Inne integracje i funkcje zaawansowane

Integracja z Play Wirtualna Centralka

System voxCRM oferuje integrację z usługą **Play Wirtualna Centralka**, dzięki której połączenia telefoniczne z Państwa centralki automatycznie trafiają na **listę połączeń** w voxCRM — wraz z przypisanym klientem i doradcą, bez konieczności ręcznego wprowadzania danych.

Jak to działa system voxCRM co 5 minut pobiera z API Play historię połączeń i zapisuje je na liście połączeń ze źródłem „Play”. Każde połączenie jest automatycznie łączone z klientem (po numerze telefonu) oraz z doradcą (po numerze przypisanym użytkownikowi voxCRM). Połączenie pojawia się w systemie ok. 10–15 minut po zakończeniu rozmowy.

Spis treści

1. Czym jest integracja z Play Wirtualna Centralka
2. Co otrzymują Państwo w voxCRM
3. Wymagania po stronie Play
4. Konfiguracja w voxCRM
5. Ustawienia dodatkowe
6. Znane ograniczenia
7. Najczęstsze problemy
8. Kontakt

1. Czym jest integracja z Play Wirtualna Centralka

Play Wirtualna Centralka to usługa operatora Play dla firm, która obsługuje numer główny (infolinię) oraz numery telefonów pracowników. Centralka rejestruje wszystkie połączenia — przychodzące, wychodzące i nieodebrane.

Integracja z voxCRM pozwala automatycznie przenosić tę historię na listę połączeń, dzięki czemu zespół sprzedaży i kierownictwo widzą rozmowy z klientami w jednym miejscu — razem z połączeniami z aplikacji mobilnej voxCRM i innych centralek — oraz mogą na ich podstawie tworzyć raporty.

2. Co otrzymują Państwo w voxCRM

Dla każdego połączenia zarejestrowanego przez centralkę Play system voxCRM zapisze na liście połączeń następujące dane:

Pole połączenia	Co się tam zapisuje
Źródło pochodzenia	„Play”.
Typ połączenia	Przychodzące, wychodzące lub nieodebrane.
Data i czas trwania	Data i godzina rozpoczęcia połączenia oraz czas rozmowy (dla nieodebranych 0:00).
Klient	Dopasowany automatycznie po numerze telefonu do istniejącego klienta. Integracja nie zakłada nowych klientów ani leadów.
Doradca	Użytkownik voxCRM, któremu przypisano numer telefonu z centralki — szczegóły w sekcji 4.
Wpis na wallu klienta	Informacja o połączeniu z dopiskiem

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 22-11-2026 16:59

Pole połączenia	Co się tam zapisuje
	„Połączenie Play”.

Sposób zapisu w zależności od rodzaju połączenia:

Sytuacja	Jak wygląda na liście połączeń
Klient dzwoni na infolinię, odbiera handlowiec	Przychodzące, czas rozmowy, doradca = osoba, która odebrała.
Klient dzwoni na infolinię, nikt nie odbiera	Nieodebrane, 0:00, bez doradcy.
Klient dzwoni bezpośrednio na numer handlowca*	Przychodzące lub nieodebrane, doradca = właściciel numeru.
Handlowiec dzwoni do klienta ze swojego numeru*	Wychodzące, czas rozmowy (0:00, gdy klient nie odebrał), doradca = handlowiec.
Handlowiec dzwoni z numeru głównego	Wychodzące, bez doradcy.
Numer odbierającego nie jest przypisany w voxCRM	Połączenie zapisane bez doradcy.

* wymaga funkcji Play **Numer Wewnętrzny** — patrz sekcja 3.

Na listę połączeń nie trafiają: połączenia wewnętrzne (między numerami centralki), połączenia z numerów zastrzeżonych oraz numery dodane do listy **„Ignorowane numery połączeń”**. Połączenie usunięte ręcznie z listy nie wraca przy kolejnym pobraniu.

⚠ **Uwaga:** aktywność „Telefon” u doradcy oraz automatyczna zmiana statusu klienta na „Zainteresowany” działają tak jak dla połączeń z aplikacji mobilnej — pod warunkiem, że są włączone w ustawieniach (sekcja 5), a połączenie ma przypisanego klienta i doradcę.

