

Инструкция по настройке интеграции Битрикс24 и IP-АТС Yeastar P-серии

Инструкция версии 1.0 от 16.09.2022

Интеграция позволяет:

1. Использовать функционал умной маршрутизации (входящий звонок будет автоматически направлен на сотрудника закреплённым за данным клиентом в CRM)
2. Использовать функционал CallTracking Битрикс24 (при входящем звонке передаётся название линии)
3. Сократить время на исходящие звонки: опционально для каждого внутреннего номера можно включить автоматическое поднятие трубки при звонке из CRM
4. Возможность управления параметром создания лидов по новым номерам

Для настройки интеграции вам необходимо иметь:

- **Облачный или коробочный Битрикс24** любой редакции.
- Для коробочного Битрикс24 необходим валидный **SSL сертификат**
- **Подписка Битрикс24.Маркет Плюс**

Важные замечания:

- Модуль интеграции поддерживает **внутренние номера до 4-х знаков включительно**
- АТС должна быть настроена на работу с **международными форматами телефонных номеров вида**

Как работает интеграция:

Приложение реализует связь API IP-АТС Yeastar P-серии с REST API Битрикс24, а также осуществляет на стороне внешнего сервера конвертацию файлов аудиозаписей разговоров из формата wav (записи разговоров создаются на IP-АТС Yeastar только в формате wav) в формат mp3 (Битрикс24 принимает записи разговоров только в формате mp3). Такая реализация позволяет снять значительную нагрузку с процессора IP-АТС.

Важно понимать, что голосовой SIP трафик за рамки вашей АТС никуда не выходит. В Битрикс24 передаёт только: REST API запрос на поднятие карточки звонка, номер телефона и запись разговора.

