Общество с ограниченной ответственностью
«Лаборатория информационных технологий»

1С:Предприятие 8

«Интеграция 1С:CRM с омниканальным чатом JivoSite»

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 5
1. Инструкция по работе с расширением 6
Подключение расширения в конфигурацию 6
Обновление расширения 8
Отключение и удаление расширения 9
2. Настройка 10
Публикация HTTP-сервиса на веб-сервере 10
Настройка интеграции в 1С:CRM 12
Настройка Webhooks в личном кабинете JivoSite 13
Настройка сети 13
Права пользователя для интеграции 13
3. Использование 14
Автоматическая регистрация лидов 14
Фиксация источников привлечения клиентов 15

Введение

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

Настоящее руководство описывает программный продукт «Интеграция 1С:CRM с омниканальным чатом JivoSite». Основное назначение продукта — превращать обращения через онлайн-консультанта в сделки и анализировать эффективность каналов привлечения клиентов.

Продукт реализован в виде расширения конфигурации, не требующего изменения типовой конфигурации. Назначение расширения — адаптация.

Расширение встраивается в следующие типовые конфигурации:

- 1С:CRM, редакция 3.1 (с релиза 3.1.26.8)
- 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)
- 1С:ERP Управление предприятием + 1С:CRM
- 1С:Комплексная автоматизация + 1С:CRM
- Другие конфигурации — по запросу

Рекомендуемая версия платформы «1С:Предприятие 8.3» определяется функционалом расширяемой конфигурации и указывается в файле readme.txt из поставки.

Расширение работает только в небезопасном режиме: для лицензирования, создания интересов, партнёров и контактных лиц, а также работы веб-сервера нужны серверные вызовы. Для получения событий от JivoSite в режиме реального времени используется технология Webhooks.

Основные возможности расширения:

- Автоматическая регистрация лидов: поиск клиента по e-mail и телефону, создание нового клиента и его контактной информации, если клиент не найден;
- Создание документа «Интерес», если по клиенту нет активного интереса, и взаимодействия «Созвониться с клиентом»;
- Сохранение переписки в документе «Интерес» после завершения чата;
- Приём сообщений, отправленных через офлайн-форму, когда операторы не в сети;
- Фиксация источников привлечения клиентов по UTM-меткам и анализ в отчёте «Анализ источников первичного интереса»;
- Журнал всех обращений через онлайн-консультанта — регистр сведений «Журнал обращений JivoSite».

В 1C:CRM фиксируются следующие события JivoSite:

- Диалог принят — в момент приёма запроса диалога оператором. Передаются данные о посетителе и операторе, принявшем диалог;
- Диалог завершён — при закрытии чата в приложении оператора. Передаются данные о посетителе, сообщения чата и данные операторов, участвовавших в диалоге;
- Сообщение из офлайн-формы — когда операторы не в сети. Передаются данные о посетителе и текст сообщения.

Комплект поставки:

- файл расширения (*.cfe);
- руководство пользователя.

⚠ Для работы расширения необходимы: аккаунт JivoSite с доступом к настройкам интеграции для разработчиков, публикация информационной базы 1С на веб-сервере и доступ к ней для сервера JivoSite (см. раздел 2). Настройку можно выполнить самостоятельно по этому руководству или обратиться к специалистам ООО «Лаборатория информационных технологий».

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).

