



Настройка интеграции IP АТС Yeastar серии S (S50 / S100 / S300)

Интеграция не зависит от третьих сервисов, никаких посредников - только ваш Б24 и IP АТС Yeastar.
Основана на REST методах Б24 (вебхуки).

Оглавление

Требования	2
Возможности	2
Принцип работы	3
Настройка IP АТС Yeastar S.....	4
Настройка API.....	4
Настройка записи звонков.....	5
Настройка групп.....	5
Настройка Битрикс24	6
Исходящий вебхук.....	6
Входящий вебхук.....	7
Настройка номеров по умолчанию	8
Привязка внутренних номеров пользователям	8
Настройка модуля	9
Адрес АТС.....	9
Yeastar API	9
Вебхуки.....	9
Настройка звонков	9
Входящие звонки.....	9
Исходящие звонки.....	9
Сron.....	9
Как работает привязка дел звонков к CRM сущностям.....	11
Приложение.....	12
Пример открытия портов на Centos 7.....	12



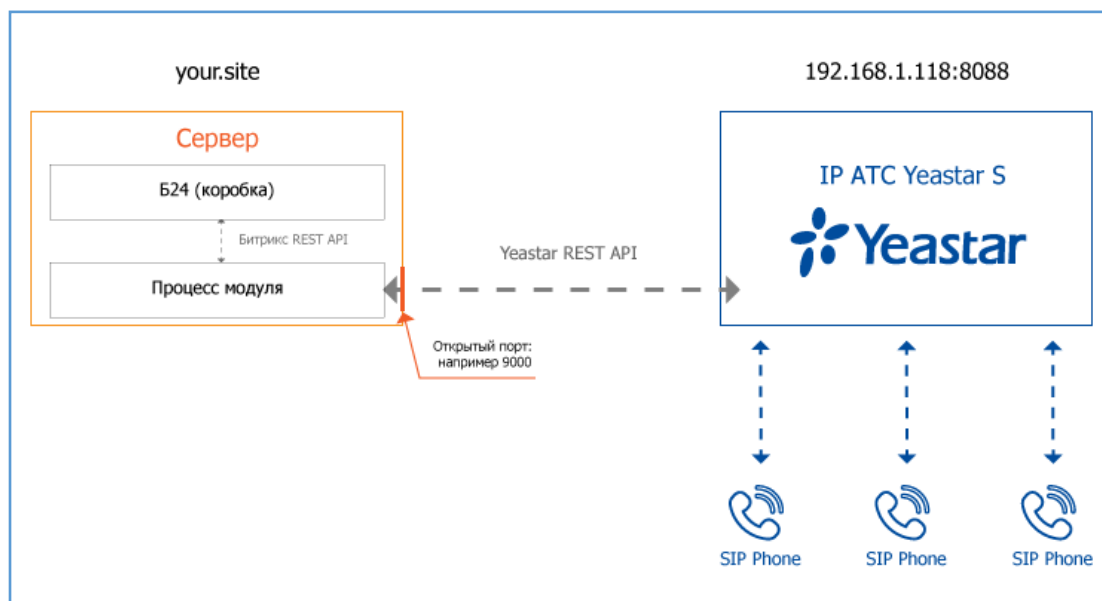
Требования

- IP АТС Yeastar серии S
- Лицензированная коробочная версия Б24
- Настроенный https на портале
- Модуль REST API (rest)
- Модуль Телефония (voximplant)
- Сервер поддерживающий *cron*, PHP функцию *exec* и библиотеку *curl*
- [Свободный открытый TCP порт на сервере портала](#)

Возможности

- Создание лидов по новым клиентам
- Поднятие карточки звонка при входящем/исходящем звонке
- Исходящий звонок по клику на номер телефона в CRM
- Поднятие карточки при прямом звонке с IP телефона
- Создание дела звонка по окончанию разговора
- Прикладывание к делу звонка записи разговора
- Внутренние звонки не фиксируются в CRM
- Фиксация типа звонка (исходящий, входящий, входящий с перенаправлением)
- Фиксация статуса звонка (успешный, пропущенный, занято, отклонено)
- Фиксация пропущенных звонков
- Обработка сценариев трансфера звонка (если совершается переадресация звонка, то карточка звонка сворачивается у пользователя, от которого звонок ушёл и появляется у пользователя, к которому звонок переадресовали)
- Обработка сценариев группового звонка (если звонок идёт на группу внутренних номеров, то карточка звонка поднимается у всех пользователей данной группы, но после того как один из пользователей поднял трубку, карточка сворачивается у всех остальных)
- Обработка сценариев группового звонка в режиме очереди (если звонок идёт на группу внутренних номеров, то карточка звонка будет подниматься поочередно у каждого сотрудника с определенным интервалом)

