



# Фишки и скрытые возможности в Itgrix, как получить больше пользы из интеграции Asterisk и CRM

---

Михаил Долбилов  
CEO Itgrix



# Обо мне:

---



- Образование - высшее, к.ф.-м.н.
- В ИТ сфере с 2016 года
- Product owner и CEO **Itgrix**
- Эксперт по CRM Битрикс24
- Диплом “За вклад в развитие Битрикс24”
- Бизнес-наставник для предпринимателей

# Itgrix

**5 место**

в номинации  
“Лучший автор  
Приложений24”  
2019 и 2020

**95%**

индекс  
удовлетворенности  
клиентов

**>20 стран**

жители которых  
уже используют  
Itgrix

**3-е**

поколение продукта  
с 2017 года

**14 лет**

опыта в веб-  
разработке

**>300**

участников  
партнерской сети в  
России и СНГ



# Схема подключения Itgrix

REST-приложение + сервис в Asterisk

## Плюсы:

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

## Минусы:

- Не принимает звонки в CRM (но есть Itgrix AsterPhone!)
- Платный, Стоимость зависит от тарифа CRM



# Пять базовых функций Itgrix

**1**

Создание нового  
лида/контакта и  
карточка звонка

**2**

Фиксация звонка в  
истории клиента +  
прикрепление  
записи звонка

**3**

Click-to-call

**4**

Автораспределение

**5**

Статистика звонков  
внутри CRM

# Пять базовых функций Itgrix

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface with several key components:

- Lead Creation:** A notification for a lead created at 12:41 from the website bx24asterisk.ru.
- Call Log:** A record of an incoming call at 12:41, marked as successful. It includes a duration of 6 minutes and 47 seconds, a 3-second wait time, and a recording player.
- Contact Profile:** A detailed view for contact 8992001, including name (Сергей Истомин), budget (0 руб), and company information.
- Call History:** A list of recent calls, including one at 16:58 that was not answered and another at 16:58 that was successful.
- Call Status Table:** A table summarizing call attempts with columns for creation date, responsible person, and source.

ДАТА СОЗДАНИЯ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ИСТОЧНИК
вчера	Михаил	Лендинг bx24asterisk.ru > Звонок

# Itgrix преимущества

Если бы в фильме “Скалолаз” была установлена интеграция Asterisk и CRM, главный герой не упустил бы свой главный лид



Если бы в фильме “Мистер и Миссис Смит” была установлена интеграция Asterisk и CRM, никто бы не спорил, кто является ответственным



# Дополнительные фиичи Itgrix

---

# Гибкая настройка бизнес логики

- Ответственный по умолчанию и ответственный за каждый транк
- Выбор первого ответственного за лид/контакт
- Выбор ответственного за пропущенный звонок
- Задача по пропущенному звонку и настройка ее параметров
- Когда показывать карточку звонка: на дозвоне или при ответе
- Форматирование номера телефона клиента и сотрудника

Itgri РУС

Состояние системы

Бизнес-логика

Бизнес-логика

Настройка транков

Чёрный/белый списки

Настройки

Модуль

Asterisk

Битрикс24

База данных

Логи

Модуль

Обработка звонков

MySQL

## Настройка бизнес-логики

Пользователь, ответственный по умолчанию

Дмитрий

### Настройки

- Создавать лид/контакт для новых исходящих звонков
- Создавать лид/контакт для новых входящих звонков
- Создавать задачу по пропущенному входящему звонку
- Создавать задачу по неотвеченному исходящему звонку
- Автоматически закрывать задачи и дела после успешного звонка
- Отправлять оповещения о звонках в чат Битрикс24
- Перенаправлять входящие звонки на ответственного только если начат рабочий день

Список пользователей на портале

Обновить список пользователей

### Записи звонков

- Загружать записи в CRM
- Оставлять записи на сервере, передавать в CRM ссылку

База знаний

Отменить

Сохранить

# Подробная карточка звонка в amoCRM

The screenshot shows the 'НАСТРОЙКИ' (Settings) page in amoCRM, specifically the 'Интеграции' (Integrations) section. It displays a grid of recommended integrations, each with a '+ Установить' (Install) button. The integrations are categorized into 'Сервисы для общения' (Communication services) and 'Телефония' (Telephony). The communication services include Telegram, Instagram, Facebook, Google, VK, Avito, Viber, and Skype. The telephony services include Asterisk, Tranzaptor, DropBox, Calendly, Zoom, Mailchimp, and Мобильный о... (Mobile...).

