

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

Внимание! АТС-коннектор Avaya может не работать или работать неправильно на некоторых АТС Avaya. Мы не гарантируем, что сможем предоставить для вас полностью рабочее решение даже после вмешательства наших программистов.

1. Системные требования

АТС-коннектор устанавливается на сервер, подключенный к совместимой АТС Avaya 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
- АТС Avaya IP Office 500
- Avaya IP Office TAPI 3 Driver
- Avaya CTI Link Pro лицензия
- Avaya VoiceMailPro лицензия для аудиозаписи телефонных разговоров

Внимание! Для правильной работы функций «Всплывающая карточка» и «Умная переадресация» АТС Avaya должна правильно определять номера входящих звонков с внешних линий.

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 компьютеру с правами администратора
- У вас есть установочный файл *ProstieZvonki_Avaya.exe*

3. Установка IP Office TAPI 3 Driver

Для работы TAPI драйвера вам потребуется купить IP Office CTI Link Pro лицензию для вашей АТС, или вы можете бесплатно взять демо-версию на 60 дней у официальных дистрибьюторов Avaya.

После успешной активации CTI Link Pro лицензии приступайте к установке TAPI драйвера.

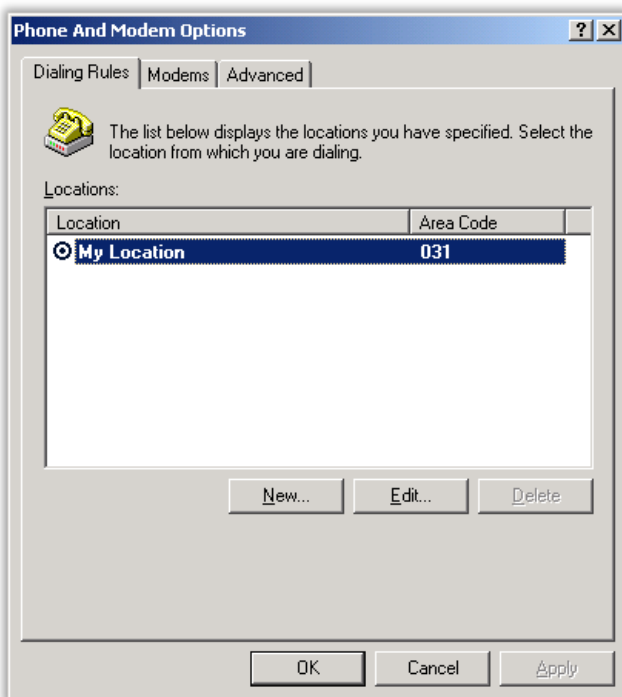
В качестве примера мы используем версию драйвера IP Office TAPI 3 Driver v1.0.0.40 для АТС Avaya IP Office. Вы можете скачать TAPI 3 драйвер для АТС Avaya на [нашем сайте](#).

Внимание! Используйте только ту версию TAPI 3 драйвера, которая совместима с вашей АТС Avaya.

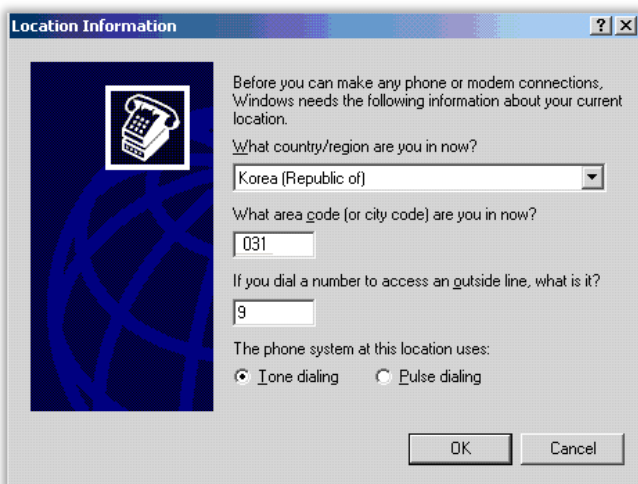
Запустите файл установки tapi3setup.exe и следуйте по инструкции установщика.

