



ASTERCONF
- 2020

Кастомизация интеграции Битрикс24 и Asterisk

Как выйти за рамки привычных функций

Itgri 

ASTERCONF
ТЕРРИТОРИЯ ОБМЕНА О



01

Немного про нас

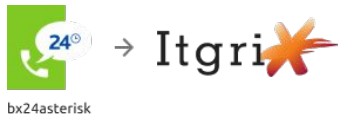
Компания Айтигро

- 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



Модуль интеграции Itgrix

- Интегрируем Asterisk с CRM-системами с 2017-го
- В 2019 году провели ребрендинг продукта:



- 3-е поколение продукта
- Следим за обновлениями CRM, регулярно обновляем приложение
- География клиентов –16 стран включая Россию, страны СНГ и другие
- Сильная команда техподдержки работаем на 2-х языках
- Активно развиваем партнерскую программу 70+ партнеров



02

Базовые функции интеграции

Создание лида/контакта

Контакты автоматически вносятся в CRM:

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

Bitrix24 API

telephony.externalcall.register

telephony.externalcall.finish

telephony.externalCall.attachRecord

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left, a list of call events is shown:

- Создан лид** 12:41: 8346 - Входящий звонок, Источник: Сайт: bx24asterisk.ru
- Входящий звонок** успешный звонок 12:41: Входящий от 8 (346), Длительность звонка: 6 мин, 47 сек. Время ожидания ответа: 3 сек. Includes a recording download link.

On the right, a detailed view of a contact is shown:

- 8992001** - входящий звонок
- Первичный контакт
- Отв-ный: Сергей Истомин
- Бюджет: 0 руб
- Контакт 8992001
- Компания: ...
- Р/б, тел: 8 992 001

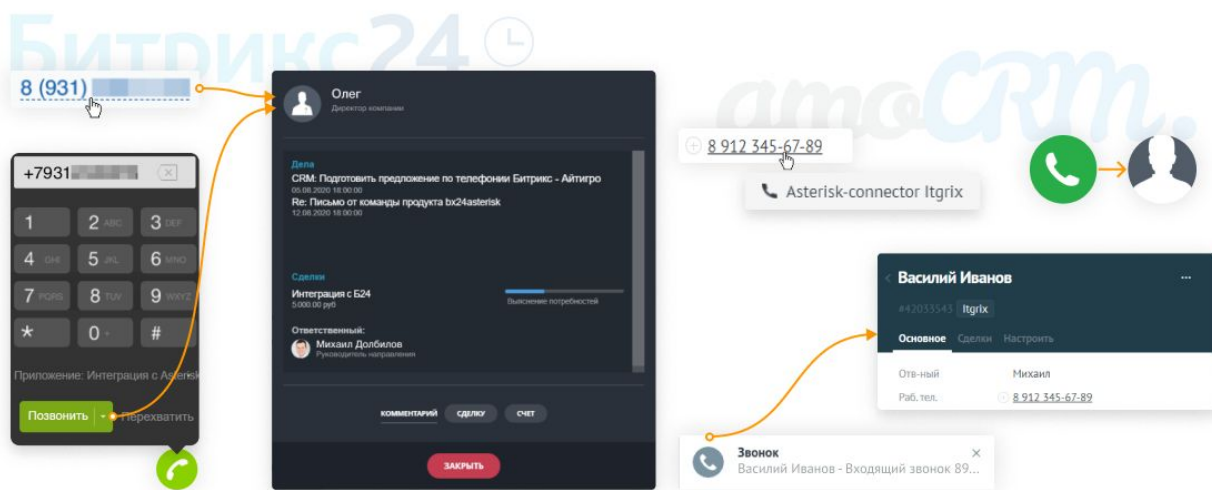
Below the contact details, a table summarizes the call data:

Дата создания	Ответственный	Источник
вчера	Михаил	Лендинг bx24asterisk.ru > Звонок

Click-to-call

- Звонок кликом по номеру телефона из карточки контакта
- Всплывающая во время разговора карточка звонка.

Обработчик события исходящего звонка OnExternalCallStart.



