

# Инструкция подключения /настройки интеграции amoCRM и виртуальной АТС Телфин.Офис

## Установка

1. Зайдите в amoCRM под пользователем с правами администратора
2. Перейдите в Настройки → Интеграции.
3. В разделе Телефония найдите и кликните на виджет Телфин.
4. Ознакомьтесь со всем, что в нем написано.
5. Убедитесь что проставлен флажок “Подтверждаю передачу данных из аккаунта amoCRM в Телфин” и нажмите “Подключить интеграцию”.
6. После установки снова откроется виджет. Если Вы - действующий клиент Телфин, кликните на вкладку “Клиент Telphin” и нажмите на кнопку “Настроить”. В противном случае, заполните форму и с Вами свяжутся наши специалисты.

Телфин  
Разработчик: Телфин

Техническая поддержка Отключить

Описание Ключи и доступы Выданные доступы

Если у вас есть пожелания или замечания по работе нашей интеграции — обязательно сообщите нам об этом одним из способов ниже.

support@telphin.ru +7 (812) 336-42-42, +7 (495) 663-73-73

В сети Телфин — 00010016

[Полная контактная информация на сайте Телфин](#)

Новый клиент Клиент Telphin

- 1 Войдите, используя логин и пароль администратора от личного кабинета «Телфин.Офис».
- 2 Убедитесь, что авторизационные данные от API amoCRM установились автоматически.
- 3 Проставьте соответствие: Добавочные АТС → Пользователи amoCRM, нажмите Сохранить.
- 4 Выберите необходимые вам настройки интеграции и нажмите Сохранить.

Мастер поможет быстро настроить интеграцию по шагам.

Настроить

7. В новой вкладке откроется вход в кабинет интеграции. Введите логин и пароль администратора от личного кабинета [Телфин.Офиса](#), нажмите на кнопку “Войти”.

## Вход в настройки интеграции

Введите логин и пароль от аккаунта личного кабинета Телфин Офис.

Логин

Логин не введен

Пароль

**ВОЙТИ** Восстановить пароль

8. После входа в кабинет интеграции убедитесь, что автоматически установились авторизационные данные от API amoCRM.

**XMQ35827**

Домен	Логин
<a href="https://telphinwidgets.amocrm.ru">https://telphinwidgets.amocrm.ru</a>	<a href="mailto:m.ditenkov@telphin.ru">m.ditenkov@telphin.ru</a>

**ОТКЛЮЧИТЬ**

9. Проставьте соответствие: Добавочные АТС → Пользователи amoCRM, нажмите **Сохранить**.

Интеграция работает только для добавочных, у которых проставлено соответствие. По многочисленным просьбам клиентов мы сделали возможным указать одного пользователя АМО для нескольких добавочных Телфин.Офиса.

Активация пункта **“Софтфон”** добавляет возможность встроенному в сrm виджету звонить прямо из интерфейса amoCRM. Сам виджет **по умолчанию** активирован и работает в режиме “наблюдателя” - может подсказать кто звонит, помочь в управлении вызовом, инициировать вызов на ваше зарегистрированное оборудование.

### Сопоставление

Проставьте соответствие добавочных и пользователей АтоCRM

Поиск

Добавочный ↑	Сотрудник	Сотрудник атоCRM	Софтфон <span>ⓘ</span>
4964*007	007	<u>Михаил</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*101	Афанасьев Виктор	<u>Виталий</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*102	Савицкая Светлана	<u>Support</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*103	Падалка Геннадий	<u>demouser</u> × ▾	<input type="checkbox"/>
4964*104	Савицкая Светлана FMC	<u>Технический Пользователь</u> × ▾	<input type="checkbox"/>

Строк на странице: 5 ▾ 1-5 из 27 < >

СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ ОБНОВИТЬ

10. Выберите необходимые вам настройки интеграции и нажмите “Сохранить”.

**ВНИМАНИЕ:** локальные вызовы (вызовы между добавочными Телфин) в атоCRM не передаются.

## Поведение

Укажите общее поведение для всех типов событий — входящих, пропущенных и исходящих.

- При создании сделки добавить тег 'Вызов-на-номер:{номер}' при входящем вызове
- Добавить в контакт ссылку на Telegram профиль [i](#)

### ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВХОДЯЩИХ

### ПРИ ПРОПУЩЕННЫХ

### ПРИ ИСХОДЯЩИХ

- Автоматически переводить клиентов на ответственных менеджеров
- Выводить имя клиента на телефон

### Если номер неизвестен:

- Создать сделку в неразобранном [i](#)
- Создать контакт
- Создать сделку к контакту

Воронка создаваемой сделки

Воронка

Этап Воронки/Сделки

Первичный контакт

Добавляемые теги

неизвестный номер [x](#)

### Если номер известен:

- Создать сделку, если нет открытых

Воронка создаваемой сделки

VIP Клиенты

Этап Воронки/Сделки

Переговоры

Добавляемые теги

повторная сделка [x](#)

СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

## 11. Действия по номеру

**Нововведение**, которое позволяет устанавливать собственное поведение для внешнего номера или номеров.

**Примечание: для каждого номера можно добавить только одно правило!**

### Действия по номеру

Настройки собственного поведения в зависимости от внешнего номера или номеров.

Примечание: для каждого номера можно добавить только одно правило!

ДОБАВИТЬ ПРАВИЛО

Добавив правило, необходимо внешний номер, название и выбрать необходимые опции. Выбранные внешние номера не будут доступны в других правилах, в данном случае нужно удалить номер и сохранить правило, после чего номер станет доступен для использования.

#### Новое правило

Внешний номер или номера



Название правила

Новое правило

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВХОДЯЩИХ

ПРИ ПРОПУЩЕННЫХ



Автоматически переводить клиентов на ответственных менеджеров



Выводить имя клиента на телефон

#### Если номер неизвестен:



Создать сделку в неразобранном



Создать контакт

#### Если номер известен:



Создать сделку, если нет открытых


СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

УДАЛИТЬ ЭТО ПРАВИЛО

- 12.** Проверьте Статус работы интеграции, должны стоять все флажки, кроме Активация на стороне Телфин.

### Статус работы интеграции

Не активна

Связь с атоCRM	Да
Добавочные проставлены	Да
Активация на стороне Телфин	Идет подключение услуги. Работы ведутся по тикету #TLP15310336 

[ОБНОВИТЬ](#)

- 13.** В ближайшее время сотрудник тех. поддержки добавит вам правило в АТС и активирует интеграцию.

### Статус работы интеграции

Активна

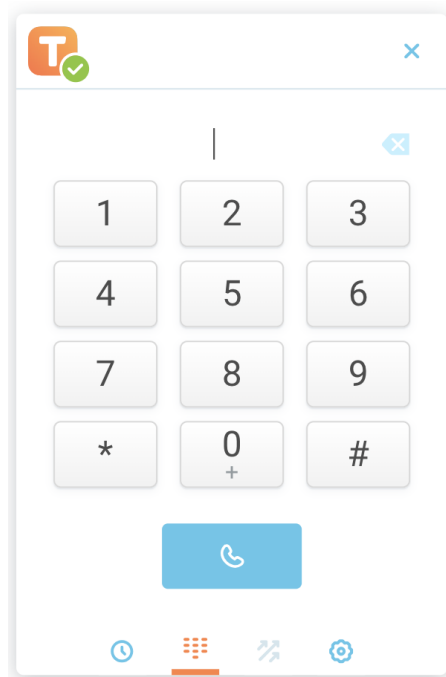
Связь с атоCRM	Да
Добавочные проставлены	Да
Активация на стороне Телфин	Активировано

[ОБНОВИТЬ](#)

