

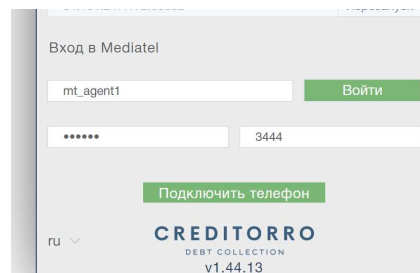
Описание интеграции CREDITORRO CRM с Mediatel

1. Вход в систему

Интеграция с сервисом Mediatel происходит через отправку сообщений на endpoint по протоколу WebSocket (библиотека Socket.IO).

Чтобы пользователь мог совершать звонки с Mediatel (далее MT), ему необходимо войти в систему используя

- Логин (например, mt_agent1)
- Пароль
- Экстеншн (например, 3444)



Пара логин/пароль создается Клиентом самостоятельно используя ПО Mediatel Supervisor

Экстеншн –сущность на стороне MT. Это строка, которая вызывается движком телефонии MT, чтобы доставить звонок/голос агенту. Атрибуты следующие:

- 1) Название экстеншна (3444)
- 2) Адрес сервера телефонии (например, webrtc-hes.creditkasa.ua)
- 3) Номер телефона / логин пользователя телефонии. Обычно совпадает с названием (например, 3444)

Пример:

Extension:	3444		
Type:	GlobalCall	Dial Out Identities:	1111
Connection String:	SIP:~~3444~~webrtc-hes.creditkasa.ua~~~{g711a, g711u}		
Description:			

Набор экстеншнов создается наперед (по 100-200 шт.), при выдаче нового логина ему нужно присвоить свободный экстеншн из списка доступных и отметить в файле.

Выполняется Клиентом самостоятельно

Чтобы оператор мог принимать звонки, экстеншн должен быть доступен (вкладка браузера должна быть зарегистрирована на сервере телефонии)

После успешного входа, агент становится на статус **Available**, а также получает с сервера следующие данные:

- 1) Название очереди для исходящего звонка
- 2) Статус авто-звонков (On/Off), только для автоматических звонков
- 3) Список доступных пауз (Meeting, Technical Break etc.)

Очередь

Q_CK_Manual

Телефон

(+)

Вкладка для приема звонков

ВНИМАНИЕ! Данное окно не закрывать, т.к. Вы не сможете принимать звонки

Состояние подключения к телефонии	Статус
Регистрация телефона Мой номер: [sip:1145@creditkas[REDACTED].com]	Зарегистрирован
Получение звонка	

AUTO

00:00:25

Active

Available

Active

Mentor Meeting

Agent Survey

Talk with Supervisor

Technical Break

Meeting

Technical Error

Manual Call

express.com

Mediate1

30352

Логин

[REDACTED]

2. Совершение звонка

Для совершения звонка необходимо передать пару Очередь и Телефон (номер абонента). MT Сервер пытается дозвониться на номер Extension и ожидает снятия трубки оператором:

- Если агент /вкладка приняла звонок – MT начинает набор номера телефона абонента. Желательно настроить автоответ в течение 1 сек
- Если на звонок экстеншн не ответил – звонок абоненту не совершается, агент становится на паузу **Force Pause**

При поступлении/совершении звонка – агент переходит в статус **In Call**. MT сервер присылает сообщение с уникальным идентификатором calltracelid, который нужно сохранить на уровень контакта для формирования ссылки на запись разговора. А также другие данные (например, для автоматических звонков - ссылку на карточку, которую необходимо поднять агенту)

После окончания звонка – агент становится на паузу **Clerical** (время для постобработки), MT сервер присылает список доступных колл-кодов для установки. Сразу после установки колл-кода (или по таймауту) – агент переходит в статус **Available**

3. Workflow статусов MT

→ Logged off – Вход в систему →

Статус Available → Агент совершает/поступает звонок → **Статус In Call** → Агент или абонент закончил звонок (положили трубку) → **Статус Clerical** → Установка колл-кода → **Статус Available**

→ Выход из системы → Logged off

4. Подключение экстеншна агенту через WebRTC

Интеграция с сервисом WebRTC происходит через отправку сообщений на endpoint по протоколу WebSocket.

Для подключения экстеншна агенту используется библиотека JSSIP. Во вкладке нужно разрешить доступ к Микрофону.

Для регистрации экстеншна нужно передать следующие параметры:

- Логин (название экстеншна)
- Пароль (сервер телефонии)
- Адрес endpoint-а и Realm (стандартные для всех пользователей)

Настройки телефонии

WebRTC Логин

3444

WebRTC Пароль

WebRTC WebSocket Address

wss://credittkasa-hes.credittorro.com/ws

WebRTC Realm

credittkasa-hes.credittorro.com

Изменить отдел

Назначить руководителем

Сохранить

5. Политика сквозной авторизации

Пользователю приходится работать с несколькими автономными системами, у каждой системы – автономная база пользователей:

- CREDITORRO CRM
- Mediatel
- Публичный WebRTC сервер телефонии

Для упрощения работы агента в системе, мы храним учетные записи Mediatel и WebRTC на уровне пользователя CREDITORRO CRM. Таким образом, после успешного входа в систему CREDITORRO CRM, с бэкэнд приходят учетные данные для WebRTC и Mediatel, которые используются для авторизации в п.1 и п.4

6. Авторизация внешних сервисов (HES, предварительная схема)

По умолчанию, адреса endpoint-ов WebRTC и Mediatel не доступны для публичного доступа и будут возвращать http статус 403.

Для прохождения авторизации с браузера необходимо передать Cookie:

- Название: VouchCookie
- Value: JWT токен с атрибутами username и userID. Алгоритм HS256, без сжатия, подписанный оговоренным секретом
- Domain: *.credittkasa.ua

Пример:

Algorithm

HS256

Encoded

PASTE A TOKEN HERE

eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJ1c2VybmFtZSI6InRlc3QudXNlckBjcmVkaXRrYXNhLmNvbSIsInVzZXJJRCI6IjEyMzQ1In0.L34VekSxshD7JscZTvbAwXCqZl7N0ZWZwN00GEf3KI

Decoded

EDIT THE PAYLOAD AND SECRET

HEADER: ALGORITHM & TOKEN TYPE

{

"alg": "HS256",

"typ": "JWT"

}

PAYLOAD: DATA

{

"username": "test.user@credittkasa.com",

"userID": "12341"

}

VERIFY SIGNATURE

HMACSHA256(

base64UrlEncode(header) + "." +

base64UrlEncode(payload)

)

strong-secret

☐ secret base64 encoded

Signature Verified

SHARE JWT