



Как мы скрестили Asterisk, AmoCRM и софтфон.



КТО ЭТО МЫ И ЗАЧЕМ НАМ ЭТО НУЖНО?



ПИК Брокер

- Мы – компания в составе группы компаний ПИК
- Мы занимаемся выкупом и продажей квартир в МСК и МО
- Имеем уникальные процентные ставки в банках-партнёрах
- Сделка за 10 дней, весь документооборот электронный
- Имеем колл-центр на базе Asterisk (свой и аутсорсный)
- Работаем с AmoCRM и собственными дополнениями к ней
- Вышли на международный рынок со своим продуктом

ASTERISK + AmoCRM (не всё так стандартно)



- Стабильность работы и отсутствие плавающих багов
- Коннектор готовый к доработкам (прикрепление звонка во все сущности AmoCRM)
- Команда готовая вести техподдержку с SLA
- Понятный и читаемый код коннектора, удобный конфигуратор
- Команда, развивающая свой продукт



А своё-то что-то есть? Или на чужом едете?

PauseQueueMember()

Synopsis

Pauses a queue member.

Description

Pauses (blocks calls for) a queue member. The given interface will be paused in the given queue. This prevents any calls from being sent from the queue to the interface until it is unpaused with UnpauseQueueMember or the manager interface. If no queue name is given, the interface is paused in every queue it is a member of. The application will fail if the interface is not found.

This application sets the following channel variable upon completion:

- PQMSTATUS - The status of the attempt to pause a queue member as a text string.
 - PAUSED
 - NOTFOUND
- Example: PauseQueueMember(SIP/3000)

Syntax

```
PauseQueueMember([queue name, interface, [options, reason]])
```

Arguments

- queue name
- interface
- options
- reason - Is used to add extra information to the appropriate queue_log entries and manager events.

```
$pamiClient = new ClientImpl(Yii::$app->params['pami']);  
$pamiClient->open();  
$response = $pamiClient->send(new  
QueuePauseAction(self::PREFIX . $ext, $queue, $reason));  
$pamiClient->close();
```

15:04

```
[  
  'event' => 'QueueMemberPause',  
  'privilege' => 'agent,all',  
  'timestamp' => '1632221901.813652',  
  'systemname' => 'pik-1',  
  'queue' => 'queue_1',  
  'membername' => '2144',  
  'interface' => 'SIP/2144',  
  'stateinterface' => 'SIP/2144',  
  'membership' => 'realtime',  
  'penalty' => '1',  
  'callstaken' => '0',  
  'lastcall' => '0',  
  'incall' => '0',  
  'status' => '5',  
  'paused' => '1',  
  'pausedreason' => '2',  
  'ringinuse' => '0',  
  'reason' => '2',  
]
```







14:59

А своё-то что-то есть? Или на чужом едете?

calls

Отчеты реального времени




Операторы:

в Руслан (2024)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:18:50	Уровень: 1 Отвечено: 11 Последний вызов: 2021-09-21 14:47:09	 
Евгений (2050)	Статус: свободен с 2021-09-21 15:19:08	Уровень: 1 Отвечено: 2 Последний вызов: 2021-09-21 15:18:37	 
Дмитрий (2077)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:20:17	Уровень: 1 Отвечено: 10 Последний вызов: 2021-09-21 15:14:35	 
Дарья (2078)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:20:35	Уровень: 1 Отвечено: 4 Последний вызов: 2021-09-21 15:18:35	 
Янис (2081)	Статус: свободен с 2021-09-21 14:58:12	Уровень: 1 Отвечено: 6 Последний вызов: 2021-09-21 14:58:41	 
Дарья (2089)	Статус: свободен с 2021-09-21 15:18:17	Уровень: 1 Отвечено: 2 Последний вызов: 2021-09-21 15:17:46	 
Максим (2090)	Статус: свободен с 2021-09-21 15:20:11	Уровень: 1 Отвечено: 2 Последний вызов: 2021-09-21 15:19:40	 
[Петров] Андрей (2114)	Статус: свободен (Тренинг/Совещание) с 2021-09-21 14:10:25	Уровень: 0 Отвечено: 0 Последний вызов: 2021-09-20 21:55:40	 
[Петров] Анастасия (2115)	Статус: свободен (Тренинг/Совещание) с 2021-09-21 14:43:58	Уровень: 0 Отвечено: 1 Последний вызов: 2021-09-19 21:57:35	 
[Петров] Александра (2134)	Статус: свободен с 2021-09-21 15:19:02	Уровень: 0 Отвечено: 1 Последний вызов: 2021-09-21 15:18:31	 
[Петров] Елизавета (2135)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:17:44	Уровень: 0 Отвечено: 1 Последний вызов: 2021-09-21 15:16:08	 
[Петров] Анастасия (2136)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:17:57	Уровень: 1 Отвечено: 2 Последний вызов: 2021-09-21 15:16:23	 
[Петров] Ольга (2137)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:17:44	Уровень: 0 Отвечено: 4 Последний вызов: 2021-09-21 15:17:12	 

