



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

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

---

## Инструкция по настройке приложения интеграции Виртуальной АТС и Zoho CRM, версия 1

### Оглавление

Настройка.....	2
Настройка Виртуальной АТС MANGO OFFICE.....	2
Входящий звонок .....	5
Исходящий звонок .....	6
Пропущенные звонки .....	7
История вызовов .....	7
Запись разговоров.....	8

Вопросы и пожелания по работе приложения вы можете отправить по почте: [techsupport@mangotele.com](mailto:techsupport@mangotele.com)

Написать нам в социальные сети: [ВКонтакте](#) или мессенджеры: [Telegram](#) и [Viber](#).

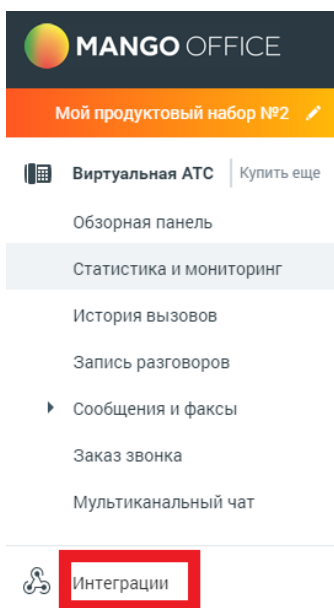
## Настройка

Для настройки интеграции между Виртуальной АТС MANGO OFFICE и ZohoCRM, необходимо:

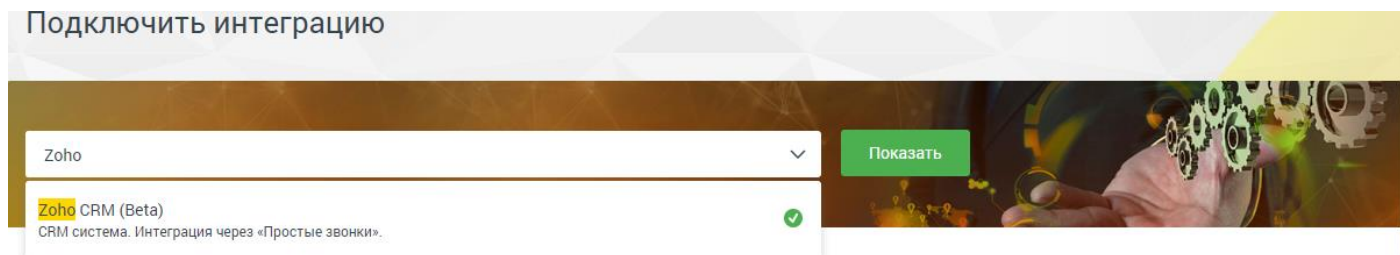
- настроить Виртуальную АТС
- для работы со звонками - установить [софтфон или мобильное приложение](#), которое будет управлять вызовами, или подключить sip-телефон или настроить переадресацию на ваш мобильный телефон.

### Настройка Виртуальной АТС MANGO OFFICE


1. Войдите в Личный кабинет Виртуальной АТС (ВАТС)
2. Перейдите в раздел «Интеграции»



3. Набрать «Zoho» и выбрать «Zoho CRM (beta)» в строке поиска.



#### 4. Нажать кнопку «Подключить»




Интеграция MANGO OFFICE с Zoho CRM через партнера «Простые звонки».

Интеграция предоставляет следующие возможности:

- всплывающая карточка клиента при входящем звонке;
- исходящий звонок по клику из клиентской базы;
- журнал звонков в клиентской базе;
- ссылки на аудиозаписи в журнале звонков;
- умный перевод входящего звонка клиента на ответственного сотрудника в обход секретаря и голосового меню

