

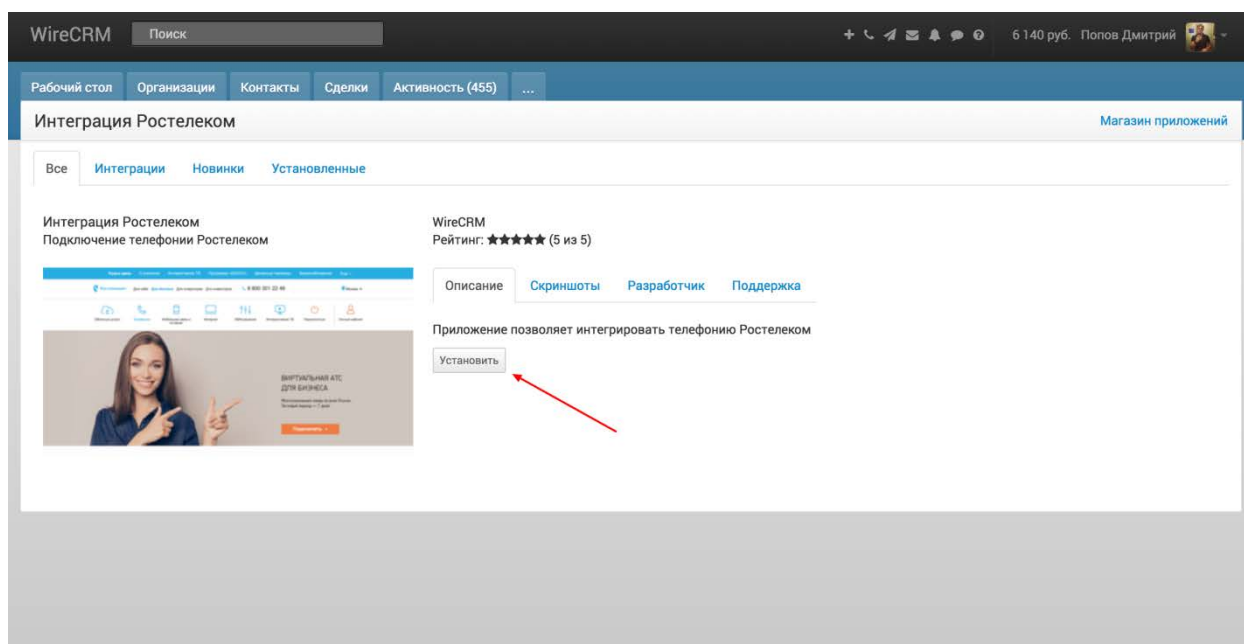
Интеграция WireCRM и Виртуальной АТС от Ростелеком

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Шаг 1. Зарегистрироваться на сервисе WireCRM

Для настройки интеграции вам нужно зарегистрироваться на сервисе WireCRM <https://wirecrm.com> или авторизоваться в личном кабинете, если вы уже имеете аккаунт в данном сервисе.

Затем вам необходимо установить приложение Интеграция Ростелеком из магазина приложений <https://secure.wirecrm.com/marketplace>, оно находится на вкладке «Интеграции» или просто пройти по ссылке <https://secure.wirecrm.com/marketplace/106>.



Шаг 2. Подключить услугу Интеграционный API

В личном кабинете Ростелеком необходимо подключить услугу Интеграционный API. Зайдите в раздел «Управление услугами» и установите в положение «Вкл.» напротив «Интеграционный API».

Управление услугами

Услуга	Статус	Кол-во	Стоимость подключения, ₽	Абонентская плата, ₽	Уровень тарификации	Сумма в месяц, ₽
Ежемесячная абонентская плата за услугу «Виртуальная АТС»	Вкл.	1	0,00	0,00	Домен	0,00
Дополнительный пользователь	Вкл.	14	0,00	45,00	Пользователь	630,00
Виртуальный Контакт Центр	Вкл. <input checked="" type="checkbox"/> Выкл.	1	0,00	500,00	Домен	500,00
Функции оператора ВКЦ	Вкл. <input type="checkbox"/> Выкл.	0	0,00	100,00	Оператор	0,00
Выборочная запись разговоров	Вкл.	2	0,00	70,00	Специальный	140,00
Интеграционный API	Вкл. <input checked="" type="checkbox"/> Выкл.	1	0,00	423,00	Домен	423,00
Итого: 1						693,00

После подключения услуги у вас появится новый раздел Настройки — «Интеграционный API». Вам нужно установить статус услуги в положение Вкл. Сгенерировать уникальный код идентификации и уникальный ключ подписи. «Запросы от API Виртуальной АТС во внешнюю систему» установить в положение Вкл.

