

### **ТЗ IP телефония**

**Главная цель** внедрения IP телефонии - решить проблему незаписанных заявок типа Входящий звонок

#### **Список требований для интеграции IP телефонии в систему “Умный турагент”:**

1. На всех страницах браузера должны висеть две кнопки “Трубки” и “Гамбургер”.
  - 1.1. Если пользователь в момент звонка не сидит в браузере, должна всплывать информация по звонившему согласно п.5 и после принятия звонка должна появляться и работать кнопка согласно п.6
  - 1.2. Висящие плашки с информацией по договору/звонящему должна передвигаться по экрану с помощью перетаскивания мышью.
  - 1.3. После нажатия на “Трубку” открывается клавиатура, набор должен быть доступен, как с клавиатуры, так и с помощью мыши.
    - 1.3.1. Если номер телефона забит в базе клиентов он должен отображаться с ФИО клиента согласно примеру прототипа
  - 1.4. Если есть пропущенные звонки, то они должны отображаться на кнопке с Гамбургером, на примере прототипа
  - 1.5. После нажатия на кнопку “Гамбургер” должна открываться страница “Все звонки”
2. Менеджер, на которого распределяется звонок, определяется по номеру специалиста в карточке сотрудника
  - 2.1. Если у нескольких менеджеров в карточке сотрудника прописан одинаковый номер телефона специалиста, звонок распределяется одновременно всем, у кого прописан данный номер
  - 2.2. Если по телефону не получается определить менеджера или если менеджер не работает (не в системе), то звонок отображается у всех в офисе.
  - 2.3. Если по телефону можно определить менеджера, то звонок направляется только менеджеру
3. Все пропущенные офисом звонки отображаются на страницу с звонками. Если какой-то менеджер позвонил по номеру (пропущенного звонка), то у остальных менеджеров этот звонок должен пропасть.
4. В момент поступления звонка должна отображаться следующая информация:
  - 4.1. Если есть, все текущие заявки (по клику на блок должна открываться страница с заявкой)
    - 4.1.1. ФИО в заявке
    - 4.1.2. Менеджер
    - 4.1.3. Дата вылета, если указан
    - 4.1.4. Направление, если указано
    - 4.1.5. Состав, если указано
    - 4.1.6. Текущая задача
    - 4.1.7. Статус заявки
    - 4.1.8. Если есть текущие обозначения (самолетик, снежинка, огонек)
  - 4.2. Если есть, все текущие договоры - договоры, у которых еще не прошла дата окончания тура (по клику на блок должна открываться страница НД с фильтром по № договору)
    - 4.2.1. Номер договора
    - 4.2.2. Менеджер

- 4.2.3. Город
- 4.2.4. Дата вылета, если нет, то дата начала тура
- 4.2.5. Сколько времени до даты вылета, учитывая 5.2.2
- 4.2.6. Статус оплаты (Оплаты от клиента)
- 4.2.7. Направления в договоре
- 4.3. ФИО клиента для физ.лиц / Наименование организации и ФИО представителя для юр.лиц
- 4.4. Возраст клиента
- 4.5. Если клиент постоянный, то значок “звезда”
- 5. Постоянный клиент определяется по номеру телефона в карточке физ.лица / по номеру телефона в карточке юр.лица
- 6. После принятия вызова выезжает кнопка со значком “+”, по нажатию на которую открывается форма заявки с типом “Входящий звонок”
- 7. После завершения звонка, если не была создана заявка и нет ничего текущего (ни заявки, ни тура), то открывается окно “Расскажите итог звонка”, содержащее следующую информацию:
  - 7.1. Телефон туриста, с которого он звонил
  - 7.2. ФИО туриста, если определились
  - 7.3. Кнопка “Создать заявку”, которая создает заявку с типом “Входящий звонок”
  - 7.4. Кнопка “Звонок не по туру”
  - 7.5. Кнопка “Существующая заявка”
  - 7.6. Кнопка “Существующий договор”
- 8. При клике на кнопку “Существующая заявка”:
  - 8.1. Если по телефону определилась текущая заявка, данный звонок прикрепляется к заявке.
  - 8.2. Если по телефону заявка не была найдена открывается форма поиска с фильтрами:
    - 8.2.1. ФИО/телефон/доп.телефон/email/№ заявки
    - 8.2.2. Сотрудник
    - 8.2.3. Статус заявки (все, в работе, продано, отмена)
- 9. При клике на кнопку “Существующий договор”:
  - 9.1. Если по телефону был найден текущий договор, данный звонок прикрепляется к договору.
  - 9.2. Если по телефону не был найден текущий договор открывается форма поиска с фильтром ФИО/телефон/доп.телефон/email/№ заявки
- 10. Если по телефону не был найден текущий договор/заявка, при клике на кнопки “Существующая заявка” или “Существующий договор” не была выбрана заявка/договор и страница была закрыта, то данный звонок попадает менеджеру в список “Неразобранные”
- 11. Создать в МЗ раздел “Мои звонки”
  - 11.1. наверху раздела реализовать блок “Пропущенные звонки”, где все пропущенные звонки будут показаны аналогично новым заявкам в МЗ. Столбцы в блоке “Пропущенные”:
    - 11.1.1. Дата и время звонка
    - 11.1.2. Телефон и ФИО клиента, если есть
    - 11.1.3. Номер текущей заявки - при клике открывается страница заявки
    - 11.1.4. Номер текущего договора - при клике открывается страница договора
    - 11.1.5. сотрудник и офис сотрудника
    - 11.1.6. город звонка
    - 11.1.7. кнопка звонка - при клике автоматически набирается пропущенный номер

