



## Интеграция

# “МТТ Бизнес” и amoCRM

Рекомендации по подключению и настройке

# Оглавление

<b>Подготовка данных</b>	<b>2</b>
<b>Установка виджета “МТТ Бизнес” в amoCRM</b>	<b>2</b>
<b>Подключение “МТТ Бизнес” к аккаунту amoCRM</b>	<b>3</b>
Подключение услуги	4
Настройка интеграции	5
Проверка интеграции	5
Рекомендуемый порядок прохождения проверки	6
<b>Рекомендации по настройке интеграции</b>	<b>7</b>
Привязка пользователей amoCRM к Рабочим местам “МТТ Бизнес”	8
Ответственный по умолчанию	8
Автоматическое создание сущностей в amoCRM	9
Создание контактов	9
Сделка для новых	10
Сделка, если нет активных	10
Задача по пропущенным входящим звонкам	10
Маршрутизация на персонального менеджера	10
<b>Отключение интеграции</b>	<b>10</b>

## Подготовка данных

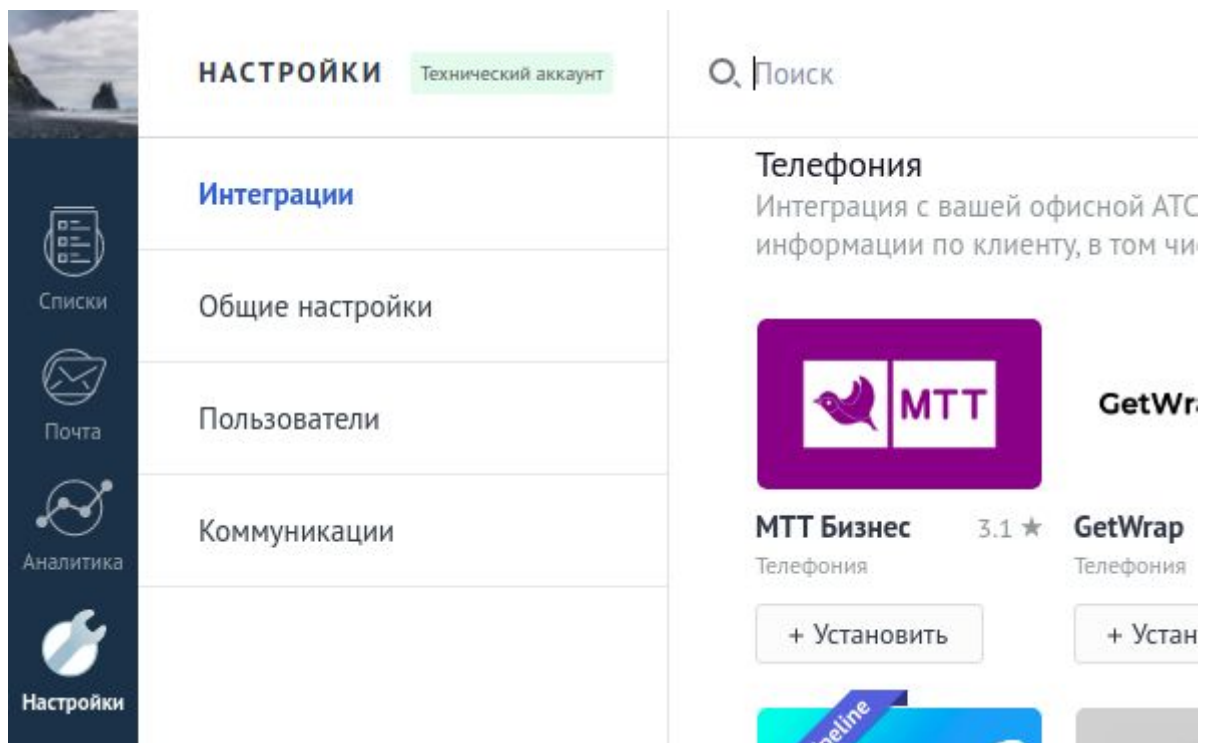
Для подключения и настройки интеграции необходимы действующие аккаунты «МТТ Бизнес», amoCRM и доступ (логин, пароль) к ним с правами **администратора**.



Подключение аккаунта amoCRM к нескольким аккаунтам «МТТ Бизнес» и нескольких аккаунтов amoCRM к аккаунту «МТТ Бизнес» одновременно - технически ограничено.

