

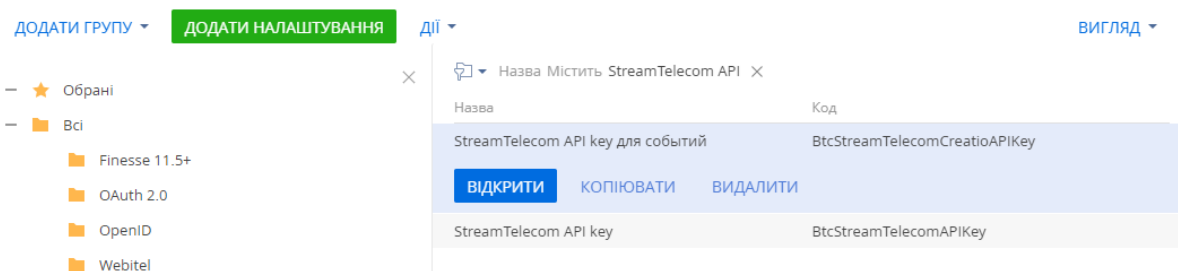
Інструкція з встановлення та використання конектора до телефонії Stream Telecom

Від BeTech

Підключення до Creatio

- 1) Встановити пакети для Creatio
- 2) Запитати у техпідтримці Терасофт безавторизаційний доступ (виконується співробітниками BeTech)
- 3) Після успішного встановлення пакета переходим в меню **Дизайнер системи - Системні налаштування**, щоб вказати значення:

Системні налаштування



The screenshot shows the 'System Settings' (Системні налаштування) interface. At the top, there are buttons for 'ДОДАТИ ГРУПУ', 'ДОДАТИ НАЛАШТУВАННЯ', 'Дії', and 'ВИГЛЯД'. On the left, there is a sidebar with a star icon for 'Обрані' and a folder icon for 'Всі', containing sub-items: 'Finesse 11.5+', 'OAuth 2.0', 'OpenID', and 'Webitel'. The main area displays a table with the following content:

Назва Містить StreamTelecom API	
Назва	Код
StreamTelecom API key для подій	BtcStreamTelecomCreatioAPIKey
ВІДКРИТИ КОПІЮВАТИ ВИДАЛИТИ	
StreamTelecom API key	BtcStreamTelecomAPIKey

StreamTelecom API key - це API-ключ із профілю Stream Telecom

StreamTelecom API key для подій - генерується працівниками BeTech на стороні crm і передається менеджеру з яким відбувається погодження підключення телефонії клієнту.

Звертаємось до Stream Telecom і надаємо середовище, до якого підключаємо конектор Stream Telecom.

Контакти для зв'язку з Stream Telecom

+38 044 300 25 25

sales@streamtele.com

API-ключ до Stream Telecom потрібно переглянути в профілі компанії.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОНТАКТ ХРОНОЛОГІЯ ПРОДАЖІ МАРКЕТИНГ СЕРВІС

Тип: **Співробітник**

Привітання: Best

Звернення: Виберіть форму звернення

Адреси: 1 Домашня, United Kingdom, Greater London, London, 39 Maple Street

Кар'єра

Контрагент: Our company

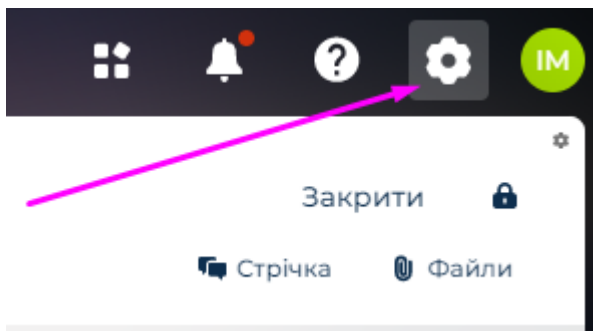
Повна назва посади: Sales Department Manager

