



Оглавление

Интеграция с виртуальной АТС Mango Office.....	1
Настройки Mango Office.....	2
Настройки Автошкола-Контроль.....	4
Включение записи разговоров.....	5
Совершение звонков через облачную АТС.	6
Прием звонков через облачную АТС, переадресация.....	7
История звонков.....	8
Работа с Лидом/договором во время звонка.....	8

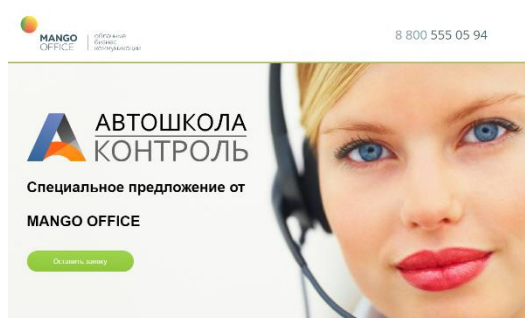
Интеграция с виртуальной АТС Mango Office

Сервис Автошкола-Контроль поддерживает интеграцию с ВАС Mango Office, обеспечивая следующие функции:

- Исходящий звонок из карточки клиента или договора;
- Автоматическая переадресация входящего звонка на ответственного менеджера;
- Отображение ФИО по договору или имени клиента при входящем звонке у сотрудника, принимающего звонок;
- Переход к договору при входящем звонке, если входящий номер совпадает с номером, указанным в договоре;
- Переход к карточке клиента при входящем звонке, если входящий номер совпадает с номером, указанным в карточке клиента;
- Создание карточки Лида непосредственно во время входящего/исходящего звонка;
- Отображение истории входящих, исходящих и пропущенных звонков на внешние номера в Ленте событий автошколы;
- Отображение истории звонков по клиенту и договору в Ленте событий карточки клиента и договора;
- Прослушивание записи разговора прямо из Ленты событий в Сервисе (если запись включена в ВАС Mango Office).
- Скачивание записи разговора прямо из Ленты событий в Сервисе (если запись включена в ВАС Mango Office).

Если Вы еще не являетесь клиентом Mango Office, Вы можете получить специальные условия, указав при подключении, что являетесь партнером Автошкола-Контроль или подав заявку на странице:

<https://www.mango-office.ru/partners/control>

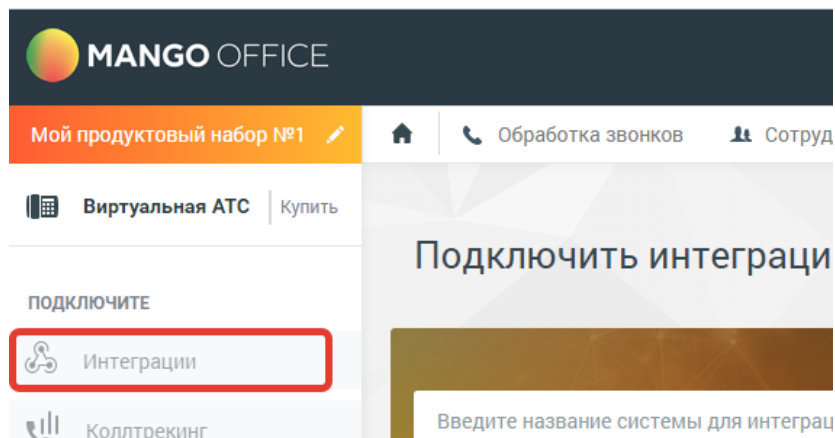


Настройки Mango Office

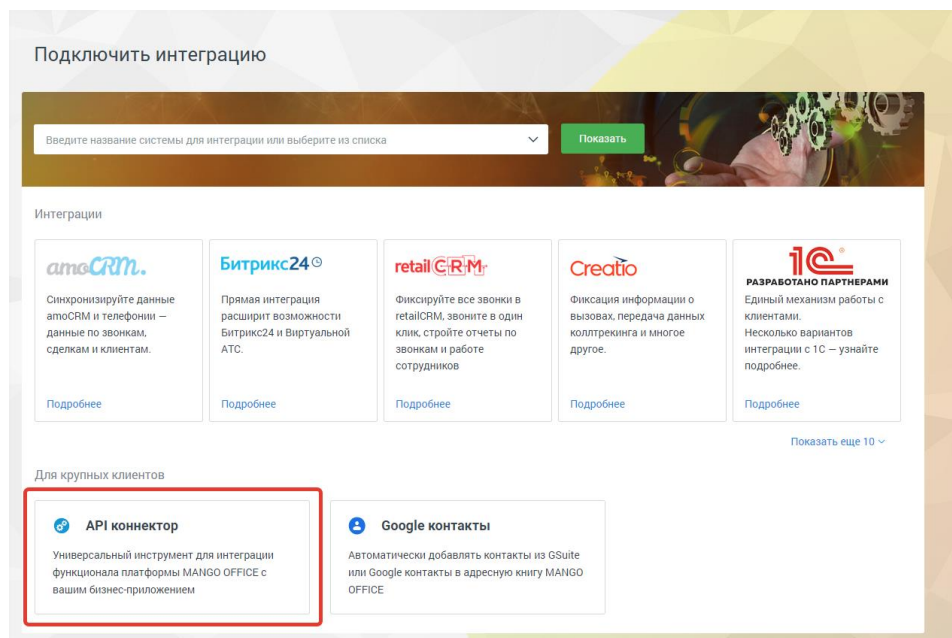
Для интеграции у Вас должен быть активный личный кабинет в Mango Office.

Авторизуйтесь в Личном кабинете Mango Office.

В левом меню выберите пункт «Интеграции»:



В нижней части страницы нажмите на раздел «API коннектор».



API коннектор

Универсальный инструмент для интеграции функционала платформы MANGO OFFICE с вашим бизнес-приложением

Мы постоянно разрабатываем и улучшаем интерфейсы API.

API-коннектор позволит интегрировать с виртуальной АТС вашу систему или несколько систем: CRM-систему, бухгалтерские и юридические программы, базы клиентов, интернет-магазин, облачные сервисы или ваши программные разработки.

После интеграции вам станут доступны различные функции:

- Всплывающая карточка клиента и уведомление о входящем звонке.
- Звонки по клику на номер телефона в вашем приложении.
- Групповая работа с входящими и пропущенными вызовами, умное распределение звонков.
- Уведомление о нажатии DTMF-клавиш в IVR меню.
- Отправка SMS клиенту, статус доставки, отображение в истории коммуникации с клиентом.
- Автоматический импорт данных коллтрекинга для дополнения аналитических отчетов в вашей системе.
- Получение и формирование списка и групп сотрудников, адресной книги контактов.
- Сохранение истории коммуникаций с клиентом – звонков и SMS-сообщений.
- Хранение записей разговоров и возможность прослушивать их в вашем приложении.

[Подключить API коннектор](#)

Откроется окно настроек интеграции.

Дополнительные параметры API

Записи разговоров

Предоставлять возможность генерации и использования ссылок ?

Услуги ВАТС

Разрешаю подключать услуги ВАТС средствами API коннектора ?

Информация о событиях

Разрешаю отправлять информацию о событиях по Адресной Книге на указанный адрес внешней системы ?

Разрешаю отправлять событие о готовности для скачивания файла записи разговора ?

Разрешаю пробрасывать идентификатор входящего звонка ?

Нажмите «Сохранить» под разделом «Данные вашей АТС».

Ниже в разделе «Внешние системы» укажите в поле «Адрес внешней системы» значение:

<https://app.dscontrol.ru/mango>

Остальные настройки укажите как на примере:

Внешняя система 1 

Укажите данные внешней системы, чтобы Виртуальная АТС могла отправлять ей информацию о звонках и другие данные.

