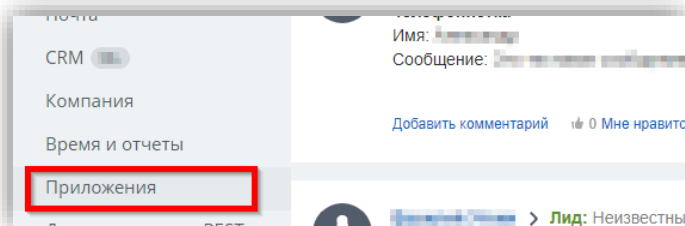


Настройка модуля «Простые звонки –Битрикс24»

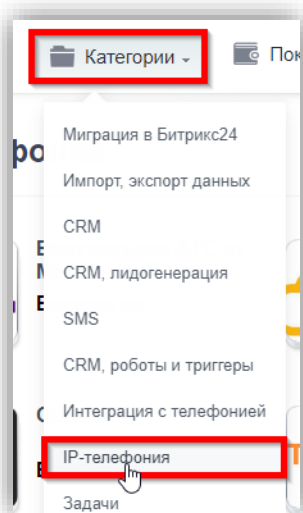
1. Установка и настройка приложения в Битрикс24

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

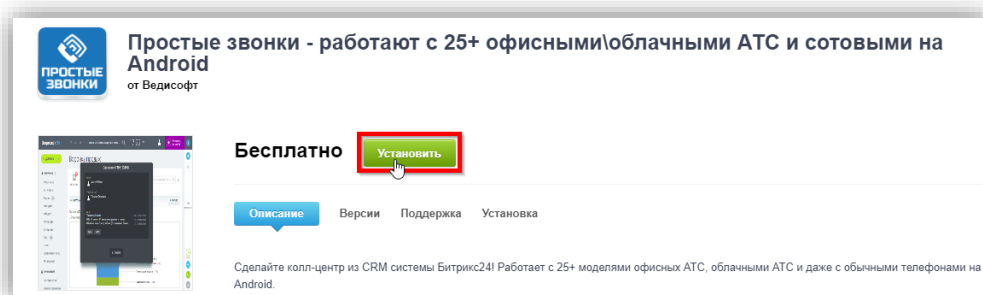
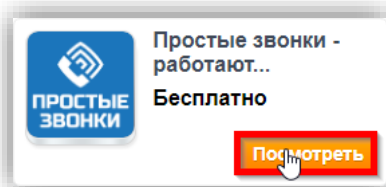
1.2. В меню Битрикс24 перейдите на страницу «Приложения»:



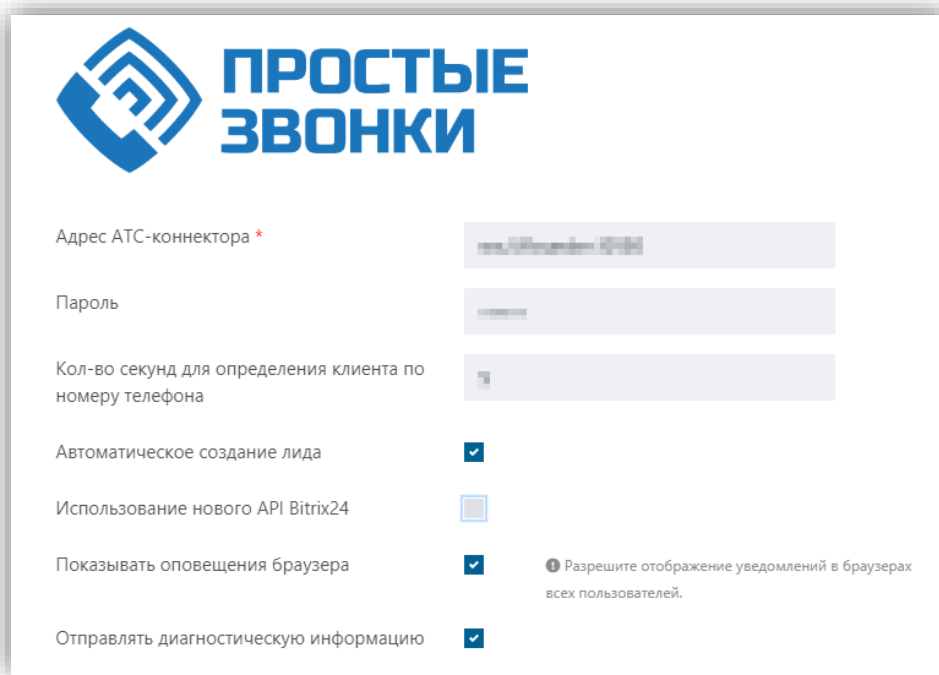
1.3. Перейдите на страницу «Категории» - «IP - телефония»:



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



1.5. У вас откроется страница настройки приложения «Простые звонки»:



1.6. Задайте настройки:

- **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, оставьте поле пустым

- **Количество секунд для определения клиента по номеру телефона.** При входящем звонке клиента приложение «Простые звонки» ищет номер в базе Битрикс24 в течение указанного времени (минимум 5 секунд). 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 Лиды – функция «**Автоматическое создание Лиды**» работать не будет.

- **Использование нового API Bitrix24.** Приложение «Простые звонки» будет использовать уведомления встроенной телефонии Битрикс24 (крупные окна с расширенным функционалом).

Внимание! Функция **Использование нового API Bitrix24** может работать не корректно на бесплатных тарифах CRM, за подробной информацией вы можете обратиться в поддержку CRM

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

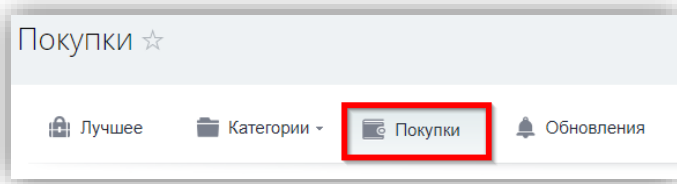
- **Показывать оповещения браузера.** Приложение «Простые звонки» будет использовать механизм оповещений браузера Google Chrome для отображения уведомлений о звонках. В этом случае пользователь увидит уведомление о звонке даже со свернутым браузером.

- **Добавочные сотрудники.** Внутренние номера телефонов, назначенные на офисной или облачной АТС.

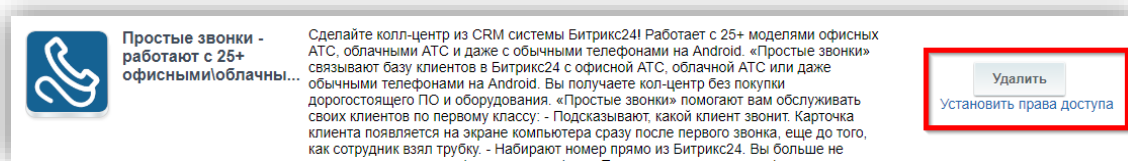
Внимание! Если вы собираетесь использовать приложение «Простые звонки» для Android телефонов, то укажите сотовые номера ваших пользователей – только цифры (например, «89221234567» или «79221234567»).

1.7. Нажмите кнопку «Сохранить».

1.8. Перейдите на страницу «Покупки»:



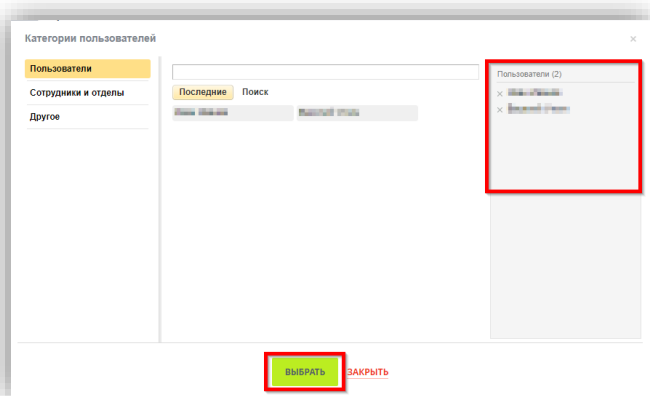
1.9. Найдите приложение «Простые звонки» и щелкните по ссылке «Установить права доступа»:



1.10. 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.