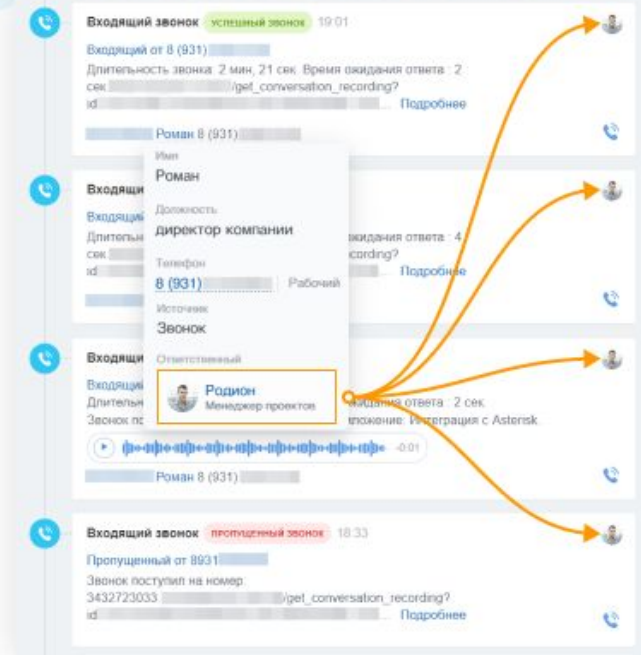
Автораспределение

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

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

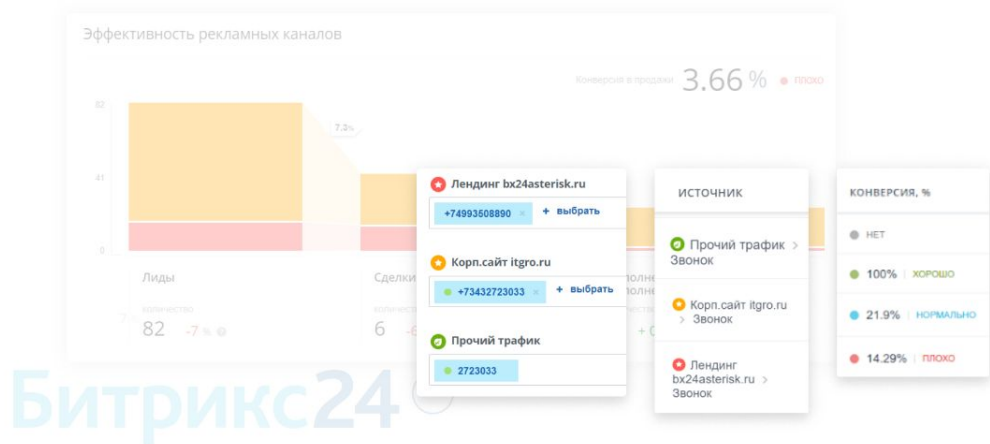
Кастомный контекст в dialplan
/etc/asterisk/extensions_custom.conf

Битрикс24

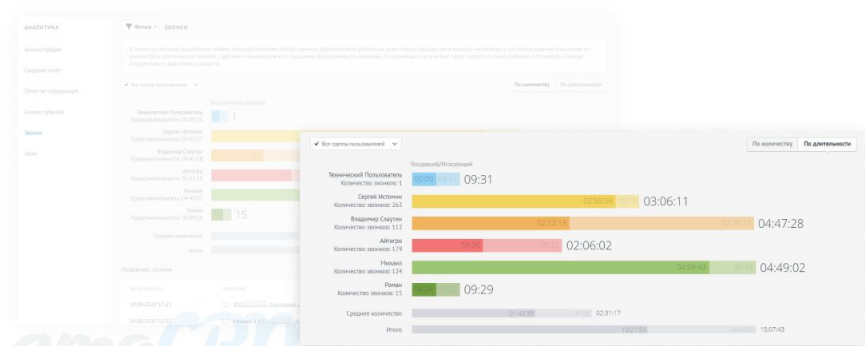


Сквозная аналитика

- Формирование отчетов, которые помогут оценить эффективность каналов
- В Битрикс24 – отчеты по источникам лидов, конверсии в сделки и эффективности каналов продвижения
- В AmoCRM – отчеты по длительности и количеству звонков каждого менеджера



