

1С-Рарус:
Интеграция с телефонией
(СофтФон)
Редакция 3
Руководство администратора

Москва
«1С-Рарус Специализированные решения»
2016 г.

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИНАДЛЕЖИТ КОМПАНИИ «1С-Рарус Специализи- рованные решения»

Компания «1С-Рарус Специализированные решения», Москва, 125047, а/я 34

Дмитровское шоссе, д. 9 «Б»

телефон, факс: (495) 223-04-04, (495) 231-20-02

Контрольная группа (для претензий и рекламаций):

k@rarus.ru

Для других вопросов (при обращении необходимо указывать регистрационный номер решения):

E-mail: crm@rarus.ru

URL: <http://www.rarus.ru>

Copyright © Компания «1С-Рарус Специализированные решения», 2016. Все права защищены.

Данная книга является руководством администратора по программному продукту «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон) 3». В руководстве рассмотрены функциональные возможности системы, особенности ее настройки и использования.

В комплект поставки программного продукта входят следующие руководства:

- «1С-Рарус»:Интеграция с телефонией (СофтФон).
Как работает решение? Общие сведения»
- «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон).
Руководство администратора».
- «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон).
Руководство пользователя».

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1 4

Введение 4

1.1.Как работает программа.....	7
---------------------------------	---

Глава 2 9

Установка и настройка решения.....	9
------------------------------------	---

2.1.Технические требования.....	9
---------------------------------	---

2.1.1. Системные требования.....	11
----------------------------------	----

2.2.Общая последовательность действий при установке решения	12
--	----

2.2.1. Установка драйвера телефонной станции.....	13
---	----

2.2.2. Проверка корректности установки драйвера	14
---	----

2.2.3. Установка «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон)» и сервера лицензирования.....	18
---	----

2.2.4. Система лицензирования решения	24
---	----

2.2.5. Настройка системы лицензирования и активация программных лицензий.....	27
--	----

2.2.6. Управление сервером защиты.....	34
--	----

2.3.Сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».....	36
---	----

2.3.1. Системные требования.....	37
----------------------------------	----

2.3.2. Публикация сервера «1С- Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» для доступа через интернет.....	37
--	----

2.3.3. Настройка сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».....	38
---	----

2.3.4. Настройка динамической маршрутизации по данным из 1С	
--	--

55

Глава 3 59

Работа системы.....	59
---------------------	----

3.1.Взаимодействие с «1С:CRM»	60
-------------------------------------	----

3.1.1. Регистрация телефонного звонка в системе «1С:CRM».....	60
--	----

3.1.2. Исходящий звонок.....	63
------------------------------	----

3.1.3. Индивидуальные настройки в 1С:CRM по управлению звонками	64
--	----

ГЛАВА 1

ВВЕДЕНИЕ

Данное Руководство представляет собой описание программного продукта «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)», предназначенного для интеграции с различными видами телефонных систем и использования решения как отдельно, так и совместно с конфигурациями, выполненными на платформе «1С:Предприятие 8» в режиме обычного и управляемого приложения.

Программа «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» является универсальным решением и может использоваться с различными телефонными системами. Поддерживаемые на текущий момент решения представлены в следующей таблице:

Наименование телефонной системы	Взаимодействие через TAPI драйвер	Взаимодействие через командный интерфейс (API)
Panasonic KX-TDA Panasonic KX-TDE	X	-
Avaya IP Office	X	-

Наименование телефонной системы	Взаимодействие через TAPI драйвер	Взаимодействие через командный интерфейс (API)
Cisco Call Manager Express Cisco UCM	X	-
IP ATC «Asteriks»	-	X
IP ATC «АГАТ UX»	X	X
Call-центр «INFINITY»	-	X

Таблица № 1 «Протоколы и телефонные системы, поддерживаемые решением»

Программа «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» должна работать и со многими другими телефонными системами, поддерживающими интерфейс TAPI 2.1. Но для полной гарантии необходимо проводить тестирование на конкретных моделях оборудования и версиях их программного обеспечения.

«1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» работает со всеми телефонными системами, поддерживающими подключение SIP-клиента. При таком использовании возможности решения будут ограничены (ограничения накладываются возможностями SIP-протокола). Более подробно настройки для работы через SIP-протокол описаны в «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон). Руководство пользователя», «Шаг 6. Настройка SIP клиента».

При работе только через SIP-протокол доступны возможности по управлению звонками (поднять, положить трубку, перевести, поставить на удержание звонок), взаимодействие с 1С:Предприятие в части автоматического создания карточки клиента и/или документа Событие, а также статусов пользователей (на месте, в сети и т.д.), локальная история выполненных звонков. Но не будет работать функциональность: общая история звонков и отчеты по ней, ведения записей разговоров, динамическая маршрутизация.

Программа «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» может использоваться как независимое приложение, так и совместно с конфигурациям на платформе 1С:Предприятие 8. Для возможности использования решения совместно с конфигурацией на платформе 1С:Предприятие 8 необходимо, чтобы в конфигурацию был встроен модуль «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» для взаимодействия с 1С:Предприятие 8. Данный модуль доступен для зарегистрированных пользователей решения, которые имеют действующую подписку на получение технической поддержки решения. О стоимости и условиях получения технической поддержки можно узнать на сайте компании 1С-Рарус здесь: <http://rarus.ru/1c-crm/>.

Все пользователи могут бесплатно получить решение с возможностью полноценной работы на одного пользователя. Для этого необходимо заполнить анкету на официальном сайте разработчика здесь <http://1crm.ru/products/cti/>.

Для возможности работы в решении более чем одного пользователя необходимо приобрести лицензии на требуемое количество рабочих мест. О стоимости и условиях приобретения лицензий можно узнать на сайте компании 1С-Рарус <http://rarus.ru/1c-crm/> или позвонив по телефону +7 (495) 231 20-02.

Данное руководство состоит из нескольких разделов:

- «Общая информация: чем может быть полезно решение? Как работает программа».
- «Установка и настройка решения».
- «Работа системы».

Модуль для совместной работы уже встроен в некоторые решения, а именно:

- «1С:CRM ПРОФ. Редакция 2.0»;
- «1С:CRM КОРП. Редакция 2.0»;

- «1С:CRM ПРОФ. Редакция 1.4» (начиная с релиза 1.4.6 и выше);
- «1С:CRM КОРП. Редакция 1.4» (начиная с релиза 1.4.6 и выше);
- «1С:CRM СТАНДАРТ» (начиная с релиза 2.0 и выше);
- «1С:ITIL КОРП»;
- «1С:Такси»;
- «1С:Медицина».

Примечание

В разделе по описанию работы решения совместно с конфигурациями на платформе 1С:Предприятие 8 в качестве примера взято решение «1С:CRM. Редакция 2.0».

1.1. Как работает программа

Для работы программы необходимо, чтобы уже были установлены и настроены:

- телефонная станция (например, IP АТС «Агат UX»);
- телефонная сеть;
- компьютерная сеть.

Пример аппаратной системы изображен на схеме. Рабочие места телефонных операторов следует комплектовать телефонами и компьютерами, связанными в единую локальную сеть.

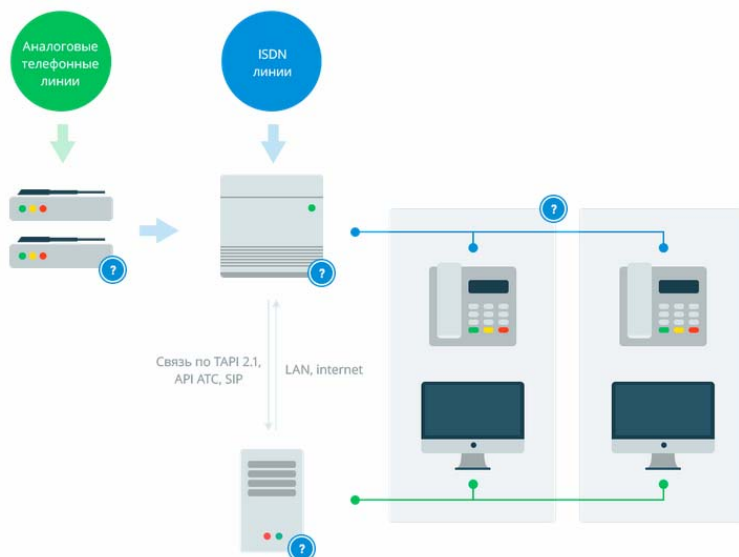


Рисунок № 1 «Принципиальная схема работы решения»

Решение «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (Софт-Фон)» является решением с клиент-серверной архитектурой. Сервером выступает серверная часть решения – сервер СофтФона. Клиентской частью выступает рабочее место оператора (ПК), на котором установлена клиентская часть решения «1С-Рарус:СофтФон Панель управления».

Важной особенностью корректной работы решения является передача по телефонной линии от поставщика услуг (провайдера) звонков с определением номера (CallerID). Т.е. до телефонной станции от провайдера должно быть цифровое соединение, в дальнейшем рабочие места операторов могут быть и на аналоговых линиях. Это важная особенность, позволяющая определять клиентов по поступающему номеру телефона (CallerID).

ГЛАВА 2

УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА РЕШЕНИЯ

«1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» является клиент-серверной системой. Сервер телефонии «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» взаимодействует с АТС через интерфейс ТАРІ или через внутренний интерфейс (АРІ АТС). Клиент СофтФон — это внешняя СОМ компонента, которая подключается к серверу. Сервер телефонии СофтФон информирует клиента СофтФон о состоянии АТС и осуществляет ее управление.

2.1. Технические требования

В этом пункте рассмотрены требования, которым должна удовлетворять аппаратура и программное обеспечение телефонной станции и локальной сети.

Архитектура программно-аппаратного комплекса должна соответствовать следующему рисунку.

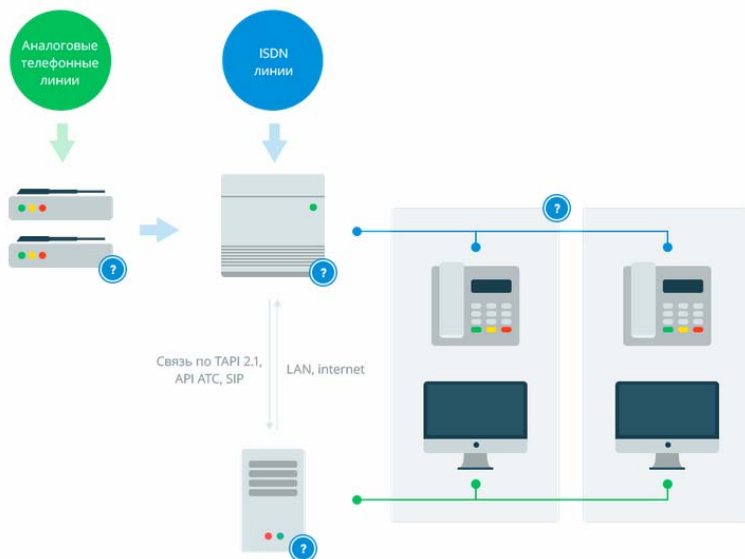


Рисунок № 2 «Принципиальная схема работы решения»

В качестве телефонного оборудования могут выступать следующие системы:

- Avaya IP Office. Следует использовать драйвер Third Party. Этот драйвер удовлетворяет интерфейсному стандарту TAPI.
- Cisco UCM, Cisco Call Manager, Cisco Call Manager Express.
- Panasonic серий KX-TDA, KX-TDE, NSP.
- Линейка IP ATC «Агат UX».
- IP Call-центр INFINITI.
- IP ATC «Asteriks».

Предусмотрено, что «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» будет работать со многими другими телефонными системами, поддерживающими интерфейс TAPI 2.1. Но для полной гарантии необходимо проводить тестирование на конкретных моделях оборудования.

