

Infinity X

Настроить интеграцию с телефонией Infinity X

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 Infinity X	4
1. Подготовить Infinity X	4
2. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (ранее Terrasoft Messaging Service)	4
3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	6
4. Настроить параметры Infinity	6

Настроить интеграцию с телефонией Infinity X

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Для настройки интеграции с телефонией Infinity X потребуется выполнить следующие шаги:

1. Подготовить Infinity к интеграции. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить сервис обмена сообщениями Creatio Messaging Service. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
4. Настроить параметры Infinity X. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией Infinity X 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 Infinity X 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. Подготовить Infinity X

На стороне Infinity X создайте учетную запись пользователя с ролью “Интеграционное подключение Third-Party”. Учетная запись будет использоваться на уровне службы интеграции. Не рекомендуется использовать данного пользователя для других целей, а также выполнять вход от его имени, так как это может привести к ошибкам в ходе интеграции.

2. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (ранее Terrasoft Messaging Service)

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

Важно. Для интеграции с ATC Infinity X сервис сообщений Creatio Messaging Service необходимо устанавливать на сервере .NET Framework на Windows.


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. Скопируйте папку “Client”, созданную при настройке телефонии Infinity X, в отдельную директорию, например, в папку со службой TMS.
 6. Выполните разблокировку файлов в папке “Client”:
 - a. Запустите PowerShell с правами администратора.
 - b. Выполните вход в папку `cd "C:\Program Files (x86)\BPMonline Messaging Service"`.
 - c. Выполните `unlock всех файлов Get-Childitem *.* -Recurse | Unblock-File`.
 Или скачайте и выполните `UnlockClient.ps1`.
 7. Перейдите в папку с файлами сервиса ~\BPMonline Messaging Service.
 8. В файле Terrasoft.Messaging.Service.exe.config укажите в блоке Infinity значения следующих параметров:
 - a. `infinityXClientPath` — укажите путь к папке “Client”. Если папка “Client” находится в папке службы TMS, то значение параметра будет таким: `infinityXClientPath="Client"`;
 - b. `thirdPartyIntegrationLogin` — укажите логин пользователя с ролью “Интеграционное подключение Third-Party”;
 - c. `thirdPartyIntegrationPassword` — укажите пароль пользователя с ролью “Интеграционное подключение Third-Party”.
 9. Скопируйте с заменой следующие файлы из папки “Client” в папку “Infinity” (BPMonline Messaging Service\Connectors\Infinity):
 - a. `Cx.Integration.BaseConnector.dll`;
 - b. `Cx.Integration.AgatInfinityConnectorInterfaces.dll`;
 - c. `Cx.Integration.AgatInfinityConnectorFactory.dll`.

10. Перезапустите службу “TerrasoftMessagingService”.

11. Проверьте работу телефонии.

3. 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 Infinity”.
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*].

4. Настроить параметры Infinity

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Infinity. 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 Infinity*] — укажите IP-адрес и порт подключения. Порты, необходимые для полноценной работы Infinity X, можно узнать в [документации Infinity](#).
- c. [*Линия*] — укажите номер телефонной линии, по которой пользователь будет осуществлять звонки.

Важно. Для каждого пользователя используется отдельная линия. Не рекомендуется указывать одну линию для нескольких пользователей, поскольку это может привести к ошибкам интеграции.

- 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.