

+375 17 399-65-95 +375 44 772-28-00





| 1. Требования к системе | 4 |
|--|-----|
| 1.1. Требования к Asterisk | 4 |
| 1.2. Требования к Битрикс24 | 5 |
| 1.3. Требования к сети | 5 |
| 2. Установка модуля интеграции Битрикс24 и Asterisk | 6 |
| 2.1. Установка и настройка модуля в Битрикс24 | 6 |
| 2.1.1. Установка приложения | 6 |
| 2.1.2. Настройка профилей пользователей Битрикс24 | 7 |
| 2.1.3. Создание пользователя для модуля интеграции | 8 |
| 2.1.4. Передача прав на использование приложения всем авторизовани | ным |
| пользователям | 8 |
| 2.2. Установка модуля на сервер Asterisk | 9 |
| 2.2.1. Подготовка сервера Asterisk | 9 |
| 2.2.2. Установка модуля на сервер | 9 |
| 2.2.3. Запуск модуля | 10 |
| 2.2.4. Установка пароля для веб-интерфейса модуля | 10 |
| 2.3. Настройка модуля интеграции | 10 |
| 2.4. Описание файла конфигурации | 12 |
| 2.5. Настройка click-to-call в Битрикс24 | 11 |
| 2.5.1. Определить формат ссылки click-to | 18 |
| 2.5.2. Задать установленное приложение по умолчанию для исходящих | < |
| ЗВОНКОВ | 18 |



19

| 2.5.3. Особенности настройки click-to-call в коробочной версии 1С- | |
|--|--|
| Битрикс24 | |

| 2.6. Настройка автоматического распределения вызовов на ответствен | ных |
|--|-----|
| за клиентов сотрудников | 19 |
| 3. Проверка работы интеграции | 19 |
| 3.1. Исходящий отвеченный звонок на неизвестный номер | 19 |
| 3.2. Входящий отвеченный звонок с известного номера | 19 |
| 3.3. Исходящий отвеченный звонок на известный номер кликом в | |
| Битрикс | 20 |
| 4. Наши контакты | 21 |



1. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

1.1. Требования к Asterisk

Настройка производится под пользователем с правами:

- → Просмотр и редактирование конфигурационных файлов Asterisk
- → Установку дополнительного ПО на сервере, настройку его работы в качестве сервиса

| Обязательные требования | Как проверить | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| Asterisk 1.8 и выше (после нее пошли двухзначные версии 10-15) | Запрос: \$ asterisk -V Ответ: Asterisk 1.8 | | | | |
| 2. В Asterisk включен и настроен AMI | \$ asterisk -rx 'manager show settings' Ответ: Manager (AMI): Yes TCP Bindaddress: 0.0.0.0: 5038 | | | | |
| B Asterisk подключен CEL с хранением в MySQL и списком необходимых ивентов: CHAN_START CHAN_END ANSWER LINKEDID_END BLINDTRANSFER ATTENDEDTRANSFER | <pre>\$ asterisk -rx 'cel show status' OTBET: CEL Logging: Enabled CEL Tracking Event: CHAN_START CEL Tracking Event: CHAN_END CEL Tracking Event: ANSWER CEL Tracking Event: BLINDTRANSFER CEL Tracking Event: ATTENDEDTRANSFER CEL Tracking Event: LINKEDID_END CEL Event Subscriber: ODBC CEL backend \$ asterisk -rx 'odbc show' OTBET: ODBC DSN Settings Name: asteriskcdrdb</pre> | | | | |



