ М- 🔍 🔲 🏝 Орлов Александр Вл	адимирович 🔅 🛫 🗕 🗆 🗙
000	* • • • •				Howey (Ctrl+E)	× Ö. ×
≣	Главное					
<u>t</u> ₽	Планирование	EUT Dhone Metinguuse		Сервис		
¢	CRM и маркетинг	БИТ. Phone Настройки софтфон	БИТ.Phone История звонков	БИТ. Phone (монитор БИТ. ATC)		
	Продажи	БИТ.Phone Списки рассылки SMS		БИТ.Phone (софтфон)		
١Ħ	Закупки	БИТ.АТС Настройки		Выгрузка на БИТ.АТС		
	Склад и доставка	Набранные номера		∪тправить SMS Панель управления звонками БИТ.АТС		
ø	Казначейство	Номера БИТ.АТС		Поиск контрагентов по номеру		
ш	Финансовый результат и контроллинг	Обмен с БИТ.АТС Телефонные станции БИТ.АТС		Удалить историю звонков БИТ.Phone		
*	БИТ. Телефония					
¢	НСИ и администрирование					

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 Т	Гатьяна	С
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:	\checkmark	
Автозапуск при старте системы:	\checkmark	
Не искать контрагента:		
Поиск дублей контрагентов:		
Разворачивать окно при входящем звонке:	\checkmark	
Открывать карту Yandex при входящем звонке	:	
Предлагать сохранить неизвестный номер:		
Загрузка звонков:		
Открывать форму входящего звонка:	\checkmark	
Версия компоненты панели управления: 1.1.132 Версия подсистемы телефонии 1.7.32.435	.0	

5.2. ИНТЕРФЕЙС МОНИТОРА БИТ.АТС

Управление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone (1С:Предприятие)			E 🔒 👌 🍰 🕒 🔳	31 M M	• M- 🕀 🔳	≗_⊺a	атьяна 🚺 🚽	- 🗆 ×
♠ Начальная страница БИТ.Phone (монитор БИТ.ATC) - 3301	×							
🗲 🔿 📩 БИТ.Phone (монитор БИТ.А	.TC) - 3301							×
Подключиться к АТС Отключиться от АТС	Настройки Вне офиса	ł					×	
Иправление торговений реакции 11 с модилен БИТ. Phone (монитор БИТ.ATC) - 3301 ×								
Звонки: Направление Соединен Длительность	Контрагент Ки	онтактное лицо	Набранный номер	4	5	6	0	
				7	8	9	P	
				*	0	#	C	
					<u></u>			
				Номер	История И	Ізбранное		

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. Неотвеченные 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:

🤨 БИТ.Phone История звон	ков (1С:Предприятие)	🔒 🔳 🛅	M M+ M- 🗆 🗙
БИТ.Phone Исто	рия звонков		
Детальная информа	ация звонка		
Пользователь:	Патьяна		æ
Свой номер:	3301		
Дата:	20.12.2019 11:44:23		
Абонент:	Конькова Алёна Игоревна (3:)		
Контактное лицо:			
Номер:	3		
Тип звонка:	Исходящий		
Успешность:	\checkmark		
Длительность звонка:	0:00:34		
Набранный номер:	БИТ 123		
Запись разговора:	http://pbxco.1cbit.ru/services/getrecord.php?id=bd896	c47040ce68	₽ 📙 🕿

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.

Начальная страница БИТ.Phone	(монитор БИТ.АТС) - 3306 🗙								
🔶 🔶 🏠 БИТ.Phor	е (монитор БИТ.АТС) - 3306							
Подключиться к АТС Отк	пючиться от АТС Н	астройки	Вне офиса						,
Текущая АТС: АТС ЦО	► БИТ.Phone (монитор БИТ.АТС) - 3306 читься к АТС Отключиться от АТС Настройки Вне офиса NTC: АТС ЦО Подключен:								
Состояние номера 3306: свободя		1	2	3					
Звонки:	S Bi	лючить режим "He	е беспокоить (DND)"						
Направление Соединен	Длитель 🥏 Ве	ыключить режим "Н	Не беспокоить (DND)"		Набранный номер	4	3	0	0
						7	8	9	P
						*			64
								#	
							2	e	

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».

