

Настройка АТС-коннектора «Простые звонки – НЕОРбх»

1. Системные требования

АТС-коннектор «Простых звонков» должен быть установлен на вашу АТС НЕОРбх.

Внимание! Для правильной работы функций «Всплывающая карточка» и «Умная переадресация» АТС НЕОРбх должна правильно определять номера на внешних линиях.

2. Проверьте перед настройкой

Перед настройкой АТС-коннектора, пожалуйста, проверьте:

У вас есть доступ к НЕОРбх с правами администратора

3. Настройка НЕОРбх

Для правильной работы НЕОРбх с «Простыми звонками» выполните следующие действия:

1. Проверьте настройки внутренних номеров (**АТС – Настройки АТС – Внутренние номера**). Если задано значение поля **Исходящий CID**, то оно должно быть задано в следующем формате **“имя абонента” <номер>**.

Внимание! На протяжении всей обработки звонка необходимо сохранять корректные значения полей источника и назначения звонка, т.е. нельзя изменять добавочные в процессе обработки звонка – например, на название\номер линии)

4. Настройка АТС-коннектора

Для настройки АТС-коннектора откройте страницу **Система -> Дополнения НЕОРбх -> «Простые звонки»**.

Общая настройка АТС-коннектора

1. Для защиты от подключения сторонних клиентов к АТС-коннектору вы можете задать **Пароль**. Этот же пароль будет необходимо ввести в настройках CRM-клиентов.

2. Задайте параметр **Порт**. К этому TCP порту будут подключаться CRM-клиенты.

3. Задайте лицензионный ключ «Простых звонков» в поле **Лицензия**.

Внимание! Если вы не получили или не знаете Ваш лицензионный ключ, пожалуйста обратитесь в [службу технической поддержки Ведисофт](#).

Внимание! Для проверки лицензионного ключа АТС-коннектор связывается с портом 443 сервера лицензий, который размещен в Интернет. Пожалуйста, проверьте настройки вашего файрвола, чтобы разрешить доступ АТС-коннектора к серверу лицензий.

4. При необходимости, измените уровень записи лога в параметре **Уровень записи лога**.

5. Если соединение между АТС-коннектором NEOPbx и модулем CRM (базы клиентов) прерывается, то история звонков накапливается в специальной очереди. При подключении модуля CRM история звонков автоматически загружается из этой очереди.

Для сохранения истории звонков за 1 день (при отсутствии подключения модуля CRM!) установите значение параметра **Размер очереди событий** таким образом, чтобы оно было в 2 раза больше среднего числа звонков за день.

Настройка вызовов

1. Если вам нужно добавлять префикс к номерам телефонов при входящих звонках, вы можете задать его в параметре **Префикс для входящих**.
2. Если вам нужно добавлять префикс к номерам телефонов при исходящих звонках (при использовании функции «Звонок по клику»), вы можете задать его в параметре **Префикс при исходящих**.
3. Задайте количество цифр в номерах внутренних абонентов **Длина внутренних номеров**.

Внимание! АТС-коннектор игнорирует звонки между внутренними абонентами АТС, такие звонки не попадают в CRM. Абонент с номером телефона длиной менее указанной в параметре **Длина внутренних номеров** считается внутренним абонентом АТС.

4. Если вы используете Не **SIP** телефоны, а телефоны которые общаются по другому протоколу (например **IAX2**), то измените тип канала в параметре **Тип канала** на соответствующий.

Настройка записи телефонных разговоров

АТС-коннектор использует систему записи разговоров NEOPbx.

1. Замените «localhost» на адрес вашей NEOPbx в параметре **Внешняя директория**. Например: <https://neopbx/records/> или <https://192.168.1.100>.
2. Включите запись на необходимых внутренних номерах в разделе **АТС – Настройка АТС – Внутренние номера**:

Внутренний номер: 100

Удалить внутренний номер 100
Добавить настройки функции "Следуй за мной"
Настройки: базовые расширенные

Редактировать внутренний номер

Отображаемое имя: 100
Псевдоним CID:
Добавить пользователя NEOPbx
Пароль в NEOPbx:

Опции устройства

Устройство использует технологию sip

secret	*****
dtmfmode	rfc2833
canreinvite	no <input type="button" value="Показать"/>
context	from-internal
host	dynamic
type	friend
nat	yes
port	5060
qualify	yes
callgroup	1
pickupgroup	1
disallow	all
allow	allow
dial	SIP/100
accountcode	
skypeaccount	
mailbox	100@default
deny	0.0.0.0/0.0.0.0
permit	192.173.0.249/255.255.255.255

