

Интеграция Виртуальной АТС и BPMSoft

Инструкция по установке

Версия документа 19.06.2026

Оглавление

Начало работы с интеграцией	3
Обзор	3
Важная информация.....	3
Подготовка	3
Порядок действий.....	3
Шаг 1. Подключение Виртуальной ATC MANGO OFFICE	4
Шаг 2. Установка софтвера Mango Talker.....	4
Шаг 3. Установка приложения интеграции в BPMSoft	5
Установка приложения.....	5
Установка системных настроек	7
Шаг 4. Настройка интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE.....	11
Установка и базовые настройки	11
Настройка подключения к BPMSoft	12
Настройка соответствия внутренних номеров сотрудников	15
Список изменений в документе	18

Начало работы с интеграцией

Обзор

Используйте приложение интеграции Виртуальной АТС, чтобы передавать данные о звонках в вашу BPMSoft.

Важная информация

Приложение интеграции Виртуальной АТС работает **только с BPMSoft, версия: 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9**, а также следующие редакции:

- BPMSoft Конструктор
- BPMSoft Контактный центр
- BPMSoft Управление маркетингом
- BPMSoft Фарма
- BPMSoft Полевые продажи
- BPMSoft Продажи Полный цикл + Маркетинг + Контактный центр
- BPMSoft Продажи Полный цикл + Сервис + Маркетинг
- BPMSoft Управление продажами
- BPMSoft Продажи Длинный цикл
- BPMSoft Продажи Длинный цикл + Маркетинг
- BPMSoft Продажи Длинный цикл + Маркетинг + Контактный центр
- BPMSoft Короткие продажи + Управление сервисом

Подготовка

Чтобы настроить интеграцию, вам потребуется:

- Виртуальная АТС MANGO OFFICE;
- BPMSoft, версии: 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9;
- [SIP-телефон](#), либо софтфон [Mango Talker](#) для совершения и приема телефонных звонков.

Порядок действий

Подключение и настройка интеграции выполняется в несколько шагов:

- 1) **Подключение Виртуальной 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.** 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 соффон *Mango Talker*, установленный на рабочий ПК сотрудника.

- 3) **Установка приложения интеграции в BPMSoft.** Чтобы передавать данные о звонках в BPMSoft, нужно установить приложение интеграции MANGO OFFICE.
- 4) **Настройка интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE.** Это нужно сделать, чтобы связать приложение интеграции BPMSoft с вашей Виртуальной АТС и получать из нее данные о звонках.

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 BPMSoft.

Примечание. Если вы впервые используете Виртуальную АТС MANGO OFFICE, рекомендуем прочитать [статью “Быстрый старт”](#). Эти пошаговые инструкции помогут вам быстро настроить и перейти к работе.

Шаг 2. Установка соффона Mango Talker

Виртуальная АТС позволяет установить телефонную связь между абонентами. Ваша BPMSoft позволяет анализировать взаимодействие с Клиентами. Однако ни одна из этих систем не дает возможности непосредственно позвонить или принять звонок.

Поэтому, чтобы принимать и совершать звонки, ваши сотрудники должны использовать, либо SIP-телефоны, подключенные к вашей Виртуальной АТС, либо соффон 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. Установка приложения интеграции в BPMSoft

Приложение интеграции устанавливается из файла-архива.

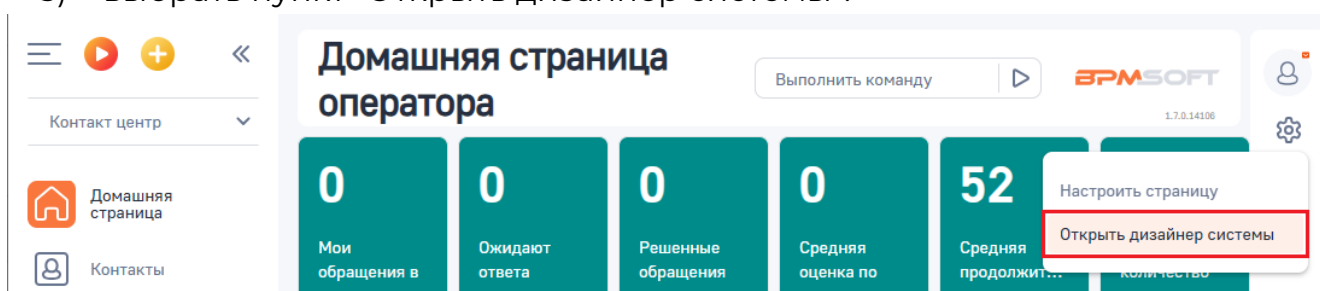
Установка приложения

Чтобы установить приложение интеграции, необходимо:

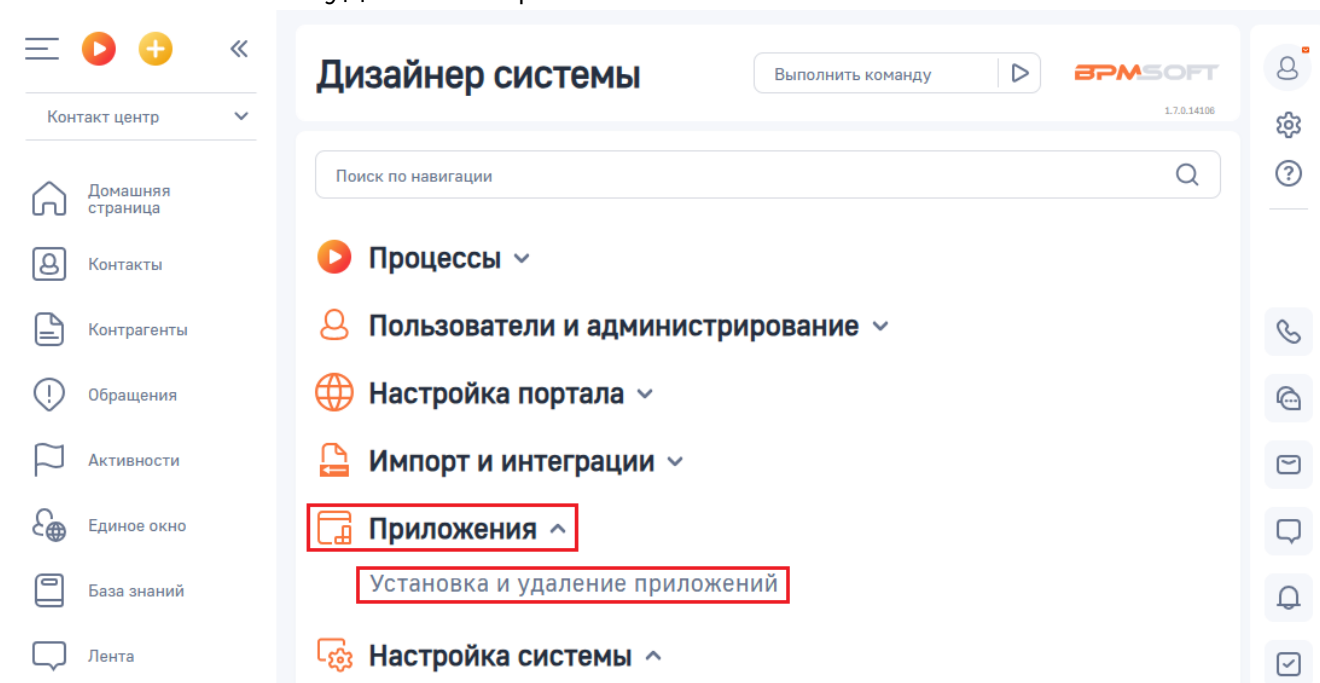
- 1) открыть ваш BPMSoft;

Примечание. Для входа в BPMSoft вам потребуются ссылка на BPMSoft, а также логин и пароль пользователя BPMSoft. Необходимые данные вы можете узнать у своего администратора.

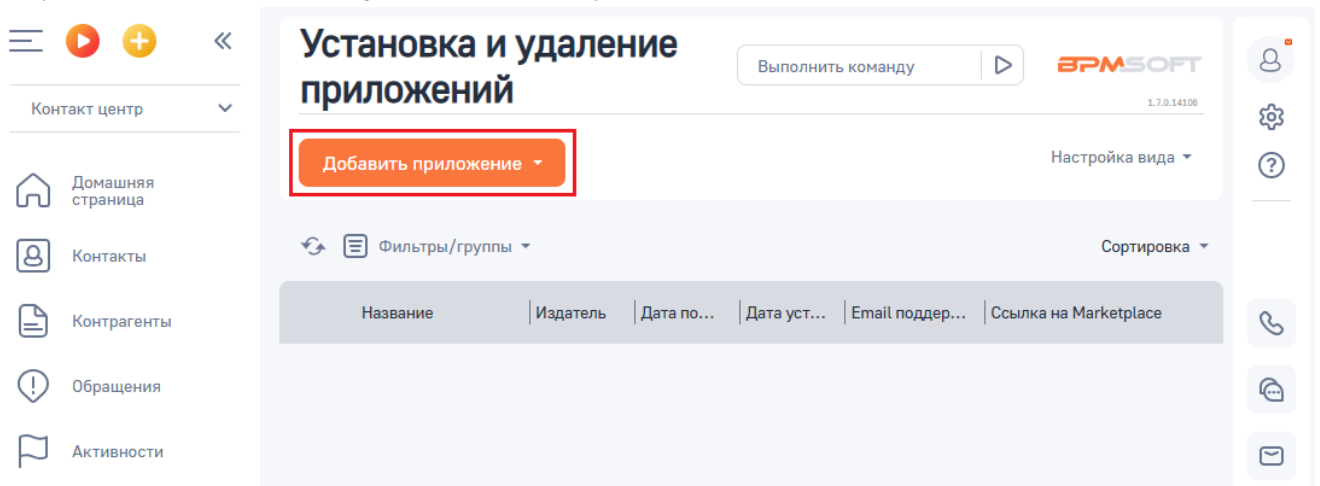
- 2) нажать на кнопку ;
- 3) выбрать пункт “Открыть дизайнер системы”:



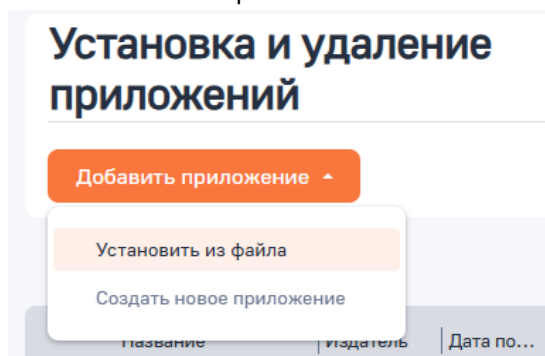
- 4) открывшуюся страницу дизайнера системы прокрутить вниз так, чтобы был виден блок “Приложения”. В этом блоке нажать на ссылку “Установка и удаление приложений”:



