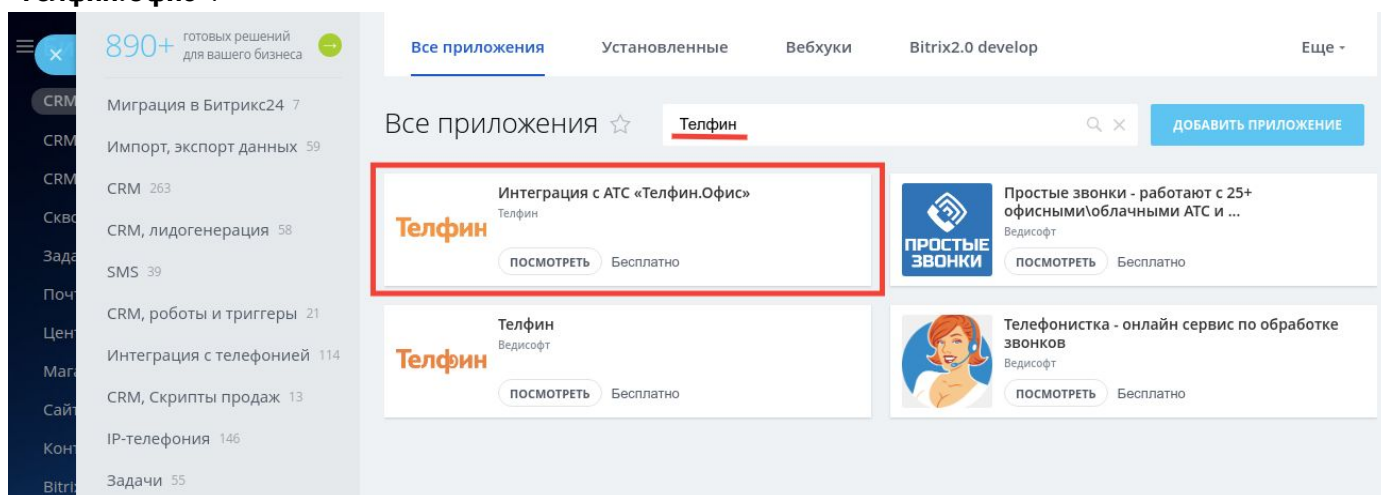


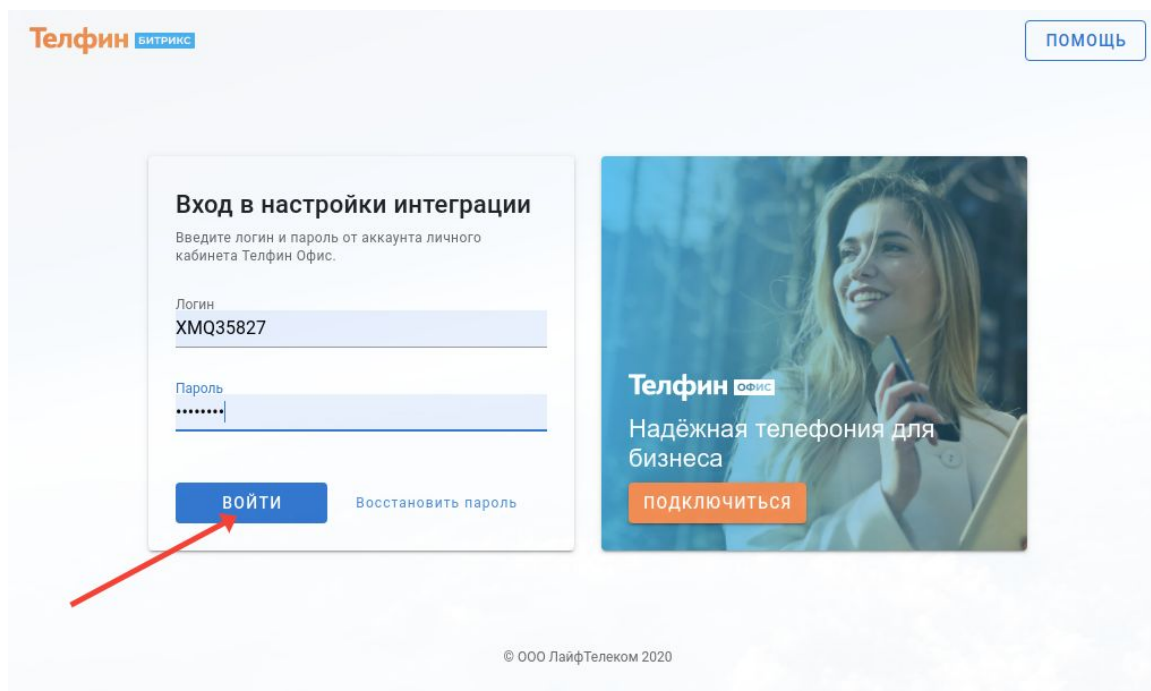
# Инструкция подключения /настройки интеграции Битрикс24 и виртуальной АТС Телфин.Офис

