



# Инструкция по установке модуля Flash-connect X



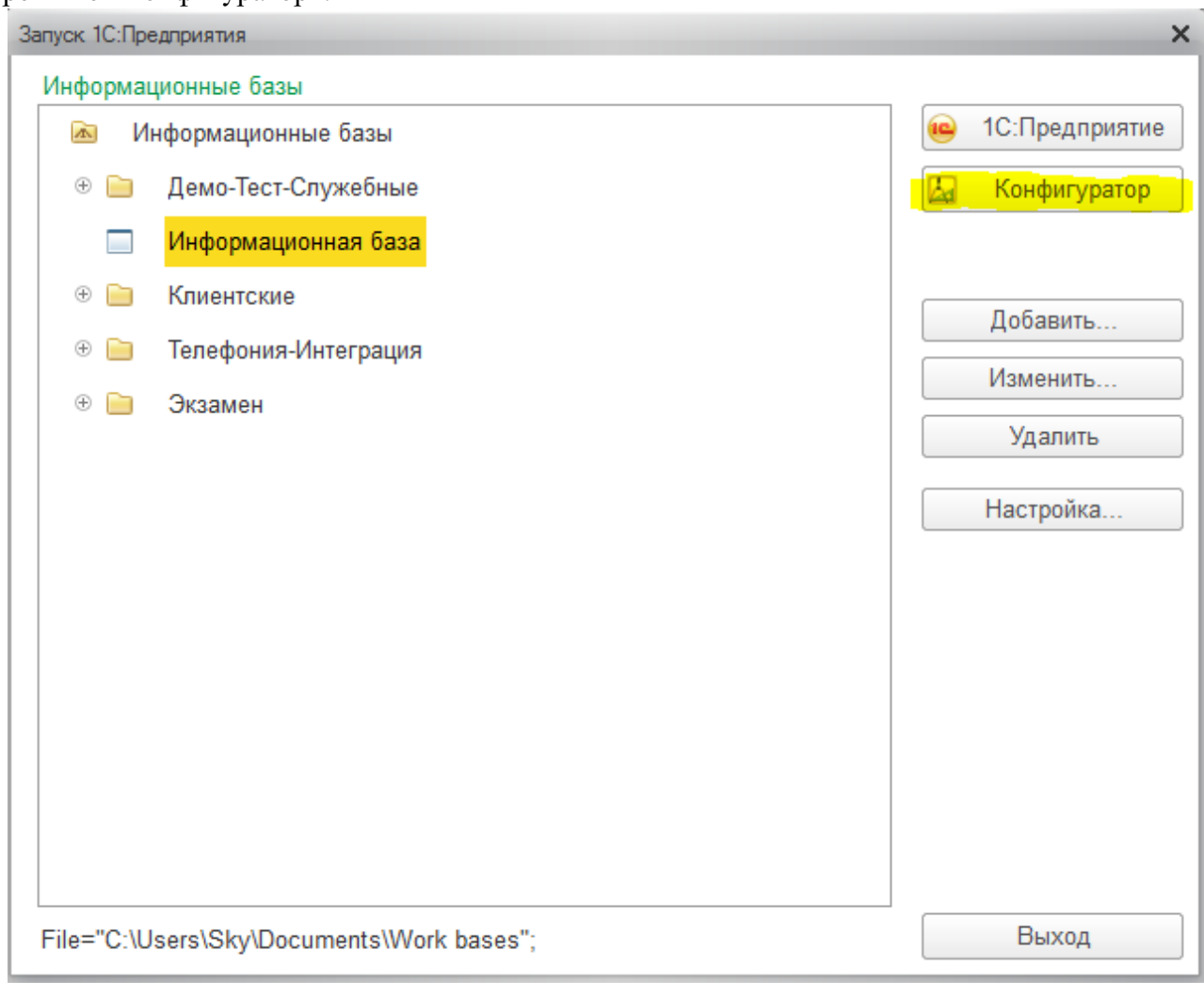
## СОДЕРЖАНИЕ

1. УСТАНОВКА МОДУЛЯ FLASH-CONNECT X	3
1.1. СОЗДАНИЕ РЕЗЕРВНОЙ КОПИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БАЗЫ 1С	3
1.2. ОБЪЕДИНЕНИЕ МОДУЛЯ С РАБОЧЕЙ КОНФИГУРАЦИЕЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ БАЗЫ 1С	6
1.3. УСТАНОВКА ЛИЦЕНЗИИ	9
1.4. УСТАНОВКА БИБЛИОТЕК ИНТЕГРАЦИИ CALL-ЦЕНТРА INFINITY	17
1.5. НАСТРОЙКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ РАЗРЕШЕНИЙ	19
1.6. НАСТРОЙКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПАНЕЛЕЙ АРМ ОПЕРАТОРА INFINITY X	20
2. ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ И СПОСОБЫ УСТРАЕНИЯ	23
2.1. НЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ ПАНЕЛИ АРМ INFINITY	23

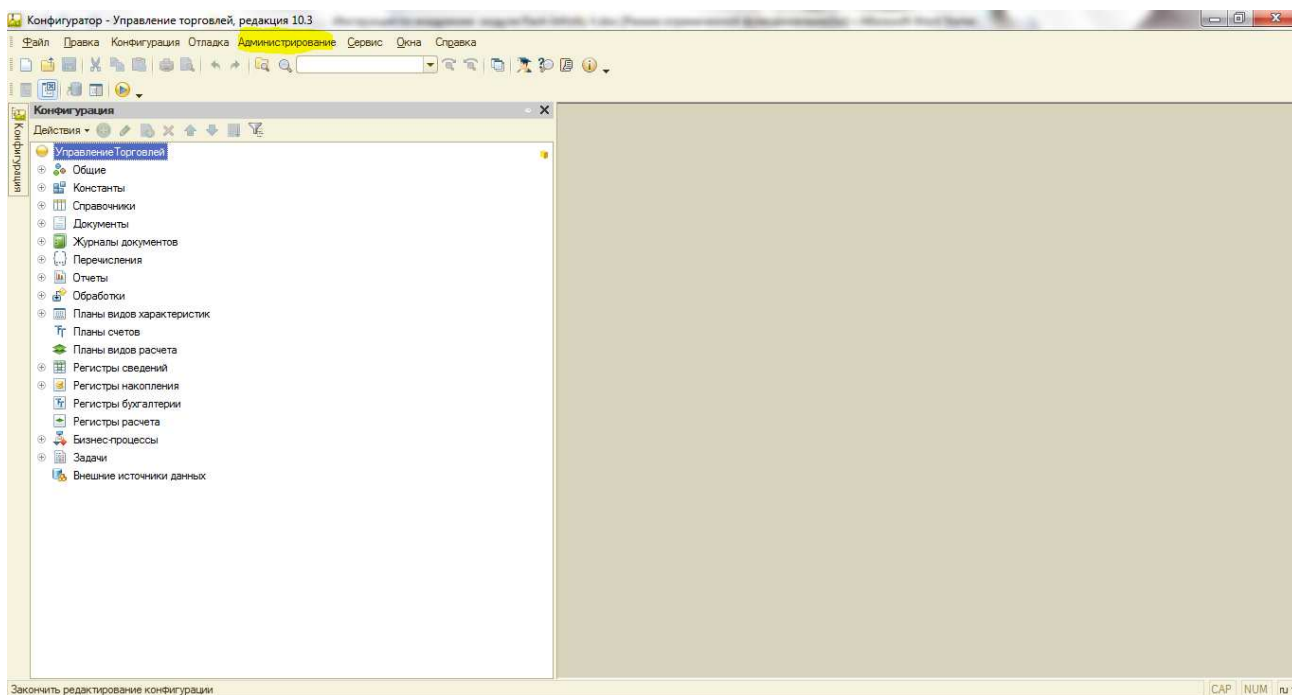
## 1. УСТАНОВКА МОДУЛЯ FLASH-CONNECT X

### 1.1. Создание резервной копии информационной базы 1С

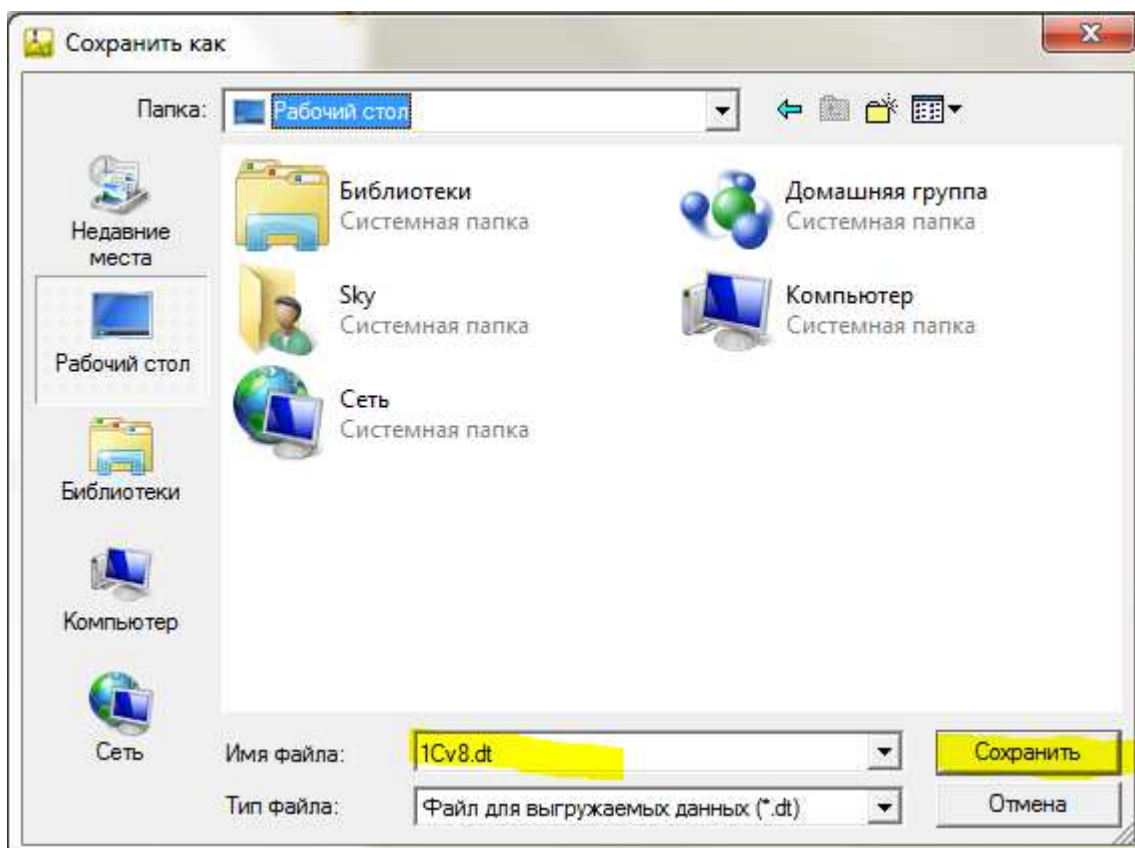
Необходимо создать резервную копию информационной базы 1с (ИБ). Перед созданием копии необходимо завершить работу всех пользователей с ИБ. После этого запустить ИБ в режиме «Конфигуратор».



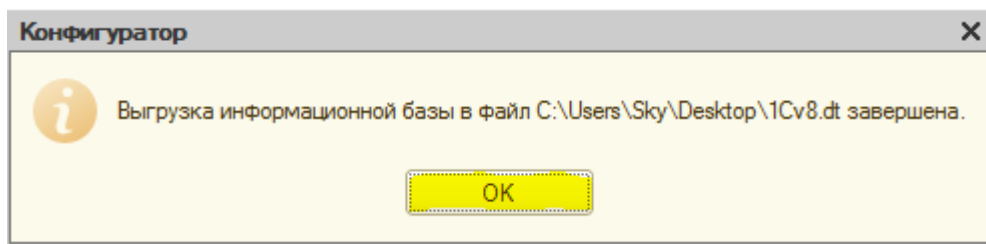
Выбрать в пункте меню «Администрирование» «Выгрузить информационную базу...».



В открывшемся окне выбрать место расположения копии ИБ, имя файла и нажать «Сохранить».



