

ИНСТРУКЦИЯ ПО УСТАНОВКЕ И НАСТРОЙКЕ

Настройка интеграции с Мегафон ВАТС

Решение: MascMegafonCrmApi

Версия документа: 1.1

Версия приложения: 1.2

Дата: 18 августа 2026 г.

Оглавление

1. Настройка BPMSoft.....	3
2. Настройки браузера.....	5
3. Сетевые настройки.....	6
4. Настройки на стороне Мегафон ВАТС	7
5. Настройки на стороне BPMSoft.....	14
6. Пример настроек	19

1. Настройка BPMSoft

1.1. Настройка файла appsettings.json

Для обеспечения работы интеграции необходимо внести изменения в конфигурационный файл appsettings.json, расположенный в корневом каталоге приложения BPMSoft.

Порядок действий:

1. Открыть файл appsettings.json в текстовом редакторе.
2. В поле AnonymousRoutes создать элемент с описанием пользовательского сервиса, как показано в примере ниже.

Пример настройки:

```
json
"BPMSoft.Configuration.MascMegafonCrmApi.MascMegafonCrmApiService": [
  "/ServiceModel/MascMegafonCrmApiService.svc"
]
```

1.2. Настройка файла BPMSoft.WebHost.dll.config

Для предоставления анонимного доступа к пользовательскому сервису необходимо добавить соответствующую запись в файл BPMSoft.WebHost.dll.config.

Порядок действий:

1. Открыть файл BPMSoft.WebHost.dll.config в текстовом редакторе.
2. В поле AllowedLocations добавить вызов пользовательского сервиса.

Пример настройки:

```
xml
<add key="AllowedLocations" value="ServiceModel/MascMegafonCrmApiService.svc;" />
```

Примечание: Остальные значения в поле AllowedLocations сохраняются без изменений. Новый сервис добавляется через точку с запятой.

1.3. Перезагрузка IIS

После внесения изменений в конфигурационные файлы необходимо перезагрузить IIS (Internet Information Services) для применения настроек.

Порядок действий:

1. Открыть командную строку от имени администратора.
2. Выполнить команду: iisreset
3. Дождаться завершения перезагрузки.

1.4. Установка пакета MascMegafonCrmApi

Установка пакета интеграции выполняется через штатный механизм BPMSoft «Установка и удаление приложений».

Порядок действий:

1. Войти в приложение BPMSoft под учётной записью системного администратора.
2. Перейти в раздел **«Установка и удаление приложений»** (доступен через главное меню).
3. Выбрать пакет **MascMegafonCrmApi**.
4. Нажать кнопку **«Установить»** и следовать инструкциям мастера установки.

1.5. Проверка наличия библиотеки в папке ref

Для корректной работы интеграции в корневой папке приложения в каталоге ref должна присутствовать библиотека Microsoft.AspNetCore.Http.Abstractions.dll.

Требования:

- **Версия библиотеки:** 2.3.0
- **Путь:** \ref\Microsoft.AspNetCore.Http.Abstractions.dll

Примечание: В версии BPMSoft 1.8 (и выше) данная библиотека уже присутствует. При возникновении ошибок проверьте наличие файла в указанной папке.

2. Настройки браузера

Для корректной работы интеграции и автоматического открытия карточки звонка при входящем вызове необходимо разрешить браузеру открытие всплывающих окон.

Порядок действий:

1. Открыть настройки браузера.
2. Добавить адрес BPMSoft в список исключений для блокировки всплывающих окон.
3. Разрешить открытие всплывающих окон для данного сайта.

