

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ AP MANGO OFFICE КОННЕКТОР

Automated Process | 25.12.2025

## Совершение исходящего звонка

Начать исходящий звонок можно различными способами, например:

1. Ввести номер телефона в поле вкладки «Звонки» и нажать кнопку или клавишу Enter. (Рис 1)

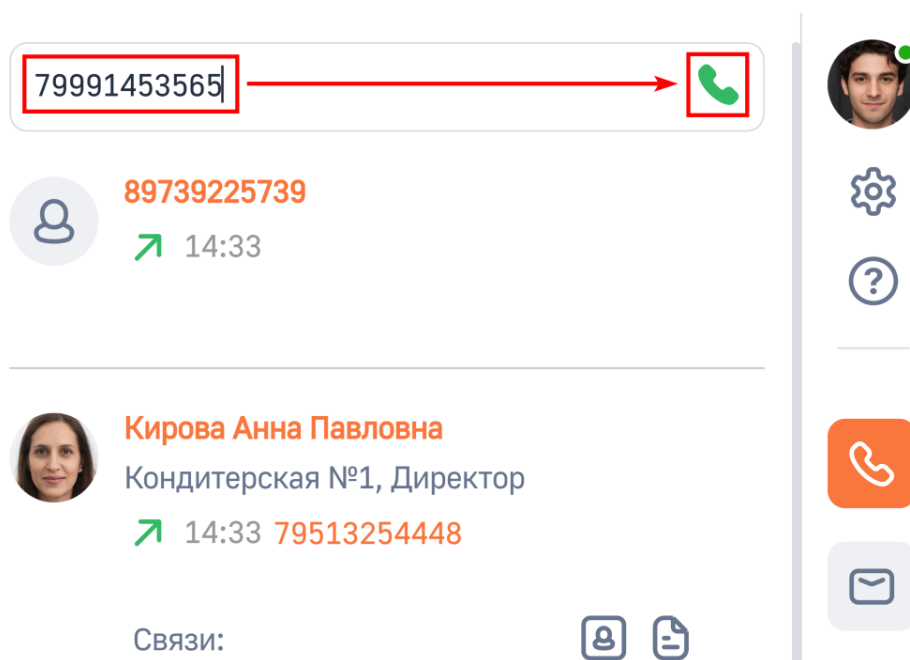


Рисунок 1 – Набор номера телефона

2. Указать в поле вкладки «Звонки» ФИО Kontakта, зарегистрированного в разделе «Контакты», или фрагмент его имени, состоящий из трех и более символов. (Рис 2)

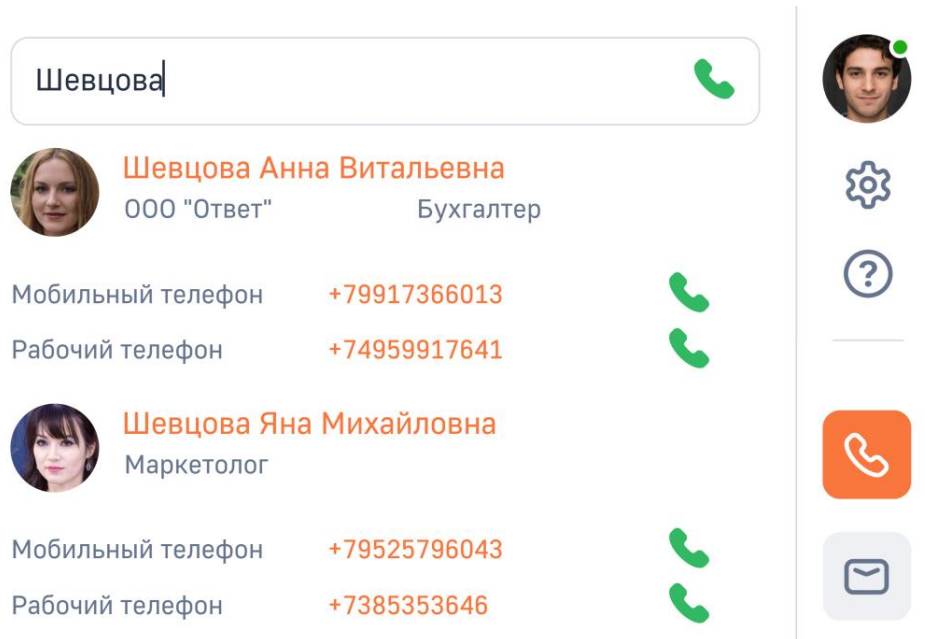


Рисунок 2 – Звонок Контакту

3. Нажать кнопку в истории звонков на вкладке «Звонки». (Рис 3)