Адрес внешней системы

?

SSL-сертификат

Сертификат выдан удостоверяющей компанией (Thawte, VeriSign, GeoTrust, RapidSSL и др.)

Выпущен и установлен самоподписной сертификат ?

Не проверять сертификат ?

Соединение с сервером установлено успешно

[Отмена](#)

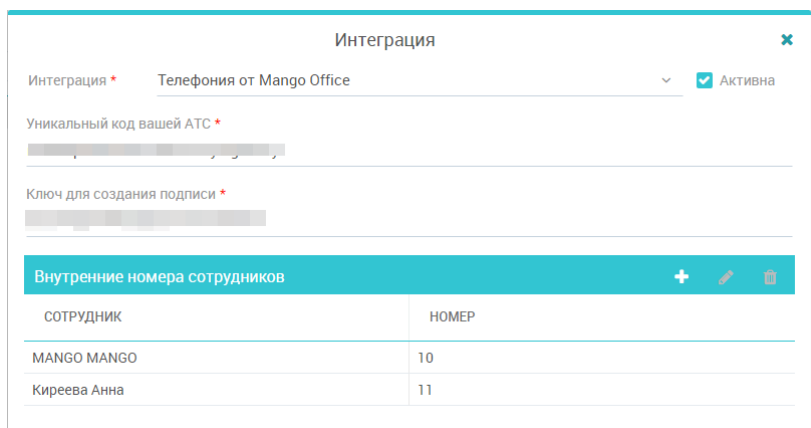
Нажмите «Сохранить» в нижней части экрана.

Не закрываем пока эту страницу, она нам понадобится далее.

Настройки Автошкола-Контроль

В меню «Моя автошкола» выберите пункт «Интеграции» (*доступен только сотрудникам с ролью «Бухгалтер» и выше*).

В нем нажмите кнопку **Добавить**, в появившемся окне выберите пункт «Телефония от Mango Office», включите опцию «Активна».



В поле «Уникальный код Вашей АТС» скопируйте значение из поля «Уникальный код Вашей АТС» в Личном кабинете в Mango Office:

Данные вашей АТС

Укажите приведенную ниже информацию в настройках внешней системы, чтобы она могла отправлять запросы к Виртуальной АТС.

Адрес API Виртуальной АТС: <https://app.mango-office.ru/vpbx/> [скопировать](#)

Уникальный код вашей АТС: [скопировать](#)

Ключ для создания подписи: [скопировать](#)

[Сгенерировать новый код и ключ](#)

В поле «Ключ для создания подписи» скопируйте значение из поля «Ключ для создания подписи» в Личном кабинете Mango Office:

Данные вашей АТС

Укажите приведенную ниже информацию в настройках внешней системы, чтобы она могла отправлять запросы к Виртуальной АТС.

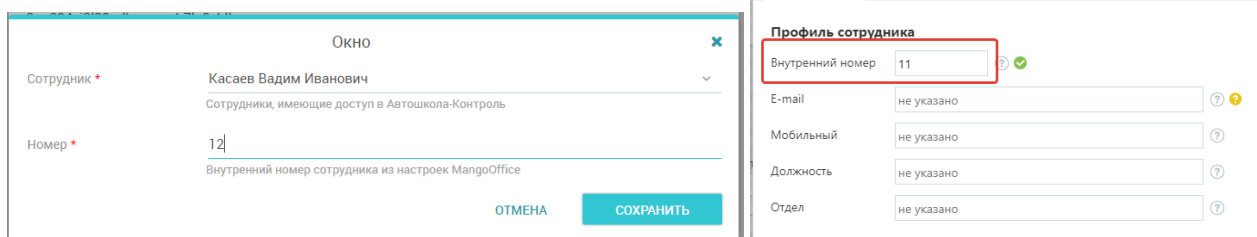
Адрес API Виртуальной АТС: <https://app.mango-office.ru/vpbx/> [скопировать](#)

Уникальный код вашей АТС: [скопировать](#)

Ключ для создания подписи: [скопировать](#)

Далее нам необходимо связать Сотрудников из Автошкола-Контроль с внутренними номерами их телефонов в Mango Office.

