

**МОДУЛЬ ТЕЛЕФОНИИ VOXLINK
НА БАЗЕ ПЛАНФОРМЫ VRMSOFT**

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «К2 ИНТЕГРАЦИЯ»

Инструкция по настройке и установке

Листов 12

Содержание

Перечень условных обозначений, сокращений и терминов	3
1 Общие сведения	4
1.1 Требования к техническому и программному обеспечению	4
2 Инструкция по установке и настройке телефонии на базе Voxlink	5
2.1 Первое подключение и настройка CFAgent	5
2.1 Установка пакета в систему BPMSoft	6
2.2 Первая настройка в системе BPMSoft	7
2.2.1 Добавление Системных настроек (CH)	8
2.2.2 Настройка значений справочника	10
2.3 Подключение к CFAgent после настройки CH и добавления оператора.	10

Перечень условных обозначений, сокращений и терминов

Обозначение	Описание
Voxlink	Офисная IP-телефония
CFAgent	Приложение-прослойка для интеграции телефонии Voxlink с BPMSoft
CallForce	Сервер, обрабатывающий записи звонков телефонии Voxlink
BPMSoft	CRM-система, созданная на базе BPM-платформы
Справочники	Раздел системы BPMSoft, содержащий списки значений, используемые в справочных полях
Системные настройки	Раздел, где хранятся настройки, необходимые для работы интеграции телефонии и BPMSoft
Коммуникационная панель	Интерфейсный блок BPMSoft, отображающий информацию о звонках и телефонии, а также напоминаний, быстрый доступ к почте, ленте и уведомлениям
K2Voxlink-BPMSoft	Расширение телефонии Voxlink в BPMSoft
Оператор	Пользователь телефонии в BPMSoft, зарегистрированный в справочнике системы
Кэш	Временные данные браузера, которые могут потребовать очистки для корректной работы телефонии
Жесткая перезагрузка	Полное обновление страницы браузера с очисткой кэша
Состояние оператора	Текущий статус пользователя телефонии (например, "Онлайн", "Ошибка")
Сопряжение	Настройка соединения между CFAgent и BPMSoft

1 Общие сведения

1.1 Требования к техническому и программному обеспечению

Для корректной работы системы необходимы следующие условия:

- Установленное приложение CFAgent (устанавливается отдельно).
- Доступ к стенду BPMSoft с установленным расширением K2Voxlink-BPMSOFT.
- Наличие учетной записи в системе BPMSoft с соответствующими правами доступа.
- ПК со следующими параметрами:
 - Процессор не ниже Intel Core i3 / AMD Ryzen 3.
 - Оперативная память: минимум 4 ГБ (рекомендуется 8 ГБ и выше).
 - Свободное дисковое пространство: от 500 МБ для установки CFAgent.
 - Сетевое подключение к интернету со стабильной скоростью не менее 10 Мбит/с.

2 Инструкция по установке и настройке телефонии на базе Voxlink

2.1 Первое подключение и настройка CFAgent

Для настройки подключения телефонии к стенду системы BPMSoft необходимо установить и запустить приложение CFAgent, предоставленное вендором.

После запуска откроется окно авторизации, где необходимо ввести логин и пароль (Рисунок 1). Если у вас нет логина и пароля, обратитесь к системному администратору.

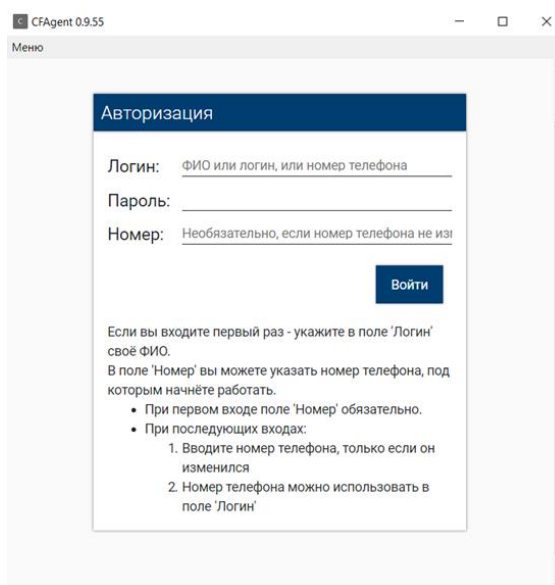


Рисунок 1 - Авторизация в приложении CFAgent

После успешной авторизации приложение отобразит данные пользователя, под которым был осуществлен вход, а также текущий статус, по умолчанию = «Активен» (Рисунок 2). Данный статус будет дублироваться в качестве текущего статуса оператора в BPMSoft.

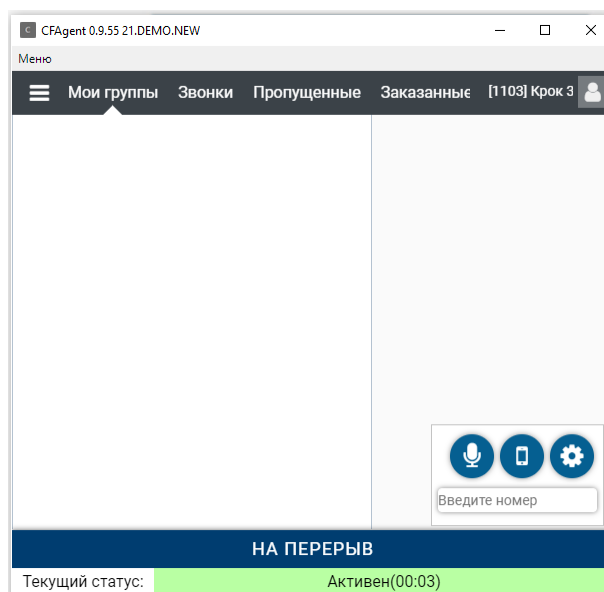


Рисунок 2 - Осуществлен вход в приложение CFagent

2.1 Установка пакета в систему BPMSoft

После успешного входа в приложение CFagent необходимо перейти в систему BPMSoft, войти под учетной записью администратора или пользователя, имеющего доступ к установке и удалению приложений.

