

РетейлЦРМ / retailCRM

Обновлено 22 сентября 2026 г.

[RetailCRM](#) – это специализированная CRM-система для интернет-магазинов, омниканальной торговли, ретейла и екомерса.

Содержание

[Возможности интеграции](#)

[Что понадобится для интеграции](#)

[Как подключить интеграцию](#)

[Работа с несколькими магазинами](#)

[Отслеживание пропущенных](#)

[Особенности сервиса retailCRM](#)

Возможности интеграции

- Всплывающее окно с информацией о клиенте при входящем звонке.
- Идентификация клиента по номеру.
- Вывод последнего заказа клиента.
- В CRM-системе хранится история и записи разговоров.
- В CRM-системе составляются списки клиентов для исходящего обзвона по группе контактов на основе заданных пользователем правил.

Что понадобится для интеграции

1. Административный доступ к аккаунту [retailCRM](#).
2. Административный доступ в панель управления [onlinePBX](#).

Как подключить интеграцию

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.

The screenshot shows the 'Интеграция' (Integration) section of the onlinePBX interface. The top navigation bar includes 'pbx', 'АТС', 'Звонки', 'Чаты', 'Аналитика', 'Интеграция' (highlighted), and 'Клиенты'. The user's domain 'example.onpbx.ru' is shown in the top right. The left sidebar lists various integrations: 'amoCRM', 'Bitrix24', 'МойСклад', 'YClients', 'Custom', 'API' (highlighted), 'SDK', and 'Webhooks'. The main content area is titled 'API' and 'Документация'. It displays the 'API-ключ' (API key) as 'U0xE...' with 'R2s' on the right. A warning message states: 'Ответственность за сохранность ключа несете вы.' (You are responsible for the security of the key). Below the key, there is a toggle switch for 'Проверка IP' (IP check), which is currently turned on. At the bottom, there is a blue 'Сохранить' (Save) button.

Обязательно отключите чекбокс напротив поля «Проверка IP», иначе интеграция работать не будет. Нажмите «Сохранить».

amoCRM

Bitrix24

МойСклад

YClients

Custom

API

SDK

Webhooks

API Документация

Обновить ключ

API-ключ

U0xBc

Ответственность за сохранность ключа несёте вы.



Проверка IP

Сохранить

Далее перейдите в АТС > Входящие, выберите пользователя, который будет совершать звонки. В дальнейшем при настройке вам понадобится добавочный номер пользователя.

pbx АТС Звонки Чаты Аналитика Интеграция Клиенты example.onpbx.ru Активный до 31.12.2024

