Общество с ограниченной ответственностью
«Лаборатория информационных технологий»

1С:Предприятие 8

«Интеграция 1С:CRM с сервисом сквозной аналитики Calltouch»

Редакция 1.0

Руководство пользователя

(описание расширения)

Москва 2026 г.

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИНАДЛЕЖИТ
ООО «Лаборатория информационных технологий»

ПРИОБРЕТАЯ ДАННЫЙ ПРОДУКТ, ВЫ ТЕМ САМЫМ ДАЁТЕ СОГЛАСИЕ НЕ ДОПУСКАТЬ КОПИРОВАНИЯ РАСШИРЕНИЯ И ДОКУМЕНТАЦИИ БЕЗ ПИСЬМЕННОГО РАЗРЕШЕНИЯ ООО «ЛАБОРАТОРИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ООО «Лаборатория информационных технологий»

Адрес: 108826, г.Москва, ул. Александры Монаховой, д. 87, к. 5

Телефон: +7 499 380 94 49

ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Техническая поддержка и линия консультаций по работе с расширением осуществляется по электронной почте **help@myitlab.ru** и по телефону **+7 499 380 94 49** в рабочие дни с 10:00 до 18:00 (по московскому времени).

Обращаем ваше внимание, что поддержка и линия консультаций по работе с расширением обеспечивается для зарегистрированных пользователей ООО «Лаборатория информационных технологий», которые официально приобрели продукт.

Обращение на линию поддержки по почте:

При обращении на линию поддержки по электронной почте обязательно указать:

1) ИНН Организации
2) Наименование организации
3) Информацию о релизе основной конфигурации и установленных расширений из раздела "Конфигурация" окна "О программе", которое открывается из меню из верхней правой панели программы 1С:Предприятие 8.

В случае если необходима консультация, подробно опишите свой вопрос.

При возникновении ошибки необходимо в электронном письме:

1) Описать последовательность действий, приводящих к ошибке.
2) Написать полный текст ошибки или прикрепить скриншот журнала регистрации, показывающий данную ошибку
3) Описать как, по Вашему мнению, должна правильно работать программа.

Разработчик ООО «Лаборатория информационных технологий» обеспечивает исправление ошибок, обнаруженных пользователями, в выпусках новых релизов расширения, но не гарантирует исполнения всех замечаний и предложений по развитию функционала расширения.

Обращение на линию поддержки по телефону:

При обращении на линию консультаций по телефону Вы должны находиться рядом с компьютером с запущенной программой (в противном случае оказание поддержки может быть технически невозможным) и быть готовы назвать релиз основной конфигурации и расширения, а также наименование организации.

Также быть готовым назвать контактный телефон и контактное лицо для связи, так как некоторые консультационные вопросы могут занять время.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение ... 6
1. Инструкция по работе с расширением ... 7
Подключение расширения в конфигурацию ... 7
Обновление расширения ... 9
Отключение и удаление расширения ... 9
2. Настройка ... 9
Публикация HTTP-сервиса на веб-сервере ... 9
Настройка сети ... 11
Настройка Webhook в личном кабинете Calltouch ... 11
Настройка обмена по API ... 12
Источник получения аналитики ... 13
Права пользователя для интеграции ... 14
3. Использование ... 15
Получение информации из Calltouch при звонке ... 15
Автоматическая загрузка лидов ... 15
Выгрузка результатов в Calltouch ... 16
Анализ в рабочем месте «Сквозная аналитика» ... 16

Введение

Программный продукт разработан в среде «1С:Предприятия 8.3».

Настоящее руководство описывает программный продукт «Интеграция 1С:CRM с сервисом сквозной аналитики Calltouch». Основное назначение продукта — анализ эффективности источников привлечения клиентов: сопоставление затрат на маркетинговые каналы с выручкой, полученной благодаря им.

Продукт реализован в виде расширения конфигурации, не требующего изменения типовой конфигурации. Назначение расширения — адаптация. Расширение полностью совместимо с рабочим местом «Сквозная аналитика» 1С:CRM.

Расширение встраивается в следующие типовые конфигурации:

- 1С:CRM, редакция 3.0
- 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)
- 1С:ERP Управление предприятием + 1С:CRM
- 1С:Комплексная автоматизация + 1С:CRM
- Другие конфигурации — по запросу

Работоспособность подтверждена для блока 1С:CRM не ниже 3.1.27.12. Для работы необходима платформа «1С:Предприятие 8.3» не ниже версии 8.3.15.

Расширение работает только в небезопасном режиме, профиль безопасности не используется. В интеграции используются API-метод и технология Webhooks сервиса Calltouch.

Основные возможности расширения:

- Автоматическая регистрация лидов: заявки с форм сайта и звонки с подменных номеров передаются в 1С:CRM и сопоставляются с документами «Заявка», «Телефонный звонок», «Интерес»; при отсутствии документов создаются новые;
- Получение информации из Calltouch в момент звонка: канал и источник привлечения, страница перехода, поисковый запрос;
- Автоматическое заполнение полей «Канал» и «Источник» в документах «Заявка» и «Интерес»;
- Выгрузка в Calltouch результатов работы с лидом: сделка, статус, ответственный менеджер, фактическая выручка, причина неудачного завершения;
- Загрузка показателей аналитики Calltouch (визиты, посетители, отказы, глубина просмотра) в рабочее место «Сквозная аналитика» 1С:CRM.

В результате появляется возможность оценивать:

- на стороне 1С:CRM — окупаемость маркетинговых кампаний, что помогает перераспределять бюджет между каналами;
- на стороне Calltouch — эффективность рекламы внутри канала, например по ключевым словам.

Комплект поставки:

- файл расширения ЛабораторияАйТи_ИнтеграцияCalltouch.cfe;
- внешняя обработка загрузки аналитики CallTouch_Analitca;
- руководство пользователя.

⚠ Для работы расширения необходимы: активный аккаунт Calltouch (токен API и идентификатор сайта), публикация информационной базы 1С на веб-сервере и доступ к ней для серверов Calltouch (см. раздел 2). Настройку можно выполнить самостоятельно по этому руководству или обратиться к специалистам ООО

1. Инструкция по работе с расширением

Подключение расширения в конфигурацию

Рассмотрим подключение расширения в конфигурацию «1С:CRM».

1. Откройте базу и перейдите в раздел «Администрирование». Зайдите в пункт «Печатные формы, отчеты и обработки».

2. Нажмите на пункт «Расширения» (Рис. 1.1).

