

## Установка и настройка АТС-коннектора «Простые звонки – LG-Ericsson»

### 1. Системные требования

АТС-коннектор устанавливается на сервер, подключенный к совместимой АТС LG-Ericsson 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 3.1
- Microsoft .NET Framework 2.0
- ATCLG-Ericsson Aria Soho
- LG-Ericsson TSP Driver
- AriaSoho TAPI лицензия, её можно бесплатно активировать в демонстрационном режиме на 60 дней
- Плата для АТС Aria Soho LANU LAN Interface

**Внимание!** Для правильной работы функций «Всплывающая карточка» и «Умная переадресация» АТС LG-Ericsson 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.
- У вас есть доступ к серверу с правами администратора
- У вас есть установочный файл *ProstieZvonki\_LG\_Ericsson.msi*

### 3. Установка LG-Ericsson TSP Driver

Если LG-Ericsson TSP Driver и TAPI лицензия уже установлены и настроены, то вы можете пропустить этот раздел.

Для работы TSP драйвера вам потребуется купить TAPI лицензию для вашей АТС, или вы можете бесплатно активировать демо-версию на 60 дней. Чтобы активировать лицензию установите telnet соединение с вашей АТС. Появится следующий экран:

```
Telnet 192.168.0.157
Welcome to ARIA SOHO system. Press enter.
Your address is 192.168.0.160. Your port number is 3.

ARIA SOHO System (Standard)
Version DX84P-3.9Bf APR/12
Dsp Version: 5.6(08/04/13)
DATE: 05/26/00
TIME: 20:48:25
SITE NAME :
ENTER PASSWORD: _
```

В качестве пароля введите **"jannie"**. После успешной авторизации вы сможете вводить команды:  
**q w 2 (lock\_key)** – команда для ввода ключа TAPI лицензии (lock\_key–лицензионный ключ).  
**q k start\_demo\_mode** – команда для активации всех лицензий на 60 дней.

Для того чтобы изменения вступили в силу - перезагрузите АТС.

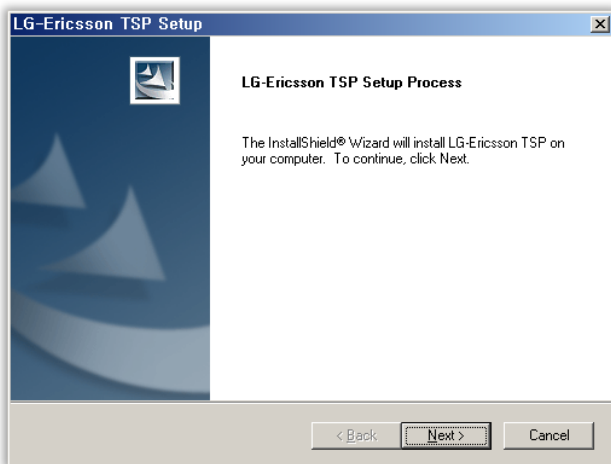
После успешной активации TAPI лицензии приступайте к установке TSP драйвера.

В качестве примера мы используем версию драйвера LG-Ericsson TSP Driver GSNSP-D.1x86 для АТС LG-Ericsson Aria Soho. Вы можете скачать TSP драйвер для АТС LG-Ericsson Aria Soho на [нашем сайте](#).

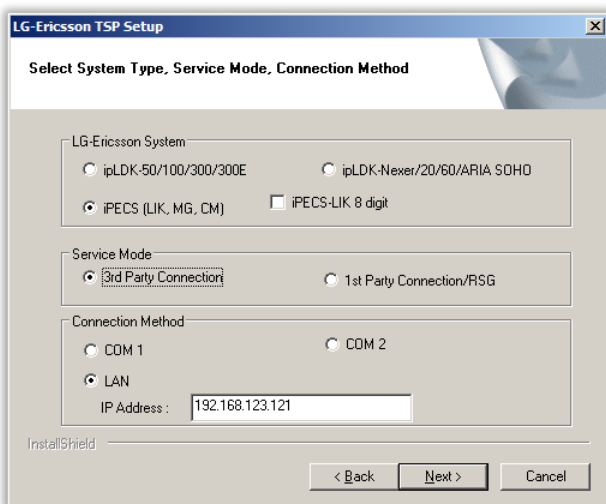
**Внимание!** Используйте только ту версию TSP драйвера, которая совместима с вашей АТС LG-Ericsson.

Запустите файл установки setup.exe.

