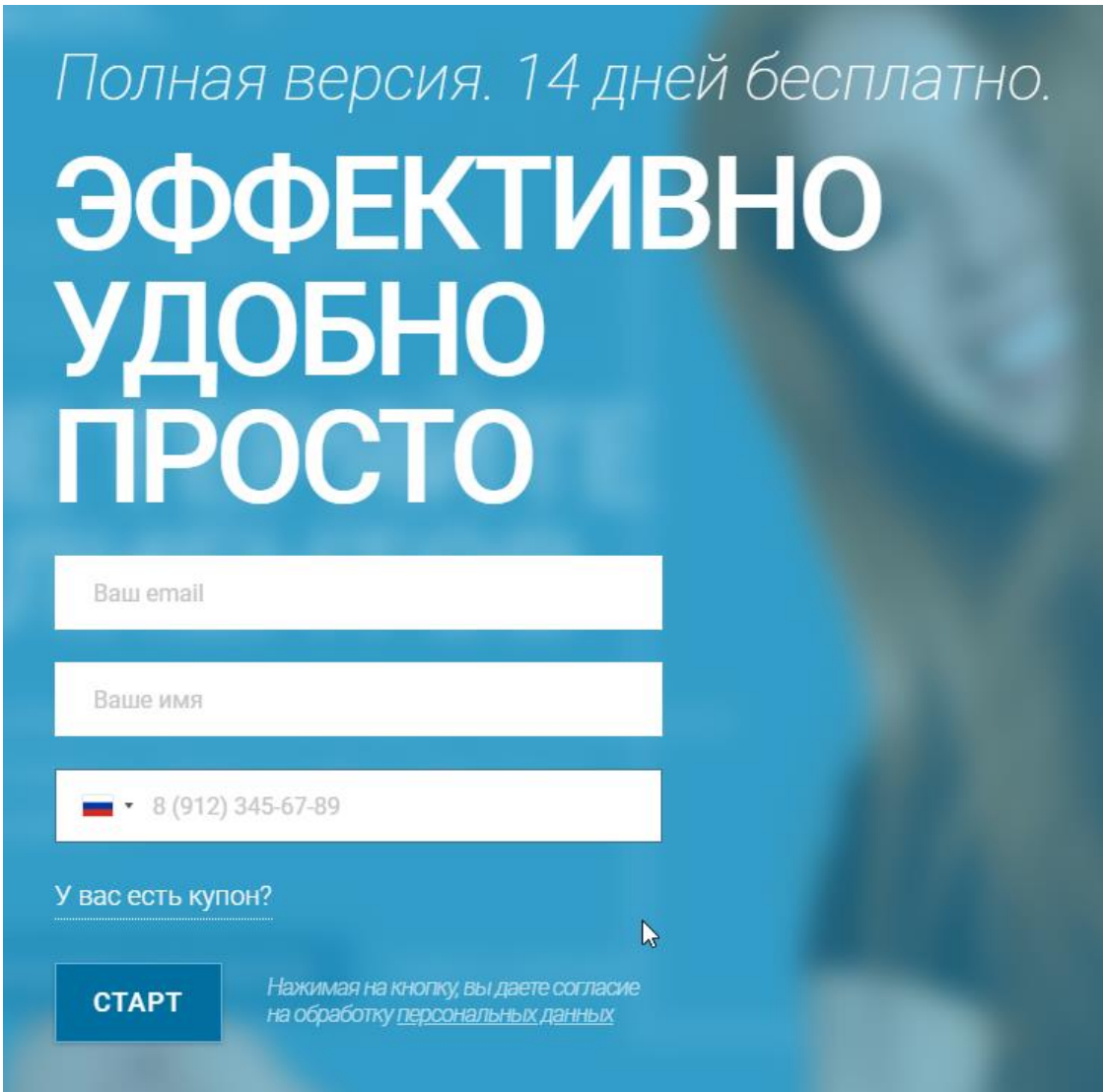


Настройка интеграции amoCRM с виртуальной АТС СанСим

amoCRM – это один из популярных инструментов ведения бизнеса, предоставляющий возможность управления клиентами в облачной CRM-системе. Сервис предлагает интеграцию CRM с различными инструментами для ведения бизнеса, в том числе с сервисами телефонии. А теперь стала возможной интеграция amoCRM с телефонией СанСим.

Регистрация в amoCRM

Для получения учетной записи amoCRM перейдите на сайт <https://www.amocrm.ru/> и нажмите кнопку «Попробуйте бесплатно». Или перейдите по ссылке «Пробная версия» в верхнем правом углу. Заполните форму и нажмите «Старт».




Полная версия. 14 дней бесплатно.

ЭФФЕКТИВНО УДОБНО ПРОСТО

Ваш email

Ваше имя

 8 (912) 345-67-89

У вас есть купон?

