



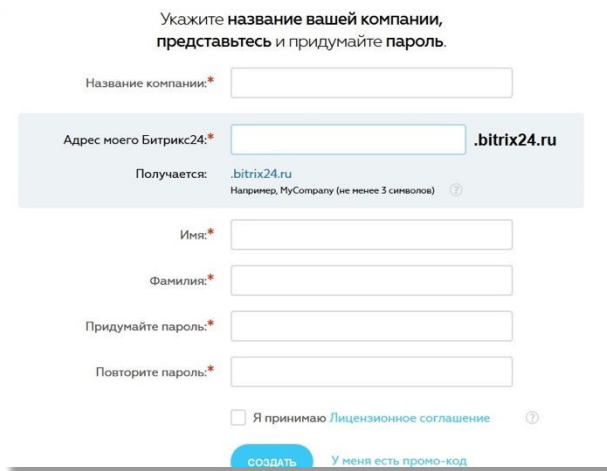
Интеграция CRM-системы  
«Битрикс24» и услуги «Виртуальная  
АТС» от компании «Ростелеком»

КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

## Интеграция CRM-системы «Битрикс24» и Виртуальной АТС (Ростелеком)

### Шаг 1. Установить и зарегистрировать CRM «Битрикс24»

Скачать CRM можно с сайта <https://www.bitrix24.ru/> (рисунок 1)



Укажите название вашей компании, представьтесь и придумайте пароль.

Название компании: \*

Адрес моего Битрикс24: \* .bitrix24.ru

Получается: .bitrix24.ru  
Например, MyCompany (не менее 3 символов) ?

Имя: \*

Фамилия: \*

Придумайте пароль: \*

Повторите пароль: \*

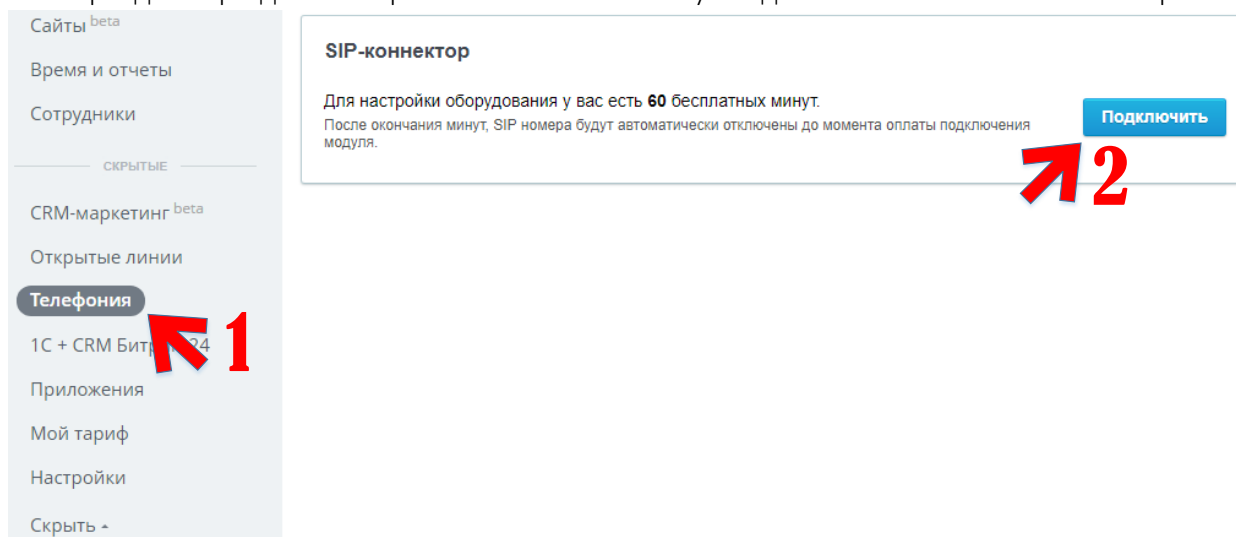
Я принимаю Лицензионное соглашение ?