## Встроенный виджет

### Нововведение!

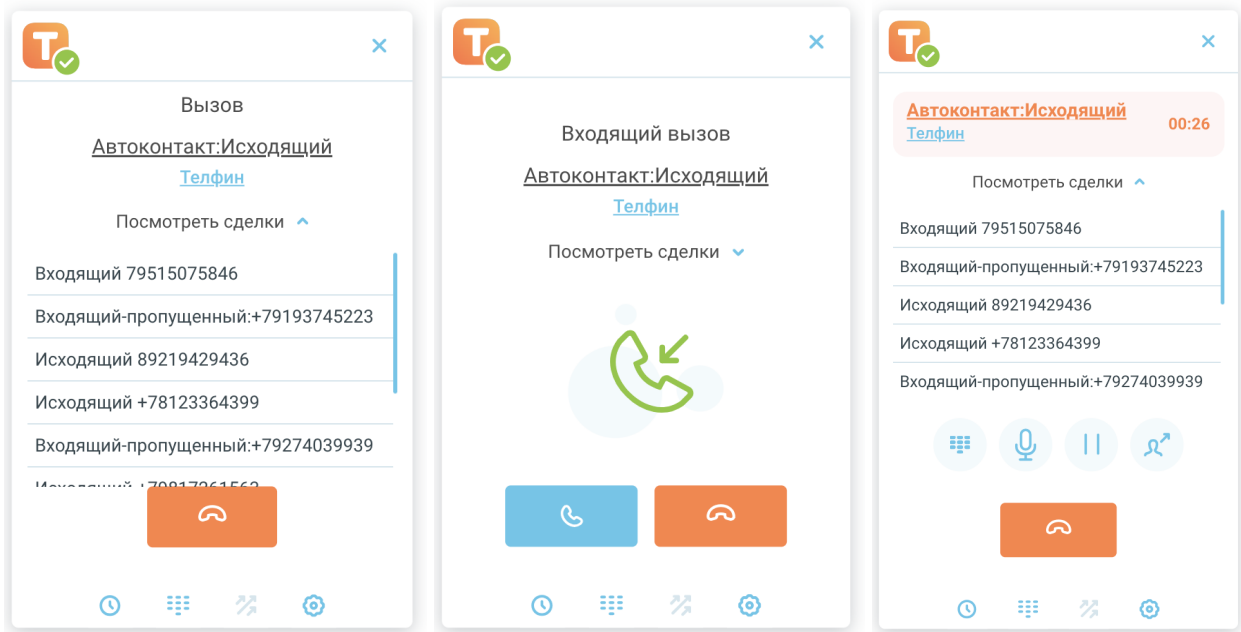
Новый виджет Телфин в amoCRM позволяет быстро и удобно принимать звонки прямо из crm.



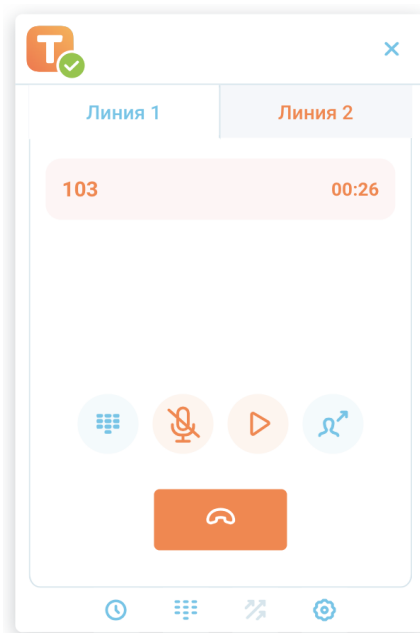
**Внимание!** виджет работает только на одной вкладке, на данный момент мультивкладочность не поддерживается. При совместном использовании расширения Телфин.Софтфон и виджета - звонок по клику будет осуществляться в расширении!

### Функционал:

1. Во время звонка, если клиент есть в базе crm - выведет контакт, компанию и текущие сделки, позволяя переходить по ссылкам в карточки.

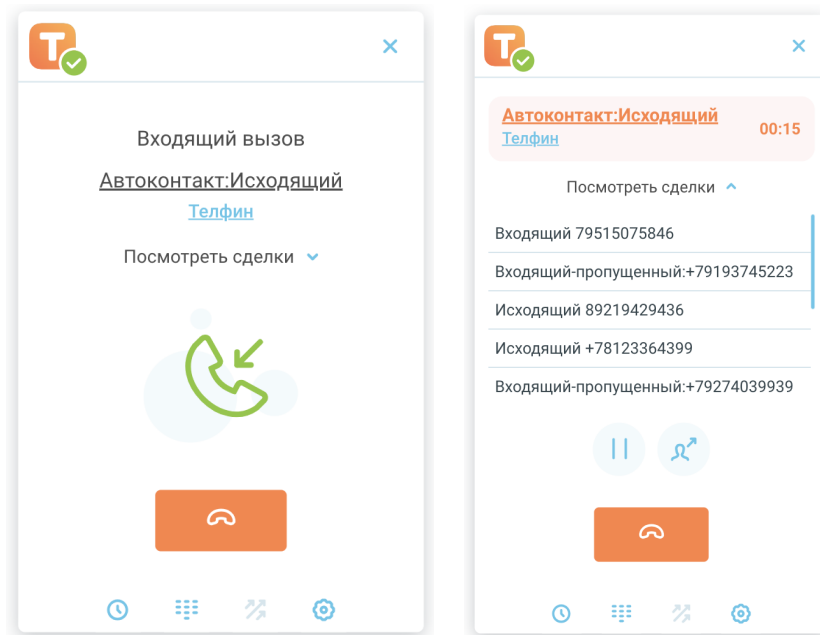


2. Поддерживает несколько одновременных вызовов.  
При совершении нового вызова, текущие автоматически ставятся на удержание.

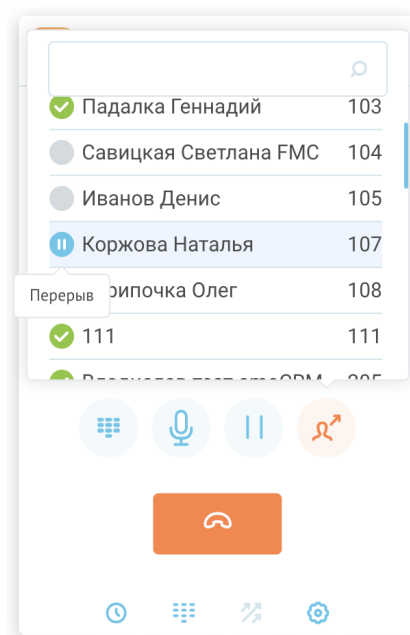


3. Если совершаете вызовы с другого устройства - виджет отобразит вызов в офлайн режиме, позволяя управлять им (снять/поставить на удержание, перевести на другого сотрудника, закончить вызов).

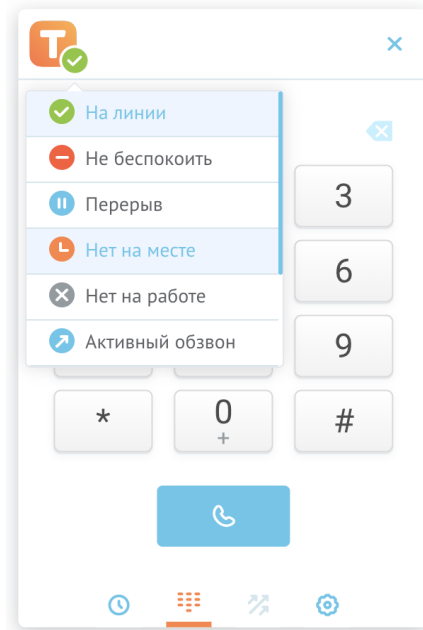




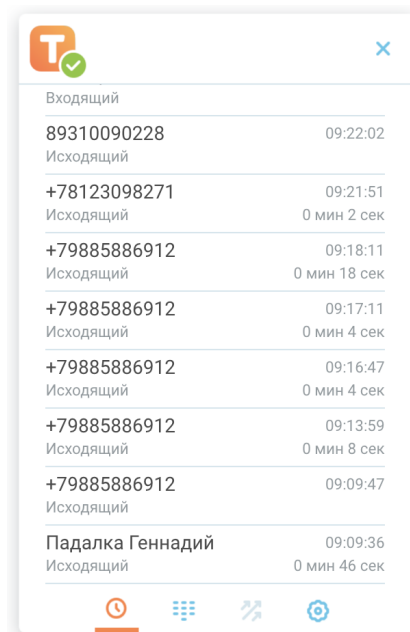
4. В окне выбора сотрудника для перевода отображаются статусы и добавочные номера сотрудников.