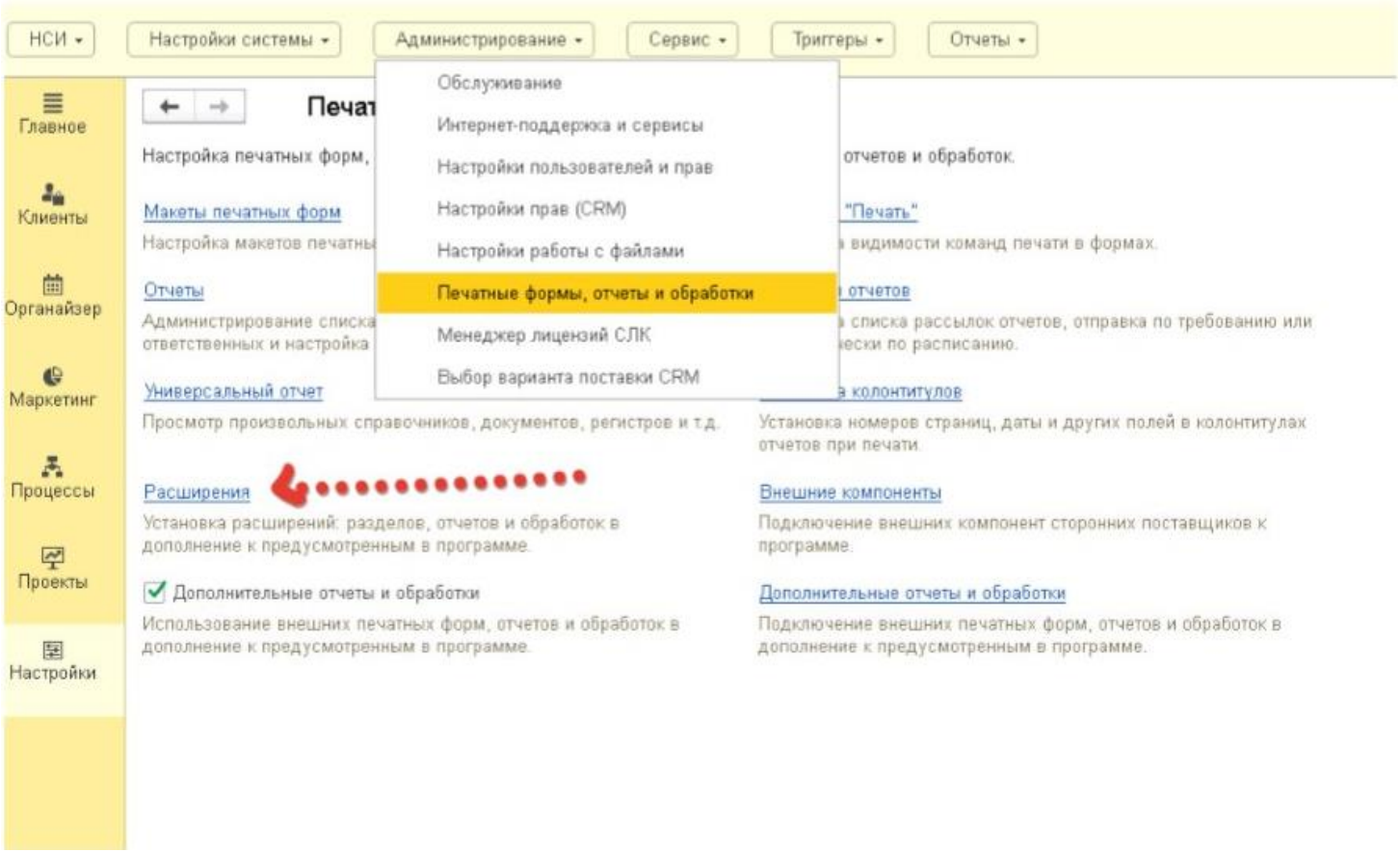


Рисунок 1.1. Переход в раздел «Расширения»

3. Нажмите кнопку «Добавить из файла…» и выберите файл ЛабораторияАйТи_ИнтеграцияCalltouch.cfe из комплекта поставки. Откройте его.

4. Если появится окно «Предупреждение безопасности» — нажмите «Продолжить» (Рис. 1.2).