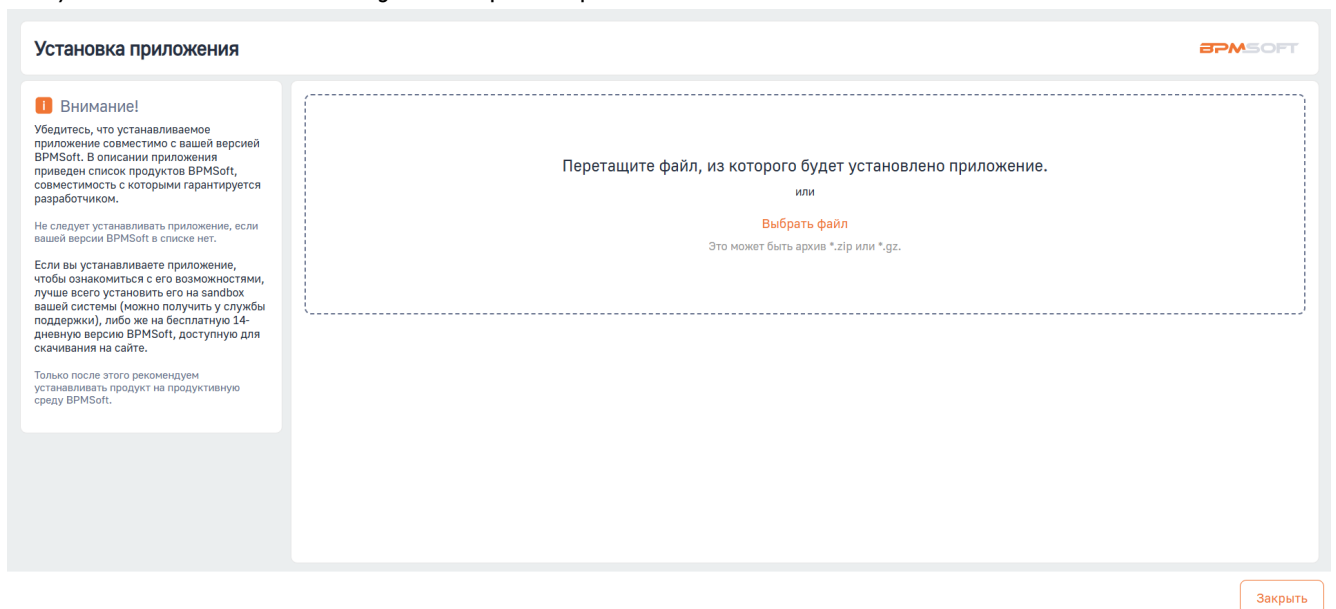
5) нажать на кнопку “Добавить приложение”:



6) выбрать пункт “Установить из файла”:



7) нажать на кнопку “Выбрать файл”:



- 8) в открывшемся окне программы “Проводник” (если вы работаете под Windows) нужно указать архив (соответствующий Вашей редакции BPMSoft), в котором содержатся файлы приложения интеграции, затем нажать кнопку “Продолжить”. Будет выполнена загрузка приложения из архива и отображено соответствующее сообщение.
- 9) после завершения загрузки, автоматически начнется установка приложения. Вам нужно дождаться окончания установки приложения, при этом нельзя выходить из системы, закрывать окно браузера.

Примечание. Установка приложения интеграции может занять до 10 минут.

- 10) после завершения установки приложения проверьте, что не выдано сообщение об ошибке.

После получения сообщения об успешной установке приложения, нужно выполнить установку системных настроек, описанных далее.

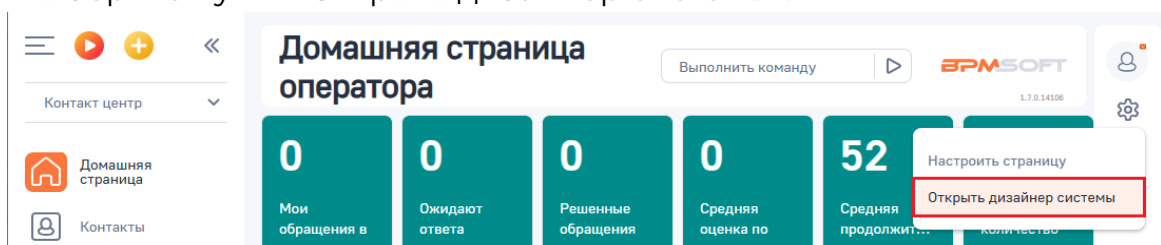
Установка системных настроек

В вашем BPMSoft выполните следующие действия:

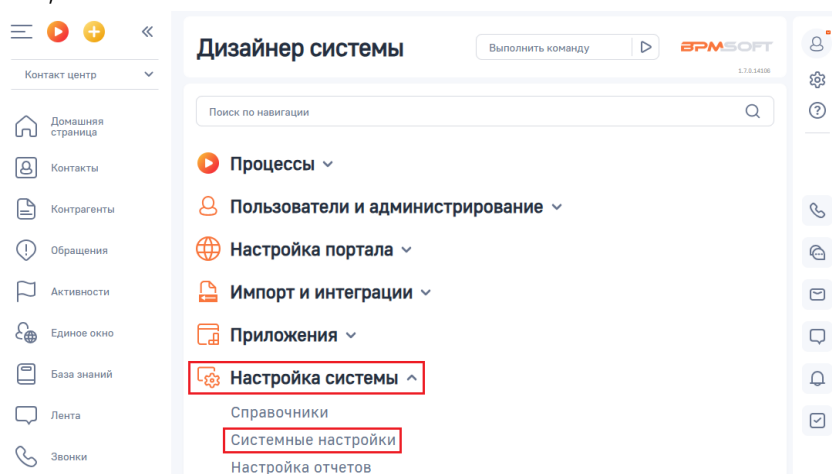
- 1) нажмите BPMSoft;

Примечание. Для входа в BPMSoft вам потребуются - ссылка на BPMSoft, а также логин и пароль пользователя BPMSoft. Необходимые данные вы можете узнать у своего администратора.