Входящие

Исходящие

Диагностика

Конфигуратор

Чёрный список

Запись разговоров

Музыка

Callback виджет

Автоперезвон

Автоинформатор

Оценка качества

ДОБАВИТЬ

Пользователь

Номер

НОМЕРА

Искать номер

100

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

добавлено 1 / оплачено 500

100

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ Как настроить? Не в сети

Основное Переадресация Доступы Уведомления

Добавочный 100

Пароль

SIP-id 100@.onpbx.ru

Имя Иван

E-mail name@mail.ru

Принимать звонки по SIP

ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ЗВОНКОВ

1. PhonerLite (настроенный) Скачать программу

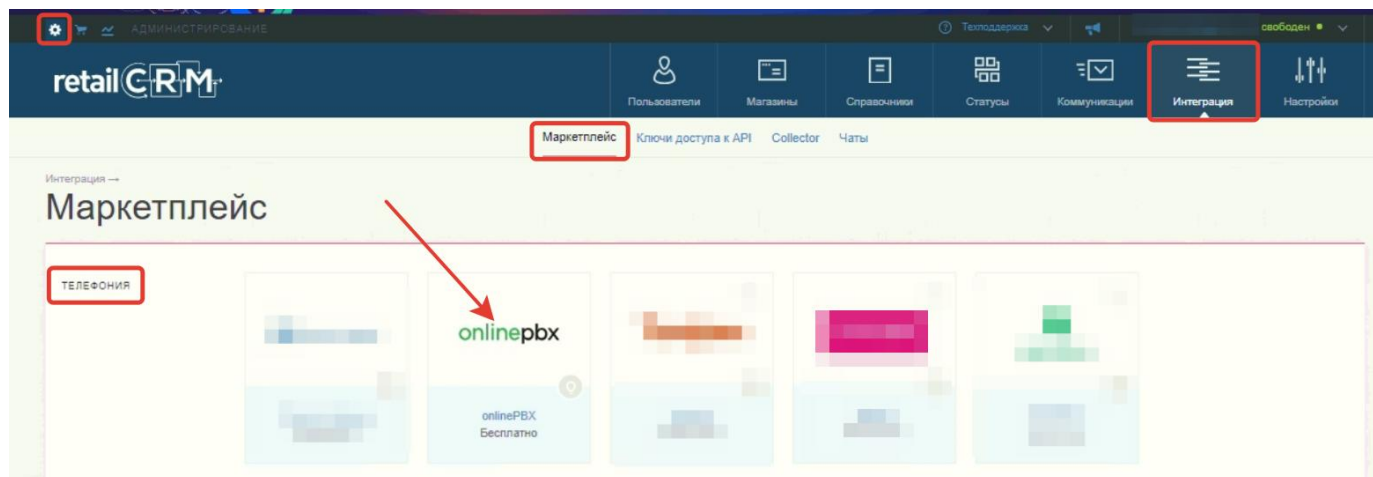
2. Мобильное приложение Google Play App Store

3. Инструкция по настройке Отправить сотруднику

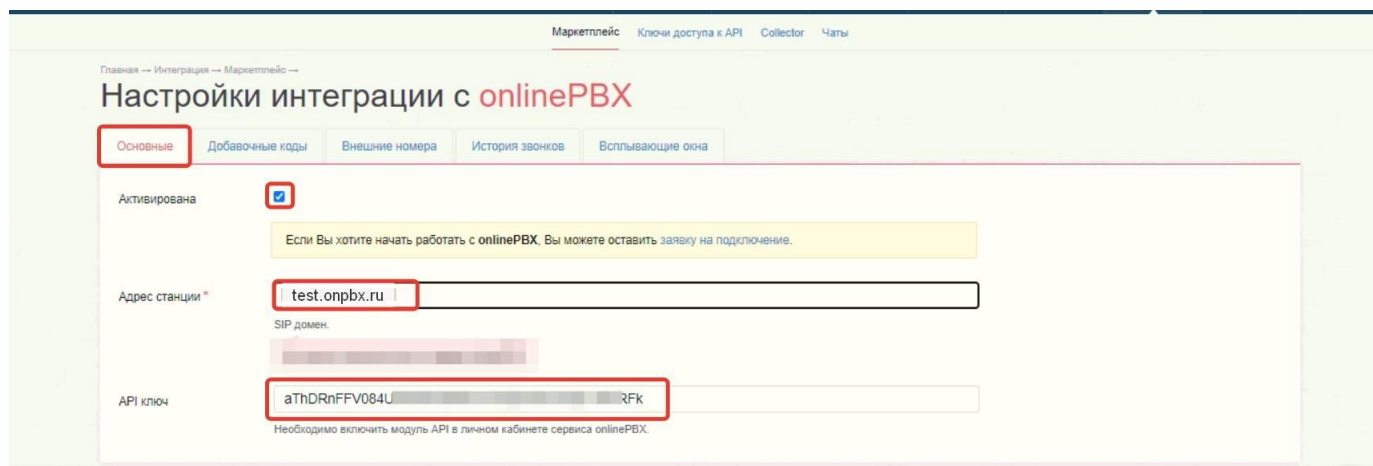
Сохранить Отменить Удалить

Шаг 2. Авторизуйтесь в retailCRM. В левой части экрана нажмите на знак шестерёнки и перейдите в Интеграция > Маркетплейс. В Маркетплейсе прокрутите вниз до раздела «Телефония» и выберите