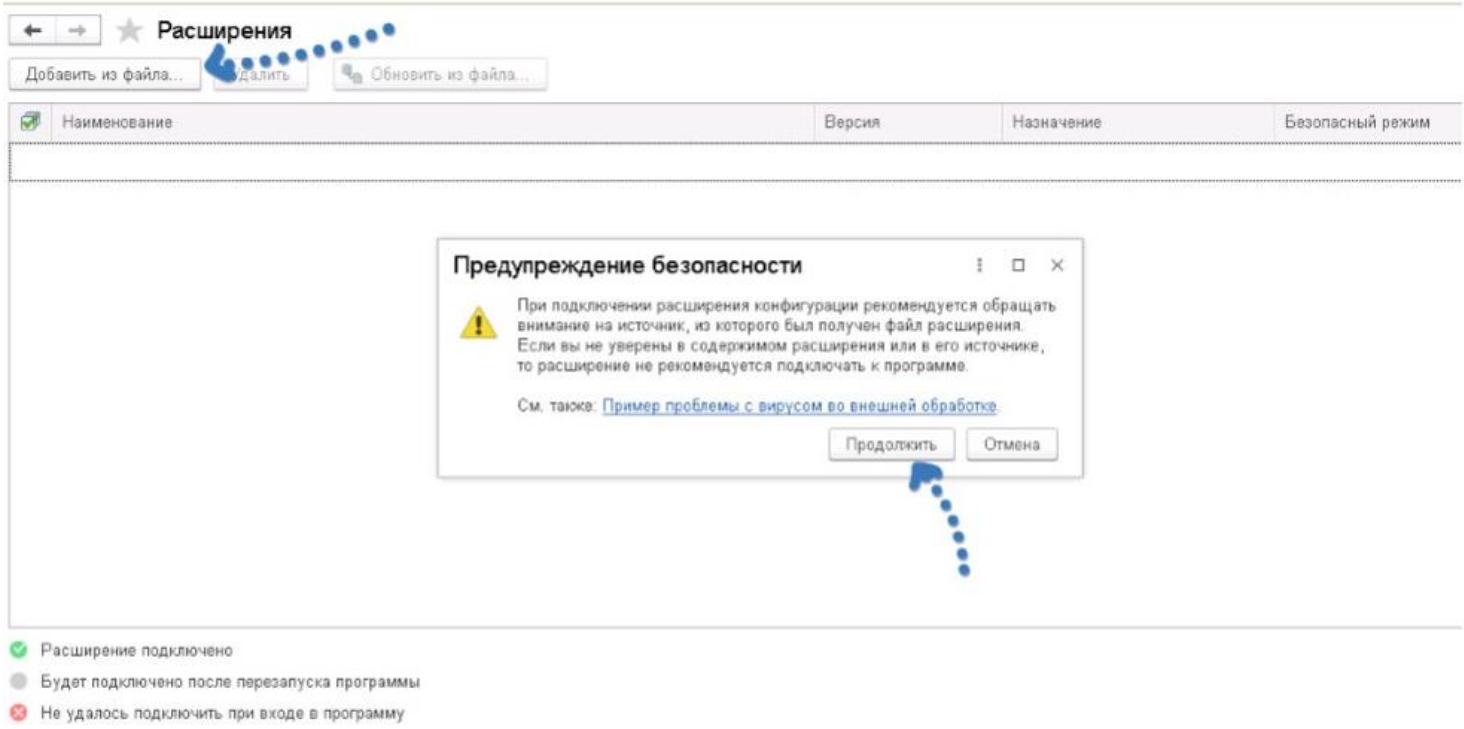


Рисунок 1.2. Предупреждение безопасности при загрузке расширения

5. Если появится окно с сообщением о необходимости повторить действие — вернитесь к шагу 3 и добавьте расширение ещё раз.

6. Снимите галочку «Безопасный режим» у добавленного расширения (Рис. 1.3).

7. Перезапустите программу 1С.

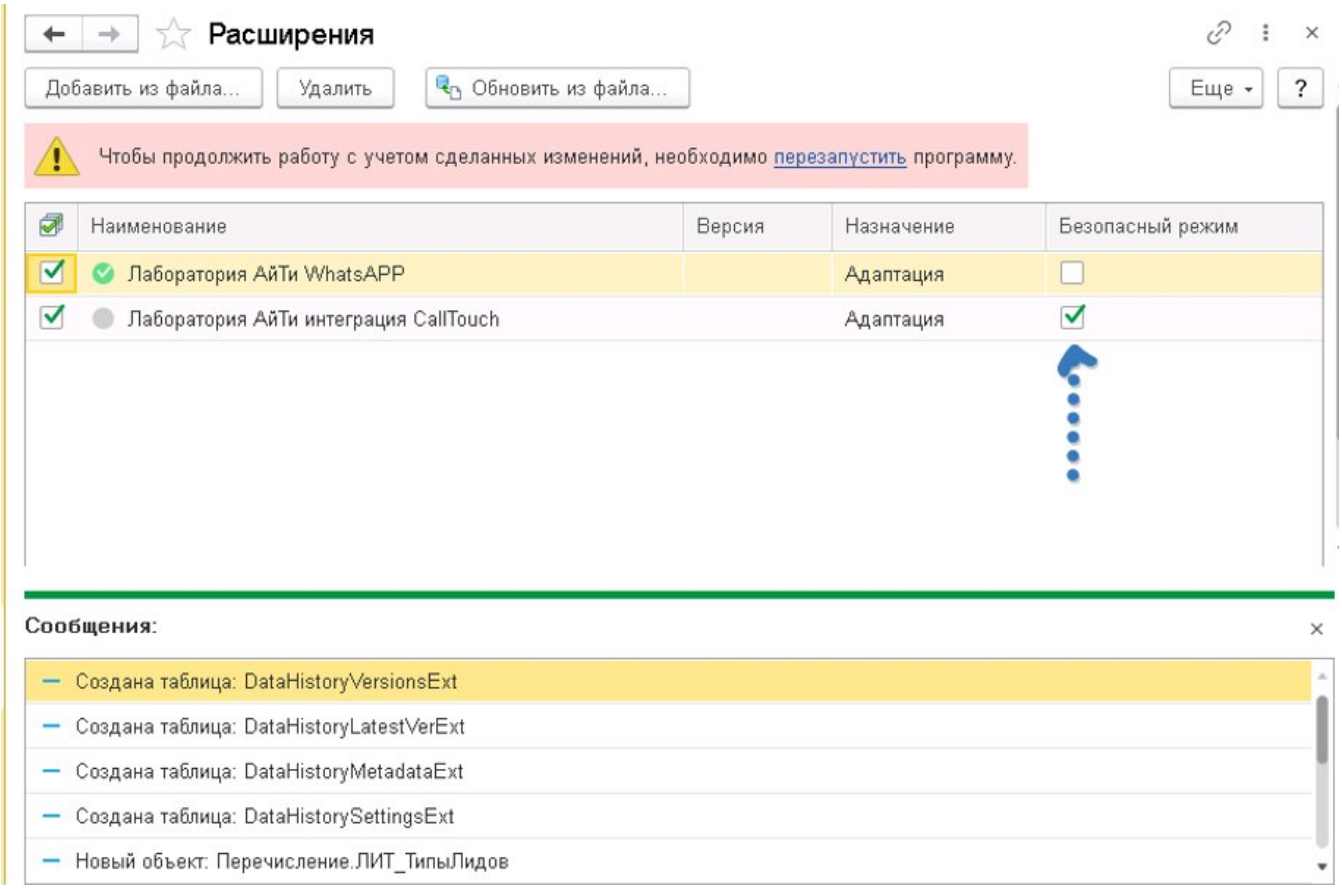


Рисунок 1.3. Снятие безопасного режима с расширения

Расширение работает в небезопасном режиме — снятие галочки «Безопасный режим» обязательно для корректной работы интеграции.

Обновление расширения

При смене релиза расширяемой конфигурации работоспособность расширения обеспечивается предоставлением новой версии. Обновлённая версия предоставляется по запросу к компании-разработчику: тел. +7 499 380 94 49, почта help@myitlab.ru.

Порядок выполнения обновления:

1. Перейдите в раздел «Администрирование» → «Печатные формы, отчеты и обработки».
2. Перейдите по ссылке «Расширения».
3. Выберите расширение интеграции с Calltouch и нажмите кнопку «Обновить из файла…».
4. Если появится «Предупреждение безопасности» — нажмите «Да».
5. В окне выбора файла найдите новую версию файла расширения и откройте его.
6. После обновления расширения перезапустите программу 1С.