Для этого в таблице «Внутренние номера сотрудников» нажмем «+» и выберем сотрудника (из имеющих доступ к Сервису) и укажем его внутренний номер, как он указан в карточке сотрудника в Mango Office:



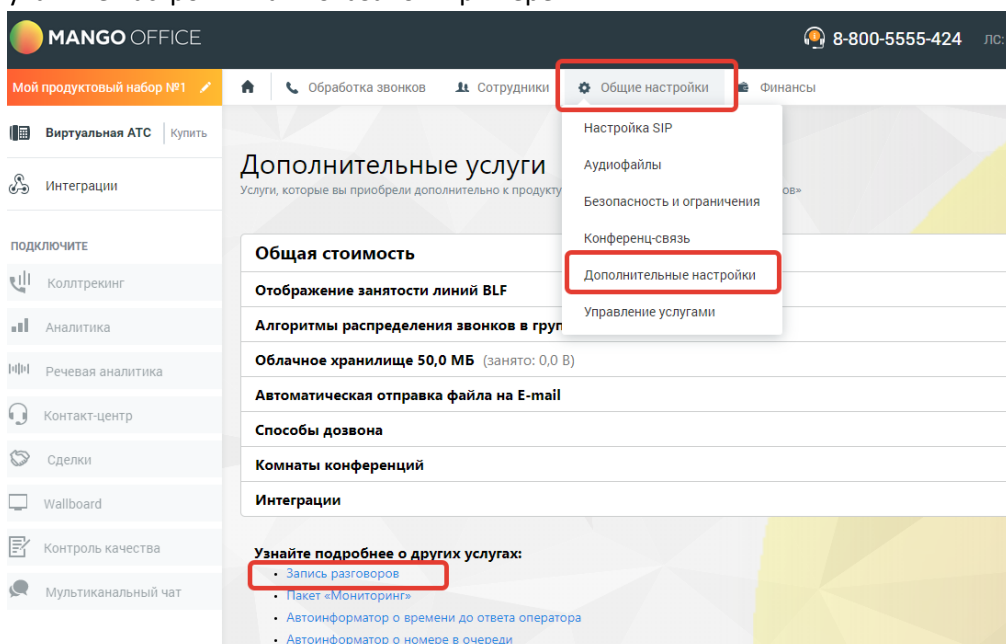
Сохраняем все открытые окна в Сервисе.

На этом настройка интеграции завершена.

При любых изменениях в списке сотрудников, имеющих доступ к IP-телефонии, необходимо производить соответствующие изменения в настройках интеграции.

Включение записи разговоров

Для включения записи разговоров в Mango Office выберите в меню «Инструменты – Запись разговоров» и укажите настройки как показано в примере:



Запись разговоров

ИЗМЕНИТЬ

Записанные разговоры | Избранное | **Правила записи** | Настройки | [РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ](#)

Правила записи

Режим записи: **Записывать все звонки** | Записывать по правилам | Ничего не записывать | **СОХРАНИТЬ**

Направления звонков: Входящие | Исходящие | Внутренние






Исключения: [+](#) ДОБАВИТЬ СОТРУДНИКА

СОХРАНИТЬ | ОТМЕНИТЬ

По вопросам настройки виртуальной АТС обращайтесь к Вашему консультанту Mango Office.

Совершение звонков через облачную АТС.