3. Wymagania po stronie Play

Przed konfiguracją w voxCRM prosimy sprawdzić w panelu Play (uslugidlafirm.play.pl → Wirtualna Centralka):

- **Dane dostępowe API** — w sekcji **API → Konfiguracja** znajdują się **Client ID** i **Client Secret**, potrzebne w kroku 2 konfiguracji.
- **Funkcja Numer Wewnętrzny dla handlowców** — w **Użytkownicy → edycja użytkownika** każdy handlowiec, którego połączenia mają być przypisywane, powinien mieć aktywną funkcję **Numer Wewnętrzny** (płatna usługa Play, 5 zł netto miesięcznie za numer). Bez niej połączenia wychodzące handlowca są widoczne w Play jako wykonane z numeru głównego i voxCRM nie przypisze ich do handlowca. Połączenia odebrane z infolinii są przypisywane także bez tej funkcji.
- **„Prezentacja numerem głównym”** — w edycji użytkownika w Play ta opcja powinna być **wyłączona**, aby połączenia wychodzące handlowca były rejestrowane z jego numeru.

4. Konfiguracja w voxCRM

Po aktualizacji systemu integracja jest **wyłączona**. Konfigurację wykonuje administrator voxCRM w

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 22-11-2026 16:59
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/277/pl/integracja-z-play-wirtualna-centralka.html

trzech krokach.

⚠ **Uwaga:** numery handlowców (krok 1) należy przypisać **przed** włączeniem integracji i przed importem historii połączeń. Połączenia zapisane przed przypisaniem numeru pozostają na stałe bez doradcy — integracja nie aktualizuje już zapisanych połączeń.

Krok 1 — przypisanie numerów handlowcom

1. Administracja → Użytkownicy → wybór użytkownika → **Edytuj**.
2. Zakładka **„Integracja Play”**.
3. W polu **„Numer telefonu w centralce Play”** należy wpisać numer telefonu handlowca z centralki Play (ten sam, który w Play widnieje jako „Numer telefonu”), np. 600 100 200.
4. Zapisz.

- Należy wpisać **pełny numer telefonu**, a **nie** 4-cyfrowy numer wewnętrzny z Play. Numer można podać ze spacjami lub z prefiksem +48 — system zapisze go jako 9 cyfr.
- Jeden numer może być przypisany tylko do jednego użytkownika.
- Do łączenia połączeń z doradcą służy **wyłącznie** to pole — pola „Tel. firmowy” i „Tel. kom.” w profilu użytkownika nie są brane pod uwagę.
- Zakładka „Integracja Play” jest widoczna dla użytkowników z uprawnieniem do ustawień Play (domyślnie administrator).

Krok 2 — dane dostępowe i włączenie integracji

1. Administracja → Ustawienia → **„Ustawienia Play Wirtualna Centralka”**.
2. Należy wpisać **Client ID** i **Client Secret** z panelu Play.
3. Zaznaczyć **„Włącz integrację z Play”** i zapisać.

Przykładowy wygląd danych dostępowych (wartości fikcyjne):

Pole	Format	Przykład
Client ID	16 znaków (litery i cyfry)	DAtEpQnG7uQvsmJF
Client Secret	64 znaki (litery i cyfry)	WEhkOP2cy570RjMmhBjK6vo MCsqo1RkUlHY34DOr1gdhTN HUdkNzfhadjqjFaoyx

⚠ **Uwaga:** Client Secret to hasło do Państwa centralki. Prosimy nie przesyłać go mailem ani w zgłoszeniu — należy wpisać go bezpośrednio w voxCRM. Przy kolejnych zapisach ustawień pole sekretu można zostawić puste — zapisany sekret pozostaje bez zmian.

Krok 3 — włączenie zadania cyklicznego

1. Administracja → Ustawienia → **Lista zadań Cron**.
2. Włączyć zadanie **„Pobieranie historii połączeń z Play Wirtualna Centralka”**.

Zadanie uruchamia się co 5 minut; przyciskiem **„Uruchom”** można wywołać pobranie ręcznie. Pierwsze pobranie obejmuje połączenia **od północy dnia włączenia**.

Wskazówka jeśli chcą Państwo zaimportować również starsze połączenia (Play przechowuje historię przez ok. 3 miesiące), prosimy o kontakt z działem wsparcia **przed** włączeniem integracji — import historii wykonuje dział techniczny voxCRM.

