

# Интеграция XVB-PBX и HelpDeskEddy

На стороне HelpDeskEddy необходимо создать канал:

1. Перейти в Управление → "Настройки каналов связи" и нажать кнопку **Добавить канал**.
2. Выбрать канал — **Телефония через API**.
3. Выбрать департамент в котором будут создаваться заявки по умолчанию.
4. Указать «Название» канала, например это может быть номер телефона.
5. Нажать кнопку «**Сохранить**».

Управление

- Глобальные настройки
- Группы, права доступа
- Департаменты
- Настройка каналов связи**
- Настройки заявок
- Индекс удовлетворенности
- Безопасность/Авторизация
- Диспетчер
- Поля заявки
- Поля контактов
- Контакты
- Кнопки омниканальности
- Уведомления
- SLA настройки
- Распечатка
- Глобальные фильтры
- Глобальные макросы

← Редактирование канала

Канал: Телефония через API

Департамент: 1 линия поддержки

Настройка Телефония через API

Название: Моя телефония

Ссылка для запросов: <https://helpdeskeddy.com/api/v2/telephony/calls/BcPLRIRHcuwLHggVgawR>

ИД пользователя вашей АТС:

Сотрудник системы:  **Выбрать**

[+ добавить](#)

Как подключить телефонию через API?

1. Заполните поле "Название" и нажмите кнопку "Сохранить"
2. После сохранения вам будет доступна уникальная ссылка на которую необходимо отправлять все запросы
3. Ознакомьтесь с документацией API

**Сохранить**

← Редактирование канала

Канал: Телефония через API

Департамент: Отдел поддержки

Настройка Телефония через API [журнал ошибок](#)

Название: myDID

Ссылка для запросов: <https://helpdeskeddy.com/api/v2/telephony/calls/VqeRuscaHNsaPTTJITq>

ИД пользователя вашей АТС:

Сотрудник системы:  **Выбрать**

[+ добавить](#)

Вебхук для исходящих вызовов

Ссылка вебхука: [https://helpdeskeddy/10222/pCHy6Vl\\_t0NhuJ...b5hA-1626206099](https://helpdeskeddy/10222/pCHy6Vl_t0NhuJ...b5hA-1626206099)

Метод авторизации: Без авторизации

Метод запроса: POST

Формат данных: X-FORM-URLENCODED

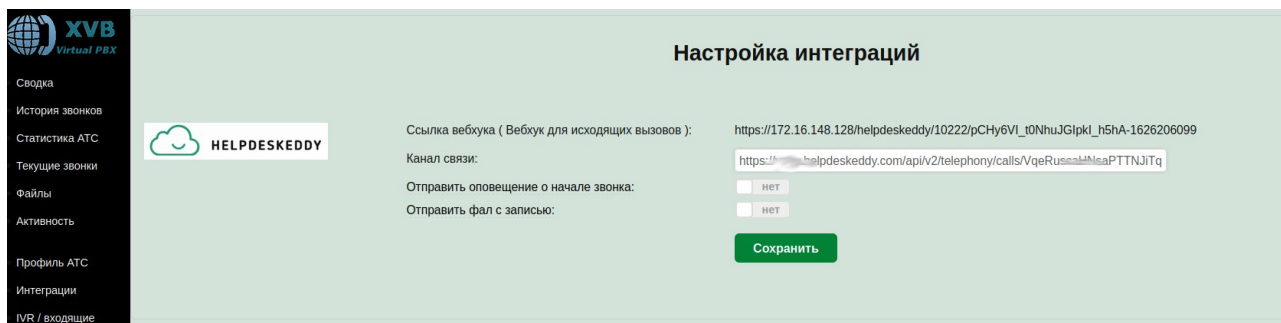
Передаваемые параметры

ИД пользователя ВАТС (pbx\_user\_id)  Номер телефона (phone\_number)

Задайте соответствие ID пользователя BATC → сотрудник системы. В качестве ID используйте внутренний номер телефона сотрудника в VPBX

Метод запроса POST, Формат данных X-FROM-URL-ENCODING, передаваемые параметры: ID пользователя BATC, номер телефона.

Ссылка вебхука берется из интерфейса VPBX, Интеграции → HelpDeksEddy:



Имя канала в настройках VPBX берется из настройки HelpDeskEddy — Настройка телефонии через API → ссылка для запросов.

Дополнительные параметры настраиваемые на стороне VPBX:

#### **Отправлять оповещения о начале звонка:**

при включение данного параметра система будет отправлять запрос по указанному адресу при начале звонка. При выключенном только при при окончании звонка, то есть итоговый CDR.

#### **Отправлять файл с записью:**

при включение данного параметра система будет отправлять файл записи в CRM систему, без данного флага просто ссылку на записанный файл.

Ссылки:

xvb - pbx – <http://virtual-pbx.ru>

HelpDeskEddy - <https://helpdeskeddy.ru/>