

ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТЕЛЕФОНИИ

ИНСТРУКЦИИ ПО UIS И СМС-ЦЕНТРУ

ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТЕЛЕФОНИИ И НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ ТЕЛЕФОНИИ С IDENT

Всем техническим требованиям для интеграции с IDENT отвечает компания UIS (Comagic).
Далее мы расскажем как подключить UIS и как настроить интеграцию с IDENT.

Первым делом надо заключить договор с UIS — для этого можно оставить заявку на сайте uiscom.ru или позвонить по указанному номеру. Когда у вас появится свой личный кабинет в UIS, вам необходимо проделать следующие шаги: ➔

01. КУПИТЬ НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ

МЫ В IDENT РЕКОМЕНДУЕМ НАЧАТЬ С 3-4 НОМЕРОВ:

01

один номер — основной, на него будет идти переадресация со всех рекламных каналов, его также можно использовать для сарафанного радио

02

второй номер для геосервисов (2ГИС и Яндекс.Карты)

03

третий для агрегаторов (продокторов, НаПоправку)

04

четвертый для соц. сетей (ВК, нельзяграм)

Не советуем покупать сразу много номеров на все рекламные каналы — таким образом вы сможете избежать повышенного расхода средств на старте, а в будущем докупить номера для тех каналов, которые окажутся наиболее перспективными.

Например, спустя два месяца работы вы увидите, что у вас приходит много обращений с номера для геосервисов. Тогда вы сможете докупить один номер и разделить на отдельные каналы - Яндекс. Карты и 2GIS, а далее отслеживать, какой из этих каналов приносит больше обращений.

Заходим в Виртуальные АТС → Виртуальные номера и правила → нажимаем «Добавить виртуальный номер»

ОТЧЕТЫ

Обзор

Дашборды

Рабочее место
руководителя

Инструменты
маркетолога

Общие отчёты

Список обращений

Лидогенерация

Инструменты
атрибуции

Служебные

СЕРВИСЫ

Виртуальная АТС

Виртуальные номера и
правила

Виртуальные номера и правила

Укажите номер телефона, рекламную кампанию, график активности, список АОНов, сценарий

Добавить виртуальный номер

Сценарий

График активности

Список АОНов

Сайт

Рекламная кампания

Не важно

Не задан

Для всех номеров

Не важно

Не важно

Номер	Сценарии	Графики активности	Списки АОНов
+7 (812) 214-00-86 ГЕРОЕВ	Праздничные дни ав...	Праздничные дни	
+7 (812) 214-00-92	Праздничные дни ав...	Праздничные дни	
+7 (812) 214-00-95	Праздничные дни ав...	Праздничные дни	

Галочка «использовать виртуальный атс», выбираем префикс СРБ 812, категория – обычный.

Покупка номера

[Купить номер](#) [Добавить номер стороннего провайдера](#)

☒ Использовать в виртуальной АТС ?

Префикс

7495 - Москва

Категория

Обычный

Поиск по номерам

Покупаемые номера

☐ +7 (495) 032-40-26

☐ +7 (495) 032-42-92

☐ +7 (495) 032-46-33

☐ +7 (495) 032-46-42

☐ +7 (495) 032-46-74

☒ Подтверждение через конечного пользователя

☐ Привязка к оборудованию (M2M) ?

Конечный пользователь ?

Азизова Ирина Анатольевна

+

Ежемесячная абонентская плата

0,00 руб/мес

Стоимость подключения

0,00 руб

☐ [Согласен с пользовательским соглашением](#)

Отмена

Подключить

Здесь же появятся номера, отмеченный красным индикатором. Чтобы настроить правила обработки звонка (графики и сценарии) – жмем справа на строчке иконка "телефона"

02. СОЗДАНИЕ СОТРУДНИКА:

Переходим в Настройки - Сотрудники - Добавить сотрудника

chiv

ОТЧЕТЫ

Обзор

Дашборды

Рабочее место руководителя

Инструменты маркетолога

Общие отчёты

Список обращений

Лидогенерация

Инструменты атрибуции

Служебные

СЕРВИСЫ

Виртуальная АТС

Аналитика

Консультант

Сайтфон

Лидогенератор

НАСТРОЙКИ

Сайты

Сотрудники

renident.ru

Новый ЛК

Сотрудники

Сотрудники

Группы

Статусы

Укажите имя, группу, вн. номер, телефон, e-mail или логин пользователя софтфона

Добавить сотрудника

Запись разговоров

Группы

График активности

Статус

Роль

Не важно

Не важно

Не важно

Не важно

Не важно

Все сотрудники

Операторы чата

Пользователи софтфона

Пользователи колл-центра

ФИО	Внутр. номер	Вход. звонки	Исход. звонки	Статус	Статус оператора чата
		Внеш... Внутр.	Внешн. Внутр.		
74953856461		✓ ✕	✓ ✕	Неизвест...	Доступ закрыт
78123333333		✓ ✕	✓ ✕	Неизвест...	Доступ закрыт
78123856461		✓ ✕	✓ ✕	Неизвест...	Доступ закрыт
78123857729		✓ ✕	✓ ✕	Неизвест...	Доступ закрыт
78124139891		✓ ✕	✓ ✕	Неизвест...	Доступ закрыт
78124675149		✓ ✕	✓ ✕	Неизвест...	Доступ закрыт

В настройках сотрудника даем название этому сотруднику. Например, Фамилия < название клиники >, Имя 1 линия, 2 линия (если у вас 2 линии).

Мы в Айидент рекомендуем создавать по 2 сотрудника на клинику, чтобы была возможность одновременно говорить с 2 пациентами и не терять звонки, таким образом повышать уровень удовлетворенности сервисом.

ПОСЛЕ СОЗДАНИЯ ВСЕХ СОТРУДНИКОВ (ДЛЯ 2 КЛИНИК) ИХ НУЖНО ОБЪЕДИНИТЬ В ГРУППЫ. ГРУППЫ БУДУТ НУЖНЫ ДЛЯ НАСТРОЙКИ СЦЕНАРИЕВ.

Создаем Группу сотрудников

Сотрудники

[Сотрудники](#)[Группы](#)[Статусы](#)

Называем группу и добавляем в неё только что созданных сотрудников.

Настроить группу сотрудников

[← К списку групп сотрудников](#)

Название группы

Клиника Варшавский

Используется в сценариях:
SIP Варшавский

Руководители группы

Не выбрано

☐ Показать только с ролью "Сотрудник"

Сотрудники

74953856461

78123333333

78123856461

78123857729

78124139891

78124675149

79522325752

Anton_IT

IDENT TEST Длинное предлинное название sip линии,
которе не входит в одну строку в форме настроек
телефонии

Roman_IT

Добавить →

← Исключить

Сотрудники в группе

Варшавский 2 линия

Варшавский 1 линия

Варшавский ОМНИ 1

Добавление группы сотрудников

внутренний номер ?

9

☐ Вставить в очередь дозвона ?

Одновременных линий при обзвоне

2

☒ Веерный обзвон ?

Ожидать ответа ? 1 секунду Начинать обзвон с ? 1 линии

Прибавлять по ? 1 номеру

Дозвон

Равномерно по сотрудникам ?

Распределять звонки по ?

Количеству

По данным за ? 1 м Сбросить ?

На уровне ?

Группы, Сотрудника, Номера

☐ Учитывать неуспешные вызовы ?

График активности

Не задан

Указываем внутренний номер (любой, например 8) и количество одновременных линий при обзвоне — 2 (так как в группе 2 сотрудника, то есть 2 трубки). В разделе «Номера для обзвона» ставим галочки в столбце «Доступность», выравниваем процент, время дозвона — 60 сек.

О3. ПРАВИЛА ДЛЯ НОМЕРОВ.