Мобільний телефон: +380631085852

E-mail: masiuk@btbpm.com

Робочий телефон: 80046503201

2. Додати користувача та вказати в ньому доданий контакт



Користувачі та адміністрування

Користувачі системи

Організаційні ролі




Функціональні ролі

Права доступу на об'єкти

Права доступу на операції

Журнал аудиту

Журнал змін

Користувачі   



ДОДАТИ ▾ Дії ▾

- Користувач порталу
- Співробітник компанії**

	Активний	Job title
SSPRegPortalUser	Так	

Новий запис

ЗБЕРЕГТИ СКАСУВАТИ ВИДАЛИТИ

 Контакт* 

Тип* Співробітник компанії

Активний

3. Авторизуватися в системі під створеним користувачем

Робота з конектором*

Потрібно налаштувати Софтфон

<https://streamtele.com/uk/instrukcii-z-nalashtuvanna/windows/microsip/>

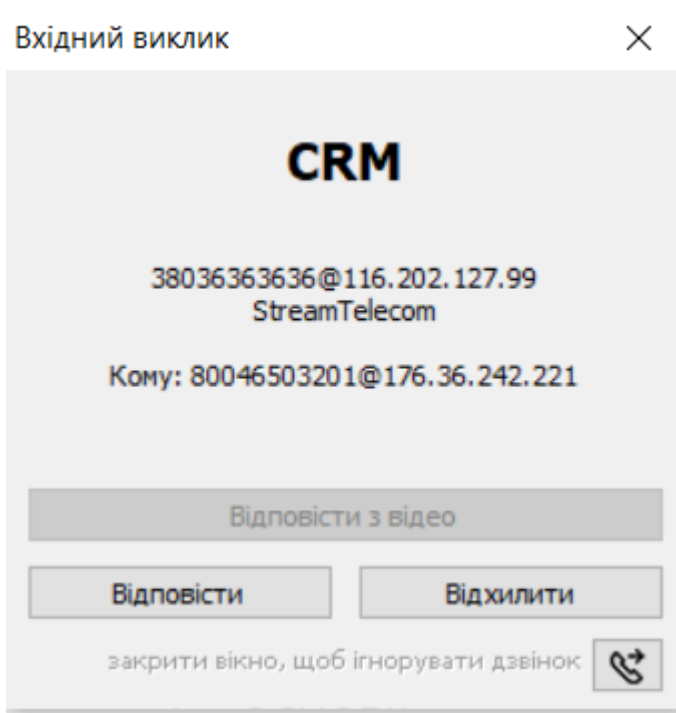
*переадресація та розподіл дзвінків налаштовується на стороні кабінету телефонії

