

Настройка интеграции ВАС СанСим и CRM МойСклад

Данная инструкция поможет настроить интеграцию виртуальной АТС СанСим с системой МойСклад: создание нового контрагента при входящем или исходящем звонке с отправкой записи разговора по завершении звонка, совершение исходящего звонка на номер из карточки контрагента (через обратный звонок) с последующей отправкой записи разговора.

Настройка подключения Сервиса интеграции к МойСклад

Установите приложение «МойСклад Phone API» из категории Телефония, для того чтобы реализовать возможность совершения исходящих звонков из системы МойСклад.

Магазин приложений

Мои приложения

Найти приложение

Телефония (18)

Одновременно может быть подключен только один сервис телефонии

**МойСклад Phone API** 
МойСклад
Онлайн-телефония напрямую из карточки контрагента. Звоните, получайте оповещения, смотрите список...
Бесплатно Требуется тариф с CRM

**Манго Телеком** 
МойСклад
Лидер на рынке виртуальных АТС. Интеграция позволяет выполнять звонки, определять абонентов при входящих...
Бесплатно Требуется тариф с CRM

В качестве внутренних номеров сотрудников укажите номера сип-линий с интегрируемого договора в 10-значном формате. Нажмите кнопку «Создать новый ключ доступа», скопируйте полученный ключ.

МойСклад Phone API

Адрес провайдера телефонии

Адрес МойСклад PhoneAPI

Ключ доступа

Внутренние номера

Юрий

Установлено

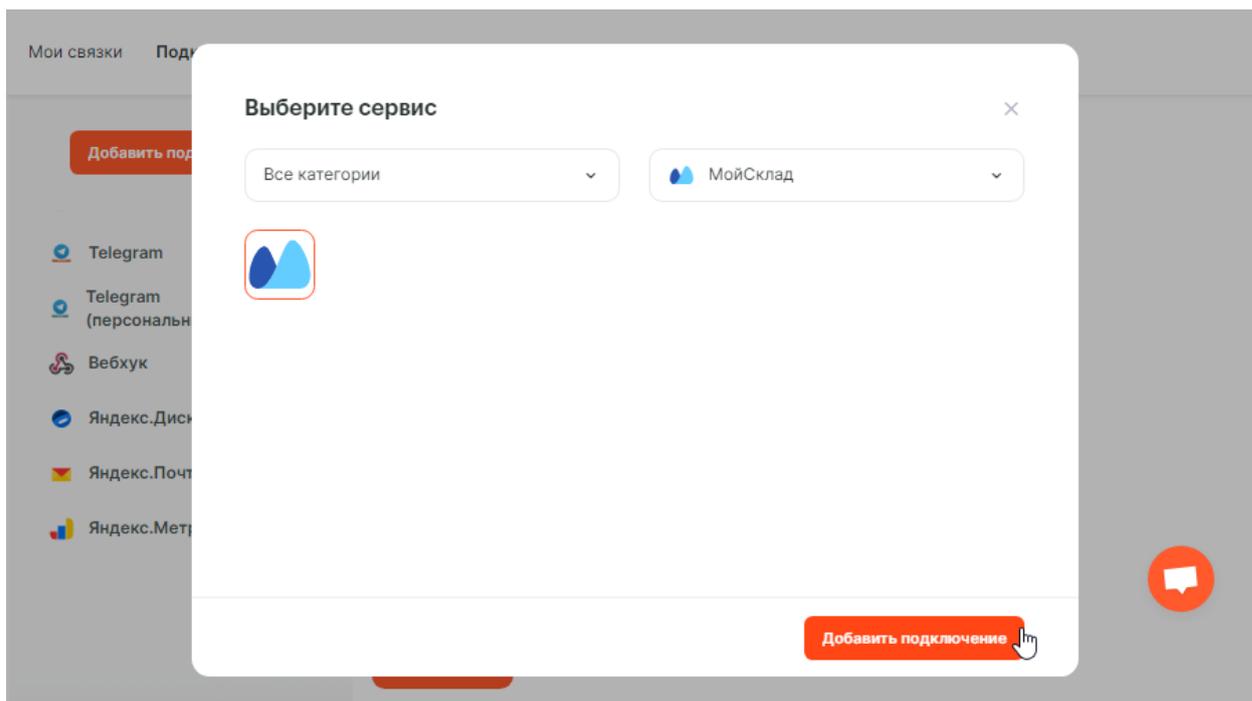
На странице Сервис интеграции во вкладке «Подключения» нажмите кнопку «Добавить подключение».

Мои связи

Подключения

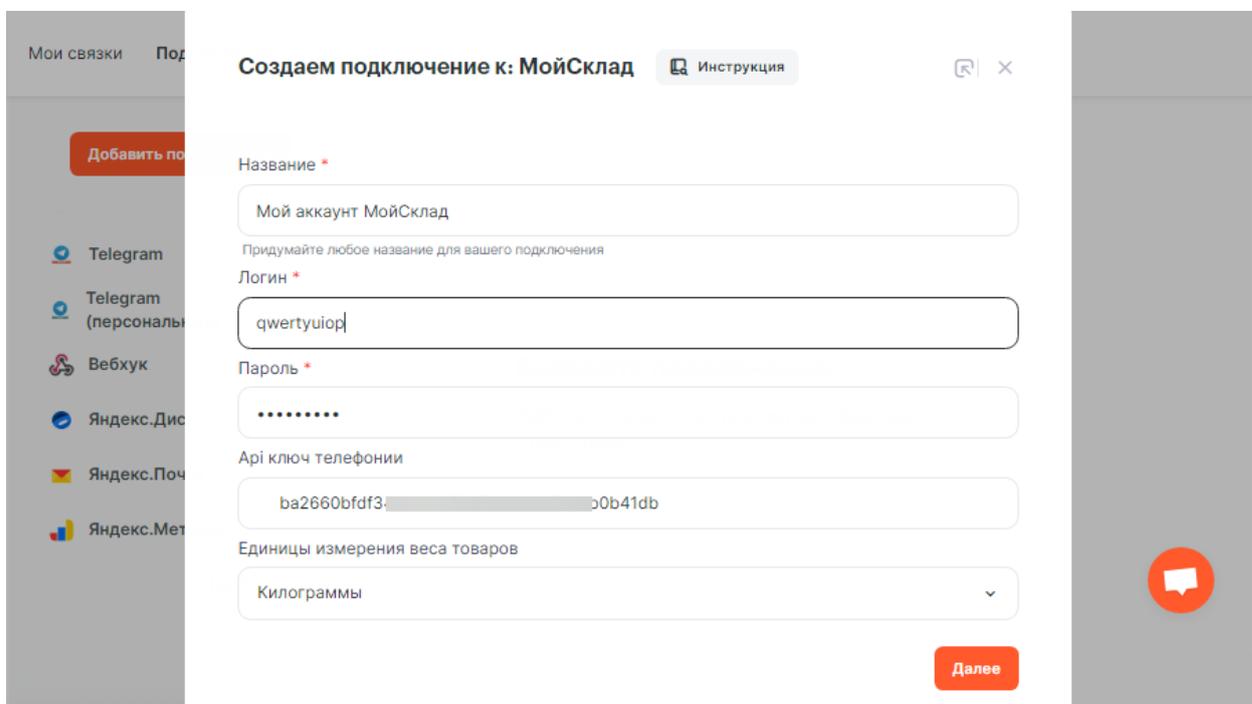
Журнал

В списке сервисов выберите МойСклад (или воспользуйтесь поиском) и добавьте подключение.



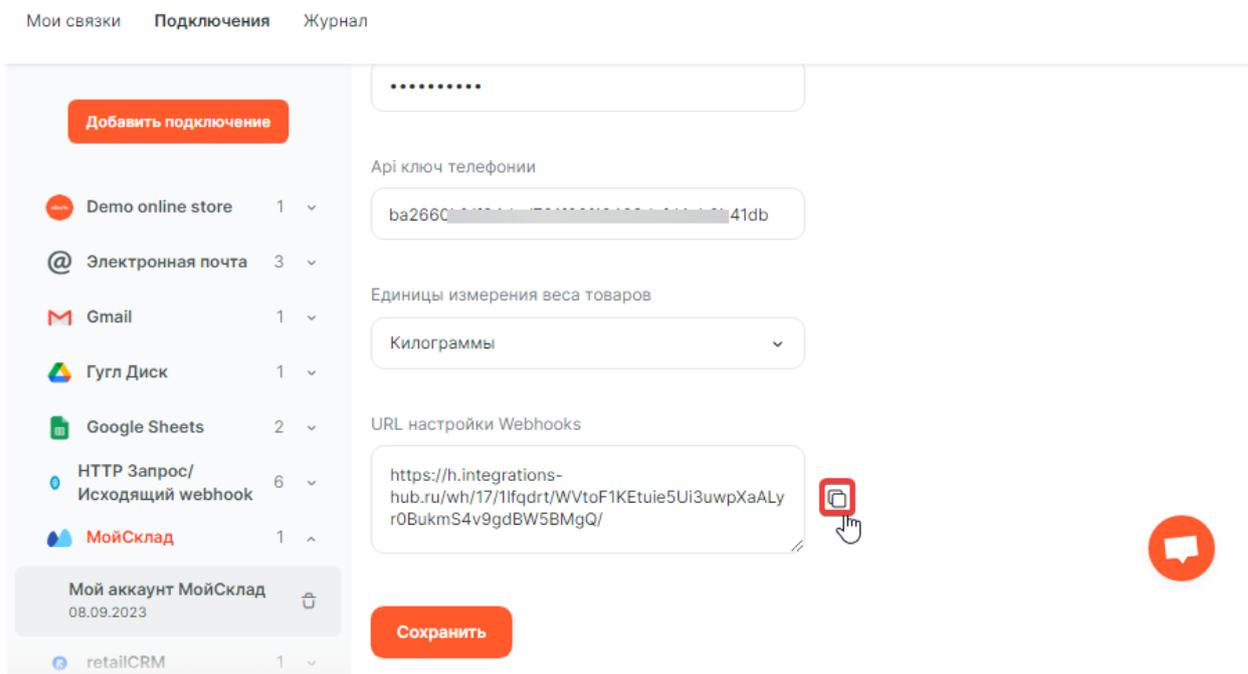
В открывшейся форме настройки подключения при заполнении полей укажите:

- Название – Мой аккаунт МойСклад (можно не менять, если аккаунт будет только один)
- Логин и Пароль – авторизационные данные учетной записи администратора
- Арі ключ телефонии – вставьте ключ, скопированный в приложении МойСклад Phone API
- Единицы измерения веса товаров – выберите из списка необходимое значение

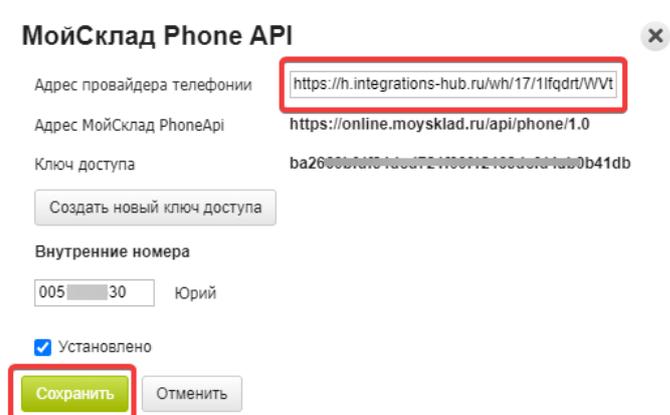


Нажмите «Далее» и закройте появившееся диалоговое окно.

На странице созданного подключения «Мой аккаунт МойСклад» скопируйте сгенерированный URL настройки Webhooks.



В приложении «МойСклад Phone API» вставьте этот адрес в поле «Адрес провайдера телефонии» и сохраните настройки, завершив установку приложения.

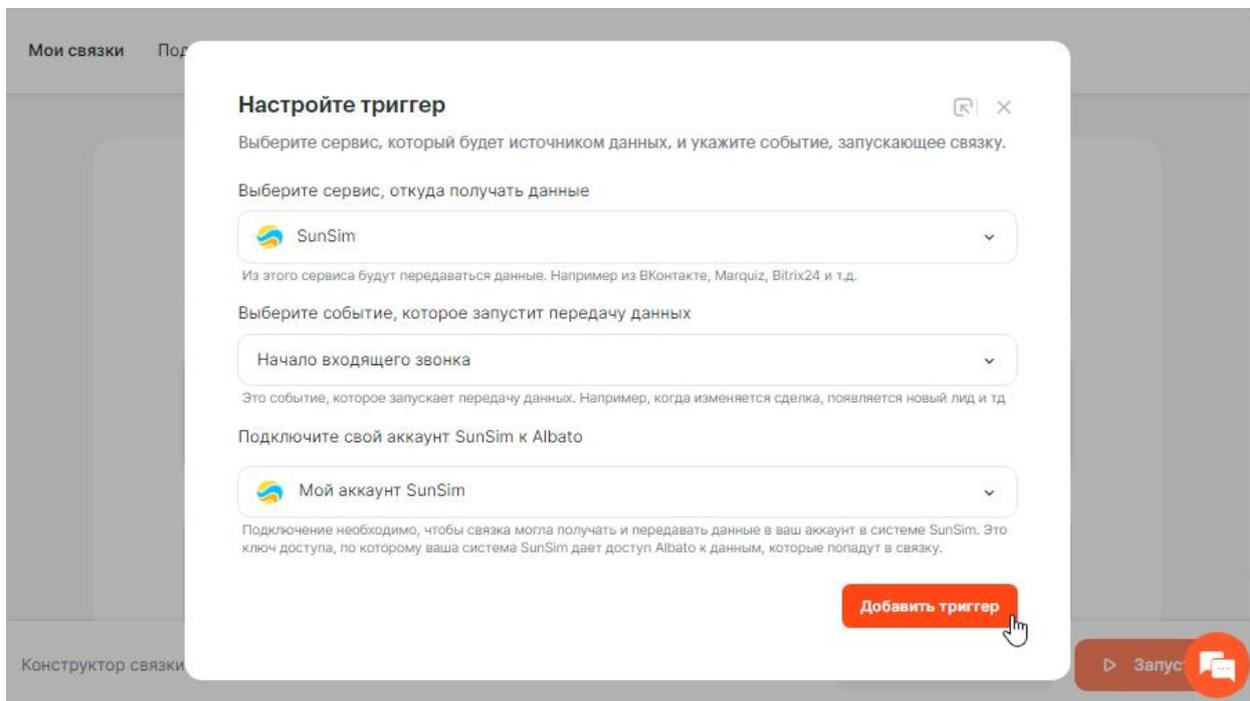


Подключение к «МойСклад» настроено.

Настройка создания контрагента при входящем звонке

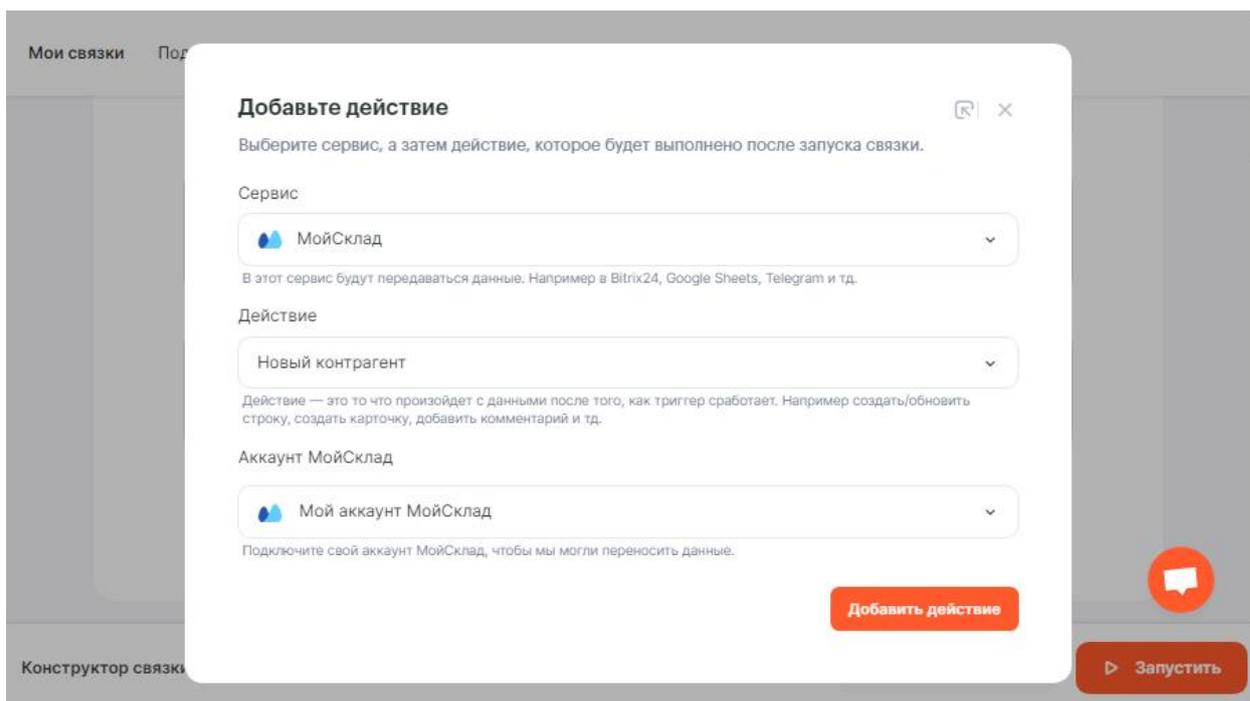
На вкладке Мой связки создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

- Сервис – SunSim
- Событие – Начало входящего звонка
- Аккаунт SunSim – Мой аккаунт SunSim



Добавьте действие, которое будет происходить после старта связки:

- Сервис – МойСклад
- Действие – Новый контрагент
- Аккаунт МойСклад – Мой аккаунт МойСклад (созданное ранее подключение)



В настройках действия укажите в полях (параметры для заполнения доступны при помещении курсора:

- Статус – Новый
- Телефон – Номер вызывающего, полученный при звонке, перед параметром добавьте 8
- Имя – Звонок с номера {Номер вызывающего}, в дальнейшем вы можете скорректировать имя созданного контрагента при работе с его карточкой

Мои связи Под

Код контрагента

Тип контрагента

Статус

Имя *

Внешний ID

Email

Телефон

Конструктор связи

Запуск

В настройке проверки наличия дубликатов укажите опцию «Не создавать новую запись, если найден дубликат» и отметьте поле «Телефон» в качестве критерия поиска.