Примечание

Для настройки телефонного оборудования рекомендуется обращаться к сертифицированным партнерам производителей оборудования.

2.1.1. Системные требования

Для установки серверной части решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» требуется компьютер, технические характеристики которого должны быть не ниже следующих: Pentium IV, 1500 МГц, 512 Мб, HDD (свободное пространство не менее 500 Мб), USB порт, LAN. Операционная система MS Windows 2000, XP, Vista, 7, XP, 2003 Server, 2008 Server.

Если на компьютере предполагается использовать одновременно сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)», и MS SQL Server, то минимальные аппаратные требования к компьютеру: Pentium IV, 2500 МГц, 2 Гб, HDD (свободное пространство не менее 100 Гб), USB порт, LAN.

Требования к рабочей станции следующие:

Требование	Параметры системы
Свободного дискового пространства	От 200 Мбайт
Разрешение экранной системы	Не менее 1024*768
Рекомендуемый размер экранных шрифтов	Обычный размер (96 точек / дюйм) («Пуск» — «Панель управления» — «Экран» — закладка «Параметры» — кнопка «Дополнительно» — закладка «Общие»)

Требование	Параметры системы
Объем оперативной памяти	Не менее 1024 Мбайт
Процессор	Не менее Intel Pentium II 400 МГц (рекомендуется Intel Pentium III 866 МГц и выше)
Устройства	Устройство чтения компакт-дисков
Дисплей	SVGA
Операционная система для сервера ключа защиты	Windows Server 2003/2008/2012, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Window 8

Таблица № 2 «Требования к рабочему месту пользователя»

2.2. Общая последовательность действий при установке решения

Последовательность действий по установке и настройке программы «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» следующая:

- Установка драйвера телефонной станции (необходимо только, если подключение происходит через TAPI драйвер).
- Проверка корректности установки драйвера (необходимо только, если подключение происходит через TAPI драйвер).
- Установка решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)», включающая в себя установку системы защиты, установку сервера телефонии СофтФон.
- Настройка параметров «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» на сервере СофтФона, с помощью менеджера сервера СофтФона.

- Установка клиентской части «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» — «1С-Рарус:СофтФон Панель телефонии» на каждом рабочем месте, где планируется использовать решение.
- Настройка параметров пользователя в конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8. Данный пункт необходим только при совместном использовании решения с конфигурацией на платформе 1С:Предприятие 8.

2.2.1. Установка драйвера телефонной станции

В этом пункте описана установка драйвера телефонной станции. Данный пункт необходим только в случае подключения телефонной станции посредством TAPI драйвера.

Драйвер устанавливается до установки сервера телефонии СофтФон и служит для управления телефонными линиями станции. Для установки драйвера надо запустить соответствующую программу установки.

Драйверы TSP (Telephone Service Provider — драйвер, обеспечивающий работу TAPI интерфейса) обычно поставляются вместе с телефонным оборудованием, либо поставляются производителями этого оборудования. Обычно подобный драйвер имеется на сайте технической поддержки производителя оборудования.

Драйвер TSP необходимо установить на компьютере, подключенном к телефонной станции через локальную сеть (обычно подключение происходит по ip-адресу телефонной станции). На этом компьютере должен быть установлен сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)».

При установке драйвера обычно необходимо указать ip-адрес телефонной станции (данный адрес задается при установке телефонной станции), логин и пароль администратора телефонной станции.

2.2.2. Проверка корректности установки драйвера

В этом разделе приводятся сведения о проверке корректности установки и настройки драйверов на разных операционных системах. Данный пункт необходим только в случае подключения телефонной станции посредством TAPI драйвера.

Драйвер для систем Windows 2000 Server, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server

В этом пункте рассмотрена проверка корректности установки драйвера на системах Windows 2000 Server, Windows 2003 Server и Windows 2008 Server. Проверка, выполняемая на других операционных системах, рассмотрена ниже.

На экране компьютера нажмите правую кнопку мыши на значке «Мой компьютер», в контекстном меню выберите «Управление». На следующем рисунке приведен пример окна консоли управления компьютером для аппаратуры компании Panasonic.

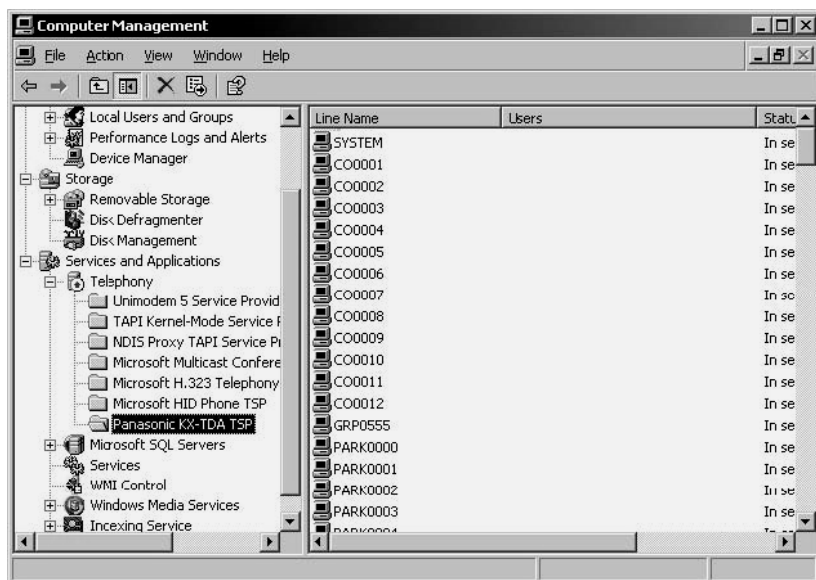


Рисунок № 3 «Окно консоли управления АТС Panasonic»

На рисунке ниже приведен пример окна консоли управления компьютером для аппаратуры компании Avaya.

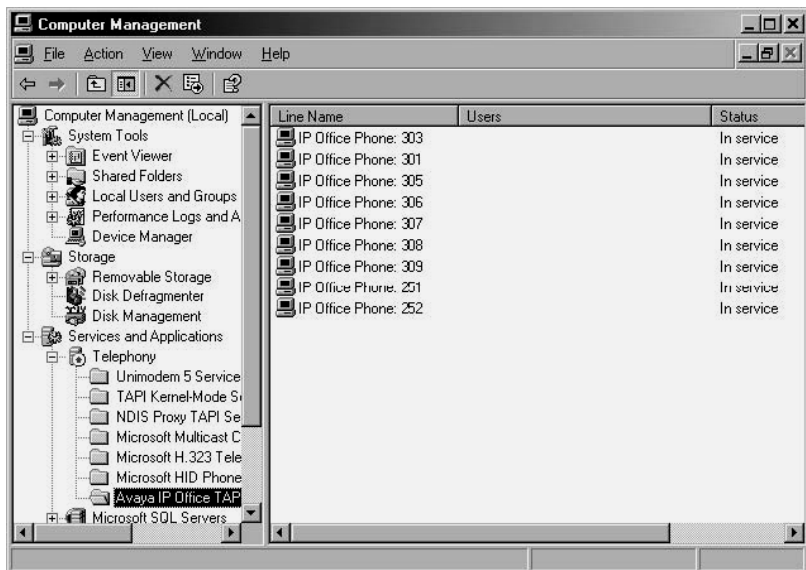


Рисунок № 4 «Окно консоли управления АТС Avaya»

Драйвер для систем Windows XP, Windows 2000 Professional, Windows Vista, Windows 7

В этом пункте рассмотрена проверка корректности установки драйвера TAPI на операционных системах Windows XP и Windows 2000 Professional, Windows Vista, Windows 7, Windows 8.

Запустите программу «Панель управления» (Пуск> Панель управления) и щелкните мышью по значку «Телефон и модем».



Рисунок №5 «Окно службы телефонии»

Выберите закладку «Дополнительно» (Advanced). В списке «Службы доступа» (Providers) выберите строку, соответствующую имеющемуся оборудованию. Затем нажмите кнопку «Настроить» (Configure). Появившееся окно описано в документации к драйверу.

2.2.3. Установка «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон)» и сервера лицензирования

Установка решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» выполняется при помощи специальной программы установки, которую можно скачать с официального сайта разработчика (при бесплатном варианте использования на одно рабочее место) по адресу:

<http://1crm.ru/products/cti/>

Для пользователей, у которых есть действующая техническая поддержка по решению, программу установки также можно получить с сайта обновлений компании 1С-Рарус: **<http://update.rarus.ru/public/>**

Перед тем, как приступить к установке, следует убедиться, что жесткий диск не содержит ошибок и имеется достаточно свободного места для выполнения установки.

Скачайте из указанных выше интернет-ресурсов дистрибутив на жесткий диск. Для запуска программы установки выделите файл Setup.exe, щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду «Открыть» (команду «Запуск от имени администратора» для операционных систем MS Windows Server 2003, Vista, 7, 8). Откроется окно приветствия программы установки решения, как показано ниже.

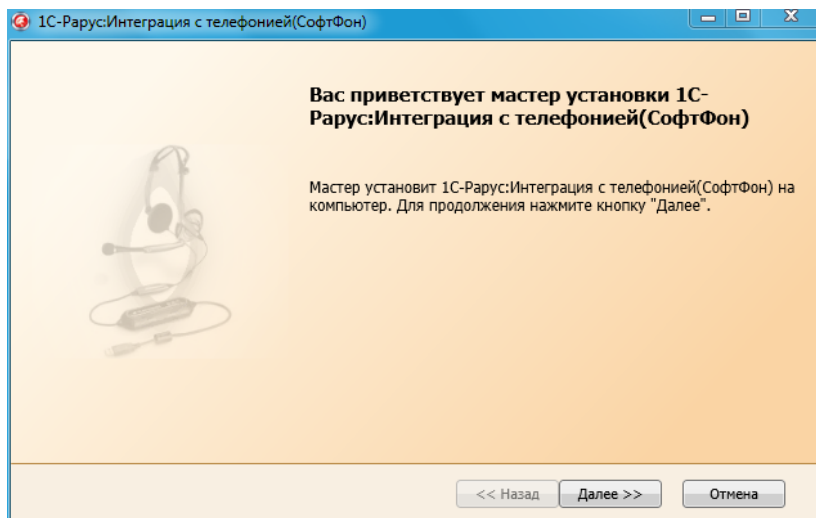


Рисунок № 6 «Окно мастера установки сервера решения»

Следует выбрать вариант , после чего откроется форма выбора компонент для установки. Надо отметить следующие пункты в предлагаемом меню:

- 1С-Рарус: Интеграция с телефонией(СофтФон) Сервер.
- 1С-Рарус: Интеграция с телефонией(СофтФон) Менеджер сервера

Следует отметить пункт «Модуль подключения к АТС Asteriks», если подключение будет производиться к IP АТС «Asteriks». Команду «Доп.экземпляры» следует использовать, если необходима настройка с более ,чем одной IP АТС Asteriks.

Следует отметить пункт «Модуль подключения к АТС Infinity/Агат UX, если подключение будет производиться к IP Call-центру Infinity или IP АТС «Агат UX».

Следует отметить пункт «Модули записи разговоров Sprut», если подключение будет выполняться к системе записи разговоров СПРУТ7.

