

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка интеграции с Мегафон ВАТС

Решение: MascMegafonCrmApi

Версия документа: 1.1

Версия приложения: 1.2

Дата: 18 августа 2026 г.

Оглавление

1. Введение.....	3
1.1. Назначение решения.....	3
1.2. Краткое описание решения	3
1.3. Перечень созданных объектов системы.....	3
2. Описание работы пользователя	4
2.1. Настройка интеграции с Мегафон BATC	4
2.2. Сопоставление пользователей BPMSoft и Мегафон BATC	5
2.3. Совершение исходящего звонка из карточки контакта.....	7
2.4. Просмотр данных звонка во вкладке «Мегафон BATC»	9
2.5. Настройка прав доступа	12
2.7. Открытие карточки текущего звонка.....	15
3. Примечания и ограничения	16

1. Введение

1.1. Назначение решения

Настоящее решение предназначено для организации интеграции между системой BPMSoft и облачной АТС Мегафон ВАТС. Решение обеспечивает автоматическую синхронизацию данных о звонках, совершение исходящих вызовов из интерфейса BPMSoft, а также отображение детальной информации о каждом звонке.

1.2. Краткое описание решения

Интеграция реализована посредством REST API и позволяет обмениваться данными между BPMSoft и Мегафон ВАТС в реальном времени. Система автоматически создаёт и обновляет записи звонков, открывает карточки входящих вызовов, передаёт оценки качества и аудиозаписи разговоров. Для работы интеграции требуется предварительная настройка сопоставления пользователей обеих систем.

1.3. Перечень созданных объектов системы

В рамках решения созданы и доработаны следующие объекты BPMSoft:

- Пункт меню «Настройка интеграции с Мегафон ВАТС» в группе «Импорт и интеграции».
- Деталь «Пользователь Мегафон ВАТС» для сопоставления учётных записей.
- Кнопка «Позвонить через Мегафон ВАТС» в карточке контакта.
- Вкладка «Мегафон ВАТС» в карточке звонка.
- Права доступа на операцию «Доступ к данным Мегафон ВАТС на странице Звонка».

2. Описание работы пользователя

2.1. Настройка интеграции с Мегафон BATC

Для перехода к настройкам интеграции необходимо выбрать пункт меню «Настройка интеграции с Мегафон BATC», расположенный в группе «Импорт и интеграции».

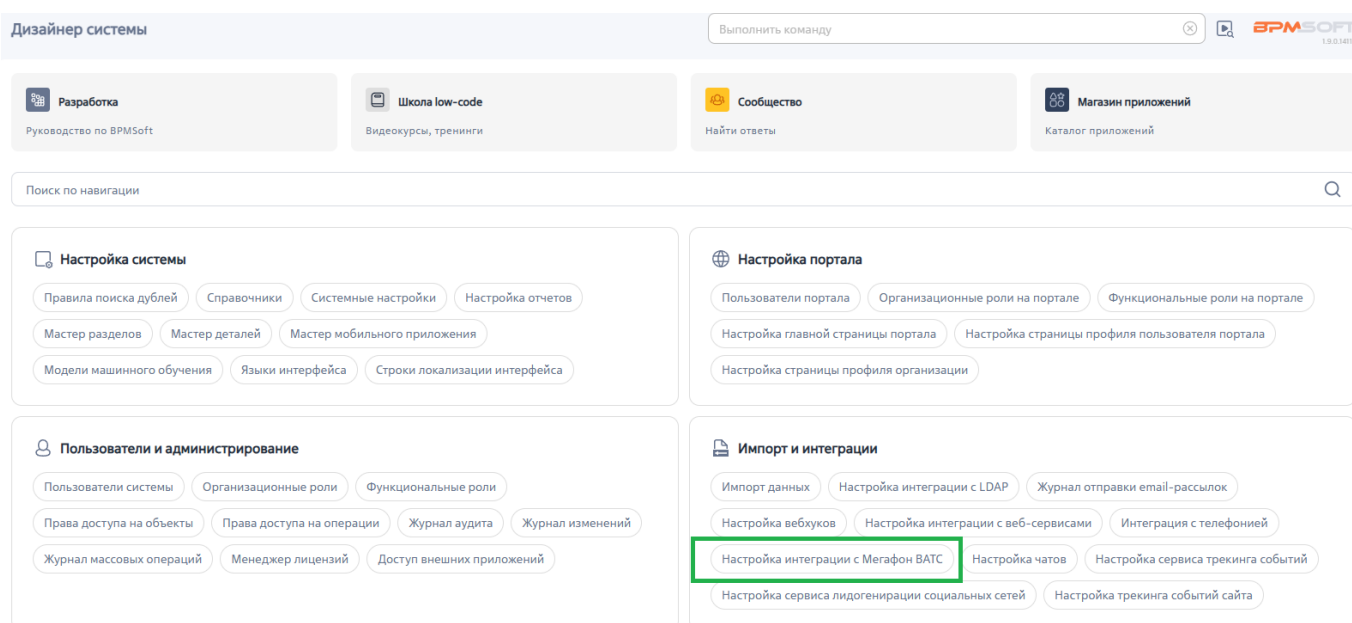


Рисунок 1 – Расположение пункта меню «Настройка интеграции с Мегафон BATC»