Мои связи Под

МойСклад — Новый контрагент

Настройте обработку дубликатов в системе-приёмнике. Для проверки данных на уникальность пометьте галочками поля, по которым будет осуществляться поиск существующих записей. Для поиска доступны только те поля, для которых настроена передача данных. Дополнительное описание доступно в нашем блоге.

Не создавать новую запись, если найден дубликат

По какому значению искать дубликаты:

Код контрагента

Тип контрагента

Статус

Имя

Внешний ID

Email

Телефон

Конструктор связи

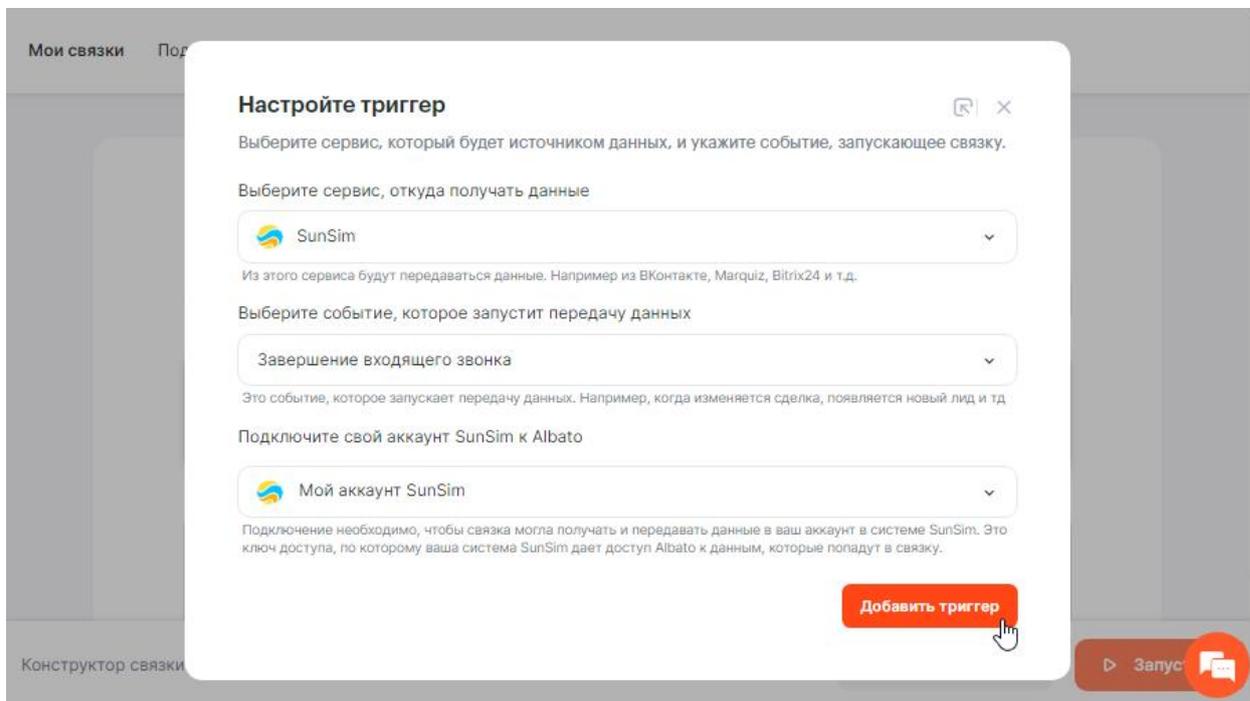
Запустить

Сохраните настройки. Запустите связку.

Регистрация входящего звонка с отправкой записи разговора

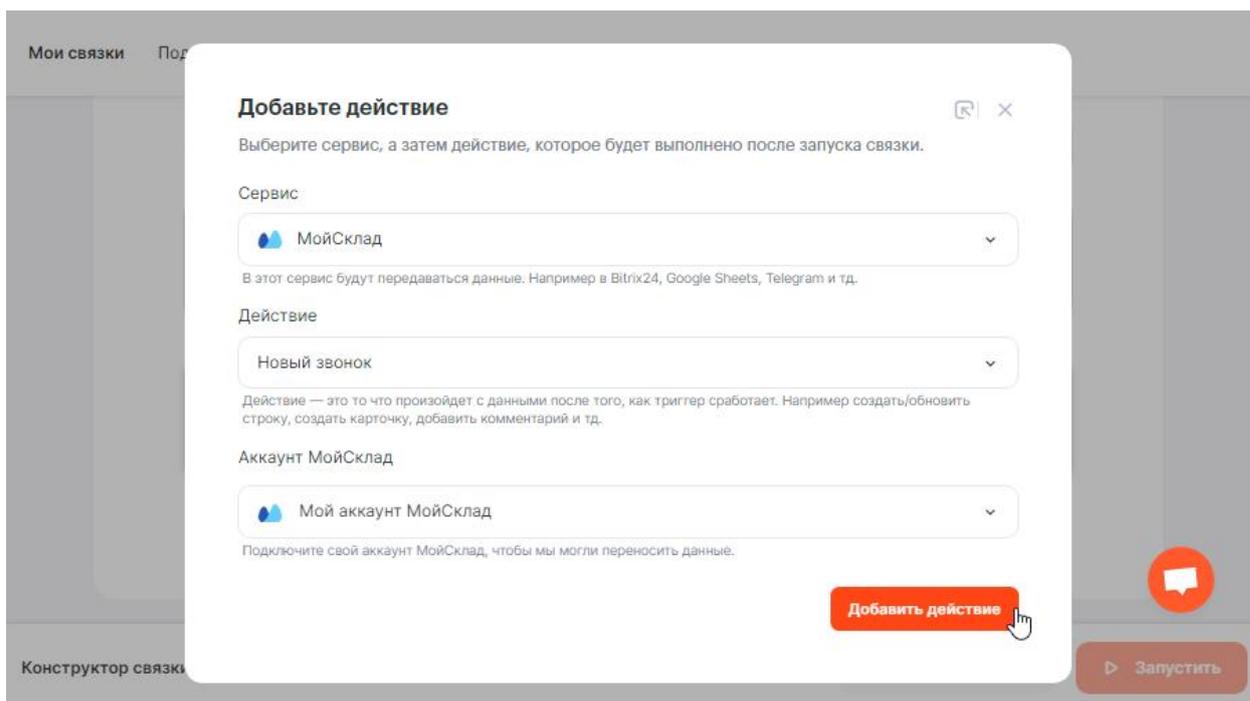
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

- Сервис – SunSim
- Событие – Завершение входящего звонка
- Аккаунт SunSim – Мой аккаунт SunSim



Добавьте действие, которое будет происходить после старта связки:

- Сервис – МойСклад
- Действие – Новый звонок
- Аккаунт МойСклад – Мой аккаунт МойСклад



В настройках действия

- Внешний ID – ID вызова (полученный при звонке)
- Внешний номер телефона – Номер вызывающего, перед параметром добавьте 8
- Тип звонка – Входящий
- Добавочный номер – Номер вызываемого

МойСклад

МойСклад: Новый звонок

Внешний ID *

Внешний номер телефона *

ID контрагента

Добавочный номер

ID сотрудника

Тип звонка *

▶ Запуск

- Время начала – Дата и время начала
- Время окончания – Дата и время окончания
- Длительность – Длительность
- Адрес записи – Ссылка на файл записи разговора

Входящий

Время начала *

Время окончания

Длительность (мс)