| | | DSN: MySQL-asteriskcdrdb |
|----|---|--|
| | | Number of active connections: 2 (out of 5) |
| | | Имя базы данных может отличаться от asteriskcdrdb |
| 4. | В CEL имеются свежие записи. | select eventtime from cel order by id desc limit 1; |
| | | Ответ: дата последней записи в CEL. Если телефонию недавно использовали, то запись должна быть свежая. |
| | | Если CEL не включен, инструкция по настройке: <u>https://support.by/bx24asterisk/CEL_installatio</u> <u>n.pdf</u> |
| 5. | Для прослушивания записей должна быть настроена и включена запись разговоров. К файлам записей есть доступ. Данные о пути до записей разговоров сохраняются в CDR в MySQL. | # mysql -uroot -p > USE asteriskcdrdb; > SELECT recordingfile FROM `cdr` ORDER BY calldate DESC LIMIT 10; |
| | | Название БД подставить из пункта 2. В ответ вы должны увидеть строки с именами аудиофайлов. |
| 6. | Для распределения звонков на ответственных, в Asterisk должен быть включен CURL . | <pre>\$ asterisk -rx 'core show function CURL'= Info about function 'CURL' =</pre> |
| 7. | Время в системе должно быть синхронизировано с серверами NTP и должен быть настроен часовой пояс . | \$ date Настроить часовой пояс: # In -sf /usr/share/zoneinfo/регион/город /etc/localtime <u>http://www.geekride.com/howto-change-</u> <u>timezone-linux-unix/</u> |



1.2. Требования к Битрикс24

Настройка портала производится пользователем, обладающим административными правами.

Для коробочной версии 1С-Битрикс24 должны быть установлены следующие модули:

- 1. Главный модуль Битрикс24 версии 16.5.11 и выше
- 2. Модуль «REST API (rest)»
- 3. Модуль «Телефония»
- 4. Модуль «CRM»

К облачной версии Битрикс24 специфичных требований нет - модуль работает на любой редакции.

1.3. Требования к сети

На firewall сервера, где установлен модуль, обычно это **сервер**, где стоит Asterisk, должны быть открыты исходящие запросы к:

- 1. Битрикс24 (облачному или локальному) по протоколу http или https.
- 2. Серверу авторизации Битрикс24 oauth.bitrix.info по протоколу https (не важно, облачный у вас Битрикс24 или коробочный!).
- 3. Серверу лицензирования модуля **api.bx24asterisk.ru** по протоколу https.
- 4. Для совершения звонков клиентам из Битрикс24 (функция clicktocall) и прослушивание записей разговоров из внешних сетей в случае хранения записи на сервере -
- должен быть доступен из внешних сетей или проброшен на маршрутизаторе ТСР порт 5. 8077 до сервера с модулем интеграции.

При желании, номер порта можно переопределить в настройках приложения.

1.4. Требования к операционной системе сервера

Хорошо проходит установка модуля на операционных система:

- CentOS 6 и выше, рекомендуется версия 7
- Debian 7 и выше.

Мучительно проходит установка на FreeBSD.

Не удалось провести интеграцию на операционных системах:

- CentOS 5
- Debian 6
- Gentoo •



+375 17 399-65-95 +375 44 772-28-00

2. УСТАНОВКА МОДУЛЯ ИНТЕГРАЦИИ БИТРИКС24 И ASTERISK

Модуль состоит из приложения, устанавливаемого на портал Битрикс24, и серверного приложения.

2.1. Установка и настройка модуля в Битрикс24

2.1.1. Установка приложения

Вы можете установить и протестировать приложение абсолютно бесплатно! Заполните форму, и мы вышлем Вам специальный купон на бесплатное использование модуля в течение 14 дней!

Как воспользоваться купоном?

Купон на бесплатное двухнедельное тестирование Вы получите на e-mail, указанный при оформлении заявки. Активируйте Ваш купон через кабинет администратора.

Облачная версия: в левом меню кликните на вкладку "Мой тариф", далее нажмите кнопку "Активировать купон". Воспользуйтесь купоном, который Вы получили на почту, и приложение станет активным в разделе «Приложения». Установите его.

| | искать сотрудника, доку | | • 1 | 8:42 💿 начать | Destant Cares | | ? |
|---|-------------------------|--------------------|--|---|-----------------|-------|-----|
| CRM | Мой Битрикс24 | Расширенные тарифы | Демо-режим | Бизнес-инструменты | История заказов | Еще - | G |
| Живая лента 🚺 Сайты ^{beta} | Информация | о вашем Битрикс2 | 24 ★ | | | | |
| Чат и звонки Задачи и Проекты 🛯 19 | Тариф | | | | | | (er |
| Календарь Диск | "Партнер" до 27.04.20 | 019 | Расширить та Укажите ваш | риф Активировать купон кулон | | | |
| Сотрудники | | | | | | | |
| Открытые линии CRM-маркетинг ^{beta} | | | АКТИВИРО | BATE | | | |
| Бизнес-процессы 💈 | | | Купон нужен, | чтобы: | | | |
| Новое в Битрикс24 | | | 1) активирова | ть коммерческий тариф; | | | |
| Счета. Уведомления | | | продлить д месяцев (в за | ействие тарифа на 3, 6 или 12 висимости от того, какой | | | |
| Документация по REST API | | | период вы пр | иобрели); | | | |
| Scriptogenerator - скрипт | | | 3) перейти на 4) добавить м | другой тариф; есто в облаке; | | | 0 |

