

Решение «1С-Рарус:СофтФон» обеспечивает интеграцию телефонной системы с любыми конфигурациями на платформе «1С:Предприятие 8». «1С-Рарус:СофтФон» является универсальным решением и может использоваться с телефонными системами поддерживающими интерфейс ТАРІ.

«1С-Рарус:СофтФон» предназначен для оптимизации обработки входящих и исходящих телефонных звонков. Программа помогает в работе диспетчерского отдела, справочной службы, отдела продаж и телемаркетинга. Максимальный эффект от использования «1С-Рарус:СофтФон» достигается при интеграции решения (путем объединения) в «1С:CRM ПРОФ», «1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)», «1С-Рарус:Экспресс-Доставка».

Экономия времени при использовании «1С-Рарус:СофтФон»:

- **35 секунд на каждом входящем звонке**
- **15 секунд на каждом исходящем звонке**
- **до 2 минут на передаче информации при маршрутизации звонка**

Как работает «1С-Рарус:СофтФон»:

- Прием звонка. При входящем звонке, по телефонному номеру клиента указанному в системе «1С:CRM» происходит идентификация клиента и в окне обработки «СофтФон» одновременно со звонком появляется информация о клиенте из «1С:CRM».
- Обработка звонка оператором. Управлять звонком можно через окно «СофтФон»: ответить, повесить на Hold / снять с Hold, перевести звонок, завершить разговор (положить трубку).
- Информация о клиенте. Из окна «СофтФона» с информацией о клиенте можно быстро открывать нужные объекты CRM-системы:
 - Открыть карточку клиента, контактного лица с историей предыдущих контактов и характеристиками клиента.
 - Создать новый документ «Событие» с автоматическим заполнением информации о клиенте и возможностью просмотра карточки клиента. «Событие» позволяет зарегистрировать информацию о звонке, запланировать следующие контакты с клиентом, обеспечивает хранение истории контактов. Зарегистрированная информация о звонке автоматически передается другому сотруднику при переадресации звонка во время разговора, а если сотрудник отсутствует можно оставить напоминание со ссылкой на зарегистрированный звонок.

- Быстрая регистрация нового клиента. Можно быстро зарегистрировать нового клиента и документ «Событие», телефонный номер клиента заполнится автоматически.
- Автоматический набор телефонного номера из CRM-системы. Автоматический набор телефонного номера клиента можно выполнить из карточки клиента и контактного лица, документа «Событие», «Телемаркетинг» или окна «СофтФона».
- Внутренние звонки. «СофтФон» обрабатывает и внутренние звонки между сотрудниками. В окне «СофтФона» появляется информация о звонящем сотруднике и его внутреннем номере.
- Контроль состояния внутреннего абонента. В окне «СофтФон» существует возможность быстрого поиска по списку контрагентов, контактных лиц и сотрудников. В списке сотрудников отображается информация о состоянии телефонов сотрудников — занят или свободен, это позволяет не переводить звонки на занятые номера.
- «Записная книжка». Для облегчения поиска и набора, часто используемых телефонных номеров существует возможность каждому пользователю формировать «Записную книгу» со списком наиболее часто набираемых телефонных номеров.
- Пропущенные звонки и история звонков. «СофтФон» хранит историю звонков, формирует список пропущенных, набранных и принятых звонков. При возникновении пропущенных звонков в окне «СофтФона» появляется предупреждение «Пропущенные звонки» со ссылкой на список пропущенных звонков.

«1С-Рарус:СофтФон» поставляется в составе единой конфигурации «1С-Рарус:СофтФон + SMS и Факс Коммуникаторы» для встраивания в любые решения (конфигурации) на платформе «1С:Предприятие 8», а также уже встроенным в программы линейки «1С:CRM». Тесная интеграция телефонной системы с CRM-системой обеспечивает быстрый доступ к информации о клиенте и способствует внедрению CRM-технологий.

«1С-Рарус: СофтФон» протестирован и успешно работает с телефонными системами: Avaya IP Office, Cisco CallManager, Panasonic, LG, Samsung, Alcatel, Ericsson, Infra.

СТІ (Computer Telephony Integration – компьютерная телефония) – технология, находящаяся на стыке компьютерных технологий и технологий средств связи. СТІ позволяет использовать все преимущества компьютерных технологий для управления телефонными соединениями.

