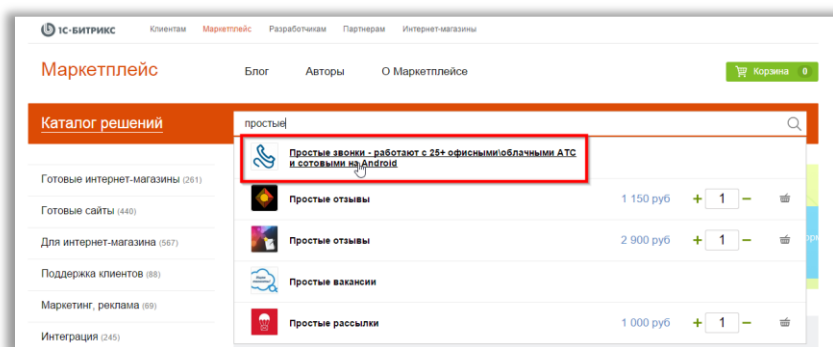


Настройка модуля «Простые звонки» для коробочной версии Битрикс

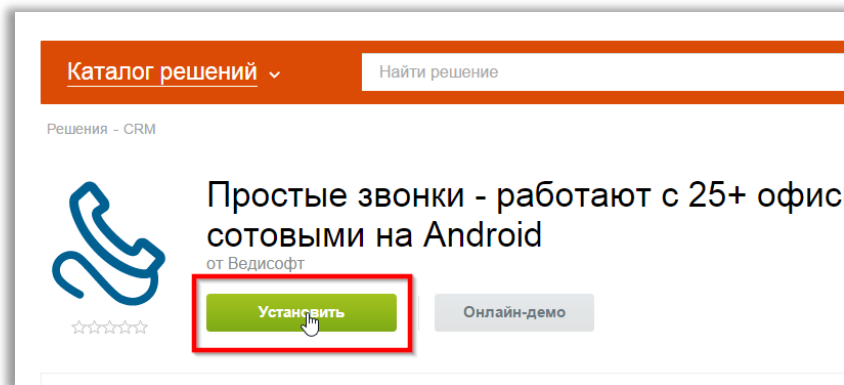
Внимание! Мы гарантируем корректную работу «Простых звонков» только в браузере Google Chrome.

1. Установка модуля из маркетплейс Битрикс

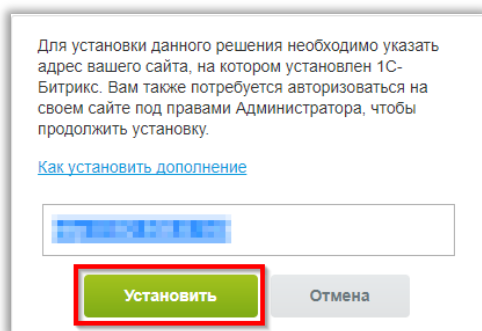
1. Перейдите на сайт маркетплейса Битрикс24: <http://marketplace.1c-bitrix.ru/>
2. Найдите приложение «Простые звонки» в маркетплейсе Битрикс:



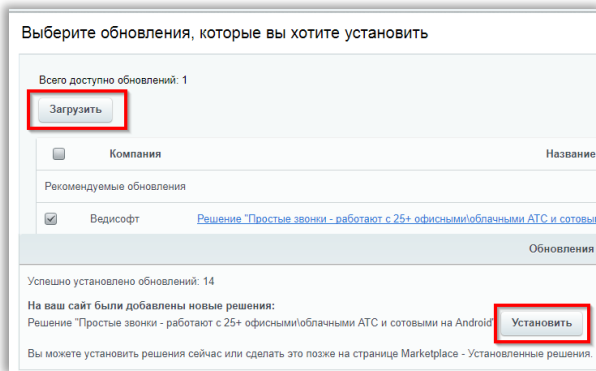
Нажмите кнопку «Установить» и следуйте инструкциям на экране:



Появится всплывающее окно, в котором необходимо указать адрес вашего сайта, на котором установлен 1С-Битрикс, затем нажмите кнопку «Установить»

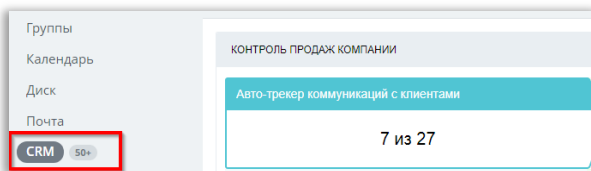


После этого откроется панель администрирования вашего портала, необходимо нажать «Загрузить», а затем «Установить»

