

Интеграция XVB - PBX с bitrix24.ru

На данном этапе предполагается, что вы уже зарегистрировались в системе bitrix24.ru а на стороне vpbx установлен коннектор bitrix24.

Настройка XVB-PBX для подготовки работы click2call:

Скриншот интерфейса настройки XVB-PBX. Поля и значения:

- 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: 0 / 0
- Тембр голоса Вх/Исх: 1.00 / 1.00
- Музыка вместо гудков: Всегда гудки
- Шаблон номера: []
- Максимальное количество цифр: -1 (-1 без ограничения)
- Статический номер: % VAR:CRM_DID %

Создайте внутренний номер типа DISA и назовите его crm-c2c-gw, в поле 'Статический номер' введите: **% 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 для внутреннего номера crm-c2c-gw:

| Click2Call ссылки | |
|---|------------------|
| Ссылка | Внутренний номер |
| /c2c?key=4gOHqPkRRnrWFlqwJ36FJQ-1420623450&ac=10009&ph=<номер телефона> | 0 ⓘ |
| /c2c?key=aCMBJUcWS3aY0CNkaC3Hfw-1432305114&ac=10009&ph=<номер телефона> | crm-c2c-gw ⓘ |

Здесь нам понадобится запомнить ключ ссылки.

Подготовка bitrix24

перейдите по ссылке Приложения → Вебхуки

Создайте исходящий вебхук:

Код авторизации

Этот код будет передан в ваш обработчик, чтобы вы могли убедиться, что вызов совершен со стороны Битрикс24

 сгенерировать новый

Адрес обработчика

Название

Комментарий

нужно дать следующие права:

* Инициация звонка через приложение (ONEXTERNALCALLSTART)

в адрес обработчика нужно вписать:

<https://vpbx-server-ip/cgi-bin/bitrix24-call.cgi/%ACCESS-CODE%/%C2C-KEY%>

где:

%ACCESS-CODE% - access-code арендатора

%C2C-KEY% - click 2 call ключ созданный в первом пункте (подготовка c2c в vrbx)

сохраните полученный код авторизации.

Создайте входящий вебхук:

Пример URL для вызова REST: [https://f\[redacted\]k24.ru/rest/1/t08v\[redacted\]zc8t5/profile/](https://f[redacted]k24.ru/rest/1/t08v[redacted]zc8t5/profile/)

Создан: 13.06.2018 21:38:03

Последнее использование: 28.07.2018 23:07:37

Последний ID [redacted]

Название

Описание

Права доступа

Укажите, какие права доступа к пользовательским данным разрешены паролю приложения

- Календарь (calendar)
- Диск (disk)
- Распознавание лиц (faceid)
- Телефония (telephony)
- Телефония (совершение звонков) (call)
- CRM (crm)
- Чат и уведомления (im)
- Создание и управление Чат-ботами (imbot)
- Сайты (landing)
- Служба сообщений (messageservice)
- Платежные системы (pay_system)
- Задачи (task)
- Задачи (расширенные права) (tasks_extended)
- Пользователи (user)
- Мгновенные сообщения системы (без доступа к служебному каналу пользователя) (pull)
- Служебный канал для мгновенных сообщений системы (подписка на информацию об обновлении всех элементов системы доступных пользователю) (pull_channel)
- Мобильное приложение (mobile)
- Списки (lists)
- Открытые линии (imopenlines)
- Почтовые сервисы (mailservice)
- Живая лента (log)
- Рабочие группы (sonet_group)
- Структура компании (department)
- Форум (forum)

