

Установка и настройка модуля «Простые звонки – 1С расширение конфигурации для УНФ 1.6, УТ 11.3, УПП 2»

1. Системные требования

Модуль «Простые звонки – 1С расширение конфигурации для УНФ 1.6, УТ 11.3, УПП 2» поставляется в виде расширения конфигурации *.cfe и ActiveX компонента.

Внимание! Файлы расширения конфигурации должны быть установлен администратором в конфигурацию 1С один раз. Компонент ActiveX устанавливается на **все** компьютеры пользователей 1С и «Простых звонков».

Для установки модуля «Простые звонки – 1С расширение конфигурации для УНФ 1.6, УТ 11.3, УПП 2» вам потребуется:

- Тонкий или толстый клиент для платформы 1С версии 8.3 (web-клиент не поддерживается!)
- Конфигурация 1С «Управление нашей фирмой» версии 1.6 и выше, «Управление торговлей» версии 11.3 и выше, «ERP: Управление предприятием» версия 2 и выше

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.

Внимание! Перед выполнением остальных пунктов инструкции, **обязательно сделайте резервную копию своей базы 1С.**

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 файлы *.cfe с расширением 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 расширения конфигурации

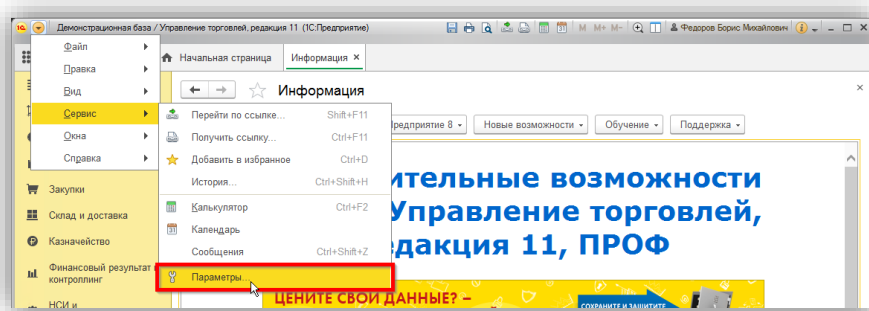
Внимание! Если вам не подходит расширение конфигурации, для интеграции с сервисом «Простые звонки» вы можете использовать внешнюю обработку или модуль, внедряемый в конфигурацию. Подробная информация о дополнительных способах интеграции с 1С: <http://prostiezvonki.ru/support/1c-83-module>

Внимание! Все дальнейшие действия необходимо выполнять под пользователем с правами Администратора.

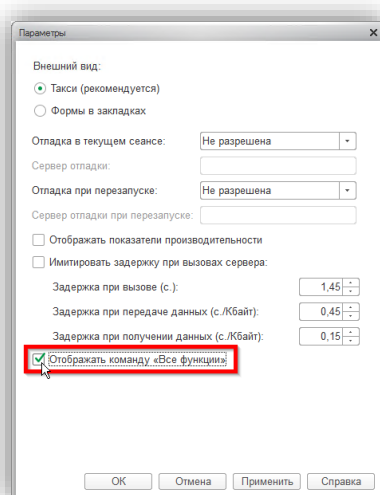
4.1. Откройте базу 1С «Управление торговлей» версии 11 под пользователем с правами Администратора.

Внимание! Если вы пользуетесь другой конфигурацией, другой версией конфигурации «Управление торговлей» или другой версией платформы 1С, то алгоритм действий и внешний вид экранов могут значительно отличаться.