1.11. Нажмите кнопку «Выбрать», чтобы сохранить изменения:

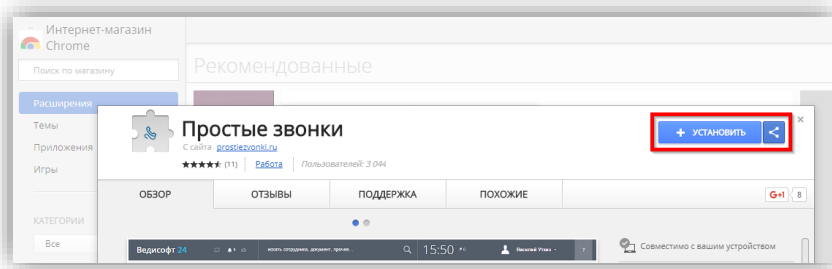


2. Установка и настройка расширения для браузера Google Chrome

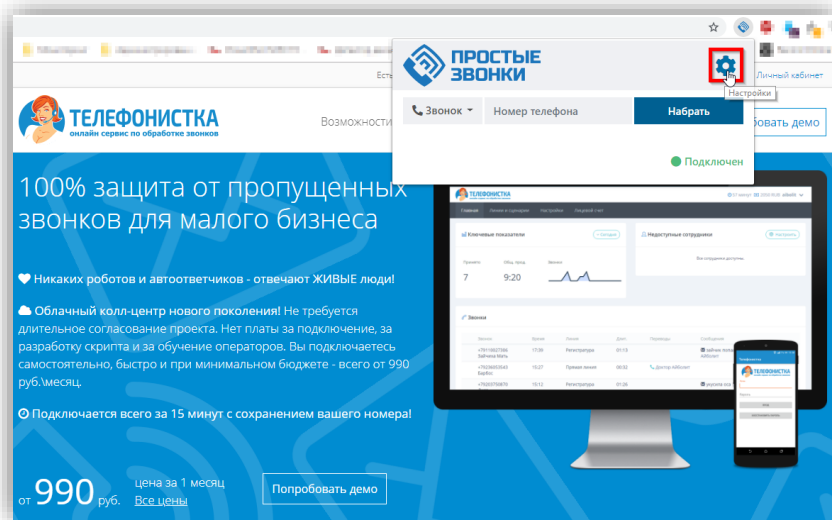
Внимание! «Простые звонки» для Битрикс24 работают только в браузере Google Chrome. Поэтому, пожалуйста, установите расширение «Простые звонки» для браузера Google Chrome. Расширение должно быть установлено на всех компьютерах, где будут использоваться «Простые звонки».

2.1. 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>

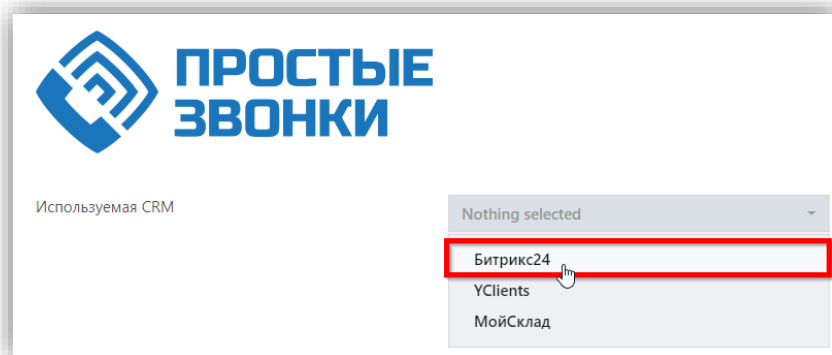
2.2. Нажмите кнопку «+ Бесплатно», чтобы установить расширение:



2.3. Откройте настройки расширения «Простые звонки» (так же вы можете перейти в настройки приложения через список расширений браузера «Настройка» - «Дополнительные инструменты» - «Расширения»):

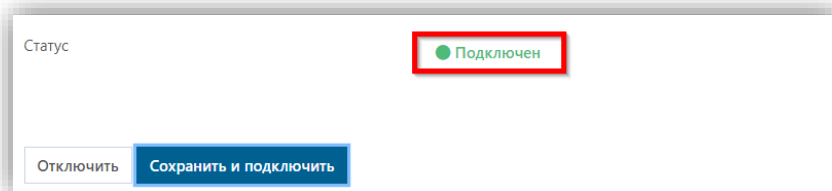


2.4. В пункте «Используемая CRM» выберите «Битрикс24»:



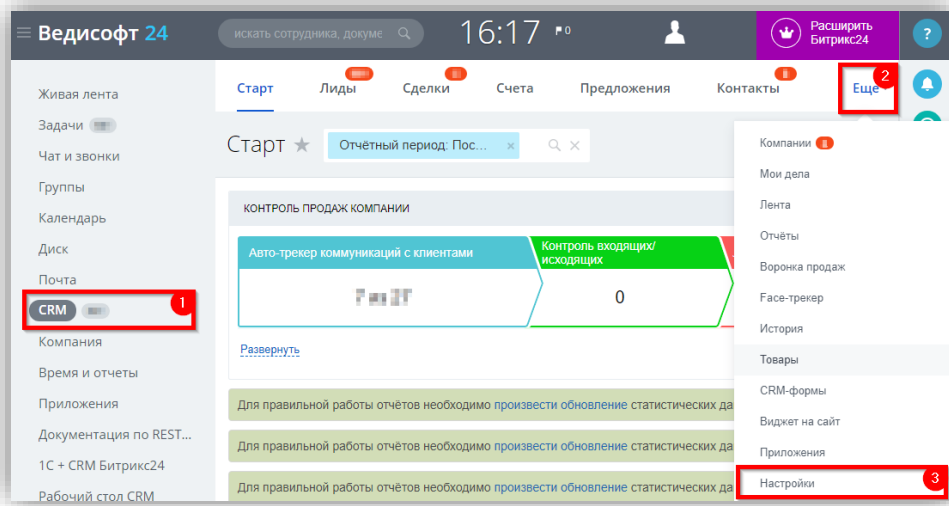
2.5. Дождитесь получения настроек из CRM.

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

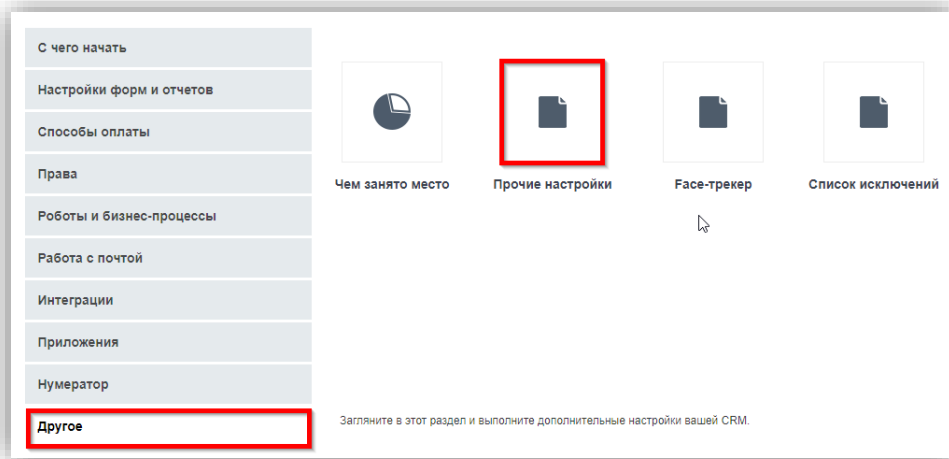


3. Настройка ссылок для совершения исходящих звонков

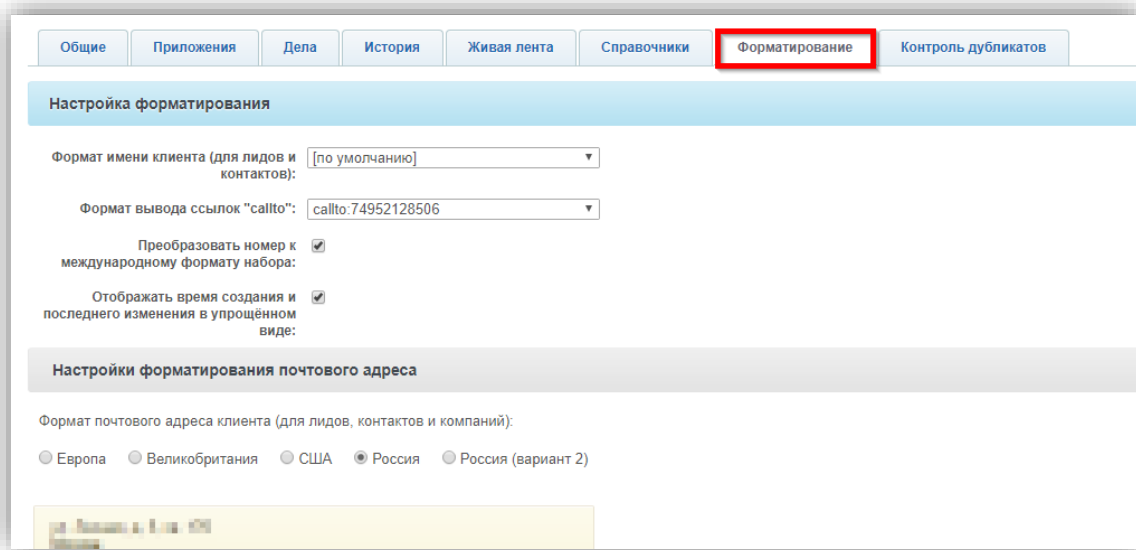
3.1. Перейдите на страницу CRM (1), на открывшейся странице, в меню, кликните по пункту «Еще» (2) в выпадающем меню нажмите «Настройки» (3):



