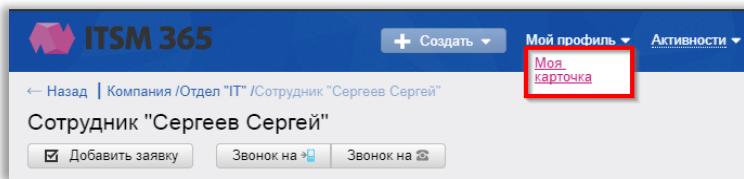


Настройка модуля «Простые звонки – ITSM 365»

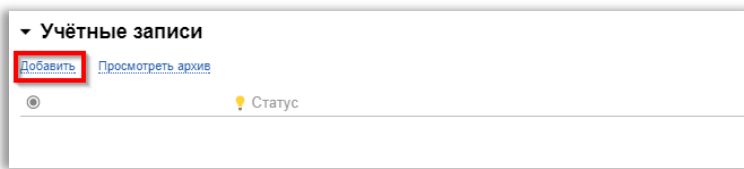
Внимание! Мы гарантируем корректную работу «Простых звонков» только в браузере Google Chrome.

1. Настройка подключения к серверу «Простые звонки»

1.1. Войдите в ITSM пользователем, который будет работать с «Простыми звонками», и перейдите на страницу «Мой профиль» – «Моя карточка»:



1.2. Для подключения интеграции необходимо создать специальную учетную запись. Для этого нажмите на ссылку «Добавить»:



1.3. В появившемся разделе заполните поля соответствующими данными:

«Логин (Внутренний номер)» - задайте внутренние (добавочные) телефонные номера сотрудников.

«Пароль» - если в настройках АТС-коннектора «Простых звонков» пароль не задан, оставьте поле пустым.

«Адрес АТС-коннектора» - введите адрес АТС-коннектора «Простых звонков».

1.4. Нажмите кнопку «Сохранить».

1.5. Повторите шаги 1.1.-1.4. для всех пользователей ITSM365, которые будут работать с «Простыми звонками».

2. Настройка количества символов для определения номеров

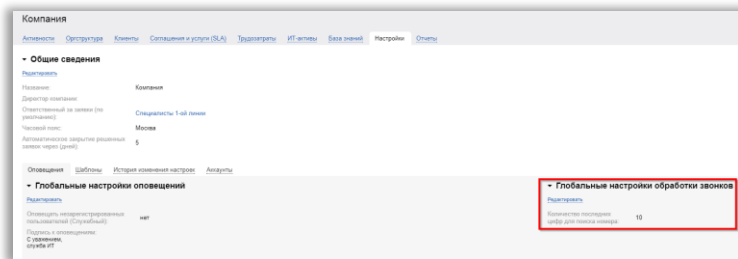
При входящем звонке клиента «Простые звонки» ищут номер в базе ITSM 365 по определенному количеству цифр.

Например, клиент звонит с номера «+79001234567», а параметру «Длина телефона» задано значение «10». В этом случае «Простые звонки» найдут клиента по последним 10 цифрам номера. Т.е. в базе ITSM 365 клиент найдется, если номера телефона задан так «+79001234567» или так «89001234567».

2.1. Войдите в CRM ITSM365 пользователем с правами администратора.

2.2. Зайдите в раздел «Компания» на вкладку «Настройки».

2.3. В пункте «Глобальные настройки обработки звонков» укажите необходимое количество цифр для определения клиента:



3. Возможные проблемы и пути их решения

3.1. Не совершается звонок из ITSM365 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 ITSM365 (у него должна быть настроена программа софтфон или установлен аппаратный телефон).
2. Убедитесь, что номер, указанный у пользователя в настройках ITSM365 соответствует номеру, заданному для софтфона или аппаратного телефона.
3. После совершения звонка из ITSM365 на софтфон или аппаратный телефон поступит входящий звонок, ответьте на него и после этого произойдет набор номера для исходящего звонка.

3.2. 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.

4. Не нашли решение своей проблемы?

1. Откройте ITSM365 в браузере Google Chrome.
2. Перейдите на страницу «Клиенты».
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.