

# IP-телефония и CRM неразлучны

Itgri\*

Почему интеграция Asterisk  
с **Битрикс24**® *amoCRM* или  
удваивает продуктивность  
менеджеров по продажам



ASTERISK **BUSINESS DAY**

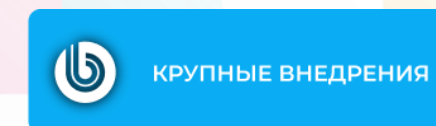
# Компания Айтигро

- С 2010 года разрабатываем и внедряем масштабные и сложные веб-проекты
- 5 команд разработчиков разных направлений
- Клиенты – лидеры в своих отраслях:
  - финансовые предприятия,
  - телекоммуникационные холдинги,
  - промышленные и логистические компании,
  - ритейлеры и др.
- Базируемся в Екатеринбурге
- Работаем с клиентами по всему миру




The logo for 'itgro' is displayed in a bold, sans-serif font. The word 'it' is in red, and 'gro' is in black. The logo is centered on a background of a colorful geometric pattern consisting of various colored squares and triangles in shades of blue, yellow, pink, and orange, some with diagonal stripes.

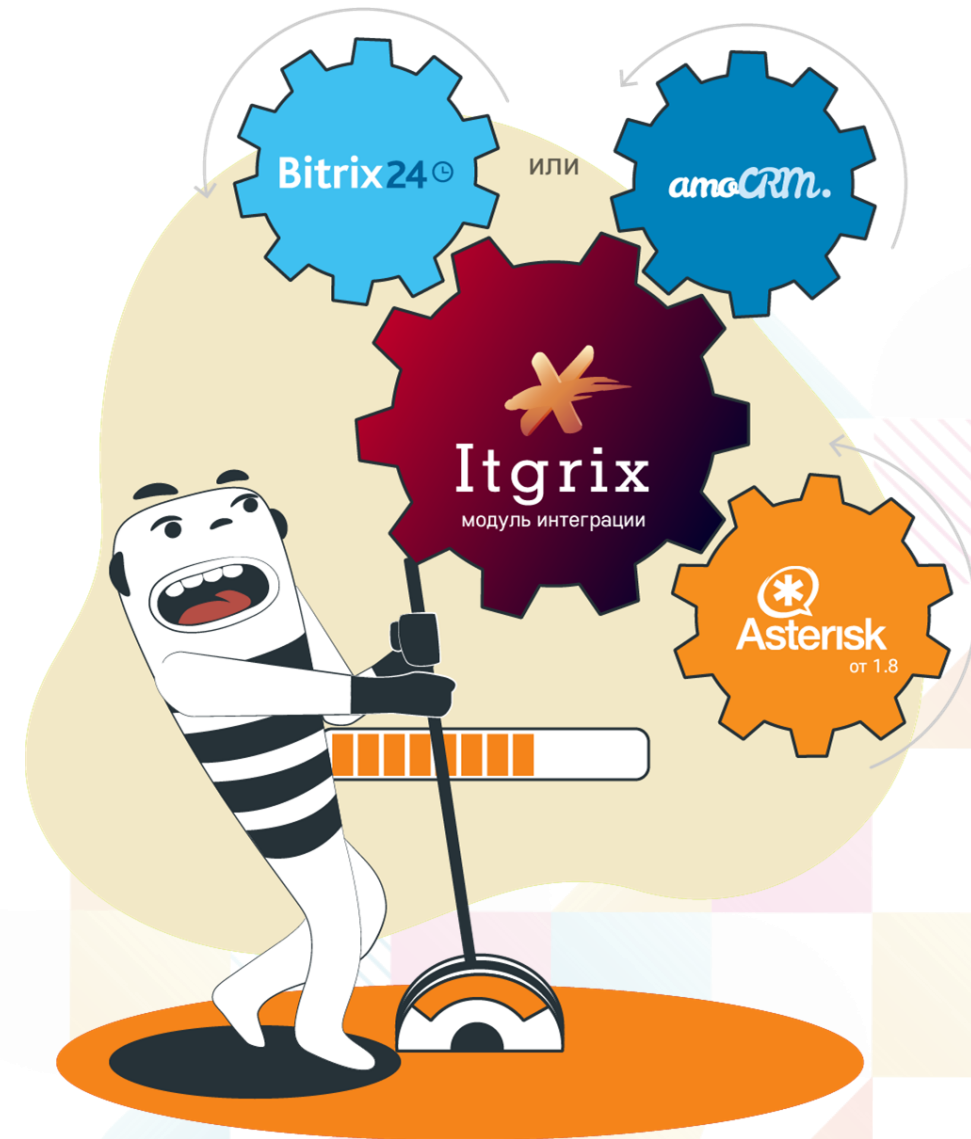
# Компетенции Айтигро

- Золотой партнер **Битрикс24**®  
(с 2015-го внедряем и разрабатываем приложения)
- Сертифицированный партнер **amoCRM**.  
(с 2019-го внедряем amoCRM  
и разрабатываем дополняющие её виджеты)
- Лидеры по продажам Битрикс24 в 2019-м
  - 1-ое место в УрФО
  - 12-ое место по России
- Диплом за 5-ое место в номинации  
“Лучший автор Приложений24” (2019 г.)
- Сертификаты по компетенциям Битрикс24



# Модуль интеграции Itgrix

- Интегрируем  с CRM-системами с 2017-го
- Регулярно обновляем модуль
- Поддерживаем самые актуальные функции
- В 2019 году провели ребрендинг продукта:  
 → 
- Постоянно расширяем географию клиентов – жители 16 стран уже используют наш модуль (включая Россию, страны СНГ и другие)
- Собрали сильную команду техподдержки (работаем на 2-х языках)
- Активно развиваем партнерскую программу (70+ партнеров)



Познакомимся?