Битрикс24



amoCRM



Сквозная аналитика



telephony.externalcall.register

Битрикс24 [Ⓛ]

Параметр	Описание	Тип значения
USER_PHONE_INNER	Внутренний номер пользователя. Обязательный.	string
USER_ID	Идентификатор пользователя. Обязательный.	int
PHONE_NUMBER	Номер телефона. Обязательный	string
CALL_START_DATE	Дата/время звонка в формате iso8601.	string
CRM_CREATE	[0/1] - Автоматическое создание в CRM сущности, связанной со звонком. При необходимости, создает в CRM лид или сделку, в зависимости от настроек и режима работы CRM . Обратите внимание, что дело звонка создается при любом значении этого параметра.	int
CRM_SOURCE	STATUS_ID источника из справочника источников. Получить список источников можно методом crm status list с фильтром по "ENTITY_ID": "SOURCE" .	string
CRM_ENTITY_TYPE	Тип объекта CRM, из карточки которого совершается звонок - CONTACT COMPANY LEAD.	string
CRM_ENTITY_ID	Идентификатор объекта CRM, тип которого указан в CRM_ENTITY_TYPE	int
SHOW	[0/1] Показывать ли карточку звонка (по умолчанию 1).	int
CALL_LIST_ID	Идентификатор списка обзвона, к которому должен быть привязан звонок.	int
LINE_NUMBER	Номер внешней линии, через который совершался звонок (см. telephony external line add). Необязательный. Важно! Значения из этого параметра используются в сценариях сквозной аналитики Битрикс24. Поэтому решения по интеграции с телефонией для каталога Приложения24 в обязательном порядке должны передавать здесь номер, на который был совершён регистрируемый входящий звонок.	string
TYPE	Обязательный. Тип звонка: 1 - исходящий 2 - входящий 3 - входящий с перенаправлением 4 - обратный	integer

Сквозная аналитика

Битрикс24 

Itgri  РУС 

Состояние системы

Бизнес-логика

Бизнес-логика

Настройка транков

Настройки

Модуль

Asterisk


Битрикс24


База данных


Логи


Настройка транков



Транки (Внешние телефонные номера)


2723033 | 

3432723033 | 

 Добавить

Внешние линии в Битрикс24 

2723033	Название линии		
3432723033	Название линии		

Источники лидов в Битрикс24 



Коллтрекинг

[ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ](#)


Распределение телефонных номеров



Распределите телефонные номера по настроенным рекламным источникам


Телефонные номера:



 2723033  +73432723033

[РАСПРЕДЕЛИТЬ АВТОМАТИЧЕСКИ](#) [+ добавить номер](#)

 **Баннер**

 +73432723033  [+ выбрать](#)