создать У меня есть промо-код

Рисунок 1 – Регистрация Битрикс24

### Шаг 2. Подключить Виртуальную АТС в «Битрикс24»

2.1. Перейдите в раздел «Телефония» и нажмите кнопку «Подключить» в блоке SIP-коннектор:



Сайты beta

Время и отчеты

Сотрудники

СКРЫТЫЕ

CRM-маркетинг beta

Открытые линии

**Телефония**

1С + CRM Битрикс24

Приложения

Мой тариф

Настройки

Скрыть +

**SIP-коннектор**

Для настройки оборудования у вас есть **60** бесплатных минут.  
После окончания минут, SIP номера будут автоматически отключены до момента оплаты подключения модуля.


**Подключить**

**1** (arrow pointing to 'Телефония')


**2** (arrow pointing to 'Подключить')

Рисунок 2. Подключение «Виртуальной АТС»: SIP-коннектор.

2.2. Нажмите кнопку «Интеграция с АТС через SIP-коннектор», а затем в появившемся информационном блоке выберите «Подключить «Облачную АТС»:



**Бесплатное подключение своей АТС по Rest API**



**Интеграция с АТС через SIP-коннектор**

Вы можете бесплатно принимать входящие звонки через вашу SIP АТС в Битрикс24.

Для совершения исходящих звонков через вашу SIP АТС в Битрикс24 вам необходимо оплатить подключение модуля "SIP коннектор". Без оплаты подключения, вам будут доступны бесплатные минуты для тестирования и настройки исходящих звонков. Для продолжения работы с исходящими звонками, после окончания бесплатных минут, вам необходимо будет оплатить подключение. Информацию о доступных минутах, вы можете получить на странице "Баланс и статистика".

Пожалуйста, перед тем как оплатить подключение модуля, ознакомьтесь с инструкцией и убедитесь, что настройки возможны с вашей стороны. Обратите внимание, что для работы входящих звонков оплата не требуется.

**↑ 3**

оплатить подключение модуля для исходящей связи

**!** Обратите внимание, настройка облачной и офисной АТС отличаются.

**Облачная АТС**  
В случае подключения облачной АТС от вас потребуется указать настройки доступа от вашего оператора.

**Офисная АТС**  
В случае подключения офисной АТС от вас потребуется выполнить настройку оборудования на стороне вашей АТС и на вашем сетевом экране (firewall).

Информацию о настройке и инструкции по подключению, вы сможете посмотреть в учебном курсе.

**↓ 4**

подключить "облачную АТС"

подключить "офисную АТС"

Рисунок 3. Подключение «Виртуальной АТС»: выбор АТС.

2.3. После нажатия кнопки «Подключить «Облачную АТС» заполните поля открывшейся ниже формы для регистрации пользователя Вашего домена услуги «Виртуальной АТС» средствами CRM-системы «Битрикс24». Нажмите «Подключить». В случае, если всё было сделано правильно, то Вы перейдёте на страницу настроек подключения, а указанный ранее пользователь будет иметь статус «В сети» в личном кабинете услуги «Виртуальная АТС».

подключить "облачную АТС"

подключить "офисную АТС"

Название подключения   
Необязательное поле

Адрес сервера   
Адрес сервера вашей облачной АТС. Например: cloudpbx.com

Логин   
Логин доступа к облачной АТС. Например: 003452

Пароль

Имя пользователя для авторизации   
Необязательное поле

Прокси-сервер   
Необязательное поле

**подключить**

Рисунок 4. Подключение «Виртуальной АТС»: пример заполнения параметров подключения

