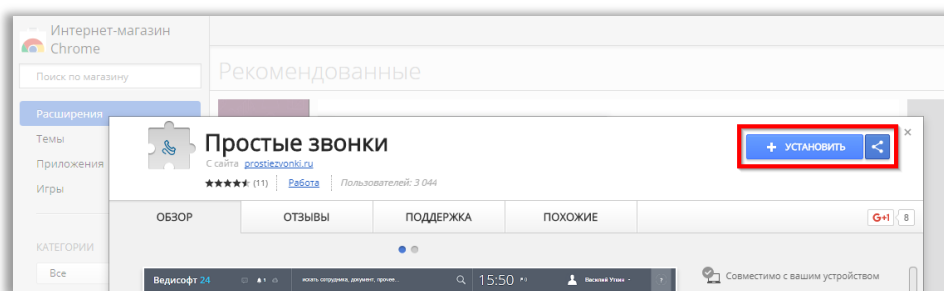


Настройка модуля «Простые звонки –Битрикс24»

Внимание! «Простые звонки» для Битрикс24 работают только в браузере Google Chrome. Поэтому, пожалуйста, установите расширение «Простые звонки» для браузера Google Chrome. Расширение должно быть установлено на всех компьютерах, где будут использоваться «Простые звонки».

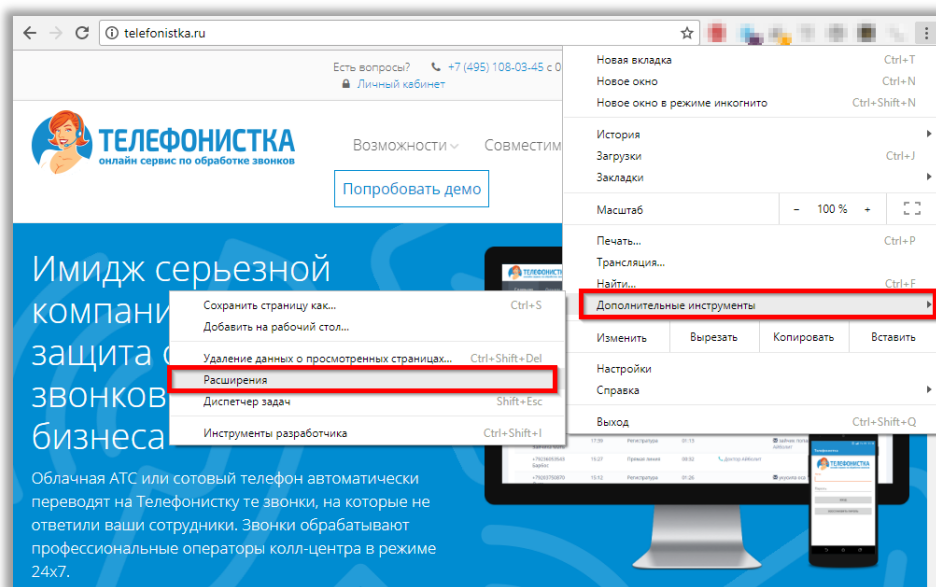
Для установки расширения «Простые звонки» откройте эту ссылку в браузере Google Chrome:
<https://chrome.google.com/webstore/detail/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8B%D0%B5-%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%B8/dkibpfneinleinbaakbaolmhkgfckjcn?hl=RU&gl=RU>

Нажмите кнопку «+ Бесплатно», чтобы установить расширение:

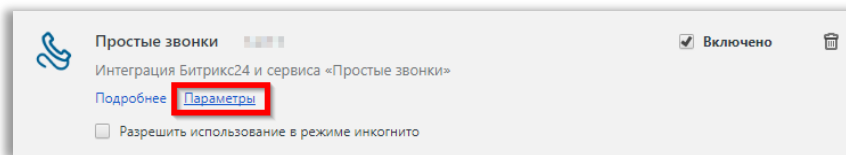


1. Настройка подключения к серверу «Простые звонки»

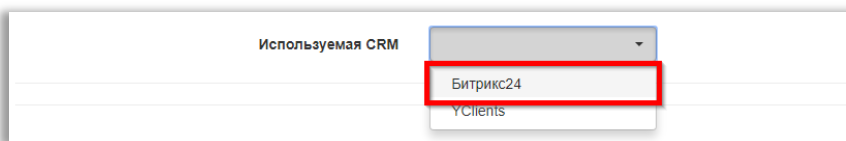
Перейдите на страницу расширений Google Chrome («Настройка» - «Дополнительные инструменты» - «Расширения»):



В списке установленных расширений найдите расширение «Простые звонки». Щелкните по ссылке «Параметры»:



В пункте «Используемая CRM» выберите «Bitrix24»:



В открывшемся окне настроек введите:

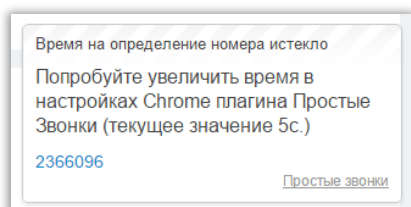
- **Внутренний номер телефона.** Ваш внутренний номер телефона, назначенный на офисной или облачной АТС. Если вы собираетесь использовать «Простые звонки» с сотовым телефоном на Android, то укажите номер вашего сотового – только цифры (например, «89221234567»).

- **Адрес АТС-коннектора.** Адрес сервера, на котором установлен АТС-коннектор «Простых звонков».

Внимание! Если вы подключаете Битрикс24 к АТС, которая установлена в вашем офисе, то укажите адрес компьютера внутри вашей локальной сети, на который установлен АТС-коннектор «Простых звонков» (например, «ws://192.168.0.1»).

- **Пароль.** Если в настройках АТС-коннектора «Простых звонков» пароль не задан, укажите в поле «Пароль» значение «0».

- **Количество секунд для определения клиента по номеру телефона.** При входящем звонке клиента приложение «Простые звонки» ищет номер в базе Битрикс24 в течение указанного времени. Если по истечении этого времени клиент не был найден, то приложение выведет специальное сообщение:



- **Автоматическое создание Лиды.** Приложение «Простые звонки» будет автоматически создавать новый Лид для каждого входящего звонка с неизвестного номера. Все создаваемые Лиды будут называться «Простые звонки, XXXXXXXX» (XXXXXXX – номер телефона, с которого звонил клиент).

Внимание! Приложение создает лид только в том случае, если в момент звонка у пользователя был открыт браузер Google Chrome.

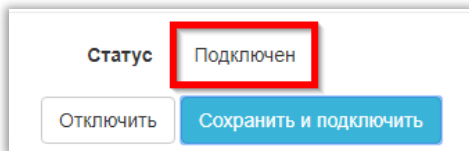
Внимание! В случае если у вас в CRM созданы «пользовательские поля» обязательные для заполнения при создании Лида – функция «**Автоматическое создание Лида**» работать не будет.

- **Использование нового API Bitrix24.** Приложение «Простые звонки» будет использовать уведомления встроенной телефонии Битрикс24.

Внимание! Если вы отключили опцию «Использование нового API Bitrix24» ознакомьтесь с этим руководством пользователя: http://prostiezvonki.ru/documents/Ispolzovanie_Bitrix24_No_API.pdf

- **Показывать оповещения браузера.** Приложение «Простые звонки» будет использовать оповещения браузера для отображения уведомлений о звонках.

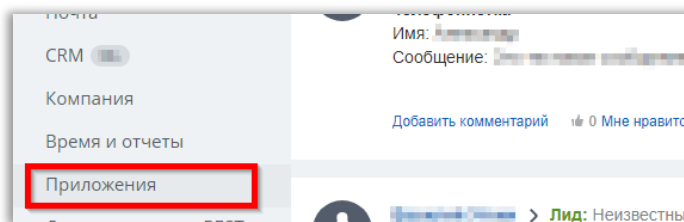
Нажмите кнопку «Сохранить и подключить». Если настройки заданы верно, то в строке «Статус» должно появиться «Подключен»:



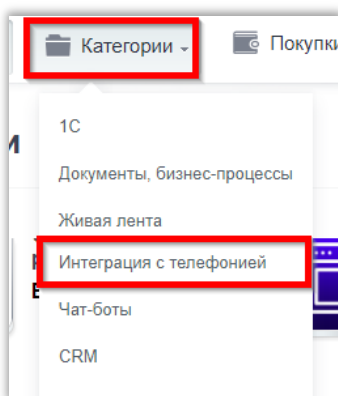
2. Настройка прав на использование приложения «Простые звонки» для пользователей Битрикс24

Войдите в свой корпоративный портал Битрикс24 пользователем, с правами администратора.

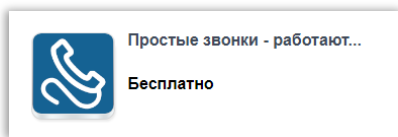
В меню Bitrix24 Перейдите на страницу «Приложения».



