# Настройка интеграции Битрикс24 и ВАТС СанСим с помощью Сервиса интеграции

Данная пошаговая инструкция поможет вам настроить взаимодействие Виртуальной АТС СанСим с порталом Битрикс24 при поступлении входящего звонка:

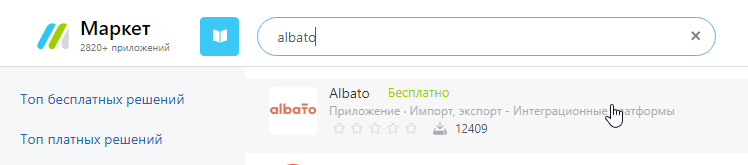
* сохранение контакта и создание сделки (с проверкой наличия дубликатов),
* появление окна вызова при ответе сотрудника на звонок,
* добавление записи разговора после завершения звонка (доступно при подключении услуги записи разговоров для вашей Виртуальной АТС СанСим),
* сохранение информации о позвонившем даже при пропущенном звонке.

Для получения возможности настройки интеграции подключите услугу «Сервис интеграции» в личном кабинете СанСим. Настройка описана в таком же порядке, как срабатывают звонковые события в процессе обработки входящего звонка внутри ВАТС.

Рекомендуется при использовании Битрикс24 с небольшим числом пользователей.

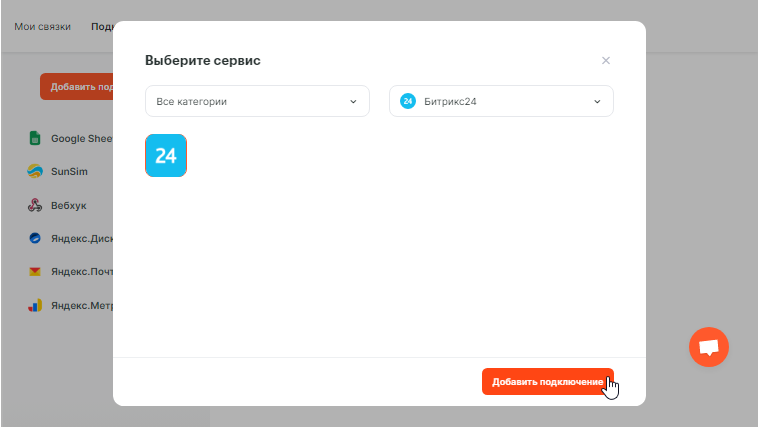
## Шаг 1. Настройка подключения

Перед выполнением настройки установите бесплатное приложение Albato для вашего Битрикс24 в Маркете приложений.



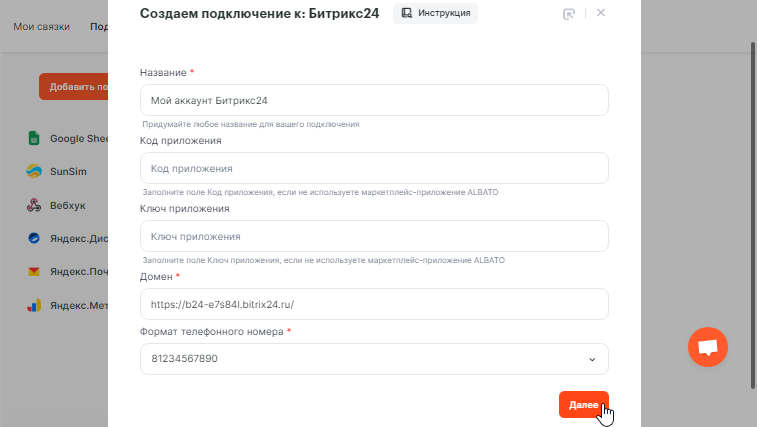
Далее перейдите в личный кабинет СанСим на страницу «Сервис интеграции» для настройки интеграции.

На вкладке «Подключения» нажмите кнопку «Добавить подключение», далее в списке сервисов выберите «Битрикс24» и нажмите «Добавить подключение».

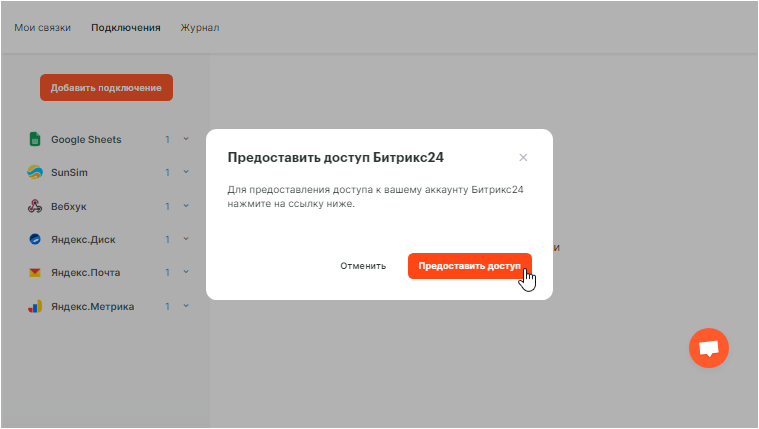


Заполните поля открывшейся формы:

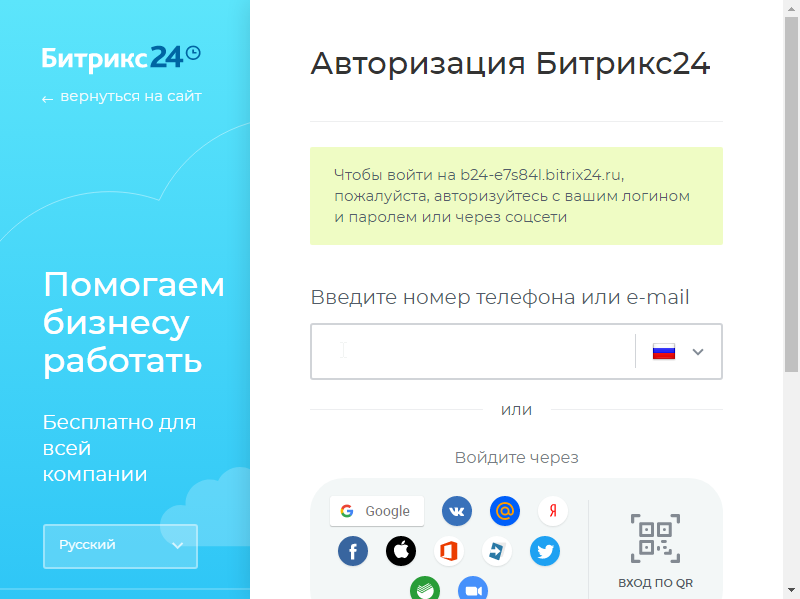
* Название: по умолчанию присваивается «Мой аккаунт Битрикс24». Если планируете работу сервиса интеграции с разными порталами, то отразите это в названии подключения
* Домен: адрес вашего портала Битрикс24
* Формат телефонного номера: выберите из списка используемый вами формат номеров



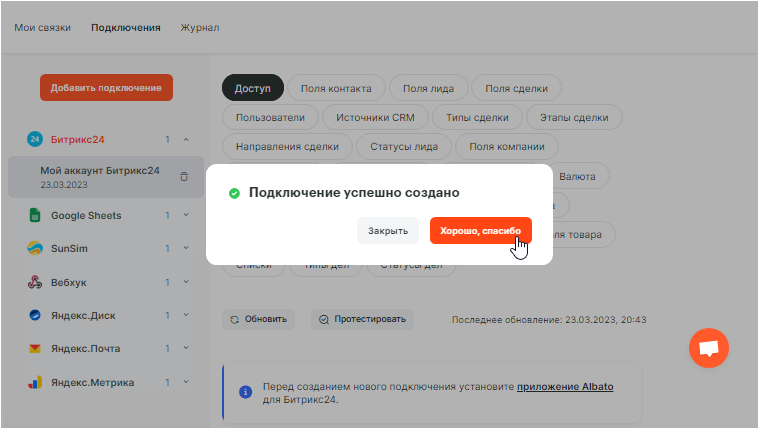
Нажмите кнопку «Предоставить доступ».



Откроется дополнительное окно для авторизации в Битрикс24. Если ваш портал уже открыт в соседней вкладке браузера, то дополнительный ввод логина и пароля не потребуется.

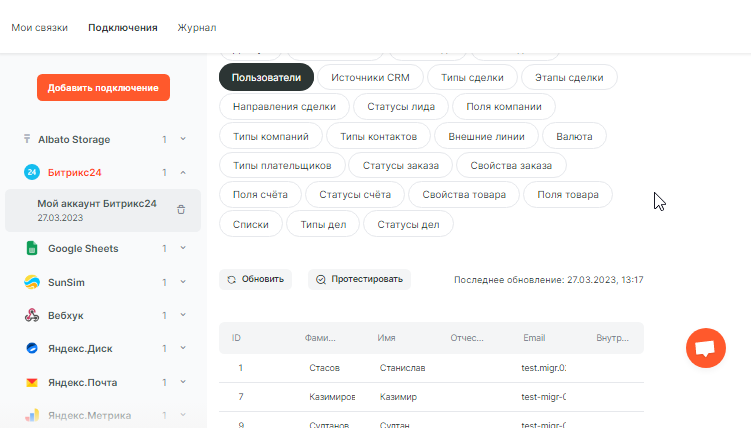


После того, как закроется окно авторизации, закройте также информационное сообщение.