01



# Какую позицию вы занимаете?

- IT-директор / технический специалист
- Коммерческий директор / руководитель отдела продаж
- Маркетолог

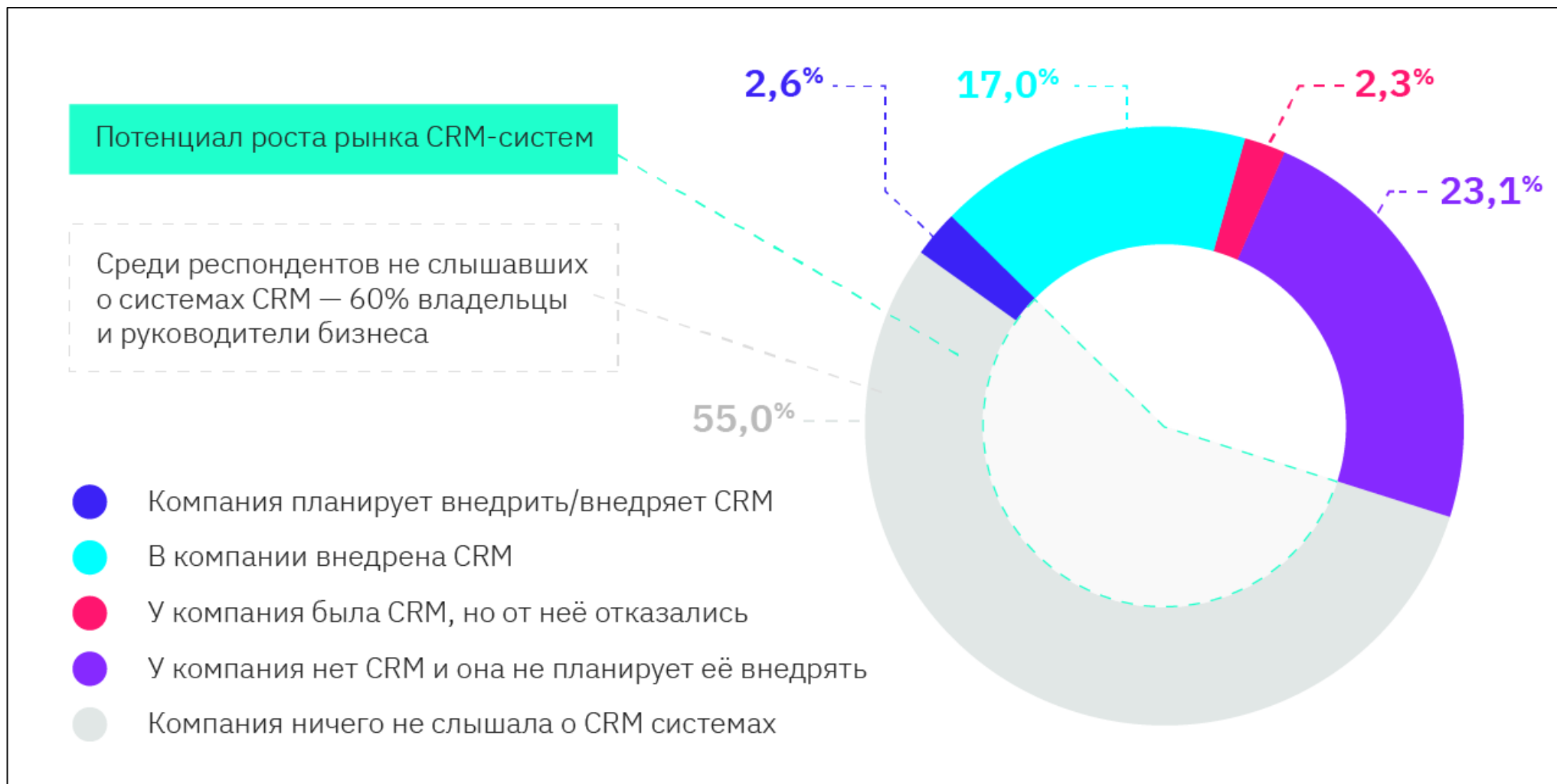


# Что вы слышали про CRM?

- Кто приблизительно знает, что такое CRM?
- Кто понимает, для чего она нужна?
- Кто уже использует CRM в работе или в процессе внедрения?