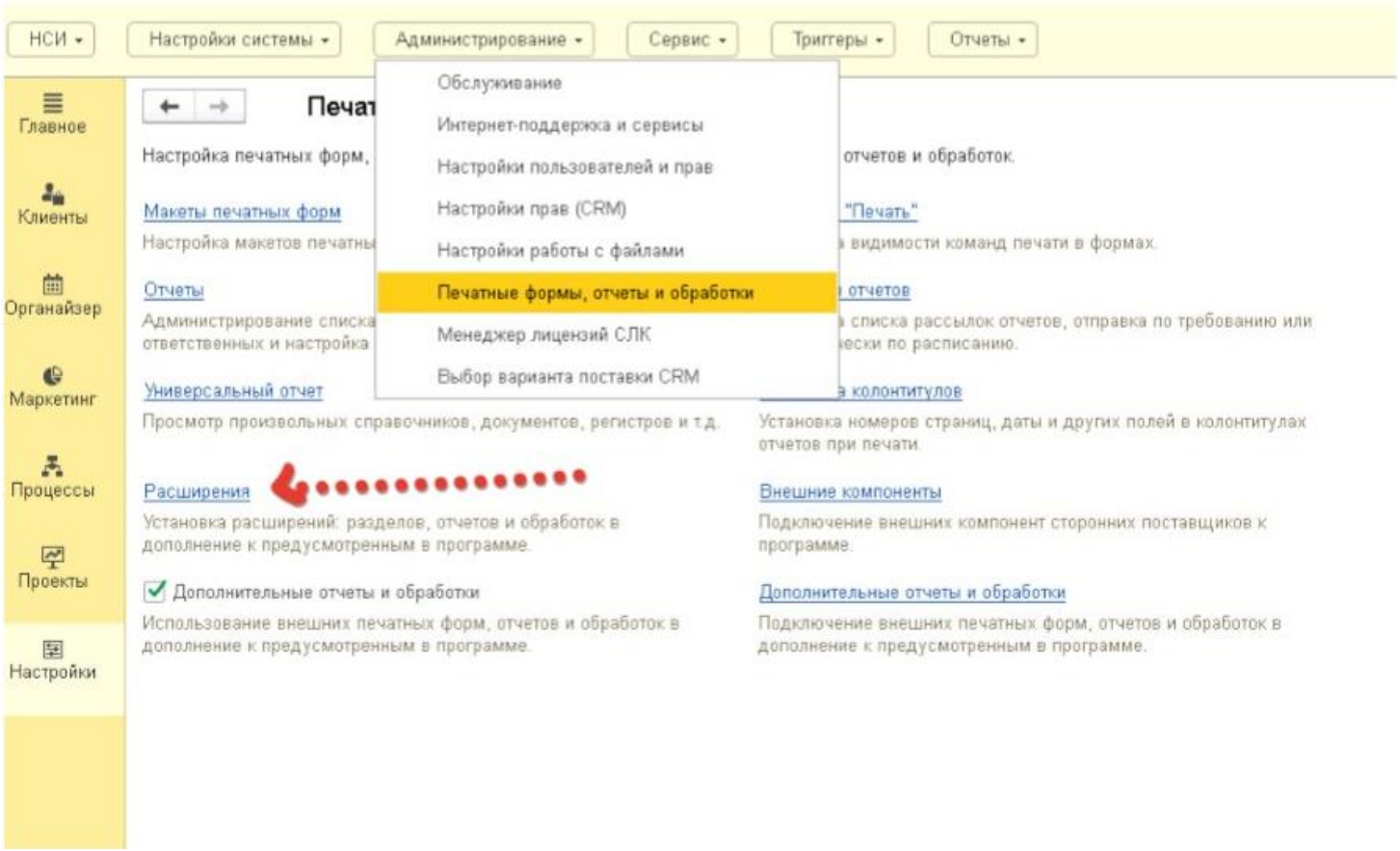


Рисунок 1.1. Переход в раздел «Расширения»

3. Нажмите кнопку «Добавить из файла…» и выберите файл расширения (*.cfe) из комплекта поставки. Откройте его.

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

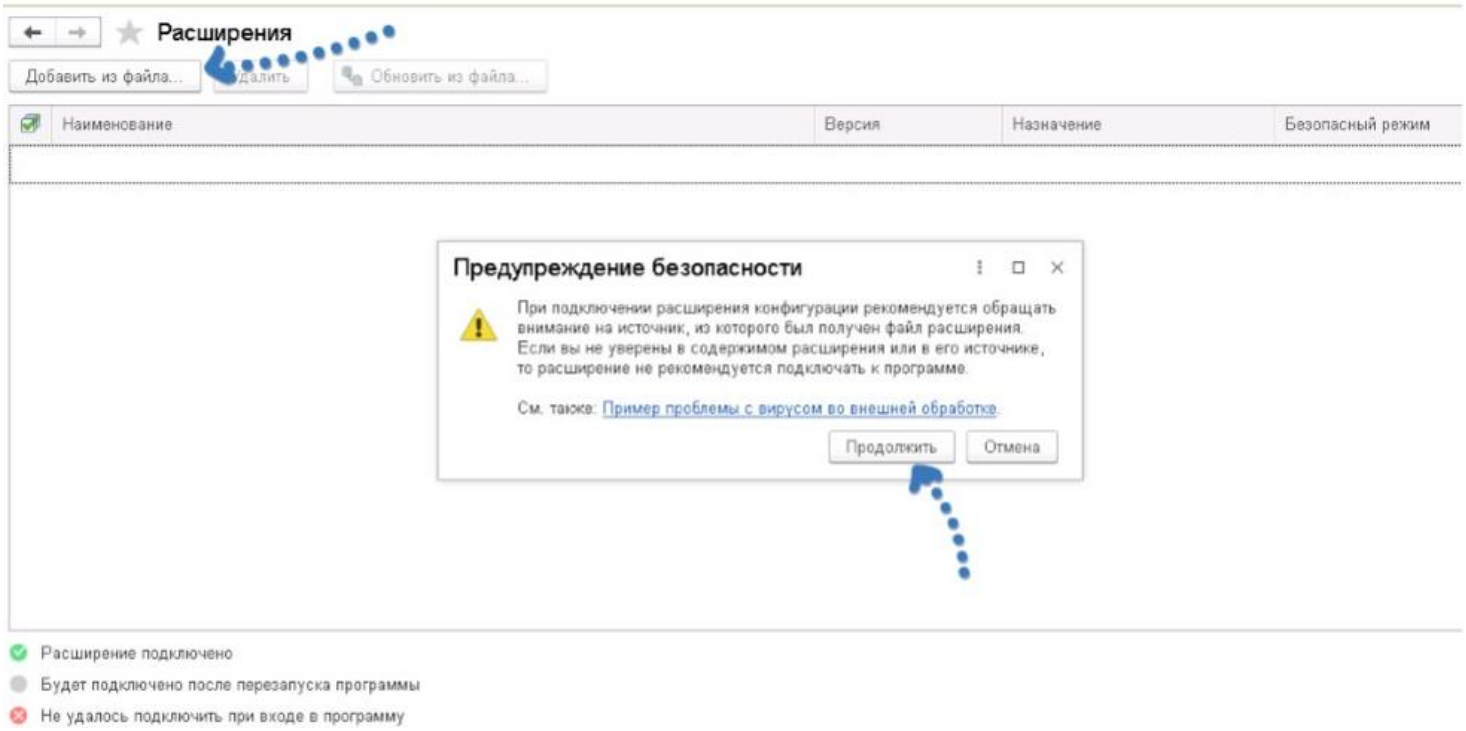


Рисунок 1.2. Предупреждение безопасности при загрузке расширения

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.

