

Установка и настройка модуля «Простые звонки – 1С внешняя обработка для конфигураций УТ 11.x, УПП 2.x»

1. Системные требования

Модуль «Простые звонки – 1С внешняя обработка для конфигураций УТ 11.x, УПП 2.x» поставляется в виде внешней обработки и ActiveX компонента.

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

Для запуска внешней обработки 1С вам потребуется:

- Тонкий или толстый клиент для платформы 1С версии 8.3 (web-клиент не поддерживается!)
- Конфигурация 1С «Управление торговлей» версии 11.x, «Управление предприятием» версия 2.X

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

- Компьютер с операционной системой Windows 7, Windows 8, Windows 10, Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2
- Компонент ActiveX не работает в режиме web-клиента.

2. Проверьте перед установкой

Перед настройкой и использованием внешней обработки 1С, пожалуйста, проверьте:

- Вы сделали архивную копию базы 1С
- Компьютер, на который вы устанавливаете внешнюю обработку, удовлетворяет системным требованиям (см. [«1. Системные требования»](#))
- Вы можете войти в базу 1С с правами администратора
- У вас есть файл *ProstieZvonki_1C_Obrabotka_UT11.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_2.0.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_2.0.exe*. Установите компонент ActiveX для всех пользователей Windows, следуя инструкциям.

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

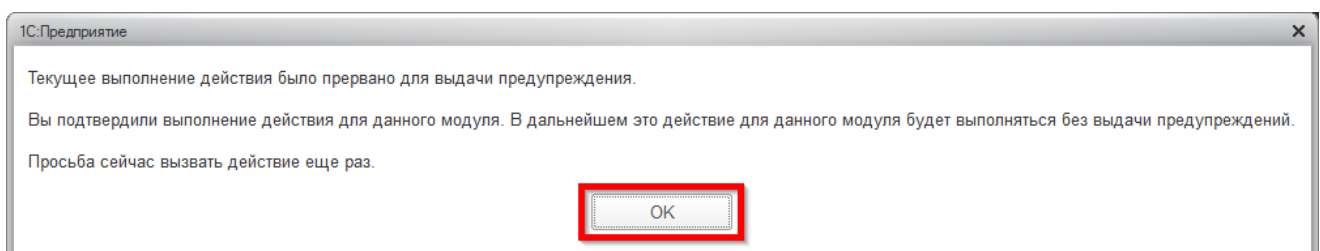
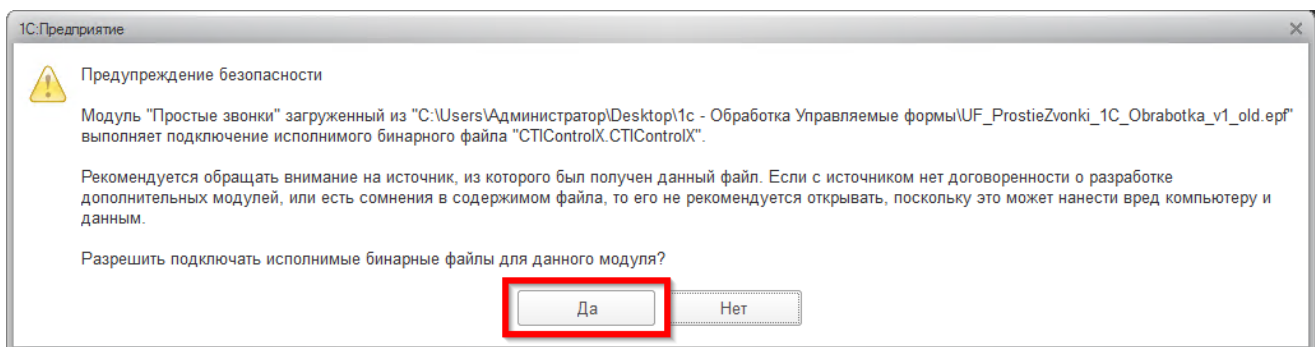
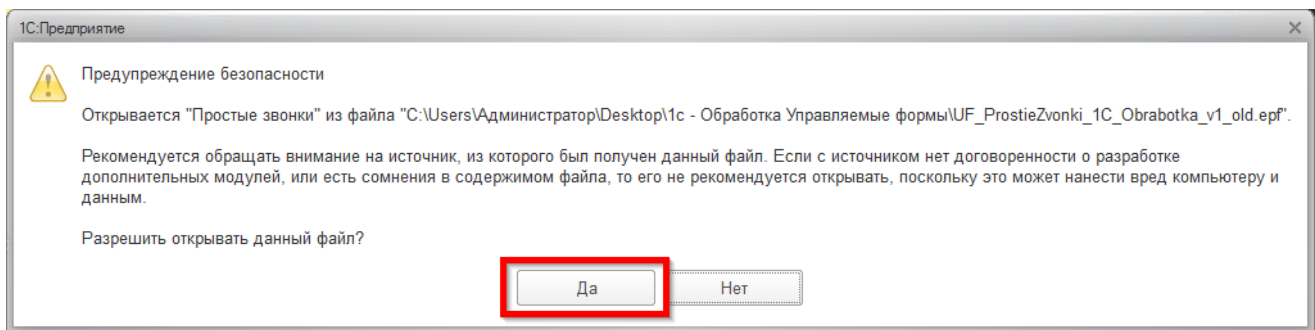
4. Установка внешней обработки

