



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

Есть вопросы по работе виджета?
Звоните **8 800 555 55 22** круглосуточно!

Прямая интеграция с системой «1С: Управление торговлей»

Редакция 11 (11.3 - 11.4, 11.5)

Описание применения

Версия инструкции от 17.04.2023

Оглавление

Обзор	4
Назначение	4
Важные ограничения	4
Как настроить интеграцию	4
Подготовка	4
Порядок действий	4
Начало работы с интеграцией.....	5
Шаг 1. Подключение Виртуальной АТС MANGO OFFICE	5
Шаг 2. Установка соффона Mango Talker	5
Шаг 3. Подключение виджета интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE	5
Шаг 4. Настройка интеграции в 1С.....	7
Подключение расширения конфигурации.....	7
Настройка первичного подключения интеграции.....	10
Как указать сопоставление пользователей 1С и внутренних номеров Виртуальной АТС	12
Устранение ошибки при подключении расширения конфигурации	13
Дополнительные настройки интеграции	15
Обработка звонков.....	15
Распределение вызовов по ответственным сотрудникам	15
Показывать наличие звонка от Клиента в меню IVR	15
Открывать карточку Клиента при входящем звонке	16
Сохранять внутренние звонки	17
Интеграция с колтрекингом.....	18
Автоматическое создание Клиентов	19
Обработка звонков при сохранении	20
Управление пользователями интеграции 1С.....	21
Информация о пользователях.....	21
Как добавить пользователя	21
Как изменить внутренний номер ВАТС	22
Удаление внутреннего номера	23
Входящий звонок	24
Исходящий звонок	25
Звонок по клику	25
Соффон.....	27
Отчеты	28
Отчет по телефонным звонкам ВАТС.....	28

Как открыть отчет	28
Описание параметров отчета	30
Воспроизведение записи разговора.....	31
Карточка звонка.....	32
Общие сведения	32
Как открыть отчет	32
Отчет «Телефонные звонки».....	34
Справочник абонентов	36
Как открыть справочник	36
Поиск по номеру телефона	36
Поиск по параметрам абонента.....	37
Фильтрация записей в справочнике	38
Приложение. Как настроить стандартную кнопку вызова и настроить конфигурацию модуля "Управление Контактной Информацией Клиент"	39
Основные сведения	39
Как настроить конфигурацию модуля	39
Список изменений в документе	41

Обзор

Назначение

Настроив прямую интеграцию между Виртуальной АТС MANGO OFFICE и системой «1С: Управление торговлей» (далее по тексту – 1С), вы сможете централизованно получать данные о взаимодействии с вашими Клиентами и сможете усовершенствовать стратегию взаимодействия с Клиентом. После настройки прямой интеграции, информация о звонках появится в 1С.

Важные ограничения

Функционирование интеграции проверено на конфигурации «1С: Управление торговлей», редакция 11 (11.3 – 11.4, 11.5) и выше.

Как настроить интеграцию

Подготовка

Чтобы настроить интеграцию, вам потребуется:

- Виртуальная АТС MANGO OFFICE;
- ваша 1С;
- [SIP-телефон](#), либо софтфон [Mango Talker](#) для совершения и приема телефонных звонков.

Порядок действий

Настройка прямой интеграции с 1С выполняется в несколько шагов:

- 1) [Подключить Виртуальную АТС MANGO OFFICE](#). В настройках Виртуальной АТС вы регистрируете ваших сотрудников, выдаете им внутренние номера телефонов и настраиваете схему распределения входящих звонков от Клиентов;
- 2) [Установка софтфона Mango Talker, либо SIP-телефонов](#). Чтобы ваши сотрудники могли принимать и совершать звонки, необходимо чтобы каждый сотрудник использовал устройство \ программу для приема звонков по SIP-протоколу. Это может быть SIP-телефон, подключенный к вашей Виртуальной АТС, либо бесплатный [софтфон Mango Talker](#), установленный на рабочий ПК сотрудника;
- 3) [Подключить интеграцию в Личном кабинете Виртуальной АТС](#). Вы устанавливаете виджет интеграции в вашем Личном кабинете MANGO OFFICE;
- 4) [Настройка интеграции в 1С](#). Вы устанавливаете связь между вашей Виртуальной АТС и вашей 1С, чтобы обеспечить передачу данных о звонках.

Начало работы с интеграцией

Шаг 1. Подключение Виртуальной АТС MANGO OFFICE

Сначала [подключите](#) ту или иную версию Виртуальной АТС MANGO OFFICE, если у вас ее еще нет. Если она у вас уже есть, то войдите в [Личный кабинет MANGO OFFICE](#). В нем вы будете подключать и настраивать интеграцию с 1С.

Шаг 2. Установка софтбона Mango Talker

Виртуальная АТС позволяет *установить телефонную связь* между абонентами, а система 1С – анализировать взаимодействие/сделки с Клиентами. Однако ни одна из этих систем не дает возможности непосредственно совершать или принимать звонки. Поэтому, чтобы принимать и совершать звонки, ваши сотрудники должны использовать, либо SIP-телефоны, подключенные к вашей Виртуальной АТС, либо *софтфон Mango Talker*.

Mango Talker – это бесплатная программа от MANGO OFFICE, которая позволяет совершать и принимать звонки через интернет без использования дополнительного оборудования, за исключением телефонной гарнитуры. Вам [доступны](#) настольная (для ПК) и мобильная версии Mango Talker. Ознакомьтесь с [руководством пользователя Mango Talker](#), которое поможет Вам максимально использовать возможности коммуникатора.

Шаг 3. Подключение виджета интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE

Для того чтобы подключить виджет прямой интеграции с 1С, следует:

- 1) [войдите в Личный кабинет Виртуальной АТС](#);
- 2) выберите вашу Виртуальную АТС и перейдите в раздел «Интеграции»;
- 3) нажмите кнопку «Подробнее» в блоке «1С. Прямая интеграция»:

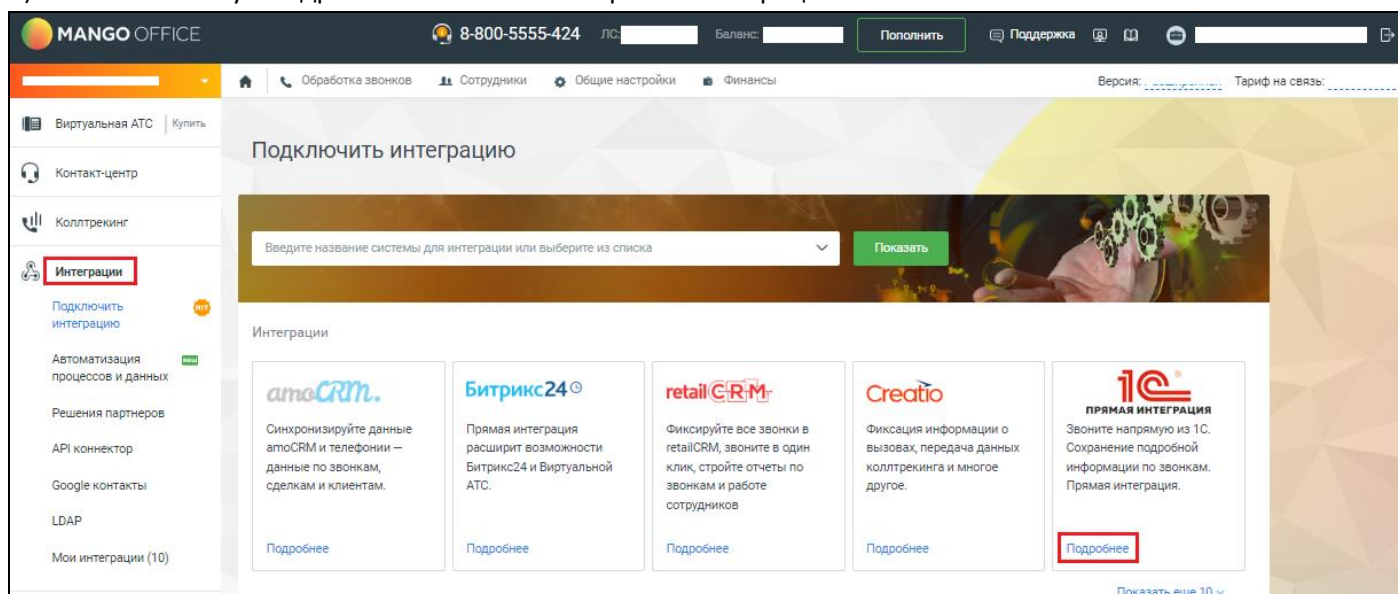


Рисунок 1

4) нажмите кнопку «Подключить»:

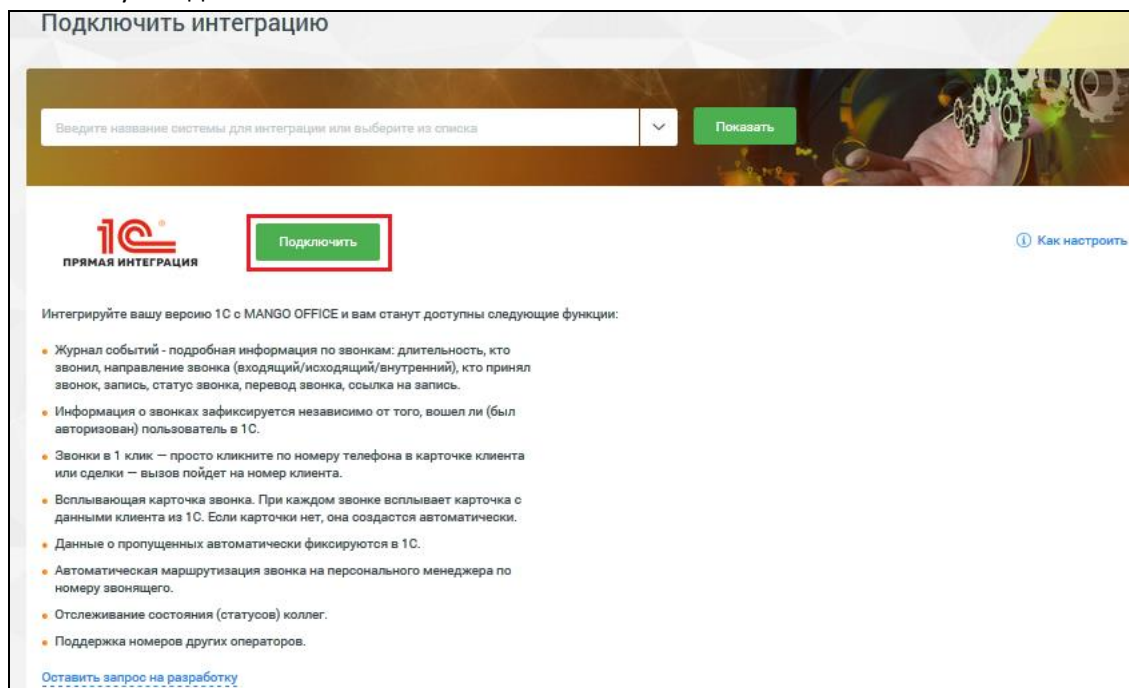


Рисунок 2

5) выберите количество сотрудников, которые будут использовать прямую интеграцию. Минимальное количество – 3 человека;

6) нажмите кнопку «Сохранить»:

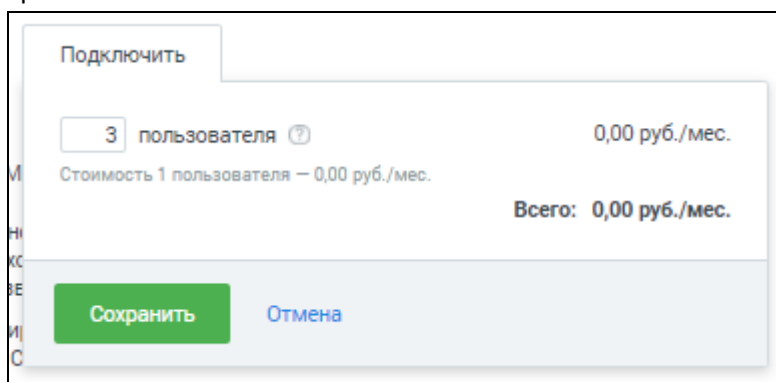


Рисунок 3

7) сохраните к себе (например, скопируйте в Блокнот) уникальный код вашей Виртуальной АТС, он пригодится далее при настройке интеграции в 1С:

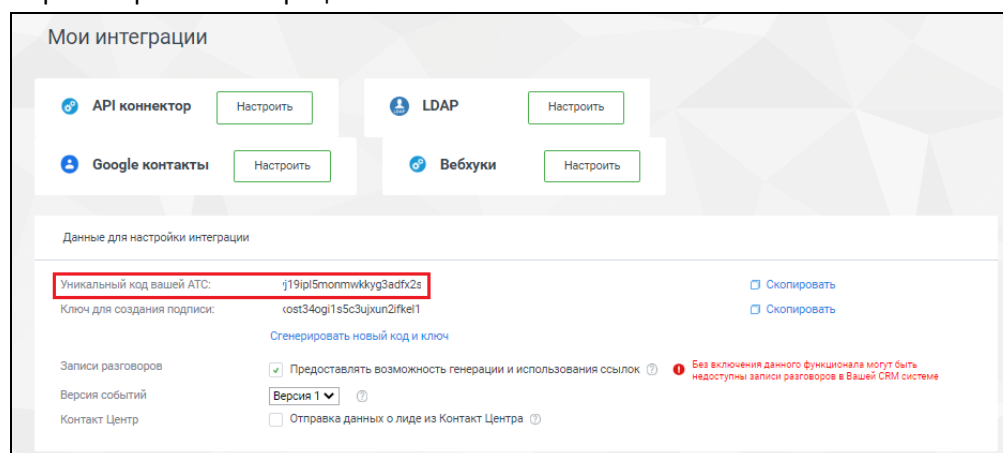


Рисунок 4

Шаг 4. Настройка интеграции в 1С

Подключение расширения конфигурации

Для подключения расширения конфигурации, выполните следующие действия:

- 1) запустите и авторизуйтесь в **Конфигураторе 1С**;
- 2) выберите пункт меню «Конфигурация», затем пункт «Расширения конфигурации»:

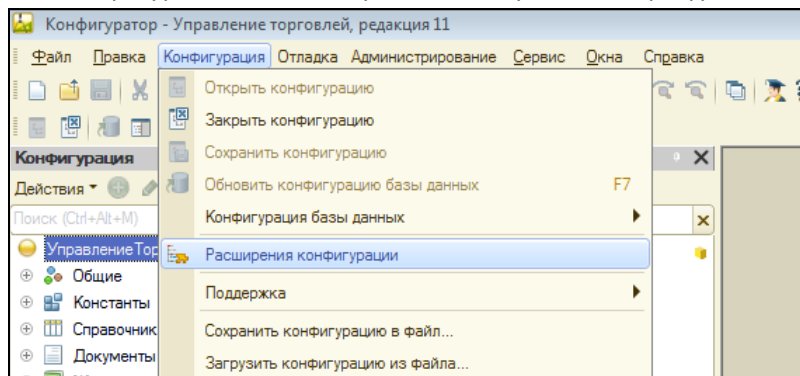


Рисунок 5

- 3) нажмите кнопку «Действия», затем выберите пункт «Добавить» в блоке «Расширения конфигурации»:

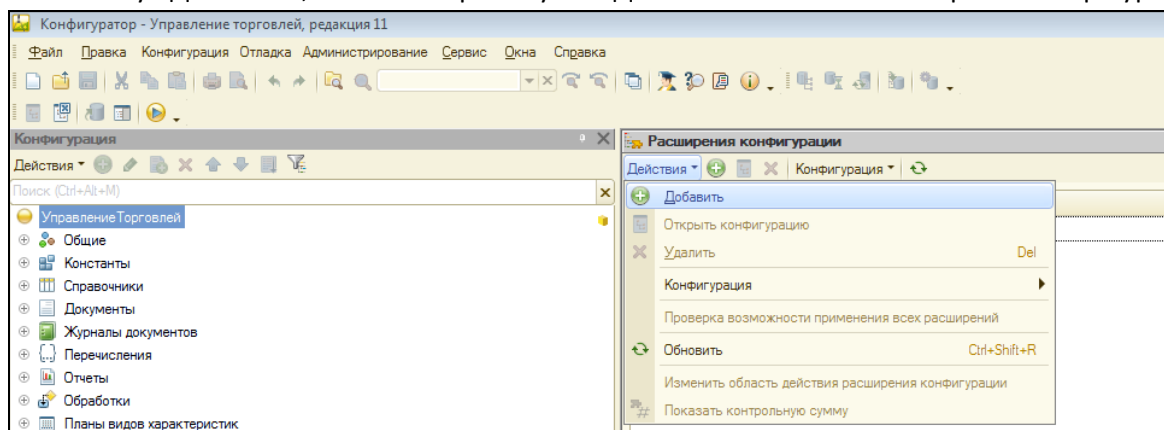


Рисунок 6

- 4) укажите удобное для идентификации название расширения:

The screenshot shows the 'Новое расширение конфигурации' dialog box. It has four input fields: 'Имя:' (Name) with 'MANGOOFFICE', 'Синоним:' (Synonym) with 'MANGOOFFICE', 'Префикс:' (Prefix) with 'Расш1_', and 'Назначение:' (Purpose) with 'Адаптация'. There are 'OK', 'Отмена' (Cancel), and 'Справка' (Help) buttons at the bottom.