Для того чтобы номера работали корректно —
нужно настроить правила работы номеров и сценарии

Чтобы настроить правила номеров нажимаем на вкладку "Виртуальная АТС" и потом "Виртуальные номера и правила". Находим номер, который купили и нажимаем на значок телефона

ОТЧЕТЫ

Обзор

Дашборды

Рабочее место руководителя

Инструменты маркетолога

Общие отчёты

Список обращений

Лидогенерация

Инструменты атрибуции

Служебные

СЕРВИСЫ

Виртуальная АТС

Виртуальные номера и правила

Виртуальные номера и правила

Укажите номер телефона, рекламную кампанию, график активности, список АОНов, сценарий

Добавить виртуальный номер

Сценарий

График активности

Список АОНов

Сайт

Рекламная кампания

Не важно

Не задан

Для всех номеров

Не важно

Не важно

Номер	Сценарии	Графики активности	Списки АОНов
+7 (812) 214-00-86 ГЕРОЕВ	Праздничные дни ав...	Праздничные дни	📞
+7 (812) 214-00-92	Праздничные дни ав...	Праздничные дни	📞
+7 (812) 214-00-95	Праздничные дни ав...	Праздничные дни	📞

Редактировать номер

← Назад к списку номеров

Добавить виртуальный номер

Виртуальный номер:

+7 (812) 214-00-86 ▾

Используется в рекламных кампаниях UIS

Комментарий:

ГЕРОЕВ

1 кампания

<

>

Правила для номера

Создать правило

✚ Правило для всех АОНов

График активности: Праздничные дни

Сценарий: Праздничные дни автоответчик

Вкл ☐

✚ Правило для всех АОНов

График активности: Рабочее время Героев

График активен

Сценарий: SIP Героев

Вкл ☐

✚ Правило для всех АОНов

График активности: Нерабочее время Героев

Сценарий: Нерабочее время Героев

Вкл ☐

- 1 Нажимаем "Создать правило"
- 2 Создаем правила (одинаковые) для каждого телефона:
 - График активности: "Праздничные дни"
Сценарий: "праздничные дни автоответчик"
 - График активности: "Нерабочее время"
Сценарий: "нерабочее время < название клиники >"
 - График активности: "Рабочее время < название клиники >"
Сценарий: "SIP < название клиники >"

ИМЕННО В ТАКОМ ПОРЯДКЕ, это важно, поскольку график активности будет работать по нисходящей (правило, которое стоит выше имеет больший приоритет)

О4. ГРАФИК АКТИВНОСТИ

Мы должны указать "График активности" — то есть график работы этого номера и сценарий — то, что будет происходить при срабатывании графика активности

Для праздничных дней настройка одинаковая для всех клиник (Ренидент) и выглядит так:

Добавить/Редактировать правило

[← Вернуться к списку правил](#)

График активности	Праздничные дни	+	Настроить график
Список АОНов		+	
Выполнять сценарий	Праздничные дни автоответчик	+	Настроить сценарий
Язык сценария	Русский		

Можно [указать название](#), которое будет отображаться в списке правил

[Отмена](#)

[Сохранить](#)

Настройка графика активности Праздничные дни у Ренидента выглядит так. Мы в Айидент советуем делать аналогичный график активности и редактировать его под дни, в которые ваша клиника не работает.

Редактировать график активности

[← Назад к настройке правила](#)

Название графика 

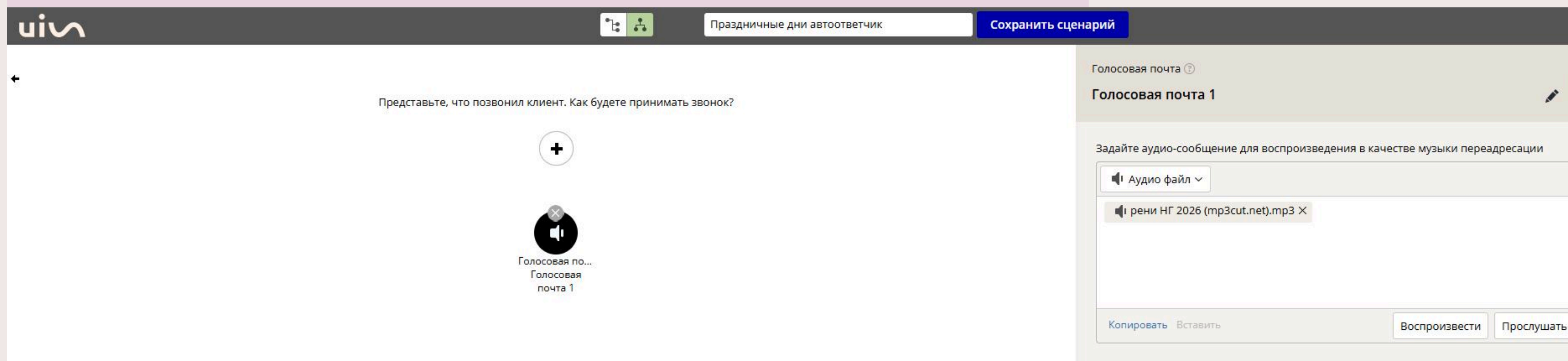
Праздничные дни

Расписание работы 

1, 2, 7	01.01.2026 — 07.01.2026	—	 
Раб, Вых	21.12.2025	13:00 — 23:59	 
Раб, Вых	22.12.2025	00:00 — 11:00	 
Раб, Вых	31.12.2025	15:00 — 23:59	 

[+ Добавить расписание](#)

Выполняемый сценарий для праздничных дней у Ренидента выглядит следующим образом. Он из себя представляет лишь заглушку автоответчика, оповещающую о том, что клиника закрыта. [Подробнее о настройке сценариев дальше.](#)



Для рабочего и нерабочего времени график активности и сценарий отдельные для каждой клиники.

То есть при открытии клиники, нужно будет создать график активности "Нерабочее время", "Рабочее время" и к этим графикам создать также 2 сценария: "Нерабочее время" и "SIP".

Чтобы создать график активности или сценарий, нужно нажать на плюсик. График нерабочее время должен работать в ваше нерабочее время и выглядит так у Ренидента:

Редактировать график активности

[← Назад к настройке правила](#)

Название графика ?

Нерабочее время Героев

Расписание работы ?

Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Вс	—	21:00 — 00:00	 
		00:00 — 09:00	

График рабочего времени должен работать в ваше рабочее время и выглядеть так у Ренидента:

Редактировать график активности

[← Назад к настройке правила](#)

Название графика ?

Рабочее время Героев

Расписание работы ?

Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Вс

—

09:00 — 21:00



[+ Добавить расписание](#)

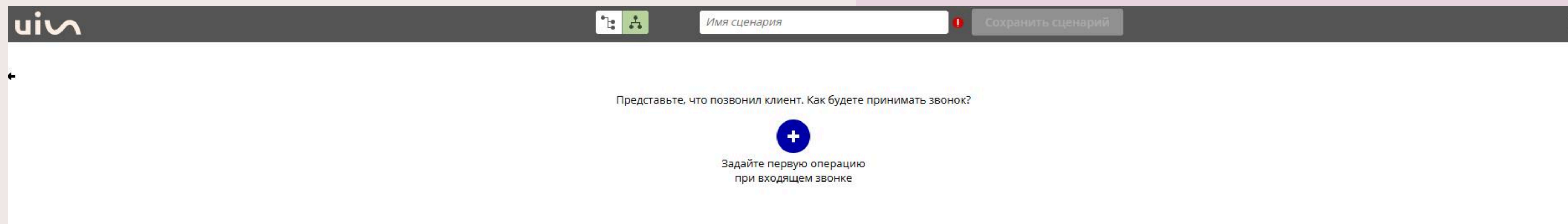
[Отмена](#)

[Сохранить](#)

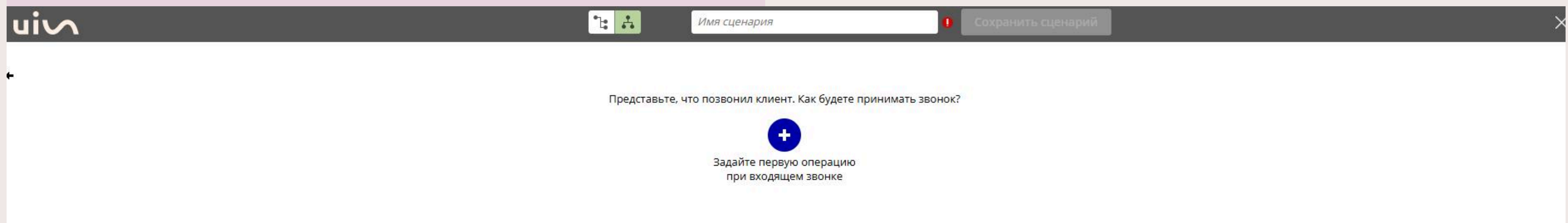
05. СОЗДАНИЕ СЦЕНАРИЕВ

Когда графики созданы — мы создаём сценарии, то как номера будут работать.