## Установка

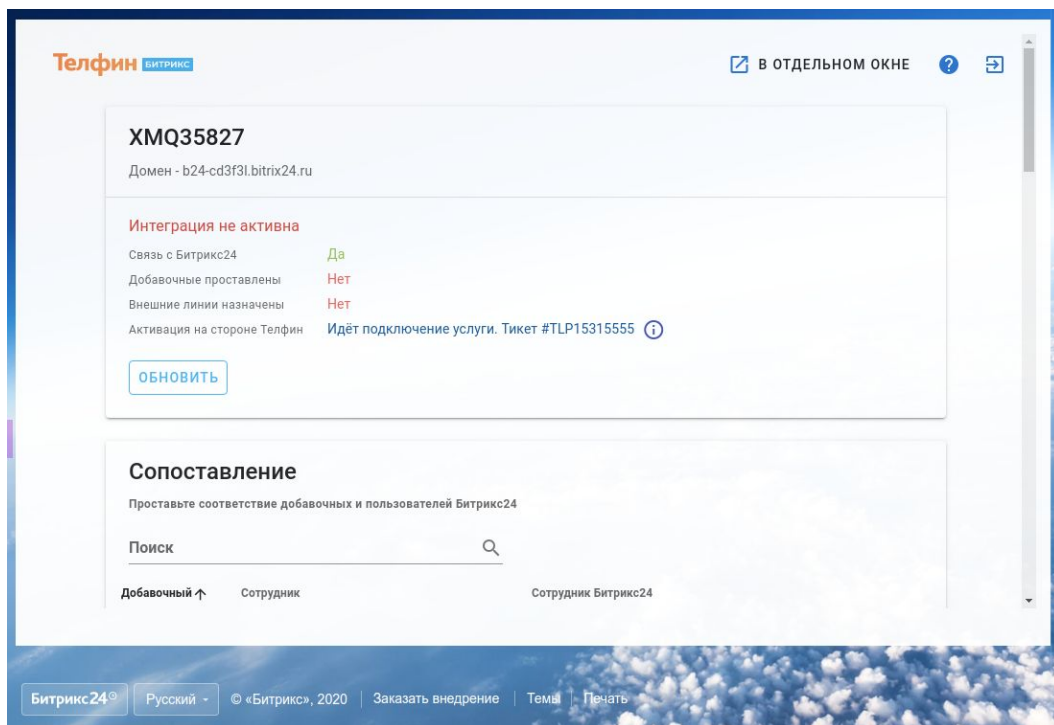
1. Войдите в ваш Битрикс24 с правами администратора.
2. В разделе **“Приложения”** по ключевому слову **“Телфин”** найдите приложение **Интеграция с АТС «Телфин.Офис»**.



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
4964*101	Афанасьев Виктор	Виктор Афанасьев
4964*102	Савицкая Светлана	Светлана Савицкая
4964*103	Падалка Геннадий	Геннадий Падалка
4964*104	Савицкая Светлана FMC	Светлана Савицкая
4964*105	Иванов Денис	Выберите пользователя

Строк на странице: 5 1-5 из 10

**СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ** ОБНОВИТЬ

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

## 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> <span>▼</span>
<input checked="" type="checkbox"/>	79310090219	Выберите пользователя <span>▼</span>
<input type="checkbox"/>	79310090264	Выберите пользователя <span>▼</span>

### Примечание:

- Для номера 78123098635 интеграция будет работать. Если звонок с неизвестного номера пропущен - ответственным за лид/сделку будет выбранный назначен пользователь.
- Для номера 79310090219 интеграция будет работать. Если звонок с неизвестного номера пропущен и вызов был завершен во время проигрывания приветствия - лид/сделка создаваться не будет.
- Для номера 79310090264 интеграция не будет работать.