Контексты доступа

Опции записи

Запись входящих	<input type="button" value="Всегда"/>
Запись исходящих	<input type="button" value="Всегда"/>

Настройка умной переадресации

Умная переадресация – перехват клиентских звонков и их автоматическое перенаправление на телефоны ответственных сотрудников. Для включения переадресации выполните следующие действия:

1. В НЕОРbх зайдите на страницу **АТС – Настройка АТС – Входящие маршруты** и выберите входящий маршрут, для которого будет использоваться умная переадресация.
2. Для включения умной переадресации поставьте галочку напротив параметра **Умная переадресация**.
3. Зайдите на страницу настройки АТС-коннектора «Простых звонков».
4. Установите таймаут (в секундах) для поиска номера ответственного сотрудника в параметре **Таймаут поиска**. Если АТС-коннектор не получит модуля CRM (базы клиентов) номер ответственного сотрудника за данный промежуток времени, то дальнейшая обработка вызова перейдет к АТС НЕОРbх.
5. Установите таймаут (в секундах) для ответа сотрудника на переадресованный звонок в параметре **Таймаут ответа**. Если сотрудник не ответит за данный промежуток времени, то дальнейшая обработка вызова перейдет к АТС НЕОРbх.

5. Настройка защищенного SSL соединения

Если вы собираетесь подключать к АТС-коннектору веб-приложение, работа с которым ведется в интернет-браузере по защищенному протоколу HTTPS (amoCRM, Мегаплан и т.п.; кроме облачного Битрикс24!), **обязательно выполните второй вариант** настройки, описанный в руководстве:

[«Настройка параметров безопасности для работы с АТС-коннекторами, находящимися внутри локальной сети»](#)

Внимание! Если в конфигурационном файле АТС-коннектора параметр **use_ssl** установлен в true, то при настройке адреса АТС-коннектора в модуле CRM нужно использовать префикс **wss://** и хостнейм сервера (IP адрес работать не будет!), например: *wss://atsoffice:10150*

6. Завершение настройки

Для завершения настройки нажмите кнопку «Сохранить настройки».

Подключение CRM системы к АТС-коннектору

В окне настроек модуля «Простые звонки» вашей CRM системы задайте:

1. Адрес сервера, на котором установлен АТС-коннектор.

Адрес сервера состоит из префикса, хостнейма и порта. Например: *ws://atsoffice:10150*

Префикс

- Если в настройках АТС-коннектора параметр **use_ssl** установлен в false, используйте префикс **ws://**, например: *ws://atsoffice:10150*

- Если в настройках АТС-коннектора параметр **use_ssl** установлен в true, используйте префикс **wss://**, например: *wss://atsoffice:10150*

Хостнейм

После префикса укажите локальный («внутрисетевой») хостнейм сервера (вы можете указать IP адрес сервера только если в настройках АТС-коннектора параметр **use_ssl** установлен в false). Компьютеры пользователей CRM системы должны «видеть» сервер по сети.

Указывайте локальный («внутрисетевой») хостнейм сервера, даже если вы собираетесь использовать «облачную» CRM систему (например amoCRM, Битрикс24, Мегаплан и т.п.). Пользователи «облачной» CRM системы устанавливают TCP соединение с АТС-коннектором из браузера, запущенного на своем компьютере.

Порт

После названия или IP адреса сервера через символ «двоеточие» укажите порт, на котором АТС-коннектор принимает входящие подключения. Порт задается параметром **port** в конфигурационном файле АТС-коннектора (или в окне настроек). Значение по умолчанию: *10150*.

2. Пароль для работы с АТС-коннектором, если был задан параметром **password** в конфигурационном файле АТС-коннектора (или в окне настроек). Если значение параметра **password** не задано, оставьте поле «Пароль» пустым или укажите 0 (если поле «Пароль» является обязательным в окне настроек модуля «Простые звонки» вашей CRM системы).

7. Проверка работоспособности АТС-коннектора

1. Установите уровень лога АТС-коннектора в отладочный.

Если у вас чистый Asterisk: задайте в файле */etc/asterisk/cel_prostiezvonki.conf* значение параметра **log_level** в **debug**.

Если у вас FreePBX: на странице настроек Application->Prostie Zvonki задайте параметр "**Уровень записи лога**" в значение **debug**.

2. Перезапустите Asterisk или FreePBX.