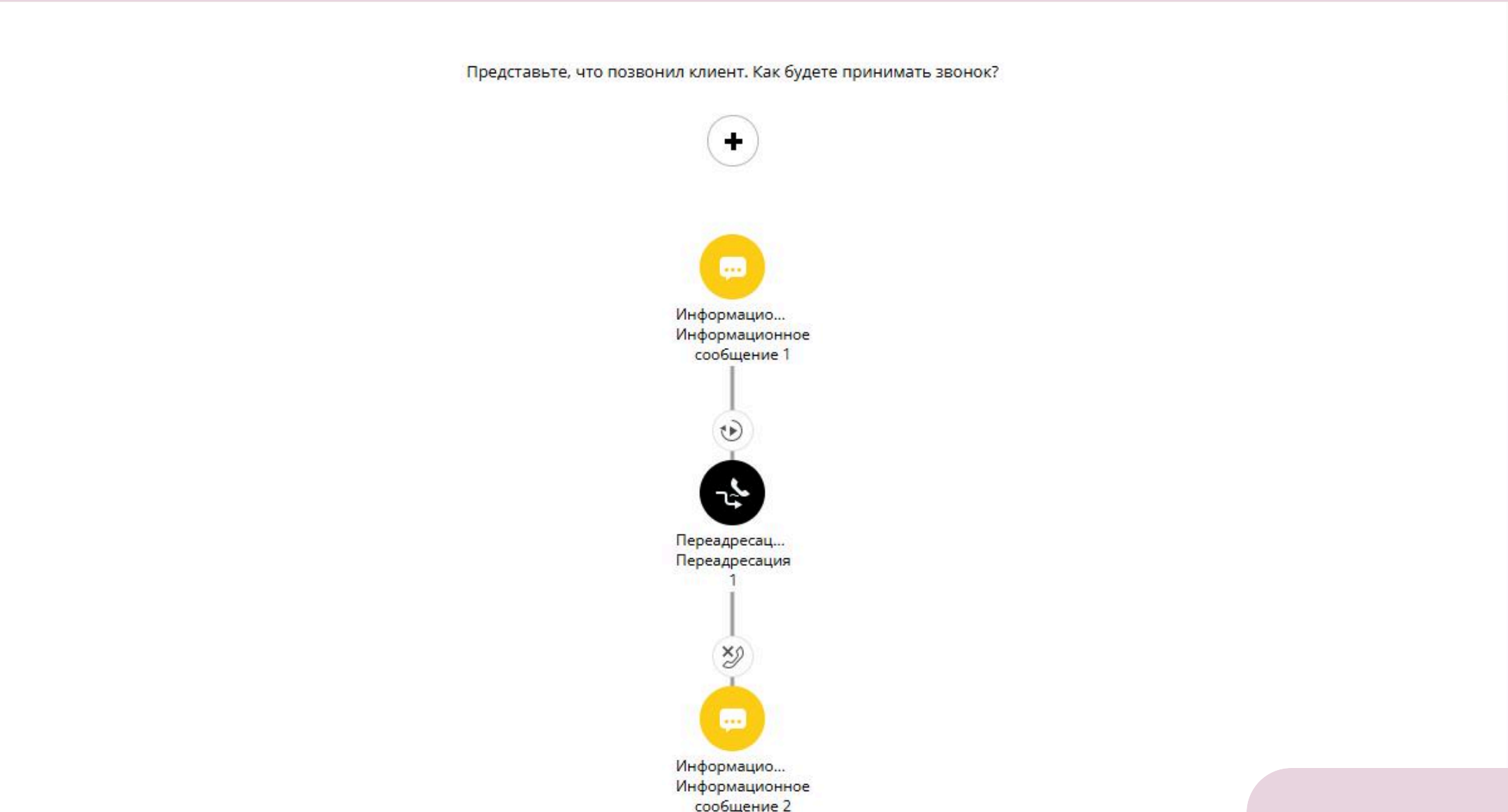
Снова нажимаем на плюс и открывается редактор сценария
В поле "Имя сценария" прописываем наши названия.
Для нерабочего времени это "Нерабочее время",
для рабочего времени "SIP".



Нажимаем на синий + выбираем "Информационное сообщение".



Нажимаем на синий + выбираем "Информационное сообщение".



Переадресация 1

Задайте аудио-сообщение для воспроизведения в качестве музыки переадресации

Аудио файл ▾

- Отбивка 00.09 сек - Ренидент (GodunovPRO).wav X
- Админ ответит 1 мин - Ренидент 01.16 сек (GodunovPRO).wav X
- Админы заняты, 5 мин - Ренидент, Фраза №1 (GodunovPRO).wav X

Копировать Вставить Воспроизвести Прослушать

Открыть расширенный режим

Как дозваниваться? По приоритету ▾ Показать

Добавить группу ▾ Развернуть всё

- КЦ Операторы (8) ⚙️ 🗑️ ▾
- Клиника Героев (2) ⚙️ 🗑️ ▾

Здесь Ident рекомендует добавить аудиофайл с предупреждением о принятии закона о персональных данных. Таким образом, вы защищаете себя от юридической ответственности.

1 На значке «Информационное сообщение» снова нажимаем **зелёный плюс**, выбираем «Сообщение проиграно» и кликаем по «Переадресация».

2 Здесь добавляем аудиофайл, который будет воспроизводиться, если на звонок слишком долго не отвечают, после чего вызов автоматически завершится.

В Ident мы рекомендуем поблагодарить за звонок и пообещать перезвонить в течение пяти минут.

Кликаем по значку переадресации и настраиваем аудио, как показано ниже. Ниже представлен сценарий для рабочего времени / SIP Героев:

Представьте, что позвонил клиент. Как будете принимать звонок?

```
graph TD; Start(( )) --> Info1[Информационное сообщение 1]; Info1 --> Forward1[Переадресация 1]; Forward1 --> Info2[Информационное сообщение 2];
```

Переадресация 1

Задайте аудио-сообщение для воспроизведения в качестве музыки переадресации

Аудио файл ▾

- Отбивка 00.09 сек - Ренидент (GodunovPRO).wav X
- Админ ответит 1 мин - Ренидент 01.16 сек (GodunovPRO).wav X
- Админы заняты, 5 мин - Ренидент, Фраза №1 (GodunovPRO).wav X

Копировать Вставить Воспроизвести Прослушать

Открыть расширенный режим

Как дозваниваться? По приоритету ▾ Показать

Добавить группу ▾ Развернуть все

- КЦ Операторы (8) [иконка] [иконка]
- Клиника Героев (2) [иконка] [иконка]

Ставим заглушки (музыка на фоне, отбивка, что все админы заняты, но мы обязательно ответим и отбивка, что перезвоним). Потом добавляем созданную нами группу сотрудников “Клиника”.

Представьте, что позвонил клиент. Как будете принимать звонок?

