

Установка и настройка АТС-коннектора «Простые звонки – АГАТ»

1. Системные требования

АТС-коннектор устанавливается на сервер, подключенный к совместимой АТС АГАТ через LAN соединение.

Для установки и работы АТС-коннектора вам потребуется:

- Сервер с операционной системой Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2
- Microsoft Windows Installer 4.5
- Microsoft .NET Framework 2.0
- АТС АГАТ
- АГАТ TSP Driver

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

2. Проверьте перед установкой

Перед установкой и настройкой АТС-коннектора, пожалуйста, проверьте:

- Компьютер, на который вы устанавливаете АТС-коннектор, удовлетворяет системным требованиям (см. [«Системные требования»](#))
- У вас есть доступ к серверу с правами администратора
- У вас есть установочный файл *ProstieZvonki_Agat.exe*

3. Установка АГАТ TSP Driver

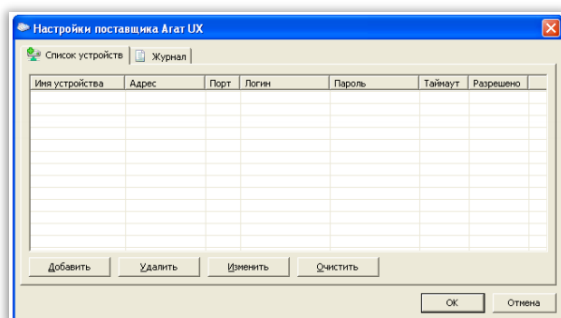
TSP драйвер для АТС АГАТ называется «Agat SP», выберите нужную вам версию (32bit или 64bit) и скачайте последнюю версию с сайта <http://www.agatux.ru/soft.html>.

Запустите скачанный файл и следуйте инструкциям.

После успешной установки нужно настроить драйвер для подключения к вашей АТС, для этого запустите программу конфигурации:

Пуск – Agat RT - Agat TAPI Service Provider - Configuration

Вы увидите окно для задания параметров IP-АТС, с которыми должна работать модель TSP.



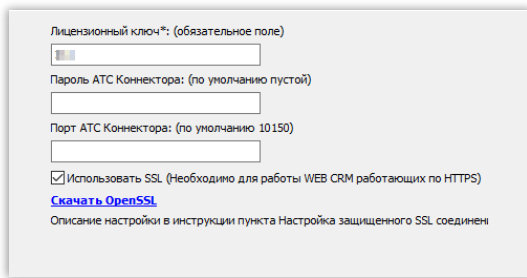
Укажите все IP-АТС, IP-адреса, порты, пароли доступа и другие параметры. Для сохранения списка – нажмите **ОК**.

Более подробное описание установки TSP драйвера для АТС АГАТ вы можете посмотреть на официальном сайте разработчика или по ссылке http://www.agatux.ru/zip/agatux_user_manual_TAPI.pdf

Внимание! Используйте только ту версию TSP драйвера, которая совместима с вашей АТС АГАТ.

4. Установка и настройка АТС-коннектора

Запустите файл установки. Установите АТС-коннектор, следуя инструкциям на экране:



Лицензионный ключ*: (обязательное поле)

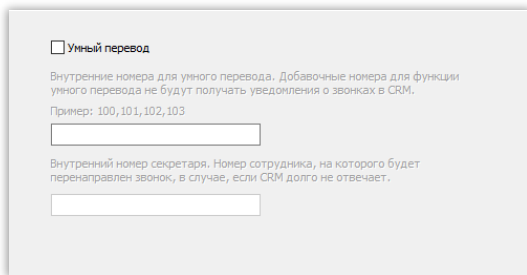
Пароль АТС Коннектора: (по умолчанию пустой)

Порт АТС Коннектора: (по умолчанию 10150)

Использовать SSL (Необходимо для работы WEB CRM работающих по HTTPS)
[Скачать OpenSSL](#)
Описание настройки в инструкции пункта Настройка защищенного SSL соединения

Задайте лицензионный ключ (вы найдете его в письме с демо-версией), порт и пароль для подключения CRM систем к АТС-коннектору.

Если вы включили опцию «Использовать SSL», обязательно выполните п.6 данного руководства. Для этого вам потребуется дистрибутив OpenSSL. Ссылка на скачивание OpenSSL отображается на одном из экранов во время установки АТС-коннектора.



Умный перевод

Внутренние номера для умного перевода. Добавочные номера для функции умного перевода не будут получать уведомления о звонках в CRM.
Пример: 100,101,102,103

Внутренний номер секретаря. Номер сотрудника, на которого будет перенаправлен звонок, в случае, если CRM долго не отвечает.

Умная переадресация – перехват клиентских звонков и их автоматическое перенаправление на телефоны ответственных сотрудников. Если вы включили эту опцию, обязательно укажите внутренний номер, с которого будут перехватываться звонки, и номер сотрудника, на который необходимо перевести звонок если АТС-коннектор не получит ответа с номером ответственного от CRM.