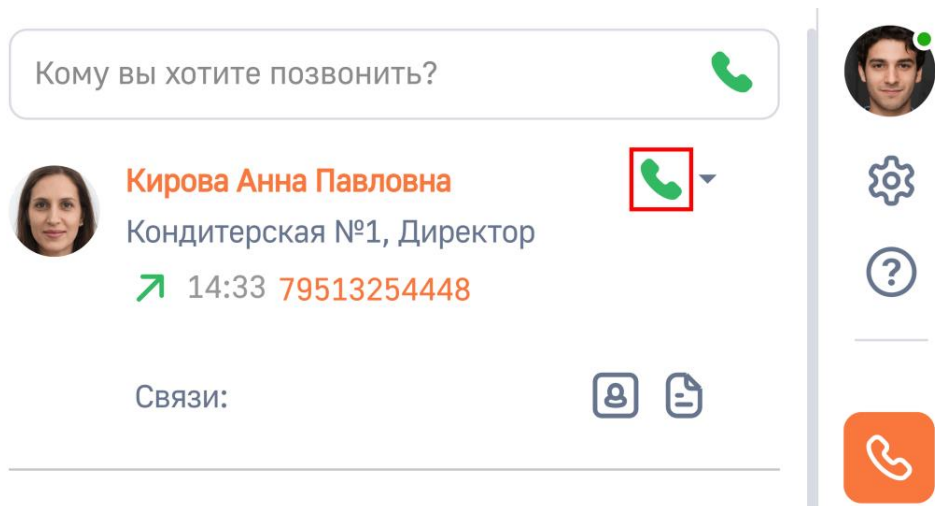




Рисунок 3 – Звонок клиенту из истории звонков

При выполнении исходящего звонка, звонок необходимо принять в приложении Mango Talker

## Прием входящего звонка

При поступлении входящего звонка на экране автоматически появляется всплывающее окно уведомления MangoTalk. В нём отображается основная информация о звонке: номер абонента, имя из контактов (если сохранён), а также кнопки для приёма или отклонения звонка.

Окно появляется поверх всех приложений, чтобы вы могли быстро отреагировать на вызов, даже если MangoTalk свернут или работает в фоновом режиме.

Для ответа нажмите кнопку  или снимите трубку телефона, если требуется отклонить звонок нажмите . (Рис 4)