## 8. Настройте поведение интеграции.

### Поведение

- При входящих автоматически переводить клиентов на ответственных менеджеров минуя IVR
- Выводить имя клиента на телефон
- Показывать карточку клиента при звонке
- Добавлять звонок в чат
- Обновлять ответственного при переводах входящих вызовов

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 течении 1 рабочего дня) не будет работать автоматический перевод на ответственных менеджеров и вывод имени клиента на экран телефона

### ХМQ35827

Домен - b24-cd3f3l.bitrix24.ru

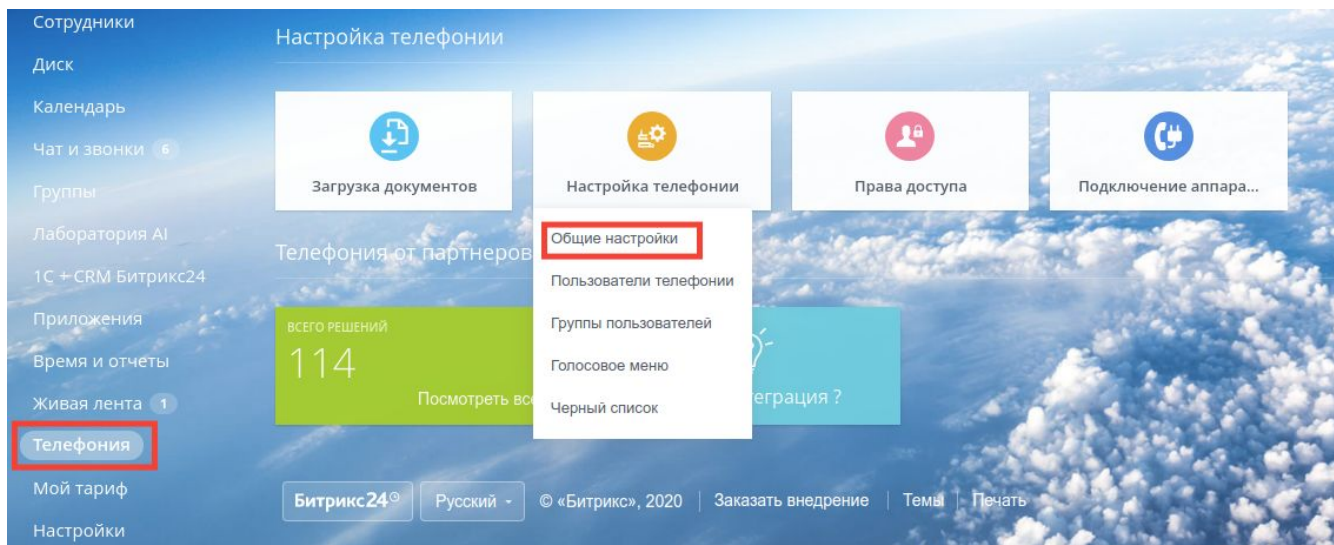
---

**Интеграция активна**

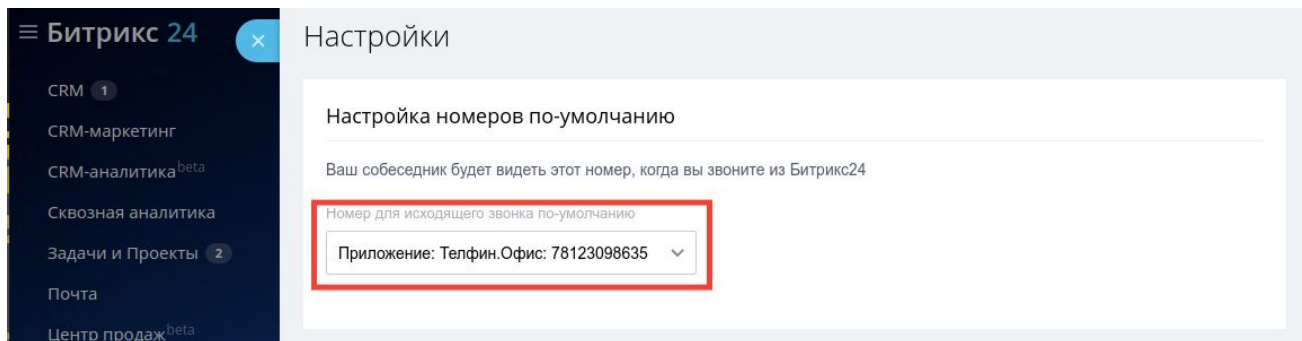
Связь с Битрикс24	Да
Добавочные проставлены	Да
Внешние линии назначены	Да
Активация на стороне Телфин	Идёт подключение услуги. Тикет #TLP15315555 ⓘ

**ОБНОВИТЬ**

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



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.



