

Интеграция с CRM системами

CRM-системы предлагают использовать аналитический инструмент «Воронка продаж», данные из которого позволят принимать ряд мер, направленных на повышение эффективности продаж и маркетинга. «Воронка продаж» отражает те этапы продаж, которые есть в конкретной компании и по которым можно анализировать процесс продаж.

Корпоративная АТС t2 — дополнительный инструмент для построения коммуникации между клиентом и компанией, которая ведет контроль всего отдела продаж.

Интеграция с Битрикс24

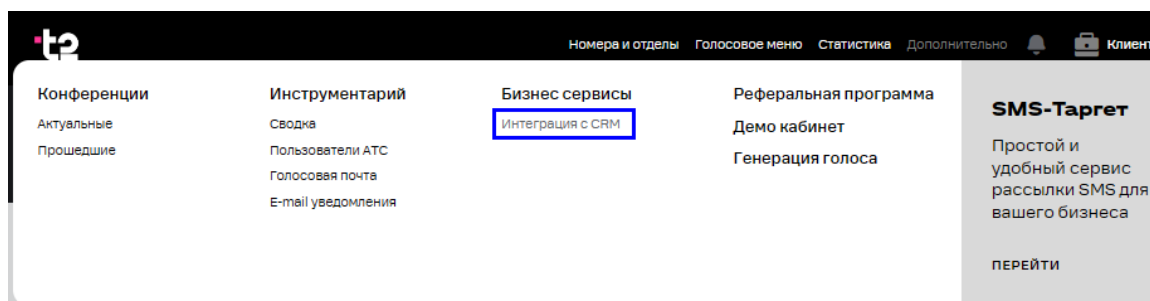
Для успешной интеграции с Битрикс24 должны быть выполнены следующие условия:

1. Подключение дополнительной услуги «Коннектор»
2. Установка приложения «Корпоративная АТС T2» в Битрикс24
3. Настройка интеграции в личном кабинете Корпоративной АТС

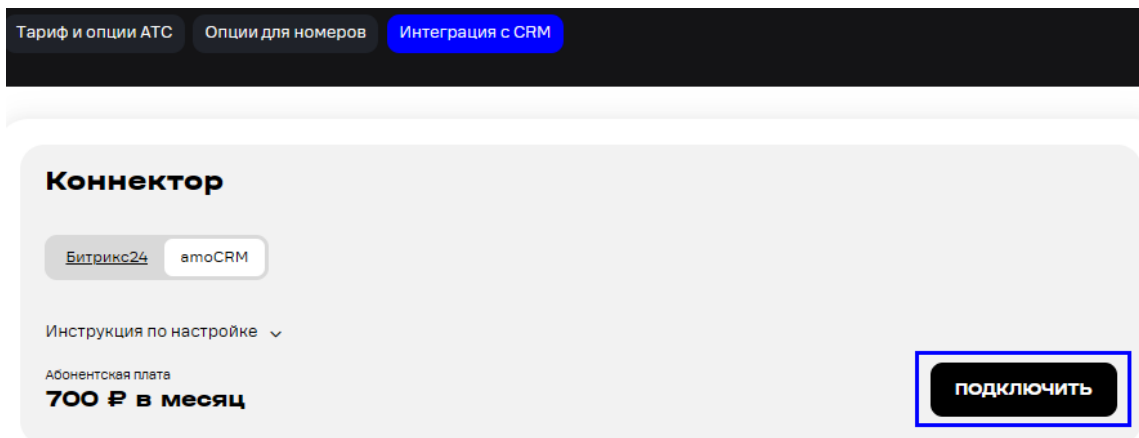
Подключение дополнительной услуги «Коннектор»

Подключение услуги «Коннектор» выполняется в личном кабинете услуги Корпоративной АТС.

Чтобы подключить услугу, перейдите в раздел «Интеграция с CRM» через меню или настройки профиля.



На открывшейся странице нажмите «Подключить»:



Вы будете проинформированы об успешном подключении услуги.

Подключение интеграции со стороны CRM

Для подключения интеграции в Битрикс24 необходимо выполнить следующие действия:

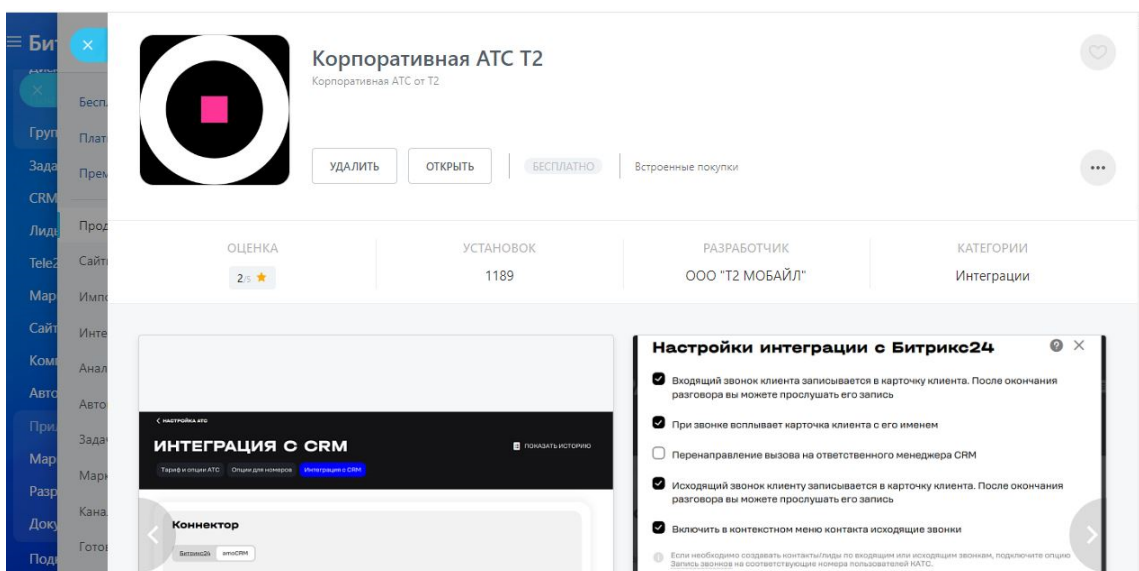
Шаг 1. Авторизуйтесь в профиле Битрикс24

В главном меню в разделе «Приложения» выберите «Маркет».

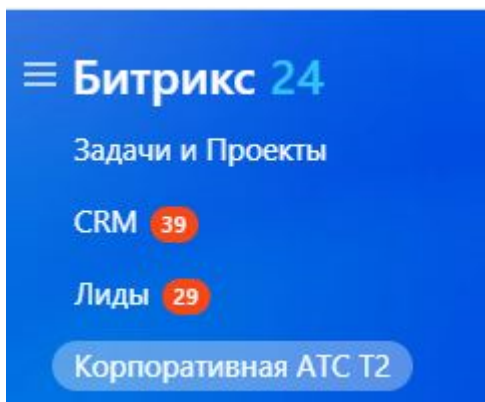
Шаг 2. В открывшемся окне маркета найдите виджет «t2 АТС» и нажмите «Посмотреть», чтобы открыть окно установки приложения.

Шаг 3. В окне установки нажмите «Установить», чтобы начать установку приложения.

В открывшемся окне запроса разрешений установите флаги «Я ознакомлен и согласен...» и нажмите «Установить».



После успешной установки в меню слева появится вкладка «t2 АТС». Для дальнейшей настройки выберите эту вкладку.



В открывшемся окне перейдите по предложенной ссылке.

Важно: если ранее вы использовали интеграцию с другой CRM системой, вам необходимо удалить виджет «t2 АТС» в личном кабинете этой CRM системы прежде чем установить виджет «t2 АТС» в Битрикс24.

Завершение и настройка интеграции

Для завершения интеграции необходимо авторизоваться в личном кабинете Корпоративной АТС t2, затем настроить опции интеграции и установить соответствие между номерами сотрудников АТС и пользователями CRM.

В разделе «Дополнительно» — «Интеграция с CRM» ознакомьтесь с предложенными функциями в блоках «Настройка интеграции» и «Привязка пользователей».

Настройки интеграции с Битрикс24 ? ×

- Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- При звонке всплывает карточка клиента с его именем
- Перенаправление вызова на ответственного менеджера CRM
- Исходящий звонок клиенту записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки

Если необходимо создавать контакты/лиды по входящим или исходящим звонкам, подключите опцию Запись звонков на соответствующие номера пользователей КАТС.

Привязка вызовов Привязывать вызов к ответственному сотруднику

Собирать лиды

- Для входящих вызовов на номера операторов
- Для входящих вызовов через многоканальные номера
- Для исходящих вызовов с номеров операторов

В настройках Битрикс CRM вы можете выбрать, что должно создаваться: лид или сделка

СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

При настройке интеграции активируйте или деактивируйте необходимые вам функции с помощью чек-боксов. Описание функций см. в разделе «Функциональность CRM».

