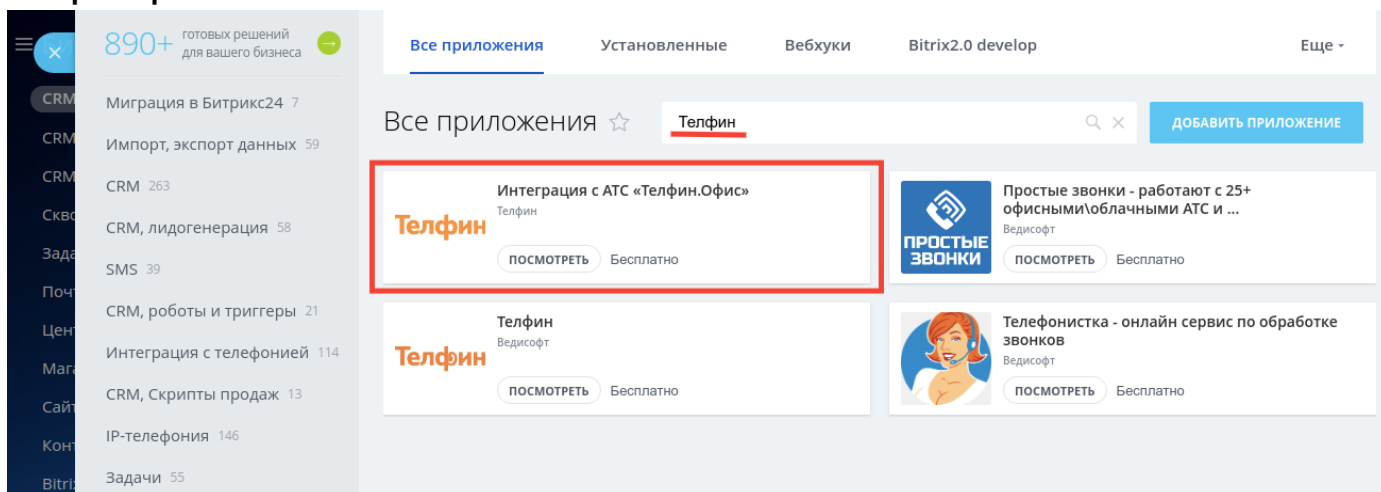


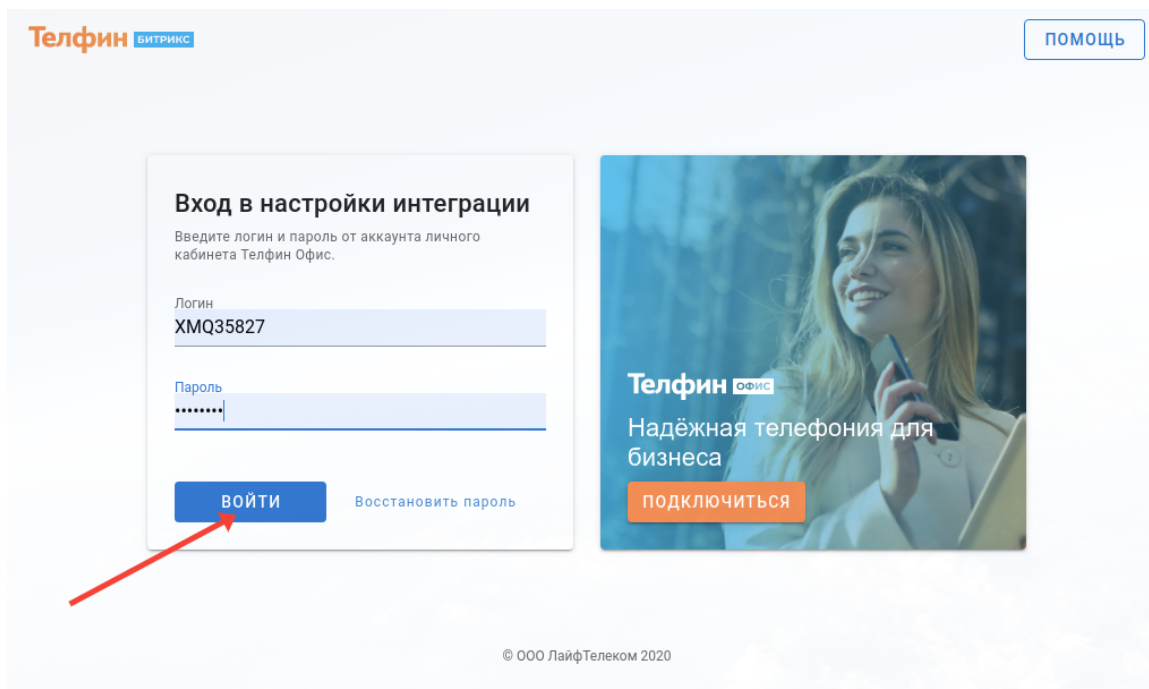
# Инструкция подключения /настройки интеграции Битрикс24 и виртуальной АТС Телфин.Офис

