

DOCUMENTATION



SOMMAIRE

Veille technologique sur la VoIP avantages, solutions et sécurité.....	3
Peut-on dire la même chose de ses coûts opérationnels et de maintenance ?.....	3
Pourriez-vous dire en quoi la configuration VoIP d'un call center serait différente de la configuration VoIP d'un standard téléphonique d'une entreprise ?.....	3
Identifiez des sites marchands ou de service dont customer service implique des services VoIP, donnez quelques exemples et décrivez une architecture possible de leur système.....	4
Effectuez quelques recherches sur les chiffrements les mieux adaptés à la VoIP.....	5
Solutions existantes sur le marché.....	10
Open Source :.....	10
Payantes :.....	10
Exemples d'implémentation.....	11
Installation d'Asterisk.....	12
Asterisk sous Debian 12.....	12
Configuration d'Asterisk.....	14
/etc/asterisk/pjsip.conf.....	14
/etc/asterisk/extensions.conf.....	15
/etc/asterisk/voicemail.conf.....	16
Configuration des clients.....	17
Ordinateurs (MicroSIP).....	17
Mobile (Zoiper).....	17
Sécurisation de la communication.....	18
Transport Layer Security (TLS).....	18
Secure Real-time Transport Protocol (SRTP).....	19
Test et validation.....	20
Automatisation.....	21
Mise en place de Google TTS.....	21
/etc/asterisk/extensions.conf.....	21
Déploiement automatisé.....	22
Supervision.....	25
Cockpit.....	25

Veille technologique sur la VoIP

avantages, solutions et sécurité

Peut-on dire la même chose de ses coûts opérationnels et de maintenance ?

Les coûts opérationnels et de maintenance d'un système VoIP peuvent être inférieurs à ceux d'un système téléphonique traditionnel pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la VoIP utilise le réseau internet existant de l'entreprise, ce qui réduit les coûts d'infrastructure tels que les lignes téléphoniques dédiées et les frais d'interurbain. En outre, les systèmes VoIP sont souvent plus faciles à gérer et à entretenir que les systèmes téléphoniques traditionnels. Les mises à jour logicielles et les modifications de configuration peuvent être effectuées à distance, ce qui réduit les coûts de déplacement et de maintenance sur site.

De plus, les coûts de matériel peuvent également être réduits avec la VoIP, car les téléphones IP peuvent être connectés directement au réseau de l'entreprise, éliminant ainsi le besoin de cartes d'interface téléphonique coûteuses. Les entreprises peuvent également économiser de l'argent en utilisant des logiciels de communication unifiée qui intègrent la voix, la vidéo et la messagerie instantanée en une seule plateforme.

Cependant, il est important de noter que les coûts opérationnels et de maintenance d'un système VoIP peuvent varier en fonction de la taille et de la complexité de l'architecture de l'entreprise. Les entreprises doivent donc évaluer leurs besoins spécifiques en matière de communication et choisir une solution VoIP qui répond à ces besoins tout en étant rentable à long terme.

Pourriez-vous dire en quoi la configuration VoIP d'un call center serait différente de la configuration VoIP d'un standard téléphonique d'une entreprise ?

La configuration VoIP d'un call center diffère de celle d'un standard téléphonique d'entreprise en raison du volume d'appels plus élevé et des fonctionnalités avancées requises, telles que la distribution automatique des appels et l'intégration CRM. Les standards téléphoniques d'entreprise ont des besoins plus simples, tels que la messagerie vocale et le transfert d'appels. La configuration dépendra des besoins spécifiques de chaque entreprise et de leur volume d'appels. Il est important de travailler avec un fournisseur de services VoIP expérimenté pour concevoir une solution personnalisée.

Identifiez des sites marchands ou de service dont customer service implique des services VoIP, donnez quelques exemples et décrivez une architecture possible de leur système.

Uber et Amazon sont des exemples de sites marchands et de services utilisant des services VoIP pour leur customer service. Les clients peuvent contacter Uber pour des problèmes liés aux courses, tandis qu'Amazon traite les questions concernant les commandes, les retours et les remboursements.

Architecture possible d'un système VoIP pour le customer service :

1. Interface utilisateur : Accessible via le site web, une application mobile ou un logiciel dédié, l'interface utilisateur doit être conviviale.
2. Passerelle VoIP : Responsable de la conversion des signaux vocaux analogiques en signaux numériques et de la connexion entre le réseau téléphonique traditionnel (PSTN) et le réseau VoIP.
3. Serveur VoIP : Gère la communication entre les clients et les agents du service client, prenant en charge plusieurs appels simultanés et offrant des fonctionnalités telles que la mise en attente et le transfert d'appel.
4. Logiciel de centre d'appels : Permet aux agents de gérer les appels entrants et sortants, de consulter les informations sur les clients et de suivre les interactions.
5. Base de données client : Stocke les informations sur les clients pour un accès rapide par les agents du service client.
6. Intégration CRM : Le système VoIP peut être intégré à un logiciel de gestion de la relation client (CRM) pour améliorer la productivité des agents.
7. Sécurité et qualité de service : Des mesures de sécurité et de qualité de service doivent être mises en place pour garantir la confidentialité des communications et la fiabilité du système VoIP.

Effectuez quelques recherches sur les chiffrements les mieux adaptés à la VoIP

SRTP

SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) est une extension d'un profil RTP (Real-time Transport Protocol) qui ajoute des fonctionnalités de sécurité supplémentaires pour les communications en temps réel, telles que la VoIP. Les deux principales fonctionnalités de sécurité ajoutées par SRTP sont l'authentification des messages et la protection anti-replay.