## Установка виджета «МТТ Бизнес» в amoCRM

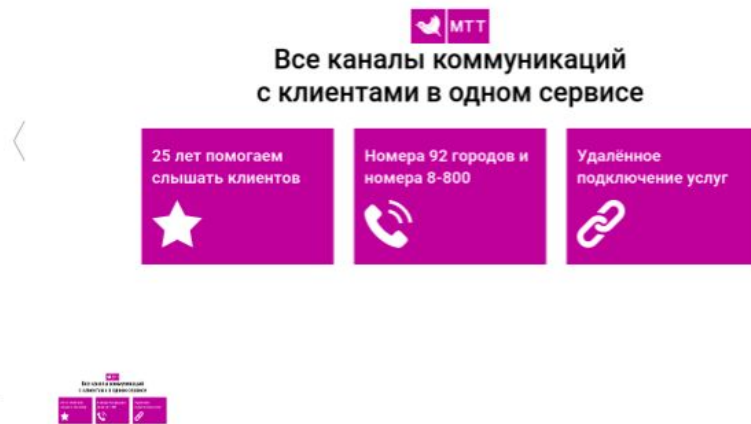
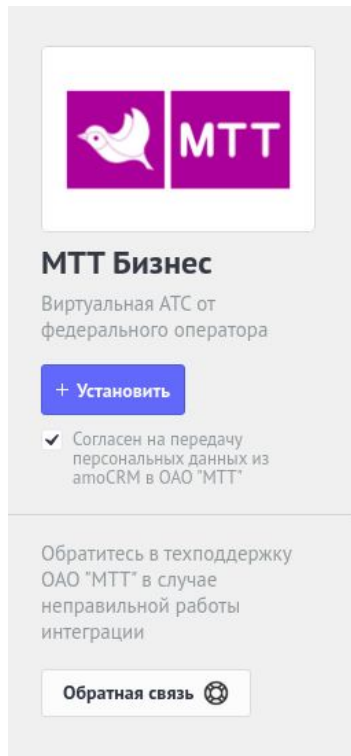
Для установки виджета в amoCRM необходимо перейти в раздел «Настройки», пункт меню «Интеграции». В списке виджетов в блоке «Телефония» найти «МТТ Бизнес» или воспользоваться строкой поиска (МТТ Бизнес вводить кириллицей).



The screenshot shows the 'НАСТРОЙКИ' (Settings) page for a technical account. The left sidebar contains navigation options: Списки, Почта, Аналитика, and **Настройки**. The main content area is divided into sections: 'Интеграции' (Integrations), 'Общие настройки' (General settings), 'Пользователи' (Users), and 'Коммуникации' (Communications). The 'Интеграции' section is active, displaying a search bar and a list of widgets under the 'Телефония' (Telephony) category. The 'МТТ Бизнес' widget is highlighted, showing its logo, a 3.1 star rating, and a '+ Установить' (Install) button. Other visible widgets include 'GetWrap' and 'Pipeline'.



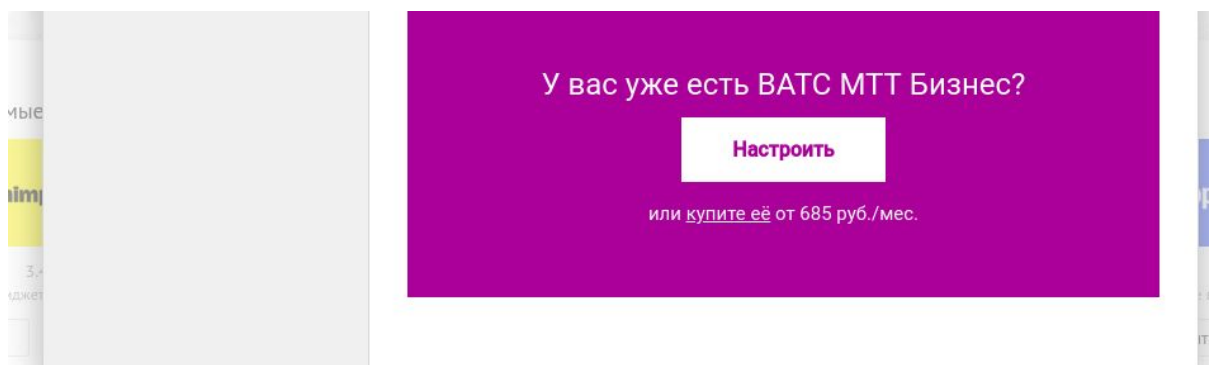
В открывшемся по клику на виджет модальном окне необходимо отметить пункт согласия с передачей персональных данных (требование amoCRM) и нажать кнопку “Установить”



Полноценная реализация FMC (SIM карты МТТ) позволит организовать работу удаленных сотрудников. При подключенной интеграции с amoCRM в CRM попадут все звонки и записи разговоров без набора дополнительных префиксов и сложных схем набора номера.