The screenshot shows a detailed call card for a customer named 'Иванов Петр Сергеевич' (Ivanov Petr Sergeevich). The card displays the customer's name, phone number (1111, +79120000000, 89120000001, 1111), and a call log. The call log shows a call on 27.09.21 with the status 'Успешно реализовано' (Successfully completed). The card also shows a 'Задачи' (Tasks) section with a task 'дозвониться по пропущенному' (call back missed call) and a task 'связаться по пропущенному' (contact missed call). The card is part of a 'Телефония' (Telephony) interface.

- Работает по WebSocket - требуется открыть дополнительный порт на сервере с Itgrix

# Сквозная аналитика

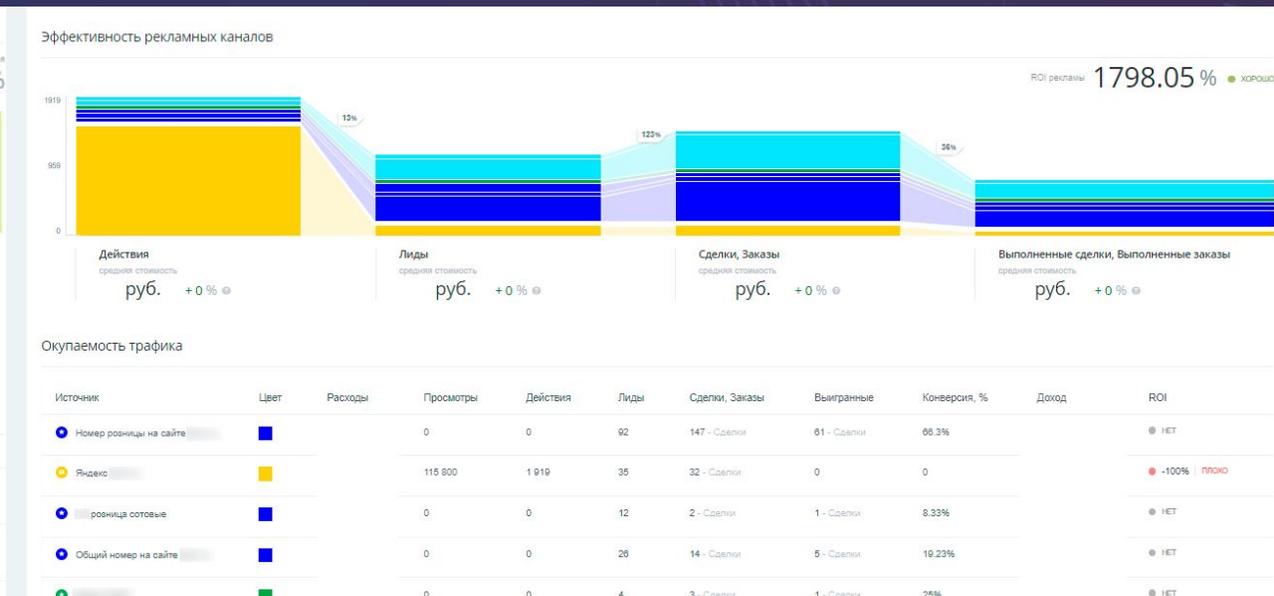
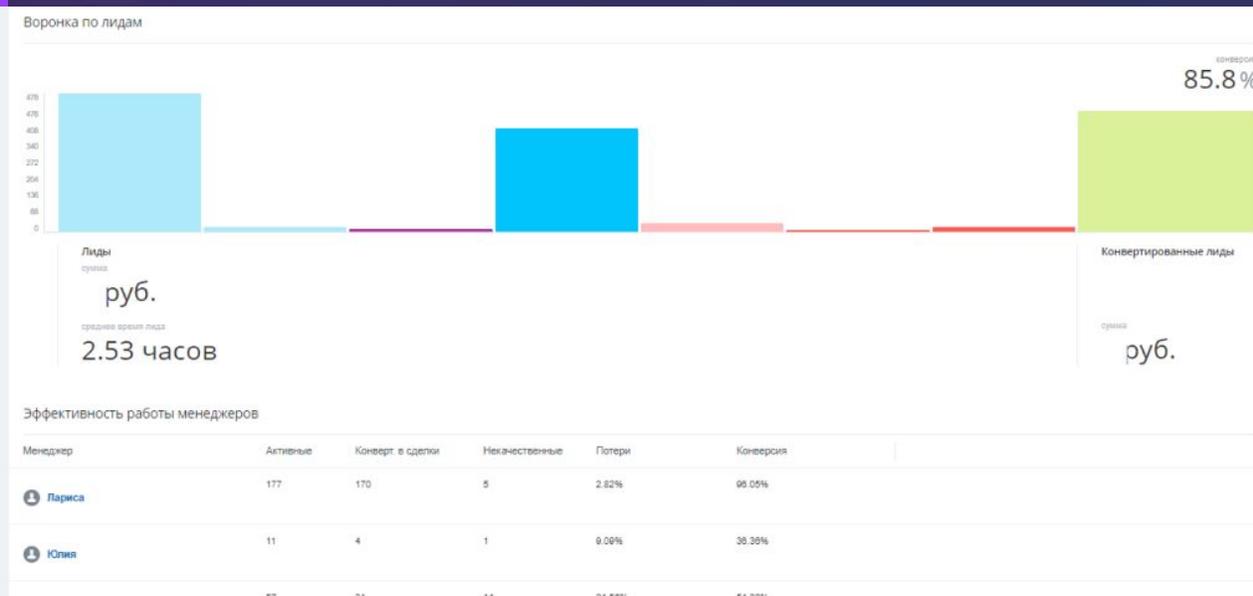
VC  
.ru