Принцип работы



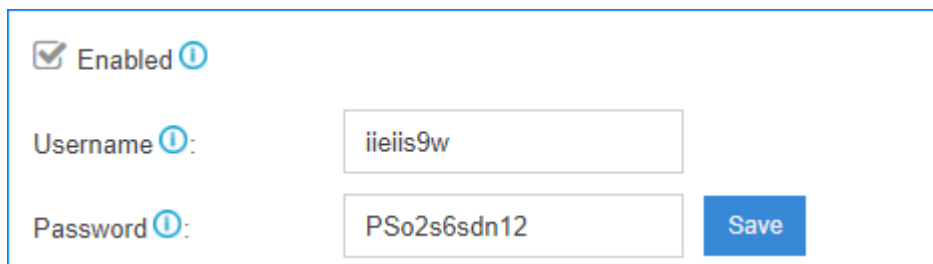
Управление АТС происходит посредством REST API Yeastar S. События АТС обрабатываются процессом на сервере Б24, который запускается при успешной настройке интеграции. Сам процесс использует функции модуля, основанные на REST API Б24 посредством вебхуков для управления звонками (поднятие, скрытие карточки, набор номера по клику и т.д.). Управление диалпланом, голосовым трафиком, группами, SIP фонами все это выполняется на стороне АТС, что позволяет работать АТС самостоятельно и без интеграции.

Настройка IP ATC Yeastar S

Настройка API

В веб интерфейсе ATC перейдите к настройкам API: **Settings → PBX → General → API:**

- Поставьте галочку напротив **Enabled**.
Задайте **Username** и **Password**.
Скопируйте данные, они понадобятся в дальнейшем для настройки модуля.
Сохраните изменения.



Enabled

Username:

Password: Save

- В таблице Extension отметьте **Status Monitor** у нужных внутренних номеров

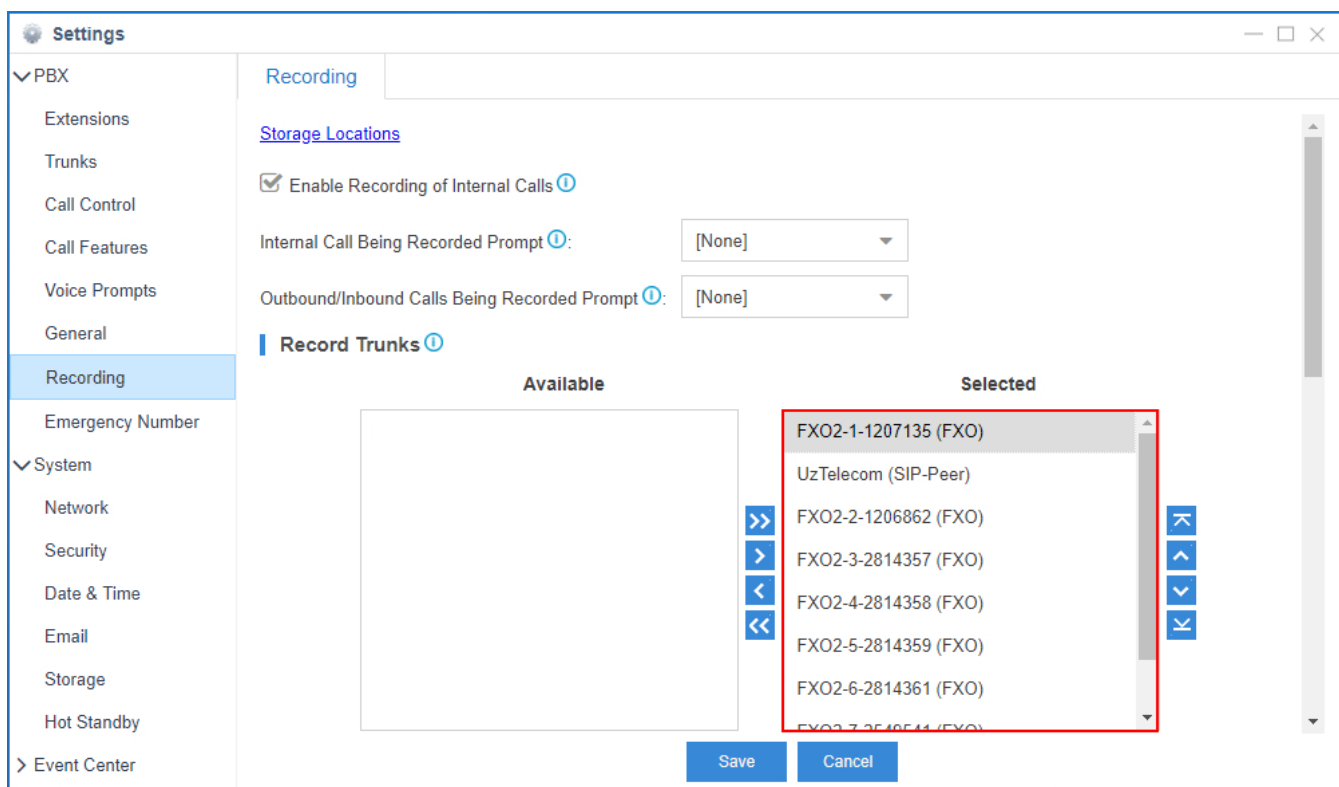
Extension	Trunk	Extension,Name
Extension Number	Extension Name	Status Monitor <input checked="" type="checkbox"/>
4000	4000	<input checked="" type="checkbox"/>
4001	4001	<input checked="" type="checkbox"/>
4002	4002	<input checked="" type="checkbox"/>
4441	7107 Zoiper Ina	<input checked="" type="checkbox"/>
4442	7107 Ina 1	<input checked="" type="checkbox"/>
4443	7107 Ina 2	<input checked="" type="checkbox"/>

- В таблице **Trunk** отметьте **Control Inbound Call Answering** и **Status Monitor** для тех трунков с которыми вы планируете использовать интеграцию:

Extension	Trunk	Name	
Trunk Name	Control Inbound Call Answering <input type="checkbox"/>	Control Inbound Call Destination <input type="checkbox"/>	Status Monitor <input checked="" type="checkbox"/>
SIP Trunk1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SIP Trunk2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Примените изменения

Settings → PBX → General → Recording



- Отметьте пункт **Enable Recording of Internal Calls** (иначе звонки по клику не будут записаны)
- Добавьте в **Selected** транки для которых вы хотите иметь возможность записывать звонки.
- Примените изменения

Настройка групп

Группы позволяют настроить обработку входящего вызова у нескольких сотрудников. Вызов может быть адресован одновременно всем, либо поочередно каждому сотруднику.

Settings → PBX → Call Features → Ring Group:

- **Number** – номер вызова группы
- **Name** – название группы
- **Ring Strategy:**
 - **Ring All** – одновременный вызов
 - **Sequentially** – поочерёдный вызов каждого сотрудника
- **Seconds to ring each member(s)** – указывается через сколько секунд вызывать следующего в группе при выбранном режиме **Ring Strategy: Sequentially**
- **Members** – члены группы

Настройка Битрикс24

Перед началом настройки интеграции с Б24 убедитесь, что у вас установлены модули (**Настройки → Настройки продукта → Модули**):

- REST API (rest)
- Телефония (voximplant)

Далее переходите к настройкам вебхуков.

Создание и настройка вебхуков должна выполняться от пользователя с соответствующими правами. Желательно создать отдельного пользователя от которого будут работать вебхуки интеграции.

Исходящий вебхук

В публичной части Битрикс24 перейдите к настройкам вебхуков: **Приложения → Вебхуки**

Добавьте **исходящий вебхук**.