СОХРАНИТЬ

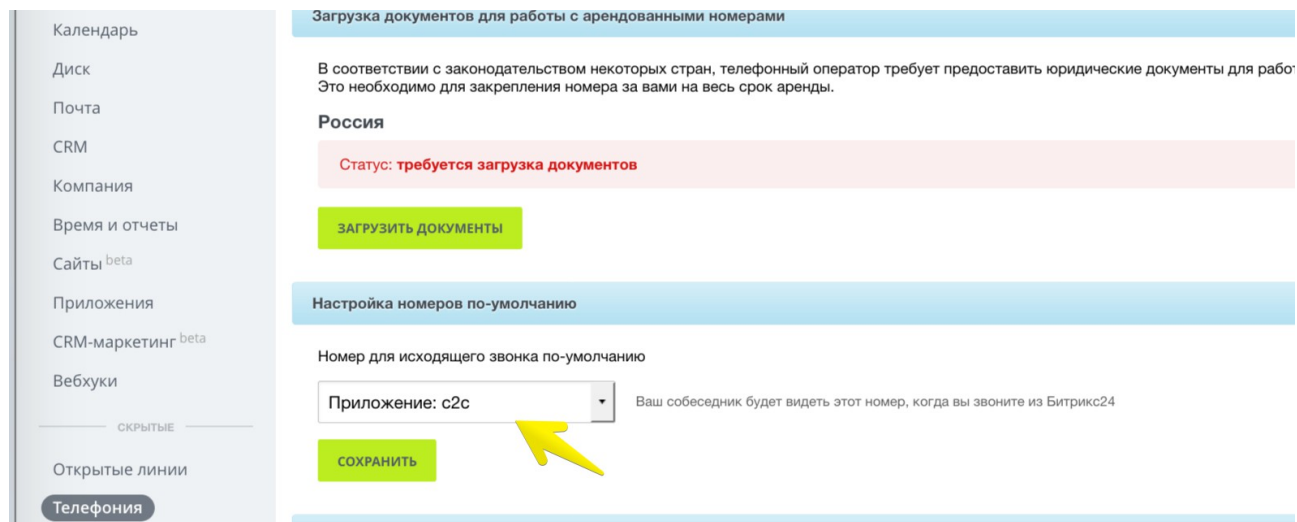
обратите внимание на необходимые права для вебхука.

- * Задачи
- * CRM
- * Телефония
- * Чат и уведомления
- * Службы сообщений
- * Мгновенные сообщения
- * Пользователи
- * Списки

Сохраните 'Пример URL для вызова REST'.

После настройки вебхуков в системе настройки телефонии bitrix24 нужно выбрать наше приложение для совершения исходящих звонков:

Телефония → Настройки → Номер по умолчанию:

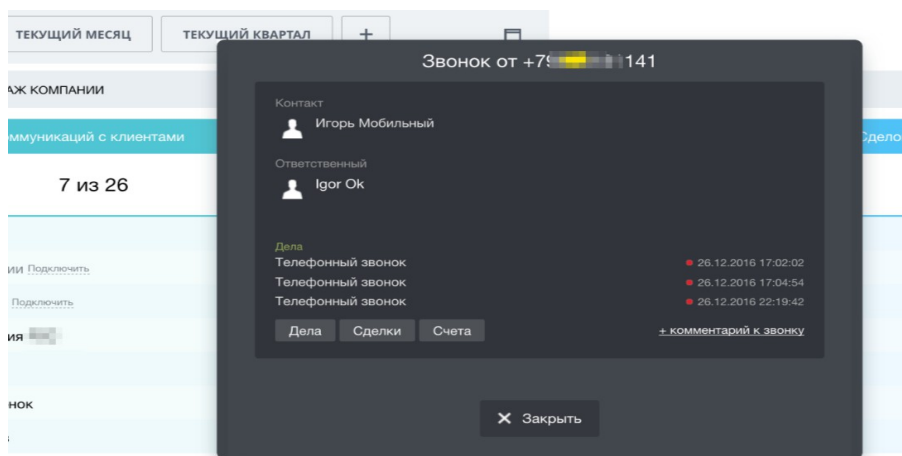


Предоставьте сохраненные параметры вебхуков администратору сервера vrbx.