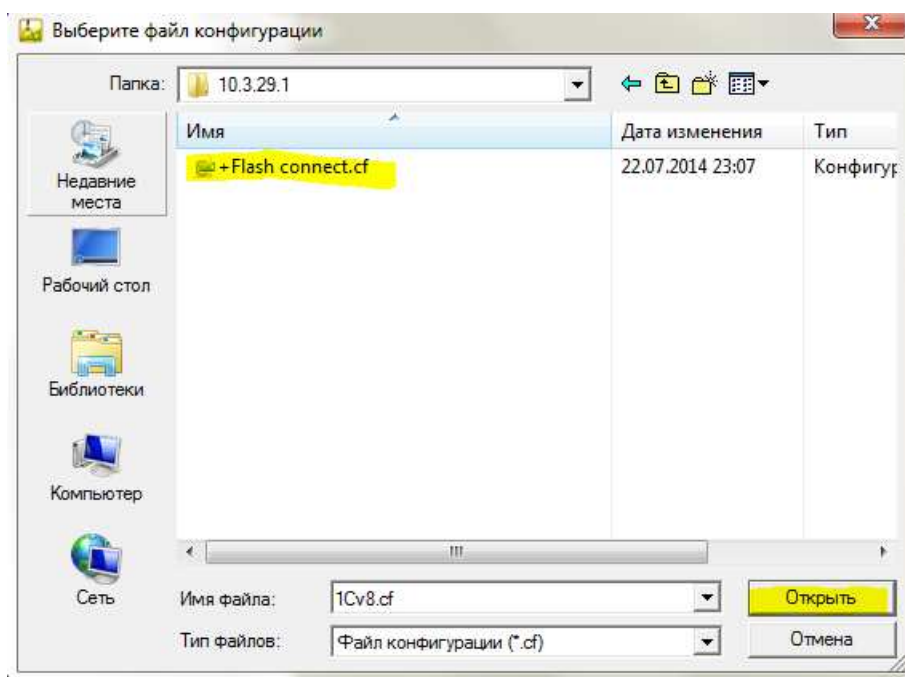
Создание копии ИБ займет некоторое время в зависимости от объема данных. По окончании выгрузки ИБ появится сообщение:



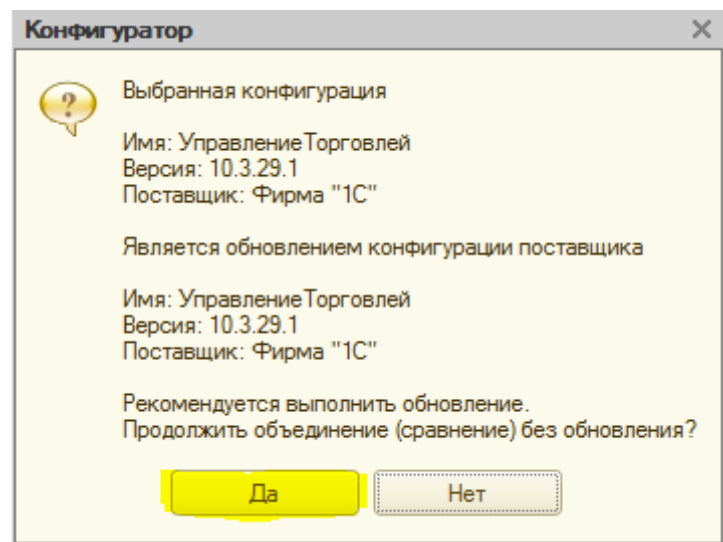
Нажимаем «ОК».

## 1.2. Объединение модуля с рабочей конфигурацией информационной базы 1С

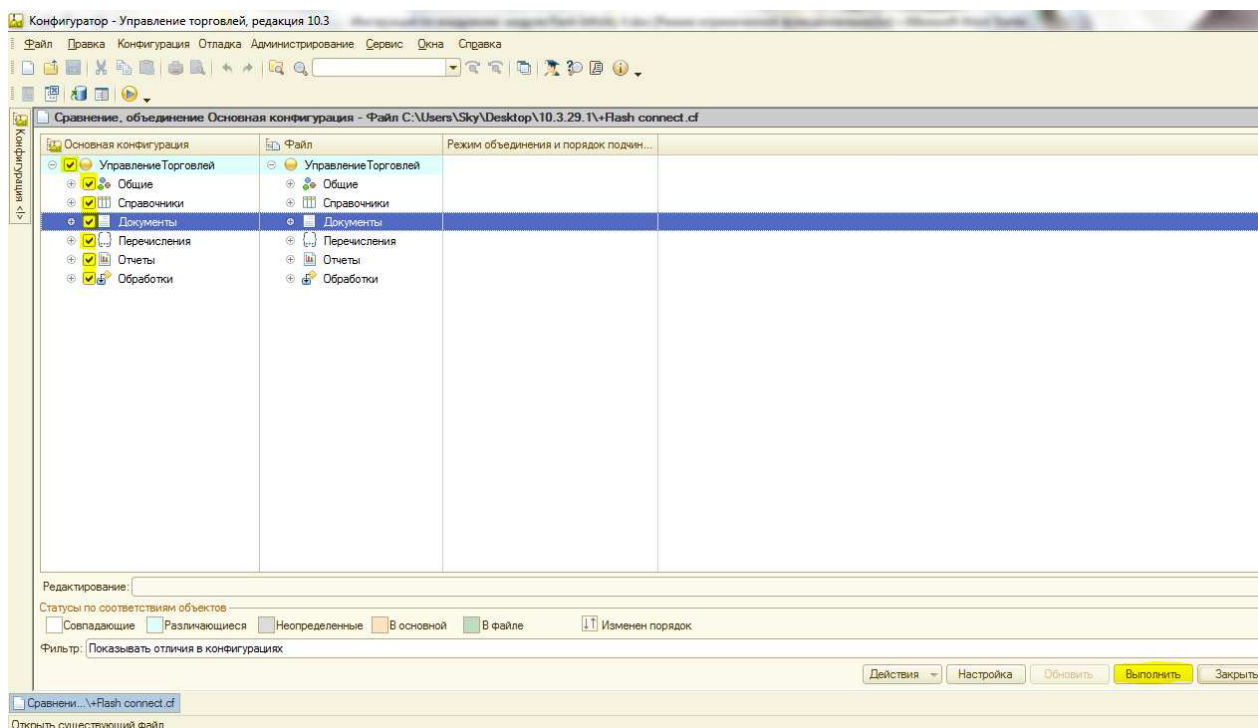
В открытом режиме «Конфигуратор» выбрать «Конфигурация» - «Открыть конфигурацию». Если этот пункт меню не активен, значит конфигурация уже открыта. Далее в пункте меню «Конфигурация» выберем пункт «Сравнить, объединить с конфигурацией из файла...». В открывшемся окне выберем файл конфигурации с встроенным модулем Flash connect



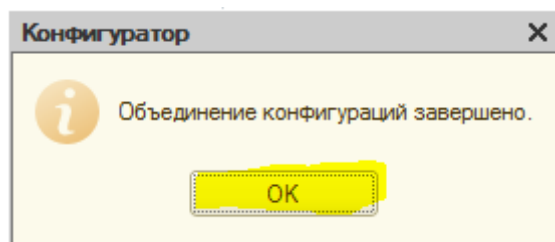
Далее в открывшемся окне нажимаем «Да»



Все «галочки» должны быть проставлены, как указано на скриншоте. Нажимаем «Выполнить»

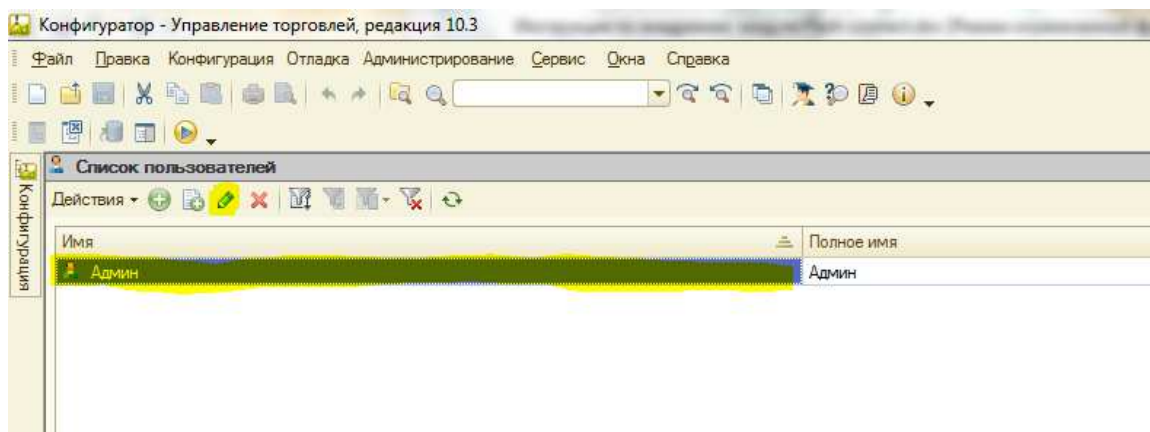


По окончании объединения нажимаем «ОК»

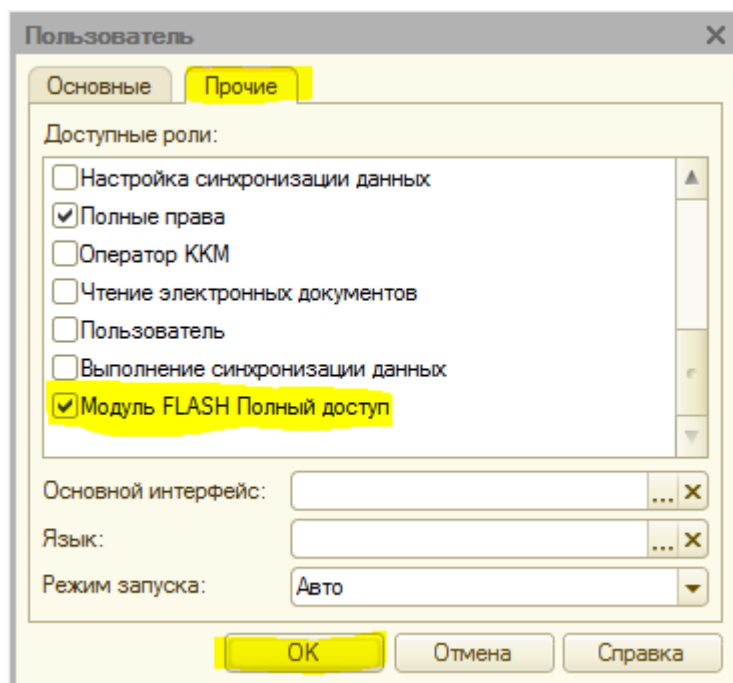


Теперь поочередно нажмем «Конфигурация» - «Сохранить конфигурацию», затем «Конфигурация» - «Обновить конфигурацию базы данных».

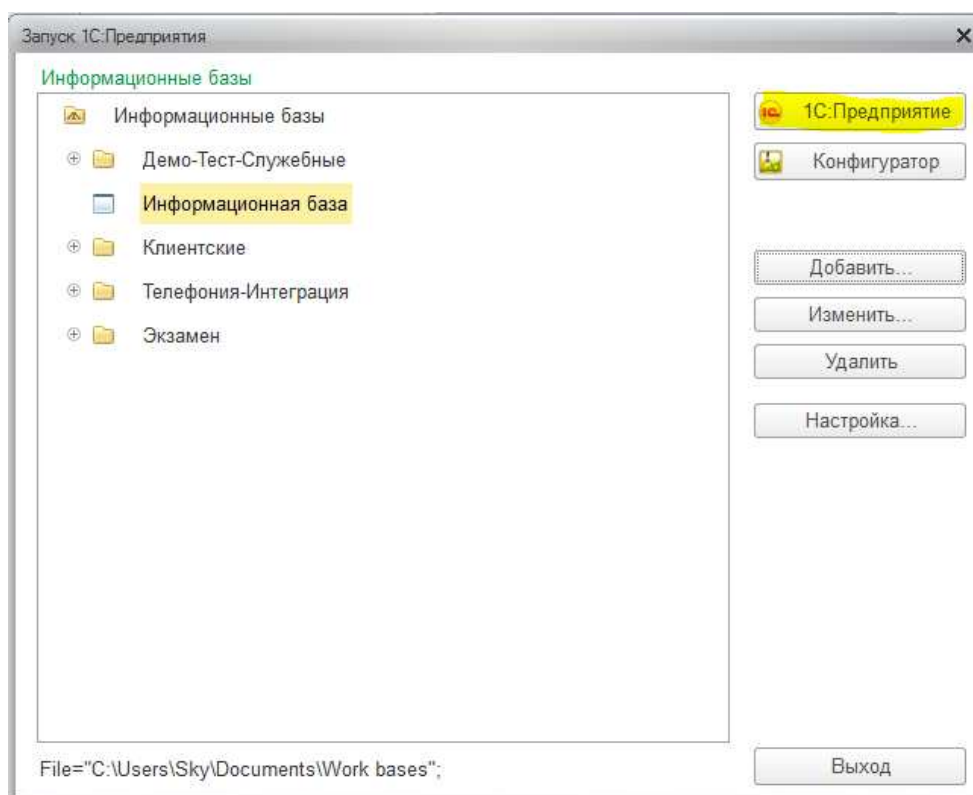
В режиме «Конфигуратор» добавим пользователям, которые будут работать с модулем Flash connect, новую роль. Пункт меню «Администрирование» - «Пользователи». Откроется список пользователей



В этом списке выберем нужного пользователя и нажмем «Изменить текущий элемент». В открывшемся окне выбираем роль «Модуль FLASH Полный доступ» на закладке «Прочие», нажимаем «ОК».



