ТЕКСТОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ОБЛАЧНОГО БИТРИКС24

Выписки24
Недвижимость в CRM

Проверьте объект из сделки или лида: подставьте данные CRM, подтвердите стоимость и получите отчёт в карточке.

Подключение и функции интеграции бесплатны. Отдельно оплачиваются отчёты внешнего сервиса Выписки24: экспресс-проверка - **100 ₽**, расширенный информационный отчёт - **790 ₽**, история владения - **790 ₽**.

До списания вы увидите объект, стоимость и остаток общего баланса. Условия доступа к Маркету устанавливает Битрикс24.

В приложении Битрикс24 результат каждого заказа - **один информационный PDF**, доступный в истории и в таймлайне CRM.

Для администратора - установка, поля и права. Для сотрудника - заказ отчёта и получение результата.

Содержание

1. Установка и первый запуск

2. Поля CRM и автоподстановка

3. Кто может расходовать общий баланс

4. Как заказать отчёт из сделки или лида

5. Общий баланс и пополнение

6. Статусы, скачивание и таймлайн CRM

7. Если ответ на заказ или оплату задержался

8. Частые вопросы

9. Удаление, повторная установка и остаток

10. Поддержка

Актуальная онлайн-версия: vypiski24.ru/bitrix24-help.html

1. Установка и первый запуск

Понадобится учётная запись администратора облачного Битрикс24. Настройка полей и прав не создаёт платных заказов; пополнение и подготовка отчёта выполняются отдельно.

Приложение готовится к публикации в Маркете. До завершения модерации используйте ссылку на установку, которую предоставил разработчик. Если ссылки нет, напишите в поддержку.

После публикации установить приложение можно будет из карточки «Выписки24 - недвижимость в CRM» в Маркете вашего портала.

1. Откройте установку в своём портале

Проверьте название приложения. Прочитайте условия использования и политику конфиденциальности, затем подтвердите установку. Приложению нужны права CRM и встраивания вкладок: для чтения выбранных полей и доставки результата в карточку.

2. Откройте сделку или лид

Дождитесь завершения установки, откройте карточку CRM и найдите вкладку **«Выписки24»**. Вкладка лидов используется только там, где лиды включены в CRM.

3. Укажите email для электронных чеков

В приложении откройте **«Настройки» / «Расчётный email»**. Укажите адрес для чеков при пополнении общего счёта. Готовые отчёты будут доступны в CRM; этот адрес не является подпиской на письма с отчётами.

4. Настройте поля и проверьте права

Выберите существующие поля кадастрового номера и адреса для сделок. Если в CRM включены лиды, отдельно выберите поля для них. В разделе «Кто может заказывать отчёты» выберите подходящую политику. Нажмите **«Сохранить настройки»**. Подробнее о полях и правах.

5. Подготовьте общий баланс

Откройте **«Общий баланс»**. Для первого платного заказа на нём должно быть достаточно средств. Как пополнить счёт. До подтверждения заказа деньги за отчёт не списываются.

Какие порталы поддерживаются

Облачные порталы на доменах bitrix24.ru, bitrix24.by, bitrix24.kz, bitrix24.com, bitrix24.eu и bitrix24.de. Коробочная версия и собственные домены порталов пока не поддерживаются. Поддержка мобильного приложения Битрикс24 в этой версии не заявлена.

2. Поля CRM и автоподстановка

Откройте **«Настройки» / «Автоподстановка из CRM»**. Выберите поле кадастрового номера и поле адреса для **сделки**. Если используете лиды, отдельно выберите поля **лида**: настройка сделки на него не переносится.

В простом режиме CRM без лидов приложение показывает: «На этом портале CRM работает без лидов. Настройка полей для них не требуется». Настройте только сделки - включать лиды ради приложения не нужно.

Приложение предлагает существующие поля CRM. Если подходящего поля нет, администратор может создать его стандартными средствами Битрикс24. Заказать отчёт можно и с ручным вводом объекта - автоподстановка не обязательна.

