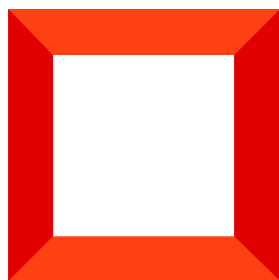
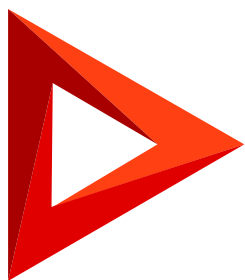


Вопросы и ответы

Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в Creatio

Версия 7.18



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

Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в Creatio	4
С какими АТС можно интегрировать приложение Creatio?	4
Как интегрироваться с облачными провайдерами телефонии?	4
Какие функции поддерживаются коннекторами, которые можно интегрировать с Creatio?	4
Как обновить Creatio Messaging Service(панель Terrasoft Messaging Service)?	4
Можно ли из системы позвонить по номеру телефона с добавочным внутренним номером, минуя соединение с оператором или автоответчиком?	5
Как запускать процессы по звонку из СТИ-панели?	5

Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в Creatio

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

С какими АТС можно интегрировать приложение Creatio?

По умолчанию Creatio интегрирована с сервисом телефонии Webitel. При необходимости можно интегрировать систему с другими АТС, перечень которых представлен в статье [Сравнение возможностей интеграции с различными АТС](#).

Как интегрироваться с облачными провайдерами телефонии?

Creatio взаимодействует с провайдерами телефонии не напрямую, а через IP-АТС. Для работы системы с облачной телефонией необходимо установить одну из IP-АТС, с которыми [поддерживается интеграция](#). Настройки, которые необходимо выполнить для интеграции различных АТС с Creatio, описаны в отдельных статьях.

Если ваша компания не использует ни один из коннекторов, представленных в сравнительной таблице возможностей интеграции с различными АТС, то вы можете воспользоваться любым коннектором, размещенным на [Creatio Marketplace](#).

Какие функции поддерживаются коннекторами, которые можно интегрировать с Creatio?

Сравнительная таблица возможностей различных АТС и требования для их интеграции с Creatio представлены в статье [Сравнение возможностей интеграции с различными АТС](#).

Как обновить Creatio Messaging Service(панель Terrasoft Messaging Service)?

1. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения новой версии установочных файлов Creatio Messaging Service или загрузите их по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#).
2. Сохраните файл настроек Terrasoft.Messaging.Service.exe.config.
3. Остановите работу службы "TerrasoftMessagingService" в приложении "Служба Windows".
4. Удалите Creatio Messaging Service из списка программ.
5. Перезагрузите сервер телефонии.
6. Установите новую версию Creatio Messaging Service. Для корректной установки архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска установки непосредственно из архива программа-архиватор может внести сбои в работу установщика.

7. Сравните настройки в новой и старой версиях. Если необходимо, то перенесите настройки в новую версию.
8. Убедитесь, что служба “TerrasoftMessagingService” запущена в приложении Службы (Services) Windows. Если служба “TerrasoftMessagingService” не запущена, то запустите ее вручную.
9. Проверьте работу телефонии.