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

2.2. Сопоставление пользователей BPMSoft и Мегафон BATC

В нижней части страницы «Настройка интеграции с Мегафон BATC» расположена деталь «**Пользователь Мегафон BATC**». Данная деталь предназначена для сопоставления учётных записей пользователей в BPMSoft и Мегафон BATC. Это сопоставление необходимо для идентификации пользователя BPMSoft по входящим запросам от Мегафона, а также для определения соответствующего пользователя Мегафона для текущего пользователя BPMSoft.

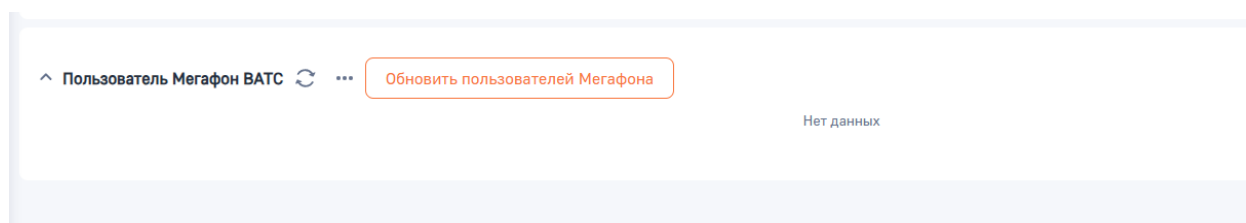


Рисунок 2 – Деталь «Пользователь Мегафон BATC»

Для добавления или обновления списка пользователей Мегафон BATC необходимо выполнить следующие шаги:

1. Нажать на кнопку «**Обновить пользователей Мегафона**».
2. После выполнения запроса в деталь будут добавлены все пользователи из Мегафон BATC, у которых в личном кабинете указан номер телефона.

The screenshot shows the same interface as Figure 2, but after a refresh. The table now contains two rows of data. The header bar remains the same with the 'Обновить пользователей Мегафона' button.

Наименование	Номер телефона	Внутренний номер телефона	Пользователь BPMSoft
☐ Е. С. Сидорова	7922... 1	706	
☐ И. С. Сидорова	7922...	702	

Рисунок 3 – Результат обновления пользователей Мегафона

Далее для каждого пользователя Мегафон необходимо указать соответствующего пользователя BPMSoft. В перечень для выбора попадают записи из справочника «**Объект администрирования**» с типом «пользователь».

^ Пользователь Мегафон ВАТС

Обновить пользователей Мегафона

Наименование	Номер телефона	Внутренний номер телефона	Пользователь BPMSoft
Шихшанатов Рустам	794... 5	703	
Колбунов Максим	7... 5	701	Supervisor
Горшков Дмитрий	7... 6	702	

✓

↺

↻

📄

🗑

Рисунок 4 – Выбор пользователя BPMSoft для сопоставления

2.3. Совершение исходящего звонка из карточки контакта

В карточке контакта добавлена новая кнопка «Позвонить через Мегафон ВАТС».