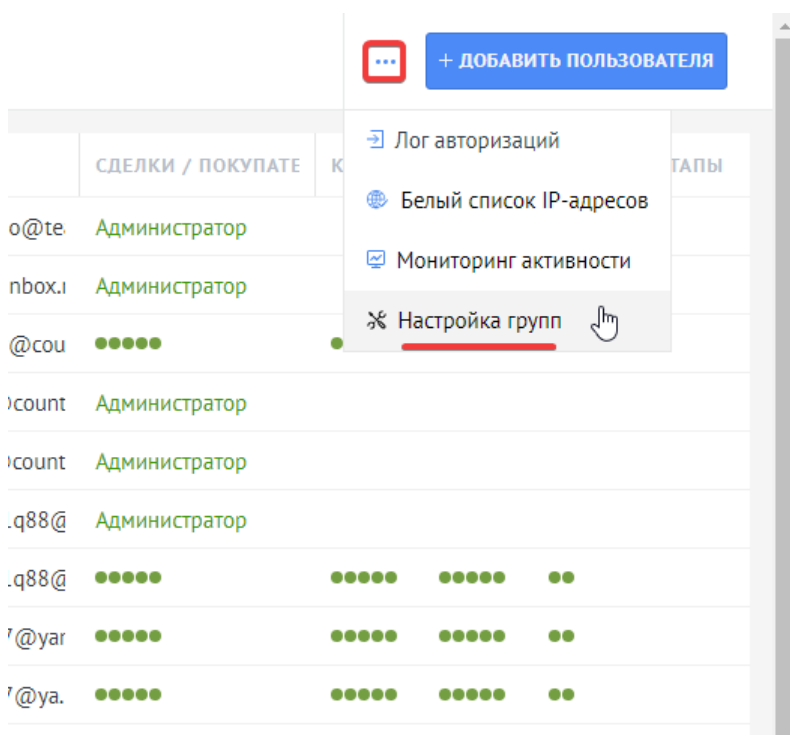
СТАРТ

Нажимая на кнопку, вы даете согласие на обработку персональных данных

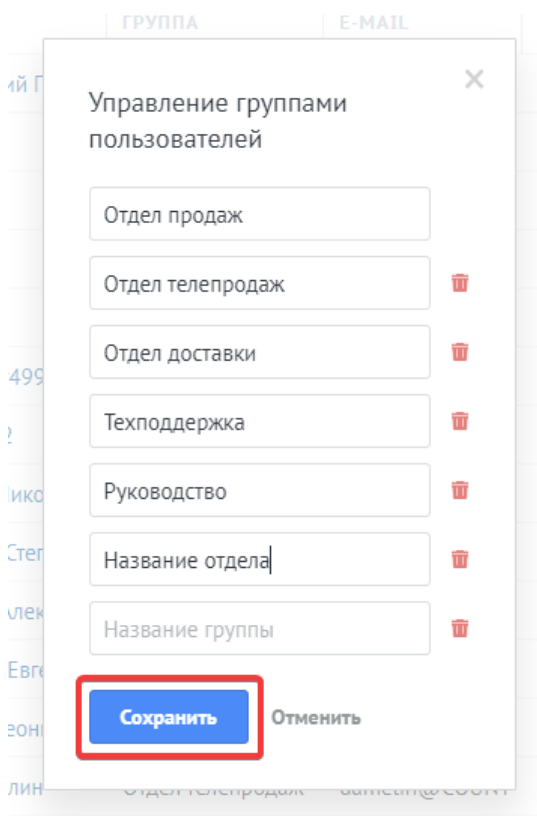
Внесение данных о сотрудниках

После регистрации пользователю предоставляются права администрирования портала. Прежде чем настроить интеграцию, необходимо создать список сотрудников вашей компании. В правом

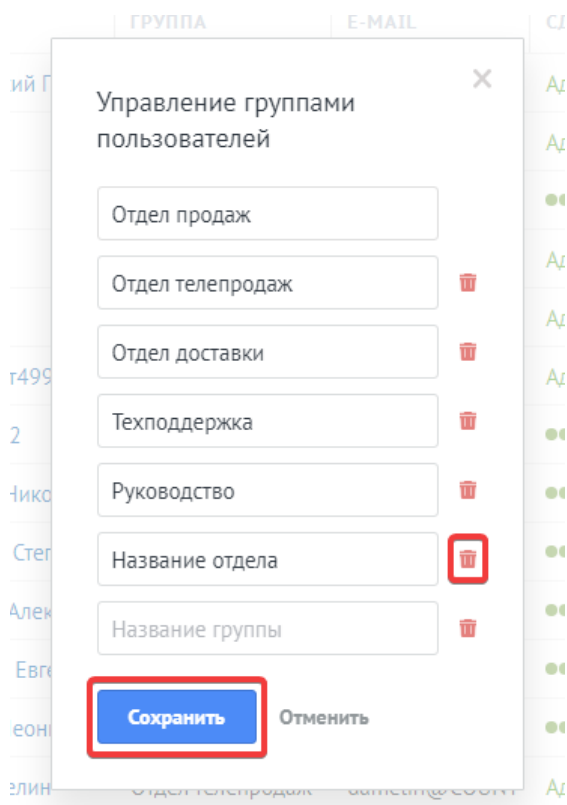
в верхнем углу вызываем меню нажатием на кнопку с тремя точками (рядом с кнопкой «Добавить пользователя»), выбираем пункт «Настройка групп».



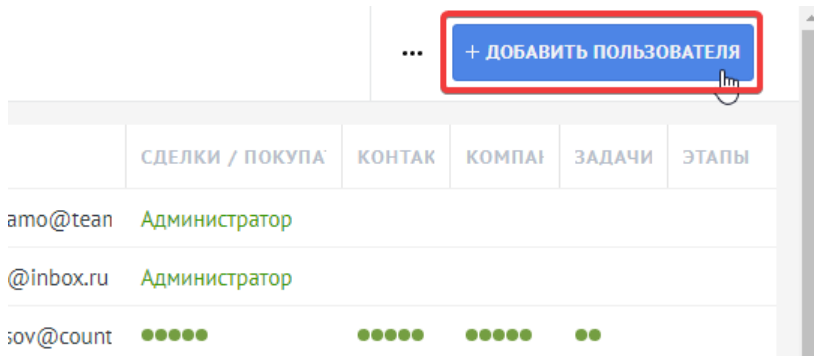
Управление группами пользователей – это настройка отделов внутри вашей компании. В этом разделе вы можете добавлять или удалять группы пользователей. Для добавления группы в пустой строке указываем ее название и сохраняем.



Для удаления – нажимаем на иконку с изображением корзины и так же сохраняем изменения.



После того, как необходимые отделы будут созданы, в правом верхнем углу нажимаем кнопку «Добавить пользователя».



