Инструкция по настройке Oktell в интеграции с 1С-Рарус:СофтФон 15.02.2018

Схема подключения

Hacтройка Oktell

Настройка подключения по WebSocket

Настройка подключения по НТТР

<u>Настройка пользователя</u>

<u>Настройка карты сети</u>

Настройка маршрутизации (опционально)

Настройка маршрутизации по набранному номеру (опционально)

Схема подключения



Рис.1 Схема подключения

Настройка Oktell

Настройка Oktell включает в себя

- 1) Настройка подключения по WebSocket
- 2) Настройка подключения по HTTP
- 3) Настройка пользователя
- 4) Настройка маршрутизации (Опционально)

Настройка подключения по WebSocket

Для подключения серверной части 1С-Рарус:СофтФон к серверу Oktell по протоколу WebSocket, необходимо в настройках Oktell (Администрирование\Общие

настройки\Web-интеграция с CRM) выбрать способ соединения с сервером CRM (CRM в Oktell), порт WebSocket для CRM (Например 4067) и способ авторизации (Без авторизации).

Общие настройк	Ю	
Системные настройки	<u>Запись разговоров</u>	<u>Служебные зада</u>
Сервер АТС 💌		
Сценарии АТС 💌		
Временные параметры ATC 🛛 🔻		
Музыкальное сопровождение (по умолчанию) 🔻		
Автодозвон 🔻		
Менеджер очередей 🔻		
Менеджер задач 🔻		
<u>Call-центр</u> 🔻		
Экстренные номера 🔻		
Настройки подключения к интернет 🔍		
Настройки web-сервера Oktell 🔻		
Web-интеграция с CRM		
Способ соединения с сервером CRM	CRM κ Oktell (WebSocket)	•
Порт WebSocket Oktell для CRM	4067	
Авторизация	Без авторизации	*

Рис.2 Настройка WebSocket

После чего нужно нажать "Сохранить"

Настройка подключения по НТТР

Для подключения серверной части 1С-Рарус:СофтФон к серверу Oktell по протоколу HTTP, необходимо в настройках Oktell (Администрирование\Общие настройки\Настройка web-сервера Oktell) необходимо прописать следующие настройки:

Способ соединения с сервером Oktell - HTTP & WebSocket Порты веб-сервера Oktell для незащищенных соединений - например 4055

Общие настрой	КИ	
Системные настройк	и Запись разговоров	<u>Служебные задачи</u>
Cepbep ATC V		
Сценарии АТС 💌		
Временные параметры АТС 🔻		
Музыкальное сопровождение (по умолчанию) 🔻		
Автодозвон		
Менеджер очередей 🔻		
Менеджер задач		
Call-центр		
Экстренные номера 🔻		
Настройки подключения к интернет 🖤		
Настройки web-сервера Oktell		
Способ соединения с сервером Oktell	HTTP & WebSocket	¥
Порты веб-сервера Oktell для незащищенных соединений	80, 4055	

Рис. 3 Настройка НТТР

После чего нужно нажать "Сохранить"

Настройка пользователя

Для администратора серверной части 1С-Рарус:СофтФон в Oktell должен быть создан пользователь (например арі), который контролирует всех других пользователей, и имеет доступ "Возможность исполнять методы Web-API"

пформация о пользователе			Фотография:	
Полное имя:	арі			Выбрать
Отдел:	Не входит ни в один отдел	-		
Статус:	Действующий сотрудник	*		
	Пользователь является опер	атором		
утентификационная информ	мация:			
Пользователь (login):	арі			
Пароль:	•••••	<u>ت</u> ر	енерировать	
рава контроля:				