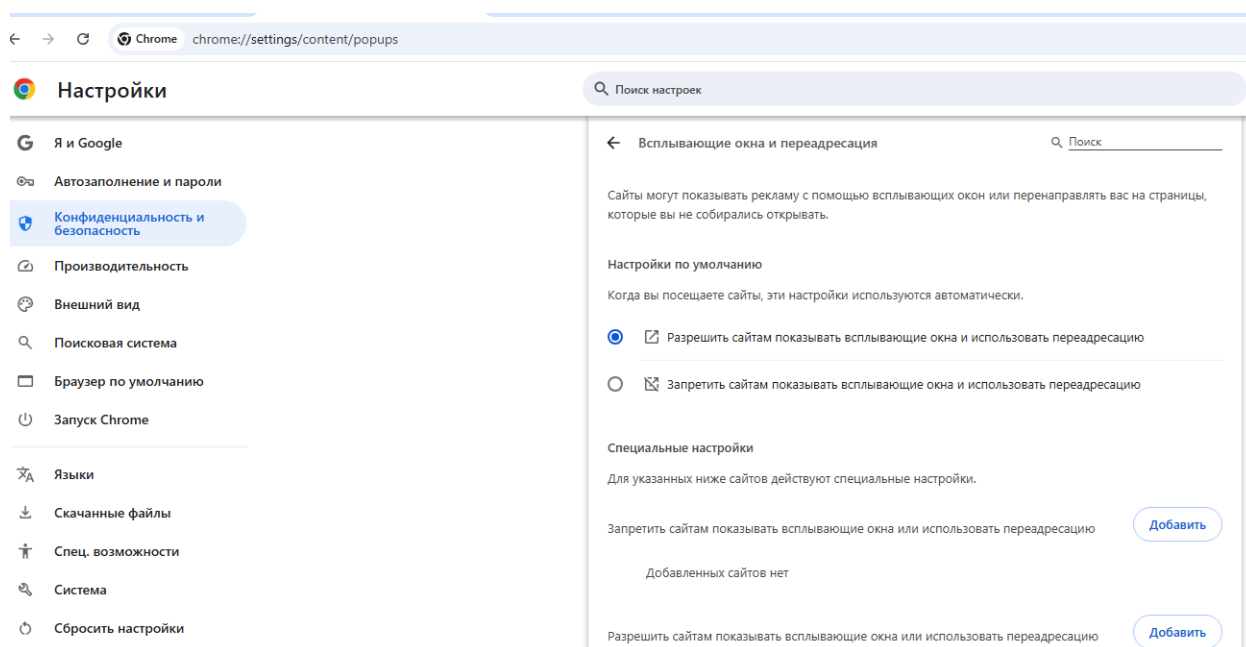


Рисунок 1 – Настройка разрешения всплывающих окон в браузере

Примечание: Настройка выполняется для каждого браузера индивидуально. Рекомендуется использовать браузеры на базе Chromium (Google Chrome, Яндекс Браузер, Edge).

3. Сетевые настройки

Если приложение BPMSoft не имеет прямого доступа в интернет, необходимо обеспечить внешний доступ к BPMSoft для приёма WebHook-запросов от Мегафон BATC.

Требования:

- BPMSoft должен быть доступен из внешней сети по адресу:
`https://<домен_BPMSoft>/api/megaфон`

Рекомендации по настройке:

- Открыть входящий порт 443 (HTTPS) на сетевом экране.
- Настроить проброс портов (NAT) на внутренний IP-адрес сервера BPMSoft.
- Убедиться, что к адресу `https://<домен_BPMSoft>/api/megaфон` можно обратиться из внешней сети (проверить через любой внешний сервис или запрос).

4. Настройки на стороне Мегафон BATC

4.1. Подключение к сервису Виртуальной АТС

Порядок действий:

1. Перейти на сайт для подключения к сервису Виртуальной АТС Мегафон:
<https://moscow.megafon.ru/corporate/services/vats>
2. Войти в личный кабинет пользователя Мегафон BATC.
3. Перейти в раздел настроек Виртуальной АТС.

4.2. Создание интеграции с CRM

Порядок действий:

1. В разделе настроек Виртуальной АТС нажать на кнопку **«Интеграция с CRM»**.