В поле «Имя» указываем ФИО сотрудника, добавляем электронный адрес, выбирается ранее настроенная группа пользователей (отдел), формируем пароль и задаем права пользователя. Нажимаем кнопку «Сохранить».

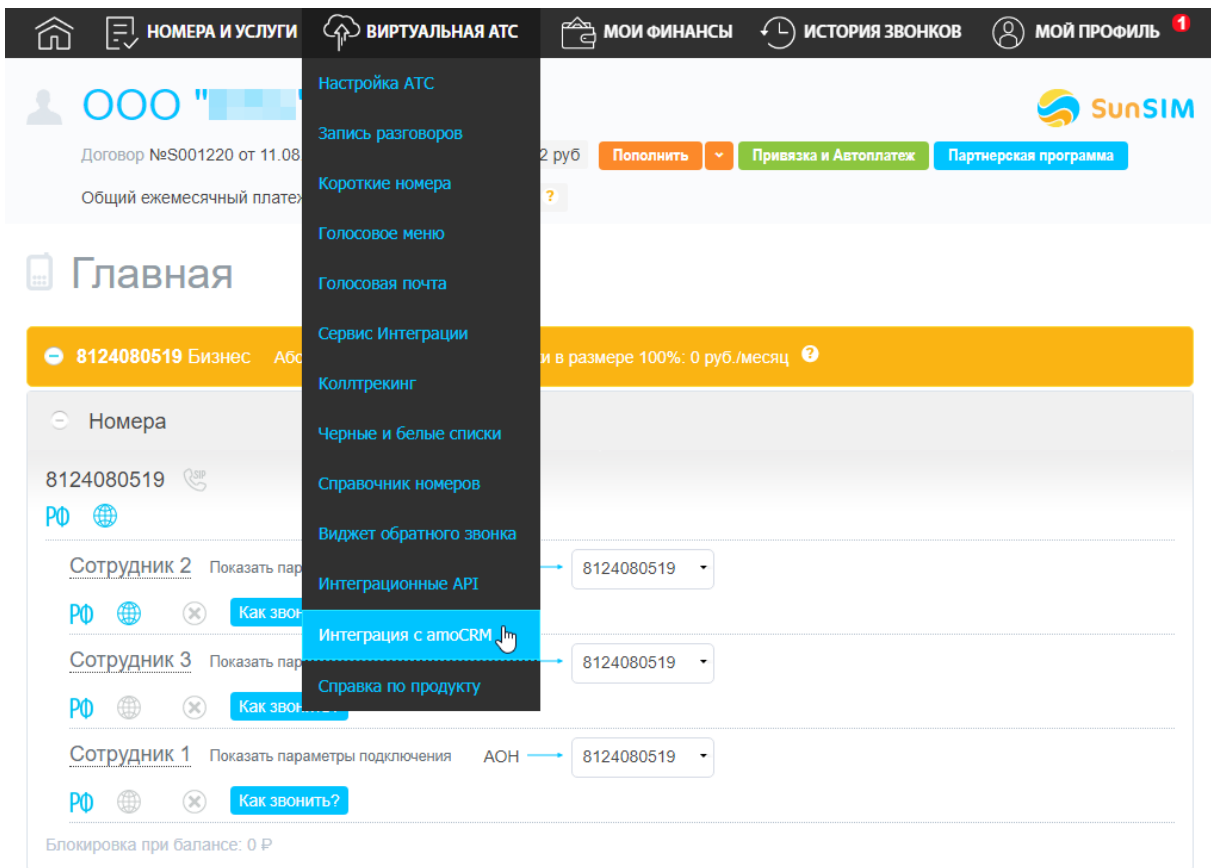
	СОЗДАНИЕ	ПРОСМОТР	ПРАВКА	УДАЛЕНИЕ	ЭКСПОРТ	
Сделки / Покупатели						Запрещено Если ответственный Для группы Разрешено
Контакты						Запрещено Если ответственный Для группы Разрешено
Компании						Запрещено Если ответственный

Теперь данный сотрудник может, используя свой e-mail в качестве логина и установленный администратором пароль, зайти на портал amoCRM для дальнейшей работы с клиентами.

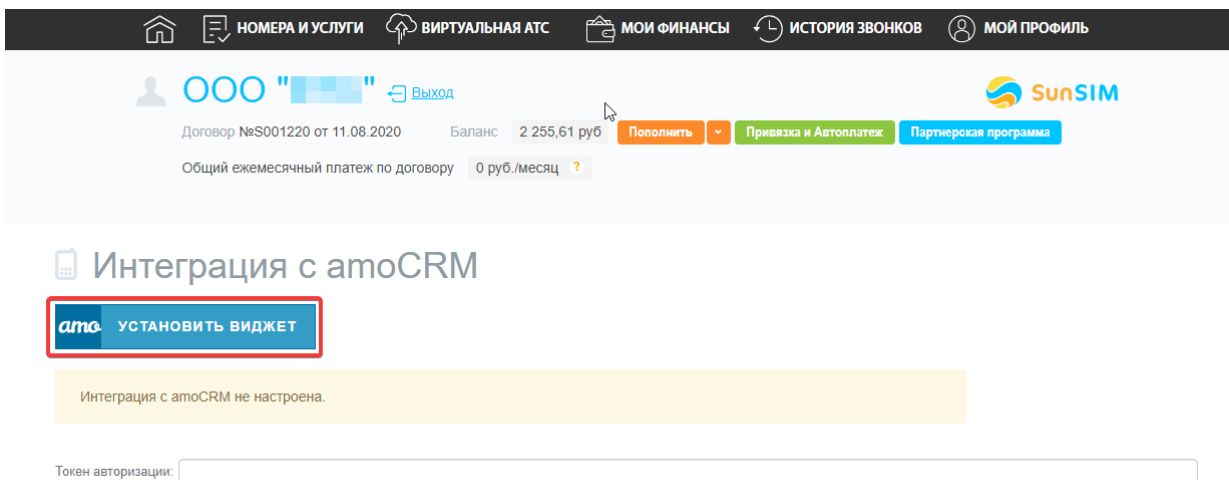
Сотрудник, выполняющий настройку интеграции, должен обладать правами администратора и оставаться в списке сотрудников без удаления.