Розділ 1. Вхідні дзвінки

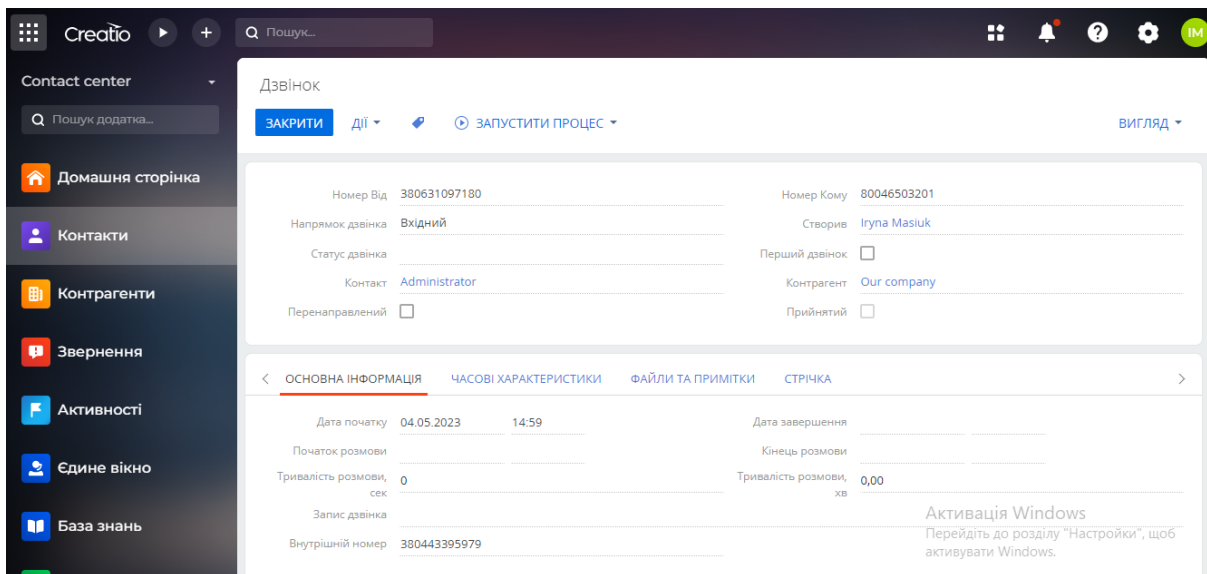
1.1. Прийом вхідного дзвінка

- 1) Під час вхідного дзвінка піднімається картка софтфону
- 2) Прийняти дзвінок на IP-телефоні або софтфоні менеджера

Зразок вигляду картки софтфону



Після відповіді відкривається картка вхідного дзвінка



якщо абонент ідентифікований за базою клієнтів, до неї буде автоматично підтягнуто Контакт та/або Контрагент

Дзвінок

ЗАКРИТИ Дії ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС ВИГЛЯД

Номер Від	380631097180	Номер Кому	80046503201
Напрямок дзвінка	Вхідний	Створив	Iryna Masiuk
Статус дзвінка	Контакт Administrator	Перший дзвінок	<input type="checkbox"/>
Перенаправлений	<input type="checkbox"/>	Контрагент	Our company
		Прийнятий	<input type="checkbox"/>

3) Завершити дзвінок після розмови за допомогою кнопки софтбокса/IP телефону

Після завершення розмови посилання на запис дзвінка буде додано до картки дзвінка у полі "Запис дзвінка" на вкладці "Основна інформація";

У відповідних полях відображаються дані про початок та завершення дзвінка, тривалість розмови в секундах та хвилинах

ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ		ЧАСОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ		ФАЙЛИ ТА ПРИМІТКИ		СТРІЧКА	
Дата початку	12.12.2022 10:10	Дата завершення	12.12.2022 10:11				
Початок розмови	12.12.2022 10:11	Кінець розмови	12.12.2022 10:11				
Тривалість розмови, сек	1	Тривалість розмови, хв	0,02				
Запис дзвінка	https://gate.streamtele.com/api/creatio/v1/audio?eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJzZXNzIjoiaMTY3MDgzOTg1MS40MzQ0MDciLCJpYXQiOiJlE2NzA4Mzk4Njh9.mlj3R...						

Натиснувши на посилку, дзвінок буде скачано, або прослухано в іншому вікні. Залежить від браузера.

1.2. Створення контакту з картки дзвінка*

*Створити Контакт можна у процесі розмови та після завершення

1. Натиснути кнопку "Запустити процес", натиснути "Створити Контакт"

Дзвінок

ЗАКРИТИ Дії ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС


Номер Від	380631097180	Номер Кому	80046503201
Напрямок дзвінка	Вхідний	Створив	Iryna Masiuk
Статус дзвінка	Контакт Administrator	Перший дзвінок	<input type="checkbox"/>
Перенаправлений	<input type="checkbox"/>	Контрагент	Our company
		Прийнятий	<input type="checkbox"/>

ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС ПО ЗАПИСУ

- Створити Лід
- Створити Контакт
- Створити Контрагента
- Створити Замовлення
- Створити Звернення
- Зв'язати з існуючим клієнтом

Відкриється сторінка створення контакту. Номер телефону автоматично записується в картку клієнта в полі "Робочий телефон"


← Новий запис





Додати ім'я контакту
і дата народження

Контрагент
Виберіть контрагента

Повна назва посади
Вкажіть посаду

Мобільний телефон
 Вкажіть номер телефону

E-mail
 Вкажіть email





Робочий телефон
 380631097180

ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОНТАКТ





Тип
Виберіть тип контакту

Привітання
Вкажіть ім'я для комунікацій

Звернення
Виберіть форму звернення

 Адреси +   

Тип адреси

 Кар'єра +   

2. Заповнити обов'язкове поле "ПІБ" у картці Контакту та решту необхідної інформації

3. Зберегти картку Контакту

Після збереження картки Контакту, система повертає користувача в картку дзвінка. У колонку "Контакт" картки дзвінка підтягнеться створений контакт