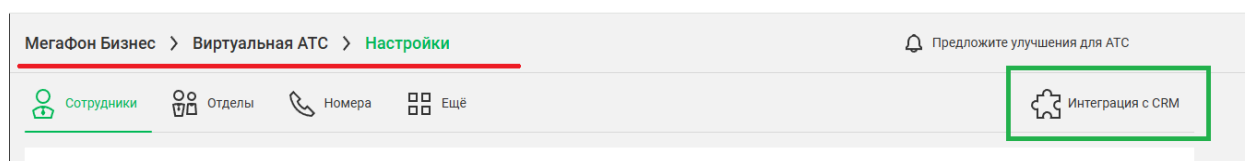


Рисунок 2 – Кнопка «Интеграция с CRM»

2. Из предложенных шаблонов интеграции выбрать **«Ваша CRM»** и нажать кнопку **«Подключить»**.

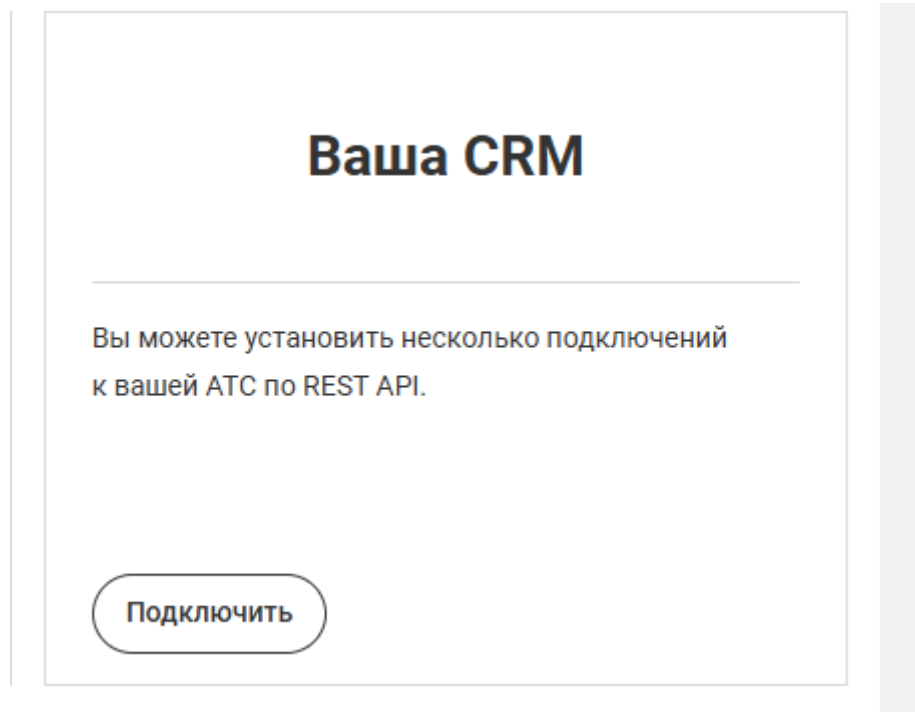


Рисунок 3 – Выбор шаблона интеграции «Ваша CRM»

3. Заполнить форму создания новой интеграции:
- **Уникальное имя CRM** – указать произвольное наименование (например, «BPMSoft»).
 - **Включить доступ к API** – установить переключатель в активное положение.
 - **Адрес BPMSoft** – указать URL: `https://<url_bpmsoft>/api/megafon`
 - **Ключ для авторизации в вашей CRM** – сгенерировать или указать произвольный ключ (этот ключ будет отправляться в каждом запросе от Мегафон и должен соответствовать [настройке «Токен доступа к BPMSoft» в BPMSoft](#)).

Управление интеграцией

Имя вашей CRM *

BPM_Soft

Включить доступ к API

☒

Адрес ATC

https://crm-dev-11.ru/crmapi/v1

На этот адрес необходимо посылать запросы к АТС.

Скопировать адрес

Ключ для авторизации в АТС

70651672111111111111111111111111

Указывайте этот ключ в запросах от CRM к АТС.

Скопировать ключ

Адрес вашей CRM *

https://crm-dev-11.ru/api/megafon

На этот адрес АТС будет отправлять запросы.

Ключ для авторизации
в вашей CRM *

12345678

Этот ключ АТС будет указывать в запросах к CRM.