Подключение настроено.

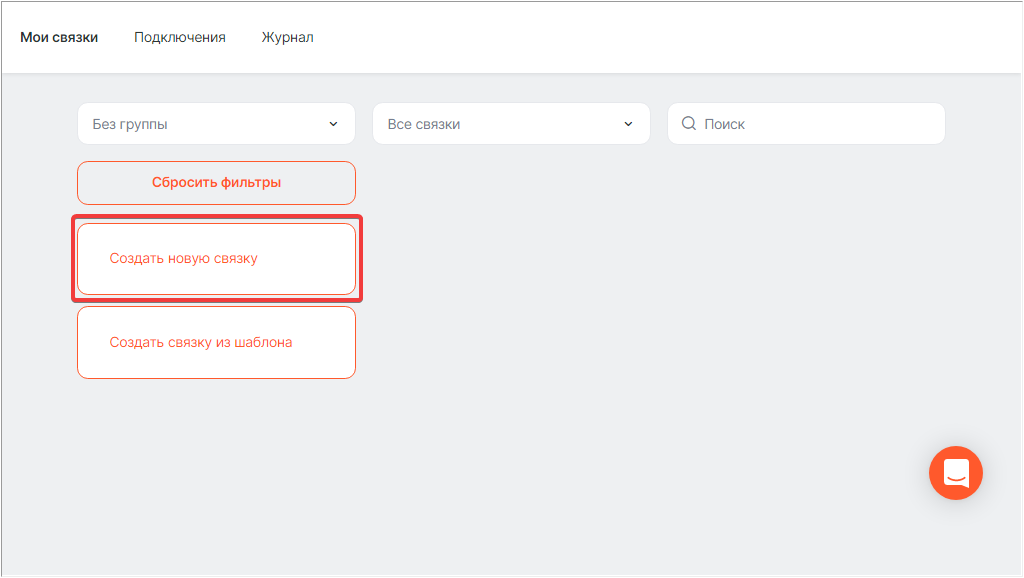
В профиль настройки подключения будут подгружены параметры вашего портала Битрикс24, которые могут понадобиться при настройке интеграции, например, типы и статусы сущностей (сделки, дела), список и ID ваших сотрудников (см. вкладку «Пользователи»).



Теперь можно приступать к настройке интеграции

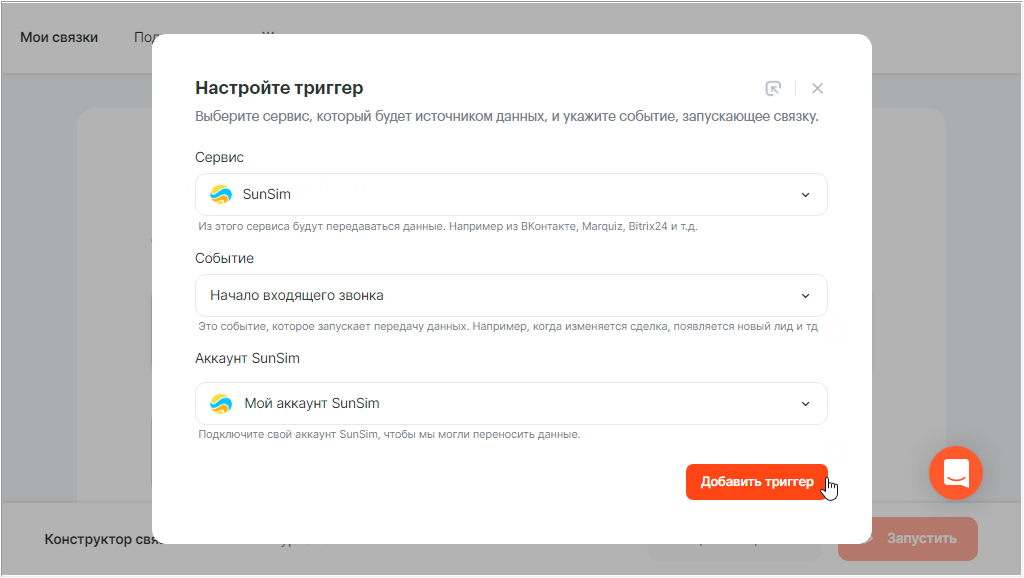
## Шаг 2. Настройка создания контакта и сделки

На вкладке «Мои связки» создайте новую связку, нажав на соответствующую кнопку.



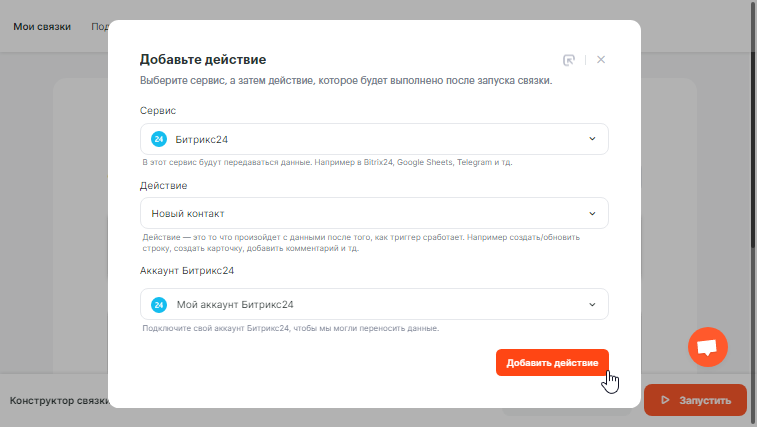
Добавьте триггер, который будет запускать связку

* Сервис: SunSim
* Событие: Начало входящего звонка
* Аккаунт SunSim: Мой аккаунт SunSim, он автоматически настраивается при подключении услуги; новое подключение создавать не следует, достаточно убедиться, что оно выбрано при настройке связки



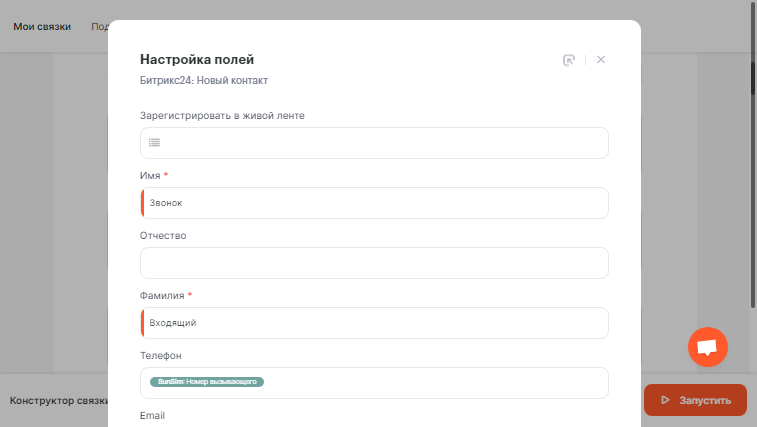
Далее добавьте действие, которое будет происходить после старта связки

* Сервис: Битрикс24
* Действие: Новый контакт
* Аккаунт Битрикс24: настроенное ранее подключение к Битрикс24



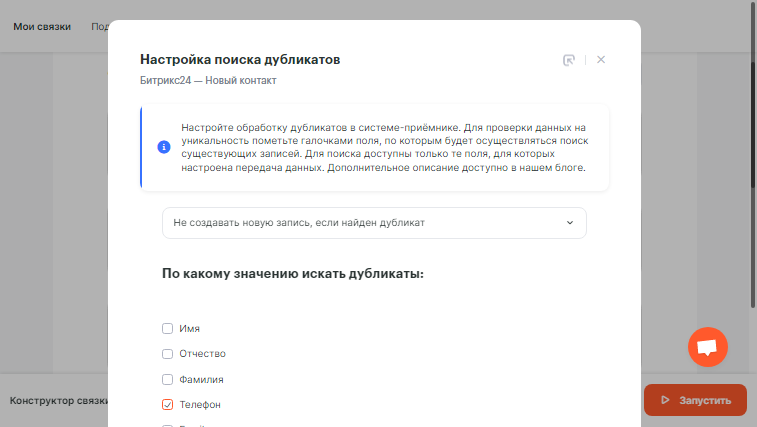
В настройках действия заполните поля, добавляя из выпадающего списка параметры, полученные при звонке:

* Имя: Входящий Звонок
* Фамилия: Входящий Звонок
* Телефон: Номер вызывающего



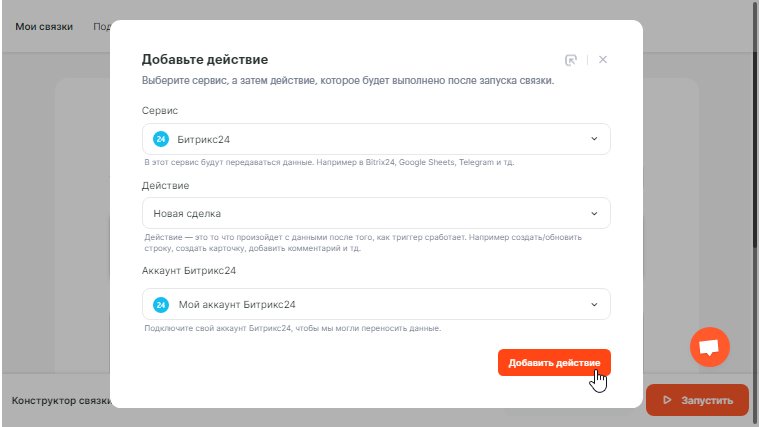
Пролистайте вниз и сохраните параметры.