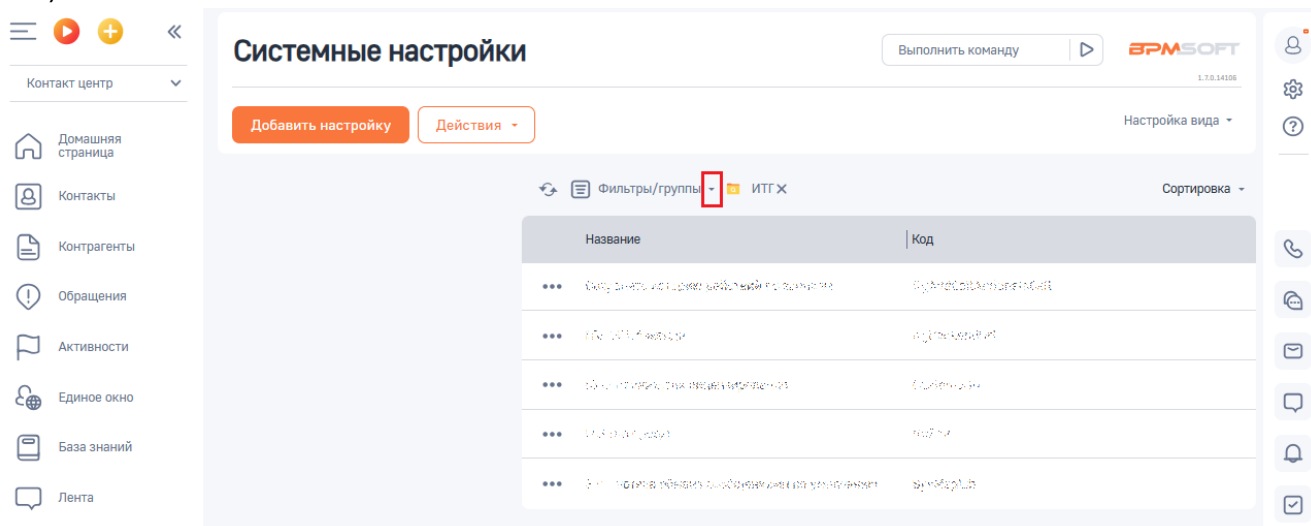
- 2) нажмите на кнопку ;
- 3) выберите пункт “Открыть дизайнер системы”:



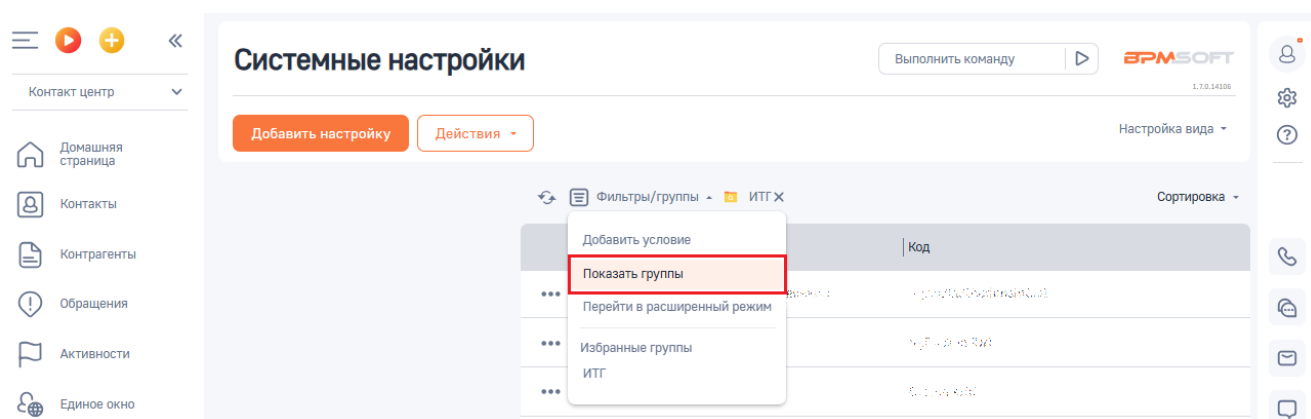
- 4) открывшуюся страницу дизайнера системы прокрутите вниз до блока “Настройка системы”. В этом блоке нажмите на ссылку “Системные настройки”;



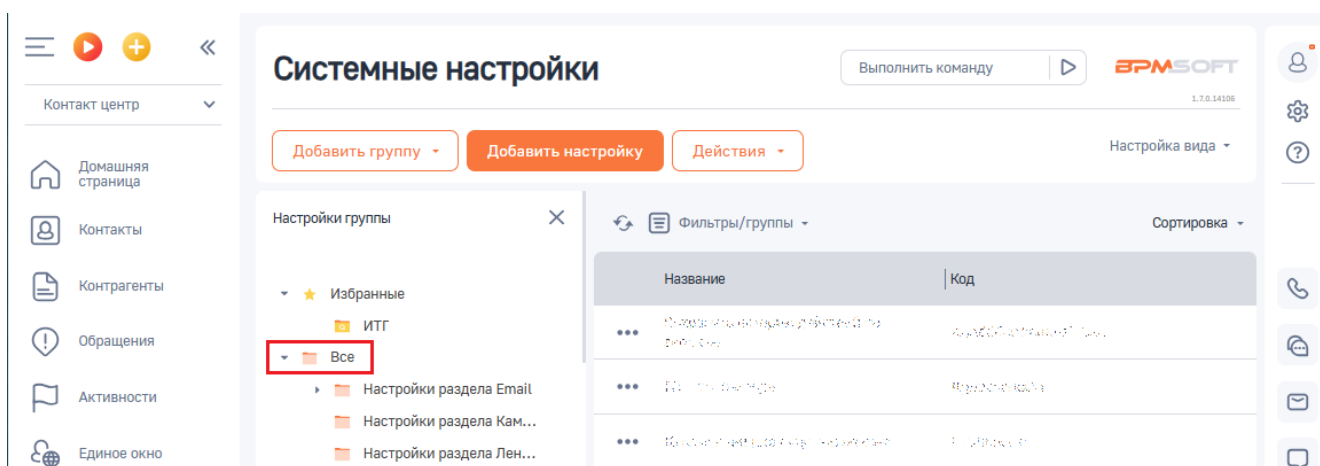
5) нажмите на значок  :