Рисунок 7

5) в строке с данными расширения "MANGOOFFICE" снимите следующие «галочки»:

- Безопасный режим;
- Защита от опасных действий;

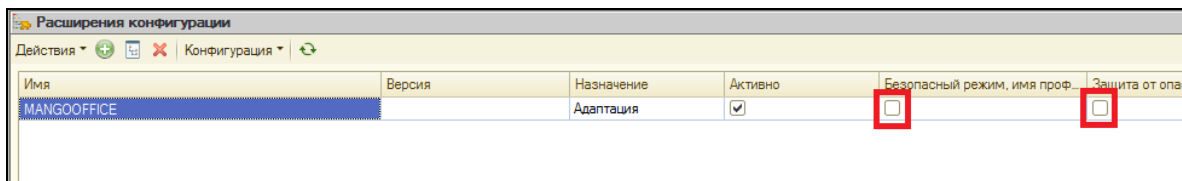


Рисунок 8

Примечание.

Функции "Безопасный режим" и "Защита от опасных действий" в 1С накладывают определенные ограничения на использование тех или иных методов программного кода. Например, ограничения на использование в методов Выполнить() и Вычислить(). Данные функции предназначены для обеспечения безопасности системы в целом, при запуске внешней конфигурации.

Если установка расширения "MANGOOFFICE" выполняется при включенном безопасном режиме и включенной защите от опасных действий, то [это расширение не будет работать в 1С](#). Чтобы избежать выдачи сообщения об ошибке в 1С, следует выключить "Безопасный режим" и функцию "Защита от опасных действий".

6) загрузите файл с расширением конфигурации:

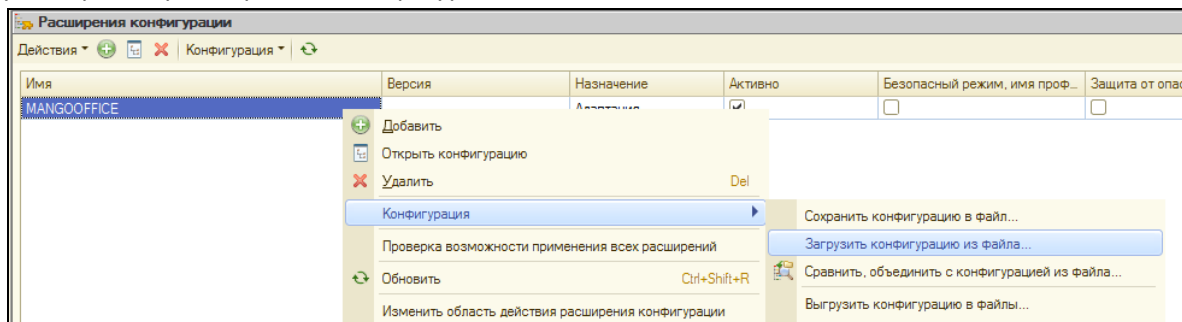


Рисунок 9

7) укажите расширение конфигурации;

Важно! Используйте разные расширения конфигурации для разных версий 1С:

Версия 1С	Имя файла, содержащего расширение конфигурации	Ссылка для скачивания с сайта MANGO OFFICE
1С: Управление торговлей. Версии 11.3 -11.4	MangoOffice_UT114_210117.zip	Скачать
1С: Управление Торговлей. Версии 11.5	MangoOffice_UT115_210117.zip	Скачать

8) подтвердите необходимость добавления расширения:

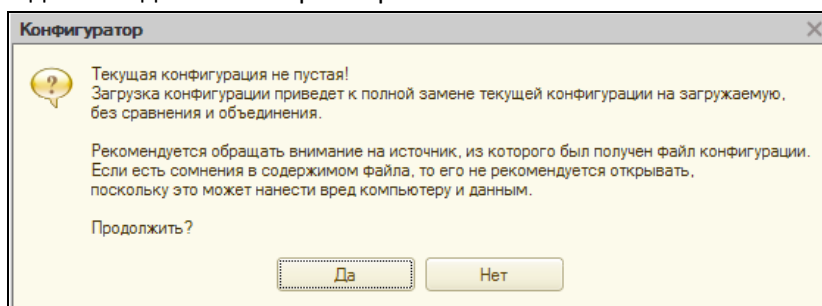


Рисунок 10

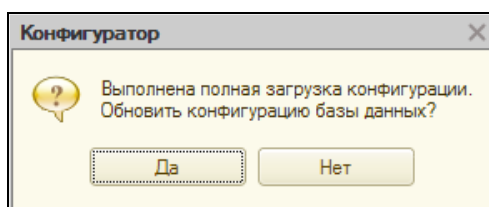


Рисунок 11

9) система «1С» выполнит и подтвердит обновление, после чего нажмите кнопку «Принять»:

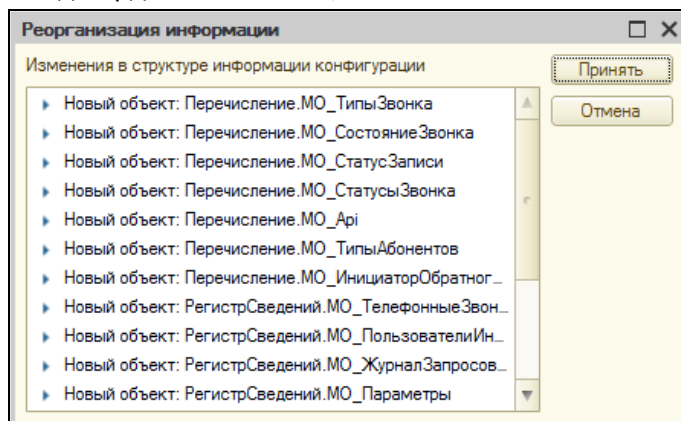


Рисунок 12

10) расширение установлено, можно запускать 1С;

11) в состав расширения входит внешнее расширение, реализующее работу с сервером API. При запуске 1С оно автоматически устанавливается в папку:

C:\Users\<имя_пользователя>\AppData\Roaming\1C\1cv8\ExtCompT

Файл **MangoOfficeSDK.dll** (для 32-битной версии 1С) или **MangoOfficeSDK64.dll** (для 64-битной версии 1С). Также, в этой же папке должен быть файл **registry.xml**, в котором должен быть прописан файл расширения. Пример:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<registry xmlns="http://v8.1c.ru/8.2/addin/registry">
  <component path="MangoOfficeSDK64.dll" type="native"/>
</registry>
```

12) после первого запуска 1С выдается сообщение:

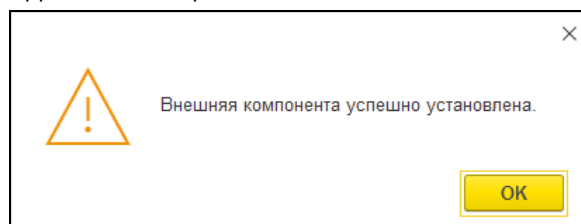


Рисунок 13

Настройка первичного подключения интеграции

Чтобы настроить прямую интеграцию, выполните:

- 1) перейдите в ваш 1С;
- 2) перейдите в административный раздел «Интеграция BATC «Mango office»;
- 3) нажмите на ссылку «Настройки интеграции»:

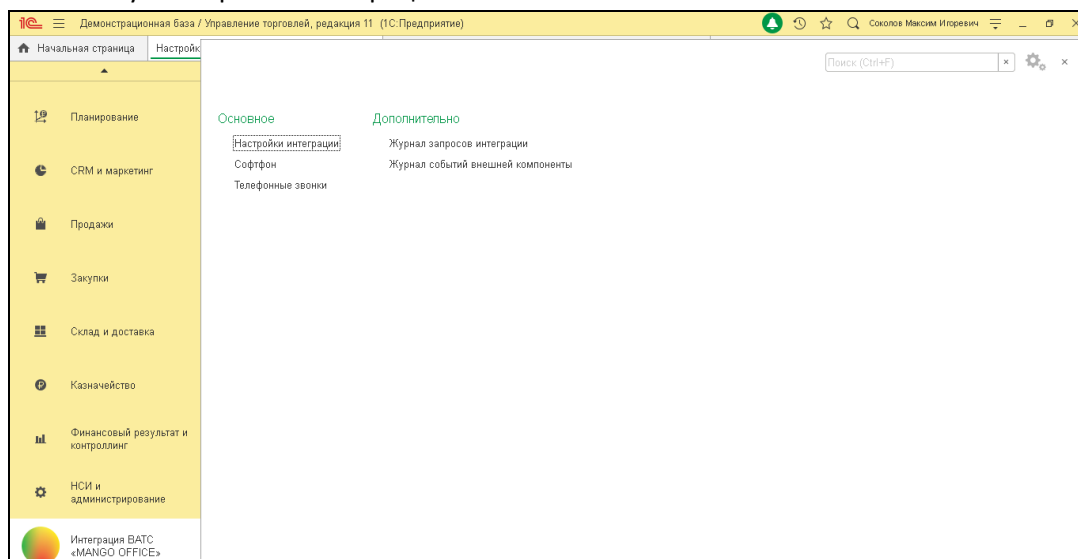


Рисунок 14

- 4) откройте вкладку «Параметры» в открывшейся форме «Настройки интеграции BATC «MANGO OFFICE»;
- 5) вставьте код вашей BATC в поле «Код BATC (vrbx_key)».

Примечание. Код Виртуальной АТС и ключ для создания подписи вы получили ранее, при [подключении виджета интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE](#).

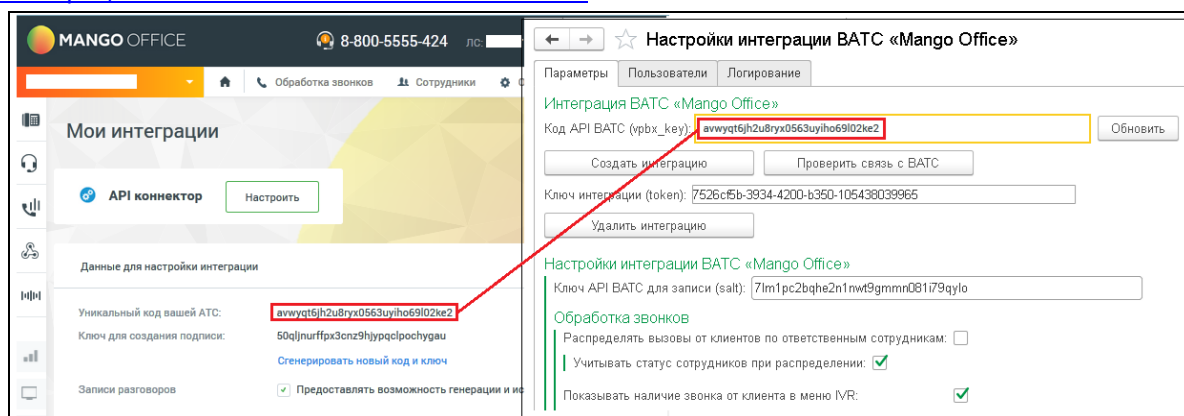


Рисунок 15

- 6) нажмите кнопку «Создать интеграцию». Будут показаны настройки интеграции на вкладке «Параметры»:

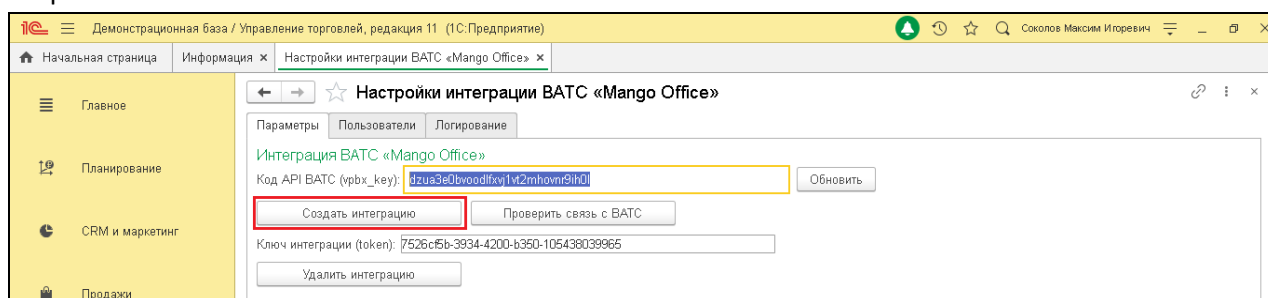


Рисунок 16

7) нажмите кнопку «Сохранить настройки» (кнопка расположена внизу на вкладки «Параметры»):

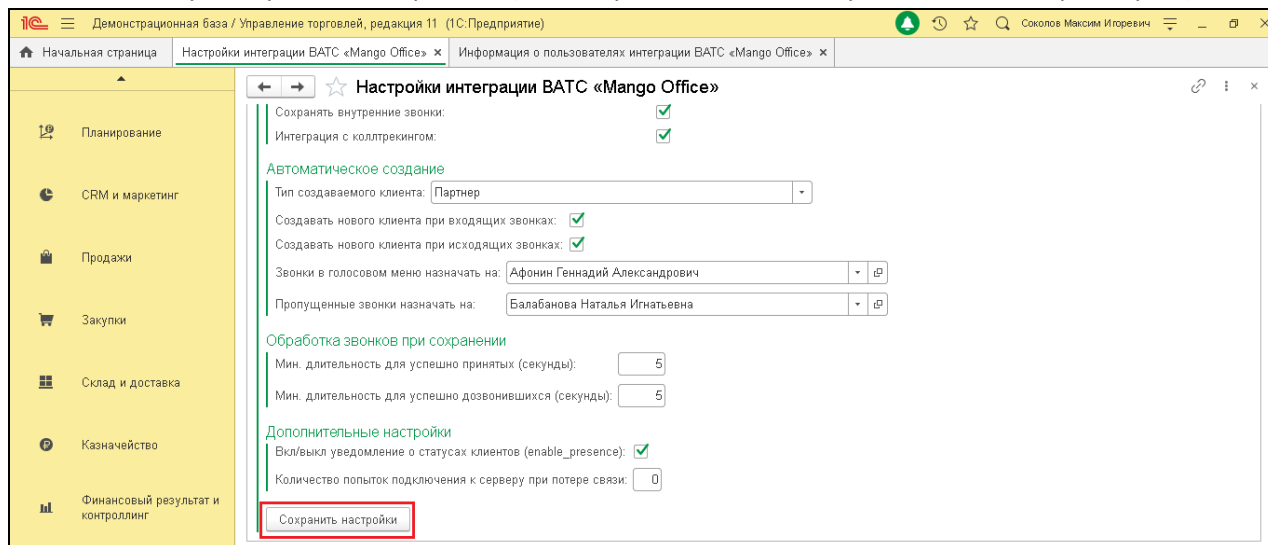


Рисунок 17

8) проверьте, доступен ли сервер интеграции, нажав кнопку «Проверить связь с BATC»:

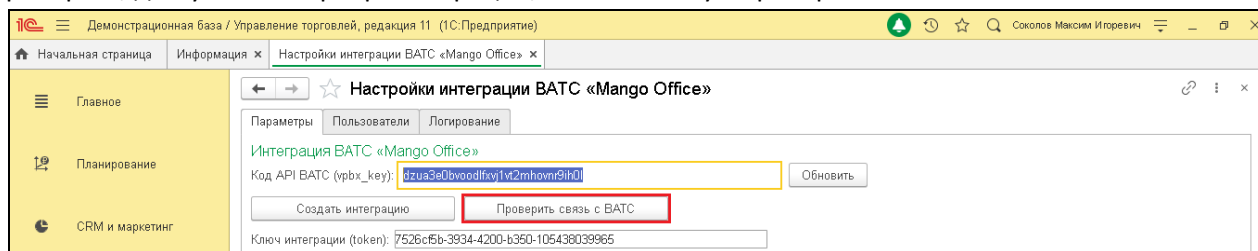


Рисунок 18

Если связь установлена, то будет выдано сообщение «Сервер интеграции доступен»:

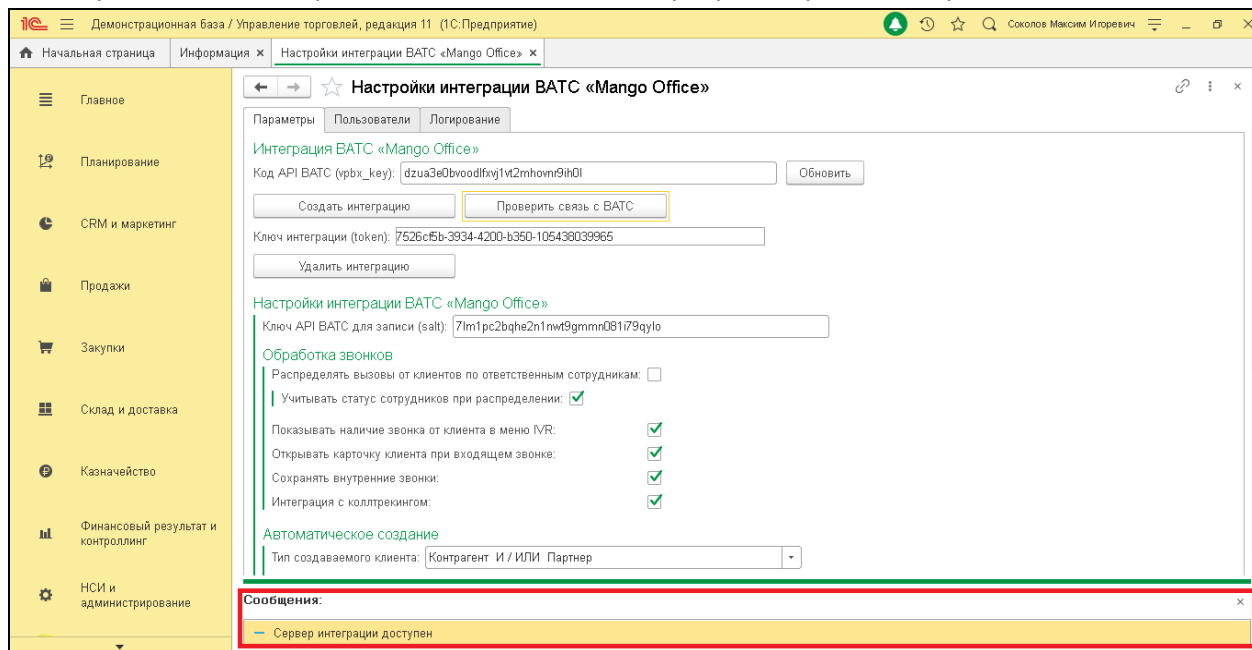


Рисунок 19

После успешного подключения интеграции вам нужно [присвоить внутренние телефонные номера пользователям 1С](#). После этого, вы можете установить [дополнительные настройки](#) обработки звонков.

Как указать сопоставление пользователей 1С и внутренних номеров Виртуальной АТС

После того, как вы [подключили виджет прямой интеграции](#) и [настроили интеграцию в 1С](#), нужно присвоить сотрудникам, зарегистрированным в 1С, [внутренние номера Виртуальной АТС](#). Тогда эти сотрудники смогут пользоваться прямой интеграцией.

Важно! В прямой интеграции с 1С вы сами [определяете ограничение](#) на максимальное количество пользователей. Не гарантирована обработка звонков пользователей сверх установленных пределов. Если лимит на количество пользователей превышен, то будет выдано сообщение об ошибке и передача данных о звонках в 1С будет ограничена. Чтобы решить эту проблему, вы можете [увеличить количество пользователей прямой интеграции](#).

Чтобы присвоить внутренние номера сотрудникам в 1С нужно:

- 1) откройте вкладку «Пользователи» в форме «Настройки интеграции BATC «MANGO OFFICE»;
- 2) нажмите кнопку «Добавить»;

Примечание. Список пользователей можно сортировать по возрастанию или убыванию значения в том или ином столбце. Для этого нужно кликнуть на заголовок (шапку) столбца.

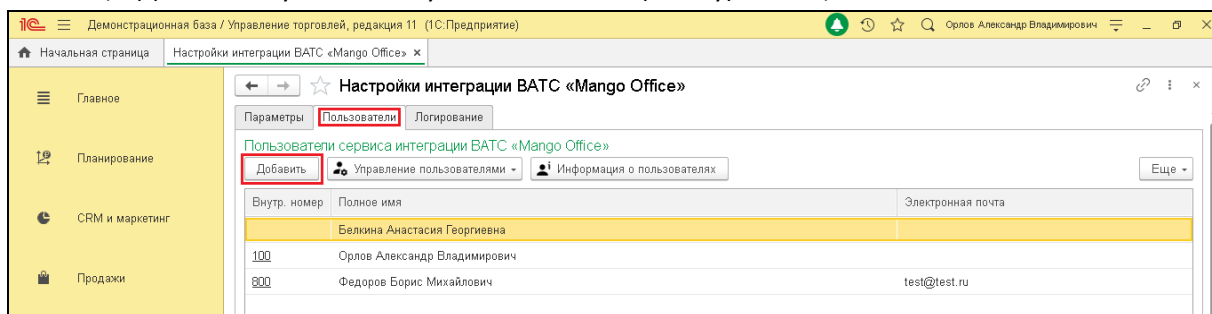


Рисунок 20

3) в открывшейся форме «Выбор пользователя» дважды кликните на фамилию сотрудника, которому нужно выдать номер:

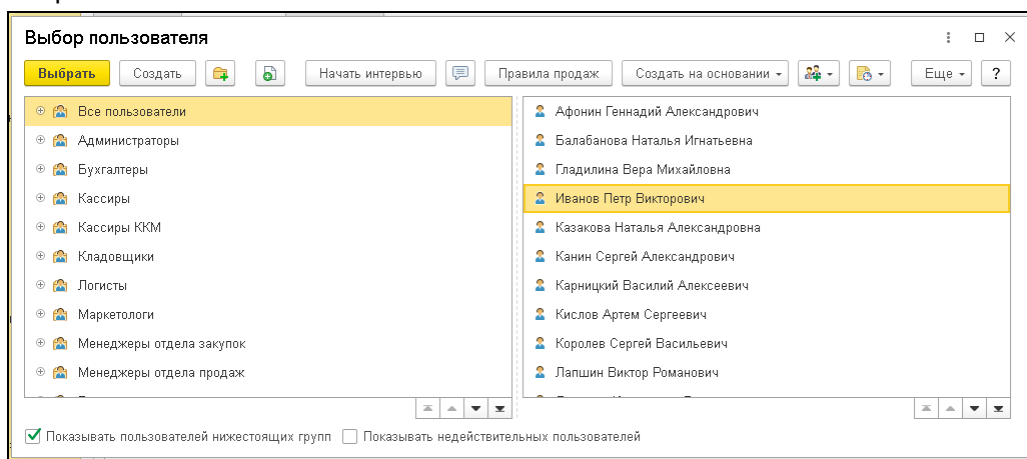


Рисунок 21

4) выбранный пользователь будет добавлен в список на вкладке «Пользователи». Дважды кликните на ячейку «Внутр. Номер» в строке с данными сотрудника;

5) введите [внутренний номер сотрудника, указанный в карточке сотрудника в Личном кабинете MANGO OFFICCE](#) и нажмите кнопку «Ок» в открывшейся форме;

6) выполните шаги 2-5 для всех сотрудников, которые будут пользоваться прямой интеграцией:

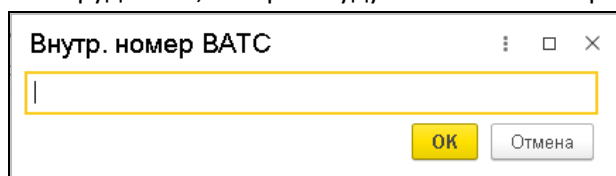


Рисунок 22

Устранение ошибки при подключении расширения конфигурации

При добавлении расширения конфигурации выдано следующее сообщение об ошибке?

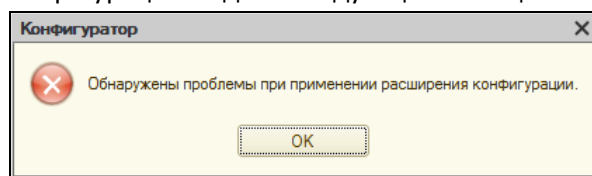


Рисунок 23

Расширение конфигурации может не работать по следующим причинам:

- 1) [расширение конфигурации подключено в безопасном режиме](#);
- 2) [пользователю 1С не выданы права доступа](#).

Расширение подключено в безопасном режиме

В случае установки расширения в безопасном режиме, это расширение не будет работать в 1С. Чтобы проверить режим установки расширения, необходимо:

- 1) откройте **Конфигуратор 1С**;
- 2) выберите пункт меню «Конфигурация», затем пункт «Расширения конфигурации»;
- 3) убедитесь, что в строке с данными расширения «MANGOOFFICE» сняты следующие «галочки»:
 - Безопасный режим;
 - Защита от опасных действий.

Примечание. Если «галочки» установлены, то снимите их.

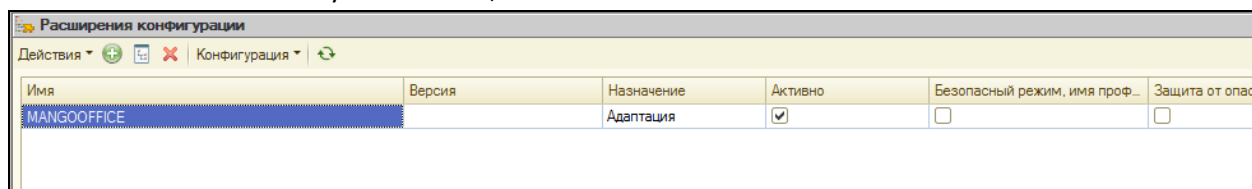


Рисунок 24

- 4) вам нужно перезапустить ваш 1с.

Пользователю 1С не выданы права доступа

Если, при подключении конфигурации, выдано сообщение об ошибке, убедитесь, что пользователю 1С присвоена роль «BATC Mango Office».

Чтобы открыть список пользователей, в окне "Конфигуратор" нужно нажать на пункт меню "Администрирование". В открывшемся выпадающем меню нужно выбрать пункт "Пользователи". Будет открыто окно "Список пользователей", в котором дважды нажмите на строку с именем нужного вам пользователя. Будет открыто окно "Пользователь", в котором нужно открыть закладку "Пользователь" и проверить активацию пункта "BATC Mango Office":

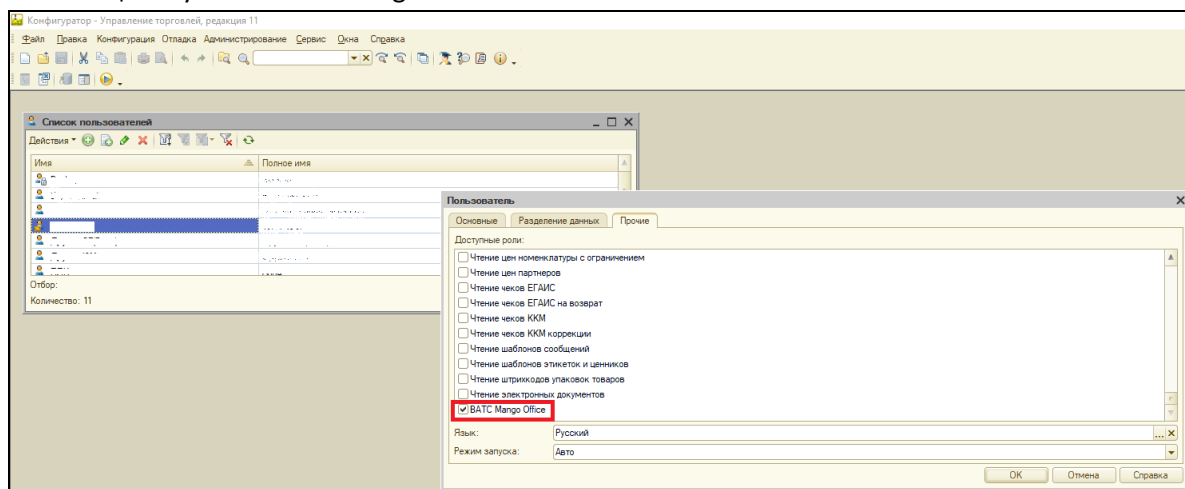


Рисунок 25

Примечание. Если в строке «BATC Mango Office» не установлена «галочка», то установите ее. Затем, вам нужно перезапустить ваш 1С.

Дополнительные настройки интеграции

В зависимости от ваших задач, укажите дополнительные настройки интеграции на вкладке «Параметры» в приложении 1С.

Обработка звонков

Распределение вызовов по ответственным сотрудникам

Если настройка включена, то звонок, поступивший от Клиента (чей контакт ранее уже был сохранен в 1С) будет сразу перенаправлен на ответственного сотрудника.

Вы можете включить настройку «Учитывать статус сотрудника при распределении». В этом случае, если ответственный сотрудник разговаривает, то входящий звонок от Клиента останется в IVR и не будет переведен на ответственного.

Чтобы включить распределение вызовов, выполните следующие действия:

- 1) активируйте переключатель «Распределять вызовы от Клиентов по ответственным сотрудникам»;
- 2) активируйте переключатель «Учитывать статус сотрудника при распределении», при необходимости;
- 3) сохраните настройки, нажав одноименную кнопку внизу формы «Настройки интеграции BATC «Mango office»»:

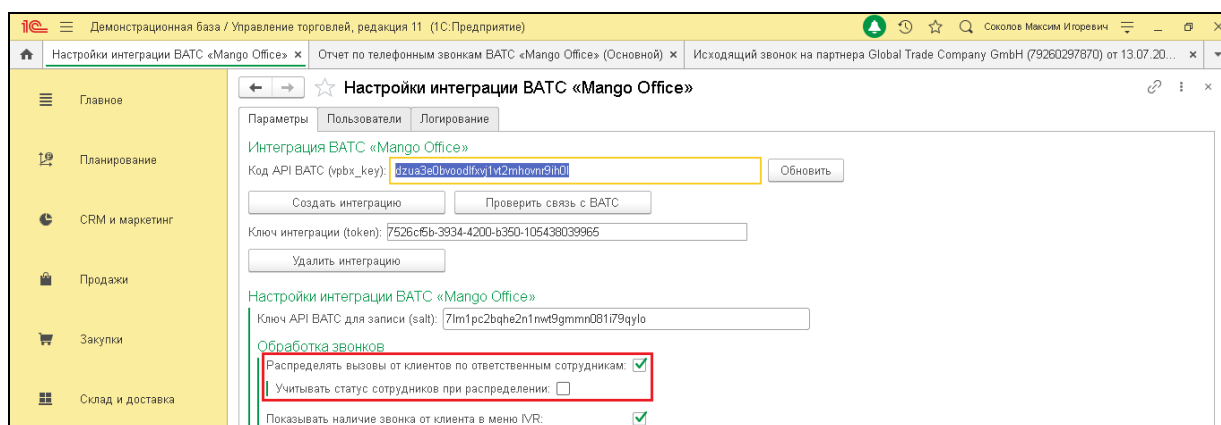


Рисунок 26

Показывать наличие звонка от Клиента в меню IVR

Позвонив вам, Клиент сначала попадает в IVR-меню, затем звонок направляется на сотрудника.

Если данная настройка включена, то, как только звонок поступает в IVR-меню, информация о нем отображается на экране **сотруднику, первому зарегистрировавшемуся в сессии интеграции** (то есть, например, первому сотруднику, вошедшему в 1С в начале рабочего дня).

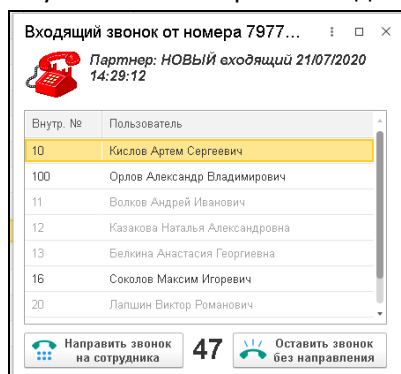


Рисунок 27

Прямая интеграция с системой «1С: Управление торговлей». Редакция 11 (11.3 – 11.4, 11.15) Описание применения

Важно:

- 1) сотрудникам, зарегистрировавшимся в сессии интеграции вторым и последующим (вошедшим в 1с вторым и последующим), информация о звонке в IVR-меню не будет выводиться на экран;
- 2) в настройке учитывается статус пользователя. Если *первый зарегистрированный сотрудник* свободен (не разговаривает по телефону), то, при поступлении звонка в IVR, этот пользователь увидит на экране окно «Входящий звонок от номера...» и сможет направить звонок на себя или другого свободного сотрудника.