В окне настройки поиска дубликатов выберите опцию «Не создавать новую запись, если найден дубликат» и отметьте галочкой поле «Телефон». Пролистайте до конца и нажмите кнопку «Сохранить».



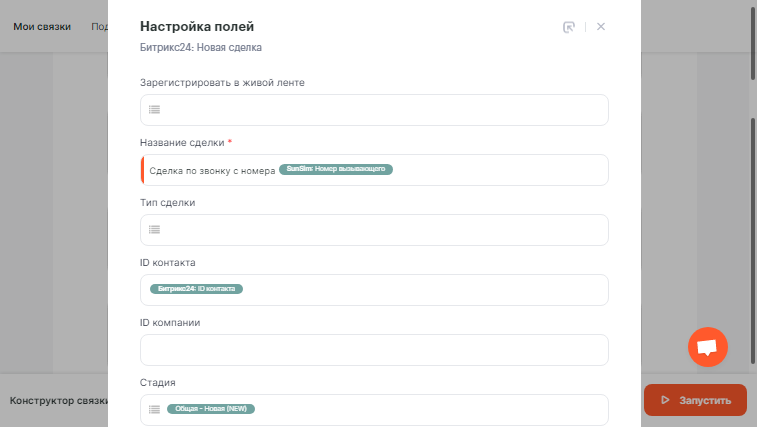
Добавьте следующее действие:

* Сервис: Битрикс24
* Действие: Новая сделка
* Аккаунт Битрикс24: настроенное ранее подключение к Битрикс24

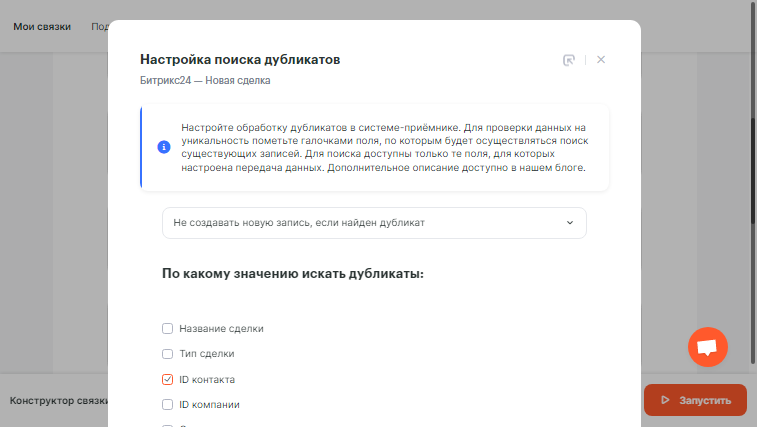


В настройках действия заполните поля, добавляя из выпадающего списка параметры, полученные предыдущих шагах:

* Название сделки: Сделка по звонку с номера {Номер вызывающего}
* ID контакта: ID контакта из предыдущего шага
* Стадия: Новая



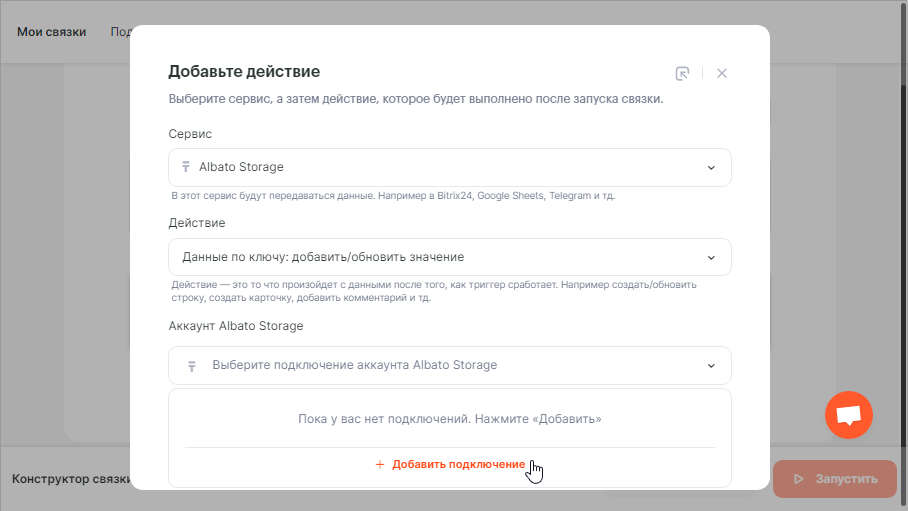
Пролистайте вниз и сохраните параметры. В окне настройки поиска дубликатов выберите опцию «Не создавать новую запись, если найден дубликат» и отметьте галочкой поле «ID контакта». Пролистайте до конца и нажмите кнопку «Сохранить».



Для настройки следующих связок необходимо сохранить во временном хранилище id созданной сделки и id сохраненного контакта (или найденные при поиске дубликатов).

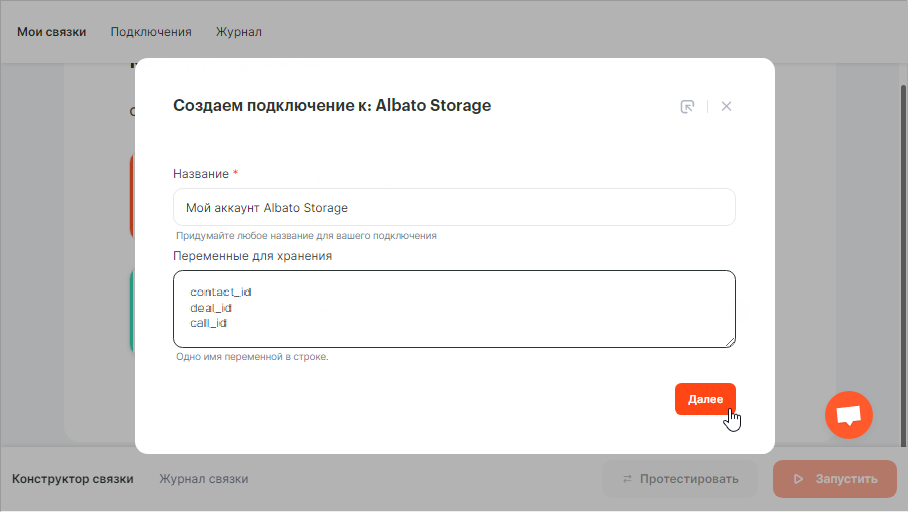
Добавьте новое действие:

* Сервис: Albato Storage
* Действие: Данные по ключу: добавить/обновить значение
* Аккаунт Albato Storage: Добавить подключение

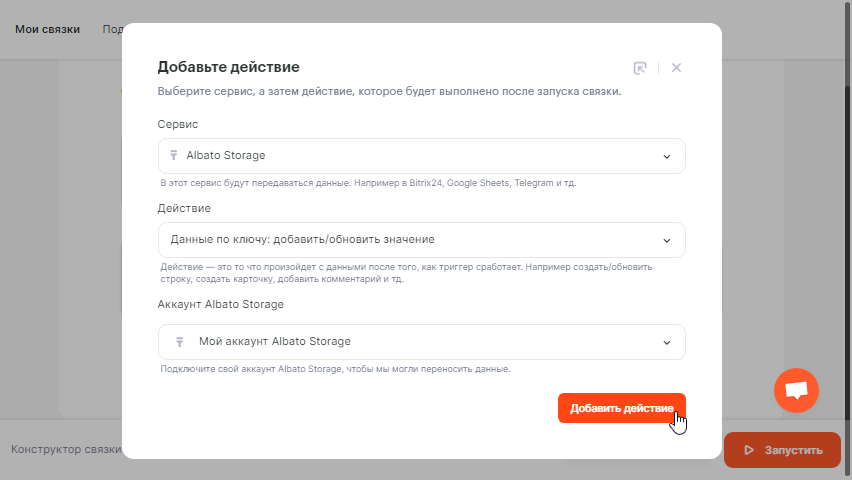


Заполните форму настройки подключения:

* Название: Мой аккаунт Albato Storage (предлагается по умолчанию)
* Переменные для хранения: contact\_id, deal\_id, call\_id (укажите их через перенос строки без знаков препинания)

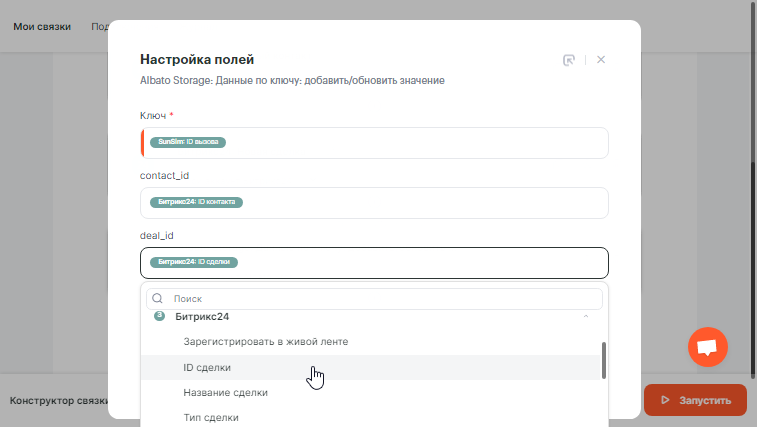


После закрытия вспомогательного окна с настройкой подключения нажмите кнопку «Добавить действие».



В настройке действия укажите параметры, полученные на предыдущих шагах:

* Ключ: ID вызова (из параметров звонка)
* Contact\_id: ID контакта (созданного или найденного в Битрикс24)
* Deal\_id: ID сделки (созданной или найденного в Битрикс24)

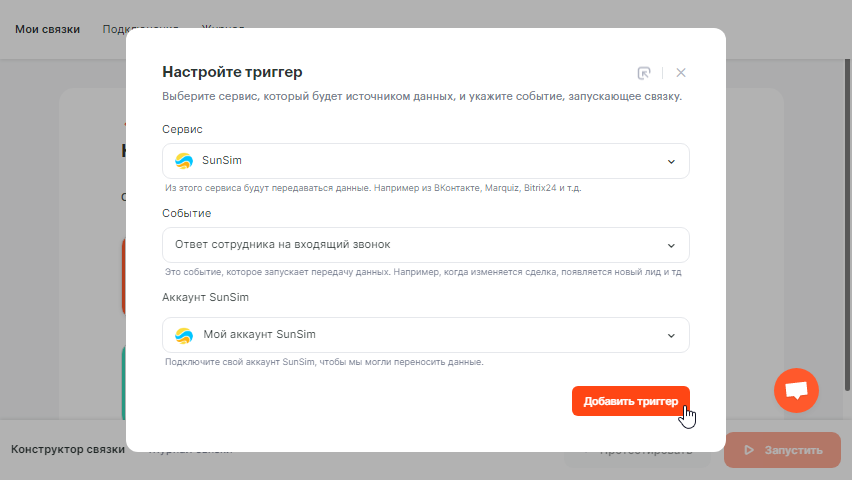


Сохраните параметры. Настройка этой связки выполнена.

## Шаг 3. Регистрация входящего звонка в Битрикс24

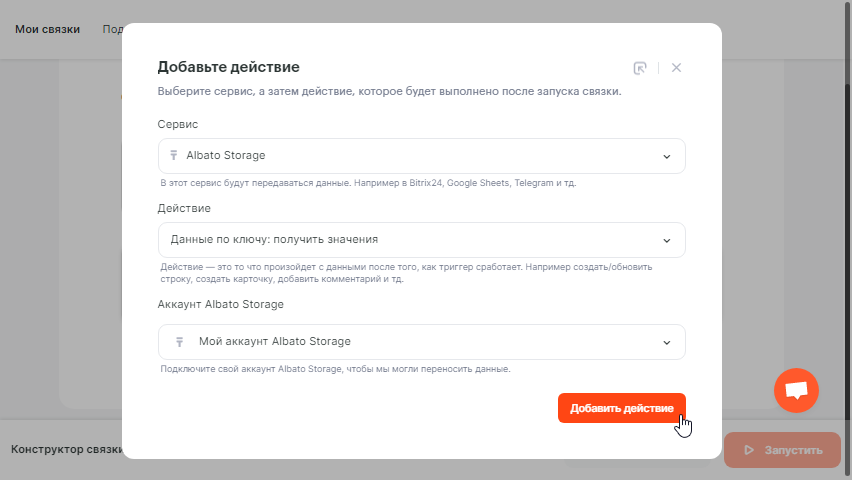
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку

* Сервис: SunSim
* Событие: Ответ сотрудника на входящий звонок
* Аккаунт SunSim: Мой аккаунт SunSim

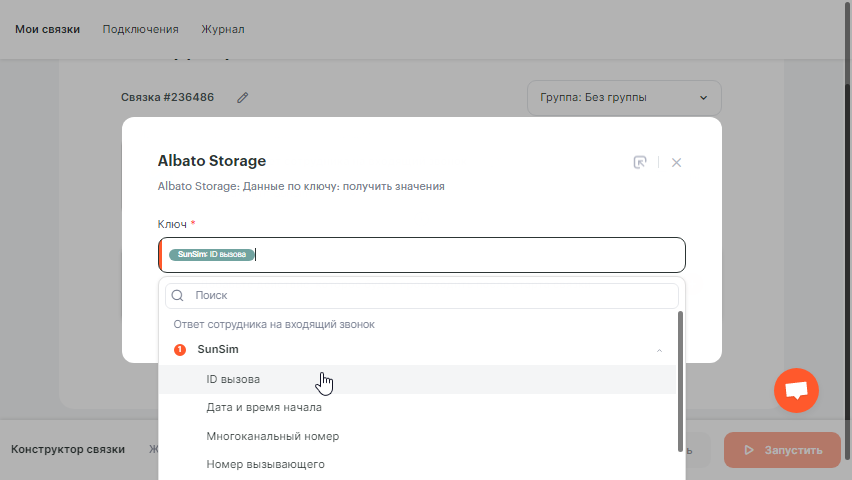


Далее добавьте действие, которое будет происходить после старта связки

* Сервис: Albato Storage
* Действие: Данные по ключу: получить значение
* Аккаунт Albato Storage: Мой аккаунт Albato Storage (созданное ранее подключение)

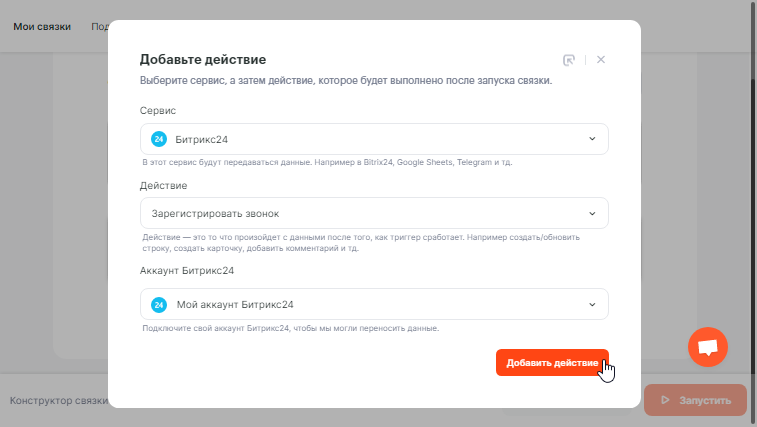


В настройке действия в поле «Ключ» добавьте параметр «ID вызова», полученный при звонке.



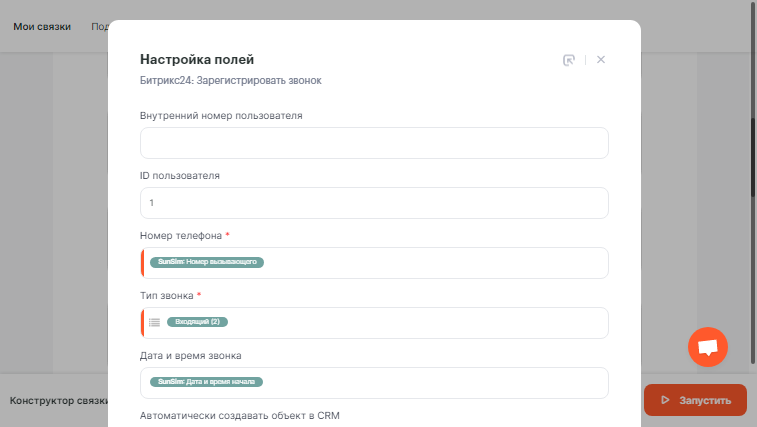
Сохраните параметры и добавьте следующее действие

* Сервис: Битрикс24
* Действие: Зарегистрировать звонок
* Аккаунт Битрикс24: настроенное ранее подключение к Битрикс24

