

ХелпДескЭдди / HelpDeskEddy

Обновлено 22 сентября 2026 г.

[HelpDeskEddy](#) — система, помогающая организовать процесс работы технической поддержки компании с клиентами. Подключите к одной платформе мессенджеры, чаты на сайте, электронную почту и телефонию для удобства работы.

Что может интеграция:

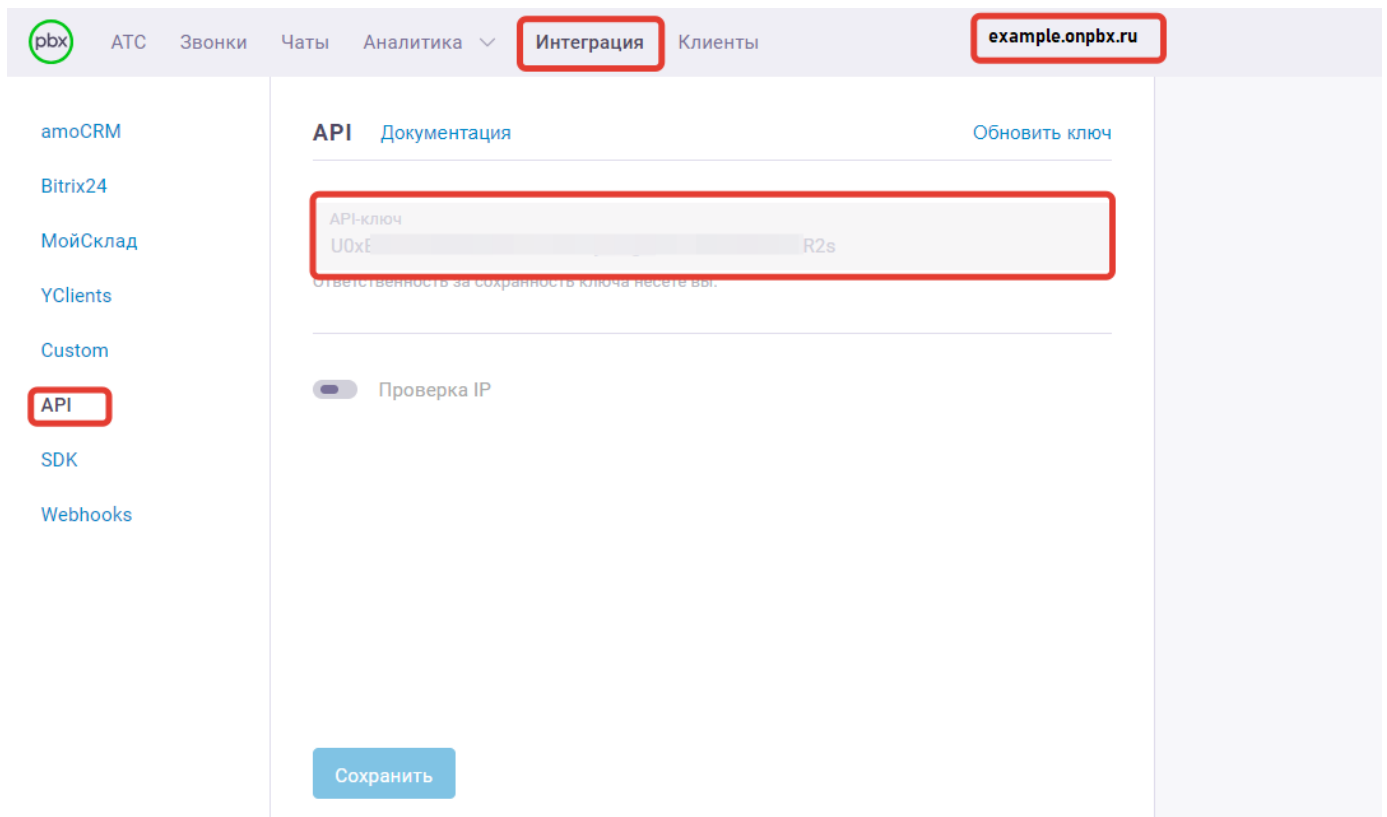
- Заявка с записью разговора создаётся после окончания звонка.
- В системе фиксируются все вызовы.
- Возможность прослушивать записи разговоров.
- Исходящий звонок по клику из CRM.