#### 5. Перейти по ссылке «Settings Page»



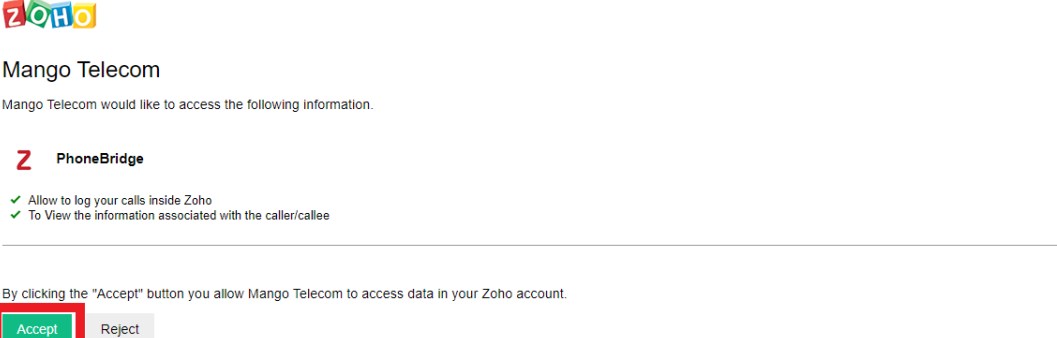
Set up integration for Zoho CRM

1. Install and configure integration with Zoho CRM in accordance with the manual:  
[http://prostiezvonki.ru/documents/Configuration\\_ZohoCRM.pdf](http://prostiezvonki.ru/documents/Configuration_ZohoCRM.pdf)
2. Settings Page
3. Before you start, please read the user manual:  
[http://prostiezvonki.ru/documents/Manual\\_ZohoCRM.pdf](http://prostiezvonki.ru/documents/Manual_ZohoCRM.pdf)

Пароль	77VL05	<a href="#">Скопировать</a>
Адрес сервера	wss://mango.prostiezvonki.ru:443	<a href="#">Скопировать</a>

[Проверить статус интеграции](#)

#### 6. В открывшемся окне принять подключение нажав кнопку «Ассерт».



**Z** PhoneBridge

- ✓ Allow to log your calls inside Zoho
- ✓ To View the information associated with the caller/callee

By clicking the "Accept" button you allow Mango Telecom to access data in your Zoho account.

[Accept](#) [Reject](#)

#### 7. В появившейся форме сопоставить добавочные номера сотрудников и сотрудников Zoho CRM.



Nikolay Ludwig

Test Testerov

Save

A red-bordered rectangular box containing two horizontal grey bars, representing input fields for configuration.

8. Сохранить настройки нажав «Save»



Nikolay Ludwig

Test Testerov

Save

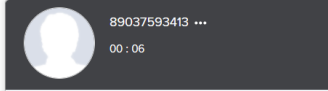
Two horizontal grey bars representing input fields for configuration.

9. Интеграция настроена

## Входящий звонок

При входящем звонке у сотрудника зазвонит телефон (указанный в карточке сотрудника в Личном кабинете в качестве средства приема вызова), а в ZohoCRM покажется карточка звонка:

Contact Owner	Ludwig	Lead Source	—
Account Name	—	Contact Name	34
Email	—	Title	—
Phone	74997033590	Department	—
Other Phone	—	Home Phone	—
Mobile	—	Fax	—
Assistant	—	Date of Birth	—
Reports To	—	Asst Phone	—
Created By	Ludwig	Email Opt Out	—