Коробочная версия: в левом меню выберите вкладку «Marketplace», далее «Обновление платформы» → «Активация продукта». Воспользуйтесь купоном, который Вы получили на почту, и приложение станет активным в разделе «Приложения». Установите его.



+375 17 399-65-95 +375 44 772-28-00

| Сайт | Администрирование | 1 🗘 Настройки | поиск | ۹ | Выйти R | U- 🖬 🖈 | 🕐 Помощь |
|------------------------------|---|---|---|--|---------------------|--------------|-------------------|
| कि Рабочий стол | Marketplace ► 🖫 Каталог решений | Рабочий стол → Marketplace → Обновление платформы Система обновлений ф | | | | | 00000000000000000 |
| e | Image: Обновление решений | | | Проверить обновления | Настройки | Журнал обнов | влений |
| Контент | Остановленные решения | Установка обновлений Список обновлений | Активация купона | З | | | Ŧ |
| (CA | 2. 🕡 Обновление платформы | A | | | | | |
| Ш Маркетинг | | Активация купона | | | | | - |
| Магазин Сервисы | | Вы можете создать не более 2 сайтов и Вы можете создать не более 2 сайтов и Вы можете создать не более 50 пользс Для того чтобы продлить техническую активируйте ваш купон. Введите купон: | Активируйте на данной копии продус вателей на данной копи поддержку, активироват Активирова | ваш купон та. ии продукта. гь дополнительные сайты или отъ купон | перейти на другую | редакцию, | |
| Аналитика 1 | | Система обновлений позволяет обновить ядро, моду | пи и языковые файлы п | родукта до последней версии. | Кроме того, она по: | зволяет | |

2.1.2. Настройка профилей пользователей Битрикс24

Чтобы модуль нашел пользователя, которому нужно показать карточку и за которым нужно закрепить лида и звонок, у всех пользователей должен быть указан их внутренний номер телефона: Имя сверху справа → Изменить личные данные

Посмотреть весь список сотрудников и проверить номера можно так: Сотрудники → Телефонный справочник

| ≡ Айтигро 24 | | 15:49 [,] | • 0 | Василий Иванов 👻 | | |
|-------------------------------|---------------------------|---|------------------|--------------------------------|----------|--|
| Живая лента | Василий Иванов | Интегратор | | Моя страница | 0 | |
| Задачи и Проекты 🚺 | профиль мои дис | ск задачи | календарь | Изменить личные данные | Q | |
| Чат и звонки 1 | Изменение профиля г | пользовател | ія "Вас <i>и</i> | Темы оформления | Ş | |
| группы | | | | Моя страница Битрикс24.Нетворк | 249 | |
| календарь | Информация о пользователе | | | Настройка уведомлений | ň | |
| Диск | | | | Настройка интеграции почты | | |
| Почта | Контактный E-Mail | itgro@itgro.ru | | Управление почтовыми ящиками | | |
| CRM | E-Mail для почты | Настроить | | Выйти | • | |
| Компания | Имя | Василий | - | | 0 | |
| Время и отчеты | Фамилия | Иванов | | | ŏ | |
| Сайты ^{beta} | 0100100 | | | | U | |
| Приложения | OTTECIBO | | | | 8 | |
| CRM-маркетинг ^{beta} | Фотография | добавить фотографию | | | 0 | |
| 2Gis | | Побавить телефоны | | | | |
| Автоформат телефонов | | · • • • • • • • • • • • • • • • • • • • | | | ŏ | |
| Документация по REST API | Внутренний телефон | 100 | | | 0 | |
| ТелРед | Должность | | 0 | | | |
| Ещё - | Права | Разрешить пользо | вателю админ | истрировать портал | 8 | |

2.1.3. Создание пользователя для модуля интеграции



На этапе настройки Модулю интеграции необходимо будет указать учетные данные пользователя с правами администратора в Битрикс24, от имени которого модуль работает с порталом. Вы можете использовать существующего пользователя, или создать нового.