Чтобы настроить показ информации о звонке в IVR, выполните следующие действия:

- 1) активируйте переключатель «Показывать наличие звонка от Клиентов в меню IVR»;
- 2) сохраните настройки, нажав одноименную кнопку внизу вкладки «Параметры»:

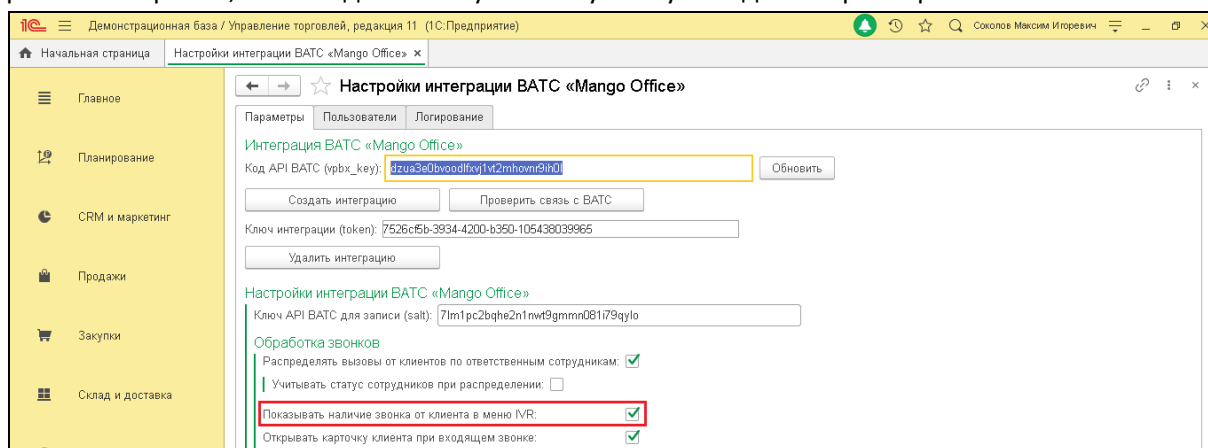


Рисунок 28

Открывать карточку Клиента при входящем звонке

Если эта настройка включена, то при входящем звонке от Клиента в интерфейсе 1С будет показана карточка *Клиента*:

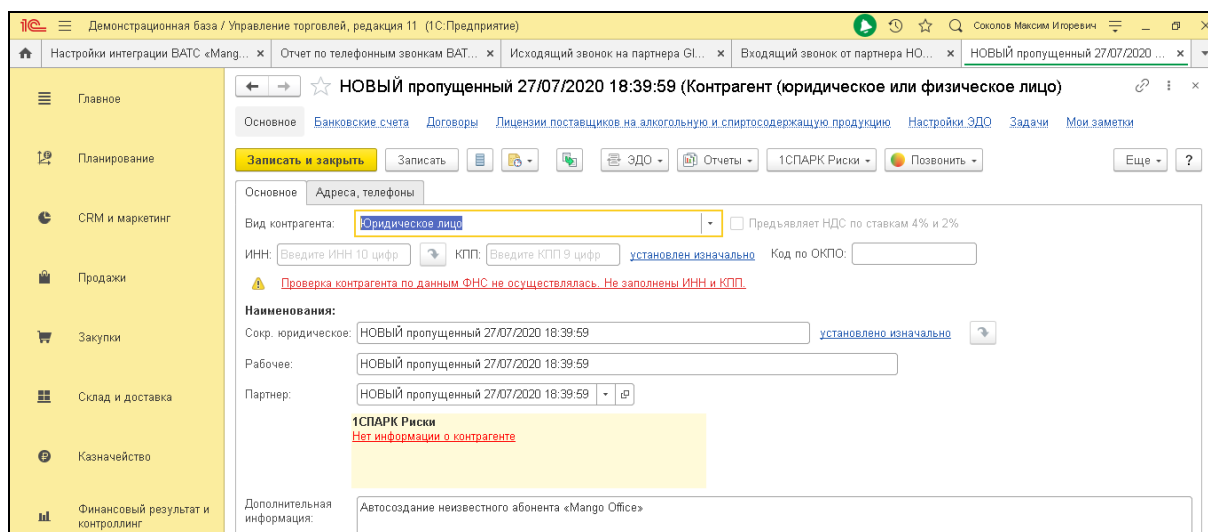


Рисунок 29

Чтобы включить данную настройку, выполните следующие действия:

- 1) активируйте переключатель «Открывать карточку Клиента при входящем звонке»;
- 2) сохраните настройки, нажав одноименную кнопку внизу формы «Настройки интеграции BATC «Mango office»»:

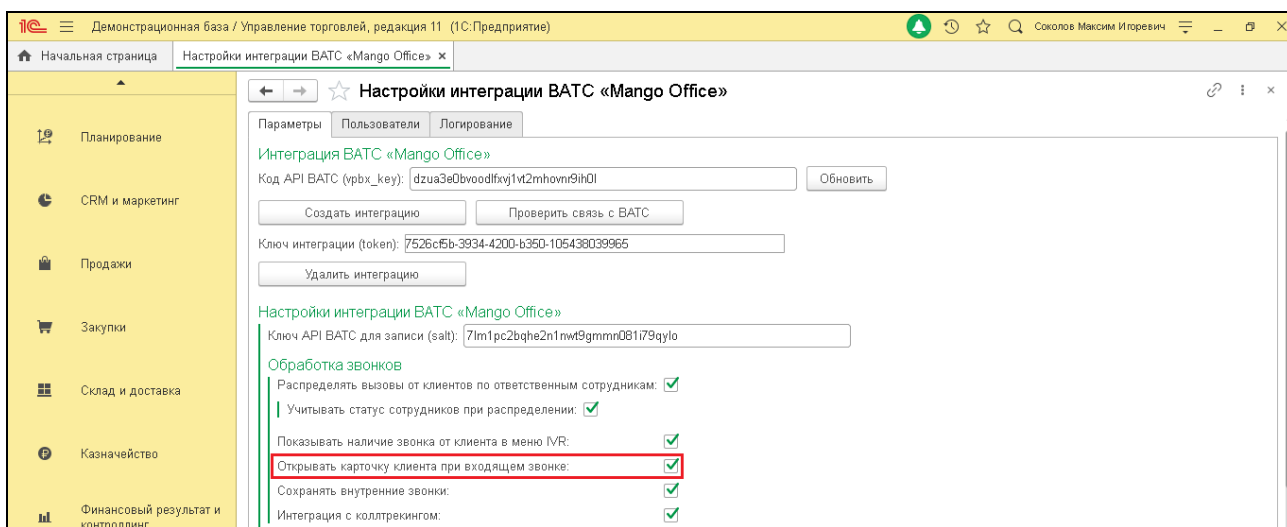


Рисунок 30

Сохранять внутренние звонки

Внутренние звонки, это звонки одного вашего сотрудника, совершенные через Виртуальную АТС, другому сотруднику. Настройка «Сохранять внутренние звонки» позволяет передавать данные о внутренних звонках [отчет по телефонным звонкам](#).

Чтобы включить данную настройку, выполните следующие действия:

- 1) активируйте переключатель «Сохранять внутренние звонки»;
- 2) сохраните настройки, нажав одноименную кнопку внизу формы «Настройки интеграции BATC «Mango office»»:

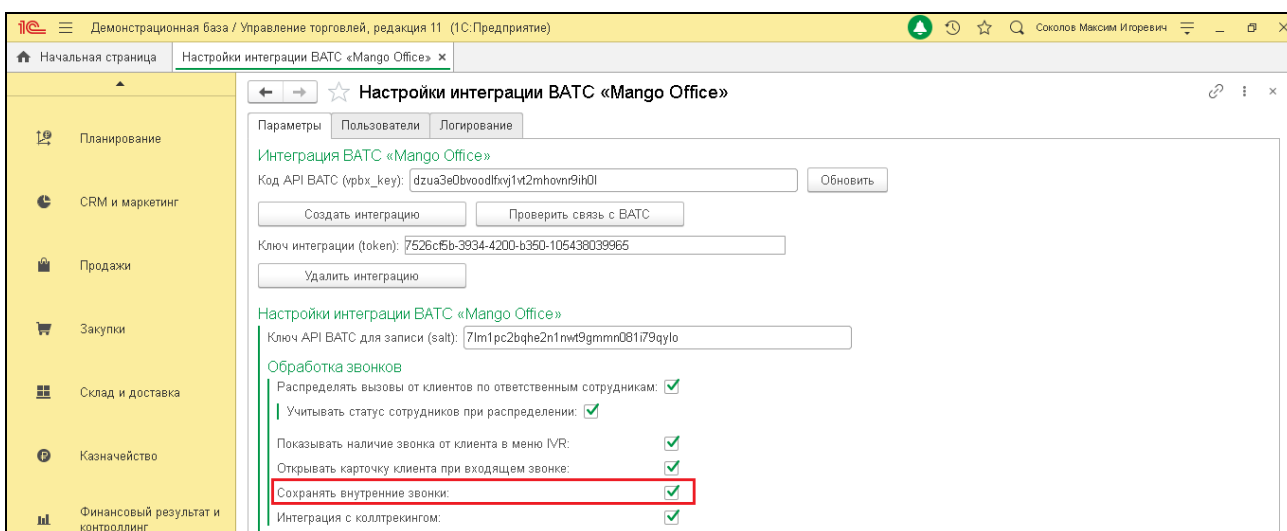


Рисунок 31

Интеграция с коллтрекингом

Если ранее вы подключили [Коллтрекинг](#) к вашей Виртуальной АТС, то вы можете включить сохранение данных коллтрекинга в 1С. Это позволит вам видеть в 1С следующую информацию:

Поле	Описание
ДКТ: client_id	Уникальный id посетителя
ДКТ: client_cid	Google CID
ДКТ: ya_client_id	Уникальный id Клиента в сервисе Яндекс.Метрика
ДКТ: Город	Город, откуда посетитель. Если не указан, то сохраняется ISO код страны
ДКТ: Источник	Источник, utm_source
ДКТ: Канал	Канал, utm_medium
ДКТ: Кампания	Рекламная кампания, utm_campaign
ДКТ: Содержимое	Содержимое, utm_content
ДКТ: Что искал	Что искал, utm_term
ДКТ: Время на сайте	Время посетителя на сайте с момента входа на сайт, сек.
ДКТ: Страница звонка	Текущая страница посетителя (на которой отобразился номер коллтрекинга)
ДКТ: Контекст вызова	id контекста вызова, служебный параметр
ДКТ: Custom	Дополнительные параметры, передаваемые в код виджета тем, кто разместил его на сайте.
ДКТ: Имя виджета	Имя виджета коллтрекинга
ДКТ: Тип заявки	Тип заявки (форма с сайта и другие)
roistat	Уникальный id обращения из Roistat. Заполняется только если включена интеграция с Roistat
ДКТ: Тип звонка	Тип звонка: статический / динамический
ДКТ: device	Тип устройства, с которого посетитель перешел на ваш сайт: настольный ПК, планшет, мобильный телефон, не определено.
ДКТ: новый пользователь	Признак нового пользователя

В Личном кабинете Виртуальной АТС вы сможете использовать [отчеты коллтрекинга](#), кроме Сквозной аналитики.

Примечание. Интеграция не поддерживает передача данных из 1С в Сквозную аналитику.

В [отчете по звонкам в 1С](#) появится возможность отбирать абонентов по рекламным кампаниям, по городам и другим параметрам. Вы сможете выявить и отказаться от неэффективных кампаний, каналов, ключевых слов и инвестировать средства в наиболее эффективные объявления и баннеры.

Примечание. Если вы отключите настройку сохранения данных коллтрекинга, то все накопленные данные сохранятся в 1С.

Чтобы включить сохранение данных коллтрекинга, выполните следующие действия:

- 1) активируйте переключатель «Интеграция с коллтрекингом»;
- 2) сохраните настройки, нажав одноименную кнопку внизу формы «Настройки интеграции BATC «Mango Office»»:

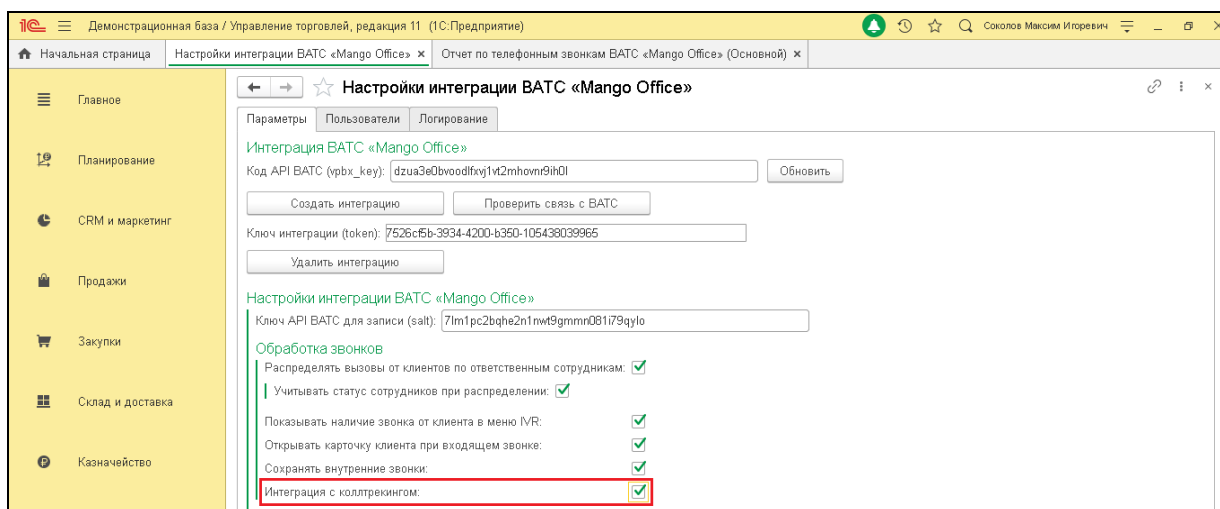


Рисунок 32

Автоматическое создание Клиентов

С помощью этой настройки вы сможете разрешить или запретить автоматическое создание Клиентов в 1С как при входящих, так и при исходящих звонках с новых номеров. Вы можете выбрать тип создаваемого Клиента: Партнер, Контрагент И/ИЛИ Партнер, Контактное лицо партнера И Партнер, Физическое лицо.

Важно! Если данная настройка включена, то Клиент будет создан в 1С даже, если звонок не принят сотрудником, и в созданный документ звонка будет подставлен в поле «Абонент» в документе «Телефонный звонок».

Чтобы настроить автоматическое создание Клиентов, выполните следующие действия:

- 1) активируйте переключатель «Создавать нового Клиента при входящих звонках», чтобы в 1С автоматически заводился новый Клиент при поступлении звонка. Затем нужно установить следующие настройки:

- **Звонки в голосовом меню назначать на:** укажите сотрудника, на которого будут назначаться звонки, попавшие в IVR. Вы можете выбрать не только [пользователя интеграции с 1С](#), но и любого другого сотрудника, зарегистрированного в 1С;

- **Пропущенные звонки назначать на:** выберите сотрудника, на которого будут назначаться пропущенные звонки. Вы можете выбрать не только [пользователя интеграции с 1С](#), но и любого другого сотрудника, зарегистрированного в 1С;

- 2) активируйте переключатель «Создавать нового Клиента при исходящих звонках», чтобы в 1С автоматически заводился новый Клиент при исходящем звонке;

- 3) выберите тип создаваемого Клиента;

- 4) сохраните настройки, нажав одноименную кнопку внизу формы «Настройки интеграции BATC «Mango Office»»:

Прямая интеграция с системой «1С: Управление торговлей». Редакция 11 (11.3 – 11.4, 11.15)

Описание применения

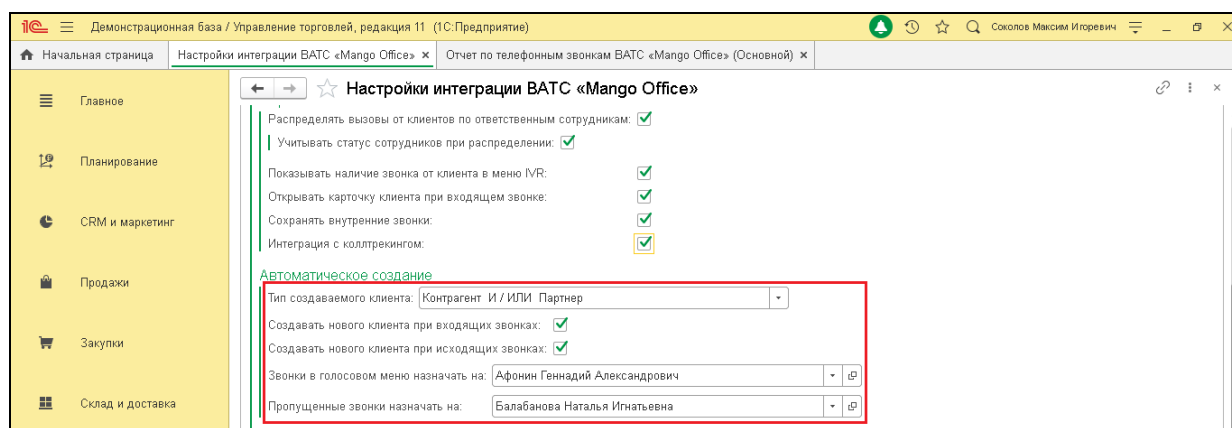


Рисунок 33

Обработка звонков при сохранении

На обработку звонков при сохранении их в 1С влияют параметры:

- длительность успешно принятых звонков;
- длительность успешно дозвонившихся.

Успешно принятый звонок – это входящий звонок, *длительность разговора* в котором не менее определенного значения, например, не менее 2-х секунд. Звонки с длительностью разговора менее указанного значения, будут считаться не принятыми. Минимальная длительность успешно принятого звонка по умолчанию равна 0 секунд. Если минимальная длительность равна нулю, это означает, что все входящие звонки будут считаться успешными. Вы можете указать минимальную длительность от 0 до 9 999 секунд.

Успешно дозвонившиеся – это исходящий звонок, *длительность разговора* в котором не менее определенного значения. По умолчанию длительность разговора успешно дозвонившихся равна 0 секунд, значит все исходящие звонки считаются успешно дозвонившимися. Вы можете задать минимальную длительность от 0 до 9 999.

Чтобы настроить обработку звонков при сохранении, в форме «Настройки интеграции BATC «MANGO OFFICE»:

- 1) укажите минимальную длительность в секундах для успешно принятых звонков в одноименном поле;
- 2) укажите минимальную длительность для успешно дозвонившихся в одноименном поле;
- 3) нажмите кнопку «Сохранить настройки»:

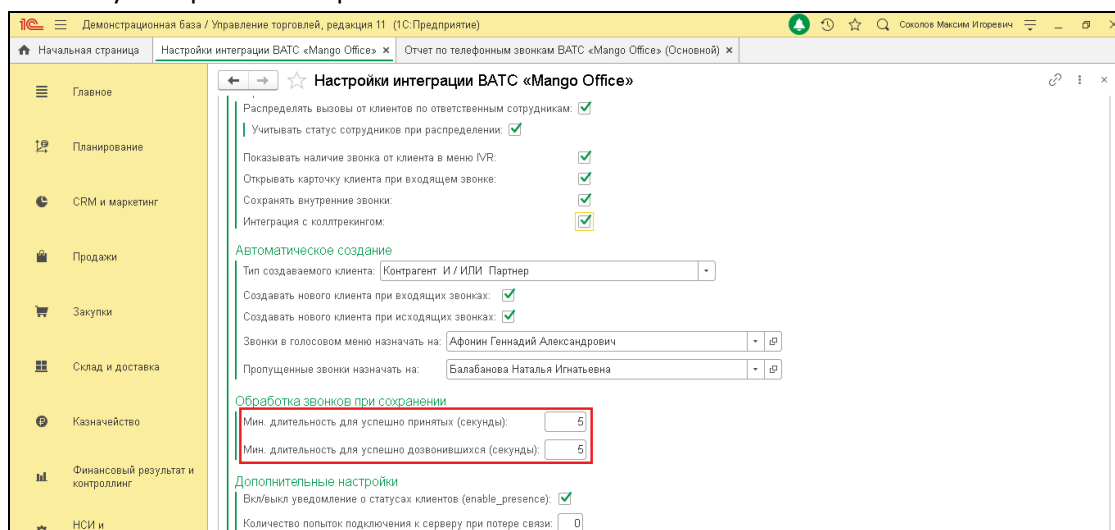


Рисунок 34

Управление пользователями интеграции 1С

Информация о пользователях

Чтобы открыть информацию о пользователях, нажмите на кнопку «Управление пользователями» на вкладке «Пользователи»:

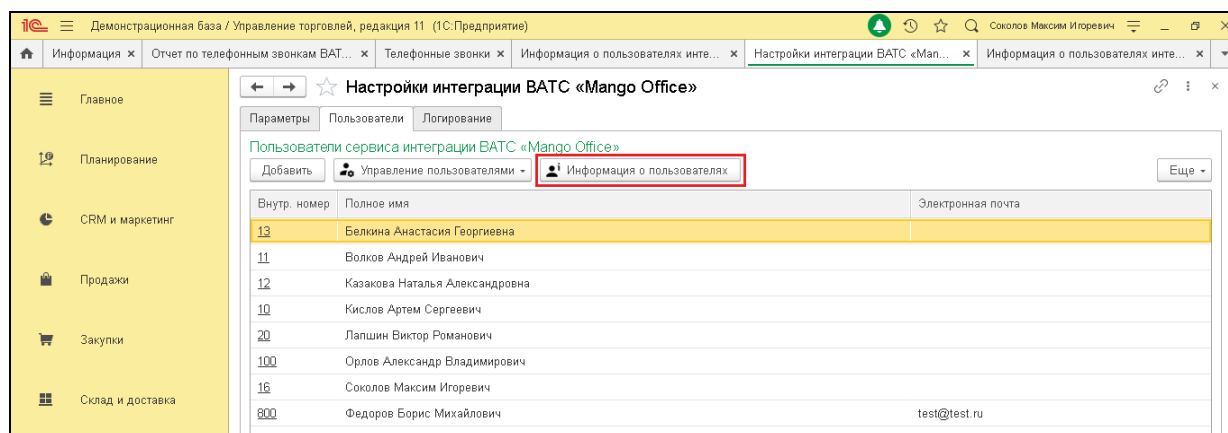


Рисунок 35

Будет открыт список пользователей прямой интеграции с 1С. Вы можете сохранить список в файл или распечатать его, кнопки     в правом верхнем углу списка:

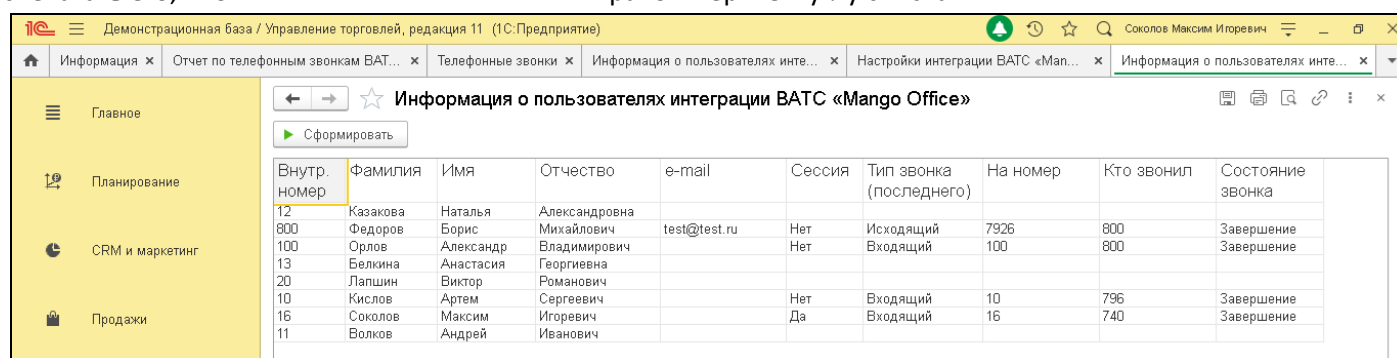


Рисунок 36

Как добавить пользователя

Управляйте количеством пользователей прямой интеграции 1С с Виртуальной АТС прямо из Личного кабинета MANGO OFFICE. Изменить количество пользователей интеграции можно в любое время.