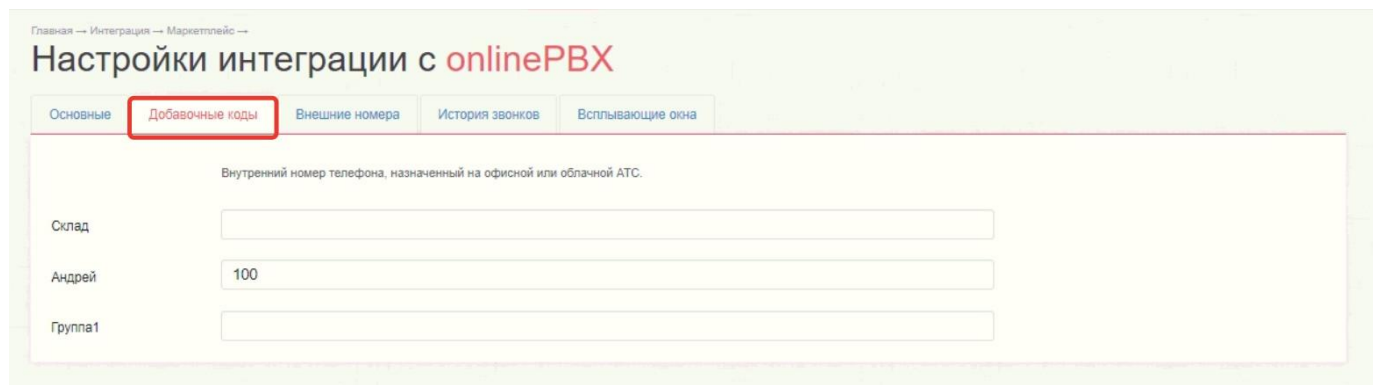
«onlinepbx».



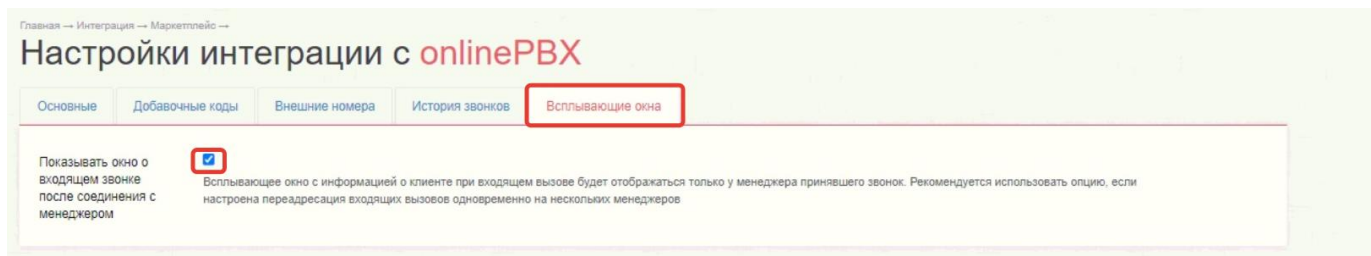
На вкладке «Основные» в поле «Активирована» поставьте галочку, в «Адрес станции» укажите домен из onlinePBX, а в поле «API ключ» введите скопированный API-ключ из личного кабинета onlinePBX.



Во вкладке «Добавочные коды» проставьте соответствие сотрудников retailCRM с пользователями onlinePBX.



Во вкладке «Всплывающие окна» поставьте галочку, если хотите, чтобы при звонке у менеджеров появлялось всплывающее окно.