Важно. В тарифах Битрикс24 есть ограничение на количество администраторов портала. Не превышайте это количество, иначе новый администратор не будет функционировать и модуль не сможет осуществлять запросы к порталу.

К сожалению, текущий уровень развития API Битрикса разрешает отправку запросов по телефонии только пользователю с полными правами администратора.

2.1.4. Передача прав на использование приложения всем авторизованным пользователям

Предоставьте всем пользователям портала использовать установленное приложение. Приложения → Покупки → Установить права доступа для приложения Интеграция с Астериск. В появившемся окне нужно выбрать раздел другое и отметить Все авторизованные пользователи. Сохранить изменения.

| Покупки 🕁 | | | | | | |
|---------------------------|---|---|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|---|
| 🛱 Лучшее 🛛 🖶 Категории | 1 - Покупки (1) | 🌲 Обновления (2) | | | Поиск приложений | Q |
| Покупки | Категории пользователей | | × | | | |
| 1C + CRM | Пользователи | Другие роли | Другое (1) | | | |
| 240 | Сотрудники и отделы | bitix24-test Texyщий пользователь системы | » Все авторизованные пользователи | Уда | пить | |
| | другое | Все авторизованные пользователи системы | | Установить | права доступа | |
| Чат-бот G | | | | Удалить Установить права доступа | | |
| Чат-бот Ри контраген | | | | Уда. Установить | пить права доступа | |
| 24 [©] Интеграци | 24 ⁹ Интеграци Выбрять ЗАКРЫТЬ Продлить | | | | | |
| | | | | Установить | права доступа | |



2.2. Установка модуля на сервер Asterisk

При необходимости модуль может быть установлен на сервер с Битрикс24, либо на другой сервер. В это случае в настройках модуля необходимо указать адрес сервера астериск. указать адреса хранения записей

2.2.1. Подготовка сервера Asterisk

Настроить пользователя AMI (логин с паролем в дальнейшем нужно будет указать в конфигурационном файле модуля):

/etc/asterisk/manager.conf: [bx24] secret = asterisksecret (укажите свой) deny = 0.0.0.0/0.0.0.0permit = 127.0.0.1/255.255.255.0 read = cdr,reporting,originate write = reporting, originate

После добавления нового пользователя нужно перегрузить Asterisk для загрузки новых данных командой:

asterisk -rx 'manager reload'

Получить данные о пользователе MySQL:

/etc/asterisk/res_odbc.conf или /etc/asterisk/res_odbc_additional.conf: [asteriskcdrdb] username=>freepbxuser password=>mysqlsecret

Вы можете создать своего пользователя в MySQL. Потребуются права на чтение таблиц с данными CDR и CEL.

Username и password необходимо указать в мастере настройки, либо в файле конфигуратора модуля.

2.2.2. Установка модуля на сервер

В том случае, если вы устанавливаете модуль в операционной системе Linux, воспользуйтесь автоматической системой установки:

wget https://bx24asterisk.ru/download/autoinstaller.sh # sh autoinstaller.sh

Инструкция по установке и настройке модуля в операционной системе FreeBSD находится по адресу: http://support.by/bx24asterisk/freebsd-installation.pdf



+375 17 399-65-95 +375 44 772-28-00

2.2.3. Запуск модуля

Если в операционное системе установлена служба systemctl, то модуль запуститься автоматически, либо запускаем его вручную:

service bx24asterisk start service bx24asterisk status

2.2.4 Установка пароля для веб-интерфейса модуля

В конце конфиг файла /etc/bx24asterisk/config.json в разделе Webserver установите login/password для входа в веб-интерфейс настройки.