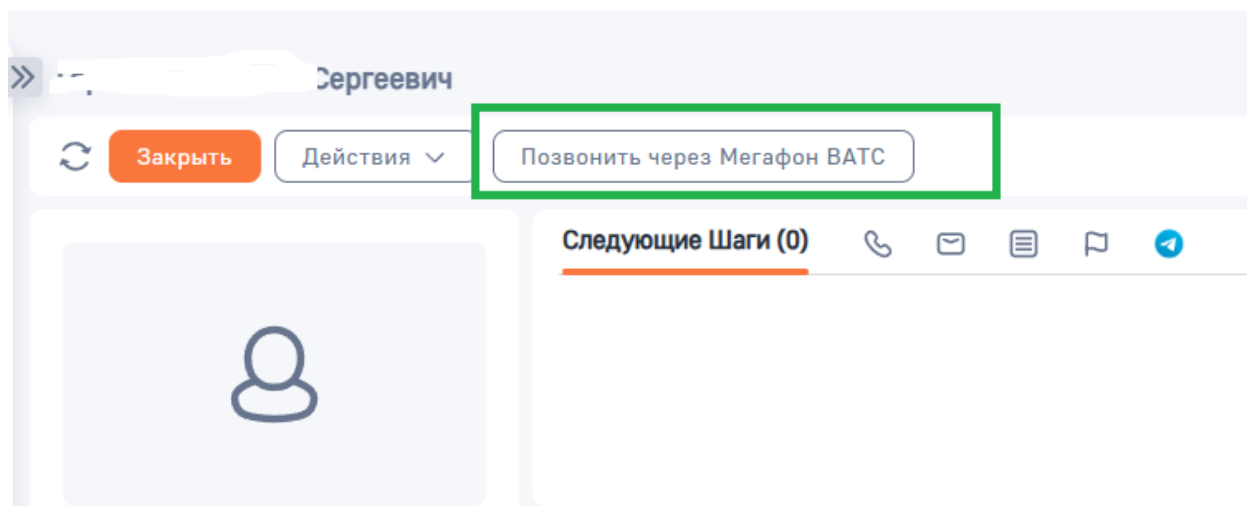


Рисунок 5 – Кнопка «Позвонить через Мегафон ВАТС» в карточке контакта

Условия отображения кнопки:

- Кнопка отображается только для тех пользователей BPMSoft, у которых настроена связь с пользователем Мегафон в детали «Пользователь Мегафон ВАТС».

Порядок совершения звонка:

1. Пользователь нажимает кнопку «Позвонить через Мегафон ВАТС».
2. Система отправляет запрос в Мегафон ВАТС на осуществление исходящего звонка от пользователя Мегафон, выбранного в детали «Пользователь Мегафон ВАТС».
3. Звонок совершается на номер телефона контакта. Приоритет номеров:
 - сначала используется поле «**Мобильный телефон**»;
 - если мобильный телефон не заполнен, используется поле «**Рабочий телефон**».

Проверка номера телефона:

Перед отправкой запроса система проверяет соответствие номера телефона регулярному выражению $\w{10}$ (пример корректного номера: 79999999999). При несоответствии формата звонок не будет совершён.

» Горшков Дмитрий Сергеевич

↺

Заккрыть

Действия ▾

Позвонить через Мегафон BATC

30%

🌐 ?

ФИО*

Горшков Дмитрий Сергеевич

Полное название должности

Мобильный телефон

79089903100

Рабочий телефон

Следующие Шаги (0)

☎

✉

📄

🚩

📞

←

Основная информация

Взаимосвязи

Место работы

^

Общая информация

Тип

Клиент

Обращение

Возраст

0

Рисунок 6 – «Мобильный телефон» в карточке контакта

2.4. Просмотр данных звонка во вкладке «Мегафон ВАТС»

На карточку звонка добавлена новая вкладка «**Мегафон ВАТС**», в которой хранится системная информация, полученная от Мегафон ВАТС по каждому звонку.