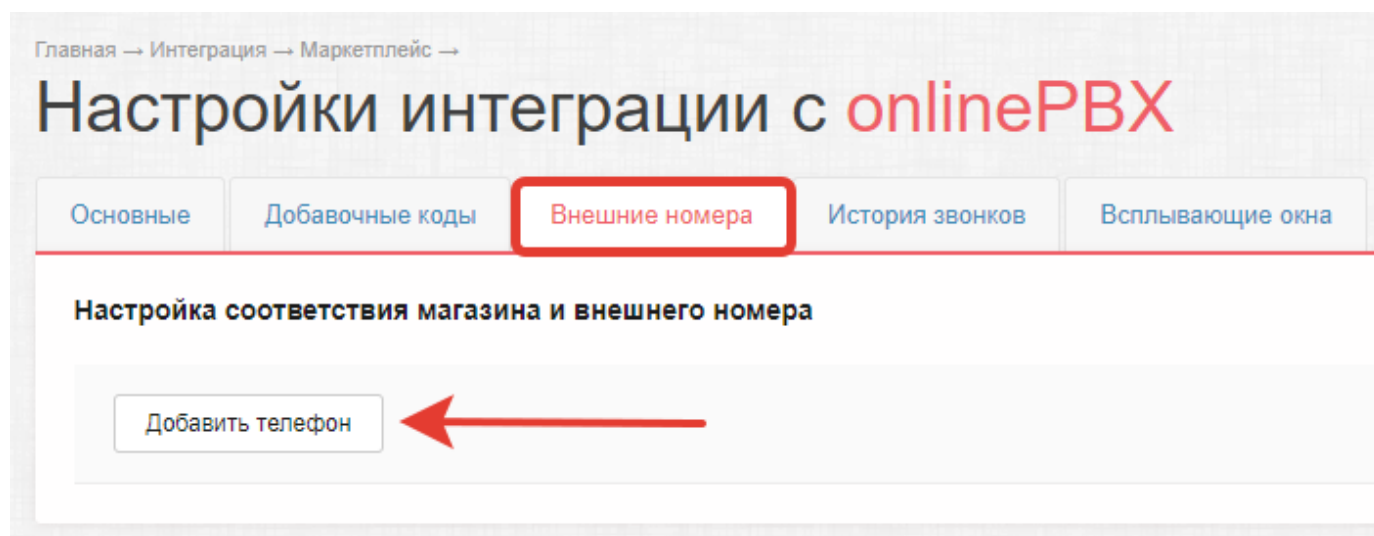


Работа с несколькими магазинами

Эта настройка необходима, когда в retailCRM подключено несколько магазинов с уникальными телефонными номерами. Если клиент позвонит в конкретный магазин, то менеджер увидит эту информацию в карточке входящего звонка.

Если сотрудник сам звонит клиенту, карточка которого привязана к конкретному магазину, то звонок инициируется с внешнего номера, прописанного для магазина.

Для настройки перейдите во вкладку «Внешние номера» и нажмите кнопку «Добавить телефон».



Выберите магазин и в поле «Телефон» пропишите соответствующий магазину номер телефона.

Главная → Интеграция → Маркетплейс →

Настройки интеграции с onlinePBX

Основные Добавочные коды **Внешние номера** История звонков Всплывающие окна

Настройка соответствия магазина и внешнего номера

Магазин *	Телефон *
Демо-магазин 	89125586974
Добавить телефон	



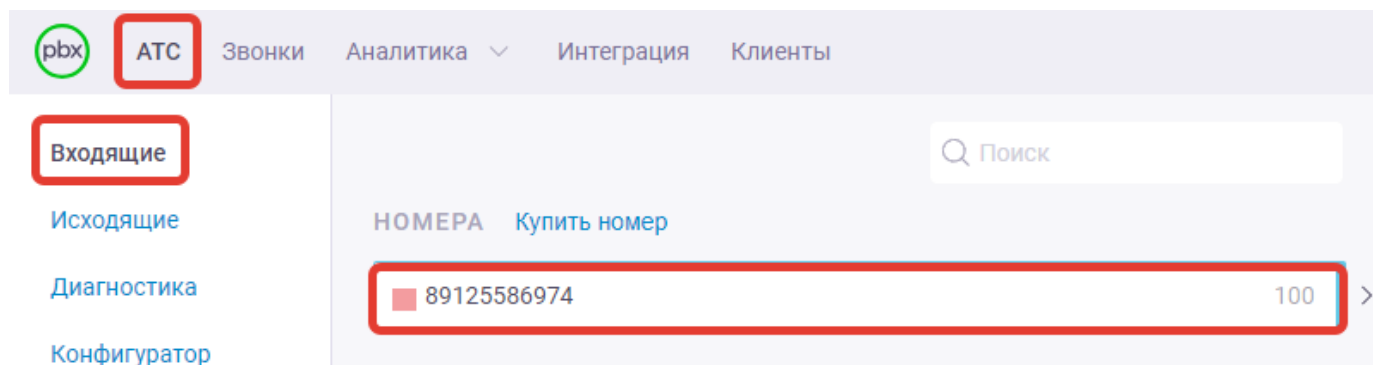
Телефон должен быть введен один в один, как и в личном кабинете onlinePBX, иначе настройка работать не будет.