Адрес записи

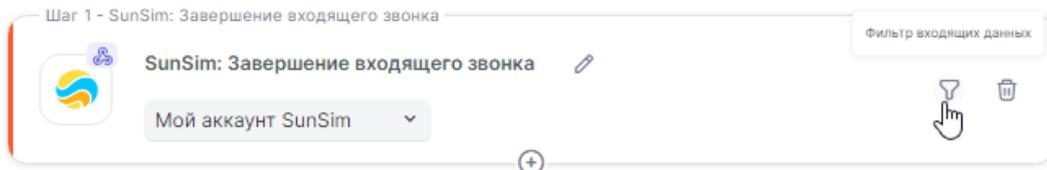
Комментарий

Отменить Сохранить

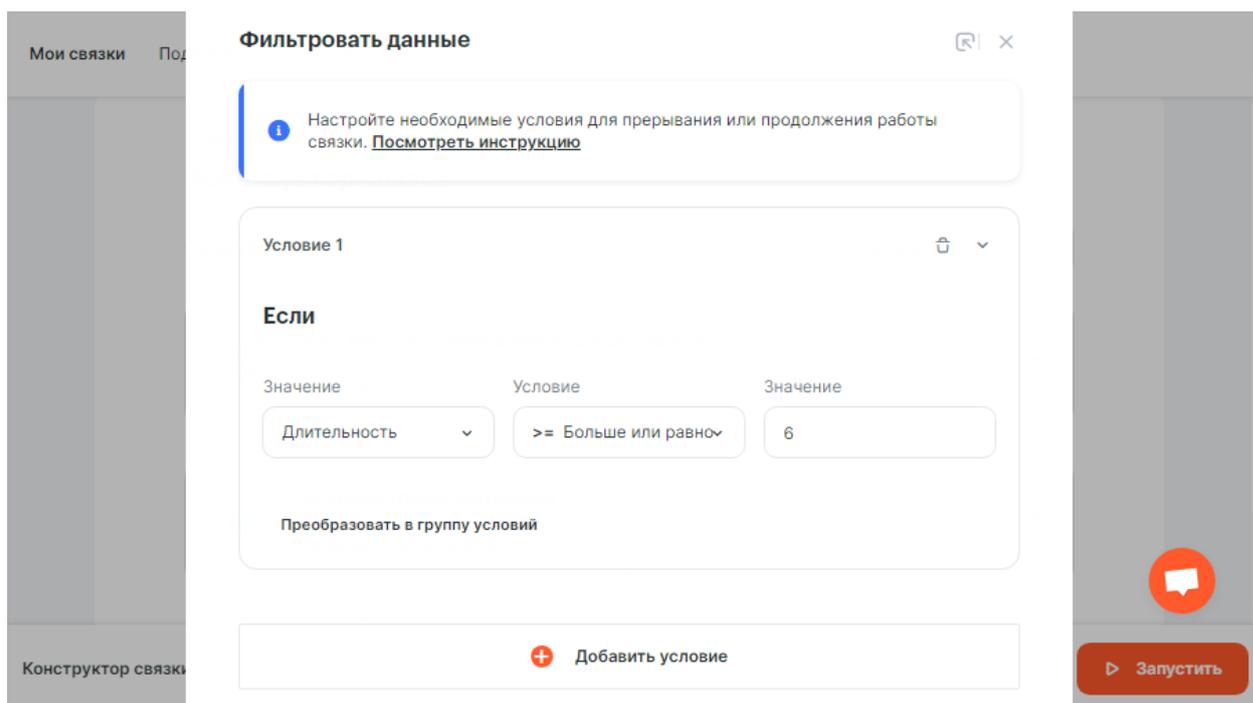
▶ Запуск

Сохраните настройки.

Звонки длительностью меньше 6 секунд не записываются (считаются неуспешными). Чтобы связка срабатывала только в случае наличия записи разговора, добавьте фильтр входящих данных. Нажмите в самом первом шаге на иконку с изображением воронки:



Добавьте условие для работы фильтра. В условии выберите значение «Длительность», она должна быть больше или равной 6.

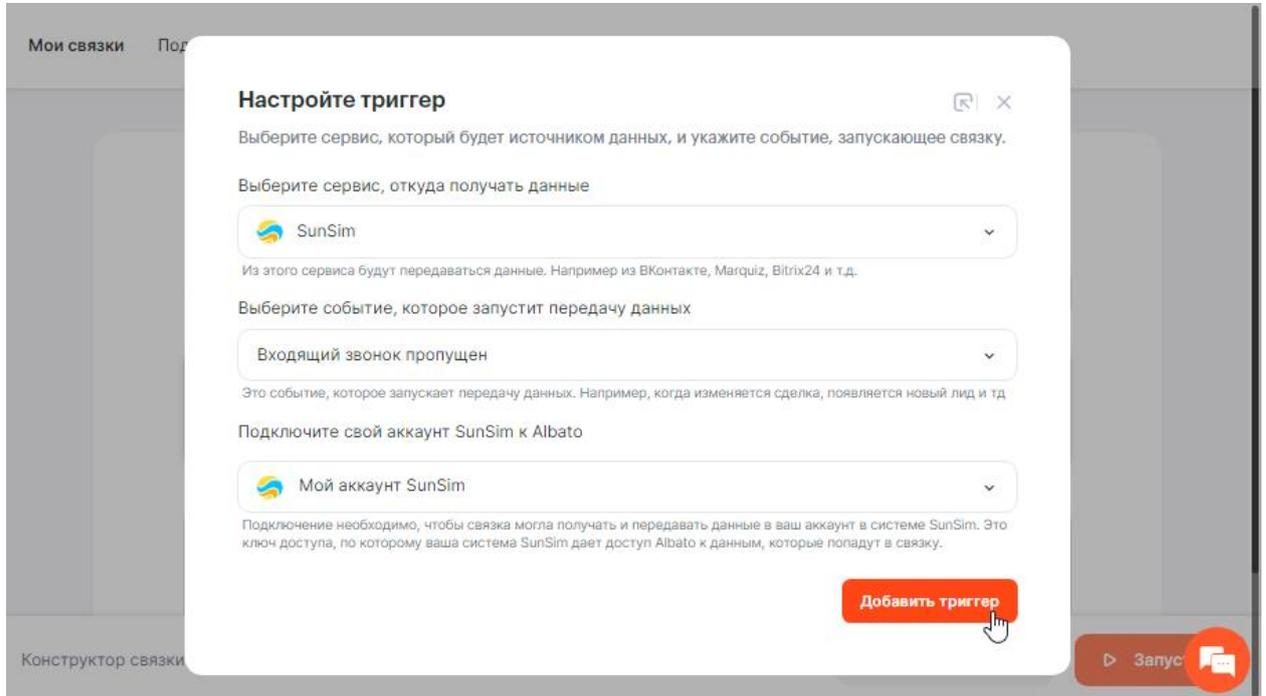


Сохраните настройки, запустите связку.

Регистрация пропущенных входящих звонков

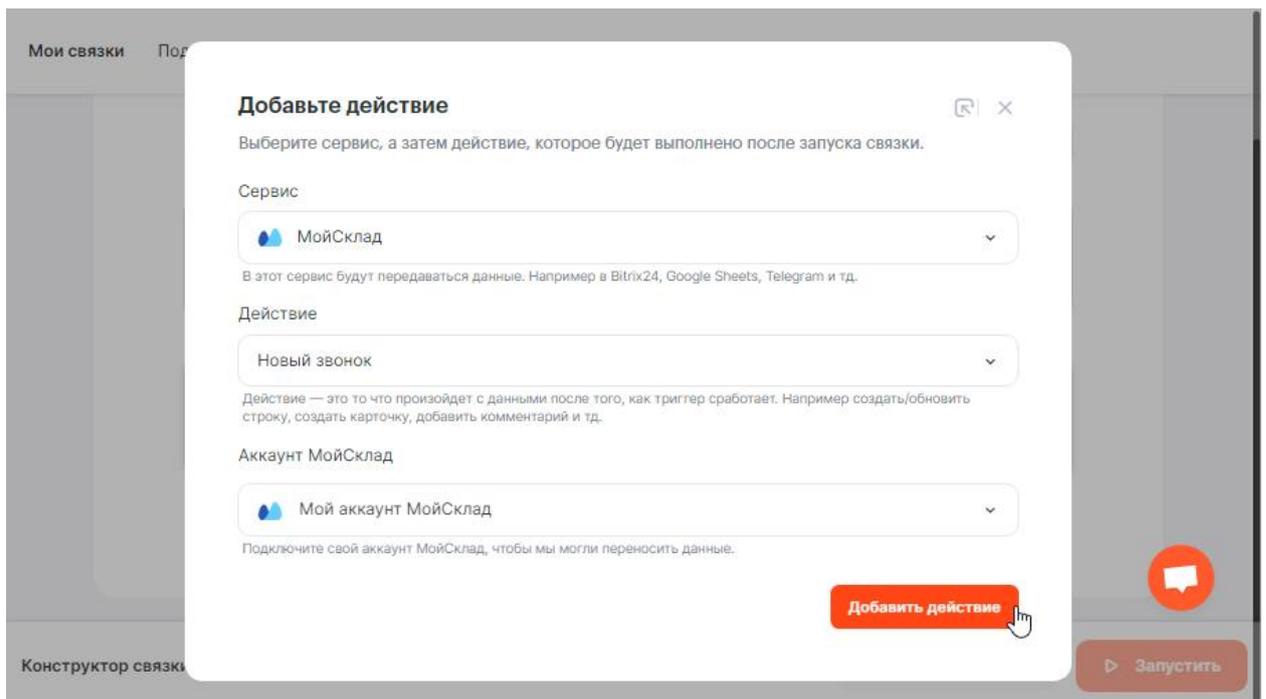
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

- Сервис – SunSim
- Событие – Входящий звонок пропущен
- Аккаунт SunSim – Мой аккаунт SunSim



Добавьте действие, которое будет происходить после старта связки:

- Сервис – МойСклад
- Действие – Новый звонок
- Аккаунт МойСклад – Мой аккаунт МойСклад



В настройках действия укажите:

- Внешний ID – ID вызова (полученный при звонке)
- Внешний номер телефона – Номер вызывающего, перед параметром добавьте 8
- Тип звонка – Входящий

МойСклад

МойСклад: Новый звонок

Внешний ID *

SunSim: ID вызова

Внешний номер телефона *

8 SunSim: Номер вызывающего

ID контрагента

Добавочный номер

ID сотрудника

Тип звонка *

Входящий

Запуск

- Время начала – Дата и время начала
- Комментарий – Звонок пропущен (как пример, или любой пользовательский текст)