После установки вам нужно изменить настройки Avaya TSP следующим образом:

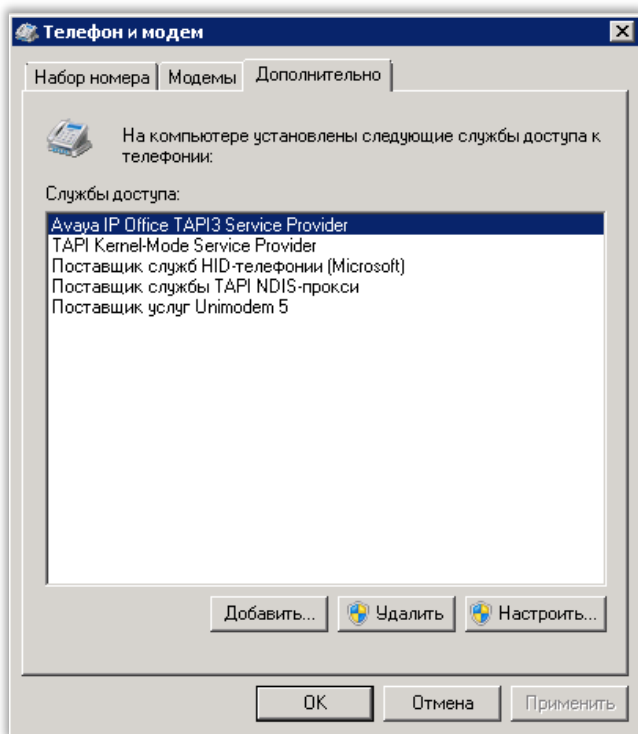
1. Откройте **[Телефон и модем]** в Панели Управления Windows:



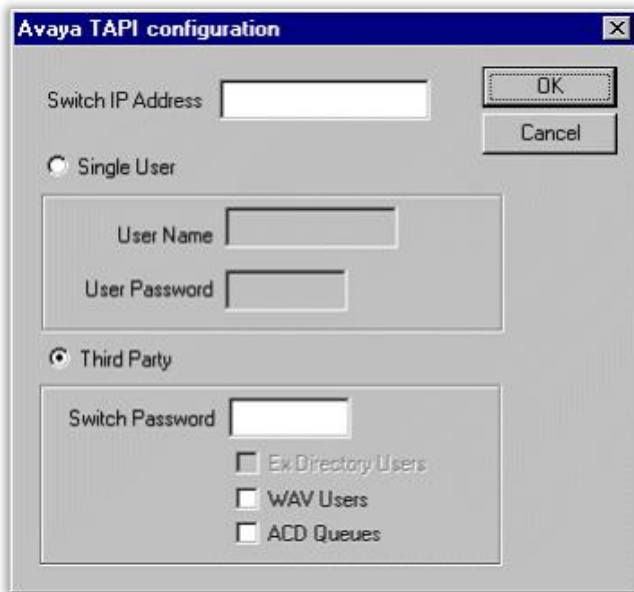
2. Создайте новое Размещение (если список Размещений пуст) или отредактируйте существующее таким образом, чтобы «Код выхода на городскую линию» совпадал с кодом настроенным в АТС (по умолчанию равен 9):



3. На вкладке [Дополнительно] выберите [Avaya IP Office TAPI3 Service Provider]:



4. Нажмите [Настроить...]:

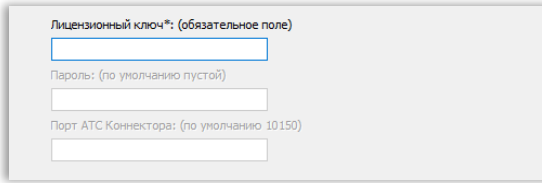


5. В данном окне нужно вписать IP адрес вашей АТС в поле Switch IP Address, выбрать Third Party и в поле Switch Password вписать пароль для подключения к АТС (пароль совпадает с паролем для подключения к АТС через программу IP Office Manager).