4.1. Откройте базу 1С в режиме предприятия в толстом или тонком клиенте.

4.2. В верхнем меню выберите **Файл** -> **Открыть**. В открывшемся окне найдите файл внешней обработки *ProstieZvonki_1C_Obrabotka_UT11.epf*, выделите его и нажмите кнопку **Открыть**.

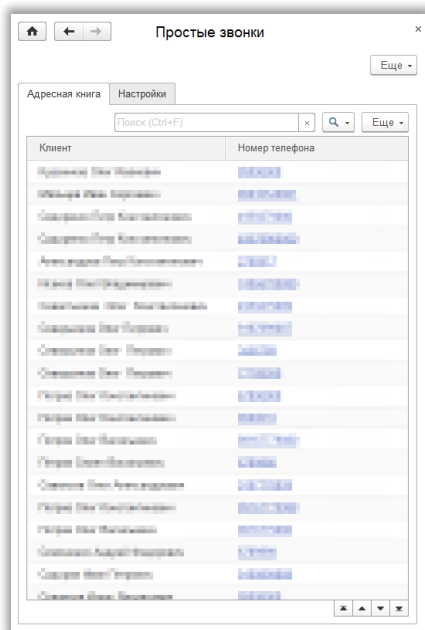
Внимание! Если вы пользуетесь другой конфигурацией (например, «Управление производственным предприятием»), другой версией конфигурации «Управление торговлей» или платформой 1С 8.2, то алгоритм действий и внешний вид экранов могут значительно отличаться.

Открыв обработку первый раз, вы увидите несколько предупреждений, ответить на все вопросы необходимо так как показано на скриншотах ниже



4.3. В центральной части окна 1С появится вкладка «**Простые звонки**».

4.4. Закройте вкладку «**Простые звонки**» и повторно откройте внешнюю обработку. Обработка должна открыться без предупреждений системы безопасности 1С из п.4.2.

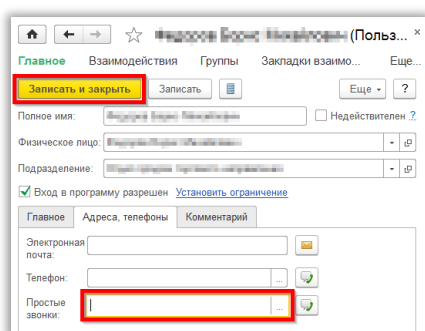


4.5. Каждому пользователю «Простых звонков» необходимо назначить внутренний номер – номер телефона сотрудника на офисной/облачной АТС или номер пользователя, заданный в Android приложении.