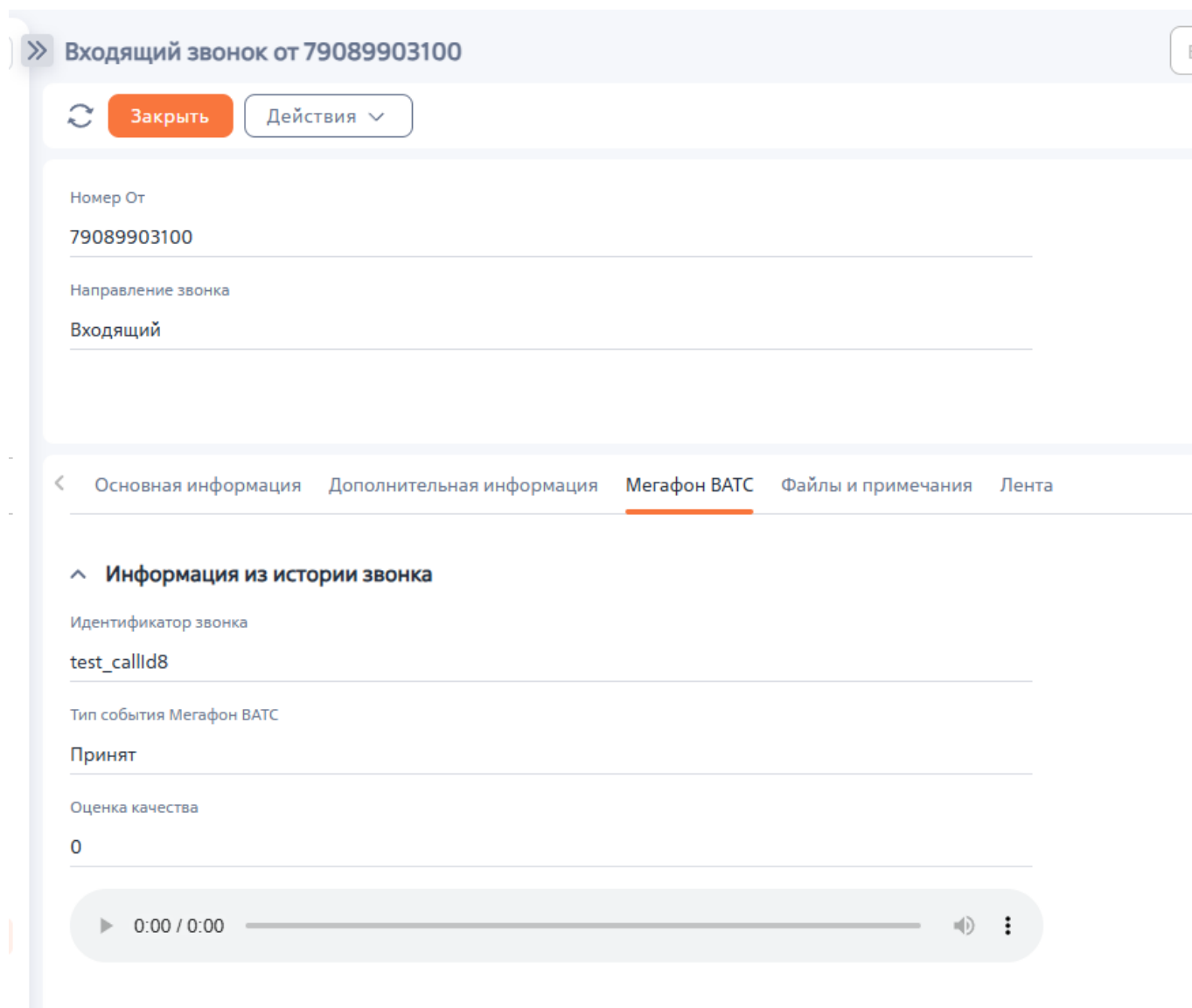


Рисунок 7 – Вкладка «Мегафон ВАТС» в карточке звонка

На вкладке отображаются следующие поля:

Таблица 1 – Поля вкладки «Мегафон ВАТС»

Поле	Описание
Идентификатор звонка	Уникальный идентификатор звонка в системе Мегафон ВАТС
Тип события Мегафон ВАТС	Статусы звонка (принят, переведён, отклонён, завершён и т.д.)
Оценка качества	Оценка, выставленная пользователем по итогам звонка
Аудио истории разговора	Запись разговора с клиентом

Примечания:

1. Если у сотрудника Мегафон ВАТС включена переадресация всех входящих звонков. Тогда в ВРMSoft создается запись звонка с номером телефона, который действительно ответил на звонок (номер телефона, на который было переадресован вызов).
2. При создании карточки звонка, автоматически устанавливается контакт в карточку звонка (поиск происходит по мобильному номеру телефона).

>>

Входящий звонок от 79089903100

Выполнить команду

↻

Заккрыть

Действия ▾

Номер От	Номер Кому
79089903100	
Направление звонка	Создал
Входящий	Supervisor

<

Основная информация

Дополнительная информация

Мегафон BATC

Файлы и примечания

Лента

Дата начала	Дата завершения

▾ Результат

^ Связи

Контрагент	Обращение
Контакт	Лид
Горшков Дмитрий Сергеевич	
Активность	Заказ
Входящий звонок от 79089903100	

Рисунок 8 – Карточка звонка с номером телефона, от которого был звонок. Установка связанного контакта

2.5. Настройка прав доступа

Вкладка **«Мегафон ВАТС»** отображается только для тех пользователей BPMSoft, у которых есть право доступа на операцию **«Доступ к данным Мегафон ВАТС на странице Звонка»** (код операции: MascCallCanVisibleMegafonTab).

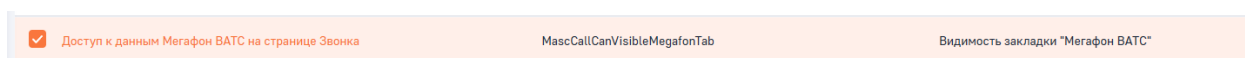


Рисунок 9 – Наименование прав доступа на операцию

A configuration window titled 'Доступ к данным Мегафон ВАТС на странице Звонка'. It has a search bar 'Выполнить команду' and a 'Заккрыть' button. The form contains fields for 'Название*' (filled with 'Доступ к данным Мегафон ВАТС на странице Звонка'), 'Код*' (filled with 'MascCallCanVisibleMegafonTab'), and 'Описание' (filled with 'Видимость закладки "Мегафон ВАТС"'). Below the form is a section 'Доступ к операции' with a table showing permissions for 'Все сотрудники' with a level of 'Да' and position '0'.

