



Интеграция amoCRM и Виртуальной АТС от Ростелеком

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Клиенты Виртуальной АТС в полуавтоматическом режиме могут интегрировать телефонию домена с учетной записью системы «аmoCRM».

В результате интеграции у пользователя в amoCRM появятся новые возможности. Теперь он сможет:

- распределить входящие вызовы по ответственным менеджерам;
- настроить автоматическое создание объектов (сделок, контактов, задач) для входящих, исходящих и пропущенных вызовов;
- попасть в карточку контакта или на страницу объекта по ссылке из всплывающего при вызове уведомления;
- в карточке контакта:
 - просмотреть историю вызовов;
 - сделать исходящий вызов;
 - прослушать записи разговоров.

Включить интеграцию

Чтобы настроить интеграцию учетной записи amoCRM с Виртуальной АТС:

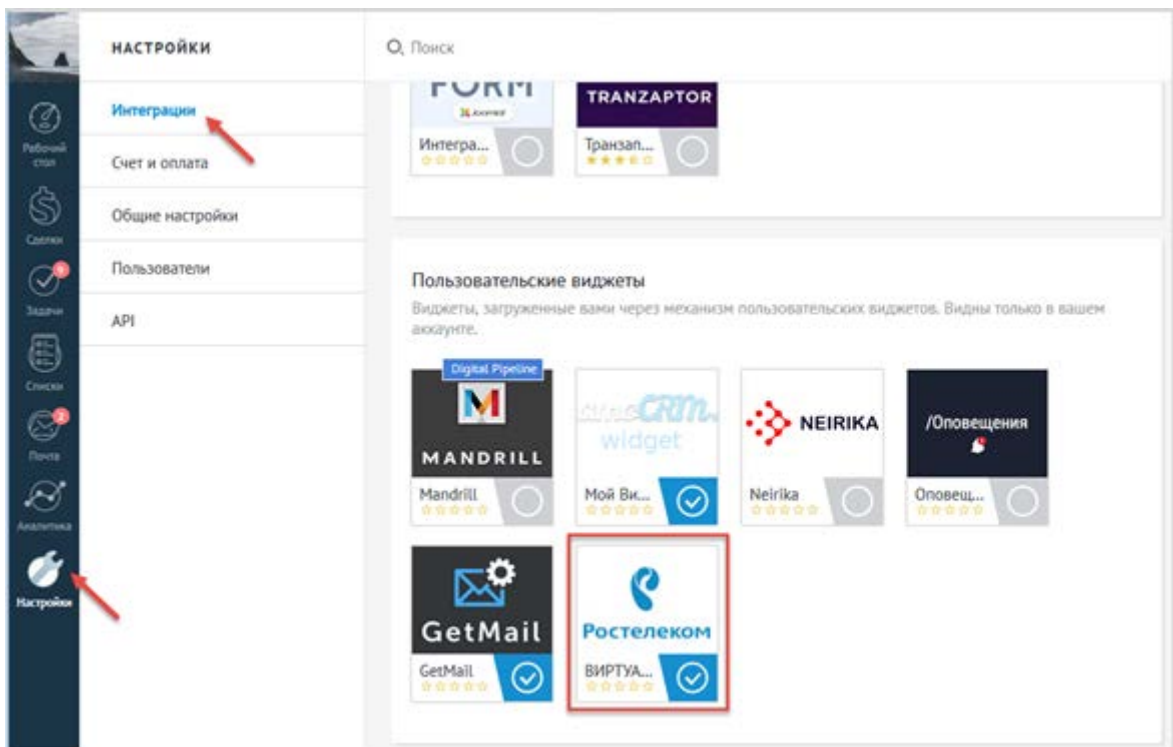
- Подключите виджет «Виртуальная АТС для amoCRM».
- Включите интеграцию на стороне amoCRM.
- Включите интеграцию в ЛК администратора Виртуальной АТС.
- Настройте виджет и сценарии обработки вызовов.

Далее мы подробно опишем каждый из этапов.

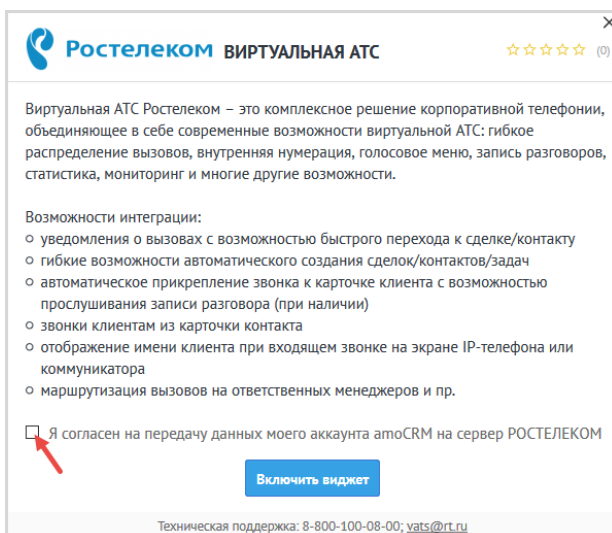
Подключить виджет в amoCRM

Чтобы активировать виджет «Виртуальная АТС для amoCRM»:

- Авторизуйтесь в amoCRM как пользователь с правами администратора.
- Перейдите в раздел «Настройки» – «Интеграции».
- Прокрутите страницу вниз до раздела «Пользовательские виджеты».
- Найдите виджет ПАО «Ростелеком».



