

Инструкция подключения /настройки интеграции amoCRM и виртуальной АТС Телфин.Офис

Установка

1. Зайдите в amoCRM под пользователем с правами администратора
2. Перейдите в Настройки → Интеграции.
3. В разделе Телефония найдите и кликните на виджет Телфин.
4. Ознакомьтесь со всем, что в нем написано.
5. Убедитесь что проставлен флажок “Подтверждаю передачу данных из аккаунта amoCRM в Телфин” и нажмите “Подключить интеграцию”.
6. После установки снова откроется виджет. Если Вы - действующий клиент Телфин, кликните на вкладку “Клиент Telphin” и нажмите на кнопку “Настроить”. В противном случае, заполните форму и с Вами свяжутся наши специалисты.

The screenshot shows the 'Телфин' widget interface. The top left has the Telphin logo and 'Разработчик: Телфин'. Below it are buttons for 'Техническая поддержка' and 'Отключить'. The main content area has tabs for 'Описание', 'Ключи и доступы', and 'Выданные доступы'. Under 'Описание', there is a text block with contact information: support@telphin.ru, +7 (812) 336-42-42, +7 (495) 663-73-73, and a network ID 00010016. Below this is a link to the Telphin website. The 'Клиент Telphin' tab is active, showing a 4-step setup guide and a 'Настроить' button.

7. В новой вкладке откроется вход в кабинет интеграции. Введите логин и пароль администратора от личного кабинета [Телфин.Офиса](#), нажмите на кнопку “Войти”.

Вход в настройки интеграции

Введите логин и пароль от аккаунта личного кабинета Телфин Офис.

Логин

Логин не введен

Пароль

ВОЙТИ [Восстановить пароль](#)

8. После входа в кабинет интеграции убедитесь, что автоматически установились авторизационные данные от API amoCRM.

ХМQ35827

Домен https://telphinwidgets.amocrm.ru	Логин m.ditenkov@telphin.ru
--	---

[ОТКЛЮЧИТЬ](#)

9. Проставьте соответствие: Добавочные АТС → Пользователи amoCRM, нажмите **Сохранить**.

Интеграция работает только для добавочных, у которых проставлено соответствие. По многочисленным просьбам клиентов мы сделали возможным указать одного пользователя АМО для нескольких добавочных Телфин.Офиса.

Активация пункта **“Софтфон”** добавляет возможность встроенному в сrm виджету звонить прямо из интерфейса amoCRM. Сам виджет **по умолчанию** активирован и работает в режиме “наблюдателя” - может подсказать кто звонит, помочь в управлении вызовом, инициировать вызов на ваше зарегистрированное оборудование.

Сопоставление

Проставьте соответствие добавочных и пользователей АтоCRM

Поиск

Добавочный ↑	Сотрудник	Сотрудник атоCRM	Софтфон ?
4964*007	007	<u>Михаил</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*101	Афанасьев Виктор	<u>Виталий</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*102	Савицкая Светлана	<u>Support</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*103	Падалка Геннадий	<u>demouser</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*104	Савицкая Светлана FMC	<u>Технический Пользователь</u> × ▾	<input type="checkbox"/>

Строк на странице: 5 ▾ 1-5 из 27 < >

10. Выберите необходимые вам настройки интеграции и нажмите “Сохранить”.

ВНИМАНИЕ: локальные вызовы (вызовы между добавочными Телфин) в атоCRM не передаются.

Поведение

Укажите общее поведение для всех типов событий – входящих, пропущенных и исходящих.

- При создании сделки добавить тег 'Вызов-на-номер:{номер}' при входящем вызове
- Добавить в контакт ссылку на Telegram профиль ⓘ
- Загружать метрики Roistat (для входящих вызовов) ⓘ

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВХОДЯЩИХ

ПРИ ПРОПУЩЕННЫХ

ПРИ ИСХОДЯЩИХ

- Перевод клиента на ответственного менеджера ⓘ

- за компанию или контакт ⓘ
- за сделку ⓘ

- Выводить имя клиента на телефон ⓘ

Если номер неизвестен:

- Создать сделку в неразобранном ⓘ

- Создать контакт

- Создать сделку к контакту

Воронка создаваемой сделки

Воронка

Этап Воронки/Сделки

Первичный контакт

Добавляемые теги

Неизвестный номер ✕

Если номер известен:

- Создать сделку, если нет открытых

Воронка создаваемой сделки

Воронка

Этап Воронки/Сделки

Переговоры

Добавляемые теги

Повторная сделка ✕

СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

11. Действия по номеру

Нововведение, которое позволяет устанавливать собственное поведение для внешнего номера или номеров.

Примечание: для каждого номера можно добавить только одно правило!

Действия по номеру

Настройки собственного поведения в зависимости от внешнего номера или номеров.

Примечание: для каждого номера можно добавить только одно правило!

[ДОБАВИТЬ ПРАВИЛО](#)

Добавив правило, необходимо внешний номер, название и выбрать необходимые опции. Выбранные внешние номера не будут доступны в других правилах, в данном случае нужно удалить номер и сохранить правило, после чего номер станет доступен для использования.

Новое правило


Внешний номер или номера Название правила

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВХОДЯЩИХ **ПРИ ПРОПУЩЕННЫХ**

Автоматически переводить клиентов на ответственных менеджеров

Выводить имя клиента на телефон

Если номер неизвестен:

Создать сделку в неразобранном 

Создать контакт

Если номер известен:

Создать сделку, если нет открытых

[СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ](#) [УДАЛИТЬ ЭТО ПРАВИЛО](#)

12. Проверьте Статус работы интеграции, должны стоять все флажки, кроме Активация на стороне Телфин.

Статус работы интеграции

Не активна

Связь с атоCRM	Да
Добавочные проставлены	Да
Активация на стороне Телфин	Идет подключение услуги. Работы ведутся по тикету #TLP15310336 ⓘ

[ОБНОВИТЬ](#)

13. В ближайшее время сотрудник тех. поддержки добавит вам правило в АТС и активирует интеграцию.

Статус работы интеграции

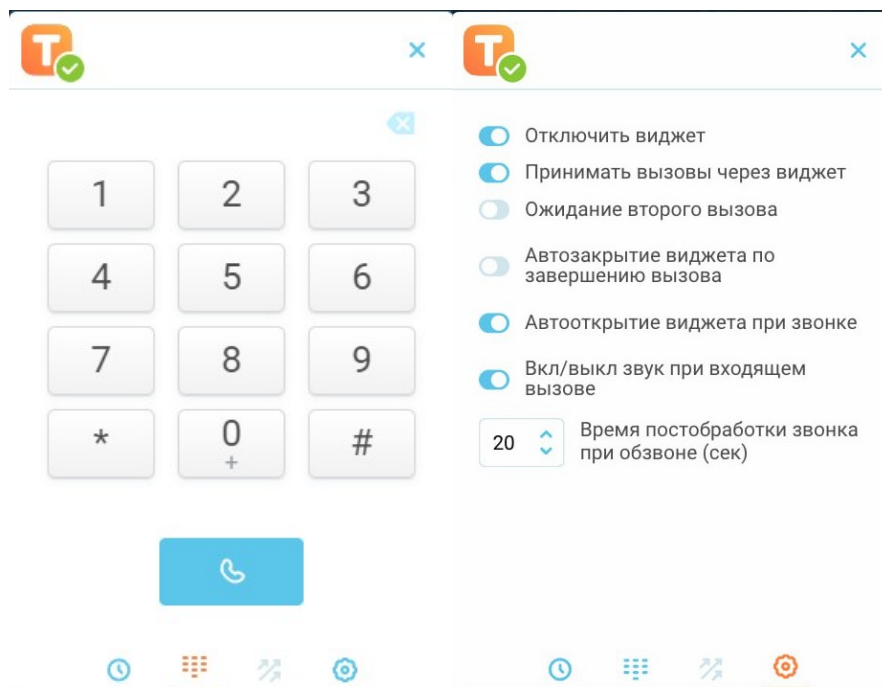
Активна

Связь с атоCRM	Да
Добавочные проставлены	Да
Активация на стороне Телфин	Активировано

