

# ВИРТУАЛЬНАЯ АТС «ТЕЛФИН.ОФИС» КНИГА КОНТАКТОВ

Руководство пользователя

Настоящий документ содержит описание Модуля виртуальной АТС «Телфин.Офис» Книга контактов. В документе приводится описание системы и возможности ее настройки.

Полное или частичное копирование, издание, а также какое-либо распространение данного документа разрешается только для внутренних нужд пользователей системы. Нарушение установленного правила пользования влечет за собой ответственность согласно действующему законодательству об авторском праве.

## Оглавление

1. ИНТЕРФЕЙС АДМИНИСТРАТОРА.....	4
1.1. Вход в Книгу контактов.....	5
1.2. Добавление сотрудников.....	6
1.3. Настройка Групп контактов.....	7
1.4. Добавление группы.....	7
1.5. Редактирование и удаление группы.....	8
1.6. Добавление контакта.....	9
1.7. Список организации.....	11
1.7. Редактирование и удаление контакта.....	12
1.8. Поиск и отбор контактов.....	13
2. ИНТЕРФЕЙС ДОБАВОЧНОГО.....	14
2.1. Добавление нового контакта.....	15
2.2. Редактирование и удаление.....	17
2.3. Список организаций.....	18
2.4. Просмотр списков.....	19
2.5. Звонок из книги контактов.....	21
2.6. История звонков.....	22
2.7. Всплывающие карточки.....	23
Консультации и сопровождение.....	25

## 1. ИНТЕРФЕЙС АДМИНИСТРАТОРА

The screenshot displays the Telphin administrator interface. At the top, there is a navigation bar with the Telphin logo and several menu items: 'Книга контактов' (Book of contacts), 'Мониторинг' (Monitoring), 'Статистика' (Statistics), and a user profile icon labeled 'Только просмотр...' (View only...). A 'Выход' (Logout) button is located in the top right corner.

The main content area is divided into several sections:

- НАСТРОЙКИ (Settings):** Includes a description: 'Добавьте сотрудников, объедините их в отделы, настройте логику обработки вызова, загрузите мелодию приветствия и сделайте другие настройки.' (Add employees, group them into departments, configure call processing logic, upload a greeting melody, and make other settings.) A 'Настройки' (Settings) button is present.
- СТАТИСТИКА (Statistics):** Includes a description: 'Прослушайте записи звонков, посмотрите данные о звонках, сформируйте необходимые отчеты и графики.' (Listen to call recordings, view call data, generate reports and charts.) Buttons for 'Статистика' (Statistics) and 'Избранное' (Favorites) are shown.
- МОНИТОРИНГ (Monitoring):** Includes a description: 'Отображение звонков в реальном времени, подробная статистика по работе сотрудников и очередей.' (Real-time call display, detailed statistics on employee work and queues.) A 'Мониторинг' (Monitoring) button is present.
- КОНТАКТЫ (Contacts):** Includes a description: 'Книга контактов - это возможность хранить данные о контактах в АТС, видеть информацию о звонящем и назначить время звонка.' (Book of contacts - ability to store contact data in the PBX, view caller information, and schedule calls.) A 'Книга контактов' (Book of contacts) button is present.
- ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (Technical Support):** Includes a link to 'Инструкция по настройке' (Configuration instructions) and a description: 'Мы ответим на любой ваш вопрос и поможем с настройками.' (We will answer any of your questions and help with settings.) A 'Написать вопрос' (Write question) button is present.

At the bottom of the interface, there is a status bar showing 'Свободное место 0 Байт' (Free space 0 Bytes) and a 'Купить место' (Buy space) button.

## 1.1. Вход в Книгу контактов

На главной странице Веб-интерфейса администратора Виртуальной АТС кликните по разделу Контакты

Если у вас подключена услуга Книга Контактв, то вы попадете на основную страницу книги контактов

**Телфин** | Книга контактов | Мониторинг | Статистика | Главная учетка... | Выход

### КНИГА КОНТАКТОВ

[+](#) Добавить контакт | [Настроить группы](#)

Поиск по имени, номеру или емейлу | Искать | Скрыть детали

Все | **Общие** | Персональные

Группа: Все группы ▾ | Дата контакта: Любая ▾

Менеджер: Все менеджеры ▾ | Дата создания: Любая ▾

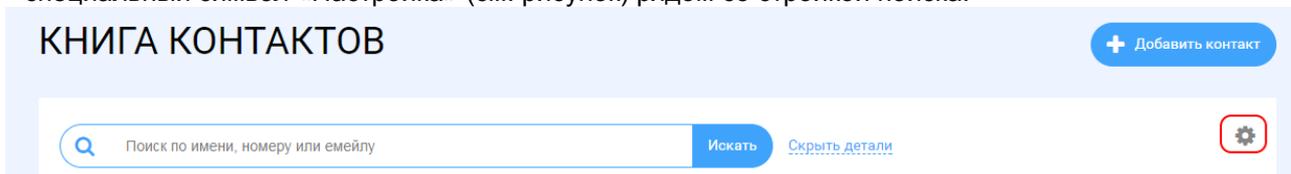
Найдено 0 контактов в 0 организациях | Строк на странице: 20 ▾

Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Менеджер	Создан	Следующий контакт
Контакты не найдены							

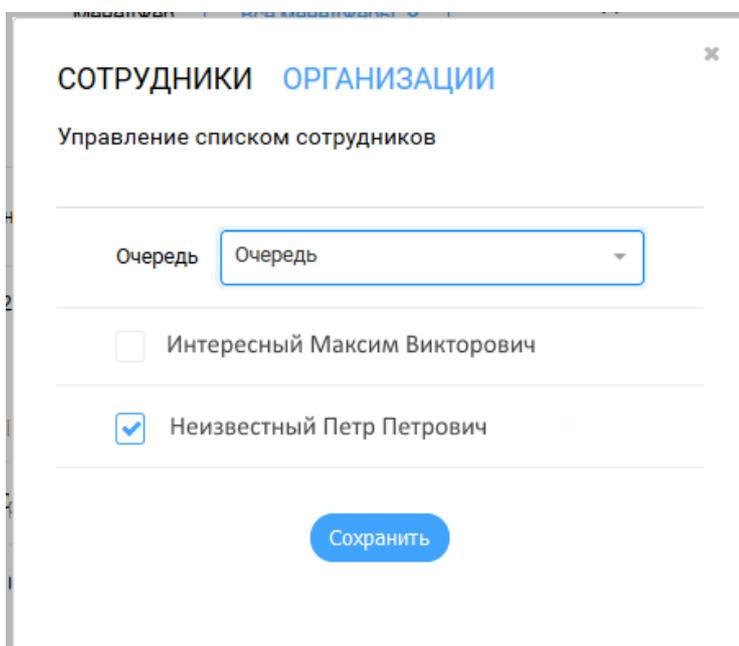
[В начало](#) | [←](#) | [→](#) | [В конец](#)

## 1.2. Добавление сотрудников

Для выбора сотрудников, которым доступна работа с Книгой контактов, нажмите на специальный символ «Настройка» (см. рисунок) рядом со строкой поиска.



В разделе Сотрудники отметьте тех сотрудников, которым вы хотите дать доступ к работе с «Книгой контактов»



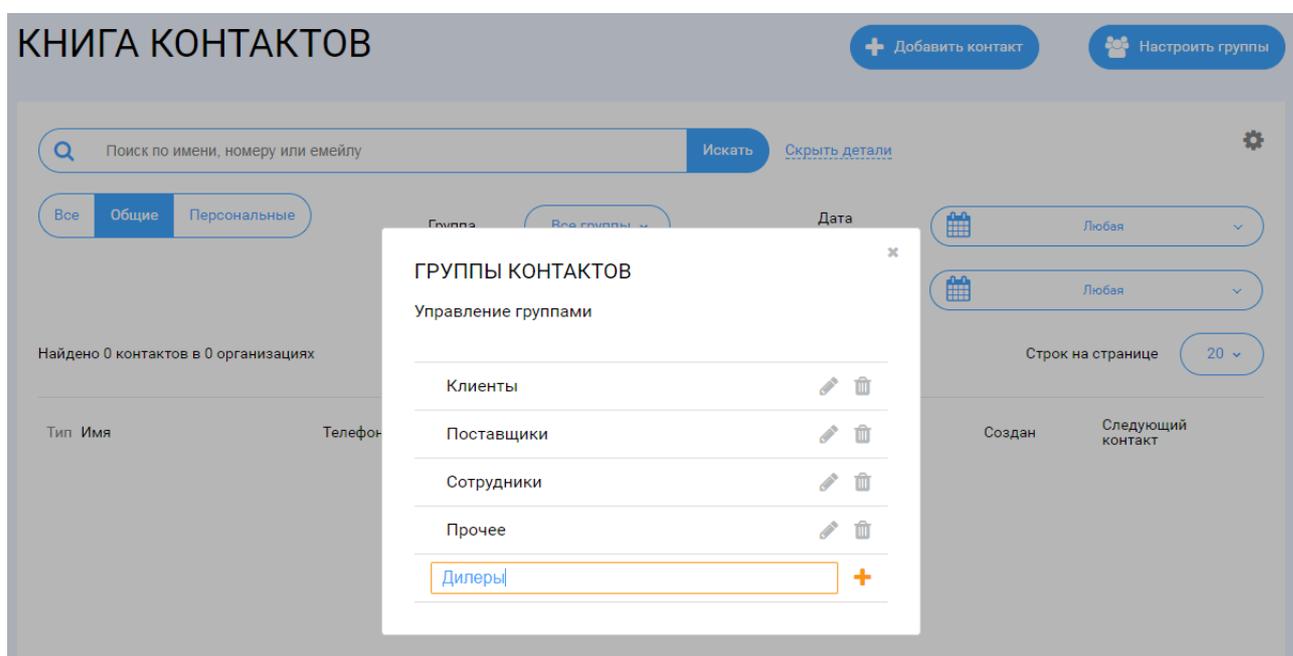
## 1.3. Настройка Групп контактов

Группы контактов будут доступны для выбора всем сотрудникам, которые пользуются Книгой контактов

