

Интеграция XVB - PBX с EnvyCRM.com

Предполагается, что вы уже зарегистрировались в системе envycrm.com а на стороне xvb - pbx установлен коннектор envycrm.com

Подготовка для click2call звонков из EnvyCRM

Создайте внутренний номер типа DISA и назовите его crm-c2c-gw, в поле 'Статический номер' введите: % VAR:CRM_DID %

Тип номера: DISA

Внутренний номер: crm-c2c-gw id : 156

Перейти к: hangup - Выход из PBX

Пин код: #

Имя:

Приветствие:

Проиграть приветствие: 0 раз с 0.00 сек паузой

Получатель оповещения:

Ждать ввода: нет

Спрятать номер: нет

Защита пин кодом: нет

Прямой доступ: да

Глобальный номер: нет

CID фильтры : (/)

Действие срабатывания CID: Белый список для номера

Язык сообщений: Сказать номер не найден

Регулировка громкости Вх/Исх: По умолчанию

Тембр голоса Вх/Исх: 0 / 0

Музыка вместо гудков: 1.00 / 1.00

Музыка вместо гудков: Всегда гудки

Шаблон номера:

Максимальное количество цифр: -1 (-1 без ограничения)

Статический номер: % VAR:CRM_DID %

данный внутренний номер будет использоваться для звонков click2call. При желании можно настроить фильтры в маршрутах для данного внутреннего номера.

Добавьте все номера ваших агентов в белый список для этого внутреннего номера и включите фильтр по белому списку.

Создайте ссылку *click2call* и назначьте ее на созданный (*crm-c2c-gw*) номер:

Click2Call ссылки	
Ссылка	Внутренний номер
/c2c?key=4gOHqPkRRnrWFIqwJ36FJQ-1420623450&ac=10009&ph=<номер телефона>	0
/c2c?key=aCMBJUcWS3aY0CNkaC3Hfw-1432305114&ac=10009&ph=<номер телефона>	crm-c2c-gw

В EnvyCRM перейдите в раздел Настройки → Интеграция → Телефония и выберите Call-API

Настройки Call API

Инструкция по подключению

Адрес запроса для проверки соединения

<https://x.../cgi-bin/envycrm/test/>

Адрес запроса для создания звонка

<https://x.../cgi-bin/envycrm/call/10009/w7A2H6EzExVF7CwTm>

Адрес для получения списка абонентов

<https://x.../cgi-bin/envycrm/list>

Параметры запроса

Нажмите кнопку "Обновить данные", чтобы настроить дополнительные параметры интеграции

Тип входящего обращения

Добавлен вручную

Передавать в CRM звонки

Со всех номеров

Ссылка для оповещений

<https://...m.com/hook/callapi/>

Внутренние номера

Igor (Администратор) 100

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Введите параметры подключения.

где:

Адрес запроса для проверки сценария — url вида <https://www.pbxxxxxx.ru/envycrm/test>

Адрес запроса для получения списка — url вида <https://www.pbxxxxxx.ru/envycrm/list>

Адрес запроса для создания звонка— url вида:

https://www.pbxxxxxx.ru/envycrm/access-code/xPIy1RT0F8vLUhCoFu4O_Bg-1385042722

где:

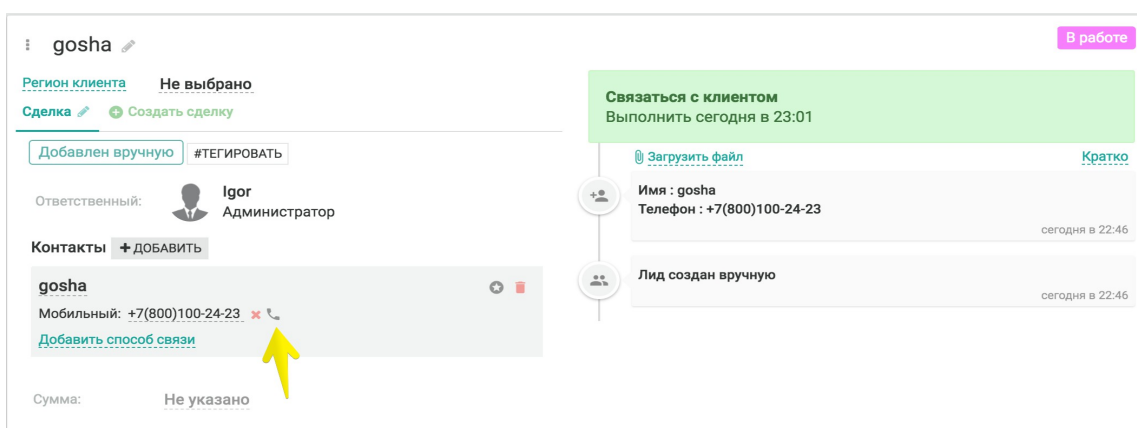
<https://www.pbxxxxxx.ru/envycrm> — путь к envycrm коннектору на стороне xvb-pbx

