

# Настройка интеграции с Bitrix24 v2.0

## Инструкция

Версия 2

## Зачем это нужно

Интеграция с Bitrix24 предоставит дополнительные возможности при работе в CRM, такие как :

- всплывающая карточка с информацией о клиенте при входящем звонке;
- прикрепление звонков в ленте контакта/лида, а также в общей ленте CRM системы;
- задачи по пропущенным создаются в автоматическом режиме;
- звонок клиенту с помощью клика по номеру телефона;
- аналитика в портале Bitrix24.

Детально о последних возможностях интеграции с Bitrix24 можно узнать на нашем сайте <https://phonet.com.ua/bitrix24.html>

## Как это работает

При входящем звонке Виртуальная АТС регистрирует звонок на портале Bitrix24, который в свою очередь показывает всплывающую карточку в момент регистрации. По завершению звонка, данные о звонке и аудиозапись разговора передаются в Bitrix24. В результате Битрикс создает звонок в ленте CRM, карточке клиента, задачу если звонок пропущен и учитывает звонок в аналитике. Также Битрикс может создать лид если он не существует и установлена соответствующая настройка.

## Как начать пользоваться

Для настройки интеграции Phonet с Bitrix24 необходимо проделать следующие действия:

- Настроить интеграцию в портале Bitrix24;
- Настроить интеграцию в Виртуальной АТС Phonet;

### **Установка приложения Phonet в личном кабинете Bitrix24:**

Для установки приложения в личном кабинете Bitrix24 необходимо проделать следующие шаги:

1. Войти в личный кабинет Bitrix24 с правами администратора;
2. В навигационном меню слева выбрать пункт «Приложения» (Рис. 1, пункт 1);
3. В поисковом поле (Рис. 1, пункт 3) приложений прописать «Phonet» затем нажать клавишу Enter;
4. Открыть приложение кликнув по нему (Рис. 1, пункт 2);



Рис. 1 Приложения Битрикс24

5. В открывшемся приложении нажать кнопку «Установить» (Рис. 2);

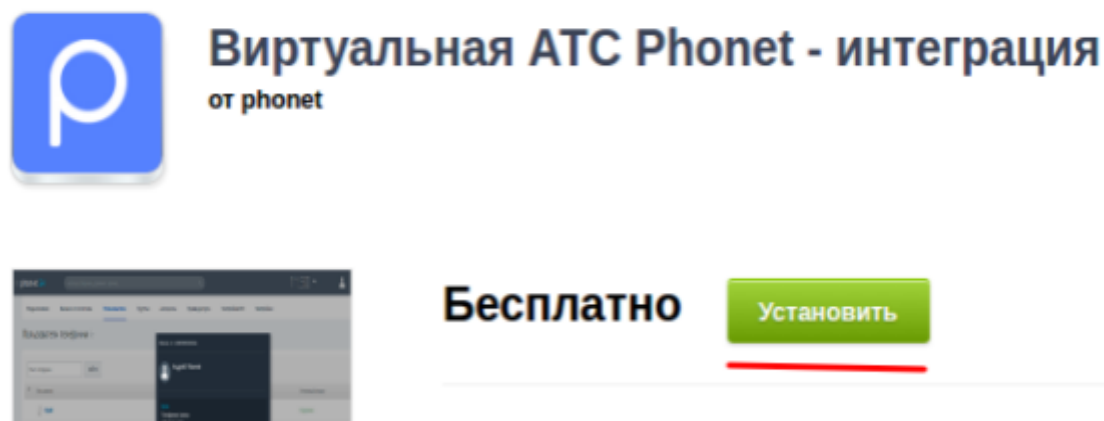


Рис. 2 Установка приложения Фонет

6. В следующем окне необходимо подтвердить то, что Вы ознакомлены с «лицензионным соглашением» и «политикой конфиденциальности», поставив галочки как указано на рисунке 3;