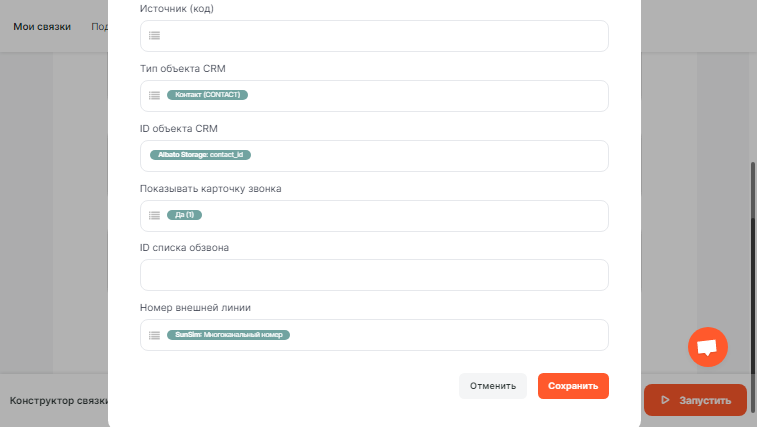


В настройке действия заполните поля формы параметрами, полученными при звонке:

* ID пользователя: укажите ID одного из пользователей (см. настройки подключения)
* Номер телефона: Номер вызывающего (из параметров звонка)
* Тип звонка: входящий
* Дата и время звонка: Дата и время начала (из информации о звонке)

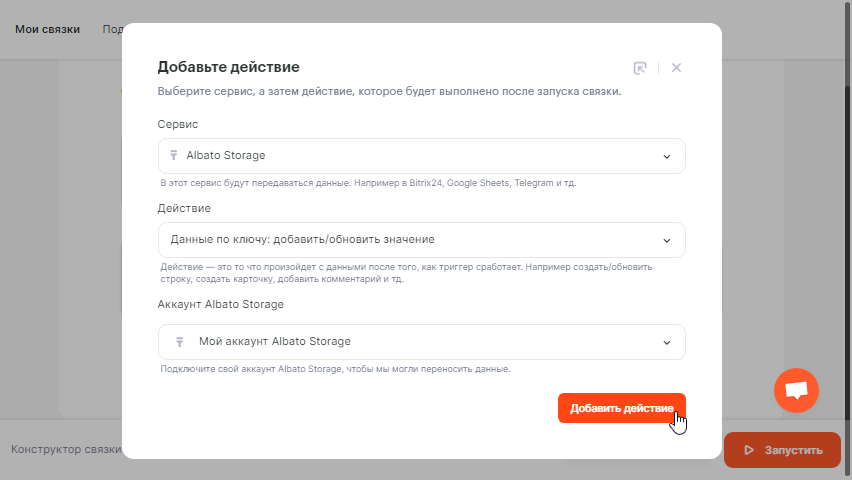


* Тип объекта CRM: Контакт
* ID объекта CRM: contact\_id (полученный из Albato Storage)
* Показывать карточку звонка: Да (по желанию вы можете выбрать «Нет»)
* Номер входящей линии: Многоканальный номер (из информации о звонке)



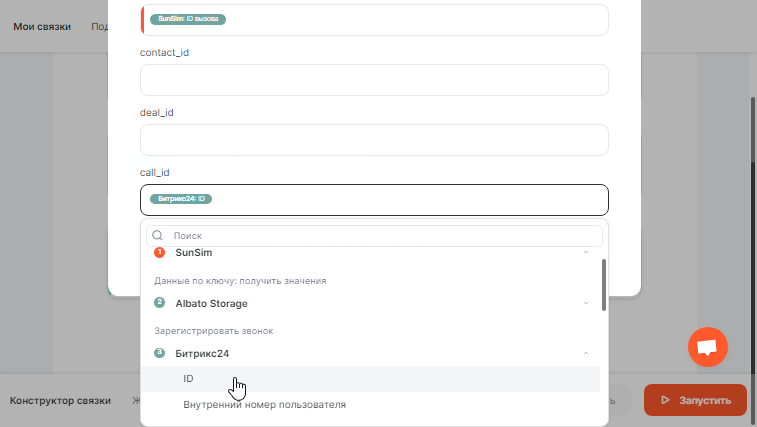
Для использования в следующей связке ID звонка, созданного в Б24, добавьте новое действие

* Сервис: Albato Storage
* Действие: Данные по ключу: Добавить / обновить значение
* Аккаунт Albato Storage: Мой аккаунт Albato Storage (созданное ранее подключение)



В настройке действия укажите параметры, полученные на предыдущих шагах:

* Ключ: SunSim ID вызова
* Call\_id: ID звонка (полученный при регистрации звонка в Битрикс24)

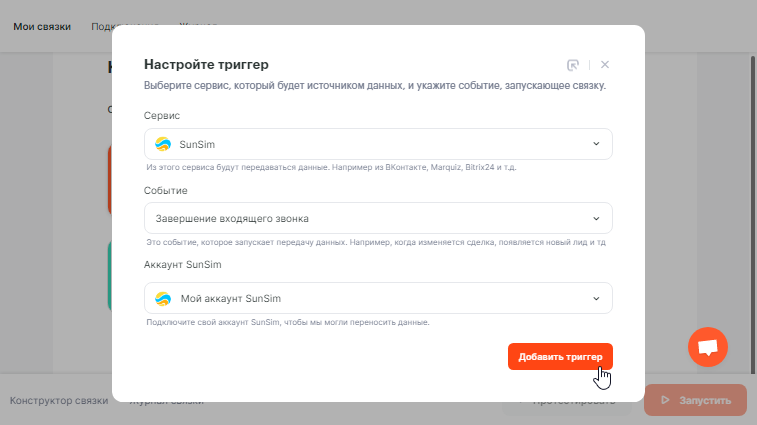


Сохраните параметры. Настройка этой связки завершена.

## Шаг 4. Прикрепление записи разговора к звонку

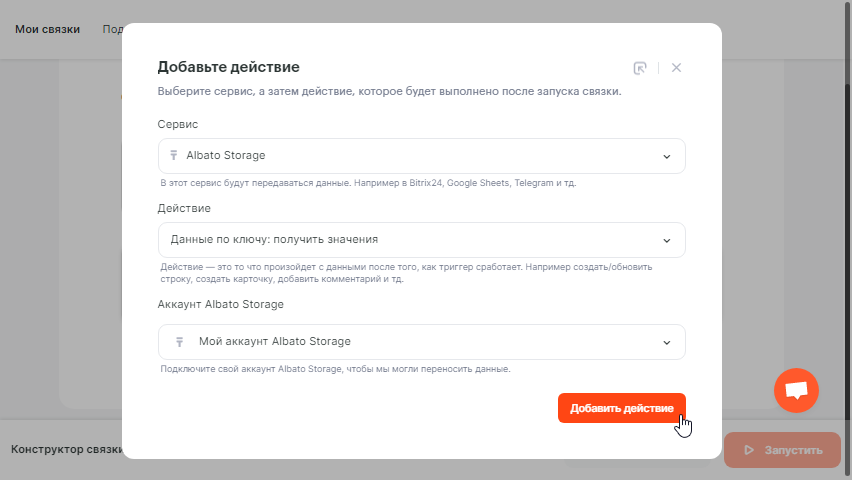
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

* Сервис: SunSim
* Событие: Завершение входящего звонка
* Аккаунт SunSim: Мой аккаунт SunSim

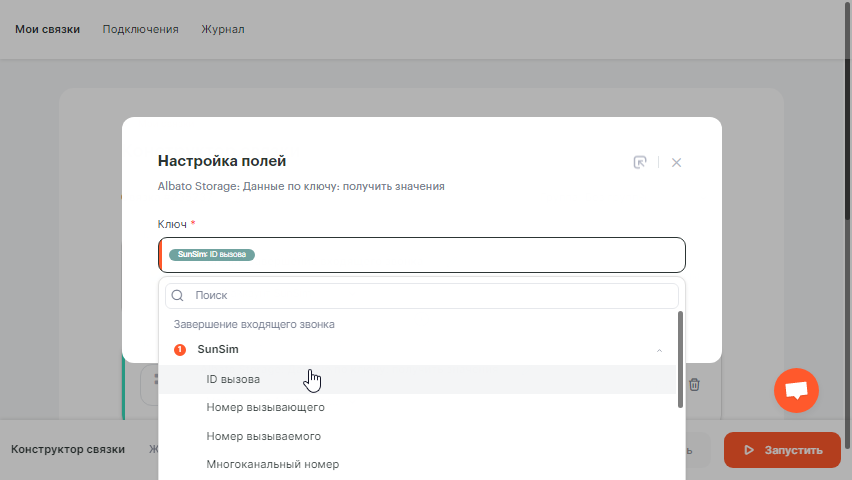


Далее добавьте действие, которое будет происходить после старта связки

* Сервис: Albato Storage
* Действие: Данные по ключу: получить значение
* Аккаунт Albato Storage: Мой аккаунт Albato Storage (созданное ранее подключение)