Скриншот интерфейса Битрикс24 для добавления исходящего вебхука. В форме заполнены следующие поля:

- Адрес обработчика: `https://your.site/mys/`
- Название: `mys: исходящий звонок`
- Комментарий: (пустое поле)
- Тип события: **Инициация звонка через приложение (ONEXTERNALCALLSTART)** (выбрано)
- Телефония: (неактивна)

- В **Адрес обработчика** введите адрес вашего Б24 и добавьте путь `/mys/`
- **Название** – любое название
- Отметьте событие **Инициализация звонка через приложение (ONEXTERNALCALLSTART)** в списке

Телефония

Сохраните изменения. После сохранения вам будет доступен **Код авторизации**, сохраните его, он понадобится для настройки модуля.

Код авторизации
Этот код будет передан в ваш обработчик, чтобы вы могли убедиться, что вызов совершен со стороны Битрикс24

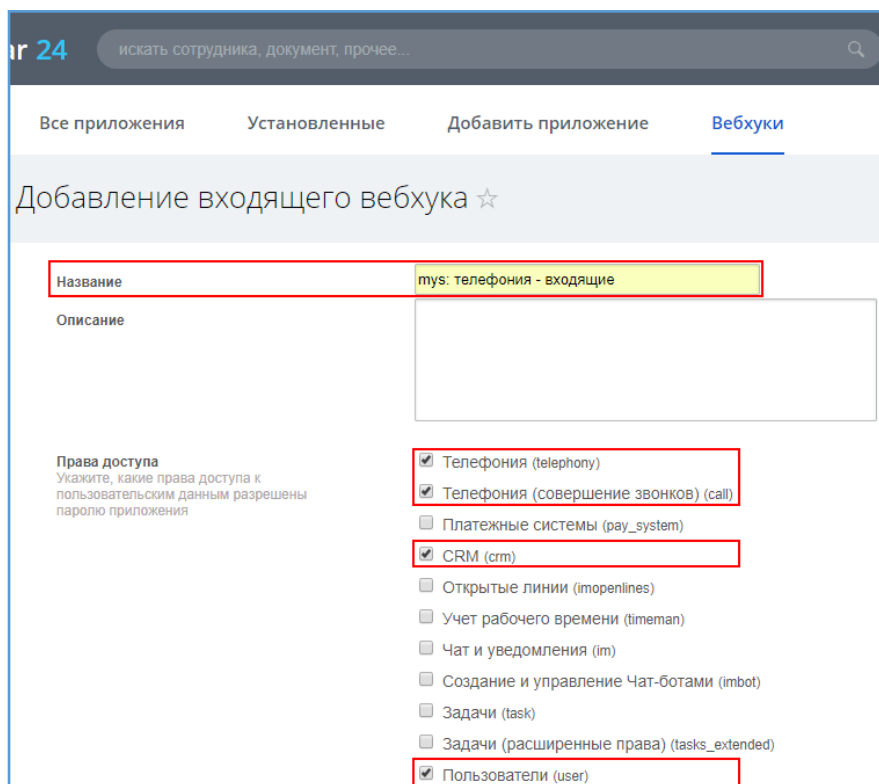
`sidlv8ohwnojw9riny2q7bj2t9z3ga`

сгенерировать новый

Входящий вебхук

Для работы входящего вебхука необходим *https*.

Добавьте **входящий вебхук**



The screenshot shows a web interface for adding an incoming webhook. The title is 'Добавление входящего вебхука ☆'. The form has several sections:

- Название:** A text input field containing 'mys: телефония - входящие'.
- Описание:** A large empty text area.
- Права доступа:** A section with the instruction 'Укажите, какие права доступа к пользовательским данным разрешены паролю приложения'. It contains a list of permissions with checkboxes:
 - Телефония (telephony)
 - Телефония (совершение звонков) (call)
 - Платежные системы (pay_system)
 - CRM (crm)
 - Открытые линии (imopenlines)
 - Учет рабочего времени (timeman)
 - Чат и уведомления (im)
 - Создание и управление Чат-ботами (imbot)
 - Задачи (task)
 - Задачи (расширенные права) (tasks_extended)
 - Пользователи (user)

- **Название:** любое название, например «mys: телефония - входящие»
- Укажите права доступа:
 - Пользователи (user)
 - CRM (crm)
 - Телефония (telephony)
 - Телефония (совершение звонков) (call)

Сохраните изменения. После сохранения будет доступен URL входящего вебхука:

n3vmq1u1ds5akn6r

Пример URL для вызова REST: <https://192.168.1.12/rest/1/n3vmq1u1ds5akn6r/profile/>

Скопируйте и сохраните **Пример URL для вызова REST** в таком формате:

https://your.site/rest/user_id/authorization_code/

Например, <https://your.site/rest/123/abc123/>

Он понадобится для настройки модуля.



