

# CallWay

Настроить интеграцию с телефонией CallWay

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 CallWay</b>	<b>4</b>
1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service	4
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	5
3. Настроить параметры CallWay	6

# Настроить интеграцию с телефонией CallWay

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией CallWay потребуется выполнить следующие шаги:

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

Функциональность интеграции с телефонией CallWay 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 CallWay 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

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

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" адрес сервера CallWay:

```
<callway url="Имя_или_адрес_сервера_CallWay" login="XXX" password="XXX" port="34600" restoreC
```

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


Наименование параметра	Назначение параметра
url	Параметр для указания IP-адреса сервера CallWay.
login	Логин и пароль интеграционного протокола.
password	
port	Порт интеграционного протокола. Значение по умолчанию "34600".
restoreConnectionInterval	Временной промежуток переподключения интеграционного сервиса сообщений к серверу телефонии CallWay, в случае сбоя. Значение указывается в миллисекундах и по умолчанию равняется "2000".

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 Callway”.

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 CallWay

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией CallWay. 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. [ *Внутренний номер оператора* ] — номер телефона пользователя в CallWay.
  - c. [ *Правило исходящего набора* ] — внесите правило исходящего набора, если оно предусмотрено для настроенного сервера CallWay.
  - d. [ *Использовать внутренний клиент CallWay* ] — установите признак, если сотрудник использует внутренний клиент CallWay. При использовании внутреннего клиента CallWay становится доступной кнопка ответа на звонок из приложения.
  - e. [ *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.