

Telegram + CRM. Настройка интеграции

Обновлено 22 сентября 2026 г.

Интеграция Telegram + CRM + onlinePBX позволяет клиентам писать в Telegram, а сотрудникам — отвечать на сообщения прямо из CRM. Это упрощает коммуникацию: клиентам легче связаться с компанией, а сотрудникам не нужен доступ к бизнес-аккаунту Telegram, поскольку все чаты доступны в CRM.

Что понадобится для настройки:

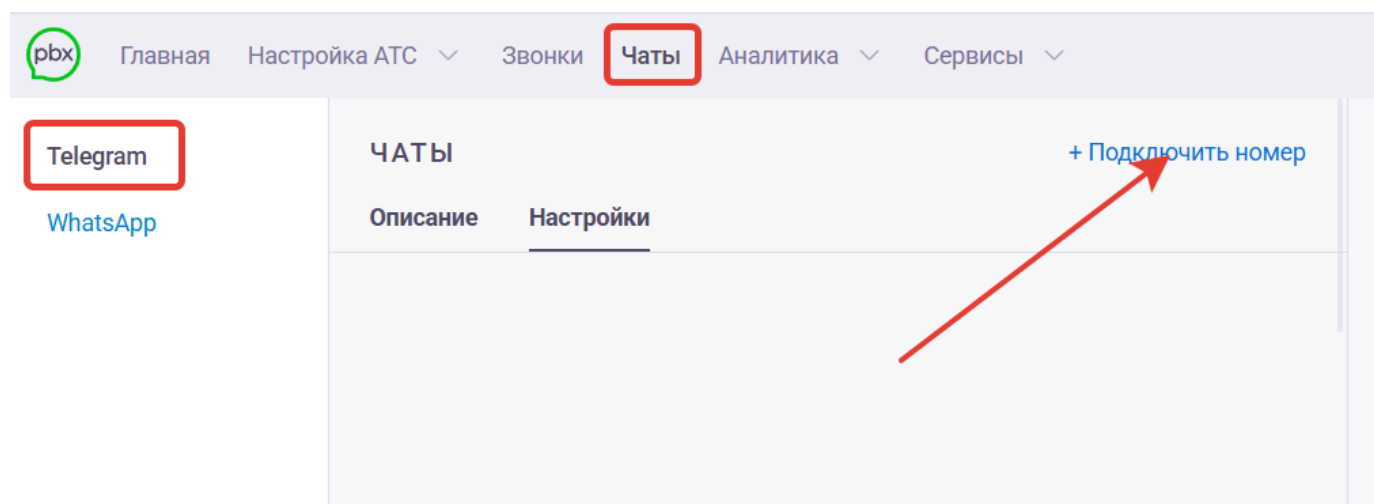
- Административный доступ в onlinePBX.
- Аккаунт в Telegram.

Подключение аккаунта Telegram

Перед настройкой убедитесь, чтобы ваш аккаунт в Telegram не был заблокирован, это может повлиять на работу чатов в дальнейшем.

Лицензия на работу связки Telegram + CRM — платная. Актуальные цены доступны на [сайте](#) и в [личном кабинете](#), в рамках одной лицензии можно подключить пять номеров. Подробнее об оплате в [отдельной статье](#).

В панели управления onlinePBX перейдите в «Чаты», слева выберите «Telegram» и нажмите «Подключить номер».



Если для этого номера ещё не создан Telegram-аккаунт, на следующем шаге потребуется указать имя. После этого аккаунт будет создан автоматически.

Введите подключаемый номер в международном формате (+7, +998 и т. п.), нажмите «Получить код».

Подключение Telegram

Введите номер телефона, на который
зарегистрирован аккаунт Telegram

+79999999999

Отмена

Получить код

Далее откройте Telegram, перейдите в его настройки устройств и отсканируйте появившийся QR-код для подключения нового устройства.

Подключение Telegram

1. Откройте Telegram на телефоне
2. Нажмите «Настройки» → «Устройства» → «Подключить устройство»
3. Наведите телефон на экран, чтобы считать код



[Отмена](#)

Если для аккаунта включена двухфакторная аутентификация, на этом этапе потребуется ввести дополнительный пароль. После успешной проверки появится уведомление о том, что номер подключён. Нажмите «Заккрыть».