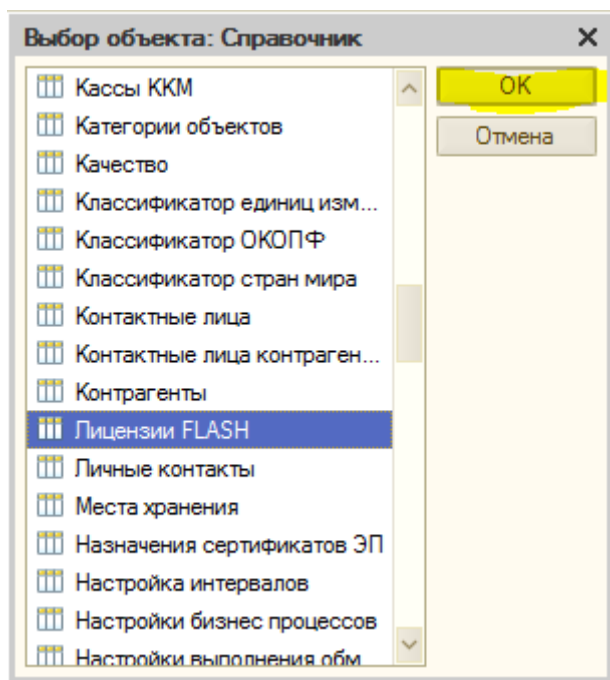
После этого можно закрыть Конфигуратор и запустить ИБ в режиме «1С:Предприятие»



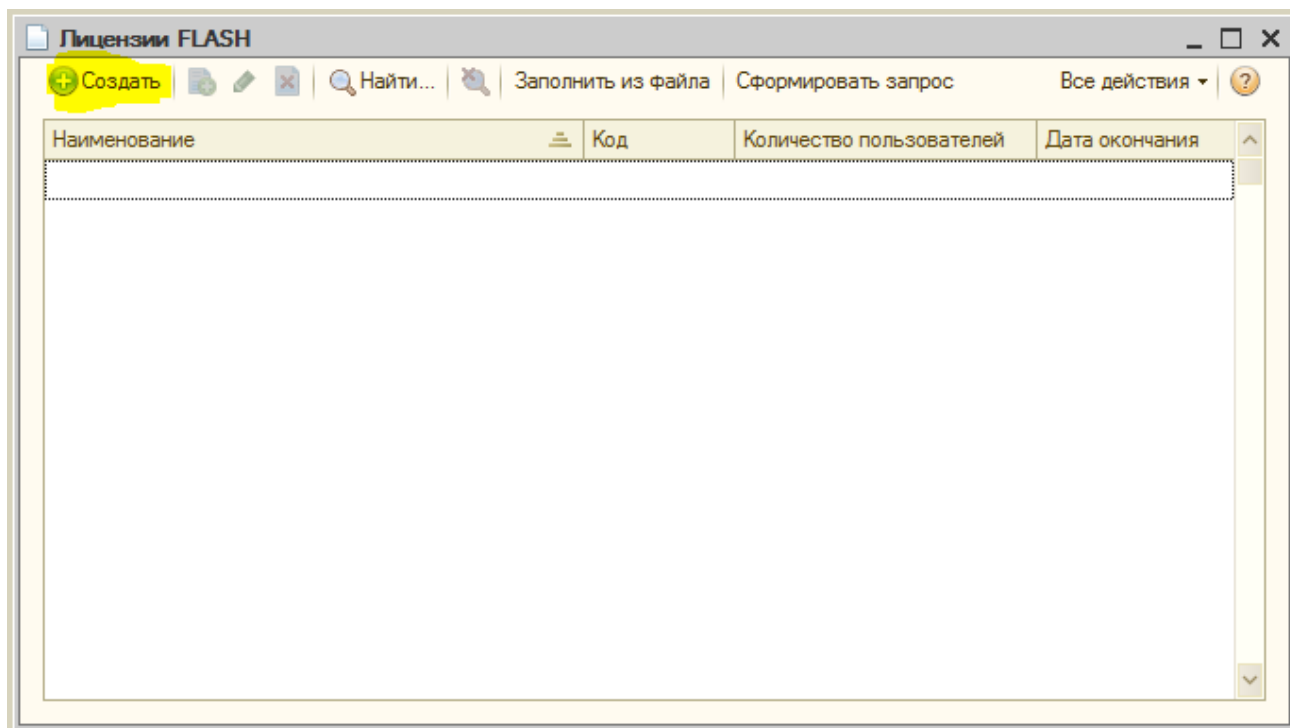


### 1.3. Установка лицензии

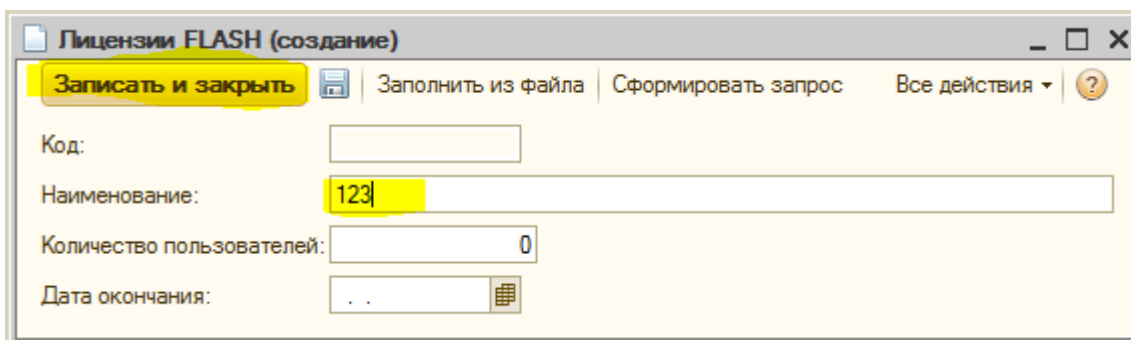
Для использования модуля, необходимо установить лицензию. Сформируем запрос на получение лицензии. Пункт меню «Операции» - «Справочник...» - «Лицензии FLASH»



Создадим новую лицензию, нажмем «Создать»



Зададим любое наименование для лицензии, например «123» и нажмем «Записать и закрыть»



Лицензии FLASH (создание)

Записать и закрыть | Заполнить из файла | Сформировать запрос | Все действия ▾

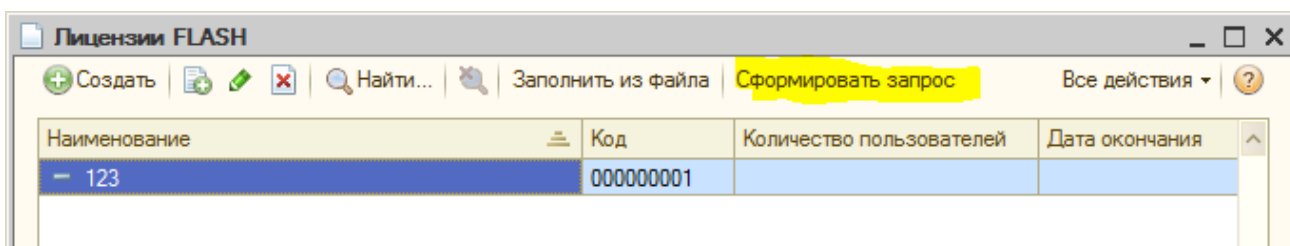
Код:

Наименование:

Количество пользователей:

Дата окончания:

После этого в списке лицензий появится новый элемент. Выберем его и нажмем «Сформировать запрос»

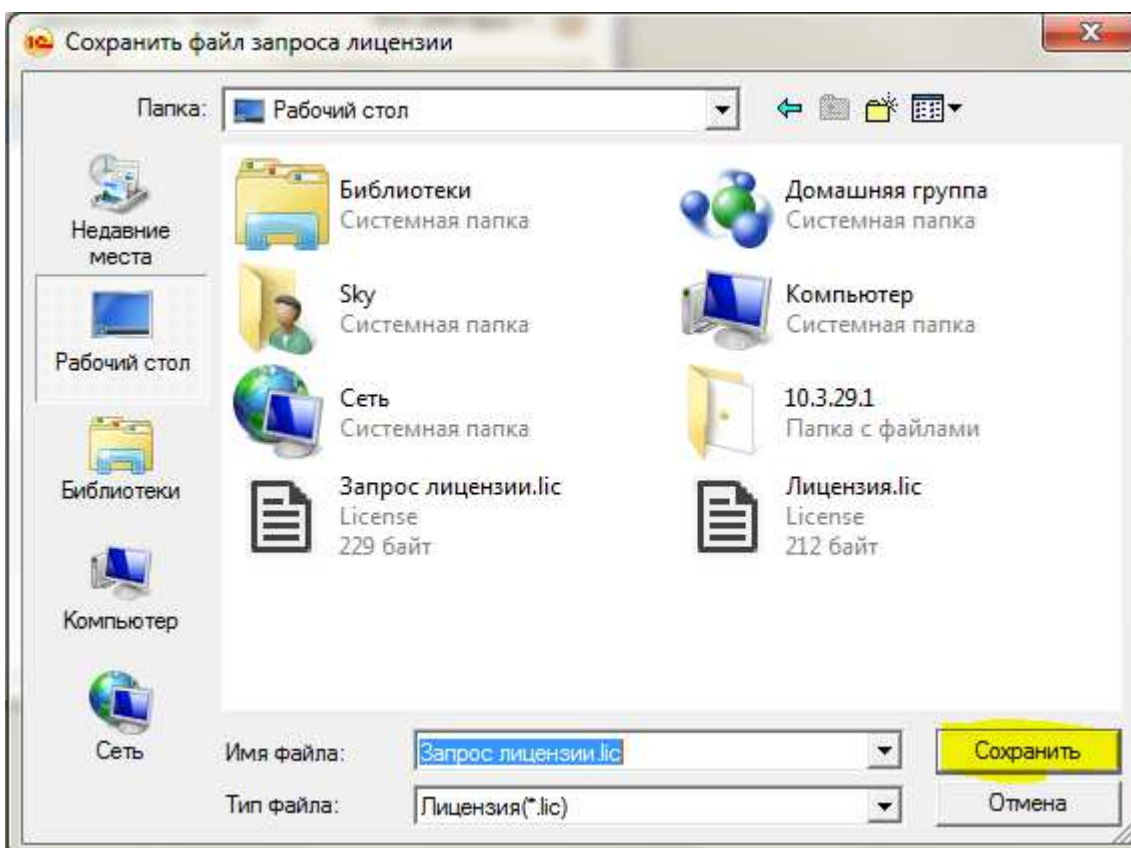


Лицензии FLASH

Создать | Найти... | Заполнить из файла | Сформировать запрос | Все действия ▾

Наименование	Код	Количество пользователей	Дата окончания
123	000000001		

Сохраним файл запроса.



Сохранить файл запроса лицензии

Папка: Рабочий стол

Недавние места: Рабочий стол, Библиотеки, Компьютер, Сеть

Библиотеки: Библиотеки Системная папка, Sky Системная папка, Сеть Системная папка