В карточке клиента и в карточке договора справа от номера телефона появится возможность совершить звонок через облачную АТС Mango Office:

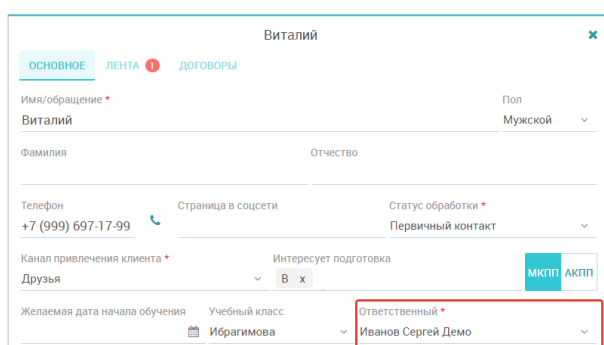
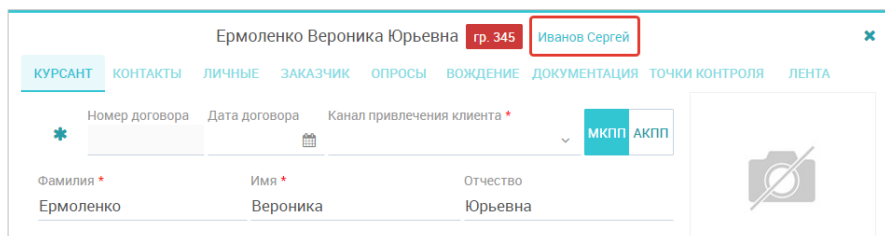
Фамилия *	Имя *	Отчество	Пре
Шангутов	Александр	Александрович	есл
Пол *	Дата рождения	Лет	Гражданство
Мужской	21.08.1986	34	Россия
Регион/страна рождения	Место рождения		
	Хабаровский край, Комсомольск-на-А		
Телефон	E-mail	Дополните	
+7 (555) 555-55-55	 user@email.ru		
Примечания, заметки	<ul style="list-style-type: none">  Чат WhatsApp...  Позвонить через MangoOffice  Отправить SMS...  Вам назначен инструктор 		

При нажатии АТС совершит входящий вызов на SIP-устройство или соффон от лица оператора текущего сотрудника Сервиса (должна быть настроена связка сотрудник – ID/номер в АТС), после поднятия трубки АТС произведет соединение с вызываемым абонентом.

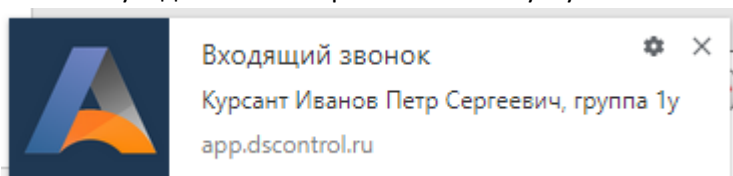
Прием звонков через облачную АТС, переадресация

При поступлении входящего звонка Сервис выполняет поиск договора или клиента (именно в таком порядке) по определенному номеру телефона, и, при совпадении, передает ФИО клиента/договора в АТС, которая отражает ФИО на SIP-телефоне или софтфоне в качестве имени звонящего.

Также Сервис передает в АТС логин сотрудника, который назначен ответственным за клиента/договор (если для этого сотрудника указан логин в АТС в настройках).



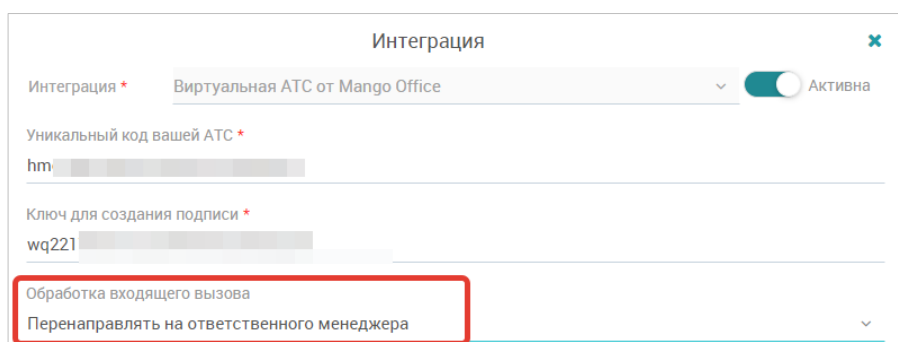
На компьютере сотрудника, который работает с Автошкола-Контроль, при приеме push-сообщения появится уведомление в правом нижнем углу:



При нажатии уведомление откроется раздел CRM с акцентом на звонившем или список договоров с выделенной строкой найденного по этому номеру договора.