[ОБНОВИТЬ](#)

Встроенный виджет

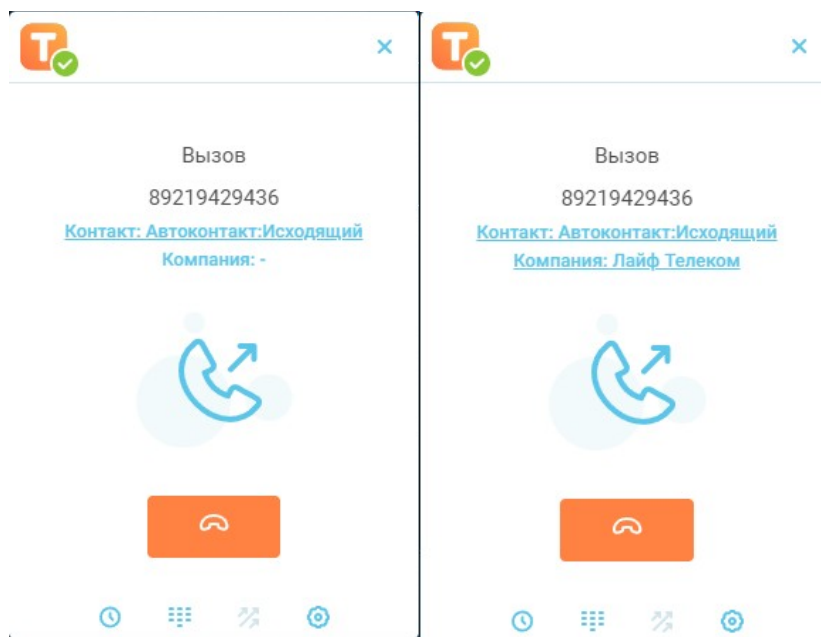
Новый виджет Телфин в амоСРМ позволяет быстро и удобно принимать звонки прямо из срм.



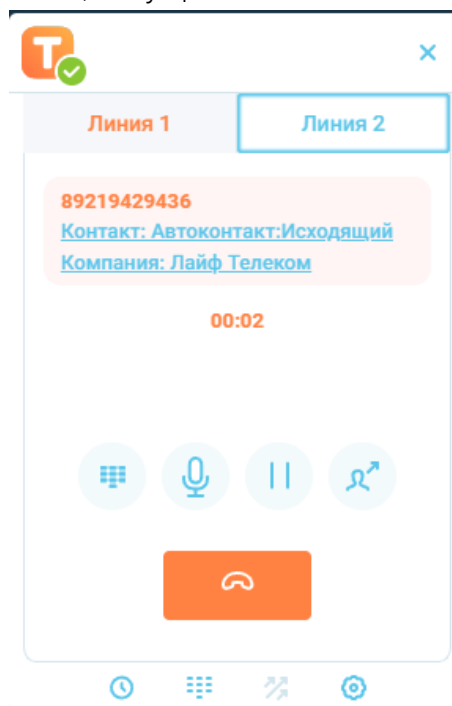
Внимание! При совместном использовании расширения Телфин.Софтфон и виджета - звонок по клику будет осуществляться в расширении!

Функционал:

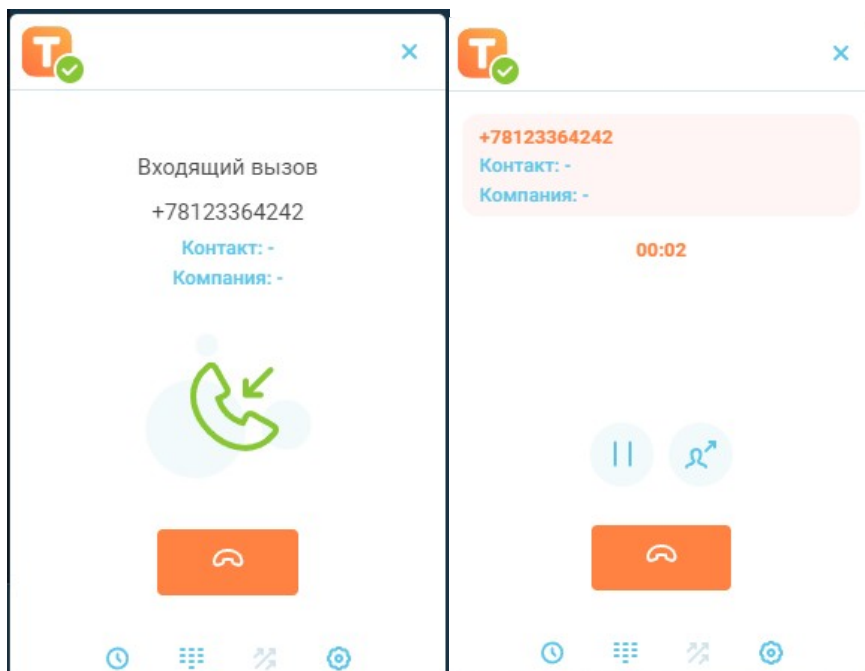
1. Во время звонка, если клиент есть в базе срм - выведет контакт, компанию позволяя переходить по ссылкам в карточки.



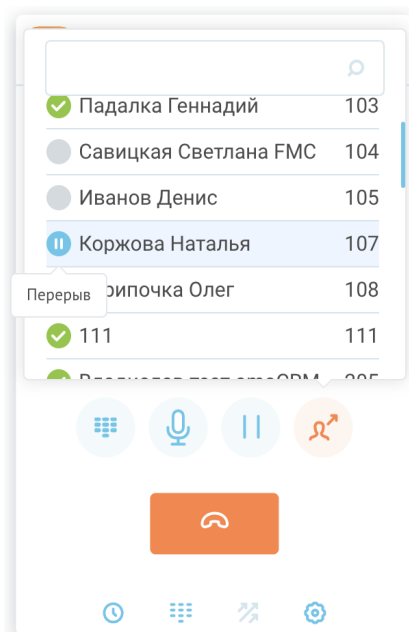
2. Поддерживает несколько одновременных вызовов.
При совершении нового вызова, текущие автоматически ставятся на удержание.



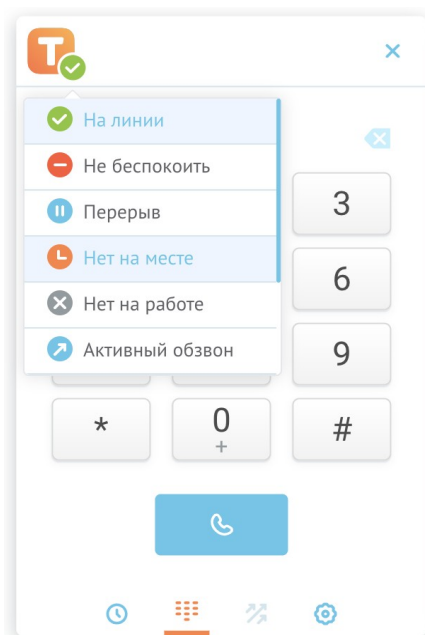
3. Если совершаете вызовы с другого устройства - виджет отобразит вызов в оффлайн режиме, позволяя управлять им (снять/поставить на удержание, перевести на другого сотрудника, закончить вызов).



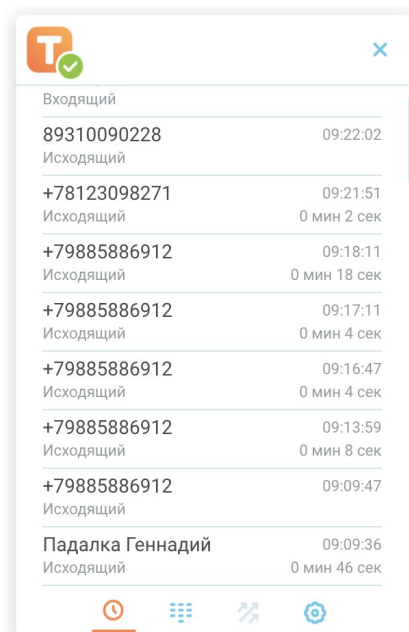
4. В окне выбора сотрудника для перевода отображаются статусы и добавочные номера сотрудников.