## Подключение “MTT Бизнес” к аккаунту amoCRM

После установки виджета в том же окне откроется интерфейс настроек. Нажать кнопку “Настроить” в нижней части всплывающего окна.



По нажатию на кнопку “Настроить” виджет перейдет в режим “Мастера настройки” и пошагово проведет от подключения услуги до совершения тестового звонка. Для подключения необходим логин и пароль администратора от ЛК “MTT Бизнес”



Будьте внимательны при копировании/вставке данных. Проверьте введенные данные на отсутствие лишних (видимых и невидимых) символов, а также пробелов до и после вводимых данных.

## Подключение услуги

В режиме “Мастер настройки” шаг №2 позволяет подключить услугу “Интеграция с CRM” к аккаунту “МТТ Бизнес” в соответствии с состоянием Вашего аккаунта. В тестовом периоде “МТТ Бизнес” будет подключена услуга, в ЛК “МТТ Бизнес” будут сформированы необходимые документы, но денежные средства за пользование услугой будут списаны по истечению тестового периода.

В активном периоде использования “МТТ Бизнес” денежные средства будут списаны в момент Вашего согласия с офертой и подключения услуги.



Проверьте состояние счета в ЛК “МТТ Бизнес” и убедитесь в наличии необходимого количества денежных средств для подключения услуги по адресу <https://business.mtt.ru/>

Описание    Ключи и доступы    Выданные доступы

МТТ Бизнес  
Виртуальная АТС от  
федерального оператора

Установлен    Отключить

Горячая линия 8-800-555-9000

Шаг 1 2 3 4

### Настройка интеграции

4. Клиент обязуется незамедлительно предоставить ОАО «МТТ» полные и достоверные данные, необходимые для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи.

5. Клиент соглашается с Тарифами, изложенными в настоящем Соглашении.

Подключить услугу    Вернуться на главную

По нажатию на кнопку “Подключить услугу” Вы соглашаетесь с условиями ее предоставления и переходите к настройке интеграции. Кнопка “Вернуться на главную” отменяет все предыдущие действия - услуга подключена не будет.



Условия и механику отключения услуги, изменения аккаунтов amoCRM и “МТТ Бизнес” в связке интеграции описаны в разделе [“отключения интеграции”](#)

## Настройка интеграции

Пользователь CRM	Внутренний номер МТТ Бизнес
<input type="radio"/> Дмитрий test@mtt.ru	Не задан
<input type="radio"/> Мария test2@mtt.ru	Не задан
<input checked="" type="radio"/> Админ А. test3@mtt.ru	Не задан