2.3. Настройка модуля интеграции

Далее настройку мы рекомендуем производить через веб интерфейс, используя мастер настройки: http://ipasterisk:8077/config/master

Для входа используйте логин и пароль, установленные на шаге 2.2.4.

| 24 | Начать проверку |
|------------------------------|---|
| Мастер настройки | Проверка связей с программами, необходимыми для подключения модуля интеграции звонков |
| Подключение к базе данных | Начать настройку 🔸 |
| Подключение Asterisk | |
| Подключение к Битрикс24 | |
| Результаты | |

Если вы используете мастер, то после настройки останется настроить бизнес функции в конфиге по адресу http://ipasterisk:8077/config/

Перезапускаем модуль для запуска новых настроек

systemctl start bx24asterisk

systemctl status bx24asterisk

Далее переходите к пункту 2.5. Настройка clik-to-call в Битрикс24.

SUPPORT.BY

+375 17 399-65-95 +375 44 772-28-00

2.4. Описание файла конфигурации

В данном разделе приведено описание настройки файла конфигурации. Путь по умолчанию: /etc/bx24asterisk/config.json

После ручного редактирования, убедитесь в валидности json файла, и перезапустите модуль.

Арр – раздел настроек работы приложения

Создавать лиды для входящих разговоров

"create leads for incoming": true

true - лиды для входящих разговоров создаваться будут false - лиды для входящих разговоров создаваться не будут

Создавать лиды для исходящих разговоров

"create leads for outgoing": true

true - лиды для исходящих разговоров создаваться будут false - лиды для исходящих разговоров создаваться не будут

Создавать новые дела для каждого переведенного вызова

"create new activity at transfer": true

true - после каждого перевода вызова будет создаваться новое дело с ответственным сотрудником, на которого переведен вызов

false - будет создано одно дело для всего разговора со всеми переводами, ответственным за это дело будет последний говоривший сотрудник

Таймаут ожидания ответа от скриптов кастомизации, мс (рекомендуемое значение 10000)

"customization time msec": 10000

Путь до скрипта кастомизации (в этом файле возможно переопределять настройки приложения, https://bx24asterisk.ru/support/19-customizer-enable)

"customizer_program_path": "/opt/bx24asterisk/customizer.php"

Если используется кастомизатор, то у него должны быть права на исполнение. Их можно добавить командой

\$ chmod +x /opt/bx24asterisk/customizer.php

Если кастомизатор не используется, то поле необходимо оставить пустым.



Суффикс для папки с временными файлами token и state (используется для запуска нескольких экземпляров приложения на одном сервере)

"generated postfix": ""

Дата и время, начиная с которых загружаются события о разговорах (рекомендуемое значение - дата и время установки модуля)

"history start date": "2018-01-15 10:30:00"

Уровень логирования:

"log level": "debug"

debug - фиксируем все события в логе; info - фиксирует всё, кроме отладочной информации; warning - фиксируем только исключительные ситуации, критические ошибки critical - фиксируем только критические ошибки fatal - фатальные ошибки. При нормальной работе ничего не выводится

Отправлять информацию о новых лидах в бизнес-чат

"post lead info to chat": false

Варианты начала номеров телефона, используемые в вашей CRM и 2ГИС. Указываются для повышения качества поиска контакта (позднее будет описано в базе знаний)

```
"prefixes": [
   "7",
   "8",
   "+7"
]
```

Запрашивать данные о неизвестных номерах в 2ГИС

"search_in_2gis": false

Загружать файлы записей разговора в CRM или они будут прослушиваться с локального сервера (по ссылке)

"store_recordings_in_crm": true - записи будут выгружаться в Битрикс "store_recordings_in_crm": false - в Битриксе будут только ссылки на записи



У нас реализовано 2 способа прослушивания разговоров на портале:

1) Выгрузка записей при создании дела.

При этом варианте запись отдаем в Битрикс24, указывая к какому делу она принадлежит. Минусы этого способа – все пользователи портала смогут прослушивать все записи, занимается место на портале.

<u>Важно</u>: перед отправкой файла его нужно сконвертировать в mp3. Как это сделать можно прочитать в <u>Статье на нашем сайте</u>

2) К делу прикрепляем плеер, который получает запись на стороне Asterisk.