5. Для удобства работы добавлены статусы сотрудников (настраиваются администратором АТС).



6. История вызовов.



7. И главное, виджет умеет звонить по кликам на номер контакта/компании и обзванивать списки сделок, контактов и компаний.

ИТ ОТДЕЛ | Поиск и фильтр | 10 сделок: 0 Р | НАСТРОИТЬ | + НОВАЯ СДЕЛКА

Статус	Номер	Тип звонка	Действие	Результат	Счетчик
✓	Исходящий +78123098271	Автоконтакт:Исходящий	Исходящий обзвон Телфин	0	0
✓	Исходящий +79885886912	Автоконтакт	Телфин	Принимают решение	0
✓	Исходящий +798858869011	Автоконтакт:Исходящий		Принимают решение	0
✓	Исходящий +79817261563	Автоконтакт:Исходящий	123	Принимают р	0
✓	Исходящий 898858856912	Автоконтакт:Исходящий	Телфин	Принимают р	0
✓	Исходящий 89219429436	Автоконтакт:Исходящий		Принимают р	0
✓	Исходящий +78123364399	Автоконтакт:Исходящий		Принимают р	0
✓	Входящий-пропущенный:+78123364399	Автоконтакт:Входящий-пропущенн	Телфин	Переговоры	0
✓	Входящий-пропущенный:+78123364399	Автоконтакт:Входящий-пропущенн		Принимают р	0
✓	Входящий 79515075846			Принимают р	0

Выбрано 10 на 0 Р

9 номеров

- Исходящий +78123098271
- Исходящий +79885886912
- Исходящий +798858869011
- Исходящий +79817261563
- Исходящий 898858856912
- Исходящий 89219429436

Завершить

При начале обзвона первый вызов совершается сразу, далее работает по таймеру, установленному в настройках в поле "Время постобработки звонка при обзвоне". А при начале вызова автоматически открывается карточка сделки.

Телфин

← Вернуться к звонку

Вызов начнётся через 00.00

Исходящий обзвон
Автоконтакт:Входящий

0/2 номера

|| Завершить

⌚ ☰ ⚡ ⚙

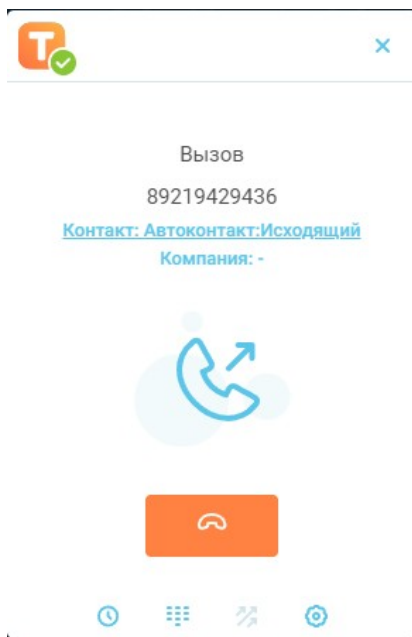
Ниже описаны возможные ситуации обработки данных о звонках и результаты работы интеграции с ними

1) Поступил входящий звонок, клиент найден в атоCRM, звонок отвечен

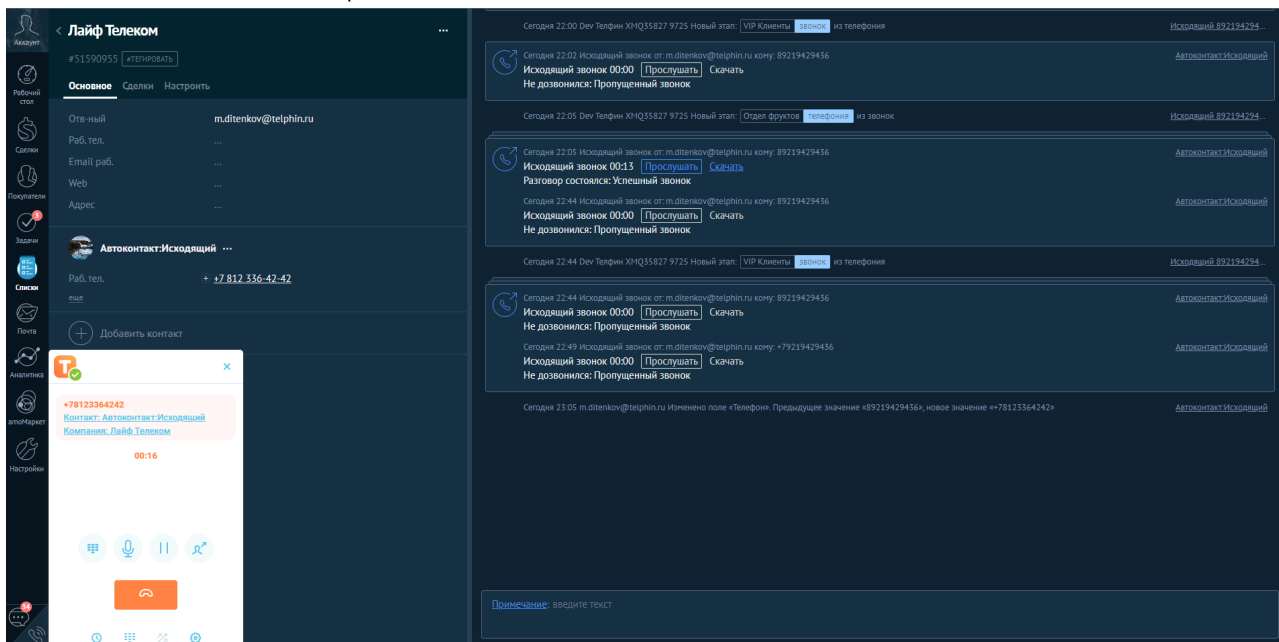
Условия обработки: **Всегда**

Действия интеграции:

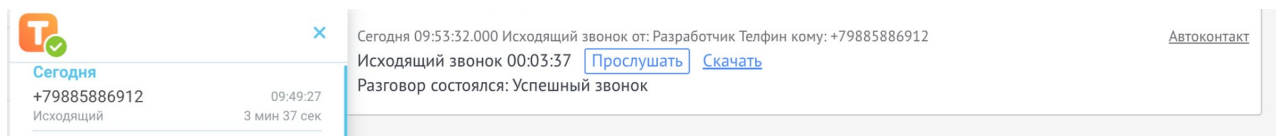
1. При поступлении звонка, виджет отобразит звонок с данными о клиенте: имя и ссылка на контакт и компанию. Виджет покажет звонок всем интегрированным пользователям, которым поступил вызов.



2. Виджет также отобразит активный вызов.



3. По окончании звонка информация сохраняется в карточку клиента.

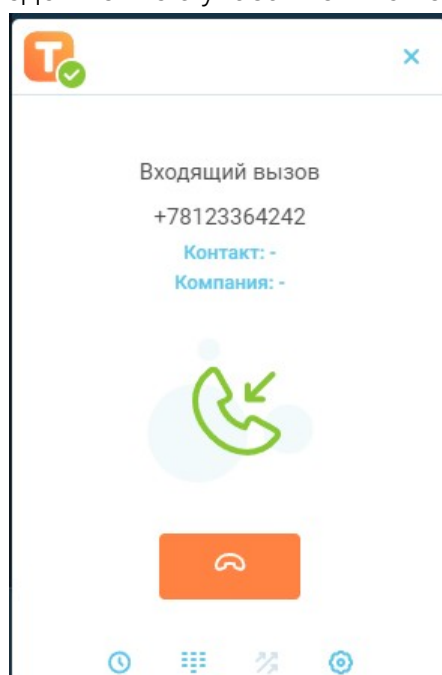


2) Поступил входящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

Условия обработки:

В настройках установлено: При входящем звонке с неизвестного номера создать контакт.