Маршрутизация на персонального менеджера

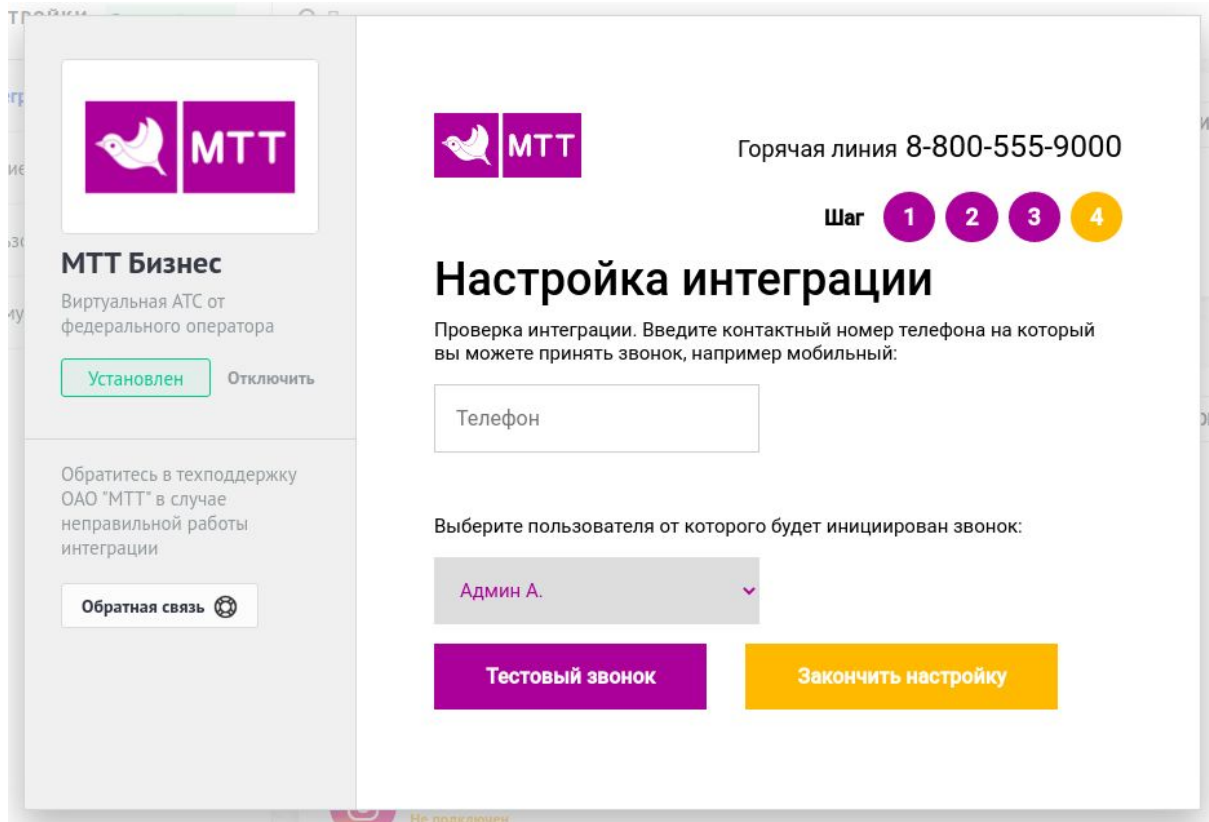
Данный шаг позволяет провести настройку интеграции. С [“Рекомендациями по настройке”](#) можно ознакомиться в соответствующем разделе.



Для перехода на следующий шаг необходимо произвести минимальные настройки - осуществить привязку минимум одного Пользователя amoCRM с выделенным ему Рабочего места в ЛК “МТТ Бизнес” и установить пользователя “ответственного по умолчанию”

## Проверка интеграции

Для проверки работоспособности интеграции выбран функционал исходящего звонка из CRM. При тестировании будут использованы: учетная запись пользователя amoCRM, связанное с этим пользователем рабочее место “МТТ Бизнес”, внешний номер (рекомендуем мобильный номер Администратора amoCRM, производящего настройку), настроенное ПО и оборудование для приема и совершения звонков пользователем amoCRM.



Для пользователя атоCRM и связанного с ним рабочего места “MTT Бизнес” к моменту проверки должно быть настроено оконечное оборудование или ПО для приема/совершения звонков - Soft phone или SIP phone.

## Рекомендуемый порядок прохождения проверки

1. Администратор атоCRM вводит свой мобильный номер в соответствующее поле
2. Из выпадающего списка администратор выбирает пользователя атоCRM, с которым связано рабочее место “MTT Бизнес” на предыдущем шаге
3. По нажатию на кнопку “Тестовый звонок” запускается сценарий исходящего звонка на указанный внешний номер (введенный мобильный номер администратора атоCRM)
  - a. “MTT Бизнес” отправляет звонок на рабочее место пользователя CRM (Soft phone, SIP phone)
  - b. Пользователь атоCRM отвечает на пришедший вызов
  - c. “MTT Бизнес” инициирует исходящий звонок на внешний номер и пользователь атоCRM слышит гудки дозвона как при прямом исходящем вызове.
4. Администратор видит входящий звонок на своем мобильном телефоне от пользователя атоCRM указанного в качестве инициатора вызова - тест пройден успешно.



Данный шаг в “Мастере настройки” не обязателен и его можно пропустить. Кнопка “Завершить настройку” заканчивает работу мастера и переводит интеграцию в штатный режим работы - страница перезагружается и на экран выводится “страница настроек”.