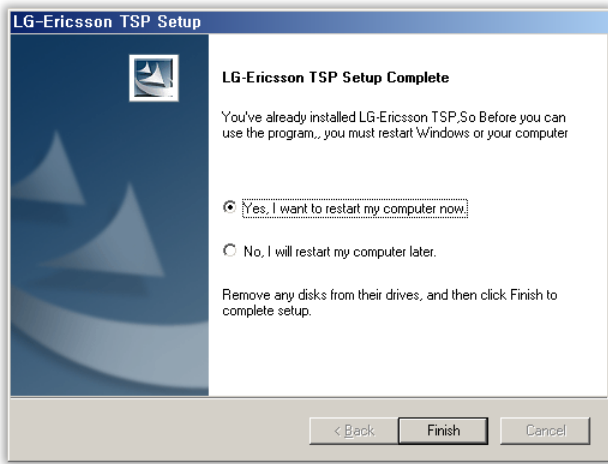
Нажмите «Next» на этом экране:



На следующем экране в разделе LG-Ericsson System выберите флажок, где есть ARIA SOHO, в разделе Service Mode выберите 3<sup>rd</sup> Party Connection, в разделе Connection Method выберите LAN и впишите IP адрес вашей АТС, после чего нажмите «Next»:

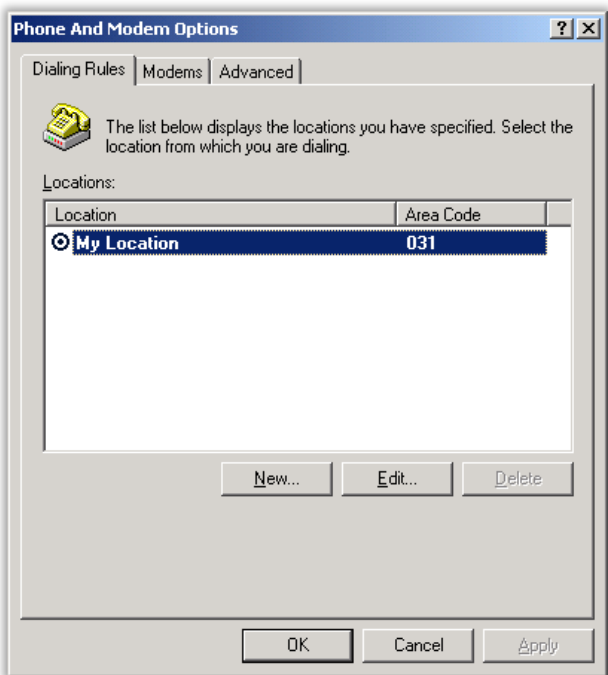


После установки нажмите «Finish» и перезагрузите компьютер для того чтобы драйвер соединился с вашей АТС:

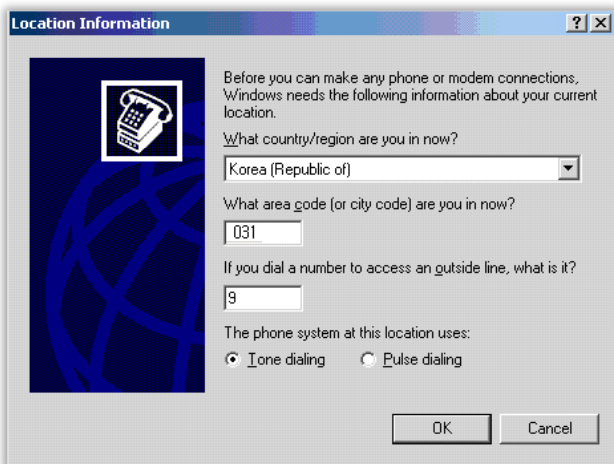


После установки вам нужно изменить настройки LG-Ericsson TSP следующим образом:

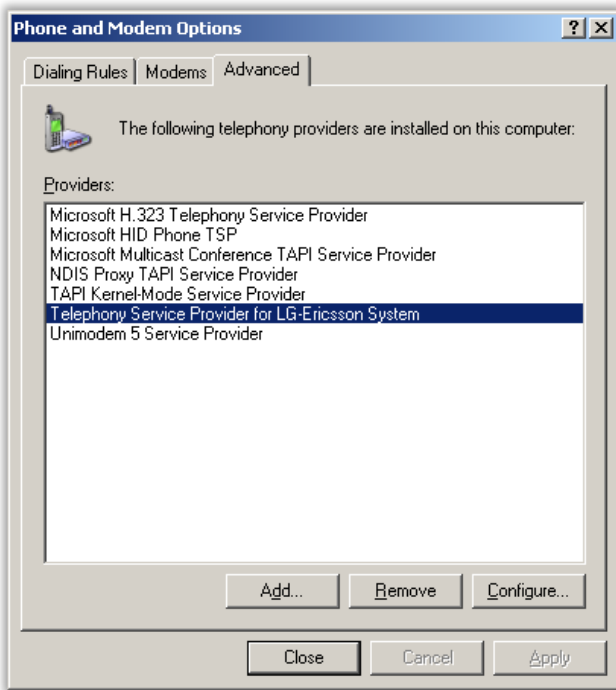
1. Откройте **[Телефон и модем]** в Панели Управления Windows:



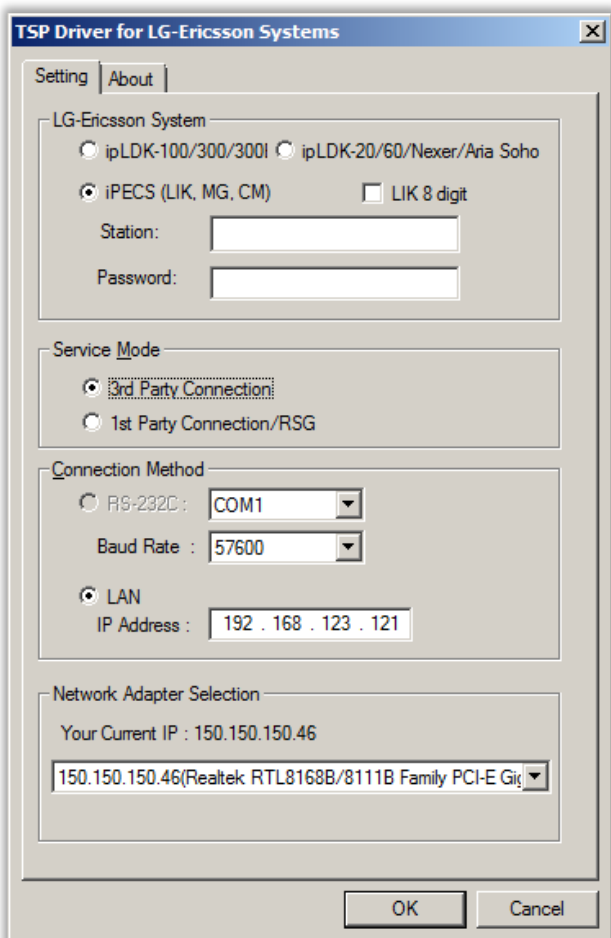
2. Создайте новое Размещение (если список Размещений пуст) или отредактируйте существующее таким образом, чтобы «Код выхода на городскую линию» совпадал с кодом настроенным в АТС (по умолчанию равен 9):



3. На вкладке [Дополнительно] выберите [Telephony Service Provider for LG-Ericsson System]:



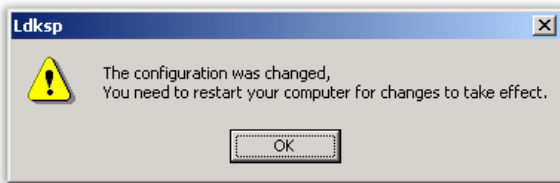
4. Нажмите [Настроить...]:



5. В данном окне вы можете изменить настройки TSP драйвера.

**Внимание!** Если на компьютере установлено несколько сетевых подключений, то в разделе Network Adapter Selection может быть выбран неправильный вариант соединения. Выберите правильный вариант (Соединение с сетью, в которой находится ваша АТС LG-Ericsson).

6. После внесения изменений вам потребуется перезагрузить компьютер:



## 4. Установка и настройка АТС-коннектора

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

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.

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

Для настройки АТС-коннектора найдите и откройте в текстовом редакторе конфигурационный файл *config.txt*. Файл находится в папке с установленным АТС-коннектором:  
C:\ProgramFiles\Vedisoft\ProstieZvonki-LG-Ericsson

### Общая настройка АТС-коннектора

1. Задайте параметр **port**. К этому порту будут подключаться модули CRMсистем (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 **client\_id**. Теперь все модули CRM, которые будут подключаться к АТС-коннектору должны передать правильное значение **client\_id**.

3. Задайте имя лог файла в параметре **log\_file** и уровень записи лога в параметре **log\_level**.

4. Если в АТС используются группы абонентов, то нужно задать цифру, с которой начинаются номера ваших групп в параметре **group\_starts\_with** («6» - по умолчанию). Это необходимо для правильной обработки звонков на группы абонентов. Если значение не будет задано или будет задано неверно, то при звонке на группу абоненты не увидят входящую карточку клиента.

5. Если соединение между АТС-коннектором АТС LG-Ericsson 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.

6. Задайте префикс для звонка на внешние линии в параметре **outgoing\_prefix** («9» - по умолчанию).

7. 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 LG-Ericsson 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 первого абонента, у которого внутренний номер «101». 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.

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 LG.
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 «LG\_Ericsson CTI».
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 LG-Ericsson 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).