Внимание! На номерах указанных для перехвата звонков функцией «Умный перевод» интеграция работать не будет. Если не указать этот номер - «Умный перевод» сработает на первом внутреннем номере, на который поступил звонок.

5. Файл настроек АТС-коннектора

Настройки вы выполнили в момент установки АТС-коннектора, для изменения настроек АТС-коннектора найдите и откройте в текстовом редакторе конфигурационный файл *config.txt*. Файл находится в папке с установленным АТС-коннектором: C:\ProgramFiles\Ведисофт\Простые Звонки\АГАТ

Общая настройка АТС-коннектора

1. Задайте параметр **port**. К этому порту будут подключаться модули CRM систем (баз клиентов).

Внимание! АТС-коннектор принимает входящие TCP соединения от CRM модулей на указанном порту. Поэтому, если вы используете встроенный в Windows брандмауэр (файрвол) или сторонний файрвол\антивирус, то настройте его так, чтобы АТС-коннектор мог принимать входящие TCP соединения.

2. Для обеспечения большей безопасности задайте параметр **password**. Теперь все модули CRM, которые будут подключаться к АТС-коннектору должны передать правильное значение **password**.

3. Задайте имя лог файла в параметре **log_file** и уровень записи лога в параметре **log_level**.

4. Если соединение между АТС-коннектором АТС АГАТ 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 **queue_max_length** таким образом, чтобы оно было в 2 раза больше среднего числа звонков за день.

5. Задайте префикс для звонка на внешние линии в параметре **outgoing_prefix** («9» - по умолчанию).

6. Задайте лицензионный ключ в параметре **contract**.

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.

Настройка умной переадресации

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

1. Установите значение параметра **smart_transfer** в состояние on.

2. Установите таймаут (в секундах) для умной переадресации в параметре **transfer_time**. Если АТС-коннектор АГАТ не получит от модуля CRM (базы клиентов) номер ответственного сотрудника за данный промежуток времени, то звонок будет переадресован на номер секретаря.

3. Задайте номер секретаря в параметре **secretary**. Номер секретаря может быть:

- номером абонента
- номером группы абонентов
- номером голосового меню.

Если номер секретаря не задан, то звонок останется на той же линии, куда он изначально попал.

4. В параметре **catch_list** задайте внутренний номер, с которого будет работать умная переадресация, с других номеров умная переадресация работать не будет. (Если вы хотите, чтобы умная переадресация обрабатывалась с нескольких номеров, тогда вы можете написать их через запятую)

Внимание! Если вы хотите, чтобы клиенты сразу попадали на своих менеджеров и используете умную переадресацию для всех входящих звонков, то вам нужно перенастроить АТС. АТС надо настроить так, чтобы все входящие вызовы попадали на абонента, номер которого задан в параметре **catch_list**. Рекомендуем задать абонента, у которого есть возможность принимать несколько параллельных звонков. Если к этому номеру привязан какой-либо телефонный аппарат – отключите его, чтобы он не звонил, пока переводится звонок.

Особенности работы всплывающей карточки клиента

Всплывающая карточка показывает сотруднику информацию о звонящем клиенте. Карточка клиента показывается сотруднику в тот момент, когда его телефон начинает звонить.

Карточка клиента не показывается, когда звонок должен быть обработан умной переадресацией. Соответственно карточка не будет показана абонентам, номера которых указаны в параметре конфигурации **catch_list**.

Если умная переадресация выключена, то карточки клиентов показываются тем сотрудникам, у которых звонит телефон.

6. Настройка защищенного SSL соединения

Если вы собираетесь подключать к АТС-коннектору веб-приложение, работа с которым ведется в интернет-браузере по защищенному протоколу HTTPS (амоCRM, 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**

7. Запуск АТС-коннектора

После установки и настройки АТС-коннектора перезагрузите компьютер. Запуск АТС-коннектора происходит автоматически при старте системы.

Проверьте, что АТС-коннектор запущен:

1. Откройте окно «Службы»: «Панель управления» – «Администрирование» – «Службы».
2. Найдите сервис Простые звонки: модуль АГАТ.
3. Состояние сервиса должно быть «Работает».

В окне «Службы» вы также можете запускать и останавливать сервис вручную.

Проверьте, что АТС-коннектор подключился к линиям АТС:

1. Откройте окно «Просмотр событий»: «Панель управления» – «Администрирование» – «Просмотр событий».
2. В разделе «Приложениях» найдите журнал «Agat СТИ».
3. Найдите в нем событие где написано «Was registered XXX lines».
4. Если вместо XXX написано 0, то это означает, что АТС-коннектор не смог подключиться к линиям АТС (проверьте правильность установки и настройки АГАТ TSP драйвера).

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).