

Уважаемые пользователи! Если не нашли ответ на свой вопрос в базе знаний, пожалуйста, напишите нам на почту support@ecvi.ru

Bitrix24

В НМА Ecvi имеется возможность включить автоматический обмен данными с CRM Bitrix24, который позволяет оперативно передавать в Bitrix основные данные по гостям, компаниям, бронированиям. Таким образом у вас появляется возможность использовать все возможности CRM для построения коммуникаций с клиентами и всегда “иметь под рукой” данные об их заказах (бронированиях, сделанных в Ecvi). Стыковка работает в том числе с бесплатной версией CRM Bitrix24.

Ниже этот интерфейс обмена данными будет описан более подробно.

Общие сведения о стыковке

В текущей версии интерфейс обмена данными является *односторонним*: данные передаются из НМА Ecvi в Bitrix24, но не обратно. После первоначальной настройки и включения выполняется синхронизация данных: из Ecvi в Bitrix24 выгружаются все имеющиеся гости, компании и брони. После этого в процессе работы из Ecvi в Bitrix24 выгружаются изменения по существующим и все новые гости, компании и брони.

Обмен данными происходит с периодичностью 3-5 минут.

ECVI транслирует в Битрикс статусы бронирования как этапы сделки. Поэтому, если Вы вручную что-то поменяете в Битриксе, а затем скорректируете бронь в ECVI – измененные данные вместе со статусом снова поступят в Битрикс. Сами статусы следующие: временная бронь – подтвержденная бронь – проживание – выезд. Либо отмена брони или статус «не прибыл». По умолчанию этим статусам ставятся в соответствие стандартные этапы сделки Битрикс.

В ECVI у каждой сущности (гость, компания, бронь) используется поле – CRM_ID, id соответствующего объекта в Битрикс. Этот ID получается от Битрикс как результат операции создания сущности (гость-контакт, бронь-сделка, компания-компания). Создание происходит тогда, когда модуль стыковки выполняет анализирует данные (раз в 3-5 мин) и обнаруживает запись с пустым CRM_ID. Тогда данные отправляются в Битрикс командой создания сущности. В ответ Битрикс присылает ID. Этот ID сохраняется в поле CRM_ID. С этого момента операции создания для этого объекта из Экви уже не отправляются. Но если система обнаружит, что изменилось поле «Дата-время последнего изменения» - будет отправляться команда модификации объекта с данным CRM_ID.

При этом каждый анализ модуля стыковки начинается с анализа списка гостей и компаний. И только после этого анализируются брони. Таким образом, к моменту обнаружения новой брони гость этой брони, если он новый, уже должен быть отправлен в Битрикс и у нас в ECVI есть его ID. Сделка к брони создаётся со ссылкой на гостя/контакта с указанием его существующего CRM_ID.

Если в Битрикс производилось объединение дубликатов, то ECVI ничего не знает о том, что какие-то контакты в Битрикс были объединены и поэтому может продолжаться обмен к сделкам с неактуальными CRM_ID.

Гости (Контакты)

Гости в НМА Eсvі при выгрузке в Bitrix24 превращаются там в **Контакты**. Для гостя/контакта выгружаются следующие данные:

- ФИО гостя
- Дата рождения
- Телефон
- Е-мейл
- Страна проживания
- Регион
- Город
- Пол гостя (в CRM - форма обращения “г-н” или “г-жа”)
- Комментарий
- Статус VIP (в CRM - как часть комментария “{ VIP }”)
- Статус “Черный список” (в CRM - как часть комментария “{ ЧЕРНЫЙ СПИСОК }”)
- Тип контакта в CRM - всегда *клиент*

При создании нового гостя в ECVI, информация о нём выгружается в Битрикс как команда на создание нового контакта. В ответ Битрикс присылает ID, который он присвоил этому контакту. ECVI сохраняет этот ID за профайлом конкретно этого гостя и при создании новых бронирований с этим гостем отправляет в Битрикс данные по брони и указывает ID этого гостя в Битриксе для подстановки в сделке.