The screenshot shows the 'Интеграционный API' (Integration API) settings page. It includes a navigation bar with 'Настройка параметров', 'Отладка взаимодействия', and 'Документация'. The main section is 'Настройка параметров' (Parameter Settings) with the following fields:

- Адрес API: <https://api.cloudpbx.rt.ru> | [Скачать сертификат API Виртуальной АТС](#)
- Адрес внешней системы: <https://wirecrm.com/rostelecom/handle/92bb>
- Серверный сертификат внешней системы:
- Уникальный код идентификации:
- Уникальный ключ для подписи: | [Сгенерировать новый ключ](#)
- Статус услуги: Вкл Выкл

Below these fields is a button and a link to 'Настройка белого списка IP-адресов' with 'Количество адресов: 0'.

The 'Методы API' (API Methods) section contains a table:

Статус	Название	Статистика
Вкл <input checked="" type="checkbox"/> Выкл	Запросы от API Виртуальной АТС во внешнюю систему	
Вкл <input checked="" type="checkbox"/> Выкл	https://wirecrm.com/rostelecom/handle/92bb2... /call_events	3/1000
	Запросы от внешней системы на API Новая телефония	

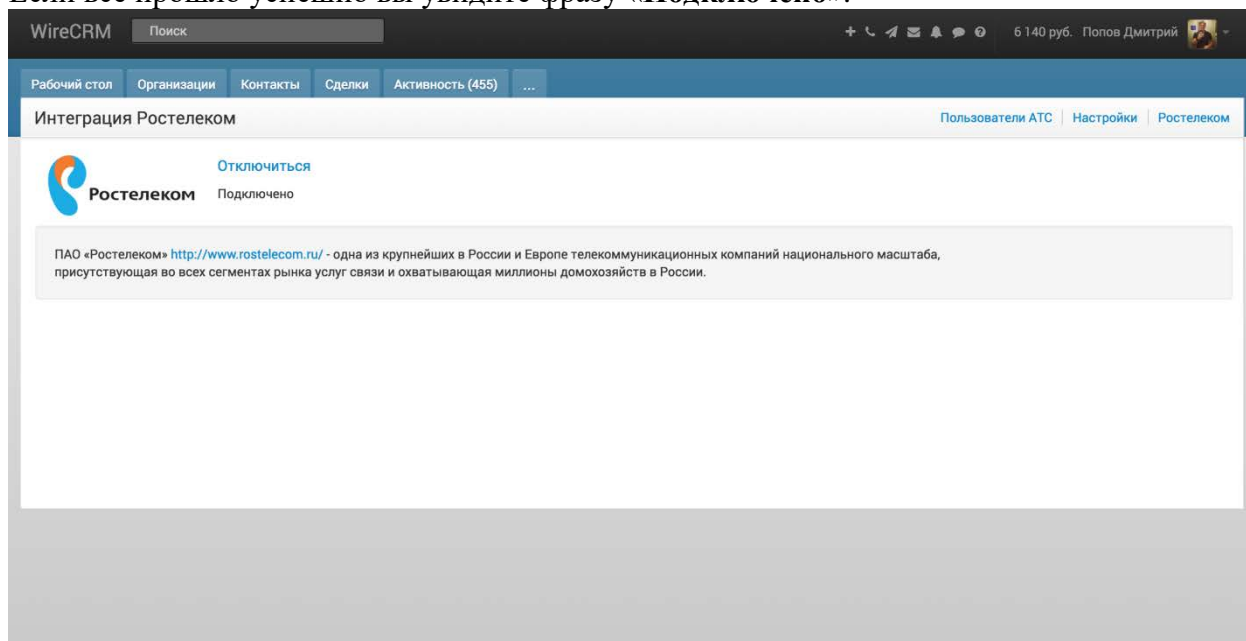
Шаг 3. Связка интеграционного API и WireCRM

Копируем из Личного кабинета Виртуальной АТС «уникальный код идентификации» и «уникальный ключ для подписи» (раздел «Настройки» - «Интеграционный API») и вводим их в WireCRM на странице установленного приложения (это можно сделать по ссылке <https://secure.wirecrm.com/rostelecom>), далее нажимаем кнопку «Подключиться».

The screenshot shows the WireCRM interface. At the top, there's a search bar and user information: '6 140 руб. Попов Дмитрий'. The main navigation bar includes 'Рабочий стол', 'Организации', 'Контакты', 'Сделки', and 'Активность (455)'. The current page is 'Интеграция Ростелеком' with sub-links for 'Пользователи АТС', 'Настройки', and 'Ростелеком'.