## Рекомендации по настройке интеграции

Горячая линия 8-800-555-9000

Шаг 1 2 3 4

### Настройка интеграции

Проставьте соответствие между пользователями CRM и рабочими местами МТТ Бизнес

Пользователь CRM	Внутренний номер МТТ Бизнес
<input type="radio"/> Дмитрий test@mtt.ru	Не задан
<input type="radio"/> Мария test2@mtt.ru	Не задан
<input checked="" type="radio"/> Админ А. test3@mtt.ru	Не задан

Маршрутизация на персонального менеджера

74996492784

78005058353

79587090710

Автоматическое создание сущностей:

Для входящих

Для исходящих

При звонках создавать:

Контакт

Сделка для новых

Сделка, если нет активных

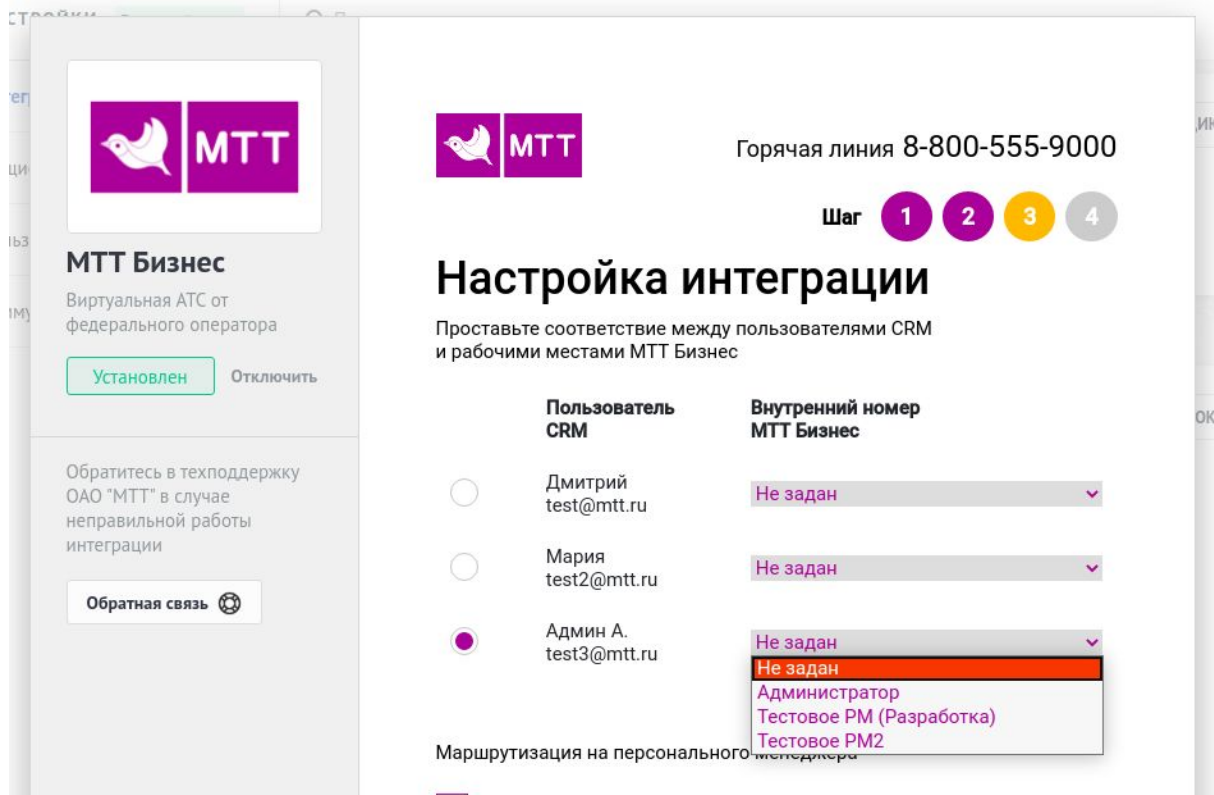
Задача по пропущенным входящим звонкам

**Сохранить и продолжить**



Для настройки интеграции в интерфейсе приложения “МТТ Бизнес” доступны 4 функции. Логика прохождения звонков, покупка номеров, формирование логики прохождения звонка и т.д. - в [ЛК “МТТ Бизнес”](#).