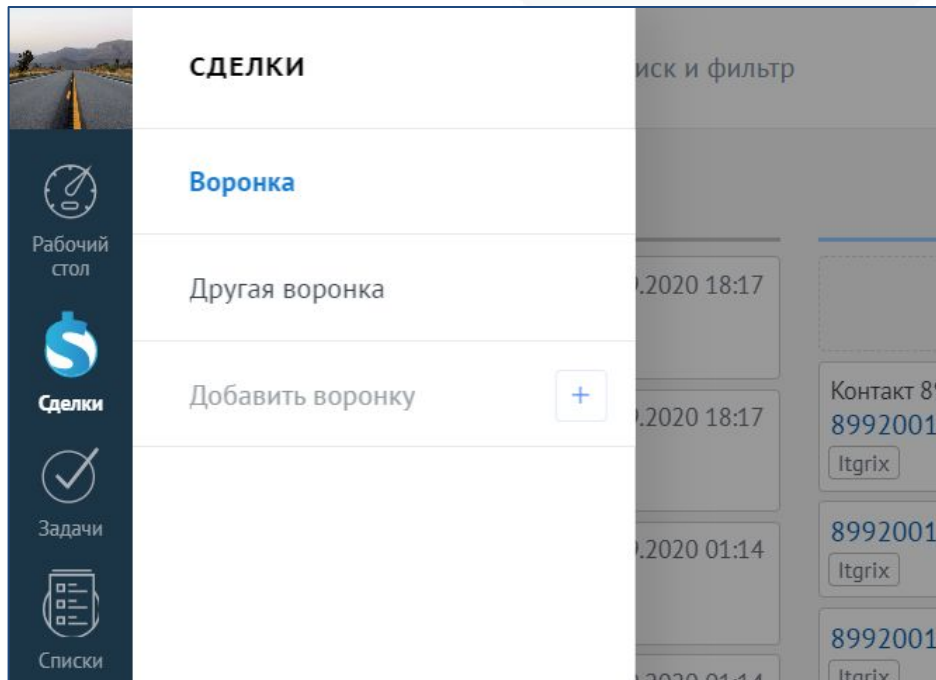
 **Сайт**

 2723033  [+ выбрать](#)

Разные воронки

Соответствие транков
и воронок продаж

amocrm.



Простая установка

- Установка приложения в CRM

Битрикс24 ⌚

Все приложения Установленные Разработчикам Еще ▾

Все приложения ☆ Itgrix 🔍 × +

Itgrix **УСТАНОВЛЕНО** Интеграция с Asterisk: ко...
Интеграция IP-телефонии Asterisk и Битрикс24 через удобный интерфейс ПОСМОТРЕТЬ 1 790 ру...

Itgrix free Интеграция с Asterisk: бе...
Интеграция IP-телефонии Asterisk и Битрикс24 через удобный интерфейс ПОСМОТРЕТЬ Бесплатно

amoCRM.

Itgrix
Asterisk-connector Itgrix
Интеграция Asterisk с amoCRM
Установлен Отключить

Обратитесь в техподдержку Айтигро в случае неправильной работы интеграции
Обратная связь 🗨️

Мало оценок
У этой интеграции пока нет ни одного отзыва

Описание Ключи и доступы Выданные доступы

Itgrix – надежный инструмент интеграции IP-телефонии Asterisk и CRM от разработчиков с 10-летним опытом.

Преимущества

- Предоставляет широкие **возможности кастомизации** под ваши задачи;
- Регулярно обновляется.

Самостоятельная настройка

- Настройте интеграцию, следуя **пошаговой инструкции** (приложение следует установить и в CRM, и на сервер Asterisk)

ИЛИ

Закажите удаленную настройку специалистами Itgrix – 5 000 руб. (+2 недели использования модуля **в подарок**);

Простая установка

- Установка приложения в CRM
- Установка приложения на сервере за **2 команды**

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

```
bash autoinstaller.sh
```
- Настройка через веб-интерфейс <http://<ipasterisk>:8077/config/master>

Itgri РУС

Состояние системы

Бизнес-логика

Бизнес-логика

Настройка транков

Настройки

Модуль

Asterisk

Битрикс24

База данных

Логи

Модуль

MySQL

Настройка бизнес-логики

Пользователь, ответственный за пропущенные по умолчанию

Долбилов Михаил

Настройки

- Создавать лид/контакт для новых исходящих звонков
- Создавать лид/контакт для новых входящих звонков

Дела

- Создавать задачу по пропущенному звонку
- Оставлять записи на сервере, передавать в CRM ссылку
- Загружать файлы записей в CRM

Логика регистрации пропущенного

- ответственный за сущность
- сотрудник, у которого последним звонил аппарат
- ответственный по умолчанию



Простая установка

- Установка приложения в CRM
- Установка приложения на сервере за **2 команды**

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

```
bash autoinstaller.sh
```
- Настройка через веб-интерфейс <http://<ipasterisk>:8077/config/master>
- Документация <https://docs.itgrix.ru/>
- Если что-то пошло не так - техническая поддержка поможет

Itgrix База знаний

Asterisk-коннектор Стоимость Лицензионное софт Q Search...