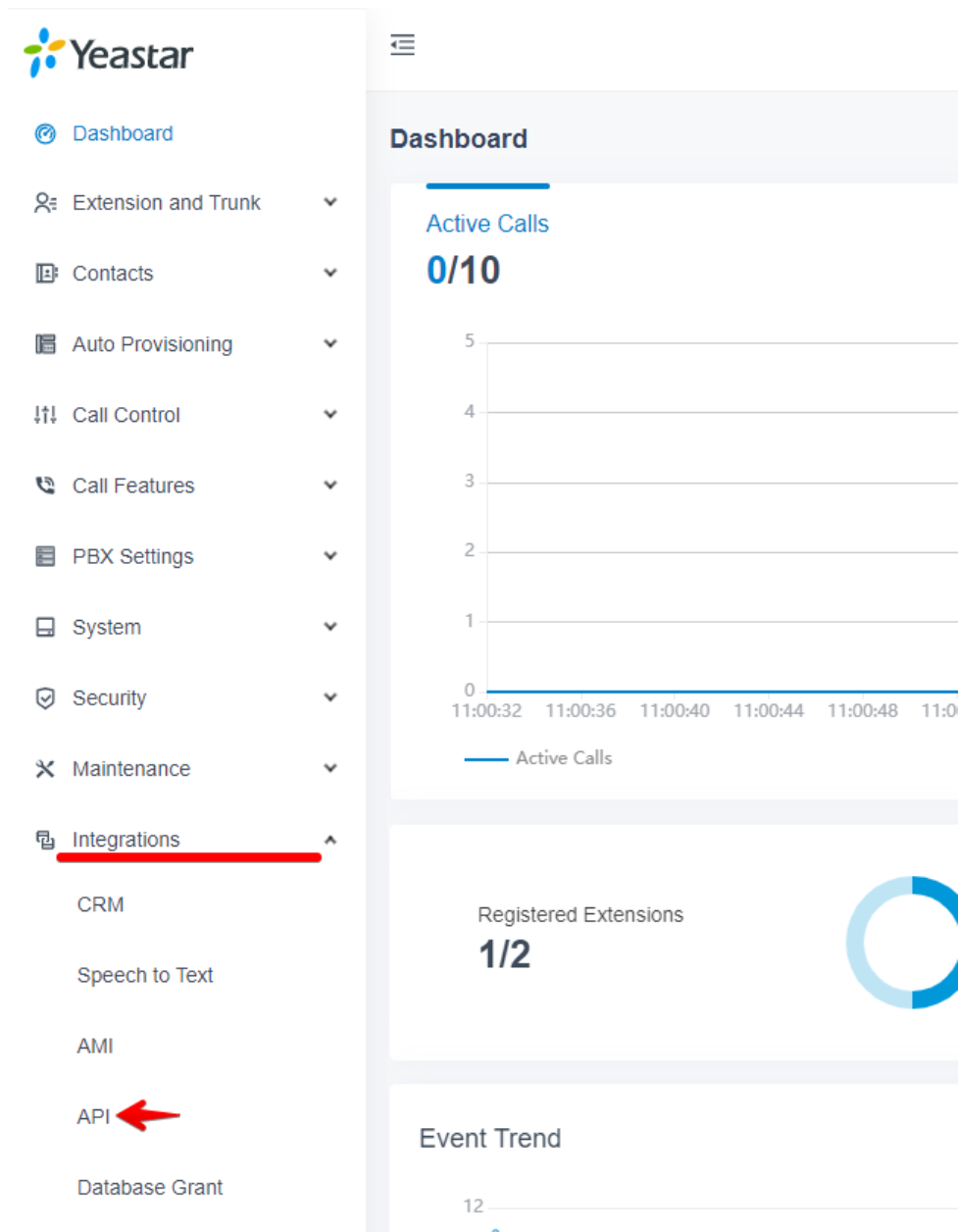
СОДЕРЖАНИЕ

1. Настройка IP-АТС Yeastar P-series	3
1.1 Включение API	3
1.2 Безопасность подключения	4
1.3 Включение монитора API.....	4
2. Настройка Битрикс24	6
2.1 Установка модуля.....	6
2.2 Настройка исходящей линии в Битрикс24	6
2.3 Настройка внутренних номеров пользователей	8
3. Настройка модуля интеграции	9
3.1 Основные настройки.....	9
3.2 Пользователи.....	11
3.3 Настройка обработки входящих линий.....	11
3.4 Настройки рабочего времени	12
3.5 Техническая поддержка	13
3.6 Оплата приложения	14

1. Настройка IP-ATC Yeastar P-series

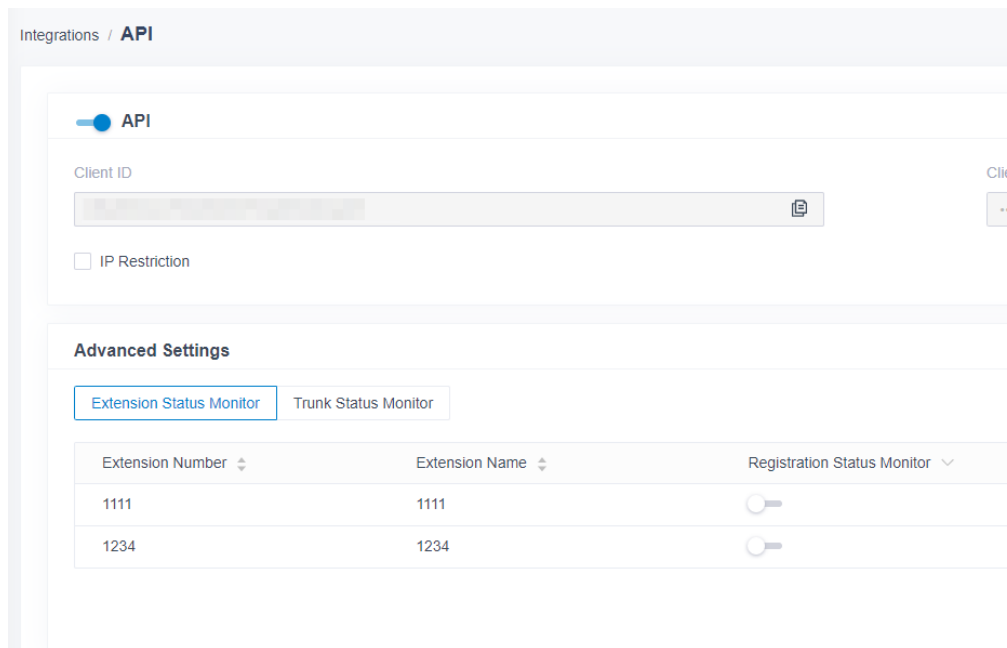
1.1 Включение API

Для включения API, откройте интерфейс администрирования ATC Yeastar P-series и перейдите в раздел **Integrations** на вкладку **API**:



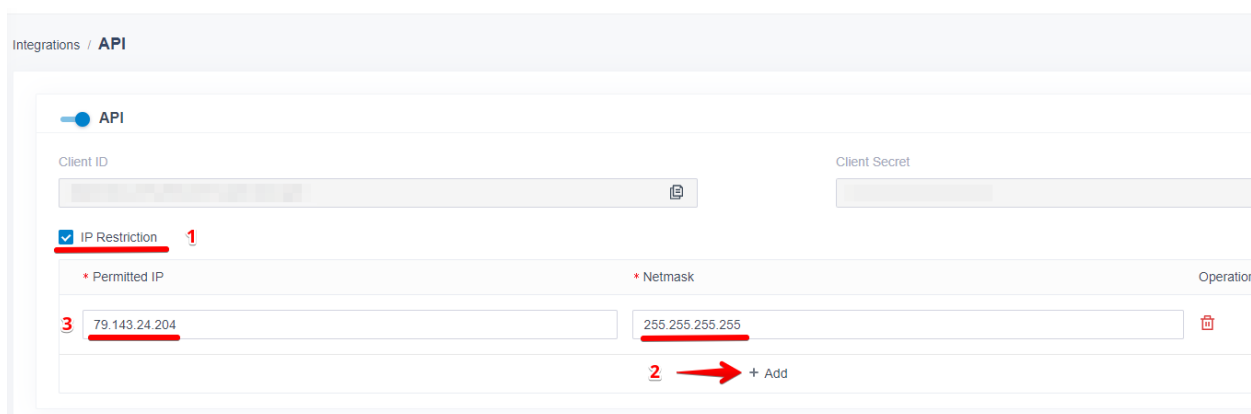
Включите API, передвинув флажок напротив соответствующего пункта в интерфейсе.