## Установка

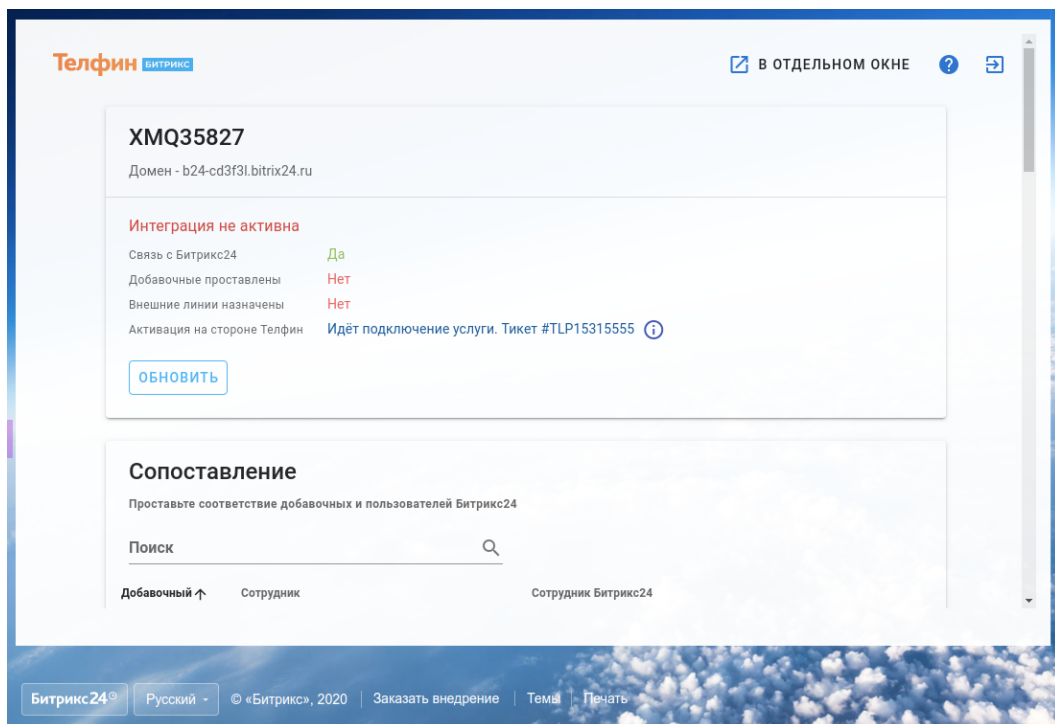
1. Войдите в ваш Битрикс24 с правами администратора.
2. В разделе **“Приложения”** по ключевому слову **“Телфин”** найдите приложение **Интеграция с АТС «Телфин.Офис»**.



3. Установите приложение.
4. На странице **“Вход в настройки интеграции”** введите логин и пароль администратора вашей АТС и нажмите **“Войти”**.



5. Откроется окно настройки интеграции. Для удобства дальнейшей настройки вы можете воспользоваться кнопкой **“В отдельном окне”**.



6. Настройте сопоставление **добавочный АТС <-> сотрудник Битрикс24**. Интеграция работает только для пользователей, у которых установлено сопоставление.