Установка модуля интеграции Битрикс24 и Asterisk

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

- Установка и настройка модуля в Битрикс24
- Установка модуля на сервер Asterisk
- Настройка модуля интеграции

Готово!

Powered by GitBook

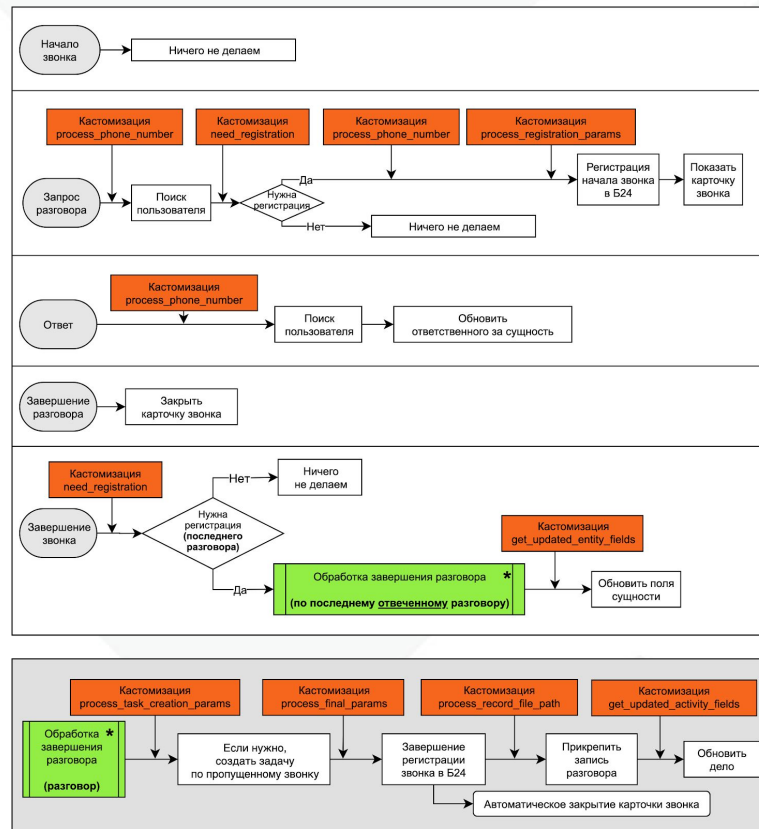
03

Кейсы

кастомизаций

Возможности кастомизаций

- php-скрипты
- Описанные методы, входные и выходные параметры (9 методов)
- Описаны примеры и типовые кейсы



Кейс 1. Ожидание клиента на линии

Задача

- Зафиксировать в звонке сколько времени клиент ожидал на линии до момента ответа

Решение

`get_updated_activity_fields.php`

```
$wait_time_sec = $answered_at->getTimestamp() - $started_at->getTimestamp();
```

```
$duration_time = $ended_at->diff($answered_at)->format("%i мин, %s сек.");
```

```
$activityFields['DESCRIPTION'] = "Длительность звонка: " . $duration_time . " Время ожидания ответа : " . $wait_time_sec . " сек.";
```



Кейс 2. Распределение пропущенных

Задача

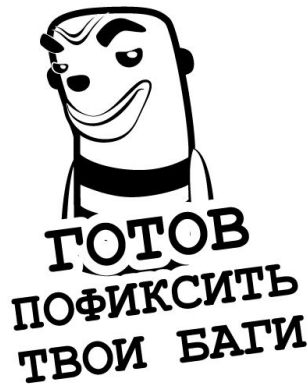
- Поступает много пропущенных звонков
- Их нужно назначать равномерно на сотрудников отдела продаж