5. Для удобства работы добавлены статусы сотрудников (настраиваются администратором АТС).



## 6. История вызовов.



## 7. И главное, виджет умеет звонить по кликам на номер контакта/компании и обзванивать списки сделок, контактов и компаний.

ИТ ОТДЕЛ | Поиск и фильтр | 10 сделок: 0 P | НАСТРОИТЬ | + НОВАЯ СДЕЛКА

Статус	Номер	Тип звонка	Действие	Результат
✓	Исходящий +78123098271	Автоконтакт:Исходящий	Исходящий обзвон Телфин	0
✓	Исходящий +79885886912	Автоконтакт	Телфин	Принимают решение
✓	Исходящий +798858869011	Автоконтакт:Исходящий		Принимают решение
✓	Исходящий +79817261563	Автоконтакт:Исходящий	123	Принимают р
✓	Исходящий 898858856912	Автоконтакт:Исходящий	Телфин	Принимают р
✓	Исходящий 89219429436	Автоконтакт:Исходящий		Принимают р
✓	Исходящий +78123364399	Автоконтакт:Исходящий		Принимают р
✓	Входящий-пропущенный:+79817261563	Автоконтакт:Входящий-пропущенн	Телфин	Переговоры
✓	Входящий-пропущенный:+79817261563	Автоконтакт:Входящий-пропущенн		Принимают р
✓	Входящий 79515075846			Принимают р

Выбрано 10 на 0 P

9 номеров

- Исходящий +78123098271
- Исходящий +79885886912
- Исходящий +798858869011
- Исходящий +79817261563
- Исходящий 898858856912
- Исходящий 89219429436

Завершить

При начале обзвона первый вызов совершается сразу, далее работает по таймеру, установленному в настройках в поле "Время постобработки звонка при обзвоне".  
А при начале вызова автоматически открывается карточка сделки.

Вызов начнётся через 00.07

Исходящий обзвон  
Исходящий +79817261563

4/9 номеров

Завершить

3 номера

- ✓ Исходящий +79885886912
- ✓ Исходящий +798858869011
- ✓ Исходящий +79817261563

Закреть

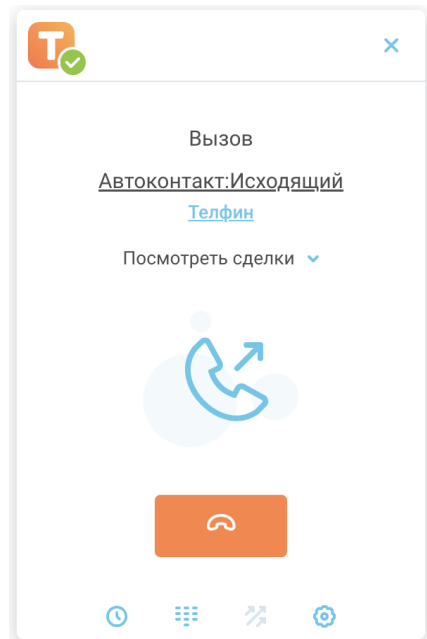
Ниже описаны возможные ситуации обработки данных о звонках и результаты работы интеграции с ними

### 1) Поступил входящий звонок, клиент найден в amoCRM, звонок отвечен

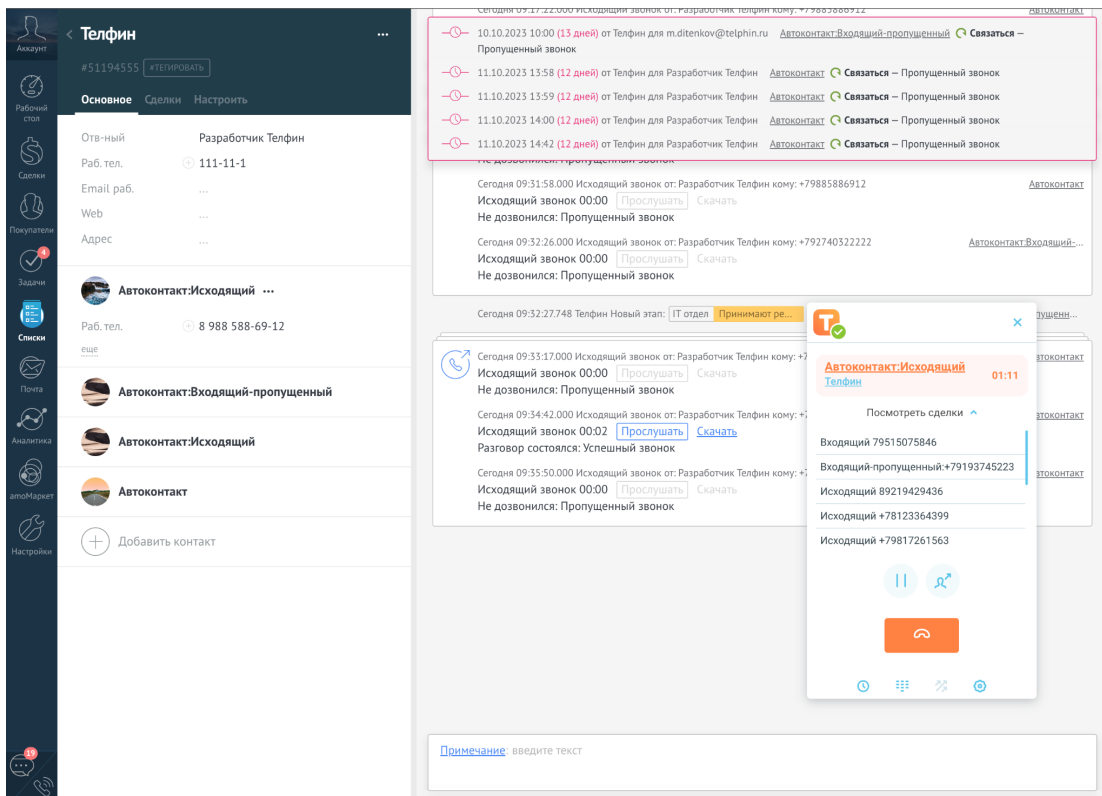
Условия обработки: **Всегда**

Действия интеграции:

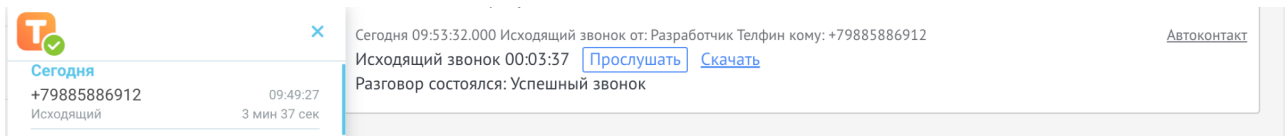
1. При поступлении звонка, виджет отобразит звонок с данными о клиенте: имя и ссылка на контакт и компанию, список открытых сделок. Виджет покажет звонок всем интегрированным пользователям, которым поступил вызов.



2. Виджет также отобразит активный вызов.



3. По окончании звонка информация сохраняется в карточку клиента.