Статус дзвінка

Контакт Barber Andrew

Перенаправлений

Перший дзвінок

Контрагент Infocom

Прийнятий

ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ ЧАСОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ФАЙЛИ ТА ПРИМІТКИ СТРІЧКА

Дата початку	20.05.2022	17:08	Дата завершення	20.07.2022	17:11
Початок розмови	20.05.2022	17:08	Кінець розмови	20.07.2022	17:11
Тривалість розмови, сек	3		Тривалість розмови, хв	0,00	
Запис дзвінка					

Результат

Результат

Результат детально

Зв'язки

Контрагент Infocom

Контакт Barber Andrew

1.3. Створення Контрагента із картки дзвінка*

*Создать Контрагента можно в процессе разговора и после завершения

1. Натиснути кнопку "Запустити процес", натиснути "Створити Контрагента"

Дзвінок

ЗАКРИТИ Дії ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС

Номер Від 3806310

Напрямок дзвінка Вхідний

Статус дзвінка

Контакт Adminis

Перенаправлений

ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС ПО ЗАПИСУ

Створити Лід

Створити Контакт

Створити Контрагента

Створити Замовлення

Створити Звернення

Зв'язати з існуючим клієнтом

Відкривається сторінка створення Контрагента. Номер телефону автоматично записується в картку клієнта в полі "Основний телефон"; поле "Відповідальний" автозаповнюється користувачем, який створює контрагента

← Новий запис Зберегти Скасувати Стрічка Файли

Додати назву контрагента

Відповідальний
Iryna Masiuk

Основний контакт
Виберіть основний контакт

Тип
Оберіть тип

Категорія
Оберіть категорію

Галузь
Виберіть галузь

Інтернет
Вкажіть сайт

Основний телефон
380631097180

ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ ХРОНОЛОГІЯ ПРОДАЖИ СЕРВІС

Альтернативні назви
Вкажіть альтернативну назву

Річний оборот
Виберіть річний оборот

Форма власності
Виберіть форму власності

Кількість працівників
Виберіть кількість співробітників

Адреси + ↺ 🔍

Тип адреси	Повна адреса
Немає даних	

Контакти контрагента + ↺ 🔍

ПІБ	Повна назва посади	Мобільний телефон
Немає даних		

Активізація Windows
Перейдіть до розділу "Налаштування", щоб активувати Windows.

2. Натиснути - Додати назву контрагента

Заповнити обов'язкове поле "Назва" у картці Контрагента та решту необхідної інформації

Додати назву контрагента

Редагувати контрагента ×

Назва *

Також відомий як

3. Зберегти картку Контрагента

Після збереження картки Контрагента система повертає користувача до картки дзвінка. У полі "Контрагент" картки Дзвінка підтягується створений контрагент

ЗАКРИТИ Дії ↕ ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС

Номер Від +44 (15) 1542 4238	Номер Кому 5279
Напрямок дзвінка Вхідний	Створив Даниїл
Статус дзвінка	Перший дзвінок <input type="checkbox"/>
Контакт	Контрагент МОЛОЧКО
Перенаправлений <input type="checkbox"/>	Прийнятий <input type="checkbox"/>

ЗАКРИТИ Дії ЗАПУСТИТИ І

Номер Від +44 (15) 1542 4238

Напрямок дзвінка Вхідний

Статус дзвінка

Контакт

Перенаправлений

< ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ ЧАСОВІ ХАРАКТЕРИ

Дата початку 17.12.2021 17:18

Початок розмови

Тривалість розмови, сек 0

Запис дзвінка

Результат

Зв'язки

Контрагент МОЛОЧКО

1.4. Створення Ліда з картки дзвінка*

*Створити Лід можна у процесі розмови та після завершення

1. Натиснути кнопку “Запустити процес”, натиснути “Створити Лід”

Дзвінок

ЗАКРИТИ

Дії ▾

▶ ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС ▾

Номер Від	3806310
Напрямок дзвінка	Вхідний
Статус дзвінка	
Контакт	Adminis
Перенаправлений	<input type="checkbox"/>

ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС ПО ЗАПИСУ

- Створити Лід
- Створити Контакт
- Створити Контрагента
- Створити Замовлення
- Створити Звернення
- Зв'язати з існуючим клієнтом