Информацио...
Информационное
сообщение 1

Переадресац...
Переадресация
1

Информацио...
Информационное
сообщение 2

Переадресация

Переадресация 1

Задайте аудио-сообщение для воспроизведения в качестве музыки переадресации

Аудио файл

Музыка переадресации X

Копировать Вставить Воспроизвести Прослушать

Открыть расширенный режим

Добавить группу

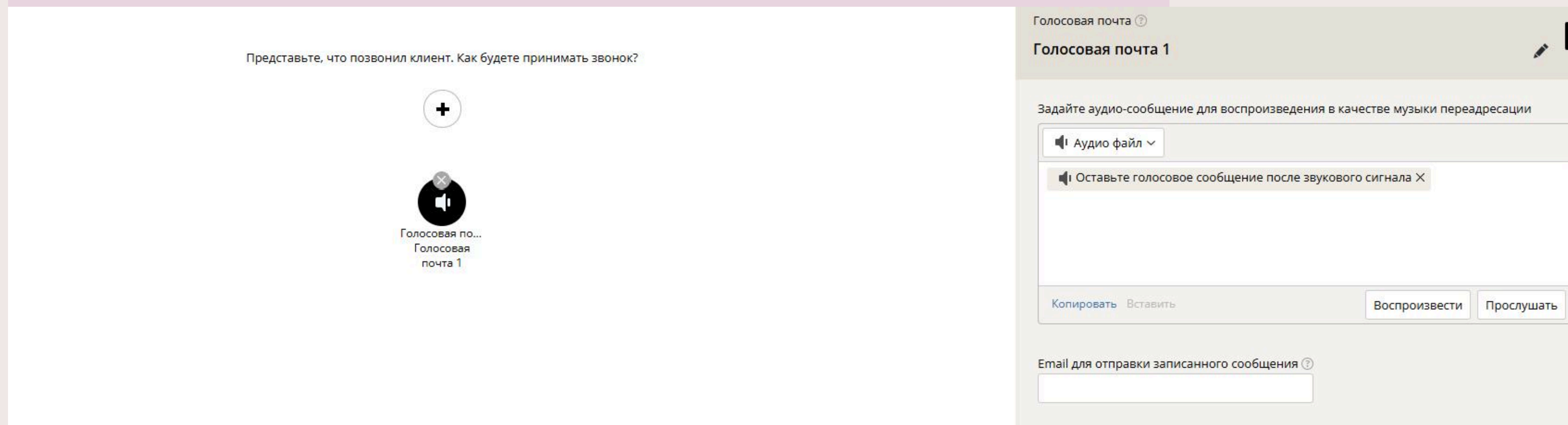
Создать новую группу

Выбрать группу из списка

Видеом

Создаем сценарий для Нерабочего времени

Здесь всё проще, нажимаем плюс, выбираем голосовую почту, ставим аудиофайл.



Ident рекомендует сказать в аудиофайле, что ваша клиника сейчас не работает и попросить перезвонить в рабочее время и проговорить его

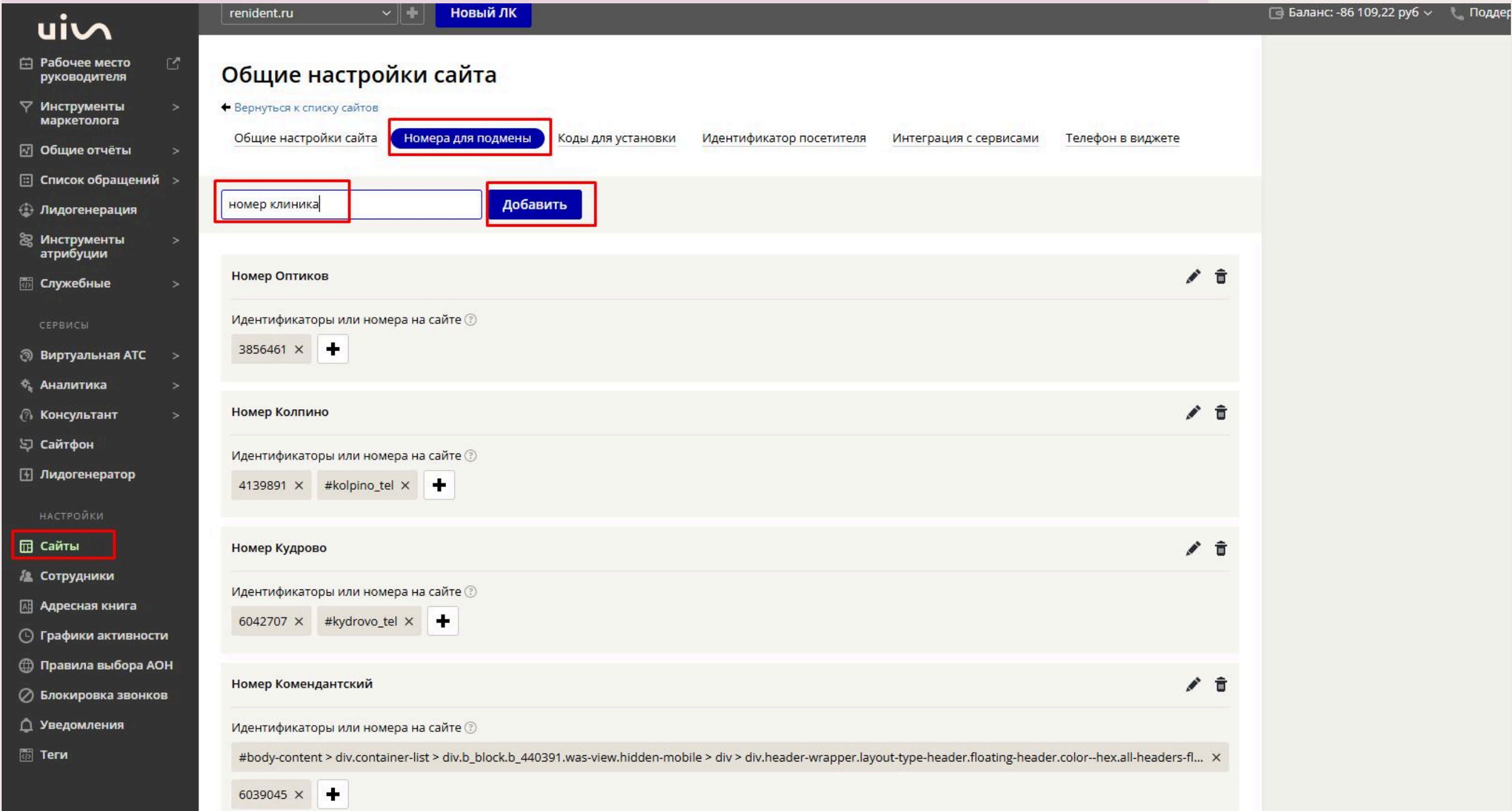
06. КОГДА СЦЕНАРИИ И ГРАФИКИ СОЗДАНЫ

— возвращаемся ко всем номерам, которые мы купили
и делаем идентичными (по правилам, сценариям и графику)

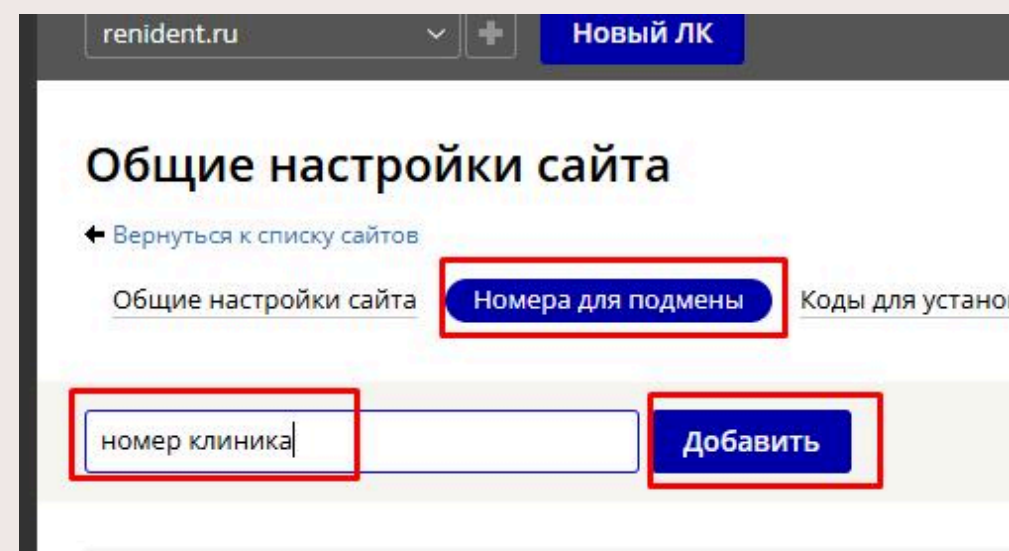
07. ОСНОВНОЙ НОМЕР ДЛЯ ПОДМЕНЫ

Все что осталось сделать в UIS - связать номера с рек/каналами

Для этого переходим во вкладку "Сайты", раздел "Номера для подмены", пишем — Номер Клиники и нажимаем "Добавить"