- Щелкните по виджету мышкой.
- В открывшемся окне:
- согласитесь с передачей данных вашего аккаунта в Виртуальную АТС;
- нажмите «Включить виджет».



- Откройте виджет ПАО «Ростелеком» еще раз:
- если у вас не подключена услуга «Виртуальная АТС», нажмите «Создать ВАТС» – откроется страница, где услугу можно заказать;

- если Виртуальная АТС подключена, нажмите «Подключить ВАТС» – в соседней вкладке откроется форма авторизации в ЛК «Виртуальная АТС».

Ростелеком Виртуальная АТС ☆☆☆☆☆ (0)

оказать полностью

Подключение к существующей Виртуальной АТС Ростелеком

1. Нажмите на кнопку "Подключить".
2. В открывшейся вкладке браузера на странице авторизации "Виртуальной АТС" введите учетные данные администратора.
3. Подтвердите операцию подключения учетной записи amoCRM в открывшемся модальном окне личного кабинета Виртуальной АТС.
4. Вернитесь в виджет для настройки параметров взаимодействия с "Виртуальной АТС" Ростелеком.

[Подключить ВАТС](#)

[Отключить виджет](#)

Создание новой Виртуальной АТС Ростелеком

1. Нажмите на кнопку "Создать ВАТС".
2. В открывшейся вкладке браузера заполните форму и отправьте заявку на подключение услуги "Виртуальная АТС".
3. После получения электронного письма с подтверждением выполните инструкции по подключению amoCRM к существующей Виртуальной АТС Ростелеком.

[Создать ВАТС](#)

[Подробнее об услуге](#)

Техническая поддержка: 8-800-100-08-00; vats@rt.ru

- Авторизуйтесь в ВАТС как пользователь с правами администратора.

На странице «Интеграция с внешними системами» открыто модальное окно с информацией:

- о сумме, на которую будет увеличена абонентская плата;
- о сумме, которая будет списана за остаток месяца.

Рабочий стол Пользователи Контакты Маршрутизация Статистика **Настройки** Оплата Помощь

Общие настройки Управление услугами Интеграционный API **Интеграция с внешними системами**

Интеграция с внешними системами

Вкл Выкл Интеграция с системой AMO CRM AMO_CRM

Для подключения учетной записи amoCRM к услуге "Виртуальная АТС" компании Ростелеком выполните следующие действия:

1. Авторизуйтесь в учетной записи amoCRM и подключите виджет "Виртуальная АТС. Ростелеком".
2. Нажмите на кнопку "Подключить" ВАТС.
3. В открывшейся вкладке браузера на странице авторизации "Виртуальной АТС" введите учетные данные администратора.
4. Подтвердите операцию подключения.
5. Вернитесь в виджет для настройки параметров взаимодействия с "Виртуальной АТС" Ростелеком.

Подключение внешней системы ✕

Подтвердите подключение интеграции с системой **AMO_CRM** (домен: devqwz)

Размер Вашей ежемесячной абонентской платы увеличится на:
500.00 руб. (без НДС)

Со счета будет списана абонентская плата за остаток месяца в размере:
16.67 руб. (без НДС)

[Подключить](#) [Отменить](#)

- Нажмите «Подключить», если согласны с указанными цифрами и хотите завершить интеграцию.

Интеграция телефонии и аккаунта в amoCRM включена!

Как это проверить:

- В разделе «Настройки» – «Управление услугами» счетчик услуги «Интеграция с внешними системами» автоматически увеличится на 1.
- В интерфейсе amoCRM стали доступны настройки виджета «Виртуальная АТС»

Настроить виджет

На виджете «Виртуальная АТС для amoCRM» доступны два вида настроек:

- основные настройки – общие настройки виджета и интеграции;
- настройки сценариев обработки вызовов.

Основные настройки

На вкладке общих настроек виджета доступны:

The screenshot shows the settings interface for the 'Virtual ATC for amoCRM' widget. It is divided into three main sections:

- 1** Information about connection to the service: This section includes the domain name 'sAPI02.14.tl.ru', a status indicator 'Успешно подключен' (Successfully connected), and a button 'Отключить интеграцию' (Disable integration).
- 2** Management of call processing scenarios: This section is titled 'Сценарии интеграции' (Integration scenarios) and shows a list of scenarios. The first scenario is 'Новый сценарий' (New scenario) and the second is '2'. There are buttons for adding, editing, and deleting scenarios.
- 3** User mapping settings: This section is titled 'Настройка менеджеров' (Manager settings) and contains a table for mapping amoCRM managers to internal BATC numbers.

Менеджеры amoCRM	Внутренние номера ВАТС
<input checked="" type="radio"/> developers	11
<input type="radio"/> Test 1	12
<input type="radio"/> Test 2	13

At the bottom of the settings interface, there is a 'Сохранить соответствия' (Save mappings) button and a toggle for 'Отключить виджет' (Disable widget).