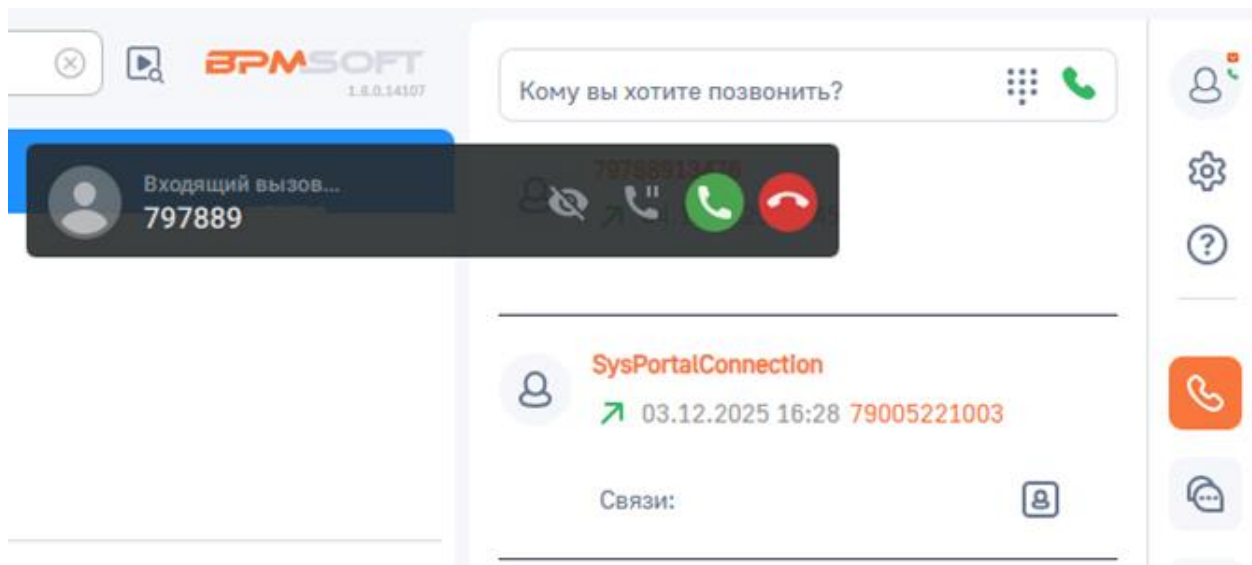


Рисунок 4 – Входящий звонок

## Работа с историей звонков

На вкладке «Звонки» в хронологическом порядке отображается история входящих, исходящих и пропущенных звонков от Контактов или Контрагентов: ФИО абонента или название Контрагента, сведения о клиенте, номер телефона, время и направление вызова и т.д.

**На заметку.** Число записей в истории звонков регулируется системной настройкой «Количество записей на вкладке «История звонков»».

Нажав кнопку ▼ в строке записи звонка, вы можете совершать различные действия со звонком. (Рис 5)

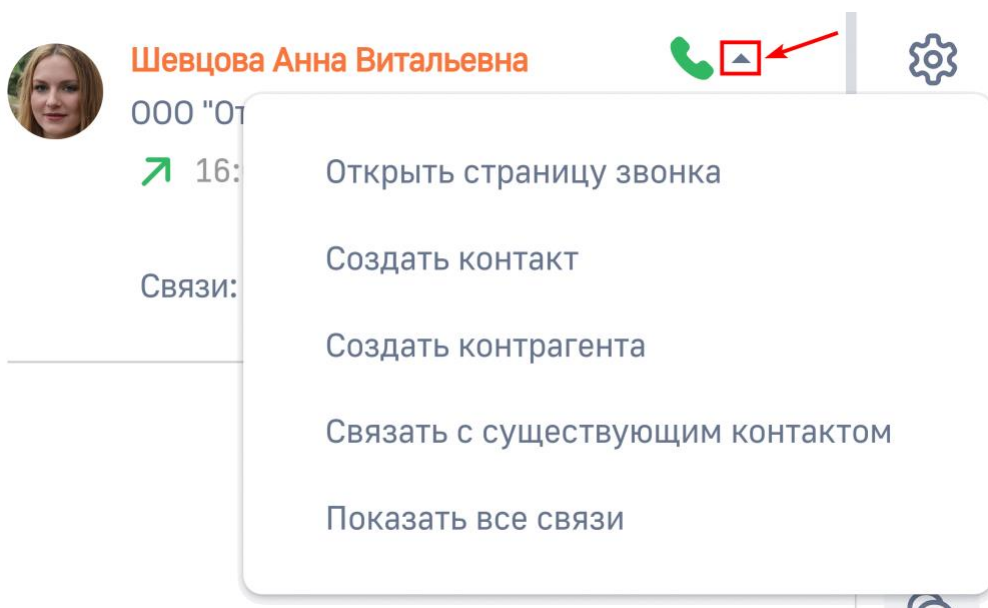



Рисунок 5 – Кнопка действий с записью звонка

Например, используя меню, можно:

1. «Открыть страницу звонка» – при нажатии кнопки открывается страница, на которой вы можете просматривать подробные сведения о звонке. (Рис 6)

Исходящий: 02.08.2023 16:07

В

Закреть Действия ▾  Настройка вида ▾

Номер От	Номер Кому
+74938722990	74992307732
Направление звонка	Создал
Исходящий	Попов Геннадий Юрьевич

< Основная информация Временные характеристики Файлы и примечания >

Дата начала	Дата завершения
02.08.2023 16:07	02.08.2023 16:07

^ **Результат**

Результат

Назначена встреча

Рисунок 6 – Страница со сведениями о звонке

2. «Создать контакт» и «Создать контрагента» – при выборе действий открывается страница создания записи Контакта или Контрагента, при сохранении которой на деталь «Средства связи» автоматически добавится номер с типом «Мобильный телефон» для Контакта и «Основной телефон» для Контрагента;

3. «Связать с существующим контактом» – при нажатии откроется всплывающее окно, в котором требуется выбрать запись Kontakta для добавления номера телефона;
4. «Показать все связи» – при нажатии появятся поля, с помощью которых можно просмотреть и связать запись звонка с Контактom, Контрагентom, Активностью или другим объектом. (Рис 7)

