

Интеграция XVB - PBX с planfix.ru

На данном этапе предполагается, что вы уже зарегистрировались в системе planfix.ru а на стороне xvb - pbx установлен коннектор planfix.

Подготовка для click2call звонков из planfix

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

Скриншот интерфейса конфигурации DISA в системе planfix.ru. Поля и значения:

- Тип номера: DISA
- Внутренний номер: crm-c2c-gw (id : 156)
- Перейти к: hangup - Выход из PBX
- Пин код: #
- Имя: (пустое)
- Приветствие: (пустое)
- Проиграть приветствие: 0 раз с 0.00 сек паузой
- Получатель оповещения: (пустое)
- 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: 0 / 0
- Тембр голоса Вх/Исх: 1.00 / 1.00
- Музыка вместо гудков: Всегда гудки
- Шаблон номера: (пустое)
- 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 (ctm-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>	ctm-c2c-gw

Подключение planfix к хvb-rbx аккаунту:

В planfix перейдите в Управление аккаунтом → Интеграция с другими сервисами -> интеграция с виртуальной АТС → Ари ПланФикса для телефонии :

Параметры интеграции

Подробное описание настройки интеграции доступно в [справке](#).

Адрес для принятия запросов:

[https://8\[redacted\]planfix.ru/tel/api](https://8[redacted]planfix.ru/tel/api)

Ключ авторизации (token) ПланФикса:

8b15f1[redacted]49c99ac2572cbe224d

Адрес АТС

Ключ

авторизации АТС

▼ [Короткие номера сотрудников](#)

[+](#) [Добавить](#)

▶ [Изменение номера при исходящем звонке](#)

▼ [Записи разговоров](#)

▶ [Шаблон для создания новых контактов](#)

▶ [Перенаправление звонка на ответственного](#)

где:

Адрес АТС — путь к коннектору XVB-PBX (выдается администратором)

Ключ авторизации АТС — click2call ссылка созданная в предыдущем шаге.

Также здесь следует добавить внутренние номера ваших сотрудников и установить параметр запись разговоров в 'Сохранять ссылки записей в АТС'

На данном этапе должна активироваться функция click2call из карточки клиента (списка клиентов) CRM.

Определение имени звонящего.

скопируйте учетные данные и отправьте их вашему администратору XVB-PBX для активации интеграции с planfix. Для настройки на стороне XVB-PBX требуются:

PF_DOMAIN = xxxxxx - домен в planfix (xxxxxx.planfix.ru)

PF_KEY — ууууу — ключ авторизации ПланФикса




(оба параметра доступны в параметрах интеграции с виртуальной АТС)

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

The screenshot displays the CRM interface. At the top, there is a green navigation bar with tabs: Планировщик, Проекты, Задачи, Действия, Документы, Отчеты, Контакты, and Компания. Below this, the main area is split into two columns. The left column shows a 'Контакты' (Contacts) list with a search filter 'Текущая сортировка: По имени / фамилии (А-я)'. The list includes 'Имя Фамилия / Название', 'Наш любимый клиент' (highlighted), and 'Служба поддержки ПланФикс'. The right column shows a card for 'Наш любимый клиент' with a blue profile picture containing the letter 'В'. Below this, a 'Сегодня' (Today) section displays a call log entry for 'igok' on '07 января 21:43 / # поболтали'. The entry includes a blue square icon with a white microphone and a link to download the call recording: 'Запись звонка igok - В 07-01...' with options to 'Скачать' (Download) and 'Исходная версия' (Original version). A 'Звонок' (Call) icon is visible at the bottom left of the call log entry.