**NB** Новую группу контактов в список можно добавить только из интерфейса Администратора АТС

## 1.4. Добавление группы

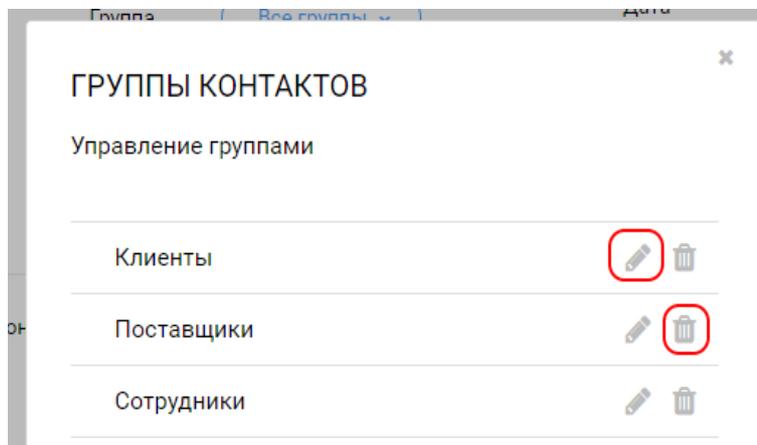
Кликните на кнопку «Настроить группы»  
Вы попадете в форму настройки групп



Для добавления группы внесите название группы в поле и нажмите кнопку добавления «Плюс»

## 1.5. Редактирование и удаление группы

В форме настройки групп выберите нужную группу и нажмите значок для редактирования или значок для удаления.



**NB** Если Вы удалили группу, которая использовалась в свойствах контактов, то такие контакты можно будет найти только установив фильтр «Все группы». Выбрать только эти контакты и посмотреть их список будет невозможно.

## 1.6. Добавление контакта

Для добавления контакта нажмите кнопку **Добавить контакт** на главной странице Книги

КНИГА КОНТАКТОВ

[+ Добавить контакт](#) [Настроить группы](#)

Поиск по имени, номеру или емейлу [Искать](#) [Скрыть детали](#)

Все **Общие** Персональные

Группа: Все группы

Дата контакта: Любая

Менеджер: Все менеджеры

Дата создания: Любая

Найдено 0 контактов в 0 организациях

Строк на странице: 20

Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Менеджер	Создан	Следующий контакт
-----	-----	---------	-------------	--------	----------	--------	-------------------

В результате откроется форма для заполнения данных контакта

КОНТАКТ

Редактирование контактных данных и история звонков

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Группа: [Выберите группу](#)

Телефон:  [Добавьте еще номер](#)

Электронная почта:

Организация: [Выберите группу](#) или

Менеджер: [Общий контакт](#)

VIP:  Особо важный клиент

Следующий контакт: [Не выбрана](#)

Комментарий:

[Сохранить контакт](#)

Заполните поля формы:

Внесите Фамилию, имя, отчество контакта.

Выберите из списка нужную группу.

Укажите телефон и электронную почту

***NB*** *номеров телефона может быть несколько, для внесения второго и последующих номеров нажмите на «Добавить ещё номер»*

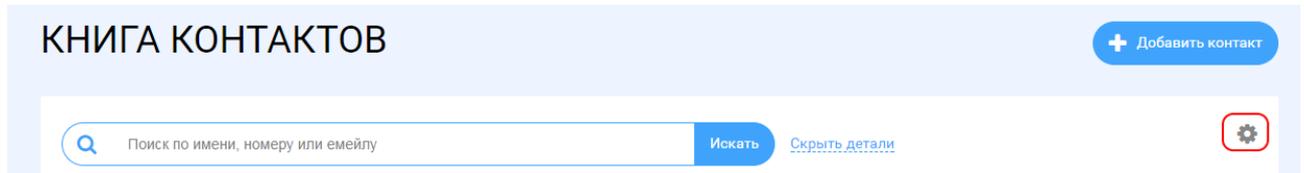
Выберите из списка организацию или внесите название новой