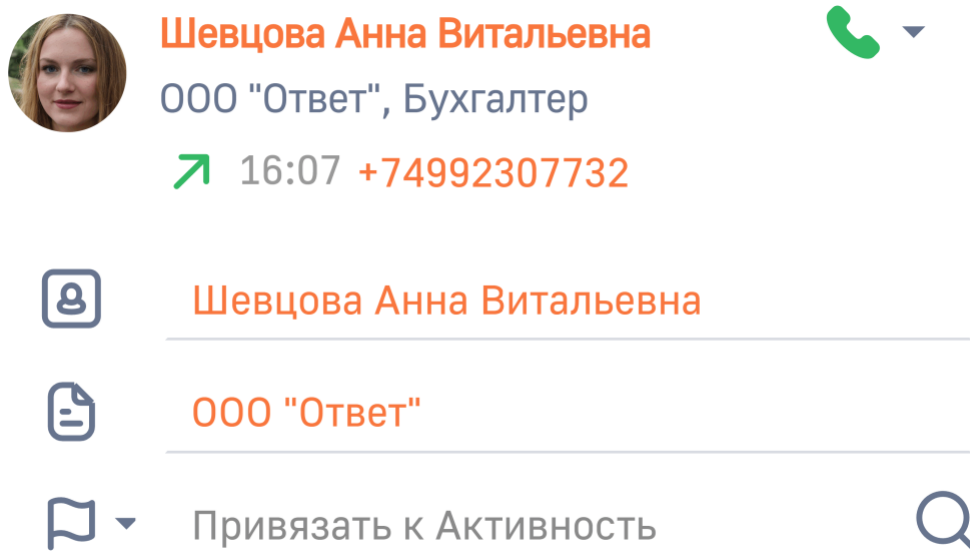



Рисунок 7 – Поля привязки звонка к другим записям

**Важно.** При разговоре с клиентом не закрывайте окно браузера с ВРMSoft, иначе сведения о длительности звонка и результат разговора не будут сохранены.

## Перевести звонок на другой номер

Нажмите кнопку  на панели. Отобразится дополнительное поле для ввода номера, на который нужно перевести звонок. Также на вкладке станет доступна история последних звонков, если вам необходимо перевести звонок на номер абонента, с которым вы связывались недавно. (Рис 8)

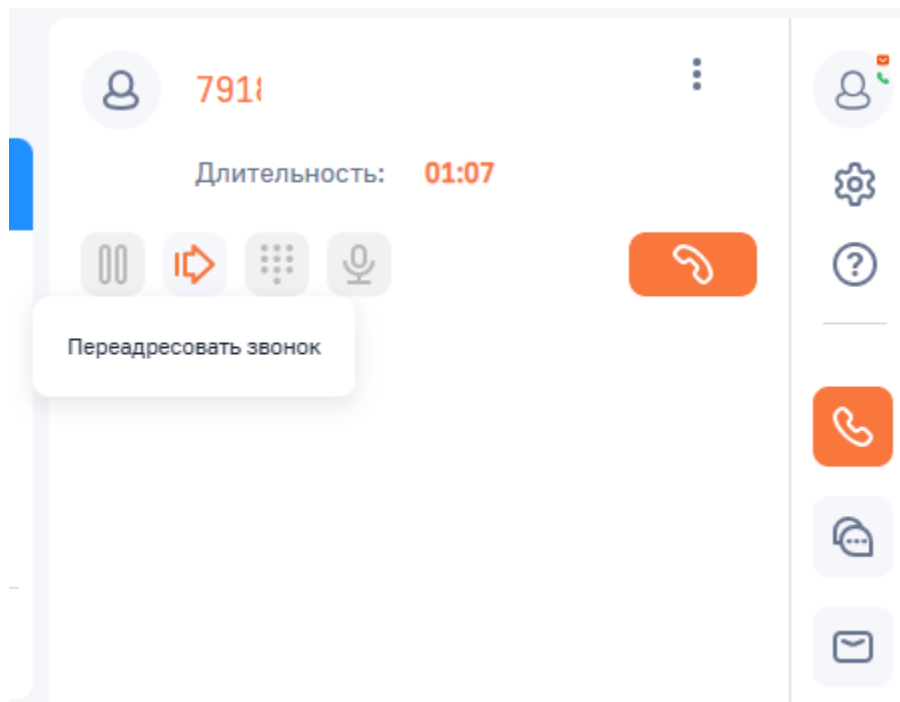


Рис 8. — Ввод номера при переводе звонка

Введите в поле номер телефона или выберите необходимого абонента из истории последних звонков и нажмите кнопку вызова. Вы также можете найти нужного абонента по имени. (Рис 9)