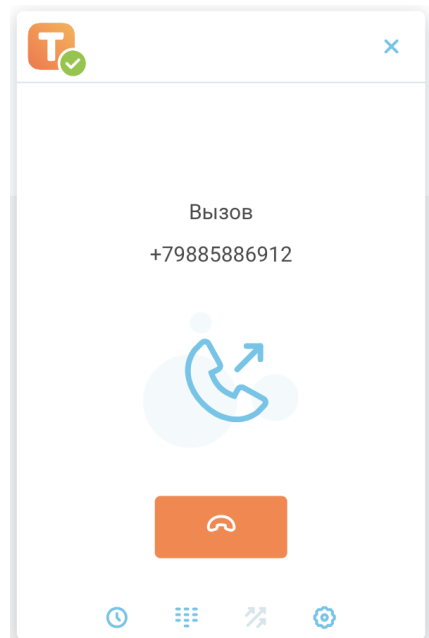


## 2) Поступил входящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

Условия обработки:

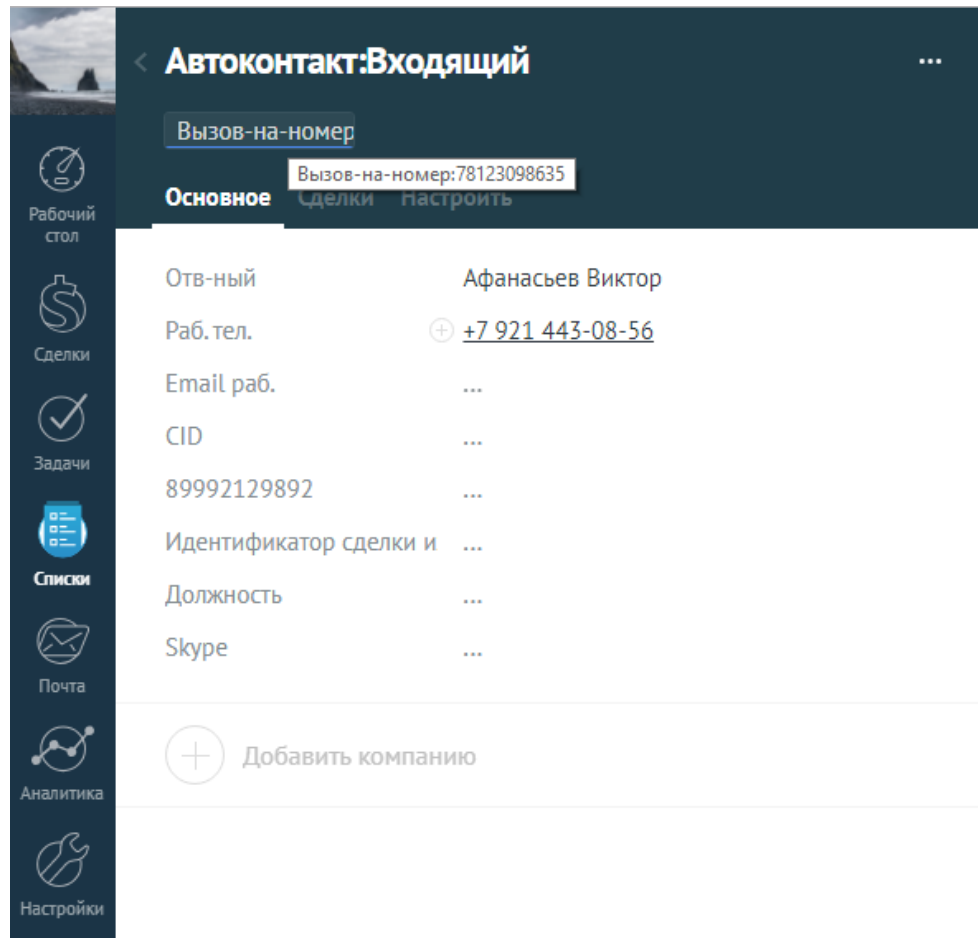
**В настройках установлено: При входящем звонке с неизвестного номера создать контакт.**

1. При поступлении звонка, у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов, всплывает уведомление с указанием номера телефона звонящего.



2. При ответе в amoCRM:

- a. Создается контакт:
- с именем Автоконтакт: Входящий;
  - в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
  - в поле ответственный устанавливается менеджер снявший трубку;
  - Контакту добавляется тег с номером телефона НА который позвонил клиент.



- b. Если в настройках входящих звонков установлено **создать Контакт и Сделку**, создастся сделка:
- сделка создается в воронке указанной в настройке **воронка для новой Сделки**;
  - с именем Входящий + номер телефона звонящего;
  - в поле ответственный устанавливается менеджер снявший трубку;
  - в поле контакт устанавливается контакт созданный на предыдущем шаге.

< **Входящий +79212957308** ...


#42573257

VIP  
**Первичный контакт** (Сегодня) ▾


**Основное**   Статистика   Настроить

Отв-ный	Афанасьев Виктор
Бюджет	0 руб
Plan	...
Comment	...
CID	...
Идентификатор сделки из ак	...
Источник трафика	...
Тип трафика	...
Название рекламной кампан	...
Ключевое слово кампании	...
GA UTM	...

---

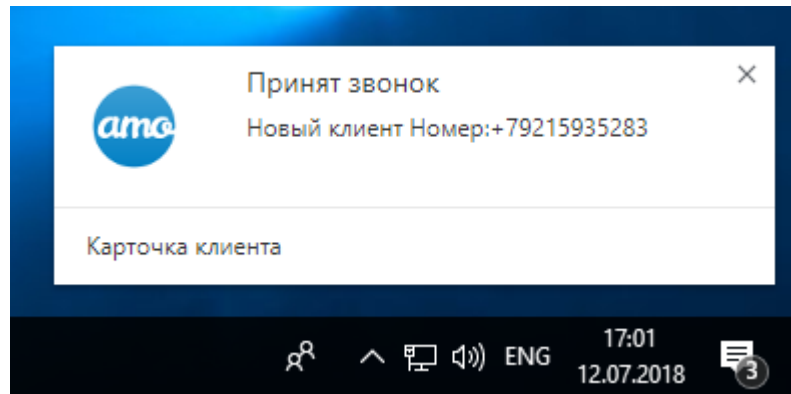
 **Автоконтакт:Входящий** ...

Компания ...

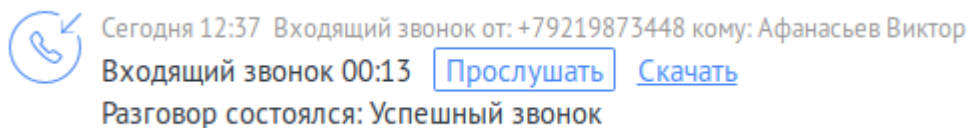
Раб. тел.    [+7 921 295-73-08](tel:+79212957308)

ещё  
.....

- с. У ответившего на звонок всплывает карточка созданного клиента в amoCRM.



3. По окончании звонка информация сохраняется в соответствующую карточку.

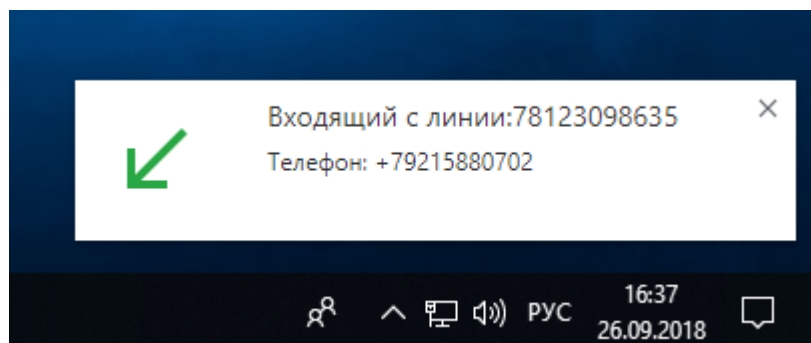


### 3) Поступил входящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

Условия обработки:

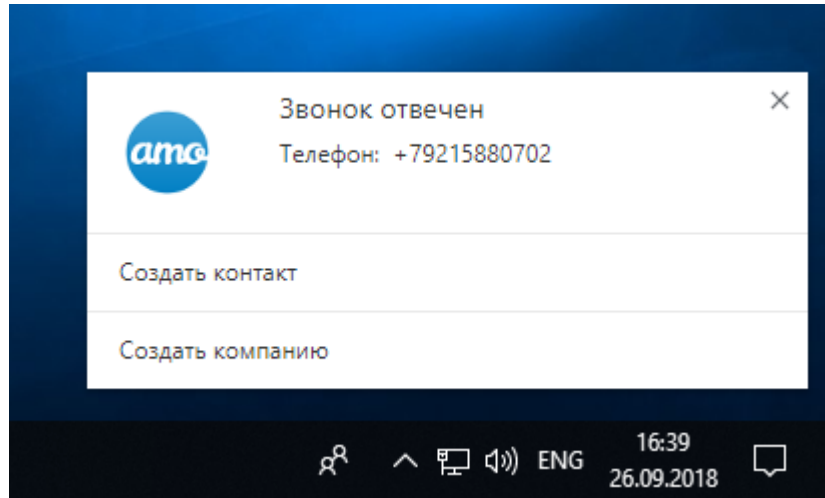
В настройках **Выключена** опция: [При входящем звонке с неизвестного номера создать контакт.](#)

1. При поступлении звонка, у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов, всплывает уведомление с указанием номера телефона звонящего.