The main content area features the Rostelecom logo and a message: 'Ваша учетная запись сейчас не подключена к каким-либо учетным записям в Ростелеком.' Below this are two input fields labeled 'Код' and 'Ключ', and a blue 'Сохранить' button.

Если все прошло успешно вы увидите фразу «Подключено».



Шаг 4. Регистрация SIP-пользователя

Зарегистрировать SIP-пользователя можно через Приложение или SIP-оборудование.

На сайте - http://rt.ru/b2b/fix/new_telephonya можно скачать и установить программный телефон (софтфон) на компьютер, с которого можно принимать и совершать вызовы используя гарнитуру.

Оборудование для «Виртуальной АТС»



Для подключения услуги вам потребуется оборудование с функцией IP-телефонии либо Программный телефон. У нас вы можете приобрести телефонные аппараты, протестированные услугой «Виртуальная АТС».

Выбрать оборудование

Специально для виртуальной АТС был разработан программный телефон (софтфон) от Ростелеком. Установив его на компьютер, Вы можете принимать и совершать вызовы с обычного телефона или полностью отказаться от использования телефонных аппаратов.

для Windows

для MAC OS

Увидеть зарегистрированного пользователя можно в личном кабинете, раздела «Пользователи». Он будет гореть зелёной отметкой.

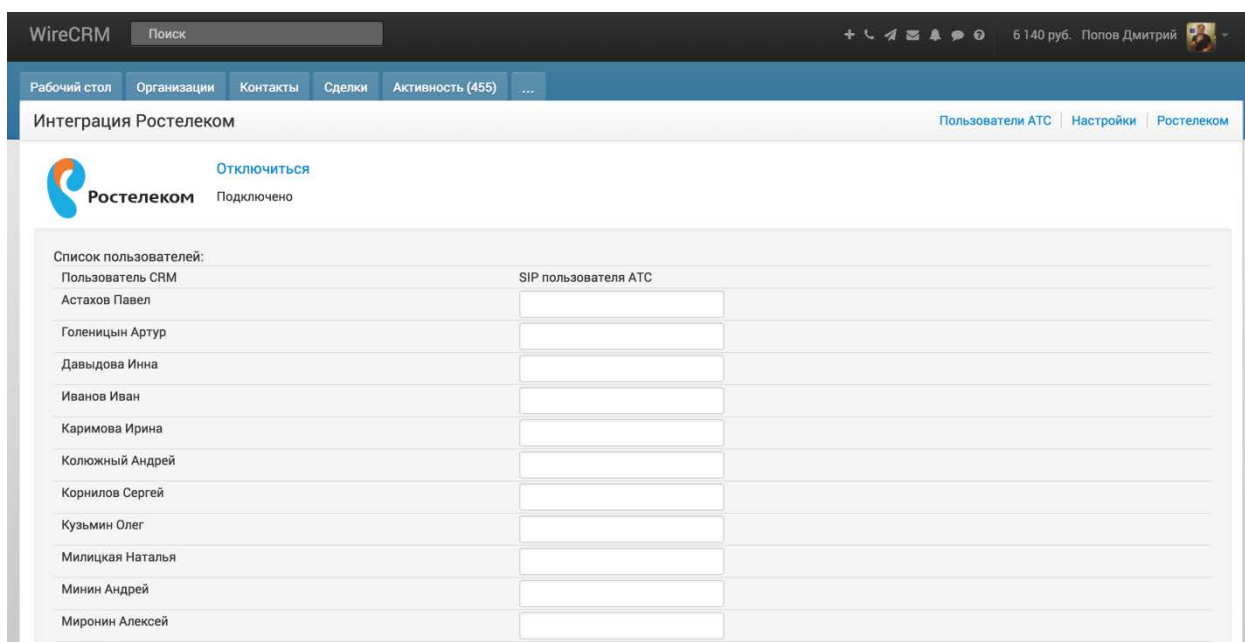
Алгоритм распределения звонков - всем пользователям

В сети	Вн. номер	ФИО ↓	Оператор	Логин
●	4600	natasha	-	natasha
●	5990	testik	-	testik
●	5986	testovik	-	testovik

[Добавить пользователя](#)