Компьютер: Домашняя группа Системная папка, Компьютер Системная папка

Сеть: 10.3.29.1 Папка с файлами

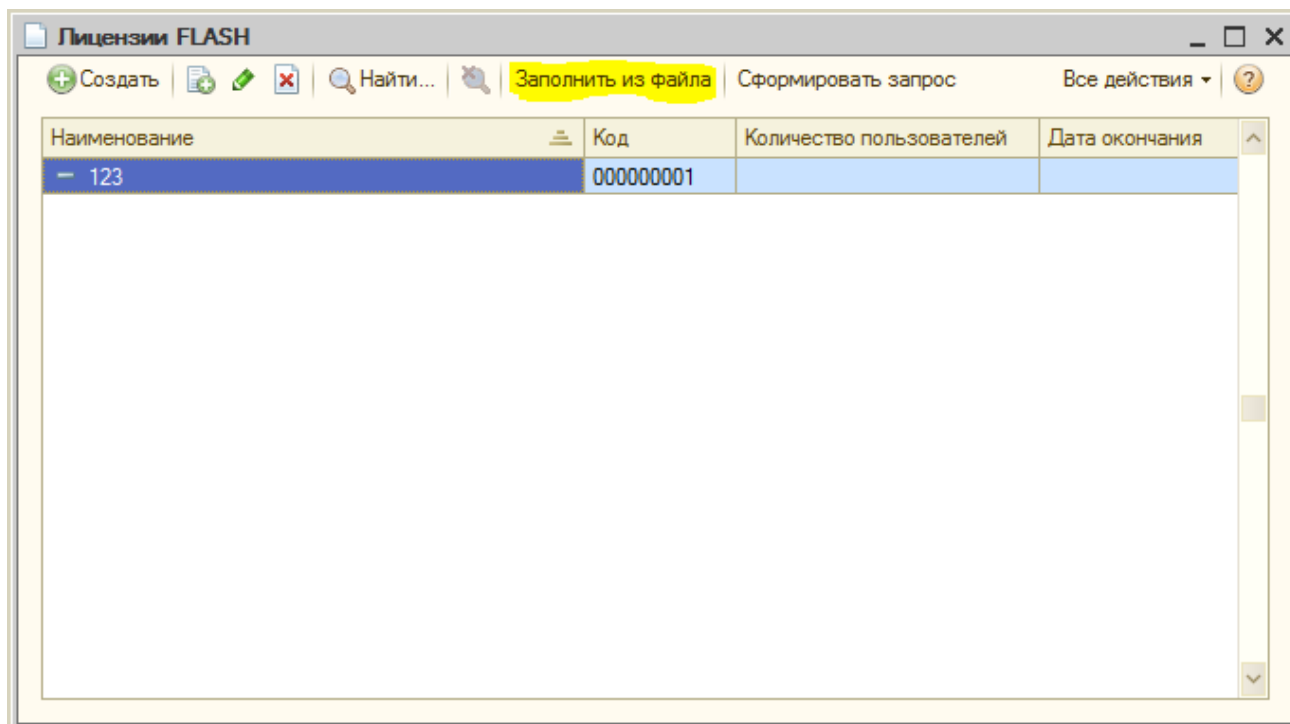
Запрос лицензии.lic License 229 байт

Лицензия.lic License 212 байт

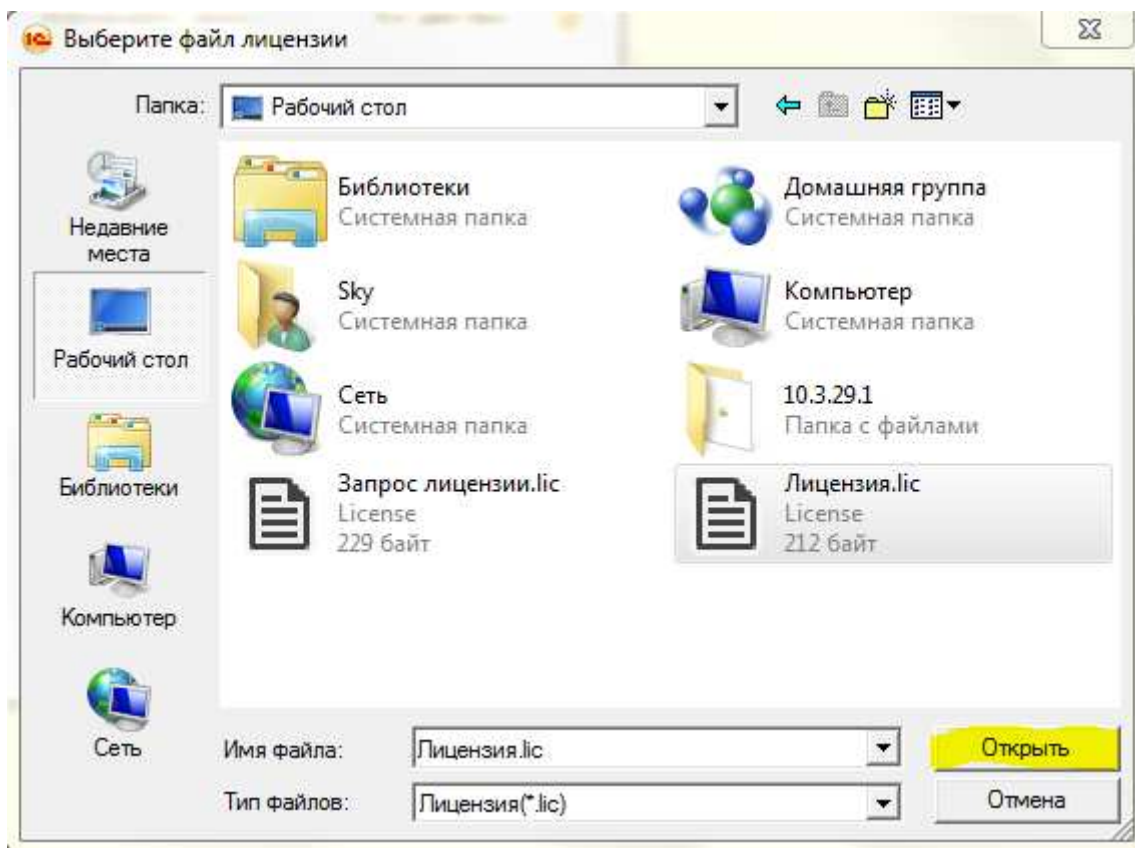
Имя файла:  | Тип файла:  | Сохранить | Отмена

Файл запроса нужно отправить по электронной почте для получения лицензии по адресу [sales@flash-connect.ru](mailto:sales@flash-connect.ru).

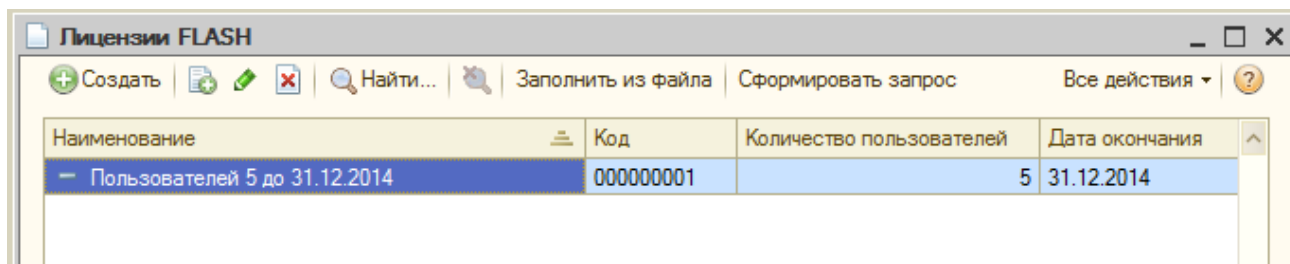
Для установки полученной лицензии, по аналогии с предыдущим пунктом, откроем справочник «Лицензии FLASH». Выберем созданную ранее лицензию и нажмем «Заполнить из файла».



Выберем полученный файл лицензии

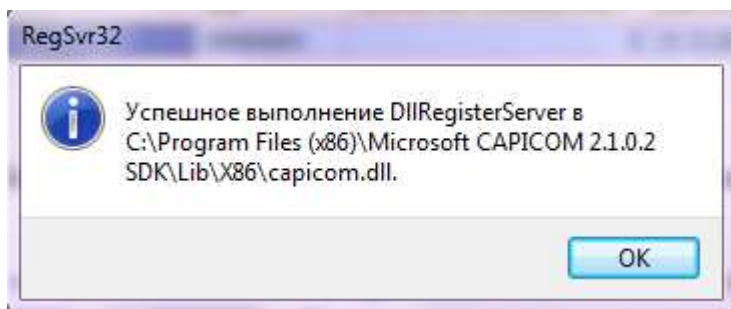


После чего элемент справочника лицензий автоматически заполнится информацией о количестве возможных пользователей и дате окончания лицензии.



Теперь можно запускать рабочее место Flash connect: «Call центр» - «Рабочее место Flash connect»

Если выдается сообщение о том, что компонента шифрования не установлена, то следует скачать и установить SDK CAPICOM (<http://flash-connect.ru/download/capicom.zip>). После установки, следует вручную зарегистрировать библиотеку шифрования. Для этого нужно вызвать «Пуск» - «Выполнить...» и в появившейся строке запуска написать следующее: `regsvr32 "C:\Program Files (x86)\Microsoft CAPICOM 2.1.0.2 SDK\Lib\X86\capicom.dll"`, нажать «ОК», после чего откроется следующее сообщение.

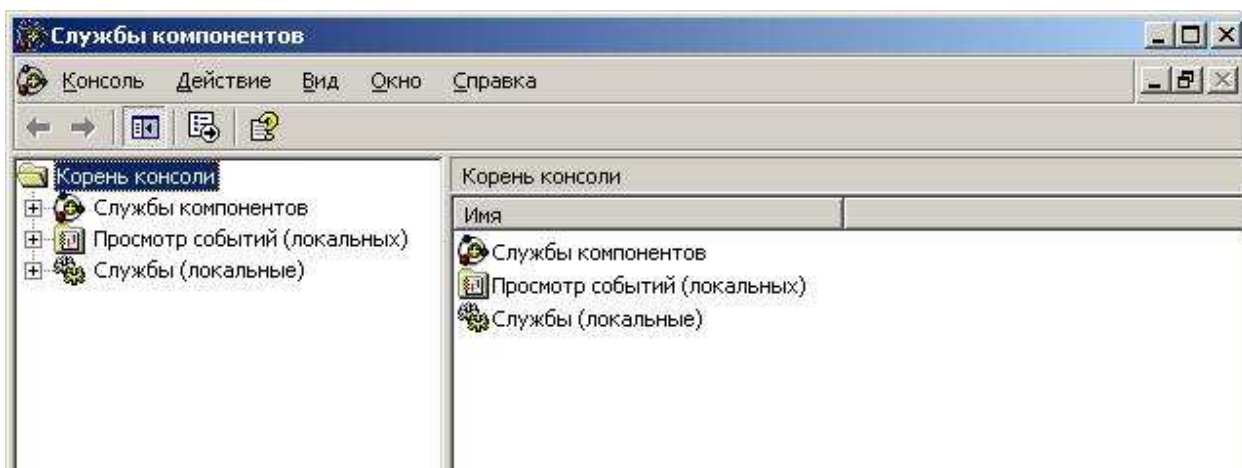


Если операционная система 32-х разрядная, тогда нужно заменить «Program Files (x86)» на «Program Files».

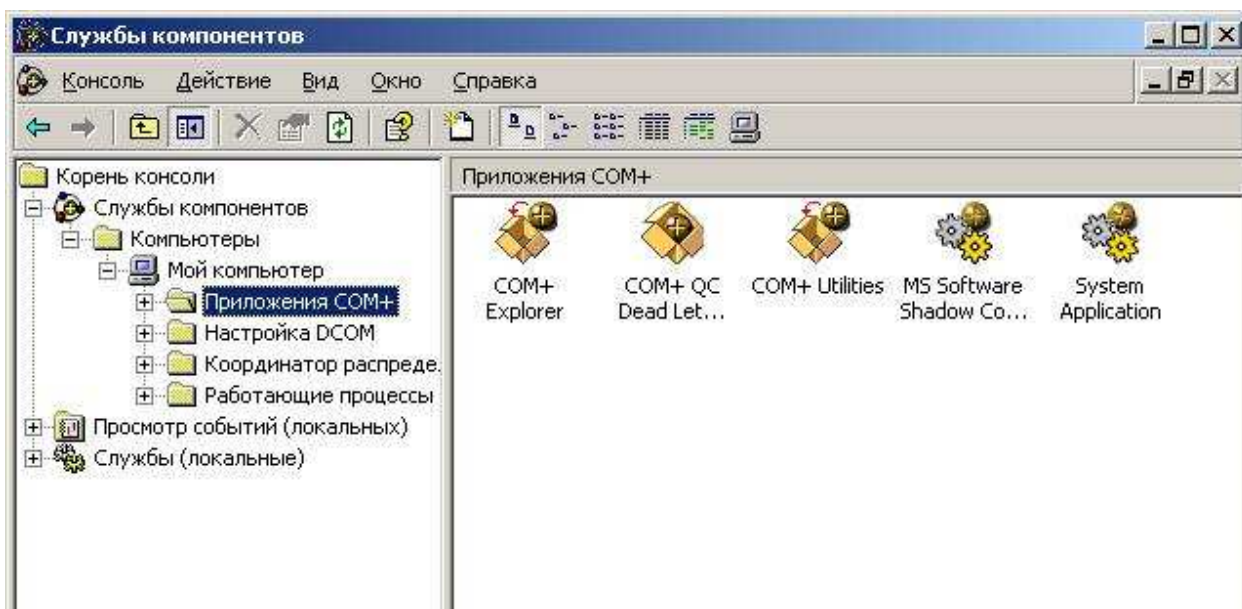
Эту процедуру необходимо выполнить на всех компьютерах, где будет использоваться модуль Flash connect X, если ИБ работает в файл-серверном варианте. Если ИБ работает в клиент-серверном варианте, то процедуру достаточно будет провести на сервере ИБ.

Для регистрации компоненты на сервере нужно сделать следующие действия:

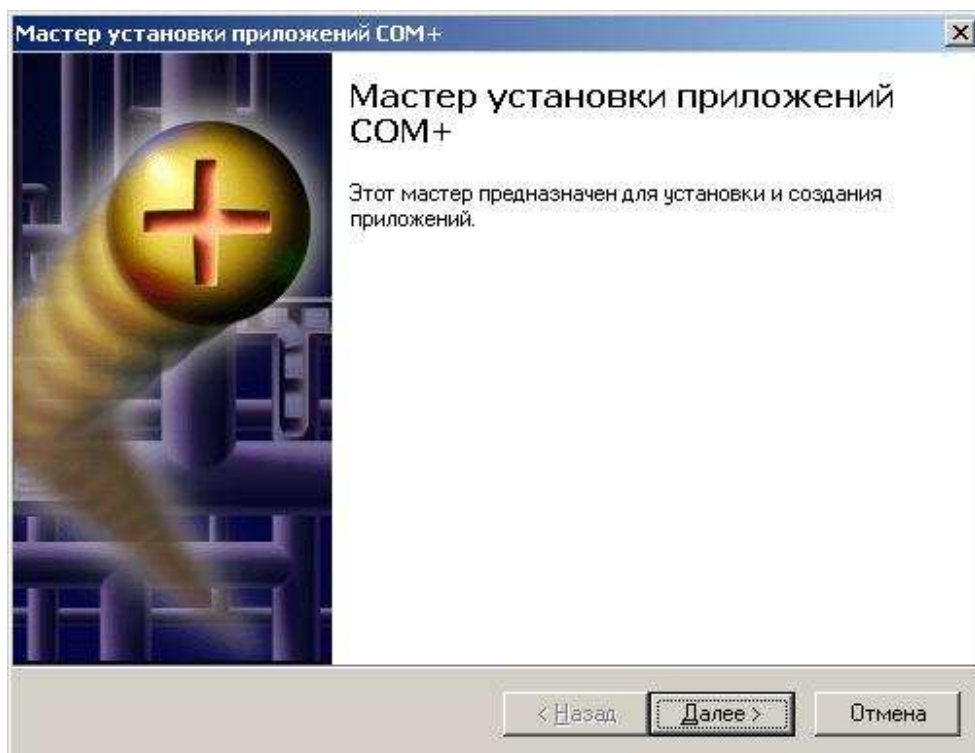
1. Заходим в Панель управления → Администрирование → Службы компонентов.



2. Переходим к ветке Компьютеры → Мой компьютер → Приложения COM+.