5. Ustawienia dodatkowe

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 22-11-2026 16:59

URL: https://voxcrmedu.com/content/32/277/pl/integracja-z-play-wirtualna-centralka.html

Inne integracje i funkcje zaawansowane

Gdzie	Co włączyć	Po co
Administracja → Ustawienia listy połączeń	Kolumna „Źródło pochodzenia” i filtr „Źródło”	Odróżnienie połączeń z Play od połączeń z aplikacji mobilnej i innych centralek (domyślnie kolumna i filtr są ukryte).
Administracja → Ustawienia aplikacji mobilnej	„Automatycznie rejestruj połączenie telefoniczne z klientem jako aktywność o typie telefon”	Aktywność „Telefon” u doradcy po rozmowie trwającej min. 10 s.
Administracja → Klienci	Automatyczna zmiana statusu na „Zainteresowany”	Zmiana statusu klienta po rozmowie dłuższej niż 15 s.

6. Znane ograniczenia

- **Podwójne wpisy z aplikacją mobilną** — jeśli handlowiec z funkcją Numer Wewnętrzny korzysta również z aplikacji mobilnej voxCRM, każde jego połączenie pojawi się na liście dwukrotnie (źródło „Aplikacja” i „Play”).
- **Czas rozmowy przy połączeniach z infolinii** — dla połączeń odebranych z infolinii czas na liście obejmuje także oczekiwanie klienta (zapowiedź, kolejka, dzwonienie u handlowca), zwykle o 20–60 s więcej niż sama rozmowa. Połączenia wychodzące i przychodzące bezpośrednio na numer handlowca mają czas samej rozmowy.
- **Widoczność połączeń bez doradcy** — nieodebrane połączenia na infolinię (bez doradcy) widzą użytkownicy z uprawnieniem do wszystkich połączeń.
- **Nagrania i powiadomienia** — nagrania rozmów, powiadomienia o połączeniu przychodzącym oraz dzwonienie z karty klienta (click2call) nie są objęte integracją.
- **Jedna centralka** Play na instancję voxCRM.
- **Historia** — Play przechowuje połączenia przez ok. 3 miesiące; starszych połączeń nie można pobrać.

---

7. Najczęstsze problemy

Objaw	Co sprawdzić
Brak połączeń z Play na liście	Czy integracja jest włączona (krok 2) i zadanie cron aktywne (krok 3); czy od rozmowy minęło 10–15 minut.
Połączenia przestały się pojawiać	Play okresowo zmienia Client Secret — należy pobrać aktualny z panelu Play (API → Konfiguracja) i zapisać go w ustawieniach Play w voxCRM.
Połączenie bez doradcy	Czy numer handlowca jest wpisany w zakładce „Integracja Play”; przy połączeniach wychodzących — czy handlowiec ma w Play funkcję Numer Wewnętrzny i wyłączoną „Prezentację numerem głównym”.
Komunikat „Numer musi składać się z 9 cyfr”	Wpisano za krótki lub za długi numer albo numer wewnętrzny zamiast numeru telefonu.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 22-11-2026 16:59

URL: https://voxcrmedu.com/content/32/277/pl/integracja-z-play-wirtualna-centralka.html

Inne integracje i funkcje zaawansowane

Objaw	Co sprawdzić
Komunikat „Ten numer jest już przypisany do innego użytkownika”	Numer jest już wpisany u innego użytkownika — należy go najpierw usunąć z jego profilu.
Brak konkretnego połączenia	Czy numer klienta nie znajduje się na liście „Ignorowane numery połączeń” oraz czy klient nie dzwonił z numeru zastrzeżonego.

Aby wyłączyć integrację, należy w **Administracja → Ustawienia → „Ustawienia Play Wirtualna Centralka”** odznaczyć „Włącz integrację z Play” i zapisać. Nowe połączenia przestaną być pobierane, a zapisane wcześniej pozostaną na liście.

Kontakt

W razie pytań lub problemów prosimy o kontakt z działem wsparcia technicznego:

- **E-mail:** kontakt@voxcommerce.pl
- **Telefon:** 534 571 638

Unikalny ID rozwiązania: #1286
Autor: : n/a
Data ostatniej aktualizacji: 2026-11-18 13:32

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 22-11-2026 16:59
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/277/pl/integracja-z-play-wirtualna-centralka.html