У нас добавился блок "Номер Клиника", нажимаем "Добавить идентификатор" и пишем номер, который мы будем использовать как основной без рекламной кампании (без "+7 (812)")



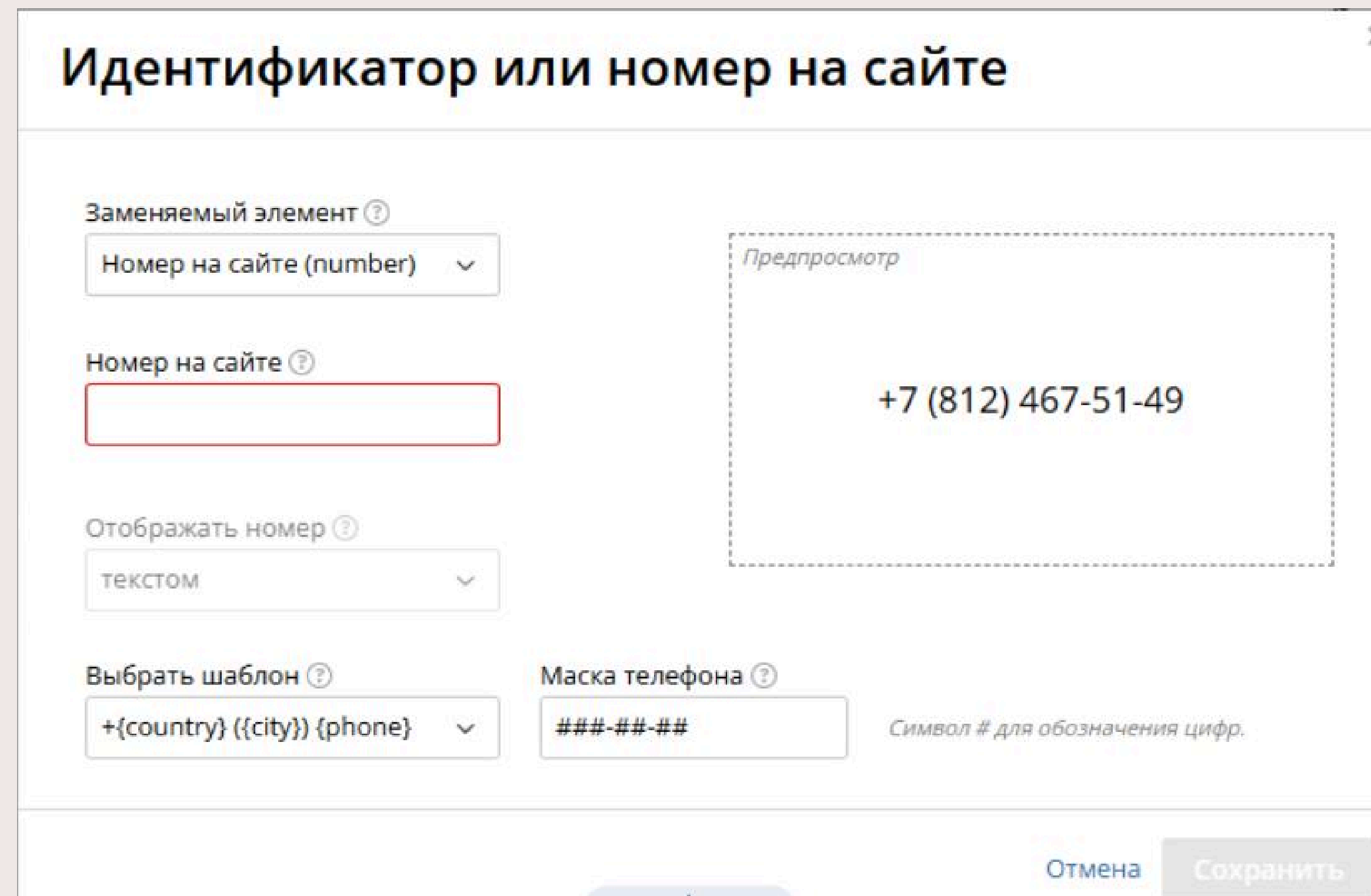
renident.ru + Новый ЛК

Общие настройки сайта

← Вернуться к списку сайтов

Общие настройки сайта **Номера для подмены** Коды для установ

номер клиника **Добавить**



Идентификатор или номер на сайте

Заменяемый элемент ?
Номер на сайте (number) ▾

Номер на сайте ?

Отображать номер ?
текстом ▾

Выбрать шаблон ?
+{country} {{city}} {phone} ▾

Маска телефона ?
###-##-## Символ # для обозначения цифр.

Предпросмотр
+7 (812) 467-51-49

Отмена Сохранить

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ UIS С IDENT

НА ЭТОМ ЭТАПЕ ВЫ НАСТРОИЛИ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ UIS,

Далее мы вам расскажем как сделать интеграцию UIS с айдентом:

1. Перейдите в Настройки-Интеграции-Настройки интеграций

	Справочники >	
	Интеграции >	Настройка интеграций
	Администрирование >	Состояние интеграций
	О программе	Проверка кэша интеграций

2. Нажмите на «Добавить интеграцию» в левом верхнем углу и выберите в выпадающем списке нужный сервис

The screenshot shows the 'Настройка интеграций - IDENT' window. The main table lists the 'ЕГИСЗ' service with a 45-second timeout and a 10-minute synchronization interval. A warning icon indicates that the service is not configured. The 'Добавление внешнего сервиса' dialog box is open, showing a list of services. The 'UIS / CoMagic v2.0' service is highlighted in green.

Сервис	Роли для автозапуска	Таймаут	Интервал синхронизации
ЕГИСЗ		45 с	10 мин
⚠ < Не настроено >			

Добавление внешнего сервиса

Сервис ! Начните вводить...

Не выбран сервис

- ЕГИСЗ
- N3.Health
- Календарь
- Яндекс Календарь
- Google Календарь
- Агрегаторы
- МедФлекс
- ПроДокторов
- НаПоправку
- СберЗдоровье
- 32Top
- Платформы коммуникации
- UIS / CoMagic v2.0**
- Mango
- UIS / CoMagic
- Автоматизация сценариев

ПОЛЯ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ:

- 1 «Название» — заполняется, если на одном и том же сервисе у клиники несколько личных кабинетов. Либо вы просто хотите как-то по-другому видеть этот сервис в списке.
- 2 «Роли для автозапуска» — должен быть выбран, как минимум, один вариант, иначе не получится закончить настройку. По умолчанию галочкой отмечен «Администратор», так как именно компьютер администратора, как правило, включен все время работы клиники.
- 3 «Параметры авторизации» должны быть заполнены полностью. При выборе нужного сервиса — CoMagic или UIS, URL подставится в соответствующее поле. «Ключ доступа к API» вы можете получить в своем личном кабинете. Параметры в полях «Максимальный период отчета в днях» и «Лимит на запрос» заданы по умолчанию, их можно не менять.