Номер успешно подключен

Для интеграции с CRM-системой
завершите настройку в правом боком
меню

 **Закрыть**

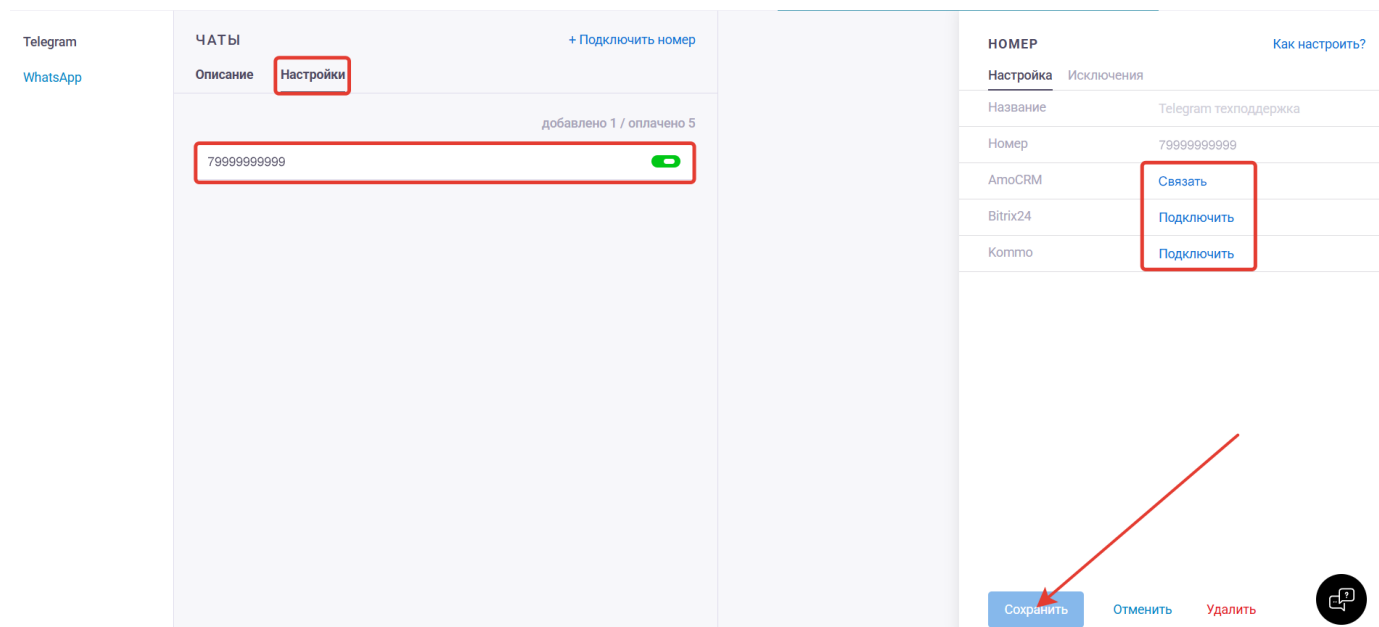
Если подключить номер с первой попытки не удалось, попробуйте переключиться на другую сеть на телефоне и перезапустить Telegram. Затем повторите процедуру подключения в личном кабинете onlinePBX, начиная с ввода номера.

Настройка интеграции Telegram + CRM

Далее по статье пример настройки с amoCRM. Для Битрикс24 и Комто настройка аналогична.❏

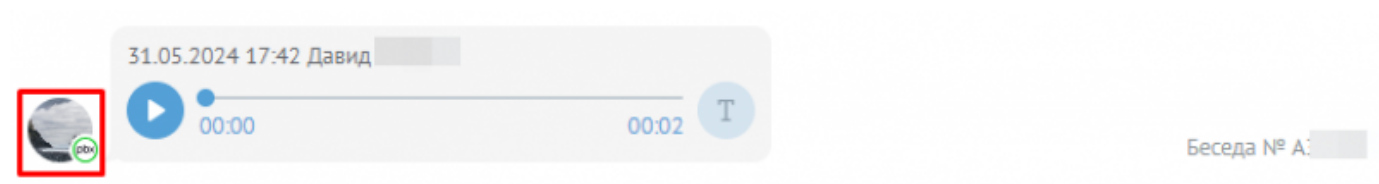
В том же окне откройте вкладку «*Настройки*», нажмите на подключенный номер. Справа откроется окно настройки интеграции. Напротив нужной CRM системы нажмите «*Связать*» и ниже нажмите «*Сохранить*».