- Статический коллтрекинг
- Синхронизация с Яндекс
- Отчеты “из коробки” без оплаты

Отчет по лидам.  
Было **8%** стало **86% лидов** конвертируются в сделки

Отчет по сквозной аналитике в Битрикс24,  
ROI рекламной кампании **1800%**!



# Работа в закрытом контуре

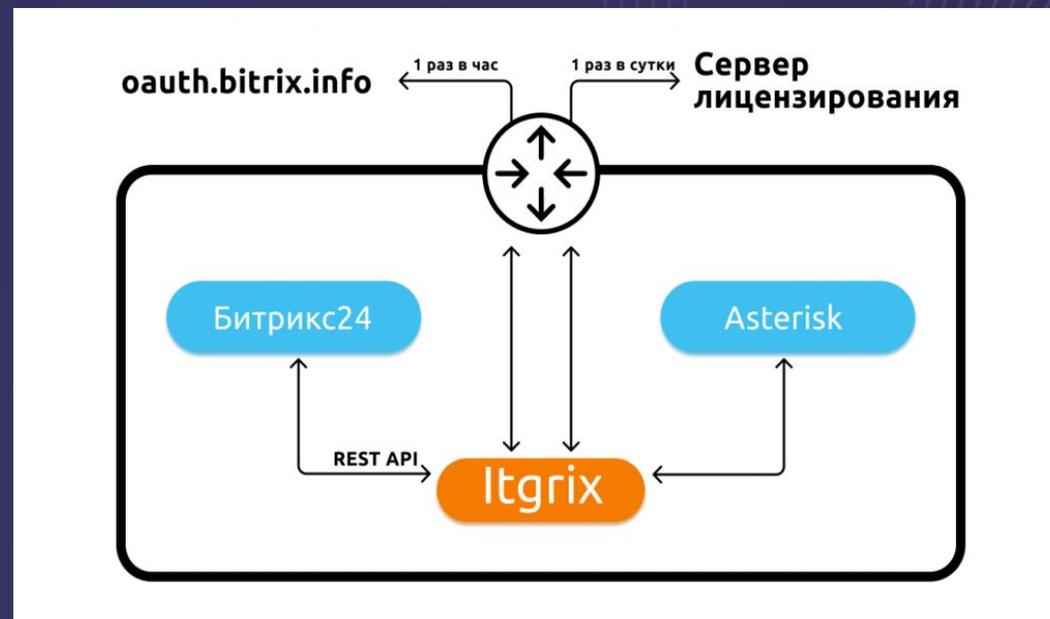


В стандартной логике Itgrix требует доступ в интернет для авторизации и лицензии

Что делать, если доступ в интернет закрыт?

3 проблемы:

- Нет лицензии Itgrix
- Нет авторизации в Битрикс24
- Нет регулярного обновления



# Работа в закрытом контуре

3 решения :