Добавление внешнего сервиса

Сервис: UIS / CoMagic v2.0

Название:

Роли для автозапуска

☒ Администратор ☐ Директор ☐ Куратор
☐ Маркетолог ☐ Бухгалтер

Параметры авторизации [Зарегистрироваться](#)

Вставить URL: CoMagic UIS

URL для Data API

URL для Call API

Ключ доступа к API

Максимальный период отчета в днях:

Лимит на запрос:

Таймаут (сек.):

Получение звонков Вкл. ☒

Интервал синхронизации (минут):

Дата начала синхронизации: ☒ 26.09.2025

Речевая аналитика Вкл. ☒

URL для CA API:

Логин:

Пароль:

Не указан URL для Data API

OK Отмена

ПОЛЯ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ:

- 4 «Таймаут» 45 секунд (время ожидания ответа перед появлением информации об ошибке), заданный по умолчанию, можно увеличить, если соединение с интернетом не очень хорошее (уменьшать его нет смысла).
- 5 У телефонии включается «Получение звонков». Интервал синхронизации (180 минут — то есть каждые 3 часа запускается задача по загрузке информации о вызовах в базу данных IDENT), заданный по умолчанию, можно изменить. «Дата начала синхронизации» — текущий день.
- 6 Если в личном кабинете UIS подключить **функцию речевой аналитики**, то в IDENT для расшифровки звонков нужно включить «Речевую аналитику». Нажмите кнопку, чтобы вставить URL в соответствующее поле. Введите логин и пароль от личного кабинета UIS.

! Возможность текстовой расшифровки доступна только при подключении UIS и является дополнительной услугой с поминутной тарификацией.

Добавление внешнего сервиса

Сервис: UIS / CoMagic v2.0

Название:

Роли для автозапуска

☒ Администратор ☐ Директор ☐ Куратор

☐ Маркетолог ☐ Бухгалтер

Параметры авторизации [Зарегистрироваться](#)

Вставить URL: CoMagic UIS

URL для Data API

URL для Call API

Ключ доступа к API

Максимальный период отчета в днях: 90

Лимит на запрос: 10000

Таймаут (сек.): 45

Получение звонков Вкл. ☒

Интервал синхронизации (минут): 180

Дата начала синхронизации: ☒ 26.09.2025

Речевая аналитика Вкл. ☒

URL для CA API:

Логин

Пароль

Не указан URL для Data API

OK Отмена

ЧТОБЫ ПОЛУЧАТЬ ЗАЯВКИ В IDENT:

Добавление внешнего сервиса

Вставить URL: CoMagic UIS

URL для Data API:

URL для Call API:

Ключ доступа к API:

Максимальный период отчета в днях:

Лимит на запрос:

Таймаут (сек.):

Получение звонков Вкл. ☒

Интервал синхронизации (минут):

Дата начала синхронизации: ☒ 22.10.2025

Речевая аналитика Вкл. ☒

Получение заявок Вкл. ☒

Интервал синхронизации (минут):

Дата начала синхронизации: ☒ 22.10.2025

Исключенные группы при получении заявок

Добавить в исключения:

Список исключений

Получение чатов Вкл. ☐

OK Отмена

- 1 Поставьте галочку в поле «Получение заявок».
- 2 Настройте интервал синхронизации (по умолчанию — 2 минуты).
- 3 «Дата начала синхронизации» — текущий день.

В ЭТОМ ЖЕ ОКНЕ ВЫ МОЖЕТЕ ПРОВЕРИТЬ РАБОТОСПОСОБНОСТЬ НАСТРОЕК АВТОРИЗАЦИИ – КНОПКА «ПРОВЕРИТЬ»:

- 1 Нажав кнопку «Подробнее» вы можете скачать полный отчет по результатам взаимодействия с сервисом (что IDENT послал ему, что он ответил) и выяснить причину, если что-то не работает
- 2 Нажмите «ОК» для сохранения настроек.

Добавление внешнего сервиса

Название

Роли для автозапуска

☒ Администратор ☐ Директор ☐ Куратор
☐ Маркетолог ☐ Бухгалтер

Параметры авторизации [Зарегистрироваться](#)

Вставить URL CoMagic UIS

URL для Data API

URL для Call API

Ключ доступа к API

Максимальный период отчета в днях

Лимит на запрос

Таймаут (сек.)

► **Получение звонков** Вкл. ☒

► **Речевая аналитика** Вкл. ☒

► **Получение заявок** Вкл. ☒

► **Получение чатов** Вкл. ☐

Проверка работоспособности ✖ Подробнее Проверить

Получение данных аккаунта 200 - OK (Code: -32001, Message: Access tok...
Получение звонков 200 - OK (Code: -32001, Message: Access tok...
Получение завершенных зво... 200 - OK (Code: -32001, Message: Access tok...
Получение расшифровки зв... Ошибка подключения (10): Запрос был пре...
Получение заявок 200 - OK (Code: -32001, Message: Access tok...

ОК Отмена

ЧАТЫ

Если вы используете UIS OMNI, можно настроить
автоматическую загрузку чатов в IDENT.

ЧТОБЫ ЗАГРУЖАТЬ ЧАТЫ В IDENT:

Добавление внешнего сервиса

Название

Роли для автозапуска

☒ Администратор ☐ Директор ☐ Куратор
☐ Маркетолог ☐ Бухгалтер

Параметры авторизации [Зарегистрироваться](#)

Вставить URL

URL для Data API

URL для Call API

Ключ доступа к API

Максимальный период отчета в днях

Лимит на запрос

Таймаут (сек.)

► **Получение звонков** Вкл. ☒

► **Речевая аналитика** Вкл. ☒

► **Получение заявок** Вкл. ☒

▼ **Получение чатов** Вкл. ☒

Интервал синхронизации (минут)

Загружать чаты только из выбранных каналов ☐

Проверка работоспособности

- 1 Откройте настройки интеграции с UIS: в списке сервисов, с которыми настроена интеграция

найдите UIS → нажмите правой кнопкой мыши → выберите «Изменить...».

- 2 Поставьте галочку в поле «Получение чатов»
- 3 Если нужно фильтровать чаты, добавьте каналы, из которых загружаются чаты. Это нужно, например, если у вас филиалы с разными базами IDENT используют один личный кабинет UIS — тогда добавьте только те каналы, которые относятся к текущему филиалу
- 4 Нажмите «Проверить» в блоке «Проверка работоспособности». Дождитесь появления зеленой галочки.
- 5 Нажмите «ОК».