1

Информация о подключении к услуге

- название домена услуги «Виртуальная АТС»;


- статус подключения;
- кнопка «Отключить интеграцию»:
- отображается, если учетная запись услуги «Виртуальная АТС» подключена

2

Управление сценариями обработки вызовов

– список сценариев обработки событий и инструменты работы с ними.

Добавить сценарий

Чтобы создать новый сценарий, нажмите **+ добавить сценарий** или скопируйте уже существующий кнопкой .

После добавления сценария на виджете появится одноименная вкладка с настройками.

Изменить название

Чтобы изменить название сценария, поставьте курсор в поле с текущим названием и введите текст.

Удалить или деактивировать сценарий

Удалите сценарий с помощью кнопки  или выключите его переключателем.




3

Настройка соответствия пользователей

Поставьте в соответствие каждому менеджеру amoCRM его внутренний номер в «Виртуальной АТС».

ВНИМАНИЕ! Внутренние номера не должны повторяться.

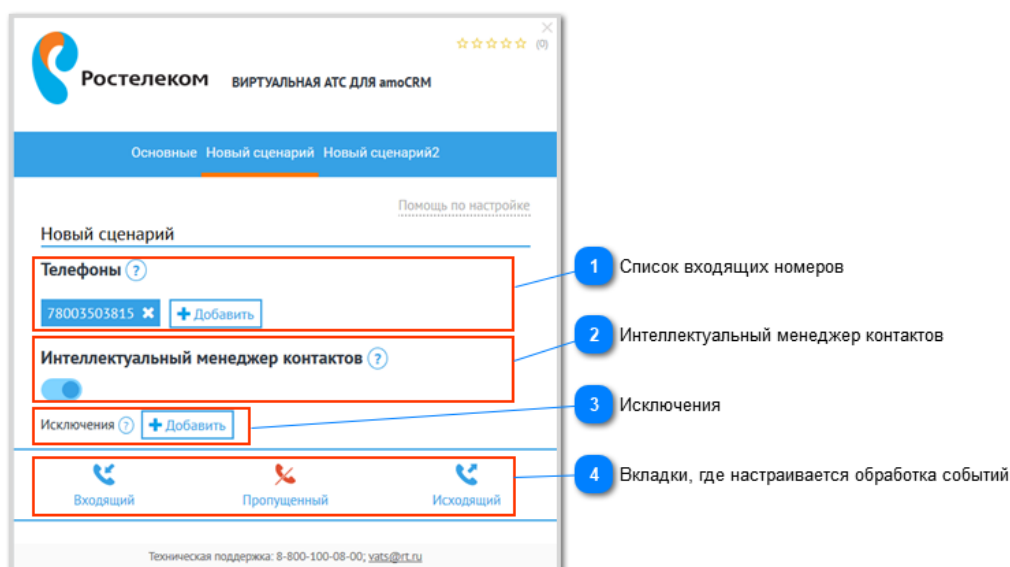
Выберите ответственного менеджера, который будет получать вызовы в нестандартных ситуациях:

Настройка менеджеров		
	Менеджеры amoCRM	Внутренние номера ВАТС
<input checked="" type="radio"/>	developers	11
<input type="radio"/>	Test 1	13

Чтобы не потерять сделанные настройки, нажмите «Сохранить соответствия»/

Настроить сценарии

Сценарий – алгоритм обработки события. Например, входящего вызова на номер компании от нового клиента.



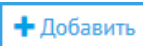
Чтобы настроить сценарий, перейдите на одноименную вкладку на виджете; здесь вы найдете:

1

Список входящих номеров

– телефонные линии компании (номера загружаются автоматически из Виртуальной АТС);

Чтобы удалить номер из списка, нажмите .

Чтобы добавить номер, нажмите .

2

Интеллектуальный менеджер контактов

– автоматическая переадресация вызовов на ответственного менеджера.

Когда Интеллектуальный менеджер контактов выключен, входящие вызовы обрабатываются согласно правилам маршрутизации в ВАТС.

Если для сценария включен Интеллектуальный менеджер и для домена ВАС настроена интеграция с amoCRM, обработка входящих вызовов происходит по следующему алгоритму:

- На внутренний номер домена Виртуальной АТС поступает входящий вызов.
- В базу amoCRM отправляется запрос с параметрами:
 - номер вызывающего абонента;
 - вызываемый номер.
- Если в amoCRM:
 - есть контакт с номером вызывающего абонента;
 - для контакта установлен ответственный менеджер (не входящий в список исключений):
 - происходит маршрутизация вызова на внутренний номер ответственного менеджера;
 - в уведомлении отображается имя клиента из карточки контакта в amoCRM.
- Если ответственный менеджер не найден, маршрутизация происходит по правилам из Виртуальной АТС.

3

Исключения

– внутренние номера, для которых механизм переадресации на ответственных менеджеров не будет работать.

Чтобы создать исключение, нажмите [+ Добавить](#) и выберите менеджера из выпадающего списка.