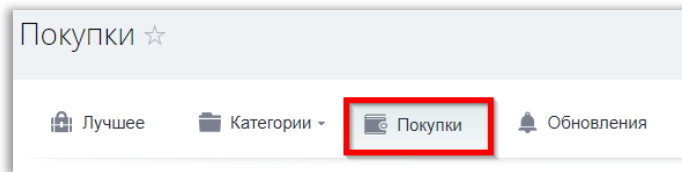
Перейдите на страницу «Категории» - «IP - телефония»:



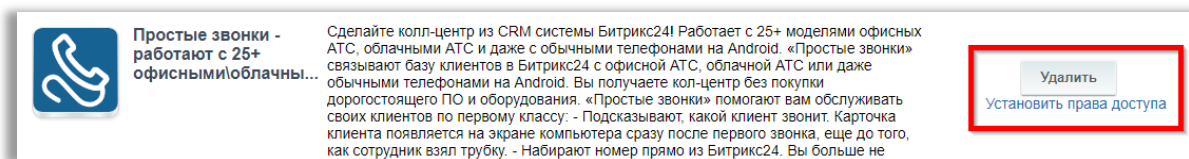
Перейдите на страницу приложения «Простые звонки» и нажмите кнопку «Установить»:



Перейдите на страницу «Покупки»:



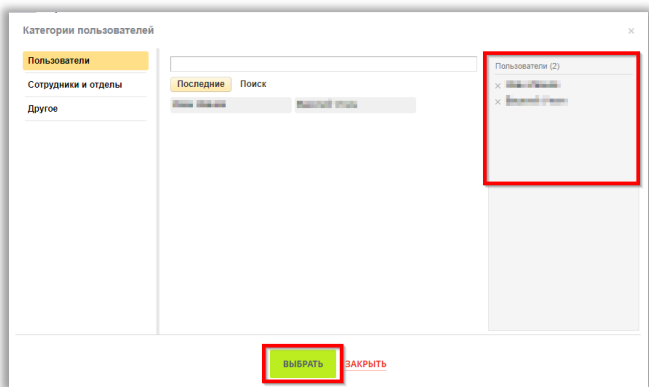
Найдите приложение «Простые звонки» и щелкните по ссылке «Установить права доступа»:



В открывшемся окне выберите необходимых пользователей или отделы, которые будут работать с приложением «Простые звонки».

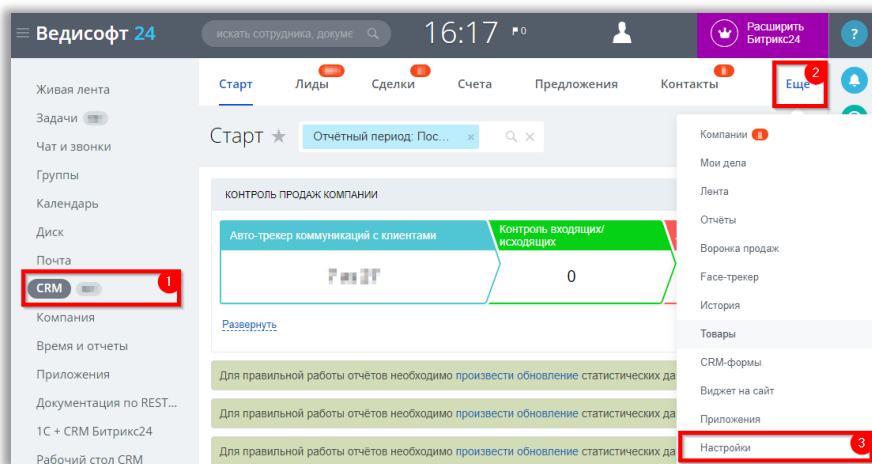
Внимание! Не выбирайте вариант «Все авторизованные пользователи», с ним приложение работать не будет.

Нажмите кнопку «Выбрать», чтобы сохранить изменения:

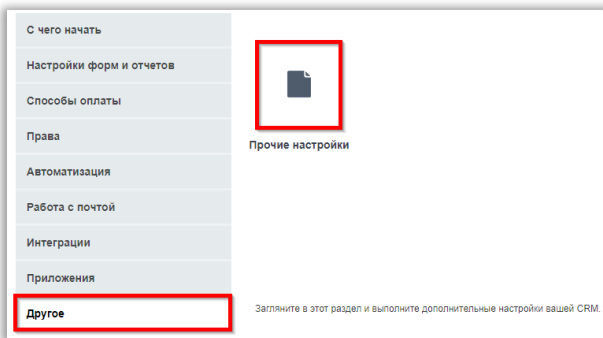


3. Настройка ссылок для совершения исходящих звонков

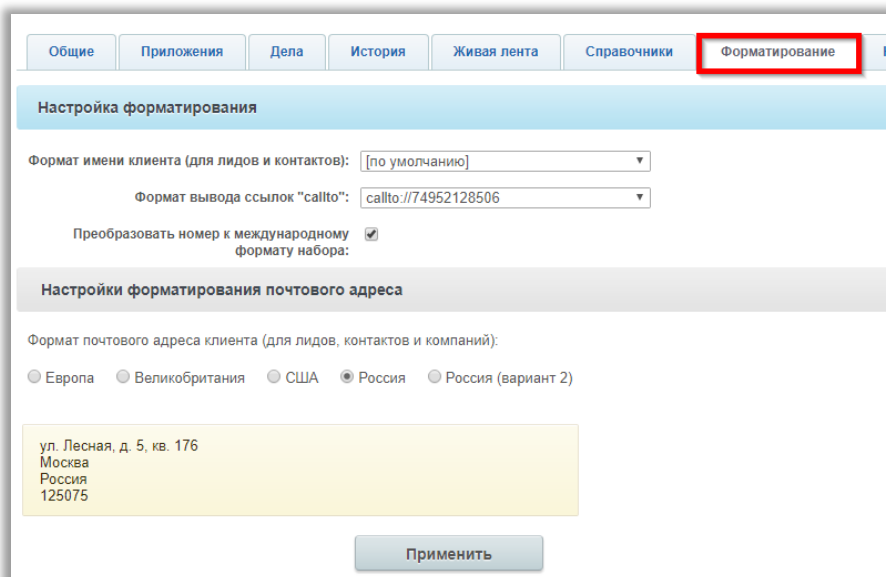
Перейдите на страницу CRM (1), на открывшейся странице, в меню, кликните по пункту «Еще» (2) в выпадающем меню нажмите «Настройки» (3):



На открывшейся странице найдите подраздел настроек «Другое» - «Прочие настройки» и щелкните по нему:



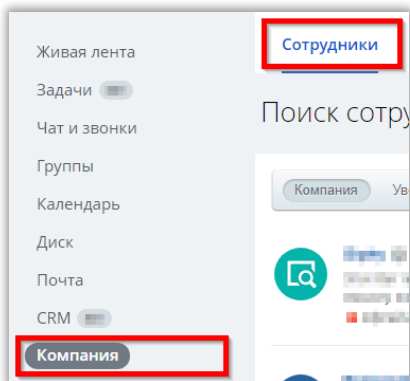
В открывшемся окне перейдите на вкладку «Форматирование» и в открывшемся окне выполните следующие настройки:



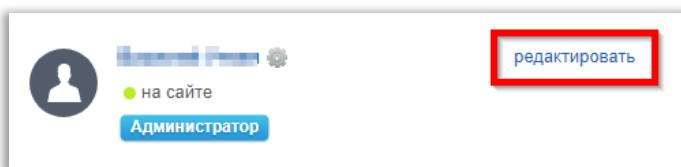
4. Настройка внутренних номеров пользователей Битрикс24 для работы функции «Умный перевод»

Если «Простые звонки» для вашей офисной или облачной АТС поддерживают возможность «Умный перевод», и вы собираетесь ей пользоваться, то вам потребуется указать внутренние номера в профилях пользователей Битрикс24.

Чтобы задать внутренние номера пользователям Битрикс24, зайдите в Битрикс24 с правами администратора. Перейдите на страницу «Компания» - «Сотрудники»:



Перейдите на страницу редактирования данных сотрудника:



Укажите такой же внутренний номер, какой задан в настройках расширения «Простые звонки» к браузеру Google Chrome:

Имя

Фамилия

Отчество

Фотография

Внутренний телефон

5. Возможные проблемы и пути их решения

5.1. Интеграция не работает, в расширении Google Chrome статус подключения «Не подключен»

Причина

Неверно указаны настройки для подключения расширения.

Решение

Проверьте, что вы правильно указали все необходимые параметры в настройках расширения «Простые звонки» для браузера Google Chrome.

Внимание! Все поля в настройках расширения являются обязательными для заполнения, кроме поля «Пароль». Поле «Пароль» может быть пустым только в том случае, когда подключение к АТС-коннектору «Простых звонков», установленному для работы с офисной АТС (Asterisk, Panasonic, Avaya и т.п.), не защищено паролем (пароль настраивается в конфигурационном файле АТС-коннектора).

5.2. Интеграция не работает, в расширении Google Chrome статус подключения постоянно меняется с «Подключен» на «Не подключен» и обратно, или статус подключения «Второе подключение пользователя»

Причина

В настройках расширения «Простые звонки» для Google Chrome на разных рабочих местах указан одинаковый внутренний номер телефона сотрудника.