Установка виджета СанСим в amoCRM

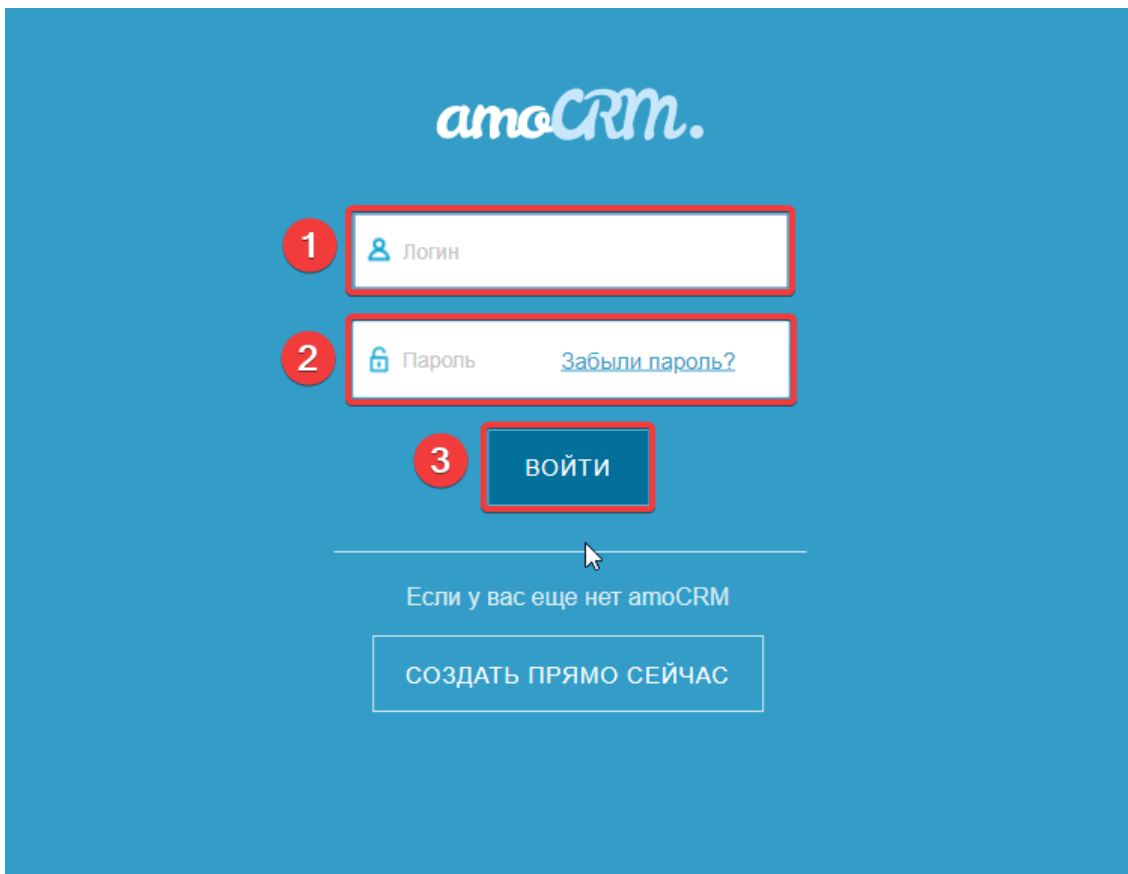
В личном кабинете «СанСим» в верхнем выпадающем меню «Виртуальная АТС» выбираем пункт «Интеграция с amoCRM».



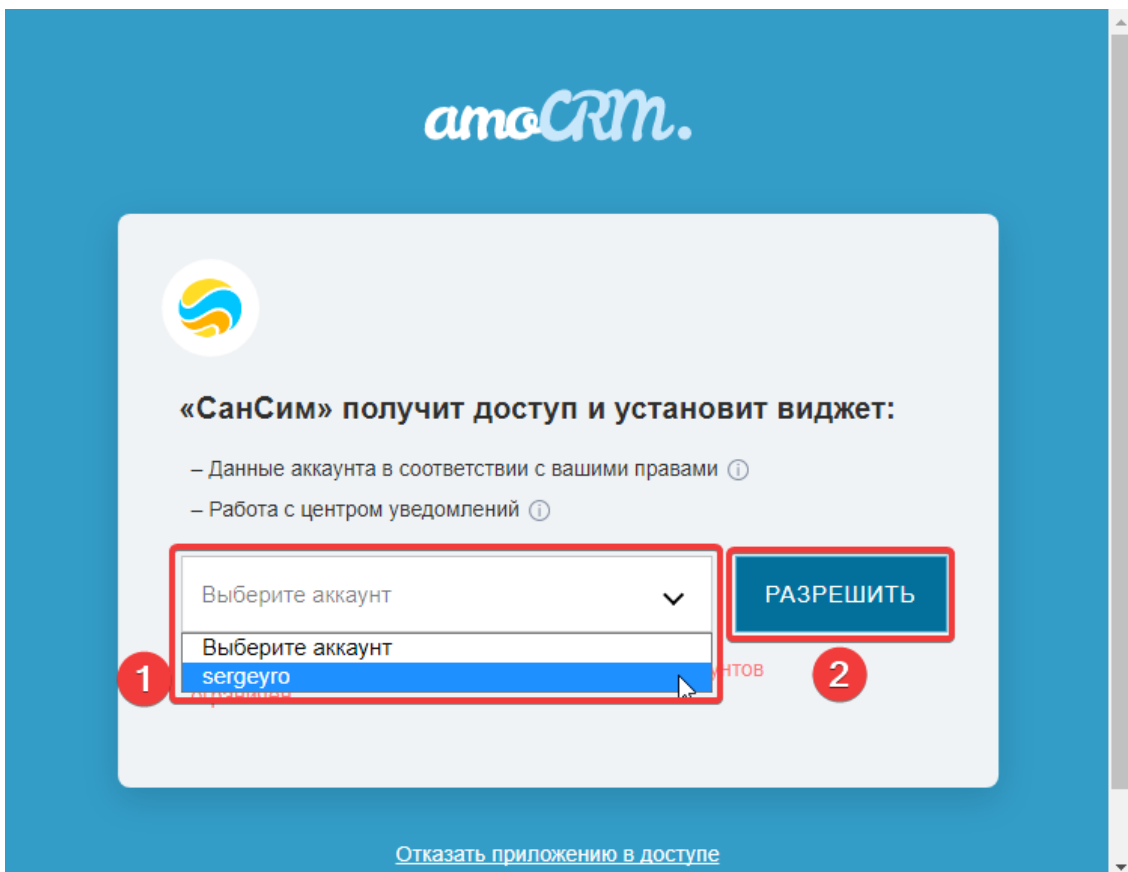
На открывшейся странице нажимаем на кнопку «Установить виджет».