4

Вкладки, где настраивается обработка событий

– входящих, исходящих и пропущенных вызовов.

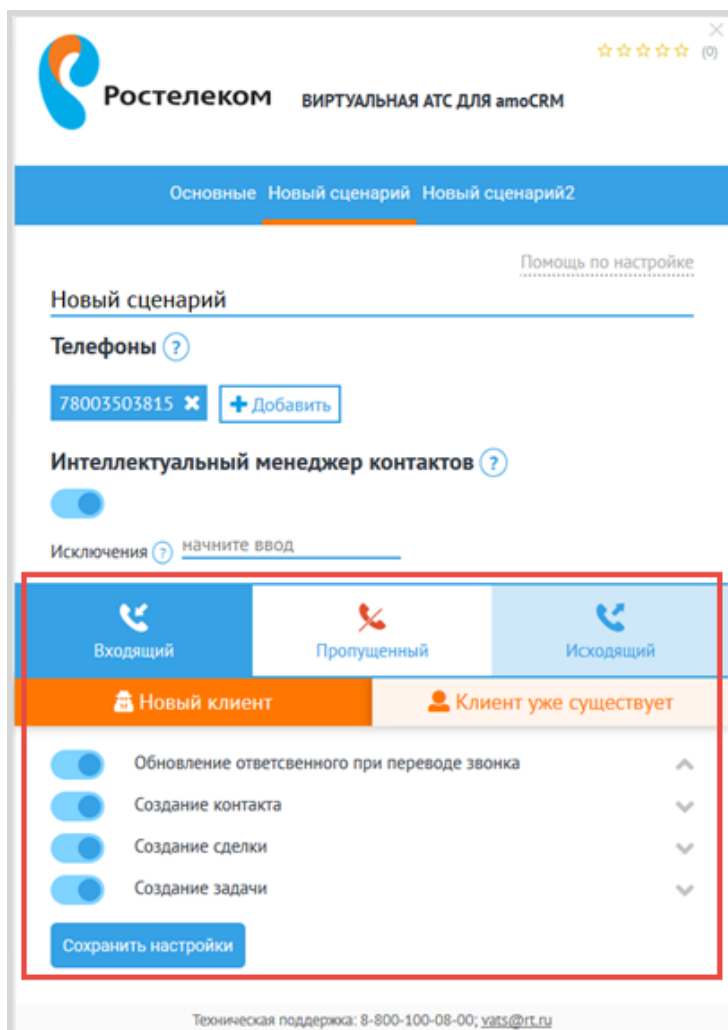
Настройте здесь автоматическое создание сущностей – новых контактов, сделок и задач по факту вызова.

Настроить события

При настройке сценария обрабатываются следующие типы событий (одно или несколько):

- входящий вызов;
 - от нового клиента;
 - от клиента из базы;
- исходящий вызов;
 - новому клиенту;

- клиенту из базы;
- пропущенный вызов;
- от нового клиента;
- от клиента из базы.



Если событие касается нового клиента, для него доступны следующие настройки:

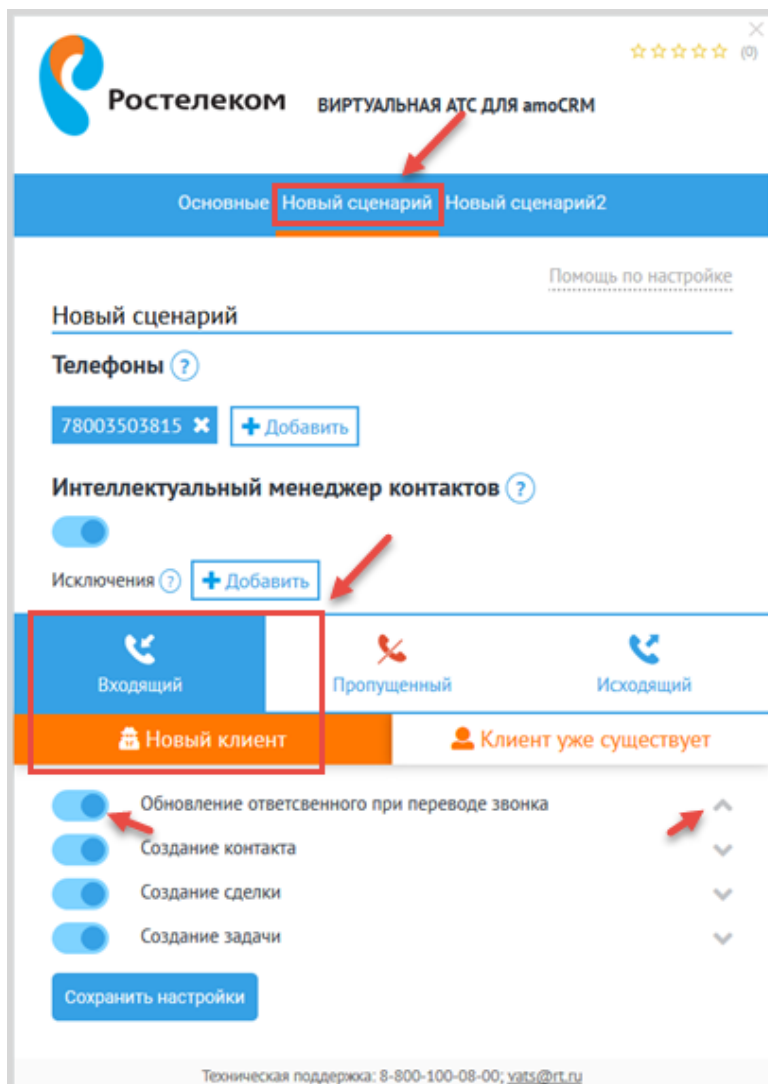
- обновление ответственного при переводе на другого менеджера;
 - новым ответственным будет тот, на кого был последний перевод звонка;
- автоматическое создание сущностей:
 - сделки;
 - контакта;
 - задачи.