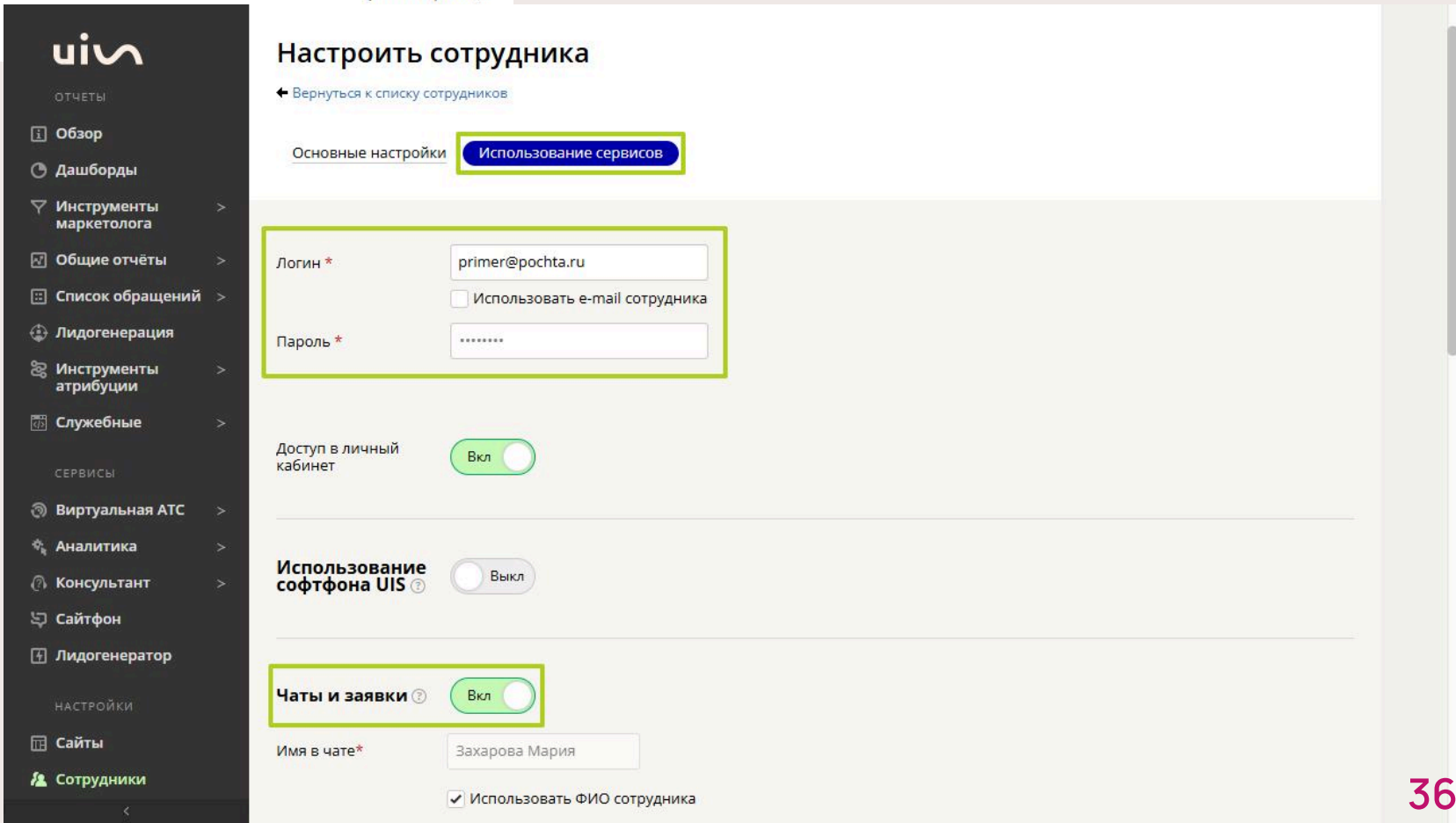
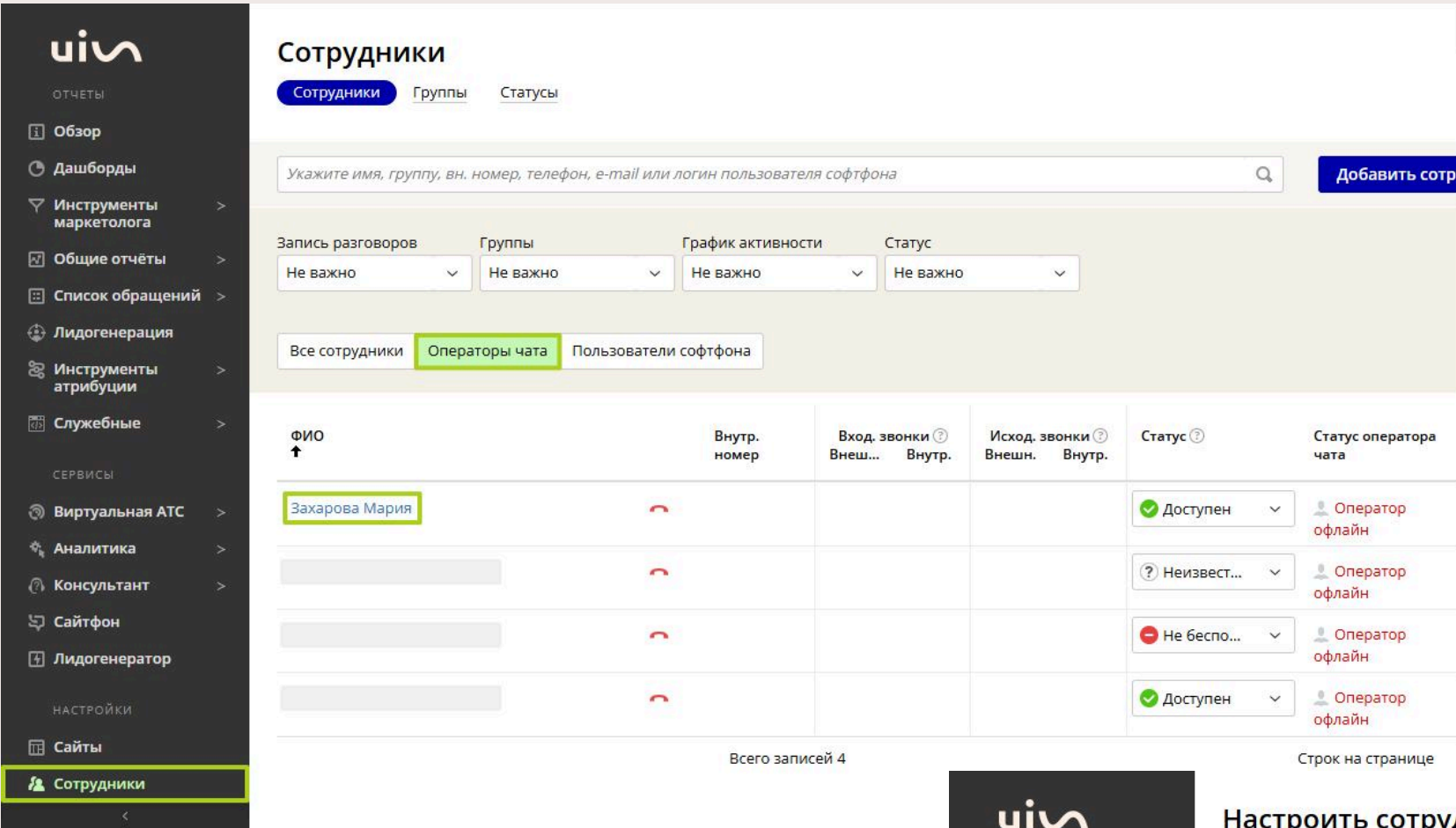
Прежде чем настроить ответы на сообщения и автообновление чатов в IDENT, **необходимо настроить работу с чатами в личном кабинете UIS.**

Подробнее читайте в статьях по ссылкам:

- ➔ [Десктопное Рабочее место оператора](#)
- ➔ [Управление сотрудниками и группами](#)
- ➔ [Подключение каналов и их возможности](#)

КОГДА НАСТРОЙКА В UIS ЗАВЕРШЕНА, ПЕРЕХОДИТЕ К НАСТРОЙКЕ В IDENT

- 1 Зайдите в «Настройки» → «Интеграции» → «Внешние сервисы» → «Настройка интеграций»
- 2 Нажмите правой кнопкой мыши по интеграции UIS / CoMagic v2.0 → «Изменить».
- 3 В разделе «Получение чатов» поставьте галочку «Отправка сообщений».
- 4 Введите логин и пароль одного из операторов чатов, при этом обязательно убедитесь в наличии доступов к чатам в личном кабинете UIS.



КОГДА НАСТРОЙКА В UIS ЗАВЕРШЕНА, ПЕРЕХОДИТЕ К НАСТРОЙКЕ В IDENT

Изменение внешнего сервиса - UIS / CoMagic v2.0

URL для Data API:

URL для Call API:

Ключ доступа к API:

Максимальный период отчета в днях:

Лимит на запрос:

Таймаут (сек.):

Получение звонков Вкл. ☐

Речевая аналитика Вкл. ☐

Получение заявок Вкл. ☐

Получение чатов Вкл. ☒

Интервал синхронизации (минут):

Загружать чаты только из выбранных каналов ☐

Отправка сообщений ☒

Логин:

Пароль:

Проверка работоспособности ☒ Подробнее Проверить

Получение чатов ☒

DataAPI: остаток баллов (день) 29995 из 30000

DataAPI: остаток баллов (мин.) 899 из 900

Отправка сообщений ☒

Оператор по умолчанию: Захаров Андрей Владимирович

OK Отмена

- 5 Нажмите кнопку «Проверить», чтобы проверить работоспособность отправки сообщений.
- 6 Нажмите «OK».

Рекомендуем проверить успешное завершение фоновой задачи «Конфигурирование API для отправки сообщений». Для этого перейдите в [«Проверку состояния интеграций»](#).