Настройка номеров по умолчанию

Перейдите в публичной части к настройкам телефонии **Телефония → Настройки телефонии**

Выберите в **Настройка номеров по-умолчанию** — ранее введенное название для исходящего вебхука

Настройка номеров по-умолчанию

Номер для исходящего звонка по-умолчанию

Приложение: mys: исходящий зе ▾ Ваш собеседник будет видеть этот номер, когда вы звоните из Битрикс24

СОХРАНИТЬ

Привязка внутренних номеров пользователям

Перейдите в публичной части к пользователям телефонии **Телефония → Пользователи**

Задайте нужным пользователям их внутренние номера, которые вы предварительно создали на IP АТС.

Номер для исходящего звонка укажите **«Номер по-умолчанию»**:

ar 24

Подключение Баланс и статистика **Пользователи** Группы Аппараты Права доступа

Пользователи телефонии ☆

Пользователи

- Admin G
- Мария Ившина**
IT-специалист
- Андрей Горетов
Начальник охраны
- Николай Ерошкин
Заместитель начальника охраны

Изменение настроек

Мария Ившина
IT-специалист

Внутренний номер:

Номер для исходящего звонка:

Подключить телефонный аппарат Вкл Откл

СОХРАНИТЬ

Настройка модуля

Перейдите в административную часть вашего портала к настройкам модуля:

Настройки → Настройки модулей → Micros: интеграция с IP ATC Yeastar S

Адрес АТС

Хост: IP адрес вашей АТС Yeastar с портом (например, <https://192.168.1.118:8088>)

Yeastar API

Логин: сохраненный [username API](#)

Пароль: сохраненный [password API](#)

TCP порт для АТС: открытый TCP порт на сервере вашего портала через который IP АТС будет подключаться к серверу портала. Если нет открытых свободных портов, нужно будет [открыть](#) новый.

Вебхуки

Адрес входящего вебхука: [сохранённый адрес входящего вебхука](#)

Код авторизации исходящего вебхука: [код авторизации исходящего вебхука](#)

Настройка звонков

Автоответ: автоответ для SIP телефонов

Метод распознавания номеров:

- Б24 – использовать «родной» метод Б24 для нахождения CRM сущности по номеру (рекомендуется)
- Подстрока – интеграция попытается с учетом параметра *Минимальная длина распознавания номера (МДРН)* найти похожий номер CRM длина которого не меньше МДРН

Входящие звонки

Тип контакта для прямого перенаправления на ответственного менеджера минуя IVR: Тип контакта при котором входящий звонок будет переадресовываться напрямую на ответственного менеджера минуя голосовое меню

Если номер не найден в CRM, создавать новый лид: Создание нового лида при отсутствии его в базе CRM

Ответственный за пропущенный звонок лида группы (одновременно для всех): из-за ограничения API АТС, на данный момент назначение ответственного за пропущенный звонок лида возможен только на минимальный или максимальный номер сотрудника

Исходящие звонки

Если номер не найден в CRM, создавать новый лид: Создание нового лида при отсутствии его в базе CRM. Внимание: из-за особенности работы исходящих звонков Б24, лиды будут создаваться в любом случае при наборе номера из интерфейса.

Cron

Необходимо добавить в cron скрипт, путь которого будет выведен в модуле.



Это нужно для проверки соединения Б24 и IP АТС. В случае потери соединения, скрипт восстановит связь.

При удалении модуля, также удалите строку из cron.

Как работает привязка дел звонков к CRM сущностям

Привязка звонков происходит по стандартному механизму Б24:

Звонок из сделки, компании, контакта привязывается одновременно к:

- последней сделке
- компании
- контакту

Приложение

Пример открытия портов на Centos 7

```
firewall-cmd --get-active-zones (public, dmz и т.п.)
```

```
firewall-cmd --zone=public --add-port=номер_порта/tcp --permanent
```

```
firewall-cmd --reload
```