Отключение и удаление расширения

Отключение выполняется при обнаружении ошибок и невозможности дальнейшего использования расширяемой типовой конфигурации. Для отключения требуются права администратора или полные права.

Чтобы отключить расширение, в разделе «Расширения» снимите галочку у расширения и перезапустите базу.

Чтобы удалить расширение, в разделе «Расширения» выделите строку с расширением и нажмите кнопку «Удалить». Согласитесь с предупреждением о возможной потере связанных данных и перезапустите базу.

Удаление расширения влечёт за собой изменение данных расширяемой типовой конфигурации — объекты расширения будут удалены из базы.

2. Настройка

Для работы интеграции необходимо выполнить настройки на стороне 1С:CRM и в личном кабинете Calltouch.

Публикация HTTP-сервиса на веб-сервере

Для приёма данных от Calltouch база 1С должна быть опубликована на веб-сервере вместе с HTTP-сервисом расширения (корневой URL — CalltouchExchange).

1. Запустите 1С в режиме «Конфигуратор» и выберите пункт меню «Администрирование» → «Публикация на веб-сервере».

2. В открывшемся окне перейдите на закладку «HTTP сервисы» и установите флажок «Публиковать HTTP сервисы расширений по умолчанию» (Рис. 2.1).

3. Нажмите «Опубликовать».

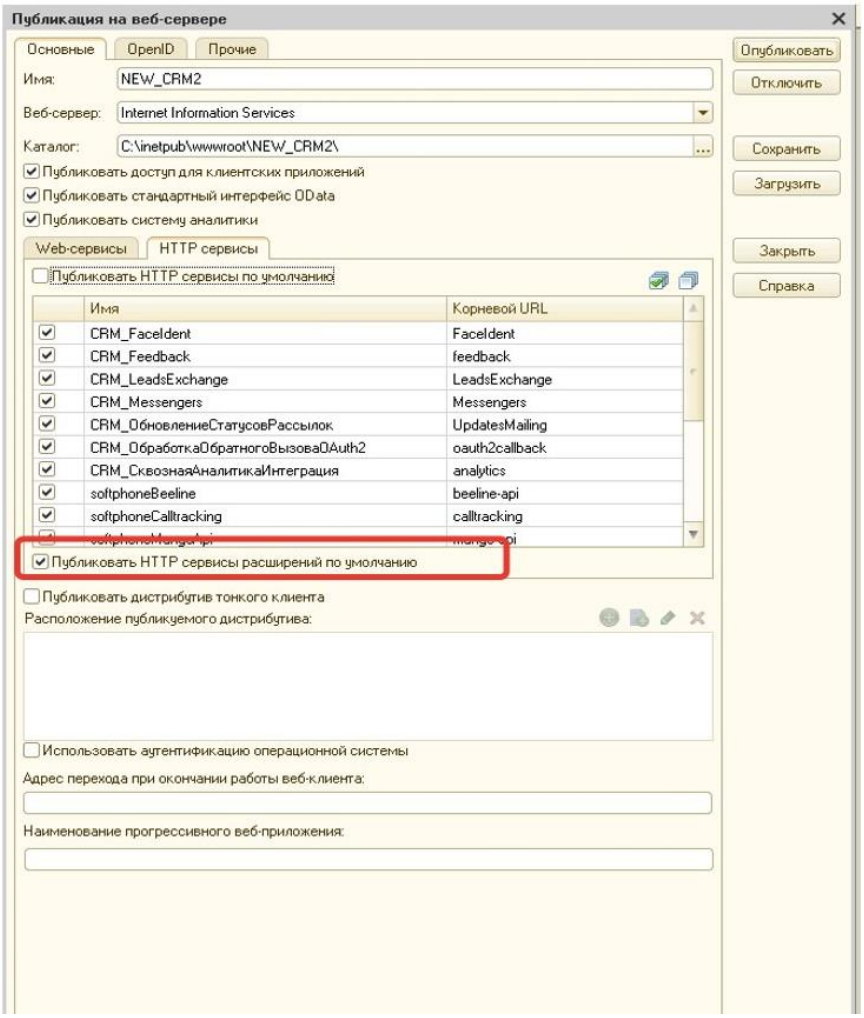


Рисунок 2.1. Публикация HTTP-сервисов расширений на веб-сервере

Чтобы проверить публикацию, откройте в браузере адрес https://host/base/hs/CalltouchExchange/Ping, где host — IP-адрес или доменное имя веб-сервера, base — имя базы, указанное при публикации.

Далее настройте сквозную авторизацию, чтобы при обращении к сервису не запрашивались логин и пароль пользователя 1С:

1. Откройте файл default.vrd в каталоге публикации базы.

2. В строку с параметром ib добавьте данные пользователя: Usr=имя_пользователя;Pwd="пароль" (" — обозначение кавычек) (Рис. 2.2).

3. Сохраните файл и перезапустите публикацию.