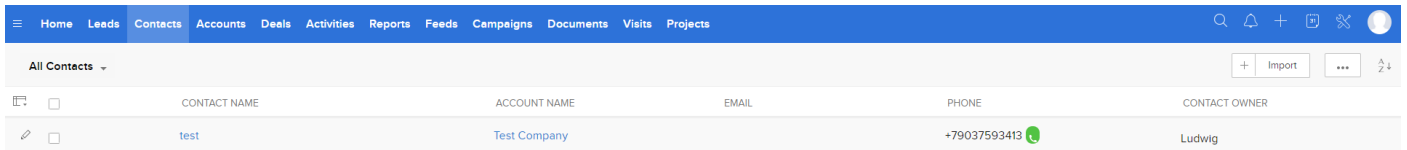


89037593413 ...  
00:06

Call Description

## Исходящий звонок

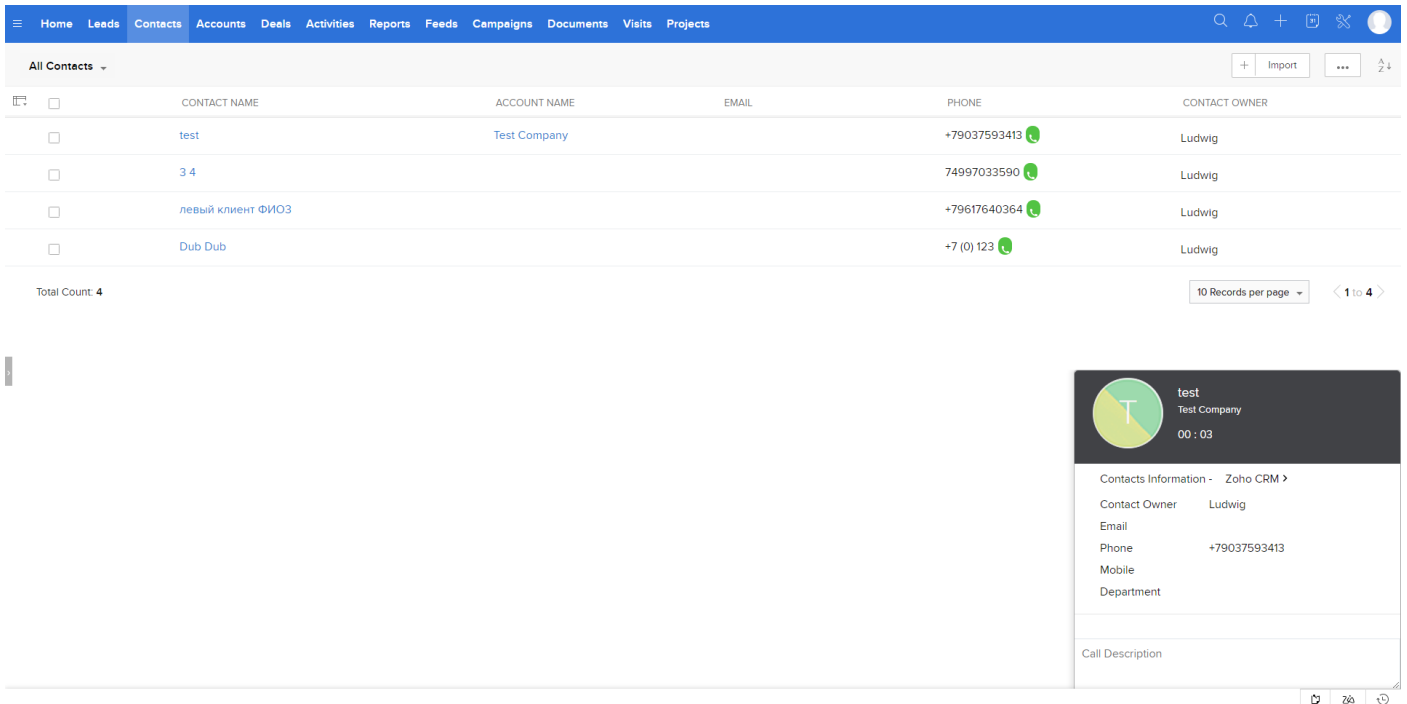
Сотрудник может кликнуть на номер телефона в ZohoCRM (к примеру, в карточке клиента или в списке клиентов):



The screenshot shows the ZohoCRM interface with the 'Contacts' tab selected. A table lists contacts with columns for CONTACT NAME, ACCOUNT NAME, EMAIL, PHONE, and CONTACT OWNER. The first contact, 'test' from 'Test Company' with phone number '+79037593413', is highlighted. A green phone icon is visible next to the phone number.

CONTACT NAME	ACCOUNT NAME	EMAIL	PHONE	CONTACT OWNER
test	Test Company		+79037593413	Ludwig

При этом в ZohoCRM будет показана карточка исходящего звонка:



The screenshot shows the ZohoCRM interface with a list of four contacts. The first contact, 'test' from 'Test Company' with phone number '+79037593413', is selected. A call card overlay is visible on the right side of the screen, displaying contact information and a call duration of 00:03.