Что понадобится для интеграции:

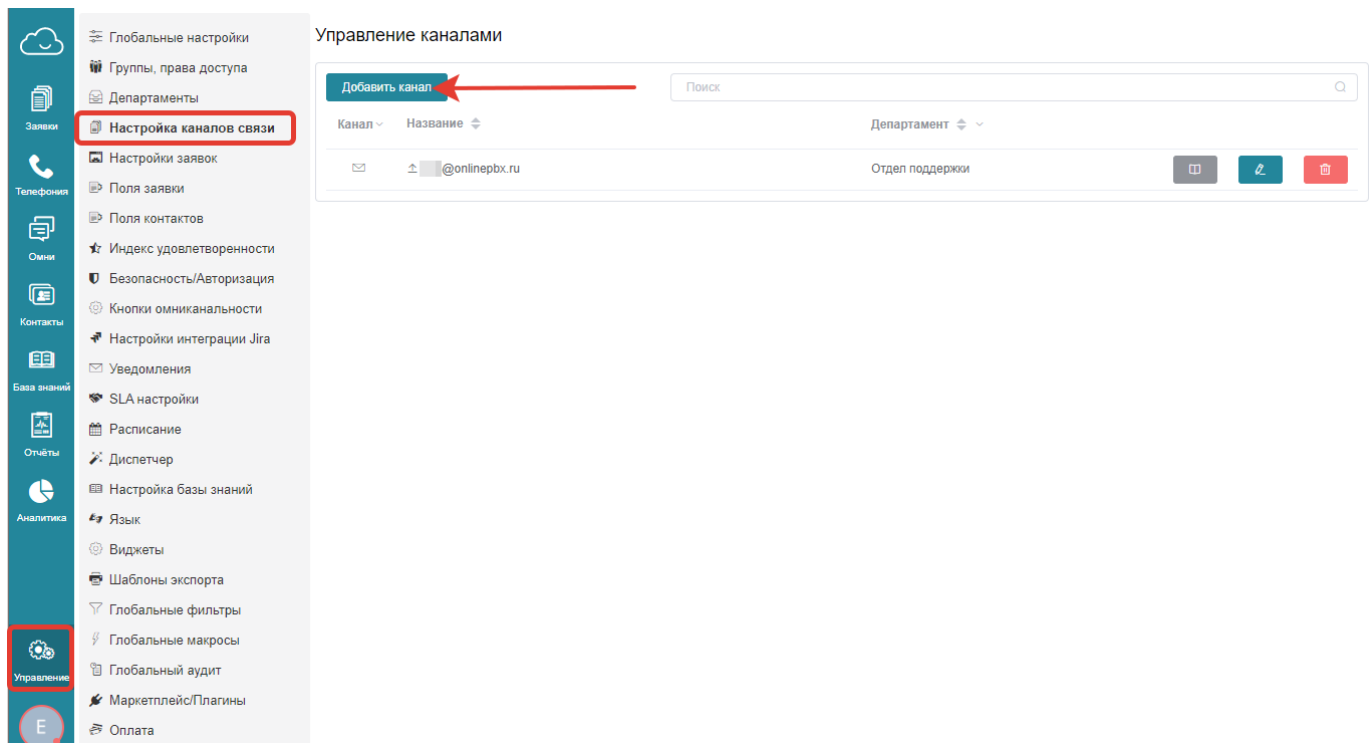
- Администраторский доступ к аккаунту [HelpDeskEddy](#).
- Администраторский доступ в панель управления [onlinePBX](#).

Настройка интеграции

Шаг 1. Для настройки интеграции понадобятся домен и API-ключ из аккаунта onlinePBX. Зайдите в личный кабинет [onlinePBX](#). Перейдите в *Интеграция > API*. Скопируйте API-ключ, название домена будет в верхней части панели.



Шаг 2. В личном кабинете HelpDeskEddy перейдите в *Управление > Настройка каналов связи*. Нажмите на «Добавить канал».



В новом окне в поле «Канал» выберите канал «Телефония OnlinePbx», в поле «Департамент» выберите департамент, где будут по умолчанию создаваться заявки после приёма звонка. В поле «Название» впишите выбранное вами название. В поле «Домен» впишите домен onlinePBX из «Шаг 1». В поле «API-ключ» введите скопированный API-ключ из «Шаг 1». Нажмите на «Синхронизировать и сохранить».

