

Инструкция по настройке интеграции Битрикс24 и IP-АТС Yeastar S серии **через API**

Инструкция версии 2.0-api от 18.01.2020

Начиная с 18.01.2020 поддерживается интеграция с IP-АТС Yeastar серии S **через API**. Интеграция через API позволяет:

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

Интеграция через API поддерживается только в IP-АТС Yeastar S50 и более старших версиях.

Данная инструкция описывает настройку интеграции через API. Инструкцию по настройке интеграции через AMI (для Yeastar S20) [можно скачать тут](#).

Для настройки интеграции вам необходимо иметь:

- **IP-АТС серии S** серии S50 и S100 или S300, со всеми последними обновлениями
- **Статический IP адрес** (необходимо приобрести у вашего интернет-провайдера)
- **Облачный или коробочный Битрикс24** любой редакции.
- Для коробочного Битрикс24 необходим валидный **SSL сертификат**

Важные замечания:

- Модуль интеграции поддерживает **внутренние номера до 4-х знаков включительно**
- АТС должна быть настроена на работу с **международными форматами телефонных номеров вида**, т.е. НЕ через 8XXXXXXXXX

Как работает интеграция:

Приложение реализует связь API IP-АТС Yeastar S 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-ATC Yeastar	3
1.1 Включение API	3
1.2 Настройка сетевых служб	4
1.3 Настройка доступа к базе данных.....	5
2. Настройка маршрутизатора	6
3. Настройка Битрикс24	7
3.1 Установка модуля	7
3.2 Настройка исходящей линии в Битрикс24.....	7
3.3 Настройка внутренних номеров пользователей	8
3.4 Настройка модуля Yeastar	9
3.4.1 Настройка подключения к API Yeastar	9
3.4.2 Настройки доступа к базе данных CDR Yeastar	10
3.4.3 Настройка обработки входящих линий	11
3.4.4 Настройка внутренних номеров сотрудников	12
3.5 Условные обозначения состояния подключения	12
3.6 Техническая поддержка	13

1. НАСТРОЙКА IP-АТС YEASTAR

1.1 Включение API

Открываем админ панель АТС и переходим в раздел **Настройки - АТС – Настройки АТС** далее переходим во вкладку **API** и настраиваем следующее:

- Поставить галочку **Включено**
- Изменить стандартные **Имя пользователя** и **Пароль** (эти имя пользователя и пароль нужно будет прописать в настройках модуля на стороне Битрикс24)
- Во вкладке «Номер», в поле «Монитор АТС» нужно **поставить галочки** для внутренних номеров сотрудников звонки которых нужно интегрировать с CRM Битрикс24

Настройка API в Yeastar. Включено. Имя пользователя: bitrix. Пароль: [маскировано].

Номер	Линия	Монитор АТС
200	Лариса	<input checked="" type="checkbox"/>
201	АндрейШидловский	<input checked="" type="checkbox"/>
202	Кристина	<input checked="" type="checkbox"/>
210	Андрей	<input checked="" type="checkbox"/>
224	Николай	<input checked="" type="checkbox"/>
300	Ольга	<input checked="" type="checkbox"/>

Далее нужно перейдите во вкладку «Линия», и поставьте три галочки на тех линиях звонки которых должны быть интегрированы с CRM Битрикс24.

Настройка API в Yeastar. Включено. Имя пользователя: bitrix. Пароль: [маскировано].

Имя линии	Контроль исходящих вызовов	Контроль входящих вызовов	Монитор АТС
anitex	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Брест	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
anitex-suport	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A1-minsk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1.2 Настройках сетевых служб

Открываем админ панель АТС и переходим в раздел **Настройки - Система – Безопасность** далее переходим во вкладку **Сетевые службы** и настраиваем следующее:

- Проверьте чтобы в поле **Протокол** было обязательно выбрано **HTTP**
- Задать значение поля **Порт**. Можно не менять стандартное значение 8088.