Умная переадресация

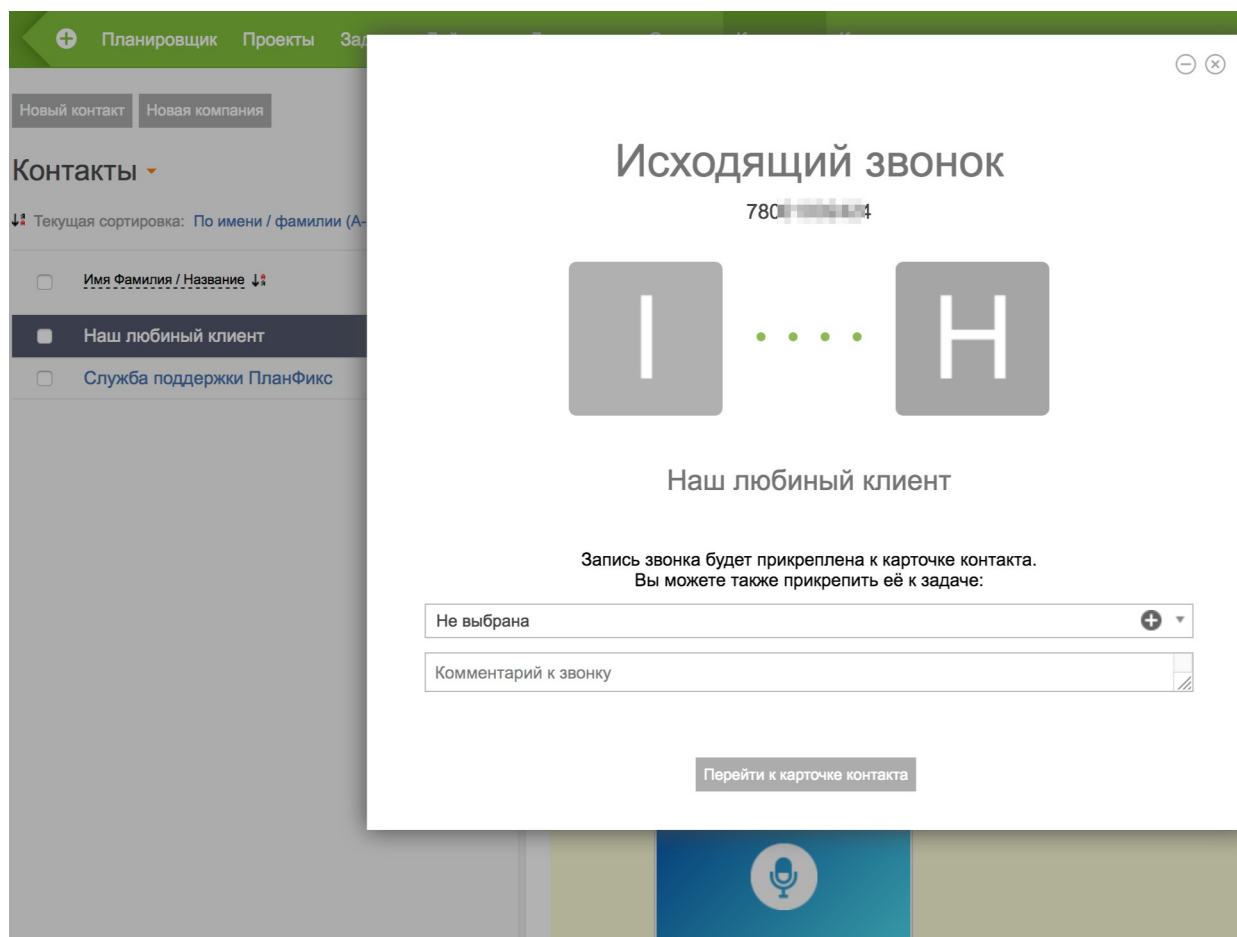
Для настройки умной переадресации в xvb-rbx необходимо использовать внутреннюю переменную CRM_AGENT. Данную переменную можно использовать в GotoIF или Исходящий звонок в списке абонентов вызова:

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.

Карточка клиента.

Для входящих звонков показывается карточка клиента у ответственного за клиента сотрудника. Для исходящих у инициатора звонка.



The screenshot displays a software interface with a green header bar containing navigation items: "Планировщик", "Проекты", and "Задачи". On the left, a sidebar lists contact management options: "Новый контакт", "Новая компания", and "Контакты". Below "Контакты", there is a sorting dropdown set to "По имени / фамилии (А-Я)" and a list of contacts with checkboxes: "Имя Фамилия / Название", "Наш любимый клиент" (selected), and "Служба поддержки ПланФикс".

The main window shows a modal titled "Исходящий звонок" (Outgoing call) for the number "780-XXXX-XXXX". It features two large grey icons, "I" and "H", connected by three dots. Below the icons, the text "Наш любимый клиент" is displayed. A message states: "Запись звонка будет прикреплена к карточке контакта. Вы можете также прикрепить её к задаче:". This is followed by a dropdown menu currently showing "Не выбрана" and a text input field labeled "Комментарий к звонку". At the bottom of the modal is a button labeled "Перейти к карточке контакта".

Ссылки:

planfix.ru — <http://planfix.ru>
xvb - pbx — <http://virtual-pbx.ru>