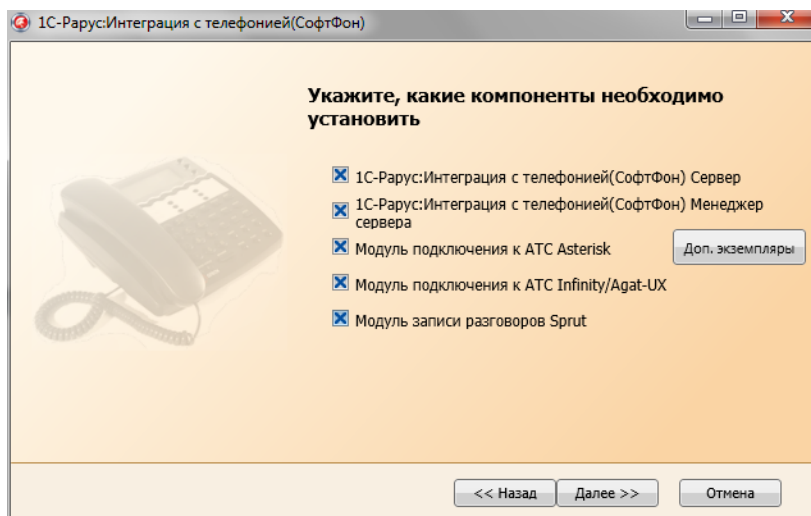
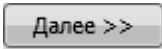


Рисунок № 7 «Окно мастера установки решения – выбор компонент»

Следует выбрать вариант , после чего откроется форма с подтверждением, какие компоненты будут установлены на ПК.

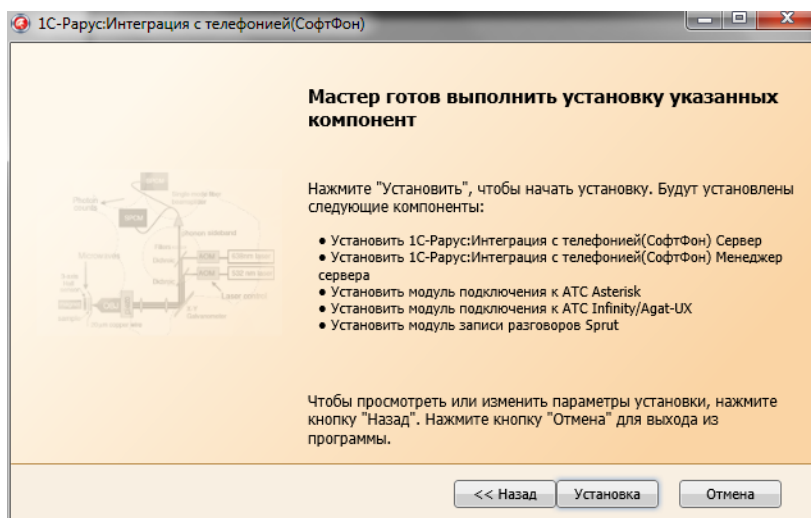
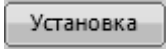


Рисунок № 8 «Окно завершения работы мастера установки решения»

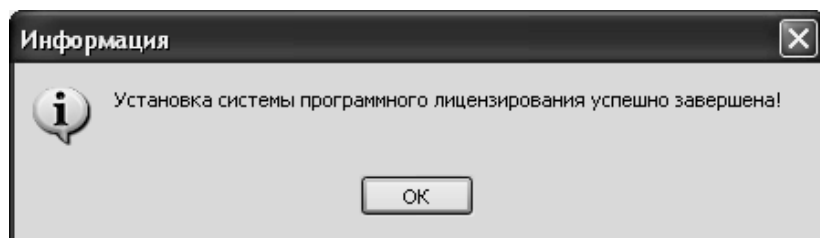
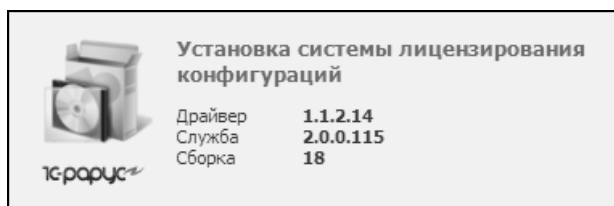
Далее надо выбрать вариант , после чего будет выполнена установка выбранных компонент, а также установка системы лицензирования решения.

Система лицензирования нужна для корректной работы сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (Софт-Фон)». При использовании решения для одно бесплатного пользователя система лицензирования также необходима.

Примечание

Подключение к менеджеру сервера также использует одну лицензию. Ввиду чего в один момент времени можно запустить или менеджер сервера или Панель управления на одну лицензию.

В процессе установки на экране могут появляться сообщения о ходе выполнения установки, как показано на рисунках ниже.



Рисунки № 9,10 «Промежуточные окна мастера установки решения»

После успешного завершения установки решения должна отобразиться форма, показанная ниже. Если в ходе установки появляются сообщения об ошибках или о неуспешной установке решения, убедитесь, что установка производится пользователем под правами локального администратора на ПК, снова запустите инсталлятор и проделайте указанные выше шаги.

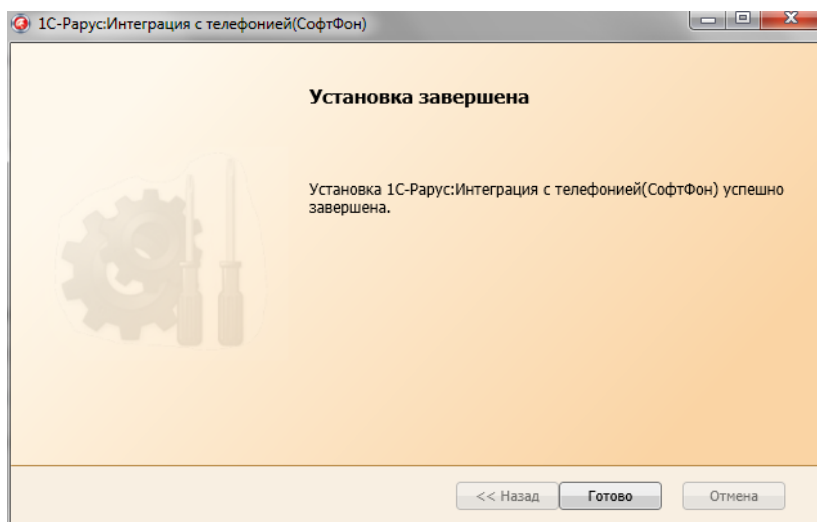


Рисунок № 11 «Окно завершения успешной установки решения»

После успешной установки системы лицензирования будет открыт web-браузер, используемый на ПК по умолчанию, с открытой страницей по управлению системой лицензирования. Как именно управлять системой лицензирования будет описано в соответствующем разделе данного руководства пользователя.

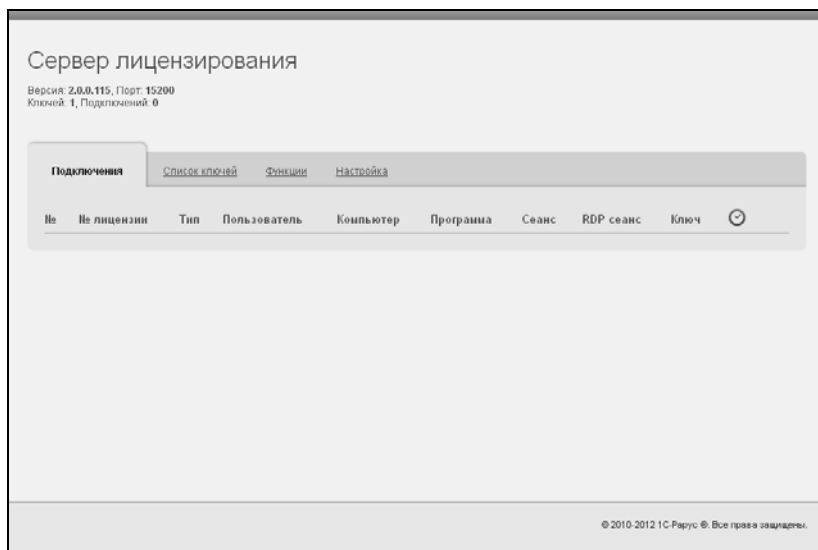


Рисунок № 12 «Окно сервера лицензирования решения»

Установка сервера лицензирования должна производиться пользователем, обладающим администраторскими правами в операционной системе. Если установка происходит в операционной системе Windows Vista или Windows 7,8 (и пользователь обладает правами администратора), то система запросит у пользователя подтверждение для продолжения установки.

Если пользователь не обладает правами администратора, то система предложит указать новую учетную запись пользователя, у которой есть права администратора. Программа установки будет запущена от имени этой новой учетной записи.

Перед тем как устанавливать систему защиты, следует остановить программы, использующие ключ защиты. Как правило, достаточно остановить сервер лицензирования. Если используется «Сервер защиты» (keyserver.exe), то его также следует остановить.

2.2.4. Система лицензирования решения

Данный раздел нужен при одновременном использовании решения более чем одним пользователем. При использовании решения одним пользователем данный раздел можно пропустить.

Что такое система защиты

Система защиты – это набор аппаратных (ключи защиты) и/или программных (сервер лицензирования) средств, совокупность которых позволяет ограничить нелегальное использование программного продукта. Для работы решения необходимо взаимодействие сервера лицензирования и ключа защиты.

Лицензионные ограничения на использование программного продукта задаются в ключе защиты.

Возможны два вида ключей защиты: аппаратные и программные. Аппаратные ключи 1С:СЛК выполнены в форм-факторе и по технологии USB. На каждом ключе имеется наклейка, которая содержит следующую информацию:

- название Типового решения, для которого ключ предназначен;
- уникальный номер (s/n) ключа защиты и его штрих-код.

Программный ключ требует активации для своего создания. Процесс активации создает программный ключ на конкретном сервере лицензирования. В результате активации программный ключ привязывается к уникальным аппаратным параметрам компьютера, на котором запущен сервер лицензирования.

Решение всегда использует программу «сервер лицензирования». Связь между компонентой защиты и сервере-

ром лицензирования осуществляется по протоколу TCP/IP. По умолчанию сервер лицензирования использует порт 15200 для лицензирования и 15201 для веб-сервера управления.

Система защиты состоит из трех частей. Первая часть – это компонента защиты. Она загружается в рамках серверного контекста конфигурации. Для получения лицензии на работу компонента защиты подключается по протоколу TCP/IP ко второй части системы защиты – серверу лицензирования. Сервер лицензирования представляет собой службу Windows, установленную на том же компьютере, на котором и запускается приложение, или на любом компьютере в рамках сети. В свою очередь сервер лицензирования обращается к третьей части системы защиты – ключам защиты, установленным на том же компьютере, что и сервер лицензирования, для того чтобы найти нужный для работы программы ключ. Если такой ключ будет найден, то сервер лицензирования выдаст компоненте защиты лицензию на работу (при условии, что в ключе есть свободные лицензии).

Для установки системы лицензирования используется файл Setup.exe из полученного дистрибутива решения.

Если решение работает локально, только на одном компьютере, то именно на этом компьютере и устанавливается сервер лицензирования. Если же несколько пользователей решения работают в общей сети по протоколу TCP/IP, то используется единый общий сервер – один из компьютеров сети, на котором устанавливается сервер лицензирования. Все остальные компьютеры сети подключаются к этому серверу лицензирования.

Также решение может работать на терминальном сервере без каких-либо дополнительных настроек. В этом случае программа «сервер лицензирования» может быть установлена, как на сам терминальный сервер, так и на любой другой компьютер в сети терминального сервера. Необ-

ходимо чтобы компьютер, на который установлен сервер лицензирования, был включен и доступен на протяжении всей работы программы на терминальном сервере.

Примечание

Система защиты доступна для платформ Windows x86 и x86_64.

Программные ключи защиты

В качестве альтернативы аппаратным ключам защиты могут использоваться программные ключи защиты. По сути, программный ключ представляет собой специально сформированный файл. В нем содержатся лицензионные ограничения и критерии аппаратной привязки; ключ, созданный на одном компьютере, не будет работать на другом. Физически файлы ключей хранятся в папке %CommonAppData%\Protect\RarusSoftKey. Эти файлы имеют имя, соответствующее номеру ключа, и расширение .dongle. Ключ имеет текстовый формат; в начале файла ключа расположена описательная секция, из которой можно узнать, что это за ключ и для какого продукта.