Данные, указанные в полях **Client ID** и **Client Secret** являются логином и паролем для подключения по API и потребуются при настройке приложения в Битрикс24



1.2 Безопасность подключения

После включения интерфейса API станут доступны настройки. В целях безопасности рекомендуем ограничить доступ по API, указав, какие хосты могут его использовать. Для этого включите опцию **IP Restriction** и укажите в списке разрешенных адрес сервера приложения интеграции: **79.143.24.204** с маской 255.255.255.255



1.3 Включение монитора API

Для работы API включите монитор для внутренних номеров и транков, для этого выполните следующие действия:

На вкладке **Extension Status Monitor** включите мониторинг для внутренних номеров сотрудников, которые необходимо интегрировать с Битрикс24

Advanced Settings

Extension Status Monitor Trunk Status Monitor Search

Extension Number	Extension Name	Registration Status Monitor	Call Status Monitor	Presence Status Monitor
1111	1111	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1234	1234	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Total :2 < 1 > 20 / page

После включения мониторинга внутренних номеров, перейдите на вкладку **Trunk Status Monitor** и включите мониторинг для линий, которые должны интегрироваться с Битрикс24.

Advanced Settings

Extension Status Monitor Trunk Status Monitor

Trunk Name	Call Status Monitor	Control Inbound Call
7. [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Подтвердите изменения, нажав **Save**.

Integrations / **API**

API

Client ID

Client Secret

IP Restriction

* Permitted IP	* Netmask	Operations
<input type="text" value="79.143.24.204"/>	<input type="text" value="255.255.255.255"/>	<input type="button" value="Remove"/>
<input type="button" value="+ Add"/>		

Advanced Settings

Extension Status Monitor Trunk Status Monitor Search

Extension Number	Extension Name	Registration Status Monitor	Call Status Monitor	Presence Status Monitor
1111	1111	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1234	1234	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Total :2 < 1 > 20 / page

2. Настройка Битрикс24

2.1 Установка модуля

Модуль устанавливается из каталога приложений Битрикс24

<https://www.bitrix24.ru/apps/app/ateviru.yeasar/>

После установки, модуль можно бесплатно протестировать в течение 30 дней.

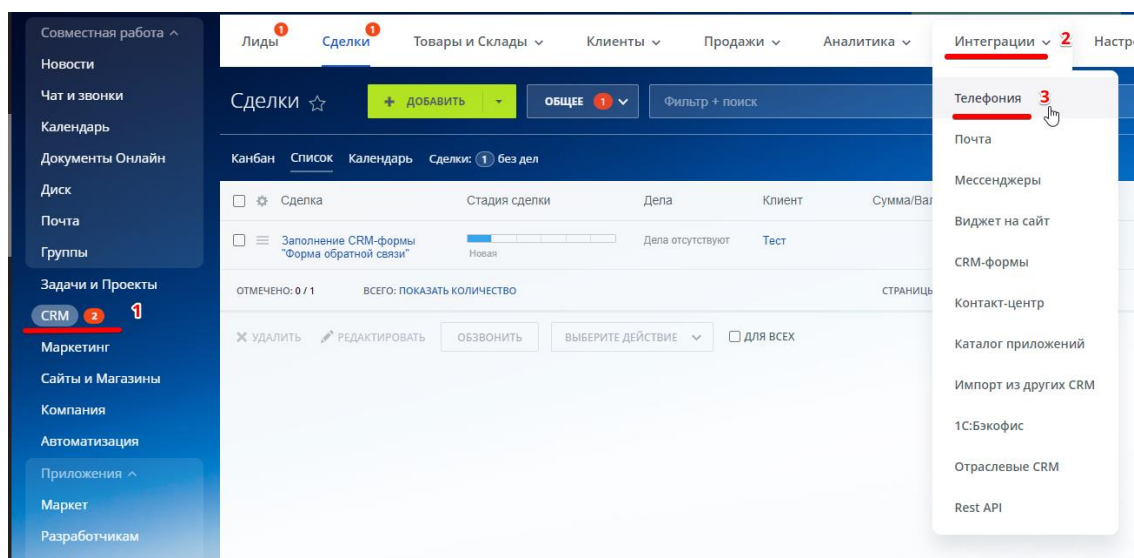
Оплата использования приложения осуществляется через сервис <https://my.atevi.ru/>

Если по истечении 30 дней через сервисы не будет произведена оплата, работа модуля будет полностью заблокирована.