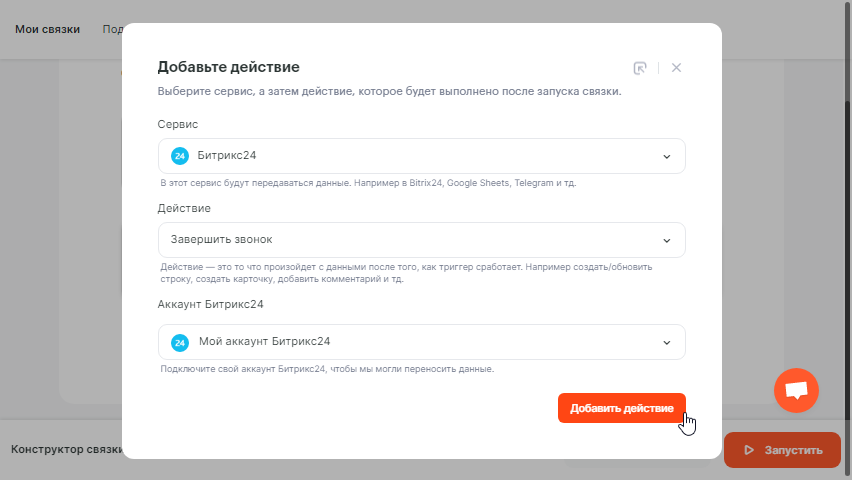


В настройке действия в поле «Ключ» добавьте параметр «ID вызова», полученный при звонке.



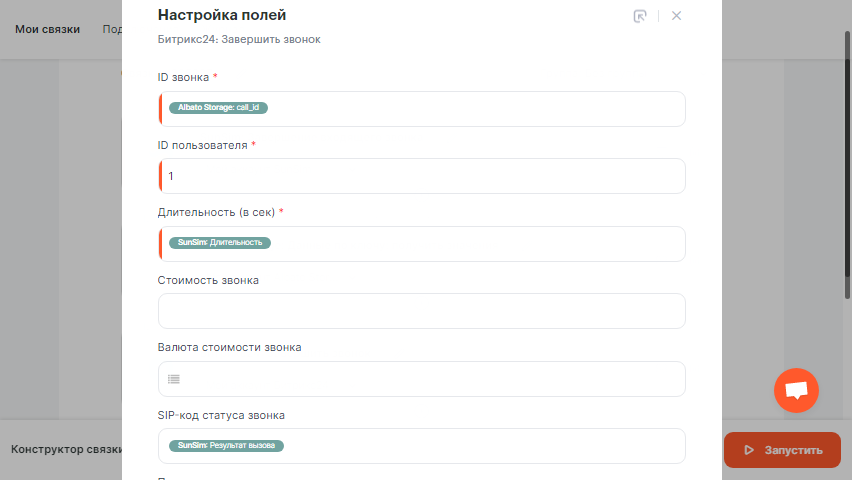
Сохраните параметры и добавьте следующее действие

* Сервис: Битрикс24
* Действие: Завершить звонок
* Аккаунт Битрикс24: настроенное ранее подключение к Битрикс24

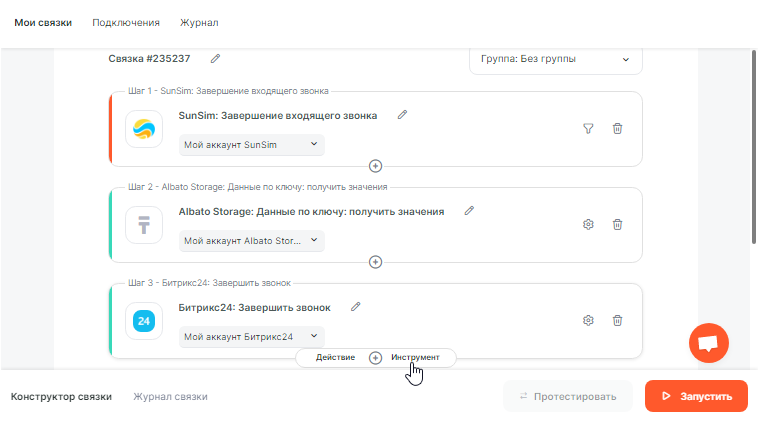


В настройке действия укажите параметры, доступные для выбора:

* ID звонка: call\_id (полученный из Albato Storage)
* ID пользователя: укажите тот же ID сотрудника, что и при регистрации звонка
* Длительность (в сек): Длительность
* SIP-код статуса звонка: Результат вызова

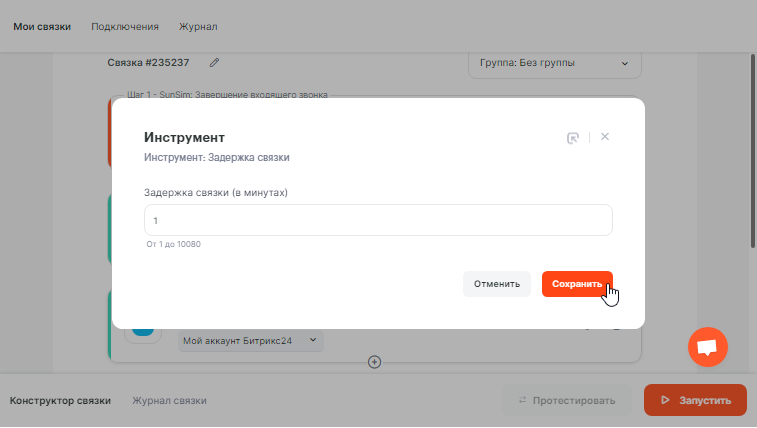


Нажмите кнопку «Добавить инструмент» и из предложенного списка выберите «Задержка связки»



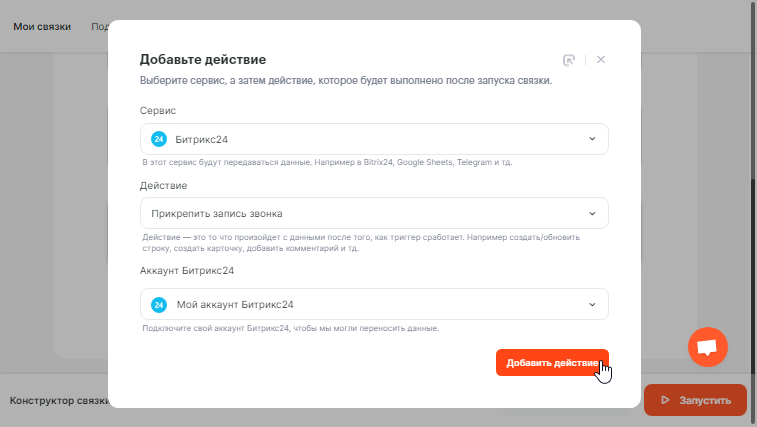
Задержка связки добавляется перед отправкой записи во избежание ошибок из-за того, что звуковой файл по ссылке может быть доступен для загрузки не сразу же, а по факту конвертирования файла после записи.

В параметрах инструмента указать время задержки связки (в минутах): 1



Далее добавьте новое действие

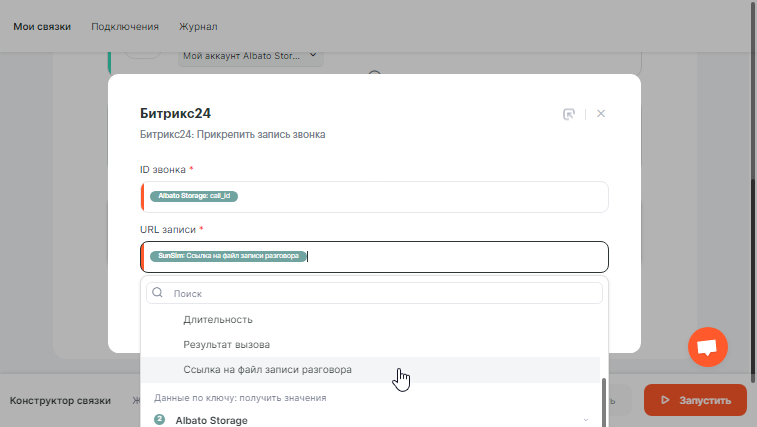
* Сервис: Битрикс24
* Действие: Прикрепить запись звонка
* Аккаунт Битрикс24: настроенное ранее подключение к Битрикс24



В настройке действия укажите следующие параметры

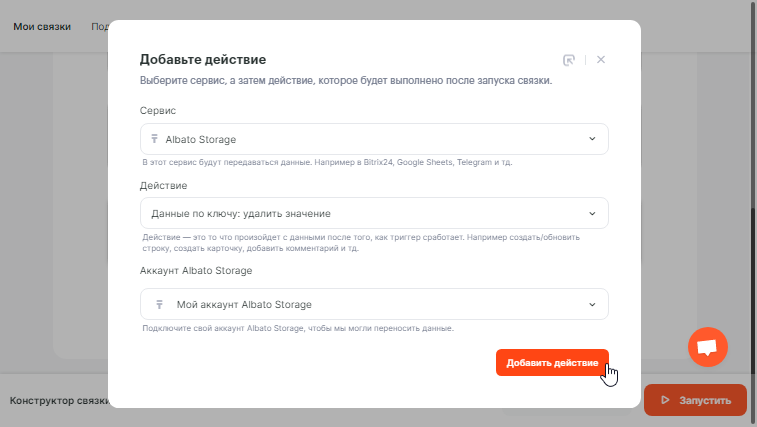
* ID звонка: call\_id (полученный из Albato Storage)
* URL записи: ссылка на файл записи разговора (из информации о звонке)

При отключенной услуге «Запись разговоров» ссылка на файл в Сервис интеграции не поступит.