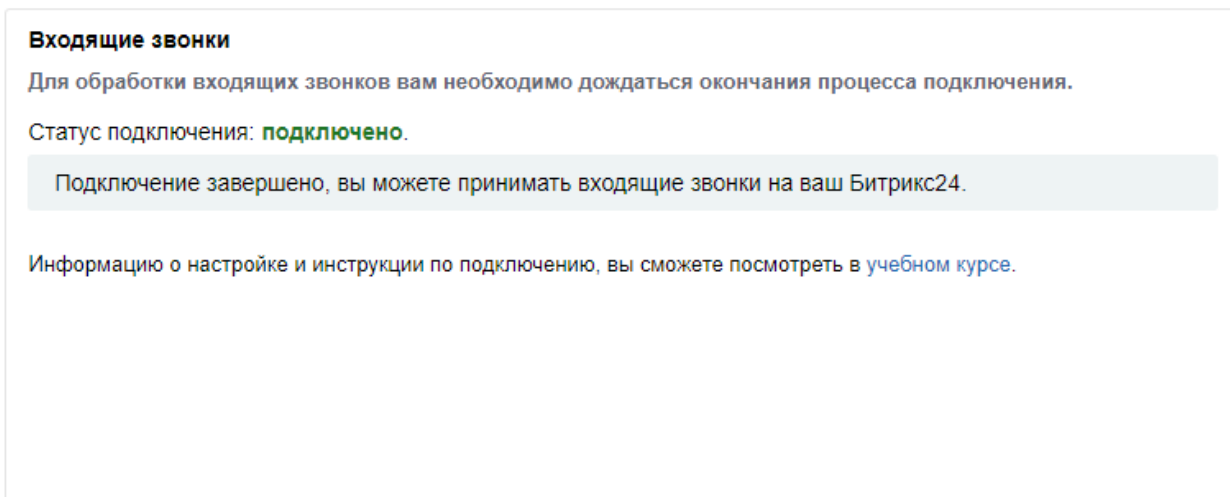


Рисунок 5. Статус подключения «Виртуальной АТС» в CRM-системе.

В случае, если до регистрации в CRM-системе учетные данные уже использовались другим SIP-устройством, «первоначальное» SIP-устройство отключится с ошибкой «Регистрация аккаунта открыта с другого узла» (см. пример отключения SIP-регистрации на софтфоне, рисунок 6). При этом, пользователь Виртуальной АТС в личном кабинете <http://cloudpbx.rt.ru/> будет находиться «в сети» (см. рис. 7)