В отдельной вкладке браузера откроется окно авторизации на портале amoCRM. Необходимо ввести адрес электронной почты в качестве логина и пароль, указанный при регистрации и нажать на кнопку «Войти».



Использование oauth авторизации безопасно, поскольку логин и пароль нигде не сохраняются, а вместо них используется специальный авторизационный токен. После проверки регистрационных данных необходимо подтвердить выбор учетной записи amoCRM, для которой устанавливается виджет интеграции, из выпадающего списка и нажать кнопку «Разрешить».



После того, как все необходимые действия по установке виджета будут выполнены, страница личного кабинета обновится, и появится информация о привязке вашего портала атоCRM в вашей ВАТС. В виджете после установки никаких дополнительных настроек выполнять не требуется.

Так же в личном кабинете будет загружен список ваших сотрудников.

Скриншот интерфейса SunSIM. Вверху панель навигации: ДОМА, НОМЕРА И УСЛУГИ, ВИРТУАЛЬНАЯ АТС, МОИ ФИНАНСЫ, ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ, МОЙ ПРОФИЛЬ. В центре карточка пользователя: ООО " [маска] ", Выход, SunSIM. Данные: Договор №S001220 от 11.08.2020, Баланс 2 235,13 руб, Пополнить, Привязка и Автоплатеж, Партнерская программа. Общий ежемесячный платеж по договору 0 руб./месяц. Софтфон. Ниже раздел "Интеграция с атоCRM" с переключателем "Приостановлено" и кнопкой "Удалить". Токен авторизации: de844cac-6984-45b3-9f8e-3528b79e08a0. Таблица "Настройки" с заголовками "Событие звонка" и "Действие в атоCRM", кнопкой "+ Добавить действие". Таблица "Рабочие телефоны пользователей" с заголовками: Имя, Группа, email, Рабочий телефон, Исх., Запись.

Настройка интеграции

Вначале активируем услугу интеграции с атоCRM на договоре. Сдвигаем верхний слайдер в правое положение «Вкл.» и нажимаем кнопку «Сохранить».

Скриншот интерфейса SunSIM, аналогичный предыдущему, но с активированной интеграцией (Вкл.). Внизу экрана панель действий: Сохранить, Отмена. Под панелью текст: Вы внесли изменения, не забудьте сохранить их.

Для каждого сотрудника, который будет участвовать в обработке звонков от ваших клиентов, необходимо указать рабочий телефон. Номера SIP-линий на вашем договоре доступны для выбора в выпадающем меню при нажатии курсором в поле для номера. Внешний номер может быть указан в 10-значном формате, через 8 или +7. После заполнения таблицы нажимаем кнопку «Сохранить».

Жмаков Василий	Техподдержка	ivanivanov1q88@ya.ru	(005) 100-5585
Тыцков Константин	Техподдержка	ivanivanov1q88@yandex.ru	
Правдин Николай	Отдел доставки	teacher-777@yandex.ru	(005) 200-4945 (005) 200-5443 (005) 200-7341 (005) 200-7643
Чекмаков Степан	Отдел доставки	teacher-777@ya.ru	
Васильев Алексей	Отдел продаж	vas@ourcompany.com	
Дмитриев Евгений	Отдел продаж	evg@ourcompany.com	(005) 200-5443
Антонов Леонид	Отдел телепродаж	leo@ourcompany.com	89876543210

Сохранить Отмена

Вы внесли изменения, не забудьте сохранить их.

Для полноценного использования возможностей интеграции в качестве номеров сотрудников используйте номера, подключенные на интегрируемом договоре. При необходимости в личном кабинете вы можете бесплатно подключить необходимое количество SIP-линий для сотрудников.

Настраиваем действия, которые будут выполняться в amoCRM при совершении звонка. Нажимаем кнопку «Добавить действие». В появившемся выпадающем меню выбираем событие звонка, действие для него и нажимаем на слайдер включения.

Настройки

Событие звонка → Действие в amoCRM

1 Начало переадресации на Сотрудника → 2 Отобразить окно звонка 3 Вкл 4 + Добавить действие

Повторяем те же манипуляции для добавления нового действия, пока все необходимые будут настроены.

Доступные для настройки действия в amoCRM: появление окна вызова с номером звонящего клиента, сохранение контакта, создание сделки и компании – как с проверкой дубликатов, так и без, создание задачи с выбором сотрудника для пропущенных вызовов, опции назначения ответственного сотрудника. Телефонные номера клиентов при звонке будут сохраняться в формате с 8, поэтому проверка дубликатов сработает при совпадении формата записи ранее сохраненного номера.