Для событий, связанных с уже существующими клиентами, доступно создание сделок и задач.

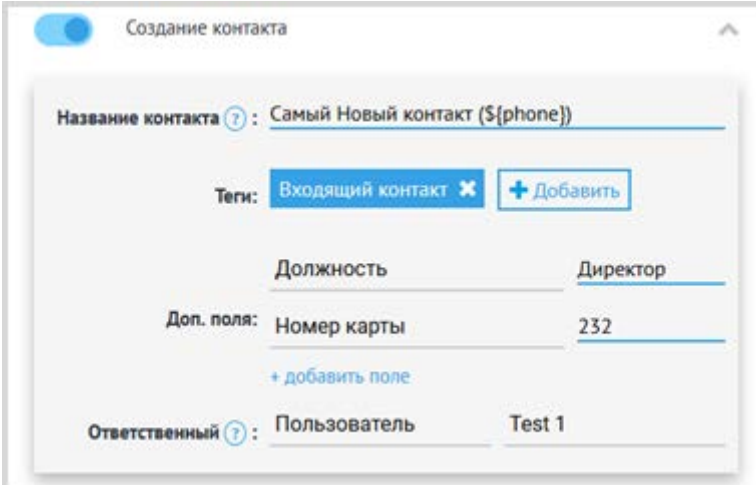
Пример настройки входящих вызовов от новых клиентов

Чтобы в рамках сценария настроить обработку входящих вызовов от новых клиентов:

- На виджете откройте вкладку нужного сценария.
- Щелкните на пиктограмму, ведущую к настройкам входящих вызовов.
- Выберите вкладку «Новый клиент» – откроется список настроек, которые можно сделать для события.



- Чтобы активировать функцию, перевидите переключатель напротив нее в положение «Вкл».
- Чтобы свернуть или развернуть полотно настроек, используйте кнопки 
- Включите автоматическое создание нового контакта после звонка:



Создание контакта

Название контакта ? : Самый Новый контакт (\${phone})

Теги: Входящий контакт ✕ + Добавить

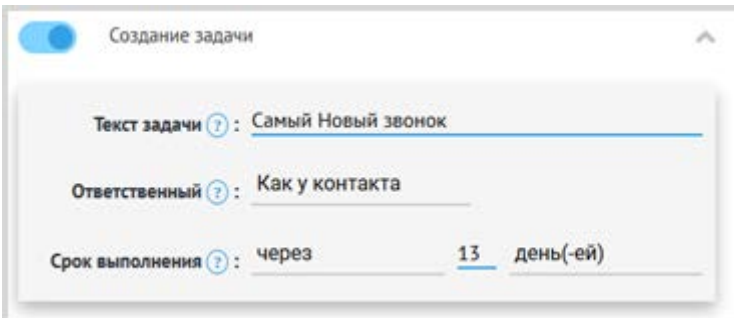
Должность: Директор

Доп. поля: Номер карты 232

+ добавить поле

Ответственный ? : Пользователь Test 1

- задайте шаблон названия (вместо параметра \${phone} будет подставлен номер контакта);
- добавьте Теги;
- задайте дополнительные поля (например, должность звонившего или комментарий);
- назначьте ответственного за новый контакт.
- Включите автосоздание задачи:



Создание задачи

Текст задачи ? : Самый Новый звонок

Ответственный ? : Как у контакта

Срок выполнения ? : через 13 день(-ей)

- укажите:
 - текст задачи;
 - ответственного за выполнение;
 - срок выполнения.
- Включите автоматическое создание сделки по факту звонка:

Название сделки ? : Самая Новая сделка (\${phone})

Статус: Воронка | Согласование договора

Теги: Входящий сделка + Добавить

Число 777

Доп. поля: День рождения 12.12.2007

[+ добавить поле](#)

Ответственный ? : Как у контакта

- задайте название сделки;
- установите статус;
- добавьте теги и дополнительные поля;
- назначьте ответственный контакт или группу.
- Нажмите «Сохранить настройки» .