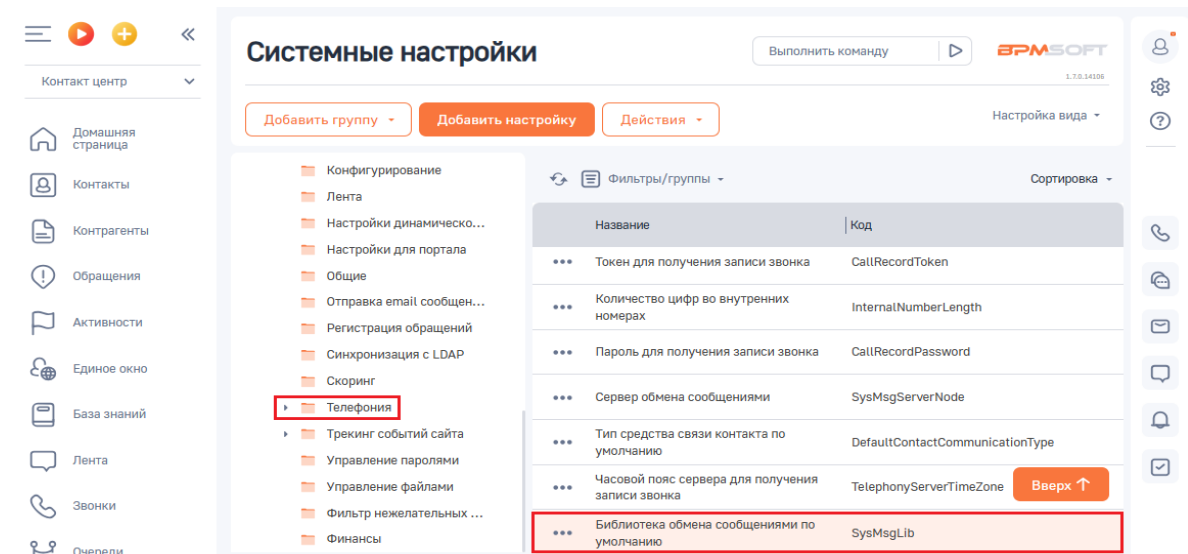
6. выберите пункт “Показать группы”:



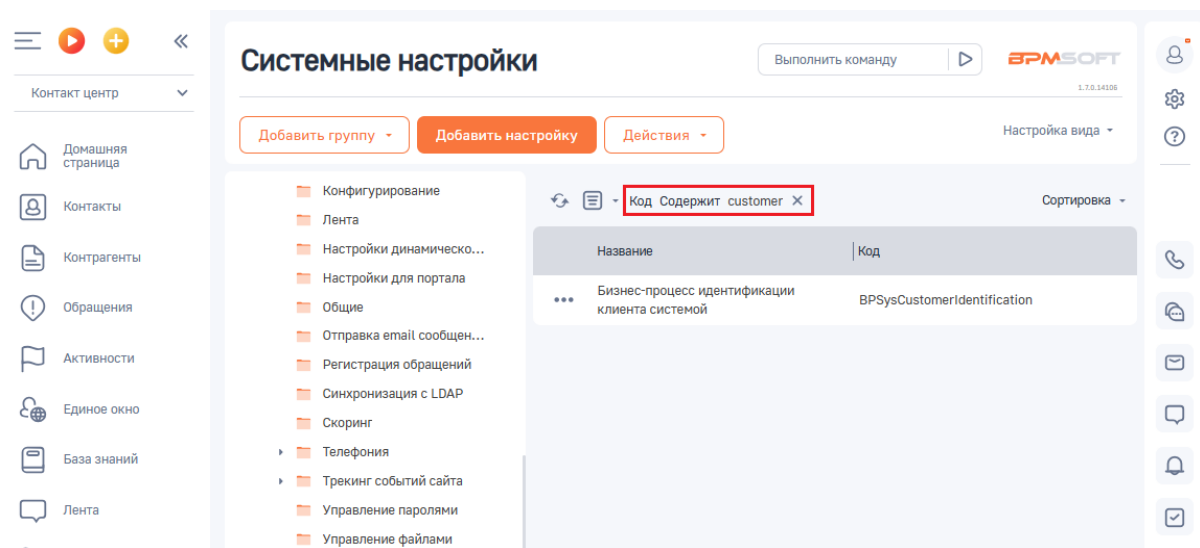
7. прокрутите список “Все” вниз до пункта “Телефония”:



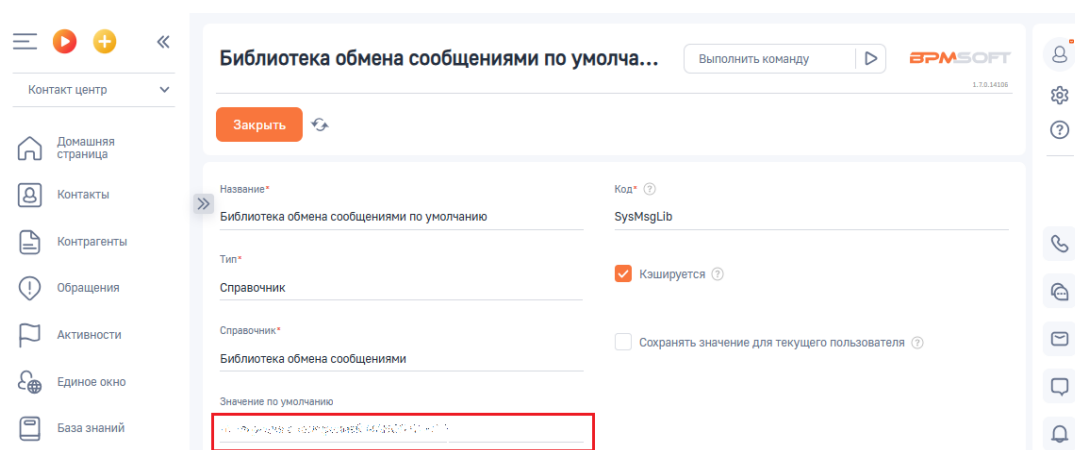
8. нажмите на пункт “Телефония”. Будет открыт список параметров;
9. дважды нажмите на строку “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию”:



Важно! Если в списке параметров нет строки “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию”, то возможно у вас настроен фильтр, который отображается над списком параметров. Отключите фильтр, нажав кнопку . После этого будет отображен полный список параметров.