Відкриється сторінка створення Ліда. Номер телефону автоматично записується в картку ліда в полі "Мобільний телефон"; поле "Як зареєстровано" автозаповнюється

Новий запис

ЗБЕРЕГТИ

СКАСУВАТИ

Дії ▾





<p>Тип потреби*</p> <p>Як зареєстрований Вхідний дзвінок / email</p> <p>Бюджет</p> <p>Дата створення</p> <p>Відповідальний</p> <p>Канал продажу Прямий продаж</p>	<h3>Новий лід</h3> <p>Кваліфікація > Зрошування > Переведення в пр</p> <p>НАСТУПНІ КРОКИ (0)</p> <p>Ви ще не маєте з Натисніть вищ</p> <p>< <u>ВИХІДНІ ДАНІ</u> ДАНІ ПРО ПОТРЕБУ ЗАЛУЧЕННЯ ЛІДА ХР</p> <p>Реєстраційні дані</p> <p>ПІБ контакта</p> <p>Посада</p> <p>Мобільний телефон 380631097180</p> <p>E-mail</p>
---	---

2. Заповнити обов'язкове поле "Тип потреби" у картці Ліда та решту необхідної інформації

3. Зберегти картку Ліда

Після збереження картки Ліда система повертає користувача в картку дзвінка. Поле "Лід" заповнюється створеним лідом у групі полів "Зв'язки"

Incoming: 02.10.2015 17:18

ЗАКРИТИ дії   ЗАПУСТИТИ

Номер Від +44 (15) 1542 4238

Напрямок дзвінка Вхідний

Статус дзвінка _____

Контакт _____

Перенаправлений

< **ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ** ЧАСОВІ ХАРАКТЕР

Дата початку 17.12.2021 17:18

Початок розмови _____

Тривалість розмови, сек 0

Запис дзвінка _____

▼ Результат

▲ Зв'язки

Контрагент

Лід Комп'ютерна техніка

1.5. Створення Замовлення з картки дзвінка*

*Створити Замовлення можна у процесі розмови та після завершення

1. Натиснути кнопку "Запустити процес", натиснути "Створити замовлення"

Outgoing: 12.07.2015 13:27

ЗАКРИТИ Дії **▶ ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС**

Номер Від 101

Напрямок дзвінка Вихідний

Статус дзвінка

Контакт Clayton B

Перенаправлений

- ЗАПУСТИТИ ПРОЦЕС ПО ЗАПИСУ
- Створити Лід
- Створити Контакт
- Створити Контрагента
- Створити Замовлення**
- Зв'язати з існуючим клієнтом

Відкриється сторінка додавання замовлення. Якщо клієнт ідентифікований, поле "Клієнт" заповнюється у Замовленні автоматично

ORD-1

ЗАКРИТИ Дії

Клієнт* Morris Lee

Стан 1. Оформлення

2. Опціонально. Додати продукти на замовлення через підбір

< ПРОДУКТИ ПАСПОРТ ЗАМОВЛЕННЯ ДОСТ

Продукти **+**

Підбір продуктів в Замовленн № ORD-1

ЗБЕРЕГТИ СКАСУВАТИ

Пошук за назвою чи кодом

Creatio
8.0.3.2908
Вигляд

- + Catalog
- Обрані
- Всі

Позицій: 0 на суму: \$ 0,00

Код	Назва	Ціна, \$	Кількість	Одиниця виміру
122268	Antivirus Kaspersky Internet Security 2015	50,00		штук
577231	Asus R9280X-DC2T-3GD5	450,00		штук
231665	Battery Back-up System APC Back-UPS ES 700VA (BE700G-RS)	196,95		штук
281666	Battery Back-up System APC Back-UPS Pro 900VA (BR900G-RS)	440,79		штук
755664	Battery Back-up System APC Smart-UPS C 1500VA LCD (SMC1500I)	885,24		штук

Вибрані продукти у зазначеній кількості відображаються у деталях "Продукти" на вкладці "Продукти"

Продукт	Ціна	Кількість	Одиниця виміру	Знижка,%	Разом
Asus R9280X-DC2T-3GD5	450,00	1,000	штук	0,00	450,00

