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 ATC 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 Т2» 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.

te		Номера и отделы	Голосовое меню Статистика Дополни	ительно 🌲 🧰 Клиент
Конференции Актуальные Прошедшие	Инструментарий Сводка Пользователи АТС Голосовая почта E-mail уведомления	Бизнес сервисы Интеграция с СRM	Реферальная программа Демо кабинет Генерация голоса	SMS-Tapret Простой и удобный сервис рассылки SMS для вашего бизнеса перейти

На открывшейся странице нажмите «Подключить»:

Тариф и опции АТС Опции для номеров Интеграция с С R М	
Коннектор	
<u>Битрикс24</u> втоСRM	
Инструкция по настройке 🗸	
Абонентская плата 700 ₽ в месяц	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 «Корпоративная АТС T2» 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».

≡ Би	Бесп.	Корпсратие	ративная АТС Т2 ная АТС от Т2		0
Груп	Плат				
Зада	Прем	удалит	ь открыть бесплатно	Встроенные покупки	
CRM					
Лиде	Прод	OUTURA	VCTALIODOX	DADDAFOTUAK	KATEFODIANA
Tele2	Сайт	OLEHKA	1189	разработчик ООО "Т2 МОБАЙЛ"	Интеграции
Мар	Импо	2/5	1105		Princi pagere
Сайт	Инте				
Комп	Анал			Настройки интеграции с	Битрикс24 🥹 X
Авто	Авто			 Входящий звонок клиента записывается в ка разговора вы можете прослушать его запис 	арточку клиента. После окончания њ
При	2	¢ HACTPORKA KEG		🖉 При звонке всплывает карточка клиента с е	го именем
Мар	задач	ИНТЕГРАЦИЯ С CRM	3 ПОКАЗАТЬ ИСТОРИЮ	Перенаправление вызова на ответственног	о менеджера CRM
Разр	Марн	Тариф и опции АТС Опции для немеров Иннатрация с СВМ.		Исходящий звонок клиенту записывается в	карточку клиента. После окончания
Доку	Кана.	Коннектор		разговора вы можете прослушать его запис	ь
Подг	Готоі	Settanc2a amoCRM		Биличить в контекстном меню контакта исх Если необходимо создавать контакты/лиды по входящи Запись звонков на соответствующие номера пользоват	одищие звонки вники искодящим звонкам, подключете опцию галей КАТС.

После успешной установки в меню слева появится вкладка «Корпоративная ATC T2». Для дальнейшей настройки выберите эту вкладку.



В открывшемся окне перейдите по предложенной ссылке.

Завершение и настройка интеграции

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

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

Настройки интегра	ации с Битрикс24 🛛 🙆 🛛
Входящий звонок клиента запиразговора вы можете прослуша	сывается в карточку клиента. После окончания ать его запись
При звонке всплывает карточка	а клиента с его именем
🗌 Перенаправление вызова на от	ветственного менеджера СRM
 Исходящий звонок клиенту запа разговора вы можете прослуша 	исывается в карточку клиента. После окончания ать его запись
🖉 Включить в контекстном меню	контакта исходящие звонки
 Если необходимо создввать контакты/л Запись звонков на соответствующие но 	иды по входящим или исходящим звонкам, подключите опцию омера пользователей КАТС.
Привязка вызовов) Привязывать вызов к ответственному сотруднику
	~
Собирать лиды	Для входящих вызовов на номера операторов
2	Для входящих вызовов через многоканальные номера
c	Для исходящих вызовов с номеров операторов
В настройках Битрикс CRM вы можате в	зыбрать, что должно создаваться: лид или сделка
СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ	отменить

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 ATC необходимо привязать пользователя CRM к сотруднику ATC.

Если пользователь CRM не привязан к сотруднику ATC, то функции интеграции CRM с Корпоративной ATC, 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 ATC 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 ATC 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 настрок Битрикс24):

- Для входящих вызовов на номера операторов.
- Для входящих вызовов через многокнальные 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 ATC 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

≡ Битрикс 24 ≉	искать сотрудника, д 9. 12:52 👁 начать полос	Андрей Митрофанов - 🛛 😵 Мой тариф - Пригласить -
	🤨	городина Еще от Еще от Салания
Лента Мессенджер 8	Лиды в ра × + тт	Почта Интеграции > 🔅
Календарь		Мессенджеры Смарт-процессы >
Диск	Канбан <u>Список</u> <u>Дела</u> календарь <u>Мой: о рходащие о ста</u>	Виджет на сайт Настройки >
Почта		СRМ-формы СRМ-формы & Настроить меню
Задачи и Проекты		Контакт-центр Вернуть меню по умолчанию
СRM (39) Лиды (29)		Скрытые Скрытые Импорт из других СRM Корзина
Корпоративная АТС Т2	Нетлац	Коннектор к 1С История
Маркетинг Сайты и Магазины	пет дал	Отраслевые CRM Мои дела
Компания 🛐		Rest API