3. В папке */var/log/asterisk/* найдите и откройте самый свежий файл с названием *cel_prostiezvonki_***.log*

4. При запуске Asterisk модуля «Простые звонки» в лог файл выводится информацию о лицензии.

Пример:

```
set license status to 1
set max clients(1c_8.3) to 50
```

В этом примере АТС-коннектор успешно получил от сервера лицензирования информацию о том, что к нему могут одновременно подключиться не более 50 пользователей 1С 8.3.

Если в лог файле вы не видите похожее сообщение, обратитесь к пункту [8.2. АТС-коннектор не получает информацию от сервера лицензий](#)

5. После того как вы настроите модуль «Простые звонки» в своей CRM системе, в лог файле появятся сообщения, которые говорят о подключении CRM модулей:

```
New client connected: GUID c5cb767d-0021-4847-b9a4-2930d4be55f2, ClientType Excel, PhoneNumber 100, BroadcastGroup , BroadcastEventsMask 4, EventsMode , EventsMask , ProtocolVersion 1
```

Данная строка говорит о том, что к АТС-коннектору подключился пользователь CRM (в данном случае это «Простые звонки – Excel») с внутренним номером 100.

Если при попытке подключения пользователя CRM в лог файле вы видите такое сообщение:

```
No valid license for Excel type
Authorization error: server license expired!
```

обратитесь к пункту [8.3. АТС-коннектор блокирует подключение пользователя CRM системы.](#)

6. При входящем звонке в лог файле появляется подобное сообщение:

```
OnTransferredIncomingCall event: callID = 111111111111, source = 89123456789, destination = 100, line = from-trunk  
PBX event was pushed to 1 clients
```

Первая строка сообщения говорит о том, что АТС-коннектор отправил уведомление о входящем звонке пользователю CRM с внутренним номером «100». Вторая строка говорит о том, что на момент отправки уведомления CRM пользователь с номером «100» был подключен к АТС-коннектору. Если у пользователя открыта CRM система, в которой правильно настроен модуль «Простые звонки», то в CRM системе пользователь увидит уведомление о входящем звонке с номера «89123456789».

Если при входящем звонке в лог файле вы не видите подобных сообщений, обратитесь к пункту [8.4. В CRM системе не отображаются уведомления о входящем звонке, не сохраняется информация о завершившихся звонках](#)

7. При ответе пользователя на входящий звонок в лог файле должно появиться подобное сообщение:

```
onTransferredAnswer event: callID = 111111111111, source = 89123456789, destination = 100, line = from-trunk  
PBX event was pushed to 1 clients
```

Сообщение говорит о том, что CRM пользователь с номером «100» ответил на входящий звонок.

8. При завершении входящего звонка в лог файле появится подобное сообщение:

```
OnCallFinished event: callID = 111111111111, source = 89123456789, destination = 100, start = 1458205200, end = 1458205278, duration = 78, direction = 0, record = http://atsoffice/record.wav, line = from-trunk  
PBX event was pushed to 1 clients
```

Сообщение говорит о том, что CRM пользователю с номером «100» отправлено событие о завершении входящего звонка с номера «89123456789», а так же ссылка на аудиозапись этого звонка <http://atsoffice/record.wav>

Обратите внимание, что ссылка на аудиозапись должна «открываться» в браузере на компьютере пользователя.

Если при завершении звонка в лог файле вы не видите подобных сообщений, обратитесь к пункту [8.4. В CRM системе не отображаются уведомления о входящем звонке, не сохраняется информация о завершившихся звонках](#)

9. При совершении звонка из CRM системы (пользователь щелкнул по номеру телефона) в лог файле появится подобное сообщение:

```
Call event from CRM: src = 100, dst = 89123456789
```

Это сообщение говорит о том, что пользователь с номером «100» совершает исходящий звонок на номер «89123456789».

Если при совершении исходящего звонка из CRM системы в лог файле не появляется подобное сообщение, обратитесь к пункту [8.5. Исходящий звонок не происходит после щелчка по номеру телефона в CRM системе](#)

10. При начале исходящего звонка в лог файле появится подобное сообщение:

```
onOutcomingCall event: callID = 222222222222, source = 100, destination = 89123456789  
PBX event was pushed to 1 clients
```

Это сообщение говорит о том, что АТС выполняет набор номера «89123456789» для пользователя с внутренним номером «100».