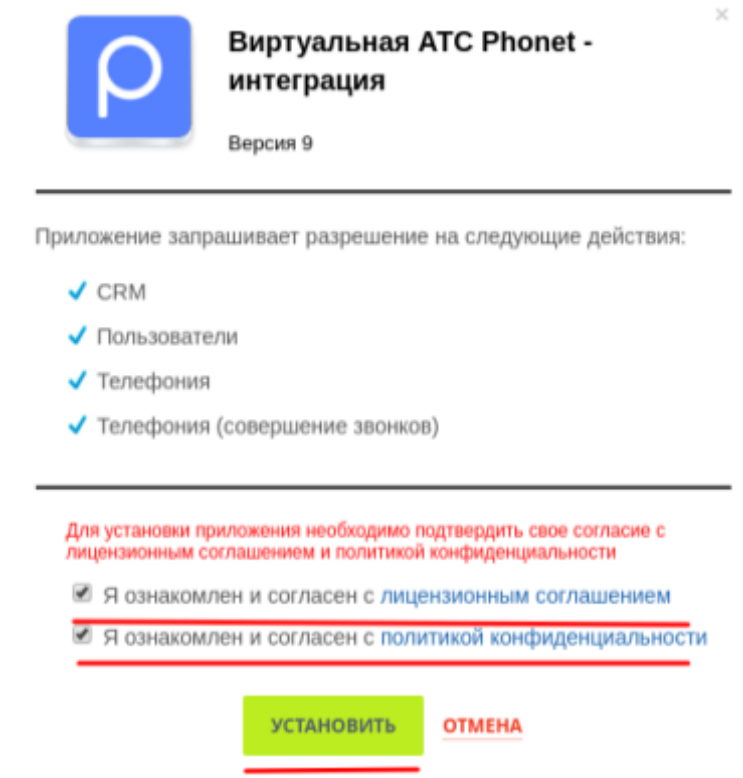


Рис. 3 Лицензионное соглашение

### Настройка интеграции в личном кабинете Bitrix24

Для завершения настройки интеграции в личном кабинете Bitrix24 выполните такие шаги:

1. Перейдите в раздел меню «Настройки» или «Телефония» (Рис. 4, пункт 1) - затем в верхнем меню «Настройки» (Рис. 4, пункт 2). Будьте внимательны пункт «Телефония» и «Настройки» могут быть скрыты, для того чтоб увидеть иногда нужно кликнуть на пункт меню «Ещё».
2. В разделе «Номер для исходящего звонка по умолчанию» из выпадающего списка выбрать «Приложение: Виртуальная АТС Phonet – интеграция» (Рис. 4, пункт 3).