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

ДОПОЛНИТЕЛЬНО изменить


---

Источник  
Телфин:7 [REDACTED]

Дополнительно об источнике  
Звонок поступил на номер: +7 [REDACTED]

Доступен для всех  
да

Ответственный

 [REDACTED]

## 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 только если он online

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

## 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

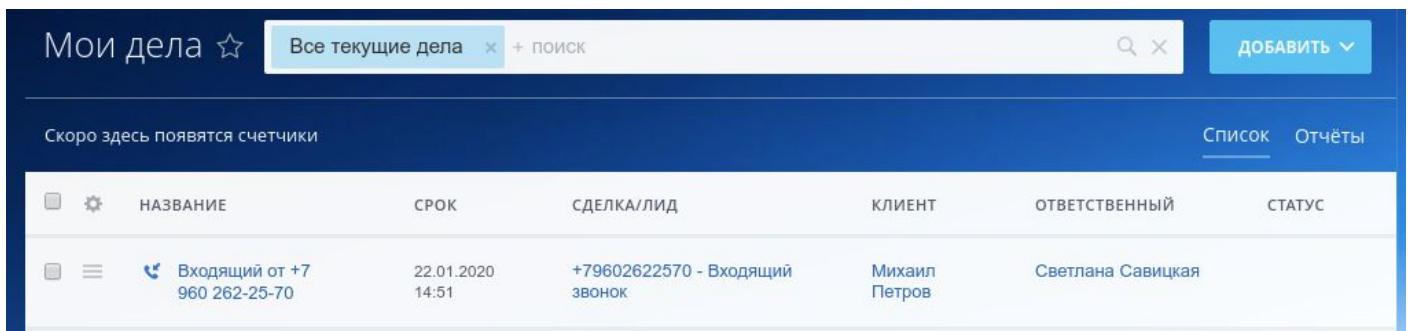
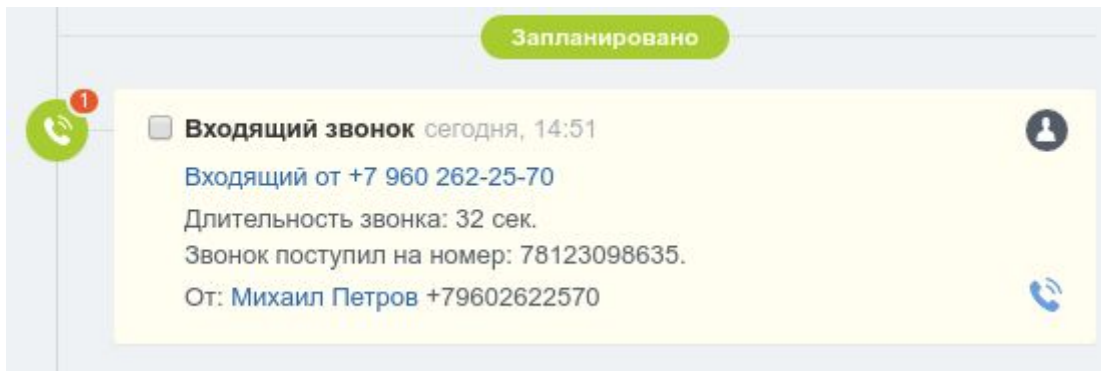
Если при поступлении входящего звонка была создана автоматическая Сделка/Лид, то в конце звонка ответственным за них будет назначен пользователь, который **последний** общался с клиентом.



## Обработка пропущенных

Ниже дано описание поведения интеграции при пропущенных вызовах.

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



НАЗВАНИЕ	СРОК	СДЕЛКА/ЛИД	КЛИЕНТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	СТАТУС
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

После выполнения дела оно превращается в запись о пропущенном звонке.