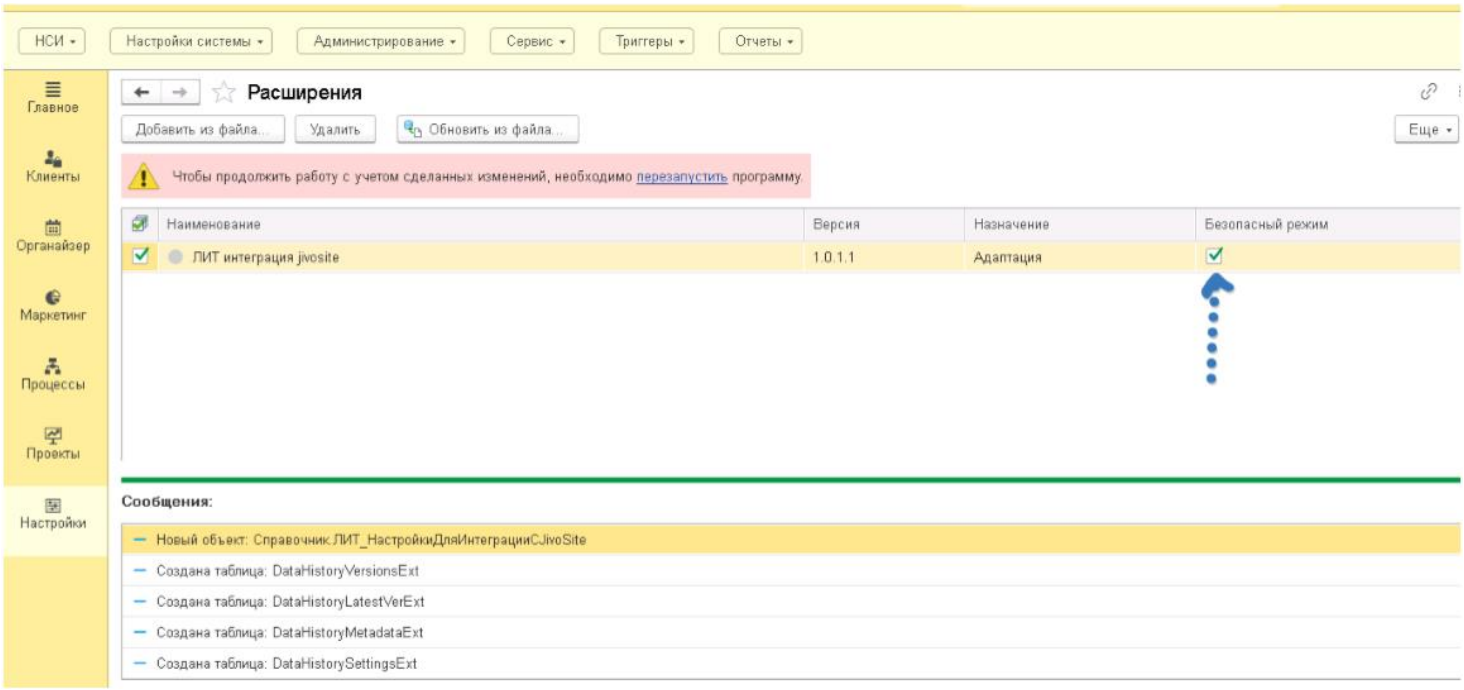


Рисунок 1.3. Снятие безопасного режима с расширения

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 JivoSite и нажмите кнопку «Обновить из файла…» (Рис. 1.4).

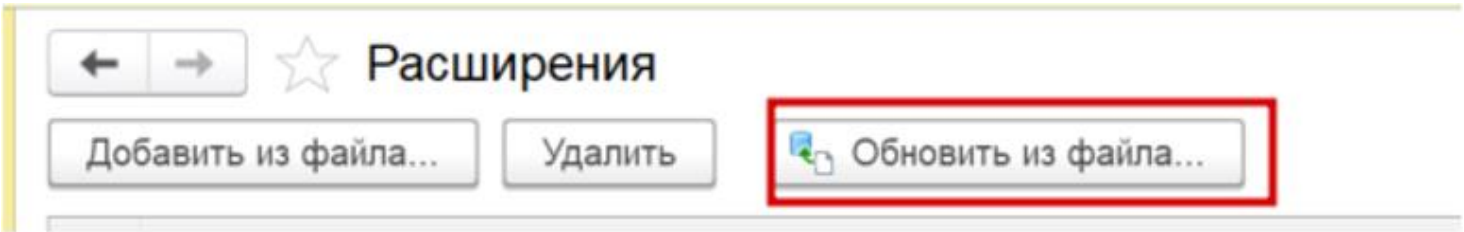


Рисунок 1.4. Кнопка «Обновить из файла»

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 (Рис. 1.5) и перезапустите базу.



Рисунок 1.5. Отключение расширения

Чтобы удалить расширение, в разделе «Расширения» выделите строку с расширением и нажмите кнопку «Удалить». Согласитесь с предупреждением (Рис. 1.6) и перезапустите базу.

