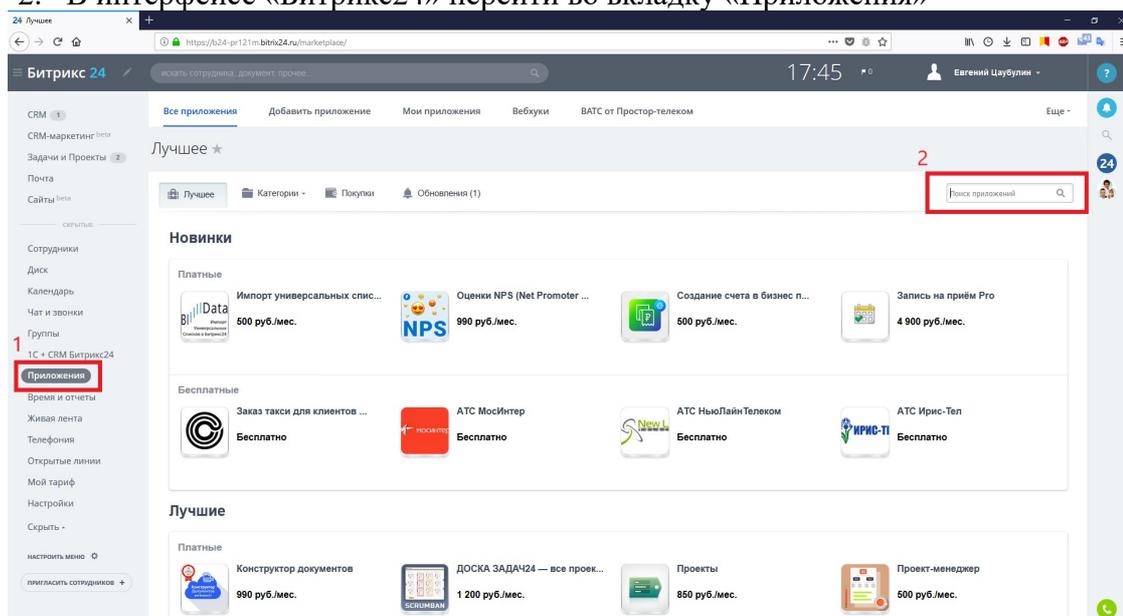


Инструкция по интеграции CRM Битрикс24 с Виртуальной АТС Промо-офис.

Для осуществления интеграции с виртуальной АТС (ВАТС) от компании «Простор-Телеком» с CRM Битрикс24 необходимо выполнить следующие действия:

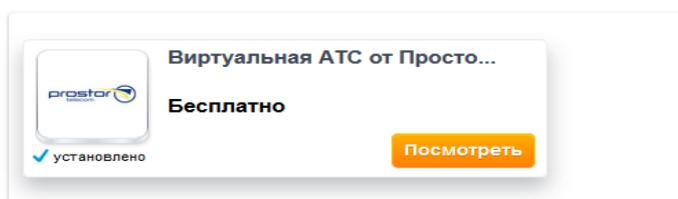
1. Для выполнения интеграции потребуются следующие данные:
Номер ВАТС, ключ API ID, ключ API SECRET, внутренние номера ВАТС, на которых была настроена интеграция.
Номер ВАТС, API ID, API SECRET указываются в письме, отправляемом при активации ВАТС Промо-офис.
2. В интерфейсе «Битрикс24» перейти во вкладку «Приложения»



В поле поиска приложений ввести: “виртуальная атс от простор-телеком” и найти указанное приложение;

3. Нажать кнопку «посмотреть» и затем «установить»;

Поиск приложений



4. После установки, в разделе «Приложения», появится установленное приложение «Виртуальная АТС от Простор-телеком». Открываем его.

5. В открывшемся приложении прописываем:

Тип телефона для приема звонков: - выберите один из типов, по умолчанию все звонки будут идти на внутренние номера. Данный параметр можно будет менять в дальнейшем.