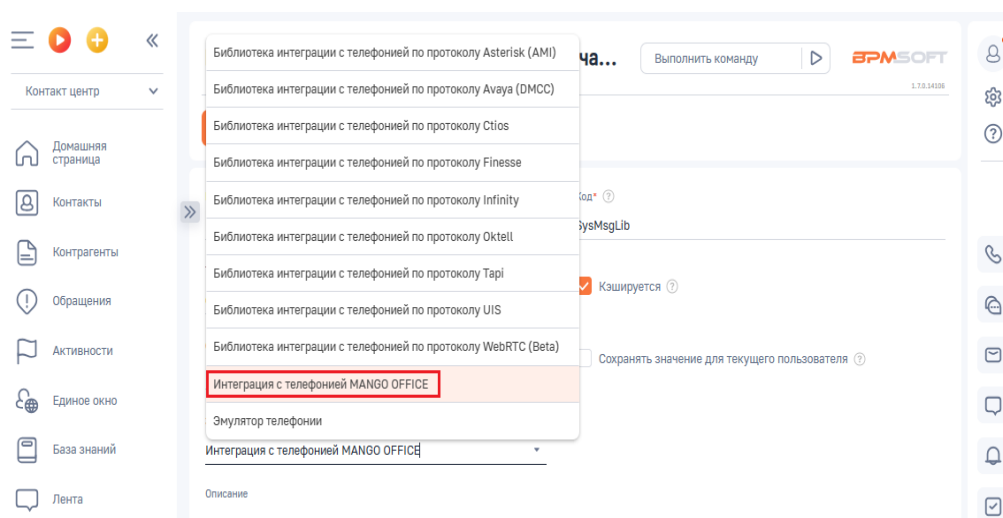


10. нажмите на строку “Значение по умолчанию”. Будет показан раскрывающийся список;

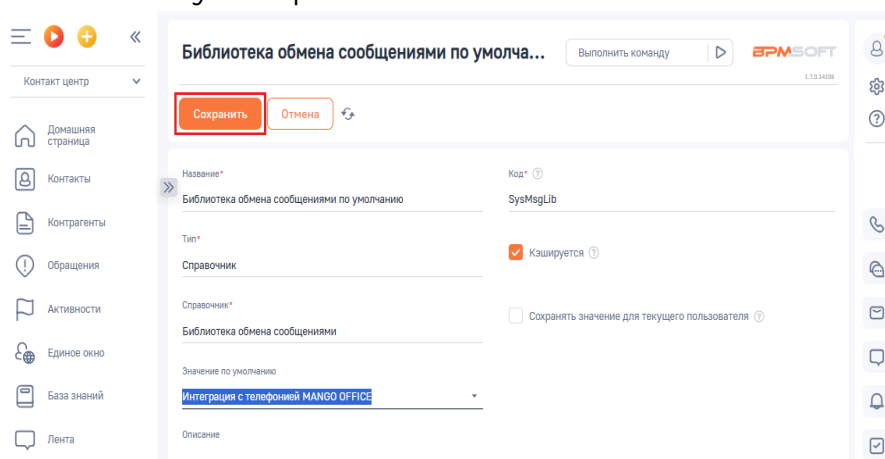


12. выберите пункт “Интеграция с телефонией MANGO OFFICE”;

Примечание. Если в списке “Значение по умолчанию” нет пункта “Интеграция с телефонией MANGO OFFICE”, значит приложение не установлено. Попробуйте повторно установить приложение по [этой инструкции](#).



13. нажмите на кнопку “Сохранить”:



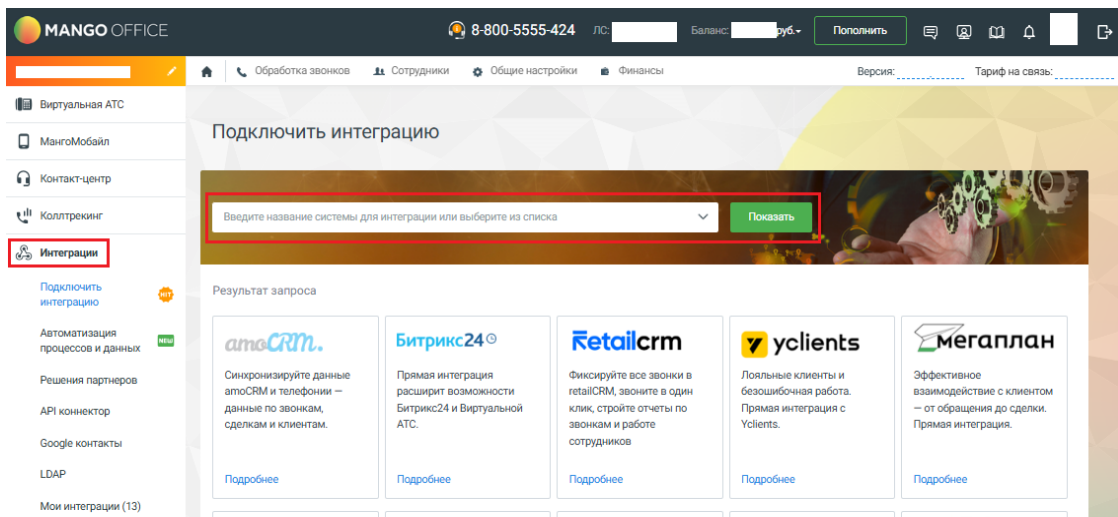
Далее, вам следует переходить к [настройкам интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE](#).

