

## Установка и настройка модуля «Простые звонки – 1С»

### 1. Системные требования

---

Модуль «Простые звонки – 1С» поставляется в виде внешней обработки к конфигурации 1С и компоненты ActiveX.

**Внимание!** Файл с внешней обработкой должен быть скопирован на все рабочие места, с которых планируется работа с "Простыми звонками". Компонент ActiveX устанавливается на **все** компьютеры пользователей 1С и «Простых звонков».

Для установки дополнения к конфигурации 1С вам потребуется:

- Платформа 1С версии 8.1, 8.2
- 1С конфигурация «Управление торговлей» версии 10.x, «Управление производственным предприятием» версии 1.2.x, 1.3.x.

Для установки и работы компонента ActiveX на компьютерах пользователей вам потребуется:

- Компьютер с операционной системой Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2
- Если пользователи работают с 1С 8.2, то приложение «толстый» клиент для 1С 8.2 (приложение «тонкий клиент» и web-интерфейс не поддерживаются!)

## 2. Проверьте перед установкой

---

Перед установкой и настройкой дополнения конфигурации 1С, пожалуйста, проверьте:

- Вы сделали архивную копию базы 1С
- Компьютер, на который вы устанавливаете дополнение к конфигурации 1С, удовлетворяет системным требованиям (см. [«1. Системные требования»](#))
- Вы можете войти в базу 1С с правами администратора
- У вас есть файл *ProstieZvonki\_1C\_Obrabotka\_UT10.epf* с внешней обработкой для конфигурации 1С
- У вас есть адрес и порт АТС-коннектора «Простые звонки».

Перед установкой и настройкой компонента ActiveX на компьютеры пользователей, пожалуйста, проверьте:

- Компьютеры пользователей, на которые вы устанавливаете компонент ActiveX, удовлетворяют системным требованиям (см. [«1. Системные требования»](#))
- У вас есть доступ к компьютерам пользователей с правами администратора операционной системы
- У вас есть программа установки *ProstieZvonki\_ActiveX.exe* компонента ActiveX

### **3. Установка компонента ActiveX на компьютеры пользователей 1С**

---

**Внимание!** Если пользователи 1С работают с системой через терминальный доступ, то вам необходимо установить компонент ActiveX только на сервер терминального доступа, к которому подключаются пользователи.

3.1. Зайдите на компьютер пользователя 1С с правами администратора операционной системы.

3.2. Запустите программу установки компонента ActiveX *ProstieZvonki\_ActiveX.exe*. Установите компонент ActiveX для всех пользователей Windows, следуя инструкциям.

3.3. Повторите установку компонента ActiveX на остальных компьютерах пользователей «Простых звонков».

## 4. Установка внешней обработки

4.1. Запустите Вашу базу 1с, зайдите в режиме предприятия пользователем с правами администратора. В верхнем меню выберите: "**Файл**" -> "**Открыть**" и в открывшемся окне найдите файл внешней обработки *ProstieZvonki\_1C\_Obrabotka\_UT10\_2.0.epf* выделите его и нажмите кнопку "**Открыть**"

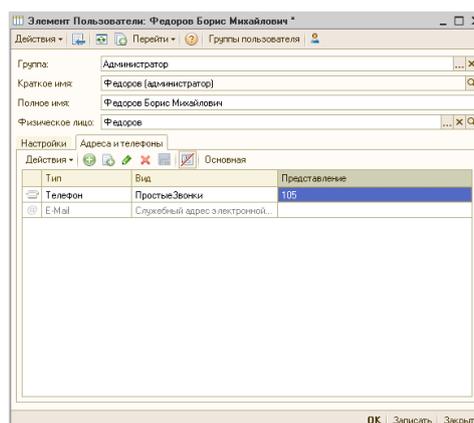
**Внимание!** Если вы пользуетесь другой конфигурацией (например, «Управление производственным предприятием»), другой версией конфигурации «Управление торговлей» или платформой 1С 8.2, то алгоритм действий и внешний вид экранов могут значительно отличаться.

4.3. В правой части окна 1с появится панель "**Простые звонки**":

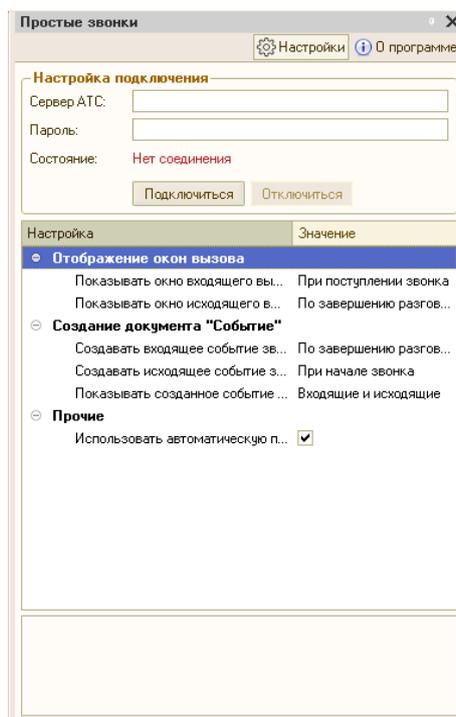


4.4. Каждому пользователю «Простых звонков» необходимо назначить внутренний номер – номер телефона сотрудника на офисной АТС. Выберите в главном меню «**Сервис**» - «**Пользователи**» - «**Список пользователей**». Откройте карточку необходимого пользователя. Откройте вкладку «**Адреса и телефоны**». Найдите строку «**Телефон**» - «**Телефон**» и выберите ее двойным щелчком. В появившемся окне «**Телефон**» задайте необходимую информацию. Повторите для всех пользователей «**Простых звонков**».

