

Настройка модуля «Простые звонки – YClients»

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

Для начала настройки войдите в YClients пользователем, с правами администратора.

Внимание! Перед началом настройки, вам необходимо обратиться в поддержку Yclients с просьбой активировать вам доступ к API CRM

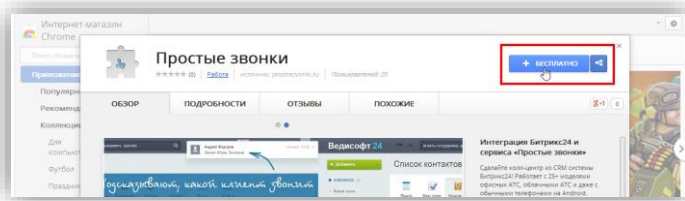
1. Установка расширения «Простые звонки» для Google Chrome

Внимание! «Простые звонки» для YClients 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>

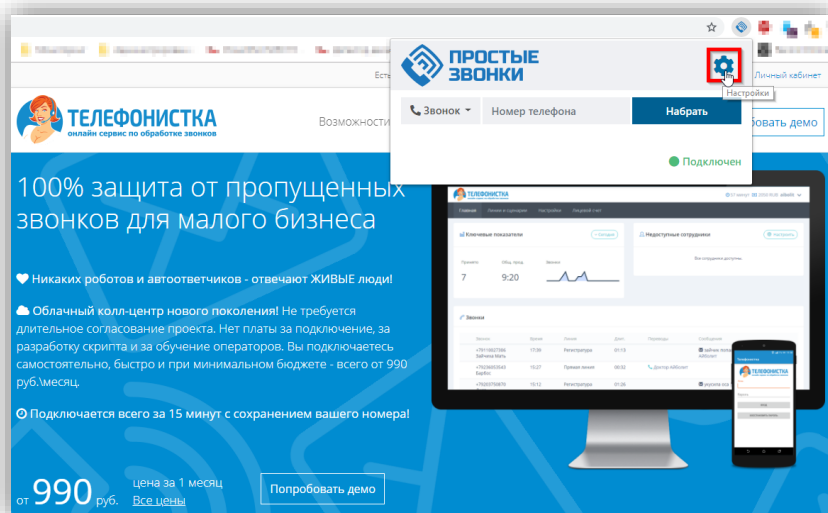
Нажмите кнопку «+ Бесплатно», чтобы установить расширение:



2. Настройка подключения к серверу «Простые звонки»

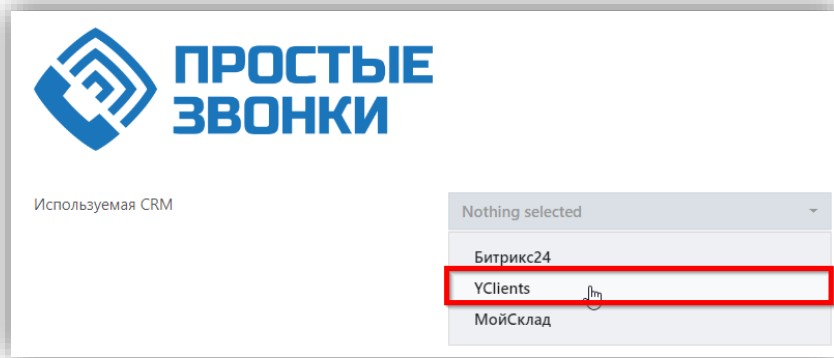
Внимание! Мы гарантируем корректную работу «Простых звонков» только в браузере Google Chrome.

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

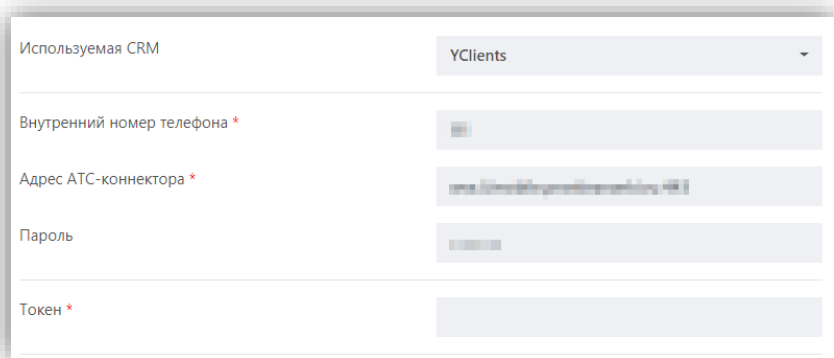


2.2. Кликните правой кнопкой мыши по иконке расширения для браузера Google Chrome «Простые звонки» (она расположена рядом с адресной строкой браузера). В появившемся меню выберите пункт «Параметры».