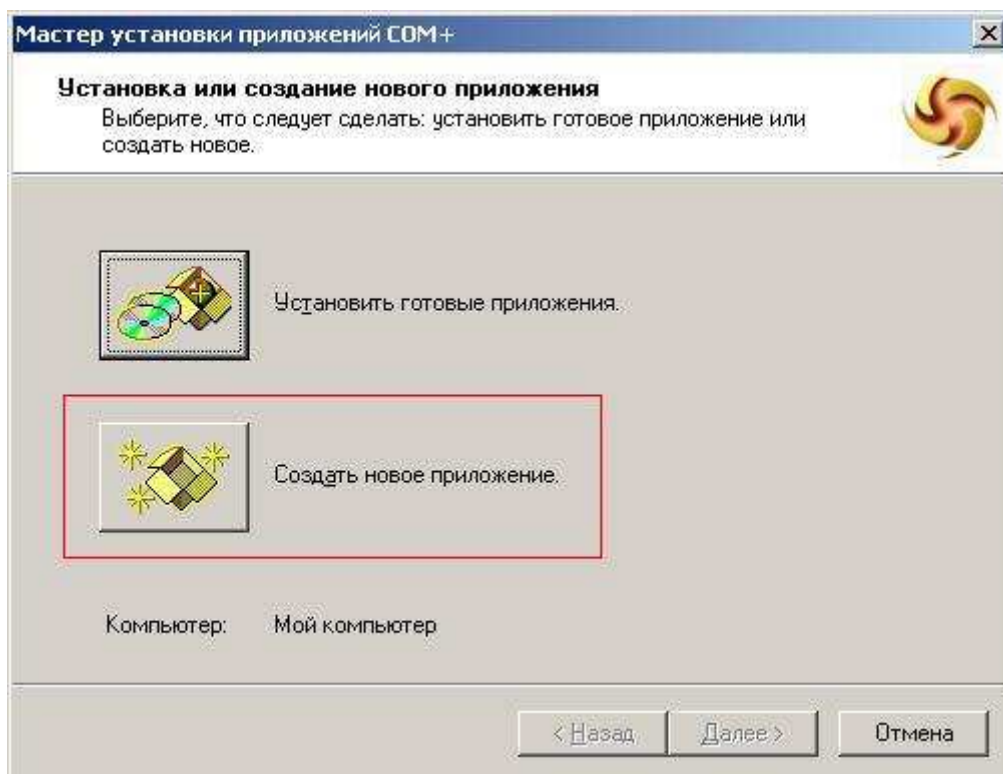


3. В контекстном меню выбираем Создать → Приложение. Откроется Мастер установки приложений COM+.



4. Нажимаем «Далее».

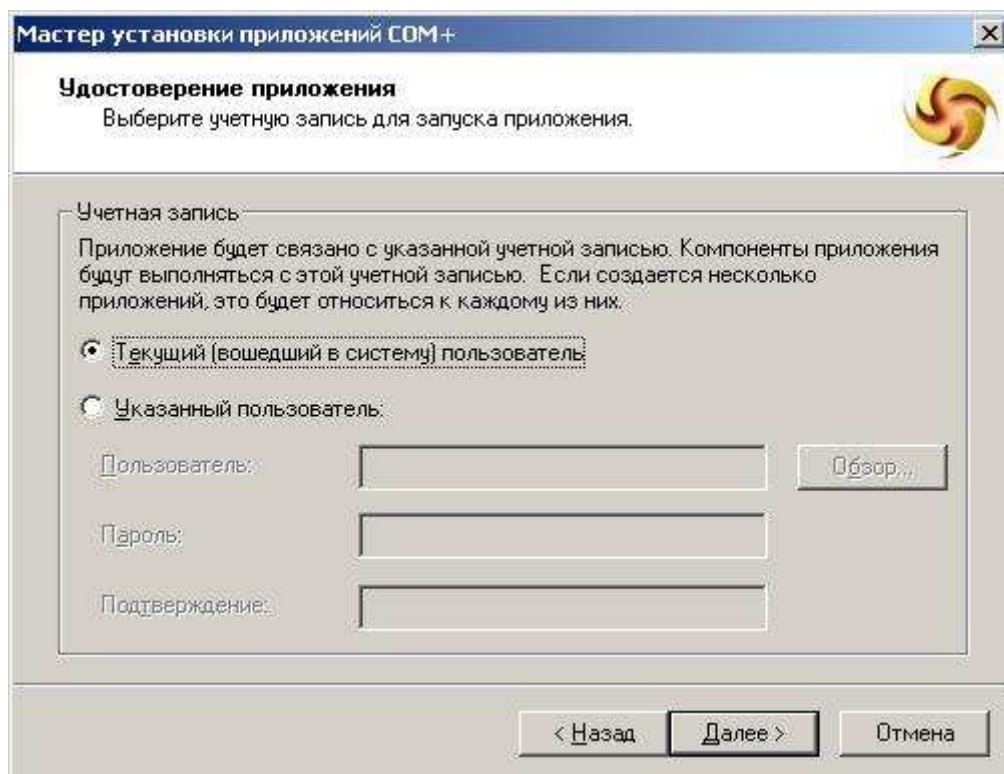
5. Выбираем «Создать новое приложение».



6. Вводим имя «CAPICOMEncryptedData». Устанавливаем переключатель «Серверное приложение». Нажимаем «Далее».



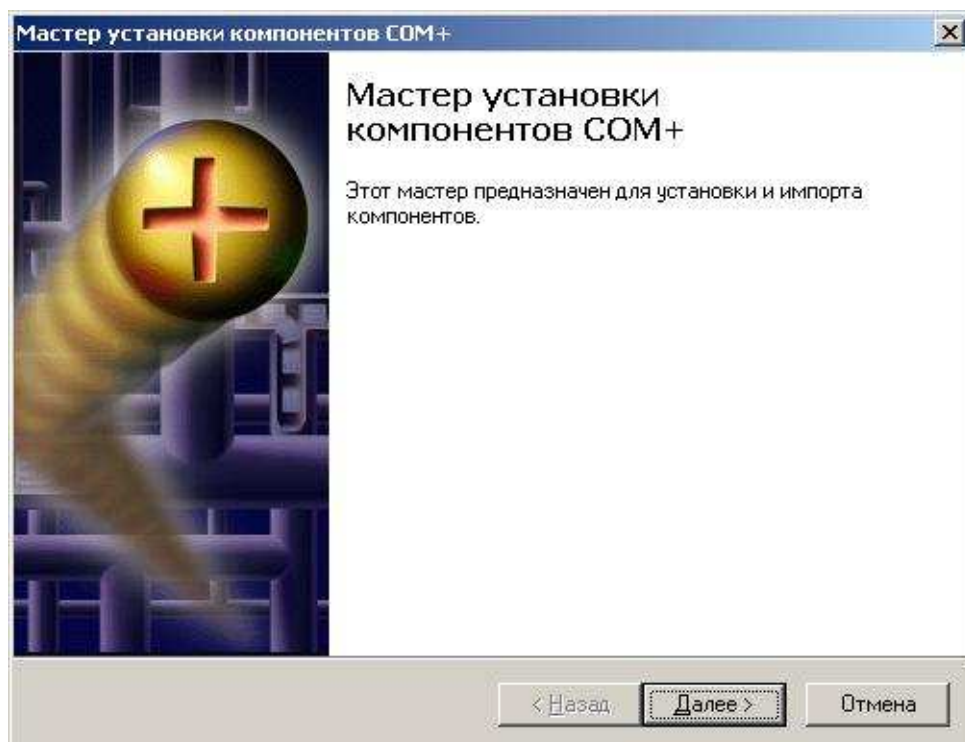
7. На следующем шаге устанавливаем «Текущий пользователь». Нажимаем «Далее».



8. Нажимаем «Готово».

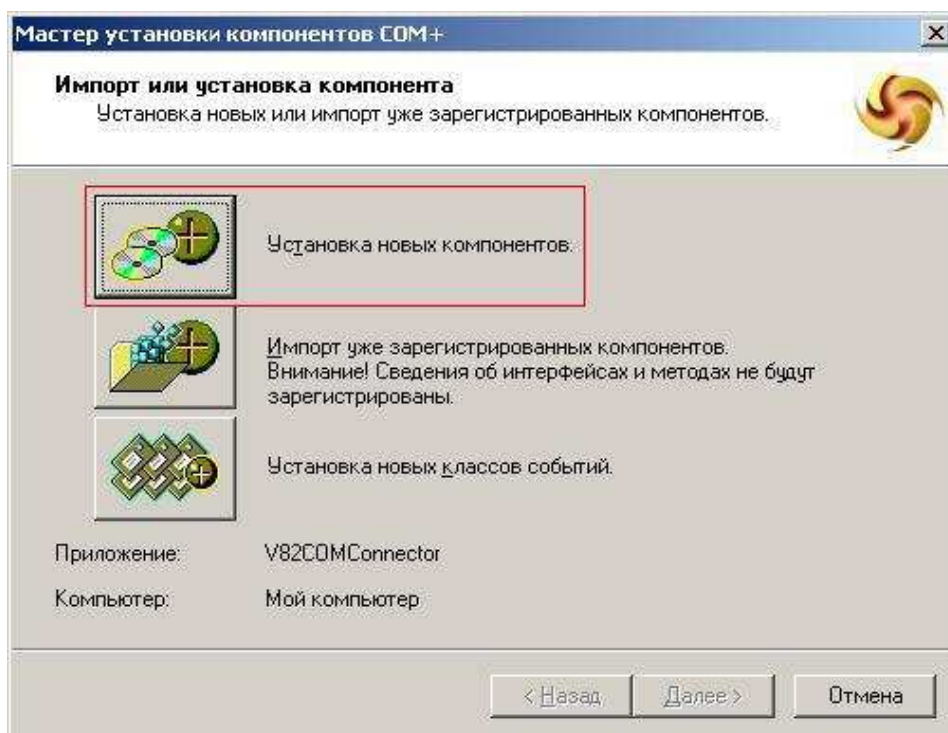
9. В появившейся ветке CAPICOMEncryptedData переходим к подветке Компоненты.

10. В контекстном меню выбираем Создать → Компонент. Откроется Мастер установки компонентов COM+.



11. Нажимаем «Далее».

12. Выбираем «Установка новых компонентов».



13. Выбираем файл C:\Program Files (x86)\Microsoft CAPICOM 2.1.0.2 SDK\Lib\X86\capicom.dll.

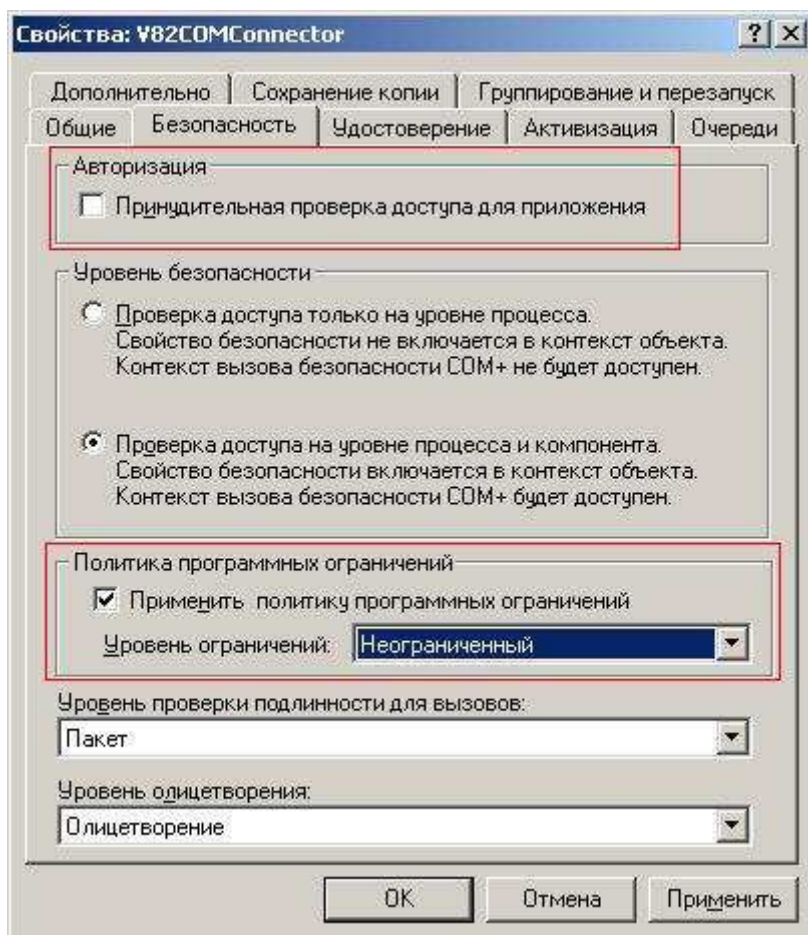
14. Нажимаем «Далее» → «Готово».

15. Переходим к ветке CAPICOMEncryptedData.

16. В контекстном меню выбираем «Свойства». В открывшемся окне переходим на вкладку «Безопасность».

17. Снимаем галку «Принудительная проверка доступа для приложений». Ставим галку «Применить политику программных ограничений». Устанавливаем Уровень ограничений - «Неограниченный».