Чтобы назначить ответственным для создаваемого нового контакта, сделки или компании того сотрудника, кто ответил на входящий, совершает исходящий звонок, или еще в момент начала переадресации на сотрудника, необходимо дополнительно выбрать следующие действия:

- Назначение ответственного сотрудника для нового контакта
- Назначение ответственного сотрудника для новой сделки
- Назначение ответственного сотрудника для новой компании

На тот случай, если было выбрано создание новой сделки, а контакт и/или компания на момент звонка уже существуют, возможны еще и такие варианты назначения ответственным:

- Назначение ответственного за контакт ответственным за новую сделку
- Назначение ответственного за компанию ответственным за новую сделку

У существующих контактов, компаний или сделок при очередном звонке ранее назначенный ответственный сотрудник не изменится.

Для настройки действий при совершении сотрудниками прямых исходящих вызовов с SIP-линий следует использовать события для исходящего звонка, а для вызовов, выполняемых из окна amoCRM при использовании виджета телефонии – события обратного звонка.

Нажимаем кнопку «Сохранить».

Настройки

Событие звонка	Действие в amoCRM	Вкл	✘
Начало переадресации на Сотрудника	Отобразить окно звонка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ответ Сотрудника на входящий звонок	Новый контакт (с проверкой дубликатов)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ответ Сотрудника на входящий звонок	Назначение ответственного сотрудника для н...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ответ Сотрудника на входящий звонок	Новая сделка (с проверкой дубликатов)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ответ Сотрудника на входящий звонок	Назначение ответственного сотрудника для н...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ответ Сотрудника на входящий звонок	Новая компания (с проверкой дубликатов)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ответ Сотрудника на входящий звонок	Назначение ответственного сотрудника для н...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Начало исходящего звонка	Новая сделка (с проверкой дубликатов)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Начало исходящего звонка	Назначение ответственного за контакт ответ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Обратный звонок начал	Новая сделка (с проверкой дубликатов)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Обратный звонок начал	Назначение ответственного за контакт ответ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

[+ Добавить действие](#)

Сохранить

Вы внесли изменения, не забудьте сохранить их.

Рекомендуем при входящем звонке настраивать одновременное создание контакта, сделки и/или компании. В случае разрозненного создания сущностей при входящих и/или исходящих звонках потребуются их ручная «привязка» (добавление уже созданных контакта и компании в сделку).

Активируем интеграцию для нужных номеров на договоре, нажимаем кнопку «Сохранить».

Интегрированные номера

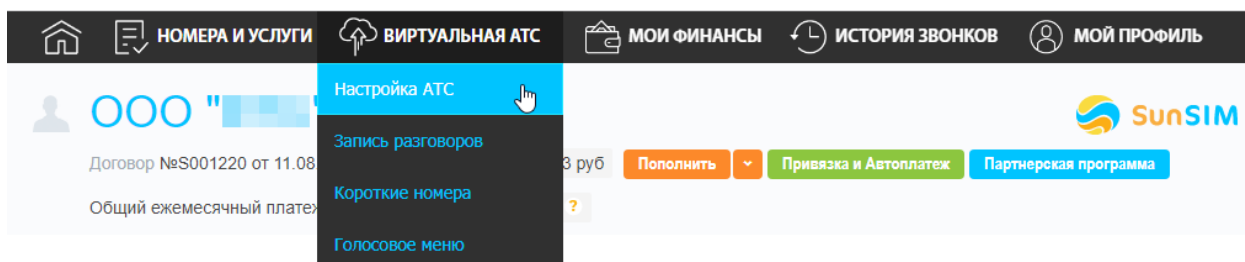
<input checked="" type="checkbox"/> Вкл.	8124080519	ВАТС «Максимальная»	0 руб./месяц. Стоимость подключения - 0 руб.
<input type="checkbox"/> Выкл.	8003016733		0 руб./месяц. Стоимость подключения - 0 руб.

Сохранить

Вы внесли изменения, не забудьте сохранить их.