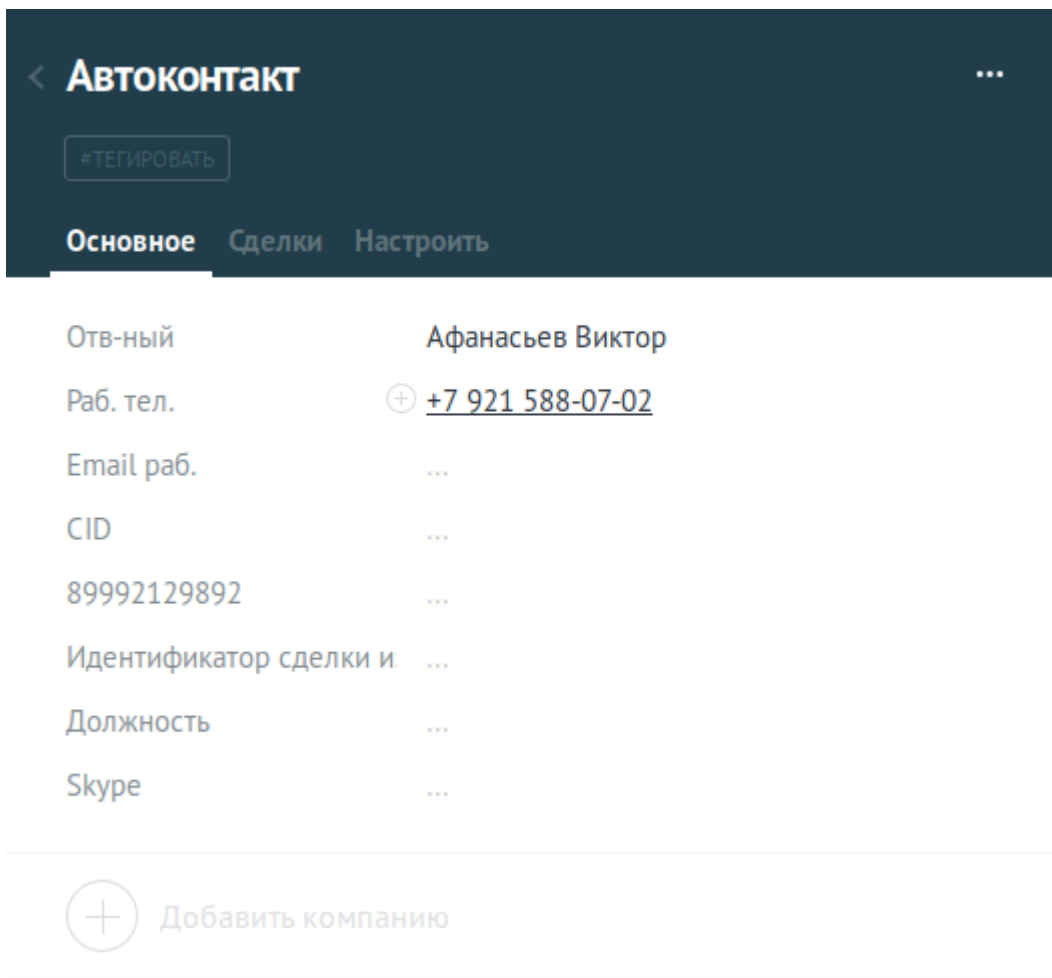




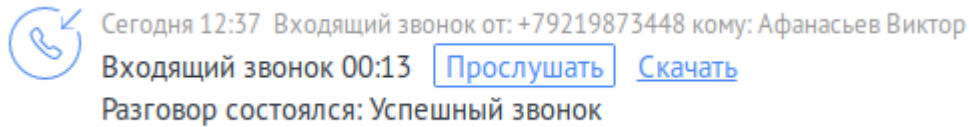
2. При ответе всплывает карточка с предложением создать контакт-компанию.



По клику на кнопки в atmCRM создается контакт или компания, и открывается карточка клиента.



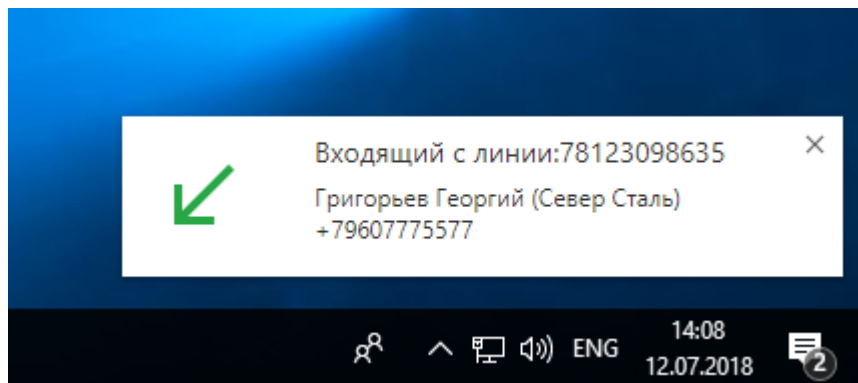
3. По окончании разговора к созданному контакту или компании прикрепиться звонок. При этом не важно как был создан контакт, через всплывающую карточку, вручную с сайта или из мобильного приложения ато, главное чтобы у созданного контакта был правильный номер телефона, и он был создан не позднее 10 минут после окончания разговора.



#### 4) Поступил входящий звонок, клиент найден в АМО, звонок пропущен

Условия обработки: **Всегда**

1. При поступлении звонка, карточка с номером телефона и именем (компания) контакта атоCRM всплывает у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов.



2. По окончании звонка (клиент не дождался ответа) информация сохраняется в карточку клиента владельца номера, в поле кому указывается менеджер ответственный за данного клиента, в поле время - время ожидания ответа клиентом.

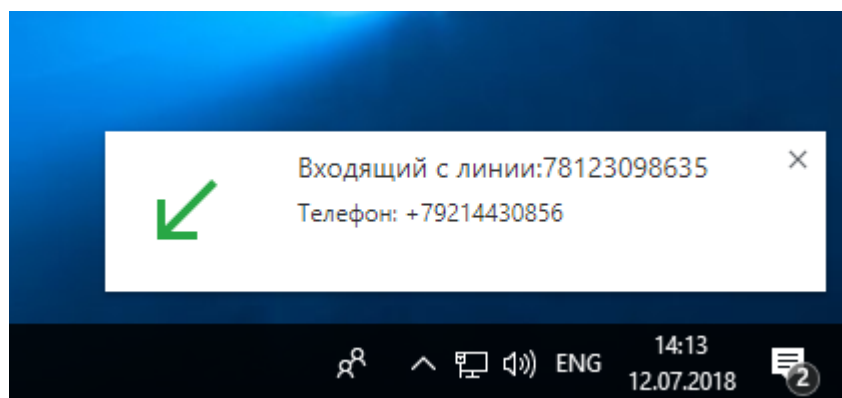
Сегодня 14:14 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор  
Входящий звонок 00:14 [Прослушать](#) [Скачать](#)  
Не дозвонился: Пропущенный звонок

## 5) Поступил входящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок пропущен

Условия обработки:

В настройках установлено **При пропущенном звонке от неизвестного номера - создать контакт и установить ответственного.**

1. При поступлении звонка, у всех интегрированных пользователей, которым поступил вызов, всплывает уведомление с указанием номера телефона звонящего.