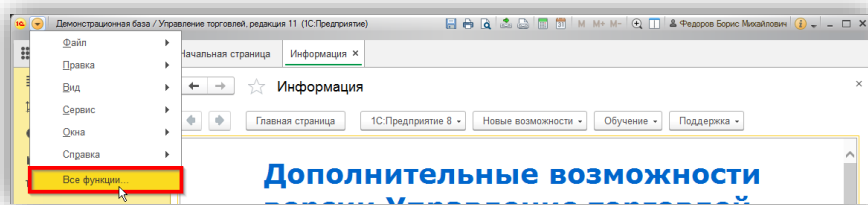
4.2. Выберите в главном меню «Сервис» - «Параметры»:



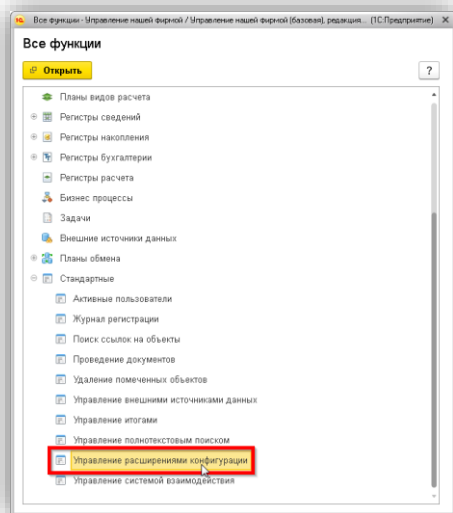
4.3. В открывшемся окне включите опцию «Отображать команду «Все функции»», нажмите кнопку «Применить» и «ОК»:



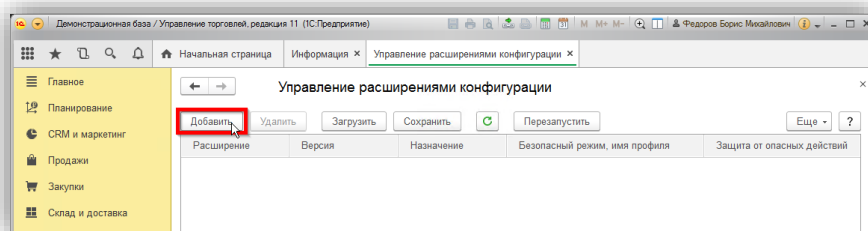
4.4. Откройте пункт меню «Все функции»:



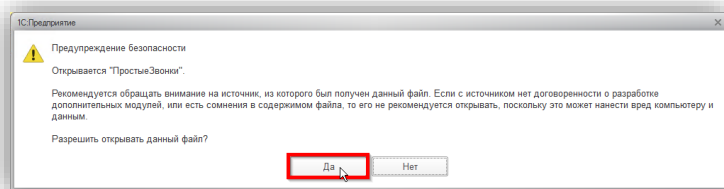
4.5. В окне «Все функции» перейдите в самый низ списка в пункт «Стандартные» и выберите пункт **Управление расширениями конфигурации**:

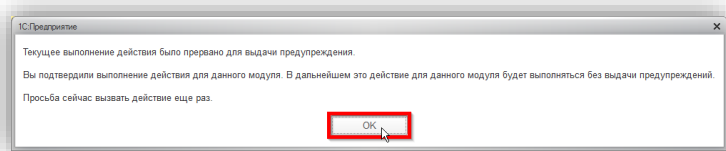


4.6. В открывшемся окне «Управление расширениями конфигурации» нажмите кнопку «Добавить». Выберите файл расширения для своей конфигурации 1С:
 - **ПростыеЗвонкиДляУТ.cfe** для конфигураций «Управление торговлей» версии 11.3 и выше, «ERP: Управление предприятием» версия 2 и выше
 - **ПростыеЗвонкиДляУНФ.cfe** для конфигураций «Управление нашей фирмой» версии 1.6 и выше

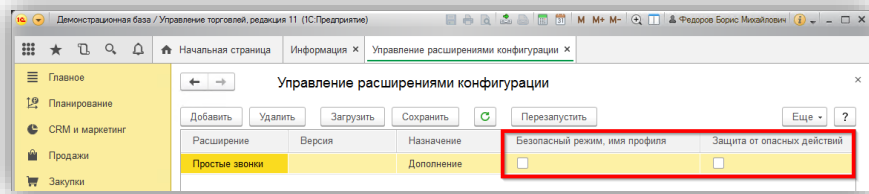


4.7. Открыв дополнение конфигурации первый раз, вы увидите несколько предупреждений. Ответьте на все вопросы так, как показано ниже:





4.8. Отключите галки «**Безопасный режим, имя профиля**» и «**Защита от опасных действий**»:



4.9. Перезапустите 1С после добавления расширения конфигурации.