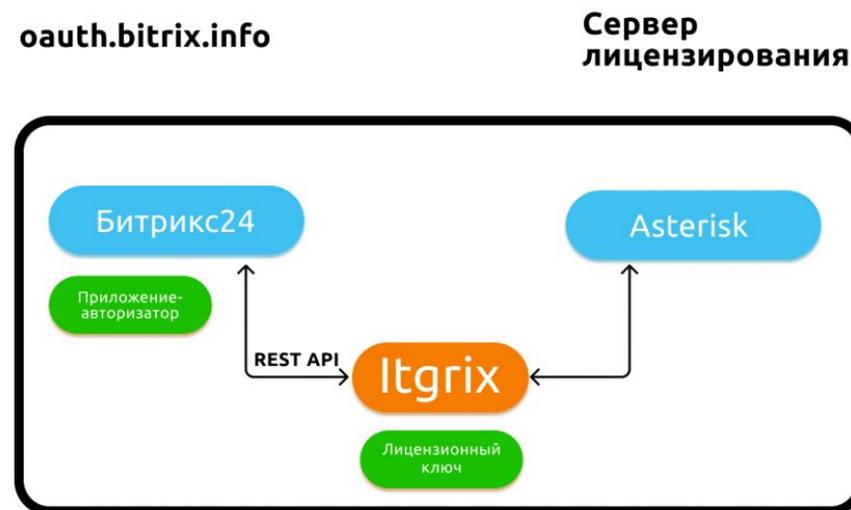
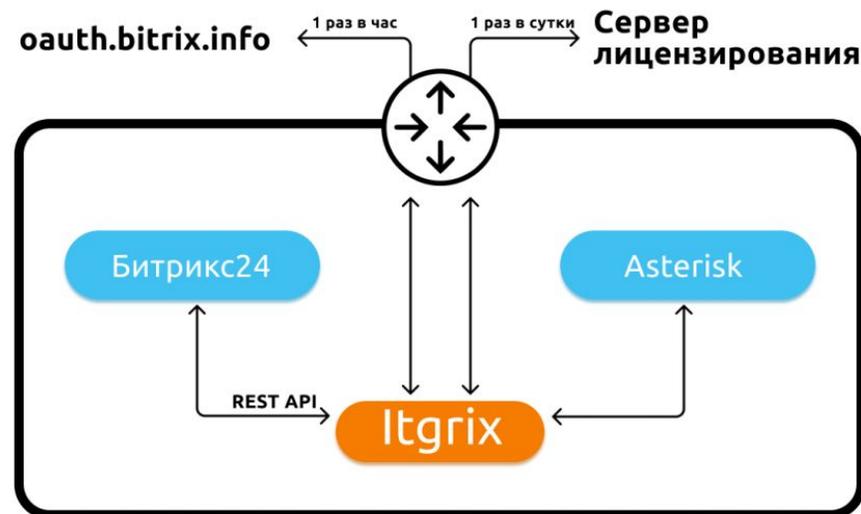
- Офлайн-лицензия (лицензионный ключ)
- Офлайн-авторизация (модуль в Битрикс24)
- Офлайн обновление

