

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

1. Системные требования

АТС-коннектор устанавливается на сервер, подключенный к совместимой АТС Panasonic по USB кабелю или 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
- АТС Panasonic TDE KX-TDA 30/100/200/300/600, KX-TDE 100/200/600, KX-NCP 500/1000
- Panasonic TSP Driver
- Microsoft Windows Installer 3.1
- Microsoft .NET Framework 2.0

Внимание! Для правильной работы функций «Всплывающая карточка» и «Умная переадресация» АТС Panasonic должна правильно определять номера на внешних линиях. Например, если к АТС Panasonic KX-TDA 100 подключены аналоговые городские линии, то необходима плата KX-TDA0193 для приема с городской внешней аналоговой линии сигналов Caller ID для определения номера звонящего абонента.

Внимание! Для АТС Panasonic KX-NS 500/1000 вам потребуется СТИ лицензия KX-NSF101 или KX-NSA020 (подробности в руководстве администратора АТС Panasonic).

2. Проверьте перед установкой

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

- Компьютер, на который вы устанавливаете АТС-коннектор, удовлетворяет системным требованиям (см. «[1. Системные требования](#)»)
- У вас есть доступ к серверу с правами администратора
- У вас есть установочный файл *ProstieZvonki_Panasonic.msi*

3. Установка Panasonic TSP Driver

Если Panasonic TSP Driver уже установлен и настроен, то вы можете пропустить этот раздел.

В качестве примера мы используем версию драйвера Panasonic TSP Driver 4.0.4.0 x86 для АТС Panasonic KX-TDA. Вы можете скачать TSP драйвер для АТС Panasonic KX-TDA, KX-TDE, KX-NCP на [нашем сайте](#).

Внимание! Для подключения к АТС по USB нужно сначала установить USB драйвер с нашего сайта (http://prostiezvonki.ru/installs/usb_tda_mu.exe).

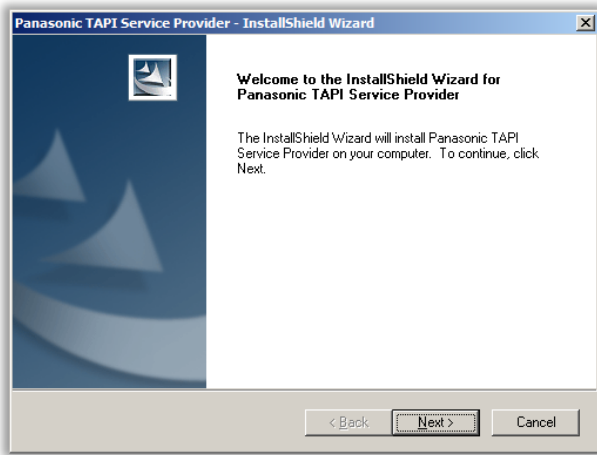
Внимание! TSP драйвер не работает по USB на 64-битной ОС Windows (используйте LAN соединение).

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

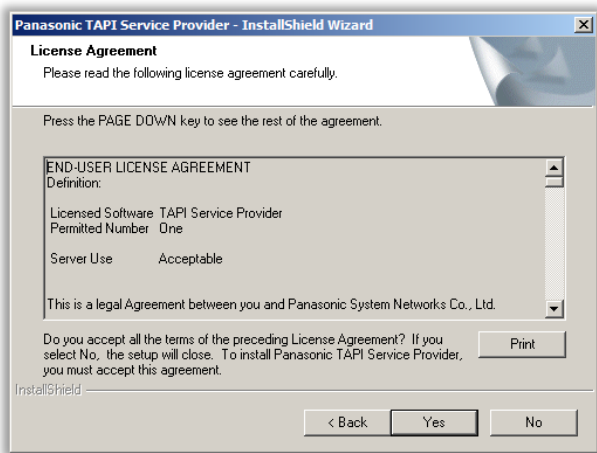
Запустите файл установки соответствующий вашей операционной системе:

- panasonic_tsp_instx86_4040.exe для 32-битной системы;
- panasonic_tsp_instx64_4040.exe для 64-битной системы.