Настройки

Правила брандмауэра | Сетевая защита | **Сетевые службы** | Сертификаты | Доступ к базе

Время Web-сессии (мин): 15

Режим доступа: Номер Email

Разрешить простой пароль

Протокол: HTTP ← указываем именно http

Порт: 8888 ← порт API (вебинтерфейса)

Включить SSH

Включить FTP

Включить TFTP

IAX порт: 4569

SIP UDP-порт: 5060

Включить SIP TCP

Сохранить | Отменить

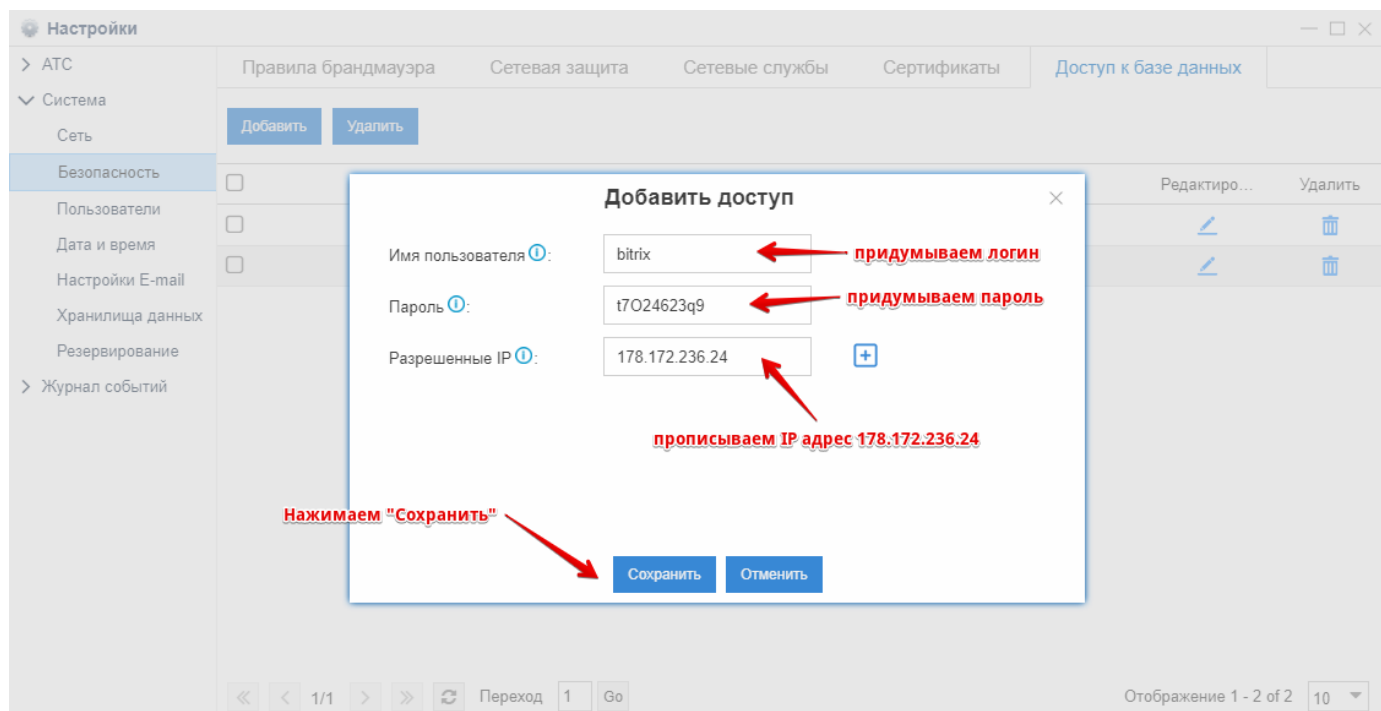
Если ранее вы настраивали данную АТС для интеграции через АМІ, то на данной странице админ-панель, внизу, можете снять галочку «Включить АМІ»

1.3 Настройка доступа к базе данных

Всё в том же разделе **Настройки - Система - Безопасность** переходим во вкладку **Доступ к базе данных** и нажимаем кнопку **Добавить**

В открывшемся окне заполняем следующие поля:

- **Имя пользователя** - придумайте логин доступа к базе данных
- **Пароль** - придумайте надёжный пароль для доступа к базе данных
- **Разрешённые IP** - пропишите тут IP адрес **178.172.236.24**



2. Настройка маршрутизатора

Для того чтобы модуль телефонии мог подключиться к вашей IP-АТС, у вас обязательно должен быть **статический IP адрес**, и проброшены через NAT к IP-АТС, следующие два порта:

- **8888 TCP** (или другой порт, указанный вами в п. 1.2) – для доступа к API Yeastar
- **3306 TCP** – для доступа к базе данных CDR Yeastar

Замечание по безопасности! Рекомендуем открывать эти порты только для IP адреса сервера телефонии 178.172.236.24

Интерфейс настройки проброса портов сильно отличается в зависимости от используемого в вашей сети маршрутизатора. Актуальную инструкцию по пробросу портов под ваш маршрутизатор вы можете найти в интернете.