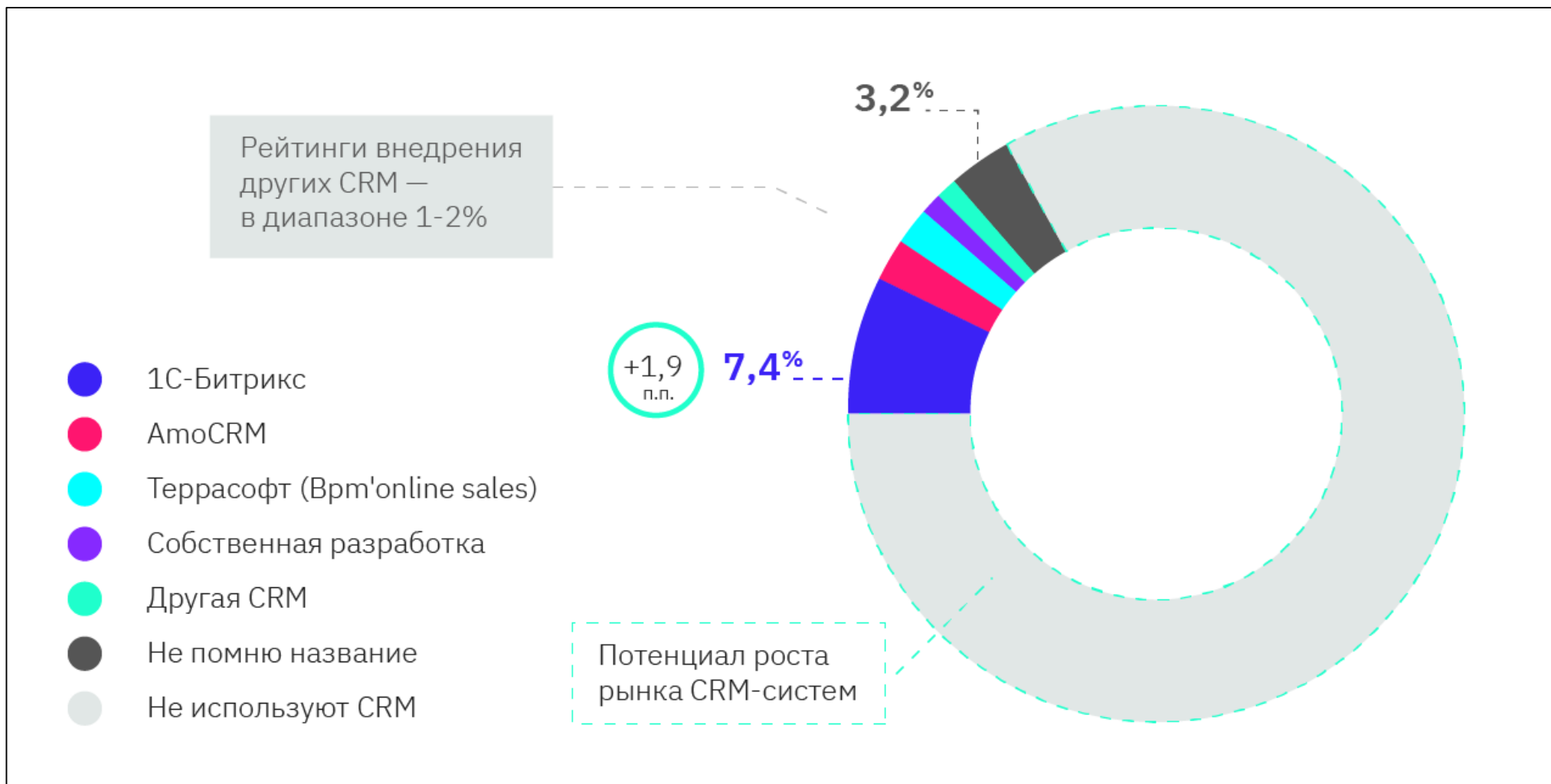


# Степень внедрения CRM в России





# Лидеры среди внедряемых CRM



# Базовые функции CRM

02



# Базовые функции CRM

## 1. Хранение контактной информации

The image shows a CRM interface. On the left is a contact form titled "ЗАЯВКА НА РАЗРАБОТКУ САЙТА" (Website Development Request Form). It includes fields for name, phone, company, email, and a message. A green "ОТПРАВИТЬ" (SEND) button is at the bottom. On the right is a "ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ" (Primary Contact) section showing a list of contacts. A white tooltip is visible over the contact "Алексей Менделеев, БестМобайл".

**ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ**  
2 сделки: 1 409 000 руб

Быстрое добавление

Павел Григорьев, ExpoZone	27.09.2016
Корпоративный портал	
859 000 руб	разработка
Дмитрий Карпов, ЛТ Лабс	27.09.2016
Интернет-магазин	
3 940 000 руб	разработка
Алексей Менделеев, БестМобайл	27.09.2016
Разработка сайта	
550 000 руб	промо

This is a detailed view of a contact card in the CRM system. It includes the source of the lead, availability status, responsible person, and a comment.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНО**

Источник  
**Реклама в Яндекс**

Доступен для всех  
да

Ответственный  
**Александр Жуховский**  
Специалист по продуктам Битрикс24

Комментарий  
**Документы, необходимые для согласования**

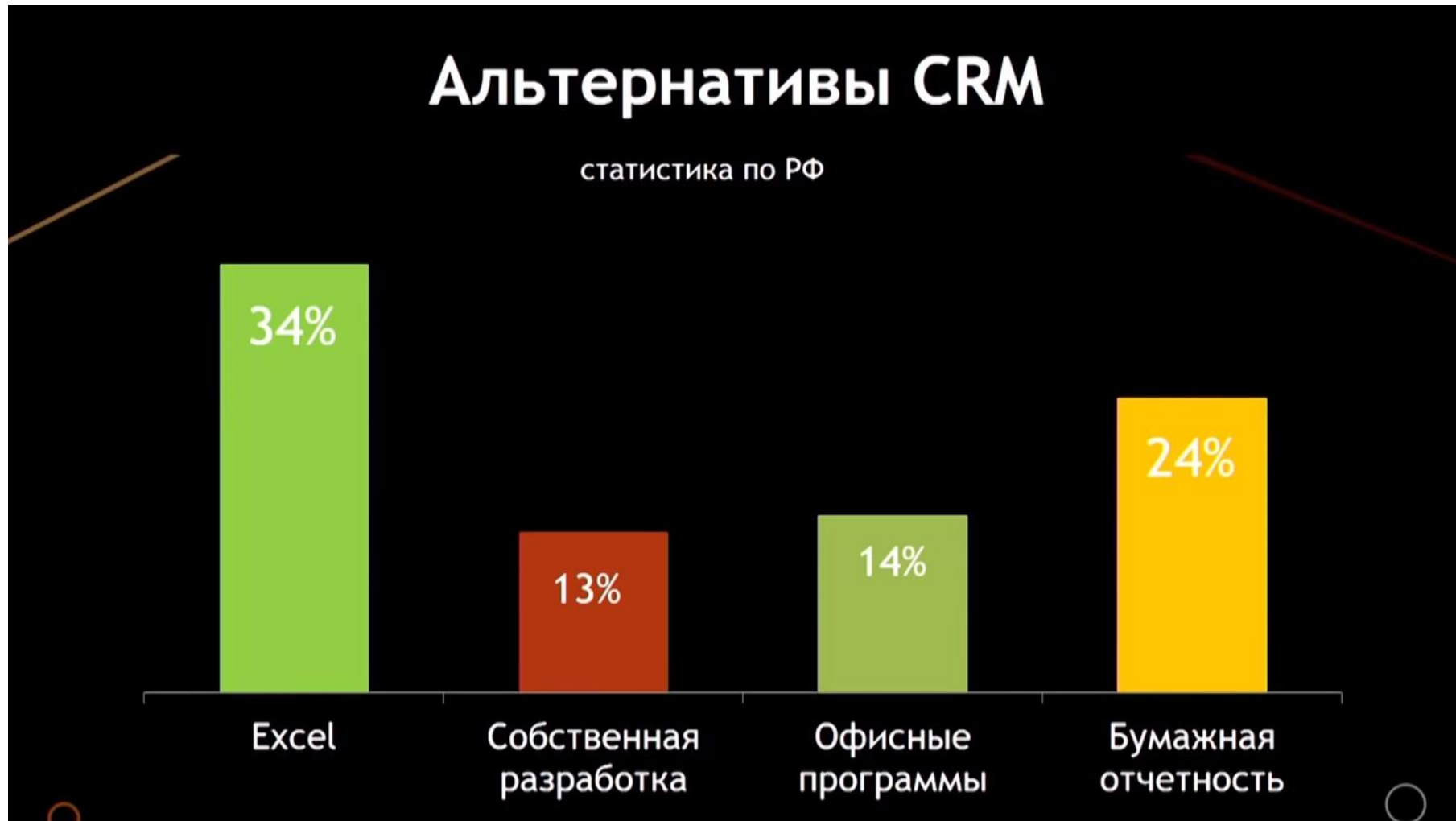
Дата завершения сделки  
**19.12.2018 13:15:00**

This is a contact card for an unknown number. It shows the phone number and the source of the lead.