Шаг 5. Настройка соответствия пользователей CRM и Виртуальной АТС

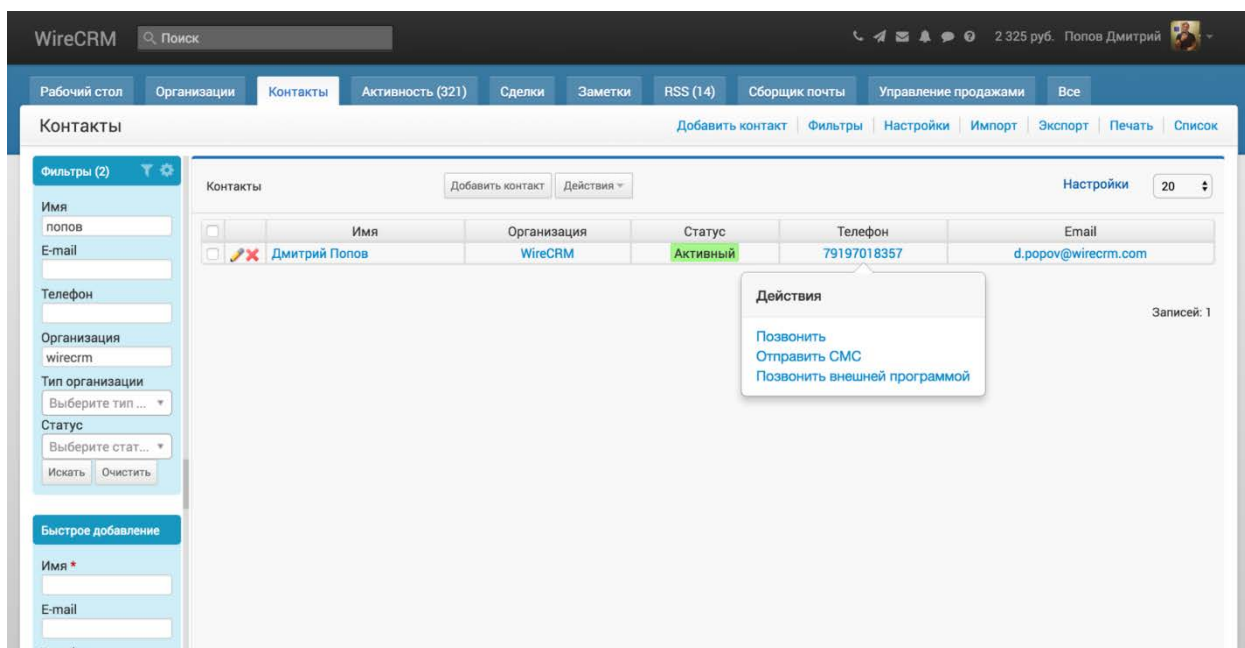
Чтобы совершать исходящие звонки из CRM, необходимо настроить соответствие пользователей CRM и пользователей Виртуальной АТС, делается это на странице «Пользователи АТС» <https://secure.wirecrm.com/rostelecom/employee>



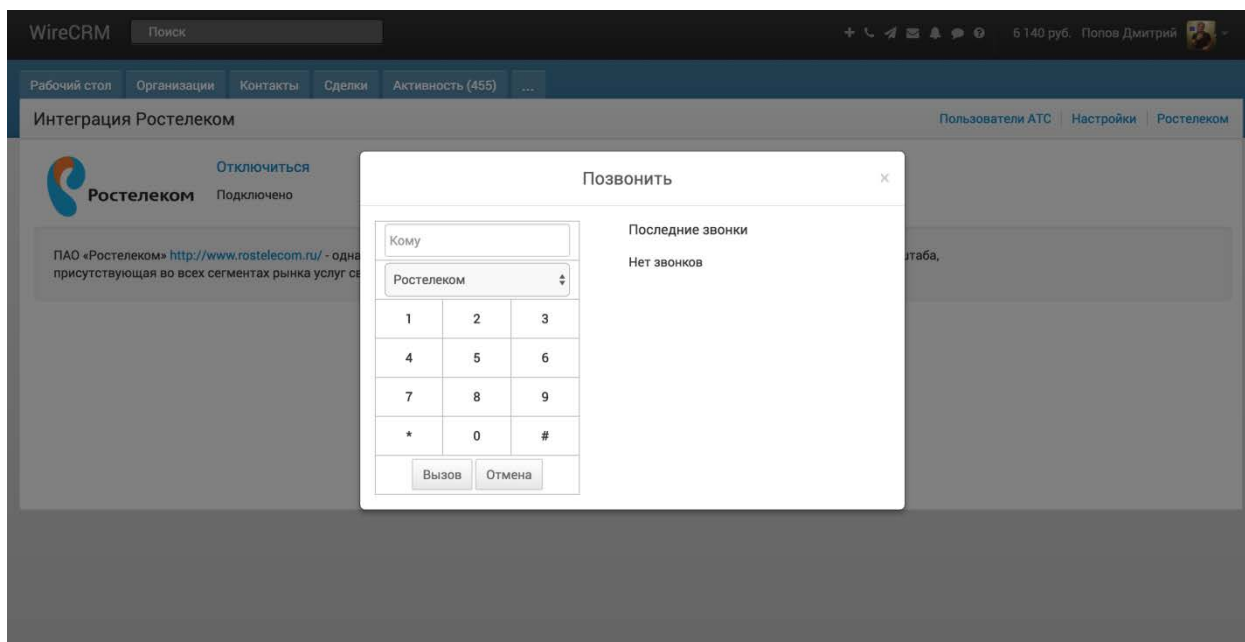
SIP пользователь АТС указывается в формате: логин@имя домена (например, user@111.14.rt.ru)