Инструкции для наиболее популярных производителей маршрутизаторов:

[Настройка проброса портов в интернет-центре Zyxel Keenetic](#)

[Как открыть порты у беспроводного маршрутизатора TP-Link](#)

[Инструкция по настройке проброса портов D-Link](#)

[Как открыть порты на роутере Asus](#)

[Проброс портов в Mikrotik](#)

3. Настройка Битрикс24

3.1 Установка модуля

Модуль устанавливается из каталога приложений Битрикс24

<https://www.bitrix24.by/apps/?app=atevi.yeastar>

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

3.2 Настройка исходящей линии в Битрикс24

После установки приложения, вам необходимо будет перейти в главные настройки телефонии Битрикс24 и выбрать Приложение «Yeastar» как основное направление для исходящих звонков.

Для этого, в адресной строке браузера, после адреса вашего Битрикс24 добавьте /telephony/configs.php

Например, если адрес вашего Битрикс24 <https://mycompany.bitrix24.by/> то в итоге у вас получится ссылка <https://mycompany.bitrix24.by/telephony/configs.php>

Настройка номеров по-умолчанию

Номер для исходящего звонка по-умолчанию

Приложение: Yeastar	▼
Номер базовой станции	
Приложение: Исходящий звонок	
Приложение: Yeastar	

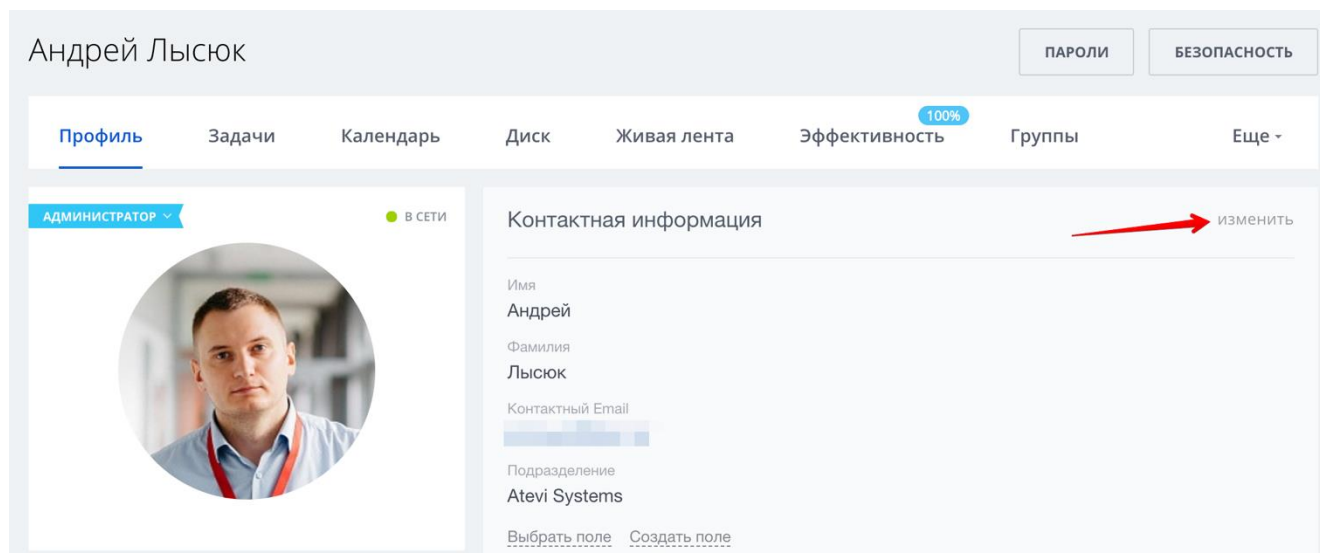
Ваш собеседник будет видеть этот номер, когда вы звоните из Битрикс24