Для установки связи между пользователем CRM и номером сотрудника АТС необходимо привязать пользователя CRM к сотруднику АТС.

Если пользователь CRM не привязан к сотруднику АТС, то функции интеграции CRM с Корпоративной АТС, описанные в данном документе, будут для такого пользователя CRM недоступны.

После завершения настройки интеграции и привязки пользователей Корпоративной АТС интеграция CRM успешно настроена и готова к использованию.

Если интеграция успешно настроена, в окне приложения «Корпоративная АТС t2» в Битрикс24 будет отображаться надпись: «Данный Битрикс24 привязан к компании \<X>».

Вы можете обновить токены в любой момент после завершения настройки интеграции, нажав на кнопку «Обновить токены». Подробнее см. Обновление токенов.

Функциональность CRM

Доступные функции Битрикс24 после интеграции с Корпоративной АТС t2:

- При входящем звонке всплывает карточка клиента с именем. См. Уведомление о входящем звонке.
- Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать запись. См. Информация о звонке в карточке клиента.
- Исходящий звонок клиенту записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать запись. См. Информация о звонке в карточке клиента.
- Перенаправление вызова на ответственного менеджера CRM. Перевод вызова на ответственного менеджера.
- Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки. См. Вызов через АТС.

Вы можете также настроить параметры создания лидов (или сделок, в зависимости от настроек Битрикс24):

- Для входящих вызовов на номера операторов.
- Для входящих вызовов через многоканальные номера.
- Для исходящих вызовов с номеров операторов.

См. Создание лида или сделки.

Вы можете включить или отключить необходимые опции в веб-кабинете управления Корпоративной АТС. См. Завершение и настройка интеграции.

Вы также можете использовать форму обратного звонка, с помощью которой звонок будет автоматически преадресован менеджеру. См. Звонок клиенту через форму обратного звонка

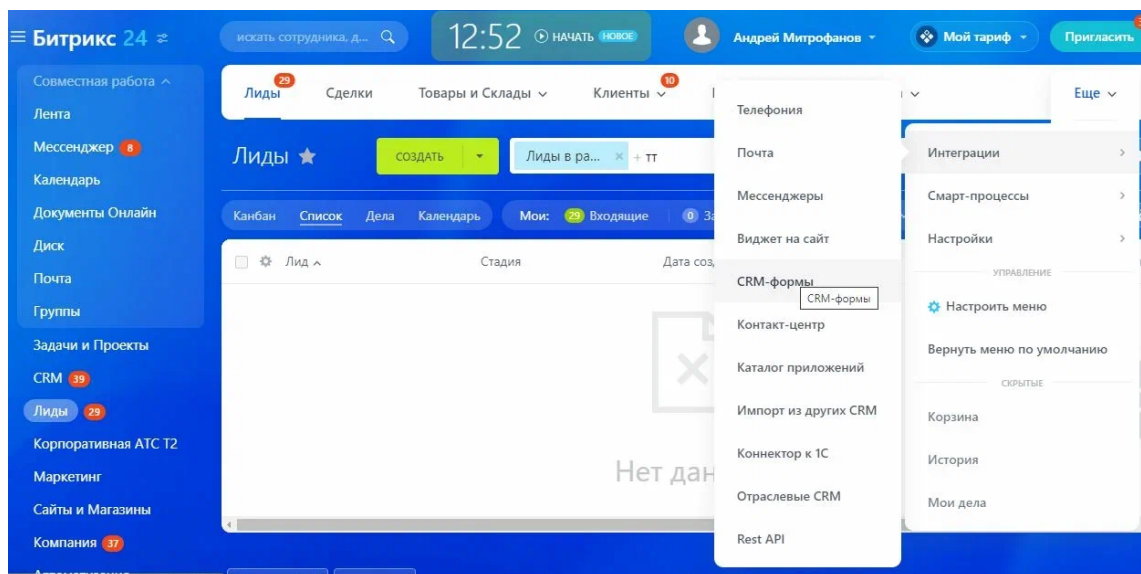
Важно: перед началом работы рекомендуем вам также ознакомиться с документацией CRM системы Битрикс24.

Звонок клиенту через форму обратного звонка

Функционал Битрикс24 позволяет создать форму обратного звонка, с помощью которой клиент может быстро оставить свою заявку на вашем сайте. При получении такой заявки АТС t2 организует звонок между менеджером и клиентом.

Для того чтобы создать форму, необходимо выполнить следующие действия:

Шаг 1. В личном кабинете Битрикс24 выберите в меню слева раздел CRM - Интеграции - CRM-формы



Шаг 2. Нажмите кнопку «Добавить», чтобы создать новую форму или отредактируйте существующую.

Шаг 3. В редакторе форм выберите тип формы «Обратный звонок» и заполните необходимые поля.

В поле «Номер телефона» выберите подходящий вариант из выпадающего списка:

- «Приложение Корпоративная АТС Т2» - будет осуществлена попытка дозвона всем операторам, привязанным к Битрикс24. Клиент получит звонок с номера сотрудника, принявшего вызов, если у этого сотрудника отключена опция АОН (автоматическое определение номера), или с

многоканального номера, выбранного в настройках АТС, в противном случае.

- «Приложение Корпоративная АТС Т2 - МКН» - будет осуществлена попытка дозвона одному из операторов, привязанных к Битрикс24. Клиент получит звонок с номера сотрудника, принявшего вызов, если у него отключена опция АОН (автоматическое определение номера), или с указанного многоканального номера в противном случае.
- «Приложение Корпоративная АТС Т2 - номер менеджера - ответственный менеджер» - будет осуществлена попытка дозвона ответственному менеджеру, а после этого звонок клиенту. Клиент получит звонок с номера менеджера, если у него отключена опция АОН (автоматическое определение номера), или с многоканального номера в противном случае.

Шаг 4. После того, как вы сохраните форму обратного звонка, она будет доступна для просмотра и редактирования на странице «CRM-формы»

Важно: перед началом работы рекомендуем вам также ознакомиться с документацией CRM системы Битрикс24.

Вызов через АТС

Важно: для активации данной функции необходимо установить отметку в чек-боксе «Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки» в блоке «Настройки интеграции» в разделе «Интеграция с CRM» личного кабинета Корпоративной АТС. См. Завершение и настройка интеграции.

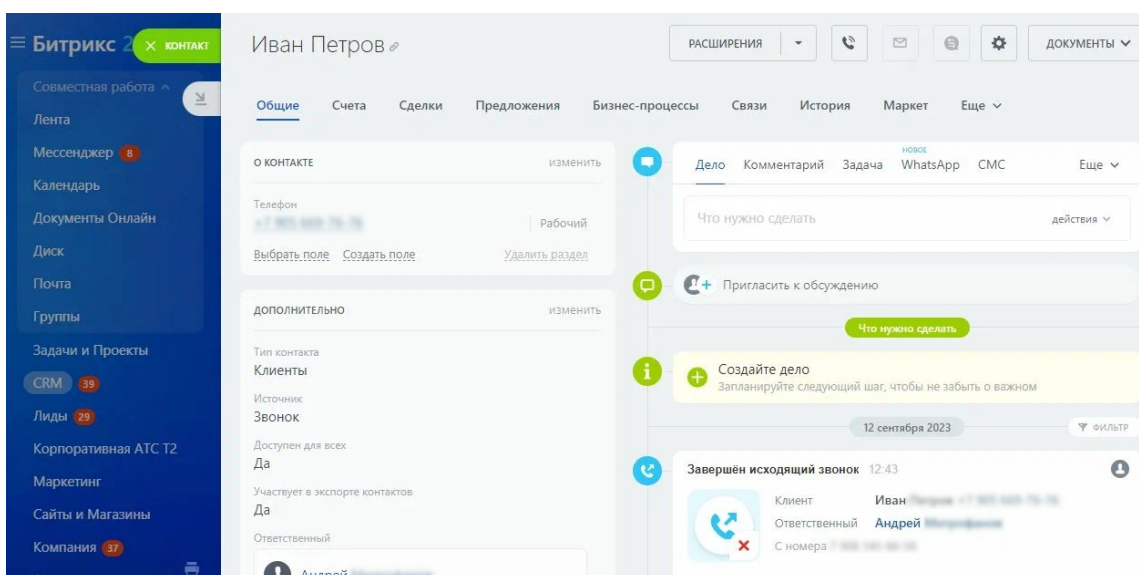
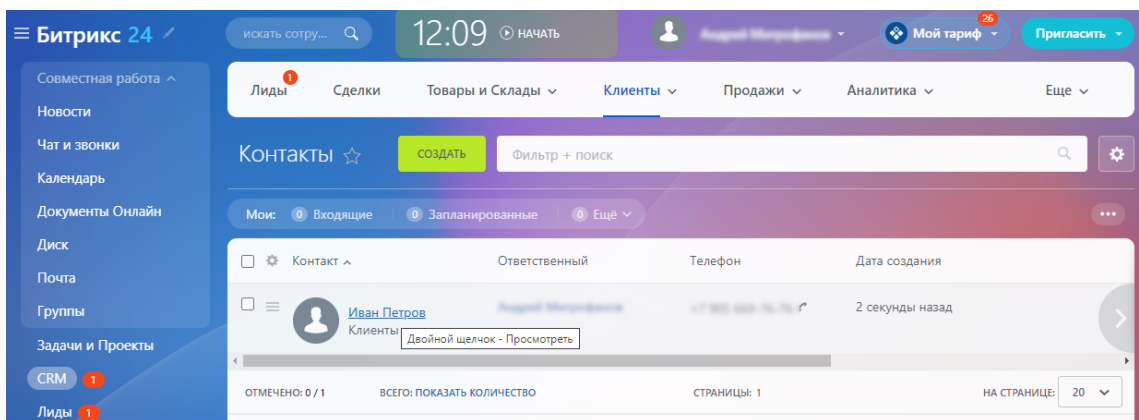
После интеграции Корпоративной АТС с Битрикс24 в интерфейсе Битрикс24 доступна возможность совершить исходящий звонок через АТС.