Обратите внимание, что не все CRM системы обрабатывают это сообщение. Если в руководстве пользователя CRM модуля «Простые звонки» описана эта возможность и она не работает, обратитесь к пункту [8.4. В CRM системе не отображаются уведомления о входящем звонке, не сохраняется информация о завершившихся звонках](#)

11. При ответе удаленного абонента на исходящий звонок в лог файле появится подобное сообщение:

```
onOutcomingAnswer event: callID = 222222222222, source = 100, destination = 789123456789  
PBX event was pushed to 1 clients
```

Это сообщение говорит о том, что удаленный абонент, которому пользователь с внутренним номером «100» звонил на номер «789123456789», ответил на исходящий звонок.

12. При завершении звонка в лог файле появится подобное сообщение:

```
OnCallFinished event: callID = 222222222222, source = 100, destination = 89123456789, start =  
1457935441, end = 1457935921, duration = 480, direction = 1, record = http://atsoffice/record.wav line =  
PBX event was pushed to 1 clients
```

Сообщение говорит о том, что CRM пользователю с внутренним номером «100» отправлено событие о завершении исходящего звонка на номер «89123456789», а так же ссылка на аудиозапись этого звонка <http://atsoffice/record.wav>

Обратите внимание, что ссылка на аудиозапись должна «открываться» в браузере на компьютере пользователя.

Если при завершении звонка в лог файле вы не видите подобных сообщений, обратитесь к пункту [8.4. В CRM системе не отображаются уведомления о входящем звонке, не сохраняется информация о завершившихся звонках](#)

8. Возможные проблемы и пути их решения

8.1. Asterisk не загружает модуль. Модуль не появляется в списке загруженных модулей.

Признаки проблемы

В логах Asterisk появляются строки:

```
WARNING[24526] loader.c: Error loading module 'cel_prostiezvonki.so':  
/usr/lib64/asterisk/modules/cel_prostiezvonki.so: undefined symbol: ast_format_set  
WARNING[24526] loader.c: Module 'cel_prostiezvonki.so' could not be loaded.
```

Причина

Версия модуля «Простые звонки» не соответствует версии Asterisk. Например, модуль «Простые звонки» для Asterisk 1.8 установлен в Asterisk 11.

Решение

Обратитесь в [службу технической поддержки](#), чтобы получить ссылки на скачивание модуля для нужной вам версии Asterisk.

8.2. АТС-коннектор не получает информацию от сервера лицензий или получает ее некорректно.

Признаки проблемы

В логах АТС-коннектора появляются строки:

```
set license status to 0  
License server successfully set license status
```

или

```
Authorization error: server license expired!
```

Причина 1

1. Версия АТС-коннектора «Простые звонки» не соответствует версии Asterisk. Например, модуль «Простые звонки» для Asterisk 1.8 установлен в Asterisk 11.

Решение 1

Если версия АТС-коннектора не соответствует версии Asterisk. Обратитесь в службу [технической поддержки](#), чтобы получить ссылки на скачивание модуля для нужной вам версии Asterisk.

Причина 2

АТС-коннектор не может получить доступ в сеть Интернет для проверки лицензии.

Решение 2

Для проверки лицензионного ключа АТС-коннектор связывается (по протоколу HTTPS) с портом 443 сервера лицензий, который размещен в Интернет. Пожалуйста, проверьте настройки своего файрвола, чтобы разрешить доступ АТС-коннектора к серверу лицензий.

Причина 3

В конфигурационном файле АТС-коннектора (или в окне настроек АТС-коннектора для FreePBX) лицензионный ключ указан неверно.

Решение 3

Задайте правильный лицензионный ключ из email сообщения с демо-версией.

Причина 4

Время действия демо-версии или ограниченной по времени лицензии истекло.

Решение 4

Если вы не успели протестировать продукт, отправьте запрос на продление демо-версии в [службу технической поддержки](#) (обязательно укажите лицензионный ключ в тексте письма) или обратитесь в отдел продаж для покупки лицензии.

8.3. АТС-коннектор блокирует подключение пользователя CRM системы

Признаки проблемы

При попытке подключения пользователя CRM в лог файле появляются подобные сообщения:

```
No valid license for Excel type  
Authorization error: server license expired!
```

Причина

Вы пытаетесь подключиться из CRM, лицензия на интеграцию с которой отсутствует.

Например:

- Демо-версия для 1С 8.2, а к АТС-коннектору подключается пользователь 1С 8.3
- Демо-версия для облачной версии Битрикс24, а пытаетесь подключиться из коробочной версии Битрикс24
- Демо-версия для amoCRM, а к подключается пользователь из Битрикс24

Решение

Подключайтесь к АТС-коннектору пользователями тех CRM, для которых вы заказывали демо-версию или приобретали лицензии.

