

# Cisco Finesse

Настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse

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

<b>Настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse</b>	<b>4</b>
1. Настроить сервер IIS для подключения к Cisco Finesse	4
2. Выбрать библиотеку обмена сообщениями	8
3. Настроить параметры Cisco Finesse	8

# Настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией Cisco Finesse потребуется выполнить следующие шаги:

1. Настроить сервер IIS. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить параметры Cisco Finesse. [Подробнее >>>](#)

**На заметку.** Для интеграции с телефонией Cisco Finesse на платформе .NET Core необходимо расположить на Windows веб-сервер Microsoft ISS и расширение для него — Application Request Routing (ARR).

Функциональность интеграции с телефонией Cisco Finesse 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 Cisco Finesse ранее выполнены администратором телефонии.

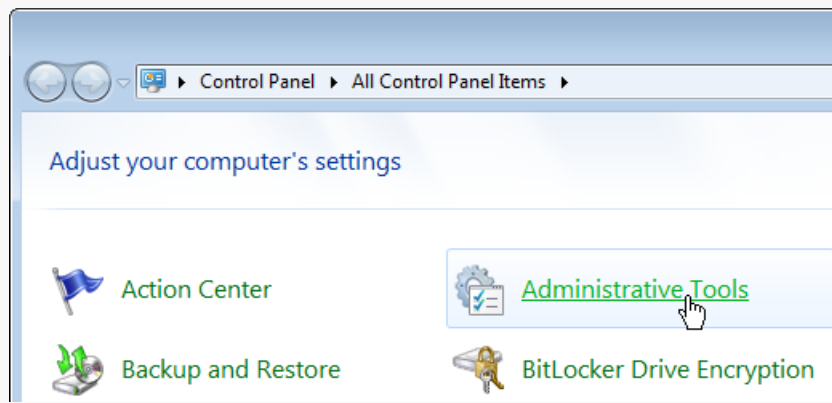
## 1. Настроить сервер IIS для подключения к Cisco Finesse

Для настройки интеграции Creatio с телефонией Cisco Finesse необходимо установить [Internet Information Services \(IIS\) Manager 7](#) или выше и расширение для него — [Application Request Routing \(ARR\)](#).

**Важно.** Если сервис Finesse API доступен по https-протоколу, то необходимо использовать корректные ssl-сертификаты, которые должны пройти проверку безопасности на ПК, где развернута серверная часть Creatio.

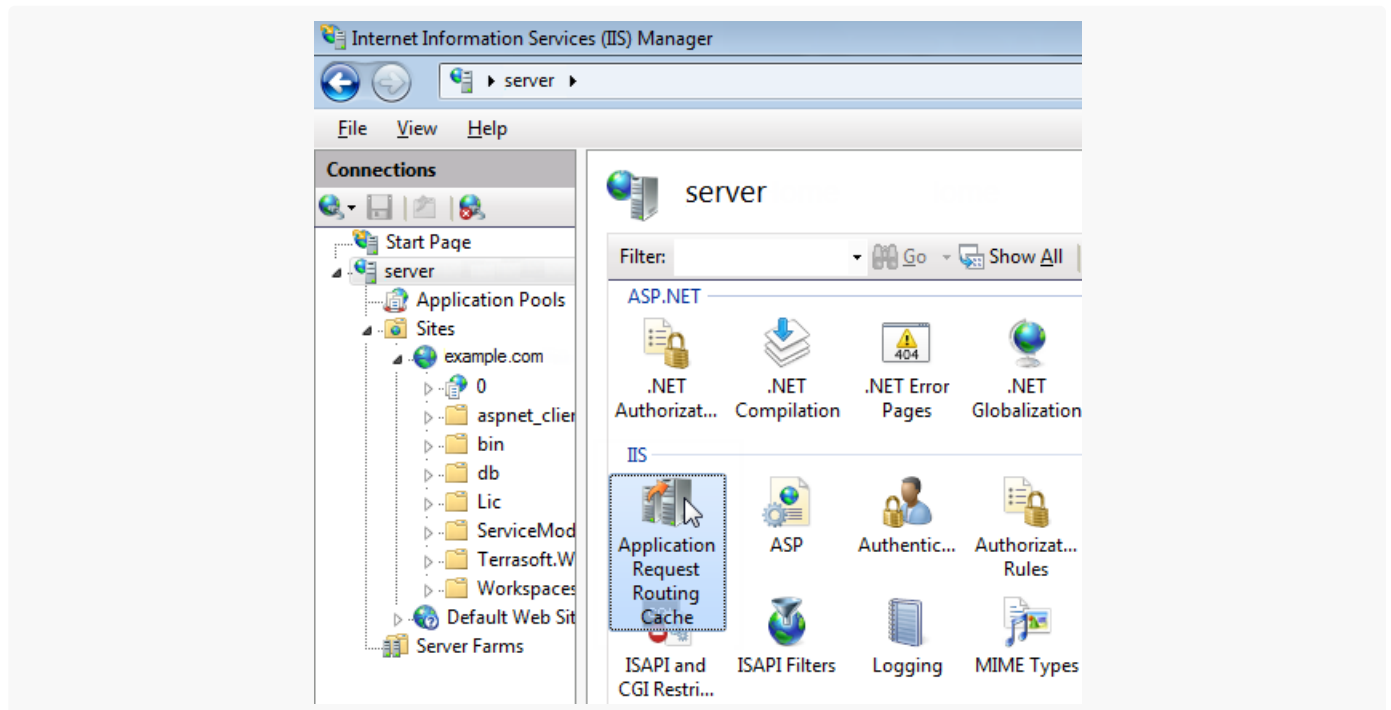
1. Откройте панель управления и кликните по ссылке “Administrative Tools” (Рис. 1).

