

Интеграция XVB - PBX с 1С Управление Нашей Firmой

На данном этапе предполагается, что вы уже зарегистрировались в системе 1С УНФ а на стороне xvb - pbx установлен коннектор 1С УНФ.

Подготовка для click2call звонков из 1С УНФ

Создайте внутренний номер типа DISA и назовите его crm-c2c-gw, в поле 'Статический номер' введите: **% VAR:CRM_DID %**

Скриншот интерфейса для создания внутреннего номера. Поля и значения:

- Тип номера: DISA
- Внутренний номер: crm-c2c-gw id : 156
- Перейти к: hangup - Выход из PBX
- Пин код: #
- Имя: (пустое)
- Приветствие: (пустое)
- Проиграть приветствие: 0 раз с 0.00 сек паузой
- Получатель оповещения: (пустое)
- Ждать ввода: нет
- Спрятать номер: нет
- Защита пин кодом: нет
- Прямой доступ: да
- Глобальный номер: нет
- CID фильтры: (пустое)
- Действие срабатывания CID: Белый список для номера
- Язык сообщений: По умолчанию
- Регулировка громкости Вх/Исх: 0 / 0
- Тембр голоса Вх/Исх: 1.00 / 1.00
- Музыка вместо гудков: Всегда гудки
- Шаблон номера: (пустое)
- Максимальное количество цифр: -1 (-1 без ограничения)
- Статический номер: % VAR:CRM_DID %

данный внутренний номер будет использоваться для звонков click2call. При желании можно настроить фильтры в маршрутах для данного внутреннего номера.

Добавьте все номера ваших агентов в белый список для этого внутреннего номера и включите фильтр по белому списку.

Создайте ссылку click2call и назначьте ее на созданный (ctm-c2c-gw) номер:

Click2Call ссылки		
Ссылка	Внутренний номер	
/c2c?key=4gOHqPkRRnrWFlqwJ36FJQ-1420623450&ac=10009&ph=<номер телефона>	0	
/c2c?key=aCMBJUcWS3aY0CNkaC3Hfw-1432305114&ac=10009&ph=<номер телефона>	ctm-c2c-gw	

Подключение 1С УНФ к хvb-рbх аккаунту:

В 1С УНФ перейдите в CRM → Настройки -> Еще больше возможностей :

Управление нашей фирмой / Управление нашей фирмой, редакция 1.6 (1С:Предприятие)

Больше возможностей: настройка программы

- Использовать телефонию ?
 - Виртуальная АТС Mango Office ?
 - Облачная АТС Дом.ру Бизнес ?
 - Мобильная телефония 1С ?
- Автоматическая обработка звонков ?
- Маршрутизировать входящие на ответственных ?
- [Пользователи телефонии ?](#)
- Адрес облачной АТС:
- Ключ для авторизации в облачной АТС:
- Адрес публикации 1С:УНФ:
- Ключ для авторизации в 1С:УНФ:

Действия при входящем звонке

от известного абонента:

от неизвестного абонента:


Действия при исходящем звонке


где:

1. Выбрать облачную АС домРУ.
2. Адрес облачной АТС — путь к коннектору XVB-PBX (выдается администратором)
3. Ключ для авторизации в облачной АТС — click2call ссылка созданная в предыдущем шаге.

4. Адрес публикации сохраните для настройки в VPBX
5. Ключ для авторизации сохраните для дальнейшей настройки.
6. Настройте внутренние телефоны сотрудников по ссылке 'Пользователи телефонии'

← → ☆ Настройки пользователей телефонии

Создать  Поиск (C

Пользователь	Внутренний номер
 Игорь	613

На данном этапе должна активироваться функция click2call из карточки клиента (списка клиентов) CRM.

Определение имени звонящего.

скопируйте учетные данные (пп 4 и 5) и отправьте их вашему администратору XVB-PBX для активации интеграции с 1С УНФ. Для настройки на стороне XVB-PBX требуются:

UNF_URL= xxxxx — адрес публикации 1С УНФ (пункт 4)

UNF_KEY — уuuuu — ключ авторизации 1С УНФ (пункт 5)





UNF_DEFAGENT — сотрудник по умолчанию которому отправляются неизвестные звонки.