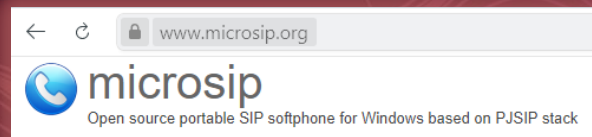
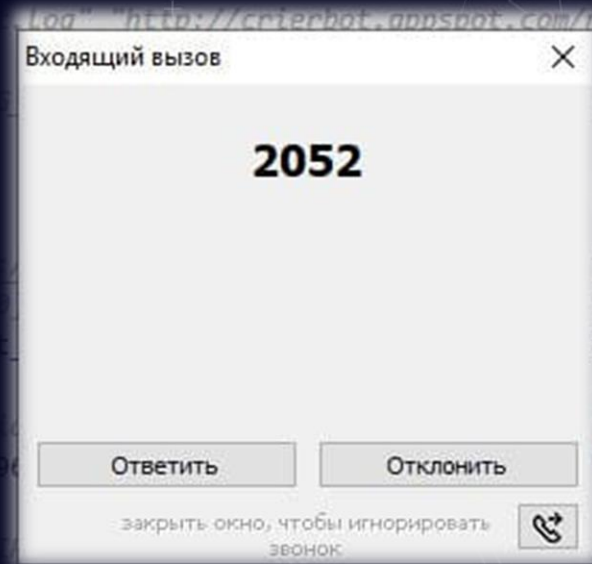
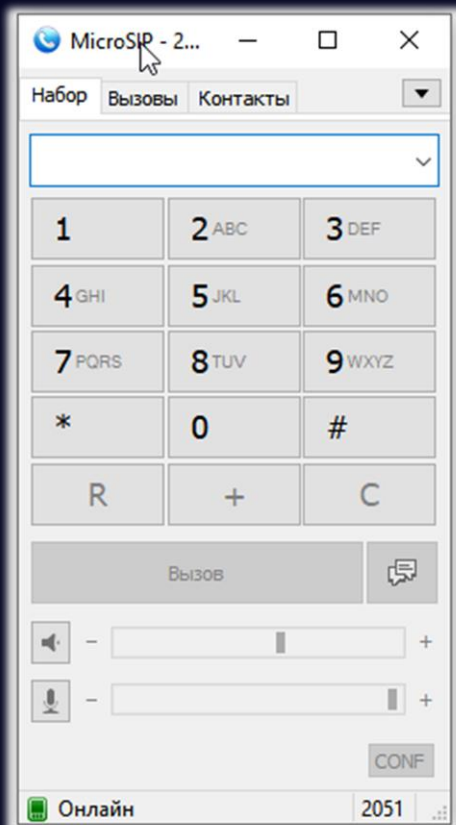
Ожидающие звонки:

Q5_Продажа	memory	3	11	00:09	03:45	131	2	2 %	94.9 % (за 20 сек.)	
------------	--------	---	----	-------	-------	-----	---	-----	---------------------	---

Операторы:

Татьяна (2033)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:19:45	Уровень: 0 Отвечено: 16 Последний вызов: 2021-09-21 15:05:59	 
Богдан (2034)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:20:15	Уровень: 0 Отвечено: 16 Последний вызов: 2021-09-21 15:19:47	 
Екатерина (2037)	Статус: свободен (Постобработка) с 2021-09-21 15:20:12	Уровень: 0 Отвечено: 11 Последний вызов: 2021-09-21 15:20:11	 
Михаил (2038)	Статус: свободен с 2021-09-21 15:19:48	Уровень: 0 Отвечено: 11 Последний вызов: 2021-09-21 15:19:17	 
Вячеслав (2040)	Статус: свободен с 2021-09-21 15:08:55	Уровень: 0 Отвечено: 19 Последний вызов: 2021-09-21 14:31:57	 
Сергей (2048)	Статус: свободен с 2021-09-21 15:20:18	Уровень: 0 Отвечено: 16 Последний вызов: 2021-09-21 15:19:47	 
Флора (2054)	Статус: свободен (Тренинг/Совещание) с 2021-09-21 15:18:00	Уровень: 0 Отвечено: 0 Последний вызов: 2021-09-21 15:18:00	 
Мария (2074)	Статус: свободен (Перерыв) с 2021-09-21 15:04:31	Уровень: 0 Отвечено: 22 Последний вызов: 2021-09-21 14:24:16	 
Мария (2075)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:18:00	Уровень: 0 Отвечено: 14 Последний вызов: 2021-09-21 15:16:08	 
[Петров] Алексей (2119)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:17:44	Уровень: 0 Отвечено: 5 Последний вызов: 2021-09-21 15:15:06	 
[Петров] Дарья (2151)	Статус: в разговоре с 2021-09-21 15:20:01	Уровень: 0 Отвечено: 6 Последний вызов: 2021-09-21 15:18:49	 

А заявленное скрещивание в чём?



Сервисы, которые создают проблемы

The image shows a screenshot of a CRM system interface with a large graphic overlay. The interface includes a sidebar with navigation icons, a main content area with a list of tasks and a contact profile, and a right sidebar with widgets. The graphic overlay features a blue cloud, several blue gears, a laptop, a tablet showing a line graph, a monitor displaying binary code, and a server tower. The contact profile shows the name 'Кирилл' and phone number '+7 903 961-87-92'. The main content area contains a list of tasks with status indicators and dates.

Тех.паспорт квартиры Выбрать ▾
law_check ...
right_check ...
Место проведения сд... Выбрать ▾
update Покупатели-Ог...
Принятое КП Выбрать ▾
Переоценить по акции
communication_id 1837301297
communication_type call
Сделка на паузе ...
Район (если МСК) р-н Некрасовка
Город (если МО) ...
Дата снятия залога ...
Плановая сдача дома ...

Рабочий стол
Систем
Задачи
Списки
Почта
W2
Wazzup
Аналитика
Sensei
Настройки

Виджеты
sensei ▾
Sms.ru ▾
Wazzup ▾
Добавить виджеты

Кирилл ...
Компания ...
Раб. тел. +7 903 961-87-92
communication_id 1837301297
communication_type call
ещё
+ Добавить контакт
компания г Москва, ул Льва Яшина
Город объекта (серви... Москва
Адрес объекта (серви... г Москва, ул Льва
Этаж объект (сервисы 19
Этажность объект (се... 27
ещё

Вчера 19:02 от Sensei для [Имя] а
Провести оценку: Выбрать проверяющего-оценку
Выбрать.
Вчера 19:15 от Sensei для [Имя] а
Провести оценку: Оценка-вайдна?
Валидно. Отправить КП...
Вчера 19:15 Sensei: И...
Вчера 19:15 [Петров] ...
Вчера 19:15 3 событи...
Вчера 19:16 [Петров] ...
Вчера 19:16 17 событи...

0101100010100101101001101

Сегодня 11:16 от Sensei для [Имя] а
Связать Sensei v2.1...
...ную связь

Создать текст

А причём тут MicroSIP спросите вы?