Шаг 4. Настройка интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE

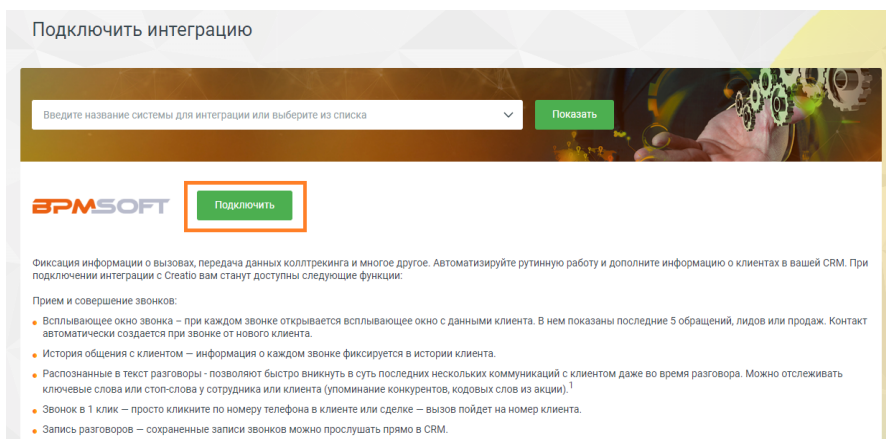
Установка и базовые настройки

Для того чтобы подключить приложение интеграции с BPMSoft, нужно выполнить:

1. [войдите](#) в ваш [Личный кабинет MANGO OFFICE](#);
2. выберите вашу Виртуальную АТС, если у вас их несколько;
3. перейти в раздел “Интеграции”;
4. выполните одно из действий:
 - в блоке “BPMSoft” нажмите на кнопку “Подробнее”;
 - введите название интеграции BPMSoft в поле “Введите название системы для интеграции...” и нажмите кнопку “Показать”:



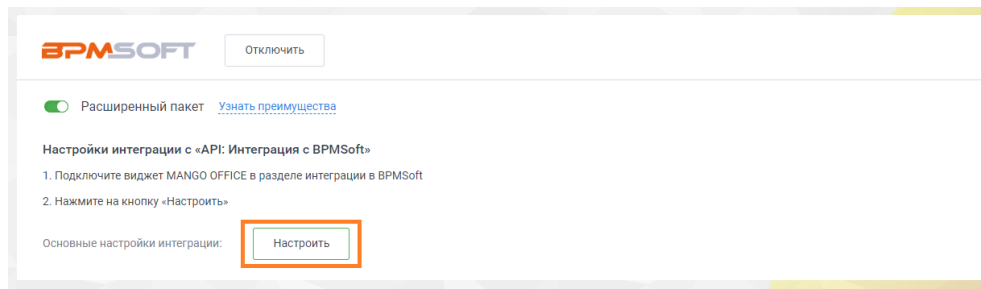
5. на открывшейся странице “Подключить интеграцию”, нажмите на кнопку “Подключить”;



6. в открывшемся всплывающем окне с информацией о подключении нужно указать количество ваших сотрудников, которые будут пользоваться интеграцией с BPMSoft;

Примечание. Параметры подключения могут отличаться в зависимости от тарифного плана вашей Виртуальной АТС.

7. нажать на кнопку “Сохранить”. Будет открыта страница “Мои интеграции” в Личном кабинете MANGO OFFICE;
8. нажать на кнопку “Настроить”. Вы перейдете к настройкам подключения к BPMSoft.



Настройка подключения к BPMSoft

Чтобы настроить подключение в форме “Основные настройки интеграции” нужно:

- 1) открыть вкладку “Подключение”;
- 2) указать контактный e-mail для получения уведомлений о работе приложения интеграции MANGO OFFICE. Можно указать несколько e-mail через запятую;
- 3) указать ссылку на вашу BPMSoft. Указывать надо ту же ссылку, что вы указывали, когда выполняли [шаг 3 “Подключение приложения интеграции в BPMSoft”](#);

Примечание. Должны выполняться следующие требования к url-адресу:

- все символы должны быть в нижнем регистре;
- необходимо удалить лишние символы, в том числе пробелы, перед https и после знаков .ru (домена верхнего уровня).

Подключение Сотрудники Обработка вызовов Дополнительно

Как подключить

1. Установите приложение интеграции MANGO OFFICE в BPMSoft
2. Укажите данные для подключения интеграции к вашему домену BPMSoft

Адрес домена BPMSoft

Логин домена BPMSoft

Пароль домена BPMSoft

Почта для уведомлений

⚠ Есть вопросы по настройке интеграции? Найдите ответ в инструкции [Посмотреть инструкцию](#)

Сохранить

4) ввести логин и пароль пользователя BPMSoft, при том должны выполняться следующие требования:

А) Использовать пользователя Supervisor, а также любого другого пользователя с правами Системного администратора настоятельно не рекомендуется!

Б) Необходимо создать в BPMSoft отдельного технического пользователя для интеграции и выдать ему необходимые лицензии в BPMSoft (в том числе лицензии на коннектор MANGO OFFICE).

В) Если в BPMSoft выполнена настройка прав на объекты (включено администрирование объектов по операциям, по записям или по колонкам), то необходимо убедиться в том, что у технического пользователя для интеграции имеются полные права на следующие объекты (в том числе, имеются права на уже существующие записи в системе, если включено администрирование по записям):

- Звонок (Call)
- Контрагент (Account)
- Заказ в звонке (ItgCallOrder)
- Контакт в звонке (ItgCallContact)
- Контрагент в звонке (ItgCallAccount)
- Лид в звонке (ItgCallLead)
- Обращение в звонке (ItgCallCase)
- Продажа в звонке (ItgCallOpportunity)
- Проект в звонке (ItgCallProject)
- Коммуникация с клиентом (ItgCommunicationMessage)
- Отображаемое поле сущности при звонке (MANGO OFFICE) (ItgCallDisplayedField)