После этого администратору сервера XVB-PBX необходимо инициализировать переменную BX24_URL для арендатора а также некоторые дополнительные параметры:

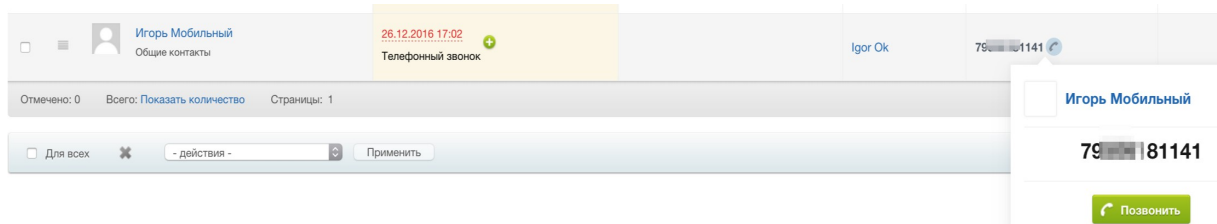
- # BX24_URL - url битрикс (входящий вебхук)
- # BX24_C2C - ключ авторизации (исходящий вебхук)
- # BX24_ATTACH - отправлять запись разговора на сервер битрикс (1) или нет (0)
- # BX24_DL - двойная проверка номера (79999999999 или 89999999999)
- # CRM_DEFAGENT - менеджер CRM кому записываются неразобранные звонки
- # CRM_NOOUT - не логировать исходящие звонки

На данном этапе должен работать сервис поиска имен из bitrix24, карточка клиента у ответственного менеджера при входящих звонках.



Совершите любой исходящий звонок (на мобильный или городской) с вашего локального телефона чтобы активировать возможность совершать звонок из сgm.

При нажатии на номер телефона в bitrix24 должен инициализироваться звонок контакту. (сначала менеджеру потом клиенту)






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

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

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 сначала ответственному менеджеру.

СПИСОК ЗВОНКОВ.