Что подставляется

При открытии вкладки приложение читает значения выбранных полей. Перед заказом проверьте кадастровый номер и адрес: сведения в CRM могут быть неполными или устаревшими.

Что остаётся под вашим контролем

Ручной ввод в приложении не перезаписывает поля CRM. Если нажать «Подставить из CRM» после изменений формы, приложение спросит, заменить ли ваш ввод.

Кнопки подтверждения замены: «Заменить данные формы» или «Оставить мой ввод». Готовый результат добавляется в таймлайн, а не в исходные поля адреса и кадастрового номера.

3. Кто может расходовать общий баланс

По умолчанию заказывать отчёты могут **все сотрудники с доступом к соответствующей карточке CRM**. Администратор меняет это правило в **«Настройки» / «Кто может заказывать отчёты»**.

Режим	Кому доступен заказ
Все сотрудники с доступом к карточке CRM	Сотрудникам, которые могут открыть эту карточку по правилам CRM.
Только администраторы	Администраторам портала.
Выбранные сотрудники и администраторы	Администраторам и сотрудникам, которых вы добавили кнопкой «Выбрать сотрудников в Битрикс24».

Выбор сотрудника в настройках приложения **не открывает ему чужие карточки CRM**. Действующие права проверяются перед заказом и скачиванием файла. Пополнить общий

баланс может пользователь приложения после заполнения расчётного email администратором; выбранный режим ограничивает заказы отчётов, а не пополнение.

Настройки видит только администратор. История в карточке относится к этой карточке; главное окно приложения не даёт обычному сотруднику доступ ко всем чужим заказам портала.

4. Как заказать отчёт из сделки или лида

1. Откройте нужную карточку / «Выписки24»
Выберите раздел **«Новая проверка»**. Проверьте данные, подставленные из CRM, или введите кадастровый номер вручную. Если приложение открыто из главного меню, начните заказ из карточки сделки или лида.

2. Найдите и проверьте объект
Если известен адрес, переключитесь на **«Адрес»**, введите город, улицу, дом и при необходимости квартиру, затем нажмите **«Найти объект»**. Из результатов выберите подходящий объект. **Первый результат автоматически не выбирается.** Сверьте кадастровый номер и адрес.

3. Выберите тип отчёта
Посмотрите состав и цену. Затем нажмите **«Проверить заказ»**. Эта кнопка только открывает подтверждение и ещё не списывает средства.

4. Подтвердите объект и сумму
В блоке **«Подтвердите заказ»** проверьте адрес, кадастровый номер, вид отчёта, стоимость и остаток после списания. Для исправлений нажмите «Изменить заказ». Если всё верно - **«Заказать за …»**.

5. Следите за результатом в «Истории»
Там появятся заказ, его состояние и доступные файлы. Пока запрос обрабатывается, повторное подтверждение заблокировано. При задержке ответа следуйте инструкции по проверке запроса.

Виды отчётов и стоимость

Отчёт	Цена за один объект
Экспресс-проверка Основные характеристики, сведения о правообладателях и ограничениях объекта.	100 ₽
Расширенный информационный отчёт Информационный PDF со сведениями об объекте и зарегистрированных правах.	790 ₽
История владения Переходы права собственности, даты и основания регистрации.	790 ₽

Актуальная цена всегда показана в приложении до подтверждения. Если она изменилась, проверьте новую сумму и подтвердите заказ заново. Отчёты информационные: состав и полнота сведений зависят от внешних источников. Выписки24 не является официальным сайтом Росреестра и не принимает решение о допустимости сделки за пользователя.

Посмотреть примеры до заказа

Внизу приложения раскройте «Примеры отчётов» или откройте образцы здесь. Данные в образцах скрыты. Они показывают формат информационного PDF, а не результат проверки вашей карточки CRM.