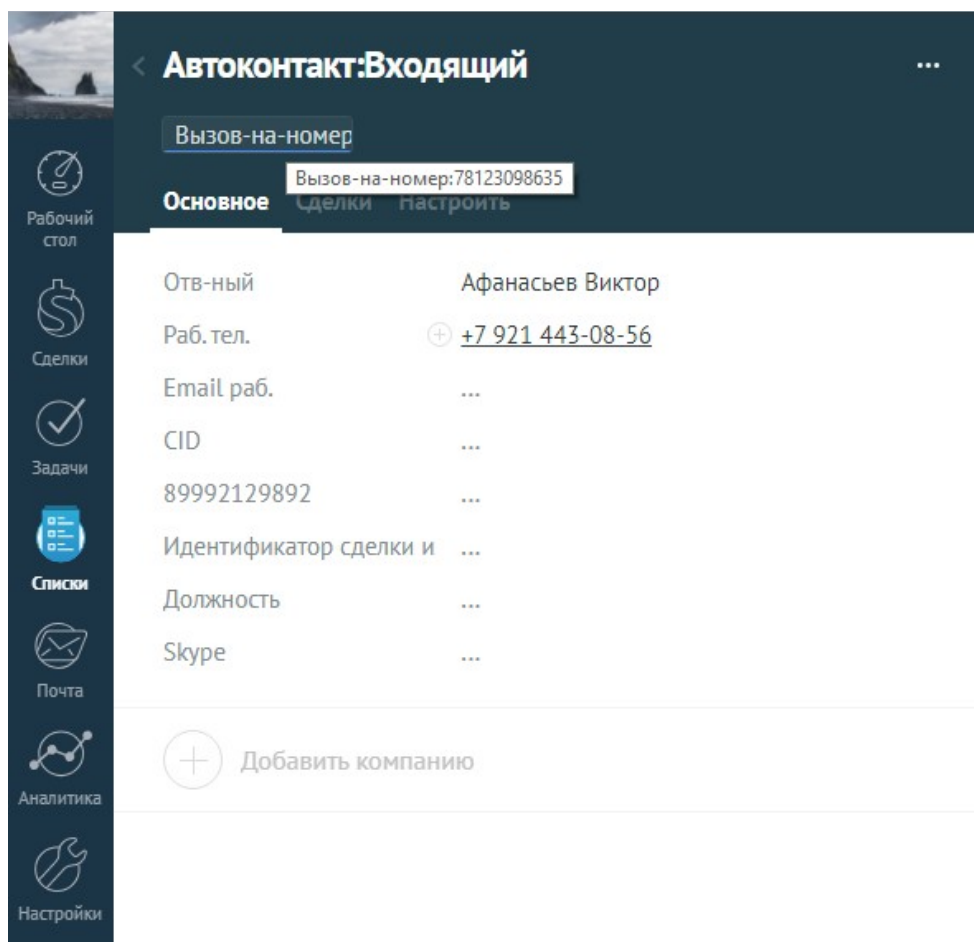
1. При поступлении звонка, у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов, всплывает уведомление с указанием номера телефона звонящего.



2. При ответе в amoCRM:

а. Создается контакт:

- с именем Автоконтакт: Входящий;
- в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
- в поле ответственный устанавливается менеджер снявший трубку;
- Контакту добавляется тег с номером телефона НА который позвонил клиент.



- b.** Если в настройках входящих звонков установлено **создать Контакт и Сделку**, создастся сделка:
- сделка создается в воронке указанной в настройке **воронка для новой Сделки**;
 - с именем Входящий + номер телефона звонящего;
 - в поле ответственный устанавливается менеджер снявший трубку;
 - в поле контакт устанавливается контакт созданный на предыдущем шаге.

< **Входящий +79212957308** ...


#42573257 #ТЕГИРОВАТЬ

VIP

Первичный контакт (Сегодня) ▼

Основное Статистика Настроить

Отв-ный	Афанасьев Виктор
Бюджет	0 руб
Plan	...
Comment	...
CID	...
Идентификатор сделки из ак	...
Источник трафика	...
Тип трафика	...
Название рекламной кампан	...
Ключевое слово кампании	...
GA UTM	...

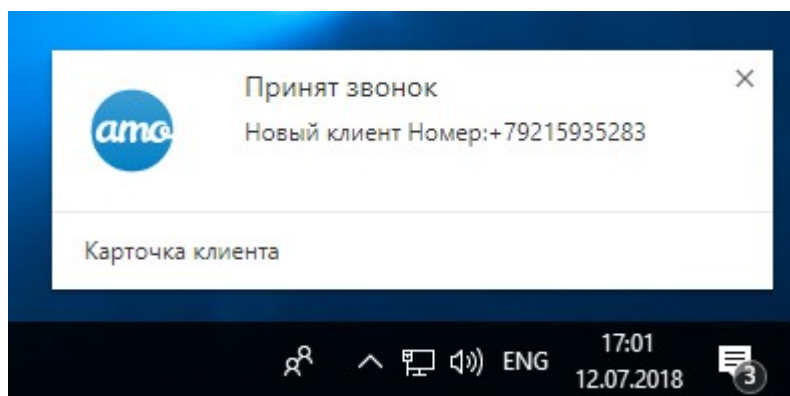
 **Автоконтакт:Входящий** ...

Компания ...

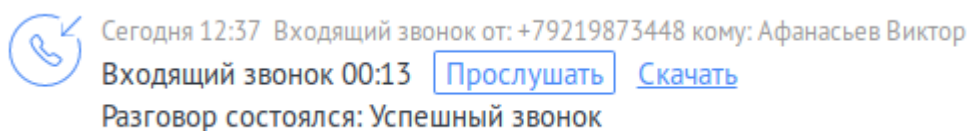
Раб. тел. ⊕ [+7 921 295-73-08](tel:+79212957308)

ещё

- с. У ответившего на звонок всплывает карточка созданного клиента в amoCRM.



3. По окончании звонка информация сохраняется в соответствующую карточку.

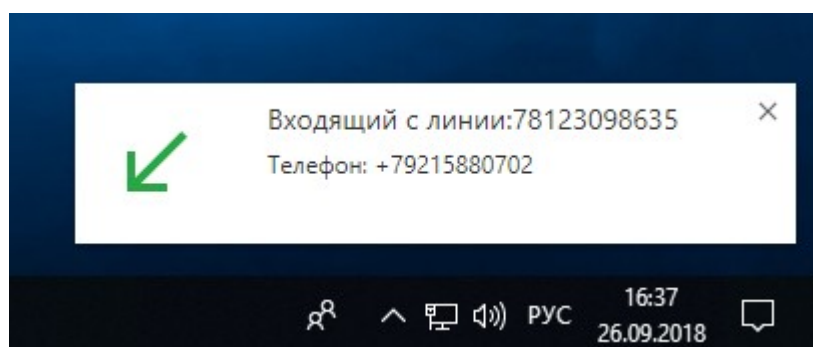


3) Поступил входящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

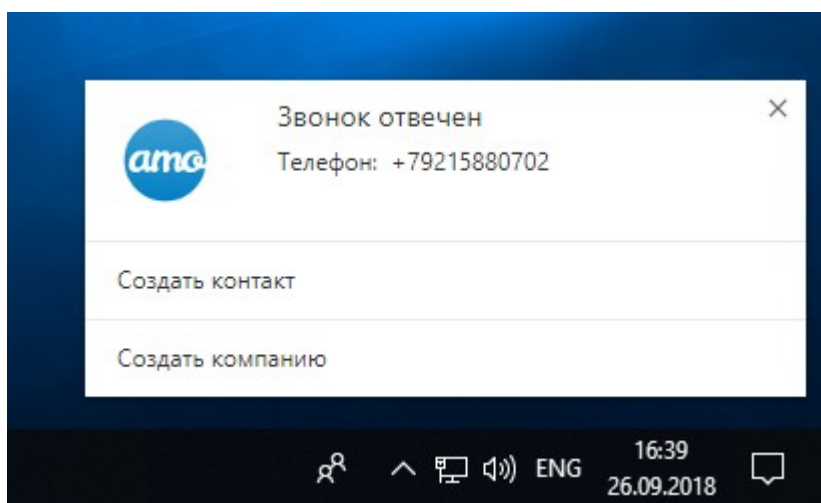
Условия обработки:

В настройках **Выключена** опция: [При входящем звонке с неизвестного номера создать контакт.](#)

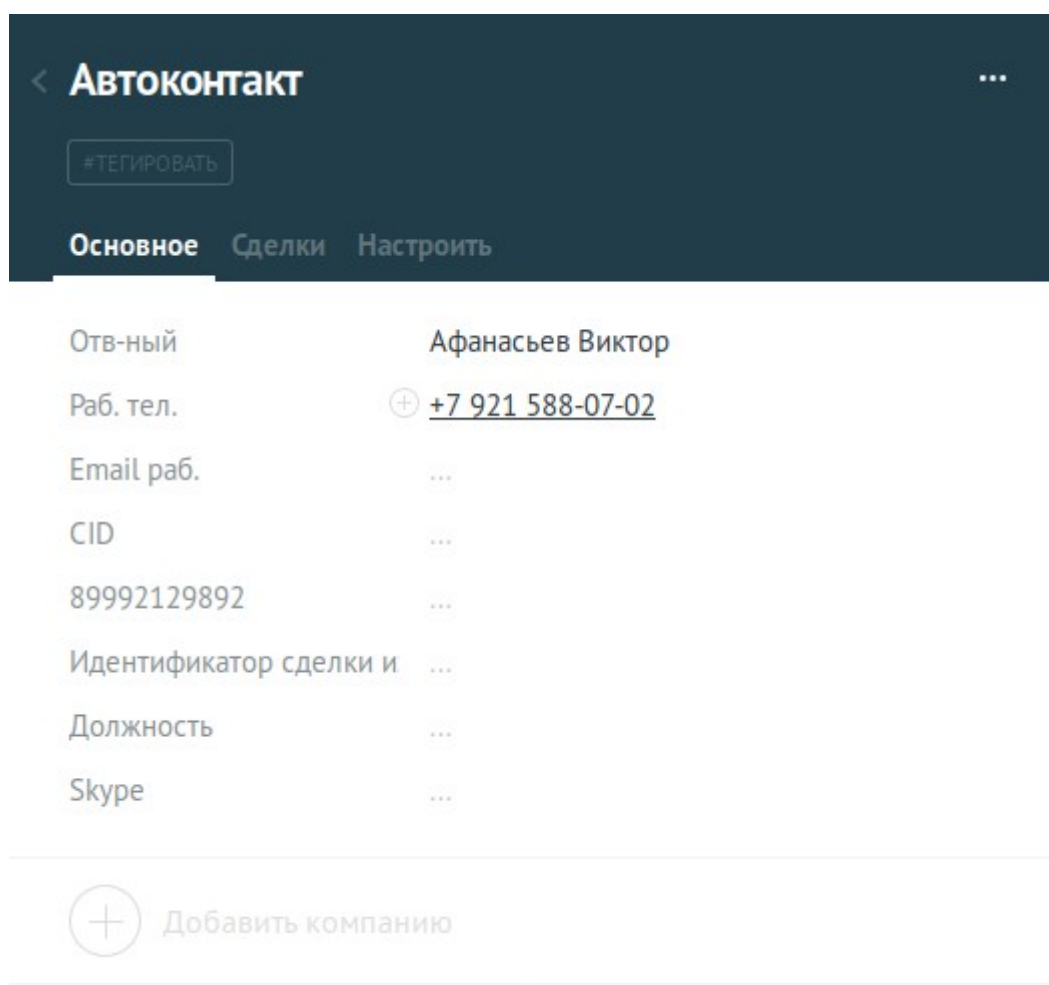
1. При поступлении звонка, у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов, всплывает уведомление с указанием номера телефона звонящего.



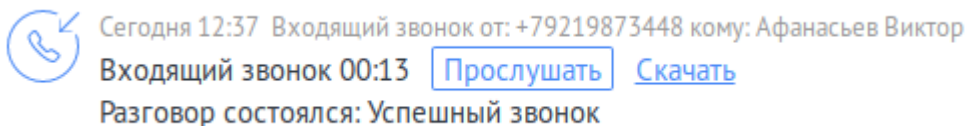
2. При ответе всплывает карточка с предложением создать контакт-компанию.



По клику на кнопки в atcCRM создается контакт или компания, и открывается карточка клиента.



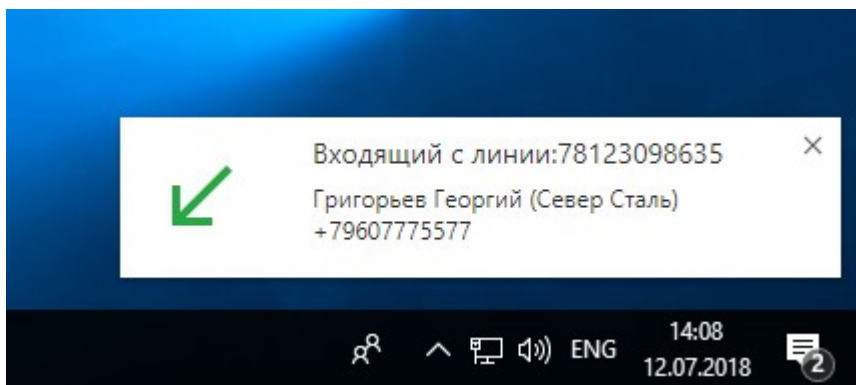
3. По окончании разговора к созданному контакту или компании прикрепиться звонок. При этом не важно как был создан контакт, через всплывающую карточку, вручную с сайта или из мобильного приложения это, главное чтобы у созданного контакта был правильный номер телефона, и он был создан не позднее 10 минут после окончания разговора.



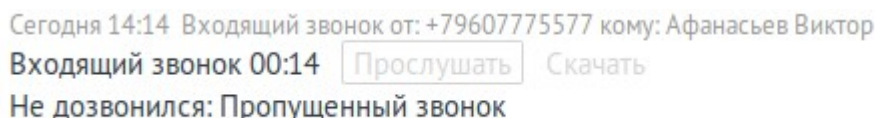
4) Поступил входящий звонок, клиент найден в АМО, звонок пропущен

Условия обработки: **Всегда**

1. При поступлении звонка, карточка с номером телефона и именем (компании) контакта amoCRM всплывает у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов.



2. По окончании звонка (клиент не дождался ответа) информация сохраняется в карточку клиента владельца номера, в поле кому указывается менеджер ответственный за данного клиента, в поле время - время ожидания ответа клиентом.

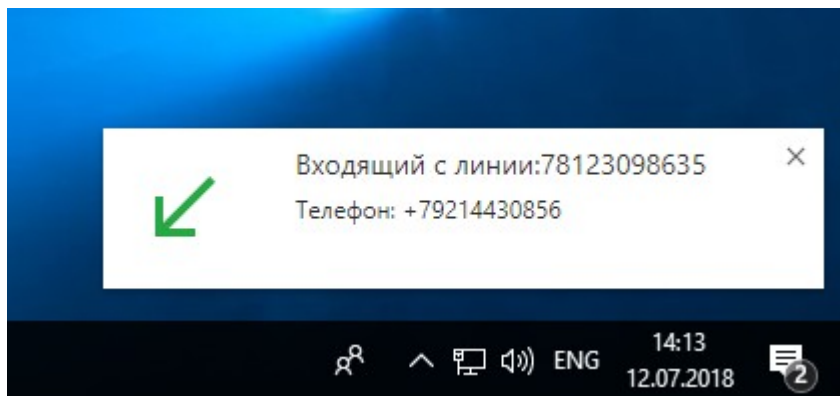


5) Поступил входящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок пропущен

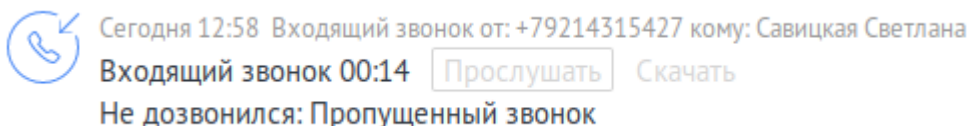
Условия обработки:

В настройках установлено [При пропущенном звонке от неизвестного номера - создать контакт и установить ответственного.](#)

1. При поступлении звонка, у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов, всплывает уведомление с указанием номера телефона звонящего.