L'authentification des messages permet de vérifier que les données transmises proviennent bien de l'expéditeur prétendu et qu'elles n'ont pas été modifiées pendant la transmission. La protection anti-replay, quant à elle, empêche les attaquants de capturer et de rejouer des messages précédemment transmis dans le but de tromper le destinataire.

SRTP fonctionne en utilisant l'authentification et le chiffrement pour minimiser les risques d'attaques telles que celles par déni de service (DDoS). Il a été publié en 2004 par l'IETF (Internet Engineering Task Force) en tant que RFC 3711.

SRTP est largement utilisé pour sécuriser les communications VoIP et est pris en charge par de nombreux fournisseurs de services et de matériel VoIP. Il est important de noter que SRTP nécessite l'utilisation de clés cryptographiques pour le chiffrement et l'authentification, il est donc important de mettre en place une gestion de clés sécurisée pour utiliser SRTP de manière efficace.

En résumé, SRTP est une extension de RTP qui ajoute des fonctionnalités de sécurité supplémentaires pour les communications en temps réel, telles que l'authentification des messages et la protection anti-replay. SRTP est largement utilisé pour sécuriser les communications VoIP et est pris en charge par de nombreux fournisseurs de services et de matériel VoIP. Cependant, il est important de mettre en place une gestion de clés sécurisée pour utiliser SRTP de manière efficace.

TLS & SSL

SSL (Secure Sockets Layer) et TLS (Transport Layer Security) sont des protocoles cryptographiques conçus pour fournir une communication sécurisée sur Internet. Ils utilisent une combinaison de chiffrement symétrique et asymétrique, de certificats numériques et d'autres mécanismes de sécurité pour sécuriser les données en transit.

SSL a été initialement développé par Netscape dans les années 1990 et a été largement adopté comme moyen de sécuriser le trafic Web. Cependant, SSL a plusieurs vulnérabilités et faiblesses connues, et il est considéré comme obsolète.

TLS est le successeur de SSL, et il a été normalisé pour la première fois en 1999. TLS est basé sur SSL, mais il comprend plusieurs améliorations et renforcements de sécurité. TLS est maintenant le protocole recommandé pour sécuriser le trafic Web, ainsi que d'autres types de trafic Internet, tels que la VoIP.

Les principales différences entre SSL et TLS sont :

- Sécurité : TLS comprend plusieurs améliorations de sécurité par rapport à SSL, telles qu'un échange de clés et une authentification de message améliorés, et une protection contre certains types d'attaques.
- Interopérabilité : TLS est conçu pour être plus interopérable avec d'autres protocoles de sécurité, tels que IPSec et SSH.
- Performances : TLS est conçu pour être plus efficace que SSL, avec des mécanismes de poignée de main et de reprise de session améliorés.

TLS est maintenant largement pris en charge par les navigateurs Web, les serveurs Web et autres périphériques connectés à Internet, et il est le protocole recommandé pour sécuriser le trafic Web. SSL ne doit pas être utilisé dans les nouveaux systèmes, car il est considéré comme non sécurisé.

En résumé, SSL et TLS sont des protocoles cryptographiques utilisés pour sécuriser la communication sur Internet. TLS est le successeur de SSL, et il comprend plusieurs améliorations de sécurité par rapport à SSL. TLS est maintenant le protocole recommandé pour sécuriser le trafic Web et d'autres types de trafic Internet, tandis que SSL ne doit pas être utilisé dans les nouveaux systèmes.

ZRTP

ZRTP (Zimmermann Real-time Transport Protocol) est un protocole de sécurité pour les communications en temps réel, tel que la VoIP, qui fournit un chiffrement de bout en bout et une authentification des appels. Il a été conçu par Phil Zimmermann, le créateur de PGP (Pretty Good Privacy), et est basé sur le protocole SRTP (Secure Real-time Transport Protocol).

ZRTP utilise une méthode de chiffrement de clé publique pour établir une connexion sécurisée entre les deux parties d'un appel, sans avoir besoin d'une infrastructure de clé publique (PKI) ou d'un serveur de confiance tiers. Au lieu de cela, ZRTP utilise une méthode de "short authentication string" (SAS) pour vérifier l'authenticité de la connexion. Les deux parties de l'appel peuvent comparer les SAS et vérifier qu'elles correspondent pour confirmer que la connexion est sécurisée.

ZRTP est conçu pour être facile à utiliser et ne nécessite pas de configuration ou de connaissances techniques spécialisées. Il est également conçu pour être résistant aux attaques de type "man-in-the-middle" (MITM) et pour fournir une confidentialité persistante, ce qui signifie que les clés de chiffrement utilisées pour un appel ne peuvent pas être utilisées pour déchiffrer les appels précédents ou suivants.

ZRTP est un protocole ouvert et a été publié en tant que RFC 6189 par l'IETF (Internet Engineering Task Force) en 2011. Il est pris en charge par plusieurs fournisseurs de services et de matériel VoIP, ainsi que par des logiciels open source tels que Jitsi et Linphone.

En résumé, ZRTP est un protocole de sécurité pour les communications en temps réel, tel que la VoIP, qui fournit un chiffrement de bout en bout et une authentification des appels. Il utilise une méthode de chiffrement de clé publique pour établir une connexion sécurisée entre les deux parties d'un appel, sans avoir besoin d'une infrastructure de clé publique (PKI) ou d'un serveur de confiance tiers. ZRTP est conçu pour être facile à utiliser et est pris en charge par plusieurs fournisseurs de services et de matériel VoIP, ainsi que par des logiciels open source.

