Телефонный звонок

Документ «**Телефонный звонок**» предназначен для регистрации входящих и исходящих телефонных звонков. Создать документ можно командой «***Создать***» из списка «**Взаимодействия**» на начальной странице. Открывается форма «**Запланированные взаимодействия**», в которой необходимо заполнить поля:

- «**Предмет**» — то, чему посвящен телефонный звонок, например, претензии клиента. Предметом могут быть документы программы и документы взаимодействий. Если предмет взаимодействия не определен, то в качестве предмета автоматически проставляется значение текущего документа, т.е. такой документ начинает цепочку взаимодействий. При выполнении команды «**Взаимодействия**» из документа предметом взаимодействия во вновь созданном документе будет предмет, указанный в исходном документе, при этом основные поля будут также скопированы;
- Для заполнения поля нажмите «***Выбрать***», выберите тип данных, затем из соответствующего списка выберите конкретный документ.
- Включите флажок, для того чтобы указать, что телефонный звонок Входящий. Если флажок не установлен, то Исходящий.
- «**Важность**» — признак необходимости акцентировать внимание на данном взаимодействии, или наоборот, признак несущественности. Может принимать значения Низкая, Обычная (значение по умолчанию), Высокая. Отображается в списке взаимодействий специальными значками.
- «**Ответственный**» — выберите ответственного за данный звонок из списка пользователей. По умолчанию программа указывает в качестве ответственного для большинства документов взаимодействия текущего пользователя.
- «**Рассмотреть после**» — необходимо заполнить, если рассмотрение телефонного звонка планируется отложить до определенной даты. Выберите из списка нужное значение: Через 15 мин, Через 30 мин, Через 1 час, Через 3 часа, Завтра. Помимо этих значений можно указать произвольную дату и время с помощью кнопки «».
- «**Рассмотрено**» — признак того, что телефонный звонок рассмотрен и не требует дальнейшего внимания. С рассмотренных документов программа снимает выделение. Использовать флажок Рассмотрено рекомендуется при коллективной работе с документами взаимодействий.
- «**Тема**» — краткое описание того, чему был посвящен телефонный звонок.
- «**Описание**» — подробное описание телефонного звонка. Укажите, какие действия необходимо выполнить в рамках взаимодействия. Поле является обязательным.
- «**Комментарий**» — произвольный текстовый комментарий, дополнительная информация о телефонном звонке.
- «**Создан**» — дата и время создания документа. По умолчанию в этом поле программой автоматически проставляется текущая дата и время записи документа. Поле недоступно для редактирования.
- «**Автор**» — пользователь, который создал документ. Указывается программой автоматически. Поле недоступно для редактирования.

Реквизиты «Рассмотрено» и «Рассмотреть после» доступны для указания, если это предусмотрено настройками программы. Изменить данные настройки можно в разделе «Администрирование» - «Органайзер» - группа «Почта» - реквизит «Признаки **«Рассмотрено»** и **«На контроле»**».

Абонент

Если абонент уже зарегистрирован в программе, то информация о нем указывается в поле «**Контакт**». Нажмите «***Выбрать***, для того чтобы найти контакт в списке «**Выбор контакта**». После выбора контакта автоматически заполняются поля «**Абонент**» и «**Как связаться**».

Если информацию об абоненте не планируется хранить (например, поступил телефонный звонок от нового контрагента, и вы еще не решили, будете ли вы с ним работать), то достаточно заполнить поле «**Как связаться**» и текстовое представление в поле «**Абонент**». При этом рядом с полем «**Контакт**» программа выводит предупреждение «*Контакт не подобран*».

Зарегистрировать контакт можно непосредственно из окна телефонного звонка, воспользовавшись командой «**Еще**»- «**Создать контакт**». Выберите соответствующий список, нажмите «***OK***», затем введите данные контакта и дозаполните документ.

Создание документов взаимодействий на основании телефонного звонка

В меню кнопки «» («**//Все взаимодействия по предмету //**») выберите нужное действие:

-  Запланировать взаимодействие;
-  Запланировать встречу;
-  Написать SMS;
-  Написать электронное письмо;
- «Позвонить».

Просмотр взаимодействий, созданных на основании телефонного звонка

Нажмите «**Взаимодействия**» на панели навигации для перехода к списку взаимодействий, созданных на основании этого телефонного звонка.