🤒 БИТ.АТС Настройки (1С:Предприятие)	🔜 🔲 🕄 M M+ M- 🗆 🗙		
БИТ.АТС Настройки			
Записать и закрыть Записать	Еще - ?		
 ВИТАТСНастройки (1СПредприятие) ВИТАТС Настройки Записать и закрыть Записать Еще • Пользователь: , - Татьяна Подключение Общие Лицензирование Вне офиса Номер вне офиса: Э265554433 Режим вне офиса: 			
 БИТАТСНастройки (1СПредприятие) ВИТАТС Настройки Записать и закрыть Записать Еще Пользователь: Подключение Общие Лицензирование Вне офиса Номер вне офиса: 9265564433 Режим вне офиса: 			
Номер вне офиса: 9265554433			
Режим вне офиса: 🗌			
Версия компоненты панели управления: 1.1.120.0			
Версия подсистемы телефонии 1.7.25.376			

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

ачальная страница	БИТ.Phone (мон	нитор БИТ.АТС) - 3301 ×							
← → ☆	БИТ.Phone (монитор БИТ.АТС	C) - 3301						
Подключиться к	АТС Отключи	ться от АТС Н	Іастройки	Вне офиса					J
 ★★ БИТ.Phone (монитор БИТ.АТС) - 3301 Подключиться к АТС Отключиться от АТС Настройки Вие офиса Текущая АТС: АТС ЦО Подключен: Состояние номера 3301: не беспокомть (DND) (2) Звонки: Направление Соединен Длительность Контрагент Контактное лицо Набранный номер 7 8 9 1 2 8 1 8 9 1 9 1 0 # 1 0 # 									
		Звонки:			V	16	11-6	4	5
таправление	Соединен	Длительность	контрагент	Контактное лицо	паоранный номер	7	8		
						*	0	#	C
							2		
						Housen	История	Mafinanusaa	

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.

000	* • • • • •				×
≣	Главное				
增	Планирование	БИТ.Phone Избранное	Отчеты	Сервис	
e	СКМ и маркетинг	БИТ.Phone Настройки софтфон	БИТ. Phone История звонков	БИТ.Phone (монитор БИТ.ATC)	
L.	Продажи	БИТ.Phone Списки рассылки SMS		БИТ.Phone (софтфон)	
×	Закупки	Бит.Агс настроики Группы доступа БИТ.АТС		Выгрузка на БИТ.АТС Отправить SMS	
	Склад и доставка	Набранные номера		Панель управления звонками БИТ.АТС	
0	Казначейство	Номера БИТ.АТС		Поиск контрагентов по номеру	
ы	Финансовый результат и контроллинг	Обмен с БИТ.АТС Телефонные станции БИТ.АТС		Удалить историю звонков БИТ.Phone	
2	<u>БИТ. Телефония</u>				
٥	НСИ и администрирование				

Форма отправки SMS:

	* 🖲 🔍 🗚	Начальная страница Отправка SMS ×		
≣	Главное	🗲 🔶 📩 Отправка SMS		
12	Планирование	Отправитель: SMS4B-Test + ×		
e	CRM и маркетинг	Группа получатель		
	Продажи	Вид получателя: • Один номер Список рассылки		
Ħ	Закупки			
	Склад и доставка	Список рассылки:		
•	Казначейство	Текст СМС (каждое сообщение по 60 символов): Первый БИТ,		
ш	Финансовый результат и контроллинг			
2	БИТ.Телефония	Ваш менеджер Александр +7 (495) 748-07-77		
ø	НСИ и администрирование			
		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) 🕒 🔝 M М				
БИТ.Phone Настройки отправки SMS				
Записать и закрыть	Записать		Еще - ?	
Настройки для сервера SMS	4B			
Пользователь:	-	e		
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.



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 ×	
≣	Главное	← → ☆	Зыгрузка изменений на БИТ.АТС	
鬯	Планирование			
C	CRM и маркетинг		ATC 104	
•	Продажи	Вирования		7
T	Закупки	Выгрузить н		
=	Склад и доставка	Проверить н	omep	
₿	Казначейство	Очистить базу	на АГС	
ш	Финансовый результат и	Проверить MySQL C	DBC драйвер	
-	контроллинг	Вывести ве	рсию	
	БИТ.Телефония			
¢	НСИ и администрирование			

🤨 обмен с АТС 104 (Обмен с БИТ.АТС) (1С:Предприятие) 🕒 🔝 🕅 М М+ М- 🗖 🗙				
обмен с АТС 104 (Обмен с БИТ.АТС)				
Записать и закры	Записать	Еще - ?		
Код:	2			
Наименование:	обмен с АТС 104			
Идентификатор базы:	2			
Хост БД:	192.168.100.104			
Наименование БД:	cmanager			
Пользователь БД:	cmanager1c			
Пароль БД:	*****			
Проверить соединение				
Регистрация изменений узла обмена				