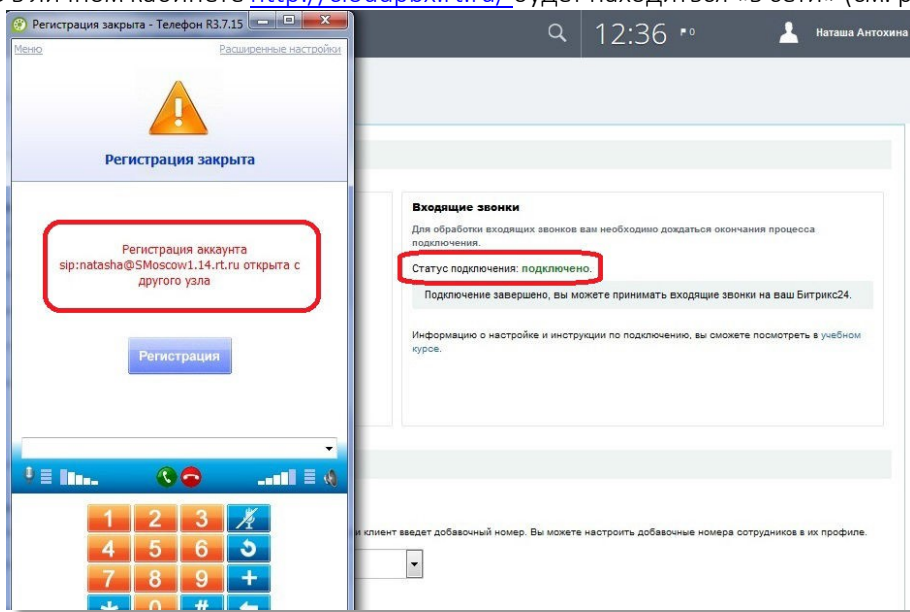


Рисунок 6 – Отключение SIP-регистрации на софтфоне

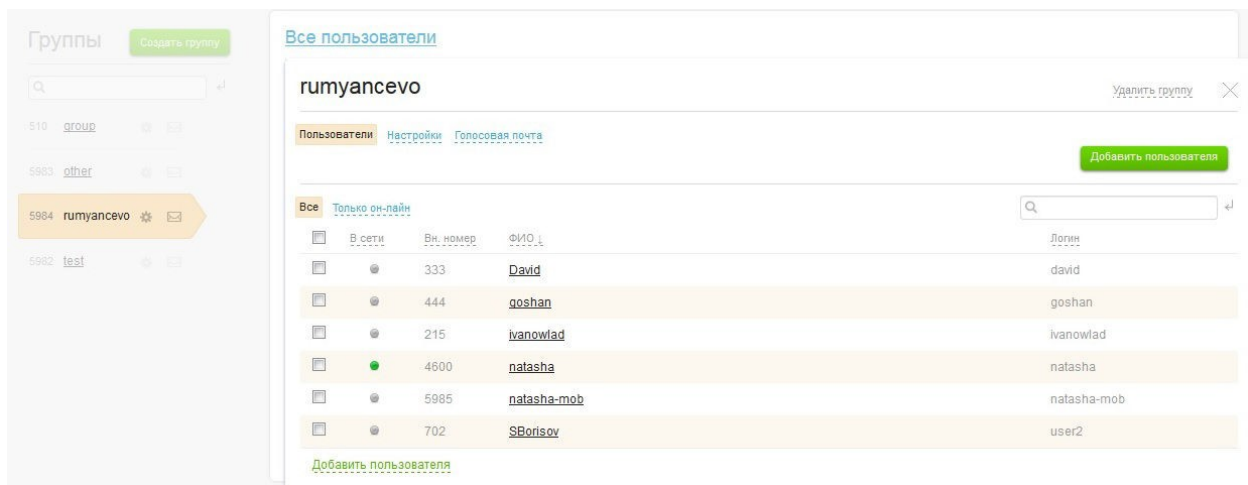


Рисунок 7 – Статус пользователя в личном кабинете Виртуальной АТС

При необходимости в CRM-системе «Битрикс24» можно зарегистрировать несколько пользователей со своими индивидуальными учётными данными. Процесс подключения