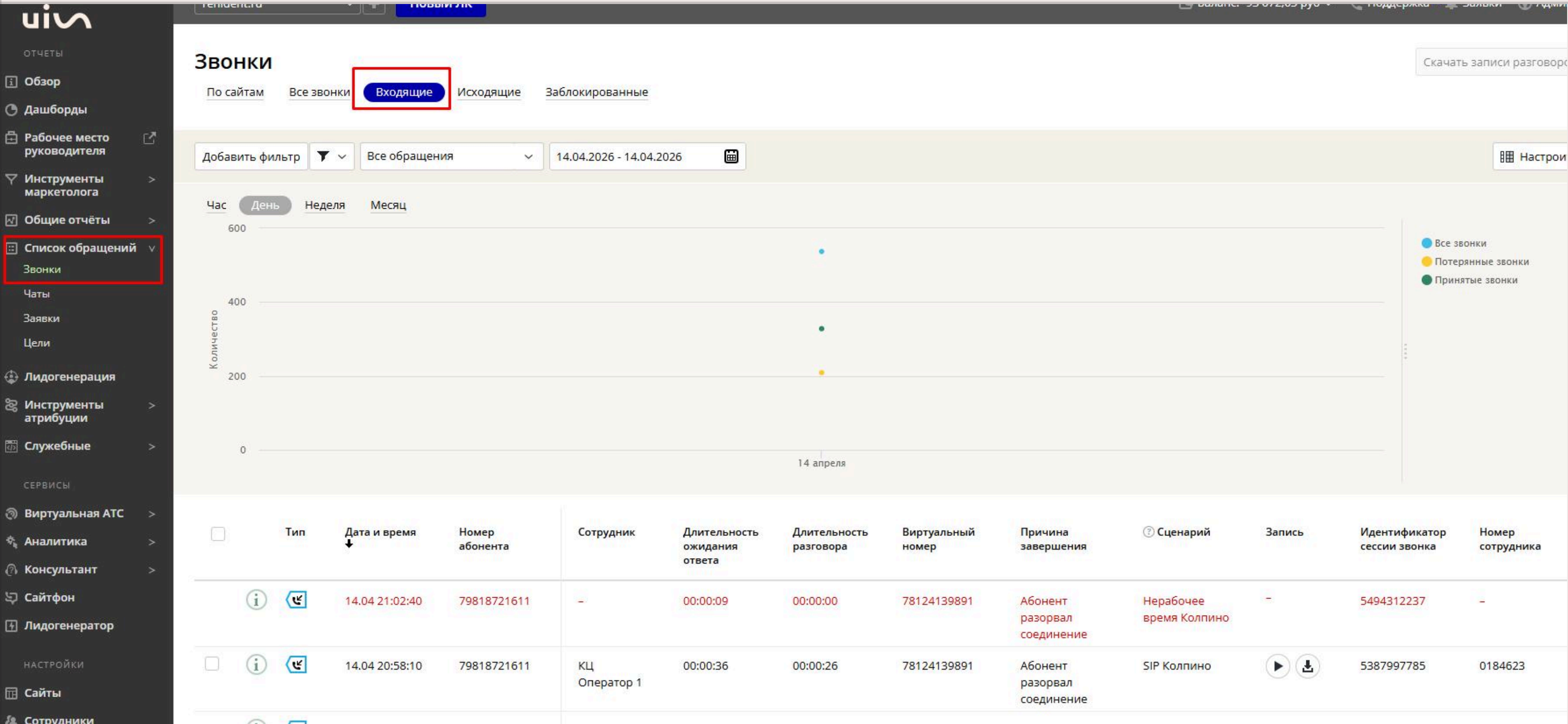
! ЕСЛИ СИНХРОНИЗАЦИЯ НЕ УДАЛАСЬ

Проверьте, что все условия для настройки интеграции соблюдены:

- ➔ В клинике должен работать VPN для подключения нашего Proxy.
- ➔ Операционная система должна быть Windows 10 или выше
- ➔ Для настройки удаленного подключения сотрудников обратитесь в техподдержку IDENT.

ПРОВЕРКА И ОТЛАДКА

(телефоны работают корректно)



1 Звоним по всем подключенным номерам и проверяем правильно ли срабатывает сценарий и дозвон

2 Проверяем, что все звонки корректно отображаются в Комэджик

Заходим в раздел "Список обращений" и выбираем "Звонки". Проверяем что правильный сценарий сработал и правильно определилась рекламная кампания

✓

←

→

Отчет: История обращений - IDENT

Маркетолог С. Маркетолог

Поиск пациента...

История обращений

Добавить

Активные задачи

Создать задачу

Дата	Входящий	Исходящий	Кто	Тема разговора	Комментарий	Успешность	Сотрудник	Ожид-е	Длит-ть
2026 Апрель						122	20/23 (16%)	1:04:11 (33)	2:24:46 (01:39)
15.04.2026 14:04		+7 (981) 876-47-67 Плясова А. А.	Пациент Напоминание	Неизвестно	Оповещение о записи на прием. Дата приема 16.04.2026 17:30		+7 (812) 413-98-91	21	34
15.04.2026 14:03		+7 (921) 888-51-34 (2) Ершов Е.	Пациент Уже записан		Добавить		+7 (812) 413-98-91	01:04	
15.04.2026 13:58	+7 (911) 178-70-73 Яхимович К. Р.		Пациент Уже записан		Добавить		+7 (812) 413-98-91	01:07	
История обращений							Ифраимова Д. В.	29	55
Добавить							+7 (812) 413-98-91	32	8
Активные задачи							Касымова А. А.	53	12:58
Создать задачу							Касымова А. А.		
15.04.2026 13:33		+7 (950) 015-07-82 Воробьев А. В.	Пациент Напоминание	Неизвестно	Оповещение о записи на прием. Дата приема 16.04.2026 19:00		+7 (812) 413-98-91	15	23
15.04.2026 13:32	+7 (981) 690-06-29 Асеева С. О.		Прочие, справки	Неизвестно			Созинова М. А.	30	01:44
15.04.2026 13:32		+7 (965) 025-77-20 Губина Ю. В.	Пациент Уже записан	Неизвестно	Добавить		+7 (812) 413-98-91	28	7
15.04.2026 13:30		+7 (904) 613-96-76 (4) Веремеенкова Т. В.	Пациент Уже записан	Неизвестно	Добавить		+7 (812) 413-98-91	35	9
15.04.2026 13:26	yulaph			Неизвестно	Добавить		Колпино ТГ		
15.04.2026 13:23		+7 (981) 690-06-29 Асеева С. О.	Прочие, справки	Неизвестно			Рустамова К. А.	11	02:03
15.04.2026 13:20	+7 (911) 142-94-11 Хватова Е. В.		Пациент Уже записан	Неизвестно			Фадеева К. В.	57	25
15.04.2026 13:19	+7 (981) 690-06-29 Асеева С. О.		Прочие, справки				Рустамова К. А.	12	
15.04.2026 13:19		+7 (911) 771-90-76 Москвина Л. В.	Пациент Задача	Запл. прием Ортодонт	не будет ортод делать. будет импл/хир, к записи к ним пока не готова - свяжется сама		Васильева В. М.	14	42
15.04.2026		+7 (921) 888-51-34	Пациент						

Период

День 15.04.2026

Месяц

Год

Весь период

Выборочный

Вид отчета

Вид отчета Без группировки

Показать < Не выбрано >

Итоги по уровням

Первый Месяц

Второй Нет

Прочие

Тип обращения < Не выбрано >

Кто, тип < Не выбрано >

Тема разговора < Не выбрано >

Успешность Обработанные обрац...

Сотрудник < Не выбрано >

Контакт

Кто

Номер телефона

Маркетинг

Пример: мы проверяем определение номера Героев

1. Звонки
2. ищем SIP Героев
3. Виртуальный номер на который мы звоним
4. Рек/кампания которая определилась.

Если мы звонили на Яндекс карты и определились Яндекс карты - работает

Далее: проверяем что в Айдент клиники звонок также прогрузился. Для этого в Айденте каждой клиники нажимаем на **CRM-История обращений**, выбираем **сегодняшний день** и ищем свой входящий звонок. Находим и все сходится - значит, все работает корректно.