

Avaya

Настроить интеграцию с телефонией Avaya

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Настроить интеграцию с телефонией Avaya	4
1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (ранее Terrasoft Messaging Service)	4
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	6
3. Настроить параметры Avaya	7

Настроить интеграцию с телефонией Avaya

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией Avaya потребуется выполнить следующие шаги:

1. Настроить сервис обмена сообщениями Creatio Messaging Service. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить параметры Avaya. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией Avaya лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Avaya ранее выполнены администратором телефонии.

Важно. Если вы настраиваете телефонию для приложения на продуктовой среде, то необходимо разместить сервис обмена сообщениями на отдельном узле, а не на сервере приложения Creatio. Чтобы обеспечить отказоустойчивость телефонии, рекомендуем настроить не менее двух узлов с сервисом обмена сообщениями и балансировщик, который будет перенаправлять пользователей в случае потери связи с одним из узлов.

1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (ранее Terrasoft Messaging Service)

Сервис сообщений позволяет соединить Creatio с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу DMCC .NET API к Avaya и распределяя события о звонках между пользователями Creatio.

Важно. Для интеграции с ATC Avaya сервис сообщений Creatio Messaging Service необходимо устанавливать на сервере .NET Framework на Windows.

Для протокола DMCC .NET API необходимы лицензии. Количество этих лицензий должно соответствовать количеству одновременно использующих интеграцию с телефонией Avaya пользователей Creatio. Подробнее о лицензиях читайте в [документации Avaya](#).

На заметку. Для интеграции с телефонией Avaya необходимо наличие в ATC компонента Avaya Application Enablement Services (AES). Интеграция доступна для версии AES сервера 5.2 и выше.

1. Перед установкой Creatio Messaging Service (CMS) убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям:
 - Пакет .NET Framework версии 4.7.2 или выше на сервере, где устанавливается сервис сообщений Creatio Messaging Service.
 - Наличие минимум 2 Гб оперативной памяти и 20 Гб свободного дискового пространства.
2. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения файлов установки сервиса обмена сообщениями или загрузите установочные файлы CMS по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#). Для корректной установки CMS архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска установки прямо из архива программа-архиватор может внести сбой в работу установщика.

Важно. CMS необходимо разместить на сервере, где будет доступна связь между приложением и АТС. Подробнее: [Общие принципы работы интеграции с телефонией](#).

3. Запустите файл Creatio Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
4. Убедитесь, что служба "TerrasoftMessagingService" запущена в приложении Службы (Services) Windows. Если служба "TerrasoftMessagingService" не запущена, то запустите ее вручную.
5. Перейдите в папку с файлами сервиса ~\BPMonline Messaging Service. Пропишите в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config" следующие параметры для коннектора Avaya:

```
<avaya serverIp="" port="4721" useSecureSockets="False" ctiUser="" psw="" protocolVersion="ht
```

Детальнее **перечень параметров конфигурационного файла** рассмотрен в следующей таблице:


Наименование параметра	Назначение параметра
avaya serverIp	Адрес AES сервера.
port	Порт подключения к AES серверу. Значение по умолчанию: “4721” — незащищенное соединение или “4722” — защищенное соединение.
useSecureSockets	Признак использования шифрованного соединения, требует добавления сертификата. Значение по умолчанию “False”.
ctiUser	Имя пользователя Avaya AES (Avaya AES user login).
psw	Пароль пользователя Avaya AES.
protocolVersion	Протокол, используемый для подключения к AES серверу, значение по умолчанию “http://www.ecma-international.org/standards/ecma-323/csta/ed3/priv6”.
switchName	Имя хоста сетевого коммутатора Avaya (hostname Avaya switch).

6. Проверьте работу телефонии.

На заметку. Если вам необходимо обновить Creatio Messaging Service, то воспользуйтесь следующей [инструкцией](#).

2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Avaya (DMCC, TSAPI)”.
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”). На странице системной настройки в поле [*Значение по умолчанию*] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://0.0.0.0:2013”, если ваш сайт доступен по протоколу http или “wss://0.0.0.0:2013”, если сайт доступен по протоколу https, где:
 - “0.0.0.0” — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в Creatio, доступен ваш сервер обмена сообщениями.

- “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.

На заметку. Если ваш сайт доступен по протоколу https, и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Creatio.

5. Нажмите [*Сохранить*].

3. Настроить параметры Avaya

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Avaya. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Id агента*], [*Пароль*] — данные агента на сервере Avaya.
 - c. [*Номер*] — номер агента на сервере Avaya.
 - d. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.