### Сопоставление

Проставьте соответствие добавочных и пользователей Битрикс24

Поиск

Добавочный ↑	Сотрудник	Сотрудник Битрикс24	Софтфон <span>ⓘ</span>
346*101	Виктор Понедельник	Выберите пользователя	<input type="checkbox"/>
346*102	Игорь Нетто	Выберите пользователя	<input type="checkbox"/>
346*103	Лев Яшин	Выберите пользователя	<input type="checkbox"/>
346*105	Федор Черенков	Разработчик Телфин	<input checked="" type="checkbox"/>
346*106		Выберите пользователя	<input type="checkbox"/>

Строк на странице: 5 1-5 из 35

**СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ** **ОБНОВИТЬ**

7. Назначьте номера АТС, на которых должна работать интеграция. Также для каждого номера можно установить ответственного за пропущенные звонки


Номера			
Отметьте те, для которых нужна работа интеграции и отметьте ответственного, чтобы на IVR могли фиксироваться пропущенные.			
Включена	Номер	Создать источник в CRM	Ответственный
<input checked="" type="checkbox"/>	78124485841	<input checked="" type="checkbox"/>	Наталья Коржова <span>✕</span> ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	78123098795	<input checked="" type="checkbox"/>	Выберите пользователя ▾
<input type="checkbox"/>	78126271481	<input checked="" type="checkbox"/>	Выберите пользователя ▾

Примечание:

- Для номера 78124485841 интеграция будет работать. Если звонок с неизвестного номера пропущен - ответственным за лид/сделку будет выбранный назначен пользователь.
- Для номера 78123098795 интеграция будет работать. Если звонок с неизвестного номера пропущен и вызов был завершен во время проигрывания приветствия - лид/сделка создаваться не будет.
- Для номера 78126271481 интеграция не будет работать.

8. Настройте поведение интеграции для входящих от существующих в Б24 клиентов.

## Поведение

- При входящих автоматически переводить клиентов на ответственных менеджеров минуя IVR
  - Переводить на ответственного менеджера, если он online
  - Переводить на ответственного менеджера, если рабочий день активен
  - Выводить имя клиента на телефон
  - Выводить пользовательское поле на телефон 
  - Показывать карточку клиента при звонке
  - Добавлять звонок в чат
  - Обновлять ответственного при переводах входящих вызовов
  - Назначать дело на ответственного за лид/сделку при пропущенном звонке
  - Создавать задачу при входящих пропущенных звонках
- Создавать сделку или лид (в зависимости от режима работы CRM)**
- При входящих
  - При исходящих

СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

9. Вернитесь в начало страницы настроек и посмотрите на статус работы интеграции, должен стоять статус **"Интеграция активна"**. Обратите внимание, что если в поле "Активация на стороне Телфин" отображается статус **"Идёт подключение услуги"**, то до окончания работ по активации (в течение 1 рабочего дня) не будет работать автоматический перевод на ответственных менеджеров и вывод имени клиента на экран телефона

**ХМQ35827**  
Домен - b24-cd3f3l.bitrix24.ru

**Интеграция активна**

Связь с Битрикс24	Да
Добавочные проставлены	Да
Внешние линии назначены	Да
Активация на стороне Телфин	Идёт подключение услуги. Тикет #TLP15315555 ⓘ

[ОБНОВИТЬ](#)

10. Вернитесь в ваш Битрикс24, перейдите в раздел “Телефония”. Выберите “Настройка телефонии -> Общие настройки”.

Сотрудники  
Диск  
Календарь  
Чат и звонки 6  
Группы  
Лаборатория AI  
1С + CRM Битрикс24  
Приложения  
Время и отчеты  
Живая лента 1  
**Телефония**  
Мой тариф  
Настройки

Настройка телефонии

- Загрузка документов
- Настройка телефонии**
  - Общие настройки**
  - Пользователи телефонии
  - Группы пользователей
  - Голосовое меню
  - Черный список
- Права доступа
- Подключение аппара...

Телефония от партнеров

ВСЕГО РЕШЕНИЙ  
114  
Посмотреть все

Интеграция ?