ХАд

× По

×По

× По

Рис. 4 Настройка прав контроля для пользователя

Администратор

Пользователь Рарус 1 Пользователь Рарус 2

Пользователь Рарус 3

Пользователи Доступ Роли пользователя Администратор Администратор (системная) Менеджер проектов Менеджер проектов (системная) Oператор call-центра Оператор call-центра (системная) Пользователь Пользователь (системная) Пользователь WEB Привилегии пользователя: × Другие возможности ----- Показывать системные сценарии --- 🔲 Возможность удалять записи разговоров Возможность удалять записи любых конференций --- Доступ к служебным задачам ----- Доступ к сервису автодозвона ----- Доступ к офис-факсу ---- Возможность отправлять файлы в хранилище сессии П Доступ к модулю конференций --- Возможность создавать конференции ... 🔲 Возможность прослушивать коммутации и/или осуществлять помощь Возможность отправки сообщений Возможность просматривать содержимое экранов подчиненных . Peжим «Анти-Скриншот» 🛛 🗙 Возможность исполнять методы Web-API

Рис. 5 Настройка прав доступа для пользователя

Так же доступ к "Возможность исполнять методы Web-API" должны иметь остальные пользователи.

Настройка карты сети

Web-client

Возможность изменять свой пароль

Установка/обновление приложений из файла

Установка приложений

 Установка приложений

 Обновление приложений

 Удаление приложений

В настройках ір-телефона нужно указать свойство "Пользователь WebCRM" и опционально "Пользователь по умолчанию"

Карта сети			
Карт	т <u>а сети Свойства Сохр</u> а	нение	
1нформация об элементе			
Тип элемента:	IP телефон		
Название:	Пользоваетль Рарус 2		
Описание:			
Отдел:	< Не назначен >	Ŧ	
Пользователь по умолчанию:	Пользователь Рарус 2	Ŧ	
Пользователь WebCRM:	Пользователь Рарус 2	*	
Способ подключения:	С регистрацией	Ŧ	
Имя пользователя (UserName):	rarus2		
Пароль:	•••••	۲	сгенерировать
Аудио-кодеки:	🗙 G.711-ALaw-64k	. *	
	G.711-uLaw-64k	$\pm \pi$	
	GSM-06.10		
Способ отбоя:	Дисконнект (случай автоотбоя)	Ŧ	
Транслитерация:	По умолчанию	-	

Связи

Связь LAN:

Логическая связь:

Oktell Server

Пользователь WebCRM	При назначении этого свойства телефон будет привязываться к указанному пользователю при его входе из WebCRM (через браузер без WebRTC или через кросс-логин из CRM по [[websocket-протоколу). Привязка не осуществляется, если телефон уже используется активным пользователем, подключенным из стандартного клиента Oktell.
	Кроме того при логине из web-клиента с использованием технологии передачи голоса WebRTC, в качестве учетной записи будет предоставлена запись этого телефона, таким образом активируя функцию множественного вызова SIP.Forking. Один пользователь может быть назначен в качестве «пользователя WebCRM» только на один телефон.

Настройка маршрутизации (опционально)

Для получения внутреннего номера ответственного менеджера используем компонент сценария Oktell "CRM-действие".



Настройка компонента "CRM-действие" в инспекторе объектов.

Инспектор объектов (F11)			
Нет			
Сразу			
СRМ-действие 2			
	Анспектор объектов (F11) Нет Сразу ССЯМ-действие 2		

Рис.7 Инспектор объектов

Выбираем модуль дабл кликом.

Название		Версия	Описание	Статус
arus-softphor	18	1		Активен
Neb-Cilent Sei	AI	1.2.4	Обеспечивает работу веб-клиента	АКТИВЕН

Рис.8 Выбор модуля

ает его но

Рис.9 Выбор действия

Задаем свойства

И	Інспектор объектов (F11)
Модуль, действие	rarus-softphone-server - Получить номер отве
Свойства	[Параметры]
Дожидаться завершения	Нет
Момент выполнения	Сразу
Ключ получателя	
Переход	
Имя	СRМ-действие 2
Описание	

Выбираем значение входного параметра, например Значение= Функция Номер абонента (Callerld)

