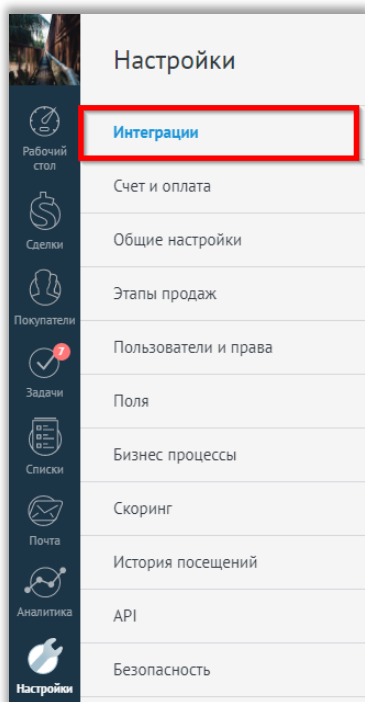


Настройка модуля «Простые звонки – атоCRM»

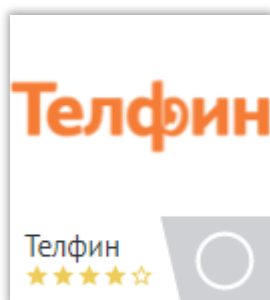
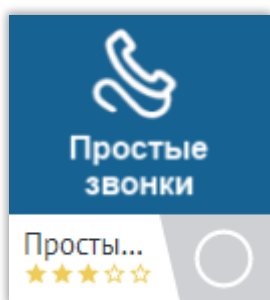
Войдите в атоCRM пользователем, с правами администратора.

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

Перейдите на страницу «Настройки» – «Интеграции»:

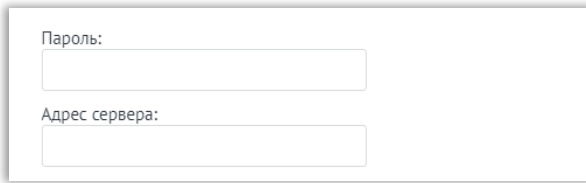


Найдите виджет «Простые звонки» или «Телфин» (если вы клиент компании Телфин) и нажмите «Установить»:



1. Настройка подключения к серверу «Простые звонки»

1.1. В открывшемся окне настроек введите адрес АТС-коннектора «Простых звонков» (для пользователей виджета «Телфин» поле «Адрес сервера» скрыто и его указывать не надо) и пароль. Если в настройках АТС-коннектора «Простых звонков» пароль не задан – оставьте это поле пустым.



Пароль:

Адрес сервера:

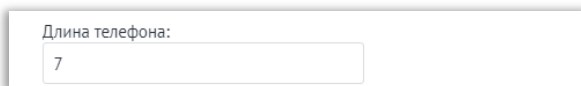
1.2. Задайте внутренние (добавочные) телефонные номера сотрудников:



Добавочные номера:

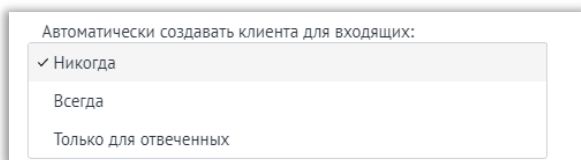
Менеджер	<input type="text"/>
Иван	<input type="text"/>
Александр	<input type="text"/>

1.3. При входящем звонке клиента виджет «Простые звонки» ищет номер в базе amoCRM 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 amoCRM клиент найдется, если номера телефона задан так «+79001234567» или так «89001234567». Задайте длину телефонного номера:



Длина телефона:

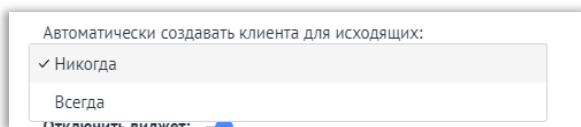
1.4. Вы можете включить создание клиентов для всех входящих звонков с неизвестных номеров или только для ответвленных:



Автоматически создавать клиента для входящих:

- Никогда
- Всегда
- Только для ответвленных

1.5. Вы можете включить создание клиентов для исходящих звонков на неизвестные номера:

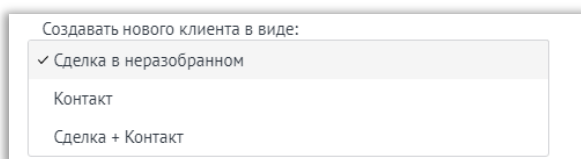


Автоматически создавать клиента для исходящих:

- Никогда
- Всегда

Отключить виджет:

1.6. Если вы включили создание клиентов на входящие или исходящие звонки вы можете выбрать, что именно вы хотите создавать: «Сделку в неразобранном», «Контакт» или «Сделку + Контакт»:



Создавать нового клиента в виде:

- Сделка в неразобранном
- Контакт
- Сделка + Контакт

- «Сделка в неразобранном» - входящие или исходящие звонки с неизвестных номеров будут попадать в колонку «Неразобранное» на странице Сделок.

Внимание! Сделка в неразобранном появится только после завершения звонка

- «Контакт» - если номер телефона не занесен в CRM как Контакт или Компания при входящем или исходящем звонке автоматически будет создан контакт.
- «Сделка + Контакт» - если номер телефона не занесен в CRM как Контакт или Компания при входящем или исходящем звонке будет создан контакт и сделка, в указанной воронке, на указанном этапе продаж.

Внимание! Сделка создается только если номер телефона не занесен в CRM как Контакт или Компания.

Внимание! Если выбрана несуществующая воронка или несуществующий этап продаж – Сделка будет создана на первом этапе основной воронки.

1.7. Если ваша АТС поддерживает определение линии, на которую поступил звонок, и если включена опция «Добавлять номер линии в имена новых контактов», то при создании Неразобранного\Контакта\Сделки+Контакта в его имя будет добавлено название линии, на которую поступил звонок:

1.8. Включите виджет:

1.9. Нажмите кнопку «Сохранить»:

Внимание! После сохранения настроек, пожалуйста, перейдите, например, на страницу CRM «Сделки» и обновите страницу (нажмите на клавиатуре F5 или кнопку «Обновить» рядом с адресной строкой браузера).

2. Возможные проблемы и пути их решения

2.1. Виджет 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.

Внимание! Все поля в настройках виджета 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).

2.2. 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.

2.3. Не отображается уведомление при входящем звонке, не фиксируется история звонков в карточке клиента.

Причины

У пользователя нет прав на просмотр и редактирование Контактных и Компаний.

Решение

Проверьте что у пользователя есть права на просмотр и редактирование соответствующих объектов CRM

2.4. Уведомление о входящем звонке «не всплывает», но если открыть область уведомлений («иконка уведомления»), то уведомление там есть

Причина

Неправильные настройки времени или часового пояса на компьютере пользователя.

Решение

Настройки времени в amoCRM и на компьютере пользователя должны совпадать. Настройте синхронизацию времени на компьютере пользователя и проверьте, что в настройках amoCRM указан корректный часовой пояс.

2.5. 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.

3. Не нашли решение своей проблемы?

1. Откройте amoCRM в браузере Google Chrome.
2. Перейдите на страницу «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.