Чтобы изменить количество пользователей, выполните следующие действия:

- 1) откройте ваш Личный кабинет MANGO OFFICE;
- 2) перейдите в раздел «Интеграции»;
- 3) нажмите кнопку «Изменить» в блоке прямой интеграции с 1С:

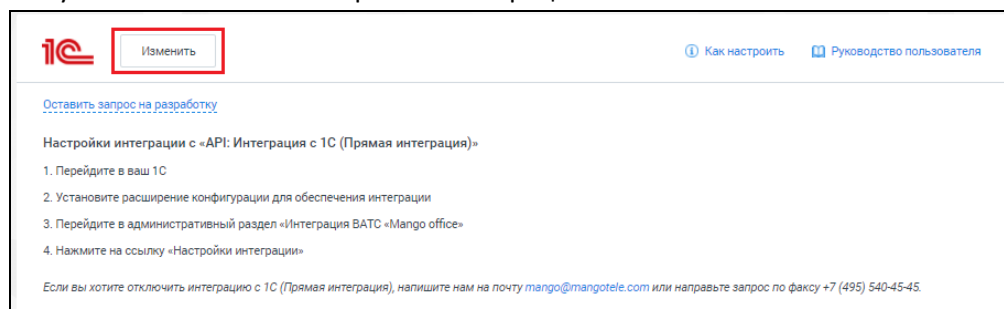


Рисунок 37

- 4) укажите, сколько ваших сотрудников будут пользоваться интеграцией с 1С. Минимальное количество – 3 пользователя;
- 5) нажмите кнопку «Сохранить». Будет изменено количество пользователей прямой интеграции с 1С;
- 6) для новых пользователей интеграции нужно [настроить сопоставление пользователей 1С и внутренних номеров Виртуальной АТС](#).

Подключить

3 пользователя ⓘ 3,00 руб./мес.

Стоимость 1 пользователя – 1,00 руб./мес.

Всего: 3,00 руб./мес.

Сохранить Отмена

Рисунок 38

Как изменить внутренних номер ВАТС

Для того, чтобы изменить у пользователя 1С внутренний номер ВАТС, выполните следующие действия:

- 1) перейдите в ваш 1С;
- 2) перейдите в административный раздел «Интеграция ВАТС «Mango office»;
- 3) нажмите на ссылку «Настройки интеграции»;
- 4) перейдите на вкладку «Пользователи» в открывшейся форме «Настройки интеграции ВАТС «MANGO OFFICE»;
- 5) дважды кликните на ячейку «Внутр. Номер» в строке с данными сотрудника;
- 6) введите [внутренний номер вашей Виртуальной АТС](#) и нажмите кнопку «Ок» в открывшейся форме:

Демонстрационная база / Управление торговлей, редакция 11 (1С:Предприятие)

Информация x Отчет по телефонным звонкам ВАТС «Mango Office» (...) x Телефонные звонки x Информация о пользователях интеграции ВАТС «Ман... x Настройки интеграции ВАТС «Mango Office» x

Настройки интеграции ВАТС «Mango Office»

Параметры Пользователи Логирование

Пользователи сервиса интеграции ВАТС «Mango Office»

Добавить Управление пользователями ⓘ Информация о пользователях Еще ▾

Внутр. номер	Полное имя	Электронная почта
13	Белкина Анастасия Георгиевна	
11	Волков Андрей Иванович	
12	Казаква Наталья	
10	Кислов Артем	
20	Лапшин Виктор	
100	Орлов Александр	

Внутр. номер ВАТС Белкина Ана...

16

ОК Отмена

Рисунок 39

Удаление внутреннего номера

Чтобы удалить внутренний номер у пользователя прямой интеграции с 1С, выполните следующие действия:

- 1) нажмите на кнопку «Управление пользователями» на вкладке «Пользователи»;
- 2) выберите пункт «Удалить внутренний номер»:

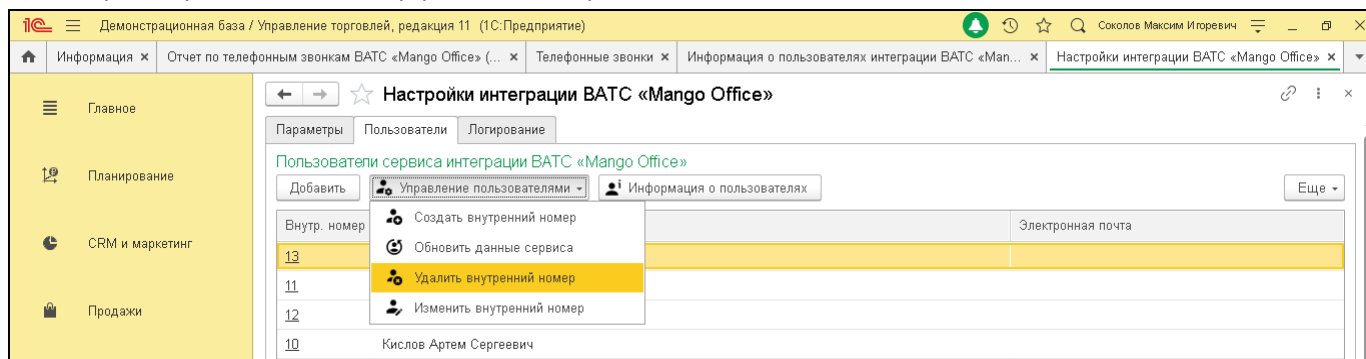


Рисунок 40

- 3) нажмите кнопку «Ок»:

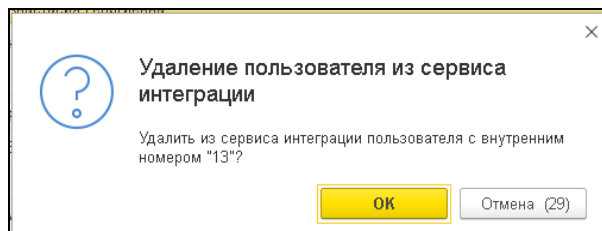


Рисунок 41

Входящий звонок

После [настройки интеграции с 1С](#) вы можете принимать звонки. Обратите внимание, через 1С не проходят сами звонки (они проходят только через вашу Виртуальную АТС). Поэтому, чтобы принять входящий звонок, нужно использовать коммуникатор Mango Talker или любой другой телефон, подключенный к вашей Виртуальной АТС.

Примечание. Ознакомьтесь с [руководством пользователя Mango Talker](#), которое поможет Вам максимально использовать возможности коммуникатора.

При входящем звонке у сотрудника зазвонит телефон (указанный в карточке сотрудника в Личном кабинете в качестве средства приема вызовов). А также, в 1С будет показана карточка Клиента, при условии, что [включена настройка «Открывать карточку Клиента при входящем звонке»](#). Пример карточки Клиента, открываемой при входящем звонке:

The screenshot shows the 1C software interface with a customer card for a missed call. The card is titled "НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59 (Контрагент (юридическое или физическое лицо))". The card is divided into several sections: "Основное" (Main), "Банковские счета" (Bank accounts), "Договоры" (Contracts), "Лицензии поставщиков на алкогольную и спиртосодержащую продукцию" (Licenses for suppliers of alcoholic and spirit-containing products), "Настройки ЭДО" (EDI settings), "Задачи" (Tasks), and "Мои заметки" (My notes). The "Основное" section contains the following information: "Вид контрагента: Юридическое лицо" (Counterparty type: Legal entity), "ИНН: [Введите ИНН 10 цифр]" (TIN: [Enter TIN 10 digits]), "КПП: [Введите КПП 9 цифр]" (KPP: [Enter KPP 9 digits]), "Код по ОКПО: []" (Code by OKPO: []), "Наименования: Сокр. юридическое: НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59" (Names: Short legal entity: NEW missed call 27/07/2020 18:39:59), "Рабочее: НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59" (Working: NEW missed call 27/07/2020 18:39:59), "Партнер: НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59" (Partner: NEW missed call 27/07/2020 18:39:59). A yellow warning box states: "1СПАРК Риски Нет информации о контрагенте" (1SPARK Risks No information about the counterparty). The "Дополнительная информация" (Additional information) section contains the text: "Автосоздание неизвестного абонента «Mango Office»" (Automatic creation of unknown subscriber «Mango Office»).

Рисунок 42

Если сотрудник примет вызов, то в интерфейсе 1С будет показана карточка звонка, в которой будет показана информация о звонке. Чтобы завершить звонок, нужно положить трубку рабочего телефона или нажать кнопку  **Завершить** в карточке звонка.

Исходящий звонок

После [настройки интеграции с 1С](#) вы можете совершать исходящие вызовы. Обратите внимание, через 1С не проходят сами звонки (они проходят только через вашу Виртуальную АТС). Поэтому, чтобы позвонить, нужно использовать коммуникатор Mango Talker или любой другой SIP-телефон, подключенный к вашей Виртуальной АТС.

Примечание. Ознакомьтесь с [руководством пользователя Mango Talker](#), которое поможет Вам максимально использовать возможности коммуникатора.

Звонок по клику

Вы можете инициировать исходящий звонок из следующих элементов 1С:

- карточка партнера;
- карточка контактного лица;
- список контактных лиц партнеров;
- список партнеров;
- список физических лиц;
- карточка физического лица;
- список контрагентов;
- карточка контрагента;
- документа «Телефонный звонок»;
- список документов «Телефонный звонок».

При нажатии на кнопку , сначала зазвонит ваш рабочий телефон, и только после того как вы поднимете трубку – начнется звонок на выбранный номер телефона:

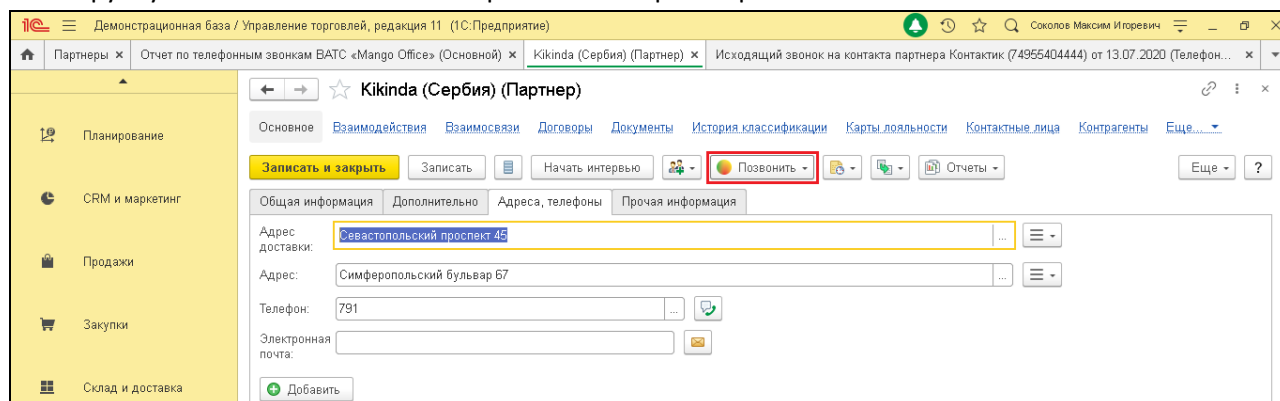


Рисунок 43

Прямая интеграция с системой «1С: Управление торговлей». Редакция 11 (11.3 – 11.4, 11.15)
Описание применения

После того, как Клиент примет входящий звонок, в интерфейсе 1С будет показана карточка звонка, в которой будет показана информация о звонке. Чтобы завершить звонок, нужно положить трубку рабочего телефона или нажать кнопку  **Завершить** в карточке звонка:

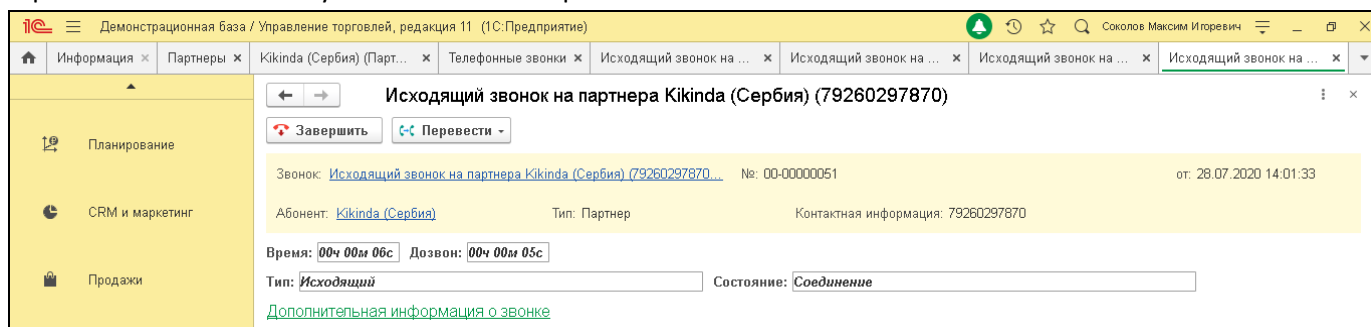


Рисунок 44

Примечание. Вы можете настроить стандартную кнопку вызова  так, чтобы она инициировала исходящий звонок. Для этого нужно [настроить конфигурацию модуля "Управление Контактной Информацией Клиент"](#).

Софтфон

Это встроенная функция прямой интеграции с 1С, при помощи которой вы можете набрать номер телефона и выполнить исходящий звонок Клиенту или сотруднику.

Важно! Софтфон предназначен только для набора номера и поиска контактов в интерфейсе 1С. Чтобы слышать и разговаривать с собеседником используйте ваш рабочий SIP-телефон или [бесплатный коммуникатор MANGO OFFICE](#).

Чтобы позвонить при помощи софтфона, выполните следующие действия:

- 1) перейдите в раздел «Интеграция ВАТС «Mango office»;
- 2) нажмите на ссылку «Софтфон»;
- 3) введите номер телефона, на который нужно позвонить или выберите сотрудника, которому нужно позвонить;