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 T2» - 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 ATC, 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 ATC, то совершается исходящий вызов. Подробнее см. Перевод вызова на ответственного менеджера

≡ Битрикс 24 и	искать сотру 9 12:09 📀 начать	• 🛞 Мой тариф • Пригласить •
Совместная работа	Лиды Сделки Товары и Склады ~ Кл	иенты v Продажи v Аналитика v Еще v
Чат и звонки Календарь	Контакты 🔆 создать Фильтр + поиск	۹ 🔹
Документы Онлайн	Мои: 🕕 Входящие 🛛 🕕 Запланированные 👘 О Ещё	
Диск		Талефон Дата создания
Почта		Телефон дата создания
Группы		? 2 секунды назад
Задачи и Проекты	Авойной щелчок - Просмотреть	
CRM 1	ОТМЕЧЕНО: 0 / 1 ВСЕГО: ПОКАЗАТЬ КОЛИЧЕСТВО	страницы: 1 На странице: 20 🗸
Лиды 🚹		
≡ Битрикс 2 × контакт Совместная работа ∧ ≧ Лента	Иван Петров « Общие Счета Сделки Предложения Бизн	РАСШИРЕНИЯ - С С Связи История Маркет Еще -
Мессенджер	о контакте изменить	С Дело Комментарий Задача WhatsApp СМС Еще ✓
Календары Документы Онлайн	Телефон Рабочий	Что нужно сделать действия ~
Диск Почта	Выбрать поле Создать поле Удалить раздел	Пригласить к обсуждению
Группы	дополнительно изменить	
Задачи и Проекты СRM (39 Лилы (29	Тип контакта Клиенты Источник Звоник	 Создайте дело Загланируйте следующий шаг, чтобы не забыть о важном
Корпоративная АТС Т2	Доступен для всех	12 сентября 2023 🌱 ФИЛЬТР
Маркетинг	Да	Завершён исходящий звонок 12:43
Сайты и Магазины	Участвует в экспорте контактов Да	Клиент Иван
Компания 🛐	Ответственный	С номера
	Андрей	

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.

≡ Битрикс 2 × контакт	Иван Петров «	РАСШИРЕНИЯ - СС
Совместная работа \land 📃 Лента	Общие Счета Сделки Предложения Бизнес-про	цессы Связи История Маркет Еще 🗸
Мессенджер 🕫 Календарь	о контакте изменить	новок Дело Комментарий Задача WhatsApp CMC Еще v
Документы Онлайн	Телефон Рабочий	Что нужно сделать действия ~
Диск _	Выбрать поле Создать поле Удалить раздел	
Почта Группы	дополнительно изменить	- U+ Пригласить к обсуждению
Задачи и Проекты ССРМ (39)	Тип контакта Клиенты Источник	Создайте дело Запланируйте следующий шаг, чтобы не забыть о важном
Лиды (29)	Звонок	12 сентября 2023 🖤 ФИЛЬТР
Маркетинг	Да Участвует в экспорте контактов	Завершён исходящий звонок 12:43
Сайты и Магазины Компания 🗿	Да Ответственный	Ответственный Андрей С номера
	Андрей	

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. Завршение и настройка интеграции.

Установка внешней линии, выбор номера при исходящих звонках из Битрикс24

При установке приложения «Корпоративная АТС T2» 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)

≡ Битрикс 24 ≉	×	Настройки
		Настройка номеров по-умолчанию
Мессенджер 🐻		Ваш собеседник будет видеть этот номер, когда вы звоните из Битрикс24
Калсндарь Документы Онлайн		Номер для исходящего звонка по-умолчанию Приложение: Корпоративная АТС Т2
	Кор	
	Настр	
Задачи и Проекты CRM (19)		Резервный номер телефона
Лиды 29	3aı	Укажите номер, на который будет перенаправлен звонок, в случае отсутствия соединения с вашим Битрикс24: Номер для перенаправления звонка
Корпоративная АТС Т2 Маркетинг	CRM-	
Сайты и Магазины		Для звонка на резервный номер использовать подключение:
Компания 🥶		сохранить отмена

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 T2».

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 ATC, 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 T2».

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».