В разделе «Контакты» в блоке меню «CRM» создавайте необходимые контакты, заполняя карточку клиента.

Для того, чтобы совершить исходящий звонок, откройте карточку клиента, нажав на имя клиента в колонке «Контакт».

Далее, в карточке клиента, кликните мышью по номеру телефона выбранного клиента.

Если пользователь Битрикс24 привязан к сотруднику АТС, то совершается исходящий вызов. Подробнее см. Перевод вызова на ответственного менеджера



Уведомление о входящем звонке

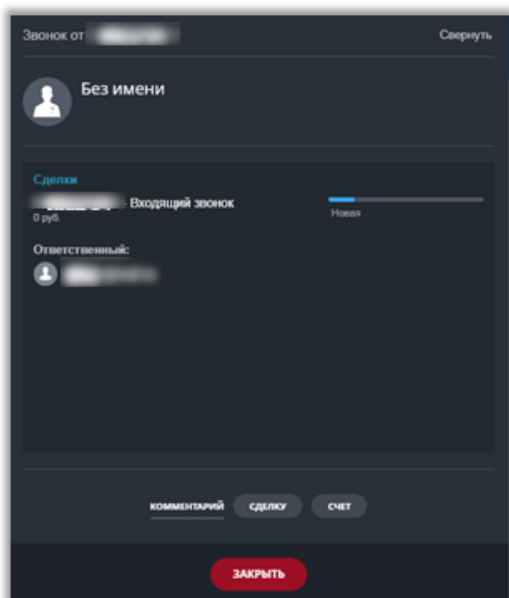
Важно: для активации данной функции необходимо установить отметку в чек-боксе «При звонке всплывает карточка клиента с его именем» в блоке «Настройка интеграции» (см. [Завершение и настройка интеграции](#)). Если отметка не установлена, карточка уведомления о звонке всплывать не будет.

Примечание: если на стороне АТС произошел входящий звонок в тот момент, когда связи между АТС и Битрикс24 по каким-то причинам нет, после восстановления связи информация о произошедшем звонке фиксируется в Битрикс24.

Номер неизвестен

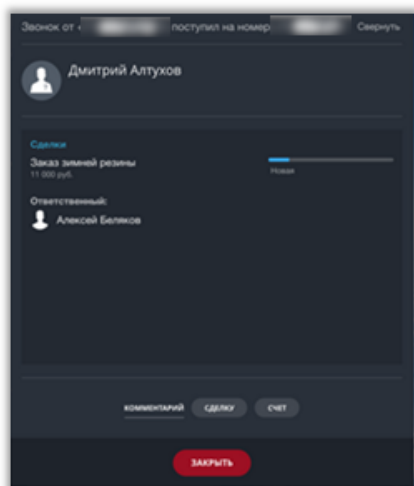
Входящий звонок с неизвестного номера (не зарегистрированного в CRM), должен попадать в очередь обработки (список пользователей, которые должны отвечать на входящие звонки): если выбран сценарий колл-центра «одновременный», то всем сотрудникам, которые не отвечают на другие звонки в данный момент, одновременно показывается карточка звонке; при

других сценариях карточка будет показана тому оператору, на чей номер идет вызов.



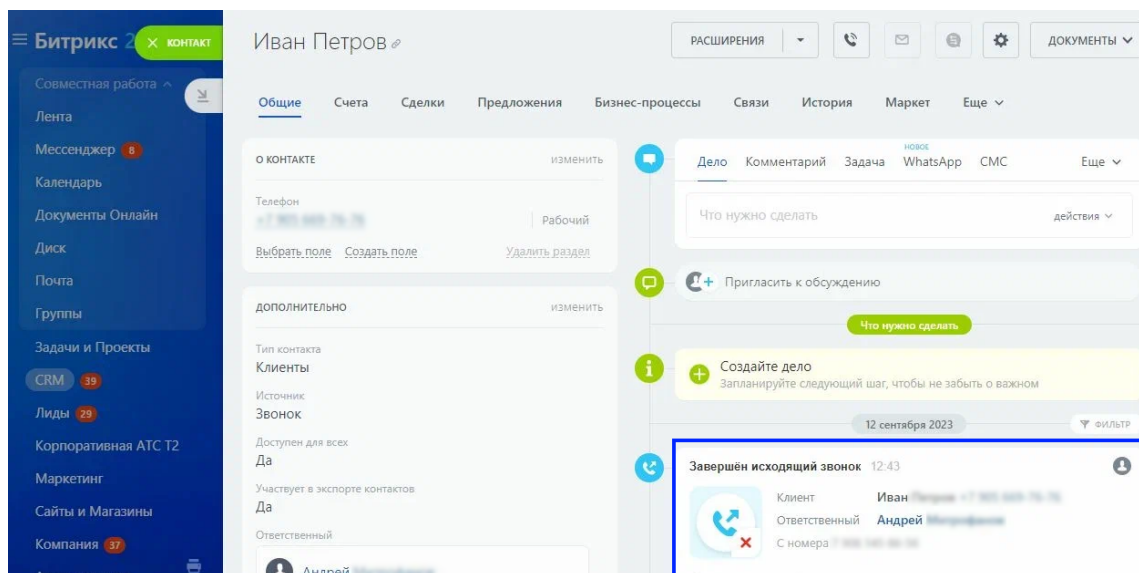
Номер известен

Входящий звонок с известного номера в виде карточки звонка отображается в Битрикс24 у менеджера, на номер которого поступает звонок.



Информация о звонке в карточке клиента

Звонок завершен (входящий или исходящий). Факт звонка и запись фиксируется в привязке к объекту CRM.



Создание лида или сделки

При исходящем звонке на номер или при входящем звонке с номера, которого еще нет в базе клиентов, по окончании вызова в Битрикс24 может быть создан лид или сделка (данная функция настраивается на стороне Битрикс24).

Настроить случаи, когда лид (сделка) будет создаваться, можно в окне «Настройки интеграции» в личном кабинете КАТС. Подробнее см. Завершение и настройка интеграции.

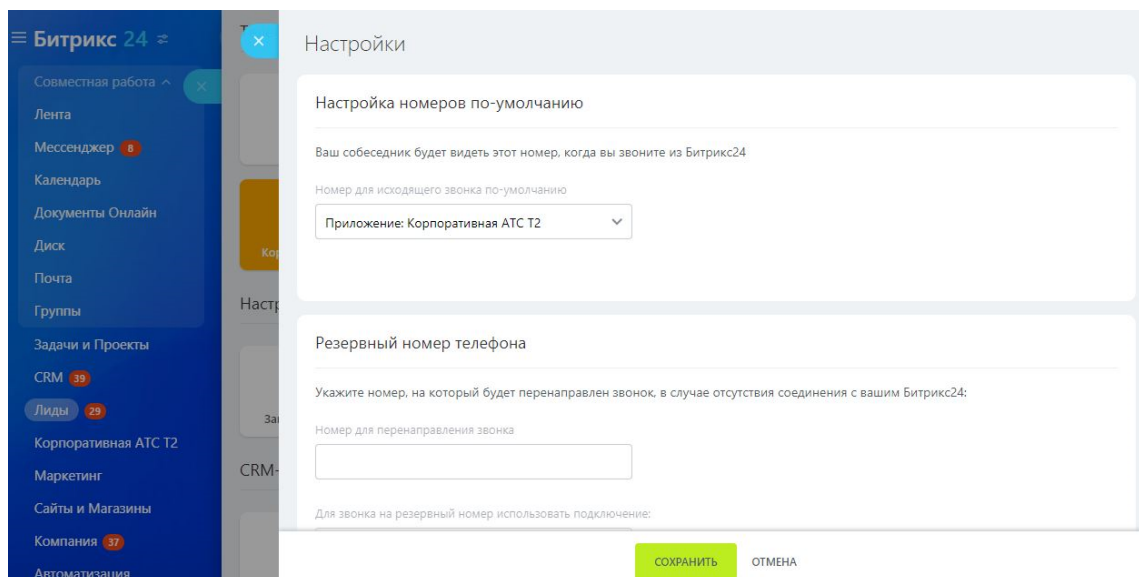
Установка внешней линии, выбор номера при исходящих звонках из Битрикс24

При установке приложения «Корпоративная АТС Т2» все многоканальные номера компании, а также номера сотрудников, для которых установлена связь с пользователями CRM, автоматически добавляются в качестве внешних линий.