**выберите этот пункт
и нажмите "Сохранить"**

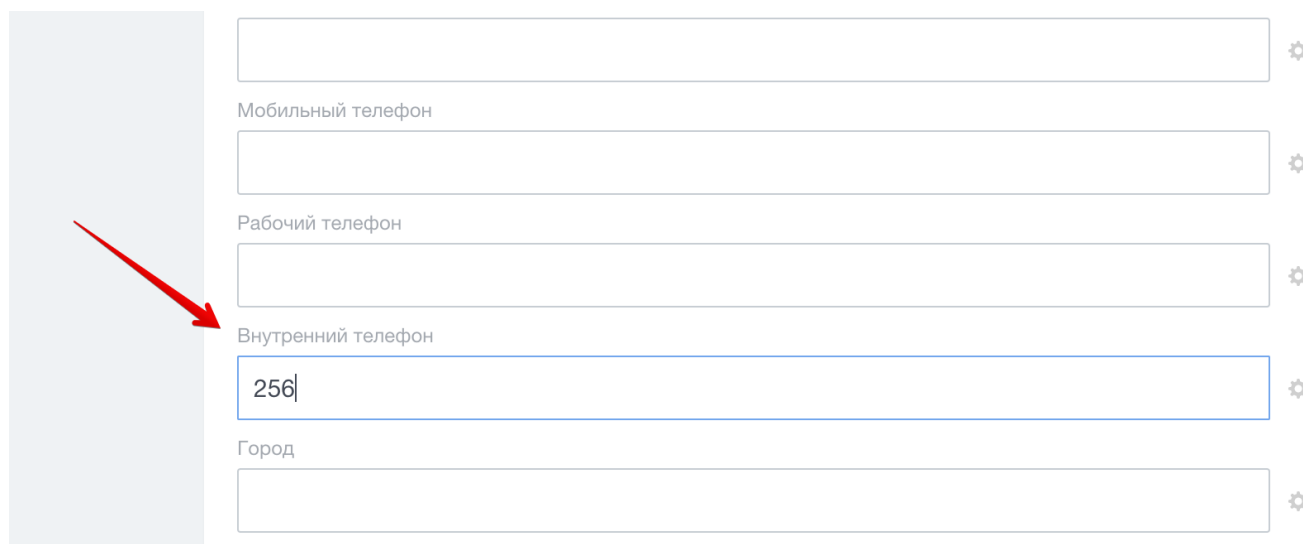
3.3 Настройка внутренних номеров пользователей

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

3.4 Настройка модуля Yeastar

Найдите слева в главном меню вашего Битрикс24 пункт «Приложения». На открывшейся странице найдите в верхнем меню пункт «Yeastar» (если пункта Yeastar нет, то нажмите справа вверху ссылку «Ещё» и найдите там пункт «Yeastar»)

В модуле “Yeastar” переходим во вкладку “Настройки” и заполняем четыре блока настроек:

3.4.1 Настройка подключения к API Yeastar

- Поставьте галочку в поле **Интеграция через API**
- **Хост API** – ваш внешний статический IP адрес по которому доступна IP-АТС
- **Порт** – порт, прописанный вами в настройках АТС (*Настройки - Система – Безопасность - Сетевые службы*) см. п. 1.2
- **Логин API и пароль API** - вставьте сюда имя логин и пароль, указанные вами в настройках API (*Настройки - АТС – Настройки АТС - API*), см. п. 1.1
- **Версия API** – исходя из версии прошивки вашей АТС необходимо выбрать соответствующую версию API

Сопоставить версию прошивки вашей IP-АТС Yeastar с версией API нужно по информации с этой странице https://help.yeastar.com/en/s-series-developer/api/api_change_logs_s.html.

Например, прошивка **30.11.0.7** это API версии **v1.1.0**:

API Change Logs

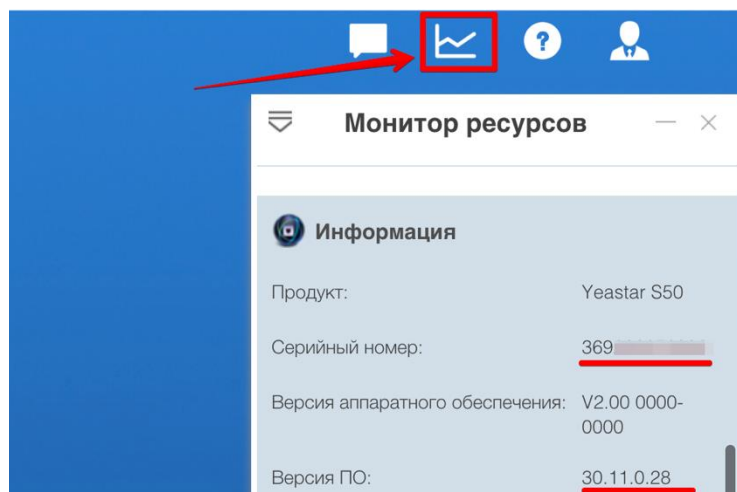
When sending an API request, the request address must include the API version. All request samples in this guide use {api version} to represent the API version.