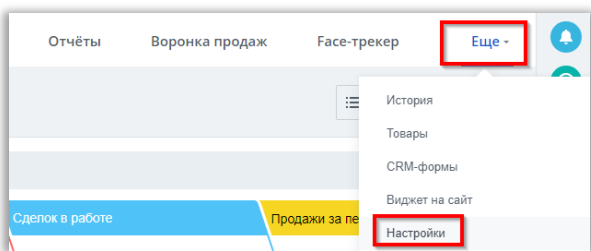


2. Настройка ссылок для совершения исходящих звонков

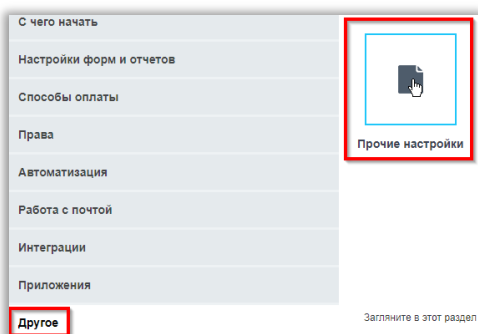
Перейдите на страницу CRM:



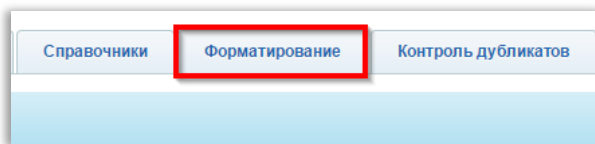
Перейдите на страницу «Еще» в выпадающем меню нажмите «Настройки»:



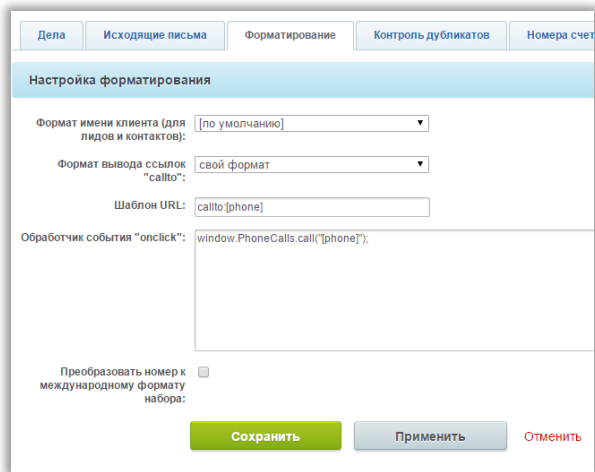
На открывшейся странице найдите подраздел настроек «Другое» - «Прочие настройки» и щелкните по нему:



В открывшемся окне перейдите на вкладку «Форматирование»:

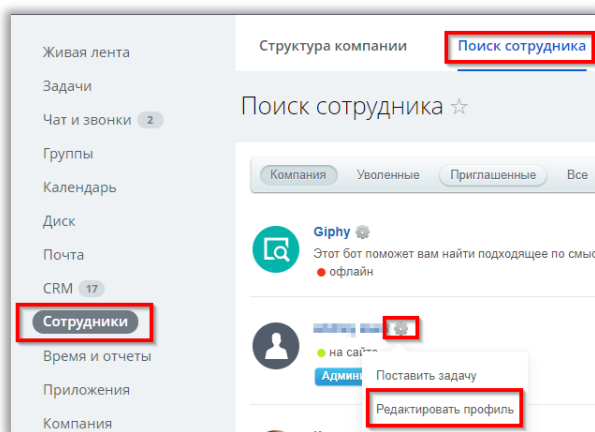


В открывшемся окне выполните следующие настройки:



3. Настройка внутренних номеров пользователей Битрикс

Перейдите на страницу «Сотрудники» - «Поиск сотрудника». Далее перейдите на страницу редактирования данных сотрудника



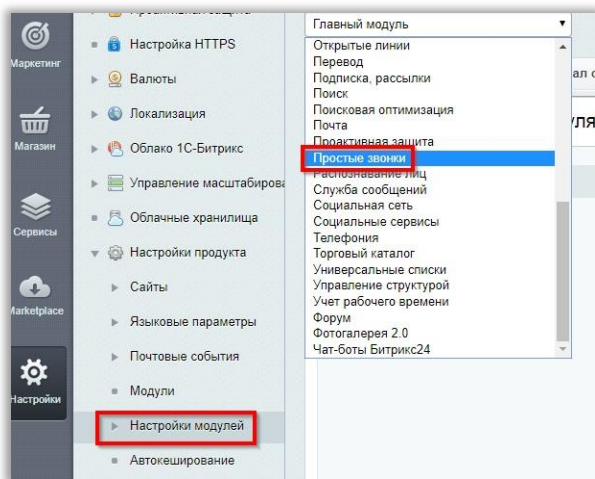
Укажите внутренний (добавочный) номер сотрудника:

Телефон	<input type="text"/>
Мобильный телефон	<input type="text"/>
Рабочий телефон	<input type="text"/>
Внутренний телефон	<input type="text" value="222"/>

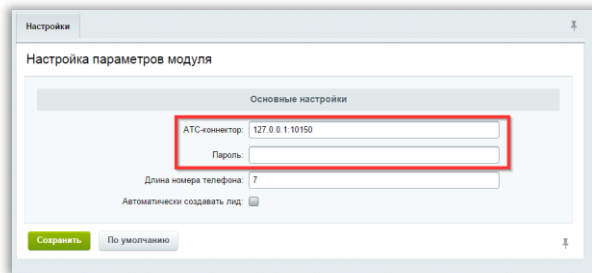
Внимание! Если у пользователя не указан «Внутренний номер телефона», то такой пользователь не будет использовать интеграцию

4. Настройка параметров модуля «Простые звонки»

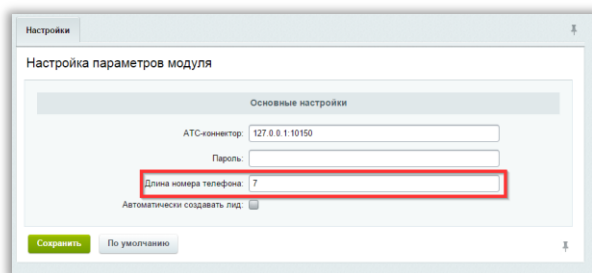
Перейдите на страницу настройки модуля «Простые звонки»: «Настройки» – «Настройки продукта» – «Настройки модулей» – «Простые звонки».



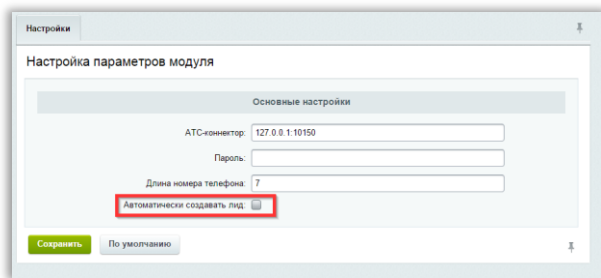
В окне настроек введите адрес АТС-коннектора «Простых звонков» и пароль. Если в настройках АТС-коннектора «Простых звонков» пароль не задан, укажите в поле «Пароль» значение «0»:



При входящем звонке клиента модуль «Простые звонки» ищет номер в базе Битрикс по определенному количеству цифр. Например, клиент звонит с номера «+79001234567», а параметру «Длина номера телефона» задано значение «10». В этом случае «Простые звонки» найдут клиента по последним 10 цифрам номера. Т.е. в базе Битрикс клиент найдется, если номер телефона задан так «+79001234567» или так «89001234567». Задайте необходимое значение в поле «Длина телефонного номера»:

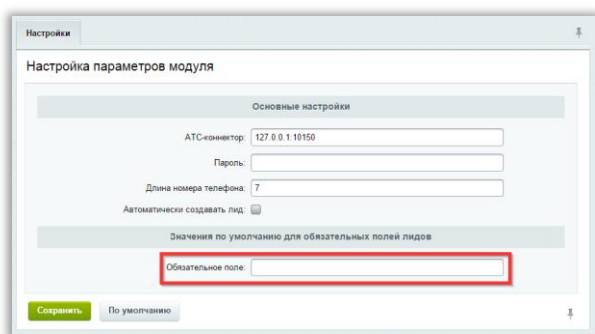


Если вы хотите, чтобы при входящем звонке автоматически создавался Лид, то вам необходимо включить данный параметр:



Нажмите кнопку «Сохранить».

Внимание! Если у вас есть «Пользовательские поля» обязательные для заполнения при создании Лида, то вам необходимо указать значение по умолчанию для этих полей.



5. Возможные проблемы и пути их решения

5.1. Интеграция не работает: нет уведомления при входящем звонке, не совершаются исходящие звонки

Причина

Настройки подключения заданы неправильно

Решение

Проверьте, что вы корректно указали все необходимые параметры в настройках интеграции.

5.2. Не совершается звонок из CRM по клику на номер 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.

5.3. 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.

6. Не нашли решение своей проблемы?

1. Откройте CRM в браузере Google Chrome.
2. Перейдите на страницу списка клиентов.
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.