Позиції: 1 на суму: \$ 450,00

3. Зберегти та закрити картку замовлення

Після збереження та закриття картки користувача повертає до сторінки дзвінка. Зв'язаний із дзвінком Замовлення відображається у картці дзвінка у групі полів “Зв'язки”

ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ ЧАСОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ФАЙЛИ ТА ПРИМІТКИ СТРІЧКА

Дата початку 17.12.2021 17:18

Початок розмови

Тривалість розмови, сек 0 Тр

Запис дзвінка

Результат

Зв'язки

Контрагент


Лід

Замовлення ORD-1













Розділ 2. Вихідні дзвінки

2.1. Створення вихідного дзвінка

1) Відкрити картку Контакт/Контрагенту

2) Натиснути на посилання з номером телефону або піктограмою  у деталі “Засоби зв'язку” на вкладці “Основна інформація”

← Administrator

 <p>Administrator</p> <p>Контрагент Our company</p> <hr/> <p>Повна назва посади Вкажіть посаду</p> <hr/> <p>Мобільний телефон  380631097180</p> <hr/> <p>E-mail  Вкажіть email</p> <hr/> <p>Робочий телефон </p> <hr/>	<h3>ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОНТАКТ</h3> <p>Тип Співробітник</p> <hr/> <p>Привітання Вкажіть ім'я для комунікацій</p> <hr/> <p>Звернення Виберіть форму звернення</p> <hr/> <p> Адреси +   </p> <p>Тип адреси</p> <hr/> <p> Кар'єра +   </p>
--	--

3) Прийняти дзвінок на IP-телефоні або софтфоні менеджера


Зразок вигляду картки софтфону

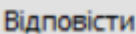
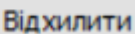
Вхідний виклик ×


CRM

+380931111119@116.202.127.99
StreamTelecom

Кому: 80046503201@192.168.1.3

 Відповісти з відео

 Відповісти  Відхилити

закрити вікно, щоб ігнорувати дзвінок 

Після відповіді починається набір на номер клієнта та відкривається картка дзвінка, у ній прив'язаний Контакт/Контрагент (підставляється контакт/контрагент, до якого дзвінок та пов'язаний контрагент/контакт відповідно)

Завершити дзвінок

Після завершення розмови посилання на запис дзвінка відображається у картці дзвінка у полі "Запис дзвінка" на вкладці "Основна інформація"; відображаються дані про початок та завершення дзвінка, тривалість розмови в секундах та хвилинах

ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ			ЧАСОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ			ФАЙЛИ ТА ПРИМІТКИ			СТРІЧКА		
Дата початку	20.05.2022	17:08	Дата завершення	20.07.2022	17:11						
Початок розмови	20.05.2022	17:08	Кінець розмови	20.07.2022	17:11						
Тривалість розмови, сек	3		Тривалість розмови, хв	0,00							

Розділ 3. Історія дзвінків

3.1. Історія дзвінків по Контакту чи Контрагенту

По Контакту чи Контрагенту можна переглянути перелік дзвінків в вкладці Хронологія

← Administrator Закрити

Стрічка Файли

ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОНТАКТ	ХРОНОЛОГІЯ	ПРОДАЖІ	МАРКЕТИНГ	СЕРВІС
IM Iryna Masiuk дзвонив Administrator				
Сьогодні в 14:59				
Дата початку	Сьогодні в 14:59	Дата завершення	Сьогодні в 14:59	Тривалість
				0 сек
IM Iryna Masiuk дзвонив Administrator				
01.05.2023 на 14:43				
Дата початку	01.05.2023 на 14:43	Дата завершення	01.05.2023 на 14:43	Тривалість
				0 сек
IM Iryna Masiuk дзвонив Administrator				
01.05.2023 на 13:40				
Дата початку	01.05.2023 на 13:40	Дата завершення	01.05.2023 на 13:40	Тривалість
				0 сек
IM Iryna Masiuk дзвонив Administrator				
01.05.2023 на 13:20				

Активация Windows
Перейдіть до розділу "Настройки", щоб активувати Windows.

3.2. Список всіх дзвінків

Всі дзвінки(вхідні і вихідні) розташовані в розділі Дзвінки