✓ API v1.1.0 (PBX 30.11.0.7)

This API update is compatible with Yeastar S-Series VoIP PBX 30.11.0.7 or later.

- **Серийный номер АТС** – в это поле необходимо вписать серийный номер вашей IP-АТС. Проверка по серийному номеру является дополнительной мерой защиты данных.


Серийный номер вашей АТС, а также версию прошивки можно посмотреть в админ панели, нажав в правом верхнем углу на иконку «Монитор ресурсов»



Настройки модуля интеграции Yeastar S-серии и Битрикс24

IP адрес приложения **178.172.236.24**

Интеграция через API

Настройки API для подключения к Yeastar 

Хост API

Порт API

Логин API

Пароль API 

Версия API 

Серийный номер АТС

1.1.0

1.0.6

1.0.5


1.0.4

1.0.2

1.0.1

3.4.2 Настройки доступа к базе данных CDR вашей IP-АТС Yeastar

- **Хост** – ваш статический IP адрес
- **Порт** – 3306 это стандартный порт для доступа к БД, его менять не нужно
- **Логин** и **Пароль** - вставьте сюда логин и пароль, указанные вами в настройках (*Настройки - Система - Безопасность - Доступ к базе данных*) см. выше инструкцию в п. 1.2.

Настройки доступа к базе данных CDR Yeastar 

Хост

Порт

Логин

Пароль 

3.4.3 Настройка обработки входящих линий

В данном разделе настраиваются правила обработки входящих линий вашей IP-АТС.

- **Включить обработку транка** – выбор линии которые будут интегрированы с CRM
- **Ответственный за новый лид** – выбор пользователя CRM Битрикс24 который будет назначен ответственным по всем новым лидам созданным из этой линии
- **Перевести звонок на ответственного** – данная галочка включает функционал умной маршрутизации по выбранной линии. Если при входящем звонке в CRM находится сущность (лид, сделка, компания, контакт) с таким же номером телефона, то звонок автоматически направляется на внутренний номер сотрудника указанного ответственным по данной сущности
- **Перевести звонок на IVR или группы для нового клиента** – выбор IVR или группы на которую будут перенаправлен звонок в случае если: отключен функционал автоматического перевода на ответственного сотрудника, звонок с нового номера или если автоматически определённый ответственный сотрудник (а именно его внутренний номер) занят

Настройки транков по входящим звонкам

Название транка	Включить обработку транка	Ответственный за новый лид	Перевести звонок на ответственного	Перевести звонок на IVR или группу для нового клиента
anitex	<input checked="" type="checkbox"/>	202: Кристина Лещенко	<input checked="" type="checkbox"/>	ivr_6500: Основной
Брест	<input checked="" type="checkbox"/>	200: Лариса Галатон	<input checked="" type="checkbox"/>	ivr_6500: Основной
anitex-suport	<input checked="" type="checkbox"/>	200: Лариса Галатон	<input type="checkbox"/>	ivr_6502: Support
A1	<input checked="" type="checkbox"/>	202: Кристина Лещенко	<input checked="" type="checkbox"/>	ivr_6500: Основной
A1-minsk	<input checked="" type="checkbox"/>	202: Кристина Лещенко	<input checked="" type="checkbox"/>	ivr_6500: Основной

3.4.4 Настройка внутренних номеров сотрудников

В разделе «Внутренние номера сотрудников», выбираются внутренние номера сотрудников, которые будут пользоваться CRM Битрикс24 CRM. Интеграция будет работать только по внутренним номерам, указанным в данном разделе.

