## Инструкция по интеграции CRM Битрикс24 с Виртуальной АТС Промоофис.

Для осуществления интеграции с виртуальной АТС (ВАТС) от компании «Простор-Телеком» с СRM 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

номер ВАТС, АРГ ID, АРГ SECRET указываются в письме, отправляемом при активации ВАТС Промо-офис.

2. В интерфейсе «Битрикс24» перейти во вкладку «Приложения»

(←) → ♂ ☆	A https://b24-pr121m.bitrix24.ru/marketplace/		🛛	š 🏠 🔤 🕑 🛨 🖬 🗮 🗮
≡ Битрикс 24 🛛 🗸			17:45	🕫 🧘 Евгений Цаубулин - ? 📍
CRM 1 CRM-маркетинг beta	Все приложения Добавить приложение	Мои приложения Вебхуки ВАТС о	т Простор-телеком	Еще - 🔾
Задачи и Проекты 👔 Почта Сайты <sup>beta</sup>	Лучшее *	🌲 Обновления (1)		2
скрытые	Новинки			
Диск Календарь Чат и законии 1 Групов 1 С+СКН Бигрикс24 Грусковечия Время и отчета Живая лента Телефония Открытие лимии Мой тариф	Платные Импорт универсальных спис В   Data макеториска боо руб./мес.	Oценки NPS (Net Promoter NPS) 990 руб/мес.	Создание счета в бизнес п 500 руб./мес.	Запись на приём Рго 4 900 руб./мес.
	Бесплатные Заказ такси для клиентов Бесплатно	АТС МосИнтер Бесплатно	АТС НысЛайн Телеком Бесплатно	АТС Ирис-Тел  РИС-ТІ Бесплатно
Настройки Скрыть -	Лучшие			
настроить меню Ф пригласить сотрудников +	Платные Конструктор документов 990 руб./мес.	ДОСКА ЗАДАЧ24 — все проек 1 200 руб./мес.	Проекты 850 руб./мес.	Проект-менеджер 500 руб./мес.

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

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

## Поиск приложений

	Виртуальная АТС от Просто		
prostor	Бесплатно		
установлено	Посмотреть		

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

5. В открывшемся приложение 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' Арр ID: - идентификатор доступа к ВАТС (App\_ID). <u>Обязательное поле!</u> Арр Secret: - секретный ключ (App\_Secret). <u>Обязательное поле!</u> Укажите выделенный номер ВАТС (Например: 1234): - номер ВАТС. <u>Обязательное поле!</u>

Укажите номер для перевода звонков, если контакт не найден в CRM — номер телефона может быть внутренний, мобильный, городской. <u>Обязательное поле!</u> 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)

CRM 1	Подключение Баланс и статистика	Пользователи Группы	Аппараты Права доступа Голосовое ме	ню Настройки	Еще -		
СRМ-маркетинг beta Задачи и Проекты 💈	Пользователи телефонии 😒	2					
Почта							
Сайты beta	Поиск сотрудника НАЙТИ						
СКРЫТЫЕ	≡- Пользователи	Внутренний номер	Номер для исходящего звонка	Телефонный аппарат	Действие		
Сотрудники Диск	В Евгений Цаубулин Директор	801	Приложение: Звонки из Битрикс	Не подключен	3 Настроить		
Календарь Чат и звонки	💍 Татьяна Бойко	315	Приложение: Звонки из Битрикс	Не подключен	Настроить		
Группы	💍 Елена Сакута	314	Приложение: Звонки из Битрикс	Не подключен	Настроить		
1С + CRM Битрикс24 Приложения	🧂 Петр Лоншаков	303	Приложение: Звонки из Битрикс	Не подключен	Настроить		
Время и отчеты	💍 Юлиана Архангельская	110	Приложение: Звонки из Битрикс	Не подключен	Настроить		
Живая лента Телефония	Всего залисей: 5 Страницы: 1						
Открытые линии	Вы можите выбрать номер для исходящиго авонка по-умолчанию на странице "Настройки телефонии"						
Мой тариф							
Настройки							
Скрыть -							
настроить меню О							
пригласить сотрудников +							

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

<b>В Евгений Цаубулин</b> Директор	
Внутренний номер: 1	801
Номер для исходящего звонка:	Номер по-умолчанию ~
Подключить телефонный аппарат	О ВКЛ  ОТКЛ
2	

 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 поумолчанию» из выпадающего меню выбрать «Приложение: ВАТС от Простортелекома». Нажать кнопку «СОХРАНИТЬ».

CRM 2	Подключение	Баланс и статистика	Пользователи	Группы	Аппараты	Права доступа	Голосовое меню	Настройки
CRM-маркетинг <sup>beta</sup> Задачи и Проекты 2	Настройки 🕁						2	
Почта Сайты <sup>beta</sup>	Загрузка документе	ов для работы с арендовані	ными номерами					
СКРЫТЫЕ ———	В соответствии с законодательством некоторых стран, телефонный оператор требует предоставить коридические документы для работы с арендованными номерами. Это необходимо для закрепления номера за вами на весь срок аренды.							
Сотрудники	Россия							
Диск	Статус: требует	ся загрузка документов						
Календарь Чат и звонки	ЗАГРУЗИТЬ ДОКУГ	менты						
Группы 1C + CRM Битрикс24	Настройка номеро	в по-умолчанию						
Приложения 3	Номер для исходяц	цего звонка по-умолчанию						
Время и отчеты	Приложение: ВА	АТС от Простор-т 🗸 Ваш	собеседник будет видеть э	тот номер, когда вы	а звоните из Битрикс2	4		
Живая лента Телефония	СОХРАНИТЬ	- 4						
Открытые линии	Резервный номер	телефона						
Мой тариф	- coopenant tomep							
Настройки	Укажите номер, на	который будет перенаправле	в звонок, в случае отсутс	твия соединения	с вашим Битрикс24			
Скрыть -								

8. 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.

- 1. 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.
- 2. 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 отмениться.
- 3. Когда менеджер примет звонок, вызов пойдет на телефон клиента (на схеме линия 2).
- 4. По окончанию разговора карточка клиента автоматически закроется и в истории звонков появиться данные о звонке с записью разговора.

## При входящем звонке клиента в компанию



При входящем звонке:

- 1. ВАТС 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».