Битрикс24® Русский © «Битрикс», 2020 | Заказать внедрение | Темы | Печать

11. В разделе “Настройка номеров по-умолчанию” выберите “Приложение: Телфин.Офис” с нужным вам номером телефона. Этот номер будет подставляться при исходящих звонках с карточки клиента в Битрикс24.

Битрикс 24

- CRM 1
- CRM-маркетинг
- CRM-аналитика beta
- Сквозная аналитика
- Задачи и Проекты 2
- Почта
- Центр продаж beta

Настройки

Настройка номеров по-умолчанию

Ваш собеседник будет видеть этот номер, когда вы звоните из Битрикс24

Номер для исходящего звонка по-умолчанию

Приложение: Телфин.Офис: 78123098635

12. Установка интеграции завершена.

## Настройка поведения

Ниже дано описание настроек поведения интеграции.

### Создавать сделку или лид (в зависимости от режима работы CRM)

#### При входящих звонках

При поступлении звонка от нового клиента (или от известного, но без активных лидов-сделок), будет создан лид (режим работы CRM Классическая), или сделка-контакт (режим работы CRM Простая).

Помимо основных сведений о звонке в сделке телефонией будут указаны:

- Ответственный - пользователь принявший звонок
- Источник - Телфин:{{Номер линии}}. По источнику удобно фильтровать сделки - контакты в CRM

The screenshot shows a 'ДОПОЛНИТЕЛЬНО' (Additional) settings panel for a call. It includes a 'Телфин:7' field, a 'Звонок поступил на номер: +7' field, a 'Доступен для всех' (Available to all) toggle set to 'да' (yes), and an 'Ответственный' (Responsible) field with a user profile icon.

#### При исходящих звонках

При совершении звонка на номер нового клиента, будет создан лид (режим работы CRM Классическая), или сделка-контакт (режим работы CRM Простая).

### При входящих автоматически переводить клиентов на ответственных менеджеров минуя IVR

При входящем звонке интеграция ищет клиента по номеру телефона и, если клиент найден, направляет вызов напрямую на ответственного.

### Переводить на ответственного менеджера, если online

Звонок переводится на добавочный ответственного менеджера, только, если у него открыт Битрикс24.

## Переводить на ответственного менеджера, если рабочий день активен

Звонок переводится на добавочный ответственного менеджера, если рабочий в Битрикс24 начат и не включен перерыв.

## Выводить пользовательское поле на телефон

На экран IP-телефона или софтфона будет передано значение выбранного поля лида/сделки/контакта/компании. Для выбора доступны поля с типом “Строка” или “Деньги”

## Выводить имя клиента на телефон

На экран IP-телефона или софтфона будет передано имя лида/сделки.

## Показывать карточку клиента при звонке

Показывает карточку клиента в CRM.

## Добавлять звонок в чат

Запись о звонке появляется в чате.

## Обновлять ответственного при переводах входящих вызовов

Если при поступлении входящего звонка была создана автоматическая Сделка/Лид, то в конце звонка ответственным за них будет назначен пользователь, который **последний** общался с клиентом.

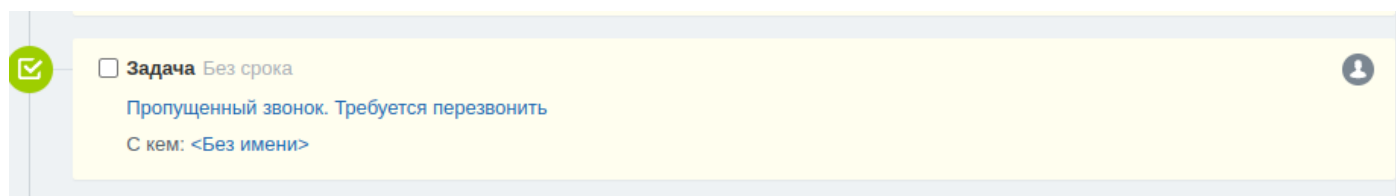
## Назначать дело на ответственного за лид/сделку при пропущенном звонке

Изначально опция деактивирована.

При активации опции, при пропущенном звонке и наличии лида(открытого или закрытого), ответственным за дело будет назначен ответственный за лид.