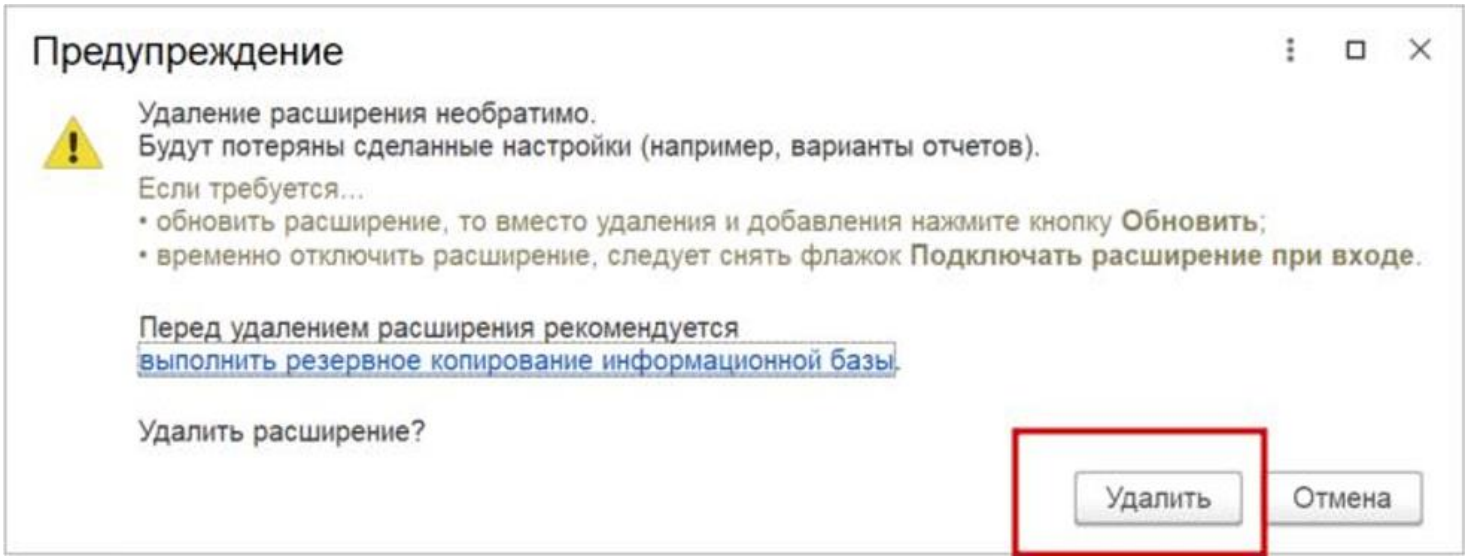


Рисунок 1.6. Предупреждение при удалении расширения

Удаление расширения влечёт за собой изменение данных расширяемой типовой конфигурации — объекты расширения будут удалены из базы (Рис. 1.7).

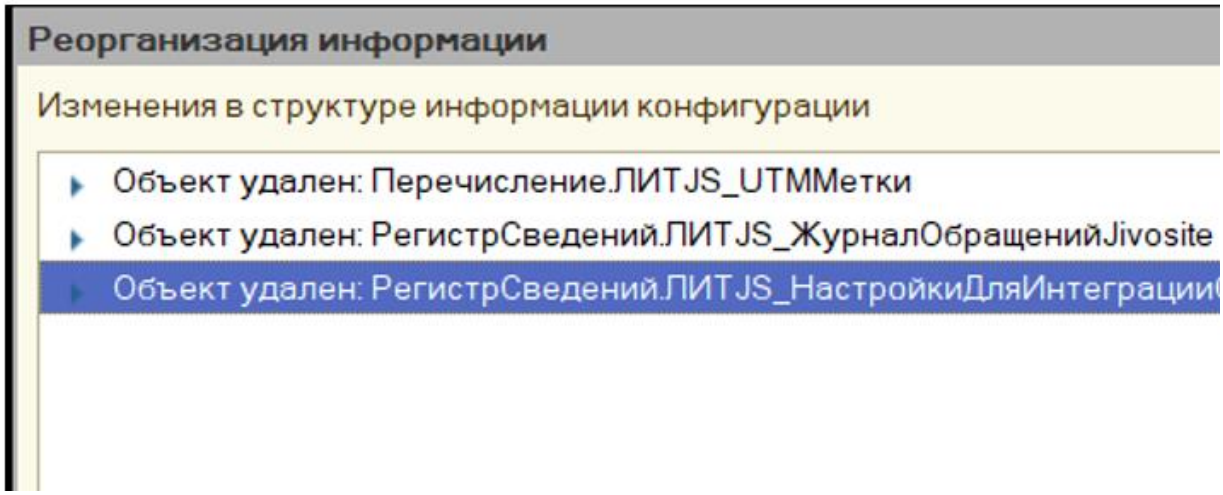


Рисунок 1.7. Объекты, удаляемые вместе с расширением

2. Настройка

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

Публикация HTTP-сервиса на веб-сервере

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

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».

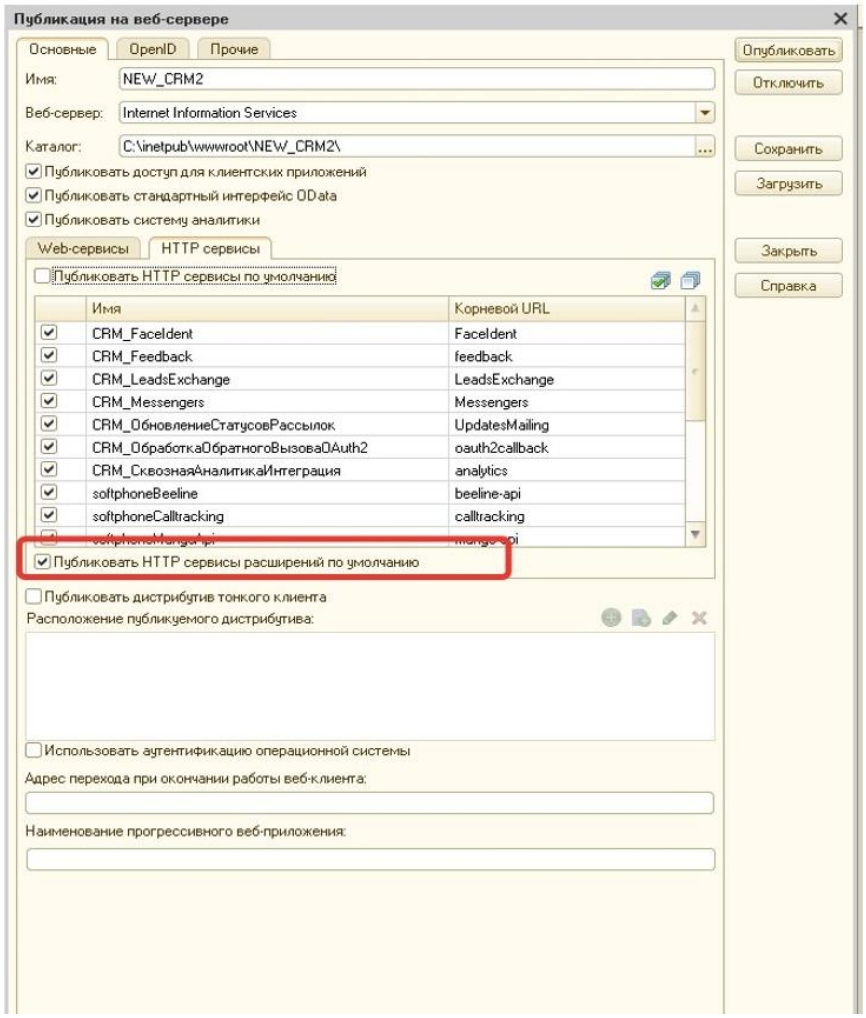


Рисунок 2.1. Публикация HTTP-сервисов расширений на веб-сервере

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

Далее обязательно 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.