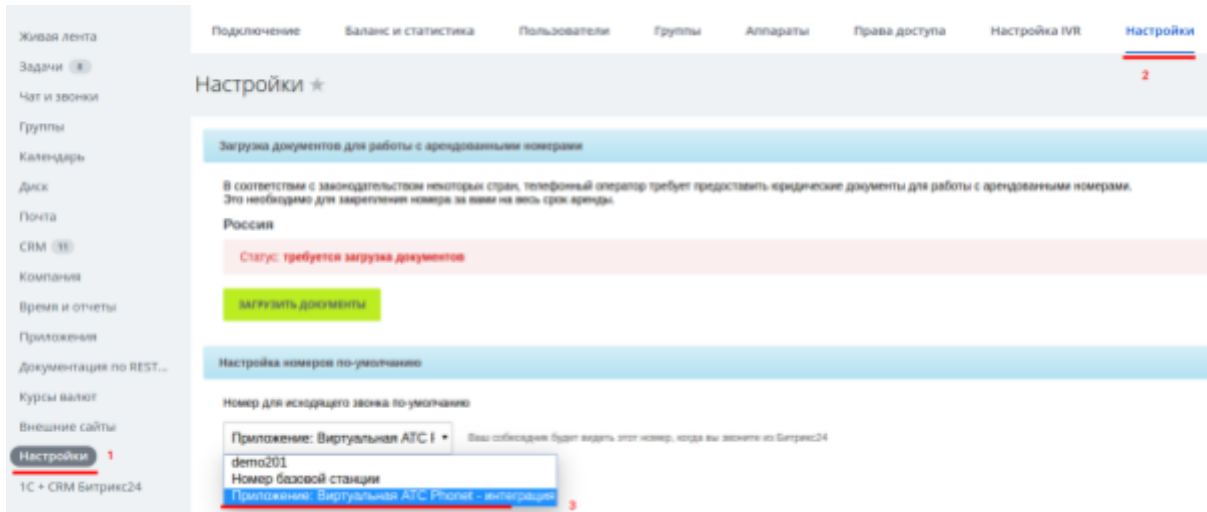


Рис. 4 Настройка телефонии в Битрикс24

3. Пользователям Bitrix24, необходимо задать внутренние номера согласно установленным в личном кабинете Виртуальной АТС (задаваемые внутренние номера Bitrix24 не могут начинаться с «0»), для этого перейдите к пункту навигационного меню «Телефония» (Рис. 5, пункт 1) - «Пользователи» (Рис. 5, пункт 2). В конце строки каждого пользователя находится пункт «Настроить» (Рис. 5, пункт 3);

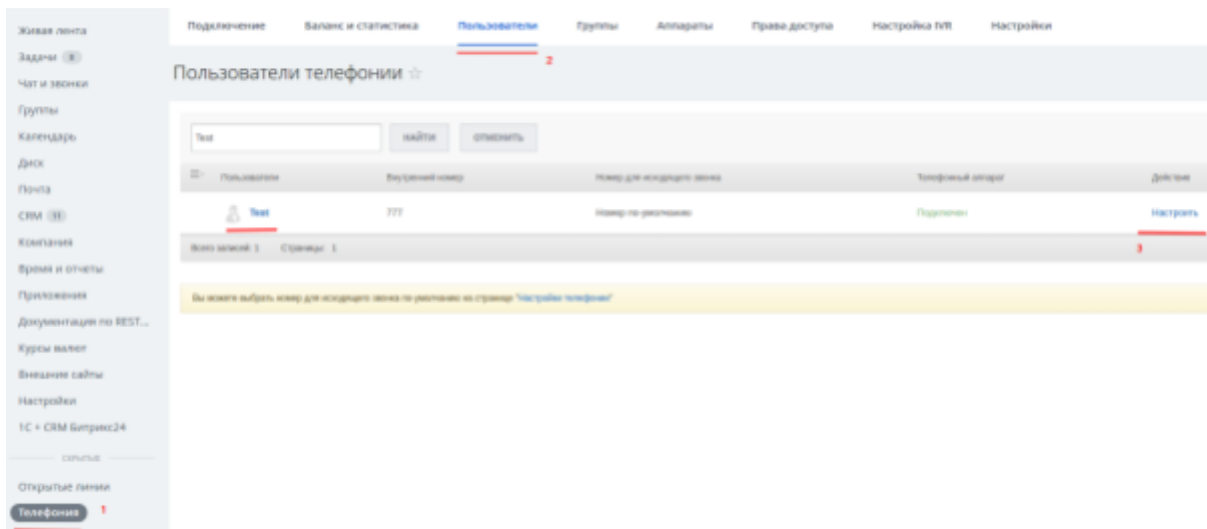



Рис. 5 (Меню телефонии Битрикс24)

4. При нажатии откроется окно показанное на рисунке (Рис. 6), необходимое нам поле для заполнения «Внутренний номер», заполняем его в соответствии с внутренним номером указанным в личном кабинете Виртуальной АТС. Нажимаем кнопку «Сохранить».