Параметры интеграции от оператора 'Простор-телеком'

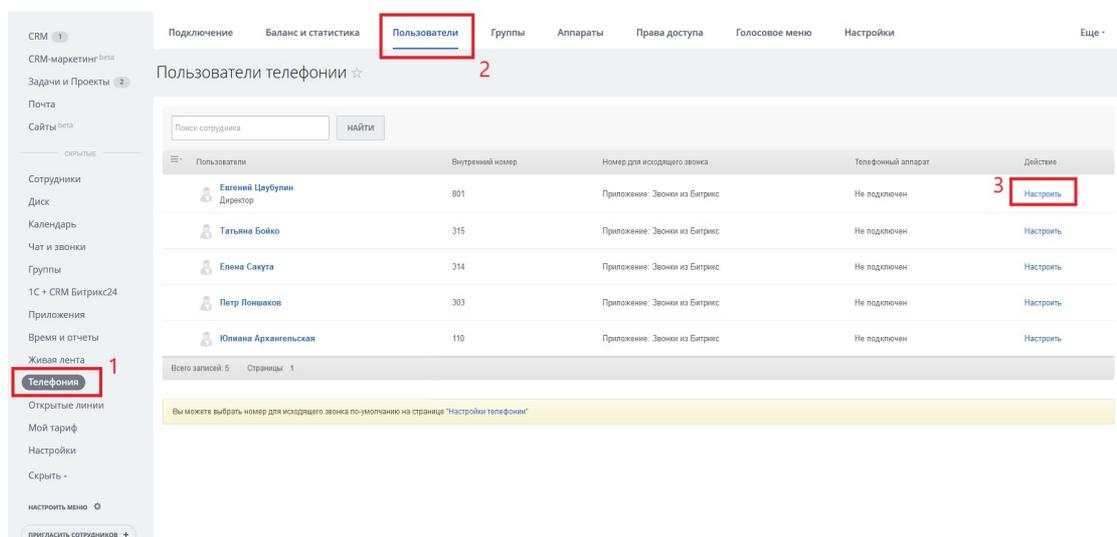
App ID: - идентификатор доступа к ВАТС (App_ID). Обязательное поле!

App Secret: - секретный ключ (App_Secret). Обязательное поле!

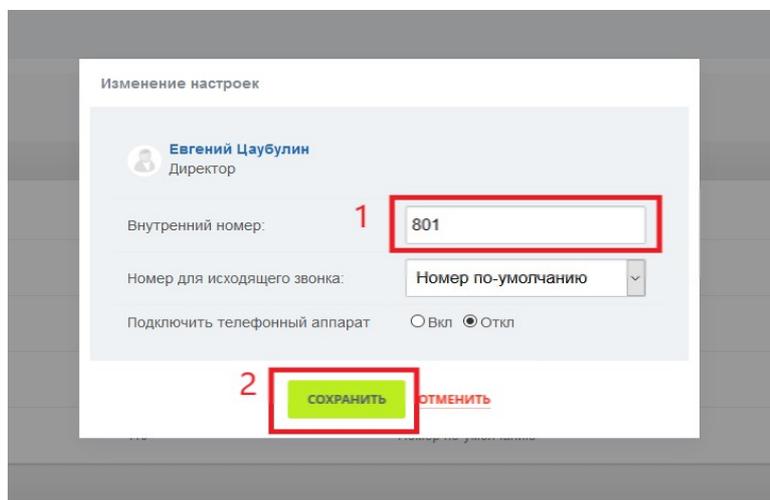
Укажите выделенный номер ВАТС (Например: 1234): - номер ВАТС. Обязательное поле!

Укажите номер для перевода звонков, если контакт не найден в CRM — номер телефона может быть внутренний, мобильный, городской. Обязательное поле!
После заполнения всех полей нажать кнопку «Сохранить».