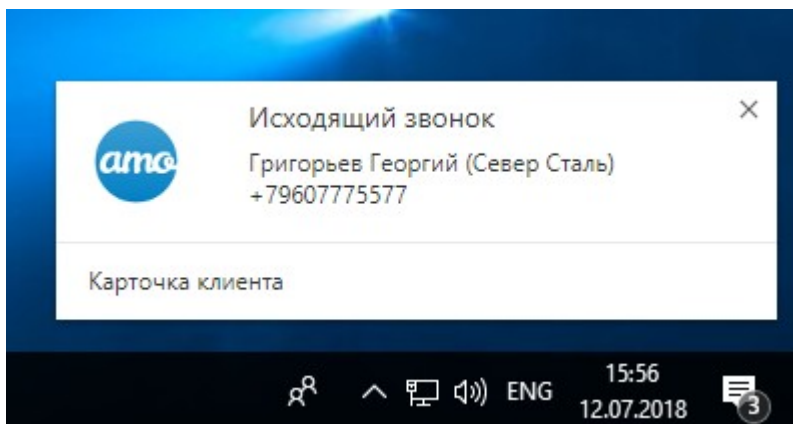
2. По окончании звонка (клиент не дождался ответа):
 - a. Создается контакт:
 - с именем Автоконтакт:Входящий-пропущенный;
 - в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
 - в поле ответственный устанавливается менеджер ответственный за пропущенные;
 - Контакту добавляется тег с номером телефона НА который позвонил клиент.
 - b. Информация о пропущенном вызове сохраняется в только что созданную карточку новой сущности.
 - в поле кому проставляется менеджер ответственный за пропущенные вызовы;
 - в поле время - время ожидания ответа клиентом.



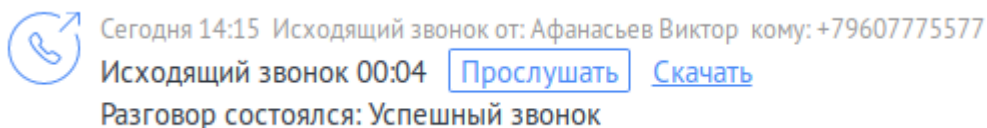
6) Исходящий звонок, клиент найден в АМО, звонок отвечен

Условия обработки: **Всегда**

1. При совершении звонка, у пользователя совершившего вызов, всплывает карточка с номером телефона и именем (компании) контакта amoCRM.



2. По окончании звонка информация сохраняется в соответствующую карточку клиента.

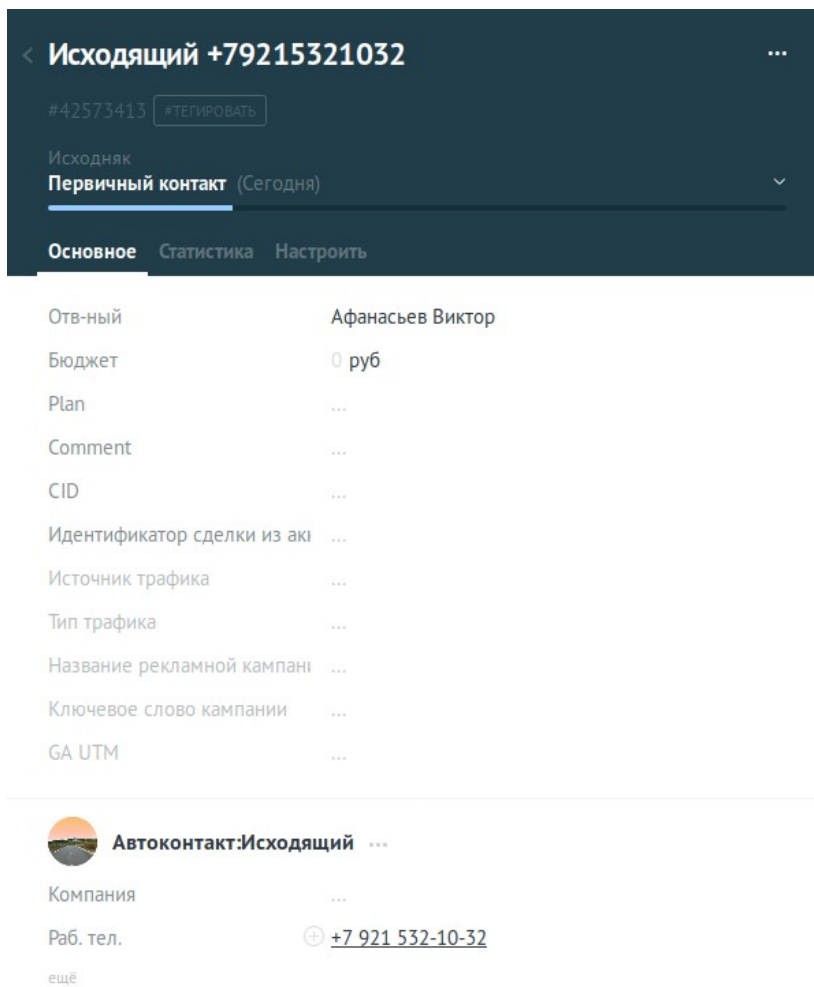


7) Исходящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

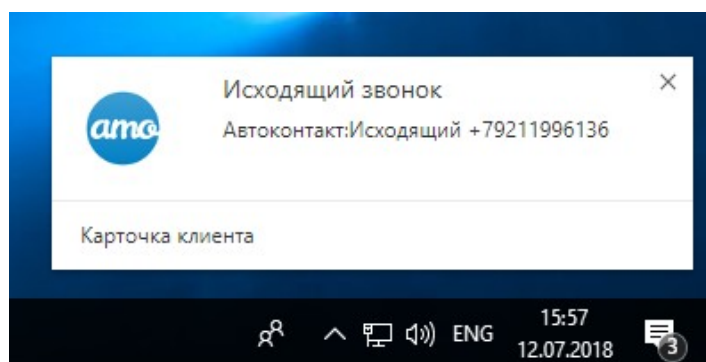
Условия обработки:

Если установлена опция [При исходящем звонке на неизвестный номер создать контакт.](#)

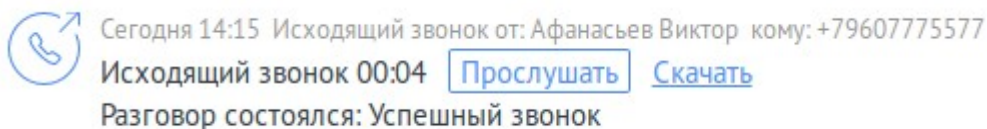
1. При совершении звонка:
 - a. Создается новый контакт:
 - с именем Автоконтакт:Исходящий;
 - в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
 - в поле ответственный устанавливается менеджер совершающий звонок.
 - b. Если в настройках входящих звонков установлено **создать Контакт и Сделку**, создается сделка:
 - сделка создается в воронке указанной в настройке **воронка для новой Сделки**;
 - с именем Исходящий + номер телефона звонящего;
 - в поле ответственный устанавливается менеджер снявший трубку;
 - в поле контакт устанавливается контакт созданный на предыдущем шаге.