На данном этапе при входящем звонке должно отображаться имя клиента в cdr и на вашем телефоне и должно начаться логирование звонков в CRM:

← → ☆ Igor (Контрагент: Покупатель)

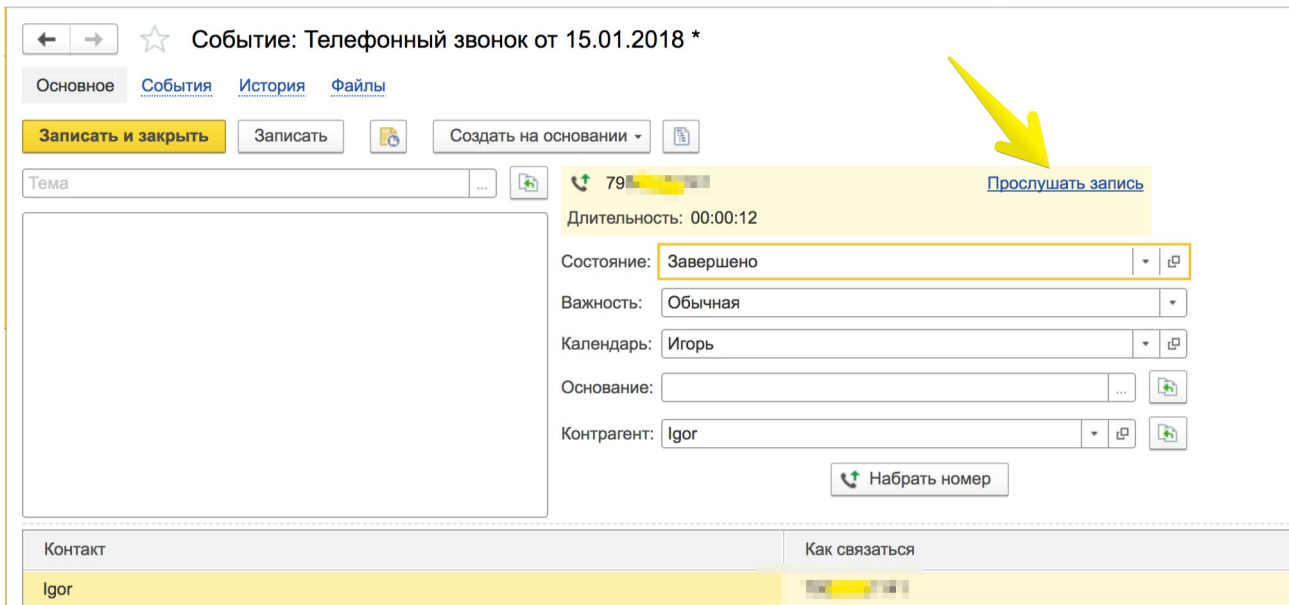
[Основное](#) [Документы](#) [Договоры](#) [Банковские счета](#) **События** [Контакты](#) [История](#) [Файлы](#) [Отчеты](#) [Еще...](#)

События

Создать   Создать на основании  Поиск (Ctrl+F) ×  [Еще...](#)

Событие	Начало	Тема	Состояние	Важность
	Окончание			
 Телефонный звонок	15.01.18 22:09 0:00:11	Igor; Igor <7[redacted]>	Запланировано	Обычная
 Телефонный звонок	15.01.18 22:11 0:00:13	Igor; Igor <7[redacted]>	Запланировано	Обычная
 Телефонный звонок	15.01.18 22:12 0:00:00	Igor; Igor <7[redacted]>	Завершено	Обычная
 Телефонный звонок	15.01.18 22:23 0:00:19	Igor; Igor <7[redacted]>	Запланировано	Обычная

Для записанных звонков имеется возможность получить файл прямо из CRM системы:



Событие: Телефонный звонок от 15.01.2018 *

Основное События История Файлы

Записать и закрыть Записать Создать на основании

Тема

79... Прослушать запись

Длительность: 00:00:12

Состояние: Завершено

Важность: Обычная

Календарь: Игорь

Основание:

Контрагент: Igor




Набрать номер

Контакт Как связаться

Igor

Умная переадресация

Для настройки умной переадресации в xvb-rbx необходимо использовать внутреннюю переменную CRM_AGENT. Данную переменную можно использовать в GotoIF или Исходящий звонок в списке абонентов вызова:

Тип номера:	Очередь  
Внутренний номер:	4 id : 120
<u>Перейти к:</u>	back - Вернуться к предыдущему 
Имя:	Офисные телефоны
Приветствие:	<input type="text"/>
<u>Получатель оповещения:</u>	<input type="text"/>
<u>Список агентов:</u>	% VAR:CRM_AGENT %,100,101
Уведомить о новом сообщении:	<input type="checkbox"/> нет

На данном этапе вы можете отправить входящий звонок напрямую ответственному менеджеру.

Ссылки:

1С УНФ — <https://1cfresh.com>

xvb - pbx — <http://virtual-pbx.ru>