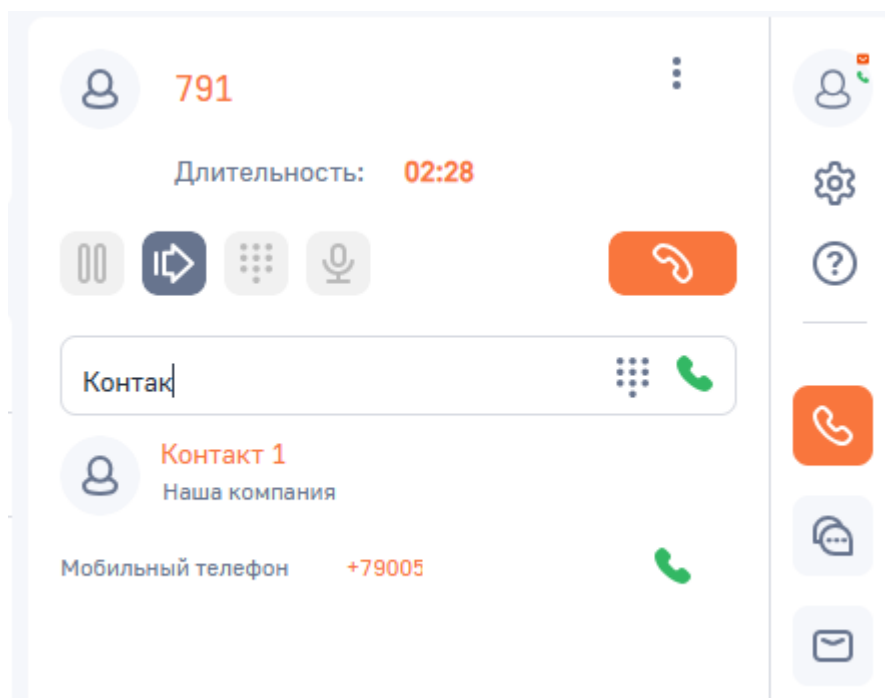


Рис. 9 — Ввод номера при переводе звонка

**Важно.** Чтобы переводить звонки на внешний номер, нужно поставить галочку в личном кабинете манго в разделе “настройка АТС”. (Рис 10)

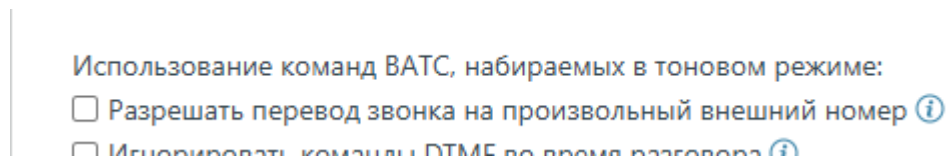


Рис. 10 — Галочка перевода звонка на внешний номер

## Безусловный перевод

Чтобы использовать безусловный перевод установите галочку в настройках. По умолчанию стоит консультативный(сопровожаемый) перевод. (Рис 11)

Настройки аккаунта   **Параметры Call Centre**   Учетные записи почты

### Настройка параметров Mango

**Сохранить**

Использовать безусловный перевод

Автоподключение

Внутренний номер

201

Рис. 11 — безусловный перевод

## Коллтрекинг

«Коллтрекинг» — это инструмент анализа, который помогает понять, с какого рекламного канала поступают телефонные звонки.

Документация по настройке коллтрекинга: [Ссылка](#)

В режиме **статического** коллтрекинга к каждому рекламному каналу (газета, баннер, поисковая реклама и т.д.) привязывается отдельный номер телефона. По звонкам на этот номер видно, сколько обращений с данного канала.

В режиме **динамического** коллтрекинга на сайт устанавливается скрипт — каждому посетителю сайта показывается уникальный номер, привязанный к его источнику, рекламе, региону и т.д. Когда посетитель звонит — фиксируется вся эта информация. (рис 12)

←	Основная информация	Дополнительная информация	Файлы и примечания	<b>Коллтрекинг</b>	Лента
^ Динамический коллтрекинг					
Номер коллтрекинга					utm source
Url страницы					utm medium
Roistat					utm campaign
					utm term
					utm content

Рис. 12 — Динамический коллтрекинг

## Mango Talker

Работа с программой Mango Talker описывается в официальной документации на сайте Mango

Ссылка на документацию по Mango Talker: [Ссылка](#)