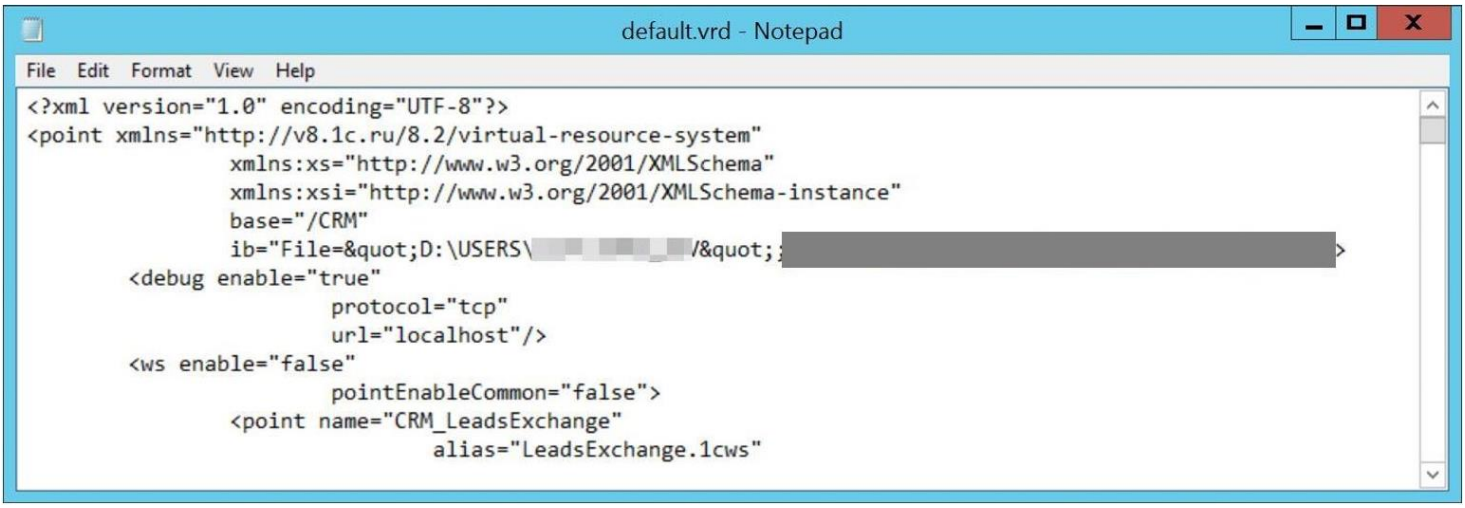


Рисунок 2.2. Строка авторизации в файле default.vrd

⚠ Для сквозной авторизации создайте в 1С отдельного пользователя с правами, перечисленными в разделе «Права пользователя для интеграции». Не передавайте файл default.vrd и пароль этого пользователя третьим лицам.

Настройка сети

Серверы Calltouch должны иметь доступ к опубликованной базе 1С:

- порты 80 и 443;
- разрешите входящие запросы с адресов подсети 92.118.66.0/23.

Настройка Webhook в личном кабинете Calltouch

Webhook передаёт в 1С данные о звонке в момент его начала.

1. Откройте личный кабинет Calltouch, раздел «Интеграции» → «API и Webhooks».
2. Добавьте новый Webhook и заполните настройки (Рис. 2.3):

- Адрес обработчика — https://host/base/hs/CalltouchExchange/GetRings, где host и base — те же, что при публикации;
- Метод передачи данных — GET;
- Метрики, по которым отправляется Webhook, — «Лиды → Все звонки»;
- Момент отправки звонков — «Начало звонка»;
- Параметры — ID звонка, номер клиента, канал, источник, метки utm_term и utm_campaign, отслеживаемый сайт, страница входа на сайт.

3. Сохраните Webhook.

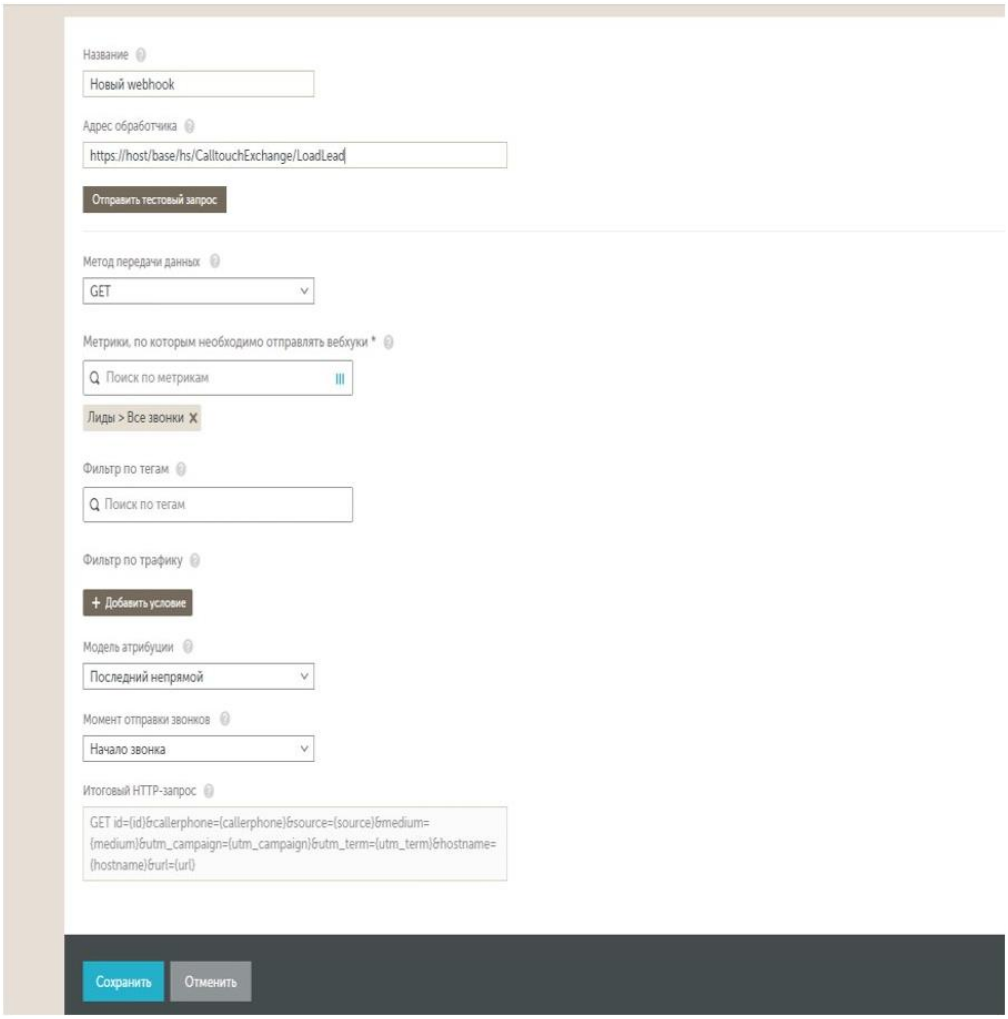


Рисунок 2.3. Настройка Webhook в личном кабинете Calltouch

Настройка обмена по API

Основной интерфейс интеграции в 1С:CRM — универсальное рабочее место «Сквозная аналитика».

1. Откройте настройки раздела «Маркетинг» и включите использование сквозной аналитики.

2. Откройте рабочее место «Сквозная аналитика» и нажмите кнопку «Calltouch» в правом верхнем углу (Рис. 2.4).



Рисунок 2.4. Кнопка «Calltouch» в рабочем месте «Сквозная аналитика»

3. Создайте настройку источника получения заявок для каждого проекта профиля Calltouch и заполните параметры (Рис. 2.5):

- параметры подключения — адрес сервера, токен и идентификатор сайта: их можно узнать в личном кабинете Calltouch, раздел «Интеграции» → «API и Webhooks»;
- расписание загрузки лидов (например, каждый час);

- значения реквизитов по умолчанию для новых документов: состояние интереса, тип услуги, вид взаимодействия, ответственный менеджер;
- маркетинговая кампания по умолчанию — подставляется, если в полученном лиде нет данных об источнике;
- флажки «Использовать звонки», «Использовать заявки», «Создавать Интерес на звонки», «Создавать Интерес на заявки»;
- интервал (сек.) — звонки, зарегистрированные в Calltouch в пределах интервала, объединяются в один документ «Телефонный звонок»;
- «Выгружать выручку по сделке (%)» — при закрытии интереса в сделку Calltouch выгружается указанный процент от выручки по всем оплаченным заказам, связанным с интересом.