Установка программного ключа выполняется в интерактивном режиме из Менеджера сервера «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон)» или из конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8 (см. «Активация программного ключа»). Каждый ключ имеет свой уникальный серийный номер и набор пин-кодов для активации. Количество этих пин-кодов три. Ключ разрешено устанавливать только на одном компьютере. Дополнительные пин-коды предназначены для переактивации программного ключа на этом компьютере в случае изменения аппаратной составляющей.

Для установки ключа на определенный компьютер на этом компьютере следует первоначально установить сервер лицензирования.

В процессе активации ключ привязывается к следующим аппаратным частям:

- К жесткому диску, на котором находится системный раздел;
- К сетевой карте (если их несколько, то к первой найденной);
- К операционной системе, ее серийному номеру и имени компьютера;
- К материнской плате.

Важно!

В случае изменения хотя бы одного параметра программный ключ теряет работоспособность, восстановить которую можно с помощью реактивации ключа с использованием дополнительных пин-кодов. Если пин-коды закончились, то следует обратиться на линию консультации по данному программному продукту.

2.2.5. Настройка системы лицензирования и активация программных лицензий

Данный раздел нужен при одновременном использовании решения более чем одним пользователем. При использовании решения одним пользователем данный раздел можно пропустить.

Активация программной лицензии возможна как из Менеджера сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией

(СофтФон)», так и из конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8.

Активация программной лицензии из Менеджера сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)»

Для активации программной лицензии с помощью Менеджера сервера выполните следующую последовательность действий:

- Выполните действие на компьютере Пуск -> Все программы -> 1С-Рарус -> 1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон) Менеджер сервера. Откроется окно для авторизации на сервере «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Если это первое подключение, то вход без пароля. В дальнейшем пароль можно изменить.
- После авторизации откроется главное диалоговое окно управления Менеджера сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Необходимо перейти на вкладку «Лицензирование» и в открывшемся диалоговом окне нажать кнопку «Настроить».

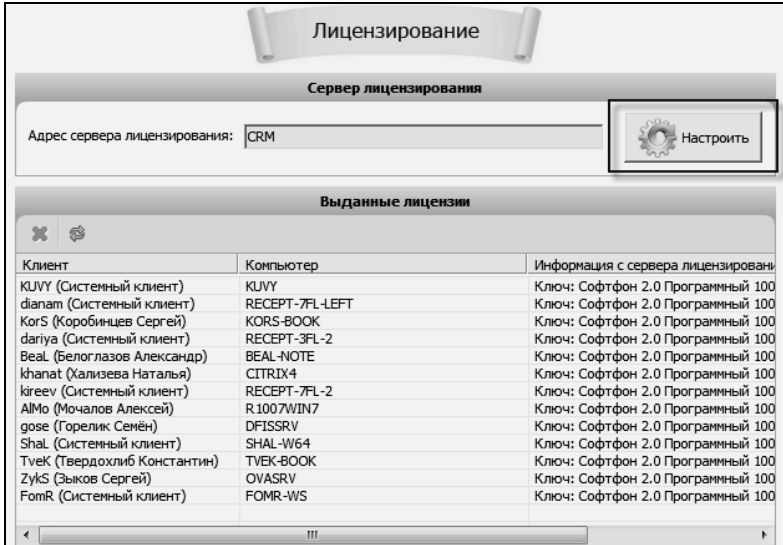


Рисунок № 13 «Закладка Лицензирование на сервере 1С-Рарус:Софтфон»

В появившейся форме имеется несколько команд. Необходимо выбрать команду «Настроить адрес сервера лицензирования», и в открывшемся диалоговом окне выбрать один из следующих вариантов настройки сервера лицензирования:

- Подключиться к локальному серверу лицензирования — при выборе данного пункта поиск сервера лицензирования будет произведен на том ПК, где установлен сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».
- Указать адрес сервера лицензирования вручную — при выборе данного пункта пользователь может указать ручную сетевое имя ПК, где установлен сервер лицензирования или выбрать его через программу explorer ОС Windows.
- Автоматический поиск сервера лицензирования при старте — используется при установке в сети не-

скольких серверов лицензирования. В данном режиме активация программных лицензий невозможна.

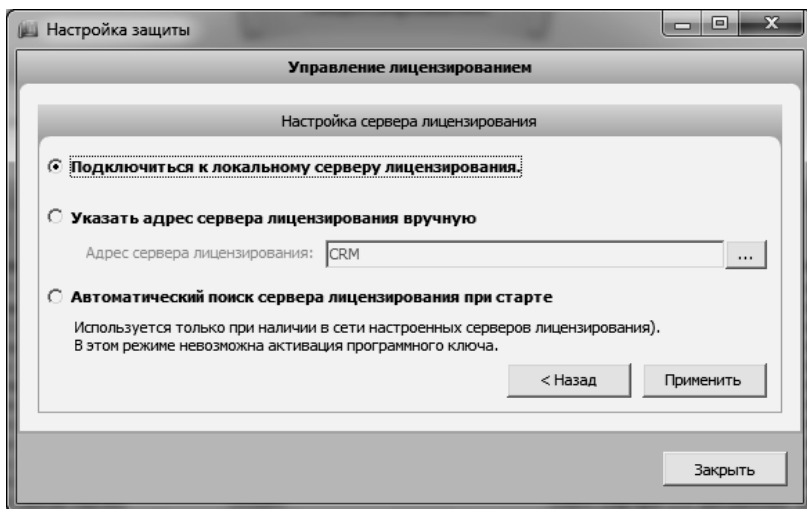


Рисунок № 14 «Окно выбора сервера лицензирования»

После подключения к серверу лицензирования нужно выбрать команду **Применить** для выполнения настроек или команду **< Назад** для возврата в меню выбора команд. Для активации программной лицензии на указанном сервере лицензирования необходимо выбрать пункт «Активировать программный ключ».

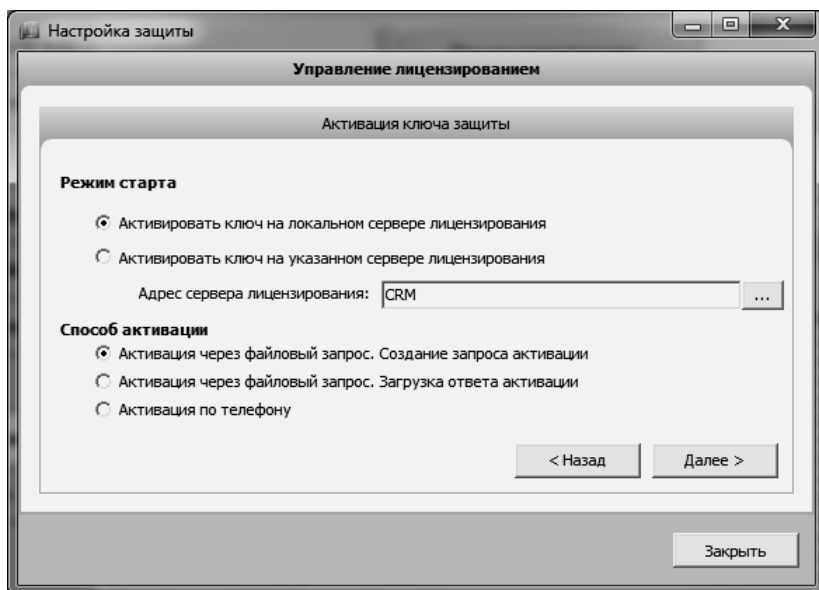


Рисунок № 15 «Окно активации лицензии решения»

В открывшемся диалоговом окне, по аналогии с настройкой сервера лицензирования, необходимо выбрать сервер лицензирования, на котором нужно активировать программную лицензию. Сначала необходимо сформировать файл запроса на активацию. Для этого выберите вариант «Активация через файловый запрос. Создание запроса активации» и выберите команду .

В открывшейся форме необходимо указать данные программного ключа. Данные находятся на лицензионном соглашении, которое может быть приобретено у компании разработчика или партнеров 1С-Рарус:Франчайзи. Пример заполнения данных указан ниже.

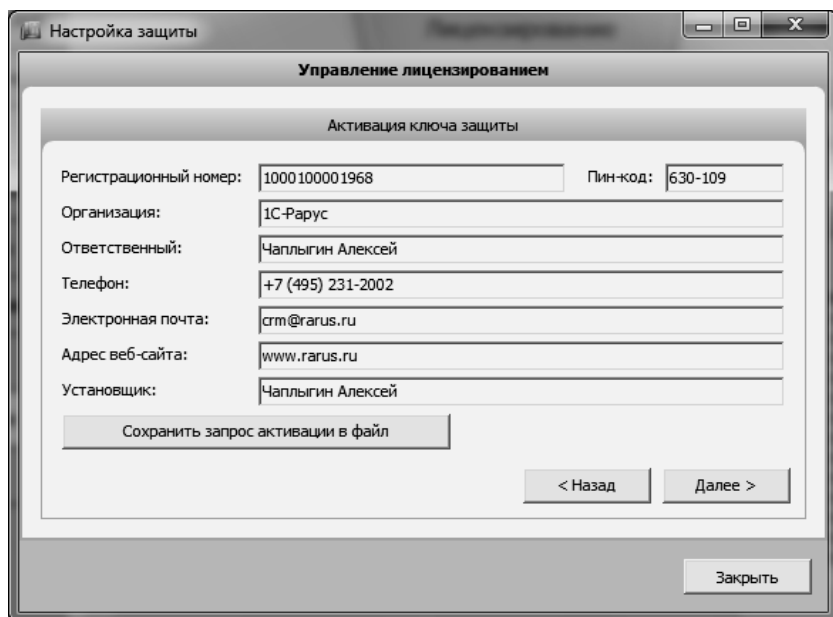
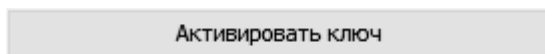


Рисунок № 16 «Окно заполнения данных лицензии»

После заполнения данных необходимо выбрать команду **Сохранить запрос активации в файл**. После этого будет сформирован файл запроса активации программного ключа защиты с предложением пользователю сохранить полученный файл на жестком диске. Необходимо выбрать путь для сохранения файла, затем файл отправить по адресу тех. поддержки решения, указанному в лицензионном соглашении программной лицензии. Название файла формируется следующим образом: «KAR1000100001968», где цифры — это регистрационный номер программной лицензии.

При ответе на запрос, из тех. поддержки решения будет выслан файл ответа активации. Пример названия файла: «KRS1000100001968», в котором цифры — это регистрационный номер программной лицензии. Для его загрузки в

решение необходимо воспользоваться вариантом в форме управления лицензированием «Активация через файловый запрос. Загрузка ответа активации» и указать присланный файл от технической поддержки. После этого следует выбрать следующую команду.



Рекомендуется использовать вариант активации лицензий через файловый запрос. В то же время, когда по каким-то причинам это не представляется возможным, имеется вариант активации по телефону. В этом случае необходимо позвонить по телефону технической поддержки решения и быть готовым передать оператору данные лицензионного соглашения. В дальнейшем необходимо следовать рекомендациям оператора технической поддержки решения.

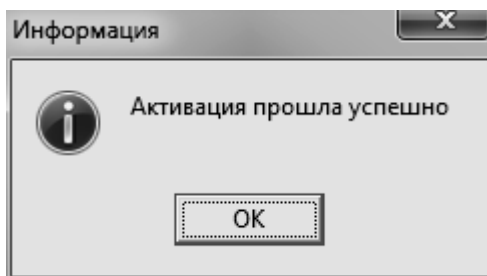


Рисунок № 17 «Окно успешной активации лицензии»

На этом этапе активация программной лицензии завершена. Решение будет доступно на одновременное подключение к серверу «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» такого количества пользователей, сколько их указано в приобретенной программной лицензии.