2.3. В выпадающем меню «Используемая CRM» выберите «YClients»:



2.4. В окне настроек введите данные из письма с демо-версией «Простых звонков», свой токен «YClients» и внутренний номер пользователя:



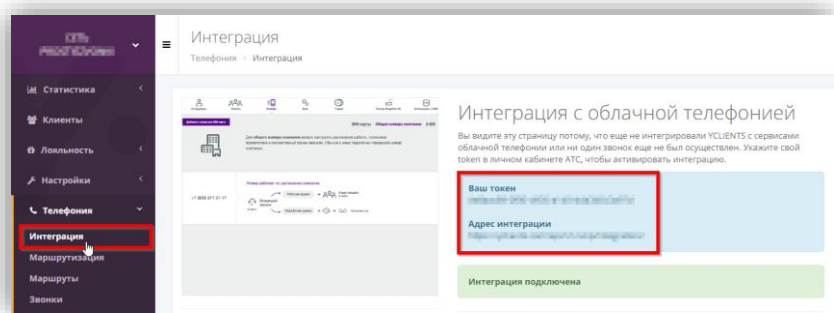
- **Внутренний номер телефона.** Внутренний номер телефона сотрудника, назначенный на офисной или облачной АТС. Если вы используете Android приложение «Простые звонки», укажите номер своего сотового телефона точно также, как он задан в Android приложении «Простые звонки».

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

Внимание! Если вы подключаете YClients 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.

- **Токен компании.** Токен вашей компании вы можете найти в YClients на странице раздела «Телефония» - «Интеграция» страницы настроек вашей сети:



Скопируйте токен с этой страницы в поле «Ваш компании» в настройках расширения «Простые звонки» для Google Chrome.

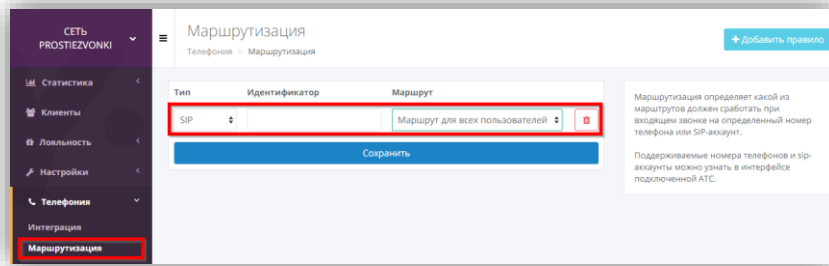
Внимание! Если на данной странице у вас не отображается токен, то для уточнения информации вам необходимо обратиться в службу технической поддержки YClients support@yclients.com

Перейдите на страницу «Телефония»-«Маршрутизация» страницы настроек вашей сети и добавьте «Правило маршрутизации» для всех пользователей интеграции.

Заполните поля следующими данными:

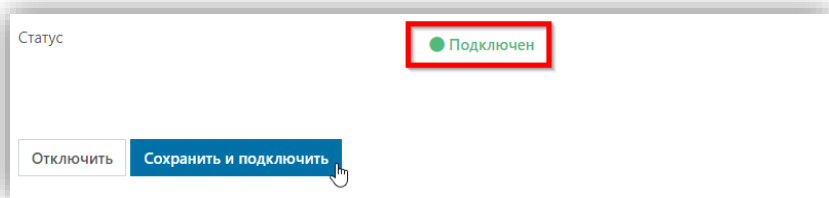
- Параметр «Тип» - SIP
- Параметр «Идентификатор» - внутренний(добавочный) номер пользователя
- Параметр «Маршрут» - Маршрут для всех пользователей

Нажмите кнопку «Сохранить»

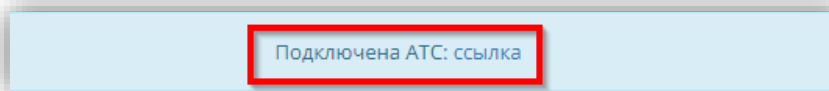


Повторите настройку маршрута для всех пользователей интеграции

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



2.6. В CRM в разделе «Обзор» - «Звонки» появится сообщение о подключенной интеграции:



3. Возможные проблемы и пути их решения

3.1 Не сохраняется карточка клиента по ссылке «карточка клиента» всплывающего окна

Причина

Функция на данный момент недоступна

Решение

По данному вопросу необходимо обратиться в службу технической поддержки CRM YClients

3.2 Номер звонящего не копируется в открытую карточку клиента из всплывающего окна

Причина

Функция на данный момент недоступна

Решение

По данному вопросу необходимо обратиться в службу технической поддержки CRM YClients

3.3 Не появляется карточка при исходящем звонке

Причина

Функция на данный момент недоступна

Решение

По данному вопросу необходимо обратиться в службе технической поддержки CRM YClients

3.4 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).

3.5 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 YClients должен быть уникальным в рамках вашей компании.

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

Причина

Блокировка скриптов сторонним ПО.

Решение

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 YClients в браузере Google Chrome.
2. Перейдите на страницу «Клиенты» - «Клиентская база».
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, софтбонами) или лицензионный ключ (для интеграций с офисными или программными АТС). Подробно опишите проблему, с которой вы столкнулись.