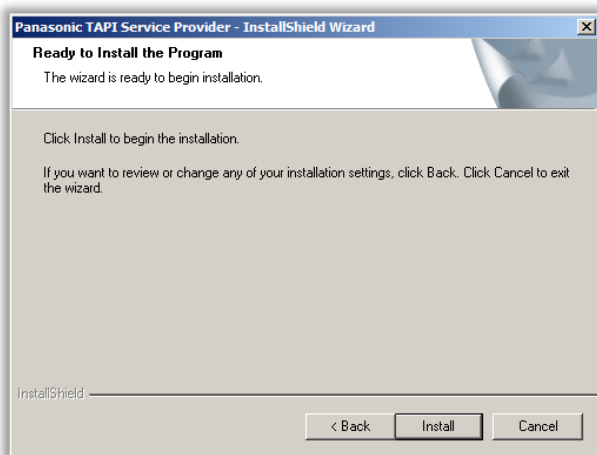
Нажмите «Next» на этом экране:



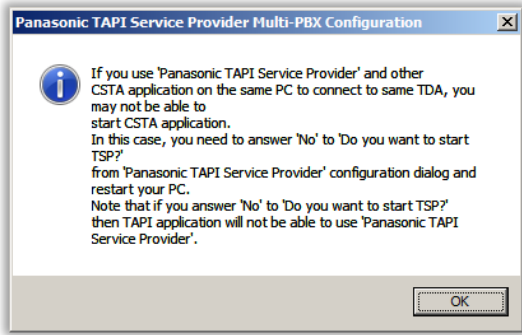
Нажмите «Yes» на этом экране:



Нажмите «Install» для начала установки:



Следующее сообщение говорит о том что TSP и CSTA Приложения не могут использоваться одновременно. Нажмите «Ok» для продолжения:



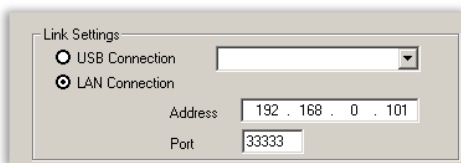
По умолчанию один экземпляр программы установится и регистрируется с TAPI. После окончания регистрации с TAPI следующее диалоговое окно предложит вам настроить параметры драйвера.

А. Если АТС Panasonic подключена к компьютеру через LAN соединение:

Обратите внимание, что для подключения АТС Panasonic через LAN соединение вам может понадобиться одна из плат, перечисленных ниже:

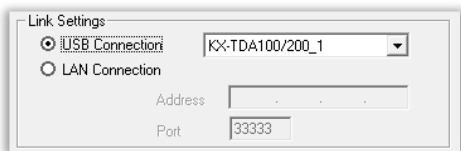
- NS1000 Mother board
- NCP500/1000 IPCMPR Card
- TDE100/200/600 IPCMPR Card
- TDA100/200/600 CTI Link Card
- TDA30/50 IP Gateway Card

Введите IP адрес и TCP порт вашей АТС Panasonic:

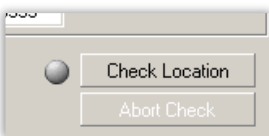


Б. Если АТС Panasonic подключена к компьютеру USB кабелем:

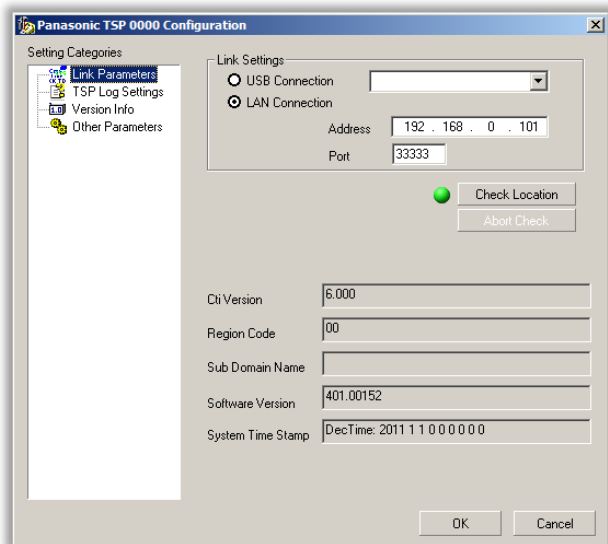
В этом случае отметьте «USB Connection» и выберите нужную АТС по её названию:



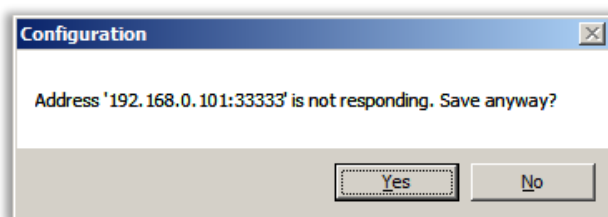
После выбора типа соединения нажмите «Check Location» для проверки соединения с АТС:



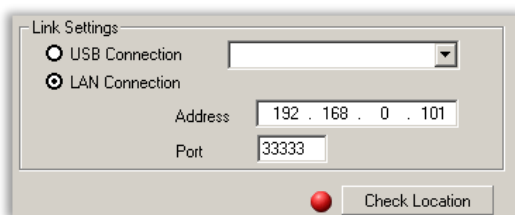
Если настройки указаны верно, то после установки соединения появится информация, полученная от АТС (CTI Version, Region Code, Sub Domain Name, Software Version and System Time Stamp) и серая лампочка (слева от кнопки «Check Location») станет зелёной.



Если драйвер не сможет установить соединение с АТС, то появится сообщение:

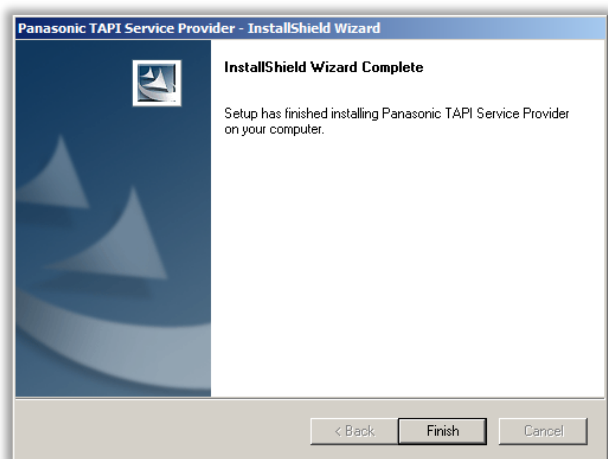


Нажмите «Yes». Лампочка (слева от кнопки «Check Location») станет красной:

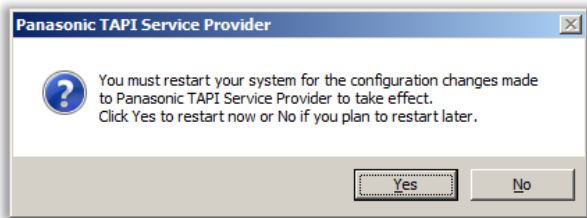


Убедитесь, что АТС подключена к LAN и соединение с LAN настроено на АТС. Проверьте настройки соединения в окне и повторите проверку, нажав «Check Location» еще раз.

Нажмите «Finish» для завершения установки:



Нажмите «Yes» для перезагрузки компьютера:



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:\Program Files\Vedisoft\ProstieZvonki-Panasonic

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 Panasonic должны передать правильное значение **password**.

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 Panasonic 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 Panasonic 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.