Рис. 1 — Переход к инструментам администратора



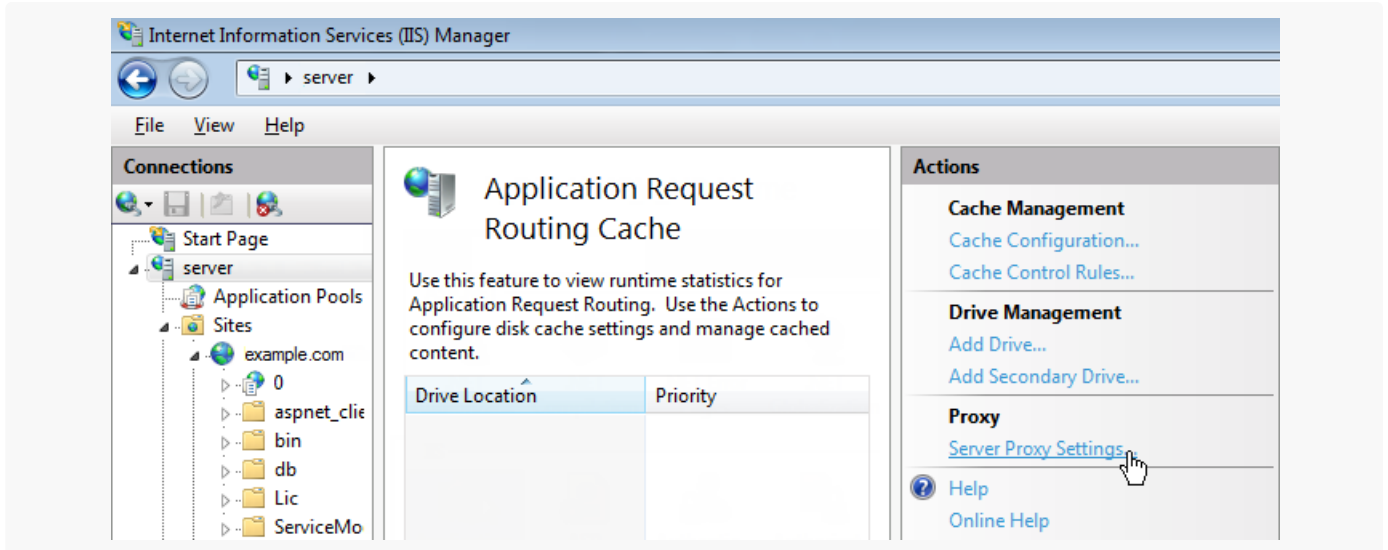
2. В открывшемся окне запустите Internet Information Services (IIS) Manager.
3. В области [ *Connections* ] выберите сервер, на котором развернуто приложение Creatio, и откройте для него настройку “Application Request Routing” (Рис. 2).

