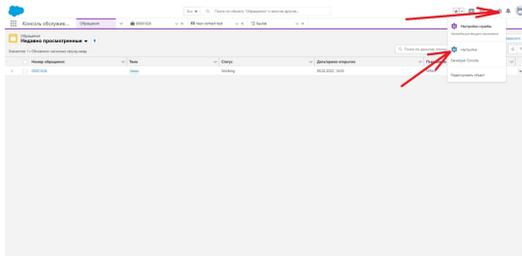


Подключение интеграции

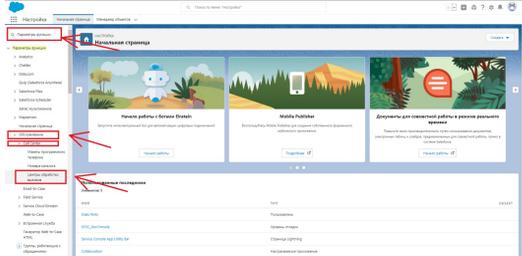
Переход в настройки

Необходимо перейти в настройки CRM системы.



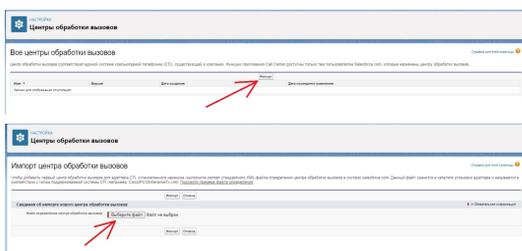
Центры обработки вызовов

Параметры «Функции» → «Обслуживание» → «Call Center» → «Центры обработки вызовов».

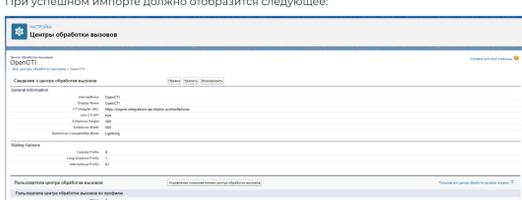


Импорт настроек виджета

Нажать на кнопку «Импорт» → «Выбрать файл», из списка выбрать «CallCenterDefinitionFile.xml» и нажать «Импорт».

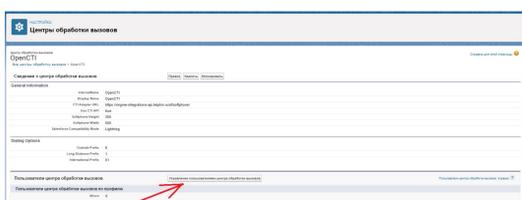


При успешном импорте должно отобразиться следующее:



Добавление пользователей

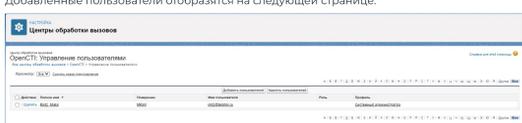
Для добавления пользователей в центр обработки вызовов необходимо нажать на кнопку «Управление пользователями центра обработки вызовов».



На открывшейся странице нажимаем «Добавить пользователей». Осуществите поиск, заполнив необходимые поля.

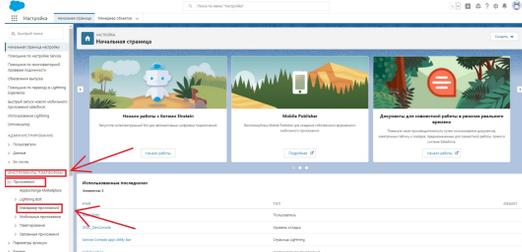


После поиска, отметьте галочками нужных пользователей и нажмите кнопку «Добавить». Добавленные пользователи отображаются на следующей странице.

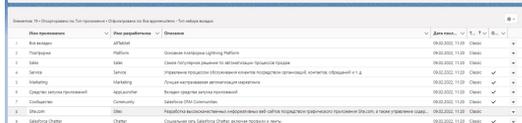


Добавление виджета (вызов из CRM по клику)

Раздел «Инструменты платформы» → «Приложения» → «Менеджер приложений»

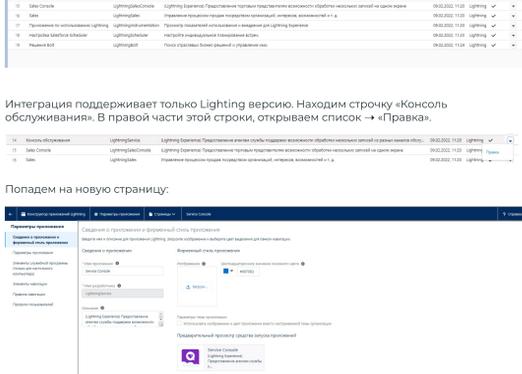


Интеграция поддерживает только Lightning версию. Находим строку «Консоль обслуживания». В правой части этой строки, открываем список → «Правка».

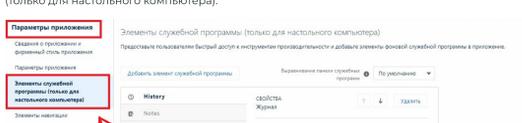


«Параметры приложения» → «Элементы служебной программы»

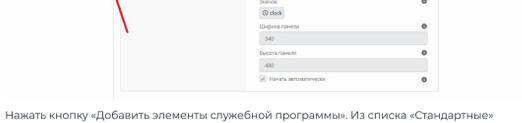
(только для настольного компьютера).



Нажать кнопку «Добавить элементы служебной программы». Из списка «Стандартные» выбрать «Программный телефон Ореп СТИ».

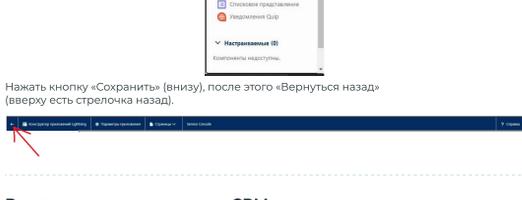


Нажать кнопку «Сохранить» (внизу), после этого «Вернуться назад» (вверху есть стрелочка назад).



Вызов по клику номера из CRM

Переходим в «Консоль обслуживания».



В нижней части экрана появляются две кнопки «Phone» и «History».

При нажатии на «Phone» откроется виджет. Для совершения звонков из CRM необходимо нажать на кнопку «enable click to call», вызов осуществляется через записи звонка.



При входящем звонке в этом же окне отображается информация о звонке и есть возможность создать карточку/окно для неизвестного номера.