**Неизвестный номер**  
**(89226758664)**  
Реклама в Яндекс

Не обработан

# CRM не работает без интеграций



# Базовые функции CRM

1. Хранение контактной информации

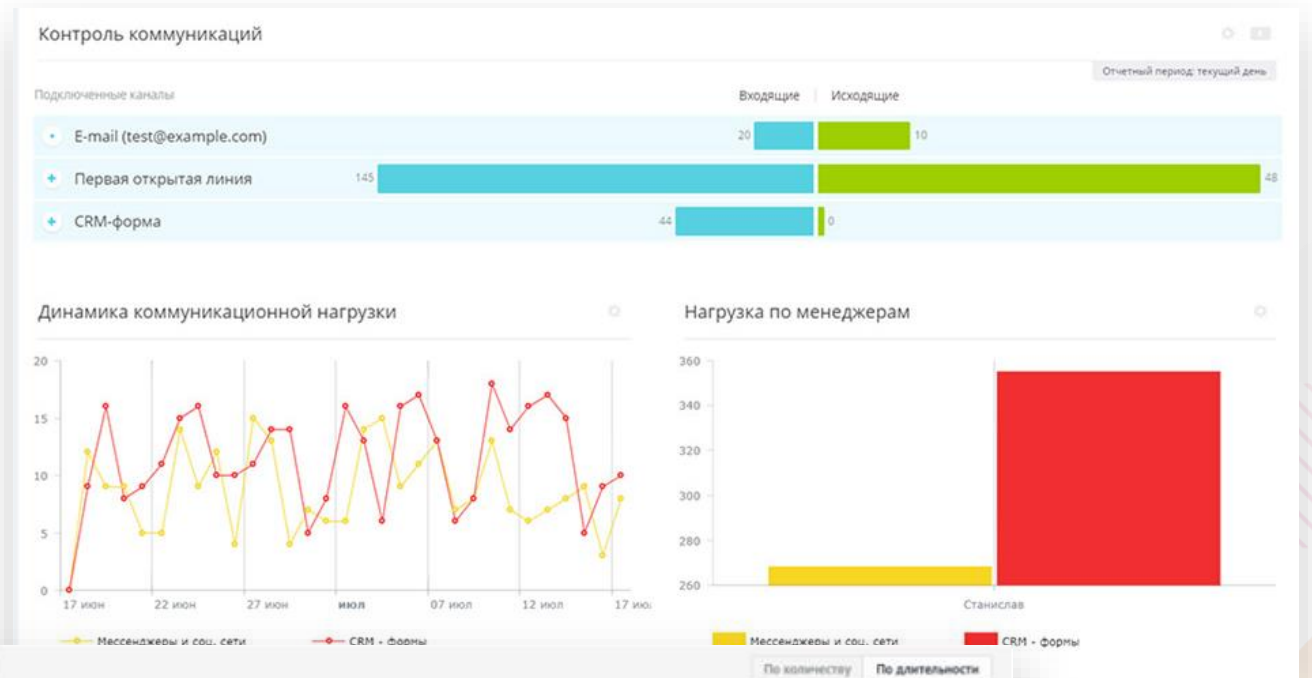
2. История взаимодействия с клиентами (Timeline)

- Письма
- Телефонные звонки
- Комментарии
- Чаты
- Задачи

The image displays a CRM system interface with several overlapping windows. The main window shows a client profile for 'Тур во Францию' (Tour to France) with a value of 120,000 rubles. Below this, there is a 'РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА' (Regular Deal) section. A secondary window shows a contact profile for 'Василий Иванов' (Vasily Ivanov) with contact details like phone number and email. A third window shows a timeline of interactions, including outgoing calls and messages, with a 'Запланировано' (Scheduled) call for tomorrow at 16:50. The interface includes various navigation tabs like 'Новая заявка', 'В работе', 'Предоплата', and 'Подготовка документов'. The bottom right corner features a colorful geometric pattern.

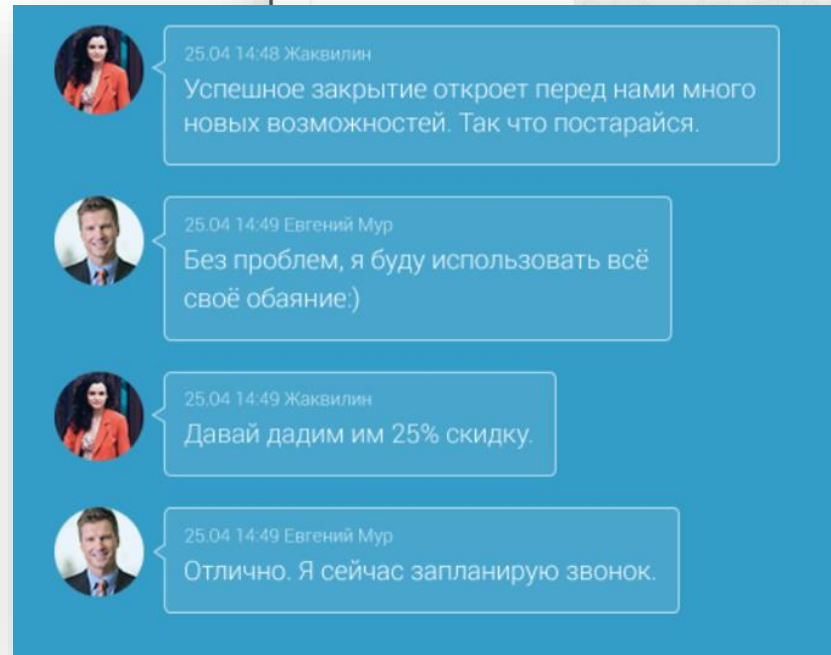
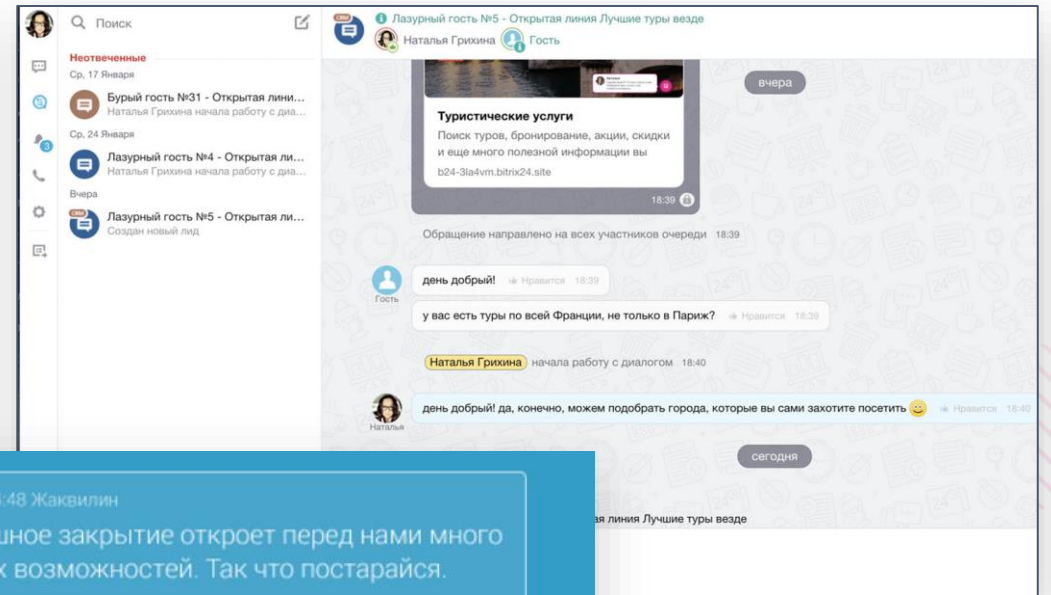
# Базовые функции CRM