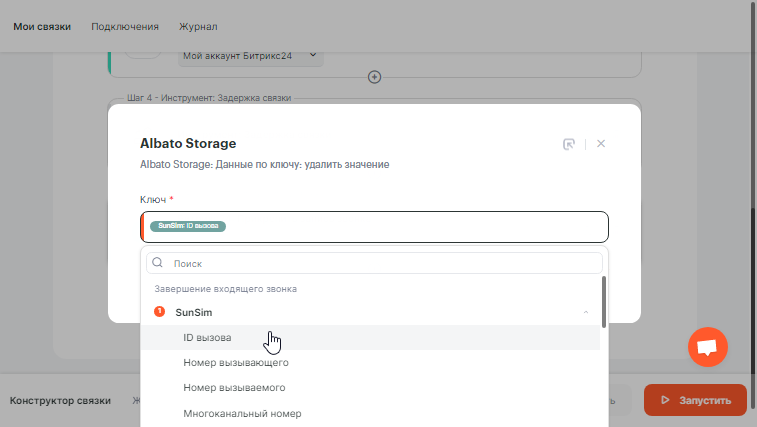


Для удаления временно хранимых данных в Albato Storage добавьте еще одно действие:

* Сервис: Albato Storage
* Действие: Данные по ключу: удалить значение
* Аккаунт Albato Storage: Мой аккаунт Albato Storage (созданное ранее подключение)

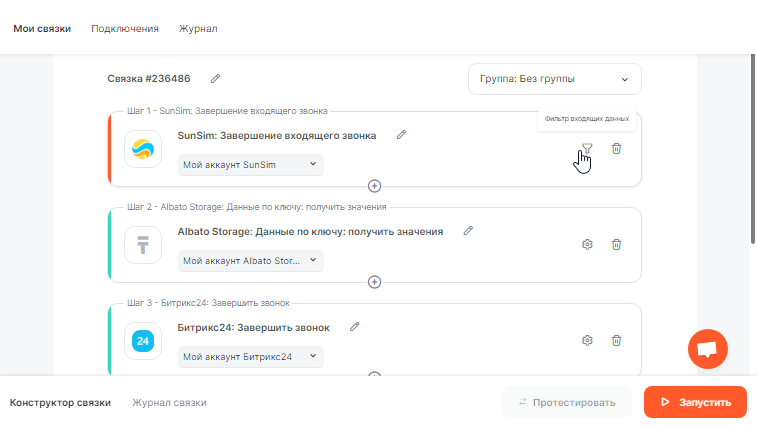


В настройке действия в поле «Ключ» добавьте параметр «ID вызова», полученный при звонке.

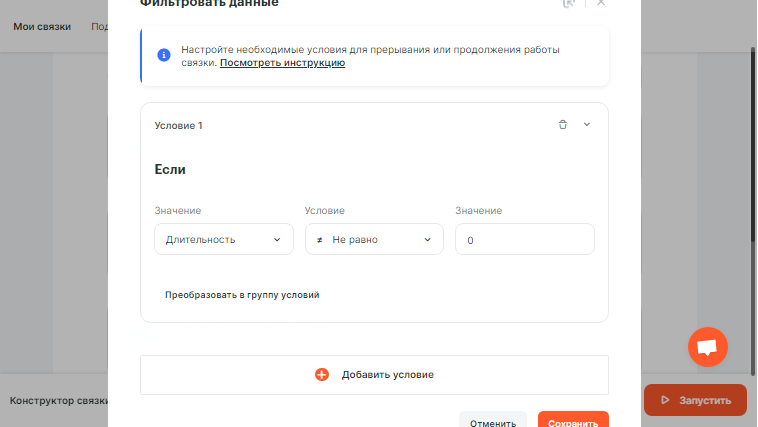


Сохраните настройки.

Т.к. при отсутствии ответа сотрудника звонок в Битрикс24 не регистрируется и запись не формируется по причине отсутствия самого разговора, добавим фильтр входящих данных. Связка будет срабатывать только в случае успешного разговора. Нажмите на иконку с изображением воронки в самом первом шаге связки



Добавьте условие в фильтр, выбрав значения из списка: Длительность не равно 0 (ноль).

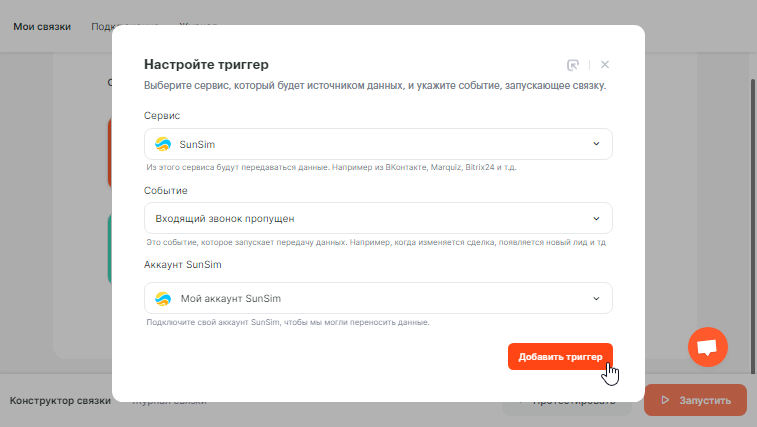


Сохраните параметры. Настройка этой связки завершена.

## Шаг 5. Создания нового дела по сделке для пропущенных вызовов

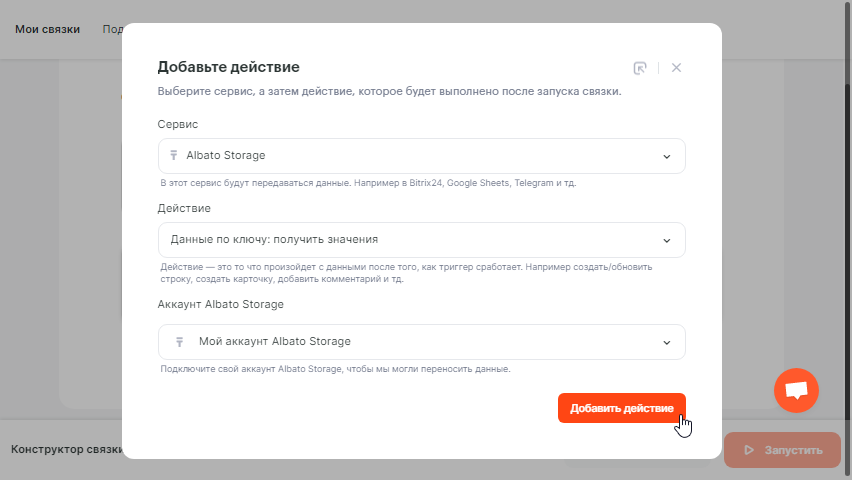
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

* Сервис: SunSim
* Событие: Входящий звонок пропущен
* Аккаунт SunSim: Мой аккаунт SunSim

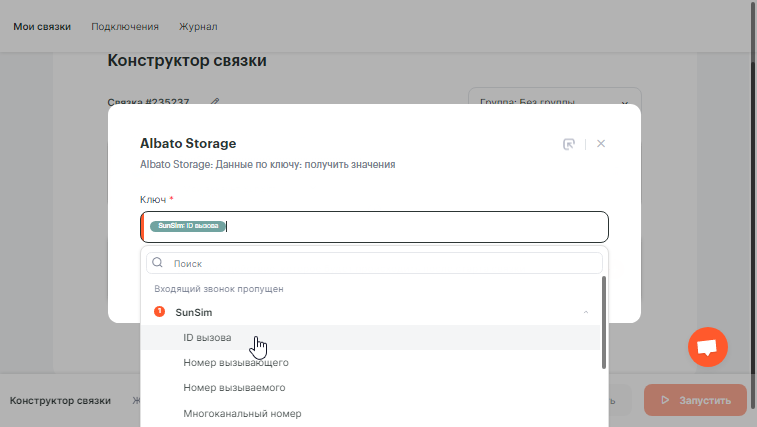


Добавьте действие, которое будет происходить после старта связки

* Сервис: Albato Storage
* Действие: Данные по ключу: получить значение
* Аккаунт Albato Storage: Мой аккаунт Albato Storage (созданное ранее подключение)

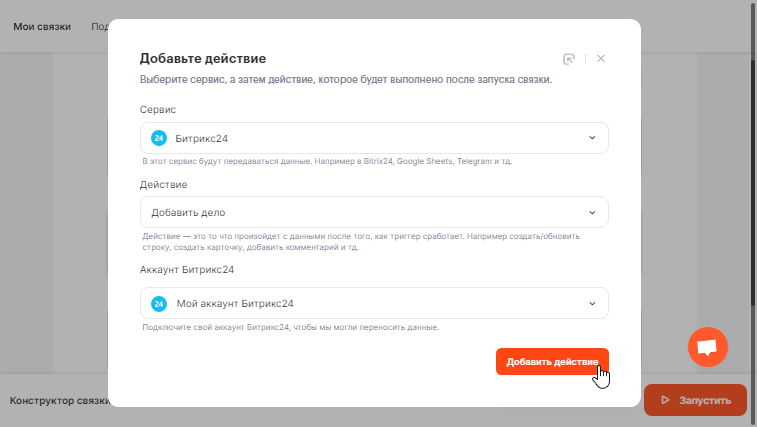


В настройке действия в поле «Ключ» добавьте параметр «ID вызова», полученный при звонке.