IPSec

IPsec (Internet Protocol Security) est un protocole de sécurité réseau qui permet de sécuriser les communications IP en fournissant des services de confidentialité, d'intégrité et d'authentification des données. Il peut être utilisé pour sécuriser les communications entre deux hôtes, entre deux réseaux ou entre un hôte et un réseau.

IPsec fonctionne en utilisant deux modes : le mode transport et le mode tunnel. Le mode transport chiffre les données de la charge utile IP et ajoute une en-tête d'authentification, tandis que le mode tunnel chiffre l'ensemble du paquet IP et ajoute une nouvelle entête IP. Le mode tunnel est souvent utilisé pour sécuriser les communications VPN (Virtual Private Network).

IPsec utilise des algorithmes de chiffrement tels que AES (Advanced Encryption Standard) et DES (Data Encryption Standard) pour chiffrer les données, et des algorithmes d'authentification tels que HMAC (Hash-based Message Authentication Code) pour vérifier l'intégrité des données. Il utilise également des certificats numériques pour authentifier les hôtes et les réseaux.

IPsec est largement pris en charge par les routeurs, les pare-feu et les systèmes d'exploitation modernes, et il est souvent utilisé pour sécuriser les communications entre les réseaux d'entreprise et les réseaux distants, ainsi que pour sécuriser les communications VPN.

En résumé, IPsec est un protocole de sécurité réseau qui permet de sécuriser les communications IP en fournissant des services de confidentialité, d'intégrité et d'authentification des données. Il fonctionne en utilisant deux modes : le mode transport et le mode tunnel, et utilise des algorithmes de chiffrement et d'authentification pour sécuriser les données. IPsec est largement pris en charge et est souvent utilisé pour sécuriser les communications entre les réseaux d'entreprise et les réseaux distants, ainsi que pour sécuriser les communications VPN.

POUR RÉSUMER

En résumé, SRTP et ZRTP sont des protocoles spécifiquement conçus pour sécuriser les communications VoIP en fournissant un chiffrement de bout en bout et une authentification des appels. SRTP utilise une infrastructure de clé publique (PKI) ou un serveur de confiance tiers pour établir une connexion sécurisée, tandis que ZRTP utilise une méthode de "short authentication string" (SAS) pour vérifier l'authenticité de la connexion, ce qui le rend plus facile à utiliser et ne nécessite pas de configuration ou de connaissances techniques spécialisées.

IPsec, d'autre part, est un protocole de sécurité réseau plus général qui peut être utilisé pour sécuriser les communications entre deux hôtes, entre deux réseaux ou entre un hôte et un réseau. Il peut être utilisé pour sécuriser les communications VoIP en utilisant le mode tunnel pour chiffrer l'ensemble du paquet IP, mais il n'est pas spécifiquement conçu pour cela et peut nécessiter une configuration supplémentaire pour fonctionner correctement avec les applications VoIP.

En fin de compte, le choix entre SRTP, ZRTP et IPsec dépendra des besoins spécifiques de votre entreprise et de votre réseau. Si vous avez besoin d'une solution facile à utiliser et spécifiquement conçue pour la VoIP, SRTP ou ZRTP seraient probablement les meilleurs choix. Si vous avez besoin d'une solution plus générale pour sécuriser toutes les communications réseau, IPsec pourrait être un meilleur choix. Il est important de noter que les trois protocoles peuvent être utilisés ensemble pour fournir une sécurité supplémentaire. Par exemple, IPsec peut être utilisé pour sécuriser la connexion entre les réseaux, tandis que SRTP ou ZRTP peut être utilisé pour sécuriser les communications VoIP entre les hôtes.

Solutions existantes sur le marché

Open Source :

1. Asterisk :

Asterisk est l'une des solutions VoIP open source les plus populaires et les plus largement utilisées. Développé par Digium, il offre une large gamme de fonctionnalités, notamment la messagerie vocale, les files d'attente d'appels, les conférences téléphoniques, les systèmes de réponse vocale interactive (IVR) et bien plus encore. Il est hautement personnalisable et peut être utilisé pour créer des systèmes de communication complexes.

2. FreeSWITCH :

FreeSWITCH est une plateforme de communication open source conçue pour faciliter la création de solutions de communication personnalisées. Elle prend en charge une variété de protocoles (comme SIP, H.323, WebRTC) et de codecs, ce qui la rend compatible avec de nombreux appareils et applications. Elle offre également des fonctionnalités avancées telles que la mise en file d'attente des appels, la distribution automatique des appels, la messagerie vocale et plus encore.

3. SIP Foundry :

SIP Foundry (maintenant connu sous le nom de sipXcom) est une solution de téléphonie IP open source basée sur le protocole SIP. Elle comprend un serveur SIP, une passerelle SIP-H.323 et un serveur de messagerie vocale. Elle offre des fonctionnalités telles que la messagerie vocale, les conférences téléphoniques, l'intégration avec les annuaires LDAP et plus encore.

Payantes :

1. Cisco Unified Communications Manager (UCM) :

Cisco UCM est une solution de communication et de collaboration d'entreprise complète et puissante. Elle offre des services de téléphonie, de messagerie vocale, de messagerie unifiée, de mobilité, de présence et de conférence. Elle prend en charge une large gamme d'appareils et peut être intégrée à d'autres applications d'entreprise.

2. Avaya Aura :

Avaya Aura est une plateforme de communication unifiée qui offre des services de voix, de vidéo, de messagerie et de collaboration. Elle prend en charge jusqu'à 36 millions d'utilisateurs et offre des fonctionnalités telles que la messagerie vocale, la messagerie unifiée, la conférence audio et vidéo, la mobilité et plus encore.