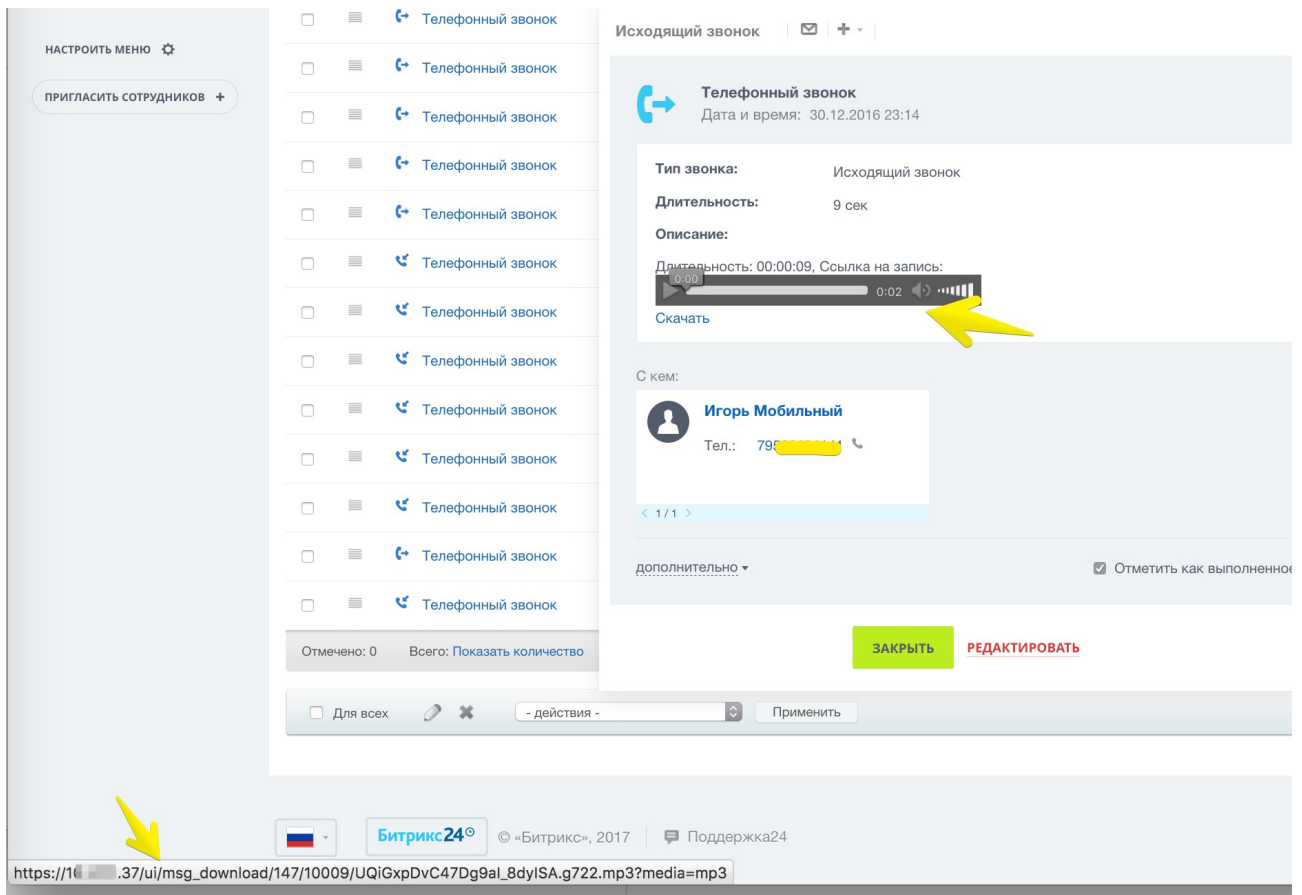
По умолчанию система bitrix24 для привязки разговоров хранит файлы у себя на сервере и внутренний плеер проигрывает записи с сервера bitrix24, при установке переменной VX24_АТТАСН=1 коннектор отправляет файл на серверы битрикс24 :

The screenshot shows a call log entry for a contact named 'Игорь Мобильный'. The call is marked as 'Исходящий звонок (выполнен)'. The details include: Topic: 'Телефонный звонок', Date: '26.12.2016 22:46:43', Client: 'Игорь Мобильный' (phone number 79...41), and Responsible: 'Igor Ok'. A recording player shows a duration of 02:51. The event description states: 'Длительность звонка: 2 мин 3 сек.' At the bottom, there are options to 'Добавить комментарий', '0 Нравится', and 'Ещё'. The date '26 декабря 2016 22:46' is shown in the bottom right corner.

Если вы не хотите разрешать хранение файлов на сервер bitrix24 то можно установить переменную VX24_АТТАСН=0, в этом случае XVB-PBX будет просто писать ссылку на файл в примечание к звонку:

This screenshot shows a call log entry for a contact named 'Игорь Мобильный'. The call is marked as 'Исходящий звонок'. The details include: Type: 'Телефонный звонок', Date and time: '31.12.2016 00:07', and Duration: '10 сек'. The description contains a link to a recording: 'Ссылка на запись: https://10. [redacted] /ui/msg_download/147/10009/pqUdhQNATI_oejY1rX7I_BRw.g722.mp3?media=mp3'. The contact information shows 'Игорь Мобильный' with a phone number '79 [redacted] 141'. At the bottom, there is a 'дополнительно' dropdown and a checkbox 'Отметить как выполненное' which is checked.

В дистрибутиве коннектора есть скрипт для Firefox / Chrome который при установке в браузер преобразует ссылки к естественному виду:



Ссылки:

bitrix24.ru — <http://bitrix24.ru>

xvb - pbx — <http://virtual-pbx.ru>