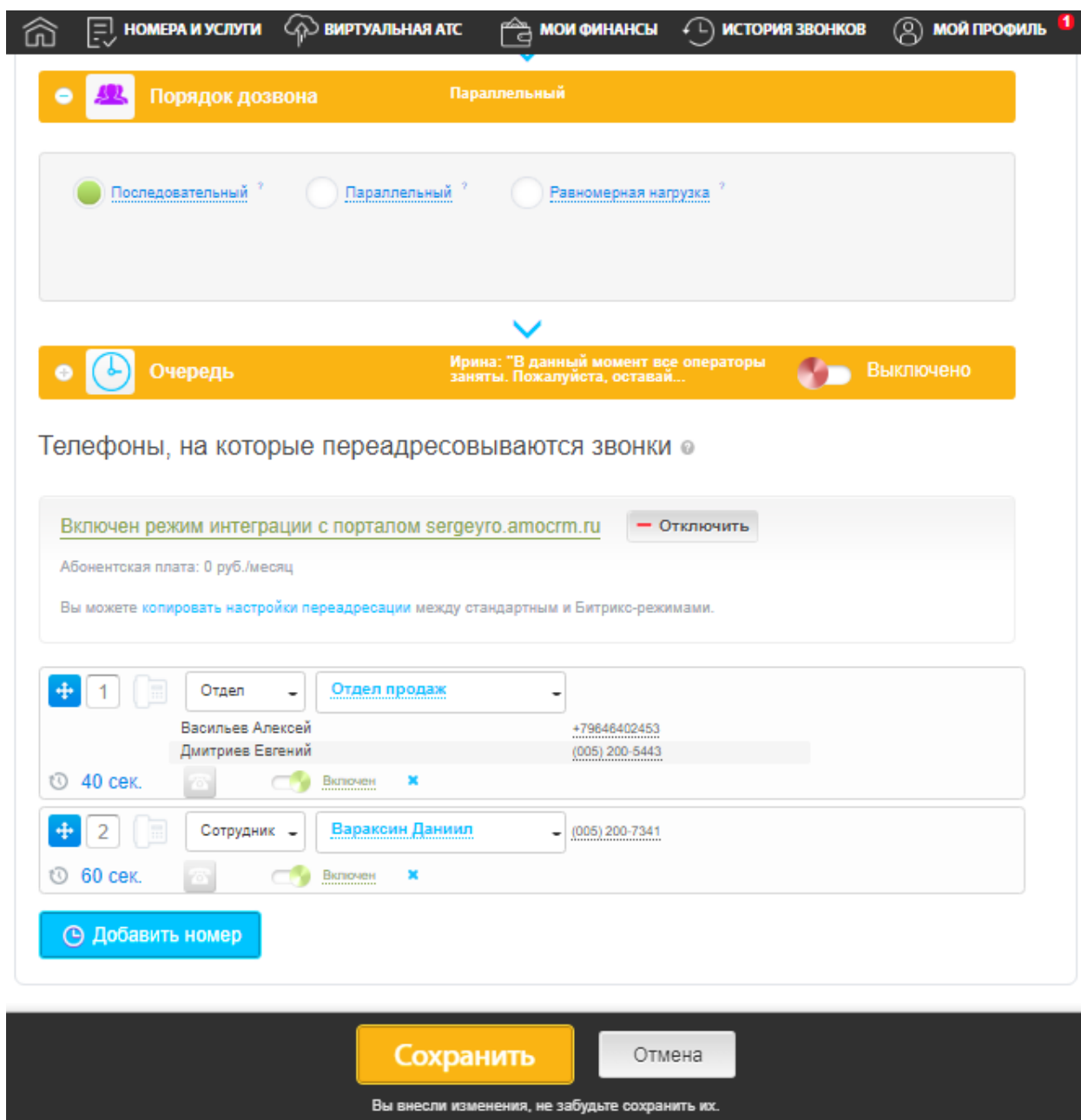
Настройка переадресации

В верхнем выпадающем меню «Виртуальная АТС» выбираем пункт «Настройка АТС».

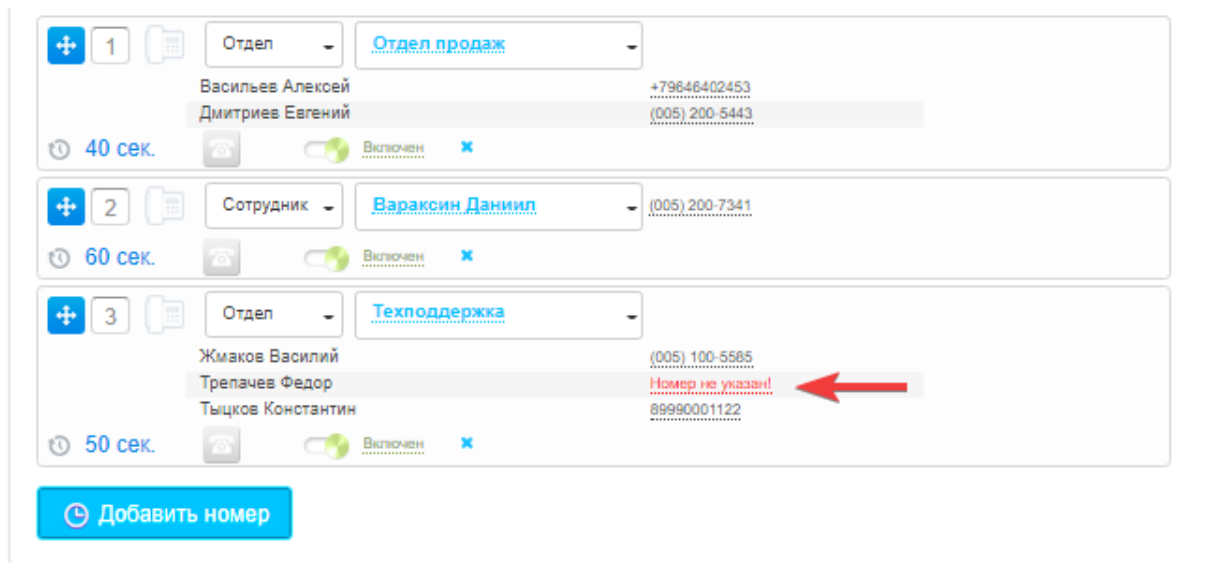


Для интегрируемых номеров переадресация настраивается на сотрудников или на весь отдел.

При нажатии кнопки «добавить номер» достаточно из выпадающего списка выбрать нужный отдел или сотрудника. Номера для переадресации будут добавлены автоматически. Также, как и при обычной настройке переадресации, выбираем порядок дозвона, указываем время дозвона и убеждаемся, что номер переадресации в расписании (сотрудник) включен.