- Экспресс-проверка - 100 ₽ · образец PDF

- Расширенный информационный отчёт - 790 ₽ · образец PDF

5. Общий баланс и пополнение

У портала один общий счёт Выписки24. Он отделён от счетов других порталов и от обычного личного кабинета на сайте Выписки24. Сотрудники расходуют этот баланс в рамках настроенных прав.

1. **Откройте «Общий баланс»**
   Проверьте текущий остаток. Если приложение просит расчётный email, администратору нужно заполнить его в «Настройках» и сохранить изменения.

2. **Укажите сумму / «Подготовить оплату»**
   Введите целую сумму от 10 до 1 000 000 ₽. Пока готовится ссылка, не отправляйте ещё один платёж с другой суммой.

3. **Нажмите «Открыть страницу оплаты»**
   Проверьте сумму на защищённой странице Т-Банка и завершите оплату. Приложение не получает реквизиты банковской карты. Электронный чек направляется на расчётный email портала.

4. **Вернитесь в CRM / «Обновить баланс»**
   Баланс обновится после подтверждения банком. После зачисления можно вернуться к проверке объекта и подтвердить заказ.

> **Возврат из банка не подтверждает оплату.** Информационная страница после оплаты просит вернуться в приложение. Само её открытие не зачисляет средства. Если платёж отменён, баланс останется прежним.

Если ссылка не появилась из-за прерванного соединения, используйте **«Получить прежнюю ссылку»**. Не создавайте новую оплату, пока неизвестен результат предыдущего запроса. Если приложение сообщает о проверке оператором, действуйте по инструкции ниже.

Если сумма списана банком, но после обновления баланса зачисления нет, обратитесь в поддержку. Укажите домен портала, время и сумму платежа, без реквизитов карты.

6. Статусы, скачивание и таймлайн CRM

Откройте **«История»** в нужной карточке. Заказ можно найти по адресу, кадастровому номеру или номеру заказа. Для проверки текущего состояния нажмите «Обновить».

Что вы видите	Что делать
Создан · Оплачен · В работе	Отчёт ещё готовится. Проверяйте состояние в истории; не создавайте копию заказа ради ускорения.
Готов	Нажмите «Информационный PDF», чтобы скачать единственный документ заказа. Для всех трёх видов отчёта приложение Битрикс24 выдаёт один информационный PDF.
Данные не найдены · Отменён · Не выполнен	Проверьте объект и сообщение приложения. Если непонятно, что произошло с заказом или списанием, напишите в поддержку с номером заказа.
Отчёт готов. Передаём результат в CRM.	Файлы уже можно скачать в приложении. Доставка в таймлайн выполняется отдельно.
Результат добавлен в карточку CRM	Комментарий и доступные файлы добавлены в таймлайн сделки или лида.
Передача в CRM задерживается	Скачайте готовый файл из приложения. Если доставка не завершилась, обратитесь в поддержку; новый отчёт заказывать не нужно.

Статус подготовки отчёта и статус доставки в CRM показываются отдельно. Доступ к файлу проверяется по вашим текущим правам: сохранённая ссылка не открывает чужую карточку.

7. Если ответ на заказ или оплату задержался

Потеря соединения ещё не означает, что запрос не был выполнен. Сначала получите результат прежнего запроса - повторное списание не требуется.

«Проверяем результат предыдущего запроса»

Нажмите **«Проверить результат»**. Приложение продолжит проверку того же запроса, сохраняя его номер. Для прерванной подготовки платежа используйте «Получить прежнюю ссылку». Пока результат не выяснен, объект или сумма могут быть заблокированы для изменения.

Запрос проверяет оператор

1. Нажмите «Связаться с поддержкой» или напишите на vypiski24@ya.ru. Укажите портал, номер заказа, если он появился, и что вы делали перед сообщением.
2. После обращения нажмите **«Проверить после обращения»**. Эта кнопка только узнаёт состояние существующего запроса; новый заказ или платёж не отправляется.
3. Дождитесь подтверждённого результата. Если приложение разрешит новое действие, начните его отдельно и снова проверьте объект или сумму.