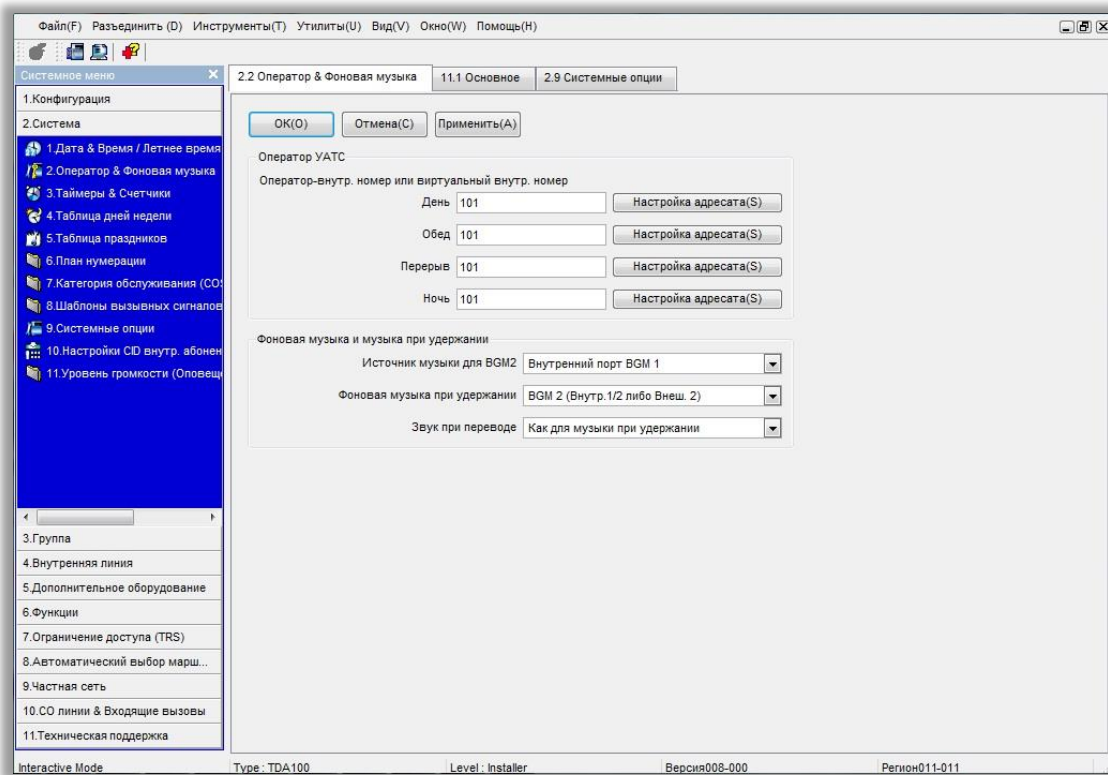
Если номер секретаря не задан, то звонок останется на той же линии, куда он изначально попал.

4. В параметре **catch_list** вы можете задать внутренние номера, с которых будет работать умная переадресация, с других номеров умная переадресация работать не будет. Если данный параметр не задан, то переадресация происходит с первого внутреннего номера, на который попадает звонящий клиент.

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 «Оператора» АТС, у которого по умолчанию задан номер «101». Если к этому номеру привязан какой-либо телефонный аппарат – отключите его, чтобы он не

звонил, пока переводится звонок. Если входящие вызовы не будут попадать на «Оператора», то модуль не сможет обработать параллельные звонки.

Оператор настраивается в Maintenance Console: «2.Система – 2.Оператор & Фоновая музыка Оператор УАТС» :



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.

Отключение обработки звонков на некоторых внешних линиях

Вы можете отключить обработку звонков на некоторых внешних линиях (например, на линиях, которые выделены руководителям). Задайте список таких линий в параметре **ignore_list**. АТС-коннектор Rapasonic не обрабатывает звонки, не записывает историю и не показывает карточки клиентов для звонков, поступающих на эти линии.

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 (атоCRM, Мегаплан и т.п.; кроме облачного Битрикс24!), **обязательно выполните второй вариант** настройки, описанный в руководстве:

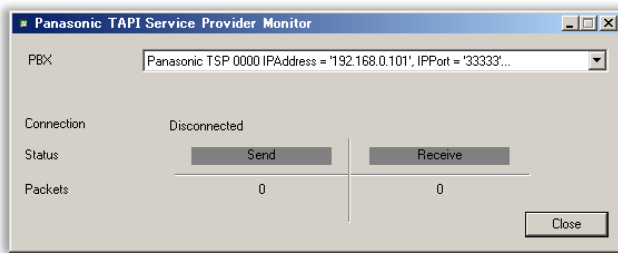
[«Настройка параметров безопасности для работы с АТС-коннекторами, находящимися внутри локальной сети»](#)

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

Перед запуском убедитесь, что TSP Driver работает. Для этого выполните следующие действия:

1. Запустите TSP Connection Monitor: «Пуск» – «Panasonic» – «TSP» – «Connection Monitor».
2. Из списка PBX выберите вашу АТС:



3. TSP драйвер работает нормально, если в поле Connection написано «Connect», и счетчики пакетов показывают ненулевые значения.

Если TSP драйвер не работает, пожалуйста, проверьте его настройки.

После установки и настройки АТС-коннектора мы рекомендуем перезагрузить 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 Panasonic.
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 «Panasonic 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 Panasonic 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).