## Привязка пользователей amoCRM к Рабочим местам “МТТ Бизнес”



Пользователь CRM	Внутренний номер МТТ Бизнес
<input type="radio"/> Дмитрий test@mtt.ru	Не задан
<input type="radio"/> Мария test2@mtt.ru	Не задан
<input checked="" type="radio"/> Админ А. test3@mtt.ru	Не задан Администратор Тестовое РМ (Разработка) Тестовое РМ2

Для правильного учета статистики звонков, создания сущностей и ведения клиентов в первую очередь необходимо осуществить привязку Пользователей amoCRM и выделенные для них рабочие места в ЛК “МТТ Бизнес”

В интерфейсе настройки пользователи amoCRM выводятся списком. Напротив необходимого пользователя для привязки в выпадающем списке следует выбрать рабочее место “МТТ Бизнес”

Рекомендуется осуществлять привязку только тех пользователей, которые участвуют в процессе продаж и работают с amoCRM

### Ответственный по умолчанию



Данная функция помогает фиксировать пропущенные звонки, по которым нет возможности автоматически определить ответственного пользователя amoCRM. К

таким звонкам относятся пропущенные звонки на IVR и при групповых звонках с одновременным распределением нескольким Операторам CRM.

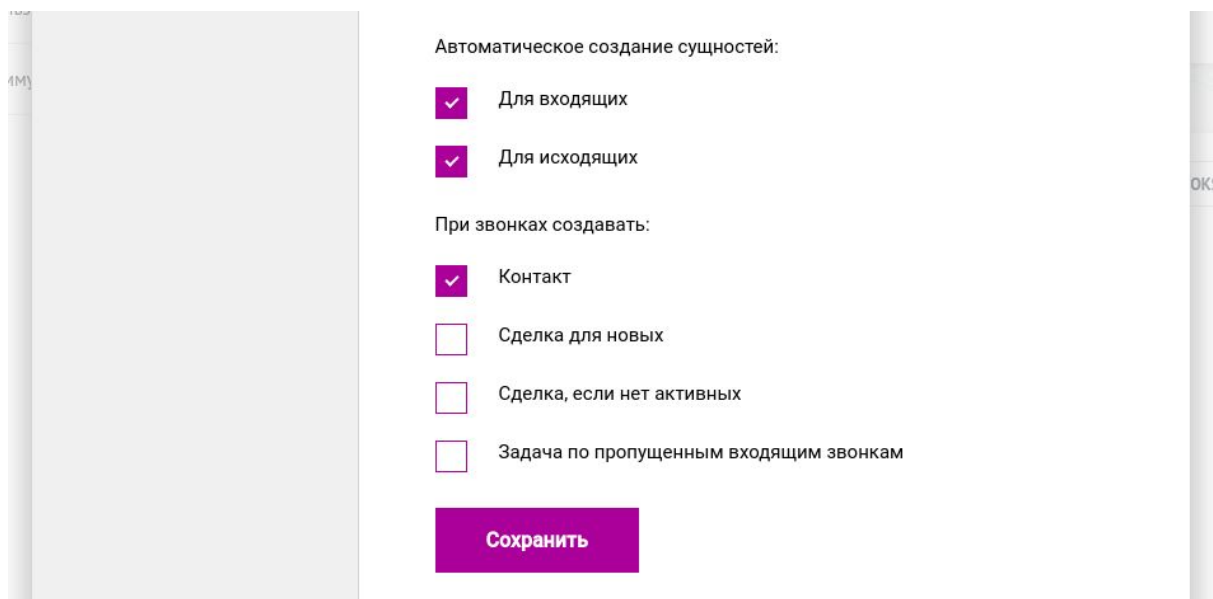


Для интеграции предусмотрено правило: 1 ответственный по умолчанию на весь аккаунт amoCRM. Обычно данный признак назначают руководителю отдела продаж или старшему менеджеру.

В качестве результата работы данной функции - будут созданы сущности и зафиксированы звонки с ответственным пользователем, назначенным по умолчанию по всем пропущенным звонкам, по которым отсутствует возможность автоматически определить оператора, пропустившего звонок.

## Автоматическое создание сущностей в amoCRM

В интерфейсе предусмотрено включение и отключение автоматического создания сущностей по направлениям звонка (входящие и исходящие звонки). Для автоматического создания сущностей необходимо выбрать требуемые направления и в случае поступления или совершения звонка оператором на неизвестный номер - номер будет зафиксирован в CRM с помощью сущностей (сделка, контакт, задача)



Автоматическое создание сущностей:

- Для входящих
- Для исходящих

При звонках создавать:

- Контакт
- Сделка для новых
- Сделка, если нет активных
- Задача по пропущенным входящим звонкам

**Сохранить**

## Создание контактов

При выборе данной опции в качестве новых сущностей будут созданы только контакты по указанным направлениям с номерами, которых ранее не было в amoCRM. В случаях, когда контакт с номером по входящим и/или исходящим звонкам существуют - контакты не создаются.