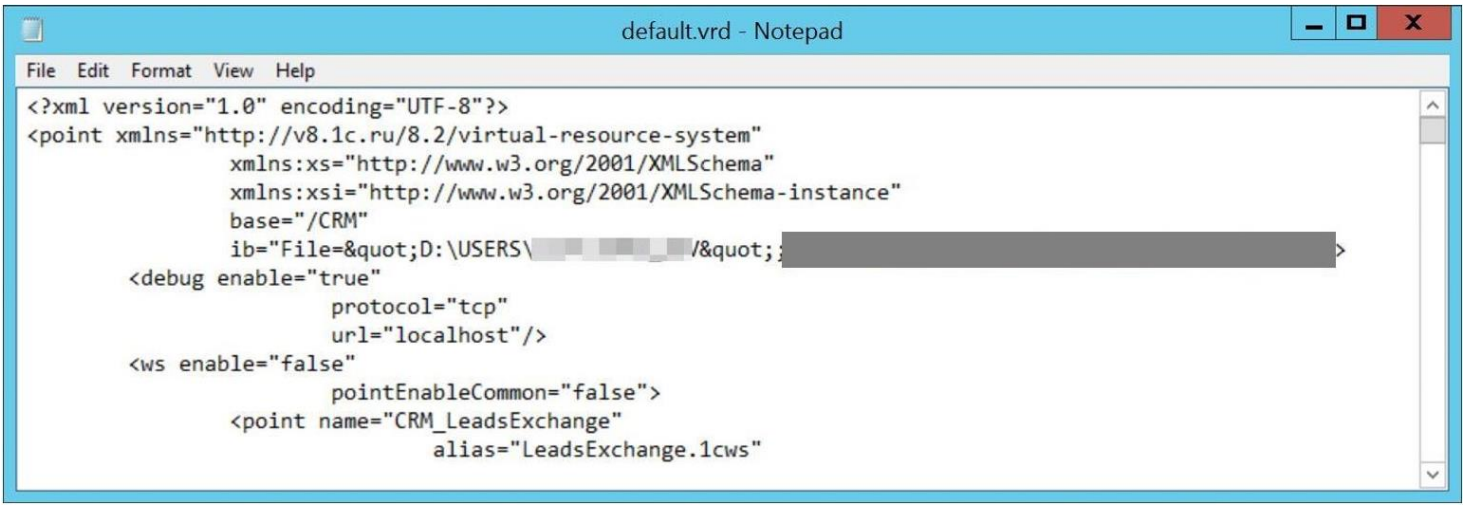


Рисунок 2.2. Строка авторизации в файле default.vrd

⚠ Пользователь для сквозной авторизации должен иметь права, перечисленные в разделе «Права пользователя для интеграции». Не передавайте файл default.vrd и пароль этого пользователя третьим лицам.

Настройка интеграции в 1С:CRM

1. В режиме «1С:Предприятие» откройте раздел «Интеграция с JivoSite» и выберите пункт «Настройки для интеграции с JivoSite».

2. Создайте новую настройку и заполните обязательные поля (Рис. 2.3):

- признак «Активна» и наименование настройки;
- значения реквизитов по умолчанию для новых документов: состояние интереса, вид взаимодействия, тип услуги, ответственный;
- источник и канал привлечения по умолчанию.

Поля соответствия UTM-меток заполнять не обязательно.