3. RingCentral :

RingCentral est un fournisseur de services de communications cloud qui offre des solutions de téléphonie, de messagerie, de réunions et de collaboration. Il offre des fonctionnalités telles que la messagerie vocale, les appels illimités, les conférences téléphoniques, les SMS, la messagerie d'équipe et plus encore. Il peut être intégré à de nombreuses applications d'entreprise, notamment Microsoft 365, Google Workspace et Salesforce.

Exemples d'implémentation

1. **Call centers** : Les call centers utilisent souvent la VoIP pour gérer un grand nombre d'appels entrants et sortants. Ils peuvent utiliser des fonctionnalités telles que la distribution automatique des appels (ACD), la mise en file d'attente des appels, la messagerie vocale et les systèmes de réponse vocale interactive (IVR) pour améliorer l'efficacité et la qualité du service client. Par exemple, un call center pourrait configurer son système VoIP pour que les appels entrants soient automatiquement dirigés vers l'agent disponible suivant.
2. **Entreprises avec plusieurs sites** : Les entreprises avec plusieurs sites peuvent utiliser la VoIP pour connecter leurs systèmes téléphoniques et réduire les coûts d'appel. Par exemple, une entreprise pourrait configurer son système VoIP pour que les appels entre ses différents sites soient gratuits, même s'ils sont situés dans différents pays.
3. **Télétravail** : La VoIP est également utile pour les employés qui travaillent à domicile. Ils peuvent utiliser un softphone (un logiciel qui permet de passer des appels via internet) pour se connecter au système téléphonique de l'entreprise et passer des appels comme s'ils étaient au bureau. Par exemple, un employé en télétravail pourrait utiliser un softphone pour passer des appels clients, participer à des conférences téléphoniques et accéder à la messagerie vocale de l'entreprise.
4. **Systèmes de communication unifiée** : De nombreuses entreprises utilisent la VoIP pour intégrer leurs systèmes de communication. Par exemple, une entreprise pourrait utiliser un système de communication unifiée basé sur la VoIP pour combiner la téléphonie, la messagerie instantanée, la vidéoconférence et le partage de fichiers dans une seule plateforme.
5. **Services d'urgence** : Même les services d'urgence utilisent la VoIP. Par exemple, le service d'appel d'urgence 911 aux États-Unis utilise la VoIP pour acheminer les appels vers le centre d'appel d'urgence le plus proche.
6. **Hôtels** : Les hôtels utilisent souvent la VoIP pour fournir des services téléphoniques aux clients. Par exemple, un hôtel pourrait utiliser un système VoIP pour permettre aux clients de passer des appels externes, de commander le service d'étage et d'accéder à la messagerie vocale.

Installation d'Asterisk

Téléchargement et installation des mises à jour :

```
sudo apt upgrade && sudo apt update
```

Asterisk sous Debian 12

Installation des fichiers :

```
wget https://downloads.asterisk.org/pub/telephony/asterisk/asterisk-21.2.0.tar.gz
```

Décompression de l'archive :

```
tar -zxvf asterisk-21.2.0.tar.gz
```

Installation des dépendances nécessaires pour VOIP :

```
apt install build-essential  
apt install libncurses5-dev libssl-dev libxml2-dev libsqlite3-dev uuid-dev
```

Pour la suite nous allons dans le répertoire du paquet asterisk :

```
cd asterisk-21.2.0
```

Installation d'autres librairies nécessaires au bon fonctionnement d'asterisk :

```
sudo apt install libedit-dev  
sudo apt install libjansson-dev
```

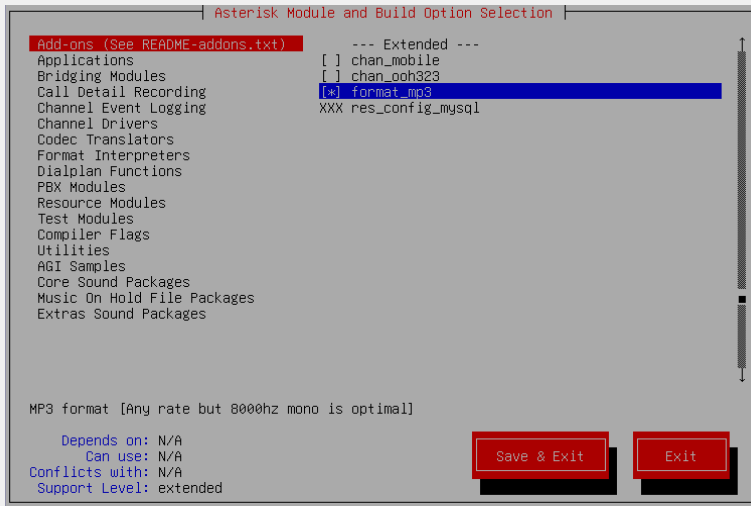
Exécution du script de configuration de la compilation des paquets :

```
./configure --with-jansson-bundled
```

Installation des modules souhaité :

```
sudo make menuselect
```

Le terminal affiche ensuite ce menu :



Sélectionner Add-ons puis le module mp3

Compilation du paquet asterisk :

```
sudo make
```

Inclure les paquets à l'installation d'asterisk & Installation des fichiers de configuration génériques

```
sudo make samples
```

Installation du script d'initialisation Asterisk

```
sudo make config
```

Démarrage d'Asterisk

```
sudo systemctl start asterisk
```

Installation terminée !