последующих пользователей аналогичен рассмотренному выше. При этом сколько учетных записей будет «успешно» прописано в CRM, столько учетных записей будет отражено в личном кабинете по управлению доменом (см. рис. 8)

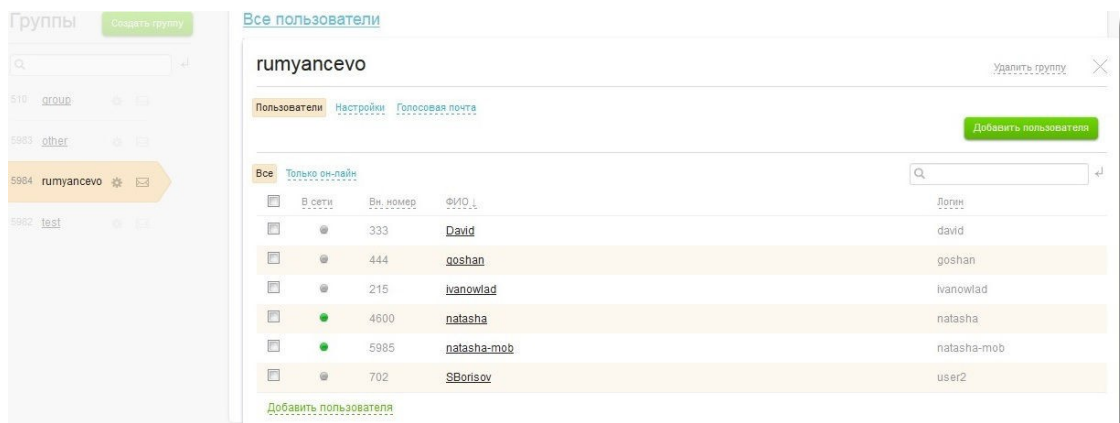


Рисунок 8 – Дополнительно зарегистрированный пользователь в личном кабинете Виртуальной АТС