При возникновении каких-либо ошибок, которые не позволяют получить активацию программной лицензии, следует обратиться на линию технической поддержки ре-

шения по контактам, указанным в лицензионном соглашении.

Активация программной лицензии из конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8

Для активации программной лицензии с помощью конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8 необходимо сначала выполнить вход в данную конфигурацию. Настройка активации программной защиты может несколько отличаться, в зависимости от используемой конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8. Как именно активировать программную лицензию, можно уточнить в руководстве пользователя к этой конфигурации.

2.2.6. Управление сервером защиты

Сервер лицензирования предназначен для выдачи разрешений на работу программных продуктов. Каждый пользователь решения в обязательном порядке подключается к серверу лицензирования.

Сервер лицензирования представляет собой службу Windows. Имя службы: LicServer82, ее описание: «Сервер лицензирования конфигураций». Система устанавливается в каталог %ProgramFiles%\ProtectStorage. Свои настройки программа хранит в ini-файле, который расположен там же. Вот его типовое содержание:

```
port=15200
WebPort=15201
Local=1
user=Cei=Txnv7RSta=HPxTVFhjhiKqnQ6HCxmq2kbH1d
u4YyVLa46fx+13xxIEw
password=Cei=Txnv7RSta=HPxTVFhjhiKqnQ6HCxmq2kb
H1du4YyVLa46fx+13xxIEw
```

Строки файла имеют следующее значение:

«port» – номер TCP/IP-порта, к которому ожидается подключение клиента сервера лицензирования. Параметр может быть настроен через веб-интерфейс сервера лицензирования.

«WebPort» – номер TCP-IP порта, на котором доступен веб-интерфейс сервера лицензирования. Настраивается вручную.

«Local» – режим доступности сервера лицензирования. Если указано значение 0, то сервер лицензирования доступен в сети по всем сетевым интерфейсам компьютера. Если же указано значение 1, то сервер доступен только по локальному адресу Localhost (127.0.0.1), и подключение к нему возможно только с этого компьютера в режиме *Local. Параметр может быть настроен через веб-интерфейс сервера лицензирования.

«user» – зашифрованное имя пользователя веб-интерфейса.

«password» – зашифрованный пароль.

Два последних параметра настраиваются только через веб-интерфейс. Если пользователь не был назначен в веб-интерфейсе, то эти два параметра отсутствуют в файле настройки.

Примечание

Если Вы забыли логин пользователя или пароль, то просто удалите строчки с «user» и «password» из конфигурационного файла и перезапустите службу сервера лицензирования.

Установка сервера лицензирования доступна из отдельной программы установки (Setup.exe), вместе с установкой серверной части «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». После установки сервера лицензирования

драйвера будут доступны по следующему адресу:

%ProgramFiles%\ProtectStorage\Drivers

Список портов, которые использует сервер лицензирования:

15200 TCP – сервер лицензирования. Его значение может быть изменено через конфигурационный файл;

15200 UDP – система автоконфигурирования и поиска серверов в сети. Значение изменить нельзя;

15201 TCP – web-интерфейс сервера лицензирования. Его значение может быть изменено через конфигурационный файл.

При вторичном запуске дистрибутива по установке решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» и снятии всех флажков с устанавливаемых компонент, эти компоненты будут удалены с компьютера.

2.3. Сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)»

Сервер необходимо устанавливать на компьютер, подключенный к АТС и имеющий предустановленный корректно настроенный драйвер TSP (для АТС, соединение с которыми происходит через TSP драйвер). Способ соединения АТС с компьютером: RS232, USB, LAN зависит от используемого телефонного оборудования и принятой схемы подключения. Обычно используется способ соединения через LAN.

Сервер является службой операционной системы. Он автоматически начинает работу при старте операционной системы. Управление сервером должно осуществляться через «Панель управления» операционной системы Windows.

2.3.1. Системные требования

Для установки серверной части решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» требуется компьютер, технические характеристики которого должны быть не ниже следующих: Pentium IV, 1500 МГц, 512 Мб, HDD (свободное пространство не менее 500 Мб), COM порт, LPT порт, USB порт, LAN.

Если на компьютере с программой «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» также предполагается эксплуатация MS SQL Server, то минимальные аппаратные требования к компьютеру: Pentium IV, 2500 МГц, 2 Гб, HDD (свободное пространство не менее 100 Гб), COM порт, LPT порт, USB порт, LAN.

2.3.2. Публикация сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» для доступа через интернет

Сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» может быть опубликован в том числе для доступа к нему через интернет. Это удобная возможность, которая позволяет использовать встроенный SIP клиент для доступа к АТС организации через интернет. Например, находясь в командировке.

Для публикации сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» через интернет необходимо, чтобы указанный ПК был доступен по ip адресу в интернете. После установки сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(Софтфон)» на этом ПК достаточно запустить командную строку (на MAC ОС это утилита «Терминал»), и командой "telnet ip-address port» проверяется отклик сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(Софтфон)» где вместо «ip-address» и «port» вносим соответственно ip адрес и номер порта сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(Софтфон)». При этом будет получен отклик типа:

Connected to loftaparts.ru.

Escape character is '^'.

???G??bC? ????ITcpSrv (c) 2003 by 1C-Rarus?^

После чего сервер «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(Софтфон)» опубликован в интернете, осталось подключить клиентов к нему.

2.3.3. Настройка сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)»

Важно!

В случае использования связи с АТС через TSP драйвер, перед началом установки сервера 1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон), TSP драйвер должен быть уже установлен и настроен для работы с АТС.

Для запуска Менеджера сервера выполните действие на компьютере Пуск -> Все программы -> 1С-Рарус -> 1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон) Менеджер сервера. Откроется форма для авторизации на сервере «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Если это первое подключение, то вход без пароля. В дальнейшем пароль можно изменить.

После авторизации откроется диалоговое окно управления Менеджера сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».

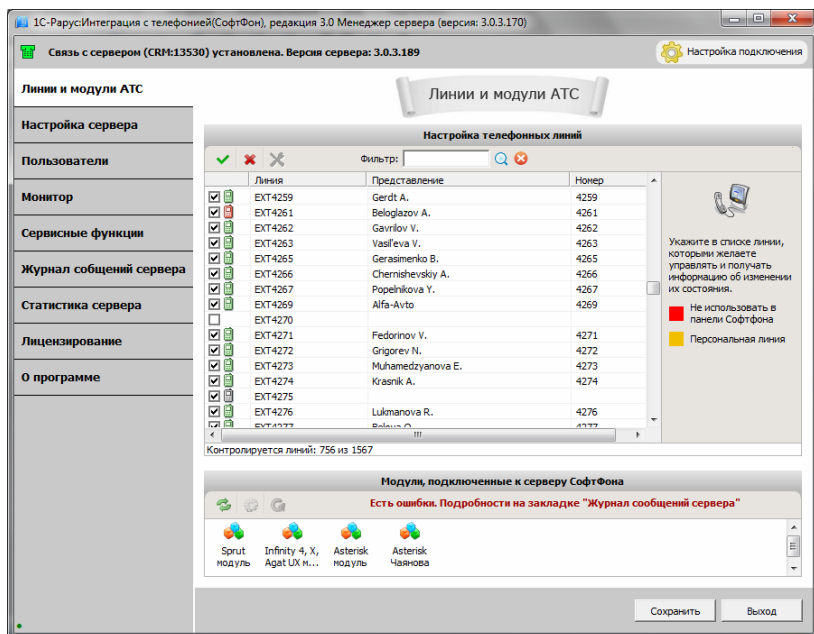
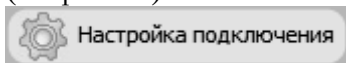


Рисунок № 18 «Окно менеджера сервера решения»

На основной форме Менеджера в верхней части отображается состояние сервера (поддерживает ли он связь с АТС), а также отображается сетевое имя сервера и порт, по которому осуществляется связь с АТС.

В дальнейшем для установки связи клиента СофтФон с сервером 1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон) необходимо нажать кнопку



и в открывшемся диалоговом окне указать сетевое имя или ip-адрес, порт, по которому можно подключиться к серверу 1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон). Также здесь можно сменить пароль для доступа к Менеджеру сервера (рекомендуется это сделать).

После ввода данных сервер пробует подключиться к АТС. Время, в течение которого производится подключе-

ние, может составить до нескольких минут (в зависимости от вида и модели АТС, а также способа соединения с оборудованием). Если по прошествии нескольких минут в главном диалоговом окне выдается сообщение, что связь не установлена, проверьте следующие моменты:

- АТС работает и доступна по сети через указанное имя/ip-адрес по указанному порту;
- На локальном ПК (где установлен сервер телефонии) установлен TSP драйвер и настроена связь драйвера с АТС (только для АТС, связь с которыми происходит через TSP драйвер).

В случае успешного подключения, в диалоговом окне появится список линий от АТС. Далее следует установить контроль над теми линиями, которые необходимо контролировать с помощью решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Для этого необходимо пометить галочками нужные линии.

Важно!

Данные линии должны быть не с серыми иконками (серые иконки показывают, что номера не подключены, т. е. являются нерабочими), а показывать состояние конкретной линии (например, зеленый цвет – линия свободна, красный цвет – линия занята). Если для линий отображается их состояние – значит подключение к АТС прошло успешно и можно переходить на другие настройки. Если линии не отображаются или отображаются только серым цветом – подключение не удалось (например, из-за некорректной версии TSP драйвера).

При использовании решения через TSP драйвер в случае, если при установке драйвера связь не установилась,

рекомендуется зайти на сайт поставщика оборудования, скачать все версии драйвера и попробовать установить их по очереди.

При добавлении на АТС новых линий и для того, чтобы новые линии отображались в списке доступных линий на сервере, необходимо перезапустить службу телефонии Windows на ПК, где установлен сервер 1С-Рарус:СофтФон, т. к. только при перезапуске службы TSP драйвер запрашивает у АТС все линии.

В списке отображаемых линий, полученных от АТС, необходимо галочками пометить те линии, которыми будет разрешено управлять через сервер телефонии. Для управления всеми линиями АТС надо пометить все линии в списке.

Управление доступом к линиям

Для управления доступом пользователей к конкретным линиям (например, линия директора организации) необходимо с позиционироваться на конкретной линии и выбрать команду , в результате откроется форма в которой нужно можно выбрать один из вариантов доступности линии:

- Доступна всем
- Не использовать в панели
- Персональная линия (закрыта для всех остальных)

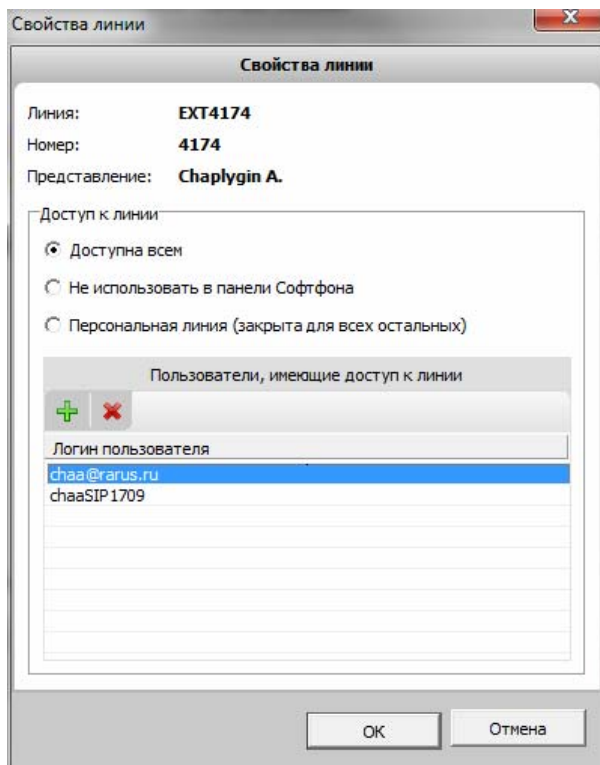


Рисунок № 19 «Окно свойств линии»

При выборе варианта «Персональная линия» данная линия будет закрыта для выбора у всех пользователей, кроме тех, которые добавлены в список «Пользователи, имеющие доступ к линии».