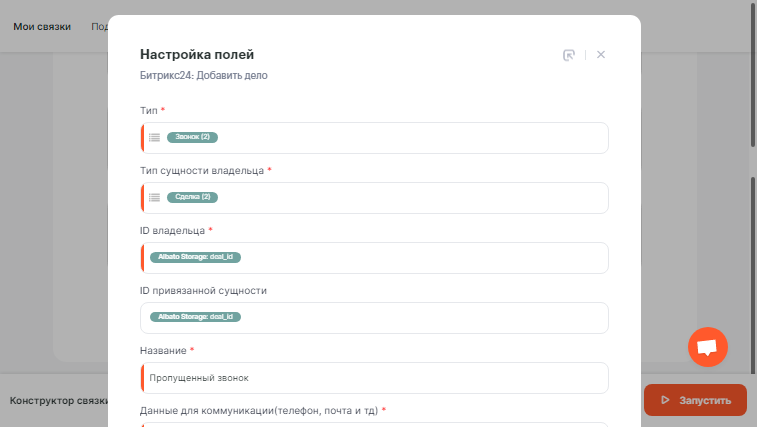
Сохраните параметры и добавьте следующее действие:

* Сервис: Битрикс24
* Действие: Добавить дело
* Аккаунт Битрикс24: настроенное ранее подключение к Битрикс24

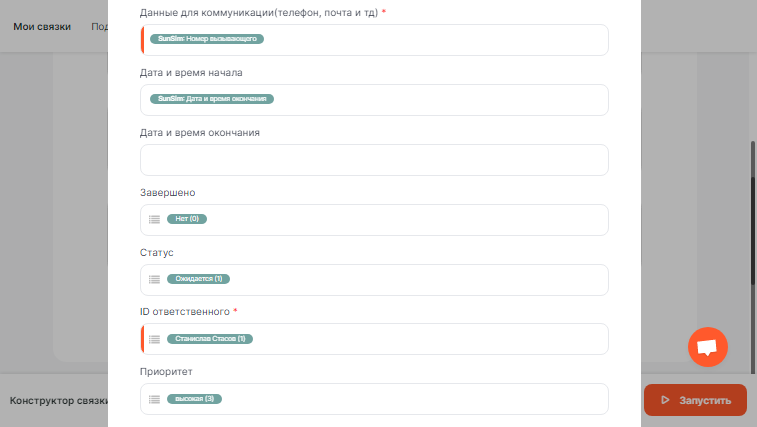


В настройках действия заполните поля формы:

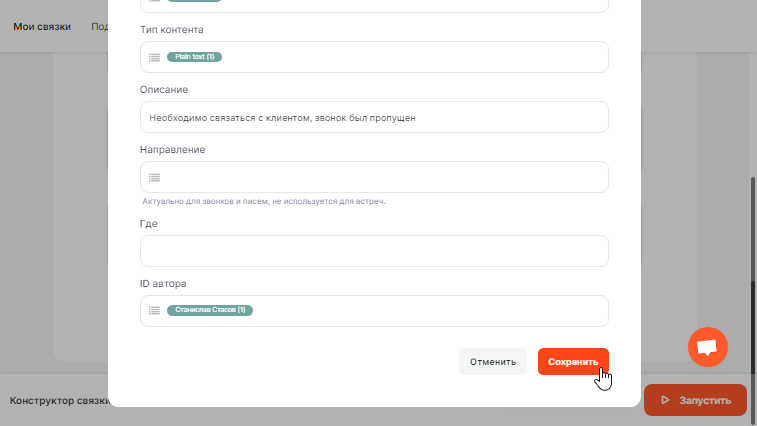
* Тип: Звонок
* Тип сущности владельца: Сделка
* ID владельца: deal\_id (полученный из Albato Storage)
* ID привязанной сущности: deal\_id (полученный из Albato Storage)
* Название: Пропущенный звонок (или по желанию впишите необходимый текст)



* Данные для коммуникации: Номер вызывающего (из параметров звонка)
* Дата и время начала: Дата и время окончания (из параметров звонка)
* Статус: ожидается (по желанию)
* ID ответственного: ID сотрудника (из списка)
* Приоритет: высокий (по желанию)

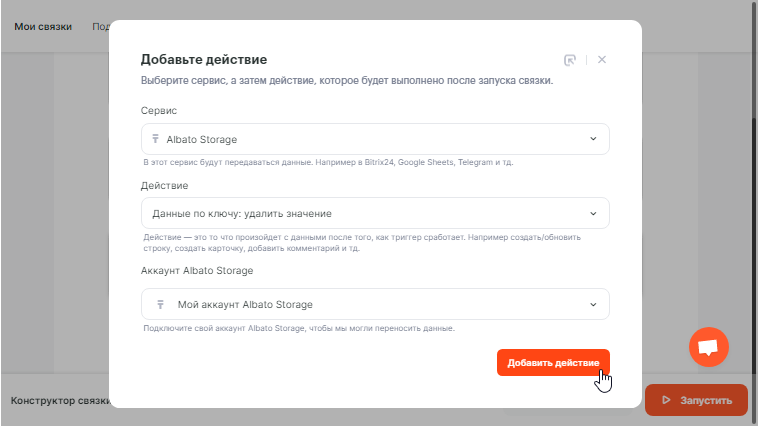


* Тип контента: plain text (при необходимости вы можете выбрать HTML-разметку описания)
* Описание: сформируйте желаемый текст сообщения, используйте перенос строки, а также добавляйте из выпадающего меню параметры, полученные при звонке; при выборе HTML -разметки возможно использование тегов форматирования текста
* ID автора: ID сотрудника (из списка)

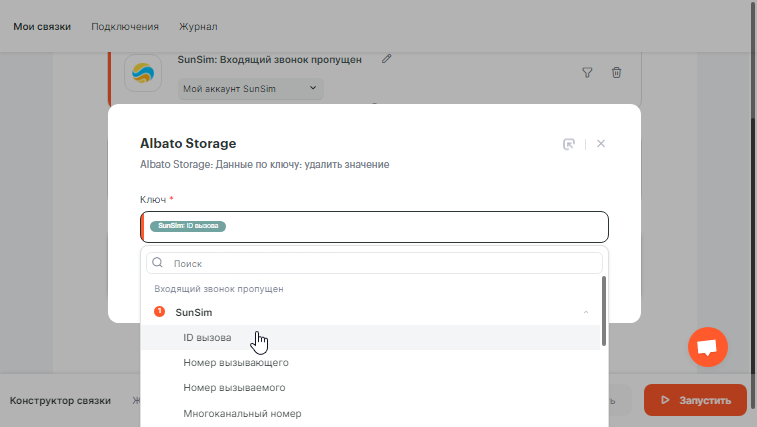


Для удаления временно хранимых данных в Albato Storage добавьте еще одно действие:

* Сервис: Albato Storage
* Действие: Данные по ключу: удалить значение
* Аккаунт Albato Storage: Мой аккаунт Albato Storage (созданное ранее подключение)



В настройке действия в поле «Ключ» добавьте параметр «ID вызова», полученный при звонке.



Сохраните параметры. Настройка этой связки выполнена.

## Готово

Интеграция настроена, запустите все созданные связки.

## Как работает настроенная интеграция

При звонке клиента на ваш многоканальный номер будет осуществляться проверка наличия в Битрикс24 контакта и сделки для номера позвонившего. При звонке с неизвестного номера будет создаваться новый контакт и новая сделка с привязкой к этому контакту.

При ответе на звонок клиента у сотрудника, указанного в настройках регистрации звонка, в Битрикс24 появится окно звонка для работы с клиентом во время диалога, а по завершении звонка это окно закроется, и будет прикреплена запись разговора.

Если входящий вызов был пропущен, то в сделку будет добавлено новое дело с информацией о пропущенном звонке.