❏ Если интеграция ещё не подключена, вместо кнопки «Связать» будет отображаться кнопка «Подключить». Нажмите её, чтобы перейти к настройке интеграции.

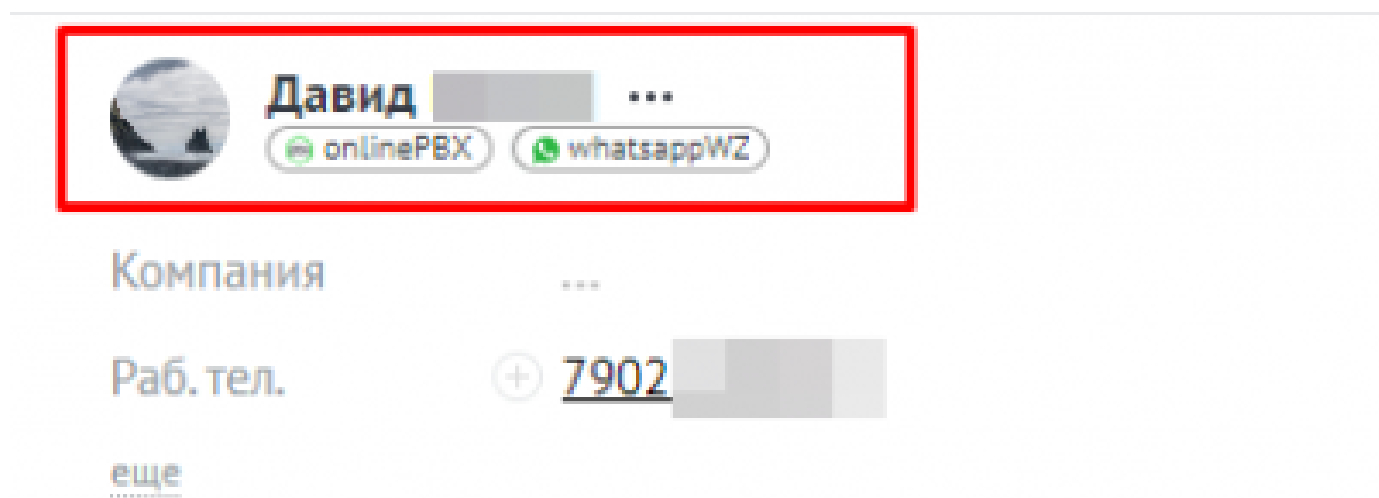


Готово. Теперь чаты из Telegram будут отображаться в CRM-системе клиента, а рядом с аватаром профиля в атоCRM появится наш логотип. Примеры отображения логотипа:

В беседе:



В карточке сделки:



При нажатии на номер:

Stage onlinePBX

 [TG] 7982 [REDACTED] (onlinePBX)

 [WA] 7982 [REDACTED] (onlinePBX)

 Копировать

 Редактировать

Настройка исключений

Во вкладке «Исключения» при необходимости укажите номера контактов, чаты с которыми не должны передаваться в CRM, и сохраните изменения. При добавлении контакта в список исключений автоматически фиксируется текущая дата. Чтобы изменить номер, удалите существующую запись, нажав на значок корзины, и добавьте новый номер.

НОМЕР

[Как настроить?](#)

Настройка

Исключения

Добавлен	Контакт ?	Комментарий	
12.12.2025	+799999	Номера, по которым не будет создаваться сделка в CRM, ввод в формате номера +799999999999 или никнейма @ivanov	
12.12.2025	+788888		
12.12.2025	711111		
12.12.2025	@vasya123		
12.12.2025	+791234567890		
+ Добавить			

Сохранить

Отменить

Удалить



Исключения действуют только для того номера Telegram, для которого они были настроены.

Рекомендации клиентам

Для корректной работы интеграции рекомендуем держать телефон с подключённым мессенджером включённым, всегда иметь под рукой зарядное устройство.

Не гарантируют, но снижают вероятность блокировки номера следующие действия:

- Отправлять не более 100 сообщений в день.
- Приобрести подписку Telegram premium на аккаунт.
- Отправлять сообщения порционно, а не всем подряд.
- Стараться писать уникальные сообщения: в amoCRM можно настроить три-четыре шаблона и чередовать отправку.

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/telegram-crm-nastroyka-integratsii>