банки

гос. учреждения

оборонка

крупные предприятия

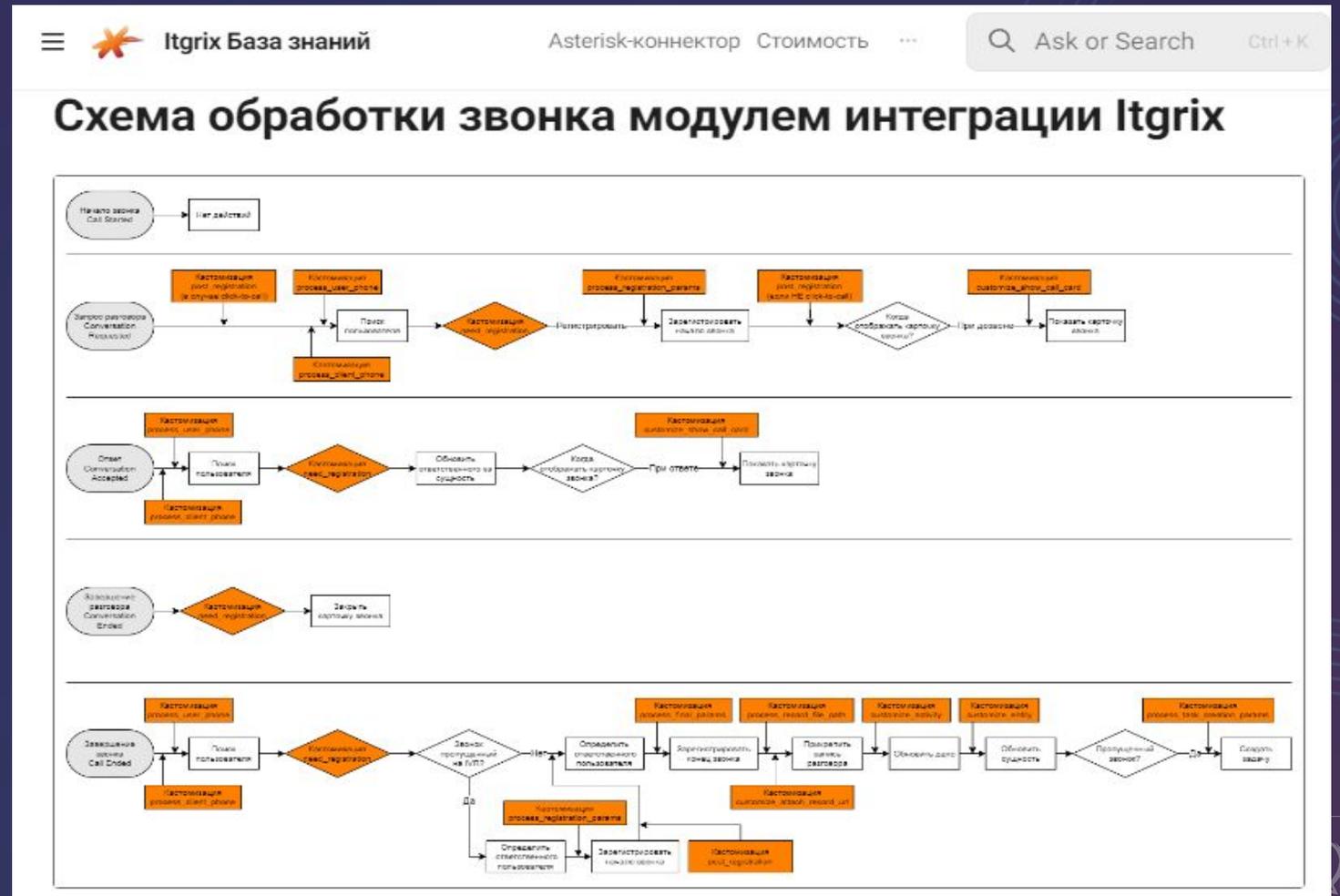


# Расширенные возможности и клиентские кейсы

---

# Широкие возможности кастомизации

- Более 20 точек кастомизации обработки звонка
- 14 готовых скриптов кастомизаций на PHP
- В каждой точке можно сделать:
  - изменить данные перед отправкой в CRM
  - сделать API запрос в CRM
  - взять данные из сторонней БД и использовать их в логике





# Новый лид на каждый звонок

## Grandmed - медицинская клиника

- Каждый звонок - потенциальная новая сделка, даже если уже есть лид или сделка

### Решение:

- В каждом звонки создать лид прямым API запросом
- Передать его в запрос регистрации

### Результат:

- Операторы сами разбирают звонки от клиентов и прикрепляют к нужным сделкам

## Типовой алгоритм работы коннектора



## Кастомизация для клиента



# Запись NPS в CRM

## Astana Hub

- Сервисные обзвоны (NPS)
- Результаты должны фиксироваться в карточке клиента в amoCRM

## Решение:

- IVR после звонка в Asterisk
- запрос в таблицу CDR за оценкой
- API запрос - contact update

## Результат:

- РОП видит статистику сразу в CRM

The screenshot displays the amoCRM interface. On the left, a customer card for contact 8961 is shown with the following details:

- Имя: 8961 - Входящий
- Идентификатор: #32281069
- Имя компании: Itgrix
- Статус: Первичный контакт (Сегодня)
- Отв-ный: Артем
- Бюджет: 0 Р
- NPS: 5** (highlighted in red)

Below the card, there are options to "Добавить контакт" and "Добавить компанию".

On the right, the call log for today shows a call at 12:18 from contact 8961 to Artem. The call duration is 00:08. The log entry includes the text "Разговор состоялся: nps: 5", which is also highlighted in red. Other call events from 09:23 are listed above it.