**Внимание!** После установки/изменения внутреннего номера у пользователя, изменения вступят в силу только после перезапуска 1С клиента пользователем.



4.5. В правой части окна 1с отображается панель "**Простые звонки**", нажмите кнопку "**Настройки**", находящуюся на данной панели, перед Вами откроется окно настроек внешней обработки "Простые звонки"



4.6. В появившемся окне задайте адрес АТС-коннектора и пароль.

**Внимание!** Если вы не получили или не знаете адрес сервера «Простые звонки» и пароль, пожалуйста обратитесь в [службу технической поддержки Ведисофт](#).

4.7. Вы можете задать дополнительные настройки:

- **Показывать окно входящего вызова**  
Выберите, в каком случае следует показывать окно входящего вызова
- **Показывать окно исходящего вызова**  
Выберите, в каком случае следует показывать окно исходящего вызова
- **Создавать входящее событие звонок**  
Выберите, в каком случае следует создавать входящее событие звонок
- **Создавать исходящее событие звонок**  
Выберите, в каком случае следует создавать исходящее событие звонок
- **Показывать созданное событие звонок**  
Выберите, в каком случае следует показывать автоматически созданное событие звонок
- **Использовать автоматическую переадресацию**  
Включает или выключает функцию автоматической переадресации на данной базе 1С

4.8. После того как Вы указали все необходимые настройки, нажмите кнопку "**Подключиться**", если все настроено верно, то строка "Состояние" изменится с "**Нет соединения**" на "**Есть соединение**"

## **5. Удаление внешней обработки «Простые звонки – 1С»**

---

- 5.1. Убедитесь что на момент удаления никто из пользователей 1с не использует "Простые звонки"
- 5.2. Удалите файл с внешней обработкой *ПростыеЗвонки.erf*

## 6. Возможные проблемы и пути их решения

---

**6.1. При запуске внешней обработки появляется сообщение об ошибке «Не удалось инициализировать компоненту Простые звонки», «Не удалось подключиться к серверу с помощью компоненты Простые звонки» или подобное.**

### Причина

На компьютере не установлен компонент ActiveX.

### Решение

Установите компонент ActiveX на компьютер пользователя [3. Установка компонента ActiveX на компьютеры пользователей 1С](#)

**6.2. В настройках модуля состояние подключения к серверу отображается как «Нет соединения»**

### Причина

Настройки подключения заданы неправильно

### Решение

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

**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).

**6.3. В настройках модуля состояние подключения к серверу отображается как «Есть соединение», но при входящих звонках не появляются уведомления, не получается сделать исходящий звонок**

### Причина

У пользователя не указан внутренний номер телефона или указан внутренний номер, который отличается от внутреннего номера на телефоне пользователя

### Решение

1. Задайте пользователю корректный внутренний номер телефона. После внесения изменений перезапустите оболочку 1С.
2. Проверьте, что пользователь может совершать/принимать звонки без участия CRM (у него должна быть настроена программа софтфон или установлен аппаратный телефон).
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.

**6.4. Интеграция не работает, в настройках модуля состояние подключения к серверу постоянно меняется с «Подключен» на «Не подключен» и обратно, или состояние подключения «Второе подключение пользователя»**

### Причины

1. У 2-х или более активных пользователей 1С указан одинаковый внутренний номер телефона
2. На нескольких рабочих местах 1С открыта под одним и тем же пользователем
3. На компьютере есть зависший сеанс пользователя 1С

### Решение

1. Внутренний номер телефона у каждого пользователя 1С должен быть уникальным
2. Оставьте только один сеанс работы с 1С под определенным пользователем. Завершите все сеансы 1С, которые были открыты на других компьютерах под одним и тем же пользователем
3. Завершите все зависшие сеансы 1С

**6.5. В настройках модуля в строке состояние подключения к серверу отображается «Лицензия истекла»**

### Причина

Версия платформы 1С отличается от той, которую вы указали при запросе демо-версии или той, лицензию для которой вы приобрели

### Решение

Сообщите [службе технической поддержки](#) версию своей платформы и конфигурации 1С. В письме укажите свой пароль (для интеграций с облачными АТС, Android телефонами, софтфонами) или лицензионный ключ (для интеграций с офисными или программными АТС).

## **7. Не нашли решение своей проблемы?**

---

Сообщите [службе технической поддержки](#) :

1. Версию своей платформы и конфигурации 1С
2. Пароль (для интеграций с облачными АТС, Android телефонами, софтфонами) или лицензионный ключ (для интеграций с офисными или программными АТС)
3. Подробное описание проблемы, с которой вы столкнулись