Пользователь/роль	Уровень доступа	Позиция
Все сотрудники	Да	0

Рисунок 10 – Настройка прав доступа на операцию

Важно: По умолчанию доступ к вкладке «Мегафон ВАТС» имеют все сотрудники.

2.6. Автоматическая обработка данных о звонках от Мегафон BATC

Вся информация о звонках автоматически передаётся из Мегафон BATC в BPMSoft через сервисы интеграции. Все команды от Мегафон можно разделить на 4 типа:

Таблица 2 – Типы команд от Мегафон BATC

Команда	Назначение
CONTACT	Получение информации о клиенте (название, ответственный сотрудник) по номеру телефона при поступлении входящего звонка
EVENT	Уведомление о событиях звонка (появление, принятие, завершение и др.)
HISTORY	Передача данных о завершённом звонке и ссылки на запись разговора
RATING	Передача оценки, которую клиент поставил сотруднику после разговора

Действия BPMSoft при обработке каждой команды:

1. **CONTACT** – система создаёт:
 - запись **Активности** (с типом «Звонок»);
 - запись **Звонка** с указанием идентификатора, направления, описания, номера телефона, а также связанных контакта и организации.
2. **EVENT** – система обновляет запись звонка, созданную командой CONTACT:
 - устанавливает тип события (принят, переведён, отклонён, завершён и т.д.).
 - **Особое действие:** если тип события = «Принят», система **открывает карточку текущего звонка** в новой вкладке браузера.
3. **HISTORY** – система обновляет запись звонка:
 - устанавливает дату и время начала звонка;
 - устанавливает длительность звонка;
 - устанавливает ссылку на запись разговора.
4. **RATING** – система обновляет запись звонка:

-

*** Supervisor	24.07.2025 10:42	Исходящий	908: ...	6	Го... .. ин	МАСКОН
*** Supervisor	24.07.2025 10:41	Входящий	908: ...	9		МАСКОН

Рисунок 11 – Записи звонков, созданные через обработку команд от Мегафон ВАС

2.7. Открытие карточки текущего звонка

При получении от Мегафон команды **EVENT** с типом события **«Принят»** в браузере автоматически открывается новая вкладка с карточкой звонка, заполненной переданными от Мегафон значениями.

Условие открытия карточки: Карточка открывается только у того пользователя BPMSoft, для которого настроена связь в детали **«Пользователь Мегафон ВАТС»**. Поиск соответствующего пользователя осуществляется по номеру телефона (через который осуществляется звонок или на который звонят – при входящем звонке).

» Входящий звонок от 79089903100

Выполнить команду

↻

Заккрыть

Действия ▾

Номер От

79089903100

Номер Кому

Направление звонка

Входящий

Создал

Supervisor

<

Основная информация

Дополнительная информация

Мегафон ВАТС

Файлы и примечания

Лента

Дата начала

Дата завершения

^ Результат

Результат

Результат подробно

^ Связи

Контрагент

Обращение

Контакт

Горшков Дмитрий Сергеевич

Лид

Рисунок 12 – Открытие карточки звонка в новой вкладке

3. Примечания и ограничения

При работе с интеграцией следует учитывать следующие ограничения:

1. Для совершения исходящих звонков необходимо, чтобы у текущего пользователя BPMSoft была настроена связь с пользователем Мегафон в детали **«Пользователь Мегафон ВАТС»**.
2. Исходящий звонок возможен только в том случае, если у контакта заполнен мобильный или рабочий телефон в корректном формате (^7\d{10}\$).
3. Вкладка «Мегафон ВАТС» в карточке звонка доступна только пользователям с правом доступа MascCallCanVisibleMegafonTab.
4. По умолчанию право доступа к вкладке «Мегафон ВАТС» имеют только системные администраторы. Для остальных пользователей доступ настраивается вручную.
5. Открытие карточки звонка при событии «Принят» происходит только для того пользователя BPMSoft, номер телефона которого совпадает с номером, участвующим в звонке (входящий или исходящий).
6. Если номер телефона не соответствует формату ^7\d{10}\$, кнопка «Позвонить через Мегафон ВАТС» не инициирует звонок.