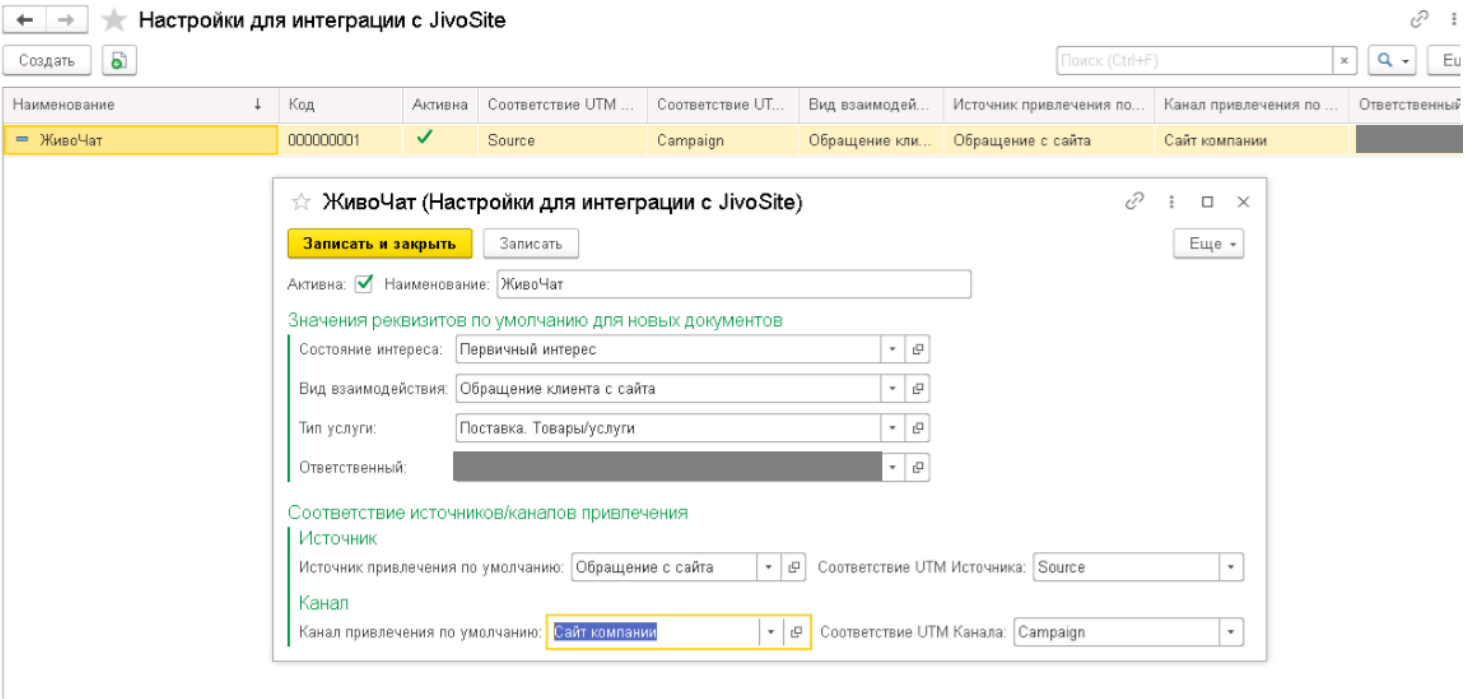


Рисунок 2.3. Настройка для интеграции с JivoSite

Настройка Webhooks в личном кабинете JivoSite

1. Откройте веб-кабинет администратора JivoSite.

2. В разделе «Настройки канала» выберите пункт «Настройки интеграции для разработчиков».

3. Включите переключатель «Включить Webhooks».

4. В поле «URL для Webhooks» укажите адрес https://host/base/hs/JivositeExchange/LoadLead, где host и base — те же, что при публикации (Рис. 2.4).

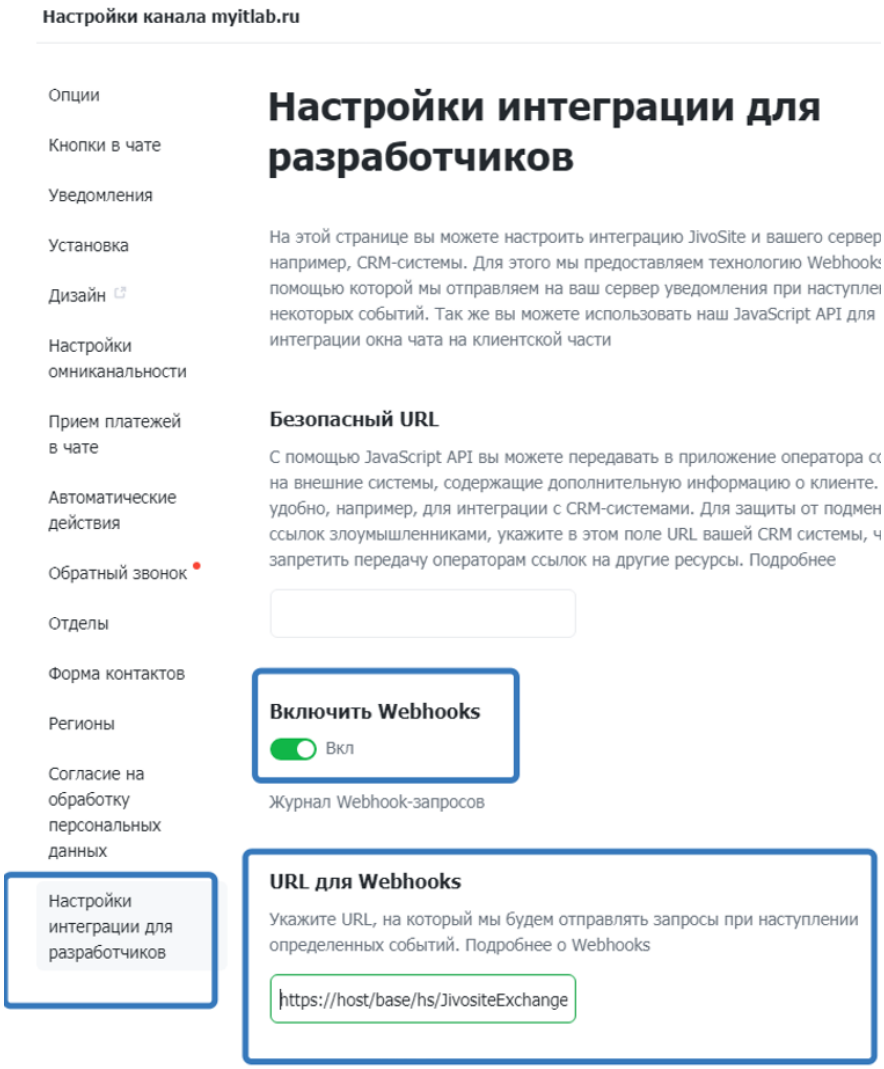


Рисунок 2.4. Настройки интеграции для разработчиков в JivoSite

Настройка сети

Сервер JivoSite должен иметь доступ к опубликованной базе 1С:

- порты 80 и 443;
- разрешите доступ для wh.jivosite.com (IP-адреса меняются, поэтому настраивайте доступ по доменному имени). Остальные домены JivoSite в интеграции с 1С не участвуют.