Проставьте соответствия между пользователями onlinePBX и пользователями CRM-системы.

Глобальные настройки
Группы, права доступа
Департаменты
Настройка каналов связи
Настройки заявок
Поля заявки
Поля контактов
Индекс удовлетворенности
Безопасность/Авторизация
Кнопки омниканальности
Настройки интеграции Jira
Уведомления
SLA настройки
Расписание

Не забудьте сохранить изменения канала нажав кнопку "Сохранить"!

Канал: Телефония OnlinePbx
Департамент: Отдел поддержки

Настройка Телефония OnlinePbx журнал ошибок

Название: Тестовая интеграция
URL-Адрес: https://oocomashka.helpdeskeddy.com/api/v2/onlinept...
Домен: .onpbx.ru
API-ключ: Rld0Q3c.../NMWU

Пользователь OnlinePBX: (100)
Сотрудник системы: Евгения

Шаг 3. В личном кабинете onlinePBX перейдите в *Интеграция > Webhooks*. Нажмите «+ Добавить». В поле «URL-Адрес» вставьте скопированную ссылку из шага 2. Выберите события, которые будут передаваться в CRM-систему при помощи Webhook. Нажмите «Сохранить».

pbx АТС Звонки Аналитика Интеграция Клиенты example.onpbx.ru Активный до 08.08.2024

amoCRM
Bitrix24
МойСклад
YClients
Custom
API
SDK
Webhooks

WEBHOOKS + Добавить [Как использовать?](#)

URL-Адрес	Начало звонка	Дозвон до пользователя	Отвечили	Завершили	Пропущенный	Перевод звонка
● Введите URL-адрес	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Сохранить

Шаг 4. В личном кабинете HelpDeskEddy нажмите на «Синхронизировать и сохранить».

Глобальные настройки

Группы, права доступа

Департаменты

Настройка каналов связи

Настройки заявок

Поля заявки

Поля контактов

Индекс удовлетворенности

Безопасность/Авторизация

Кнопки омниканальности

Настройки интеграции Jira

Уведомления

SLA настройки

Расписание

Диспетчер

Настройка базы знаний

Язык

Виджеты

Шаблоны экспорта

Глобальные фильтры

Глобальные макросы

Глобальный аудит

Маркетплейс/Плагины

Оплата

Не забудьте сохранить изменения канала нажав кнопку "Сохранить"!

Канал

Телефония OnlinePbx

Департамент

Отдел поддержки

Настройка Телефония OnlinePbx

журнал ошибок

Название

Тестовая интеграция

URL-Адрес

https://oooromashka.helpdeskeddy.com/ap

Домен

onpbx.ru

API-ключ

Rld0Q3IMWU

Пользователь OnlinePBX

Сотрудник системы

(100)

Евгения

Как подключить телефонию OnlinePbx?

1. Перейдите в личный кабинет OnlinePbx и скопируйте домен ATC, который находится в верхнем правом углу и имеет вид *.onlinepbx.ru, после чего вставьте его в системе HelpDeskEddy в поле "Домен".

2. Перейдите в личный кабинет OnlinePbx в раздел Интеграция->API и создайте API-ключ, после чего вставьте его в системе HelpDeskEddy.

3. Если "API-ключ" и "Домен" корректны, то появится кнопка "Синхронизировать и сохранить", которую необходимо нажать.

4. После сохранения канала, вам будет доступна ссылка для вебхуков "URL-Адрес", данную ссылку необходимо скопировать.

5. Далее перейдите в раздел Интеграция->Webhooks и нажмите кнопку "Добавить". В появившемся окне, в поле "URL-Адрес" вставьте ранее скопированную ссылку, после чего, нажмите "Сохранить".

6. После всех изменений необходимо соотнести пользователей из ATC OnlinePbx с сотрудниками в HelpDeskEddy и нажать кнопку "Синхронизировать и сохранить".

Синхронизировать и сохранить

Есть особенности использования звонка по клику. Подробнее в [статье](#).

Готово!

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/khelpdeskeddi-helpdeskeddy>