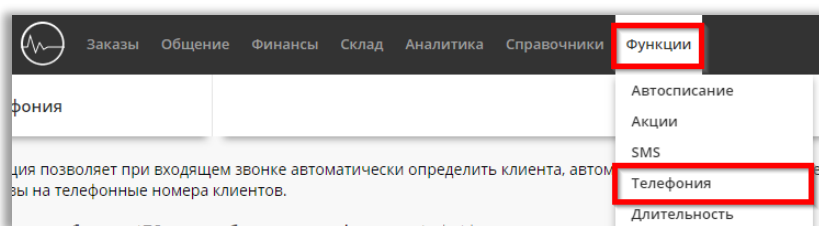


Настройка модуля «Простые звонки – Партнер:Магазин»

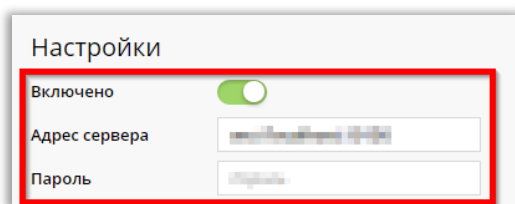
1. Настройка подключения к серверу «Простые звонки»

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

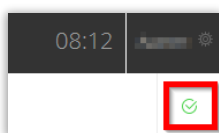
Откройте CRM под пользователем с правами администратора и перейдите на страницу «Функции» – «Телефония»:



На открывшейся странице настроек введите адрес АТС-коннектора «Простых звонков» и пароль:



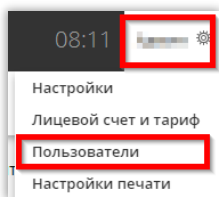
Включите интеграцию соответствующим переключателем:



Нажмите кнопку «Сохранить» (кнопка расположена в правом верхнем углу страницы настроек), чтобы сохранить настройки.

2. Настройка внутренних номеров пользователей

Чтобы настроить внутренний номер пользователя перейдите на страницу «Пользователи»:



На открывшейся странице, щелкните по пользователю, которому необходимо настроить внутренний номер:

25.10.2017	Александр Александрович	alexander@vedisoft.ru	Все
09.11.2017	Ирина	irina@vedisoft.ru	Все
17.11.2017	Ирина	irina@vedisoft.ru	Все

В открывшейся карточке пользователя задайте внутренний (добавочный) телефонный номер сотрудника:

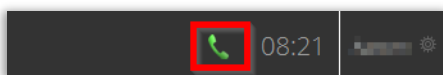
Сменить пароль

Имя

Внутренний номер

Сохраните изменения и повторите процедуру для всех пользователей CRM, которые будут использовать «Простые звонки».

Если настройки выполнены верно, то в строке меню пользователь увидит зеленую телефонную трубку, в противном случае трубка будет красной:



3. Возможные проблемы и пути их решения

3.1. Интеграция не работает: нет уведомления при входящем звонке, не совершаются исходящие звонки, иконка трубки отображается красным цветом или отсутствует

Причина

Настройки подключения заданы неправильно

Решение

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

3.2. 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 соффон или установлен аппаратный телефон).
2. Убедитесь, что номер, указанный у пользователя в настройках CRM соответствует номеру, заданному для соффона или аппаратного телефона.
3. После совершения звонка из CRM на соффон или аппаратный телефон поступит входящий звонок, ответьте на него и после этого произойдет набор номера для исходящего звонка.

3.3. 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.

4. 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.