# Автораспределение с учетом логики

## Центр строительных материалов

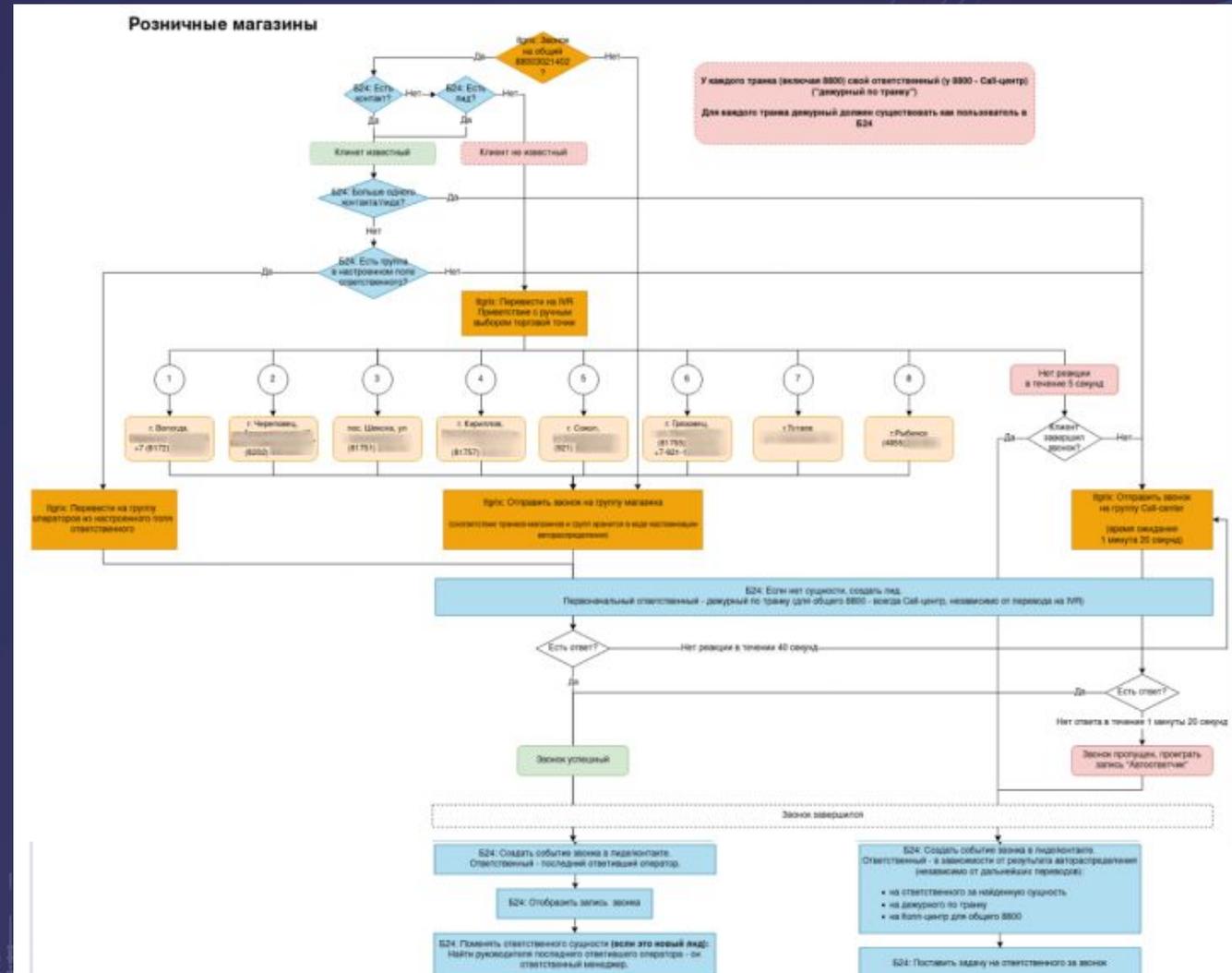
- Два отдела: оптовый и розничный
- У каждого свои требования к логике автораспределения
- Определяем логику звонка в зависимости от ответственного за контакт

## Решение

- Кастомизация автораспределения
- Определить подразделение ответственного и направить звонок на нужного сотрудника