Решение

`process_final_params.php`

```
$assigned = array(1, 243, 57); //id ответственных
сотрудников из Битрикса
$randomKey = rand(0, count($assigned) -1);
$params['USER_ID'] = $assigned[$randomKey];

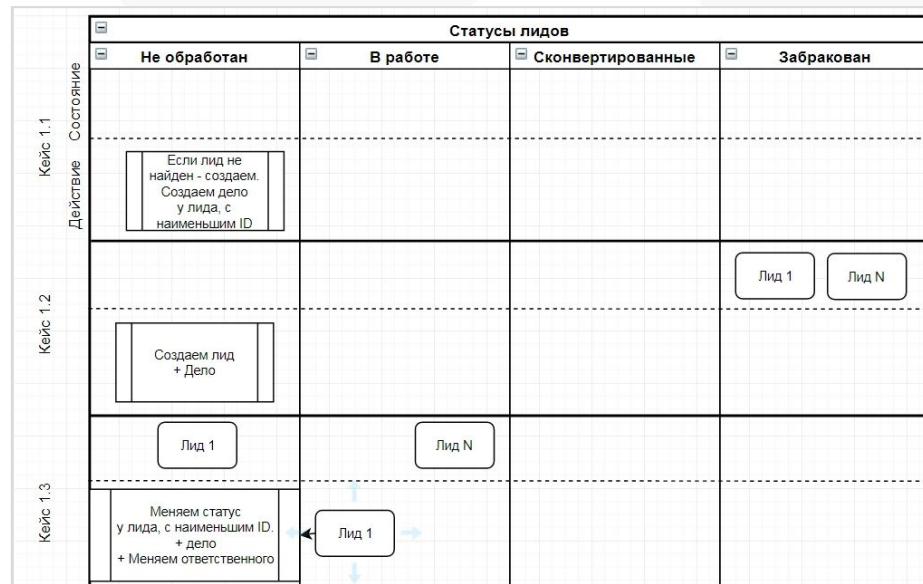
return array(
    'state' => 'success',
    'data' => $params
);
```



Кейс 3. Агентство недвижимости

Задача

- Агентство недвижимости:
 - колл-центр 6 операторов (500-600 зв/день)
 - 8 команды риэлторов по 5-6 человек (450 человек)
 - сотни новых обращений в день
 - от одного клиента может быть несколько обращений
- Колл-центр не работает в CRM, риэлторы работают и отчитываются по ней
- Жесткая борьба за лидов и заявки - кто взял звонок, тот должен быть ответственным
- Если только кто-то раньше не довел сделку до рабочей стадии



Кейс 3. Агентство недвижимости

Задача

- Asterisk, FreePBX 15
- Облачный Битрикс24

Решение

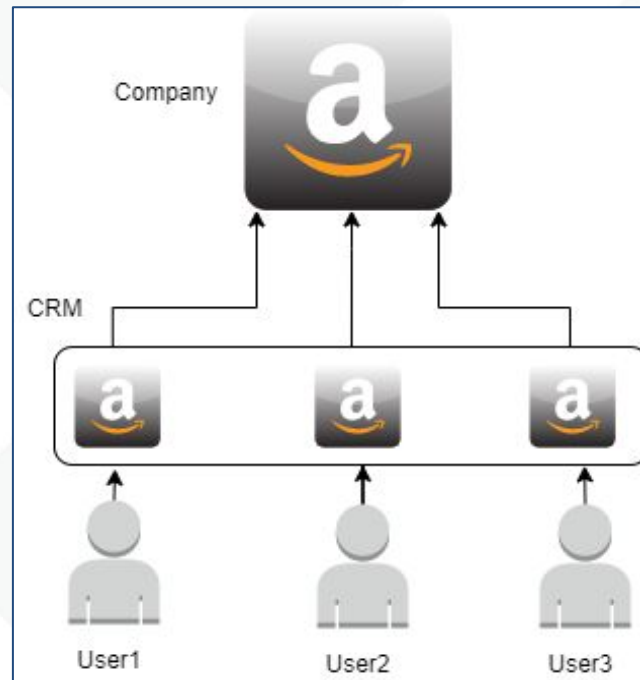
- Приходит звонок на модуль
- Делаем запрос в Битрикс
- Получаем все лиды, контакты, сделки
- Выбираем нужные действия согласно утвержденной схемы
- Создаем лид, меняем/не меняем ответственно за сделку, меняем статус лида/сделки, фиксируем пропущенный звонок....