1. Хранение контактной информации
2. История взаимодействия с клиентами
3. Контроль показателей и CRM-аналитика
  - Статистика звонков
  - Сквозная аналитика





# Базовые функции CRM

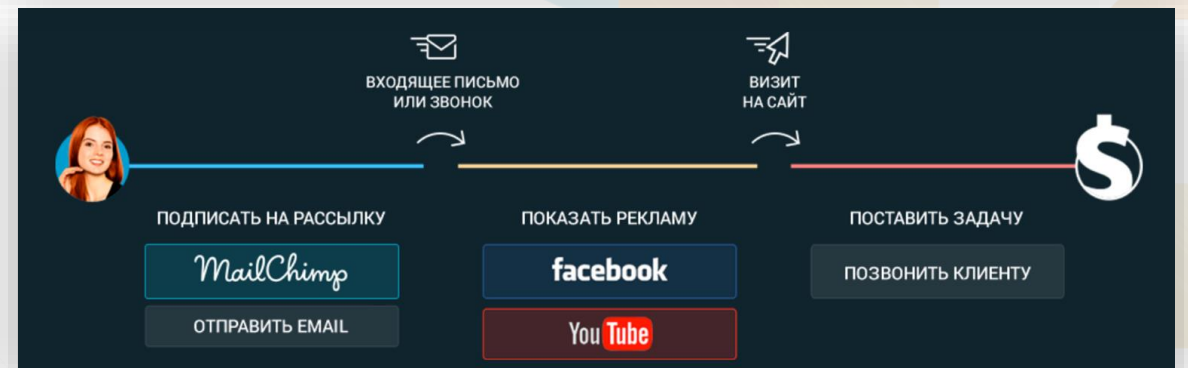
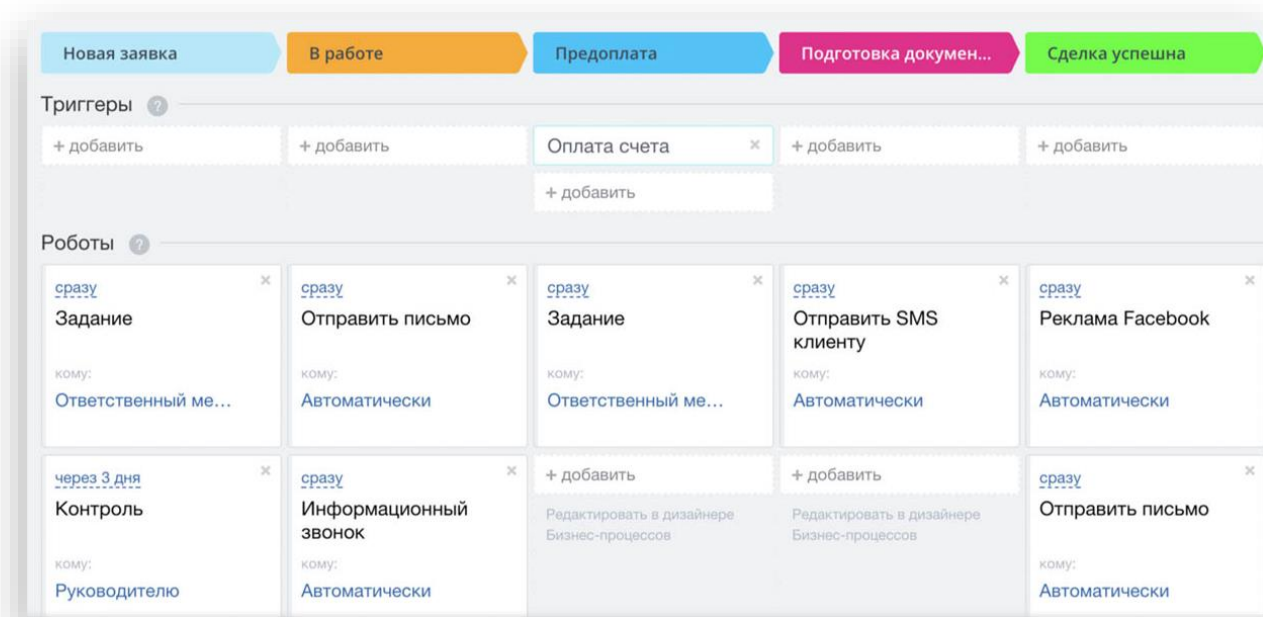
1. Хранение контактной информации
2. История взаимодействия с клиентами
3. Контроль показателей и CRM-аналитика
4. **Коммуникация прямо из CRM**
  - Контакт-центр
  - Открытые линии





# Базовые функции CRM

1. Хранение контактной информации
2. История взаимодействия с клиентами
3. Контроль показателей и CRM-аналитика
4. Коммуникация прямо из CRM
5. Автоматические действия:
  - Роботы и триггеры в **Битрикс24** 
  - Digital воронка в 





**А что если  
у вас Asterisk?**

**03**



# Варианты для IP-телефонии Asterisk

- SIP-коннектор (через sip-trunk):
  - вся маршрутизация звонка на стороне Битрикс24
  - прямая зависимость от работы сервиса
- Своя интеграция (с помощью webhook)
  - требуется программирование и опыт в API
  - необходима постоянная поддержка интеграции
- REST-приложения