### Шаг 3. Правило распределения входящих звонков при неответе CRM

При использовании CRM системы Битрикс24, входящий звонок попадает в CRM систему и уже не следует правилам маршрутизации, которые заданы в рамках личного кабинета Виртуальной АТС по управлению доменом. Т.е. входящий звонок полностью уходит в CRM систему по заданным ей правилам. В случае, если пользователь CRM-системы нажал кнопку «Пропустить» или не ответил на входящий звонок, обработка вызова будет осуществлена в соответствии с настройками, определёнными в пункте «Направить входящий вызов на группу», созданного подключения. По умолчанию неотвеченные или пропущенные вызовы переадресуются на голосовую почту компании.

5. Направить входящий вызов на группу —  [Настройки группы](#)

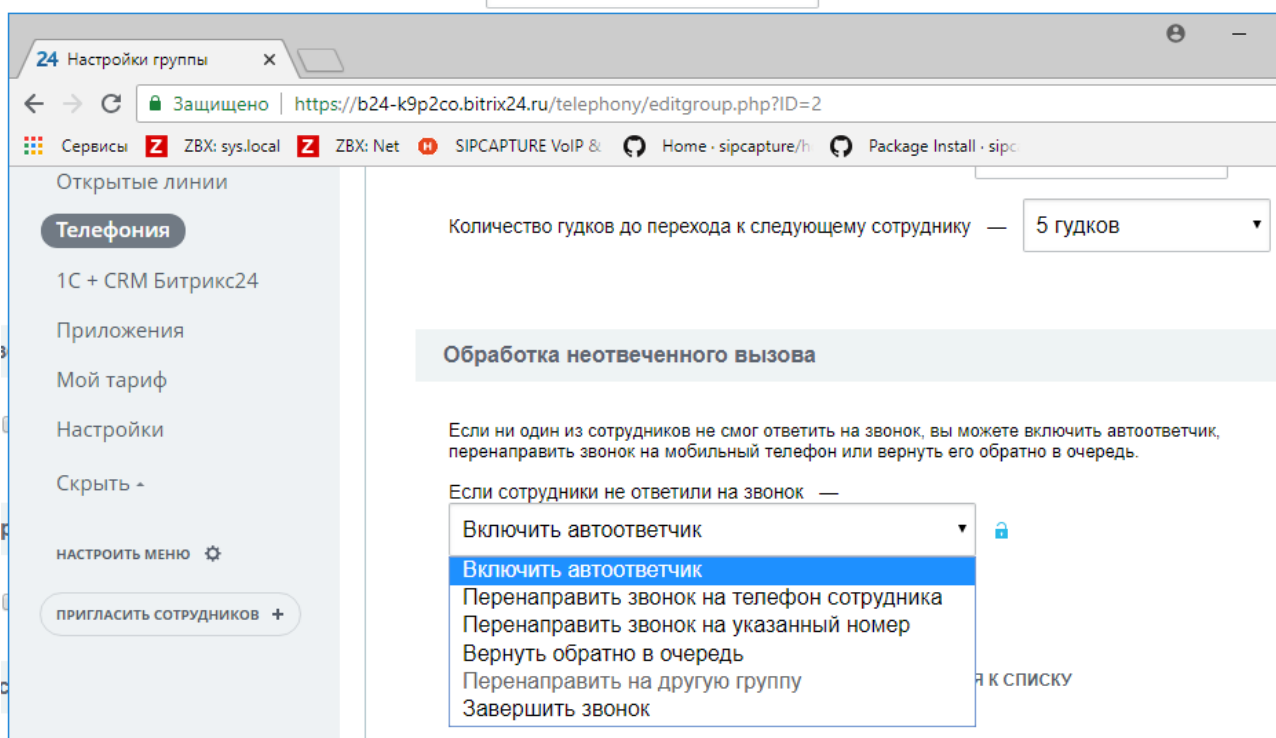
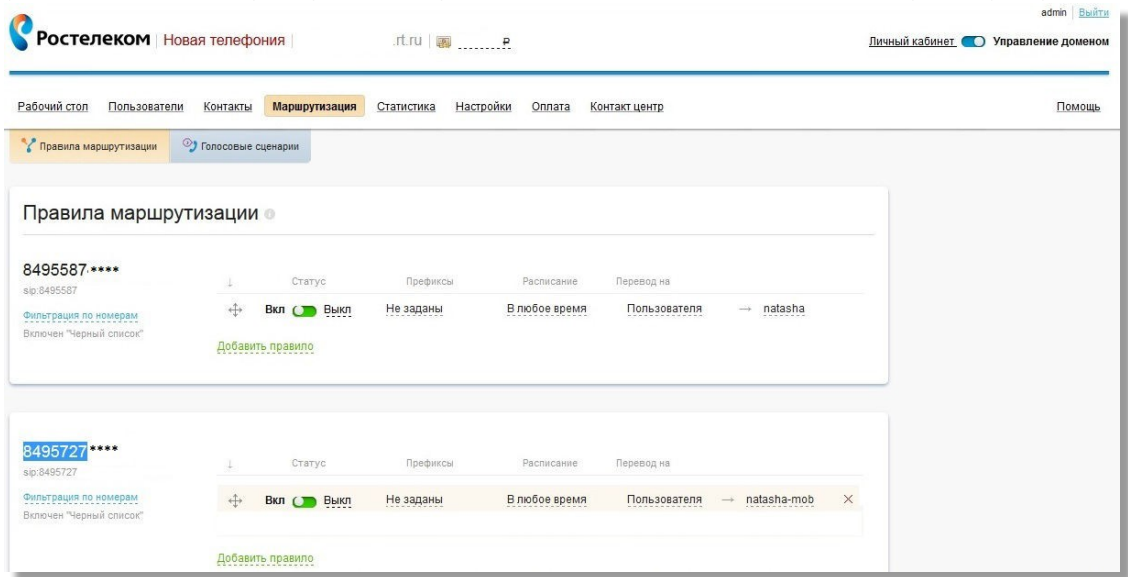