## Результат:

- Довольные подразделения со своими процессами



# Исходящий звонок через нужный транк

## Компания Долг Эксперт

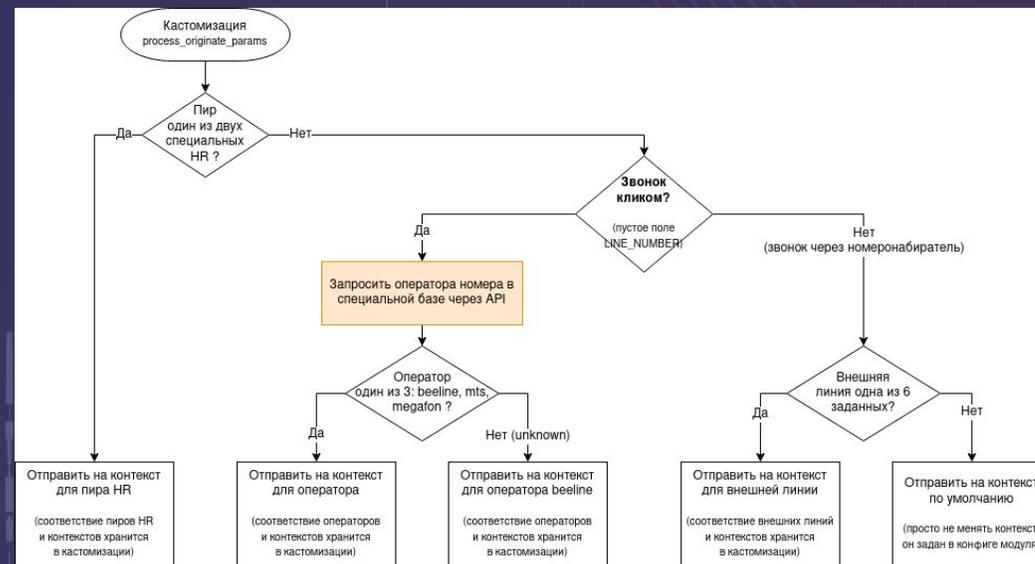
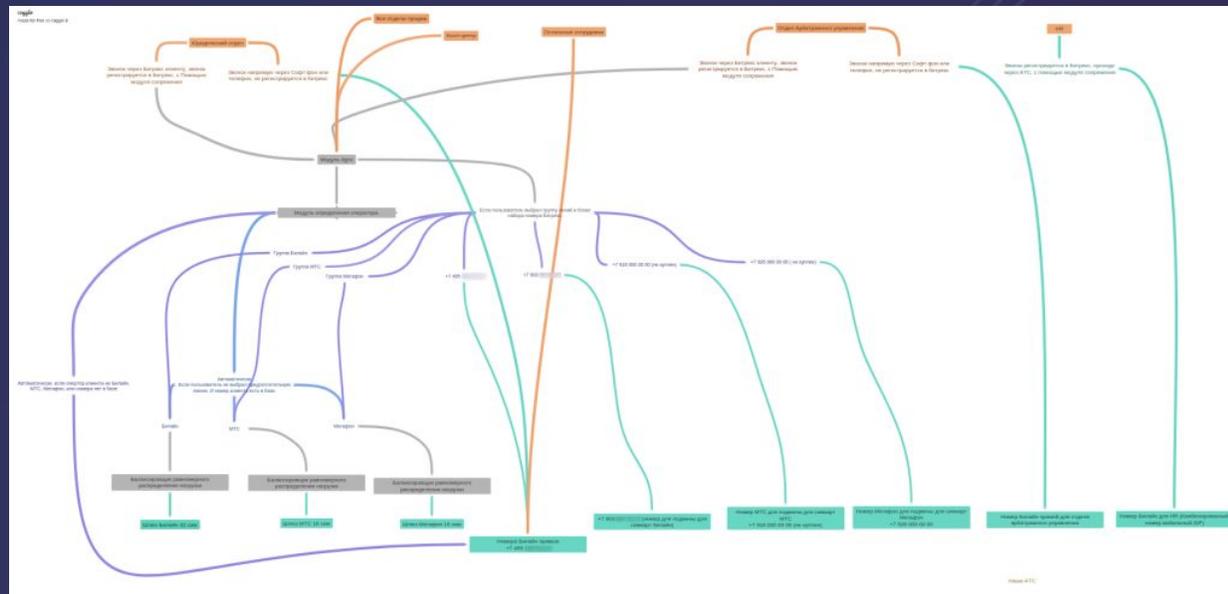
- Тысячи исходящих звонков на сотовые телефоны - высокие платежи за трафик
- Есть база с определением сотового оператора клиента

## Решение:

- Сим-карты для каждого оператора
- Во время клика запрос в БД
- Направление звонка через соответствующий транк

## Результат:

- Снизили расходы на телефонный трафик в 3 раза



# Полезные приложения

---

# Приложение CallCard

Для компаний с большим  
числом входящих звонков

## Фичи:

- Заполнение полей сущности
- Привязка звонка к выбранной сделке
- Отмена автозакрытия

The image shows two overlapping screenshots of the CallCard application. The left screenshot is a dark-themed call log entry for a call to +7 499 350-88-90. It features a circular profile picture placeholder with a question mark, the name 'Максимов Иван', and a responsible person 'Александр Базаров' (marketeer). At the bottom, there are buttons for 'КОММЕНТАРИЙ', 'ДЕЛКУ', 'СЧЕТ', and a prominent red 'ЗАКРЫТЬ' button.

The right screenshot is a light-themed 'Contact Info' form. It contains the following fields:

- Имя: Максимов
- Отчество: (empty)
- Фамилия: Иван
- Источник: Звонок (dropdown)
- Тип контакта: Клиенты (dropdown)
- Участствует в экспорте контактов:
- Должность: (empty)
- Комментарий: (empty)
- Телефон: +74993508890

At the bottom right, there is a green 'СОХРАНИТЬ' button with a checkmark and the text 'СОХРАНЕНО', and the version number 'call\_card v1.1.0'.