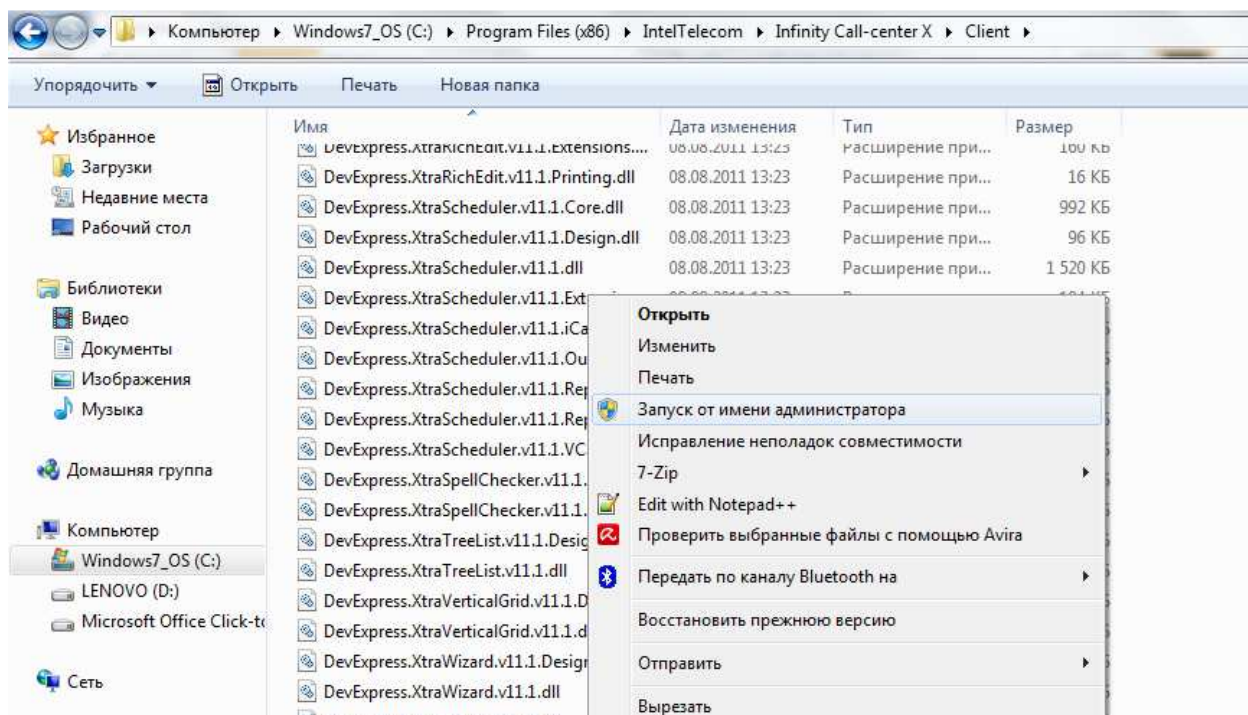
18. Нажимаем «OK».

## 1.4. Установка библиотек интеграции call-центра Infinity

### ВАЖНО!

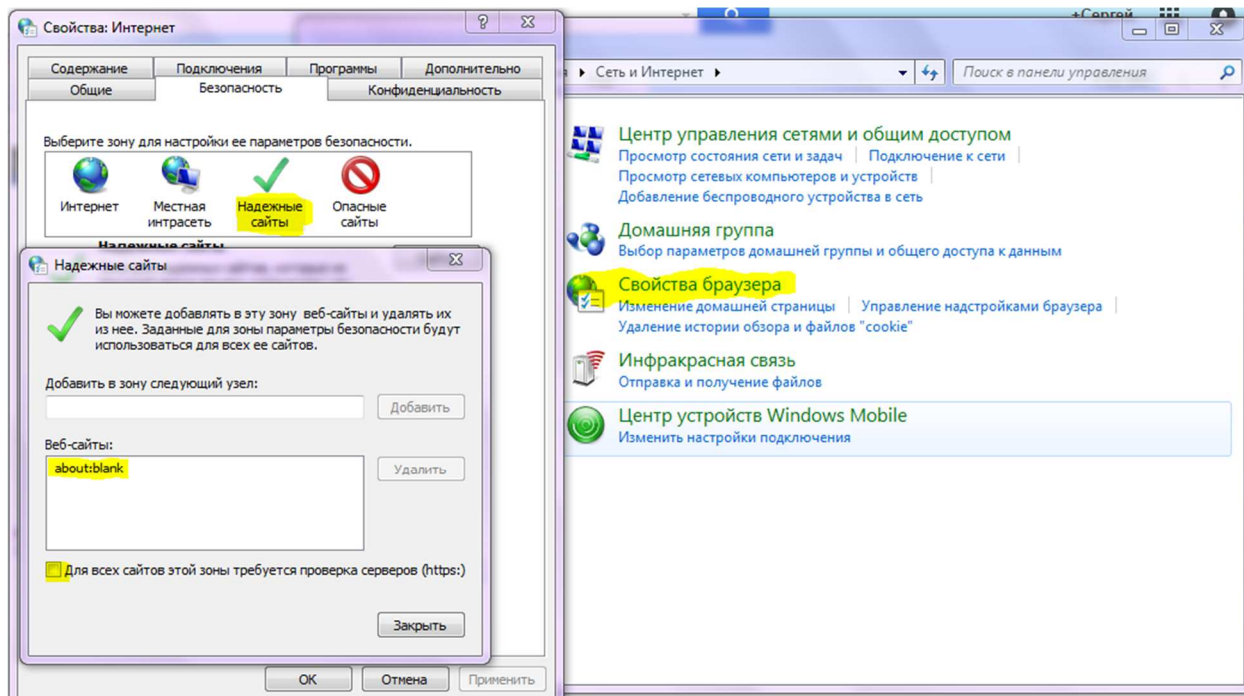
**Перед началом работы с объектами модуля Flash connect X в режиме «1С: Предприятие», следует проверить наличие установленных библиотек интеграции (основанной на технологии активных форм (ActiveX Form)) из состава поставки программно-аппаратного комплекса «Call-центр Infinity» на рабочих станциях.**

Если библиотеки не установлены, следует сделать следующее: перейдите в папку Client папки установки Infinity Call-center X (для 32-х битных систем это «C:\Program Files \IntelTelecom\Infinity Call-center X\Client» по умолчанию, для 64-х битных C:\Program Files (x86)\IntelTelecom\Infinity Call-center X\Client). Найдите там файл «**Register.bat**» и запустите его от имени **администратора**. **Для выполнения процедуры пользователь должен иметь права Администратора.**

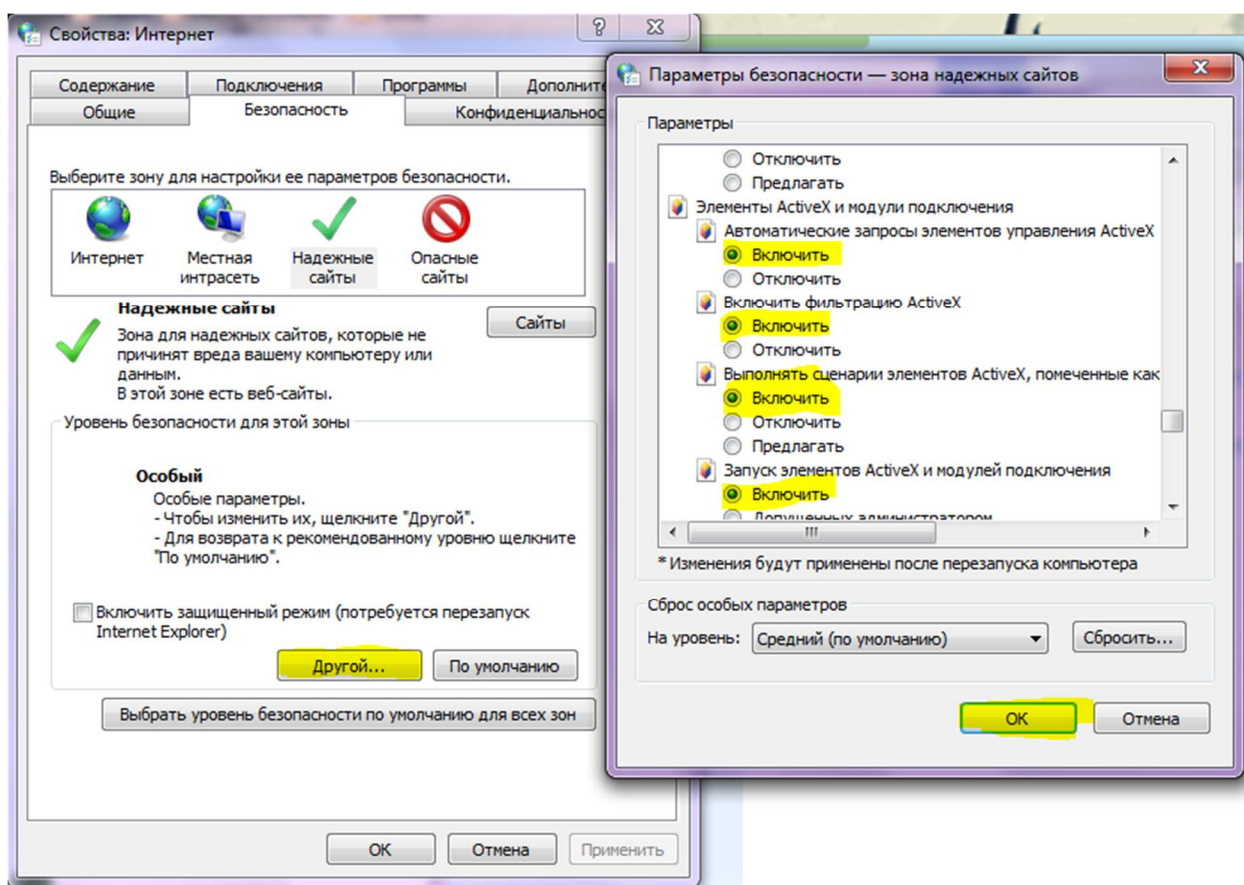


## 1.5. Настройка дополнительных разрешений

Для конфигураций 1С, работающих, в режиме «управляемых форм», например, как 1С:Управление торговлей, редакции 11, потребуется настройка свойств браузера. Для этого нужно зайти в панель управления, в раздел сеть и интернет и выбрать свойства браузера. В открывшемся окне перейдем к пункту «Надежные сайты», на закладке безопасность, нажмем на кнопку «Сайты». Добавим в список узел «about:blank».



Закроем окно и нажмем кнопку «Другой...». В разделе «Элементы ActiveX и модули подключения» выбрать во всех пунктах «Включить». Нажать «ОК» и закрыть окно.



## 1.6. Настройка дополнительных панелей APM Оператора Infinity X

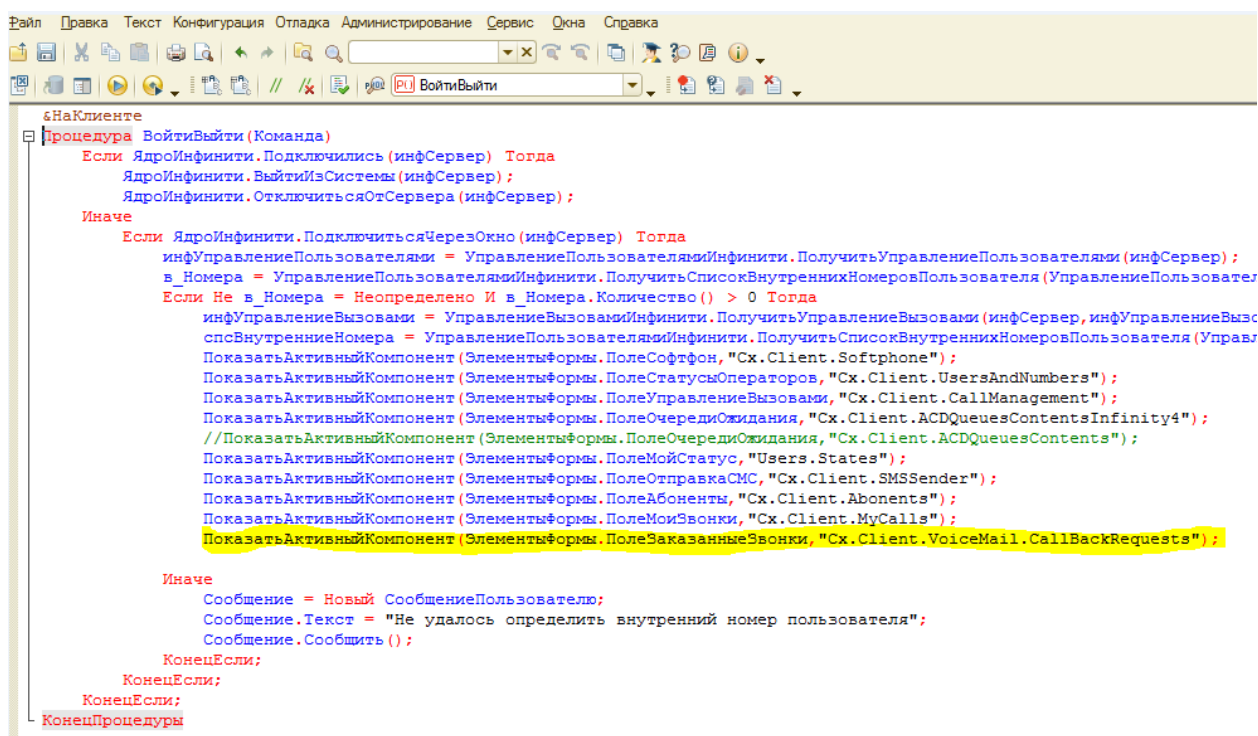
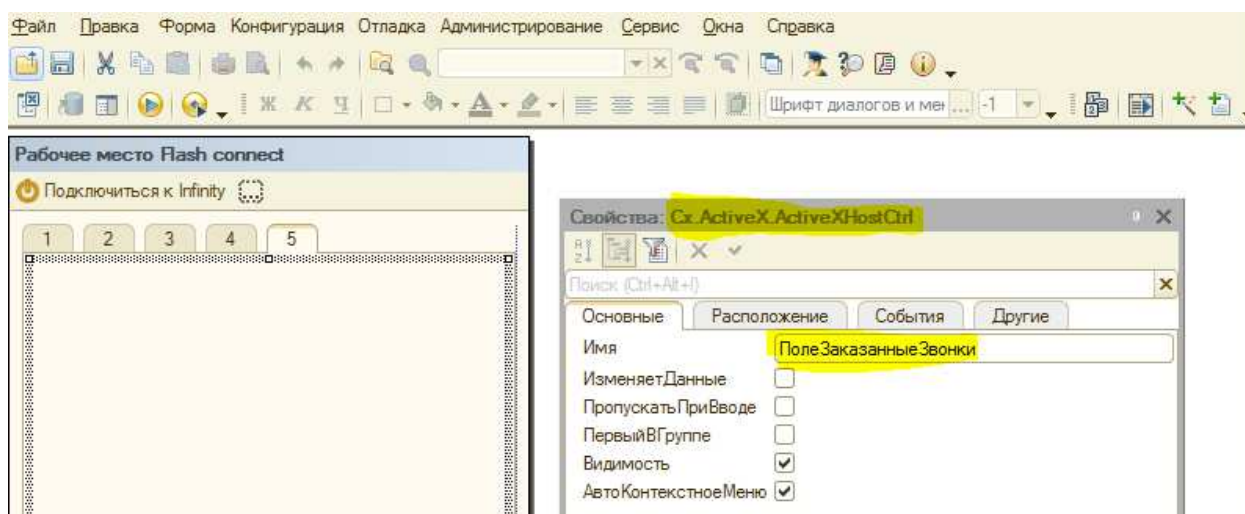
Типовая поставка обработки Flash-connect X включает минимальное количество функциональных панелей APM Оператора Infinity X. При необходимости можно встроить дополнительные панели.