Configuration d'Asterisk

Vérification de l'activité du service

```
sudo systemctl status asterisk
```

Création des sauvegardes des fichiers de configuration

```
sudo cp /etc/asterisk/extensions.conf /etc/asterisk/extensions.conf.sample
sudo cp /etc/asterisk/pjsip.conf /etc/asterisk/pjsip.conf.sample
```

/etc/asterisk/pjsip.conf

```
[transport-udp]
type=transport
protocol=udp
bind=0.0.0.0

[endpoint_internal](!)
type=endpoint
context=from-internal
disallow=all
allow=ulaw
language=fr

[auth_userpass](!)
type=auth
auth_type=userpass

[aor_dynamic](!)
type=aor
max_contacts=1

[alice](endpoint_internal)
auth=alice
aors=alice
[alice](auth_userpass)
password=alice101
username=alice
[alice](aor_dynamic)

[bob](endpoint_internal)
auth=bob
aors=bob
[bob](auth_userpass)
password=bob102
username=bob
[bob](aor_dynamic)
```

/etc/asterisk/extensions.conf

```
[from-internal]
exten=>101,1,Dial(PJSIP/alice,10)
exten=>102,1,Dial(PJSIP/bob,10)
exten=>199,1,VoiceMailMain()           ; Numéro de téléphone du répondeur

; Règles 2
exten=>101,2,VoiceMail(101)           ; Appel répondeur compte 101
exten=>102,2,VoiceMail(102)           ; Appel répondeur compte 102
```

Ce code définit les règles de gestion des appels pour trois numéros de téléphone internes : 101, 102 et 199. Les deux premiers numéros (101 et 102) correspondent à des extensions internes, tandis que le troisième (199) est le numéro du répondeur.

Pour l'extension 101, la règle 1 indique que le serveur doit composer le numéro PJSIP/alice et attendre pendant 10 secondes que quelqu'un décroche. Si personne ne répond, la règle 2 est appliquée et l'appel est redirigé vers le répondeur du compte 101.

Pour l'extension 102, la règle 1 indique que le serveur doit composer le numéro PJSIP/bob et attendre pendant 10 secondes que quelqu'un décroche. Si personne ne répond, la règle 2 est appliquée et l'appel est redirigé vers le répondeur du compte 102.

Enfin, le numéro 199 est configuré pour rediriger directement l'appelant vers le répondeur principal du serveur, grâce à la commande VoiceMailMain().

En résumé, ce code permet de gérer les appels entrants pour les extensions 101 et 102, en redirigeant les appels non répondus vers les répondeurs respectifs de ces extensions, et en fournissant un numéro de téléphone dédié pour accéder au répondeur principal du serveur.

/etc/asterisk/voicemail.conf

```
[general]
format=wav49|gsm|wav|ulaw
maxmsg=30                ; Max messages
maxsecs=0                ; Durée max message
minsecs=1                ; Durée min message
maxlogins=3              ; Nombre tentative login
review=yes               ; Permet à l'appelant de réécouter son message

[default]
; Numéro de messagerie => mot de passe, nom d'utilisateur
101 => 1234, alice
102 => 1234, bob
```

Voici une explication des différentes lignes de ce fichier :

- La section **[general]** contient des paramètres généraux pour le système de messagerie vocale.
- La ligne **format=wav49|gsm|wav|ulaw** spécifie les formats audio pris en charge pour les messages vocaux. Dans ce cas, les formats wav49, gsm, wav et ulaw sont supportés.
- La ligne **maxmsg=30** définit le nombre maximum de messages que chaque boîte vocale peut contenir.
- La ligne **maxsecs=0** définit la durée maximale d'un message vocal en secondes. La valeur 0 signifie qu'il n'y a pas de limite de durée.
- La ligne **minsecs=1** définit la durée minimale d'un message vocal en secondes. Dans ce cas, un message vocal doit durer au moins 1 seconde.
- La ligne **maxlogins=3** définit le nombre maximum de tentatives de connexion autorisées avant que le système ne verrouille la boîte vocale.
- La ligne **review=yes** permet à l'appelant de réécouter son message vocal avant de l'enregistrer définitivement.
- La section **[default]** contient des paramètres pour les boîtes vocales individuelles.
- La ligne **101 => 1234, alice** définit une boîte vocale avec le numéro 101, le mot de passe 1234 et le nom d'utilisateur "alice".
- La ligne **102 => 1234, bob** définit une boîte vocale avec le numéro 102, le mot de passe 1234 et le nom d'utilisateur "bob".

En résumé, ce fichier de configuration définit les paramètres généraux pour un système de messagerie vocale et les paramètres pour deux boîtes vocales individuelles.

Configuration des clients

Ordinateurs (MicroSIP)

Télécharger MicroSIP : <https://www.microsip.org/download/MicroSIP-3.21.3.exe>

Configuration MicroSIP : Ctrl+M puis

Nom du compte

Serveur SIP

172.16.0.15

Proxy SIP

Nom d'utilisateur *

101

Domaine *

172.16.0.15

Login

Mot de passe

Nom à afficher

N° de la boîte vocale

Préfixe d'appel

Plan de numérotation

☐ Hide Caller ID

Chiffrement

Désactivé

Transport

TLS

Adresse publique

Auto

Actualiser l'enregist...