Подключение модулей для интеграции с АТС

В нижней части формы отображается панель с установленными на сервере телефонии компонентами для связи с АТС. В решении доступны два модуля:

- Infinity/Agat UX модуль;

- Asteriks модуль.

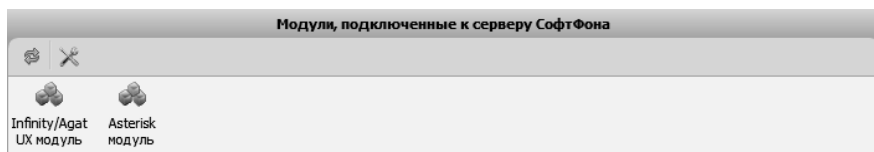


Рисунок № 20 «окно с модулями для интеграции с АТС»

При подключении к АТС через модули (не через TSP драйвер) необходимо указать настройки данного модуля. Для этого необходимо выделить мышкой модуль и брать команду . По данной команде откроется диалоговое окно настроек выбранного модуля.

Настройки модуля Infinity/Agat UX

Настройки для Infinity/Agat UX модуля включают:

- Тип АТС — возможные значения: «0» — IP Call-центр Infinity, «1» — IP АТС «Агат UX».
- Параметры подключения к Infinity — параметры подключения к АТС IP Call-центру Infinity или «Агат UX»; строка формата сервер: порт, например, 127.0.0.1:10020.
- Файл настроек подключения к «Агат UX» — название файла настроек, который должен быть расположен на компьютере, где установлен модуль работы с Infinity/Agat UX. Данный параметр нужно указывать при выборе типа АТС в значение «1» (IP АТС «Агат UX»). Файл генерируется при первой попытке подключения к АТС и в нем указаны настройки, необходимые для подключения к IP АТС «Агат UX». Пример настроек из файла показан ниже:

[devlist]

```
count = 1

[device-0]
name = 200
addr = 192.168.53.139
port = 8081
login = admin
password = admin
timeout = 10
disable = 0
codeclist = 711a; 711u; 729; 723a; 723m;

[general]
basertp = 9000

[debug]
mode = 2
level = 10
filename = tspiux.log
```

Для подключения к АТС необходимо обязательно указать следующие значения:

- Addr — ip-адрес для подключения к IP АТС «Агат UX»;
- port — порт подключения к IP АТС «Агат UX»;
- login — логин администратора для подключения к IP АТС «Агат UX»;
- password — пароль администратора для подключения к IP АТС «Агат UX».

Остальные настройки необходимо установить, как показано в примере, для задания их значений по умолчанию. Более подробную информацию о настройках можно получить на линии технической поддержки IP АТС «Агат UX».

Размещение файла для операционной системы Windows 7, это путь C:\ProgramData\1C-Rarus SoftPhone, для операционной системы Windows XP это путь C:\Documents and settings\All users\Application data\1C-Rarus SoftPhone.

- Флажок AlwaysKeepConnection — необходимо указать значение «0».
- Включить лог обмена с Infinity — возможные значения «0» — не вести лог, «1» — вести лог обмена. Сам файл лога обмена находится в папке ...
- Ограничение размера лога обмена с Infinity, Мб — возможные значения: «0» без ограничений, иначе размер файла в Мб. При достижении максимального размера к названию файла добавляется «_tmp» и дальнейший лог будет вестись в новом файле.

Важно!

В случае если файл настроек найти не получается (не был по каким-то причинам создан) необходимо в форме настроек модуля изменить параметр «Ограничение обмена лога обмена» на любое другое значение, отличное от введенного, и сохранить изменения. В этом случае файл настроек будет создан снова автоматически.

Настройки модуля Asteriks

Настройки для Asteriks модуля включают:

- Имя сервера или ip-адрес — сетевое имя IP АТС «Astreriks», как оно задано в локальной сети, или ip-адрес IP АТС «Astreriks» для подключения к этой АТС.
- Порт сервера — порт, по которому будет осуществляться подключение и дальнейшая работа с IP АТС «Astreriks».

- Логин – логин администратора для подключения IP АТС «Astreriks».
- Пароль – пароль к логину администратора для подключения IP АТС «Astreriks».
- Контекст для исходящих звонков – название контекста (как он задан в IP АТС «Astreriks»), который используется для исходящих телефонных звонков, выполняемых из IP АТС «Astreriks». Без указания этого значения исходящие телефонные звонки будут недоступны. Для выяснения уже настроенного контекста в IP АТС «Asteriks» необходимо проделать следующие действия:
 - Работа с IP АТС «Astreriks» должна быть настроена, т. е. в менеджере «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» должна отображаться информация о совершаемых звонках;
 - Совершаем звонок с одного внутреннего номера на другой без использования клиента «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон)» (через любой внешний SIP клиент);
 - Открываем файл лога (например, по пути C:\ProgramData\1C-Rarus SoftPhone\SPModuleAsteriskIO.log) и ближе к концу файла ищем подобное следующее:


```
Event: Newchannel
Privilege: call,all
Channel: SIP/1727-0000832c
ChannelState: 0
ChannelStateDesc: Down
CallerIDNum: 1727
CallerIDName: sip1727
AccountCode:
Exten: 1725
Context: phones
Uniqueid: 1345469049.253587
```

Context: phones - "phones " - и есть искомый контекст

- Доп.параметр в команде Originate – используется параметр для команды звонка. Цель параметра – при использовании аппаратных SIP телефонов для того, чтобы телефон снял трубку пр исходящем звонке и был начат набор номера. Иначе необходимо будет физически поднять трубку телефона для совершения звонка.
- Использовать запись разговоров – указывает, что необходимо при работе с АТС получать от неё записи разговоров.
- Использовать команду «Monitor» вместо «Mixmonitor» - дается выбор использования команды записи разговоров на АТС. По умолчанию используется команда «Mixmonitor».
- Каталог расположения файлов записи разговоров - каталог на АТС куда сохраняются записи разговоров. Данный каталог настраивается на АТС.
- Логин для доступа к каталогу записи разговоров – имя пользователя, имеющего доступ на чтение к каталогу записи разговоров.
- Пароль для доступа к каталогу записи разговоров - пароль пользователя, имеющего доступ на чтение к каталогу записи разговоров.
- Включить лог обмена с Asteriks – возможные значения «0» – не вести лог, «1» – вести лог обмена.
- Ограничение размера лога обмена с Asteriks, Мб – возможные значения: «0» без ограничений, иначе размер файла в Мб. При достижении максимального размера к названию файлу добавляется «_tmp» и дальнейший лог будет вестись в новом файле.

Важно!

Логин и пароль для подключения к АТС должен быть только администратора IP АТС Astreriks. Порт по умолчанию является 5038, если он не был изменен администратором IP АТС Astreriks.

Закладка «Настройка сервера»

1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон), редакция 3.0 Менеджер сервера (версия: 3.0.3.170)

Связь с сервером (CRM:13530) установлена. Версия сервера: 3.0.3.189

Настройка подключения

Настройка сервера

Настройки работы сервера

Порт TCP/IP для подключения клиентов к серверу СофтФона: 13530

Максимальное количество записей в журнале сообщений сервера: 500

☒ Разрешить пользователям самостоятельную регистрацию

Разрешить только с IP адресов из подсети (если указано): 172.20.0.0/14

☒ Использовать TAPI

Групповые номера с разделителем ',': 5110

Префиксы АТС и внутренние настройки сервера

Префикс выхода в город (9): 9

Префикс выхода в межгород (8): 8

Префикс выхода на международную линию (10): 10

Максимальная длина внутренних номеров (4): 4

Последние цифры телефонного номера (10): 10

История звонков и сообщений на SQL сервере

☒ Вести историю звонков и сообщений

Укажите параметры подключения к MS SQL Serverу для хранения истории звонков. Это позволит получать информацию о всех звонках, прошедших в тот момент, когда клиентское приложение не было запущено.

Для повышения производительности системы рекомендуется ежедневно проводить комплекс мероприятий по оптимизации базы данных.

Вести историю звонков в старом формате (для

Сохранить Выход

Рисунок № 21 «Закладка Настройка сервера»

В разделе «Настройки работы сервера» указывается порт, по которому клиентская часть решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» будет подключаться к серверу телефонии, а также задается максимальное количество записей, которое будет вестись в исто-

рии подключений к серверу телефонии от клиентских частей. Также указываются следующие параметры:

- Разрешить пользователям самостоятельную регистрацию – в этом случае пользователи могут сами создавать логин и пароль для подключения к решению (рекомендуется).
- Разрешить только с IP адресов из подсети – регистрация нового пользователя будет возможна только, если ip-адрес компьютера пользователя попадает в подсеть.
- Использовать TAPI – указывается, если сервер должен получать информацию от TAPI драйвера.
- Групповые номера с разделителем – указываются групповые номера, как они настроены на АТС. Может использоваться в дальнейшем для обработки по таким группам черно/белых списков адресных книгах пользователей.

В разделе «Префиксы АТС и внутренние настройки сервера» необходимо указать настройки, которые выполнены на АТС для корректного определения звонков, поступающих от АТС, а также для корректного набора телефонных номеров, выполняемого через сервер телефонии (из клиентских частей решения). Необходимо указать следующие значения:

- «Префикс выхода в город (9)»: в данном поле необходимо указать цифры, через которые настроен выход в город на АТС. Обычно это значение «9».
- «Префикс выхода в межгород (8)»: в данном поле необходимо указать цифры, через которые настроен выход на межгород (звонки на сотовые телефоны) на АТС. Обычно это значение «8».
- «Префикс выхода на международную линию (10)»: в данном поле необходимо указать цифры, через которые настроен выход на международные звонки. Обычно это значение «10».

- «Максимальная длина внутреннего номера»: в данном поле необходимо указать длину используемых внутренних номеров. В дальнейшем номера именно с такой длиной будут идентифицироваться, как внутренние.
- «Последние цифры телефонного номера»: важный параметр, который показывает, по каким последним цифрам телефонного номера будет производиться поиск в адресной книге. Рекомендуется устанавливать значение «10». Например, для корректной обработки как сотовых номеров, так и городских, нужно установить значение «10».

Группа полей, отвечающая за ведение истории телефонных звонков, расположена ниже. Возможность ведения истории телефонных звонков возможна только при наличии в сети установленного сервера MS SQL Server. Заполнение полей в данной группе не является обязательным. Но для ведения истории звонков, в том числе пропущенных, рекомендуется её настроить. Необходимо указать следующие значения:

- «Вести историю звонков»: включает ведение истории звонков.
- «Сервер»: сервер MS SQL Server, который установлен уже в локальной сети.
- «Авторизация Windows»: признак авторизации на сервере MS SQL Server под учетной записью доменной сети.
- «Логин»: учетная запись, под которой будет подключаться сервер телефонии к MS SQL Server.