- 4) нажмите кнопку . При нажатии этой кнопки, сначала зазвонит ваш рабочий телефон, и только после того как вы поднимете трубку – начнется звонок на выбранный номер телефона:

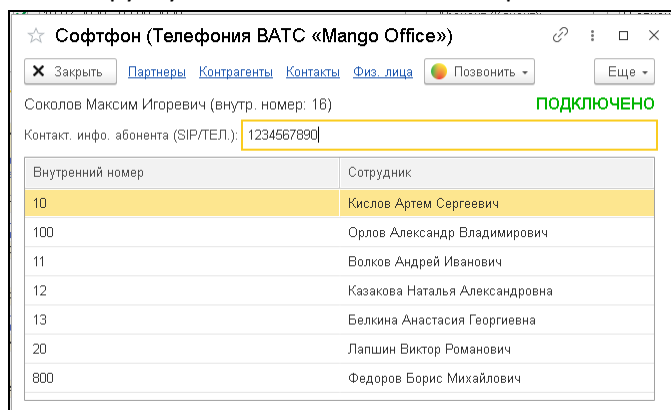


Рисунок 45

Отчеты

Отчет по телефонным звонкам BATC

Это отчет в 1С, который отражает количество звонков, совершенных через вашу Виртуальную АТС «Mango office». Вы выбираете период и вариант отчета: краткий, основной, подробный (ДКТ).

Как открыть отчет

Для того, чтобы открыть отчет, выполните следующие действия:

- 1) перейдите в раздел «Интеграция BATC «Mango office»;
- 2) нажмите на ссылку «Отчет по телефонным звонкам»;
- 3) активируйте переключатель «Период отчета», затем выберите даты отчета;
- 4) нажмите кнопку «Выбрать вариант...»:

№ звонка	Дата звонка	Направление звонка	Статус звонка	Автор звонка	Абонент (клиент), Абонент (контакт. инфо)	Инициатор	Номер линии
00-00000034	27/07/2020	Входящий	Пропущенный	Федоров Борис Михайлович	НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 11:48:33, 79663062661		
00-00000035	27/07/2020	Исходящий	Дозволился успешно	Федоров Борис Михайлович	Авдеева Аделина Павловна, 79:	API-callback	sip:oleg2@ovn
00-00000036	27/07/2020	Входящий	Принят успешно	Федоров Борис Михайлович	НОВЫЙ входящий 21/07/2020 14:29:12, 79:		745
00-00000037	27/07/2020	Входящий	Принят успешно	Федоров Борис Михайлович	НОВЫЙ входящий 21/07/2020 14:29:12, 79:		745

Рисунок 46

- 5) выберите вариант отчета;
- 6) нажмите кнопку «Выбрать»:

Наименование	Автор
Краткий	
Основной	
Подробный [ДКТ]	

Рисунок 47

Прямая интеграция с системой «1С: Управление торговлей». Редакция 11 (11.3 – 11.4, 11.15)

Описание применения

7) нажмите кнопку «Сформировать»:

Демонстрационная база / Управление торговлей, редакция 11 (1С:Предприятие)

Начальная страница | Настройки интеграции BATC «Mango Office» | Телефонные звонки | Отчет по телефонным звонкам BATC «Mango Office» (Основной)

Отчет по телефонным звонкам BATC «Mango Office» (Основной)

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще ▾

Период отчета: ☒ 10.07.2020 - 02.08.2020 | Абонтент (Клиент): ☐ В списке | |

Сотрудник: ☐ В списке | | | Абонтент (контакт. инфо.): ☐

Отчет не сформирован. Нажмите "Сформировать" для получения отчета.

звонка	Абонтент (клиент), Абонтент (контакт. инфо)	Инициатор	Номер линии
00-00000034, 27.07.2020	Входящий	Пропущенный	Федоров Борис Михайлович
00-00000035, 27.07.2020	Исходящий	Дозволился	Федоров Борис Михайлович
			Авдеева Аделина Павловна, 792
			API-callback
			sip:oleg2@ovn

Рисунок 48

Будет выведен на экран отчет по телефонным звонкам BATC выбранного варианта:

<

Рисунок 49

Описание параметров отчета

Отчет по телефонным звонкам состоит из следующих параметров:

Параметр отчета	Пояснение	Варианты отчета		
		Краткий	Основной	Подробный
№ звонка, Дата звонка	Номер звонящего (если звонок входящий) или номер, на который звонил сотрудник (исходящий звонок), а также дата начала звонка.	+	+	+
Запись звонка	Ссылка на запись разговора. Опционально	-	+	-
Направление звонка	Направление вызова. Возможные значения: внутренний, исходящий, входящий	+	+	+
Статус звонка	Возможные значения: - Пропущенный: входящий звонок был пропущен; - Принят успешно: входящий звонок, длительность которого строго больше N сек; - Принят не успешно: входящий звонок, длительность которого меньше или равно N сек; - Дозвонился успешно: исходящий звонок, длительность которого строго больше M сек; - Дозвонился не успешно: исходящий звонок, длительность которого меньше или равно M сек; - Переведен: звонок переведен	+	+	+
Автор звонка	Сотрудник, принявший звонок при входящем. Сотрудник, совершивший звонок при исходящем. Примечание. Под сотрудником нужно понимать пользователя 1С	+	+	+
Участник звонка	Кто принял вызов. Опционально	-	+	-
Абонент	Имя Клиента, если звонок привязан к Клиенту или имя контакта, если звонок привязан к контакту, нет ни одного Клиента, связанного с контактом	+	+	+
Инициатор	Инициатор звонка	+	+	+
Номер линии	DID-номер, на который звонил Клиент или SIP-адрес линии, на который звонил Клиент (в том числе для звонка с сайта) при входящем. Номер, через который звонил сотрудник при исходящем звонке	+	+	+
Начало звонка	Время начала звонка.	+	+	+
Начало разговора	Время начала разговора.	+	+	+
Окончание звонка	Время окончания звонка	+	+	+
Время звонка	Суммарная длительность звонка, от начала звонка до его завершения.	+	+	+
Время разговора	Суммарное время разговоров, либо 0, если разговора не было	+	+	+
Данные ДКТ	Данные коллтрекинга о посещении вашего сайта	-	-	+

Воспроизведение записи разговора

Чтобы прослушать запись разговора, в основном или подробном отчете по звонкам БАТС **дважды** кликните по ссылке «Прослушать запись».

Примечание. Если ссылка на запись разговора отсутствует, то значит разговор не состоялся либо не велась запись разговора по той или иной причине.

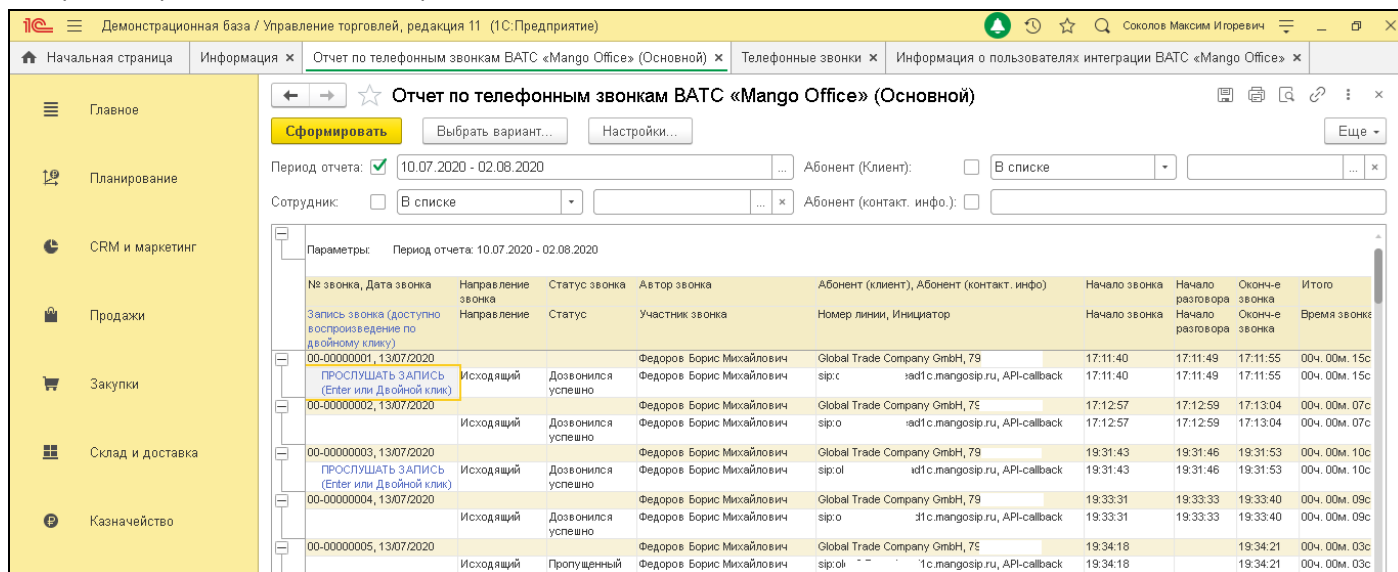


Рисунок 50

Начнется воспроизведение выбранной вами записи.

Примечание. Воспроизведение записи разговора выполняется на медиапееере, ранее установленном на вашем ПК.

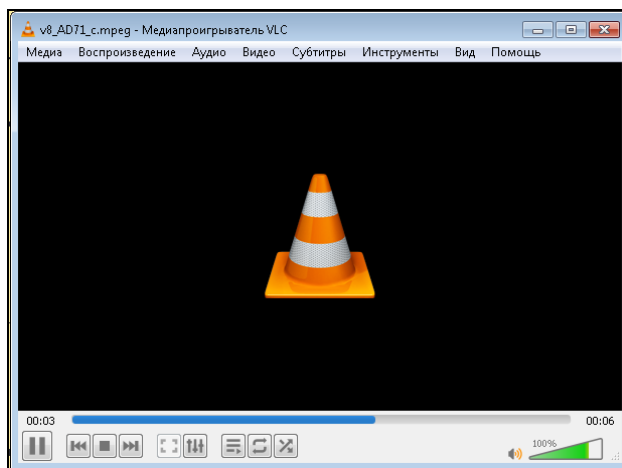


Рисунок 51

Карточка звонка

Общие сведения

Для каждого звонка в 1С автоматически создается отдельная карточка, в которой сохраняются подробные сведения о звонке, например, номер телефона, ФИО ответственного сотрудника и т.д. Вы можете в карточке звонка прослушать запись разговора, посмотреть данные коллтрекинга, прикрепить файл к карточке и многое другое.

Информация в карточке звонка обновляется автоматически и вы сможете узнать, последние актуальные сведения.

Как открыть отчет

Чтобы открыть карточку звонка, дважды кликните по номеру звонка в [отчете по звонкам BATC](#):

№ звонка, Дата звонка	Направление звонка	Статус звонка	Автор звонка	Абонент (клиент), Абонент (контакт. инфо)	Начало звонка	Начало разговора	Оконч-е звонка	Итого
Запись звонка (доступно воспроизведение по двойному клику)	Направление	Статус	Участник звонка	Номер линии, Индикатор	Начало звонка	Начало разговора	Оконч-е разговора	Время звонка
00-00000001, 13/07/2020	Исходящий	Дозволился успешно	Федоров Борис Михайлович	Global Trade Company GmbH, 79	17:11:40	17:11:49	17:11:55	00ч. 00м. 15с
ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ (Enter или Двойной клик)			Федоров Борис Михайлович	slp: o ad1c.mangoslp.ru, API-callback	17:11:40	17:11:49	17:11:55	00ч. 00м. 15с
00-00000002, 13/07/2020	Исходящий	Дозволился успешно	Федоров Борис Михайлович	Global Trade Company GmbH, 79	17:12:57	17:12:59	17:13:04	00ч. 00м. 07с
			Федоров Борис Михайлович	slp: ok d1c.mangoslp.ru, API-callback	17:12:57	17:12:59	17:13:04	00ч. 00м. 07с

Рисунок 52

или в отчете «Телефонные звонки»:

Дата регистрации	Номер	Абонент	Описание	Тема
27.07.2020	00-00000034	НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 11:48:33		Входящий звонок от НЕИЗВЕСТНОГО абонента (792)
27.07.2020	00-00000035	Физ. лицо Авдеева Аделина Павловна		Исходящий звонок на физ. лицо Авдеева Аделина Павловна (792)

Рисунок 53

Прямая интеграция с системой «1С: Управление торговлей». Редакция 11 (11.3 – 11.4, 11.15) Описание применения

В карточке звонка информация собрана на нескольких вкладках:

- Основное;
- Взаимодействие;
- Задачи;
- Мои заметки.

На вкладке «Основное» отображаются основные сведения о звонке:

- 1) панель с элементами управления;
- 2) параметры звонка;
- 3) дополнительные вкладки:

- Описание: внесите дополнительные сведения о звонке, при необходимости;
- Комментарий: добавьте комментарий, при необходимости;
- MANGO OFFICE: содержит 2 таблицы

а) История звонка: запись разговора и информация о звонке;