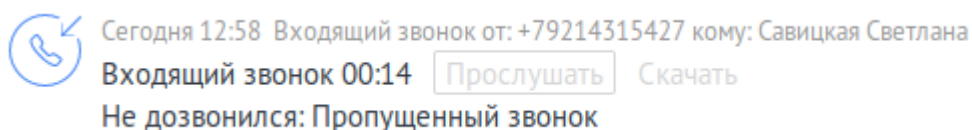
2. По окончании звонка (клиент не дождался ответа):

a. Создается контакт:

- с именем Автоконтакт:Входящий-пропущенный;
- в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
- в поле ответственный устанавливается менеджер ответственный за пропущенные;
- Контакту добавляется тег с номером телефона НА который позвонил клиент.

b. Информация о пропущенном вызове сохраняется в только что созданную карточку новой сущности.

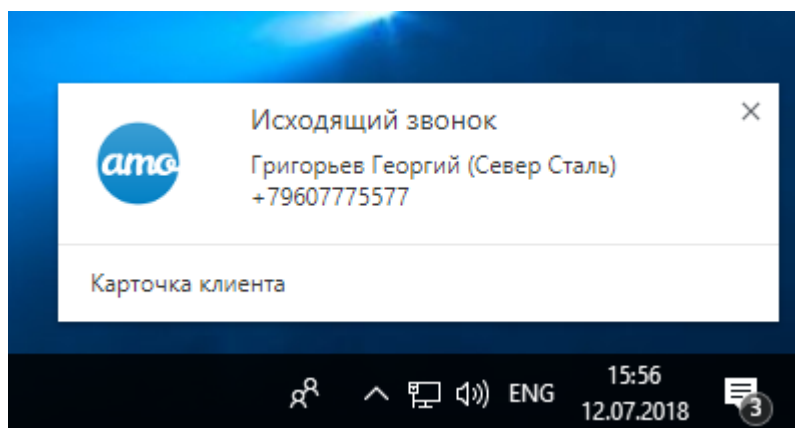
- в поле кому проставляется менеджер ответственный за пропущенные вызовы;
- в поле время - время ожидания ответа клиентом.



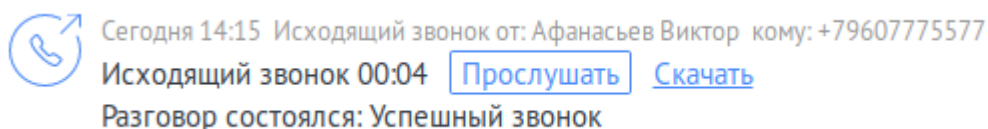
## 6) Исходящий звонок, клиент найден в АМО, звонок отвечен

Условия обработки: **Всегда**

1. При совершении звонка, у пользователя совершившего вызов, всплывает карточка с номером телефона и именем (компании) контакта amoCRM.



2. По окончании звонка информация сохраняется в соответствующую карточку клиента.



## 7) Исходящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

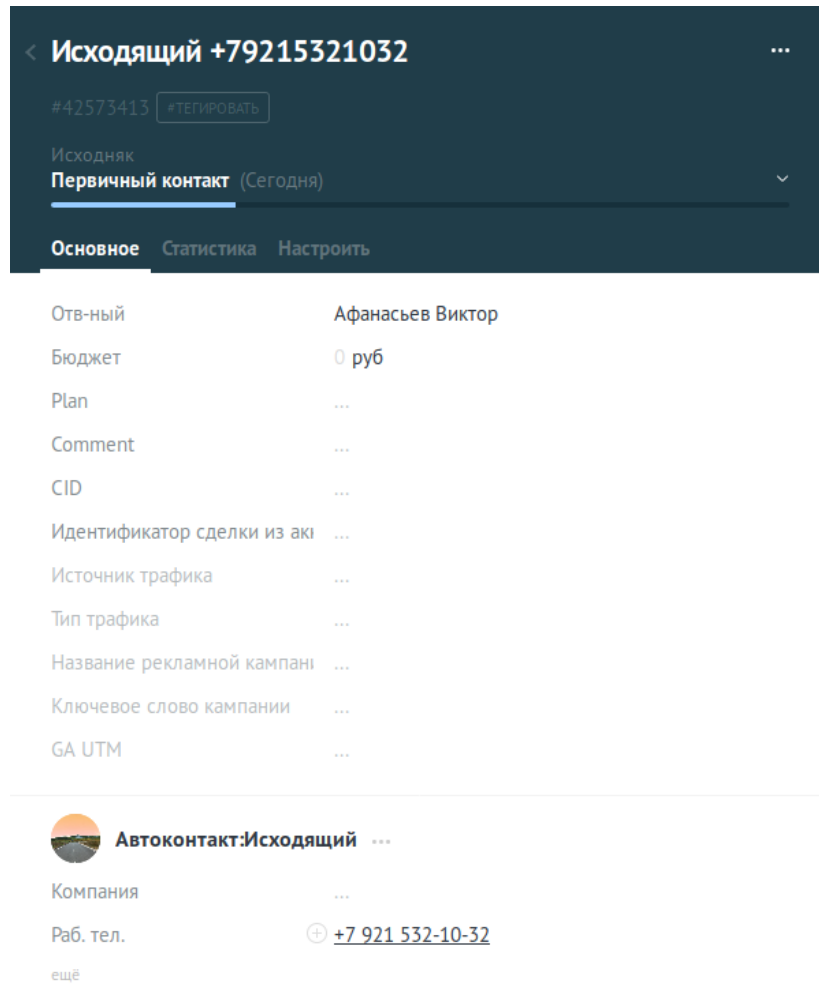
Условия обработки:

Если установлена опция [При исходящем звонке на неизвестный номер создать контакт.](#)

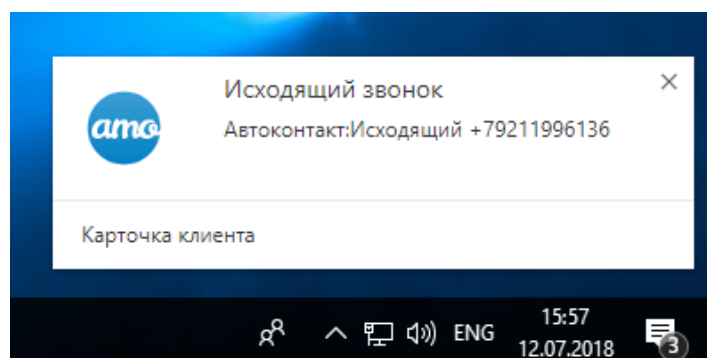
1. При совершении звонка:
  - a. Создается новый контакт:
    - с именем Автоконтакт:Исходящий;
    - в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
    - в поле ответственный устанавливается менеджер совершающий звонок.

**b.** Если в настройках входящих звонков установлено **создать Контакт и Сделку**, создастся сделка:

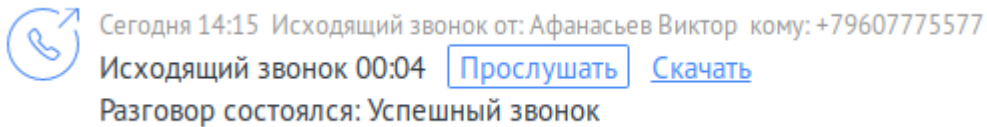
- сделка создается в воронке указанной в настройке **воронка для новой Сделки**;
- с именем Исходящий + номер телефона звонящего;
- в поле ответственный устанавливается менеджер снявший трубку;
- в поле контакт устанавливается контакт созданный на предыдущем шаге.



**c.** У звонящего пользователя всплывает карточка с номером телефона и ссылкой на созданный контакт



2. По окончании звонка информация сохраняется в соответствующую карточку клиента.