Изменение настроек

 Test

Внутренний номер:

Номер для исходящего звонка:

Подключить телефонный аппарат  Вкл  Откл

 Для настройки телефонного аппарата используйте следующие данные

Сервер:

Логин:

Пароль:

Рис. 6 Настройка пользователя Битрикс24

### Настройка интеграции в личном кабинете Phonet:

Для завершения настройки интеграции в личном кабинете Phonet выполните следующие шаги:

1. Войдите в личный кабинет Phonet с правами администратора (как войти в личный кабинет [Как войти в личный кабинет](#));
2. В навигационном меню слева перейти в раздел «Настройки»;
3. Перейти в подраздел «Интеграции» (Рис. 7);

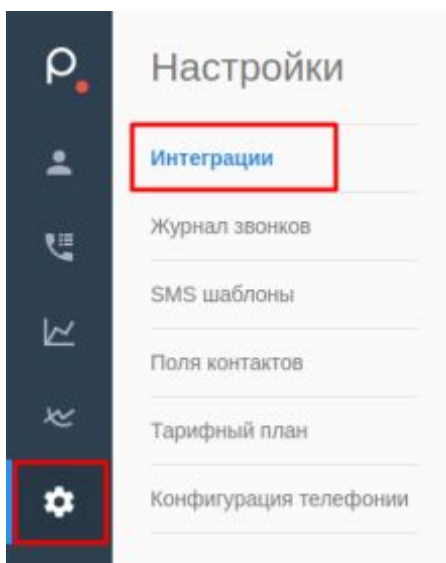


Рис. 7 Личный кабинет

4. Необходимо найти блок с названием «Bitrix24 v2.0» и нажать кнопку «Настроить» (Рис. 8);

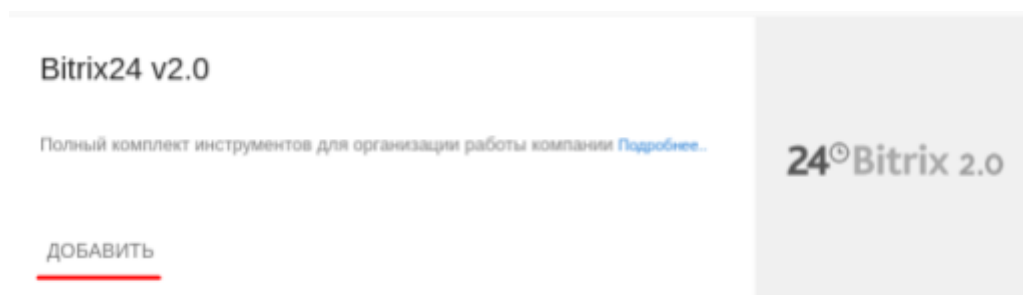
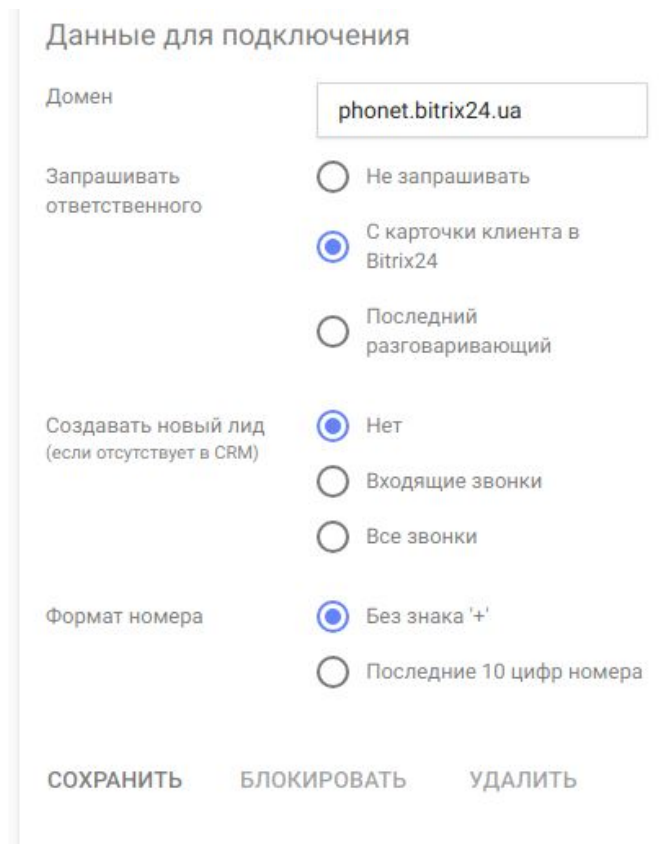