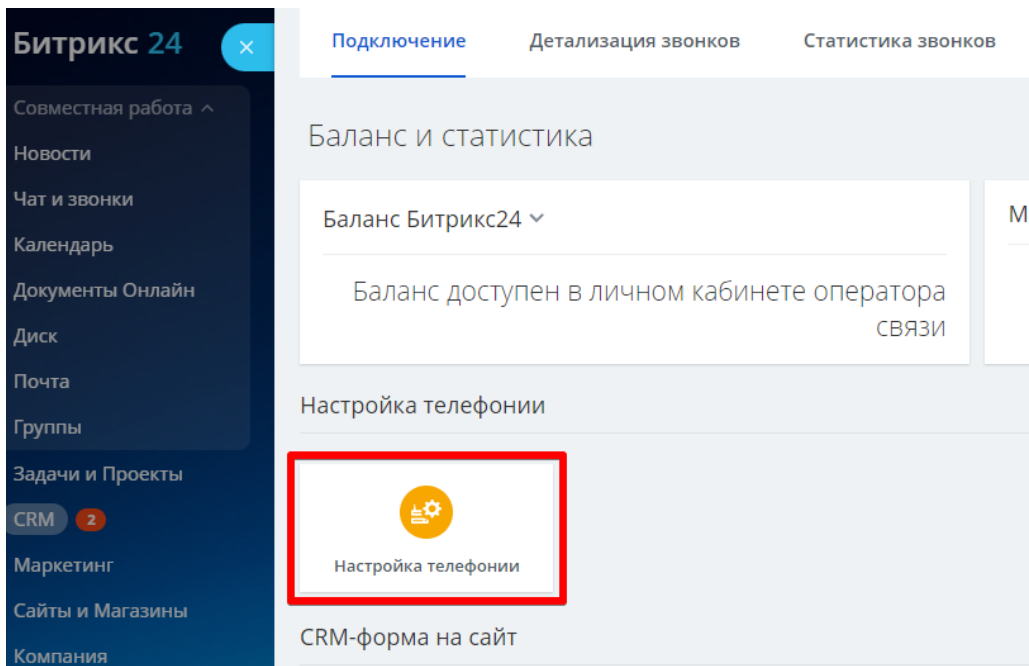
2.2 Настройка исходящей линии в Битрикс24

Для работы исходящих звонков из Вашего Битрикс24, после установки приложения необходимо перейти в настройки телефонии Битрикс24 и выбрать приложение «**Интеграция с Yeastar P-series**» в качестве основного направления для исходящих вызовов.