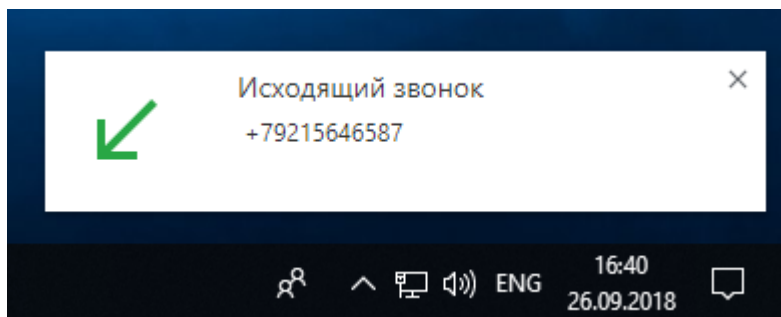


## 8) Исходящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок отвечен

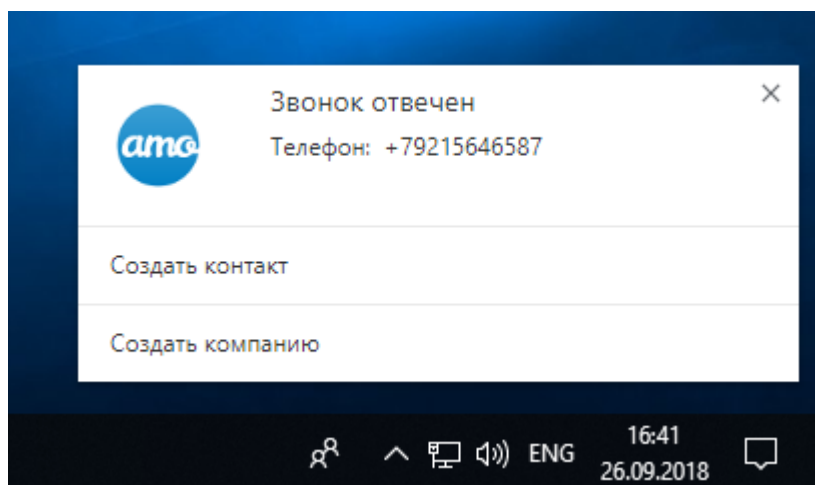
Условия обработки:

В настройках **Выключена** опция [При исходящем звонке на неизвестный номер создать контакт.](#)

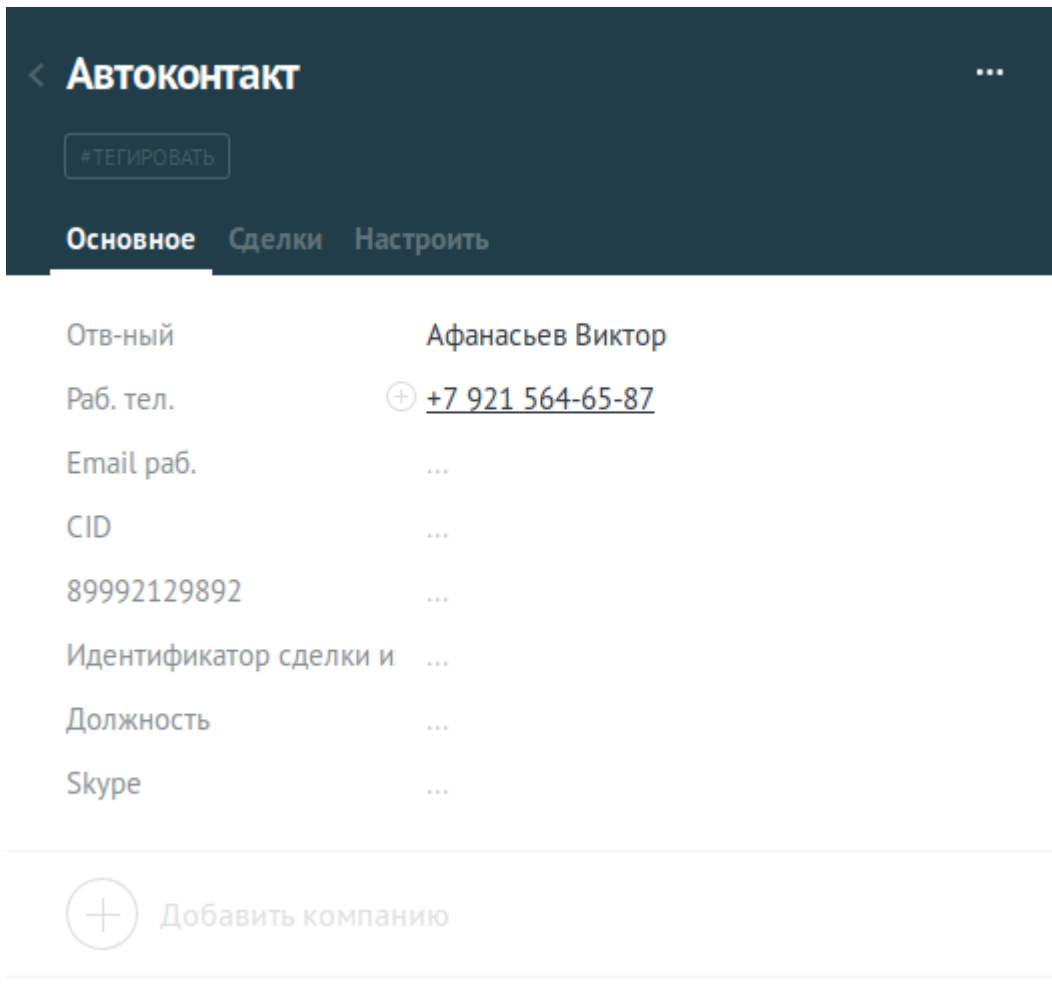
1. При совершении звонка: всплывает уведомление с указанием номера исходящего телефона.



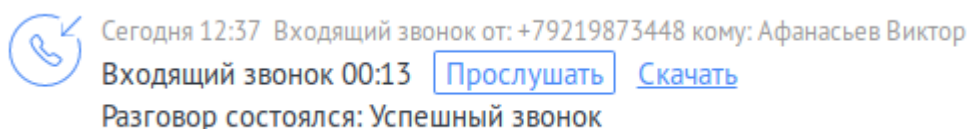
2. При ответе всплывает карточка с предложением создать контакт-компанию.



По клику на кнопки в атоCRM создается контакт или компания, и открывается карточка клиента.



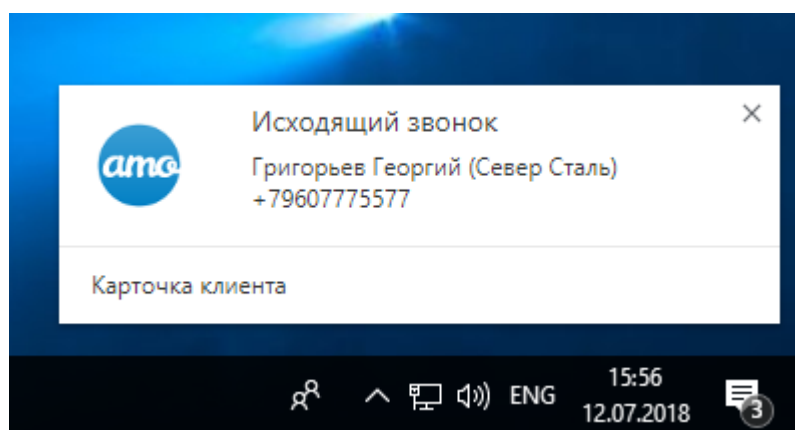
**3.** По окончанию разговора к созданному контакту или компании прикрепиться звонок. При этом не важно как был создан контакт, через всплывающую карточку, вручную с сайта или из мобильного приложения ато, главное чтобы у созданного контакта был правильный номер телефона, и он был создан не позднее 10 минут после окончания разговора.



## 9) Исходящий звонок, клиент найден в АМО, звонок НЕ отвечен

Условия обработки: **Всегда**

1. При совершении звонка, у пользователя, совершающего вызов, всплывает карточка с номером телефона и именем (компании/сущности) клиента. При нажатии на нее, открывается карточка клиента (компании/сущности) из amoCRM.