## Создавать задачу при входящих пропущенных звонках

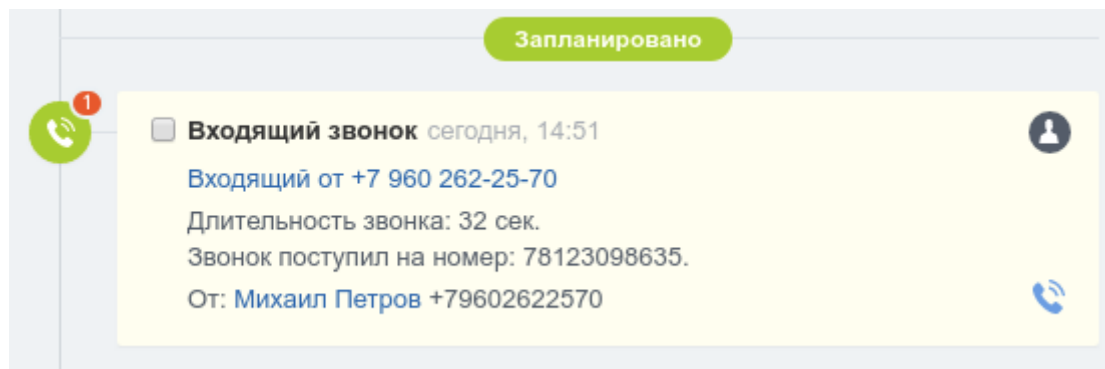
При пропущенных звонках будет создаваться задача.



## Обработка пропущенных

Ниже дано описание поведения интеграции при пропущенных вызовах.

При пропущенном звонке в карточке клиента создается запланированное дело с именем “Входящий звонок”



Мои дела ☆							
Все текущие дела x + поиск				ДОБАВИТЬ ▾			
Скоро здесь появятся счетчики						Список	Отчёты
Иконка	НАЗВАНИЕ	СРОК	СДЕЛКА/ЛИД	КЛИЕНТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	СТАТУС	
<input type="checkbox"/>	Входящий от +7 960 262-25-70	22.01.2020 14:51	+79602622570 - Входящий звонок	Михаил Петров	Светлана Савицкая		

В зависимости от того как был пропущен звонок, дело назначается следующим образом.

- Если звонок пропущен на добавочном (звонил телефон менеджера), то дело назначается на ответственного за линию, на которую поступил вызов. Или если он не назначен, то на сотрудника, на котором был пропущен звонок.
- Если звонок пропущен на IVR (вызов не дошел до телефонов), то дело назначается на ответственного за линию, на которую поступил вызов. Если он не назначен, то дело не создается.

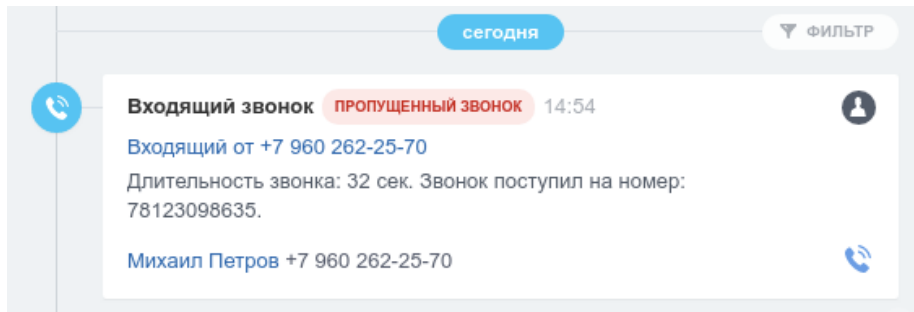
### Линии

Отметьте те, для которых нужна работа интеграции и отметьте ответственного, чтобы на IVR могли фиксироваться пропущенные.