Рисунок 4 – Форма создания новой интеграции

4.3. Добавление сценария работы для номеров телефонов

Для активации интеграции необходимо создать сценарий работы для номеров телефонов, которые будут участвовать в обмене данными с BPMSoft.

Порядок действий:

1. В разделе управления сценариями добавить новый сценарий.
2. В сценарии настроить автоматическую отправку команд в BPMSoft.

Команды API и примеры доступных сценариев

Добавить сценарий

Рисунок 5 – Добавление сценария для номеров телефонов

Сценарий интеграции для

1 номера

+7 (924) --- -- 66

Выбрать номера

Команда history



CRM

Звонок клиента и ссылка на запись разговора записывается в CRM.



Всегда
подключено



CRM

Отправлять статус обработки пропущенного звонка в CRM.



Команда event



CRM

При входящем звонке всплывает карточка клиента с его именем.



Всегда
подключено

Команда contact



CRM

При входящем звонке имя клиента отображается на экране IP-телефона или коммуникатора.



Всегда
подключено



CRM

Звонки от клиентов будут перенаправляться ответственному менеджеру, указанному в CRM API.



Команда makeCall



CRM

Кликом по номеру клиента в CRM совершается исходящий звонок клиенту.



Всегда
подключено

Команда accounts



CRM

CRM получает список сотрудников из АТС для сопоставления.



Всегда
подключено

Рисунок 6 – Пример настройки сценария

4.4. Опция «Запись разговоров»

Для хранения и передачи записи разговора в BPMSoft необходимо включить опцию в настройках Мегафон ВАС.

Для включения опции в настройках Мегафон, необходимо:

1. Перейти на закладку «Тариф»
2. Нажать на кнопку «Изменить тариф»
3. Установить галку у пункта «Запись звонков»
4. Нажать на кнопку «Сохранить»

МЕГАФОН

Сейчас

История

Клиенты

Статистика

Поддержка

Тариф

Настройки

Изменение тарифа

Текущий тариф
«Мастер коммуникаций»

Функционал

Базовый функционал

Количество

Дополнительные сотрудники

Количество

☒ Запись звонков ?

Срок хранения

☐ Разговоры на повышенных тонах ?

[Подробнее](#)

☐ Большой бизнес ?

☐ Виджет обратного звонка ?

Количество

☐ Эффективные продажи ?

☒ Эффективное обслуживание ?

☐ Аналитика ?

☒ Интеграция с CRM ?

☐ Автоинформирование ?

[Подробнее](#)

Итого

Сумма и количество

1 500 ₽/мес.

7 сотрудников

230 ₽/мес.

1 сотрудник

1 500 ₽/мес.

1 год

2 000 ₽/мес.

2 000 ₽/мес.

500 ₽/мес.

1 виджет

500 ₽/мес.

500 ₽/мес.

1 000 ₽/мес.

1 000 ₽/мес.

1 000 ₽/мес.

4 500 ₽/мес.

Сохранить

Отменить

Рисунок 7 – Включение опции «Запись звонков»

4.4. Опция «Оценка качества обслуживания»

Для работы и передачи оценки качества обслуживания в BPMSoft необходимо включить опцию в настройках Мегафон ВАТС.

Для включения опции в настройках Мегафон, необходимо:

1. Перейти на закладку «Настройки»
2. Перейти на закладку «Еще»
3. В группе полей «Сервис для отдела продаж» выбрать пункт «Оценка качества обслуживания»
4. Указать номера телефонов Мегафон ВАТС, для которых необходимо включить оценку
5. Нажать на кнопку «Сохранить»

МЕГАФОН

Сейчас

История

Клиенты

Статистика

Поддержка

Тариф

Настройки

Сотрудники

Отделы

Номера

Ещё

Оценка качества обслуживания

Узнайте, насколько ваши клиенты довольны качеством обслуживания при разговоре с сотрудниками компании.

• Вы можете включить оценку для входящих и исходящих звонков на выбранных номерах.

• Вы можете посмотреть результаты оценки, скачав файл .xls в разделе «История».