Укажите принадлежность контакта

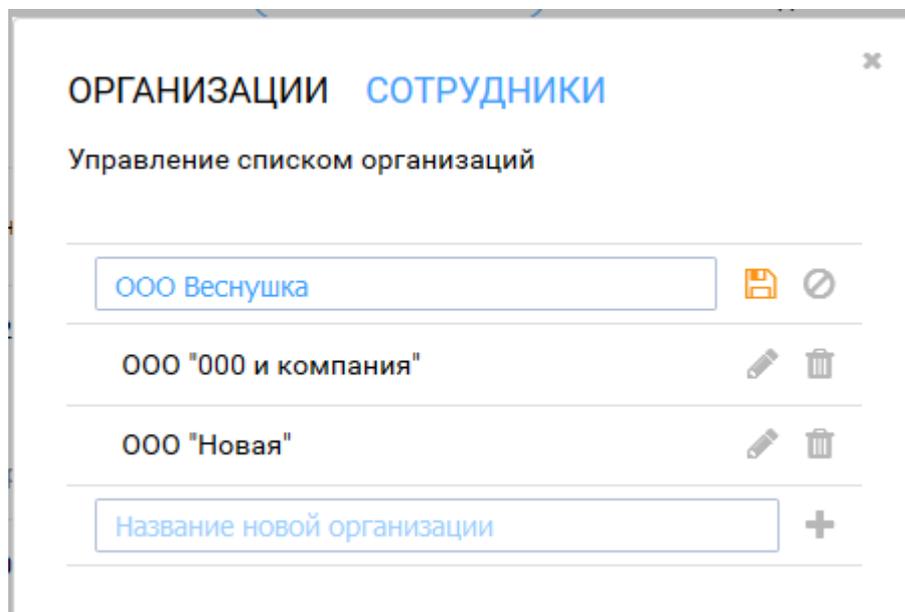
После заполнения всех нужных вам полей, нажмите кнопку «Сохранить» и контакт добавится в список

## 1.7. Список организации

Список созданных организаций можно посмотреть нажав на специальный символ (см. рисунок) рядом со строкой поиска.



В открывшемся окне выберите раздел Организации. В открывшемся списке можно добавлять, редактировать или удалять созданные организации



## 1.7. Редактирование и удаление контакта

Для редактирования контакта нажмите значек редактировать в строке контакта( см. рисунок) и откроется карточка контакта.

	Иванова Анна	+79219560554	ООО "00 и компания"	Клиенты	Шабалков Сергей Юрьевич	22.08.2017	29.08.2017	
	anna@telphin.com Предварительный заказ 150 наших чудоприборов							

Внесите необходимые изменения, например новую дату контакта, и нажмите «Сохранить контакт»

Для удаления ненужного контакта нажмите значек «Удалить» (см. рисунок)

Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Менеджер	Создан	Следующий контакт	
	Иванова Анна	+74951234567	ООО "00 и компания"	Клиенты	Шабалков Сергей Юрьевич	22.08.2017	29.08.2017	
	anna@telphin.com Предварительный заказ 150 наших чудоприборов							

## 1.8. Поиск и отбор контактов

В списке все контакты компании, как общие (доступные всем сотрудникам), так и все персональные по всем сотрудникам.

The screenshot shows the 'КНИГА КОНТАКТОВ' (Contact Book) interface. At the top, there are two buttons: '+ Добавить контакт' and 'Настроить группы'. Below them is a search bar with the placeholder text 'Поиск по имени, номеру или емейлу' and a search button 'Искать'. To the right of the search bar is a 'Скрыть детали' link and a settings gear icon. Below the search bar are several filter options: 'Все', 'Общие', and 'Персональные' (selected); 'Группа' with a dropdown 'Все группы'; 'Дата контакта' with a calendar icon and a dropdown 'Любая'; 'Менеджер' with a dropdown 'Все менеджеры'; and 'Дата создания' with a calendar icon and a dropdown 'Любая'. Below the filters, it says 'Найдено 3 контактов в 3 организациях' and 'Строк на странице 20'. At the bottom, there is a table with columns: Тип, Имя, Телефон, Организация, Группа, Менеджер, Создан, and Следующий контакт. The first row shows: Иванова Анна, +79219560554, ООО '00 и компания', Клиенты, Шабалков Сергей Юрьевич, 22.08.2017, 29.08.2017, and a trash icon.

Для поиска контакта внесите в поисковую строку имя, телефонный номер или e-mail

Для выборки определенных списков Контактв доступны следующие фильтры и их сочетания