Адрес сервера в параметрах подключения указывается без «http://».

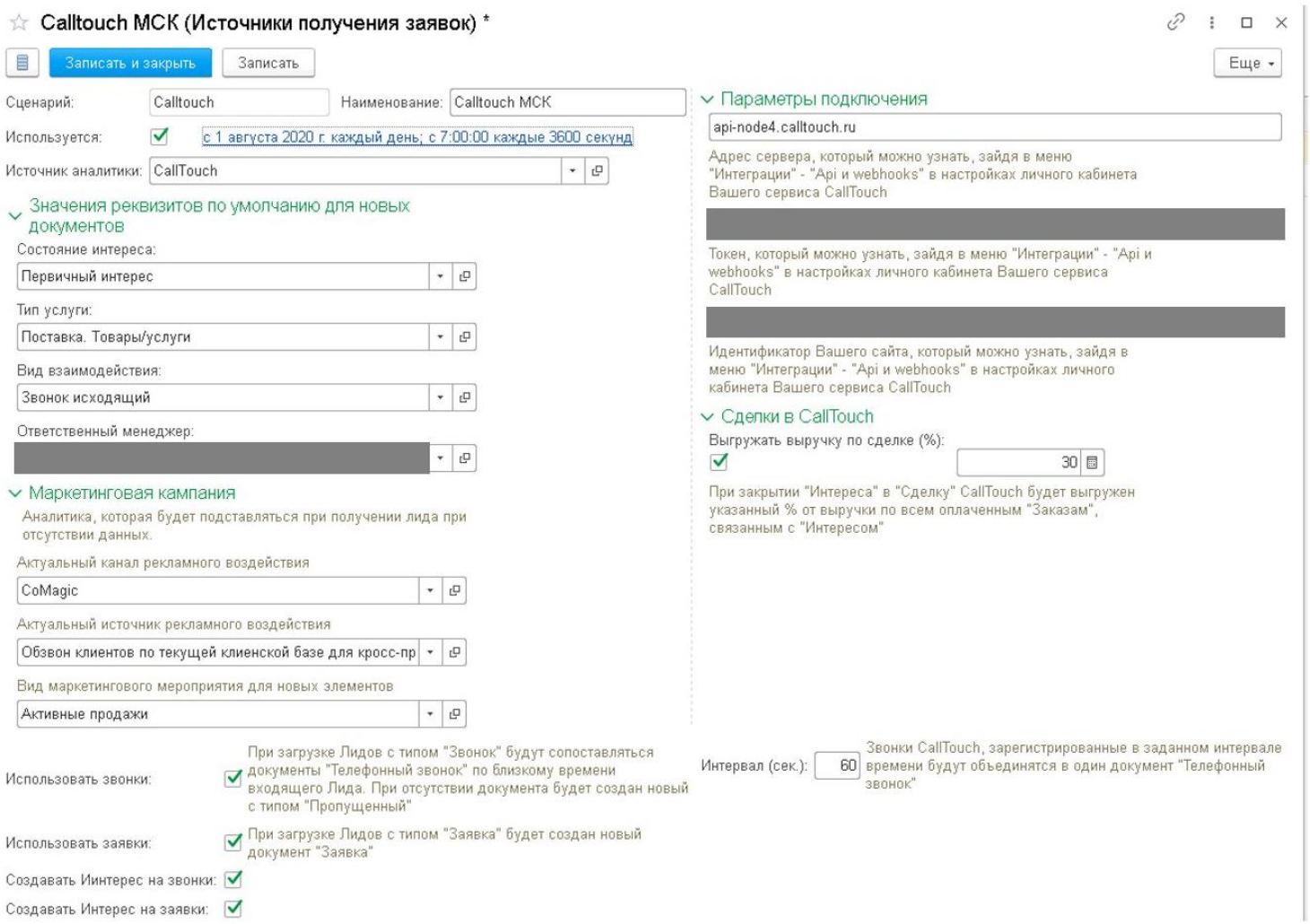


Рисунок 2.5. Настройка источника получения заявок Calltouch

Источник получения аналитики

Для загрузки показателей аналитики в рабочее место «Сквозная аналитика» создайте источник получения аналитики (Рис. 2.6):

- сценарий — «Внешняя обработка»;
- загруженная обработка — CallTouch_Analitca из комплекта поставки;
- расписание — например, каждый день в 22:00;

- измерения и показатели аналитики — отметьте нужные: источник трафика, рекламная кампания, география, устройство, визиты, посетители, отказы, глубина просмотра и др.

Для загрузки данных за прошедший период укажите дату в поле «Дата дозагрузки» и нажмите «Дозагрузить данные».