Входящие звонки

Включить оценку входящих звонков

Номер для оценки

Добавить номер

Сообщение в начале звонка

Проигрывать сообщение

Не проигрывать

Исходящие звонки

Включить оценку исходящих звонков

Номер для оценки

Добавить номер

Информация для клиента

Сообщение после разговора

Стандартное

Файл с компьютера

Синтез речи

Пожалуйста, оцените работу нашего сотрудника по шкале от 1 до 5 после сигнала. 1 — плохо, 5 — очень хорошо.

Сохранить

Отменить

Рисунок 8 – Включение опции «Оценка качества обслуживания»

4.4. Опция «Перевод всех звонков»

Опция необходима для перевода всех звонков от одного сотрудника другому (например, на время отпуска).

Для включения опции в настройках Мегафон, необходимо:

1. Перейти на закладку «Настройки»
2. Перейти на закладку «Сотрудники»
3. Выбрать сотрудника, входящие звонки которого необходимо переводит
4. В группе «Отпуск или отсутствие» нажать на кнопку «Настроить»
5. Выбрать график «отсутствия» сотрудника и указать другого сотрудника, на которого

будут переводиться звонки

6. Нажать на кнопку «Применить»
7. Нажать на кнопку «Сохранить»

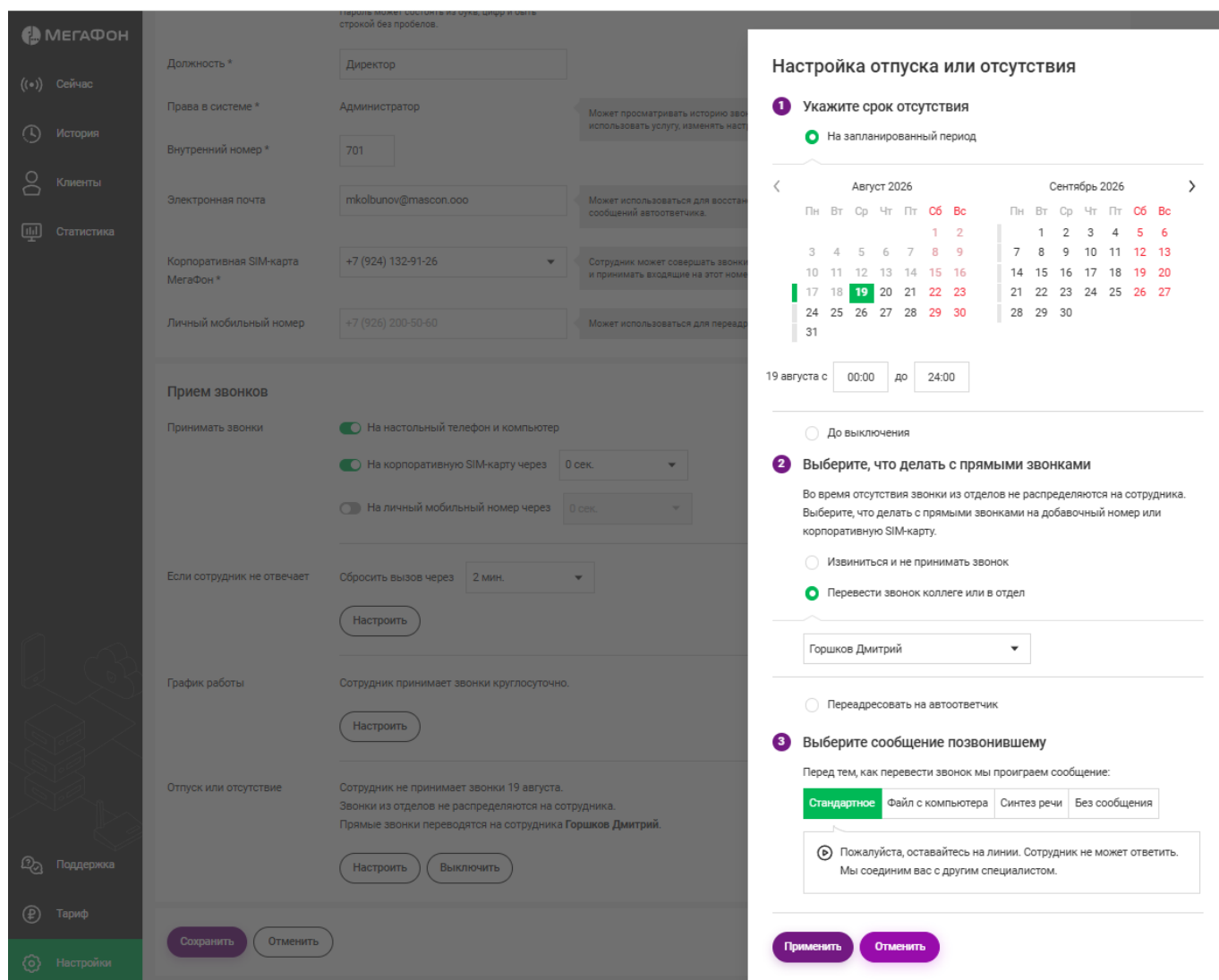


Рисунок 9 – Включение опции «Перевод всех звонков»

5. Настройки на стороне BPMSoft

После установки пакета и настройки Мегафон ВАТС необходимо выполнить настройки в Дизайнере системы BPMSoft. Для перехода к настройкам интеграции необходимо выбрать пункт меню «Настройка интеграции с Мегафон ВАТС», расположенный в группе «Импорт и интеграции».

Порядок действий:

1. Войти в BPMSoft под учётной записью системного администратора.
2. Перейти в **Дизайнер системы** → раздел **«Настройка интеграции с Мегафон ВАТС»**.

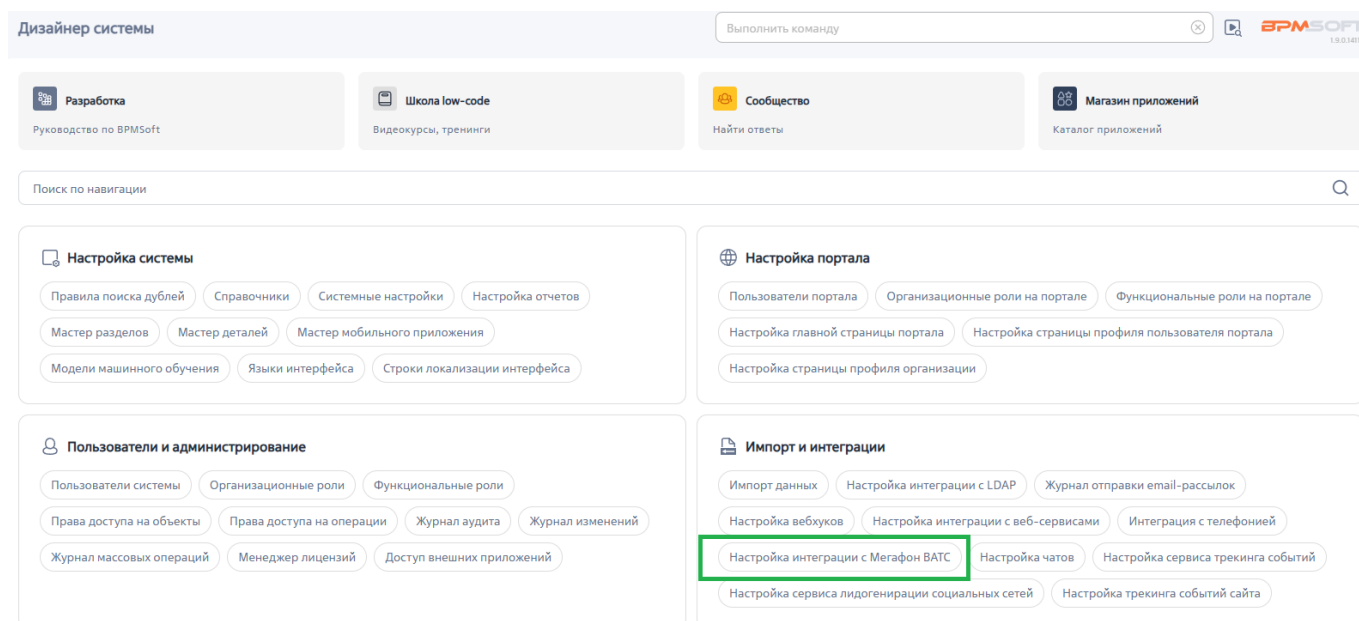


Рисунок 10 – Расположение пункта меню «Настройка интеграции с Мегафон ВАТС»