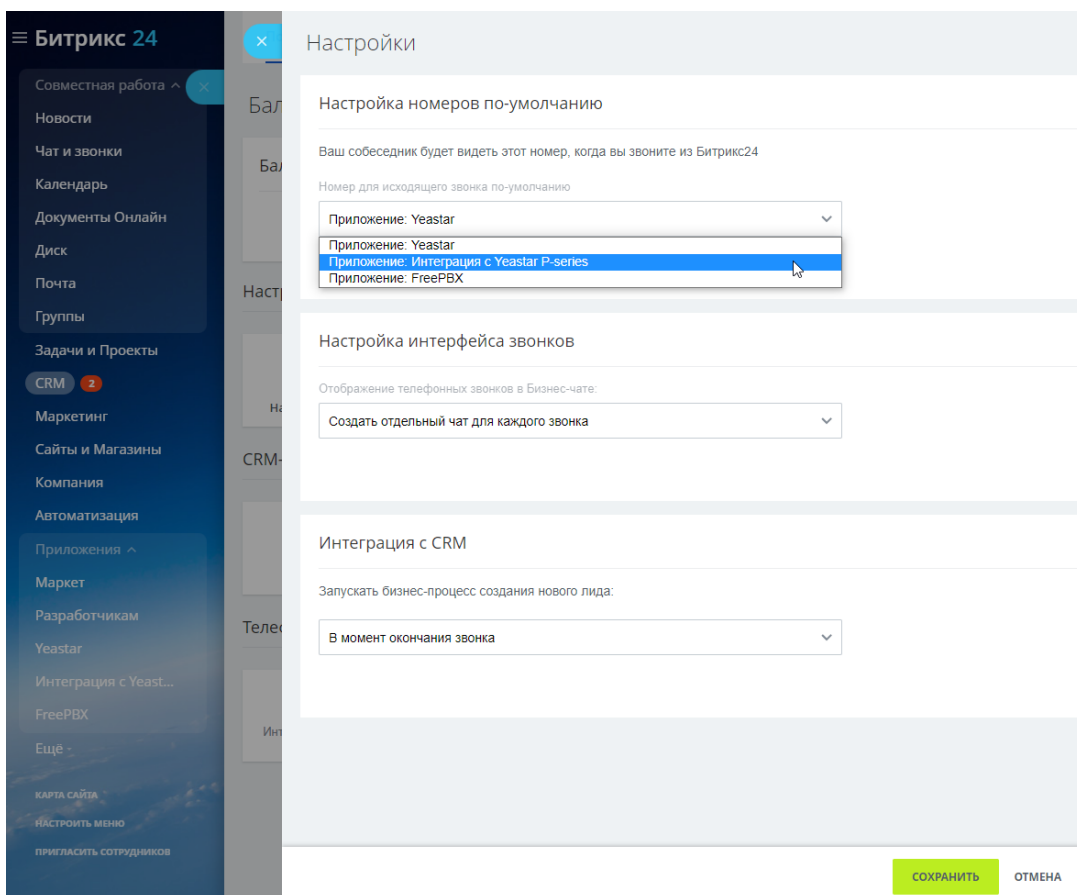
CRM->Интеграции->Телефония



Настройка телефонии



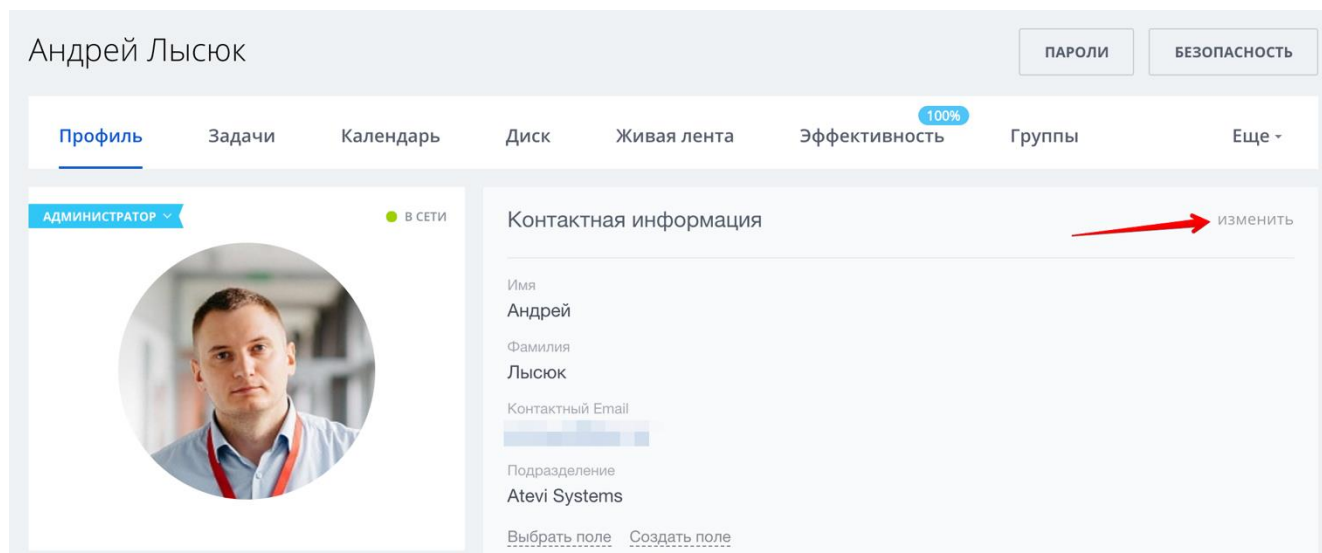
Выбрать приложение:



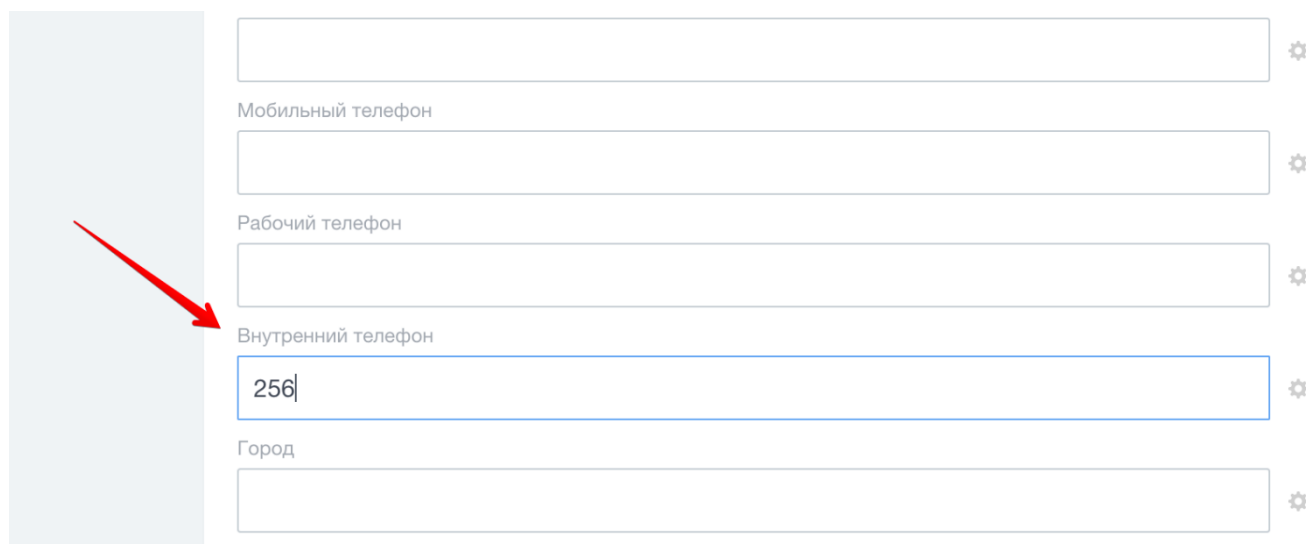
2.3 Настройка внутренних номеров пользователей

Следующим шагом настройки является указание **в профиле каждого пользователя вашего Битрикс24 который будет пользоваться телефонией**, его личного внутреннего номера на вашей IP-АТС.