Входящий

Время начала *

SunSim: Дата и время начала

гггг-ММ-дд чч:мм:сс

Время окончания

Длительность (мс)

Адрес записи

Комментарий

Звонок пропущен

Отменить

Сохранить

Запуск

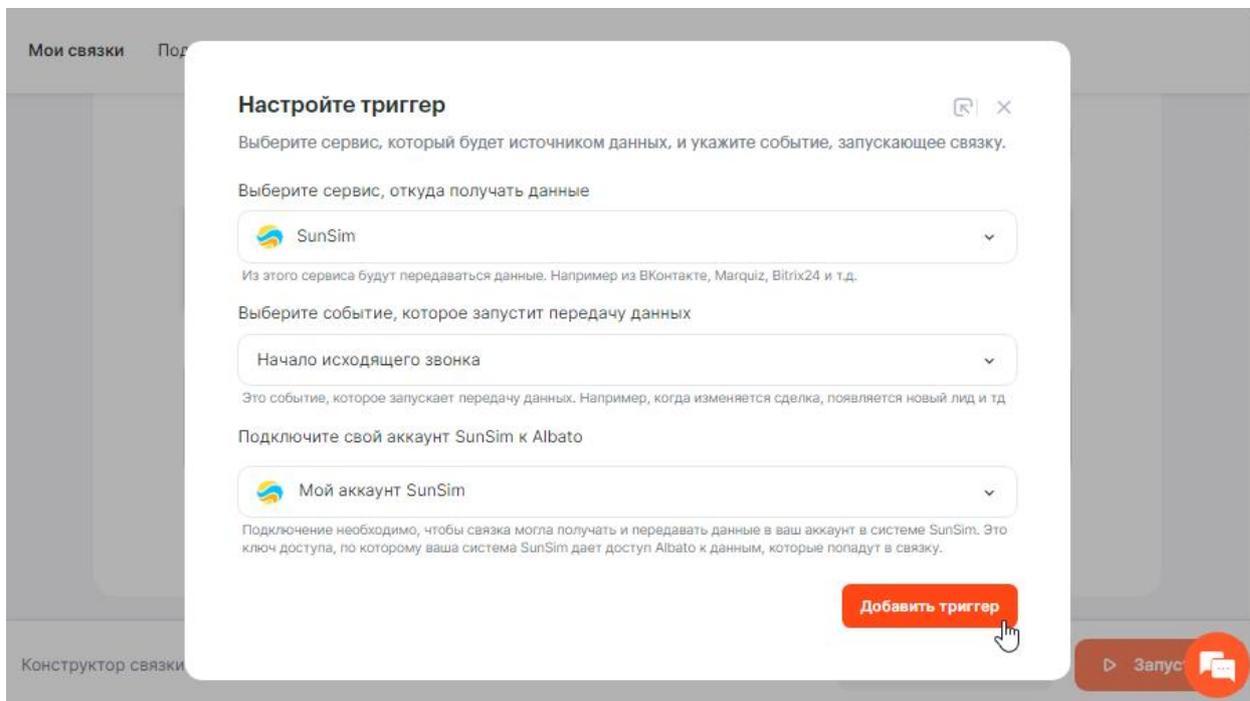
Сохраните настройки. Запустите связку.

При необходимости информирования сотрудников для повторного звонка клиенту, добавьте в эту же связку действие по отправке сообщений, например, на электронную почту или в Телеграм. Настройка подробно описана в соответствующих инструкциях.

Настройка создания контрагента при прямом исходящем звонке (с sip-линии)

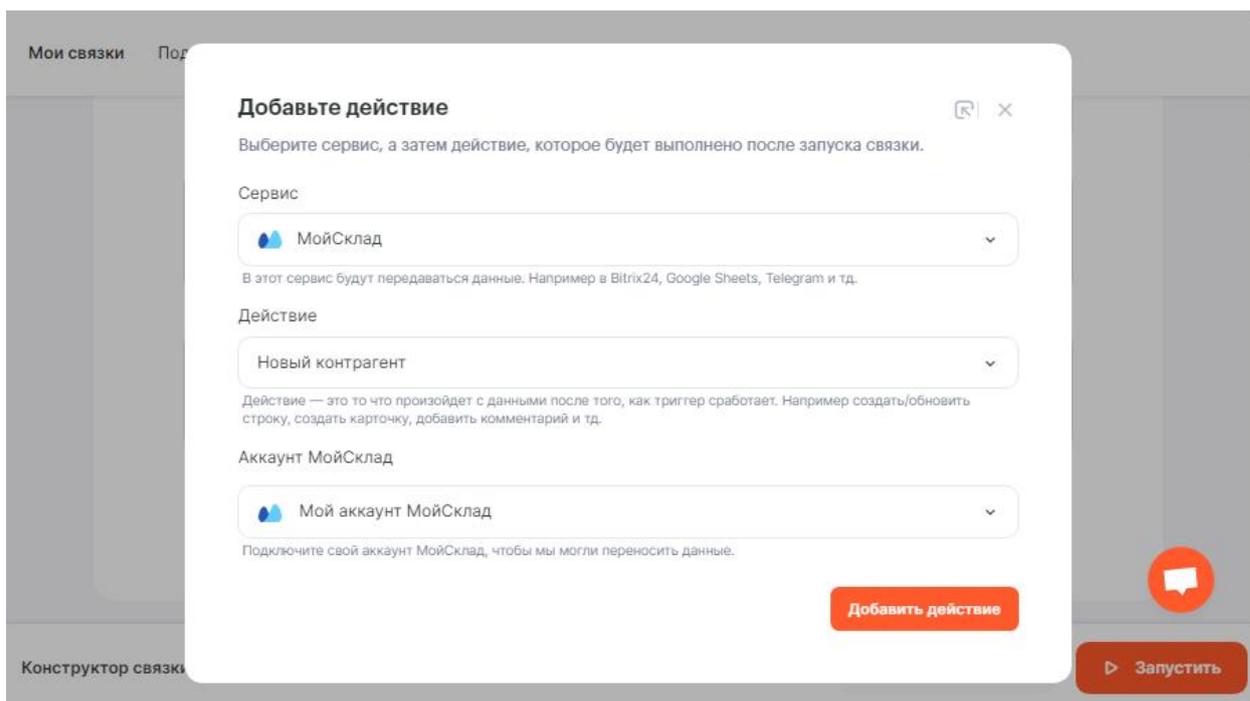
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

- Сервис – SunSim
- Событие – Начало исходящего звонка
- Аккаунт SunSim – Мой аккаунт SunSim



Добавьте действие, которое будет происходить после старта связки:

- Сервис – МойСклад
- Действие – Новый контрагент
- Аккаунт МойСклад – Мой аккаунт МойСклад (созданное ранее подключение)



В настройках действия укажите в полях (параметры для заполнения доступны при помещении курсора:

- Статус – Новый
- Телефон – Номер вызываемого, полученный при звонке
- Имя – Звонок на номер {Номер вызываемого}, в дальнейшем вы можете скорректировать имя созданного контрагента при работе с карточкой

Мои связи Под

Код контрагента

Тип контрагента

Статус

Имя *

Внешний ID

Email

Телефон

Конструктор связи

▶ Запуск

В настройке проверки наличия дубликатов укажите опцию «Не создавать новую запись, если найден дубликат» и отметьте поле «Телефон» в качестве критерия поиска.

Мои связи Под

МойСклад — Новый контрагент

Настройте обработку дубликатов в системе-приёмнике. Для проверки данных на уникальность пометьте галочками поля, по которым будет осуществляться поиск существующих записей. Для поиска доступны только те поля, для которых настроена передача данных. Дополнительное описание доступно в нашем блоге.

Не создавать новую запись, если найден дубликат

По какому значению искать дубликаты:

Код контрагента

Тип контрагента

Статус

Имя

Внешний ID

Email

Телефон

Конструктор связи

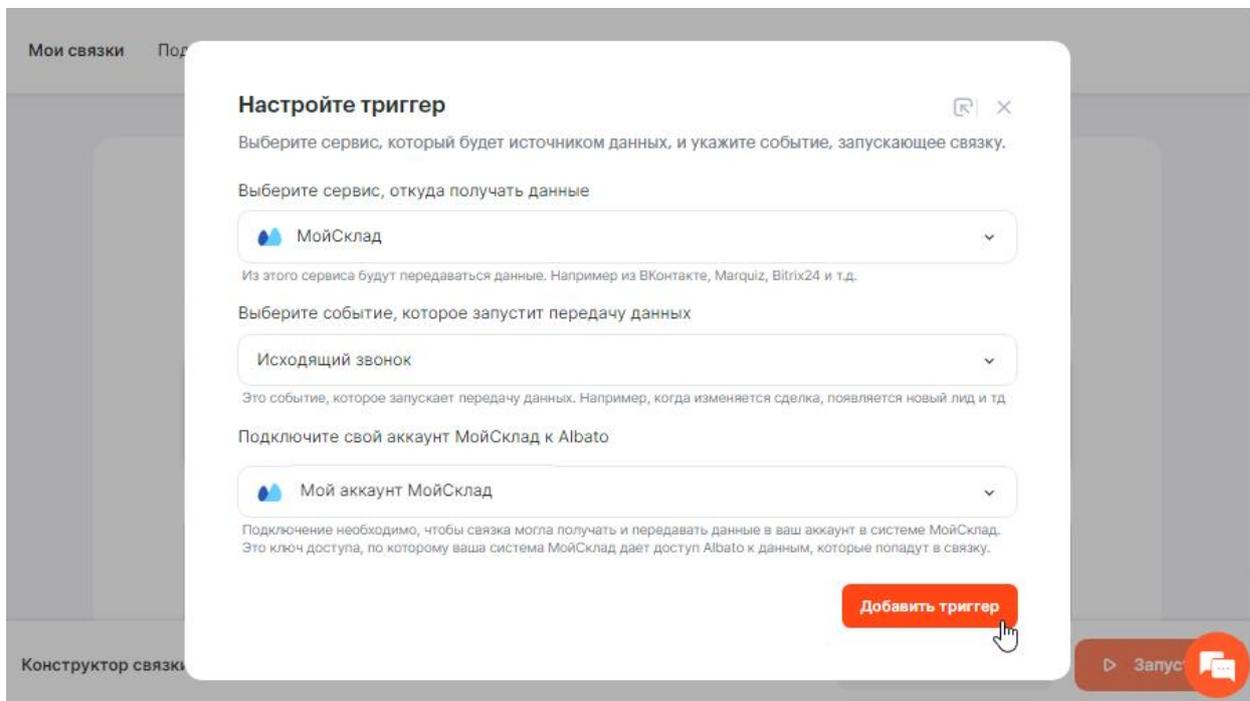
▶ Запустить

Сохраните настройки. Запустите связку.

Настройка обратного звонка контрагенту из CRM

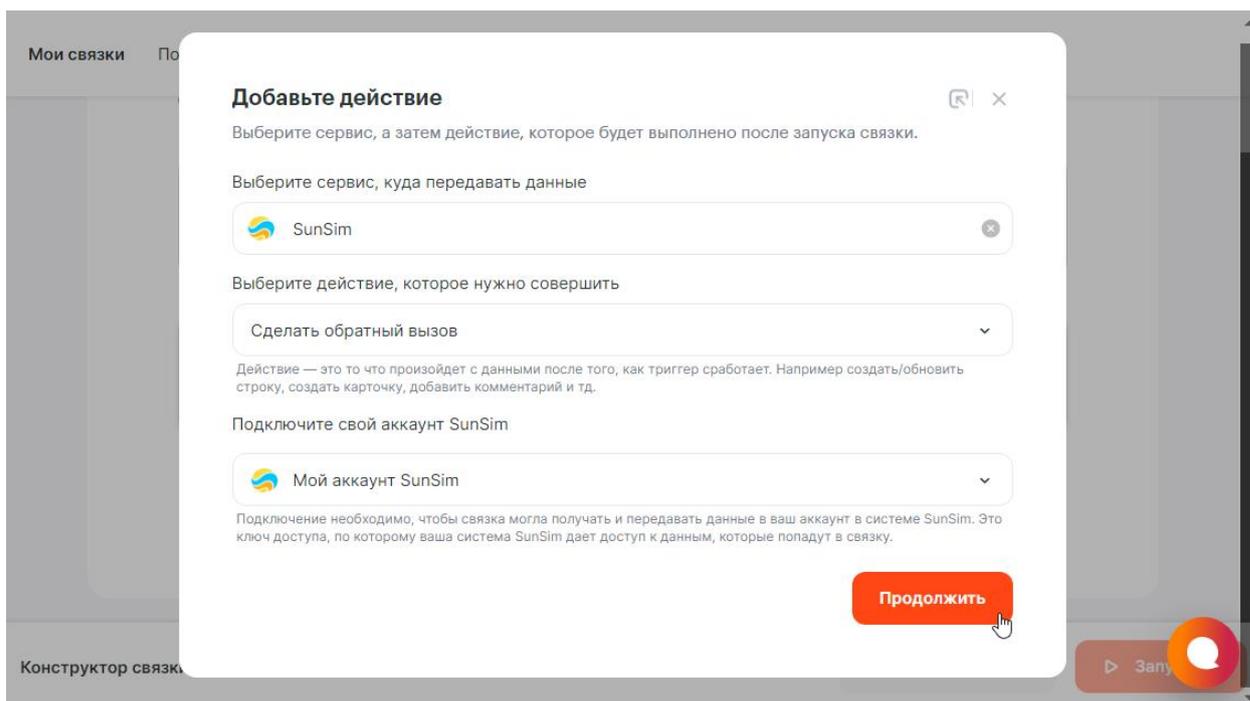
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

- Сервис – МойСклад
- Событие – Исходящий звонок
- Аккаунт МойСклад – Мой аккаунт МойСклад



Добавьте действие, которое будет происходить после старта связки:

- Сервис: SunSim
- Действие: Сделать обратный вызов
- Аккаунт SunSim: Мой аккаунт SunSim



В настройках действия заполните поля параметрами, полученными из триггера:

- Номер телефона инициатора: Исходящий номер (номер сотрудника)
- Номер телефона получателя: Входящий номер (номер контрагента)

The screenshot shows a configuration window titled "SunSim" with the subtitle "SunSim: Сделать обратный вызов". At the top, there are navigation tabs: "Мои связи", "Подключения", and "Журнал". Below the title is a search bar with the placeholder "Поиск по имени поля" and a note "От 3 символов". There are two main configuration sections, both marked as optional ("необязательное"). The first section is "Номер телефона инициатора звонка" and contains a dropdown menu with the selected option "1. Исходящий звонок: Исходящий номер". The second section is "Номер телефона получателя звонка" and contains a dropdown menu with the selected option "1. Исходящий звонок: Входящий номер". At the bottom right of the window are two buttons: "Отменить" (grey) and "Сохранить" (orange). The background interface shows a sidebar with "Конструктор связи", "Журнал связи", and "Аналитика", and a bottom bar with "Протестировать" and a "Запустить" button with a play icon.

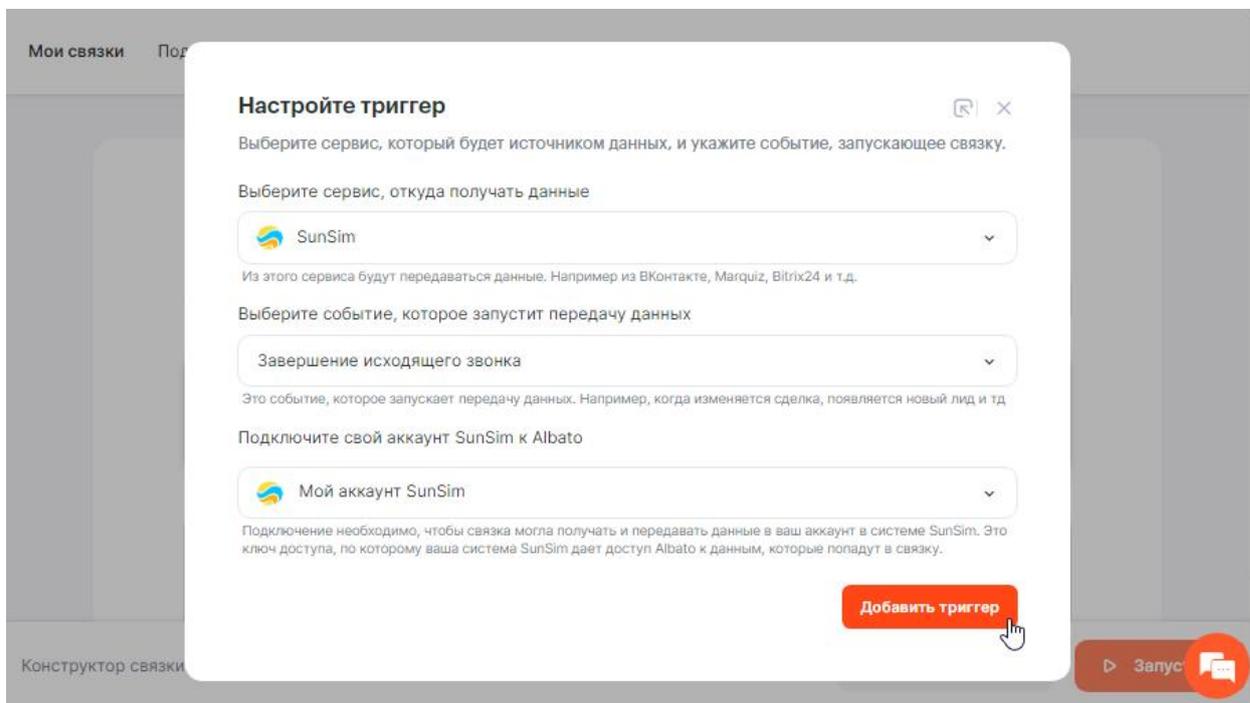
Сохраните настройки, запустите связку.

При срабатывании связки Виртуальная АТС вначале звонит сотруднику, затем соединяет с клиентом.