Компании

Понятие **компании** есть и в Eсvі, и в Bitrix24, так что в этом случае всё достаточно однозначно. Для компании в CRM выгружаются следующие данные:

- Наименование

- Адрес
- Город
- Страна
- Почтовый индекс
- Телефон
- Е-мейл
- Комментарий

Заявки (Сделки)

Заявки(бронирования) Escvi выгружаются в CRM как **сделки**. Поскольку, к сожалению, в стандартной версии Bitrix24 CRM у сделки отсутствуют многие привычные для гостиничного бизнеса атрибуты (даты заезда и выезда, тариф, питание и т.п.), при сопоставлении брони и сделки приходится идти на ряд допущений. В связи с этим при выгрузке заявок в Bitrix24 они превращаются в сделки по следующим правилам:



- Наименование сделки имеет вид “Заявка №<номер_заявки_из_Escvi> (Фамилия) <дата заезда> - <дата выезда>”
- Дата начала сделки - дата заезда по заявке
- Дата завершения сделки - дата выезда
- Сумма сделки - сумма по заявке
- Стадия сделки:
 - для временной заявки - *новая*;
 - для подтвержденной - *в работе*;
 - после заезда по заявке - *сделка успешна*;
 - отмена, не прибыл - *сделка провалена*
- Вероятность сделки: для временной заявки - 30%; для подтвержденной - 60%; для отмененной (или не прибыл) - 0%
- После выезда по заявке для сделки устанавливается признак “закрыта”
- Комментарий по заявке превращается в комментарий по сделке
- Гость по заявке, а также все гости, указанные как проживающие во всех номерах по заявке прикрепляются к сделке как список контактов (т.е. у каждого такого контакта будет ссылка на сделку/заявку, в которой он упоминается)
- Компания или компания-плательщик по заявке (если указаны обе, используется первая) прикрепляется как компания в сделке.

Сделке в CRM соответствует именно заявка в Escvi, т.е. для групповой заявки, в которой забронировано 10 номеров для 20 гостей, в Bitrix24 будет создана только одна сделка

(со списком всех 20 контактов-гостей).

При полном удалении заявки в Eсvі сделка в Bitrix24 также удаляется.



На скришоте ниже показан пример, как выглядит сделка в CRM, созданная из заявки Eсvі (текущий статус заявки - отменена).

Заявка №3682 (Приходько) 20.05.2020 12:00 - 29.05.2020 12:00  

Общее ▾

Новая Подготовка документов Счёт на предоплату В работе

Общие Товары Предложения Счета Заказы Связи История Приложения


О СДЕЛКЕ  AI24-скоринг 


Сумма и валюта
13 050 руб.