Общие, Персональные или все

По группам контактов

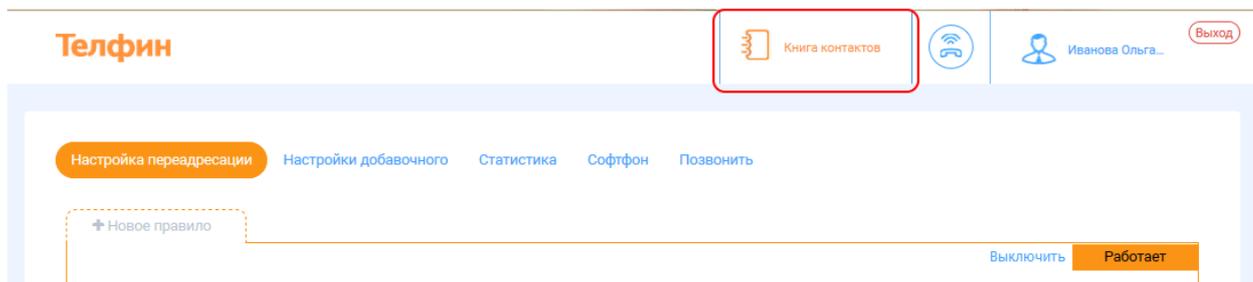
По менеджерам, за которыми закреплен контакт

По дате или периоду (например с 01.07 по 31.07. 2017) создания контакта

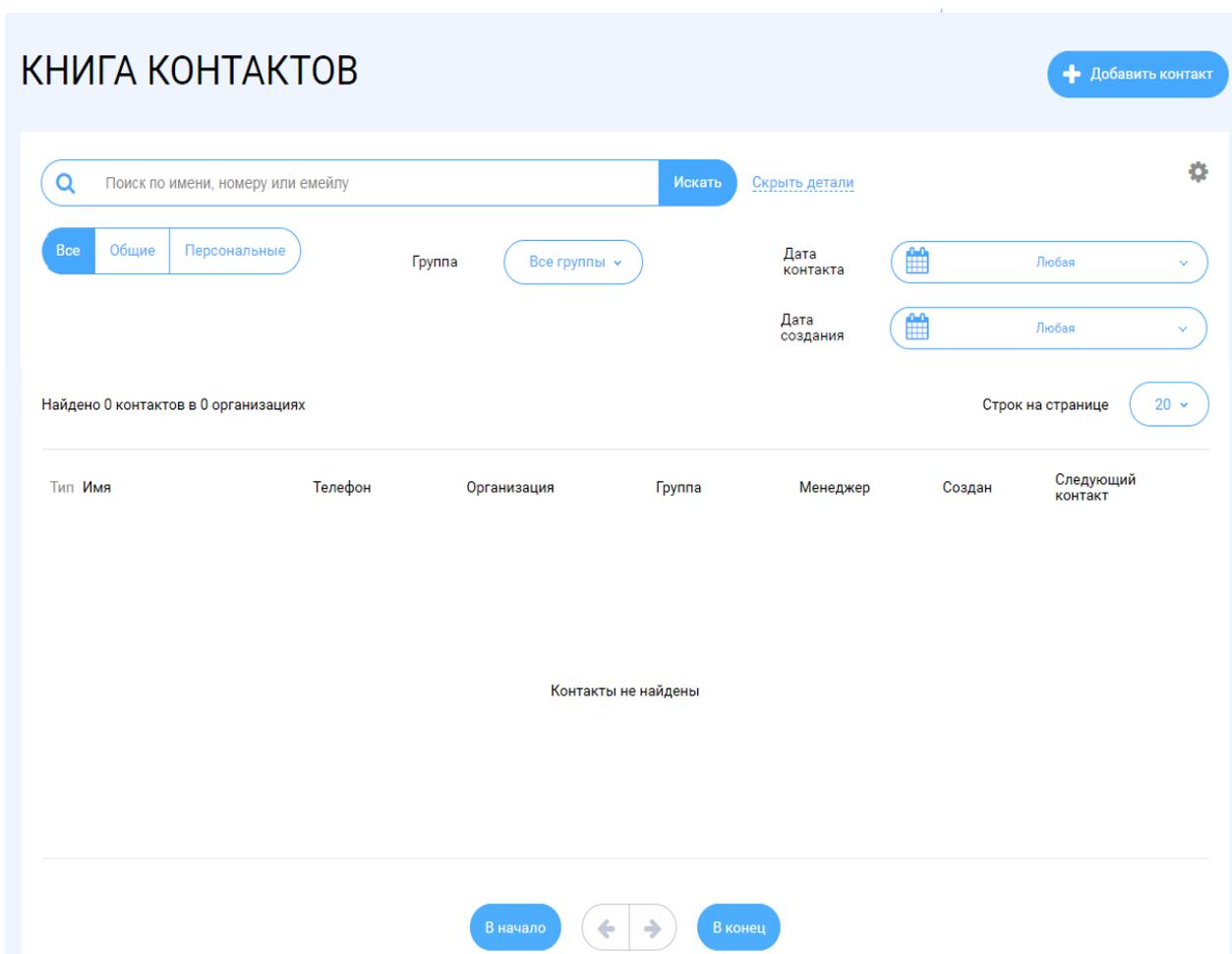
По дате или периоду запланированного контакта

## 2. ИНТЕРФЕЙС ДОБАВОЧНОГО

Зайдите в Личный кабинет добавочного и в главном меню выберите разде «Книга контактов»



Откроется основной экран «Книги контактов»



## 2.1. Добавление нового контакта

Нажмите на кнопку «Добавить контакт» и откроется форма нового контакта.