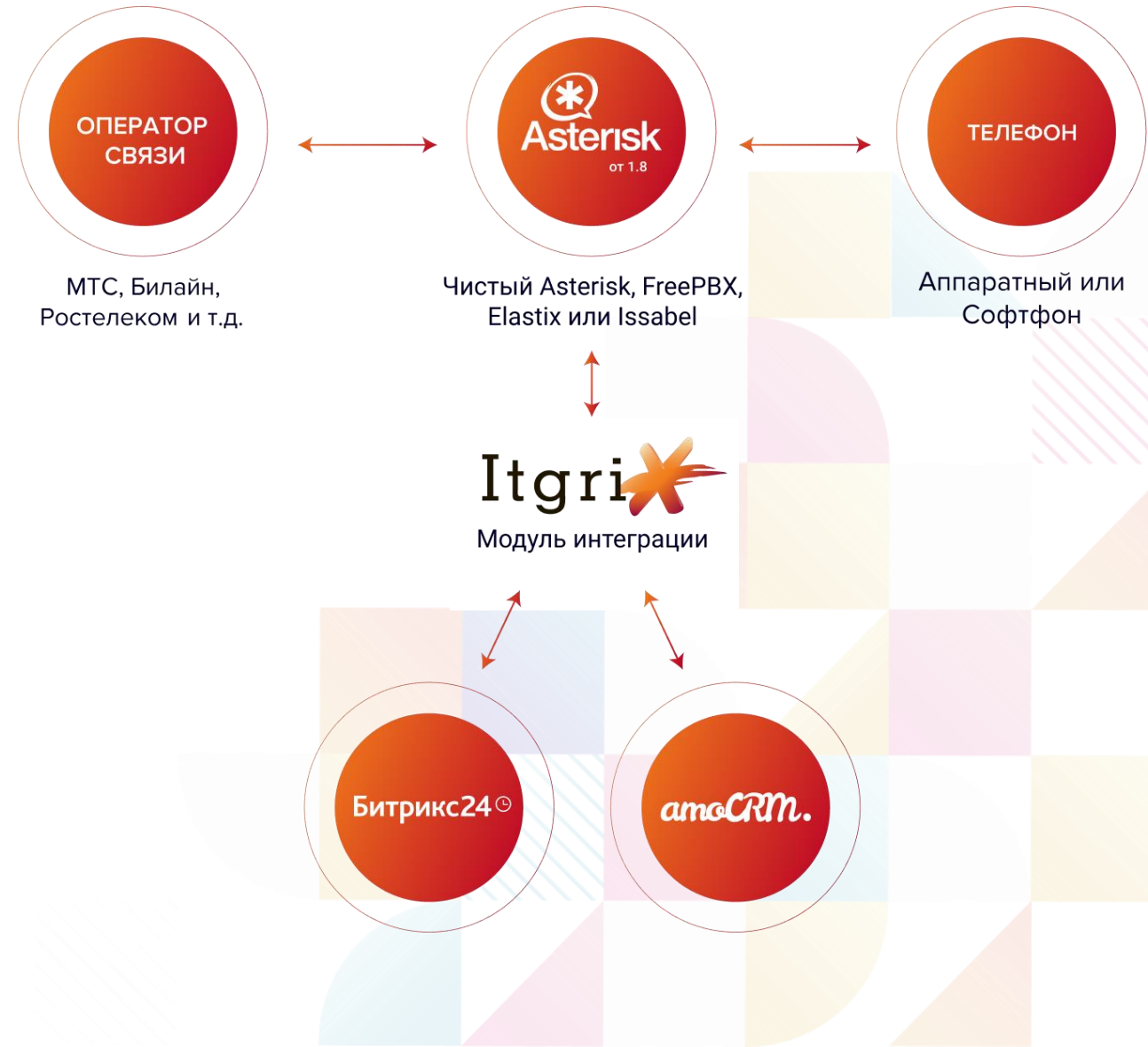


# Схема подключения Itgrix

REST-приложение + сервис в Asterisk

## Преимущества:

- Сохранение настроенной в АТС логики ЗВОНКОВ
- Asterisk и вся система автоматизации работают даже при закрытой CRM
- Неограниченное количество транков и число пользователей
- Возможность интегрировать несколько CRM и один Asterisk – и наоборот



# Автоматическое создание контактов

- Для неизвестного номера телефона создается контакт
- Определяется и фиксируется ответственный (по умолчанию – ответивший сотрудник)
- В Битрикс24 дополнительно указывается источник и тип обращения

The image displays a screenshot of the Bitrix24 CRM interface. On the left, a call log shows a lead created at 12:41 from the website 'bx24asterisk.ru'. Below it, an incoming call from '8 (346) [redacted]' is shown as successful, with a duration of 6 minutes and 47 seconds. A recording player is visible for this call. In the center, a contact card for '8992001 [redacted]' is shown, identifying the responsible person as 'Сергей Истомин' and the budget as '0 руб'. On the right, a detailed call log for '8992001 [redacted]' shows two incoming calls: one at 16:28 that was not answered, and another at 16:38 that was successful. The bottom of the image shows a table of call records.

Имя	Статус	Дата создания	Ответственный	Источник
8346 [redacted] Олег	Звонок	вчера	Михаил	Лендинг bx24asterisk.ru > Звонок

# Полная информация о звонках в CRM

- Формируется история звонков по каждому клиенту
- Воспроизводятся и скачиваются записи разговоров
- Отображается время звонка и длительность
- Фиксируются все пропущенные
- Автоматически создаются события/задачи по пропущенным для ответственных за контакты

13.07.2020 01:17 Входящий звонок от: 89 [redacted] кому: Михаил  
Входящий звонок 00:04:09 [Прослушать](#) [Скачать](#)  
Разговор состоялся: 00:00/ 04:09 1x

13.07.2020 01:17 Входящий звонок от: 89 [redacted] кому: Михаил  
Входящий звонок 00:00 [Прослушать](#) [Скачать](#)  
Не дозвонился:

13.07.2020 02:17 (36 дней) от Айтигро для Михаил [Василий Иванов](#)  
Связаться – 89123456789