Номер в retailCRM:

Телефон *

89125586974

Номер в onlinePBX:



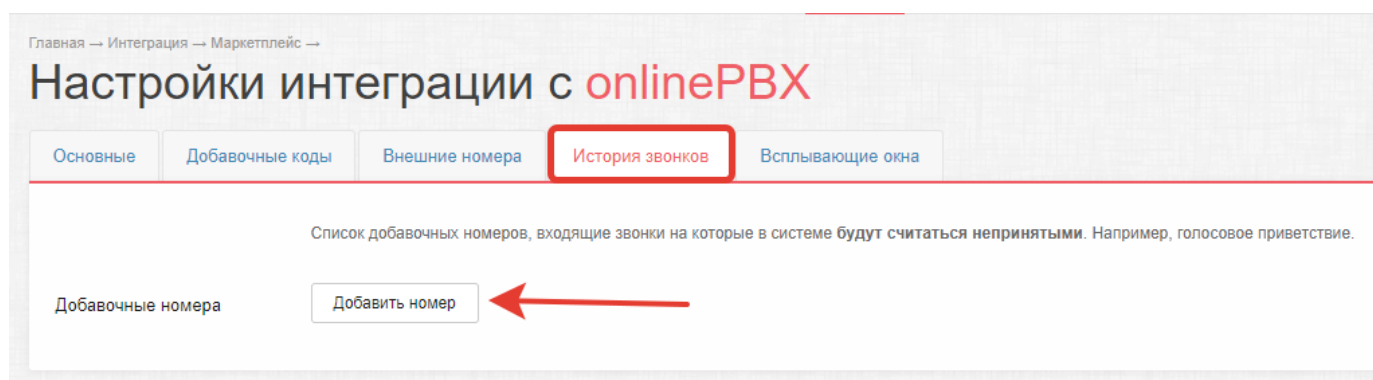
Если в retailCRM несколько магазинов, то нажмите ещё раз кнопку «Добавить телефон» и повторите операцию для всех номеров и магазинов.

Если в retailCRM несколько магазинов и с ними не настроено соответствие номеров, то исходящие звонки будут сбрасываться.

Отслеживание пропущенных

Эта настройка необходима, чтобы отслеживать пропущенные звонки. Например, когда клиент звонит в магазин, попадает на голосовое приветствие и прерывает звонок, не дождавшись ответа сотрудника.

Для настройки перейдите во вкладку «История звонков» и нажмите на кнопку «Добавить номер».



В появившемся поле введите добавочный номер из onlinePBX. Пропущенными будут считаться только те звонки, которые попали на этот добавочный и не были приняты менеджерами.

Главная → Интеграция → Маркетплейс →

Настройки интеграции с onlinePBX

Основные Добавочные коды Внешние номера История звонков Всплывающие окна

Список добавочных номеров, входящие звонки на которые в системе будут считаться непринятыми. Например, голосовое приветствие.

Добавочные номера

Добавить номер

Если необходимо отслеживать пропущенные по нескольким добавочным, нажмите ещё раз «Добавить номер» и повторите операцию.

В конце настройки нажмите кнопку «Сохранить».

retailCRM

Пользователи Магазины Справочники Статусы Коммуникации Интеграция Логистика Настройки

Маркетплейс Ключи доступа к API Collector ActionAssistant retailCRM Chat

Главная → Интеграция → Маркетплейс →

Настройки интеграции с onlinePBX

Основные Добавочные коды Внешние номера История звонков Всплывающие окна

☐ Показывать окно о входящем звонке после соединения с менеджером

☒ Всплывающее окно с информацией о клиенте при входящем вызове будет отображаться только у менеджера принявшего звонок. Рекомендуется использовать опцию, если настроена переадресация входящих вызовов одновременно на нескольких менеджеров

Вернуться к списку

Сохранить

Особенности сервиса retailCRM

- В retailCRM есть две главные сущности: заказ и клиент. При уникальном звонке менеджер может создать заказ или создать клиента. Он назначается ответственным за этот заказ/клиента.
- При пропущенном звонке есть возможность настройки триггера, который будет автоматически создавать заказ, либо показывать оповещение.
- В retailCRM одновременно может работать только одна интеграция с телефонией.
- Звонки по клику не будут работать, если формат номера в карточке клиента не совпадёт с

форматом, который требует оператор связи. В retailCRM формат номера — +7.

- Если в системе указана только одна страна — формат номера будет проставляться автоматически (формат +7), если стран несколько, то:
 - если номер начинается с кода +7, он останется прежним.
 - если номер начинается с 8, то автоматически будет заменяться на +7 (данное правило работает только для России и Казахстана).
 - если номер указан другим способом, в системе не будет изменения номера.

Мы можем помочь с базовой настройкой интеграции согласно [инструкции](#). Все дополнительные настройки производятся клиентом самостоятельно или при помощи сотрудников retailCRM.

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

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/reteyltsrm-retailcrm>