Проверить, что линии установлены успешно, можно в разделе CRM – Интеграции – Телефония – Настройки телефонии

Номера отображаются на странице «Настройки» в блоке «Настройка номеров по умолчанию» в формате:

- Приложение: Корпоративная АТС Т2 <многоканальный номер>
- Приложение: Корпоративная АТС Т2 <номер, имя и фамилия сотрудника>
- Приложение: Корпоративная АТС Т2 (без номера, значение по умолчанию)



Важно: при удалении номеров в личном кабинете АТС – многоканальных или номеров сотрудников - необходимо проверить и при необходимости изменить настройки телефонии в Битрикс24 (какой номер установлен в качестве внешней линии вместо удаленного номера).

ИСХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ В БИТРИКС24

При совершении исходящего вызова из Битрикс24 звонок контакту может поступать с номера сотрудника, совершающего вызов, с номера другого сотрудника или с многоканального номера АТС.

Исходящий вызов с реального номера сотрудника

По умолчанию при совершении вызова из Битрикс24 звонок клиенту поступает с номера сотрудника, связанного с профилем Битрикс24, из которого совершается вызов.

Необходимые настройки:

Шаг 1. В настройках телефонии выбрано «Приложение: Корпоративная АТС Т2».

Шаг 2. В настройках сотрудника в ЛК АТС не подключена опция АОН (автоматическое определение номера).

Исходящий вызов с номера другого сотрудника

Необходимые настройки:

Шаг 1. В настройках телефонии выбран номер сотрудника, отображается в списке в формате «Приложение: Корпоративная АТС Т2 <номер телефона, имя и фамилия сотрудника>».

Шаг 2. В настройках сотрудника в ЛК АТС не подключена опция АОН (автоматическое определение номера).

Исходящий вызов с многоканального номера АТС

Исходящий звонок может поступать с многоканального номера АТС, выбранного в настройках телефонии Битрикс24.

Необходимые настройки:

Шаг 1. В настройках телефонии выбран многоканальный номер компании, отображается в списке в формате «Приложение: Корпоративная АТС Т2: <многоканальный номер>».

Шаг 2. В настройках сотрудника в ЛК АТС подключена опция АОН (автоматическое определение номера).

Исходящий звонок может поступать с основного многоканального номера.

Необходимые настройки:

Шаг 1. В настройках телефонии выбрано «Приложение: Корпоративная АТС Т2».

Шаг 2. В настройках сотрудника в ЛК АТС подключена опция АОН (автоматическое определение номера).

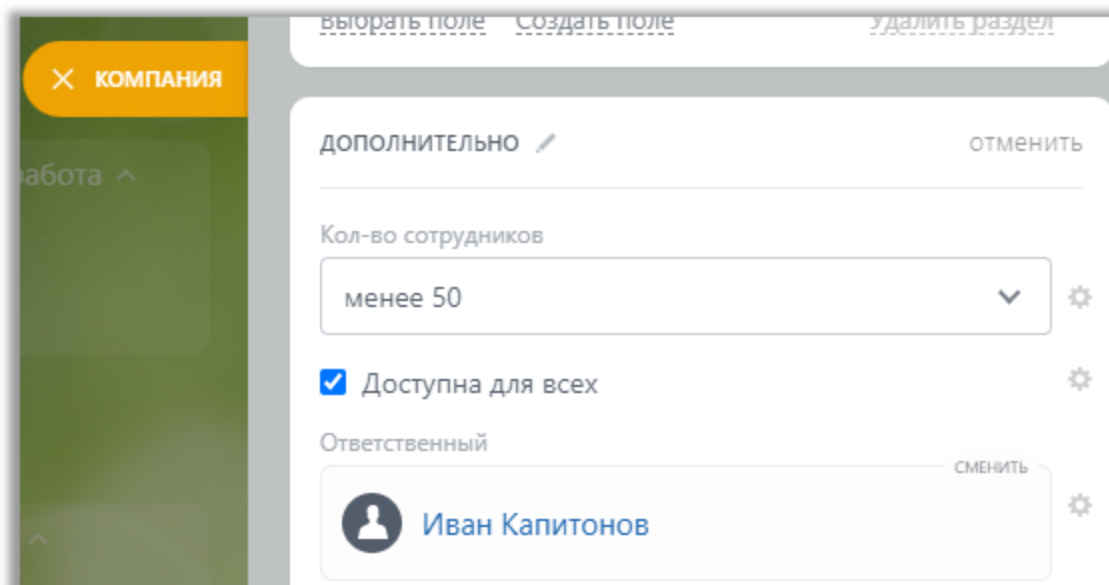
Перевод вызова на ответственного менеджера

Данная функция определяет, как будут обрабатываться звонки на многоканальный номер АТС с номеров контактов Битрикс24, в которых заполнено поле «Ответственный менеджер».

Если все настроено верно, при звонке с таких номеров на многоканальный номер звонок будет перенаправлен сразу на номер ответственного менеджера, минуя стандартное голосовое меню Корпоративной АТС.

Для корректной работы функции необходимо убедиться, что правильно выполнены следующие настройки:

- В настройках контакта или компании Битрикс24 заполнено поле «Ответственный».



- Номер из поля «Ответственный менеджер» связан с сотрудником АТС. См. Завершение и настройка интеграции.
- В настройках интеграции установлен флаг «Перенаправление вызова на ответственного менеджера CRM».

Настройки интеграции с Битрикс24

- Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- При звонке всплывает карточка клиента с его именем
- Перенаправление вызова на ответственного менеджера CRM**
- Исходящий звонок клиенту записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки

Если необходимо создавать контакты/лиды по входящим или исходящим звонкам, подключите опцию **Запись звонков на соответствующие номера пользователей КАТС**.

Привязка вызовов к ответственному сотруднику

Для того, чтобы вызов на многоканальный номер, не дошедший до сотрудника, зафиксировался в Битриксе, необходимо выбрать номер сотрудника, к которому будут привязываться такие вызовы.

В окне «Настройки интеграции» на странице «Интеграция с CRM» личного кабинета АТС установите чек-бокс «Привязывать вызов к ответственному сотруднику». В выпадающем списке выберите пользователя, привязанного к Битрикс, который будет получать информацию о пропущенных звонках на многоканальный номер в своем личном кабинете Битрикс24.

Привязка вызовов Привязывать вызов к ответственному сотруднику

▼

Собирать лиды

- Для входящих вызовов на номера операторов
- Для входящих вызовов через многоканальные номера
- Для исходящих вызовов с номеров операторов

Обновление токенов

Если настроенная интеграция с Корпоративной АТС Т2 с Битрикс24 перестала работать, это может быть вызвано сетевыми сбоями. Для решения данной проблемы попробуйте обновить токены.

Вы можете обновить токены в любой момент после завершения установки интеграции.

Откройте окно приложения: меню «Приложения» — «t2 АТС».

В открывшемся окне нажмите «Обновить токены».

Проверьте работу интеграции. После обновления токенов функции интеграции должны быть восстановлены.

Примечание: после обновления токенов все ранее установленные настройки интеграции будут сохранены.