300

Signalisation

15

☐ Afficher ma présence

☐ Autoriser la réécriture de l'IP

☐ ICE

☐ Désactiver les minuteurs de session

x

Sauvegarder

Annuler

Mobile (Zoiper)

SIP OPTIONS

Account name:

bob

Domain:

172.16.0.15

User name:

bob

Password:

Caller ID:

6001

ADVANCED SETTINGS

Auth Username:

[auth username]

Use Outbound Proxy:

Outbound Proxy:

[outbound proxy]

Enable video FMTP

ADDITIONAL SETTINGS

Features

Sécurisation de la communication

Transport Layer Security (TLS)

Génération d'un certificat SSL "auto-signé" + Fichiers clés

Création du répertoire qui va contenir tous les fichiers :

```
mkdir /etc/asterisk/keys
```

Utilisation du script `ast_tls_cert` pour créer nos fichiers dont notre certificat

```
./usr/src/asterisk/ast_tls_cert -C 172.16.0.15 -O "VoipCo" -d /etc/asterisk/keys -b 2048
```

option -C : définit le nom de domaine ou l'adresse IP du serveur VoIP.

option -O : définit le nom de l'organisation.

option -d : répertoire qui va contenir les fichiers.

option -b : spécifie la taille du fichier de clé privée, par défaut 1024.

Durant le déroulement du script, il est demandé de renseigner une phrase de passe pour le fichier `/etc/asterisk/keys/ca.key` qu'il faut garder en mémoire le temps de la génération. Il faut renseigner la phrase 4 fois au total.

Attention ! Les fichiers clés ne doivent être disponibles uniquement en lecture

Configuration du canal PJSIP

```
sudo nano /etc/asterisk/pjsip.conf
```

Modifier la section `[general]` de la façon suivante :

```
[general]
context=public
bindaddr=0.0.0.0
bindport=5060
tlsbindaddr=0.0.0.0:5061
transport=udp,tls
deny=all
allow=alaw,g722
dmtf=rfc2833
tlseable=yes
tlscertfile=/etc/asterisk/keys/asterisk.pem

[transport-tls]
type = transport
protocol = tls
bind = 0.0.0.0:5061
cert_file=/etc/asterisk/keys/asterisk.crt
priv_key_file=/etc/asterisk/keys/asterisk.key
```

Redémarrer ensuite le service :

```
sudo systemctl restart asterisk.service
```

Secure Real-time Transport Protocol (SRTP)

SRTP est, le plus souvent, installé et chargé par défaut sur les dernières versions d'Asterisk. Si c'est le cas, sauter la partie **Installation de la librairie SRTP**.

Vérification de la présence du module srtp :

Démarrage de la console Asterisk :

```
sudo asterisk -rvvvv
```

Si le module est présent et chargé, la commande suivante l'affichera dans la liste des modules :

```
module show like res_srtp.so
```

Output si le module est présent et chargé :

Module	Description	Use Count	Status	Support Level
res_srtp.so	Secure RTP (SRTP)	0	Running	core
1 modules loaded				

Installation de la librairie SRTP

Téléchargement des sources :

```
cd /usr/src/
wget https://srtp.sourceforge.net/historical/srtp-1.4.2.tgz
tar -xvzf srtp-1.4.2.tgz
rm srtp-1.4.2.tgz
```

Configuration du SRTP :

Il faut modifier le fichier /etc/asterisk/pjsip.conf :

```
sudo nano /etc/asterisk/pjsip.conf
```

Modification du fichier :

```
[endpoint_internal](!)
type=endpoint
context=from-internal
disallow=all
allow=ulaw
language=fr
; Activation du SRTP
media_encryption=sdes
```

Redémarrer ensuite le service :

```
sudo systemctl restart asterisk.service
```

Test et validation

TEST N°1

- **État initial du système** : Le serveur Asterisk est en cours d'exécution et les utilisateurs 'bob' et 'alice' sont enregistrés.
- **Fonctionnalité testée / périmètre du test** : Appel simple entre deux utilisateurs.
- **Description du comportement attendu** : L'appel devrait être établi avec succès entre 'bob' et 'alice'.
- **Séquence ou étapes de test** : Utilisateur 'bob' initie un appel vers 'alice'. 'alice' accepte l'appel.
- **Commentaires** : Sans cryptage pour l'instant (pas de SRTP/TLS)
- **Résultat du test (OK/NOK)** : OK

TEST N°2

- **État initial du système** : Le serveur Asterisk est en cours d'exécution et les utilisateurs 'bob' et 'alice' sont enregistrés.
- **Fonctionnalité testée / périmètre du test** : Appel simple entre deux utilisateurs.
- **Description du comportement attendu** : L'appel devrait être établi avec succès entre 'bob' et 'alice'.
- **Séquence ou étapes de test** : Utilisateur 'bob' initie un appel vers 'alice'. 'alice' accepte l'appel.
- **Commentaires** : Cryptage basique ajouté (TLS)
- **Résultat du test (OK/NOK)** : OK

TEST N°3

- **État initial du système** : Le serveur Asterisk est en cours d'exécution et les utilisateurs 'bob' et 'alice' sont enregistrés.
- **Fonctionnalité testée / périmètre du test** : Appel simple entre deux utilisateurs.
- **Description du comportement attendu** : L'appel devrait être établi avec succès entre 'bob' et 'alice'.
- **Séquence ou étapes de test** : Utilisateur 'bob' initie un appel vers 'alice'. 'alice' accepte l'appel.
- **Commentaires** : SRTP & TLS ajouté.
- **Résultat du test (OK/NOK)** : OK

Automatisation

Menu principal :

- 1 : Service client
- 2 : Service des ressources humaines
- 3 : Service comptable
- 4 : Parler à un opérateur

Mise en place de Google TTS

Optimisée par la technologie de machine learning de Google, Google Text To Speech est un outil de synthèse vocale permettant de transformer du texte en discours naturel.