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



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

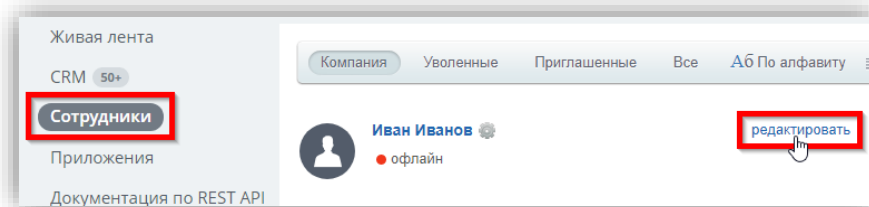


4. Настройка внутренних номеров пользователей Битрикс24 для работы функции «Умный перевод»

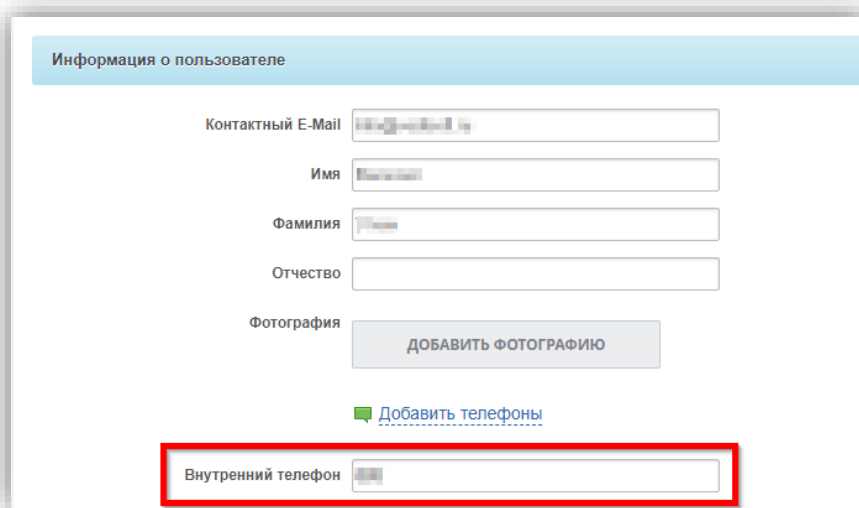
Если «Простые звонки» для вашей офисной или облачной АТС поддерживают возможность «Умный перевод», и вы собираетесь ей пользоваться, то вам потребуется указать внутренние номера в профилях пользователей Битрикс24.

4.1. Чтобы задать внутренние номера пользователям Битрикс24, зайдите в Битрикс24 пользователем с правами администратора.

4.2. Перейдите на страницу «Сотрудники» и откройте страницу редактирования данных сотрудника:



4.3. В поле «Внутренний номер» раздела «Информация о пользователе» укажите такой же внутренний номер, какой задан в настройках расширения «Простые звонки» к браузеру Google Chrome:



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 согласно пункту 1.9. данного руководства.
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 Kontakta, 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 [3. 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 Google Chrome включена опция «Автоматическое создание Лида», но при входящем звонке Лид не создается

Причины

Нет прав на использование приложения.

Нет прав на создание Лида.

В форме создания Лида есть пользовательские поля обязательные для заполнения.

Решение

Проверьте, что у пользователя есть права на создание Лидов.

Проверьте, что вы настроили права на использование приложения согласно пункту 1.9. данного руководства.

Сделайте пользовательские поля не обязательными для заполнения при создании Лида.

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 браузере Google Chrome. На время установки, настройки и тестирования мы рекомендуем отключать фаерволы, антивирусы, плагины для Google Chrome аналогичные AdBlock.

5.9 Окно оповещения браузера Chrome перекрывает всплывающее окно Битрикс24

Причина

В настройках включена функция «Показывать оповещения браузера».

Решение

Отключите эту функцию на странице настройки расширения «Простые звонки» для браузера Google 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.