Для этого, открываете профиль сотрудника, и в блоке «Контактная информация» нажимаете «Изменить»



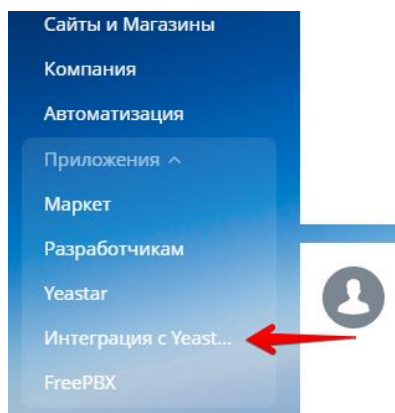
Находите поле «Внутренний телефон» и вводите туда внутренний номер сотрудника, и нажимаете «Сохранить»



Эту операцию повторяете с каждым пользователем вашего Битрикс24 которые будут использовать телефонию и CRM Битрикс24

3. Настройка модуля интеграции

Для настройки приложения интеграции, найдите в левом меню Вашего Битрикс24 в разделе «Приложения» пункт «Интеграция с Yeastar P-series».



В приложении «Интеграция с Yeastar P-series» перейдите на вкладку «Настройки» и заполните описанные ниже блоки настроек.

3.1 Основные настройки

При первом запуске приложения, доступен только блок основных настроек и блок настройки пользователей, т.к. для получения остальных требуется подключение к АТС.

ОПИСАНИЕ НАСТРОЙКИ СТАТИСТИКА ТЕХПОДДЕРЖКА ОПЛАТА РАЗРАБОТЧИК

Основные

IP адрес приложения: 79.143.24.204

Адрес АТС:

Логин API:

Пароль API:

Серийный номер АТС:

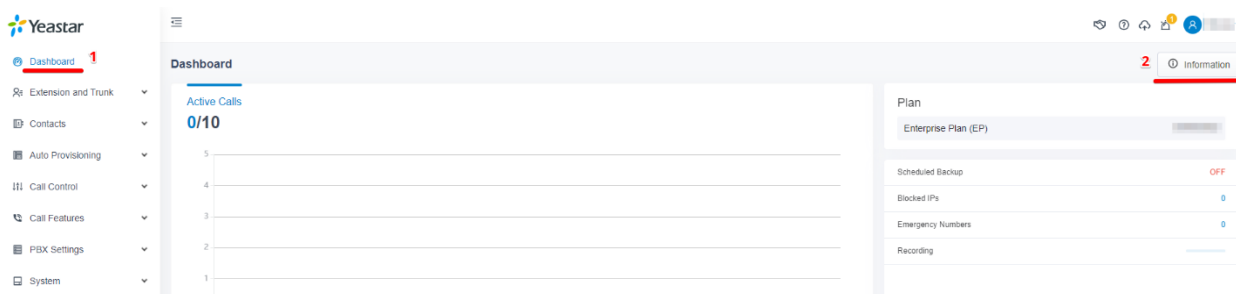
Пользователи

	Сотрудник	Создавать лид для неизвестного номера	Автоподнятие трубки
1	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

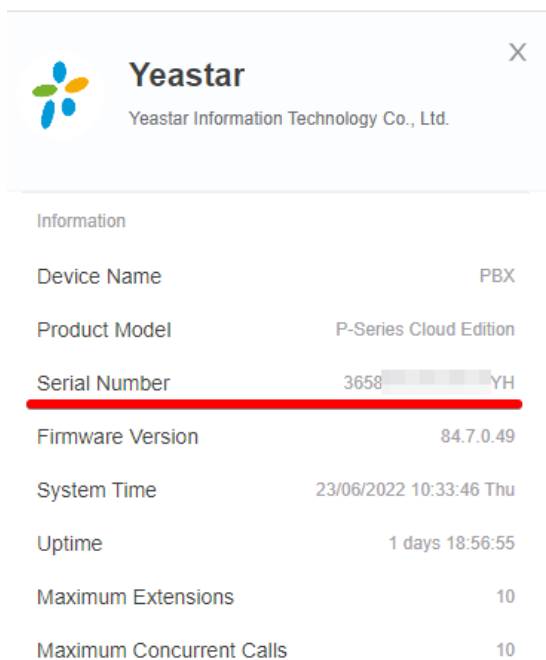
- **IP адрес приложения:** данное поле содержит адрес сервера приложения для добавления в разрешения на доступ к API.
- **Адрес АТС:** адрес Вашей АТС.
- **Логин API:** Client ID из настроек API АТС (см. п. 1.1)
- **Пароль API:** Client Secret из настроек API АТС (см. п. 1.1)

- **Серийный номер АТС:** серийный номер Вашей АТС, необходим для безопасности, как дополнительное средство контроля.