Рисунок 9. Настройка обработки неотвеченного вызова.

Если требуется более сложная переадресация при не ответе в CRM-системе, существует возможность в рамках одного домена Виртуальной АТС добавить еще один номер ABC со своей маршрутизацией на номера, не относящиеся к CRM-системе: мобильные, городские, SIP-устройства (рис. 10). В самой CRM-

системе устанавливается переадресация при неответе именно на новый номер ABC (см. рис. 11)



#### 4. Обработка неотвеченного вызова

Если ни один из сотрудников не смог ответить на звонок, вы можете включить автоответчик, перенаправить звонок на мобильный

Если сотрудники не ответили на звонок —

Изменить номер для перенаправления  **Второй номер ABC OATC**

Рисунок 11 – Установка переадресации на вновь добавленный номер

#### Шаг 4. Примеры выполнения звонков

##### Исходящие звонки через CRM систему

Для того, чтобы из CRM-системы совершить исходящий вызов, перейдите в раздел «Чат и звонки» и нажмите на пиктограмму «Телефон»:

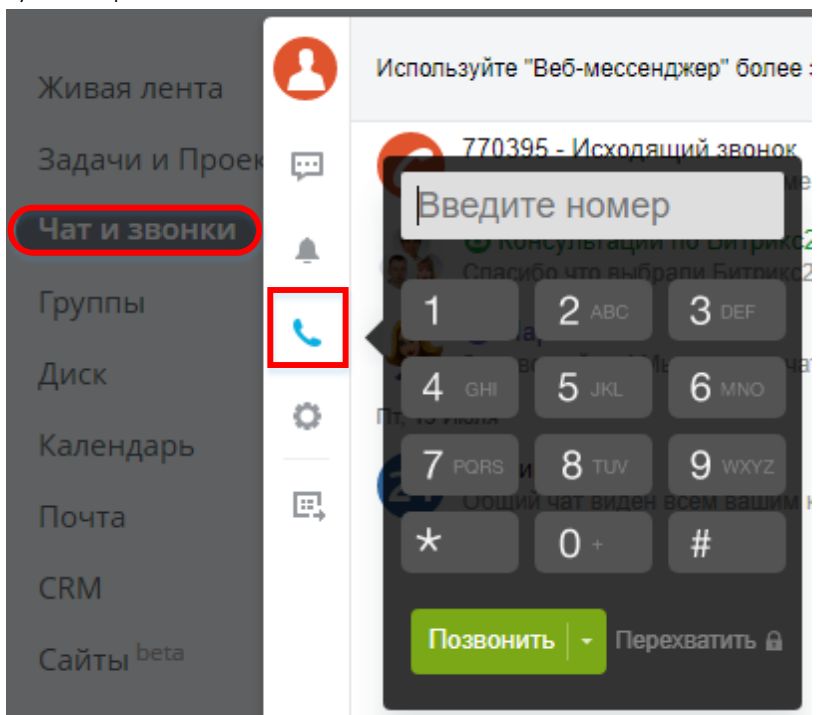


Рисунок 12 – Виртуальная клавиатура для совершения звонков средствами CRM-системы

Нажмите на кнопку «Позвонить» и на экране последовательно появятся модальные окна с информацией о выполняемом исходящем вызове:

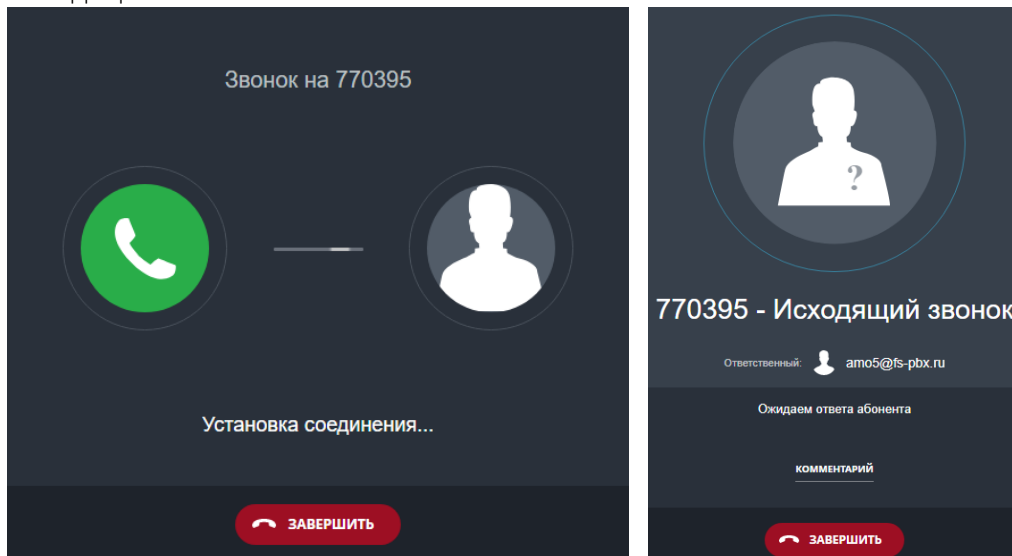


Рисунок 13 – Модальные окна с информацией об исходящем вызове

В личном кабинете по управлению доменом Виртуальной АТС звонок также отразится в разделе «Статистика»:

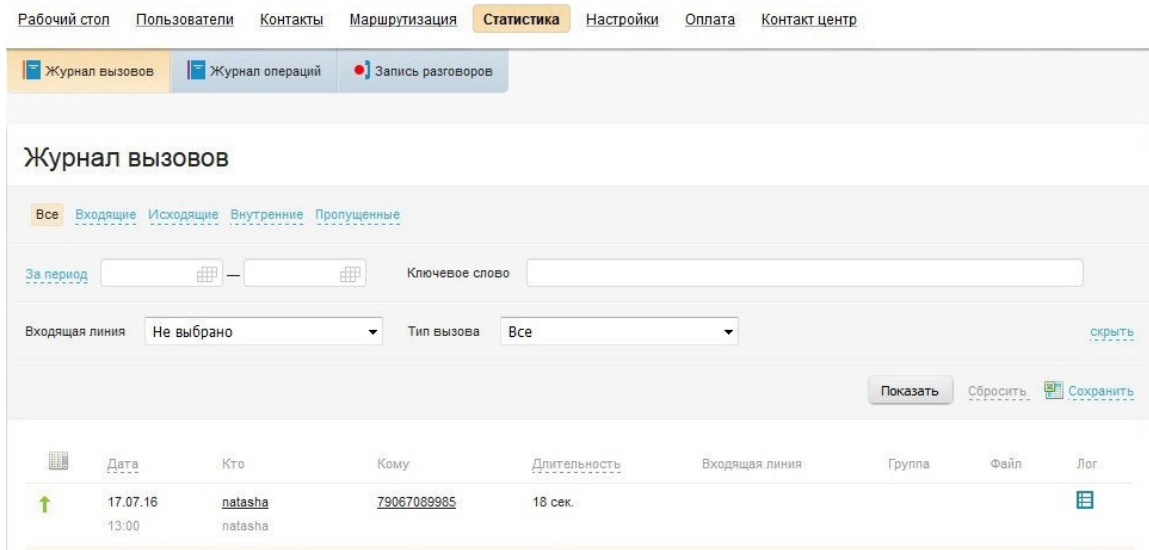


Рисунок 14 – Информация о совершённом вызове в разделе «Статистика» личного кабинета «ВАТС»

### Входящие звонки через CRM-систему

Входящий звонок в CRM систему отражается следующим образом:

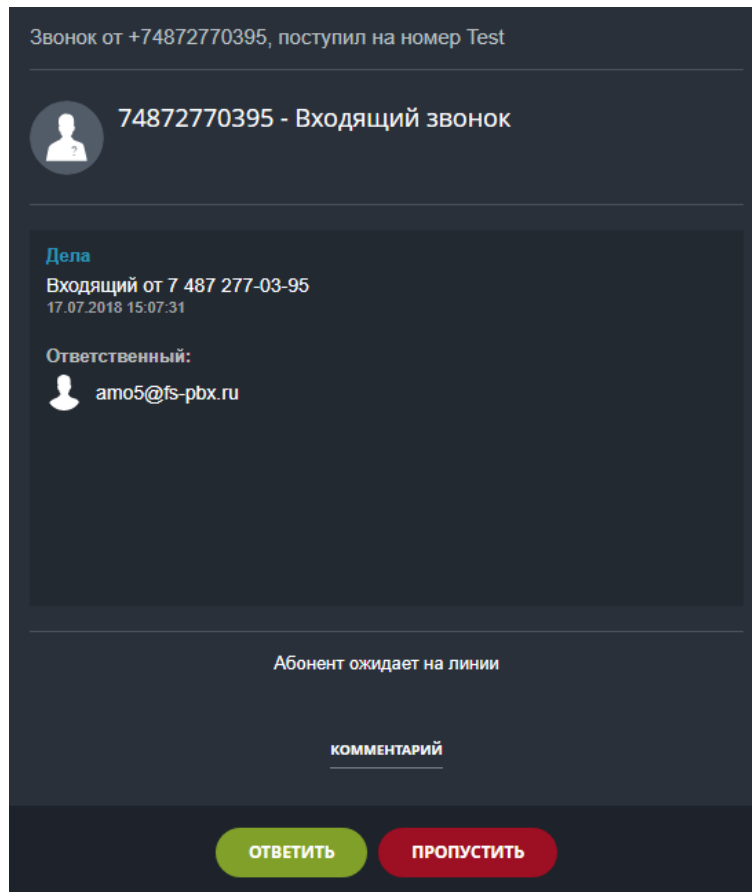


Рисунок 15 – Входящий звонок в CRM

На этом, интеграция услуги «Виртуальная АТС» и CRM-системы «Битрикс24», а также базовая настройка последней закончены.