Права пользователя для интеграции

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

На объекты расширения:

- использование HTTP-сервиса ЛИТ_Jivosite;
- использование и просмотр обработки ЛИТ_ЗаполнениеНастроекДляИнтеграцииCJivoSite;
- полные права на регистры сведений ЛИТ_ЖурналОбращенийJivosite и ЛИТ_НастройкиДляИнтеграцииCJivoSite.

Роли типовой конфигурации:

- ДобавлениеИзменениеПользователей;
- CRM_БазовыеПрава — в том числе документ CRM_Взаимодействие и регистр сведений ИсточникиПервичногоИнтереса;
- CRM_ДобавлениеИзменениеКлиентов — справочники Партнеры, КонтактныеЛицаПартнеров, Организации, СтруктураПредприятия, CRM_ТипыОбращений;
- CRM_ДобавлениеИзменениеИнтересов — документ CRM_Интерес.

Дополнительно (отдельных ролей нет — настройте индивидуально):

- добавление, чтение и изменение справочника МаркетинговыеМероприятия;
- добавление, чтение и изменение плана видов характеристик КаналыРекламныхВоздействий.

3. Использование

После настройки интеграция работает автоматически. Все обращения через онлайн-консультанта фиксируются в регистре сведений «Журнал обращений JivoSite».

Автоматическая регистрация лидов

При обращении посетителя в 1С:CRM выполняется поиск контакта по его данным — адресу электронной почты и телефону. Если контакт не найден, автоматически регистрируется новый клиент и его контактная информация.

Если на момент начала диалога у клиента нет активного интереса, создаётся документ «Интерес», а также взаимодействие с темой «Созвониться с клиентом». Если активный интерес есть, диалог добавляется к нему.

После завершения чата диалог автоматически сохраняется в документе «Интерес» (Рис. 3.1).

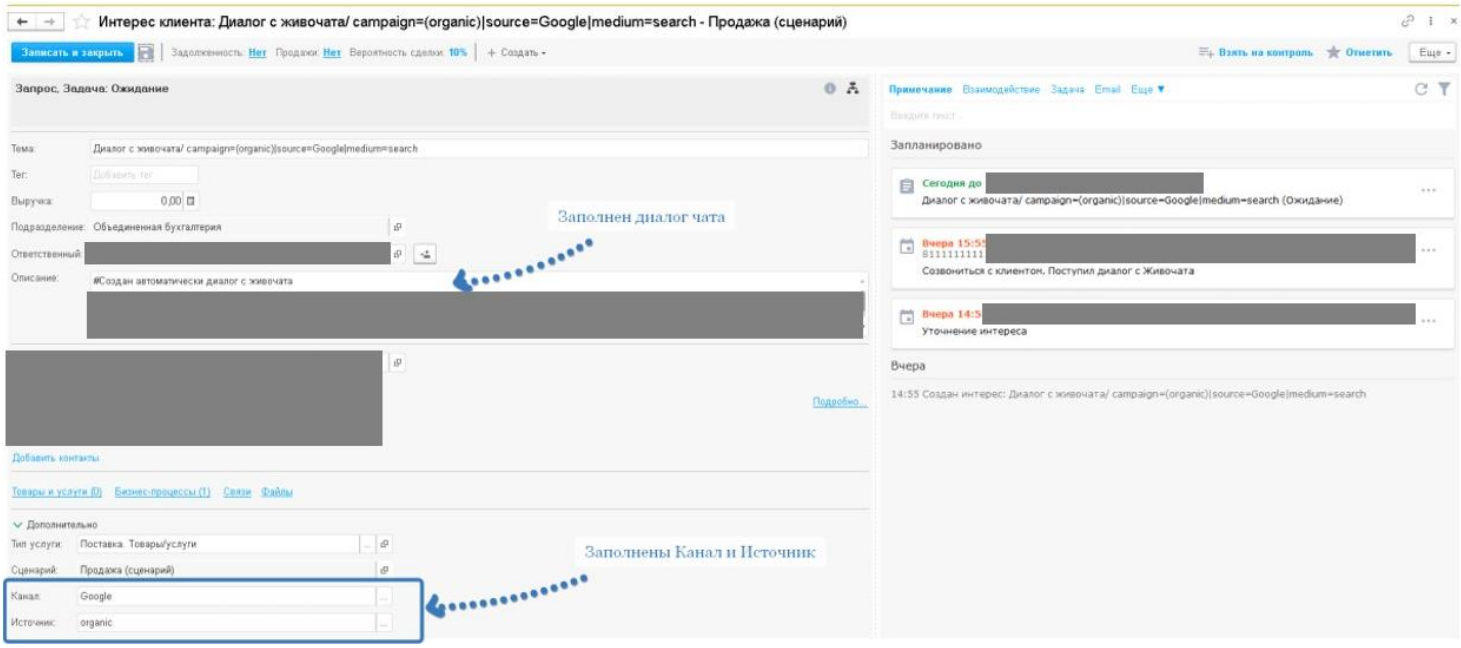


Рисунок 3.1. Автоматически созданный документ «Интерес»

Фиксация источников привлечения клиентов

Из событий JivoSite можно получить информацию о том, откуда клиенты приходят на сайт, и узнать долю каждого источника, в том числе органического трафика.

Чтобы сопоставить каналы и источники 1С:CRM и JivoSite, в справочнике «Маркетинговые мероприятия» заполните реквизит «UTM метка» в соответствии с представлением в JivoSite (Рис. 3.2).