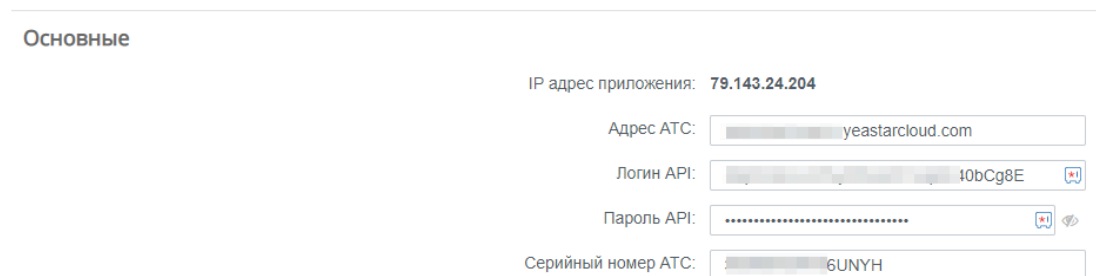
Чтобы узнать серийный номер АТС, перейдите в интерфейсе администрирования на вкладку **Dashboard** и нажмите на кнопку **Information**.



После нажатия откроется слайдер с информацией о АТС, скопируйте оттуда серийный номер.



Пример правильно заполненного блока основных настроек:



3.2 Пользователи

В разделе пользователи выбираются и настраиваются пользователи, для которых будет работать интеграция телефонии. Обратите внимание, **интеграция будет работать только для указанных номеров**.

- **Сотрудник:** пользователь Вашего Битрикс24, для которого подключается интеграция.
- **Создавать Лид для неизвестного номера:** если чекбокс не установлен, лиды для данного номера создаваться не будут.
- **Автоподнятие трубки:** данный чекбокс включает или отключает механизм автоматического поднятия трубки телефонного аппарата при исходящем звонке.

Стандартная версия приложения позволяет интегрировать до 30 внутренних номеров. Пример заполненного раздела:

Пользователи			
	Сотрудник	Создавать лид для неизвестного номера	Автоподнятие трубки
1	[1234] Александр Мисько	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	[1235] Интегратор	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3 Настройка обработки входящих линий

В данном разделе выводятся для настройки все активные входящие линии, которые есть на АТС.

Транки						
Активность транка	Название транка	Перевести на ответственного	Ответственный	Adapt Caller ID		
				Шаблон	Удалить	Добавить
<input checked="" type="checkbox"/>	74993808954	<input type="checkbox"/>	[1235] Интегратор			
Добавить правило						

- **Активность транка:** опция включает или отключает интеграцию транка с Вашим Битрикс24.
- **Перевести на ответственного:** опция включает перевод звонка на ответственного, если номер звонящего связан с какой-либо сущностью в CRM/

- **Ответственный:** Пользователь, ответственный за новый лид при входящем с неизвестного номера.
- **Adapt Caller ID:** блок настроек преобразования входящего номера. Бывают случаи, когда входящие номера передаются не в международном формате, например 8029 вместо +37529. AdaptCallerID позволяет выполнить преобразование номера. Настройка выполняется аналогично такой же в настройках АТС. Подробнее: https://help.yeastar.com/en/s-series/topic/adapt_caller_id.html

3.4 Настройки рабочего времени

Блок настройки рабочего времени. Звонки, поступившие в рамках рабочего времени, будут направлены на IVR или группу для рабочего времени. Аналогичным образом, будет выполнена маршрутизация и для нерабочего времени.