Уведомления виджета

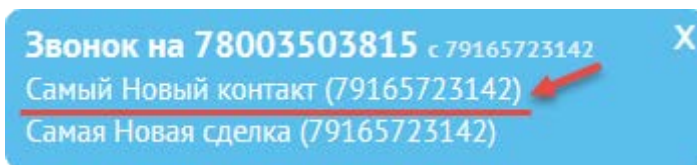
При ответе на входящий или исходящий вызов менеджер amoCRM видит всплывающие уведомления с информацией:

- о вызове (направление вызова, входящий, исходящий номер);
- ссылку для перехода на страницу контакта;
- ссылку для перехода на страницу сделки (ближайшей активной).

Карточка контакта

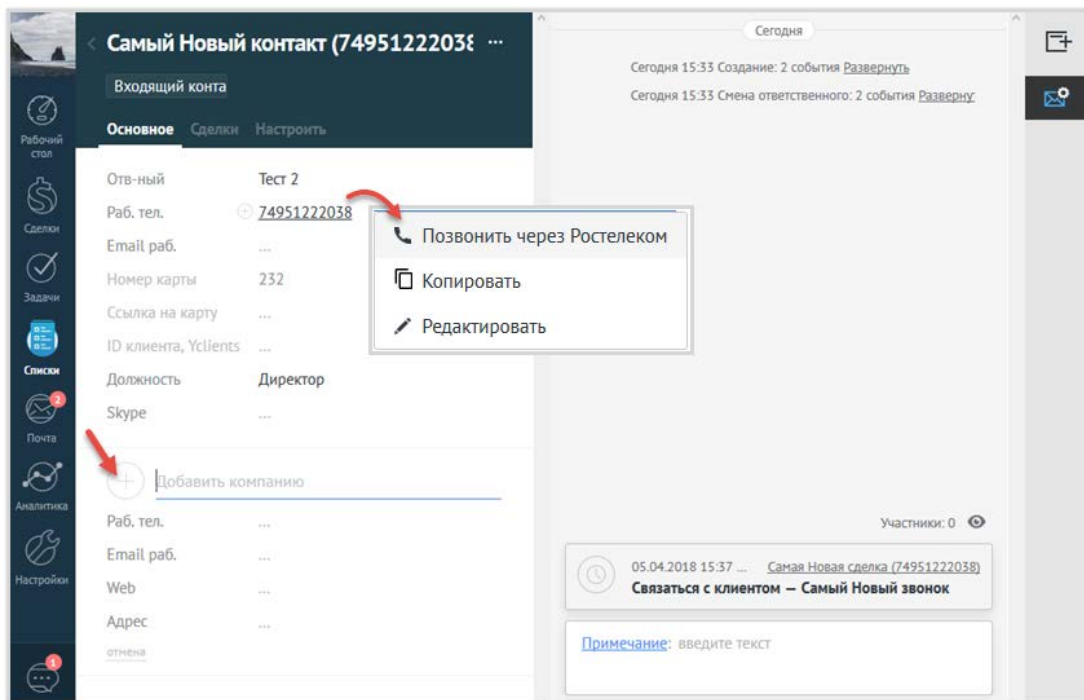
Попасть в карточку контакта можно двумя способами:

- Щелкните по наименованию контакта в уведомлении, которое всплывает во время вызова.



- Откройте раздел «Списки» – «Контакты», найдите нужный контакт и щелкните по его наименованию.

Карточка контакта содержит:



- Данные контакта:
 - имя ответственного менеджера;

- щелкните по имени, чтобы сменить ответственного;
- рабочий телефон;
- щелкните по телефону, чтобы сделать исходящий вызов прямо из панели amoCRM;
- адрес электронной почты;
- должность;
- контакты в мессенджерах (Skype, ICQ и др.);
- компанию, которой принадлежит контакт.
- Историю:
 - вызовов (входящих и исходящих);
 - созданных сущностей;
 - всех событий произошедших с контактом (например, смену ответственного).
- Ссылку на запись разговоров с контактом (если для оператора настроена запись вызовов).

ВАЖНО! Поля «Номер карты», «Ссылка на карту», «ID клиента» заполняются автоматически. Значения других полей можно редактировать:

- чтобы изменить значение поля, щелкните по нему мышкой;
- чтобы отредактировать заголовок, щелкните по нему – откроется список доступных значений.