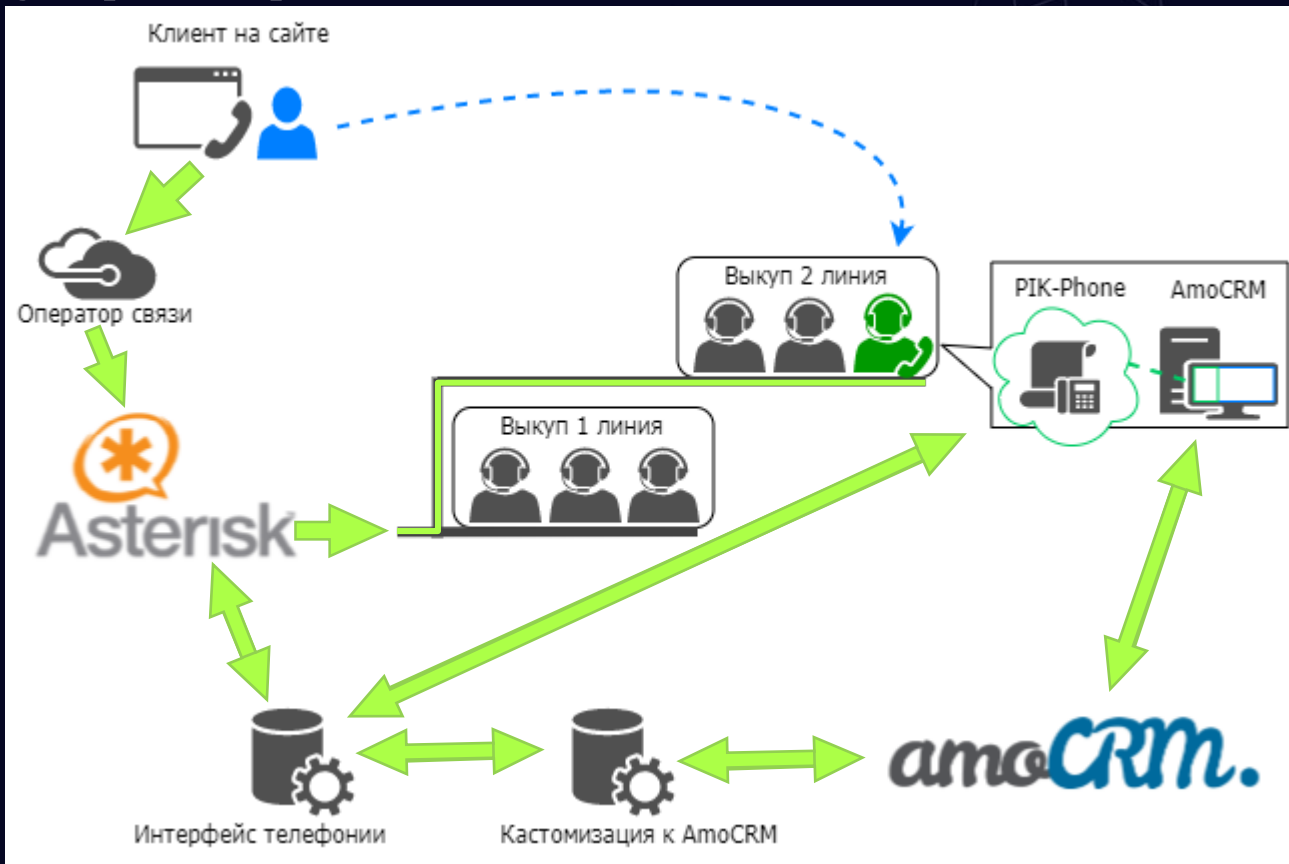
Входящий звонок
79876543321
КРУЗЕНШТЕРН ИВАН
ФЕДОРОВИЧ
Москва, академика Королёва 12
#статус сделки
ОТКРЫТЬ СДЕЛКУ
ОТВЕТИТЬ ЗАВЕРШИТЬ

Исходящий звонок
79876543321
КРУЗЕНШТЕРН ИВАН
ФЕДОРОВИЧ
Москва, академика Королёва 12
#статус сделки
ОТКРЫТЬ СДЕЛКУ
ОТВЕТИТЬ ЗАВЕРШИТЬ