Есть нюанс, для случаев, когда сервер с записями находится за NAT, ссылка на получение аудиозаписи будет указана либо на внешний адрес, либо на внутренний. Соответственно запись будет доступна либо тем, кто запрашивает ее извне, либо только тем, кто находится в одной сети с сервером.

Если необходимо прослушивание записей извне, то необходимо открыть порт 8077 на маршрутизаторе, и в переменной Адрес для локальных сервисов "address_int" указать внешний IP.

Сопоставление внешних номеров телефона с источниками вызова в CRM

Для корректной работы модуля необходимо указать все используемые транки. Если не указать транк, то не будут зарегистрированы пропущенные входящие, которые пришли на этот номер, а также возникнут проблемы с отображением окна при входящем.

Транки можно посмотреть:

- в БД asterisk в таблице trunks (номера в столбце outcid).
- в файле /etc/asterisk/extensions_additional.conf (в FreePBX extensions_additional.conf).
 Выполнив команду: \$ grep ^OUTCID /etc/asterisk/extensions{,_additional}.conf

Смещение в секундах от всемирного координированного времени (UTC). Например, для Москвы: 3600 * 3 = 10800; здесь 3600 -- секунд в часе, 3 -- часовой пояс Москвы, GTM+03. "utc_offset": 10800

Посчитать можно, используя команду: \$ echo \$((3600*\$(date +%Z))) 10800



Asterisk – раздел настроек подключения к Asterisk.

Настройки подключения к АМІ (пользователь заведен в разделе 2.2.1)

"host": "127.0.0.1" "port": 5038 "user": "bx24" "password": "bx24secret"

Настройки инициации вызова в Asterisk

```
"originate": {
  "caller id": "Звонок на #TO# <#TO#>",
  "channel": "SIP/#FROM#",
  "context": "from-internal",
  "extension": "#TO#",
  "priority": "1"
```

}

Путь до файлов с записями разговоров

"recordings_dir": "/var/spool/asterisk/monitor"

Файлы с записями хранятся в поддиректориях согласно дате разговора

"recordings dir subdirs by date": true

Комбинация для совершения перехвата вызова (указывается настроенная на Астериск комбинация для распознавания перехвата)

"pickup_code": *8

Bitrix – раздел настроек подключения к Битрикс24

Путь до портала Битрикс24.

Будьте внимательны: если у вас коробочный 1С-Битрикс24 с протоколом http, здесь должен быть указан http://

"host": https://host.bitrix24.by",

ID пользователя портала Битрикс24, назначаемого ответственным за пропущенные звонки с неизвестных номеров и за новые лиды

"user_id": 1



Логин и пароль пользователя в Битрикс24 (заведен в разделе 2.1.5).

"user login": "login",

"user_password": "password"

Database – раздел подключения к MySQL

Параметры подключения к MySQL (настраивали в разделе 2.2.1).

Название БД должно быть в соответствие с настройкой системы.

"database": "asteriskcdrdb", "host": "127.0.0.1", "user": "freepbxuser" "password": "mysglsecret", "port": 3306,

Названия таблиц и полей в MySQL (для типовых случаев оставляем значения по-умолчанию)

```
"column_name_aliases": {
  "cdr calldate": "calldate",
  "cdr_cnum": "cnum",
  "cdr_recordingfile": "recordingfile",
  "cdr src": "src",
  "cdr_uniqueid": "uniqueid",
  "cel channame": "channame",
  "cel_cid_num": "cid_num",
  "cel_eventtime": "eventtime",
  "cel_eventtype": "eventtype",
  "cel_exten": "exten",
  "cel id": "id",
  "cel_linkedid": "linkedid",
  "cel_uniqueid": "uniqueid"
}
"table name aliases": {
  "cdr": "cdr",
  "cel": "cel"
```

}

В большинстве конфигураций поля в MySQL выглядят именно так. При необходимости, проверить можно SQL-запросом describe *имя таблицы*.