с. У звонящего пользователя всплывает карточка с номером телефона и ссылкой на созданный контакт



2. По окончании звонка информация сохраняется в соответствующую карточку клиента.

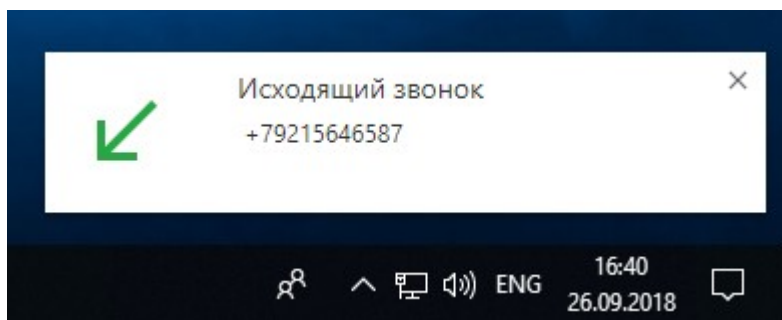


8) Исходящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

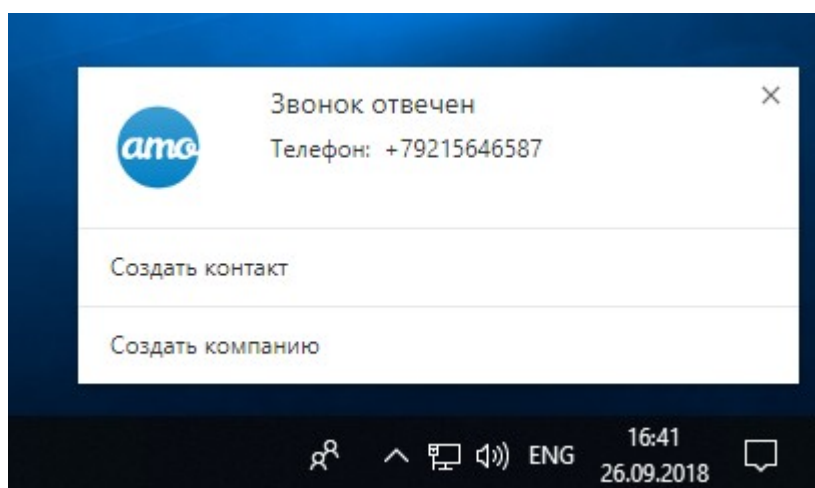
Условия обработки:

В настройках **Выключена** опция [При исходящем звонке на неизвестный номер создать контакт.](#)

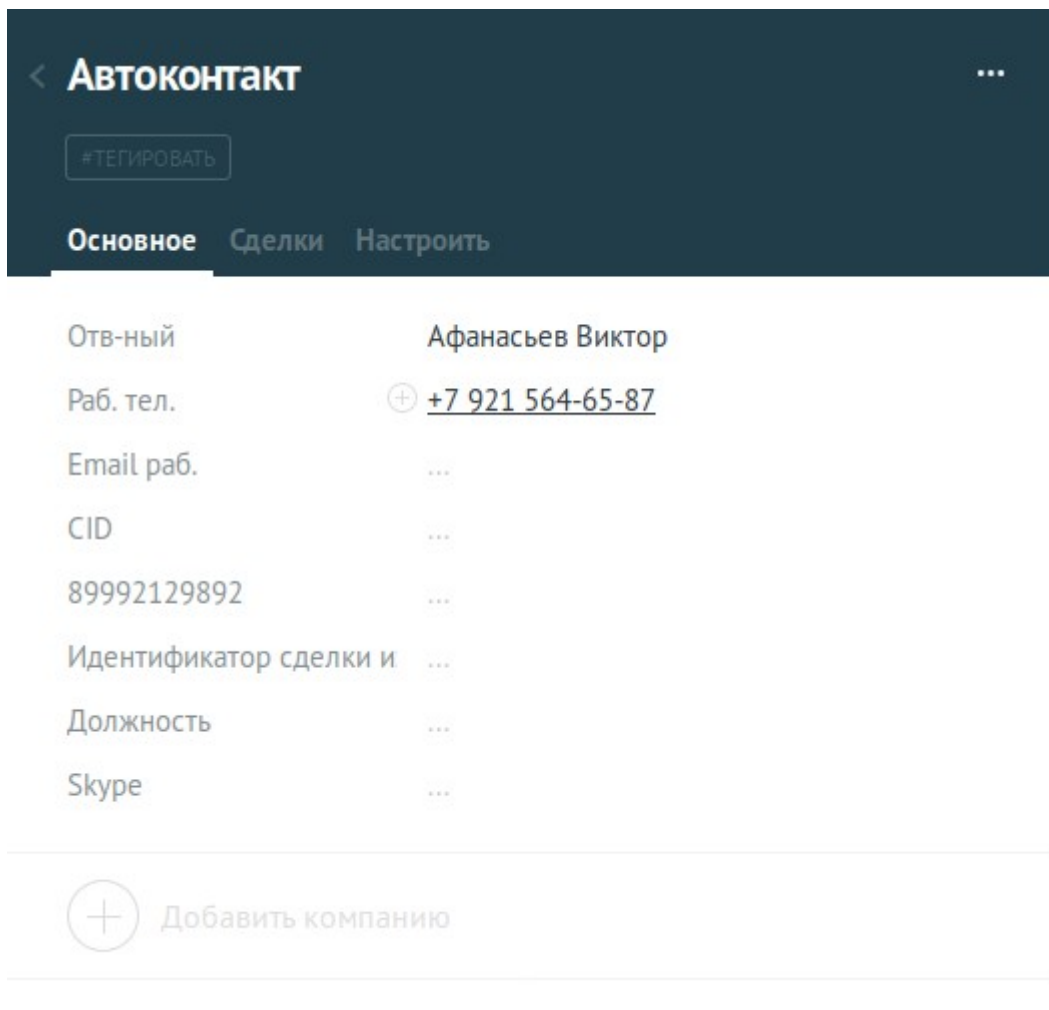
1. При совершении звонка: всплывает уведомление с указанием номера исходящего телефона.



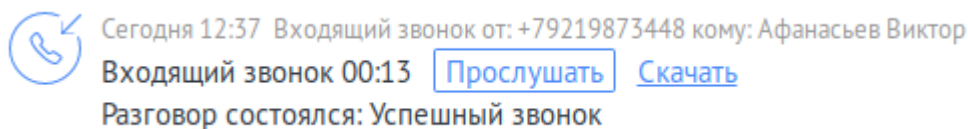
2. При ответе всплывает карточка с предложением создать контакт-компанию.



По клику на кнопки в amoCRM создается контакт или компания, и открывается карточка клиента.



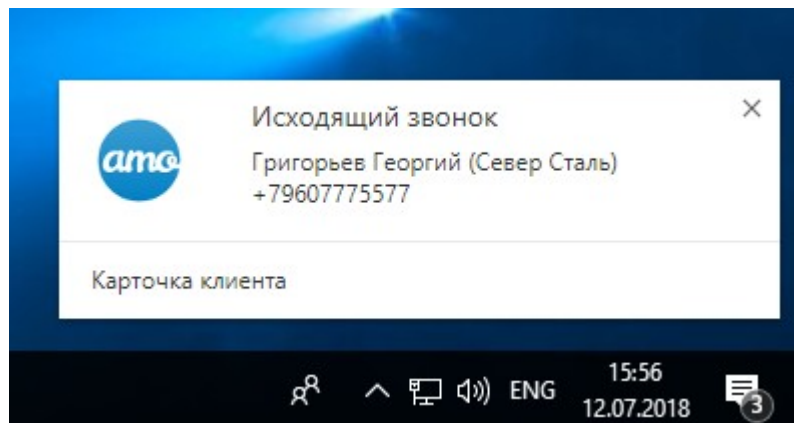
3. По окончании разговора к созданному контакту или компании прикрепиться звонок. При этом не важно как был создан контакт, через всплывающую карточку, вручную с сайта или из мобильного приложения это, главное чтобы у созданного контакта был правильный номер телефона, и он был создан не позднее 10 минут после окончания разговора.