Installation des dépendances :

```
sudo apt-get install perl libwww-perl sox mpg123
```

Installation de Google TTS :

```
cd /var/lib/asterisk/agi-bin
sudo wget https://raw.githubusercontent.com/zaf/asterisk-googleletts/master/googleletts.agi
sudo chmod +x googleletts.agi
```

/etc/asterisk/extensions.conf

Attention ! Ajouter également les utilisateurs manquant dans le fichier /etc/asterisk/pjsip.conf

```
[from-internal]
exten=>101,1,Dial(PJSIP/eva,10)
exten=>102,1,Dial(PJSIP/bob,10)
exten=>103,1,Dial(PJSIP/max,10)
exten=>104,1,Dial(PJSIP/leo,10)
exten=>105,1,Dial(PJSIP/ben,10)
exten=>106,1,Dial(PJSIP/noa,10)
exten=>199,1,VoiceMailMain() ; Repondeur
exten=>101,2,VoiceMail(101)
exten=>102,2,VoiceMail(102)

; IVR
exten => 100,1,Answer()
exten => 100,2,Set(TIMEOUT(response)=10)
exten => 100,3,agi(googletts.agi,"Menu Principal.",fr,any)
exten => 100,4,agi(googletts.agi,"Pour joindre le service client, taper 1. Pour joindre le service des ressources humaines, taper 2. Pour joindre le service comptable, taper 3. Pour contacter un opérateur, taper 4. ",fr,any)
exten => 100,5,WaitExten()
exten => 1,1,Goto(101,1)
exten => 2,1,Goto(102,1)
exten => 3,1,Goto(103,1)
exten => 4,1,Goto(104,1)
```

Intégration

Script d'ajout automatique d'utilisateur

Déploiement automatisé

SCRIPT BASH ON THE FLY :

```
#!/bin/bash

# Mettre à jour Les paquets
sudo apt update -y && sudo apt upgrade

# Installer Les dépendances
sudo apt-get install -y build-essential wget libssl-dev libncurses5-dev libnewt-dev
libxml2-dev linux-headers-$(uname -r) libsqlite3-dev uuid-dev

# Télécharger et installer Asterisk
wget https://downloads.asterisk.org/pub/telephony/asterisk/asterisk-20-current.tar.gz
tar xvf asterisk-20.current.tar.gz
cd asterisk-20.*/
./configure
make menuselect
make
sudo make install
sudo make samples
sudo make config

# Création des sauvegardes des fichiers de configuration
sudo cp /etc/asterisk/extensions.conf /etc/asterisk/extensions.conf.sample
sudo cp /etc/asterisk/pjsip.conf /etc/asterisk/pjsip.conf.sample

# Configuration de pjsip.conf
cat << EOF | sudo tee -a /etc/asterisk/pjsip.conf
[transport-udp]
type=transport
protocol=udp
bind=0.0.0.0

[endpoint_internal](!)
type=endpoint
context=from-internal
disallow=all
allow=ulaw
language=fr

[auth_userpass](!)
type=auth
auth_type=userpass

[aor_dynamic](!)
type=aor
max_contacts=1

[alice](endpoint_internal)
auth=alice
```

```

aors=alice
[alice](auth_userpass)
password=alice101
username=alice
[alice](aor_dynamic)

[bob](endpoint_internal)
auth=bob
aors=bob
[bob](auth_userpass)
password=bob102
username=bob
[bob](aor_dynamic)
EOF

# Configuration de extensions.conf
cat << EOF | sudo tee -a /etc/asterisk/extensions.conf
[from-internal]
exten=>101,1,Dial(PJSIP/alice,10)
exten=>102,1,Dial(PJSIP/bob,10)
exten=>199,1,VoiceMailMain()      ; Numéro de téléphone du répondeur

; Règles 2
exten=>101,2,VoiceMail(101)      ; Appel répondeur compte 101
exten=>102,2,VoiceMail(102)      ; Appel répondeur compte 102
EOF

# Configuration de voicemail.conf
cat << EOF | sudo tee -a /etc/asterisk/voicemail.conf
[general]
format=wav49|gsm|wav|ulaw
maxmsg=30                      ; Max messages
maxsecs=0                      ; Durée max message
minsecs=1                      ; Durée min message
maxlogins=3                    ; Nombre tentative login
review=yes                     ; Permet à l'appelant de réécouter son message

[default]
; Numéro de messagerie => mot de passe, nom d'utilisateur
101 => 1234, alice
102 => 1234, bob
EOF

# Démarrer Asterisk
sudo systemctl start asterisk

# Activer Asterisk au démarrage
sudo systemctl enable asterisk

# Vérifier le statut d'Asterisk
sudo systemctl status asterisk

echo "Installation et configuration d'Asterisk terminées"

```


Le script bash est conçu pour installer et configurer Asterisk sur une VM Ubuntu vierge. Il commence par mettre à jour les paquets de la VM, puis installe les dépendances nécessaires pour construire Asterisk à partir de la source.

Ensuite, il télécharge la dernière version d'Asterisk, la décompresse, la configure et la construit à l'aide des commandes `configure`, `make menuselect`, `make` et `make install`. Après l'installation, le script crée des sauvegardes des fichiers de configuration existants, puis ajoute les nouvelles configurations aux fichiers `pjsip.conf`, `extensions.conf` et `voicemail.conf`.

Le script démarre ensuite Asterisk avec la commande `systemctl start asterisk` et active Asterisk pour qu'il démarre automatiquement au démarrage avec `systemctl enable asterisk`. Enfin, le script vérifie le statut d'Asterisk avec la commande `systemctl status asterisk` et affiche un message indiquant que l'installation et la configuration d'Asterisk sont terminées.