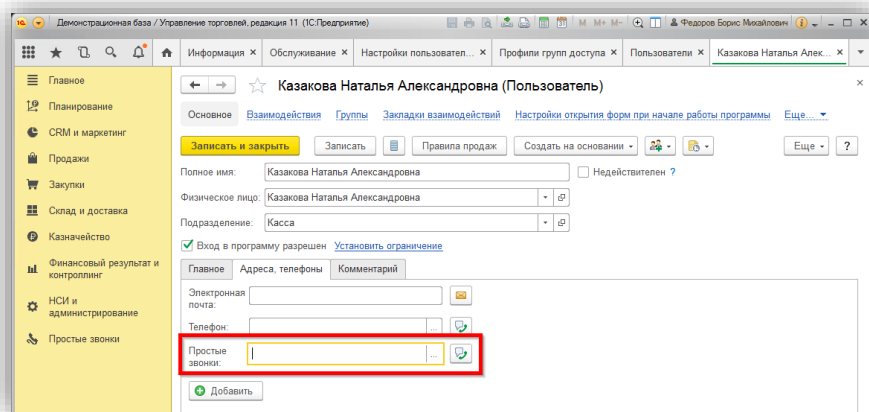
5. Настройка дополнения к конфигурации 1С

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

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

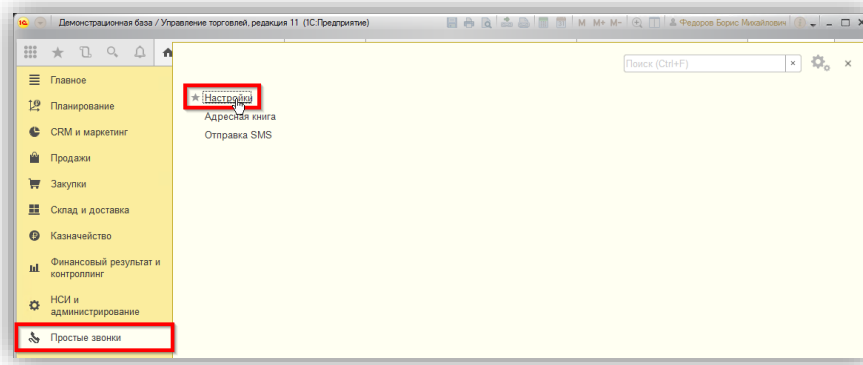
5.3. Откройте вкладку «**Адреса, телефоны**». Найдите поле «**Простые звонки**» и задайте внутренний номер пользователя CRM.

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



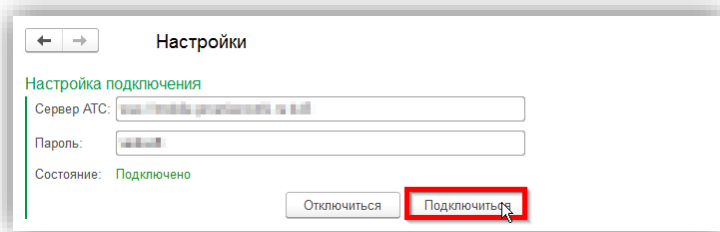
5.4. Нажмите «**Записать и закрыть**». Повторите пункт 5.10. для всех пользователей «**Простых звонков**».

5.5. Нажмите кнопку «**Настройки**» в панели «**Простых звонков**», чтобы открыть окно настроек дополнения конфигурации:



5.6. 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](#).