access-code — ваш access-code в XVB-PBX

xPIy1RT0F8vLUhCoFu4O_Bg-1385042722 - сгенерированная ранее click2call ссылка xvb-pbx.

Также здесь следует добавить внутренние номера ваших сотрудников.

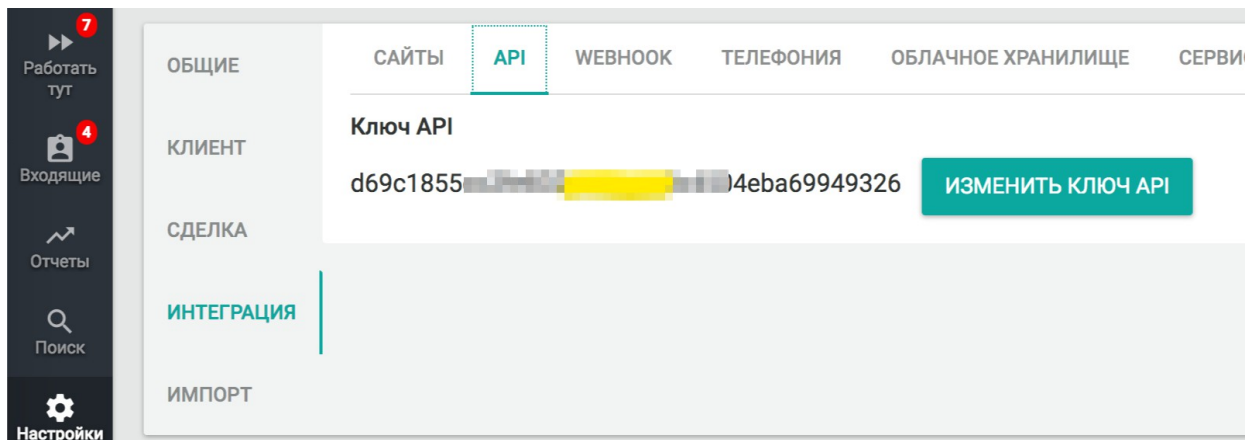
На данном этапе вы можете совершать звонки из EnvyCRM:



The screenshot displays the EnvyCRM interface for a lead named 'gosha'. At the top right, there is a purple status indicator 'В работе'. The main header shows the lead name 'gosha' with an edit icon. Below this, there are fields for 'Регион клиента' (Не выбрано) and 'Сделка' (Создать сделку). A button 'Добавлен вручную' and a tag '#ТЕГИРОВАТЬ' are visible. The 'Ответственный' field shows 'Igor Администратор'. Under 'Контакты', there is a '+ ДОБАВИТЬ' button and a contact card for 'gosha' with the mobile number '+7(800)100-24-23'. A yellow arrow points to a call icon next to the number. A 'Добавить способ связи' link is also present. On the right side, a green box prompts to 'Связаться с клиентом' (Выполнить сегодня в 23:01). Below this, there are sections for 'Загрузить файл' (Кратко) and 'Имя : gosha, Телефон : +7(800)100-24-23' (сегодня в 22:46), and 'Лид создан вручную' (сегодня в 22:46). At the bottom left, the 'Сумма' field is set to 'Не указано'.