Рис. 2 — Переход к настройке “Application Request Routing”



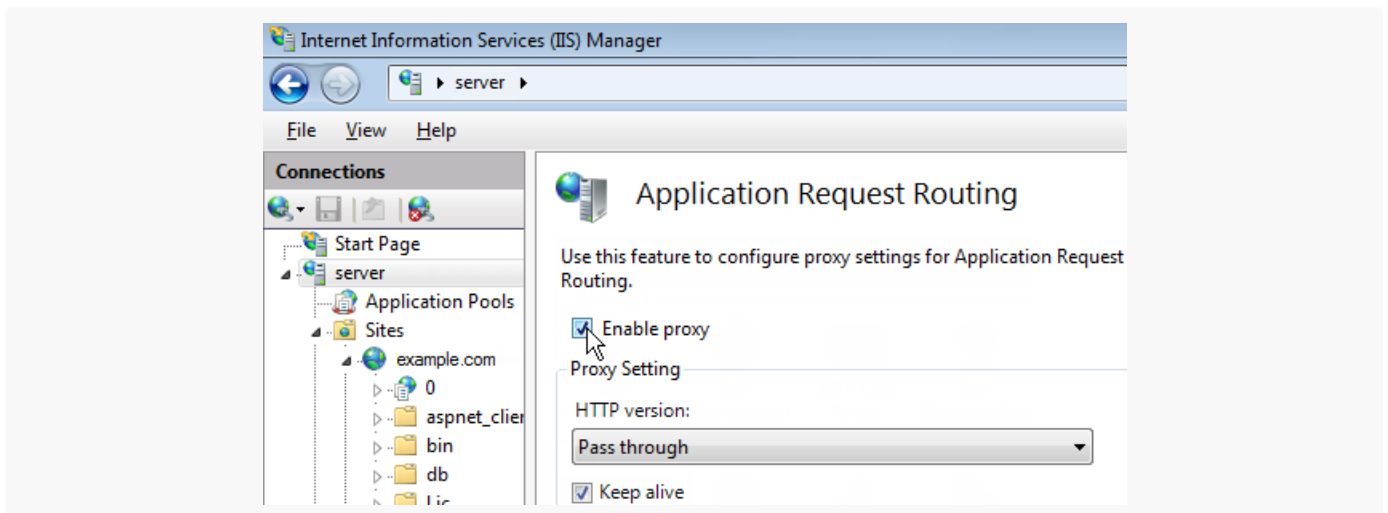
4. В настройках Application Request Routing в области [ *Actions* ] кликните по ссылке “Server Proxy Settings” (Рис. 3).