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):

Image:	19	🚽 Демонстрационная база / Уп	правление торговлей, редакция 11 с модулем БИТ.Phone (1С.Предприятие)	🛛 🖮 👌 🚨 🗐 📅 🛛 М М+ М- 💽 🔲 🛎 Знфорта 🕃 🚽 — 🗆 🗙
Павико		* 🔍 🔍 🏠	начальная страница Контрагенты (Клиенты) × Адидас Инк (Контрагент) ×	
Иланирование Основное Банковские счете Взаимодействия Взаимосеязи Дотоворы Дотументы История классификации Источники переичного интереса Контактные лица Еце СКМ и маркетинг Записать и закрыть Записать и закрыть Записать и закрыть Еще Эподахия Основное Банковские счете Взаимодействия Взаимосеязи Дотоворы Дотументы История классификации Источники переичного интереса Контактные лица Еце Еще Эподахия Эпосать и закрыть Записать в закрыть Эпосать и закрыть Еще Основное Банковские счете Взаимодействия Взаимосеязи Дотоворы Дотументы История классификации Источники переичного интереса Контактные лица Еце • Эпосатьи Эпосать и закрыть Записать и закрыть Эпосать и закрыть Еще Основное Банковские счете Взаимодействия Взаимосеязи Дотоворы Дотументы История классификации Источники переичного интереса Контактные лица Еце • Эпосатьи Эпосать и закрыть Записать в закрыть Эпосать (Посисания) Еще Онивносовый результати контроляни Онивносовый результати контроляни Почтовый адрес:	≣	Главное	🗲 🔿 🙀 Адидас Инк (Контрагент)	×
• CRM и маркетииr Записать и закрыть Записать ії записать ії записать • Поражии • Поражии • Поражии • Еще • ? • Закули • Общая информация Дополнительню дареса, телефоны Прочая информация • Еще • ? • Казначейство • Одидический адрес: • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	멷	Планирование	Основное Банковские счета Взаимодействия Взаимосвязи Договоры Документы История классификации	Источники первичного интереса Контактные лица Еще
Продажи Общая информация Дополнительны Адрес, телефоны Закупии Общая информация Дополнительны Адрес, телефоны Склад и доставка Юридический	e) CRM и маркетинг	Записать и закрыть Записать 🔳 🔺 🕿 📦 🎎 - 💽 - 🚳 - 🚳 Отчеты - 🚍 ЭЛО -	
Закупки Сощи лисрование Риссили прериодил Сощи лисрование Фактический	Ê	/ Продажи	Общае информация Пополнительно Аплеса телефоны Пориае информацие	
Image: agpe:: Image: Image::	Ì	/ Закупки		
Казначейство Орудический адрес: Орудический		Склад и доставка	адрес:	
Финансовый разультати адрес: Почтовый адрес:	6	/ Казначейство	Юридический адрес:	
ВИТ.Телефония Факс:	ш	Финансовый результат и контроллинг	Почтовый адрес:	
НСИ и для платежей (англ.): Международный адрес	-	ВИТ. Телефония	Факс:	
Адрес доставии: Адрес: Телефон: +7 (499) 4999999 Э Электронная	ö	НСИи	Международный адрес для платежей (англ.):) Ξ •
Адрес: = = - Телефон: +7 (499) 49999999 []]		администрирование	Адрес доставки:) 🖃 🔹
Телефон: +7 (499) 4999999 🚱 Электронная			Адрес:) 🔳 🔹
Электронная			Телефон: +7 (499) 49999999 🖓	
почта:			Электронная 🛛 🔤	
Талефон2:			Телефон2:	
💿 Добавить			💿 Добавить	
Комментарий:			Комментарий:	

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

Зарплата и

управление

персоналом

Сельское

хозяйство

Медицина

Документооборот

Business

Intelligince

Разработчик более 50 собственных отраслевых решений на базе 1С

CRM и

Управление

марктеплейсами

Основные компетениии



Управление Строительство финансами

Профессионализм

- Поддержка клиентов 24/7 .
- Более 300 000 успешных внедрений в различных отраслях .
- Более 5 000 сертифицированных сотрудников .

ΜCΦΟ

. Работа по международным стандартам ISO 9001-2015

Надежность

- Более 25 лет на рынке IT
- 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

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

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