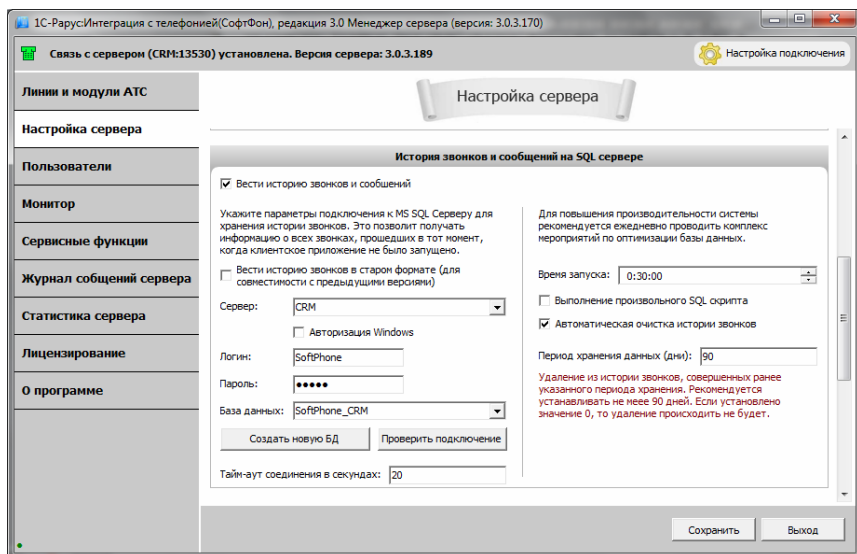


Рисунок № 22 «Закладка Настройка сервера – история звонков»

- «Пароль»: пароль для учетной записи, под которой будет подключаться сервер телефонии к MS SQL Server.
- «База данных»: выбор информационной базы на MS SQL Server, в которой будет храниться история звонков.
- «Период хранения данных (дни)»: указывается за какой срок необходимо хранить историю телефонных звонков. Не рекомендуется выбирать длительный период хранения. Обычное значение – 7 дней.

После заполнения необходимых данных имеется возможность создать новую информационную базу (рекомендуется) для хранения истории звонков и проверки корректности подключения к базе. Параметр «Тайм-аут соединения в секундах» показывает, в течение скольких секунд будет происходить проверка соединения.

Примечание

В случае, если связь с сервером MS SQL проходит успешно, но данные по истории не записываются необходимо проверить, что служба сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(Софтфон)» запущена под пользователем, который имеет доступ к базе MS SQL.

Для повышения производительности (может быть актуально при большом количестве совершаемых звонков) рекомендуется настроить параметры по проведению комплекса мероприятий в базе данных.

Если флажок «Переиндексация таблиц» установлен, то в указанное время произойдет автоматическая переиндексация всех таблиц базы данных.

Если установлен флажок «Автоматическая очистка истории звонков», то в указанное время выполнится очистка истории звонков за период, превышающий заданный в числовом поле ввода.

Если установлен флажок «Выполнение произвольного SQL скрипта», то в указанное время выполнится SQL скрипт, находящийся в файле «Каталог установки сервера телефонии\SelfScript.sql».

Если флажок «Компиляция хранимых процедур» установлен, то в указанное время произойдет автоматическая перекомпиляция всех хранимых процедур базы данных.

Группа «Оповещения о доступности новой версии клиента» предназначена для оповещения пользователей, которые используют решение «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)», о необходимости получения новой версии. В поле «Текст сообщения о доступности новой версии клиента» указывается текст сообщения, который будет отображаться у пользователей пока они не обновят новую версию «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон). Панель управления». В поле «Путь для скачивания дистрибутива клиента» указывается сетевой путь, откуда пользо-

ватели могут скачать новую версию «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон). Панель управления».

Группа «Общие адресные книги» позволяет создавать, редактировать и загружать из АТС адресные книги. Данные книги будут доступны при работе в решении всем пользователям. При создании/редактировании новой ад-

ресной книги командой  возможно загрузить в редактируемую адресную книгу все линии и их названия, которые запрограммированы в АТС.

Примечание

Общую адресную книгу можно загрузить из АТС, ввести вручную, а также загружать из решений «1С:Предприятие 8».

Закладка «Пользователи»

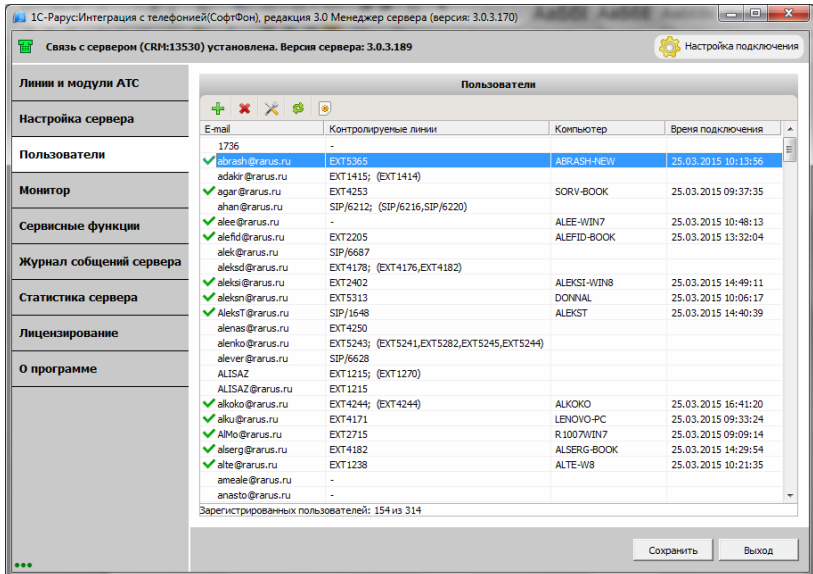


Рисунок № 23 «Закладка Пользователи»

Эта закладка содержит список пользователей, которые уже зарегистрированы в решении. Также администратор может добавить нового пользователя, а также просмотреть данные уже зарегистрированных пользователей и их паролей.

Закладка «Монитор»

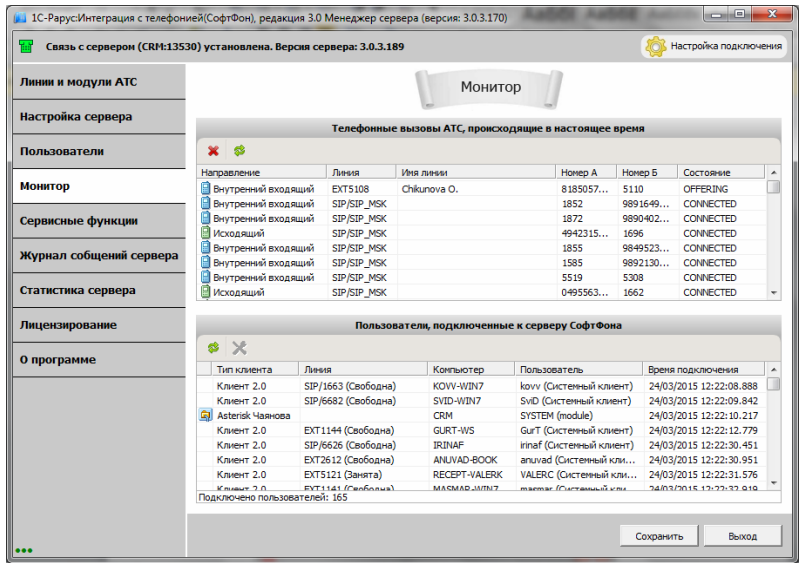


Рисунок № 24 «Закладка монитор»

Эта закладка содержит две панели: верхнюю и нижнюю. В верхней панели отображаются данные о телефонных вызовах АТС, происходящих в настоящий момент.

В нижней панели отображены пользователи, которые подключены к серверу «1C-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» в настоящий момент.

Закладка «Сервисные функции»

Эта закладка содержит панель, в которой имеется возможность перезапустить службы, отвечающие за работу сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)».

Закладки «Журнал сообщений сервера», «Статистика сервера»

Эти закладки содержат панели, в которых отображаются ошибки и информация, служащая для передачи информации в службу технической поддержки при работе сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(Софтфон)».

Закладка «Лицензирование»

Эта закладка отвечает за управление лицензированием решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Более подробно закладка описана в разделе управления лицензированием. Данный раздел нужен при использовании решения более чем одним пользователем.

Закладка «О программе»

На этой закладке показана информация о программе, контактная информация компании-разработчика программы, указана версия программного обеспечения и версия совместимости с внешней компонентой.

2.3.4. Настройка динамической маршрутизации по данным из 1С

В решении имеется возможность выполнения динамической маршрутизации входящих внешних звонков по переданным

данным из конфигураций 1С:Предприятие. Данная возможность доступна в случае, если настроена связь сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» и АТС. В этом случае из конфигурации 1С передается данные в формате «внешний номер_внутренний_номер_для_перевода» и сохраняет их в файле в текстовом формате в папке установки сервера Софтфона. Например, по пути «C:\ProgramData\1С-Rarus SoftPhone\ServerData» с расширением файла *. routtable. Каждое из правил перевода передается в формате «74992346565=1709;».

Наличие такого файла(файлов) и записей в нем указывает на то, что правила перевода звонков передаются из конфигурации 1С:Предприятие.

При поступлении входящего внешнего звонка сервер 1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон) проверяет все файлы с указанным расширением на наличие в них внешнего номера. В случае, если такой номер находится – берется внутренний номер ему сопоставленный и передается команда на АТС о переводе входящего звонка на сопоставленный внутренний номер. В случае дальнейшего перевода такого звонка внутри компании он не был повторно переведен сервер исключает внешний звонок из поиска в течение 60 секунд. По прошествии 60 секунд входящий звонок будет обработан по тем же правилам.

Для использования динамической маршрутизации необходимо:

- установить сервер 1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон) версии не ниже 3.0.3.195;
- установить Панель управления 1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон) версии не ниже 3.0.3.49;
- использовать конфигурацию 1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон) версии не ниже 3.0.1.3.

В менеджере сервера 1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон) на странице «Настройка сервера» установить флажок «Использовать маршрутизацию звонков сервером по переданной таблице».

Настройки работы сервера

Порт TCP/IP для подключения клиентов к серверу СофтФона:

Максимальное количество записей в журнале сообщений сервера:

☒ Разрешить пользователям самостоятельную регистрацию
Разрешить только с IP адресов из подсети (если указано):

☒ Использовать TAPI
Групповые номера с разделителем '':

☒ Использовать маршрутизацию звонков сервером по переданной таблице

В ряде случаев можно сделать исключения номеров, если внешний номер сразу приходит на внутренний номер АТС. В этом случае, ниже в поле «Не маршрутизировать звонки на номера с разделителями ;» можно через «;» перечислить те номера, при звонках на которые НЕ нужно использовать динамическую маршрутизацию (например, прямой номер секретаря).

Со стороны конфигурации 1С:Предприятие в карточке клиента/контактного лица достаточно указать в реквизите «Переключение звонков на» указать нужного пользователя у которого прописан внутренний номер в персональных настройках этого пользователя (в группе Софтфон). В этом случае Панель управления создаст правило перевода и передаст его на сервер.

Пользователь для переключения звонков:

У выбранного пользователя должно быть заполнено в персональных настройках поле «Текущий внутренний номер».

Контактная информация

Текущий внутренний номер:

Рабочий телефон:

Загрузка таблицы маршрутизации на сервер СофтФон происходит автоматически при записи карточки контакта.

Как можно проверить работу маршрутизации: настроить Панель управления на свой SIP-номер, затем позвонить на внешний но-

мер своей АТС со своего мобильного номера, но так как в базе было сделано сопоставление контакта мобильного номера с настроенным внутренним номером, то звонок автоматически переводился на внутренний номер минуя секретаря/общую группу на АТС.

ГЛАВА 3

РАБОТА СИСТЕМЫ

В этой главе рассматриваются особенности работы с решением «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Перед запуском программного продукта требуется выполнить действия, описанные выше (см. главу «Установка и настройка решения»). Пользователи при работе с решением используют Панель управления «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)», которая представляет собой Windows приложение, используемое как независимо, так и совместно с конфигурацией на платформе 1С:Предприятие 8.

Шаги по настройке Панели управления на рабочих местах пользователей описано в отдельном руководстве, которое включено в поставку решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон).Руководство пользователя».