Кейс 4. Холдинг

Задача

- Холдинговая структура:
 - Десяток подразделений
 - Каждое работает с одним клиентом
 - 90% исходящих звонков
- На каждого реального клиента в Б24 есть 2-3 компаний - по числу подразделений, которые работают с этой компанией
- Нужно, чтобы звонок от пользователя крепился к той сущности, за которую он ответственный



Кейс 4. Холдинг

Решение

- Перехватить запрос на сервер nginx
- Перенаправить на свой скрипт

[https://portal.bitrix.ru/rest/
telephony.externalCall.register.json?
USER_ID=932&
USER_PHONE_INNER=900&
PHONE_NUMBER=73432723033&
TYPE=1&
CALL_START_DATE=2020-09-04T&
CRM_CREATE=0&
CRM_SOURCE=CALL&
SHOW=1&
auth=...](https://portal.bitrix.ru/rest/telephony.externalCall.register.json?USER_ID=932&USER_PHONE_INNER=900&PHONE_NUMBER=73432723033&TYPE=1&CALL_START_DATE=2020-09-04T&CRM_CREATE=0&CRM_SOURCE=CALL&SHOW=1&auth=...)



rest.server/component.php

```
$restServer = new CRestServer([
    'CLASS' => CRestProvider::class,
    'METHOD' => 'telephony.externalCall.register',
    'TRANSPORT' => 'json',
    'QUERY' => array_filter(array_merge(
        $query,
        (new CorrectCallEntityGetter($query))->process()
    )),
]);
```

Кейс 4. Холдинг

Решение

- Ищем все сущности по телефону
- Стандартный механизм коробки Б24 - `actualentityselector.php`
- У сущностей определяем ответственных
- Выбираем нужную Компанию
Не компании - игнорируем
- Добавляем в параметры запроса
`CRM_ENTITY_TYPE`
`CRM_ENTITY_ID`

telephony.externalcall.register

Параметры функции		
Параметр	Описание	Тип значения
USER_PHONE_INNER	Внутренний номер пользователя. Обязательный.	string
USER_ID	Идентификатор пользователя. Обязательный.	int
PHONE_NUMBER	Номер телефона. Обязательный	string
CALL_START_DATE	Дата/время звонка в формате iso8601.	string
CRM_CREATE	[0/1] - Автоматическое создание в CRM сущности, связанной со звонком. При необходимости, создает в CRM лид или сделку, в зависимости от настроек и режима работы CRM . Обратите внимание, что дело звонка создается при любом значении этого параметра.	int
CRM_SOURCE	STATUS_ID источника из справочника источников. Получить список источников можно методом <code>crm.status.list</code> с фильтром по "ENTITY_ID": "SOURCE".	string
CRM_ENTITY_TYPE	Тип объекта CRM, из карточки которого совершается звонок - CONTACT COMPANY LEAD	string
CRM_ENTITY_ID	Идентификатор объекта CRM, тип которого указан в CRM_ENTITY_TYPE	string
SHOW	[0/1] Показывать ли карточку звонка (по умолчанию 1).	int
CALL_LIST_ID	Идентификатор списка обзвона, к которому должен быть привязан звонок	int
LINE_NUMBER	Номер внешней линии, через который совершался звонок (см. telephony.external_line.adt). Необязательный. Важно! Значения из этого параметра используются в сценариях сквозной аналитики Битрикс24. Поэтому решения до интеграции с телефонией для каталога Приложения24 в обязательном порядке должны передавать здесь номер, на который был совершен регистрируемый входящий звонок.	string
TYPE	Обязательный. Тип звонка: 1 - исходящий 2 - входящий 3 - входящий с перенаправлением 4 - обратный	integer

Партнерство

Есть партнерская программа

- Сообщаете портал клиента
- Мы интегрируем и настраиваем
- После оплаты клиентом - выплачиваем партнерское вознаграждение

E-mail: partners@itgro.ru

Открыты для новых идей

- Работает стенд (1 этаж, экспозона)





ASTERCONF
- 2020

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!

Долбилов Михаил

dma@itgro.ru
itgrix.ru

ItgriX

ASTERCONF
ТЕРРИТОРИЯ ОБМЕНА О