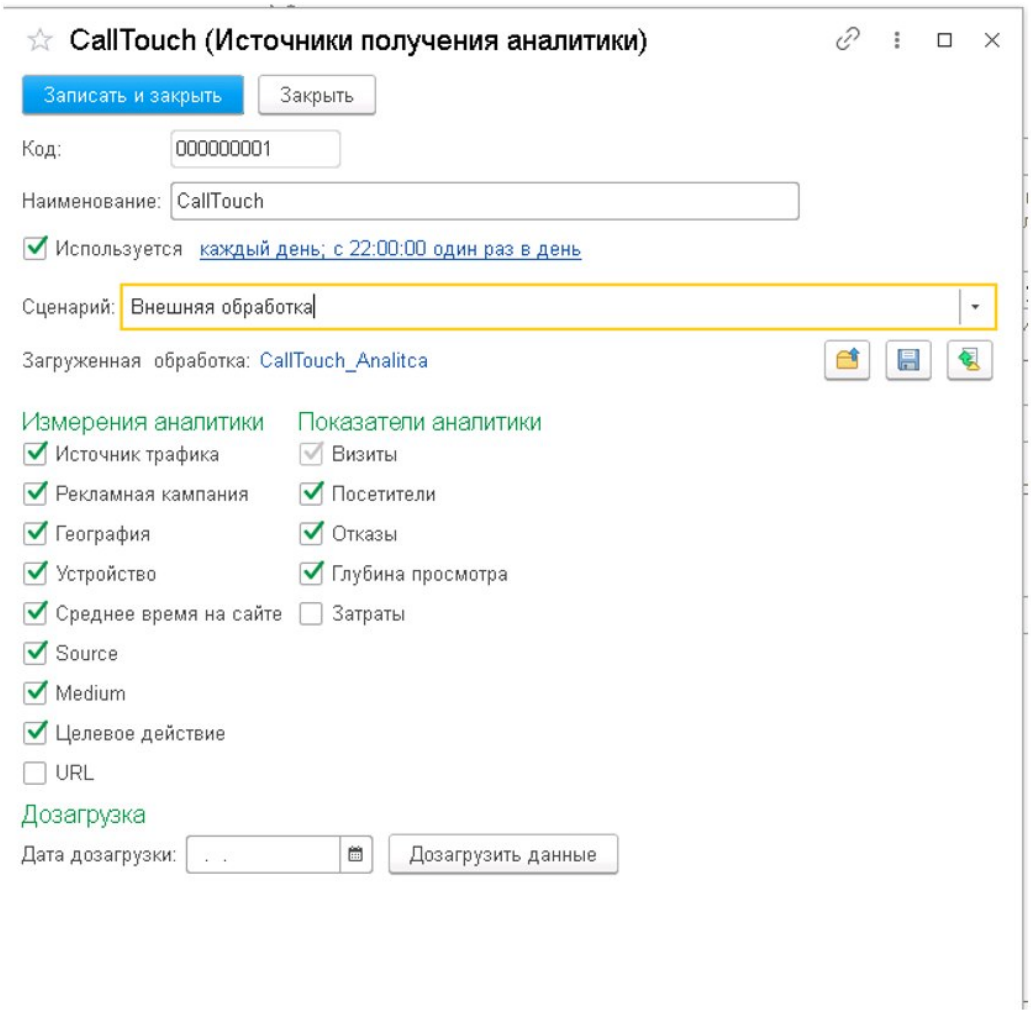


Рисунок 2.6. Настройка источника получения аналитики

Права пользователя для интеграции

Пользователю, от имени которого работает интеграция, необходимы следующие права.

На объекты расширения (собраны в роли ЛИТ_РаботаСПодсистемойCalltouch):

- использование HTTP-сервиса ЛИТ_HTTPCalltouch;
- использование и просмотр обработок ЛИТ_СквознаяАналитикаCallTouch и ЛИТ_ЗагрузкаЛидовЗаПериод;
- полные права на регистры сведений ЛИТ_ЛидыCalltouch и ЛИТ_ЖурналРегистрацииCalltouch.

Роли типовой конфигурации:

- ДобавлениеИзменениеПользователей;
- ДобавлениеИзменениеДополнительныхРеквизитовИСведений;
- CRM_БазовыеПрава;
- CRM_ДобавлениеИзменениеКлиентов;
- CRM_ДобавлениеИзменениеИнтересов;

- CRM_ДобавлениеИзменениеЗаявок;
- CRM_УправлениеМаркетингом;
- CRM_ДобавлениеИзменениеБазовойНСИ — для справочников CRM_ВидыВзаимодействий, CRM_ПричиныОтказаПоИнтересам, CRM_СостоянияИнтересов, CRM_ТипУслуги и плана видов характеристик КаналыРекламныхВоздействий.

Если роль CRM_ДобавлениеИзменениеБазовойНСИ не подходит, используйте роль ЛИТ_РаботаСПодсистемойCalltouch и при необходимости настройте права индивидуально.

3. Использование

После настройки интеграция работает автоматически.

Получение информации из Calltouch при звонке

При поступлении звонка с сайта Calltouch отправляет webhook в 1С:CRM. В реквизит «Содержание» формы мастера приёма обращения выводятся канал и источник привлечения, страница сайта, с которой был выполнен переход на страницу с подменными номерами, и поисковый запрос (при его наличии). Поля «Канал» и «Источник» заполняются автоматически (Рис. 3.1).

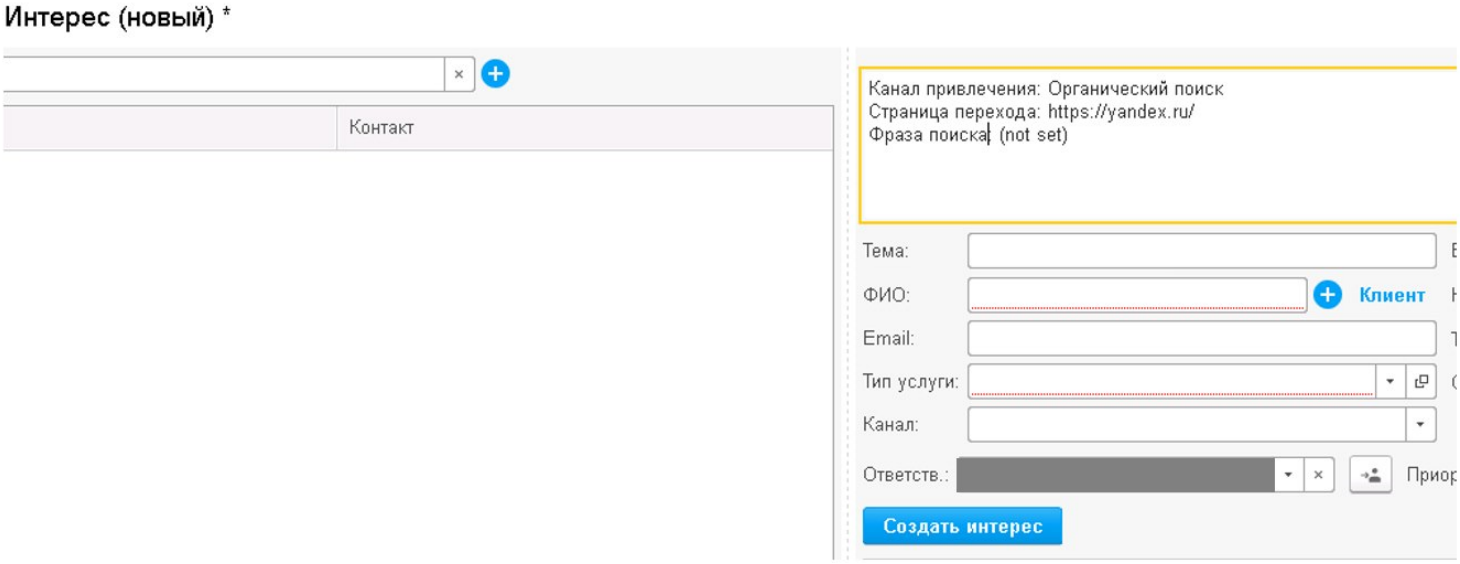


Рисунок 3.1. Информация из Calltouch при звонке

Автоматическая загрузка лидов

Заявки с форм сайта и звонки с подменных номеров загружаются в 1С:CRM по расписанию. Выполняется сопоставление с существующими документами «Заявка», «Телефонный звонок» и «Интерес». Если документов нет, они создаются автоматически. Документам «Заявка» и «Интерес» проставляется источник обращения (Рис. 3.2).