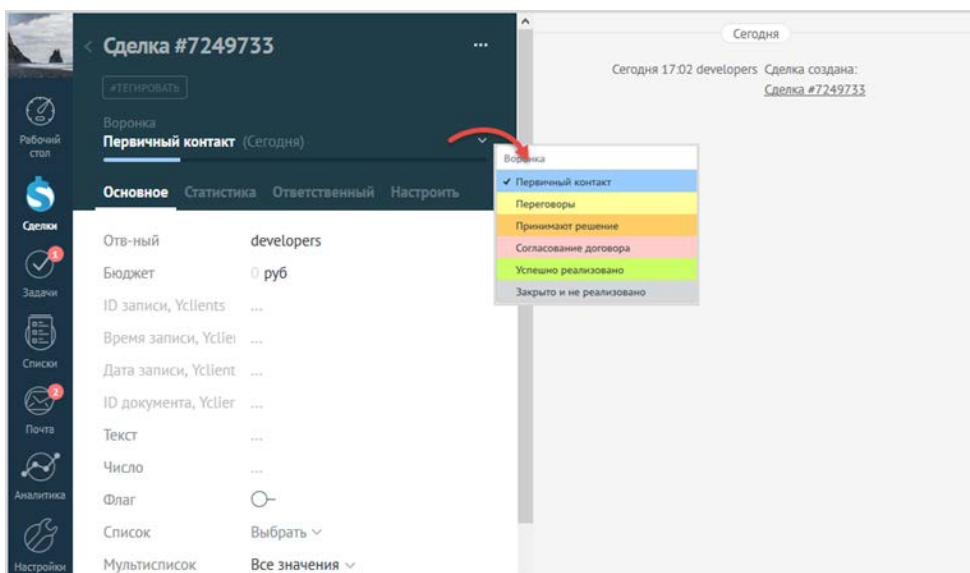
Карточка сделки

Перейдите в карточку сделки одним из способов:

- Щелкните по наименованию сделки в уведомлении, которое появится во время вызова.
- Откройте раздел «Сделки» в ЛК amoCRM и найдите нужную в общем списке.

Карточка сделки содержит следующую информацию:

- название сделки;
- текущий статус сделки («Воронка»);
- основную информацию о сделке;
- статистику (количество звонков, задач, чатов);
- ответственного за сделку;
- историю действий.



Подключить к домену ВАТС вторую учетную запись amoCRM

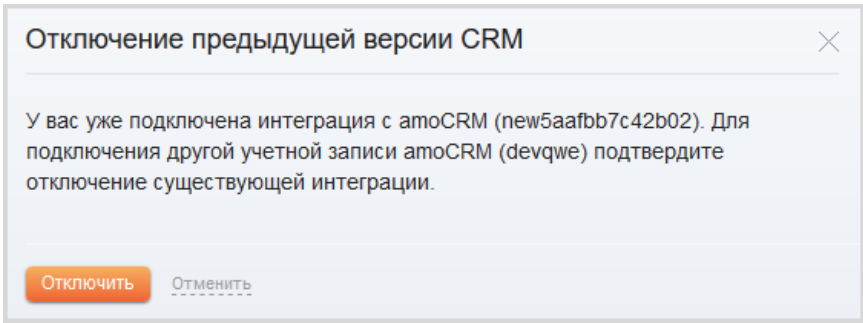
ВНИМАНИЕ! Домен компании в Виртуальной АТС может быть связан с единственной учетной записью из amoCRM.

Как узнать, что на домене ВАТС уже настроена интеграция с amoCRM?

Чтобы связать учетную запись amoCRM с доменом Виртуальной АТС, нужно:

- Включить интеграцию на стороне amoCRM.
- Авторизоваться в ЛК Виртуальной АТС в качестве администратора.
- Включить интеграцию там.

Если домен в Виртуальной АТС уже интегрирован с amoCRM, после авторизации в ЛК ВАТС появится модальное окно.



В окне будет:

- размещено предупреждение, что для домена уже настроена интеграция с другой учетной записью amoCRM;
- указано, с какой учетной записью amoCRM настроена интеграция;
- предложена возможность:
- отключить существующую интеграцию или
- отменить новую попытку подключения.

Когда вы подтвердите отключение интеграции, появится модальное окно для включения интеграции с другим доменом в amoCRM.

Отключить интеграцию с amoCRM

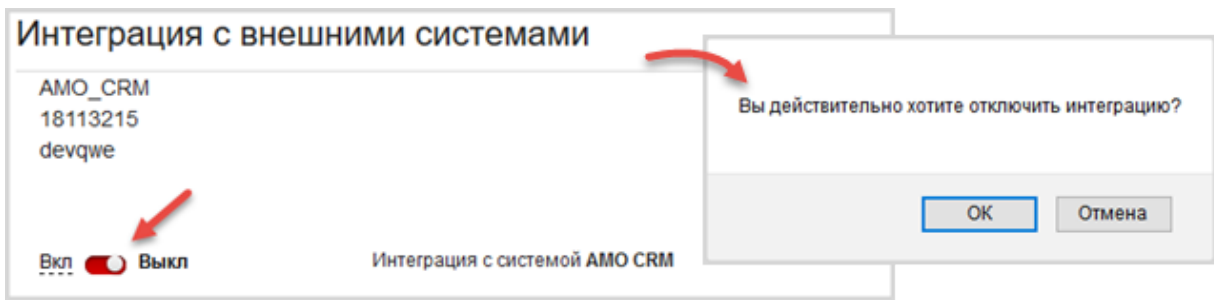
Отключить интеграцию телефонии домена с системой «amoCRM» можно двумя способами:

- из ЛК администратора Виртуально АТС;
- из ЛК администратора amoCRM.

Отключить интеграцию из личного кабинета в Виртуальной АТС

Чтобы отключить опцию «Интеграция с amoCRM» в ВАТС:

- Авторизуйтесь в Виртуальной АТС как пользователь с правами администратора.
- Перейдите в раздел «Настройки» – «Интеграция с внешними системами».
- Переведите переключатель рядом с услугой «Интеграция с системой amoCRM» в состояние «Выкл».
- Подтвердите отключение.