В открывшейся странице сосредоточены все системные настройки, необходимые для корректной работы интеграции с Мегафон ВАТС.

Заккрыть

Печать

Url для запросов к Мегафон BATC

https://...ru

Токен доступа к BPMSoft

...

Токен доступа к Мегафон BATC

...

Количество цифр в номере телефона клиента Мегафон BATC

10

☒ Логировать запросы Мегафон BATC

Пользователь Мегафон BATC

Обновить пользователей Мегафона

Наименование	Номер телефона	Внутренний номер телефона	Пользователь BPMSoft
Директор	7927 0000 0000	704	Accounting Department
Клиентская база	7927 0000 0000	705	
Штат	7927 0000 0000	703	

Рисунок 11 – Страница «Настройка интеграции с Мегафон BATC»

5.1. Параметры настройки интеграции

На странице настройки доступны следующие параметры:

Таблица 1 – Параметры настройки интеграции

Параметр	Описание
Url для запросов к Мегафон BATC	URL из настроек Мегафон (без /crmap/v1). Например: https://vats93.megapbx.ru/ Берется из Личного кабинета Мегафон BATC – поле «Адрес ATC» (без /crmap/v1)
Токен доступа к BPMSoft	Ключ для авторизации запросов WebHooks от Мегафона (указывается в настройках Мегафона как «Ключ для авторизации в вашей CRM») Указывается уникальный ключ для авторизации запросов.

Токен доступа к Мегафон ВАТС	Токен для авторизации запросов от BPMSoft на стороне Мегафон (берется из настроек Мегафона как «Ключ для авторизации в АТС») Берется из Личного кабинета Мегафон ВАТС – поле «Ключ для авторизации АТС»
Количество цифр в номере телефона клиента Мегафон ВАТС	Ограничение количества цифр в номере телефона. Номера от Мегафон будут обрезаться слева направо до указанного количества символов. Используется, если в BPMSoft номера хранятся без первой 8, 7 или +7 (Например, при указании 10 – номера будут сохраняться в виде 9089999999)
Логировать запросы Мегафон ВАТС	Параметр отвечает за логирование всех запросов от Мегафона в стандартные лог-файлы BPMSoft

5.2. Сопоставление пользователей

После заполнения параметров (пункты 1–5 из [Таблицы 1](#)) необходимо выполнить сопоставление пользователей:

1. Нажать кнопку **«Обновить пользователей Мегафон»**.
2. Если настройки выполнены корректно, деталь заполнится всеми пользователями Мегафон ВАТС.
3. В случае возникновения ошибок они будут отображены пользователю для дальнейшего устранения.

6. Пример настроек

В таблице ниже приведён пример корректных настроек для среды разработки.

Таблица 2 – Пример настроек Мегафон и BPMSoft

Поле Мегафон BATC	Поле BPMSoft	Значение	Комментарий
Адрес АТС		https://vats.megapbx.ru/crmapi/v1	
Адрес вашей CRM		https://crm-dev.ru/api/megafon	
	Url для запросов к Мегафон BATC	https://vats.megapbx.ru/	
Ключ для авторизации в вашей CRM	Токен доступа к BPMSoft	12345678	Одинаковое значение в двух системах
Ключ для авторизации в АТС	Токен доступа к Мегафон BATC	1111-1111-1111-1111	Одинаковое значение в двух системах

Условные обозначения:

- URL BPMSoft: <https://crm-dev.ru/>
- URL Мегафон BATC: <https://vats.megapbx.ru/>