## Сделка для новых

Совместно с контактами по новым для учетной записи amoCRM номерам будет создана сделка. Если контакт существовал до совершения/приема звонка сделка создана не будет.

## Сделка, если нет активных

При звонках, когда контакт существует, но с ним не связаны сделки в активных стадиях (все стадии, кроме “Успешно реализовано” и “Закрыто и не реализовано”) будет создана новая сделка. Данная настройка включает в себя функционал “Сделка для новых” и “Контакт” - если контакта не было, будет создан новый контакт и сделка соответственно.

## Задача по пропущенным входящим звонкам

При включении данной функции будут создаваться задачи при входящих пропущенных звонках. Ответственным по задаче будет сотрудник пропустивший звонок.

## Маршрутизация на персонального менеджера

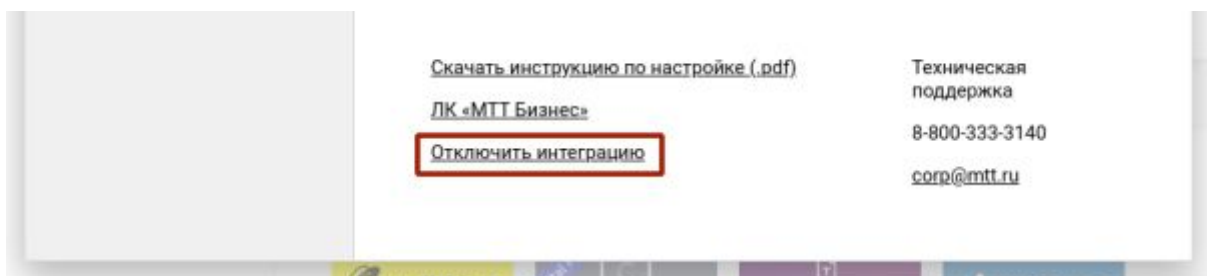
При включении настройки на выбранных внешних номерах при входящем звонке с номера, зафиксированного в контакте amoCRM, звонок маршрутизируется в обход общих очередей распределения, заданных в ЛК “МТТ Бизнес”, на ответственного пользователя.

Данный функционал полезен, если есть необходимость ведения клиента персональным менеджером.

В случаях, когда персональный менеджер не может ответить на звонок - звонок перенаправляется в общую очередь распределения звонков (согласно настройкам в ЛК “МТТ Бизнес”)

## Отключение интеграции

Для отключения интеграции в нижней части страницы настроек присутствует ссылка с одноименным названием.





Интерфейс отключения интеграции необходим в случаях отключения услуги и изменения одного из аккаунтов в связке amoCRM + “МТТ Бизнес”

**МТТ Бизнес**  
Виртуальная АТС от федерального оператора

Установлен Отключить

Обратитесь в техподдержку ОАО "МТТ" в случае неправильной работы интеграции

Обратная связь

**МТТ** Горячая линия 8-800-555-9000

## Отключение интеграции

Услуга будет отключена 01.08.2020  
Со всеми соответствующими документами можно ознакомиться в ЛК «МТТ Бизнес»

**Отключить интеграцию**

**Вернуться к настройкам**

[Скачать инструкцию по настройке \(.pdf\)](#)

[ЛК «МТТ Бизнес»](#)

Техническая поддержка  
8-800-333-3140  
[corp@mtt.ru](mailto:corp@mtt.ru)

При нажатии на кнопку “Отключить интеграцию”: услуга “МТТ Бизнес” назначается к удалению в активный период использования “МТТ Бизнес”. В тестовом периоде - услуга отключается сразу.

При назначении к удалению, услуга активна до конца текущего месяца и будет действительно удалена с 1-го числа, следующего расчетного периода.

При подключении действующей услуги в другой аккаунт CRM (смена аккаунта CRM в интеграции) необходимо установить приложение “МТТ Бизнес” в новый портал и пройти шаги мастера настройки заново.



При возобновлении действия услуги в текущем или новом аккаунте CRM (Нажатием “Подключить услугу” в мастере настроек) дополнительные денежные средства за подключение удержаны не будут.