Решение

Внутренний номер телефона, заданный в настройках расширения «Простые звонки» для Google Chrome, у каждого пользователя Битрикс24 должен быть уникальным в рамках вашей компании.

5.3. В уведомлении о входящем звонке клиент отображается как неизвестный, хотя в CRM есть Контакт, Компания или Лид с этим номером телефона.

Причина

У пользователя нет прав на использование приложения «Простые звонки» в Битрикс24 или нет прав на просмотр/редактирование соответствующих объектов CRM.

Решение

1. Настройте права на использование приложения [3. Настройка прав на использование приложения «Простые звонки» для пользователей Битрикс24](#)
2. Настройте пользовательские права на просмотр и редактирование Контакт, Компаний и Лидов.

5.4. В уведомлении о входящем звонке клиент отображается правильно, но звонки не фиксируются на вкладке «Дела» в карточке Kontakта, Компании или Лида

Причина

У пользователя нет прав на просмотр/редактирование соответствующих объектов CRM.

Решение

Настройте пользовательские права на просмотр и редактирование Контакт, Компаний и Лидов.

5.5. Не совершается звонок из CRM по клику на номере телефона

Причина

У пользователя указан внутренний номер отличный от внутреннего номера на используемом им телефоне.

Решение

1. Проверьте, что пользователь может совершать/принимать звонки без участия CRM (у него должна быть настроена программа софтфон или установлен аппаратный телефон).
2. Убедитесь, что номер, указанный у пользователя в настройках CRM, соответствует номеру, заданному для софтфона или аппаратного телефона.
3. После совершения звонка из CRM на софтфон или аппаратный телефон поступит входящий звонок, ответьте на него и после этого произойдет набор номера для исходящего звонка.

5.6. При совершении исходящего звонка открывается окно бизнес чата Bitrix24

Причина 1

Не настроены ссылки для совершения исходящих звонков.

Решение 1

Выполните настройку ссылок [4. Настройка ссылок для совершения исходящих звонков](#)

Причина 2

Звонок совершается щелчком по иконке с телефонной трубкой, а не по номеру телефона

Решение 2

Для совершения звонка нажмите на номер телефона, который должен быть оформлен в виде ссылки. Внимание: не щелкаете по иконке с телефонной трубкой!

5.7. В настройках расширения для Chrome включена опция «Автоматическое создание Лид», но при входящем звонке Лид не создается

Причины

Нет прав на использование приложения.

Нет прав на создание Лид.

В форме создания Лид есть пользовательские поля обязательные для заполнения.

Решение

Проверьте, что у пользователя есть права на создание Лидов.

Проверьте, что вы настроили права на использование приложения [3. Настройка прав на использование приложения «Простые звонки» для пользователей Битрикс24](#).

Сделайте пользовательские поля не обязательными для заполнения при создании Лид.

5.8. Все настроено корректно, но уведомления о входящих звонках не появляются, история звонков не фиксируется

Причина

Блокировка скриптов сторонним ПО.

Решение

1. Проверьте работу интеграции на другом рабочем месте. Если на нем все работает корректно – обратитесь к своему системному администратору.

Внимание! мы гарантируем работоспособность интеграции только в Chrome, так же на время установки, настройки и тестирования мы рекомендуем отключать фаерволы, антивирусы или брандмауэр, равно как и плагины для Chrome подобные AdBlock.

5.9 Окно оповещения браузера Chrome перекрывает всплывающие окно Битрикс24

Причина

В настройках у вас включена функция «Показывать оповещения браузера». Она необходима для тех случаев, когда вы часто переключаетесь по разным вкладкам Chrome и хотели бы всегда точно видеть уведомления о звонках.

Решение

1. Данную функцию можно отключить на странице настройки расширения «Простые звонки» в Chrome

6. Не нашли решение своей проблемы?

1. Откройте Битрикс24 в браузере Google Chrome.
2. Перейдите на страницу «CRM» - «Контакты».
3. Нажмите на клавиатуре кнопку F12. В открывшемся окне перейдите на вкладку «Console».
4. Обновите содержимое страницы, нажав на клавиатуре сочетание клавиш Ctrl + Shift + R (или сделайте правый клик мышкой на кнопке «Обновить страницу», далее выберите пункт «Аппаратная перезагрузка»).
5. Сделайте скриншот окна браузера Google Chrome.
6. Отправьте скриншот окна браузера Google Chrome вложением по email в [службу технической поддержки](#). В теле письма, пожалуйста, укажите свой пароль (для интеграций с облачными АТС, Android телефонами, софтфонами) или лицензионный ключ (для интеграций с офисными или программными АТС). Подробно опишите проблему, с которой вы столкнулись.