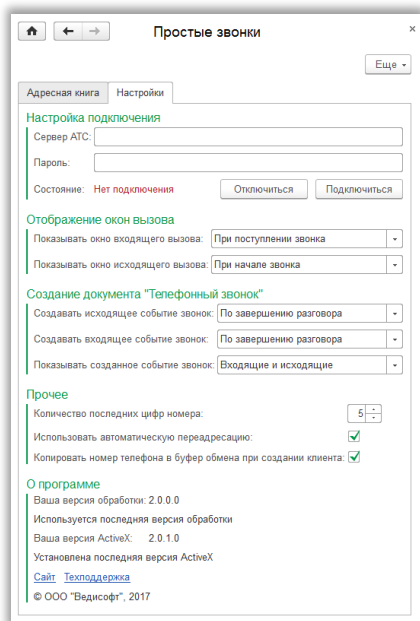
4.5.1. Выберите в главном меню **«НСИ и администрирование»** - **«Настройка пользователей и прав»** - **«Пользователи»**. Откройте карточку необходимого пользователя.

4.5.2. Откройте вкладку **«Адреса, телефоны»**. Найдите поле **«Простые звонки»** и задайте внутренний номер вашего пользователя CRM. Нажмите **«Записать и закрыть»**. Повторите эти действия для всех пользователей **«Простых звонков»**.

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



4.6. Нажмите кнопку **«Настройки»** в панели **«Простых звонков»**, чтобы открыть окно настроек внешней обработки:



4.7. 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](#).

4.8. Вы можете задать дополнительные настройки:

- **Показывать окно входящего вызова**

Выберите, в какой момент следует показывать окно-уведомление с информацией о клиенте при входящем вызове

- **Показывать окно исходящего вызова**

Выберите, в какой момент следует показывать окно-уведомление с информацией о клиенте при исходящем вызове

- **Создавать входящее событие звонок**

Выберите, в какой момент следует создавать документ «Телефонный звонок» для входящего звонка

- **Создавать исходящее событие звонок**

Выберите, в какой момент следует создавать документ «Телефонный звонок» для исходящего звонка

- **Показывать созданное событие звонок**

Выберите, для каких звонков следует отображать окно созданного документа «Телефонный звонок»

- **Количество последних цифр номера**

Количество цифр справа по которым будет выполнен поиск клиента в базе 1С

- **Использовать автоматическую переадресацию**

Включает или выключает функцию «Умный перевод» (автоматический перевод клиента на своего ответственного менеджера в обход голосового меню и секретаря). Обратите внимание, что функция «Умный перевод» будет работать только в том случае, если эту функцию поддерживает АТС-коннектор «Простых звонков».

- **Копировать номер телефона в буфер обмена при создании клиента**

При нажатии кнопки «Создать партнера», «Создать контрагента» или «Создать контактное лицо» номер телефона будет автоматически скопирован в буфер обмена

4.9. Нажмите кнопку «**Подключиться**». Если настройки заданы правильно, 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 внешней обработки *ProstieZvonki_1C_Obrabotka_UT11.epf*

5.3. Удалите компонент ActiveX «Простых звонков» через «**Панель управления**» - «**Программы и компоненты**».

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).

6.6. В настройках модуля в строке состояние подключения к серверу отображается «Ошибка авторизации (4008)»

Причина

Ошибочные настройки подключения к АТС-коннектору

Решение

Проверьте реквизиты для подключения в настройках внешней обработки

6.7. В настройках модуля в строке состояние подключения к серверу отображается «Соединение прервано из-за подключения пользователя 1С с таким же идентификатором GUID (4009)»

Причина 1

Пользователь открыл несколько вкладок с внешней обработкой «Простые звонки» в одной базе 1С

Решение 1

Оставьте только одну вкладку с внешней обработкой «Простые звонки»

Причина 2

Пользователь запустил несколько сеансов 1С с одинаковой базой и под одним пользователем, а потом запустил в них внешнюю обработку «Простые звонки»

Решение 2

Оставьте только один сеанс 1С с открытой внешней обработкой «Простые звонки»

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