9) Исходящий звонок, клиент найден в АМО, звонок НЕ отвечен

Условия обработки: **Всегда**

1. При совершении звонка, у пользователя, совершающего вызов, всплывает карточка с номером телефона и именем (компании/сущности) клиента. При нажатии на нее, открывается карточка клиента (компании/сущности) из amoCRM.



2. При обрыве звонка, информация сохраняется в соответствующую карточку клиента.

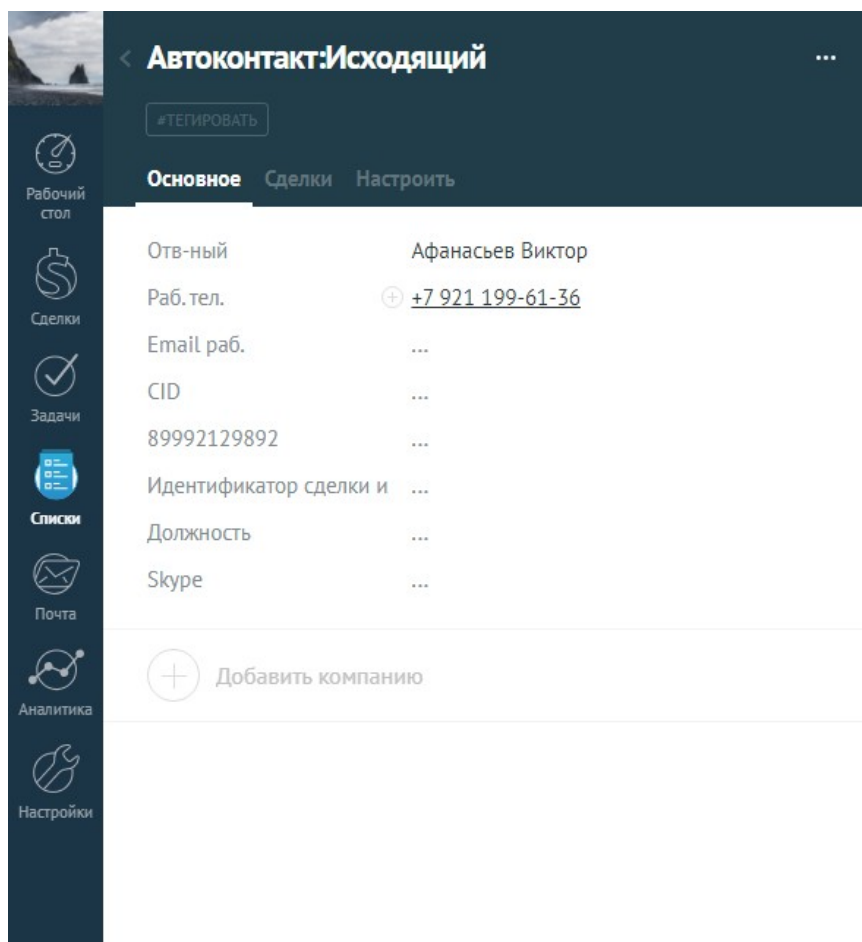
Сегодня 14:28 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577
Исходящий звонок 00:00
Не дозвонился: Пропущенный звонок

10) Исходящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок НЕ отвечен

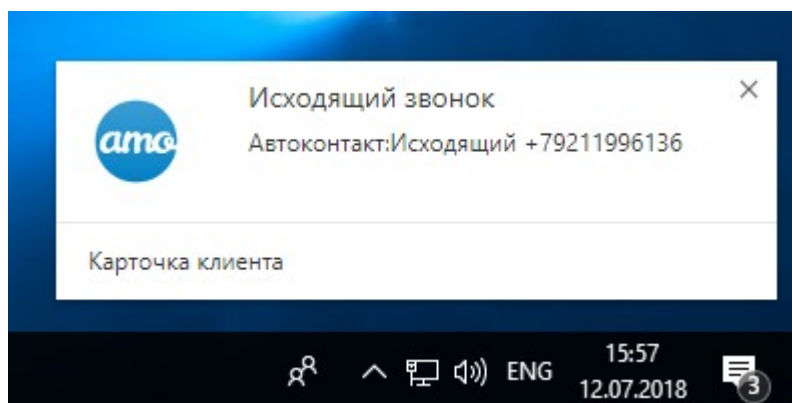
Условия обработки:

Если установлена опция [При исходящем звонке на неизвестный номер создать контакт.](#)

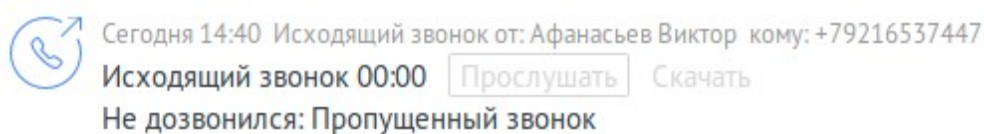
1. При совершении звонка:
 - a. Создается новый контакт:
 - с именем Автоконтакт:Исходящий;
 - в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
 - в поле ответственный устанавливается менеджер совершающий звонок.



- b. всплывает карточка с номером телефона и ссылкой на созданный контакт.



2. При обрыве звонка, информация сохраняется в только что созданную карточку нового клиента.



Запись разговоров.

Для того, чтобы все ваши вызовы были записаны на АТС и их можно было прослушать из amoCRM, рекомендуем своевременно контролировать размер свободного хранилища в [интерфейсе вашего Телфин.Офиса](#) или заранее [подключить расширенное хранилище для записи разговоров](#).

Звонок из АМО CRM в один клик

Интеграция умеет совершать исходящий звонок в один клик!

Обратный звонок работает так:

1. В карточке Клиента - Компании:

Откройте карточку клиента выберите номер и щелкните позвонить

Скриншот карточки клиента в CRM. Вверху: «Григорьев Георгий», «#ТЕГИРОВАТЬ», «Основное Сделки Настроить». Контактные данные: «Отв-ный: Афанасьев Виктор», «Раб. тел. (+) +7 960 777-55-77», «Email раб.», «CID: 89992129892», «Идентификатор сделки и ...», «Должность ...», «Skype ...». Над номером телефона открыто меню с вариантами: «Позвонить», «Копировать», «Редактировать».

2. В списке Клиентов - Компаний:

Просто щелкните по нужному номеру

КОНТАКТЫ	🔍	...	+ ДОБАВИТЬ	
<input type="checkbox"/>	НАИМЕНОВАНИЕ	КОМПАНИЯ	ТЕЛЕФОН	EMAIL
<input type="checkbox"/>	Михайлов Иван	•	<u>+7 910 2553333</u>	
<input type="checkbox"/>	Петров Сергей	+1 Русский Алюминий	+7 960 238-96-65	
<input type="checkbox"/>	Григорьев Георгий	• Север Сталь	+7 960 777-55-77	

Известные проблемы и способы их решения

1. Всплывающее уведомление о звонке перестает отображаться. Либо вместо нормального текста уведомления отображается сообщение об ошибке.

Способ решения:

Переключить уведомления в альтернативный режим работы. Для этого в Chrome откройте страницу <chrome://flags/#enable-native-notifications> и переключите опцию "Enable native notifications" в "Disabled". Затем перезапустите Chrome.

- **Enable native notifications.**

Enable support for using the native notification toasts and notification center on platforms where these are available. – Mac, Windows, Linux

[#enable-native-notifications](#)

Disabled ▼

Желаем вам приятной работы!

В случае возникновения каких-либо вопросов/замечаний, просьба сообщить о них письменно на адрес support@telphin.ru с указанием:

-) доменного имени(адреса) вашего атоCRM и вашего кода клиента
-) пользователя атоCRM и присвоенного ему номера добавочного
-) указанием того, что должно было произойти и что произошло на самом деле
-) скриншота экрана целиком(приложением к письму, а не в теле письма), подтверждающего описанное выше.