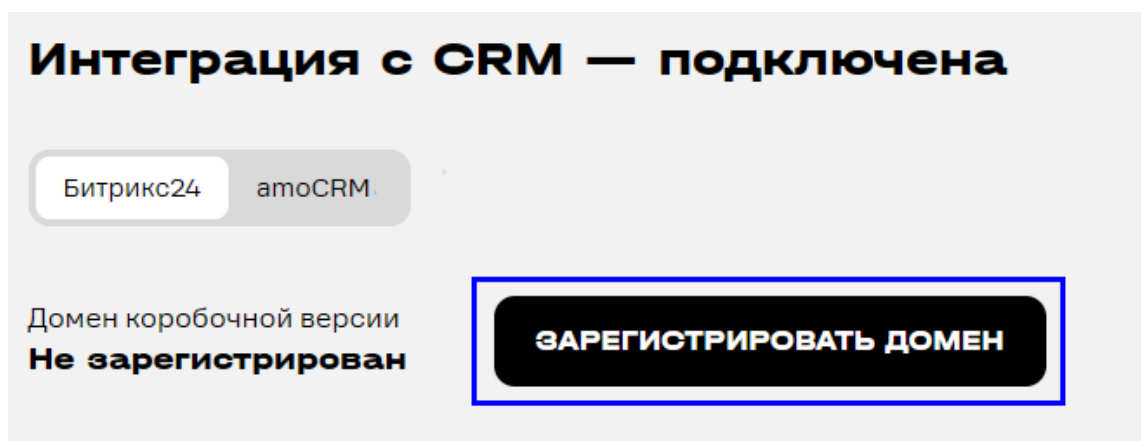
Интеграция с коробочной версией Битрикс24

Решения для Битрикс24, которые опубликованы в каталоге Приложения24, доступны для установки в коробку.

Что нужно сделать:

1. Скачать обновления коробочного Битрикс24 и проинсталлировать модуль rest версии 16.6.5 (или более позднюю).
2. Удостовериться, что у вас установлен модуль intranet 16.6.4 или более поздняя версия.
3. Удостовериться, что ваш Битрикс24 доступен «снаружи» и что он также «видит» внешние ресурсы — ведь для работы приложения потребуется обращение к серверу аутентификации aouth.bitrix24.info, а также к тем внешним URL, которые нужны для работы конкретного приложения.
4. Поднять на своем сервере валидный SSL. Это обязательно, по крайней мере, для работы входящих веб-хуков, да и вообще безопасностью работы не следует пренебрегать.

Важно: если доступа Битрикса от вашего домена нет, напишите об этом команде t2, нажав на кнопку «Зарегистрировать домен» на странице «Интеграция с CRM» в личном кабинете АТС, и заполните форму обратной связи с указанием домена, с которого вы обращаетесь к Битрикс.



Интеграция с CRM — подключена

Битрикс24 атоCRM

Домен коробочной версии
Не зарегистрирован

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬ ДОМЕН

Результат:

После того, как выполнены вышеописанные пункты, в публичной части портала (под публичной подразумевается та часть пользовательского интерфейса Битрикс24, которая лежит за пределами папки /bitrix) в главном меню появится подраздел «Приложения», ведущий в папку https://ваш_битрикс24/marketplace/ Именно здесь вы найдете каталог облачных решений для Битрикс24, которые теперь могут работать в коробке.

Полная инструкция по установке интеграции см. также документацию Битрикс24

Интеграция с amoCRM

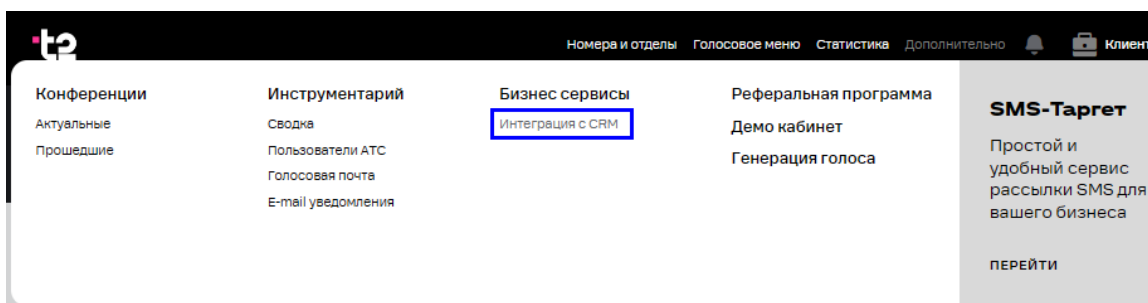
Для успешной интеграции с amoCRM должны быть выполнены следующие условия:

1. Подключение дополнительной услуги «Коннектор»
2. Установка приложения «Корпоративная АТС Т2» в amoCRM
3. Настройка интеграции в личном кабинете Корпоративной АТС

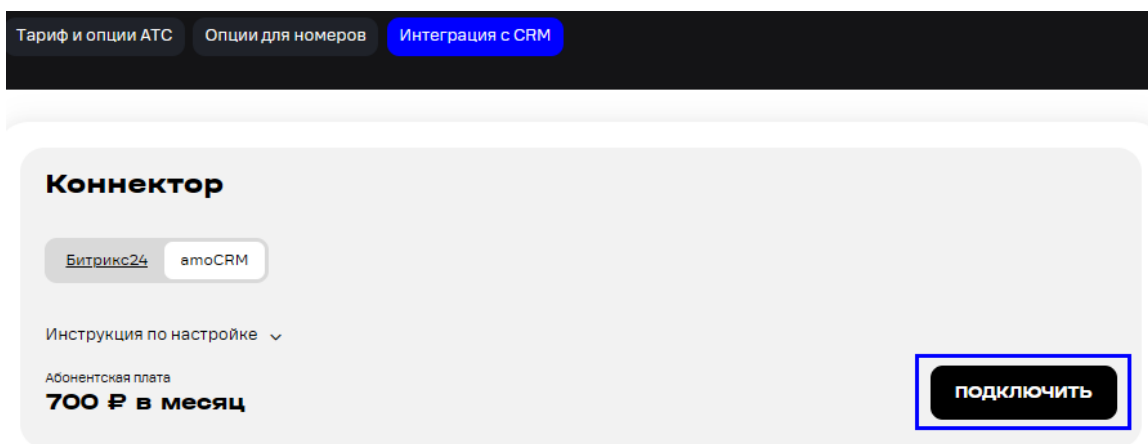
Подключение дополнительной услуги «Коннектор»

Подключение услуги «Коннектор» выполняется в личном кабинете Корпоративной АТС.

Чтобы подключить услугу, перейдите в раздел «Дополнительно» — «Интеграция с CRM»:



На открывшейся странице нажмите «Подключить»:



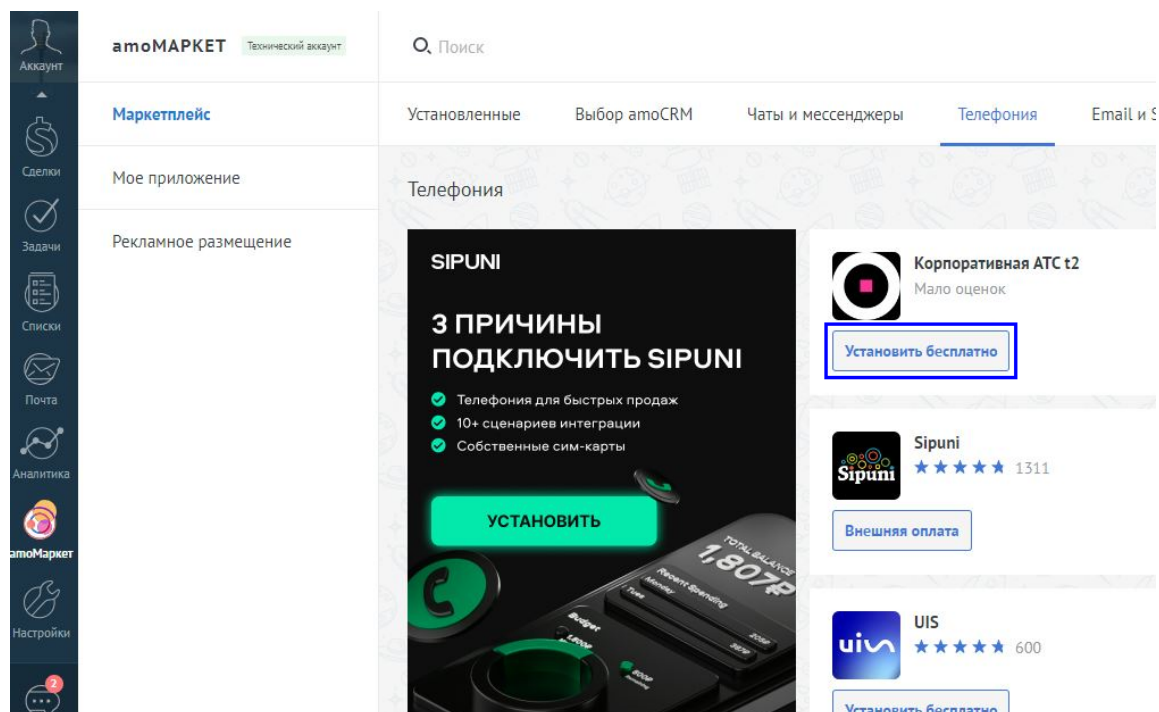
Вы будете проинформированы об успешном подключении услуги.