- Настройки связывания полей сущности и звонка (MANGO OFFICE) (ItgCallEntityConnection)
- Действие по звонку (ItgCallActionSettingInCall)
- Тег речевой аналитики в звонке (ItgSpeechAnalyticsTagInCall)
- Настройка действия по звонку в зависимости от роли (MANGO OFFICE) (ItgCallActionSetting)
- Расшифровка записи разговора (речевая аналитика) (ItgSpeechAnalyticsCallTranscript)
- Канал коммуникации (ItgCommunicationChannel)
- Условия действий при звонке (MANGO OFFICE) (ItgCallActionCondition)
- Направление звонка (MANGO OFFICE) (ItgCallActionDirection)
- Количество сущностей (MANGO OFFICE) (ItgCallActionEntityCount)
- Действие при звонке (MANGO OFFICE) (ItgCallAction)
- Счетчик для имени (ItgNameCounter)
- Тег речевой аналитики (ItgSpeechAnalyticsTag)
- Сущности для конструктора условий (MANGO OFFICE) (ItgCallActionEntities)
- Дополнительная информация по сущности (MANGO OFFICE) (ItgCallEntitySecondaryInfo)
- Классы цветов отображаемых полей (MANGO OFFICE) (ItgCallFieldColors)
- Статус звонка (ItgCallStatus)

5) Нажмите кнопку “Сохранить”.

- если данные указаны корректно, настройки будут сохранены
 - если данные указаны неверно, сохранение не будет выполнено.
- После этого вам станут доступны прочие настройки подключения к BPMSoft:

Подключение
Сотрудники
Обработка вызовов
Дополнительно

Как подключить

1. Установите [приложение интеграции MANGO OFFICE](#) в BPMSoft
2. Укажите данные для подключения интеграции к вашему домену BPMSoft

Адрес домена BPMSoft

Логин домена BPMSoft

Пароль домена BPMSoft

Почта для уведомлений


Есть вопросы по настройке интеграции? Найдите ответ в инструкции

[Посмотреть инструкцию](#)

Сохранить

В случае ошибки проверьте:

- корректность логина и пароля
- наличие необходимых прав у пользователя
- подключено ли приложение интеграции в BPMSoft

Настройка соответствия внутренних номеров сотрудников

Общее

Уважаемые абоненты! Без сопоставления сотрудников из Личного кабинета MANGO OFFICE и сотрудников BPMSoft приложение интеграции работать не будет.

Важнейшей задачей интеграции является корректное распределение звонков между пользователями.

Приложение интеграции хранит таблицу сопоставления сотрудников Виртуальной АТС с пользователями BPMSoft, которую вы можете видеть на вкладке “Сотрудники”. **Эту таблицу составляете вы.** В ней вы указываете какому сотруднику Виртуальной АТС соответствует сотрудник BPMSoft.

Когда пользователь, кликнув по номеру телефона в BPMSoft, инициирует исходящий звонок / отправку sms, приложение интеграции сравнивает данные этого пользователя с таблицей сопоставления сотрудников Виртуальной АТС с пользователями BPMSoft. Если обнаруживается совпадение (пользователю BPMSoft, инициировавшему звонок / отправку sms,

поставлен соответствующий сотрудник Виртуальной АТС), то звонок / отправка sms выполняется от имени соответствующего сотрудника Виртуальной АТС.

И наоборот, когда поступает входящий звонок от Клиента и Виртуальная АТС распределяет его на конкретного сотрудника, приложение интеграции сравнивает данные этого сотрудника с таблицей сопоставления. Если обнаруживается совпадение, то звонок направляется на соответствующего пользователя BPMSoft.

Как настроить сопоставление сотрудников

На вкладке “Сотрудники” необходимо:

1. нажмите на кнопку “Добавить”. Будут показаны поля для выбора сотрудников Виртуальной АТС и BPMSoft;

BPMSoft

Подключение **Сотрудники** Обработка вызовов Дополнительно

Выберите, каким пользователям в BPMSoft соответствуют сотрудники в виртуальной АТС MANGO OFFICE

Без этого интеграция не будет работать — распределять звонки и назначать ответственных можно только на сотрудников из списка ниже.

⚠ Если не выбрать сотрудника из виртуальной АТС MANGO OFFICE, то звонки не будут обрабатываться

BPMSoft	MANGO OFFICE
Токарева Марина	Выберите сотрудника
Выберите пользователя	Найти сотрудника (10) Ухтымаров Винокентий (11) Саповалов Индрюк (12) Такихиро Широши (13) Эрминафт Арагонов (14) Килманат Ефтюканов (15) Урмагавт Эрдюк (16) Сыправив Аляпат (17) Эрдонат Какоши

⚠ Есть вопросы по настройке интеграции? Найдите справку

⊕ Добавить

Сохранить Отмена

Отключить

2. выберите сотрудника BPMSoft и выберите соответствующего ему сотрудника Виртуальной АТС;
3. настройте сопоставление для всех сотрудников, которые будут пользоваться интеграцией;
4. нажмите кнопку “Сохранить”.

Примечание. Вкладки “Сотрудники” и “Обработка звонков” доступны после успешного подключения к BPMSoft.

Подключение

Сотрудники

Обработка звонков

Дополнительно

Укажите каким пользователям в CRM соответствуют настроенные сотрудники в Виртуальной АТС. Это необходимо, чтобы правильно распределять звонки и назначать ответственных. Интеграция работает только для тех пользователей CRM, которым указан сотрудник в Виртуальной АТС.

Внимание! Если не указан ни один из пользователей Виртуальной АТС, то обработка звонков не производится.

Из BPMSoft		Из MANGO OFFICE			
Иванов И.И.	×	—	(11) Иванова Мария	×	×
Сидорова С.С.	×	—	(18) Сидорова Мария	×	×

+

Добавить

Сохранить

В зависимости от ваших задач следует установить дополнительные настройки интеграции.

Список изменений в документе

19.06.2026

Опубликован впервые.