КНИГА КОНТАКТОВ

Поиск по имени, номеру или емейлу Искать [Скрыть детали](#)

Все **Общие** **Персональные**

Группа Все группы

Дата контакта Любая

Дата создания Любая

**+ Добавить контакт**

Заполните поля формы

**КОНТАКТ**

Редактирование контактных данных и история звонков

Фамилия

Имя

Отчество

Группа Клиенты

Телефон  [Добавьте еще номер](#)

Электронная почта

Организация ООО "000 и компания" или

Персональный  Мой персональный контакт

VIP  Особо важный клиент

Следующий контакт 29 августа 2017

Комментарий

[Показать историю звонков](#) Сохранить контакт

Внесите Фамилию, имя, отчество контакта.

Выберите из списка нужную группу.

Укажите телефон и электронную почту

**NB** номеров телефона может быть несколько, для внесения второго и последующих номеров нажмите на «Добавить ещё номер»

Выберите из списка организацию или внесите название новой

Отметьте галочкой, если контакт ваш персональный

Отметьте галочкой, если контакт важный

Выберите дату следующего контакта на календарем

При необходимости заполните поле комментарий

После заполнения всех нужных вам полей, нажмите кнопку «Сохранить контакт» и контакт добавится в список

## КНИГА КОНТАКТОВ

+ Добавить контакт

Искать
Скрыть детали
⚙

Все
Общие
Персональные

Группа
Все группы ▾

Дата контакта

📅 Любая ▾

Дата создания

📅 Любая ▾

Найдено 3 контактов в 3 организациях Строк на странице 20 ▾

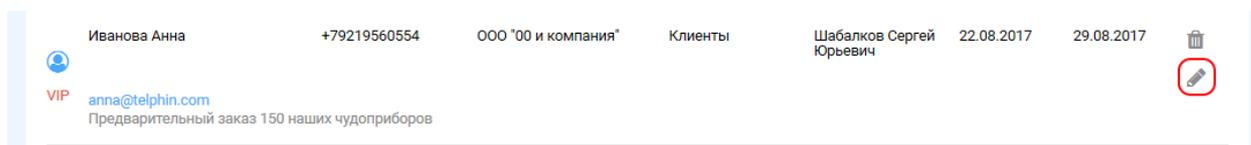
Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Менеджер	Создан	Следующий контакт	
<span style="color: #007bff;">👤</span>	Иванова Анна	+74951234567 <span style="color: #007bff;">☎</span>	ООО "000 и компания"	Клиенты	Шабалков Сергей Юрьевич	22.08.2017	29.08.2017	<span style="color: #ccc;">🗑</span> <span style="color: #ccc;">✎</span>
<span style="color: #007bff;">VIP</span>	anna@telphin.com Предварительный заказ 150 наших чудоприборов							
<span style="color: #007bff;">👤</span>	Анна	+78120000000 <span style="color: #007bff;">☎</span>	ООО Веснушка	Поставщики	Шабалков Сергей Юрьевич	23.08.2017		<span style="color: #ccc;">🗑</span> <span style="color: #ccc;">✎</span>
	1234@email.ru							
	Неизвестный Петр	+78121234567 <span style="color: #007bff;">☎</span>	ООО "Новая"	Поставщики		29.08.2017		<span style="color: #ccc;">🗑</span> <span style="color: #ccc;">✎</span>
	1234567@email.ru Поставщик самых важных деталей							

В начало


←
1
→
В конец

## 2.2. Редактирование и удаление

Для редактирования контакта нажмите значек редактировать в строке контакта( см. рисунок) и откроется карточка контакта.



Внесите необходимые изменения, например новую дату контакта, и нажмите «Сохранить контакт»

### КОНТАКТ ✕

Редактирование контактных данных и история звонков

Фамилия

Имя

Отчество

Группа

Телефон

Электронная почта

Организация

Персональный менеджер

VIP

Следующий контакт

Комментарий

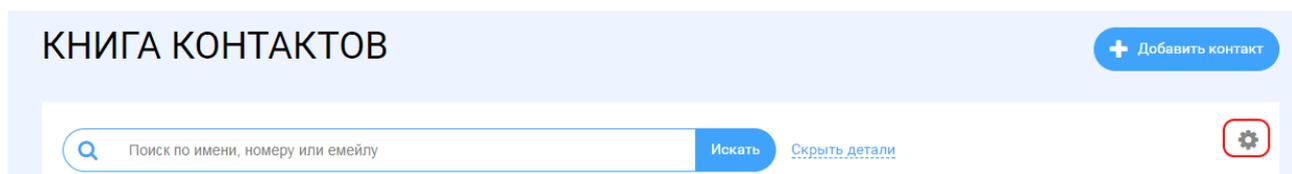
[Показать историю звонков](#) Сохранить контакт