Подключение интеграции со стороны CRM

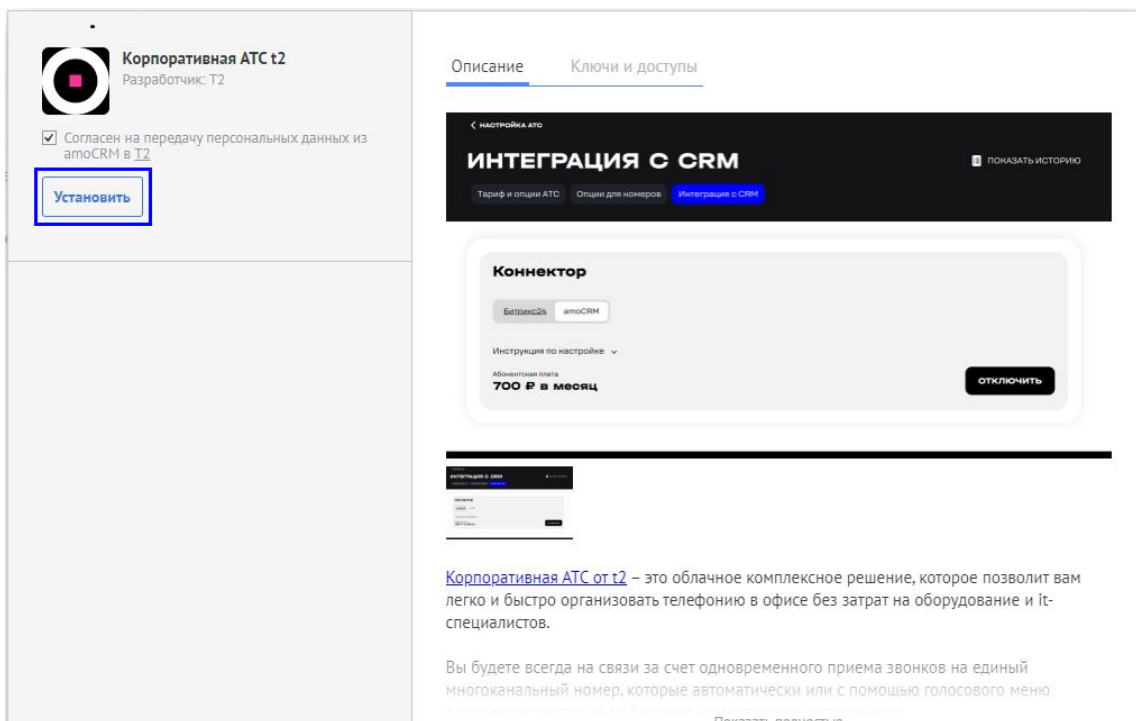
Для подключения интеграции в amoCRM необходимо выполнить следующие действия:

Шаг 1. Авторизуйтесь в профиле amoCRM

Выберите на панели инструментов раздел «amoMarket». В блоке «Телефония» выберите виджет «Корпоративная АТС Т2».



Шаг 2. В открывшемся окне активируйте чек-бокс согласия на передачу данных и нажмите кнопку «Установить». После установки нажмите «Сохранить», чтобы закрыть окно подключения.



Шаг 3. Выберите на панели инструментов «Настройки» — «t2 КАТС Расширенные настройки». На открывшейся странице перейдите по предложенной ссылке.

Важно: если ранее вы использовали интеграцию с другой CRM системой, вам необходимо удалить виджет «Корпоративная АТС Т2» в личном кабинете этой CRM системы прежде чем установить виджет «Корпоративная АТС Т2» в amoCRM.

Завершение и настройка интеграции

Для завершения интеграции необходимо авторизоваться в личном кабинете Корпоративной АТС t2, затем настроить опции интеграции и установить связь между номерами сотрудников АТС и пользователями CRM.

В личном кабинете Корпоративной АТС t2 вы будете направлены в раздел «Дополнительно» — «Интеграция с CRM».

Ознакомьтесь с предложенными функциями в блоках «Настройка интеграции» и «Привязка пользователей»:

При настройке интеграции активируйте или деактивируйте необходимые вам функции с помощью чек-боксов. Описание функций см. в разделе «Функциональность CRM».

Для установки соответствия между пользователем CRM и номером сотрудника АТС необходимо привязать пользователя CRM к сотруднику АТС.

Если пользователь CRM не привязан к сотруднику АТС, то функции интеграции CRM с Корпоративной АТС, описанные в данном документе, будут для такого пользователя CRM недоступны.

«Настройки интеграции»

Подробнее о настройке интеграции см. раздел «Функциональность CRM».

Настройки интеграции с amoCRM



Обработка входящего звонка с неизвестных номеров

Выберите, что создавать для нового клиента

Неразобранное



i Автоматически создаваемые сделки/неразобранное будут попадать в выбранную воронку amoCRM. По умолчанию используется главная воронка. Вы можете выбрать другую.

Воронка по умолчанию

Главная воронка в amoCRM



Настройки интеграции

- Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- При звонке всплывает карточка клиента с его именем
- Перенаправление вызова на ответственного менеджера CRM
- Исходящий звонок клиенту записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки

i Если необходимо создавать контакты/лиды по входящим или исходящим звонкам, подключите опцию Запись звонков на соответствующие номера пользователей КАТС.

После завершения настройки интеграции и привязки пользователей интеграция CRM и Корпоративной АТС успешно настроена и готова к использованию.

Если интеграция успешно настроена, на странице «t2 КАТС Расширенные настройки» в amoCRM будет отображаться надпись: «Данный домен уже привязан к компании \<X>».

Функциональность CRM

Доступные функции amoCRM после интеграции с Корпоративной АТС t2:

- Обработка входящего звонка с неизвестных номеров. См. Обработка входящего звонка с неизвестных номеров
- Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки. См. Вызов через АТС.
- При входящем звонке всплывает карточка клиента с именем. См. Уведомление о звонке
- Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать запись. См. Информация о звонке в карточке клиента.
- Исходящий звонок клиенту записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать запись. См. Информация о звонке в карточке клиента.
- Кликом по номеру клиента в amoCRM совершается исходящий звонок клиенту. См. Вызов через АТС
- Перевод звонка на ответственного менеджера. См. Перевод вызова на ответственного менеджера.

Вы можете включить или отключить необходимые опции в веб-кабинете управления Корпоративной АТС. См. Завершение и настройка интеграции.

Важно: перед началом работы рекомендуем вам также ознакомиться с документацией CRM системы amoCRM.

Обработка входящего звонка с неизвестных номеров

Блок «Обработка входящего звонка с неизвестных номеров» позволяет определить, где в профиле amoCRM будет отображаться информация о входящих звонках с неизвестных номеров.

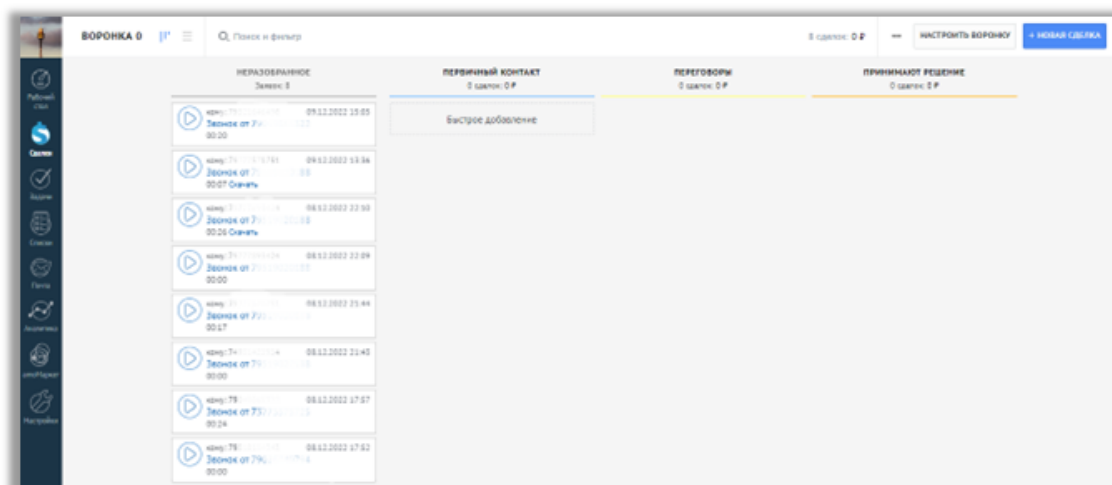
Выберите, что создавать для нового клиента:

Сделка + Контакт. При входящем звонке с неизвестного номера будет создан контакт с номером телефона, с которого поступил вызов, и сделка с данным контактом. Сделка будет отображаться на этапе 1 воронки, которую вы выберете в списке «Воронка по умолчанию» (см. ниже). Это будет крайняя

колонка слева, либо следующая за колонкой «Неразобранное» (в зависимости от того, включена или выключена функция «Неразобранное» в профиле CRM).