DOCKERFILE :

```

# Utiliser l'image Ubuntu de base
FROM ubuntu:latest

# Mettre à jour les paquets
RUN apt-get update -y

# Installer les dépendances
RUN apt-get install -y build-essential wget libssl-dev libncurses5-dev libnewt-dev
libxml2-dev linux-headers-$(uname -r) libsqlite3-dev uuid-dev

# Télécharger et installer Asterisk
RUN wget
https://downloads.asterisk.org/pub/telephony/asterisk/asterisk-20-current.tar.gz && \
    tar xvf asterisk-20.current.tar.gz && \
    cd asterisk-20.* / && \
    ./configure && \
    make menuselect && \
    make && \
    make install && \
    make samples && \
    make config

# Exposer le port 5060 pour SIP et le port 80 pour le serveur web Asterisk
EXPOSE 5060 80

# Démarrer Asterisk lors du démarrage du conteneur
CMD ["asterisk", "-cvvv"]

```

Le Dockerfile crée une image Docker entièrement fonctionnelle pour Asterisk en utilisant l'image Ubuntu comme base. Il installe toutes les dépendances nécessaires pour construire Asterisk à partir de la source, télécharge et compile la dernière version d'Asterisk, et copie les fichiers de configuration de base et les échantillons de configuration.

Ensuite, le Dockerfile expose les ports SIP et web pour permettre la communication avec le conteneur Asterisk et démarre Asterisk lorsque le conteneur est lancé. En utilisant ce Dockerfile, les utilisateurs peuvent facilement créer et déployer des conteneurs Asterisk standardisés et entièrement configurés, ce qui permet de gagner du temps et de réduire les erreurs de configuration.

De plus, l'utilisation de Docker permet une portabilité accrue, car les conteneurs peuvent être exécutés sur n'importe quelle plate-forme prenant en charge Docker.

JSON :

```
version: '3'
services:
  asterisk:
    image: asterisk
    volumes:
      - ./config:/etc/asterisk
    ports:
      - "5060:5060"
      - "80:80"
    command: asterisk -cvvv
```

Le fichier présenté ci-dessus est un exemple de fichier de configuration Docker Compose pour un conteneur Asterisk. Il utilise la version 3 de la syntaxe Docker Compose et définit un service appelé `asterisk`. Ce service utilise l'image Docker officielle `asterisk` et monte un volume local `./config` sur le répertoire `/etc/asterisk` dans le conteneur.

Cela permet de remplacer les fichiers de configuration par défaut d'Asterisk avec des fichiers personnalisés stockés dans le répertoire `./config` sur l'hôte Docker.

Le service `asterisk` expose également deux ports : le port 5060 pour le protocole SIP et le port 80 pour l'interface web d'Asterisk. Cela permet aux clients SIP et aux utilisateurs de se connecter à Asterisk à partir de l'extérieur du conteneur.

Enfin, le service `asterisk` spécifie la commande `asterisk -cvvv` pour démarrer Asterisk en mode console verbose. Cela permet de visualiser les journaux d'Asterisk en temps réel dans la sortie standard du conteneur, ce qui facilite le débogage et la surveillance d'Asterisk.

En somme, ce fichier de configuration Docker Compose permet de déployer facilement un conteneur Asterisk entièrement configuré et personnalisé.

Supervision

Cockpit

Cockpit offre une connexion graphique simple et intuitive aux serveurs Linux distants. L'interface permet aux administrateurs de gérer les utilisateurs et les groupes, de configurer les paramètres du pare-feu, d'afficher des informations sur le matériel et d'accéder au terminal.

Mise en place de Cockpit

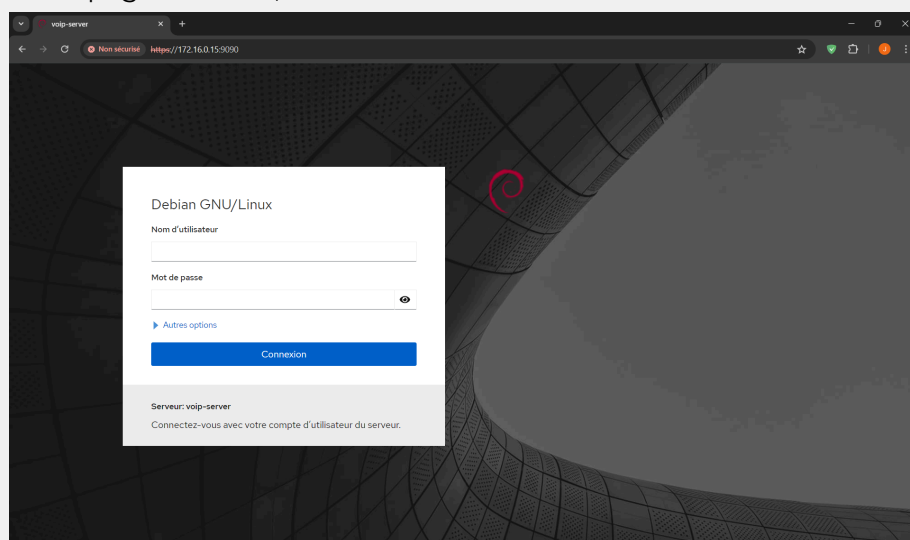
Installation du paquet sur le serveur qui doit être supervisé :

```
sudo apt install cockpit
```

Il faut ensuite se rendre sur l'appareil sur lequel afficher les performances à l'adresse suivante :

```
https://ip_or_domain_name:9090
```

Sur la page suivante, se connecter avec les credentials de l'utilisateur Debian :



L'interface Cockpit ressemble alors à ceci :