# Приложение AsterPhone

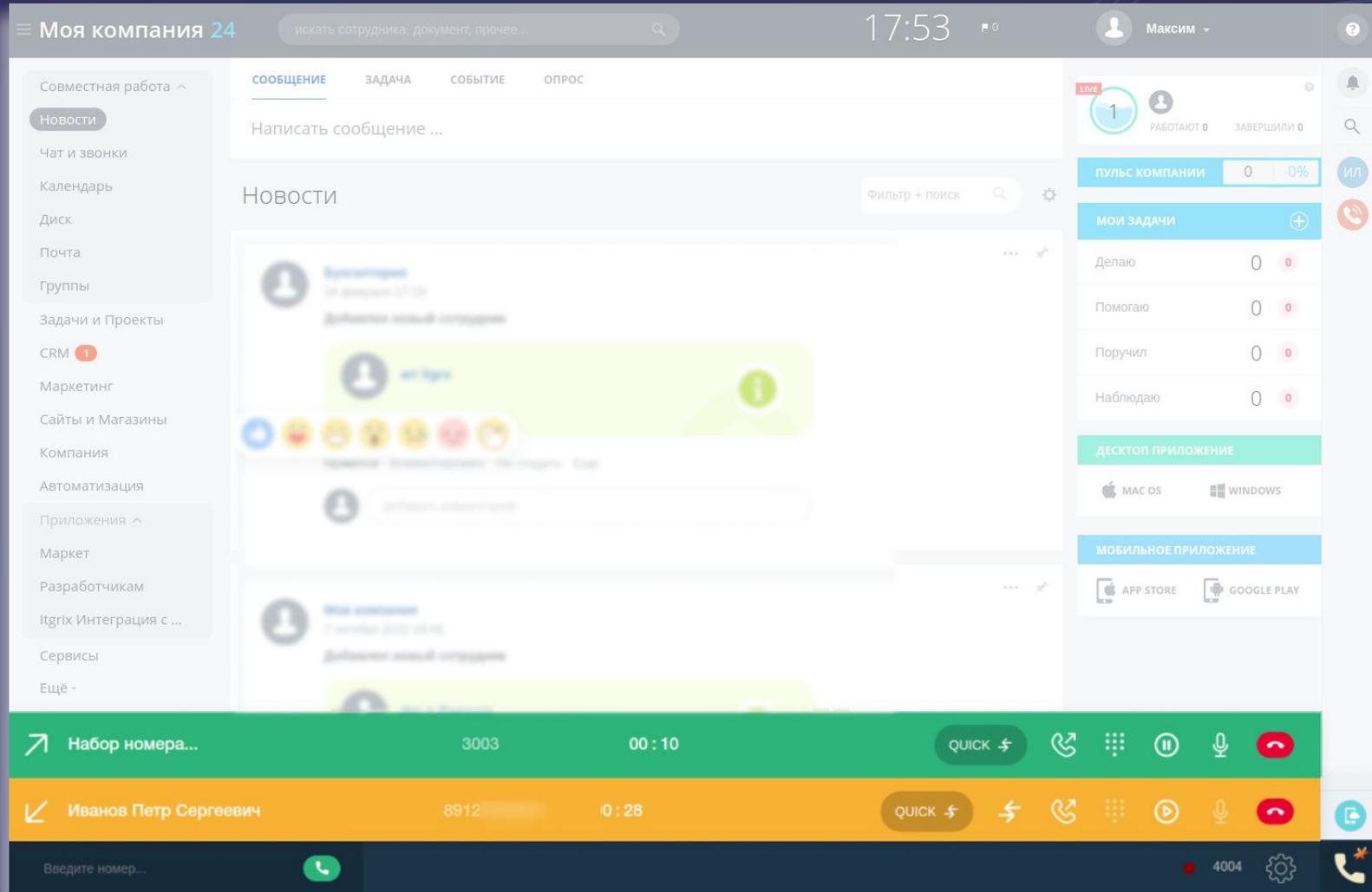
Для amoCRM и коробочных порталов Битрикс24

## Фичи:

- Софт-фон внутри CRM
- Переводы и параллельные звонки
- Быстрые поиск контактов

## Требования

- Поддержка WebRTC в Asterisk



# Приходите на наш стенд

## Зачем?

вопросы по Битрикс24

вопросы по кастомизациям Itgrix

вопросы по сложной логике звонков

## Или

познакомиться лично

Ждём



# Технический день

---

## Доклад 20.09

Переезд из Salesforce в Битрикс24 за 1.5 месяца.  
Кейс Itgrix для крупного интернет сервиса и его  
телефонии



# ИТОГИ

## Itgrix - надежные инструменты интеграции Asterisk и CRM

- Базовый функционал и настройка — закрывает 80% запросов

## Скрытые фишки

- **Карточка звонка**
- **Работа в закрытом контуре** — для повышенной безопасности и стабильности
- **Глубокая кастомизация** — позволяет реализовать практически любую задачу по логике звонка

## Приложения для расширения функционала

- **CallCard** — для заполнения данных в Б24
- **AsterPhone** — для звонков прямо из CRM



# Спасибо за внимание!

Буду рад ответить на все ваши вопросы  
сейчас или свяжитесь со мной в будущем:



**Долбилов Михаил**

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

+7 499 350-88-90

[tg://mikedolby](https://t.me/mikedolby)



**ASTERISK  
BUSINESS  
DAY '24**