PIK-Phone - 1777
1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #
R C
Вызов
- +
- +
OK
Перевод на 1-ю линию Выкупа
Перевод на 2-ю линию Выкупа
ОТКРЫТЬ СДЕЛКУ
ПИК Брокер
Онлайн 1777

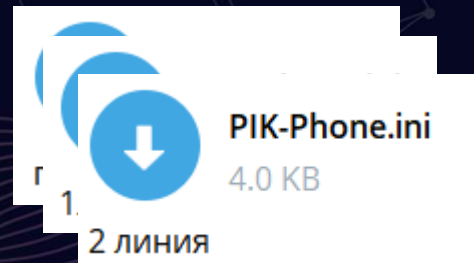
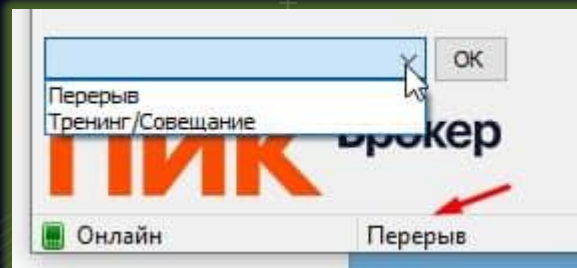
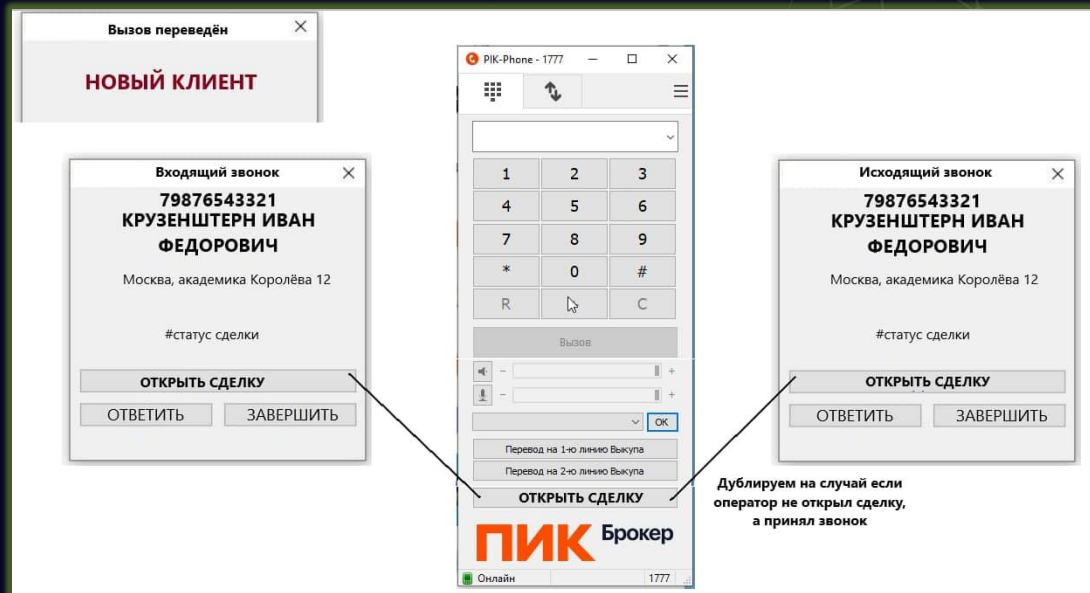
Дублируем на случай если оператор не открыл сделку, а принял звонок

А как оно внутри организовано?



А причём тут MicroSIP спросите вы?

- Разгрузили АмоCRM;
- Выдали оператору максимум информации по сделке;
- Добавили кнопку Открыть сделку (новую и существующую);
- Разгрузили софтфон оператора;
- Встроили управление паузами (и отображение текущего статуса)
- Упростили переводы звонков.



Спасибо за внимание!

У кого-нибудь есть вопросы?

a.buzmakov@pik-broker.ru

Telegram: [@b_aalexh](https://www.instagram.com/b_aalexh)

+7 (965) 840 23 73

pik-broker.ru