Не обходите ожидание новым заказом, новой оплатой или очисткой данных браузера. Сначала проверьте историю и выясните результат предыдущего запроса. Это помогает избежать дублирующих действий.

«Нужно обновить доступ»

Нажмите **«Обновить доступ»**, если эта кнопка доступна. Если приложение просит заново открыть вкладку, откройте «Выписки24» из карточки CRM. Перед новым заказом проверьте «Историю». После закрытия окна незавершённый ручной ввод может потребоваться ввести заново.

8. Частые вопросы

Вкладка «Выписки24» не появилась

Дождитесь завершения установки и обновите карточку CRM. Попросите администратора проверить, установлено ли приложение. Если вкладка нужна в лиде, убедитесь, что лиды включены в CRM. Если это не помогло, напишите в поддержку и укажите домен портала и тип карточки.

Нет доступа к заказу или файлу

Попросите администратора проверить доступ к карточке CRM и выбранный режим в «Кто может заказывать отчёты». Добавление в список выбранных сотрудников само по себе не даёт доступ к чужой карточке. Если требуется расчётный email, его заполняет администратор.

Адрес не нашёлся или результатов несколько

Уточните город, улицу, дом и квартиру. Проверьте каждый подходящий вариант по кадастровому номеру и адресу; не выбирайте первый только из-за его места в списке. Если известен точный кадастровый номер, переключитесь на соответствующий способ ввода.

Недостаточно средств

Перейдите в «Общий баланс» и пополните счёт в пределах ваших прав либо обратитесь к администратору. Дождитесь подтверждения банка, обновите баланс и заново проверьте заказ. Средства обычного личного кабинета на сайте не относятся к счёту портала.

Деньги списаны банком, а баланс не изменился

Вернитесь в «Общий баланс» и нажмите «Обновить баланс». Если зачисления нет, не оплачивайте ещё раз: напишите в поддержку, указав портал, сумму и время платежа. Не отправляйте реквизиты карты.

Отчёт готов, но в таймлайне его нет

Скачайте доступный файл из «Истории» приложения. Состояние доставки указано отдельно от готовности отчёта. Если передача задерживается, сообщите поддержке номер заказа; новый заказ для повторной доставки не нужен.

Можно работать без полей кадастрового номера и адреса?

Да. Введите кадастровый номер или найдите объект по адресу внутри приложения. Настройка полей нужна для удобной автоподстановки, а не для изменения данных CRM.

9. Удаление, повторная установка и остаток

Администратор удаляет приложение стандартными средствами Битрикс24. После получения подтверждённого события удаления сервис отзывает доступ и сессии приложения, прекращает обращения к порталу и удаляет действующие токены доступа.

Удаление не обнуляет общий баланс. Остаток сохраняется за порталом и восстанавливается при безопасной повторной установке на тот же портал. Уже прикреплённые в CRM файлы остаются под управлением Битрикс24.

По вопросам остатка и возврата средств обратитесь в поддержку. Условия рассмотрения обращений описаны в условиях использования приложения.

10. Поддержка

vypiski24@ya.ru

Поддержка работает **с понедельника по пятницу, 09:00-18:00 по московскому времени**. Ответим в течение **24 часов**.

Поможем с установкой, полями CRM, заказами, оплатой и доставкой результата.

Что указать в обращении

- Домен вашего портала и раздел: сделка, лид или главное окно приложения.
- Номер заказа, если он появился, и время действия.
- Что вы нажали, какое сообщение получили и чего ожидали. Для оплаты - сумму и время платежа.
- При необходимости снимок экрана без данных клиентов, сотрудников и платёжных реквизитов.

Не отправляйте пароли, ключи, служебные токены и реквизиты карты. Для диагностики достаточно описания, портала и номера заказа.