> WebServer – настройки встроенного в модуль ВЕБ-сервера

Адрес и порт, на которых запускается WEB-сервер (по-умолчанию адрес - 0.0.0.0 порт 8077)

"listen_host": "0.0.0.0" "listen_port": "8077"

Адрес, по которому приложение будет доступно для внешних сервисов (для функции clicktocall из облачного Битрикс24)

"address_ext" : "http://1.1.1.1:8077"

Адрес для локальных сервисов (для получения записи разговора в локальной сети)

"address_int" : "http://192.168.0.1:8077"

Данные для браузерного расширения, пока не используются

"sockets_port": 8089 "user": "" "password": ""

2.5. Настройка click-to-call в Битрикс24

Битрикс24 поддерживает функцию click-to-call, когда при нажатии на телефонный номер в портале совершается звонок.

Технически это выглядит так:

После нажатия в портале на телефон, модуль посылает команду originate в Asterisk с параметрами, указанными в конфиг файле.

Asterisk поднимает одну линию до оператора – звонит на телефон сотрудника.

После того, как сотрудник поднимет трубку, Asterisk создает второй канал до телефона, до которого звонят.

Для того, чтобы click-to-call заработал, нужно его разрешить и задай приложение «Интеграция с Asterisk», обрабатывающее исходящие звонки.



2.5.1 Определить формат ссылки click-to

CRM - Настройки - Другое - Прочие настройки - Форматирование, там выбрать для Формат вывода ссылок «callto»: «Вызов через телефонию Битрикс24».

| ≡ Айтигро 24 | искать сотрудника, доку | . Q | 15:52 | P 0 | Васили | й Иванов 👻 | ? |
|--------------------------------------|--|-----------------|-----------------|-------------|-------------|----------------|--------|
| Живая лента | Старт Лиды | Сделки | Счета | Предлож | ения Конта | акты Еще - | 0 |
| Задачи и Проекты 1 Чат и звонки 1 | Прочее 🖟 | | | | | | م ه |
| Группы Календарь | Общие Приложен | ия Дела | История | Живая лента | Справочники | Форматирование | 249 |
| Диск Почта | Настройка форматиро | вания | | | | | 0 |
| CRM | Формат имени клиента (для лидов и контактов): | о умолчанию] | | Ŧ | | | 0 |
| Компания Время и отчеты | Формат вывода ссылок "callto": | ызов через теле | ефонию Битрикс2 | 4 ▼ | | | 8 |
| Сайты ^{beta} Приложения | Преобразовать номер к международному формату набора: | | | | | | 8 |
| CRM-маркетинг ^{beta} | Отооражать время создания и последнего изменения в упрошённом виде: | | | | | | 0 |

2.5.2 Задать установленное приложение по умолчанию для исходящих звонков

Телефония → Настройки телефонии, в блоке «Настройка номеров по умолчанию», в поле «Номер для исходящего звонка по умолчанию» выбран пункт: «Приложение: Интеграция с Asterisk»

| Настройка номеров по-умолчанию | |
|--|---|
| Номер для исходящего звонка по-умолчан | ию |
| Приложение: Интеграция с Aster • | Ваш собеседник будет видеть этот номер, когда вы звоните из |
| СОХРАНИТЬ | |

Если приложения нет в списке, вероятнее всего не установилась связь с серверной частью. Нужно проверить через админку.



2.5.3 Особенности настройки click-to-call в коробочной версии 1С-Битрикс24

Для возможности совершения звонков (click-to-call) из коробочной версии Битрикс24 необходимо внести изменения в файл /home/bitrix/www/bitrix/php interface/dbconn.php:

```
if($ REQUEST['COMMAND'] === 'startCallViaRest' || $ SERVER['REQUEST URI'] ===
'/rest/voximplant.call.startViaRest.json') {
 define('BITRIXREST_URL', 'localhost:8077');
}
```

.где localhost:8077 - адрес и порт сервера с установленным модулем интеграции (укажите свои после настройки согласно разделу 2.2.2 инструкции)

Внести изменения можно через административный интерфейс 1С-Битрикс24:

Контент \rightarrow Структура сайта \rightarrow Файлы и папки \rightarrow bitrix \rightarrow php interface

2.6. Настройка автоматического распределения вызовов на

ответственных за клиентов сотрудников

Для автоматического направления входящего звонка на менеджера, ответственного за сущность (контакт\компания\лид) в CRM, необходимо в диалплане АТС создать контекст, на который звонок будет приходить ДО голосового приветствия.