Включена	Номер линии	Ответственный
<input checked="" type="checkbox"/>	78123098635	Светлана Савицкая <span>✕ ▾</span>

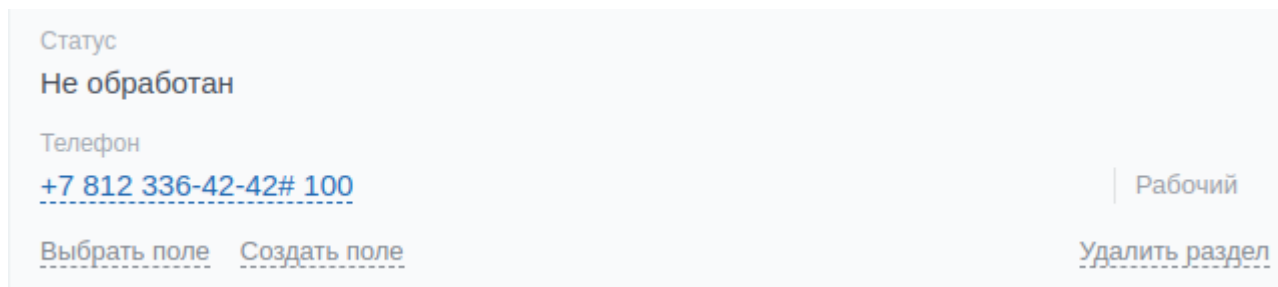


После выполнения дела оно превращается в запись о пропущенном звонке.



## Исходящий по клику

Если в лиде/сделке номер клиента содержит добавочный, то после соединения с номером клиента будет автоматически набран добавочный клиента.



## Использование встроенного софтфона

Для использования встроенного софтфона при настройке Сопоставления (п.6) отметьте галочкой пункт Софтфон в строке сотрудника.

После активации настройки на портал сотрудника Битрикс будет загружен софтфон, настроенный на добавочный сотрудника.

Таким образом сотрудник сможет совершать и принимать вызовы из интерфейса Битрикс.

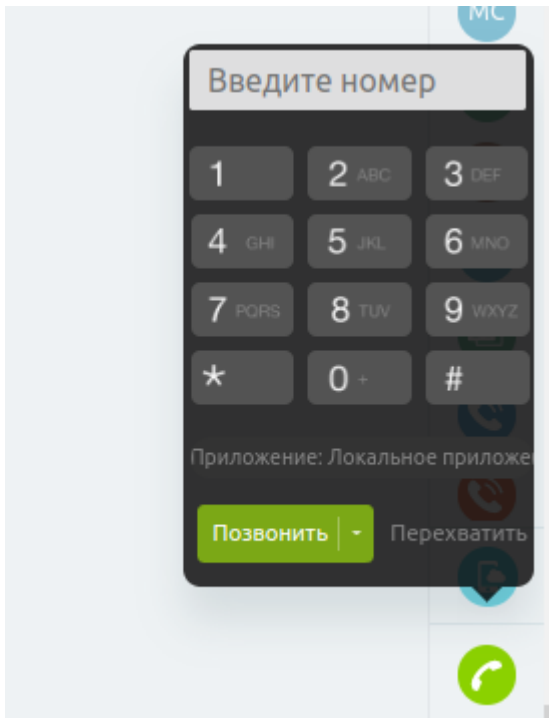
**Обратите внимание:** для корректной работы софтфона необходимо выключить все устройства, которые работали на этом добавочном. Софтфон работает только с одним звонком. При поступлении второго вызова, звонок будет отклонен автоматически.

**Рекомендуемые браузеры:** Google Chrome, Яндекс.Браузер

После активации настройки сотруднику необходимо перезагрузить страницу в Битрикс и кликнуть на любой элемент в интерфейсе Битрикс, после чего софтфон будет загружен.