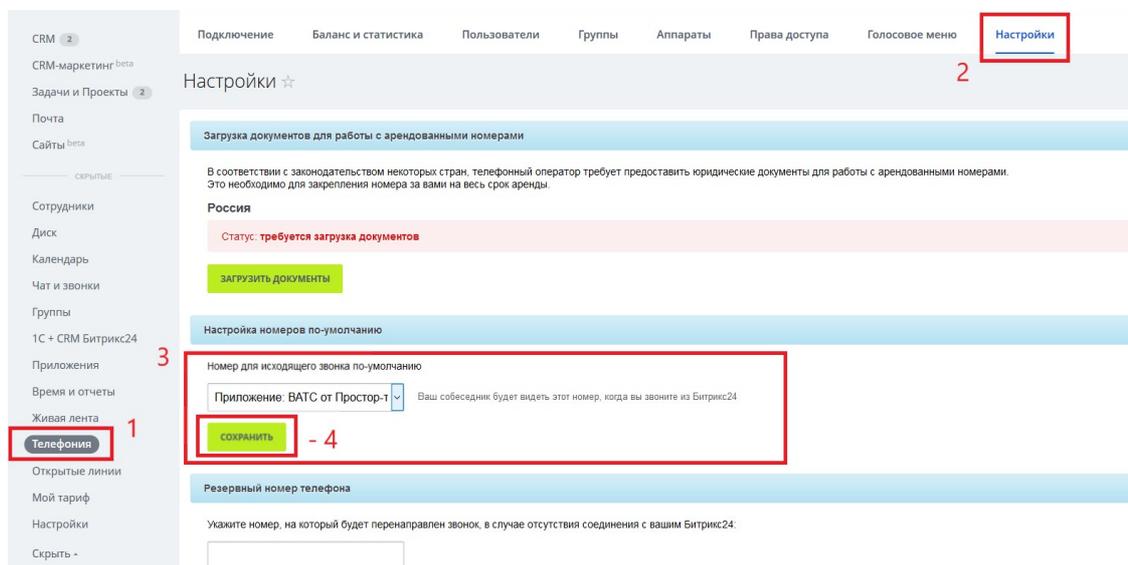
6. Теперь необходимо перейти в настройки телефонии. Для этого нужно перейти в раздел «Телефония», затем в раздел «Пользователи». Всем пользователям, которые будут пользоваться модулем интеграции необходимо прописать внутренний номер, который был активирован в ВАТС. Для вызова меню настроек нужно нажать «Настроить» (на скриншоте ниже, пункт 3)



«Внутренний номер» - указываем номер, который был выделен сотруднику в ВАТС и нажимаем кнопку «СОХРАНИТЬ».



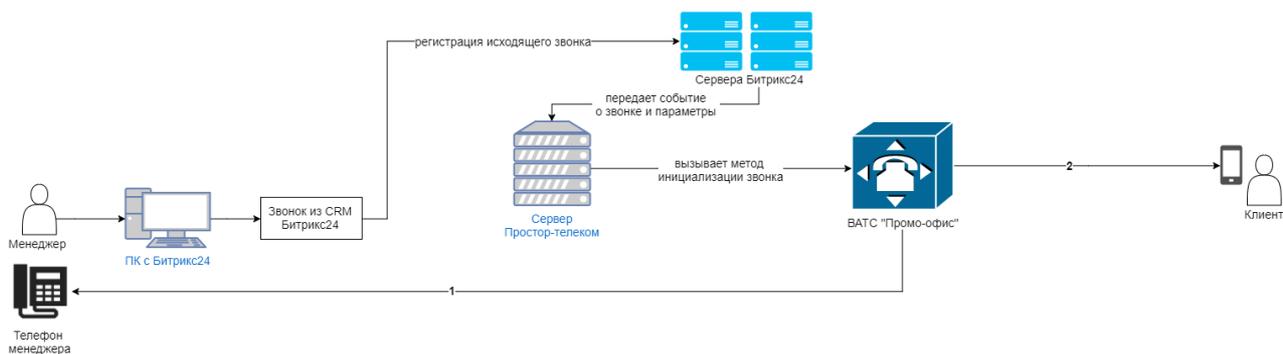
- Последний шаг настроек интеграции — переводить все исходящие звонки из Битрикс24 через Виртуальную АСТ «Промо-офис». Для этого, в разделе «Телефония» перейти в раздел «Настройки». В пункте «Настройка номеров по-умолчанию» из выпадающего меню выбрать «Приложение: ВАТС от Простор-телекома». Нажать кнопку «СОХРАНИТЬ».



- Настройка интеграции окончена. Проведите проверку всех возможностей.