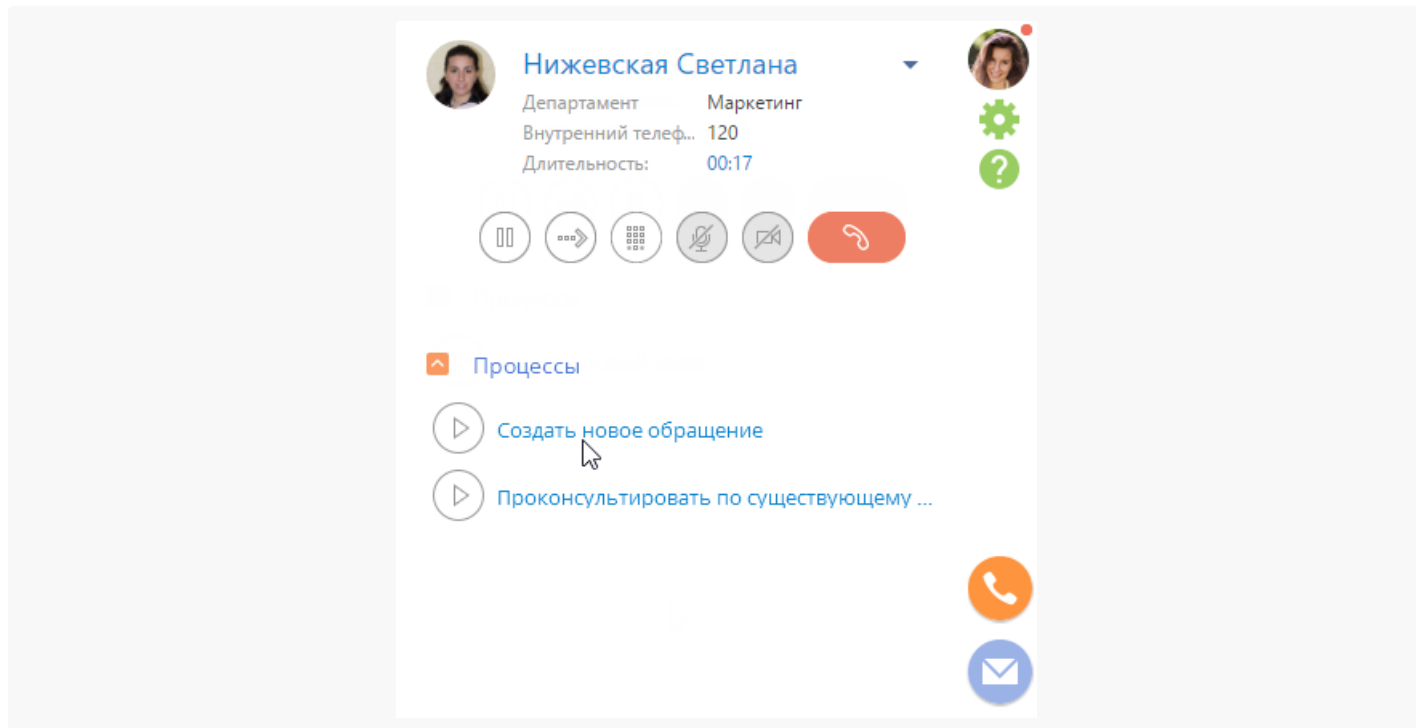
Можно ли из системы позвонить по номеру телефона с добавочным внутренним номером, минуя соединение с оператором или автоответчиком?

Возможность совершения таких звонков зависит от параметров API АТС, с которой выполнена интеграция Creatio. Во многих API подобная возможность отсутствует. Если API АТС позволяет совершать такие вызовы, то дополнительная настройка осуществляется на сервере телефонии.

Как запускать процессы по звонку из СТИ-панели?

Продукты, в которых есть функциональность [единого окна](#), поставляются с несколькими предустановленными [бизнес-процессами](#), доступными для запуска из СТИ-панели во время звонка. Например, в продуктах Sevice Creatio по звонку можно запускать процессы [*Создать новое обращение*] и [*Проконсультировать по существующему обращению*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Запуск бизнес-процессов из СТИ-панели



Чтобы добавить собственный процесс в СТИ-панель, добавьте его в [справочник](#) [*Действия sti панели*]. В результате процесс станет доступен в блоке [*Процессы*] СТИ-панели для операторов единого окна.

На заметку. Оператором единого окна в Creatio считается любой пользователь с [организационной ролью](#), которая указана в [системной настройке](#) “Группа операторов КЦ” (код “ContactCenterOperatorsFolder”). По умолчанию это организационная роль “CC agents.”

Если процесс необходимо связать с другими записями системы, то добавьте в него следующие [параметры](#):

- **“CallId”** с типом “Уникальный идентификатор”. В этот параметр автоматически записывается уникальный идентификатор соответствующей записи в разделе [*Звонки*].
- **“ContactId”** с типом “Справочник”. В этот параметр записывается уникальный идентификатор контакта из звонка.
- **“AccountId”** с типом “Справочник”. В этот параметр записывается уникальный идентификатор контрагента из звонка.
- **“PhoneNumber”** с типом “Строка (250 символов)”. В этот параметр записывается номер абонента, с которым был разговор.

Эти данные можно использовать, например, для автоматического заполнения полей созданной в ходе выполнения процесса новой записи.