Неразобранное. При звонке с неизвестного номера не будет создаваться никаких элементов (сделок, контактов). Запись о таком звонке будет отображаться в колонке «Неразобранное».

Важно: колонка «Неразобранное» является настраиваемой опцией amoCRM и может быть скрыта в зависимости от настроек профиля amoCRM. Для доступа к функции убедитесь, что колонка «Неразобранное» отображается на странице «Сделки». Подробнее о настройке неразобранного см. документацию amoCRM



Заявка в «Неразобранном» или сделка, в зависимости от выполненных настроек интеграции, создаются при звонке с неизвестных номеров и отображаются по умолчанию всем менеджерам CRM, связанным с профилем amoCRM (а не только менеджеру CRM, связанному с номером, на который поступил вызов). Подробнее о настройке прав видимости см. документацию amoCRM

Карточка входящего звонка отображается только менеджеру, на чей номер пришел входящий звонок.

«Воронка по умолчанию»

В данном списке необходимо выбрать, в какую воронку будут попадать входящие звонки с неизвестных номеров. По умолчанию каждый профиль CRM включает одну воронку — в этом случае в списке «Воронка по умолчанию» отображается один пункт: «Главная воронка в amoCRM».

Если профиль CRM содержит пользовательские воронки, то в списке отображается пункт «Главная воронка в CRM», а также названия всех пользовательских воронок. Вы можете выбрать любую воронку из списка.

Вызов через АТС

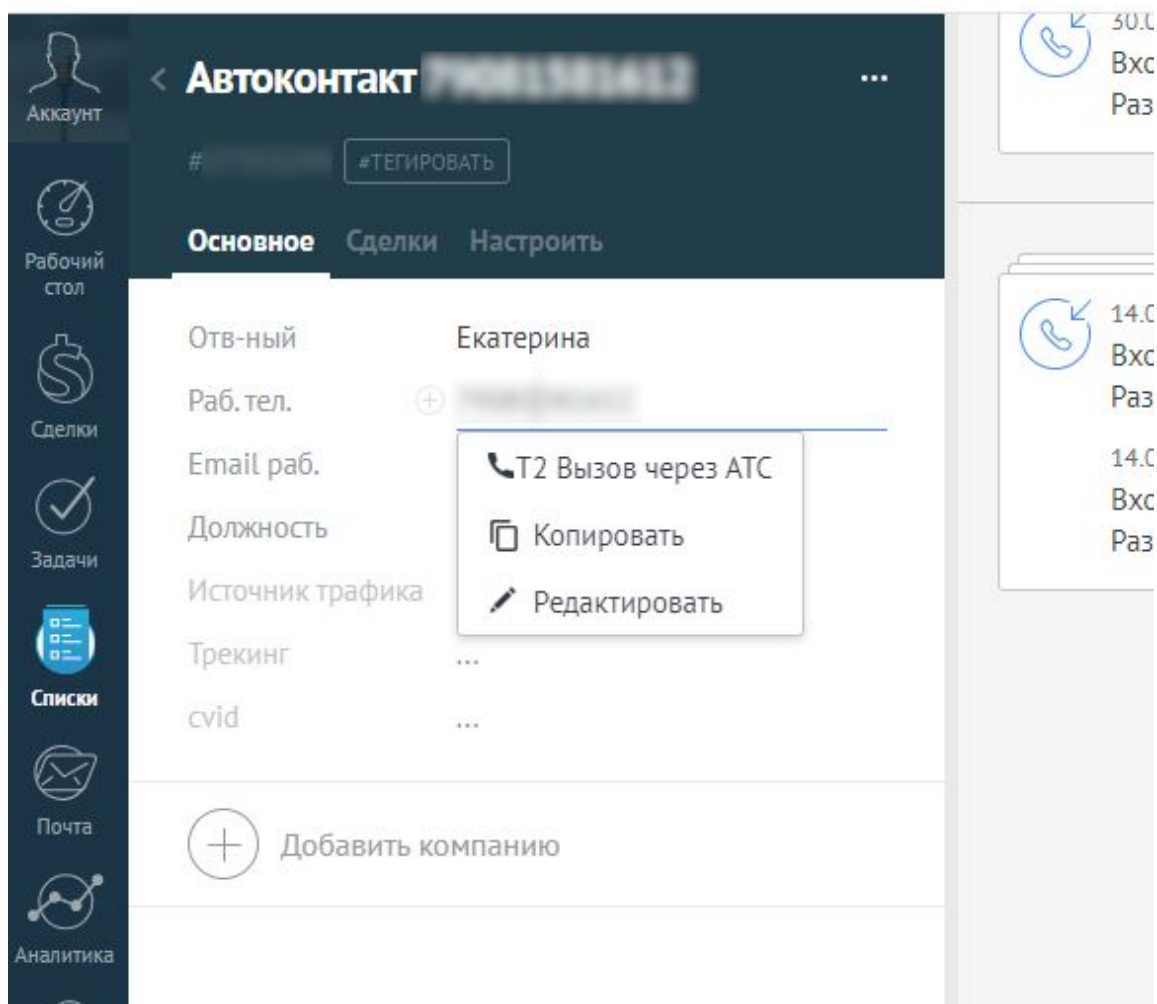
Важно: для активации данной функции необходимо установить флаг «Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки» в настройках интеграции (см. Подключение и настройка).

После интеграции Корпоративной АТС t2 с amoCRM в интерфейсе amoCRM доступна возможность совершить исходящий звонок через КАТС.

Для этого необходимо кликнуть на номер телефона в карточке клиента.

Шаг 1. Нажмите на панели инструментов на иконку раздела «Списки» или выберите пункт «Контакты» в разделе «Списки».

Шаг 2. Откройте карточку клиента, кликнув в списке контактов на наименование клиента. Затем в карточке клиента нажмите на номер телефона клиента и в открывшемся контекстном меню выберите «t2 Вызов через АТС».



Шаг 3. Если пользователь АМО привязан к пользователю АТС, то совершается исходящий вызов.

По завершении звонка в карточке контакта записывается информация об этом звонке.

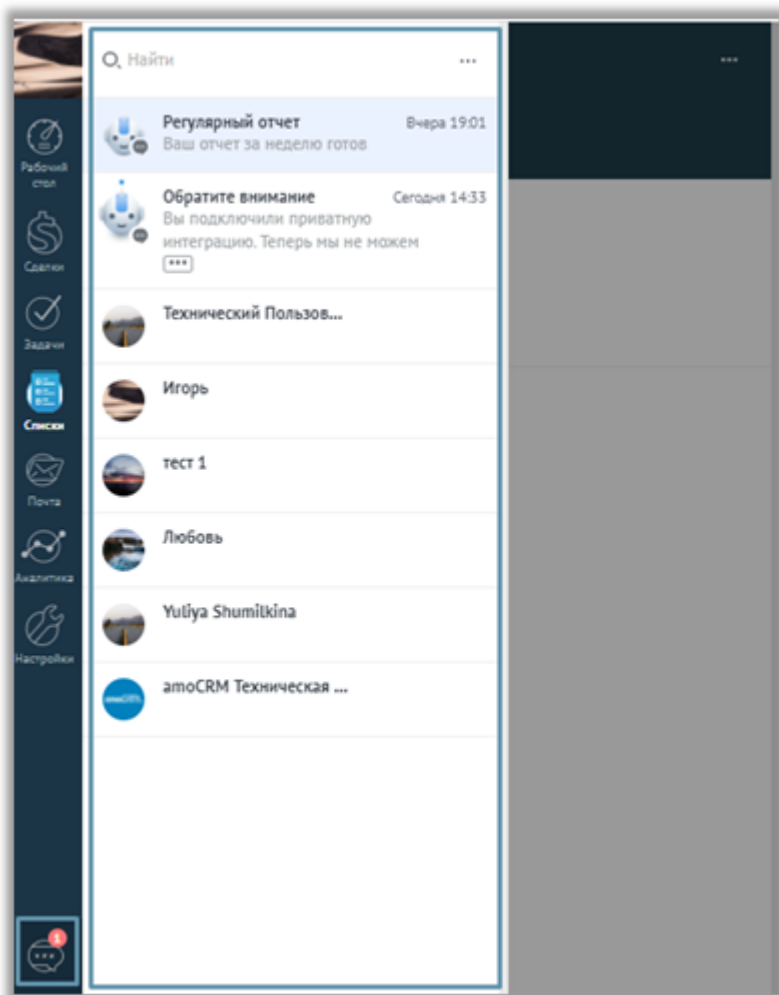
Уведомление о звонке

Внимание: для активации данной функции необходимо установить отметку в чек-боксе «При звонке всплывает карточка клиента с его именем» в блоке «Настройка интеграции» (см. Подключение и настройка). Отметка в данном чек-боксе влияет на появление всплывающих уведомлений при входящих и исходящих звонках, а также наличие уведомлений о звонках в ленте уведомлений в amoCRM.