Стадия
Сделка провалена


Дата завершения
18 Мая 2020

Клиент

Контакт 
Степан Приходько
381245966554, gastarbeiter@hotmail.com

Компания 
РосГазУглеСбытпром
749545688755, ofshore@panama.com

Выбрать поле Создать поле Удалить раздел

дополнительно 

Дата начала
20 Мая 2020

Комментарий Ждать Звонок SM
Оставьте комментарий

Пригласить к обсуждению

У вас нет запланированных дел. Передвинуть

Сделка проиграна 17:44
Заявка №3682 (Приходько) 20.05.2020 12:00

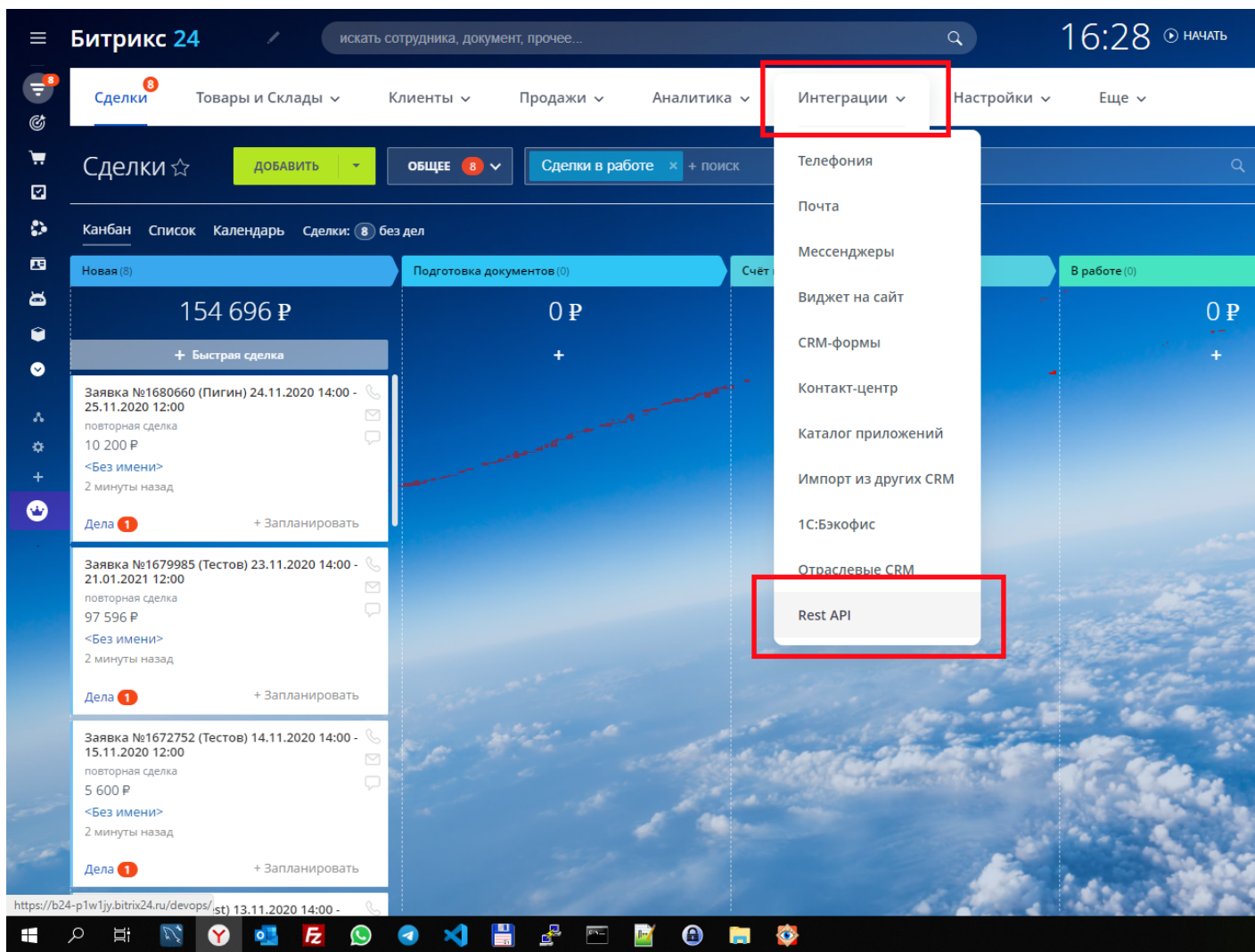
Стадия изменена 17:44
В работе → Сделка провалена