2. При обрыве звонка, информация сохраняется в соответствующую карточку клиента.

Сегодня 14:28 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577  
Исходящий звонок 00:00    
Не дозвонился: Пропущенный звонок

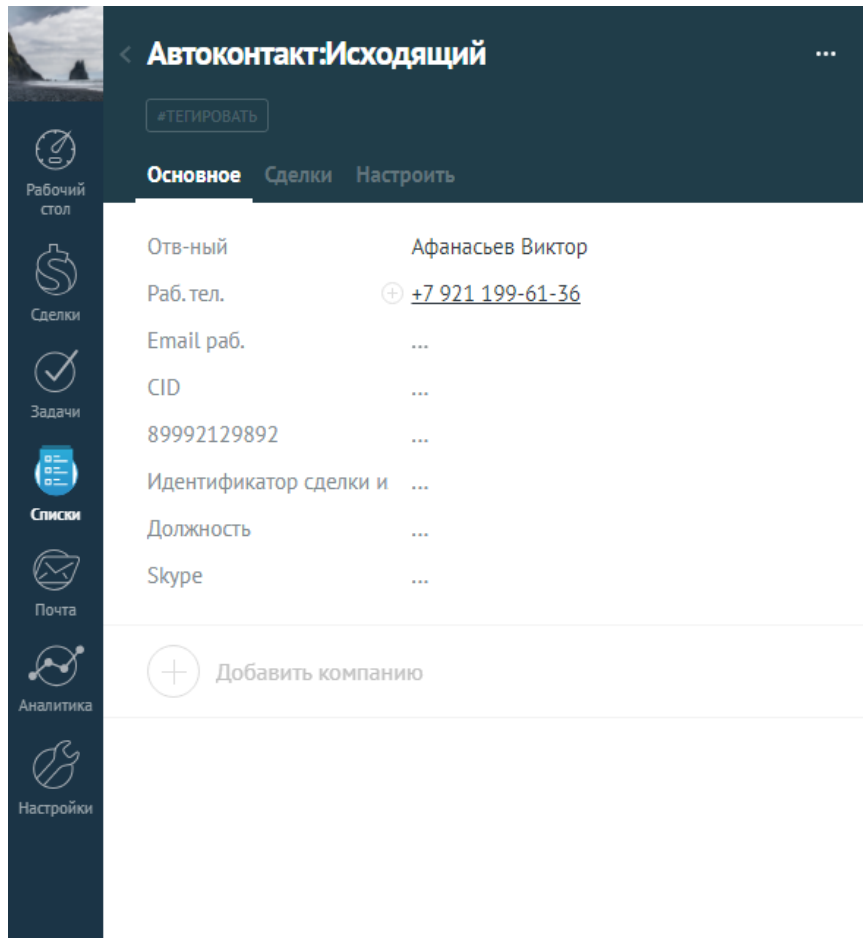
## 10) Исходящий звонок, клиент не найден в АМО, звонок НЕ отвечен

Условия обработки:

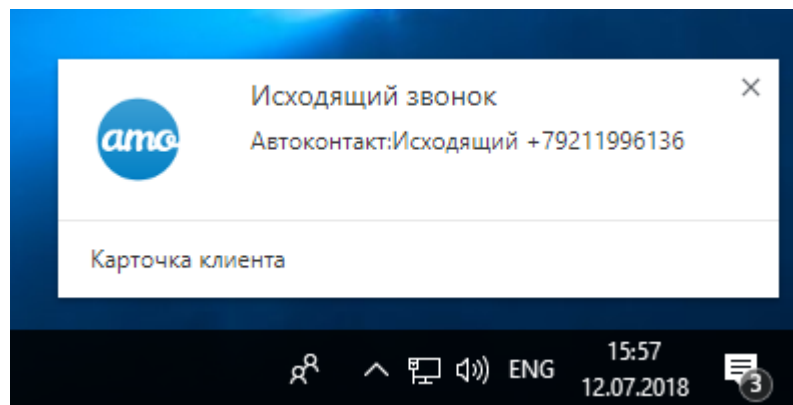
Если установлена опция **При исходящем звонке на неизвестный номер создать контакт.**

1. При совершении звонка:
  - a. Создается новый контакт:
    - с именем Автоконтакт:Исходящий;
    - в поле Раб. тел. проставляется телефон звонящего;
    - в поле ответственный устанавливается менеджер совершающий звонок.





- b. всплывает карточка с номером телефона и ссылкой на созданный контакт.



2. При обрыве звонка, информация сохраняется в только что созданную карточку нового клиента.



Сегодня 14:40 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79216537447

Исходящий звонок 00:00 [Прослушать](#) [Скачать](#)

Не дозвонился: Пропущенный звонок

## **Запись разговоров.**

Для того, чтобы все ваши вызовы были записаны на АТС и их можно было прослушать из атоCRM, рекомендуем своевременно контролировать размер свободного хранилища в [интерфейсе](#) [вашего Телфин.Офиса](#) или заранее [подключить расширенное хранилище для записи разговоров](#).

## Звонок из AMO CRM в один клик

Интеграция умеет совершать исходящий звонок в один клик!

Обратный звонок работает так:

### 1. В карточке Клиента - Компании:

Откройте карточку клиента выберите номер и щелкните позвонить

Скриншот карточки клиента в CRM. Вверху отображается имя **Григорьев Георгий** и кнопка **#ТЕГИРОВАТЬ**. Ниже расположены вкладки: **Основное**, **Сделки**, **Настроить**. Основная информация:

- Отв-ный: Афанасьев Виктор
- Раб. тел.: [+7 960 777-55-77](tel:+79607775577)
- Email раб.
- CID: 89992129892
- Идентификатор сделки и ...
- Должность: ...
- Skype: ...

Над номером телефона открыто меню с действиями:

- Позвонить (выделено желтым)
- Копировать
- Редактировать

### 2. В списке Клиентов - Компаний:

Просто щелкните по нужному номеру

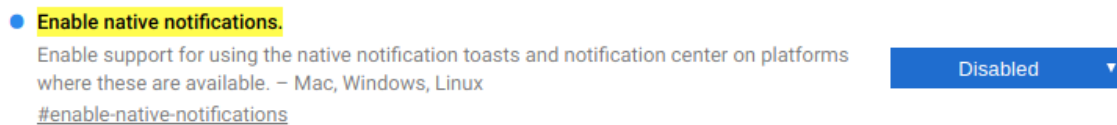
КОНТАКТЫ	🔍	...	+ ДОБАВИТЬ	
<input type="checkbox"/>	НАИМЕНОВАНИЕ	КОМПАНИЯ	ТЕЛЕФОН	EMAIL
<input type="checkbox"/>	Михайлов Иван	•	<a href="tel:+79102553333">+7 910 2553333</a>	
<input type="checkbox"/>	Петров Сергей	+1 Русский Алюминий	<a href="tel:+79602389665">+7 960 238-96-65</a>	
<input type="checkbox"/>	Григорьев Георгий	• Север Сталь	<a href="tel:+79607775577">+7 960 777-55-77</a>	

## Известные проблемы и способы их решения

1. Всплывающее уведомление о звонке перестает отображаться. Либо вместо нормального текста уведомления отображается сообщение об ошибке.

Способ решения:

Переключить уведомления в альтернативный режим работы. Для этого в Chrome откройте страницу <chrome://flags/#enable-native-notifications> и переключите опцию "Enable native notifications" в "Disabled". Затем перезапустите Chrome.



## Желаем вам приятной работы!

В случае возникновения каких-либо вопросов/замечаний, просьба сообщить о них письменно на адрес [support@telphin.ru](mailto:support@telphin.ru) с указанием:

- ) доменного имени(адреса) вашего атоCRM и вашего кода клиента
- ) пользователя атоCRM и присвоенного ему номера добавочного
- ) указанием того, что должно было произойти и что произошло на самом деле
- ) скриншота экрана целиком(приложением к письму, а не в теле письма), подтверждающего описанное выше.