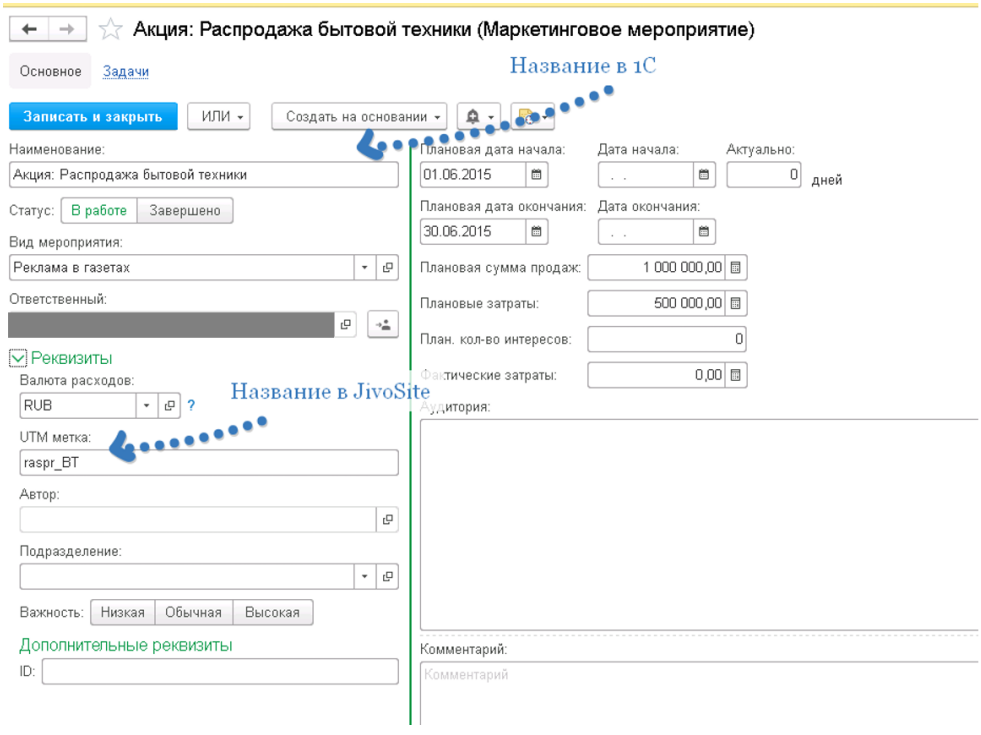
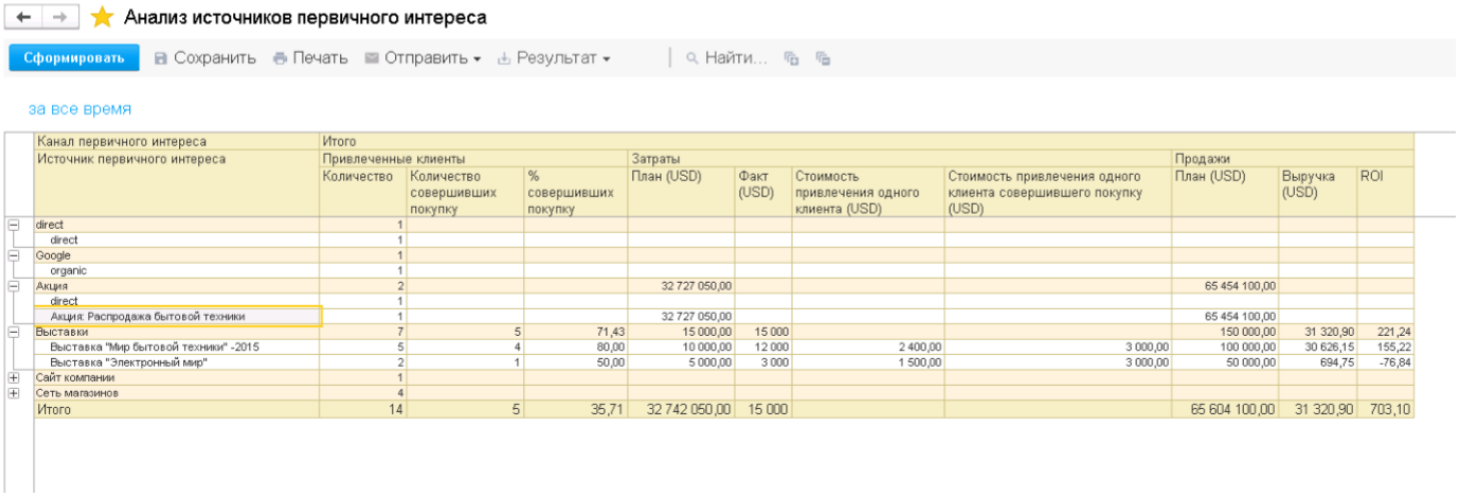


Рисунок 3.2. Реквизит «UTM метка» маркетингового мероприятия

Результаты можно проанализировать в отчёте «Анализ источников первичного интереса» (Рис. 3.3).



Канал первичного интереса / Источник первичного интереса	Итого									
	Привлеченные клиенты			Затраты				Продажи		
	Количество	Количество совершивших покупку	% совершивших покупку	План (USD)	Факт (USD)	Стоимость привлечения одного клиента (USD)	Стоимость привлечения одного клиента совершившего покупку (USD)	План (USD)	Выручка (USD)	ROI
direct	1									
direct	1									
Google	1									
organic	1									
Акция	2			32 727 050,00				65 454 100,00		
direct	1									
Акция: Распродажа бытовой техники	1			32 727 050,00				65 454 100,00		
Выставки	7	5	71,43	15 000,00	15 000			150 000,00	31 320,90	221,24
Выставка "Мир бытовой техники" -2015	5	4	80,00	10 000,00	12 000	2 400,00	3 000,00	100 000,00	30 626,15	155,22
Выставка "Электронный мир"	2	1	50,00	5 000,00	3 000	1 500,00	3 000,00	50 000,00	694,75	-76,84
Сайт компании	1									
Сеть магазинов	4									
Итого	14	5	35,71	32 742 050,00	15 000			65 604 100,00	31 320,90	703,10

Рисунок 3.3. Отчёт «Анализ источников первичного интереса»