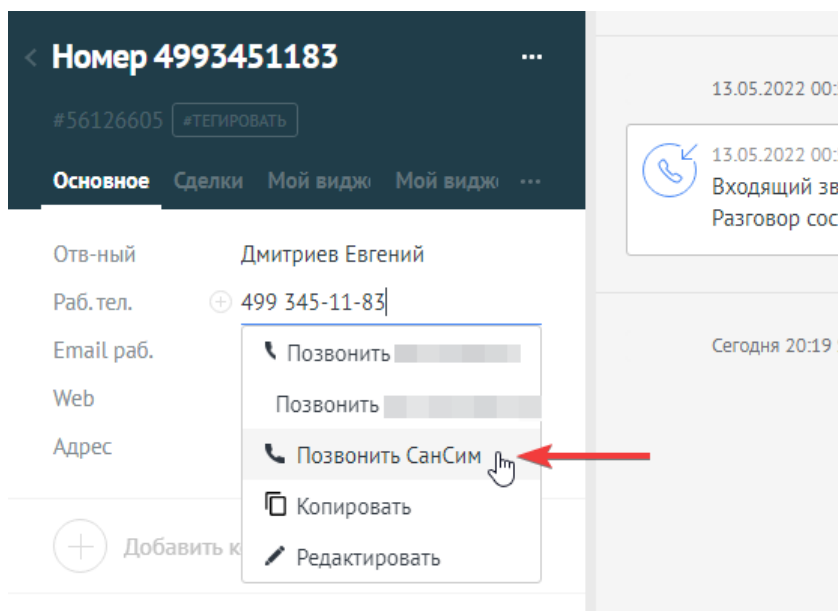


Если при добавлении сотрудников или отделов у вас появилась надпись: «Номер не указан», необходимо указать отсутствующий номер сотрудника на странице «Интеграция с amoCRM».



Исходящие вызовы из amoCRM

Для совершения исходящих вызовов из карточки контакта/компании достаточно нажать левой кнопкой мыши на номер телефона. Если используется несколько виджетов, то будет предложено выбрать сервис телефонии для звонка – нажимаем на «СанСим». Если «СанСим» установлен как единственный виджет телефонии, то звонок будет осуществлен сразу по нажатию на номер.



Важно: совершение сотрудником обратного звонка возможно только при сохранении в качестве рабочего телефона номера, подключенного на вашем договоре «СанСим».

В списке контактов и компаний можно настроить отображение графы с номером телефона, то позвонить на него с помощью виджета можно прямо на странице списка контактов или компаний.

КОНТАКТЫ	Поиск и фильтр	НАИМЕНОВАНИЕ	КОМПАНИЯ	ТЕЛЕФОН	EMAIL
<input type="checkbox"/>		Юрий Лев	• Название не указано	8 495 596-61-90	
<input type="checkbox"/>		Номер 89779548339	•	☎ Позвонить	
<input type="checkbox"/>		Номер 89779824933	•	☎ Позвонить СанСим	

Вначале вызов поступит на рабочий номер сотрудника, после его ответа будет выполнен дозвон на номер клиента (обратный звонок).

Запись разговоров

Интеграция с атоCRM позволяет автоматически передавать записи разговоров. Для этого проверьте, подключена ли у вас услуга на интегрируемых номерах в разделе «Виртуальная АТС / Запись разговоров» и при необходимости активируйте ее.



Запись разговоров

Настройка подключения услуги

1 месяц 6 месяцев
 1 месяц 6 месяцев 3 месяца 12 месяцев

Стоимость услуг

1 месяц:	0 руб./месяц. Стоимость подключения - 0 руб. Подключено
3 месяца:	0 руб./месяц. Стоимость подключения - 0 руб. Подключено
6 месяцев:	0 руб./месяц Подключено
12 месяцев:	0 руб./месяц. Стоимость подключения - 0 руб. Подключено

Настройка оповещения о записи разговоров

Персональное Стандартное **Не предупреждать**

Стандартное оповещение: [Предупреждаем вас, что разговор может быть записан](#) [▶ Прислушать](#)

Ваше оповещение: нет [⬇ Загрузить...](#)

Прислушать записанные разговоры Вы можете в [Истории звонков](#)

8124080519	<input checked="" type="checkbox"/>	Услуга включена	0 руб./месяц
4994080519	<input checked="" type="checkbox"/>	Услуга включена	0 руб./месяц
4162229753	<input type="checkbox"/>	Услуга отключена	0 руб./месяц. Стоимость подключения - 0 руб.
8003016733	<input checked="" type="checkbox"/>	Услуга включена	0 руб./месяц

Прослушивание и скачивание записи разговора становится доступным спустя некоторое время после звонка – на странице контакта, в сделке, на странице компании, а также в общем списке событий на рабочем столе.

Важно: прямые исходящие вызовы, совершаемые сотрудниками с телефонов других операторов, указанных в качестве рабочего номера, не могут быть записаны и переданы в amoCRM.

Отключение интеграции

Для временного отключения интеграции всего договора с amoCRM ползунок выключателя переводим из положения «Вкл.» в «Приостановлено» и сохраняем изменения.

Можно отключить от интеграции только один номер, не меняя настройки интеграции для остальных номеров, для этого в блоке «Интегрированные номера» достаточно сдвинуть слайдер рядом с нужным номером в положение «Выкл.».

Настройки переадресации будут возвращены в исходное состояние, предшествующее интеграции.

Скриншот интерфейса SunSIM. Вверху панель навигации: НОМЕРА И УСЛУГИ, ВИРТУАЛЬНАЯ АТС, МОИ ФИНАНСЫ, ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ, МОЙ ПРОФИЛЬ. В центре профиля: Договор №S001220 от 11.08.2020, Баланс 2 235,13 руб, Общий ежемесячный платеж по договору 0 руб./месяц. В блоке «Интеграция с amoCRM» переключатель «Вкл.» выделен красным. Под ним кнопка «Удалить». Внизу панель настроек с кнопкой «Добавить действие» и таблицей «Рабочие телефоны пользователей».

После повторного подключения приостановленной интеграции ранее сохраненные настройки событий и переадресации (в режиме интеграции с amoCRM) будут возобновлены.

Обратите внимание, что нажатие кнопки «Удалить» полностью удаляет все ранее выполненные настройки интеграции, включая установленный виджет СанСим в amoCRM, для возобновления работы услуги потребует повторная настройка с самого начала.

Отзыв доступа у пользователя, выполнявшего установку виджета, так же влечет за собой полное отключение интеграции и для возобновления ее работы необходимо будет выполнить повторную установку виджета с последующей настройкой.