При поступлении входящего звонка или совершении исходящего звонка с номера АТС, связанного с менеджером CRM, в интерфейсе amoCRM всплывает окно с уведомлением о данном звонке.

Если вызов поступает с/на номер контакта, который уже есть в базе клиентов, то уведомление содержит имя и номер клиента. Если вызов поступает с/на номер, которого еще нет в базе клиентов, отображается только номер телефона.

Если в настройках интеграции установлен чек-бокс «При входящем звонке всплывает карточка клиента с его именем», уведомления о входящих и исходящих звонках также отображаются в ленте уведомлений:

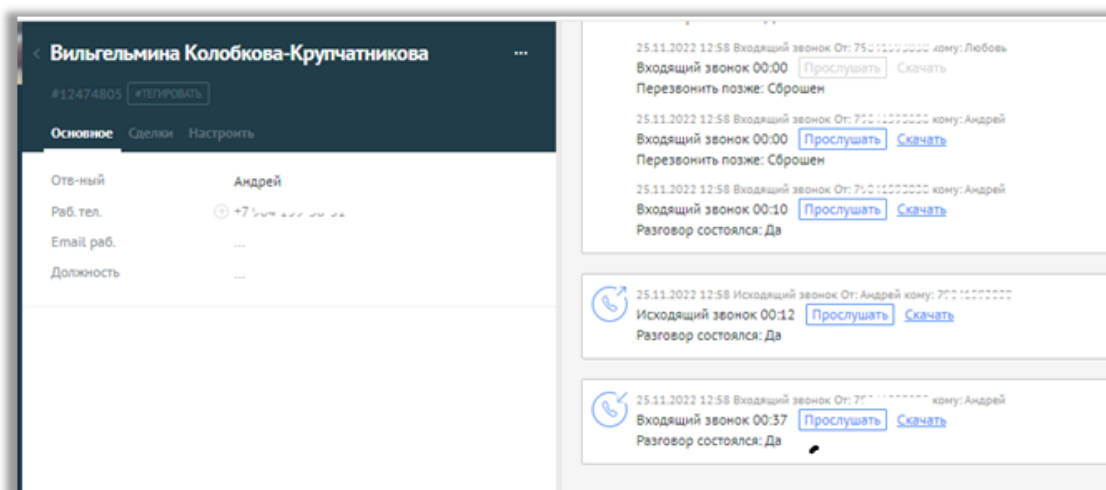


Информация о звонке в карточке клиента

Важно: для активации данной функции необходимо установить отметки в чек-боксах «Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись» и «Исходящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись» в блоке «Настройка интеграции» (см. [Завершение и настройка интеграции.](#))

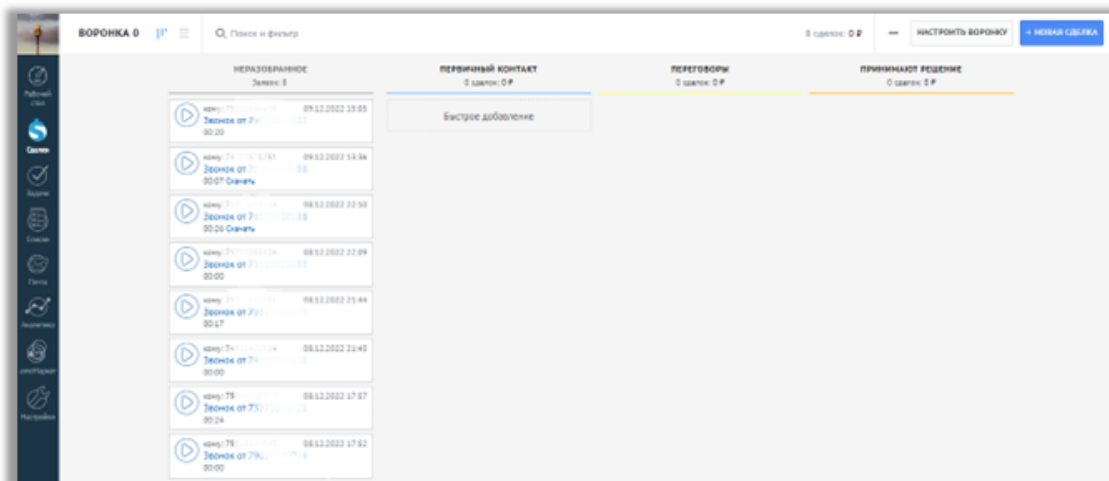
Функции могут работать независимо друг от друга: например, вы можете включить запись информации о входящих звонках и отключить запись информации об исходящих звонках.

Информация о звонке с/на известный номер заносится в карточку клиента, связанного с данным номером телефона. В карточках фиксируются статусы исходящих и входящих вызовов, дата, время и продолжительность. Вы можете посмотреть имя менеджера (который позвонил клиенту или которому поступил звонок от данного клиента), прослушать и скачать разговор.



Информация о звонке в неразобранном

Информация о входящих звонках с неизвестных номеров отображается в колонке «Неразобранное» на странице «Сделки».



Важно: колонка «Неразобранное» является настраиваемой опцией amoCRM и может быть скрыта в зависимости от настроек профиля amoCRM. Для доступа к функции убедитесь, что колонка «Неразобранное» отображается на странице «Сделки» (воронка продаж).

Если интеграция amoCRM и Корпоративной АТС подключена, звонки с неизвестных номеров отображаются в «Неразобранном», если выполнена соответствующая настройка в «Настройках интеграции».

Заявка при звонке с неизвестных номеров отображается в колонке «Неразобранное» по умолчанию всем менеджерам CRM, связанным с профилем amoCRM (а не только менеджеру CRM, связанному с номером, на который поступил вызов). Подробнее о настройке прав видимости см. документацию amoCRM.

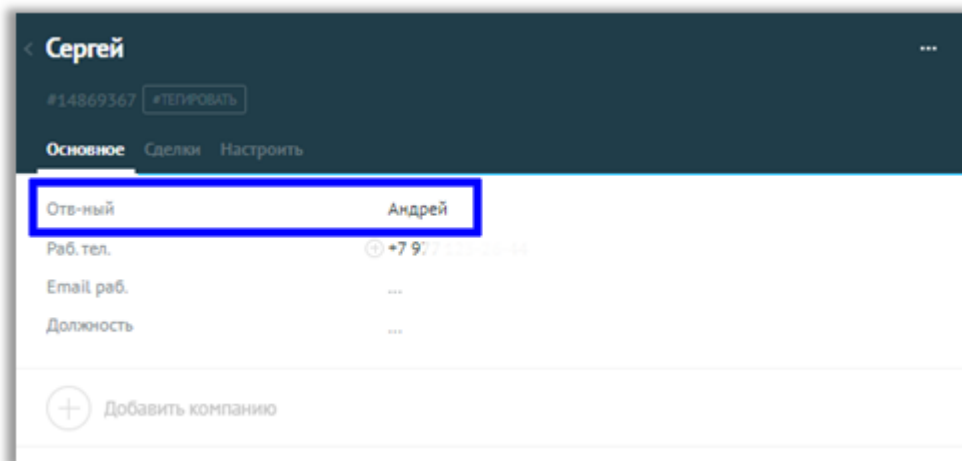
Перевод вызова на ответственного менеджера

Данная функция определяет, как будут обрабатываться звонки на многоканальный номер АТС с номеров контактов amoCRM, в которых заполнено поле «Ответственный менеджер».

Если все настроено верно, при звонке с таких номеров на многоканальный номер звонок будет перенаправлен сразу на номер ответственного менеджера, минуя стандартное голосовое меню Корпоративной АТС.

Для корректной работы функции необходимо убедиться, что правильно выполнены следующие настройки:

- В настройках контакта или компании amoCRM заполнено поле «Ответственный».



- Номер из поля «Ответственный менеджер» связан с сотрудником АТС. См. Завершение и настройка интеграции
- В настройках интеграции установлен флаг «Перенаправление вызова на ответственного менеджера».

Настройки интеграции

- Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- При звонке всплывает карточка клиента с его именем
- Перенаправление вызова на ответственного менеджера CRM
- Исходящий звонок клиенту записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись
- Включить в контекстном меню контакта исходящие звонки

❗ Если необходимо создавать контакты/лиды по входящим или исходящим звонкам, подключите опцию Запись звонков на соответствующие номера пользователей КАТС.