		0	2	
азвание	• Тип	Описание	значение	
	Crpokobbin	Honep obolisidero iosiserita	×	1
Выбор аргу	мента			
Константа	Переменная	Выражение Функция SQ	l-sanpoc	
Выберите функцию	из списка:			
Номер абонента (С	allerld)			
		ОК	Отмена	
		ОК	Отмена	
		ОК	Отмена вчение	
омер закрепленного мен	ед Строковый	ОК	Отмена вчение ного менедже	
мер закрепленного мен	ед Строковый	ОК	Отмена вчение ного менедже	
омер закрепленного мен	ед Строковый	ОК Возвращает номер закреплени	Отмена ачение ного менедже	
омер закрепленного мен	ед Строковый	ОК Возвращает номер закреплени	Отмена вчение ного менедже	
омер закрепленного мен	ед Строковый	ОК	Отмена вчение ного менедже	
эмер закрепленного мен	ед Строковый	ОК	Отмена вчение ного менедже	
омер закрепленного мен	ед Строковый	ОК Возвращает номер закреплени	Отмена вчение ного менедже	
омер закрепленного мен	ед Строковый	ОК Возвращает номер закреплени	Отмена вчение.	
омер закрепленного мен	ед. Строковый	ОК	Отмена вчение ного менедже	

Рис. 11 Входные параметры

Выбираем переменную, в которую сохраняем значение выходного параметра - номер менеджера закрепленного за клиентом.

	<u>Сценарии</u>	<u>Редактор</u> Сво	йства Сохранение
одные параметры:			
азвание	т Тип	Описание	Значение
Выбор перем	енной Переменна	я	× tomep абонента (Callerid)
Список переменных:			
Имя	Тип данных	Место	Добавить
	строка		Изменить Удалить
	▲ Tun	Ок	Отмена
азвание омер закрепленного мене,	 Тип Строковый 	ОК Описание Возвращает номер зак	Отмена
азвание омер закрепленного мене,	 Тип Строковый 	ОК Описание Возвращает номер зак	Отмена
азвание омер закрепленного мене,	 Тип Строковый 	ОК Описание Возвращает номер зак	Отмена

Рис.12 Выходные параметры

Свойство "Дожидаться завершения" = "Да"

	Инспектор объектов (F11)
Модуль, действие	rarus-softphone-server - Получить номер ответс
Свойства	[Параметры]
Дожидаться завершения	Да
Ключ получателя	
Таймаут, сек	2
Переход	Уведомление 1
Переход, таймаут	Уведомление 2
Переход, неудача	Уведомление 2
Имя	CRМ-действие 1
Описание	

Рис.13 Инспектор объектов с назначенными свойствами

У компонента "CRM-действие" есть три перехода

Переход	Компонент, на который передается управление после успешного выполнения компонента.
Переход, таймаут	Компонент, на который передается управление, если за установленный период времени не получен ответ. Поле доступно только при выборе значения «Да» в свойстве «Дожидаться завершения».
Переход, ошибка	Компонент, на который передается управление, если модуль не обнаружен, не доступен или другие условия не позволяют провести операцию.

Настройка маршрутизации по набранному номеру (опционально)

Для передачи из Oktell в 1С:Рарус-СофтФон набранный клиентом внешний номер, необходимо в компоненте "Переключени" задать свойство "Дополнительная информация об абоненте" как функцию "Внешний номер (CallerID)".

Инспектор объектов (F11) Назначение Внутрь Переключение 1 Номер номер менеджера Тип вызова По умолчанию Caller Id Caller Name Дополнительная информация об абоненте Внешний номер (CalledId) Сигнал вызова Дa Очередь ожидания 40 Время ожидания ответа, с Символы прерывания Запись Согласно настройкам Код отказа SIP в переменную Переход Стоп Переход, занято Переход, не отвечает Переход, отсутствует Переход, прервано Имя Переключение на сотрудника Описание

Рис.14 Компонент переключения с назначенным свойством "Дополнительная информация об абоненте"