**Таблица: Справочник панелей**

Инструментальная панель Infinity X	Наименование компоненты ActiveX
Справочник абонентов	Cx.Client.Abonents
Статусы операторов	Cx.Client.UsersAndNumbers
Очереди ожидания	Cx.Client.ACDQueuesContents
Очереди ожидания Infinity 4	Cx.Client.ACDQueuesContentsInfinity4
Информация о звонке	Cx.Client.CallInfo
Отправка SMS	Cx.Client.SMSSender
Уведомления	Cx.Client.Notifications.List
Заказанные звонки	Cx.Client.VoiceMail.CallBackRequests
Управление звонками	Cx.Client.CallManagement
Софтфон	Cx.Client.Softphone
Мои звонки	Cx.Client.MyCalls
Пользователи	Security.Users
Статус пользователя	Users.States
Голосовая почта	Cx.Client.VoiceMail.VoiceMailList

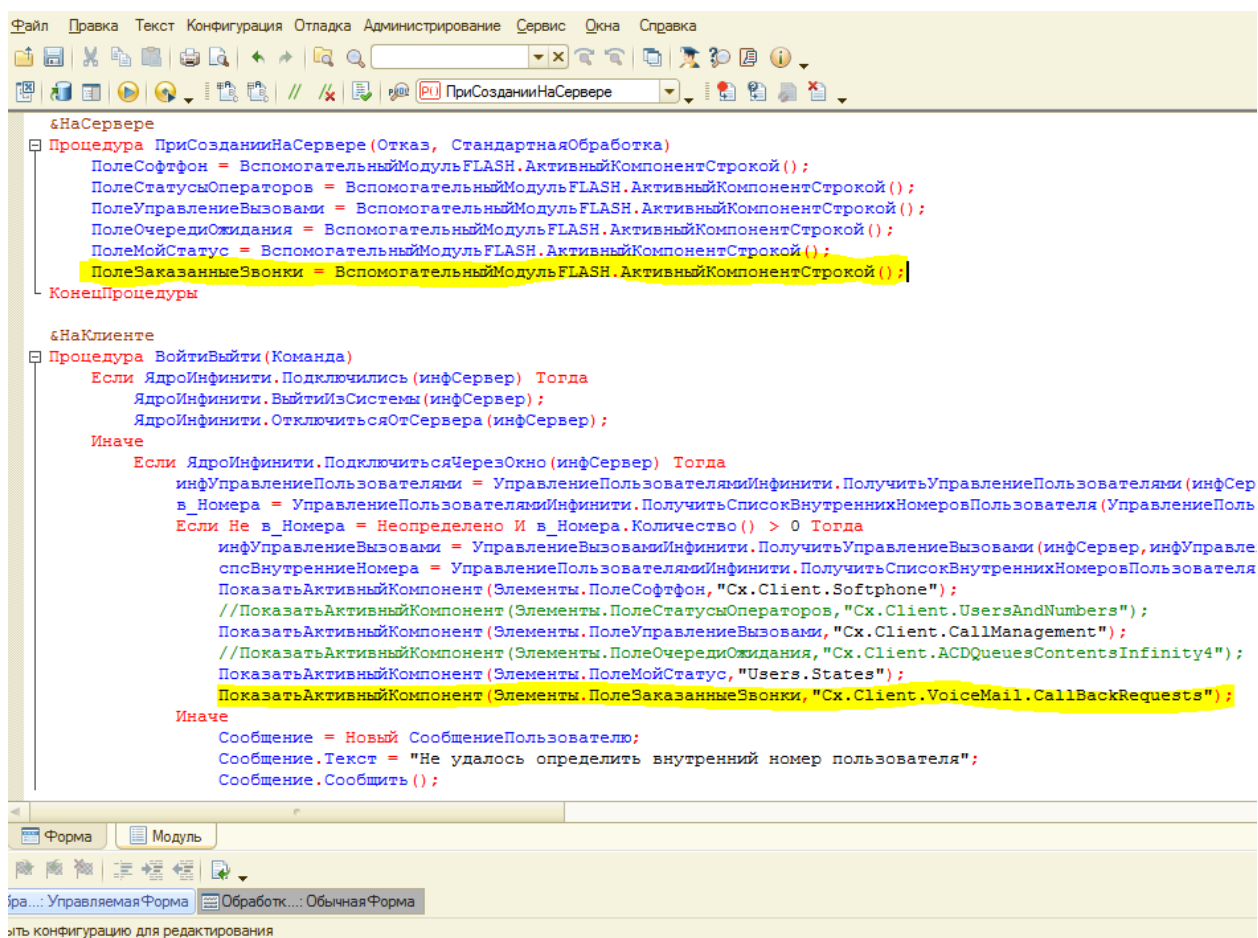
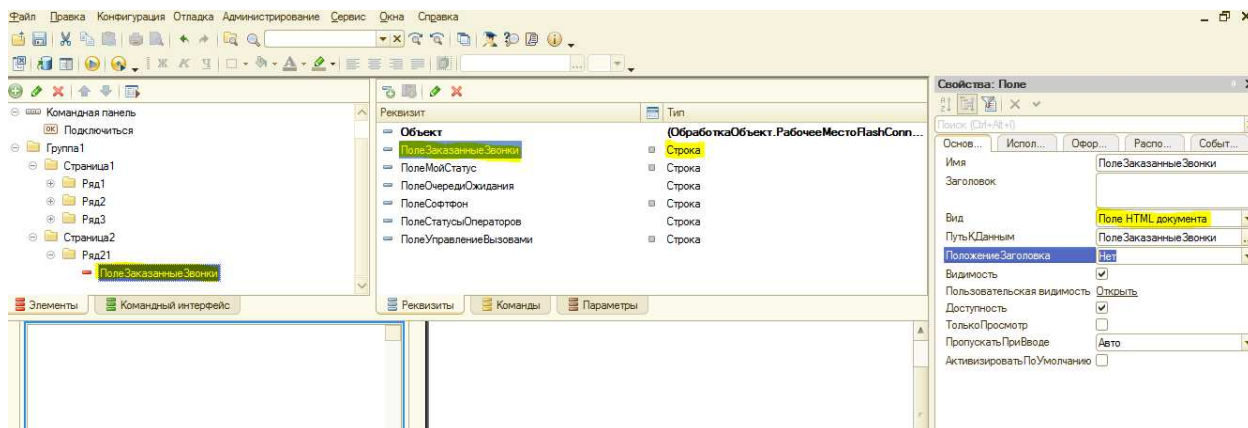
Изменения по добавлению новой панели вносятся в режиме "Конфигуратор" в обработку РабочееМестоFlashConnect

1) Для обычной формы: на форму вставляется ActiveX компонент "Cх.ActiveX.ActiveXHostCtrl", задаем название. Затем, в процедуре "ВойтиВыйти" добавляем строку кода: "ПоказатьАктивныйКомпонент(Параметр1,Параметр2);", где Параметр1 - имя добавленного на форму элемента управления, а Параметр2 - идентификатор требуемого инструмента Infinity X (приведены в таблице «Справочник панелей»)






2) Для управляемой формы: добавляется реквизит формы с типом строка, этот реквизит размещается на форме, в виде элемента управления "Поле HTML документа". Далее добавляется в процедуру "ВойтиВыйти" такая же строка, как и в случае с обычной формой. Дополнительно в процедуре "ПриСозданииНаСервере" должно быть инициализировано новое поле как на скриншотах ниже.

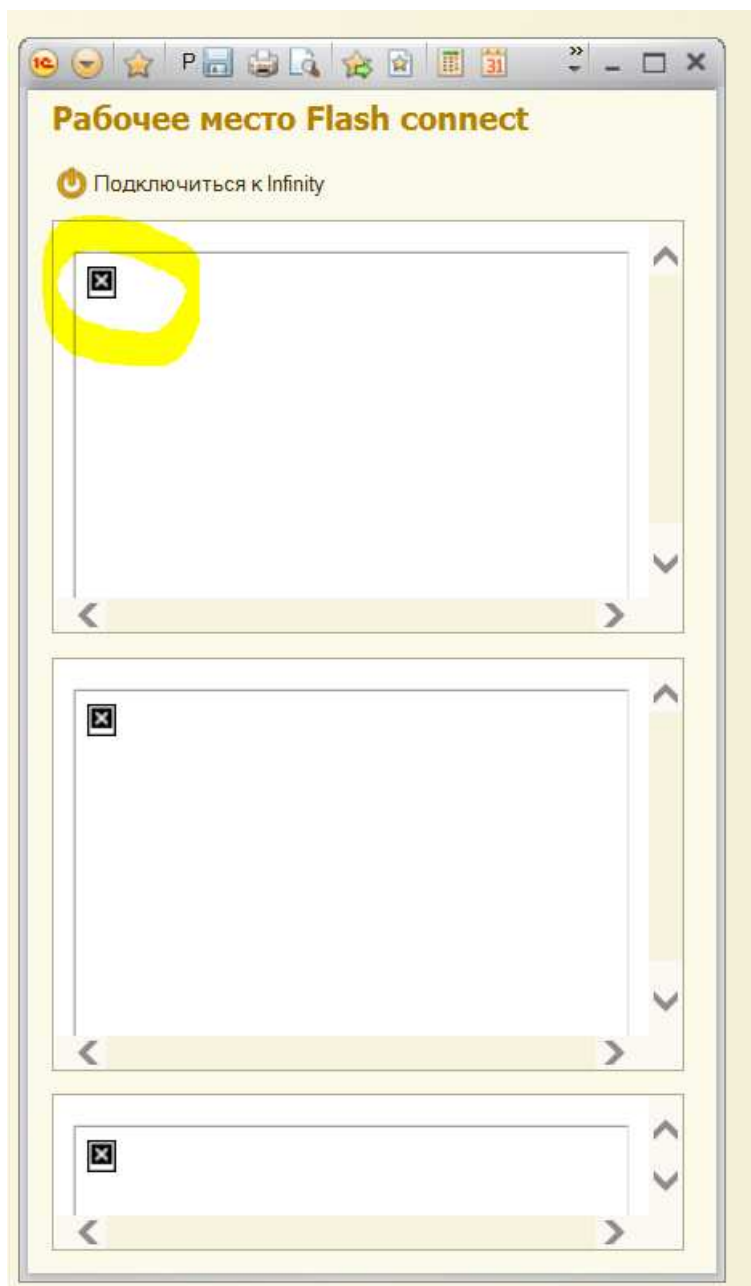


## 2. ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ И СПОСОБЫ УСТРАЕНИЯ

### 2.1. Не отображаются инструментальные панели APM Infinity

После установки модуля Flash-connect X осуществляем запуск рабочего места Flash connect. При нажатии на  Подключиться к Infinity не происходит никакой реакции.

На экране отображаются белые области как на скриншоте ниже.