CONTACT NAME	ACCOUNT NAME	EMAIL	PHONE	CONTACT OWNER
test	Test Company		+79037593413	Ludwig
3 4			74997033590	Ludwig
левый клиент ФИО3			+79617640364	Ludwig
Dub Dub			+7 (0) 123	Ludwig

Call Card Information:

- test
- Test Company
- 00 : 03
- Contacts Information - Zoho CRM >
- Contact Owner: Ludwig
- Email:
- Phone: +79037593413
- Mobile:
- Department:
- Call Description:

## Пропущенные звонки

Если сотрудник отсутствовал на рабочем месте и были пропущенные звонки, то вне зависимости, был открыт ZohoCRM у него или не был открыт, в ZohoCRM попадет информация о пропущенных звонках.

## История вызовов

Все звонки видны в списке Activities

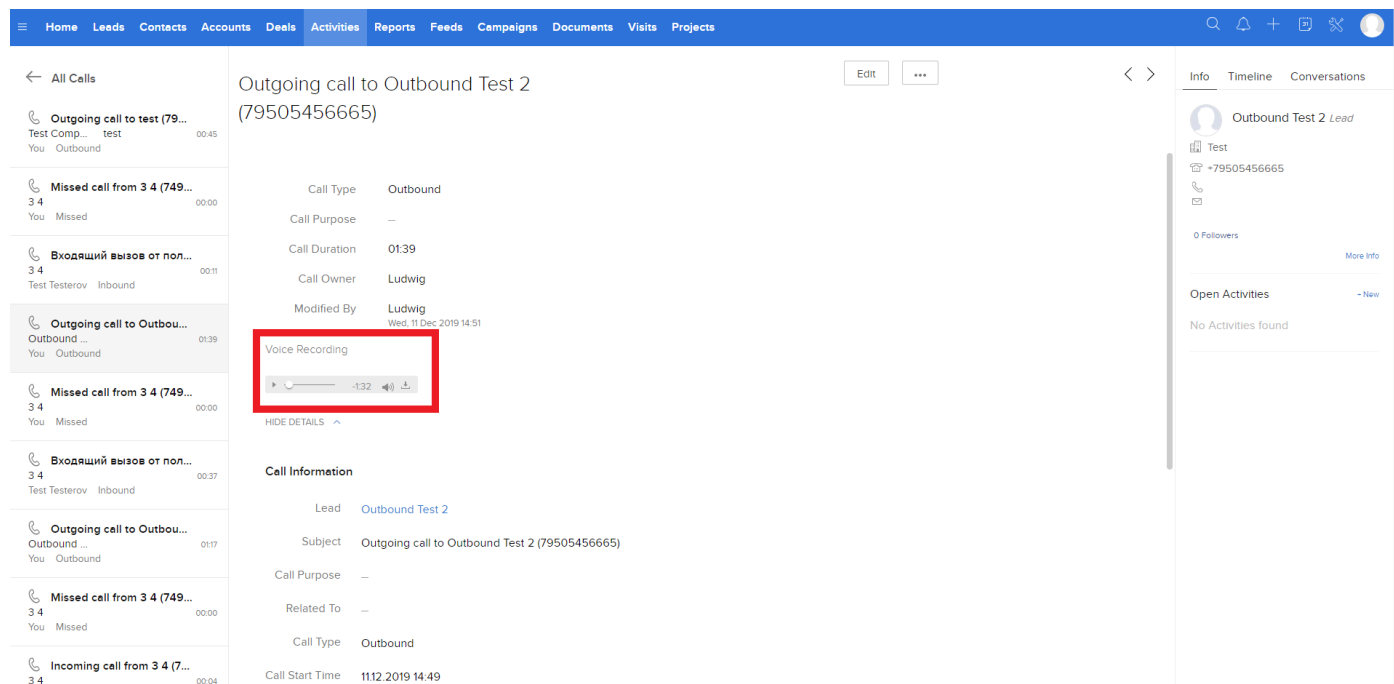
Home Leads Contacts Accounts Deals Activities Reports Feeds Campaigns Documents Visits Projects									
All Calls									
+ Task + Event + Call ...									
FILTER ACTIVITIES BY	SUBJECT	CALL TYPE	CALL START TIME	CALL DURATION	RELATED TO	CONTACT NAME	ACTIVITY OWNER	ACTIVITY TYPE	
<input type="checkbox"/> Touched Records	<input type="checkbox"/> Outgoing call to test (79037593413)	Outbound	16.12.2019 18:22	00:45	Test Company	test	Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Untouched Records	<input type="checkbox"/> Missed call from 3 4 (74997033590)	Missed	11.12.2019 14:51	00:00		3 4	Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Record Action	<input type="checkbox"/> Входящий вызов от пользователя 3 4 (74997033590)	Inbound	11.12.2019 14:50	00:11		3 4	Test Testеров	Calls	
<input type="checkbox"/> Related Records Action	<input type="checkbox"/> Outgoing call to Outbound Test 2 (79505456665)	Outbound	11.12.2019 14:49	01:39	Outbound Test 2		Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Subject	<input type="checkbox"/> Missed call from 3 4 (74997033590)	Missed	11.12.2019 14:48	00:00		3 4	Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Call Type	<input type="checkbox"/> Входящий вызов от пользователя 3 4 (74997033590)	Inbound	11.12.2019 14:47	00:37		3 4	Test Testеров	Calls	
<input type="checkbox"/> Call Start Time	<input type="checkbox"/> Outgoing call to Outbound Test 2 (79505456665)	Outbound	11.12.2019 14:47	01:17	Outbound Test 2		Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Call Duration	<input type="checkbox"/> Missed call from 3 4 (74997033590)	Missed	11.12.2019 14:46	00:00		3 4	Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Related To	<input type="checkbox"/> Incoming call from 3 4 (74997033590)	Inbound	11.12.2019 14:45	00:04		3 4	Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Contact Name	<input type="checkbox"/> Missed call from 3 4 (74997033590)	Missed	11.12.2019 14:42	00:00		3 4	Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> Activity Owner	<input checked="" type="checkbox"/> Входящий вызов от пользователя 3 4 (74997033590)	Inbound	11.12.2019 14:41	00:22		3 4	Test Testеров	Calls	
<input type="checkbox"/> Activity Type	<input type="checkbox"/> Outgoing call to Outbound Test 2 (79505456665)	Outbound	11.12.2019 14:40	01:22	Outbound Test 2		Ludwig	Calls	
<input type="checkbox"/> All day	<input type="checkbox"/> Пропущенный вызов от пользователя 3 4 (74997033590)	Missed	11.12.2019 14:23	00:00		3 4	Test Testеров	Calls	
<input type="checkbox"/> Check-In Address									
<input type="checkbox"/> Check-In By									
<input type="checkbox"/> Check-In City									
<input type="checkbox"/> Check-In Country									
<input type="checkbox"/> Check-In State									
<input type="checkbox"/> Check-In Sub-Locality									
<input type="checkbox"/> Check-In Time									
<input type="checkbox"/> Checked In Status									
<input type="checkbox"/> From									

Total Count: 568

40 Records per page < 1 to 40 >

## Запись разговоров

Если в Виртуальной АТС подключена услуга записи разговоров и в настройках API включен флаг «Предоставлять возможность генерации и использования ссылок», то при наличии записи разговора - ее можно прослушать из Интерфейса ZohoCRM:



The screenshot displays the ZohoCRM interface for a call record. The main panel shows details for an outgoing call to 'Outbound Test 2' (79505456665). A red box highlights the 'Voice Recording' section, which includes a play button, a progress bar at -1:32, and a download icon. The 'Call Information' section below lists details such as Lead (Outbound Test 2), Subject (Outgoing call to Outbound Test 2 (79505456665)), Call Purpose, Related To, Call Type (Outbound), and Call Start Time (11.12.2019 14:49). The left sidebar shows a list of other call records, and the right sidebar shows the lead profile for 'Outbound Test 2'.

*Примечание: Если длительность разговора менее 6 сек, то запись разговора не сохранится в Виртуальной АТС и соответственно не отобразится в ZohoCRM*

Если в ходе обработки вызова, сотрудники переводили его на других сотрудников, то в ZohoCRM будет сохранены все записи разговоров клиентам с каждым из сотрудников.