Регистрация исходящего звонка с отправкой записи разговора (как при обратном, так и прямом звонке с sip-линии)

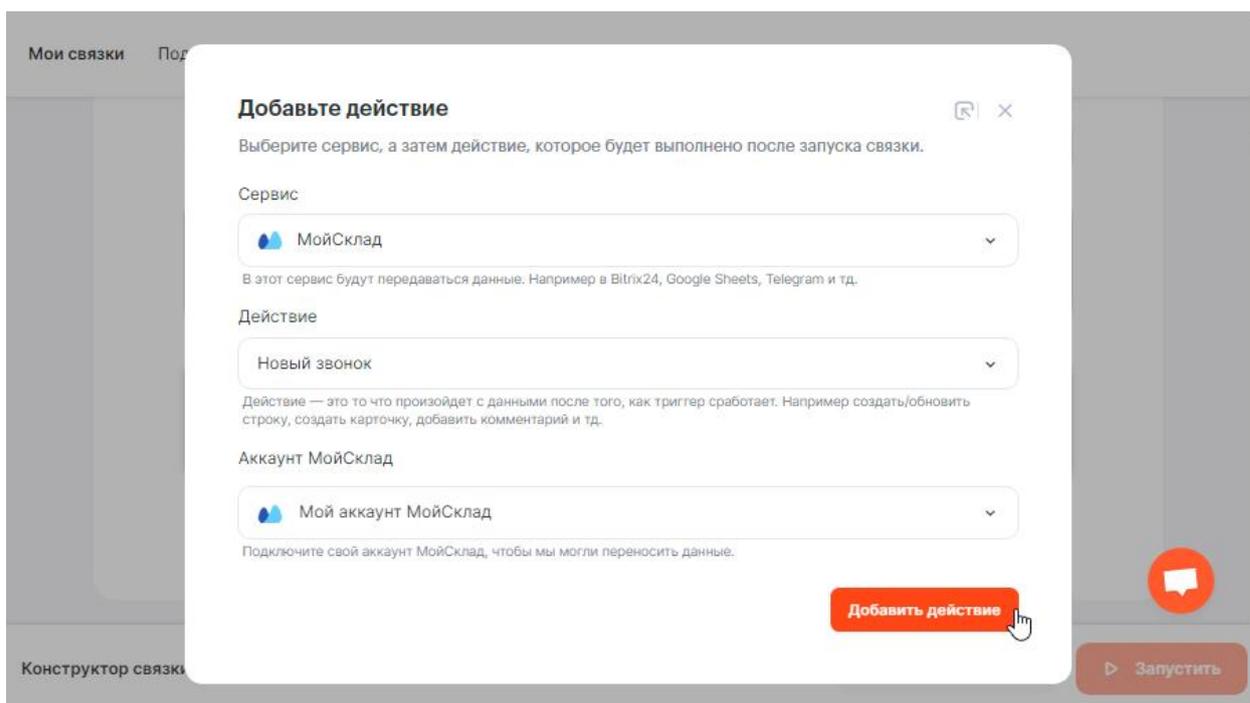
Создайте новую связку. Добавьте триггер, который будет запускать связку:

- Сервис – SunSim
- Событие – Завершение исходящего звонка
- Аккаунт SunSim – Мой аккаунт SunSim



Добавьте действие, которое будет происходить после старта связки:

- Сервис – МойСклад
- Действие – Новый звонок
- Аккаунт МойСклад – Мой аккаунт МойСклад



В настройках действия

- Внешний ID – ID вызова (полученный при звонке)
- Внешний номер телефона – Номер вызываемого
- Тип звонка – Исходящий
- Добавочный номер – Номер вызывающего

МойСклад

МойСклад: Новый звонок

Внешний ID *

Внешний номер телефона *

ID контрагента

Добавочный номер

ID сотрудника

Тип звонка *

Исходящий

▶ Запуск

- Время начала – Дата и время начала
- Время окончания – Дата и время окончания
- Длительность – Длительность
- Адрес записи – Ссылка на файл записи разговора (Call file record URL)

Исходящий

Время начала *

Время окончания

Длительность (мс)

Адрес записи

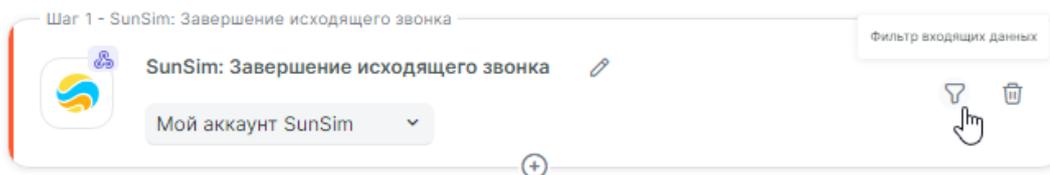
Комментарий

Отменить Сохранить

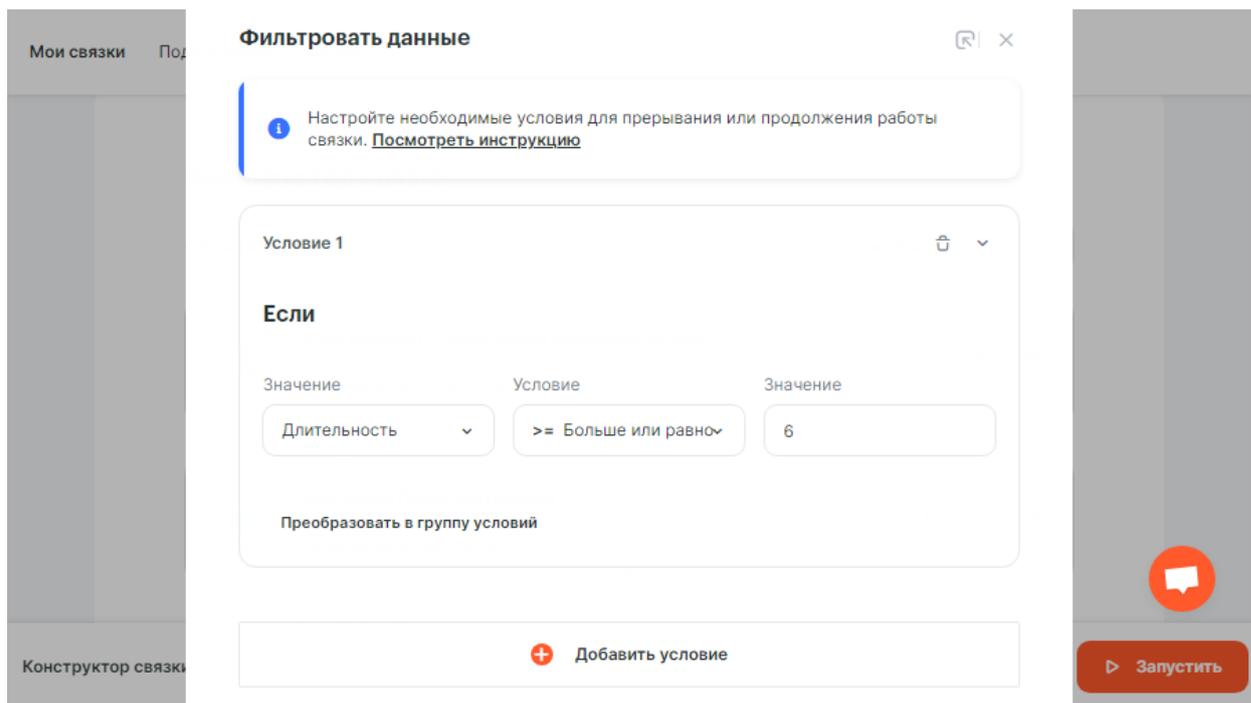
▶ Запуск

Сохраните настройки.

Звонки длительностью меньше 6 секунд не записываются (считаются неуспешными). Чтобы связка срабатывала только в случае наличия записи разговора, добавьте фильтр входящих данных. Нажмите в самом первом шаге на иконку с изображением воронки:



Добавьте условие для работы фильтра. В условии выберите значение «Длительность», она должна быть больше или равной 6.

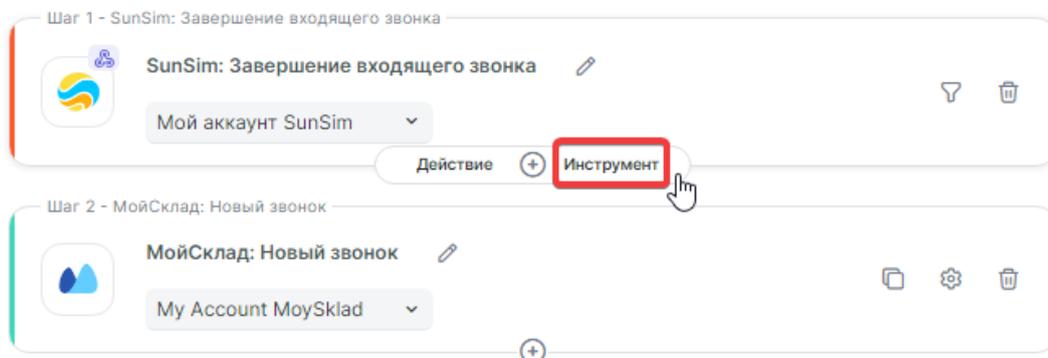


Сохраните настройки, запустите связку.