Рис. 8 Тесная интеграция

5. Откроется окно как показано на рисунке (Рис. 9);



Данные для подключения

Домен

Запрашивать ответственного

Не запрашивать

С карточки клиента в Bitrix24

Последний разговаривающий

Создавать новый лид (если отсутствует в CRM)

Нет

Входящие звонки

Все звонки

Формат номера

Без знака '+'

Последние 10 цифр номера

СОХРАНИТЬ    БЛОКИРОВАТЬ    УДАЛИТЬ

Рис. 9 Окно интеграции

6. В поле «Домен» необходимо вписать домен Вашего личного кабинета Bitrix24. Например: *phonet.bitrix24.ua*;
7. Запрашивать ответственного. При входящем звонке, телефония может маршрутизировать звонок ответственному сотруднику указанному в карточке клиента;
8. «Создавать новый лид» указывает нужно ли порталу Bitrix24 создавать лид если он отсутствовал на момент приема звонка. Можно указать чтоб Битрикс создавал лид при каждом звонке или только при входящем или вовсе не создавал;
9. Пункт «Формат номера» отвечает за то, в каком формате будут сохраняться номера при звонках. **ВАЖНО:** Для корректной работы интеграции все номера при создании карточек клиентов необходимо вводить в едином формате который будет выбран;
10. Нажать кнопку «Сохранить»;
11. После чего появится кнопка «Получить код авторизации», как показано на рисунке (Рис. 10);



## Авторизация

Для завершения подключения к Bitrix24 введите этот код в появившемся поле его ввода. Если Вы не успеете провести процедуру получения кода.

ПОЛУЧИТЬ КОД АВТОРИЗАЦИИ

Рис. 10 Кнопка авторизации

11. После нажатия на кнопку откроется новое окно с кодом авторизации, который необходимо ввести в поле, как показано на рисунке (Рис. 11). **ВНИМАНИЕ:** Время для ввода кода ограничено 30 секундами;
12. Нажимаем кнопку «Установить подключение»;



Рис. 11 Вводим код авторизации

13. Если все данные введены корректно, то статус полоса в верхней части окна изменит свой цвет с красного на зеленый, как показано на рисунке 12;

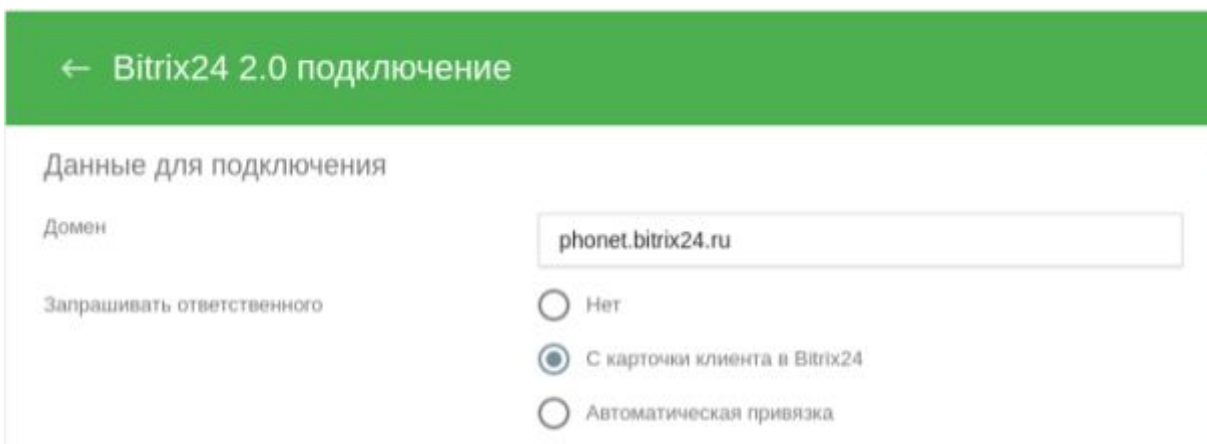


Рис. 12 Успешная авторизация в Bitrix24