3.1. Взаимодействие с «1С:CRM»

Решение «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» позволяет взаимодействовать с конфигурациями, выполненными на платформе 1С:Предприятие 8. При этом возможно создание документов регистрации телефонных звонков, регистрации новых контактов, совершения звонков непосредственно из конфигураций на платформе 1С:Предприятие 8. Далее будут показаны варианты взаимодействия на примере конфигурации «1С:CRM».

3.1.1. Регистрация телефонного звонка в системе «1С:CRM»

При поступлении входящего звонка и при поднятии трубки (команда **«Ответить»**), в зависимости от настройки панели управления СофтФон, в системе «1С:CRM» автоматически создается документ **«Событие»**. Этим документом регистрируются контакты при совершении телефонных звонков. Если по телефонному номеру был найден клиент (или его контактное лицо), то автоматически в документ **«Событие»** подставится найденный клиент (его контактное лицо), номер телефона и откроется сам документ для ввода информации (в. т. ч. содержание разговора с клиентом).

Также документ **«Событие»**, независимо от настройки панели управления, можно создать, дважды щелкнув левой клавишей мыши на любом месте формы звонка (кроме команд управления звонком), или выбрать команду .

Телефонный звонок, Продажа (быстрая) - Демонстрационная база компании "Ветеринария" (1С:Предприятие)

Перейти
Перейти во взаимодействие...
Перейти в продажи
Присоединенные файлы
Структура подчиненности

Телефонный звонок, Продажа (быстрая)

Записать и закрыть | Создать на основании | Печать | Копировать | Все действия

Продажа (быстрая) | Телефонный звонок | Входящее | Обычная | Завершено

Тема: Интерес к ПП 1С-Рарус.СофтФон ПРОФ 2.0

Клиент: Ино Трейд | Начало: 08.08.2012 15:46

Контактное лицо: Исков Олег Владимирович | Окончание: 08.08.2012 15:51

Телефон: 9035236644

Описание | Интерес клиента | Дополнительно | Оповещения

Что интересует: управление звонками
Какая АТС используется: Агат UX 3210
Сколько рабочих мест планируется использовать: 7
Есть ли учетное решение на базе платформы 1С:Предприятие: Управление торговлей

Результат:
Есть интерес к продукту, заинтересовался 1С:CRM.
Рассказал информацию и цены, договорились о встрече.

Первичный интерес
Канал: Сайт компании | Источник:

Выборить категорию

Автор: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Перенаправить

Рисунок № 25 «Форма документа событие»

В документ **«Событие»** оператор может ввести дополнительную информацию о звонке: в поле **«Описание»** обычно загружается текст из шаблона, который затем уточняется; в поле **«Результат»** вводится суть договоренностей с клиентом; в области **«Первичный интерес»** указывается причина звонка клиента (возможно, по какой-то акции).

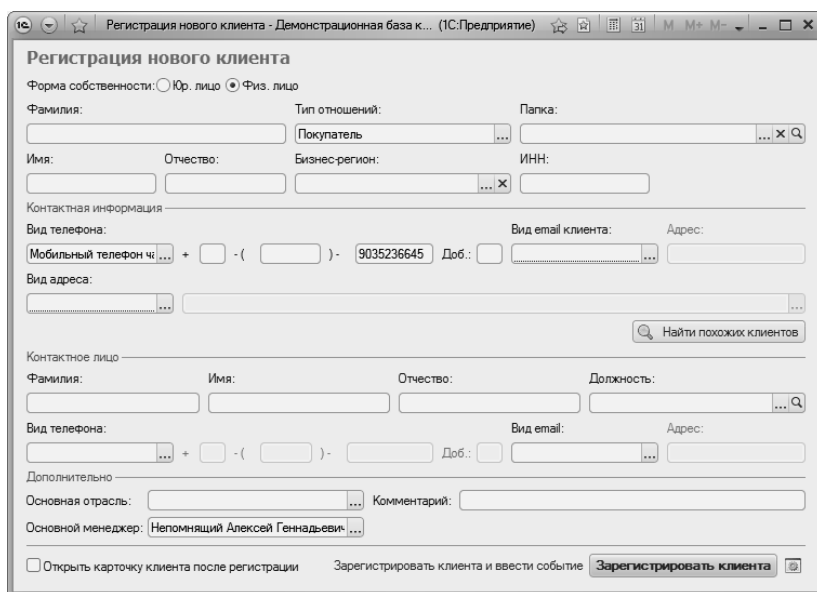
Из документа **«Событие»** можно открыть карточку клиента, которая содержит всю информацию о клиенте, в частности, историю всех ранее состоявшихся звонков.

Зарегистрированную информацию о звонке можно передать другому сотруднику (переадресацией звонка) во время разговора или, в случае отсутствия сотрудника, можно оставить напоминание со ссылкой на зарегистрированный звонок.

Если клиент обращается впервые и информации о клиенте в системе 1С:CRM еще нет, то можно создать документ **«Событие»** и дополнительно зарегистрировать нового клиента. При регистрации нового клиента телефонный

номер клиента заполнится автоматически из решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».

В случае поступления входящего звонка, при поднятии трубки (команда «**Ответить**») оператор также имеет возможность быстрого создания карточки клиента в системе «1С:CRM». Для этого необходимо выбрать команду в текущем звонке . По данной команде открывается помощник быстрого ввода информации о клиенте в систему «1С:CRM», с автоматической передачей текущего телефонного номера.



Регистрация нового клиента

Форма собственности: ☐ Юр. лицо ☒ Физ. лицо

Фамилия: Тип отношений: Папка:

Имя: Отчество: Бизнес-регион: ИНН:

Контактная информация

Вид телефона: Вид email клиента: Адрес:

Мобильный телефон + - () - Доб.:

Вид адреса:

Контактное лицо

Фамилия: Имя: Отчество: Должность:

Вид телефона: Вид email: Адрес:

Дополнительно

Основная отрасль: Комментарий:

Основной менеджер:

☐ Открыть карточку клиента после регистрации

Рисунок № 26 «Форма мастера регистрации нового клиента»

Автоматическое создание документа «**Событие**» при входящем звонке позволяет реализовать следующее:

- Сохраняется история взаимоотношений с клиентом;
- Становится простой регистрация звонка, можно планировать следующие контакты;
- Обеспечивается хранение истории контактов.

3.1.2. Исходящий звонок

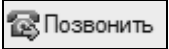
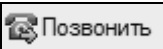
Для осуществления исходящего звонка необходимо ввести документ «Событие» с видом «Телефонный звонок» и выбрать в документе команду . Осуществить исходящий телефонный звонок также возможно из различных форм документов и справочников в системе «1С:CRM». Например, это может быть карточка клиента, карточка контактного лица или карточка пользователя. Т. е. у объектов конфигурации, с видом контактной информации «Телефон» или «Сотовый телефон» для совершения исходящего звонка необходимо выбирать команды  или . Ниже приведены несколько примеров форм с возможностью такого вызова.

Рисунок № 27 «Карточка клиента в 1С:CRM»

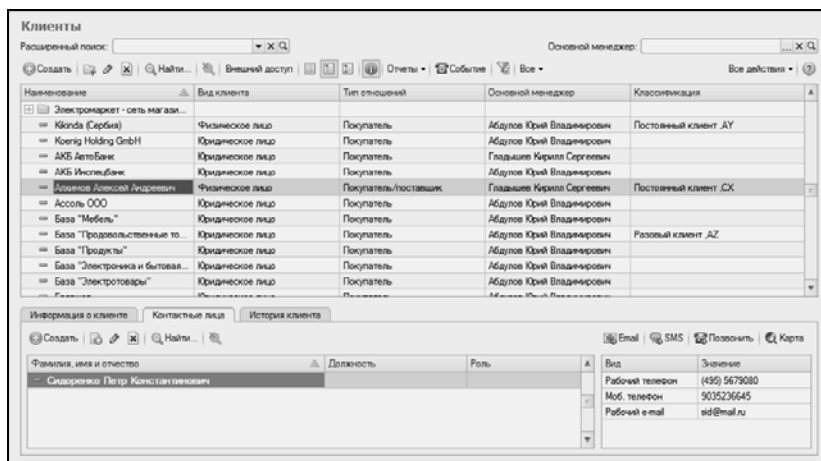


Рисунок № 28 «Список клиентов в 1С:CRM»

3.1.3. Индивидуальные настройки в 1С:CRM по управлению звонками

Для управления поведением решения 1С:CRM при использовании совместно с решением «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» имеются индивидуальные настройки, которые могут отличаться (интерфейсно) в зависимости от используемого решения и его редакции. Ниже приведён пример таких настроек из решения «1С:CRM ПРОФ/КОРП, редакция 2».

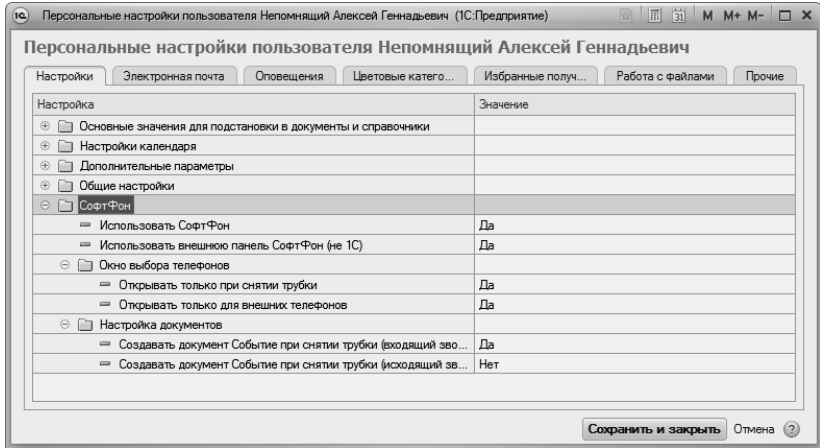


Рисунок № 29 «Персональные настройки»

Все настройки указываются в персональных настройках пользователя на закладке **«Настройки»** в группе **«СофтФон»**. Эти настройки следующие:

- **«Использовать СофтФон»** — указывает, что пользователь будет использовать при работе подсистему СофтФон и программа подключается к установленному решению на ПК пользователя.
- **«Использовать внешнюю панель СофтФон (не 1С)»** — указывает, что будет использоваться внешняя панель решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» (рекомендуется выбирать этот вариант). В другом случае будет использоваться по управлению звонками встроенная обработка в решении 1С:CRM.
- **«Открывать только при снятии трубки»** — диалоговое окно по управлению звонками будет открываться (активизироваться) только, когда пользователь снимет физически трубку телефона.
- **«Открывать только для внешних телефонов»** — указывает, что активизировать окно по управлению звонками необходимо только при звонках от внешних абонентов.

- **«Создавать документ Событие при снятии трубки (входящие звонки)»** — указывает, что при поднятии трубки автоматически будет создаваться документ **«Событие»** с типом **«Телефонный звонок»**, в который будет подставлена информация о найденном контакте. В случае если контакт не будет найден, в документе **«Событие»** будет заполнен номер телефона для возможности быстрого ввода данных о клиенте.
- **«Создавать документ Событие при снятии трубки (исходящий звонок)»** — указывает, что автоматически будет создаваться документ **«Событие»** с типом **«Телефонный звонок»** при поднятии трубки со стороны абонента (когда пользователь совершает исходящий внешний звонок).

Пользователи, использующие решение более чем на одно рабочее место (платный вариант использования) имеют возможность получить демонстрационную конфигурацию, выполненную на базе платформы 1С:Предприятие 8 в режиме управляемого приложения. Данная конфигурация поставляется в исходном виде («открытый код») и доступна для внесения изменений сторонними разработчиками. Таким образом можно изменить возможные варианты работы с программным продуктом «1С-Рарус:СофтФон Панель управления» и отображаемой информации при обработке звонков.

Для заметок