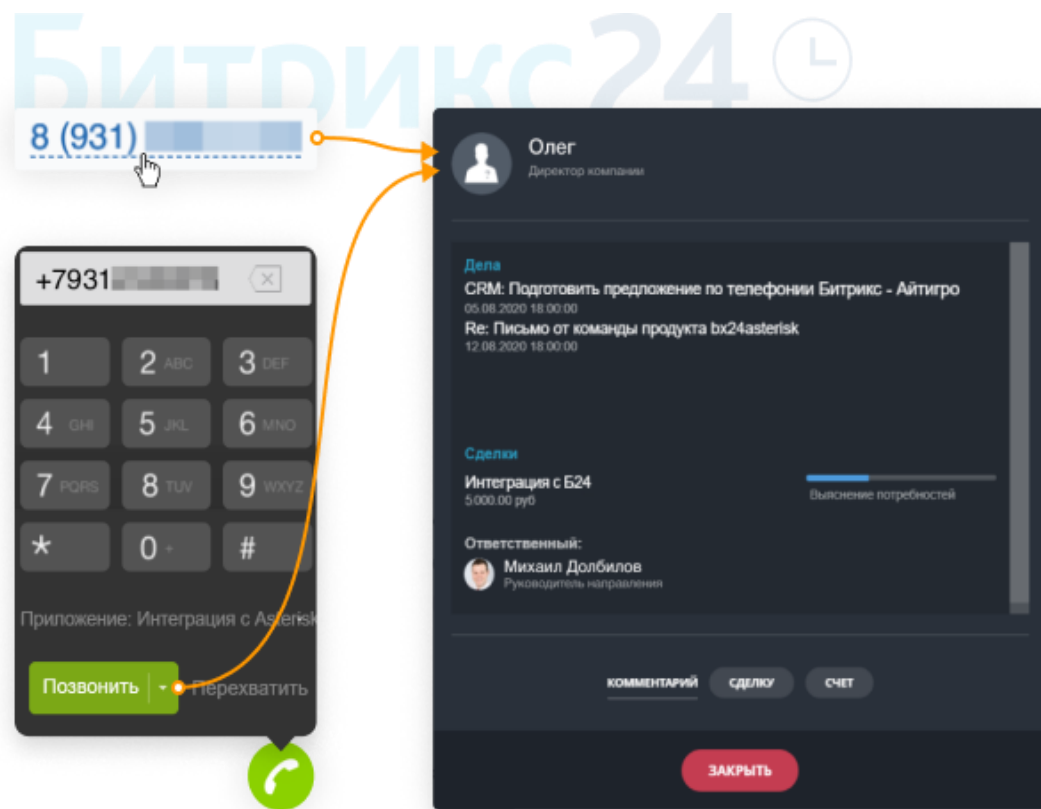
Входящий звонок успешный звонок 18:35  
Входящий от 8 (931) [redacted]  
Длительность звонка: 1 мин, 32 сек. Время ожидания ответа : 2 сек.  
Звонок поступил на номер: 3432723033. Приложение: Интеграция с Asterisk.  
 -0:01 [Download recording](#)  
Роман 8 (931)

**Запланирован** Ответственный  
**Родион**  
Менеджер проектов

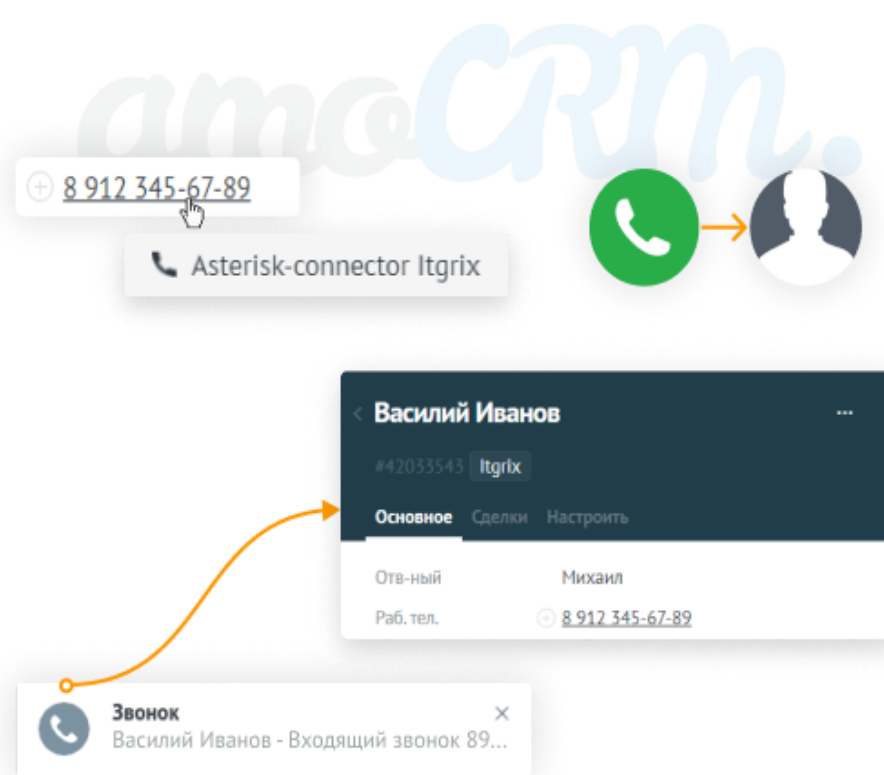
Входящий звонок 27 июля 19:27  
Пропущенный от +7499 [redacted]  
Звонок поступил на номер:  
От: <Без имени> +7499

# Звонок в один клик и карточка звонка

- Звонок кликом по номеру телефона из интерфейса CRM



- Всплывающая во время разговора карточка звонка



# Автораспределение входящего

Звонок каждого клиента направляется напрямую на ответственного сотрудника – без секретаря и голосового меню:

- Фиксируется ответственный в карточке клиента
- В карточке каждого звонка отображается ответивший

Битрикс24

The screenshot shows a list of incoming calls in the Bitrix24 interface. The first call is from 'Роман 8 (931)' with a status of 'успешный звонок' (successful call) at 19:01. The call duration is 2 minutes and 21 seconds. A dropdown menu is open for this contact, showing details for 'Роман' (Director of the company) and 'Родикон' (Project Manager). The 'Родикон' contact is highlighted with an orange box, and an orange arrow points from it to the contact's profile card on the right. Another orange arrow points from the 'Роман' contact to its profile card. A third orange arrow points from the 'Родикон' contact to a call log entry below. The call log entry shows a missed call from '8931' at 18:33.