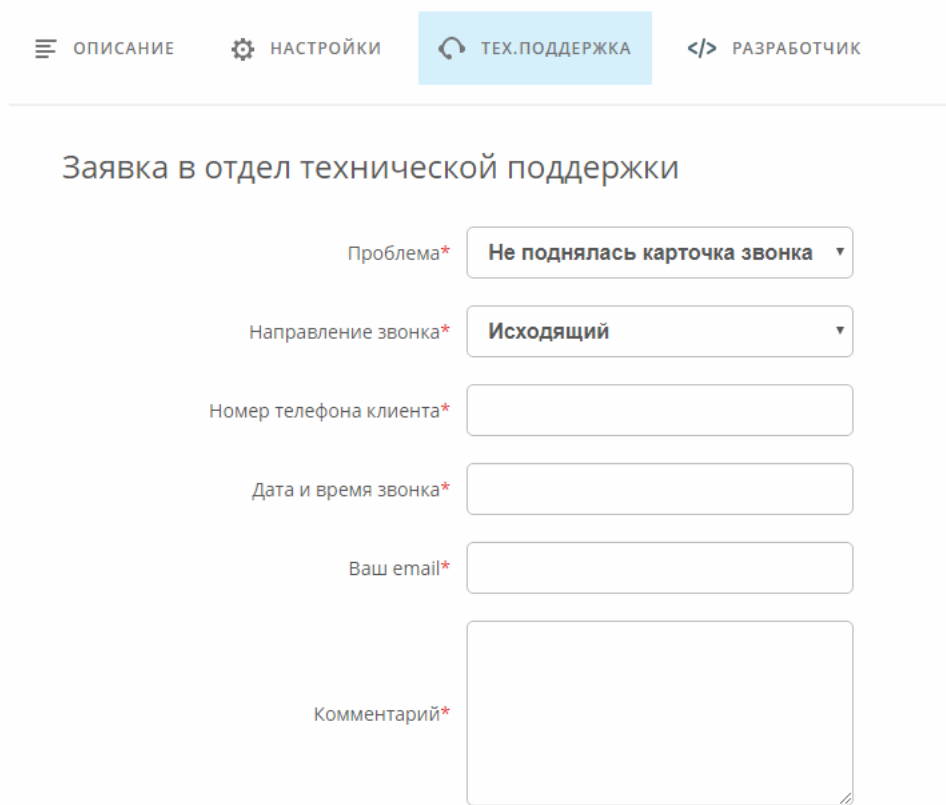
Настройки рабочего времени

Часовой пояс	Europe/Minsk
Начало и окончание рабочего времени	08:00 20:00
Начало и окончание перерыва	12:00 13:00
Рабочие дни	<input checked="" type="checkbox"/> Monday <input checked="" type="checkbox"/> Tuesday <input checked="" type="checkbox"/> Wednesday <input checked="" type="checkbox"/> Thursday <input checked="" type="checkbox"/> Friday <input type="checkbox"/> Saturday <input type="checkbox"/> Sunday
Дополнительные рабочие дни укажите через запятую, значения в формате день.месяц, например: 01.02,14.05,22.12	<input type="text"/>
Дополнительные выходные дни укажите через запятую, значения в формате день.месяц, например: 01.02,14.05,22.12	<input type="text"/>

- **Часовой пояс:** Ваш часовой пояс, для корректной работы настроек рабочего времени.
- **Начало и окончание рабочего времени:** время начала и завершения рабочего дня.
- **Начало и окончание перерыва:** время начала и завершения перерыва в течение рабочего дня.
- **Рабочие дни:** отметьте дни, которые считаются рабочими.
- **Дополнительные рабочие дни:** опция позволяет указать дополнительные рабочие дни в случае переносов.
- **Дополнительные выходные дни:** опция позволяет указать дополнительные выходные дни в случае переносов.

3.5 Техническая поддержка

Для получения технической поддержки по работе модуля, или помощи в настройке, найдите в левом меню Вашего Битрикс24 пункт «Приложения» и нажмите в нем на «Интеграция с Yeastar P-series». На открывшейся странице в верхнем меню перейдите в раздел «Техподдержка» и заполните поля информацией о проблеме или требующейся помощи.



The screenshot shows a navigation bar at the top with four items: «ОПИСАНИЕ», «НАСТРОЙКИ», «ТЕХ.ПОДДЕРЖКА» (highlighted in blue), and «РАЗРАБОТЧИК». Below the navigation bar is the title «Заявка в отдел технической поддержки». The form contains the following fields:

- «Проблема*»: A dropdown menu with the selected option «Не поднялась карточка звонка».
- «Направление звонка*»: A dropdown menu with the selected option «Исходящий».
- «Номер телефона клиента*»: An empty text input field.
- «Дата и время звонка*»: An empty text input field.
- «Ваш email*»: An empty text input field.
- «Комментарий*»: A large empty text area for providing details.

Обратите внимание, что создать запрос в техническую поддержку можно только через форму, расположенную во вкладку «Тех. поддержка» в приложении. **Телефонные консультации по настройке приложения не осуществляется.**

Готовые ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по настройке и работе с приложением можно прочитать по этой ссылке <https://atevi.by/help/faq/>

3.6 Оплата приложения

Вся сводная информация о типе вашей лицензии, сроке её действия и истории продлений находится в приложении во вкладке «Оплата»

ОПИСАНИЕ НАСТРОЙКИ СТАТИСТИКА ТЕХ.ПОДДЕРЖКА **ОПЛАТА** РАЗРАБОТЧИК

Оплата

Информация о типе лицензии:

Тип лицензии: Интеграция Битрикс24 с IP-АТС Yeastar серии S до 30 внутренних номеров
Дата окончания лицензии: 12.02.2022 [продлить](#)

История

Период	Событие	Лицензия	№ заказа	Стоимость	Пользователь [?]
02.12.2020 - 02.12.2021	Продление	Программа для ЭВМ «Модуль интеграции Битрикс24 с IP-АТС Yeastar S серии» лицензия на 30 внутренних номеров (1 мес.)	MY20113	20 748 RUB	admin@site.by
02.11.2020 - 02.12.2020	Покупка	Программа для ЭВМ «Модуль интеграции Битрикс24 с IP-АТС Yeastar S серии» лицензия на 30 внутренних номеров (1 мес.)	MY20157	2 470 RUB	admin@site.by
02.10.2020 - 02.11.2020	Демо	Программа для ЭВМ «Модуль интеграции Битрикс24 с IP-АТС Yeastar S серии» лицензия на 30 внутренних номеров (1 мес.)			admin@site.by

В Российской Федерации оплата принимается только по безналичному расчёту от юридических лиц и ИП. Генерация счётов на оплату происходит через наш онлайн сервис <https://my.atevi.ru> на основании [публичной оферты](#). Обмен закрывающими документами (актами) происходит через ЭДО СБИС или Диадок.