Если вы хотите попробовать интеграцию с другой CRM, отправьте запрос в [службу технической поддержки](#) (обязательно укажите лицензионный ключ в тексте письма). Мы добавим в ваш лицензионный ключ возможность тестирования другой CRM системы.

8.4. В CRM системе не отображаются уведомления о входящем звонке, не сохраняется информация о завершившихся звонках

Признаки проблемы 1

В лог файле нет подобных сообщений о входящем или завершеном звонке:

```
OnTransferredIncomingCall event: callID = 111111111111, source = 89123456789, destination = 100, line = from-trunk
```

Причина 1

Не настроен файл *cel.conf*

Решение 1

в архиве с АТС-коннектором есть пример файла *cel.conf*. Убедитесь, что используемый вашим Asterisk *cel.conf* соответствует файлу из архива. Обратите внимание, что после изменения содержимого файла *cel.conf* необходимо полностью перезапустить Asterisk.

Признаки проблемы 2

В лог файле после сообщения о входящем или завершеном звонке есть строка «PBX event was pushed to 0 clients»:

```
OnTransferredIncomingCall event: callID = 111111111111, source = 89123456789, destination = 100, line = from-trunk
PBX event was pushed to 0 clients
```

Причина 2

Пользователь CRM с таким внутренним номером не подключен к АТС-коннектору.

Решение 2

1. Проверьте настройки модуля «Простые звонки» в CRM системе. Модуль должен быть правильно настроен и подключен к АТС-коннектору.
2. Проверьте настройки рабочего места пользователя. На время установки, настройки и тестирования мы рекомендуем отключить программу файрвол и антивирус, а также плагины для браузера Google Chrome, которые блокируют загрузку содержимого страницы из внешних ресурсов и всплывающие окна (AdBlock и т.п.).

8.5. Исходящий звонок не происходит после щелчка по номеру телефона в CRM системе

Причина 1

У пользователя не настроен аппаратный или программный телефон, подключенный к АТС.

Решение 1

«Простые звонки» не заменяют аппаратный или программный телефон, подключенный к АТС. Поэтому у пользователя должен быть настроен телефон или софтфон, с помощью которого он может совершать и принимать звонки через АТС без участия «Простых звонков».

Причина 2

Внутренний номер, настроенный в аппаратном телефоне или софтфоне, не соответствует внутреннему номеру пользователя, указанному в CRM модуле «Простые звонки».

Решение 2

В CRM модуле «Простые звонки» укажите для пользователя тот внутренний номер, который настроен в аппаратном телефоне или софтфоне этого пользователя.

Причина 3

После совершения звонка из CRM, на телефон или софтфон пользователя поступает входящий звонок, на который нужно ответить. Пользователь не отвечает на этот входящий звонок.

Решение 3

Пользователь должен ответить на входящий звонок. После этого АТС наберет номер, по которому пользователь щелкал в CRM системе.

8.6. Не работает умный перевод на ответственного сотрудника

Признаки проблемы

В CRM модуле «Простые звонки» есть функция «Умный перевод» и она включена согласно руководству по установке и настройке соответствующего CRM модуля.

Наличие функции «Умный перевод» в используемом вами CRM модуле вы можете проверить в таблице: <http://prostiezvonki.ru/supportedsystems#matrix>

Причина

Нет вызова макроса «prostie-zvonki» в dial-плане Asterisk.

Решение

В файле `cel_prostiezvonki.conf` нужно проверить параметр `smart_transfer`, если он включен (знач. "on"), то должен быть прописан вызов макроса `Macro(prostie-zvonki)` в Dialplan'e входящих звонков.

Иначе, если умная переадресация не нужна, и соотв. вызова макроса нет, тогда нужно поставить значение параметра `smart_transfer` в "off"

9. Не нашли решение своей проблемы?

1. Установите уровень лога АТС-коннектора в отладочный.

Если у вас чистый Asterisk: задайте в файле `/etc/asterisk/cel_prostiezvonki.conf` значение параметра **log_level** в **debug**.

Если у вас FreePBX: на странице настроек Application->Prostie Zvonki задайте параметр "**Уровень записи лога**" в значение **debug**.

2. Перезапустите Asterisk или FreePBX.

3. В папке `/var/log/asterisk/` найдите файлы с названиями `cel_prostiezvonki_***.log`. Отправьте их вложением по email в [службу технической поддержки](#).