amoCRM

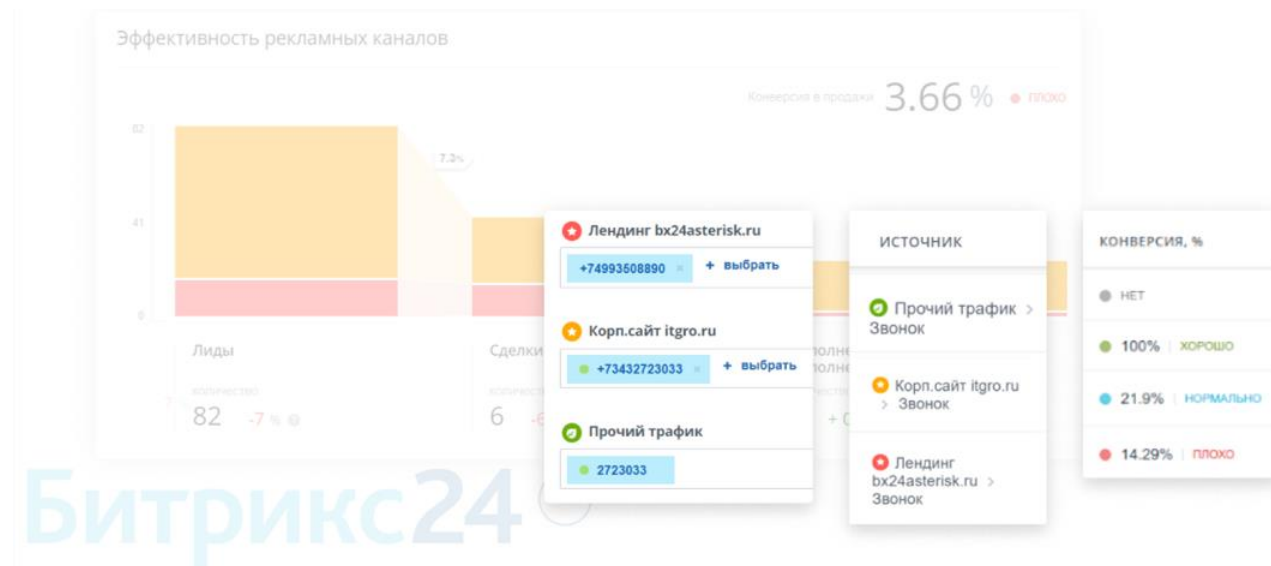
The screenshot shows the contact profile for 'Василий Иванов' in the amoCRM system. The contact is associated with the company 'Июль'. The profile includes a list of phone numbers, email addresses, and social media links. A call history section is visible, showing several incoming calls from '89123456789' on 13.07.2020. The calls are marked as 'успешный звонок' (successful call) or 'не дозвонился' (no answer). One call entry is highlighted with a red box, showing a missed call at 02:17 on 13.07.2020. The call log entry shows a missed call from '89123456789' at 02:17 on 13.07.2020. The call log entry is highlighted with a red box, and a button 'Добавить результат' (Add result) is visible next to it.



# CRM-аналитика и статистика звонков

Отчеты, которые помогут объективно оценить ситуацию:

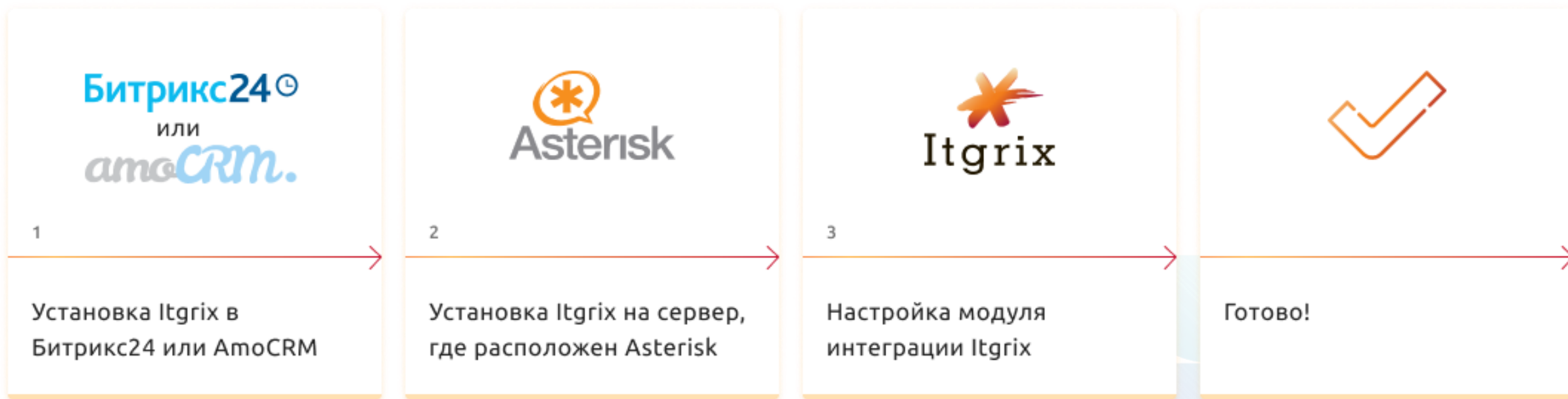
- В Битрикс24 – по источникам лидов, конверсии в сделки и эффективности каналов продвижения (статичный call-tracking)
- В amoCRM – по длительности и количеству звонков каждого менеджера






# Простая установка

Установка модуля проводится в 3 этапа:



- Пошаговые инструкции в **Базе знаний Itgrix** 
- Четкая техподдержка

<https://docs.itgrix.ru/>

# Возможности кастомизации

- Тонкая настройка под особенности бизнес-процесса и вашей телефонии
- Используются php-скрипты
- Широкая документация с инструкциями по реализации популярных доработок

The image displays a screenshot of the Asterisk Business Day web interface. On the left is a dark sidebar with the 'Itgri' logo and a language selector set to 'РУС'. The sidebar menu includes 'Состояние системы', 'Бизнес-логика', 'Настройки' (highlighted in green), 'Модуль', and 'Asterisk'. The main content area is titled 'Настройка модуля' and shows the 'Уровень логирования' set to 'debug'. Under 'Кастомизация:', there is a checked checkbox for 'Включить кастомизацию:' with the path '/opt/bx24asterisk/customizer.php'. Below this are several unchecked checkboxes: 'параметров регистрации раз...', 'параметров завершения раз...', 'полей дела', 'полей сущности', and 'кастомизация задачи'. Two floating panels are overlaid on the interface. The first, titled 'Для админов', lists 'Полезные команды', 'Основные файлы модуля', and 'Описание файла конфигурации'. The second, titled 'Полезные кастомизации', lists 'Включение кастомизатора', 'Черные и белые списки. Как настроить?', 'Изменение параметров при click-to-call', 'Добавление кода города в зависимости от города оператора', and 'Разные ответственные по умолчанию за разные транки'.

# Itgrix в цифрах

**5 место**

в номинации  
“Лучший автор  
Приложений24”  
2019

**95%**

индекс  
удовлетворенности  
клиентов

**16 стран**

где уже используют  
Itgrix

**3-е**

поколение продукта

**10 лет**

опыта в веб-  
разработке

**70+**

участников  
партнерской сети  
в России и СНГ

# Спасибо за внимание!



**Долбилов Михаил**

[dma@itgro.ru](mailto:dma@itgro.ru)

8 (499) 350-88-90

itgrix.ru

**По вопросам о  
партнерской программе:**

[partners@itgro.ru](mailto:partners@itgro.ru)