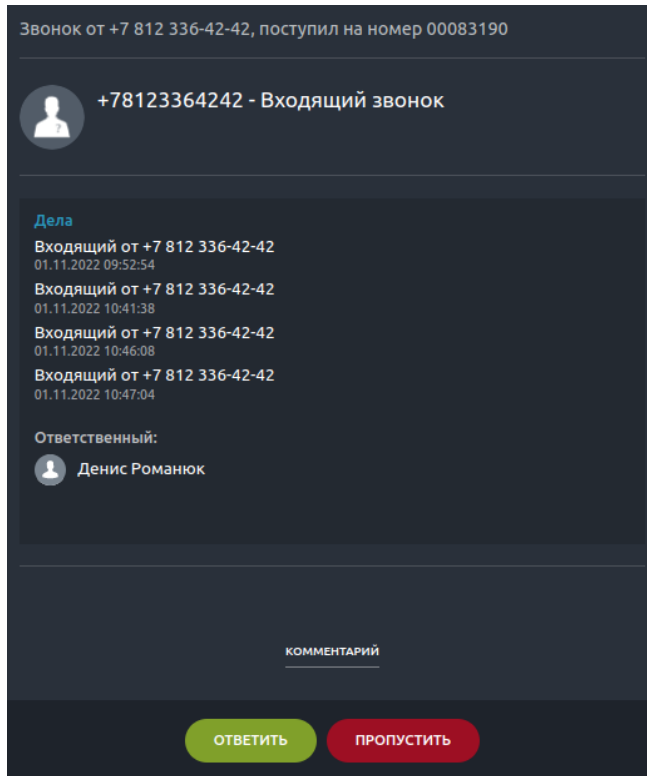
## Исходящие звонки

Звонки можно совершать по клику на номер телефона в карточке клиента, а также через номеронабиратель, расположенный в правом нижнем углу страницы.



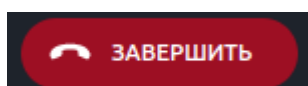
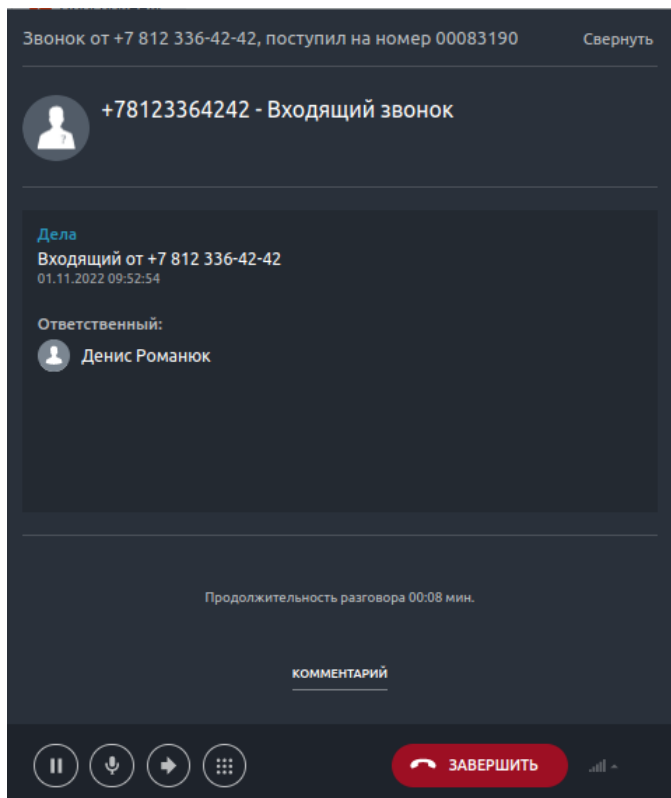
## Входящие звонки

При входящих звонках откроется карточка звонка с кнопками управления звонком - "Принять" и "Пропустить"



## Звонок принят

Вид карточки изменится на следующий:



повесить трубку



поставить/снять звонок с удержания.



отключить/включить микрофон сотрудника.




кнопка перевода звонка на другого сотрудника Битрикс. Звонок по кнопке можно перевести только на другого сотрудника Битрикс, у которого настроено сопоставление с добавочным номером АТС. Если добавочный сотрудника найден - будет совершен перевод с уведомлением. То есть, клиент становится в режим ожидания; затем осуществляется отдельный вызов на номер второго сотрудника, который отвечает на звонок. Первый сотрудник объясняет ему причину перевода и кладет трубку. Второй сотрудник автоматически соединяется со звонящим, находившимся в режиме ожидания.