б) Параметры ДКТ: [данные коллтрекинга](#) о посещении вашего сайта. Доступны, если в ВАТС подключен [Коллтрекинг](#):

Демонстрационная база / Управление торговлей, редакция 11 (1С:Предприятие)

Отчет по телефонным звонкам ВАТС «Mango Office» (Подробный (ДКТ)) x Телефонные звонки x Входящий звонок от НЕИЗВЕСТНОГО абонента (79172324177) от 14.07.2020 (Телефонный звонок) x

Основное Взаимодействия Задачи Мои заметки

Записать и закрыть Записать Создать на основании Позвонить Создать контакт Файлы Еще ?

Дата звонка: 14.07.2020 12:00:16 Входящий

Абонент: НЕИЗВЕСТНЫЙ абонент

Как связаться: 79172324177

Контакт: НОВЫЙ входящий 14/07/2020 12:00:16

Тема: Входящий звонок от НЕИЗВЕСТНОГО абонента (79172324177)

Предмет: Входящий звонок от НЕИЗВЕСТНОГО абонента

Ответственный:

Рассмотрено

Рассмотреть после:

Важность: Обычная

Описание Комментарий «MANGO OFFICE»

История звонка

Прослушать	Период	Внутр. №	Пользователь	Состояние	Статус	Дозвон	Беседа
ПРОСЛУШАТЬ	12:00...	800	Федоров Борис ...	Завершен...	Принят...	7	8

Параметры ДКТ

Call type	Campaign	Cid	City	Content	Country c...	Current p...
general_p...	7	...	Москва	k50idj010...	RU	Низкая К...

Рисунок 54

Взаимодействие – это контакты с Клиентом по различным каналам: телефон, смс, и т.д.

На данной вкладке показана история контактов с Клиентом, зафиксированная в 1С:

Демонстрационная база / Управление торговлей, редакция 11 (1С:Предприятие)

Отчет по телефонным звонкам ВАТС «Mango Office» (Подробный (ДКТ)) x Телефонные звонки x Входящий звонок от НЕИЗВЕСТНОГО абонента (79172324177) от 14.07.2020 (Телефонный звонок) x

Основное Взаимодействия Задачи Мои заметки

Взаимодействия

Статус: Все Ответственный:

Создать

Участники

Тема	Участники	Дата
НЕИЗВЕСТНЫЙ абонент	14.07.2020	

Входящий звонок от НЕИЗВЕСТНОГО абонента (79172324177)

Рисунок 55

Отчет «Телефонные звонки»

Отчет «Телефонные звонки» позволяет получить информацию о звонках пользователей через BATC MANGO OFFICE. В нем доступны следующие показатели:

- дата регистрации звонка;
- номер;
- информация об абоненте или новом Клиенте;
- описание, указанное в карточке Клиента;
- тема.

Чтобы открыть отчет в 1С, выполните:

- 1) перейдите в раздел «Интеграция BATC «Mango office»;
- 2) нажмите на ссылку «Телефонные звонки»;
- 3) нажмите кнопку, затем выберите пункт «Установить период»:

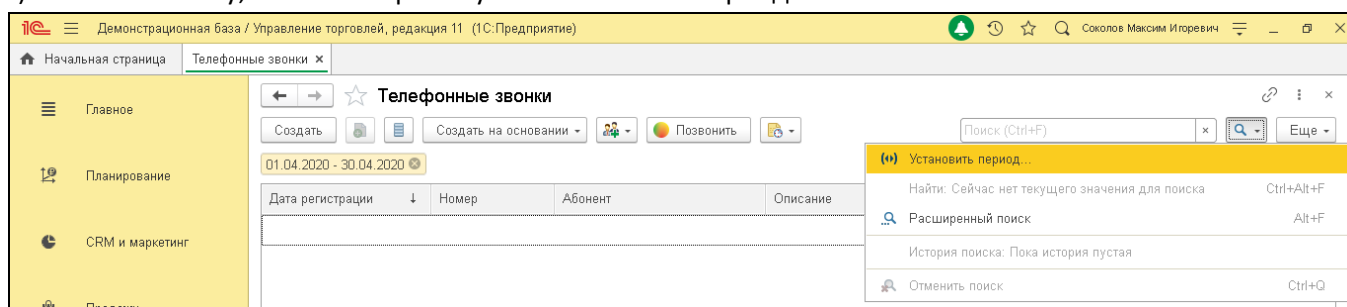


Рисунок 56

- 4) введите период отчета и нажмите кнопку «Выбрать»:

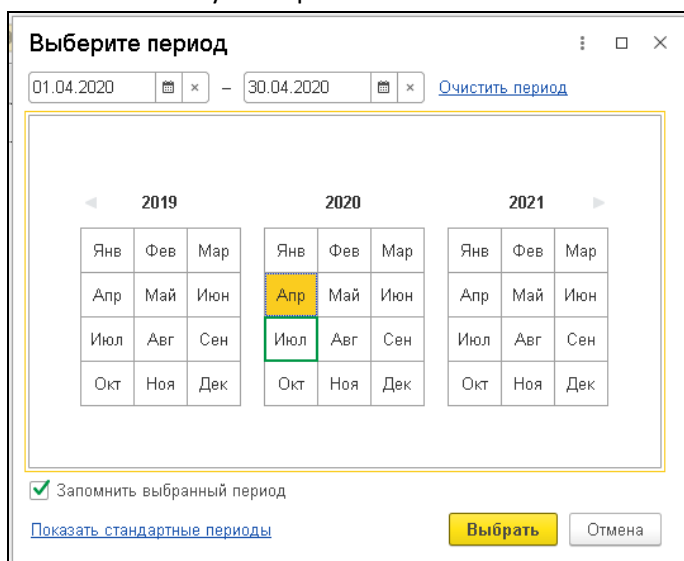


Рисунок 57

Прямая интеграция с системой «1С: Управление торговлей». Редакция 11 (11.3 – 11.4, 11.15)
Описание применения

На экране будет показан отчет за выбранный период:

Телефонные звонки					
01.04.2020 - 31.07.2020					
Дата регистрации	Номер	Абонтент	Описание	Тема	
29.07.2020	00-00000055	Партнер НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59		Входящий звонок от партнера НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59 (74)	
29.07.2020	00-00000056	Партнер НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59		Входящий звонок от партнера НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59 (74)	
29.07.2020	00-00000057	Партнер НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59		Входящий звонок от партнера НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59 (74)	
29.07.2020	00-00000058	Партнер НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59		Входящий звонок от партнера НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59 (74)	
29.07.2020	00-00000059	Партнер НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59		Входящий звонок от партнера НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59 (74)	
29.07.2020	00-00000060	Партнер НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59		Входящий звонок от партнера НОВЫЙ пропущенный 27/07/2020 18:39:59 (74)	
30.07.2020	00-00000061	НОВЫЙ пропущенный 30/07/2020 15:45:55		Входящий звонок от НЕИЗВЕСТНОГО абонента (791)	

Рисунок 58

Чтобы перезвонить по номеру, указанному в отчете, кликните по номеру, затем нажмите кнопку



Чтобы открыть карточку звонка для просмотра более подробных сведений – **дважды** кликните по номеру.

Справочник абонентов

С помощью этого справочника вы можете в 1С собирать и упорядочивать информацию о ваших абонентах/Клиентах/партнерах.

Как открыть справочник

Чтобы перейти в справочник абонентов, выполните следующие действия:

- 1) откройте [софтфон в 1С](#);
- 2) кликните на тип абонента: партнеры, контрагенты, контакты, физ.лица. Будет открыт справочник абонентов.

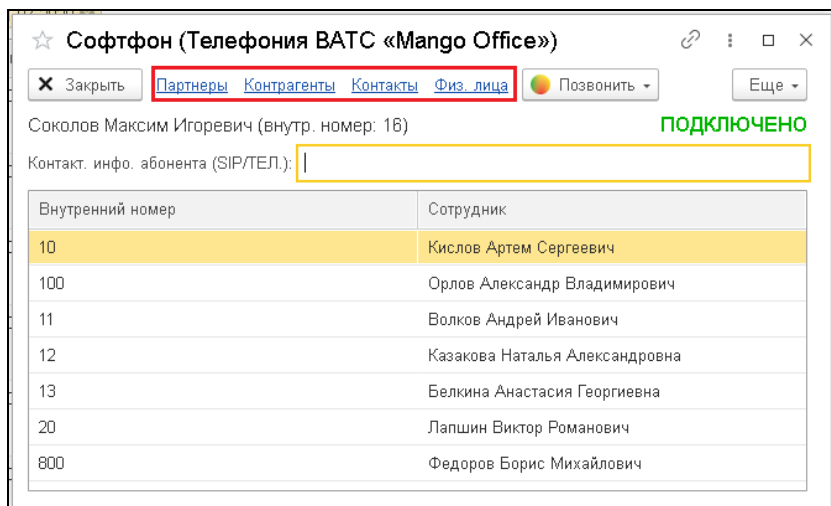


Рисунок 59

Поиск по номеру телефона

Чтобы выполнить поиск абонента по номеру телефона, выполните следующие действия:

- 1) [откройте справочник абонентов](#) на нужном вам типе абонентов;
- 2) введите номер телефона и нажмите кнопку «Enter»:

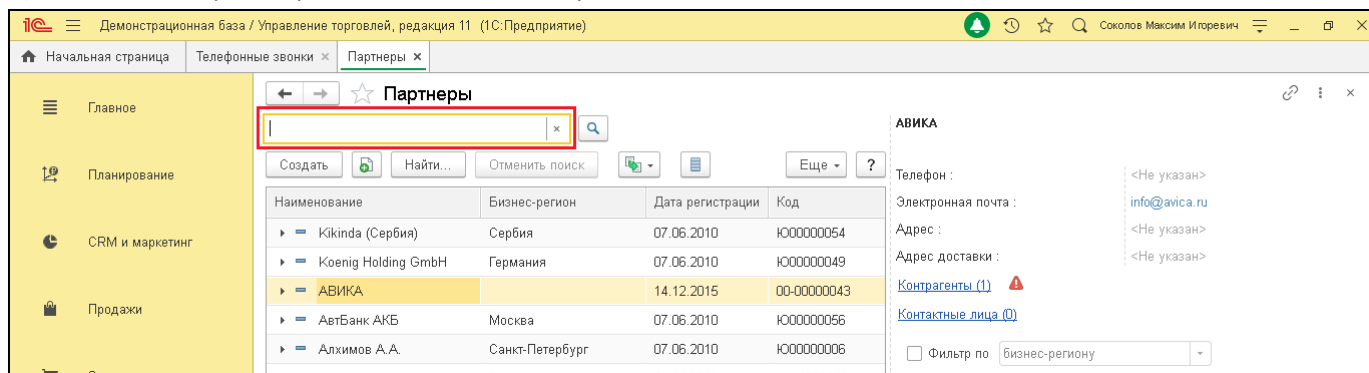


Рисунок 60

Результаты поиска будут показаны в справочнике абонентов, при этом в правой части окна отображен список найденных абонентов, а в левой части – подробные сведения об абоненте.

Чтобы открыть карточку абонента, нужно дважды кликнуть на строку с данными этого абонента.

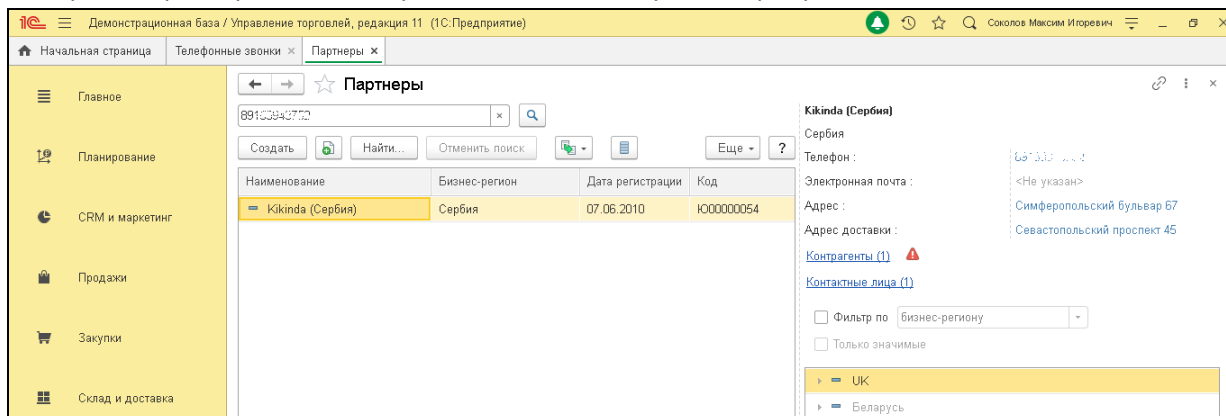


Рисунок 61

Поиск по параметрам абонента

Поиск абонента в справочнике можно выполнять не только по номеру телефона, но и по следующим параметрам:

- наименование;
- бизнес-регион;
- дата регистрации;
- код.

Чтобы выполнить поиск по любому из указанных параметров, нужно:

- 1) [откройте справочник абонентов](#) на нужном вам типе абонентов;
- 2) нажмите кнопку «Найти» в справочнике абонентов;
- 3) выберите параметр поиска в поле «Где искать»;
- 4) введите значение параметра в поле «Что искать»;
- 5) нажмите кнопку «Найти». Будет выполнен поиск абонента по указанным вами параметрам.

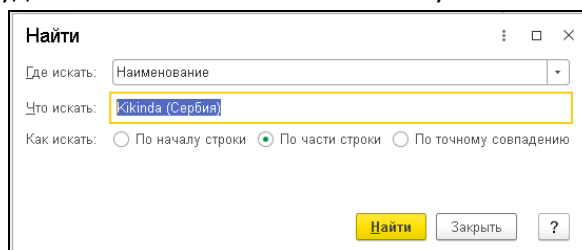


Рисунок 62

Фильтрация записей в справочнике

Вы можете вывести на экран все записи справочника абонентов, в которых есть определенный параметр. Например, найти всех абонентов, привязанных к одному и тому же менеджеру.

Вот как это сделать:

- 1) [откройте справочник абонентов](#) на нужном вам типе абонентов;
- 2) активируйте переключатель «Фильтр по»;
- 3) выберите параметр фильтрации. В результате вы получите список информации об абонентах, соответствующих параметрам фильтрации.

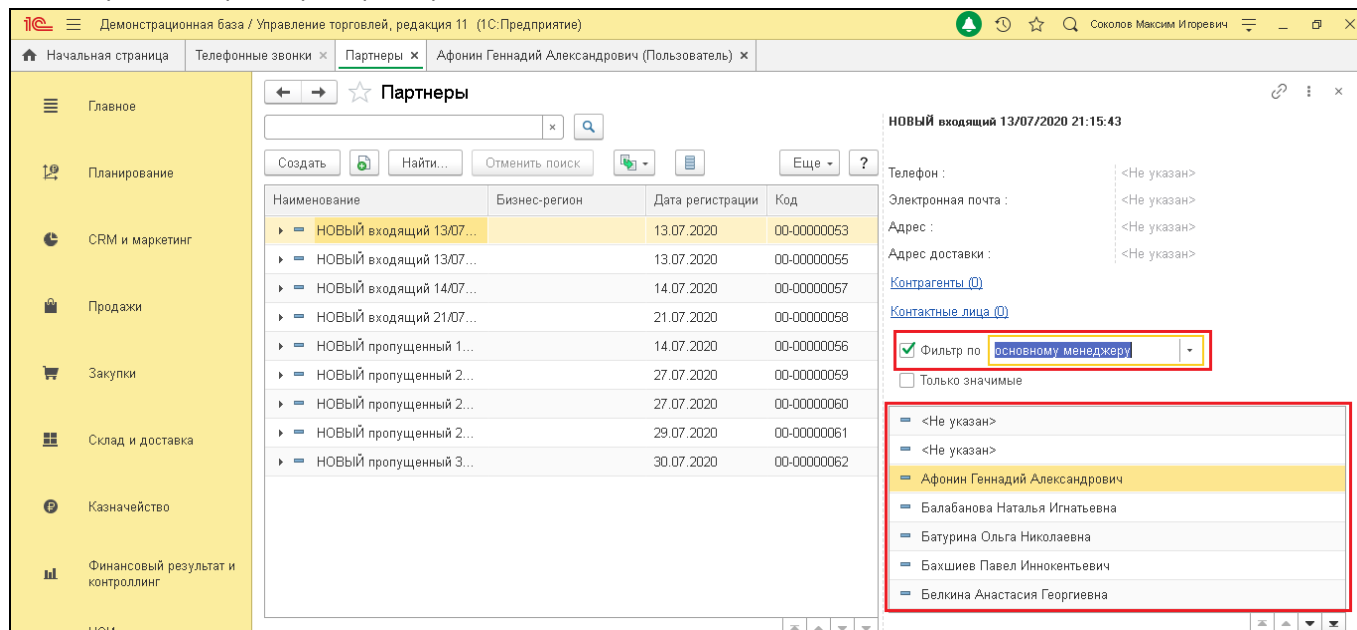


Рисунок 63

Приложение. Как настроить стандартную кнопку вызова и настроить конфигурацию модуля "Управление Контактной Информацией Клиент"

Основные сведения

Вы можете настроить кнопку стандартного функционала конфигурации  так, чтобы она инициировала исходящий звонок. Тогда, нажимая эту кнопку в карточке абонента (Партнер/Контрагент/Контакт Лицо Партнера/Физлицо), пользователь 1С будет совершать звонок на номер абонента.

Важно! Чтобы настроить конфигурацию модуля, вы должны уметь редактировать код 1С или обратиться за помощью к опытному разработчику 1С.

Как настроить конфигурацию модуля

Чтобы настроить кнопку стандартного функционала, нужно изменить конфигурацию модуля "Управление Контактной Информацией Клиент". Вот как это сделать:

- 1) в меню выберите пункт «Конфигурация»;
- 2) выберите пункт «Расширения Конфигурации». Будет открыт 1С-конфигуратор;
- 3) в расширении конфигурации "MANGO OFFICE" в общем модуле заменить у процедуры "МО_ПозвонитьПоТелефону(НомерТелефона)" директиву "&После" на директиву "&Вместо" и раскомментировать все её тело.

Пример.

Эти примеры содержат код до и после изменения:

- пример кода модуля ДО ИЗМЕНЕНИЯ:

```
&После("ПозвонитьПоТелефону")
Процедура МО_ПозвонитьПоТелефону(НомерТелефона)
    //Если МО_Общий.ДоступнаРольВАТСMangoOffice() Тогда
    //    Если ЗначениеЗаполнено(СокрЛП(НомерТелефона)) Тогда
    //        Если МО_ОбщийКлиент.ИнициироватьЗвонок(СокрЛП(НомерТелефона)) Тогда
    //            ПоказатьОповещениеПользователя("Исходящий звонок", "Выполнен callback-
вызов"+Символы.ПС+"по номеру "+СокрЛП(НомерТелефона), БиблиотекаКартинок.МО_PhoneCallback_32);
    //        КонецЕсли;
    //    Иначе
    //        Сообщить("Не задан телефонный номер!");
    //    КонецЕсли;
    //КонецЕсли;
КонецПроцедуры
```

-пример кода модуля ПОСЛЕ ИЗМЕНЕНИЯ:

```
&Вместо("ПозвонитьПоТелефону")
Процедура МО_ПозвонитьПоТелефону(НомерТелефона)
    Если МО_Общий.ДоступнаРольВАТСMangoOffice() Тогда
        Если ЗначениеЗаполнено(СокрЛП(НомерТелефона)) Тогда
            Если МО_ОбщийКлиент.ИнициироватьЗвонок(СокрЛП(НомерТелефона)) Тогда
                ПоказатьОповещениеПользователя("Исходящий звонок", "Выполнен callback-
вызов"+Символы.ПС+"по номеру "+СокрЛП(НомерТелефона), БиблиотекаКартинок.МО_PhoneCallback_32) ;
            КонецЕсли;
        Иначе
            Сообщить("Не задан телефонный номер!");
        КонецЕсли;
    КонецЕсли;
КонецПроцедуры
```


Список изменений в документе

17.04.2023

Обновлены ссылки для скачивания расширений конфигурации, которые приведены в п. [Шаг 4. Настройка интеграции в 1С](#).

28.03.2023

Обновлено описание настройки "Показывать наличие звонка от Клиента в меню IVR". В нем скорректировано общее описание настройки.

11.01.2023

Обновлена метаинформация файла.

08.12.2022

- 1) добавлено примечание о том, почему необходимо отключать безопасный режим в процессе установки расширения MANGO OFFICE;
- 2) добавлено уточнение, что при настройке надо указывать внутренний номер сотрудника;
- 3) добавлено описание, как вызвать окно "Список пользователей".

04.10.2022

- 1) [добавлены](#) ссылки для скачивания расширения конфигурации 11.3 – 11.4 и 11.5;
- 2) добавлено название.

28.06.2022

- 1) обновлена ссылка скачивания конфигурации;
- 2) обновлены иллюстрации.

31.01.2022

Добавлено описание, [как начать работать с интеграцией](#).

08.09.2021

Общее редактирование верстки, проверка работы ссылок.

08.06.2021

- 1) дополнено описание [подключения расширения конфигурации](#);
- 2) добавлено описание способов [устранения ошибки при подключении расширения конфигурации](#).

07.06.2021

Актуализация иллюстраций.

28.10.2020

Добавлено описание подключения расширения конфигурации в Конфигураторе 1С и первый запуск.

02.09.2020

Выпущен впервые.