Рис. 3 — Переход к настройкам прокси



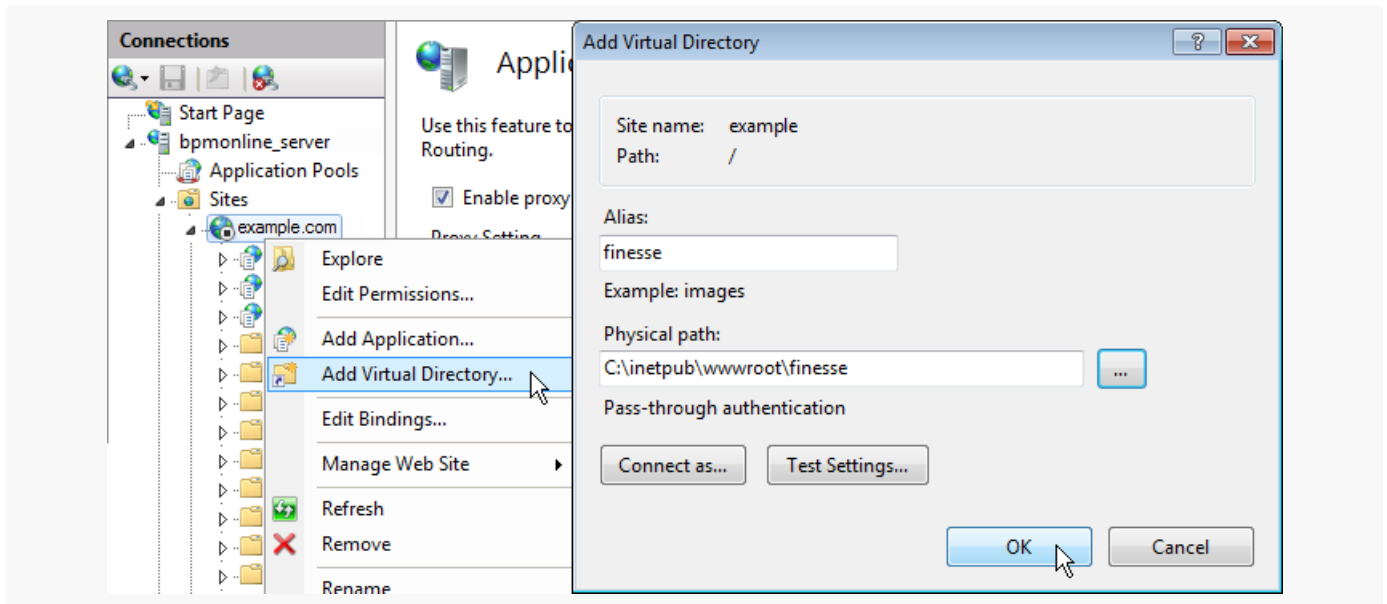
5. В отображившейся области [ *Application Request Routing* ] установите признак [ *Enable proxy* ] (Рис. 4).

Рис. 4 — Включение прокси



6. Создайте виртуальный каталог с именем “finesse” (Рис. 5) на том же уровне, что и сайт с развернутым приложением Creatio. Например, если сайт приложения “http://myhost:0000/example.com”, то finesse должен быть доступен по адресу “http://myhost:0000/finesse”.

Рис. 5 — Пример создания виртуального каталога



7. Найдите в каталоге "finesse" файл "Web.config". Если такого файла нет, то создайте его.
8. Замените содержимое файла на следующие параметры:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<configuration>

  <system.webServer>

    <rewrite>

      <rules>

        <rule name="ReverseProxyInboundRule2" enabled="true" stopProcessing="true">

          <match url="api/(.*)" />

          <action type="Rewrite" url="http://0.0.0.0/finesse/api/{R:1}" logRewritten

        </rule>

        <rule name="ReverseProxyInboundRule3" enabled="true" stopProcessing="true">

          <match url="http-bind" />

          <action type="Rewrite" url="http://0.0.0.0:7071/http-bind/" logRewrittenUr

        </rule>

      </rules>

    </rewrite>

  </system.webServer>

</configuration>
```

```

<outboundRules>

  <preConditions>

    <preCondition name="ResponseIsHtml1">

      <add input="{RESPONSE_CONTENT_TYPE}" pattern="^text/html" />

    </preCondition>

  </preConditions>

</outboundRules>

</rewrite>

</system.webServer>

</configuration>

```


Замените значение "0.0.0.0" на IP-адрес веб-интерфейса Cisco Finesse.

В результате на вкладке сайта IIS "URL Rewrites" отобразятся записи переадресации запросов с сайта Creatio на сайт Cisco Finesse. Наличие этих записей свидетельствует об успешно проведенной настройке.

**Важно.** Если после установки компонента "Application Request Routing" не отображается меню url rewrite, то убедитесь, что консоль управления IIS была [запущена правильно](#) — IISmanager standalone (Inetmgr.exe), а не через управление сервером.

## 2. Выбрать библиотеку обмена сообщениями

Выбор 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 Finesse".
4. Нажмите [ *Сохранить* ].

## 3. Настроить параметры Cisco Finesse

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Cisco Finesse. 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. [ *Адрес сервера Finesse* ] — укажите адрес сервера Cisco Finesse.
  - c. [ *Agent Id* ], [ *Внутренний номер* ], [ *Пароль* ] — внесите параметры пользователя Cisco Finesse.
  - 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.