

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

| | |
|---|----------|
| Настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse | 4 |
| 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.

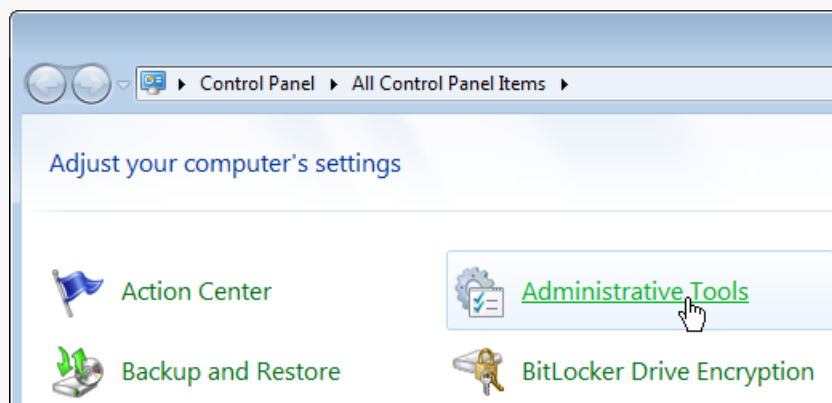
1. Настроить сервер IIS для подключения к Cisco Finesse

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.

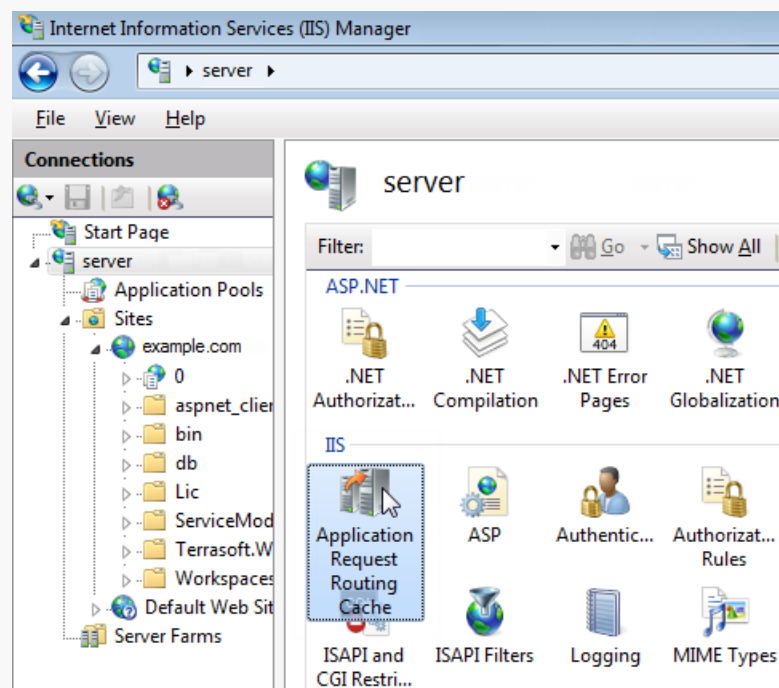
1. Откройте панель управления и кликните по ссылке “Administrative Tools” (Рис. 1).

Рис. 1 — Переход к инструментам администратора



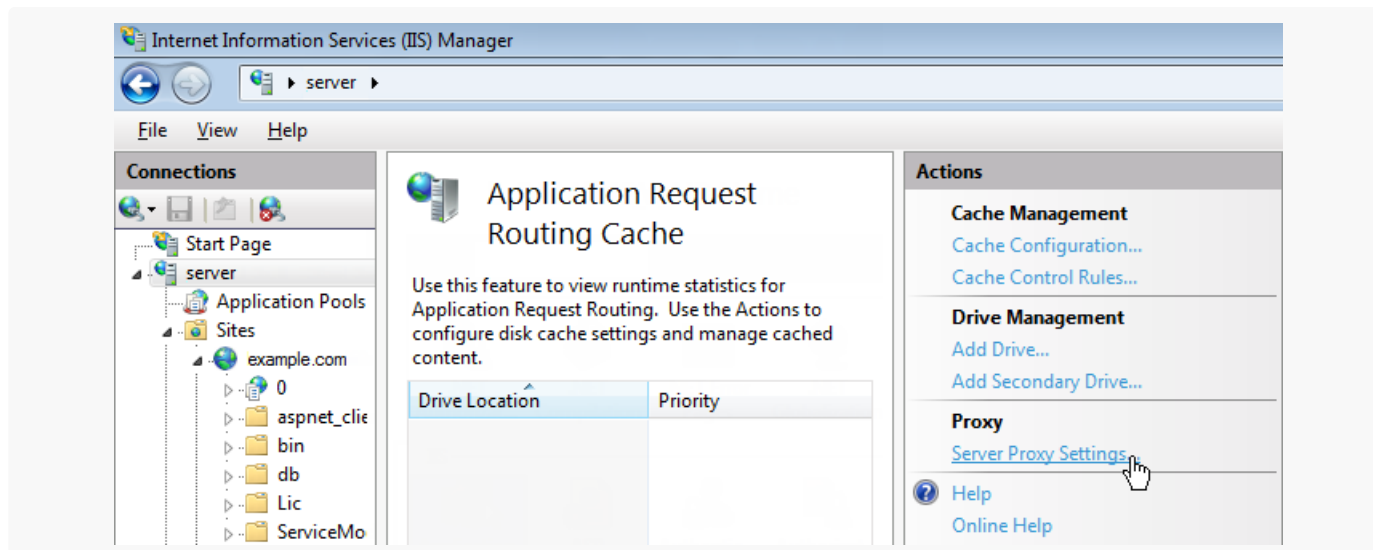
2. В открывшемся окне запустите Internet Information Services (IIS) Manager.
3. В области [*Connections*] выберите сервер, на котором развернуто приложение Creatio, и откройте для него настройку “Application Request Routing” (Рис. 2).