Если при переводе добавочный сотрудника не найден, карточка изменит свой вид на следующий:


Звонок от +7 812 336-42-42, поступил на номер 00083190

---

 +78123364242 - Входящий звонок

---

**Дела**  
Входящий от +7 812 336-42-42  
01.11.2022 09:52:54

Ответственный:  
 Денис Романюк

---

Добавочный пользователя не найден

Продолжительность разговора 04:57 мин.

[КОММЕНТАРИЙ](#)

[ВЕРНУТЬСЯ К ЗВОНКУ](#)

В карточке появится уведомление - “Добавочный пользователя не найден”, и сотрудник может вернуться к диалогу с клиентом.

Для перевода звонка без уведомления или на добавочный АТС, которому не задан пользователь

Битрикс, необходимо нажать на кнопку номеронабирателя:



и ввести одну из команд:

- **#1НОМЕР\_ДЛЯ\_ПЕРЕДАЧИ** - перевод вызова без уведомления.
- **\*2НОМЕР\_ДЛЯ\_ПЕРЕДАЧИ** - перевод вызова с уведомлением.

## Работа софтфона в нескольких вкладках

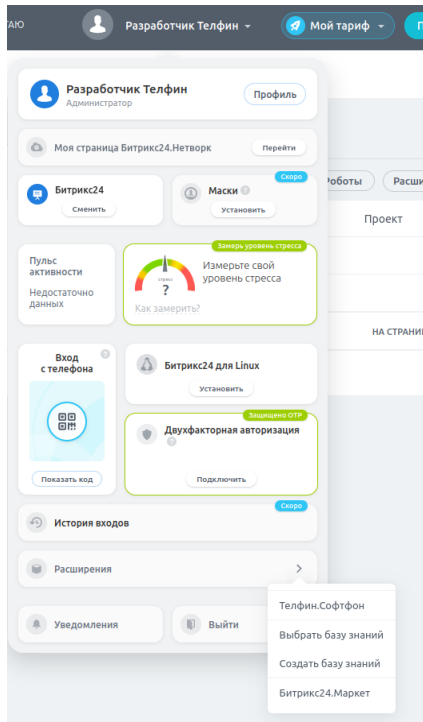
Софтфон загружается в первой открытой вкладке браузера, тем не менее в остальных вкладках будет показана карточка звонка и вызовов можно управлять в любой из вкладок. При этом нельзя закрывать первую вкладку во время активного звонка, иначе вызов будет разорван. Во время неактивного звонка первую вкладку можно закрыть - софтфон автоматически загрузится в следующую вкладку.

**Внимание:** работа в нескольких вкладках доступна в браузерах Google Chrome, Яндекс.Браузер.

## Выбор аудиоустройств софтфона.

Если у сотрудника подключено несколько аудиоустройств, он может выбрать одно из них. Для этого необходимо нажать на Профиль пользователя -> **Расширения** -> **Телфин.Софтфон**.

Если у сотрудника перерыв, необходимо включить режим “Не беспокоить”. В этом случае звонки будут отклоняться и клиенты не будут ожидать на линии.



Телфин БИТРИКС



## Настройки софтфона

Включить режим 'Не беспокоить'

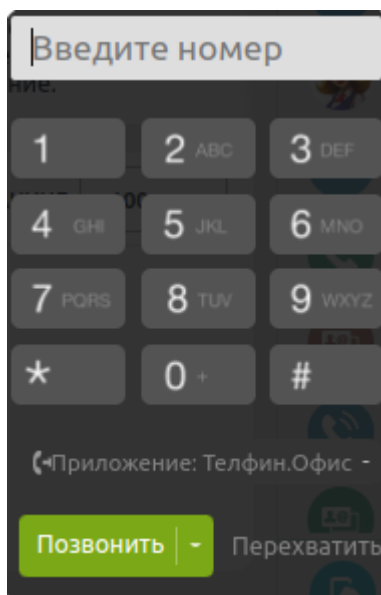
Устройство аудио ввода  
По умолчанию

Устройство аудио вывода  
По умолчанию

**СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ**

## Локальные вызовы.

Для совершения локальных звонков используйте номеронабиратель Битрикс, введя добавочного сотрудника.



Вызываемому сотруднику будет показана карточка звонка, в заголовке которой будет указан ваш добавочный номер и имя пользователя

