

Контроль входящих звонков

- [Мониторинг звонков](#)
- [Atrey](#)
- [Websocket backend](#)
- [CRM](#)
- [Дополнительная информация](#)
- [Работа с формой](#)

Мониторинг звонков

Данный функционал работает вместе с утилитой [Callcenter informer](#) или с помощью [Websocket backend](#).

Atrey

При поступающем звонке, Atrey анализирует ивенты через AMI, получает данные и работает с ними. Утилита отправляет информацию о звонке: номер абонента, номер оператора, статус обработки звонка.

Websocket backend

При поступающем звонке, сокет обрабатывает ивенты с данными звонка и заносит напрямую в таблицу.

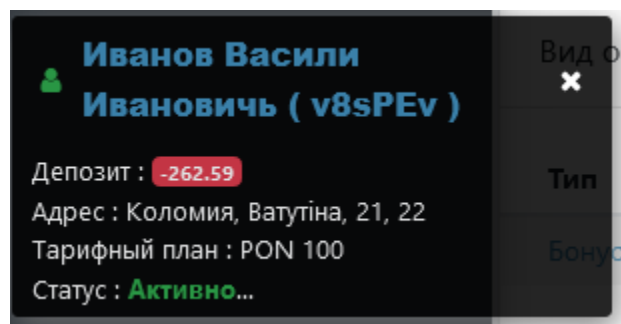
включение

```
$conf{CALLCENTER_MENU}=1;
```

Вот так будет выглядеть уведомление о звонящем абоненте.

При клике на заголовок окошка - осуществляется переход на учетную запись абонента.

Пример вывода информации о звонящем абоненте, а именно его депозит, адрес, тарифный план и статус сервиса, который находится первым в списке сервисов. По щелчку переход на профиль абонента.



CRM

Интеграция с модулем [Потенциальные клиенты и звонки от них](#).

Уже зарегистрированный потенциальный клиент. Переход идет в CRM.

 Потенциальный клиент	Вид Ог 
ФИО : Петров Илья Иванович Адрес : Коломия, Відродження, 32, Дата : 2021-07-28	Тип
	Бонус

Не зарегистрированный номер телефона. Переход в CRM на форму регистрации лида.

 Неизвестный Пользователь	Вид Ог 
Телефон : 123452	Тип
	Бонус

Дополнительная информация

Номер телефона звонящего ищет в персональной информации абонента. Номер администратора выбирается из поля Sip Телефон из данных администраторов.

Работа с формой

1. Если номер абонента опознан - в биллинге покажется вся информация о абоненте.
2. Если номер абонента не опознан, но позже внесен в информацию о каком либо абоненте - можно будет обновить данные и заполнить таблицу с информацией о абоненте, нажав на кнопку обновления (зеленая кнопка с иконкой обновления на форме).
3. Если нужно изменить статус звонка, нужно нажать на кнопку «карандаша» в таблице.
4. Так же, можно отфильтровать звонки по статусу.

? Unknown Attachment