6. После внесения изменений вам потребуется перезагрузить компьютер.

4. Установка и настройка АТС-коннектора

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

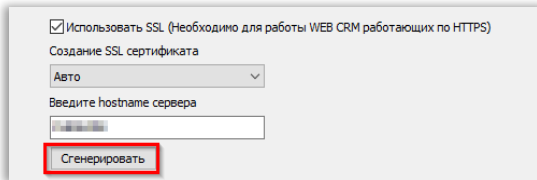


Лицензионный ключ*: (обязательное поле)

Пароль: (по умолчанию пустой)

Порт АТС Коннектора: (по умолчанию 10150)

Задайте лицензионный ключ (вы найдете его в письме с демо-версией), порт и пароль для подключения пользователей CRM к АТС-коннектору. Нажмите кнопку «Далее»



Использовать SSL (Необходимо для работы WEB CRM работающих по HTTPS)

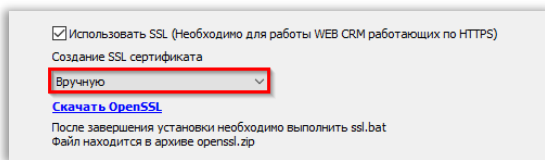
Создание SSL сертификата

Авто

Введите hostname сервера

Сгенерировать

Если вы включили опцию «Использовать SSL», обязательно необходимо создать SSL сертификат. Предусмотрено два варианта: «Авто» и «Вручную». Если по какой-то причине вам не удалось получить сертификат в режиме Авто, выберите вариант «Вручную».



Использовать SSL (Необходимо для работы WEB CRM работающих по HTTPS)

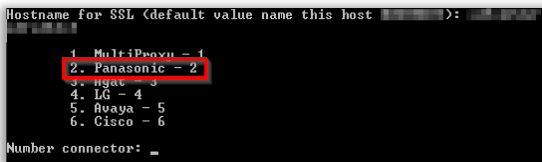
Создание SSL сертификата

Вручную

[Скачать OpenSSL](#)

После завершения установки необходимо выполнить ssl.bat
Файл находится в архиве openssl.zip

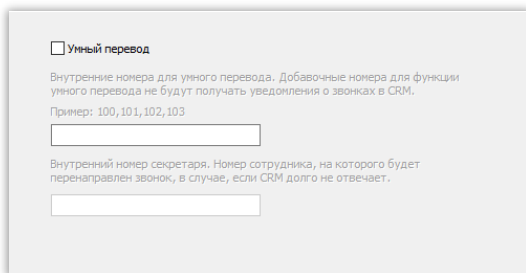
Для генерации SSL сертификата вручную вам потребуется скачать архив OpenSSL.zip. По ссылке на форме скачайте дистрибутив, извлеките файлы и запустите ssl.bat



По умолчанию для генерации SSL сертификата используется hostname сервера на котором запущен ssl.bat.

Если АТС-коннектор установлен на другом сервере, укажите hostname этого сервера и нажмите Enter. Выберите тип АТС- коннектора и нажмите Enter.

После создания сертификата файлы будут скопированы в папку с установленным АТС-коннектором.



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. Описание файла 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-Avaya

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 **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 Avaya 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 свой 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 Avaya 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.

Настройка записи телефонных разговоров

Записи телефонных разговоров в АТС Avaya IP Office осуществляются при помощи дополнительной программы VoiceMailPro. Если у вас нет данной программы, тогда записи разговоров работать не будут. Приобрести лицензию VoiceMailPro для своей АТС вы можете у официальных дистрибьюторов Avaya.

1. Задайте путь к директории, в которой VoiceMailPro хранит аудио записи разговоров в параметре **record_internal_path**.

2. Задайте путь к директории с аудио записями, которая будет доступна для CRM систем (баз клиентов) **record_external_path**. Например, это может быть сетевая папка, доступная для Windows компьютеров (\\avaya\records\)) или URL веб-сервера (http://avaya/records).

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 (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

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 Avaya».
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 «Avaya 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 Avaya TAPI 3 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).