В файле /etc/asterisk/extensions_custom.conf прописываем контекст. Пример контекста (обратите внимание на код, его нужно изменить):

> [bx24transfer] exten => 1.1.Set(TOEXT=\${CURL(http://localhost:8077/forward?phone=\${CALLERID(num)}..5)}) exten => 1,n,Gotolf(\$[\${TOEXT}]?from-internal,\${TOEXT},1:ivr-1,s,1)

В данном примере:

- localhost:8077 Адрес и порт сервера, на котором установлен модуль интеграции -
- ivr-1,s,1 Контекст с IVR куда уходит вызов в том случае, если не удалось найти номер в CRM
- CURL (.,5) таймаут 5 сек для выполнения запроса. Подробнее тут -

Логика работы у него следующая: в переменную передается номер звонящего. Следующим шагом проверяется существование значения этой переменной (в переменной должен быть внутренний номер ответственного за лид/контакт/компанию). Если номер получен осуществляется перевод звонка на ответственного (from-internal,\${TOEXT},1 - в контексте "frominternal" создается звонок на номер ТОЕХТ). Если ответ не получен – звонок попадает на голосовое приветствие (в данном примере это ivr-2,s,1).

SUPPORT.BY

3. ПРОВЕРКА РАБОТЫ ИНТЕГРАЦИИ

3.1. Исходящий отвеченный звонок на неизвестный номер

Совершите исходящий звонок с внутреннего номера на внешний номер телефона, ответьте, поговорите 6-10 секунд, положите трубку.

Имейте в виду, что внешний номер не должен быть указан как телефон у сотрудника. Иначе звонок будет считаться как вызов на сотрудника и лид создан не будет.

Результат:

- 1. Во время звонка и разговора отобразилось всплывающее окно.
- 2. Создан лид, ответственный за лид сотрудник, совершивший исходящий звонок.
- 3. Создано дело «звонок исходящий», статус «выполнено», ответственный сотрудник, совершивший звонок.
- 4. В деле звонка прослушивается запись разговора.

3.2. Входящий отвеченный звонок с известного номера

Совершите входящий звонок с известного внешнего номера (для которого в CRM есть Контакт) на ваш внутренний, ответьте и поговорите 6-10 секунд, положите трубку.

Результат:

- 1. Если вы настроили автоматическое соединение с ответственным менеджером, вызов направлен на ответственного за контакт сотрудника.
- 2. Во время звонка и разговора отобразилось всплывающее окно с информацией о позвонившем Контакте.
- 3. Создано дело «Входящий звонок», статус «выполнено», ответственный сотрудник, принявший звонок.
- 4. В деле звонка прослушивается запись разговора.

3.3. Исходящий отвеченный звонок на известный номер кликом в Битрикс24

Совершите исходящий звонок с внутреннего номера на внешний номер телефона, кликнув на трубку/номер в Контакте – будет отправлена команда в астериск на исходящий звонок.

На внутренний телефон с номером кликнувшего пользователя придут звонок, после поднятия трубки звонок уйдет на внешний номер.

Ответьте, поговорите 6-10 секунд, положите трубку.



Результат:

- 1. Во время звонка и разговора отобразилось всплывающее окно с информацией о Контакте.
- 2. Создано дело «звонок исходящий», статус «выполнено», ответственный сотрудник, совершивший звонок.
- 3. В деле звонка прослушивается запись разговора

4. НАШИ КОНТАКТЫ

Если что-то пошло не так, напишите нам или позвоните

- ✓ Телефоны: +375 44 77 22 800 +375 17 399 65 95
- ✓ E-mail: info@support.by
- ✓ Facebook, ВКонтакте
- ✓ Онлайн-чат на сайте
- 1) Зайдите в раздел «Чат и звонки» в меню вашего портала
- 2) В поисковой строке введите «Модуль интеграции...»
- 3) В списке будет раздел Открытые линии. Чат с зеленой аватаркой и названием «Модуль интеграции Битрикс24 и Asterisk. Команда поддержки.»
- 4) Напишите свой вопрос, Вам обязательно ответят.