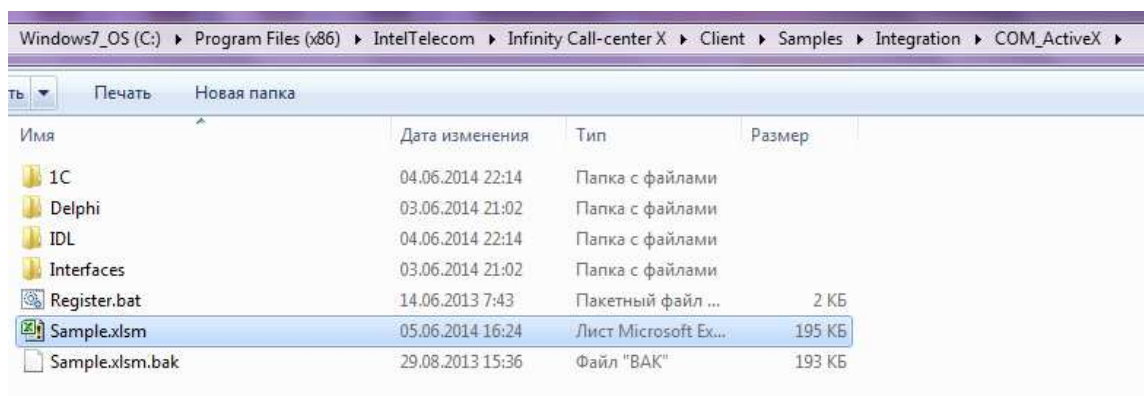
Проблема заключается в отсутствии регистрации библиотек ActiveX. Т.е. не выполнен пункт «1.4. Установка библиотек интеграции call-центра Infinity», либо библиотеки не

зарегистрировались. Необходимо провести повторную процедуру регистрации. При регистрации необходимы права Администратора.

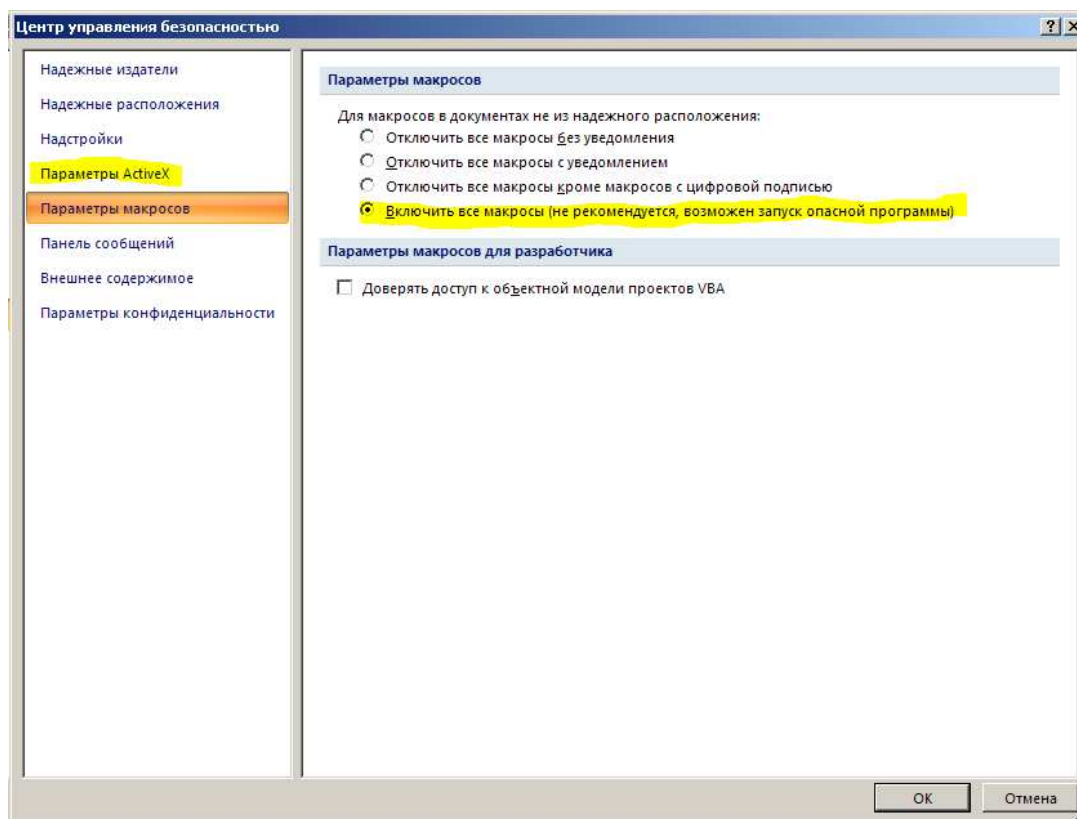
### Альтернативный способ проверки корректной регистрации ActiveX компонент и настройки сервера Infinity X.

В директории установки клиентской части Infinity X находится excel -файл, предназначенный для тестирования компонент интеграции.

Запустим этот файл и проверим работоспособность (для Excel 2007 Ultimate)



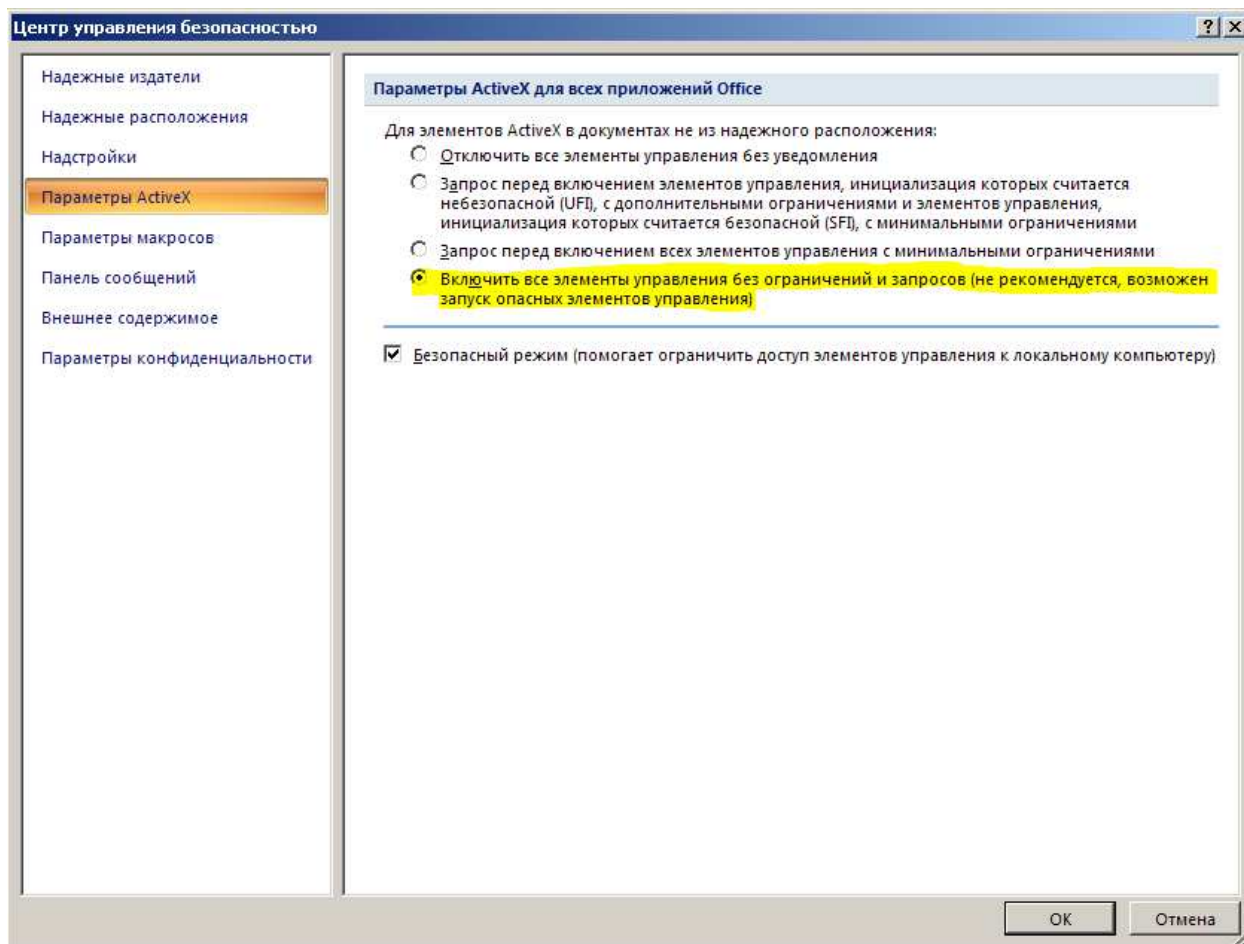
Во-первых, настроим безопасность. Чтобы все запускалось, перейдем в пункт безопасность макросов в разделе «Разработчик», либо «Параметры Excel» - «Центр управления безопасностью» - «Параметры центра управления безопасностью». Откроется окно:





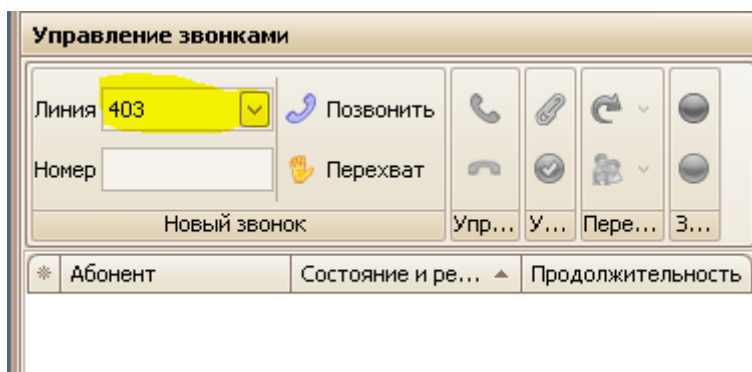
Включим все макросы.

Затем необходимо перейти во вкладку «Параметры ActiveX» и там включить все элементы управления:



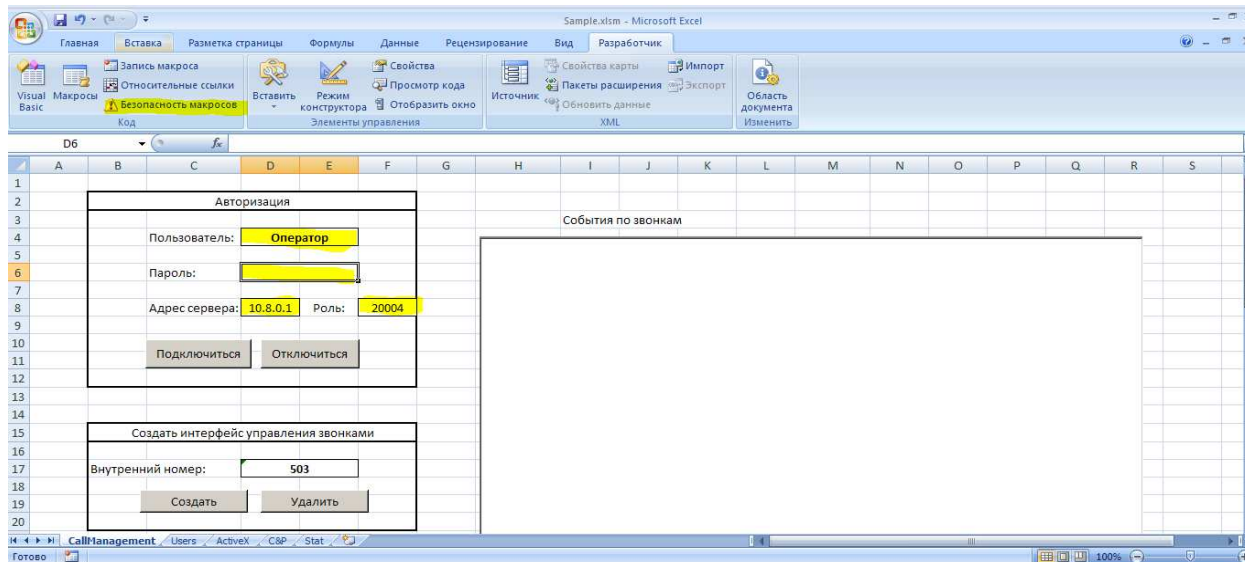
Нажимаем «ОК».

Запустив приложение Infinity call-center X, в инструменте «управление звонками», можно узнать внутренний номер оператора, он понадобится в дальнейшем.



**Важно! Необходимо закрыть приложение Infinity call-center X.**

Теперь запускаем файл «Sample.xlsm». На первой закладке файла «CallManagement» в графе пользователь введем имя пользователя Infinity X которому назначена роль оператор, введем адрес сервера и в поле роль введем значение «20004». Нажмем «Подключиться».



Если все поля заполнены правильно, то через несколько секунд появится сообщение



Далее, в поле внутренний номер, следует ввести внутренний номер оператора, который мы узнали ранее и нажать кнопку «Создать».

Создать интерфейс управления звонками	
Внутренний номер:	403
<div>Создать</div> <div>Удалить</div>	

После чего можно позвонить на какой-нибудь тестовый номер:

Совершить звонок	
Номер:	800
<div>Позвонить</div>	

Если звонок прошел успешно, то в окне «События по звонкам» будет такая информация:

События по звонкам	
CallDeleted (5000280009) 403/800 Dir:2	
StateChanged (5000280009) 403/800 Dir:2 2 -> 100	
StateChanged (5000280009) 403/800 Dir:2 12 -> 2	
StateChanged (5000280009) 403/800 Dir:2 0 -> 12	
CallCreated (5000280009) 403/800 Dir:0	

Теперь можно проверить, правильно ли зарегистрировались ActiveX компоненты. Для этого следует перейти на вкладку ActiveX. На ней можно найти внутреннее имя компоненты ActiveX и соответствующий инструмент Infinity X.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					

Сами компоненты размещены чуть ниже и включить или отключить их можно, нажав на кнопки «Show» и «Hide» под ними.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									
25																									
26																									
27																									
28																									
29																									
30																									
31																									
32																									
33																									
34																									
35																									
36																									
37																									
38																									
39																									
40																									
41																									

Если компоненты отображаются нормально и работают, значит библиотеки зарегистрированы правильно