Подключение EnvyCRM к хvb-pbx аккаунту

В EnvyCRM перейдите в Настройки → Интеграция → API



скопируйте учетные данные и отправьте их вашему администратору XVB-PBX для активации интеграции с EnvyCRM. Для настройки на стороне XVB-PBX требуются:
ENVYCRM_KEY=a733339312181f799f8802b0203eac4a — API ключ

Дополнительные переменные:

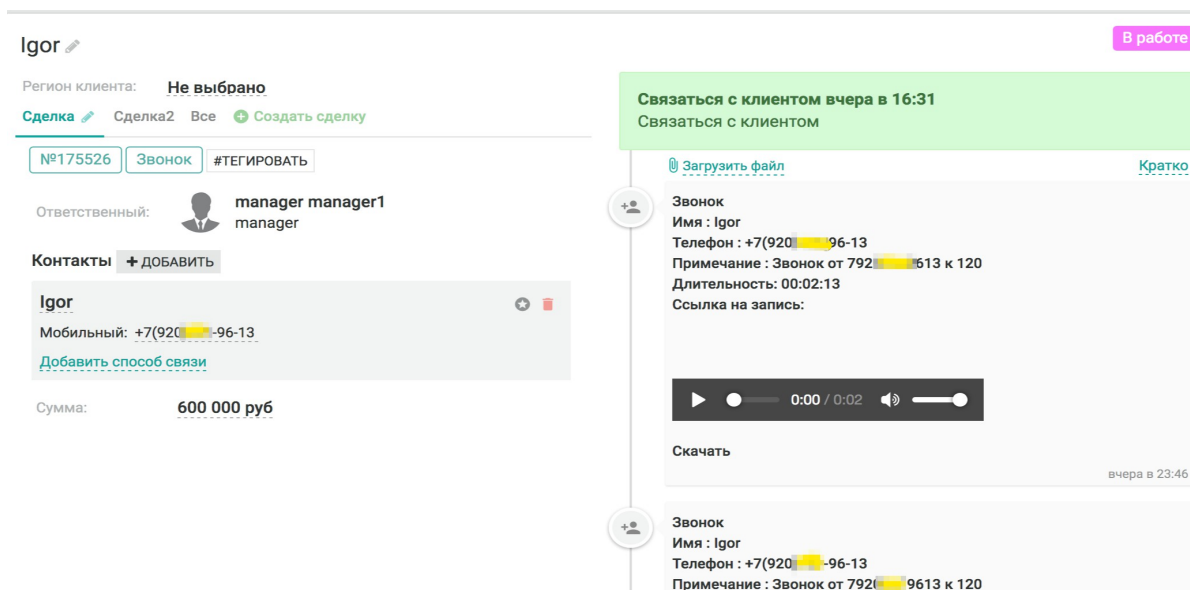
ENVYCRM_NO_OUT — не логировать исходящие звонки

all — никакие

unknown — только неизвестных клиентов




ENVYCRM_DEFAGENT — внутренний номер на который записывать все наразобранные звонки.

На данном этапе при входящем звонке должно отображаться имя клиента в cdr и на вашем телефоне и должно начаться логирование звонков в CRM:



Умная переадресация

Для настройки умной переадресации в xvb-rbx необходимо использовать внутреннюю переменную CRM_AGENT. Данную переменную можно использовать в GotoIF или Исходящий звонок в списке абонентов вызова:

Тип номера:	Очередь  
Внутренний номер:	4 id : 120
<u>Перейти к:</u>	back - Вернуться к предыдущему 
Имя:	Офисные телефоны
Приветствие:	<input type="text"/>
<u>Получатель оповещения:</u>	<input type="text"/>
<u>Список агентов:</u>	% VAR:CRM_AGENT %,100,101
Уведомить о новом сообщении:	<input type="checkbox"/> нет

На данном этапе вы можете отправить входящий звонок напрямую ответственному менеджеру.

Обратите внимание: система vrbx имеет кеширование данных CRM-системы, если вы произвели какие либо настройки связанные с внутренними номерами на стороне sm системы желательно сбросить кеш. Для этого позвоните с зарегистрированного на vrbx софтфона на номер: 0rbxrefresh

Если ваш аппарат не позволяет набирать буквенный номер то пропишите для него псевдоним в телефонной книге.

Ссылки:

envycrm.com — <http://envycrm.com>

xvb - pbx — <http://virtual-pbx.ru>