Стадия изменена 14:49
Новая → В работе

Создана сделка 14:45
Заявка №3682 (Приходько) 20.05.2020 12:00

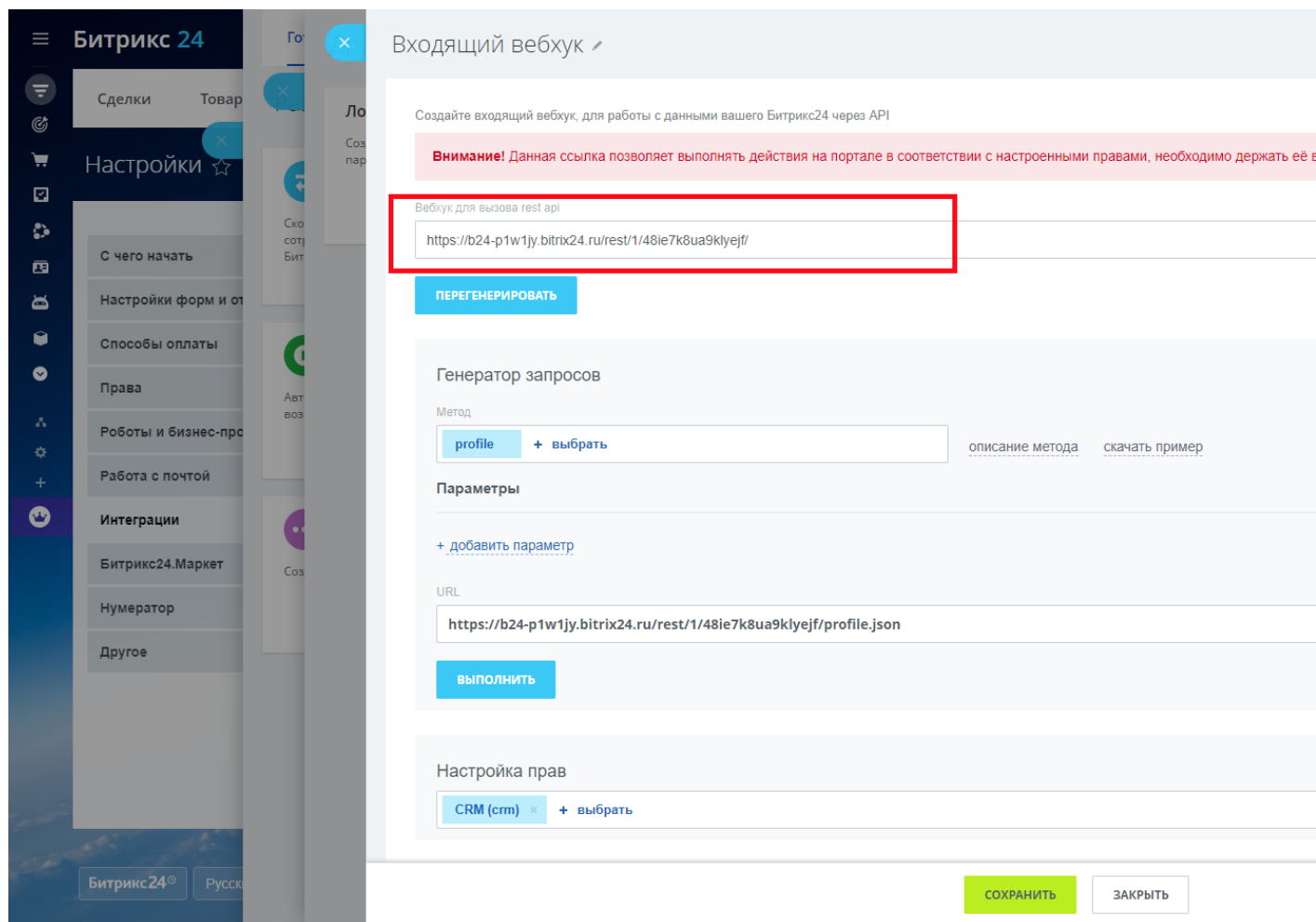
Настройка интеграции

Стыковка Eсvі и CRM выполняется на основе технологии “вебхуков” Bitrix24. Для работы стыковки сначала необходимо создать такой “вебхук” в настройках CRM. Для этого в разделе CRM перейдите в раздел меню **“Интеграции” - Rest API::**



В появившемся окне выберите пункт **“Другое”**.

Система сгенерирует для вас новый вебхук, для которого в поле **“Настройка прав”** следует указать: **CRM**:



Адрес вебхука надо скопировать и самостоятельно или с помощью специалистов нашей службы техподдержки вставить в настройки стыковки с Bitrix24 в следующем разделе Экви: *Администрирование - Разное - Стыковки* - поле *URL* в свойствах стыковки с CRM Bitrix24.

Revision #8

Created 13 September 2022 10:03:51 by Максим

Updated 20 January 2025 09:18:08 by Максим