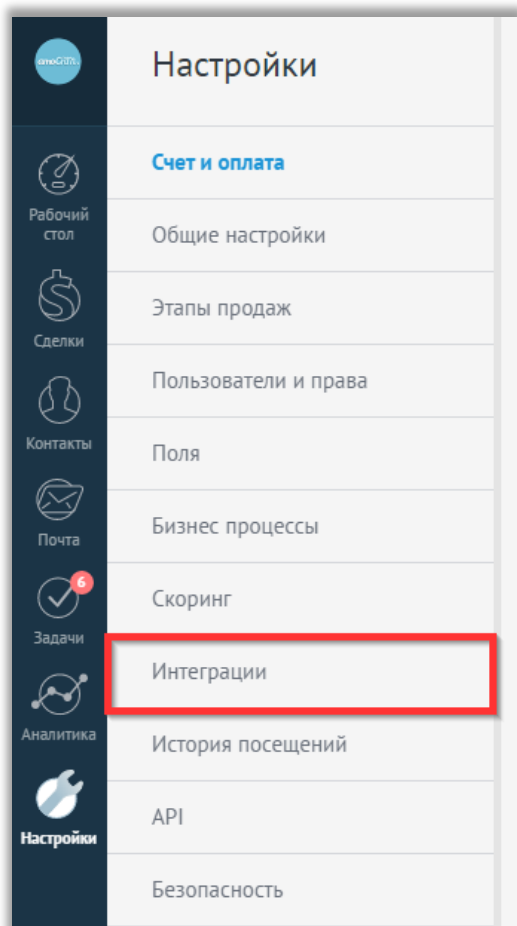


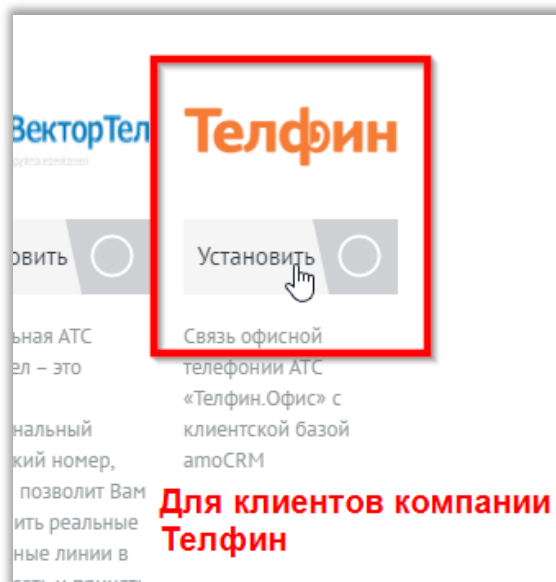
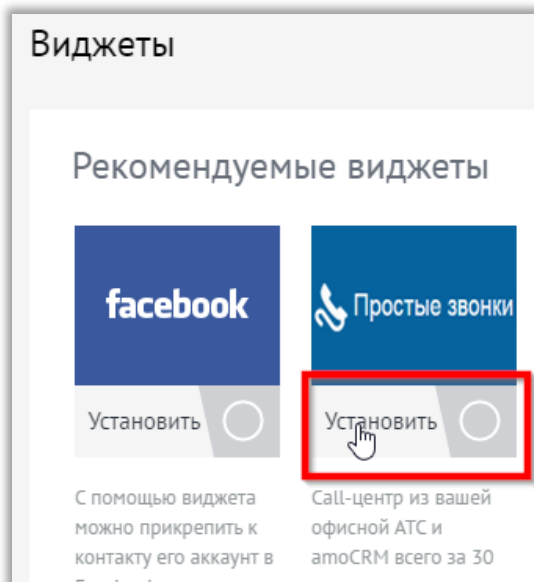
Настройка модуля «Простые звонки – amoCRM»

Войдите в amoCRM пользователем, с правами администратора.

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»

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, укажите в поле «Пароль» значение «0».

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

Задайте внутренние (добавочные) телефонные номера сотрудников:

Пароль:

Адрес сервера:

Длинные номера:

Менеджер

Иван

Длина телефона:

Автоматическое создание контакта

Добавлять номер линии в имена новых контактов

Включить виджет:

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 у номер телефона задан так «+79001234567» или так «89001234567». Задайте длину телефонного номера:

Иван

Длина телефона:

Автоматическое создание контакта

Если включено «Автоматическое создание контактов», то при звонке с неизвестного номера (клиента с таким номером телефона нет в CRM) автоматически будет создан новый контакт. Если «Автоматическое создание контактов» выключено, то звонки с неизвестных номеров будут попадать в колонку «Неразобранное» на странице Сделок.

Длина телефона:

Автоматическое создание контакта

Добавлять номер линии в имена новых контактов

Если ваша АТС поддерживает определение линии, на которую поступил звонок, и если включена опция «Добавлять номер линии в имена новых контактов», то при создании контакта в его имя будет добавлено название линии, на которую поступил звонок

Автоматическое создание контакта

Добавлять номер линии в имена новых контактов

Включить виджет:

Включите виджет и нажмите кнопку «Сохранить»:

Пароль:

Адрес сервера:

Добавочные номера:

 Менеджер

 Иван

Длина телефона:

Автоматическое создание контакта

Добавлять номер линии в имена новых контактов

Включить виджет:

Сохранить Отмена

Внимание! После сохранения настроек, пожалуйста, перейдите, например, на страницу CRM «Контакты» 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 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).

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 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.

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

Настройте пользовательские права.

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. Уведомления отображаются не на всех страницах CRM

Причина

Ограничение amoCRM: виджеты работают не на всех страницах.

Решение

Уведомления отображаются только на карточках Сделок, Контактных и Компаний, а также на страницах со списками Сделок, Контактных и Задач.

2.6. 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.
2. На время установки, настройки и тестирования мы рекомендуем отключать фаерволы, антивирусы, плагины для Chrome подобные AdBlock. Временно отключите защиту и проверьте работу интеграции. Если после отключения описанного выше ПО все заработало, обратитесь к своему системному администратору.

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.