Х КОМПАНИЯ	выорать поле создать поле	удалить раздел
абота л	дополнительно 🥒	отменить
	Кол-во сотрудников	
	менее 50	× 2
	 Доступна для всех Ответственный 	сменить
	Иван Капитонов	\$

- 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».

Ha	астройки 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
9	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 ATC 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.



Обновление токенов

Если настроенная интеграция с Корпоративной АТС t2 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» — «Корпоративная АТС T2».

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 указание домена, с которого вы обращаетесь к Битрикс.



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»:

<u>-ta</u>		Номера и отделы	Голосовое меню Статистика Допол	нительно 🌲 💼 Клиент
Конференции Актуальные Прошедшие	Инструментарий Сводка Пользователи АТС Голосовая почта E-mail уведомления	Бизнес сервисы Интеграция с СЯМ	Реферальная программа Демо кабинет Генерация голоса	SMS-Tapret Простой и удобный сервис рассылки SMS для вашего бизнеса перейти

На открывшейся странице нажмите «Подключить»:

Тариф и опции АТС	Опции для номеров	Интеграция с СRM	
Коннекто	р		
Битрикс24 а	moCRM		
Инструкция по на	стройке 🗸		
Абонентская плата 700 ₽ в ме	есяц	подключ	ить

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 «атоМаркет». 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.

Завершение и настройка интеграции

Для завершения интеграции необходимо авторизоваться в личном кабинете Корпоративной ATC t2, затем настроить опции интеграции и установить связь между номерами сотрудников ATC 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 ATC необходимо привязать пользователя CRM к сотруднику ATC.

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 интег	рации с amoCRM 🛛 🛛 🙆 $ imes$							
Обработка входящего звонка с неизвестных номеров	Выберите, что создавать для нового клиента Неразобранное							
	Автоматически создаваемые сделки/неразобранное будут попадать в выбранную воронку атоСRМ. 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							
Если необходимо создавать контакт Запись звонков на соответствующие	ы/лиды по входящим или исходящим звонкам, подключите опцию е номера пользователей КАТС.							

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

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

Функциональность CRM

Доступные функции amoCRM после интеграции с Корпоративной ATC 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 СRM). **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 ATC t2 с amoCRM в интерфейсе amoCRM доступна возможность совершить исходящий звонок через КАTC.

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 ATC».

Аккаунт	< Автоконтакт	Bxc Pa3
<i>C</i> A	# #ТЕГИРОВАТЬ	
Рабочий стол	Основное Сделки Настроить	
B	Отв-ный Екатерина	S 14.0 Bxc
О Сделки	Раб. тел. 🕘	Раз
α	Email раб. Ч Т2 Вызов через АТС	14.0 Pxc
Валация	Должность ГО Копировать	Раз
	Источник трафика 🖍 Редактировать	
	Трекинг	
Списки	cvid	
Почта	+ Добавить компанию	
Аналитика		

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 ATC, 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.

Вильгельмина Колобкова-Крупчатникова ··· #12474805 [#ППРОВИТЬ] Основное Сделки Настроить			25.11.2022 12:58 Вкодящий звенок ОГ. УСТОЛОССИ конул Любовь Входящий звенок ОО:00 Прослушать Перезвонить позже: Сброшен 25.11.2022 12:58 Входящий звенок ОТ: 7101100000 конул Андрей Входящий звенок О0:00 Прослушать <u>Сканать</u>		
Далжность		C	25.11.2022 12.58 Исходящий звонок От: Андрей кому: 700 11000000 Исходящий звонок 00:12 Прослушать <u>Скачать</u> Разговор состоялся: Да		
		C	25.11.2022 12:58 Входящий зеонок Ог: 75 Входящий звонок 00:37 Прослушать <u>Скачать</u> Разговор состоялся: Да		

Информация о звонке в неразобранном

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

ВОРОНКА 0	I ^{II} 📃 О, Панах и филитр			I cannor 0.P	нистроить воронку	+ HOBAR COLUKA
0	HEPASOBPAHNOE Samuel S	перемный контакт 0 какток: 0 р	O SEARCH O P	DEVENIEMAND? PELICIPHE Classifier D P		
S	Second of 74-00000000	Быстрое добавление				
	States: 71 (11) (17) 08 12 2002 18 38 Bonos of 71 0.0 0007 Gavers 0.0					
B	Exercise 17/11/01/01/01/01/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02/					
	Beenan of 71110000055 9000					
and the second s	Exercise of 722 Control 0 0017					
and later	Exercise 779100000000000000000000000000000000000					
Hacepeiler	011220021757 1009050773773577755 0024					
	Construction 08.12.2022.17.52 300006.07.796.1111171.4 00.00					

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 АTC 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».



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