Настройка подстановки ID сотрудника при регистрации звонков

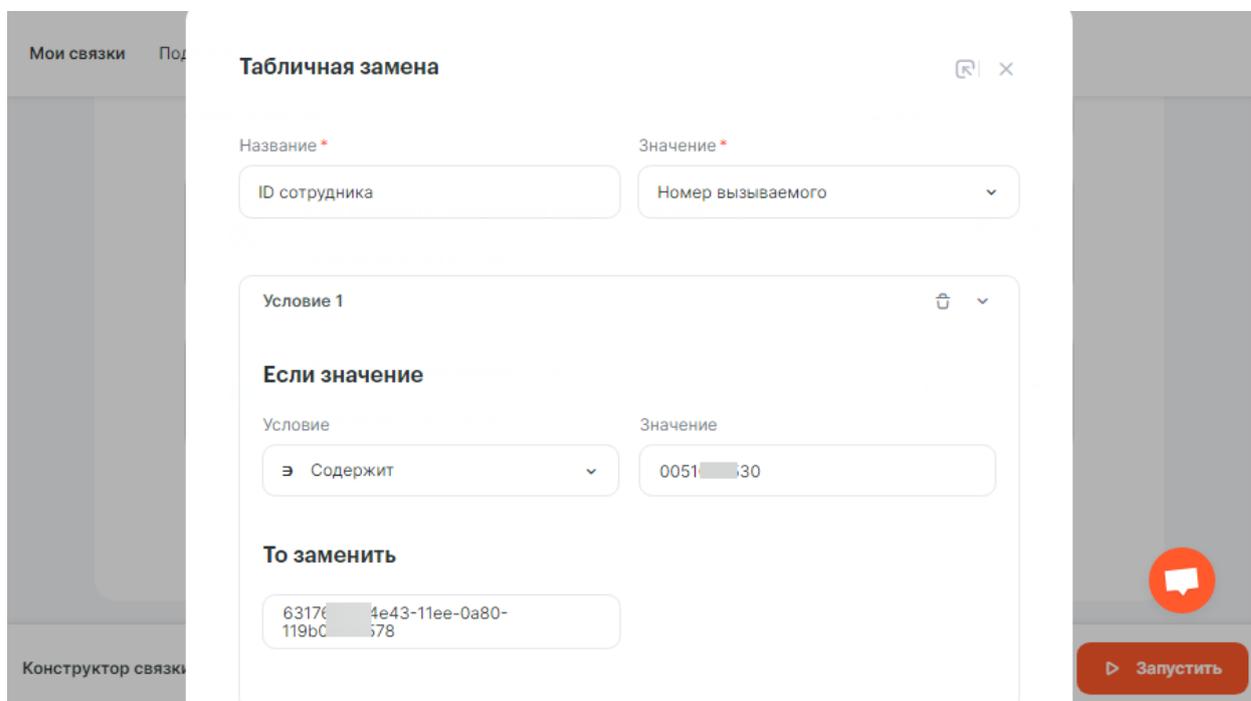
Т.к. за каждым сотрудником закреплен номер телефона, можно настроить таблицу соответствия ID сотрудника и его телефонного номера. Для этой цели есть инструмент табличной замены.

В связку для отправки записи по завершению входящего звонка сразу после шага срабатывания триггера добавьте Инструмент Табличная замена.



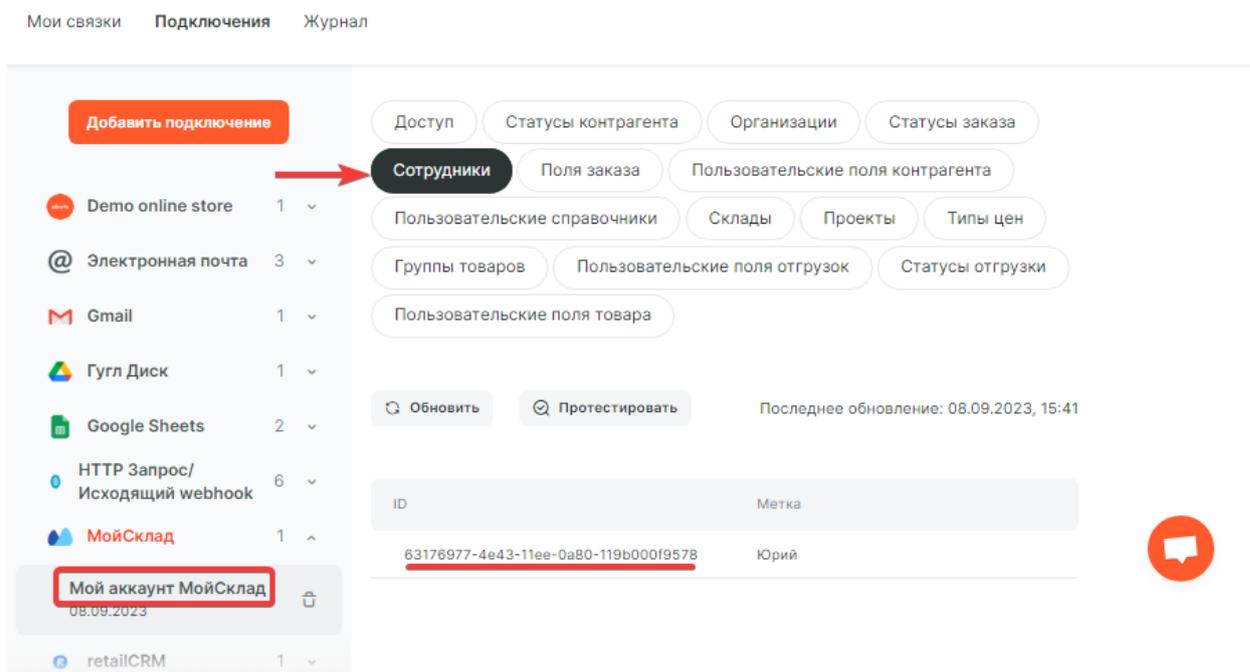
В настройках инструмента заполните поля следующим образом:

- Название – ID сотрудника
- Значение – Номер вызываемого
- Условие 1
 - Условие – Содержит
 - Значение – Номер телефона сотрудника 10-значном формате
 - То заменить – вставьте скопированное значение ID сотрудника



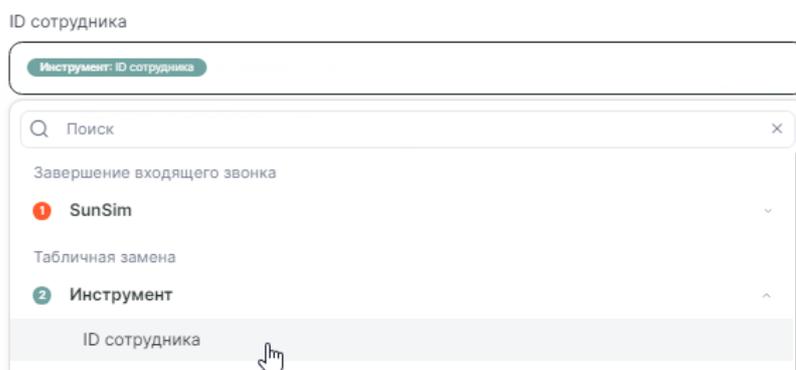
Добавьте необходимое количество условий для каждого сотрудника для каждого его номера телефона (если их несколько).

ID сотрудника можно скопировать в настройках подключения во вкладке Сотрудники.



Также ID сотрудника можно получить в самой системе МойСклад (в гиперссылке на карточку сотрудника).

После настройки в следующих после инструмента шагах станет доступным добавление ID ответившего на звонок сотрудника (из шага с инструментом).



Аналогичным образом настраивается табличная замена в связке для триггера Завершение исходящего звонка. Т.к. в этом случае номер телефона сотрудника является инициатором звонка, то при настройке таблицы соответствия в качестве значения следует использовать параметр Номер вызывающего.

Мои связки Под

Табличная замена

Название * Значение *

ID сотрудника Номер вызывающего

Условие 1

Если значение

Условие Значение

⇒ Содержит 005' :30

То заменить

63176977-4e43-11ee-0a80-119b000f9578

Конструктор связки

Запустить

Звонки будут автоматически регистрироваться на того сотрудника, который разговаривал с клиентом.

Контрагенты Договоры **Звонки**

Звонки Фильтр Комментарий или номер

Время	Тип	Номер	Контрагент	Сотрудник	Разговор, сек	Комментарий	Запись
12.09.2023 17:26	Исходящий	896-453		Юрий	8		
12.09.2023 17:16	Исходящий	849-453	Звонок на 849516...	Юрий	12		
12.09.2023 16:05	Исходящий	896-099	Звонок на 898553...	Юрий	23		
12.09.2023 15:20	Исходящий	849-615	ООО Ромашка		12		Запись
12.09.2023 15:15	Входящий	896-348	Звонок с 9853430...		2	Пропущенный звонок	
12.09.2023 15:14	Исходящий	891-480	Звонок на 891631...		24		
12.09.2023 15:13	Входящий	896-348	Звонок с 9853430...		23		Запись

Для события МойСклад: Исходящий звонок передается логин сотрудника и его внутренний номер телефона (исходящий номер). Таблицу соответствия можно настроить по любому из этих параметров.