Так в 1С:CRM попадают и обращения, которые не были обработаны менеджерами или не дошли из-за сбоев.

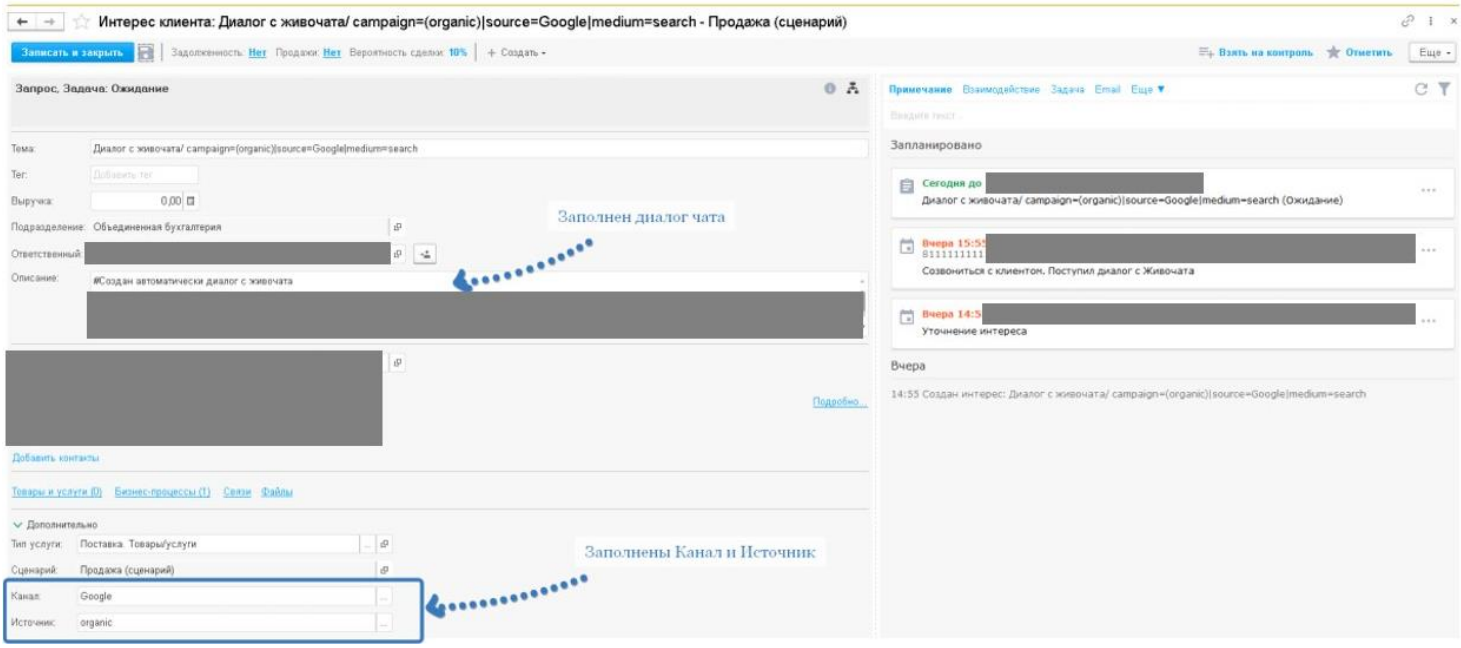


Рисунок 3.2. Автоматически созданный документ «Интерес»

Выгрузка результатов в Calltouch

Цель выгрузки — передать в Calltouch данные о дальнейшей судьбе лида, переданного в 1С:CRM. Выгружается:

- создание сделки — по новому интересу с заполненным идентификатором Calltouch;
- состояние интереса — статус сделки;
- ответственный менеджер;
- фактическая выручка по сделке;
- причина неудачного завершения интереса.

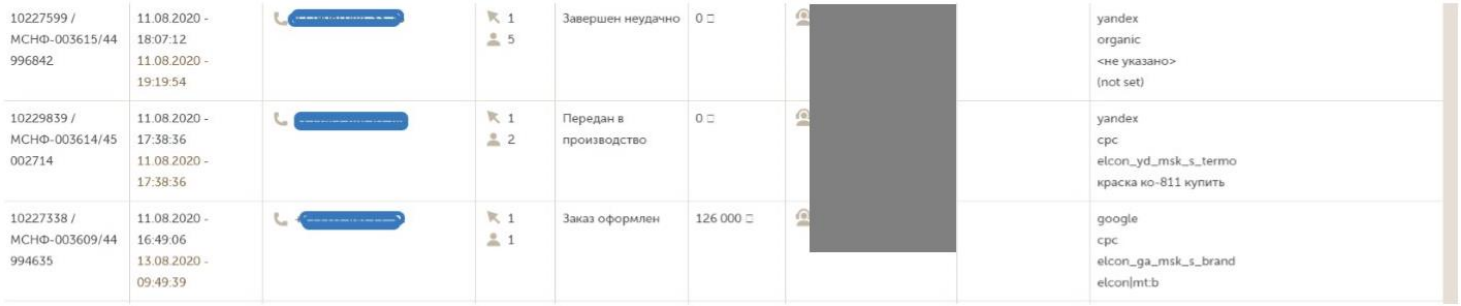


Рисунок 3.3. Журнал сделок в Calltouch

Анализ в рабочем месте «Сквозная аналитика»

При включённой сквозной аналитике показатели Calltouch загружаются в рабочее место «Сквозная аналитика» 1С:CRM. Это позволяет оценивать окупаемость маркетинговых кампаний в 1С и перераспределять бюджет между каналами. В Calltouch данные о продажах позволяют оценивать эффективность рекламы внутри канала — например, по ключевым словам.