Дополнительные пояснения по работе интеграции

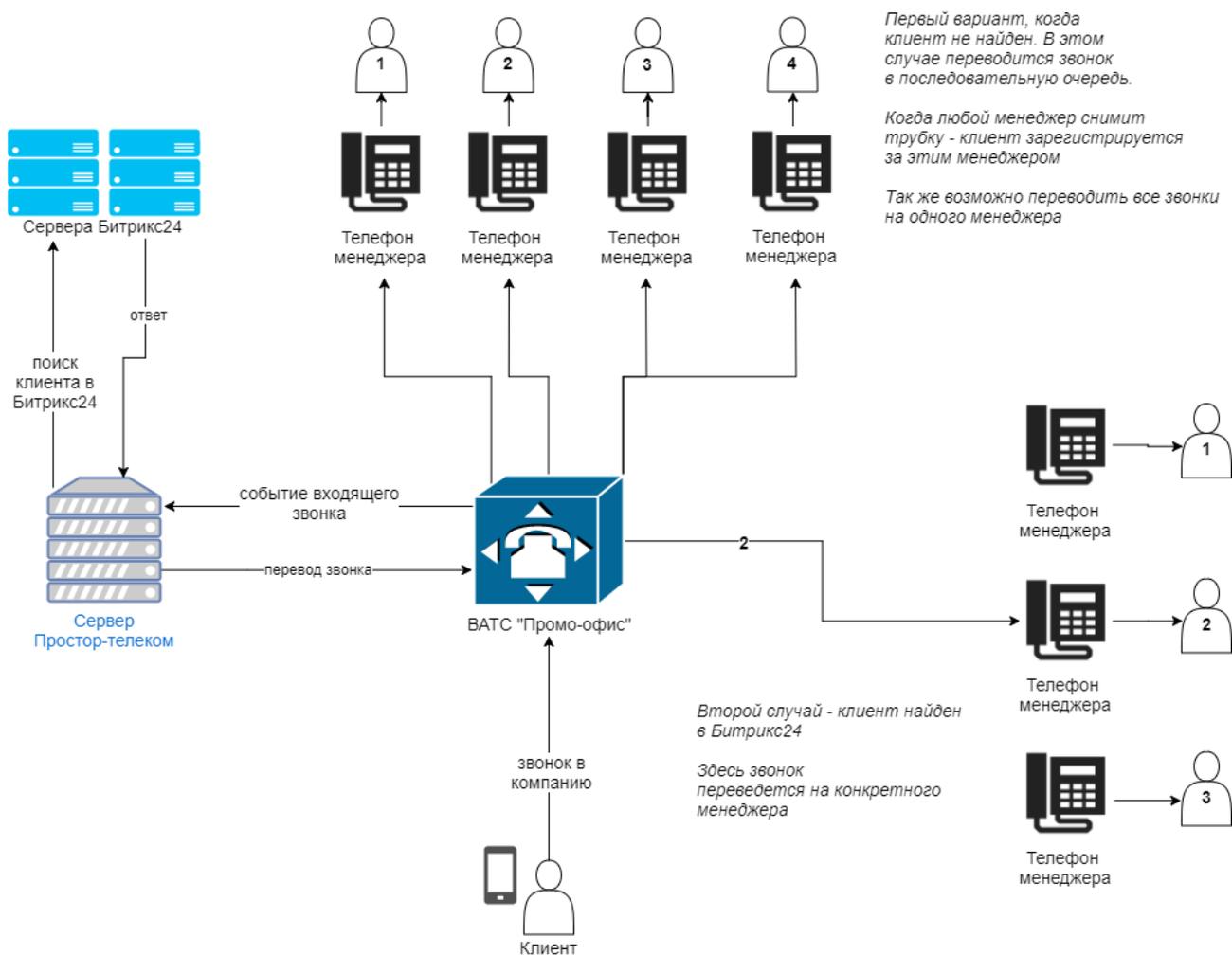
Интеграция позволяет осуществлять звонки из «Битрикс24» клиенту, без необходимости набора номера телефона на телефонном аппарате или софтфоне. Ниже представлена схема работы интеграции:



Теперь поподробнее рассмотрим эту схему.

- Когда менеджер нажимает на номер телефона в карточке клиента или набирает номер на номеронабирателе в интерфейсе «Битрикс24», вызывается событие исходящего звонка. Менеджеру на экране монитора показывается карточка клиента.
- После поступления события на ВАТС «Промо-офис» сначала звонок поступит на телефон менеджера (на схеме линия 1), звонок будет длиться 10 секунд, если за это время не будет снята трубка или звонок не будет принят, то он отменится.
- Когда менеджер примет звонок, вызов пойдет на телефон клиента (на схеме линия 2).
- По окончании разговора карточка клиента автоматически закроется и в истории звонков появится данные о звонке с записью разговора.

При входящем звонке клиента в компанию



При входящем звонке:

1. БАТС сообщает об этом событии сервер и ждёт ответ куда перевести звонок. Возможно:

- группа менеджеров (последовательная очередь)
- один менеджер

В любом случае идет показ карточки клиента и создание лида, если клиент новый.

2. После завершения разговора информация о звонке вместе с записью звонка появиться в «Битрикс24».