

# Вопросы и ответы

Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в Creatio

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>Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в Creatio</b>	<b>4</b>
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 CTI-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 сбой 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.

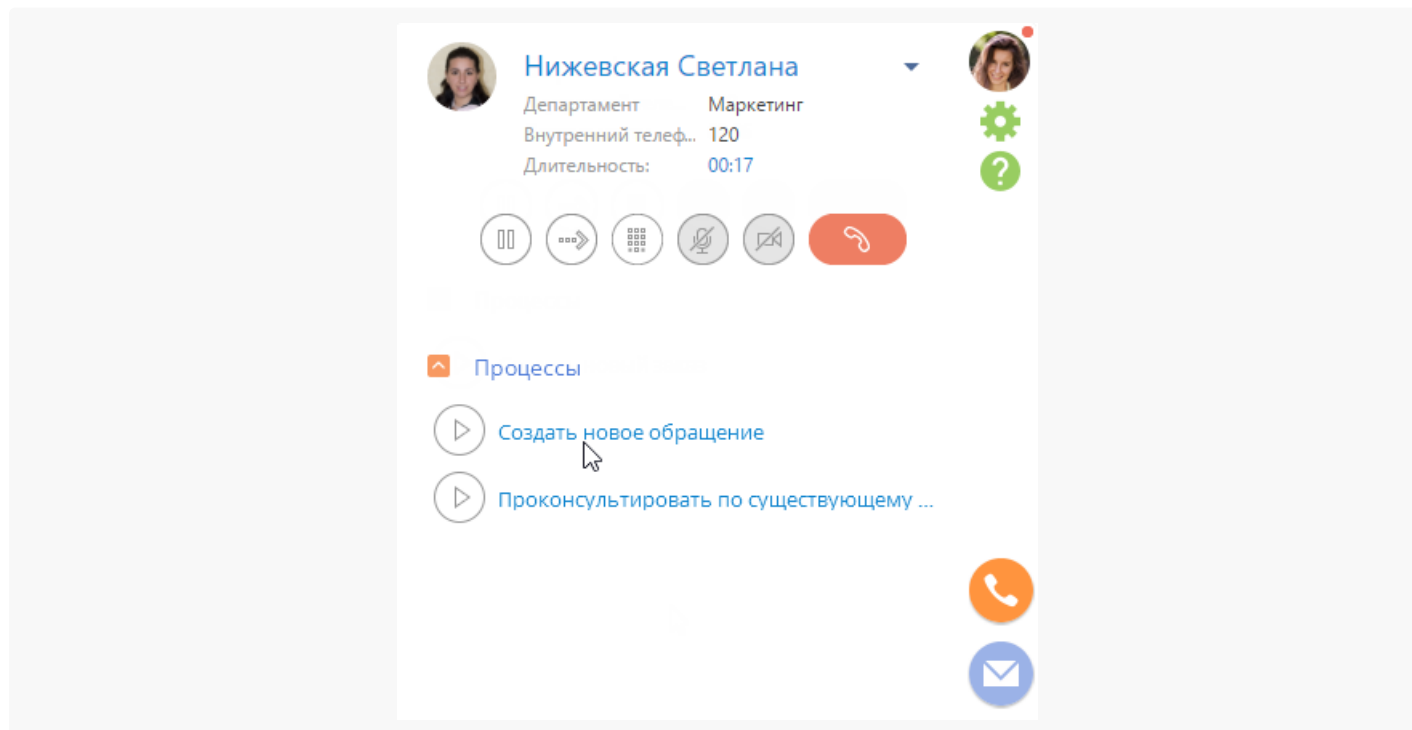
## Можно ли из системы позвонить по номеру телефона с добавочным внутренним номером, минуя соединение с оператором или автоответчиком?

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 Service 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.