Внимание! Если после настройки интеграции не приходят уведомления или звонки в истории не закрепляются за оператором, проверьте, привязан ли внутренний номер абонента к сотруднику в настройках интеграции в Автошкола-Контроль.

Вы можете включить или отключить такую переадресацию в настройках интеграции:



История звонков

При активной интеграции Сервис в режиме онлайн получает информацию обо всех звонках на те линии, которые закреплены за сотрудниками.

История звонков отражается в общей Ленте автошколы (меню Рабочий стол), а также во вкладках «Лента» клиента в CRM и договора:

Шангутов Александр Александрович	09.09.2020 14:32:46	Киреева Анна Сер...	Входящий звонок	Входящий вызов: 791
Входящий вызов: 791 Источник: Виртуальная АТС от Mango Office				
КАРТЧКА К ДОГОВОРУ				
Шангутов Александр Александрович	09.09.2020 14:31:03	Киреева Анна Сер...	Исходящий звонок	Исходящий вызов: 791
79644399095	09.09.2020 10:34:34		Входящий звонок	Входящий вызов: +79644399095
79039100452	09.09.2020 09:59:27		Исходящий звонок	Исходящий вызов: +79039100452

В Ленте вы можете выполнить поиск по Типу события, клиенту, описанию события.

Если в вашем личном кабинете в Mango Office подключена запись звонков, то после завершения звонка в Ленте появится запись звонка для прослушивания и скачивания.

Если номер определен, то появятся кнопки перехода к карточке клиента или договора.

Шангутов Александр Александрович	09.09.2020 15:25:54	Киреева Анна Сер...	Исходящий звонок	Исх
Исходящий вызов: 791 Источник: Виртуальная АТС от Mango Office				
КАРТЧКА К ДОГОВОРУ ПРОСЛУШАТЬ СКАЧАТЬ				

Если клиент или договор не определен по номеру телефона, звонок считается **не привязанным**, и Ленты будет возможно **перезвонить** на этот номер или **создать карточку** клиента (кнопка «Новый клиент»). Такие не привязанные звонки можно определить по номеру телефона вместо имени клиента в столбце «Объект» в Ленте.

79147989748	03.09.2020 06:20:07		Исходящий звонок	Исходящий вызов: +79147989748
Исходящий вызов: +79147989748 Источник: Виртуальная АТС от Билайн				
ПРОСЛУШАТЬ СКАЧАТЬ ПЕРЕЗВОНИТЬ НОВЫЙ КЛИЕНТ				

После создания клиента или занесения этого номера телефона в карточку другого клиента/договора все звонки связанные с этим номером будут закреплены за этим клиентом/договором – в столбце «Объект» в Ленте появится ФИО клиента/договора – звонок автоматически станет **привязанным**.

Работа с Лидом/договором во время звонка

После соединения с абонентом в Ленте будет создана запись о входящем или исходящем вызове. Если абонент определен, в столбце Объект будет указано ФИО по договору или имя Лида.

Вы можете открыть карточку Лида/договор и внести нужные пометки в Ленту.

Если же номер не определен, вы можете непосредственно во время звонка создать карточку Лида:

79147989748	03.09.2020 06:20:07	Исходящий звонок	Исходящий вызов: 4
Исходящий вызов: +79147989748			
Источник: Виртуальная АТС от [REDACTED]			
ПРОСЛУШАТЬ	СКАЧАТЬ	ПЕРЕЗВОНИТЬ	НОВЫЙ КЛИЕНТ

и внести в карточку информацию, полученную от клиента.