- 11.2. ниже блока пропущенных звонков реализовать страницы “Все звонки” и “Неразобранные”, соответственно как реализованы “Оформленные туры” и “Оформленные услуги” в НД
- 12. На странице “Все звонки”, необходимо реализовать фильтры
  - 12.1. Поиск по основному и доп.номеру, фио, номеру заявки, номеру договора
  - 12.2. Выбор сотрудника (по умолчанию стоит на авторизованном сотруднике):
    - 12.2.1. все сотрудники в списке разделить на офисы и подразделения, как это реализовано в Моих заявках
  - 12.3. Фильтр по статусу звонка
  - 12.4. Фильтр по дате звонка
  - 12.5. Фильтр по типу звонка
  - 12.6. Фильтр по городу звонка
- 13. На странице “Все звонки” реализовать таблицу со столбцами: :
  - 13.1. Дата и время звонка
  - 13.2. Дата редактирования
  - 13.3. Телефон и ФИО клиента, если есть (Если клиент постоянный, то выводится звездочка)
  - 13.4. Номер текущей заявки - при клике открывается страница заявки
  - 13.5. Номер текущего договора - при клике открывается страница договора  
*Если к номеру привязаны несколько действующих заявок/договоров, они должны все отображаться в соответствующем столбце*
  - 13.6. Тип звонка (входящий, исходящий)
  - 13.7. Кнопка слушать звонок
  - 13.8. Кнопка скачать звонок
  - 13.9. Статус звонка:
    - 13.9.1. новая заявка
    - 13.9.2. существующая заявка
    - 13.9.3. существующий договор
    - 13.9.4. звонок не по туру
  - 13.10. Кнопка редактирования статуса звонка в виде карандашика
- 14. На странице с заявками добавить столбец “Звонки” с выпадающим списком всех звонков по заявке с возможностью их прослушать и скачать
- 15. Страница “Неразобранные”:
  - 15.1. На данную страницу попадают все звонки по которым не был выбран Итог звонка
  - 15.2. Звонки должны прикрепляться к менеджеру, который принял/совершил звонок
- 16. На странице “Неразобранные”, необходимо реализовать фильтры
  - 16.1. Поиск по основному и доп.номеру, фио, номеру заявки, номеру договора
  - 16.2. Выбор сотрудника (по умолчанию стоит на авторизованном сотруднике)
    - 16.2.1. все сотрудники в списке разделить на офисы и подразделения, как это реализовано в Моих заявках
  - 16.3. Фильтр по статусу звонка
  - 16.4. Фильтр по дате звонка
  - 16.5. Фильтр по типу звонка
  - 16.6. Фильтр по городу звонка
- 17. На странице “Неразобранные” реализовать таблицу со столбцами: :
  - 17.1. Дата и время звонка
  - 17.2. Телефон и ФИО клиента, если есть (Если клиент постоянный, то выводится звездочка)

- 17.3. Номер текущей заявки - при клике открывается страница заявки
- 17.4. Номер текущего договора - при клике открывается страница договора  
*Если к номеру привязаны несколько действующих заявок/договоров, они должны все отображаться в соответствующем столбце*
- 17.5. Тип звонка (входящий, исходящий)
- 17.6. Кнопка слушать звонок
- 17.7. Кнопка скачать звонок
- 17.8. Статус звонка. В этой колонке должна быть кнопка в виде молнии:
  - 17.8.1. При клике открывается окно из п.7:
  - 17.8.2. Если итог звонка выбран "Создать заявку", статус звонка становится "Новая заявка"
- 18. Выводить количество неразобранных звонков красным кружком с белым текстом справа от надписи страницы "Неразобранные"
- 19. В письме "Список дел на день" добавить задачу разобрать неразобранные звонки с информацией по ним
- 20. Если была создана новая заявка с номером телефона, который есть в списке неразобранных звонков или пропущенных, тогда:
  - 20.1. Заявка автоматически создается с типом "входящий звонок", даже если был выбран другой тип
  - 20.2. Звонок автоматически переходит из списка неразобранных в список со статусом новая заявка
- 21. На странице заявки в истории операций для задач с типом "звонок" реализовать:
  - 21.1.1. Кнопка слушать звонок
  - 21.1.2. Кнопка скачать звонок
- 22. Изменить Статистику МЗ:
  - 22.1. брать количество звонков из раздела Мои звонки в формулах:
    - 22.1.1. Заявок, входящий звонок исп.
    - 22.1.2. Заявок, входящий звонок созд.
    - 22.1.3. Заявок, исходящий звонок исп.
    - 22.1.4. Заявок, исходящий звонок созд.
    - 22.1.5. Исходящих звонков исп.
    - 22.1.6. Исходящих звонков созд.
  - Добавить новый параметр подсчета:
  - 22.1.7. Неразобранные звонки