Шаг 7. Исходящие вызовы из CRM

После настройки соответствия пользователей, вы можете совершать исходящие вызовы, для этого нужно кликнуть на номере телефона в CRM, это можно сделать в списках Организации и Контакты, в карточках клиента или в связанных списках, то есть в любом месте CRM системы, где есть кликабельный номер телефона.



При клике на номер телефона появится всплывающее окно для совершения звонка, вам нужно выбрать пункт Ростелеком, после нажатия на кнопку Вызов будет инициирован звонок клиенту.



CRM дозванивается до SIP-пользователя (Приложение или SIP-оборудование), после принятия звонка SIP-пользователем происходит инициация вызова на набираемый номер CRM.



Вызовы будут отражены в личном кабинете Виртуальной АТС.

Журнал вызовов

Все | Входящие | Исходящие | Внутренние | Пропущенные

За период: [] — [] | Ключевое слово: [89153815567]

Входящая линия: Не выбрано | Тип вызова: Все | [скрыть](#)

[Показать](#) | [Сбросить](#) | [Сохранить](#)

Дата	Кто	Кому	Длительность	Входящая линия	Группа	Файл	Лог
05.03.18 16:24	natasha natasha	89153815567	24 сек.				

Шаг 8. Фиксация вызовов в CRM

Для того, чтобы в CRM фиксировать входящие, исходящие вызовы, необходимо настроить уведомления о звонках, для этого нужно на странице настроек <https://secure.wirecrm.com/rostelecom/settings> сгенерировать ссылку для уведомлений о звонках.

WireCRM | Поиск

Рабочий стол | Организации | Контакты | Сделки | Активность (455) | ...

Интеграция Ростелеком | [Пользователи АТС](#) | [Настройки](#) | [Ростелеком](#)

Ростелеком | [Отключиться](#) | Подключено

Логирование звонков
Вы можете настроить ссылку для логирования звонков в личном кабинете Ростелеком
<https://wirecrm.com/rostelecom/handle/92bb20bd931f3a8b98672a1af7>
[Сгенерировать новую ссылку](#)

Для работы логирования необходимо выбрать ответственного для новых звонков.
Попов Дмитрий

[Сохранить](#)

Далее нужно добавить ссылку для логирования звонков в личном кабинете Ростелеком, в разделе «Интеграционный API» - «Адрес внешней системы» и сохранить изменения.

Интеграционный API

[Настройка параметров](#) [Отладка взаимодействия](#) [Документация](#)

Настройка параметров

Адрес API <https://api.cloudpbx.rt.ru> | [Скачать сертификат API Виртуальной АТС](#)

Адрес внешней системы

Серверный сертификат внешней системы

Уникальный код идентификации

Уникальный ключ для подписи | [Сгенерировать новый ключ](#)

Статус услуги Вкл Выкл

[Настройка белого списка IP-адресов](#) Количество адресов: 0

Если все настроено корректно, то при входящих и исходящих звонках будут создаваться активности с названиями «Входящий звонок Ростелеком» и «Исходящий звонок Ростелеком» в разделе Активности.

ПАО "Ростелеком" Поиск

Рабочий стол Начало работы Организации Контакты Сделки **Активность** ...

АКТИВНОСТИ

Фильтры

Название

Тип

Статус

Ответственный

	Название	Тип	Начало	Статус	Описание	Ответственный
<input type="checkbox"/>	Входящий звонок Ростелеком		Сегодня 16:55	Завершено	Звонок через сервис Ростел...	Антохина Наталья
<input type="checkbox"/>	Исходящий звонок Ростелеком		Сегодня 16:54	Завершено	Звонок через сервис Ростел...	Антохина Наталья