Для удаления ненужного контакта нажмите значек «Удалить» (см. рисунок)

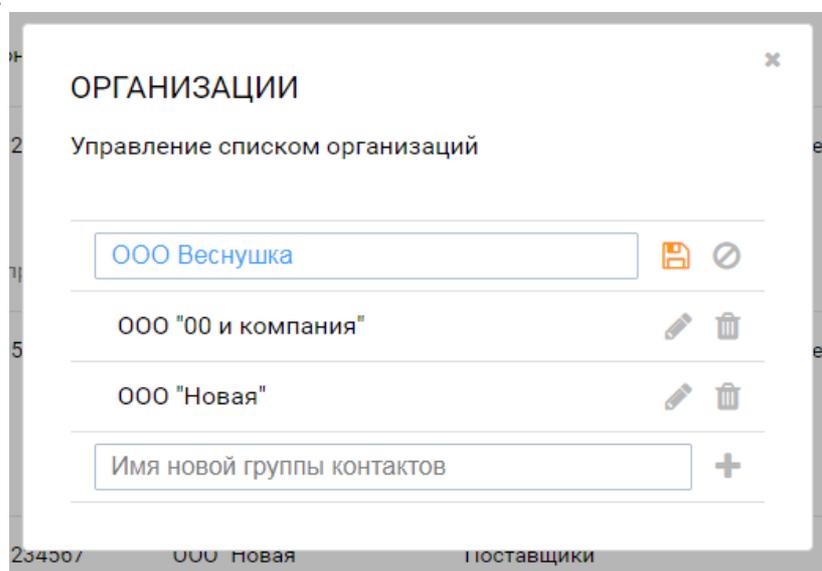
Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Менеджер	Создан	Следующий контакт	
	Иванова Анна	+74951234567	ООО "00 и компания"	Клиенты	Шабалков Сергей Юрьевич	22.08.2017	29.08.2017	

## 2.3. Список организаций

Список созданных организаций можно посмотреть нажав на специальный символ (см. рисунок) рядом со строкой поиска.



В открывшемся списке можно добавлять, редактировать или удалять созданные организации.



## 2.4. Просмотр списков

В полном списке персональные контакты и общие контакты доступные всем сотрудникам компании

КНИГА КОНТАКТОВ + Добавить контакт

Поиск по имени, номеру или емейлу Искать [Скрыть детали](#)

Все | **Общие** | Персональные      Группа: Все группы ▾      Дата контакта: Любая ▾      Дата создания: Любая ▾

Найдено 3 контактов в 3 организациях Строк на странице: 20 ▾

Для выборки определенных списков Контактв доступны следующие фильтры и их сочетания

Общие, Персональные или все

По группам контактов

По дате или периоду (например с 01.07 по 31.07. 2017) создания контакта

По дате или периоду запланированного контакта

Например на рисунке ниже показаны настройки фильтров для получения списка персональных контактов группы Поставщики, созданных с 21 по 27 августа 2017 года

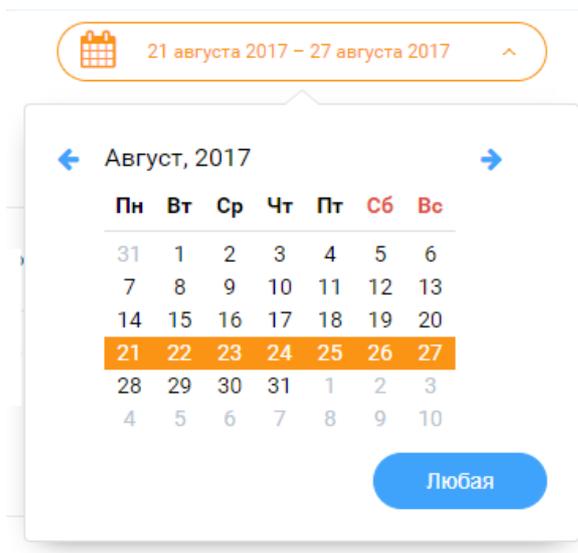
Поиск по имени, номеру или емейлу Искать [Скрыть детали](#)

Все | **Общие** | Персональные      Группа: Поставщики ▾      Дата контакта: Любая ▾      Дата создания: 21 августа 2017 – 27 августа 2017 ▾

Найдено 1 контактов в 1 организациях Строк на странице: 20 ▾

Тип	Имя	Телефон	Организация	Группа	Менеджер	Создан	Следующий контакт
	Анна	+78120000000	ООО Веснушка	Поставщики	Шабалков Сергей Юрьевич	23.08.2017	
	1234@email.ru						

**NB** Для настройки временного интервала щелкните мышкой по начальной дате, затем по конечной дате интервала. Временной интервал окрасится в рыжий цвет и сразу будет применен в качестве фильтра.