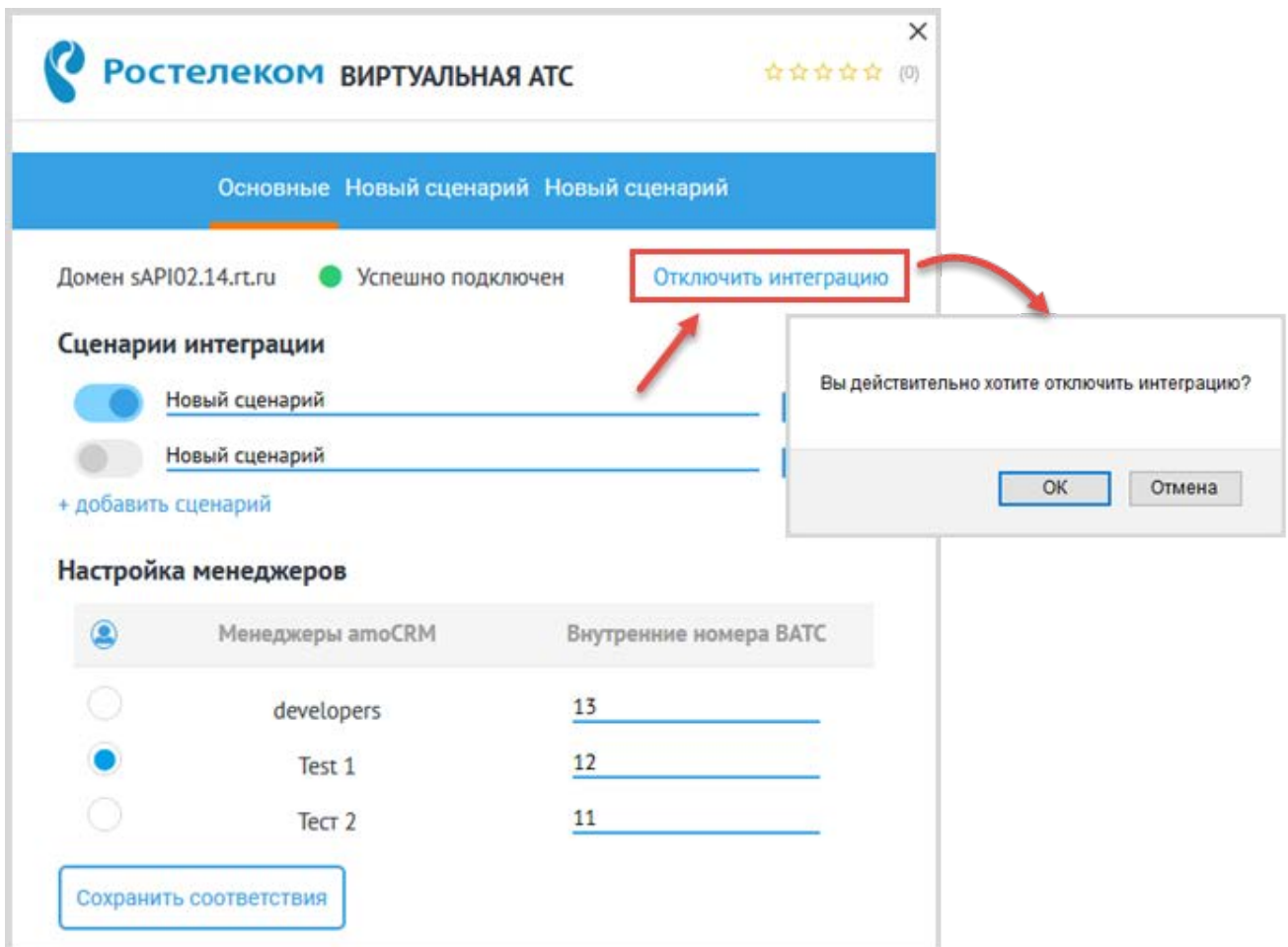


- В результате:
- в разделе «Настройки» – «Управление услугами» счетчик пакета услуг «Интеграция с системами CRM» автоматически уменьшится на 1;
- интеграция с Виртуальной АТС в amoCRM будет отключена;
- виджет автоматически перейдет в состояние «до включения» – пропадет возможность настраивать интеграцию и сценарии.

Отключить интеграцию в интерфейсе amoCRM

Чтобы отключить интеграцию с Виртуальной АТС в amoCRM:

- Авторизуйтесь в учетной записи amoCRM как пользователь с правами администратора.
- Перейдите в раздел «Настройки» – «Интеграции».
- Найдите в списке виджет ПАО «Ростелеком» – «Виртуальная АТС для amoCRM».
- Откройте виджет и нажмите «Отключить интеграцию».
- Подтвердите отключение.



- В результате:
- виджет автоматически перейдет в состояние «до включения»;
- в настройках телефонии домена опция «Интеграция с amoCRM» также будет отключена.

Что изменится после отключения интеграции

Когда вы отключите интеграцию телефонии домена с amoCRM:

- пропадет возможность делать исходящие вызовы из карточки контакта в amoCRM;
- перестанут работать сценарии обработки событий и интеллектуальный менеджер контактов.