- **Создавать лид для неизвестного номера** – при снятии этой галочки, для данного сотрудника перестанут создаваться лиды для новых номеров телефонов
- **Автоподнятие трубки исходящего звонка** – при установке этой галочки, для данного сотрудника, при исходящем вызове нажатием на номер телефона клиента в CRM, трубка IP-телефона будет поднята автоматически. Т.е. гудки вызова абонента пойдут сразу же, через режим громкой связи.

Внутренние номера сотрудников		
Сотрудник	Создавать лид для неизвестного номера	Автоподнятие трубки исходящего звонка
1 200: Лариса Галатон	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2 202: Кристина Лещенко	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 210: Андрей Лысюк	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 224: Николай Ковалевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5 350: Александр Кульгун	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6 360: Александр Климович	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Стандартная версия модуля поддерживает интеграцию до 30 внутренних номеров.

3.5 Условные обозначения состояния подключения

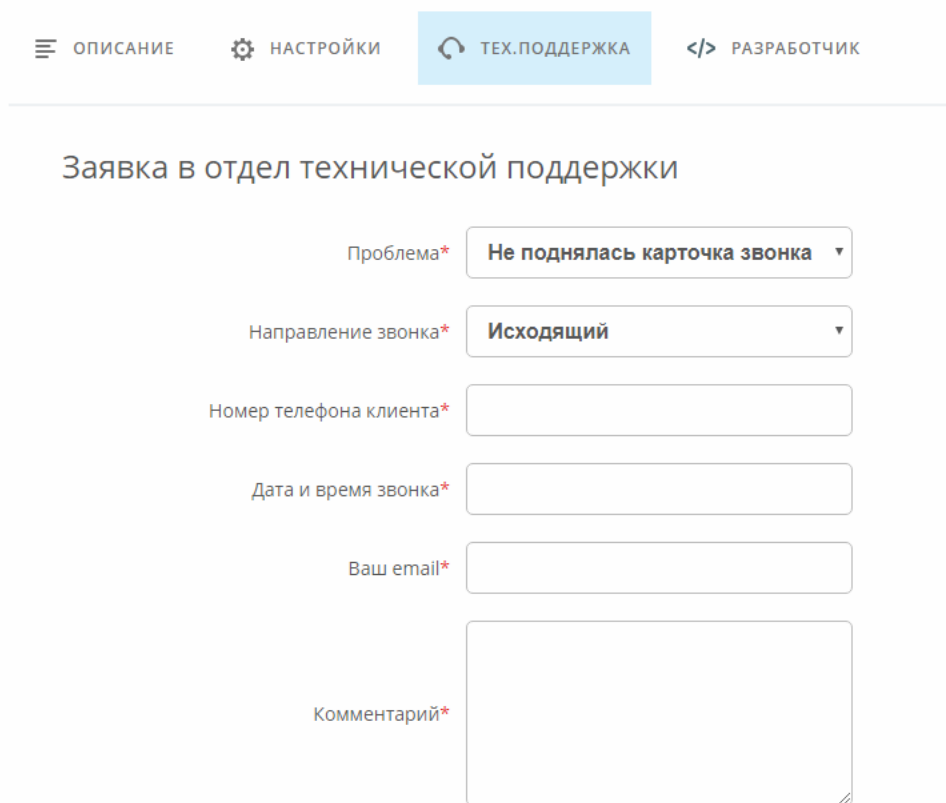
Для простого и быстрого восприятия информации о состоянии подключения к отдельным сервисам интеграции (API, подключение к база данных) в настройках модуля введены следующие графические обозначения состояния подключения:

- **Подключение отсутствует**
- **Введены не все данные необходимые для подключения**
- **Всё ОК**

Обратите внимание, что состояние индикаторов подключения изменяется только при ручном обновлении страницы настроек в браузере.

3.6 Техническая поддержка

Для получения технической поддержки по настройке модуля, найдите в главном меню вашего Битрикс24 пункт «Приложения». На открывшейся странице найдите в верхнем меню пункт «Yeastar» (если пункта Yeastar нет, то нажмите справа вверху ссылку «Ещё» и там найдите пункт «Yeastar»). В модуле «Yeastar» переходим во вкладку «Тех. поддержка» и заполняем соответствующие поля.



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

- Проблема*: Не поднялась карточка звонка ▾
- Направление звонка*: Исходящий ▾
- Номер телефона клиента*:
- Дата и время звонка*:
- Ваш email*:
- Комментарий*:

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.