5.7. 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»

- **Отправлять SMS**

Выберите через что вы хотите отправлять SMS^ через стандартную форму или через расширение конфигурации

- **Показывать созданное событие SMS**

Выберите показывать или нет созданное событие SMS

Внимание! Работа с SMS возможна только при использовании интеграции с Android смартфонами.

- **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».

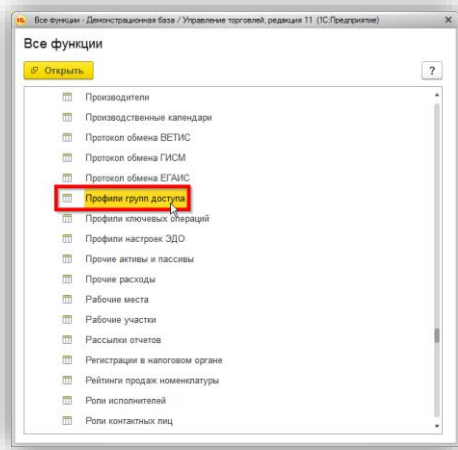
- Копировать номер телефона в буфер обмена при создании клиента

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

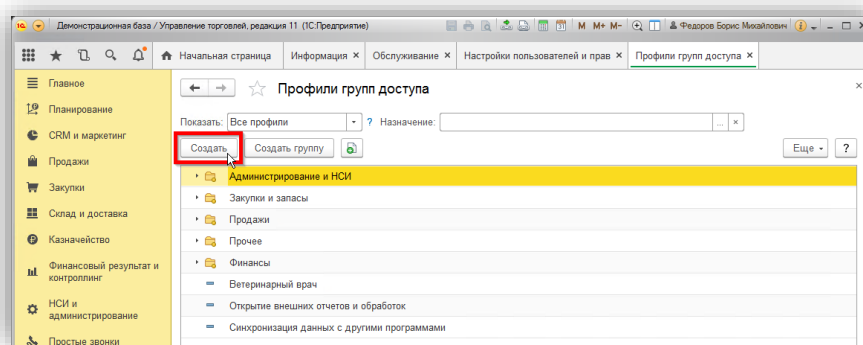
Нажмите кнопку **«Подключиться»**. Если настройки заданы правильно, то строка «Состояние» изменится с **"Нет соединения"** на **"Есть соединение"**.

5.8. Создадим профиль группы доступа «Простые звонки». Для этого откройте пункт меню **«Все функции»** (так как это показано в пункте 4.4).

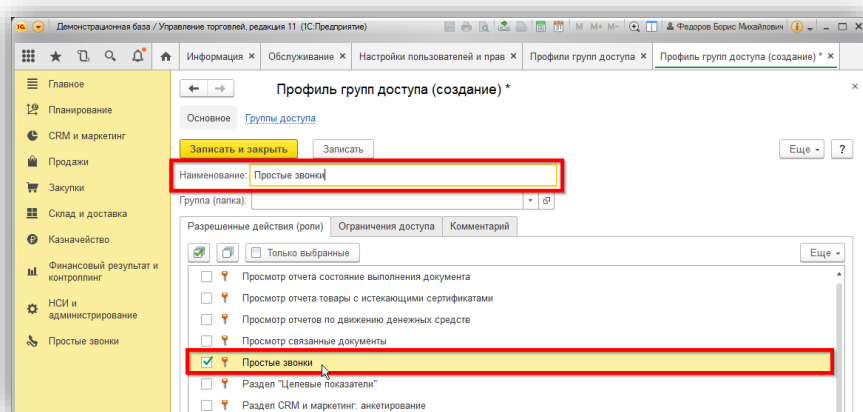
5.9. В окне **«Все функции»** два раза кликните по справочнику **«Профили групп доступа»**:



5.10. В окне справочника нажмите кнопку **«Создать»**:

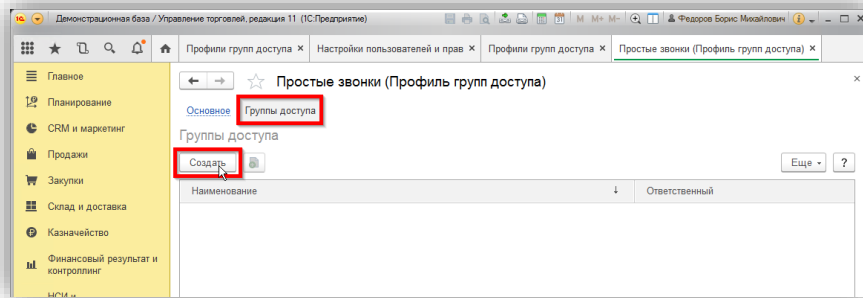


5.10.1. В открывшемся окне задайте в поле **«Наименование»** название для профиля группы доступа. В поле **«Группа (папка)»** задайте название группы доступа. В списке ролей отметьте галкой роль **«Простые звонки»**:

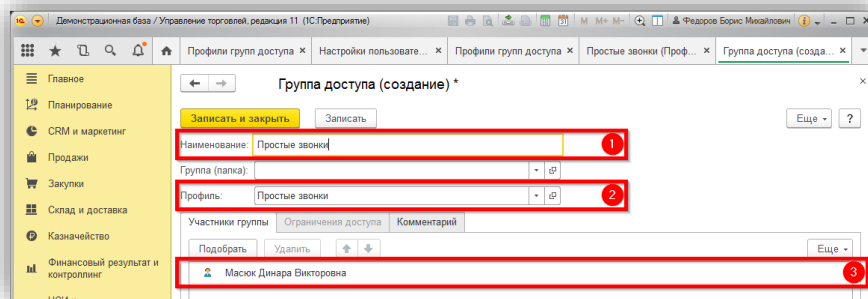


Внимание! Если вы настраиваете расширение конфигурации УНФ, пункт 5.8. и 5.9. выполнять не надо, вместо этого добавьте необходимые права доступа через соответствующую вкладку в карточке пользователя.

5.10.2 Перейдите на вкладку «**Группы доступа**» и нажмите кнопку «**Создать**»:



5.10.3. В открывшемся окне, в поле «**Наименование**»(1) введите название группы доступа «Простые звонки», в поле «**Профиль**»(2) укажите профиль группы доступа, созданный в пункте 5.6. и в поле «**Участники группы**»(3) добавьте всех пользователей 1С кто будет использовать модуль «Простые звонки»:



Внимание! Пользователи 1С с полными правами уже имеют доступ к «Простым звонкам».

6. Удаление расширения конфигурации «Простые звонки – 1С»

- 6.1. Убедитесь, что на момент удаления никто из пользователей 1С не использует «Простые звонки».
- 6.2. Удалите расширение конфигурации в меню «**Все функции**» – «**Управление расширениями конфигурации**».
- 6.3. Удалите компонент ActiveX «Простых звонков» через «**Панель управления**» - «**Программы и компоненты**».

7. Возможные проблемы и пути их решения

7.1. 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](#)

7.2. 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).

7.3. 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 соффон или установлен аппаратный телефон).
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.

7.4. 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

7.5. 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, соффонами) или лицензионный ключ (для интеграций с офисными или программными АТС).

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

Причина

Не корректные настройки подключения к АТС-коннектору

Решение

Проверьте реквизиты для подключения в настройках внешней обработки

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

Причина

У пользователя открыто несколько вкладок с внешней обработкой «Простые звонки»

Решение

Оставьте только одну вкладку с внешней обработкой «Простые звонки»

8. 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, соффонами) или лицензионный ключ (для интеграций с офисными или программными АТС)
3. Подробное описание проблемы, с которой вы столкнулись
4. Скриншот окна настроек внешней обработки, на котором видно статус подключения к «Простым звонкам»