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



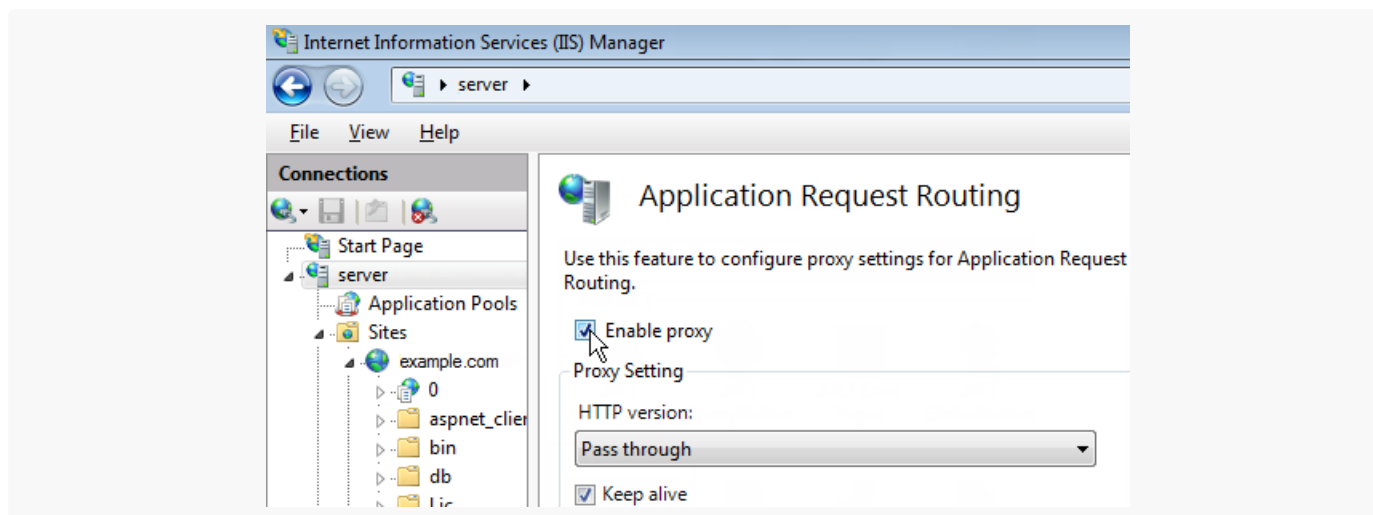
4. В настройках Application Request Routing в области [*Actions*] кликните по ссылке “Server Proxy Settings” (Рис. 3).

Рис. 3 — Переход к настройкам прокси



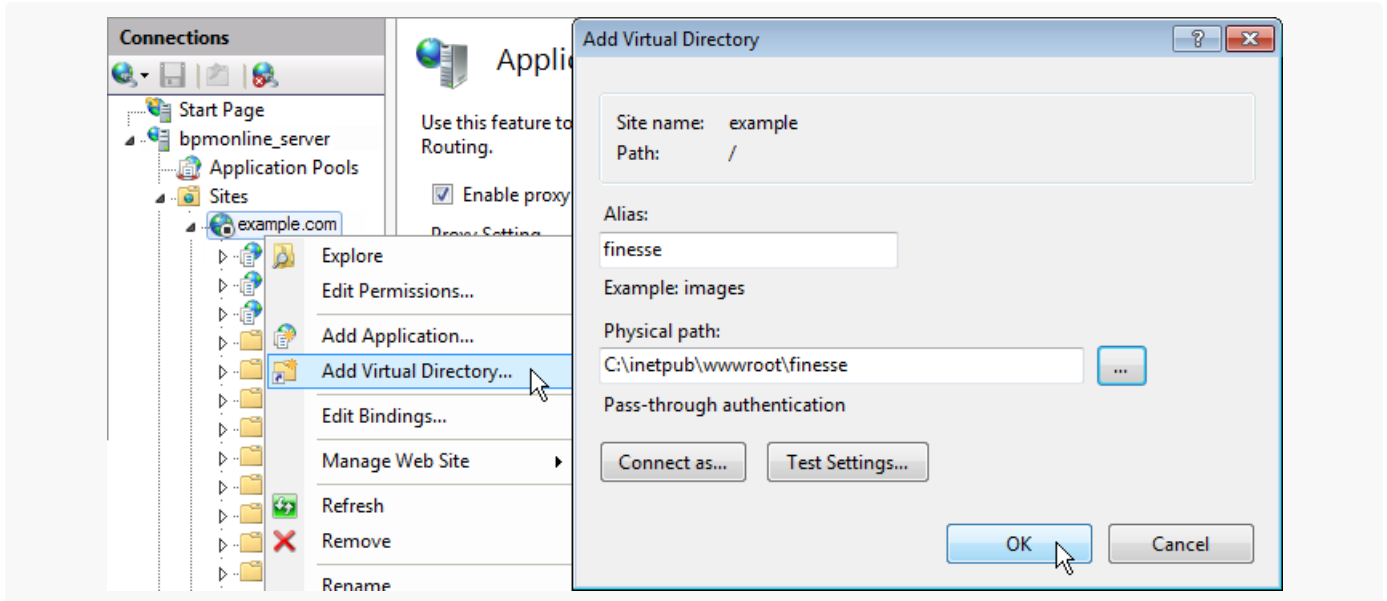
5. В отобразившейся области [*Application Request Routing*] установите признак [*Enable proxy*] (Рис. 4).

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.