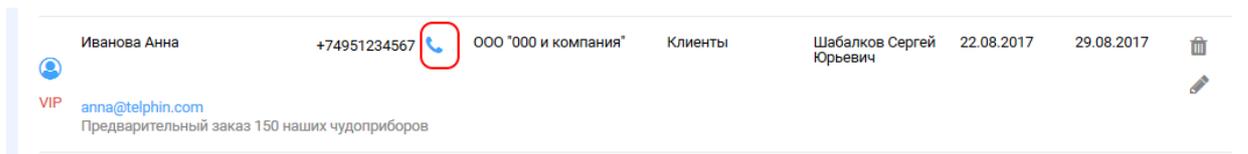


*Для закрытия окна с календарем и принятия выбранной даты просто щелкните мышкой в любом месте вне календаря.*

## 2.5. Звонок из книги контактов

Из книги контактов можно совершить звонок.

Нажмите на значок «Телефонная трубка» (см. рисунок) рядом с нужным телефонным номером контакта и совершите звонок.



Сначала звонок поступит к вам на добавочный, а затем система соединит вас с номером контакта.

## 2.6. История звонков

В каждой карточке храниться история звонков.

Для того чтобы посмотреть историю зайдите в карточку контакта и нажмите на «Показать историю звонков»

Следующий контакт 29 августа 2017 ▾

Комментарий  
Предварительный заказ 150 наших чудоприборов

[Показать историю звонков](#) [Сохранить контакт](#)

В открывшемся календаре выберите нужный вам период или дату и система покажет вам историю с возможностью прослушивания записей.

**NB** Возможность прослушать звонки доступна только в случае, если на добавочном активирована опция Записи и хранения звонков. Если данные опции на добавочном не подключены, то возможности прослушать звонок нет.

[Скрыть историю звонков](#) [Сохранить контакт](#)

### ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

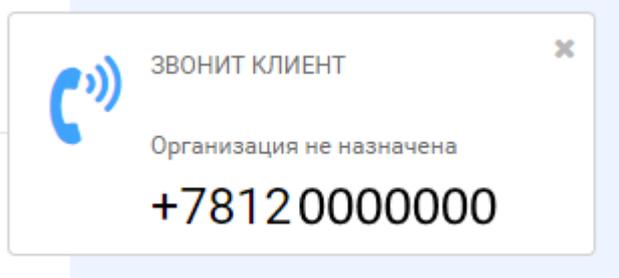
За период 01 сентября 2017 – 13 сентября 2017 ▾

Дата	Время	Тип	Запись	Длительность
13.09.2017	11:48:51			00:03:44
13.09.2017	11:57:07			00:00:00

## 2.7. Всплывающие карточки

Если у вас запущена Книга контактов, то при входящих звонках у вас будут всплывать Карточки звонков

Если данного контакта нет в списке, то карточка будет отражать только номер телефона (см. рисунок ниже)



При нажатии на данную карточку, открывается окно создания контакта с внесенным номером телефона. В карточку можно внести все полученные от клиента данные и сохранить контакт.

### КОНТАКТ

Редактирование контактных данных и история звонков

Фамилия

Имя

Отчество

Группа Выберите группу

Телефон  [Добавьте еще номер](#)

Электронная почта

Организация Выберите организацию или

Персональный  Мой персональный контакт

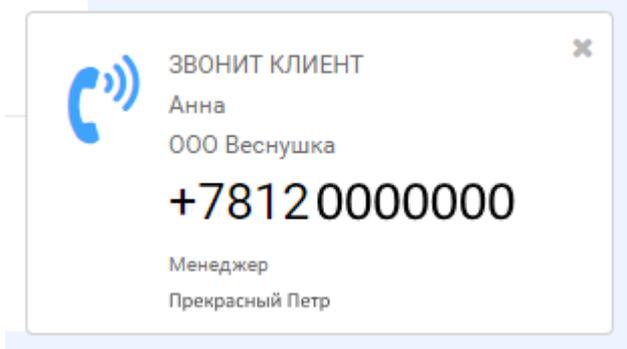
VIP  Особо важный клиент

Следующий контакт Не выбрана

Комментарий

[Показать историю звонков](#) Сохранить контакт

Если в базе уже есть контакт с данным номером, то всплывет карточка с информацией о контакте. При нажатии на нее откроется соответствующая карточка контакта.



## Консультации и сопровождение

По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы выслушать вас и помочь в разрешении ваших вопросов. Возникшие вопросы могут быть отправлены через форму вопрос-ответ в интерфейсе Виртуальной АТС Телфин.Офис, по электронной почте или заданы по телефону.

Е-mail: [support@telphin.ru](mailto:support@telphin.ru)

Телефон: +7 (812) 336-42-42 доб. 2