После авторизации необходимо перейти в раздел «Дизайнер системы» по нажатию на иконку:  в коммуникационной панели. Затем перейти в блок «Приложения», раздел «Установка и удаление приложений».

Нажать на кнопку «Добавить приложение», а затем выбрать из выпадающего списка действие «Установить из файла» (Рисунок 3).

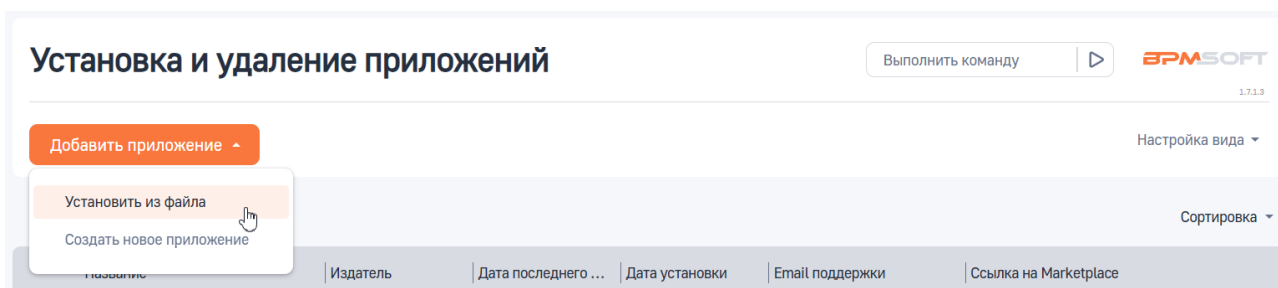


Рисунок 3 – Раздел «Установка и удаление приложений»

После нажатия на выбранное действие откроется окно «Установка приложения». На данном этапе необходимо выбрать файл на устройстве или перетащить его в активную область экрана (Рисунок 4). Установка запустится автоматически, как только будет выбран файл приложения.

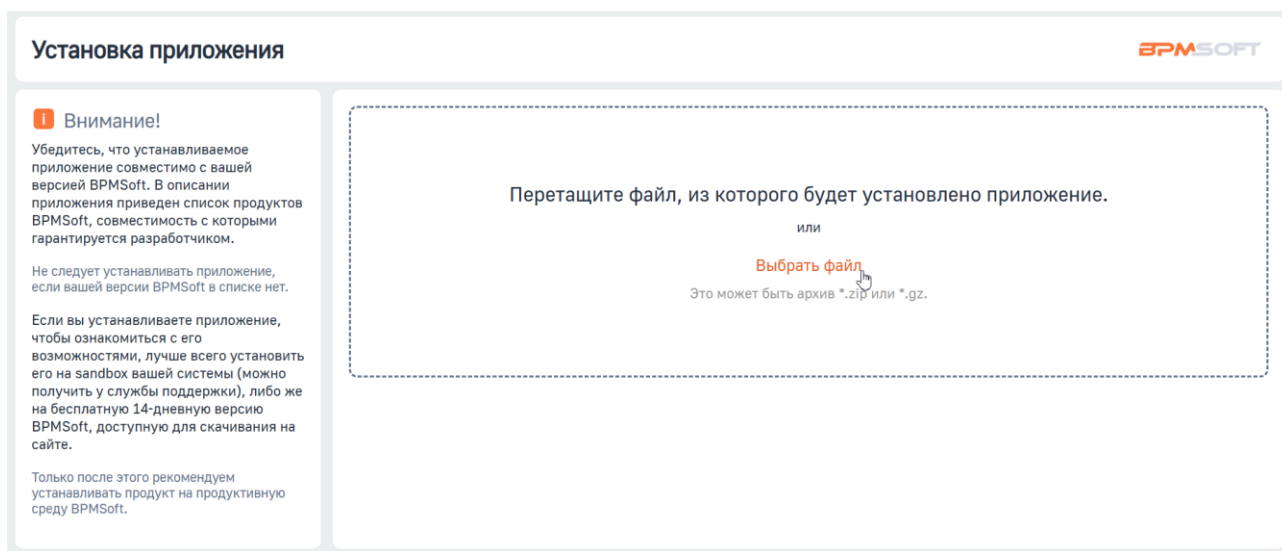


Рисунок 4 – Раздел «Установка приложения»

Во время установки приложения необходимо дождаться ее окончания, не закрывая вкладку, на которой осуществляется загрузка. В результате загрузки и установки новое приложение будет отображено в списке установленных приложений в разделе «Установка и удаление приложений».

2.2 Первая настройка в системе BPMSoft

После установки приложения на коммуникационной панели должен появиться значок приложения K2Voxlink . По нажатию на иконку приложения отрывается область работы сотрудника телефонии (Рисунок 5).

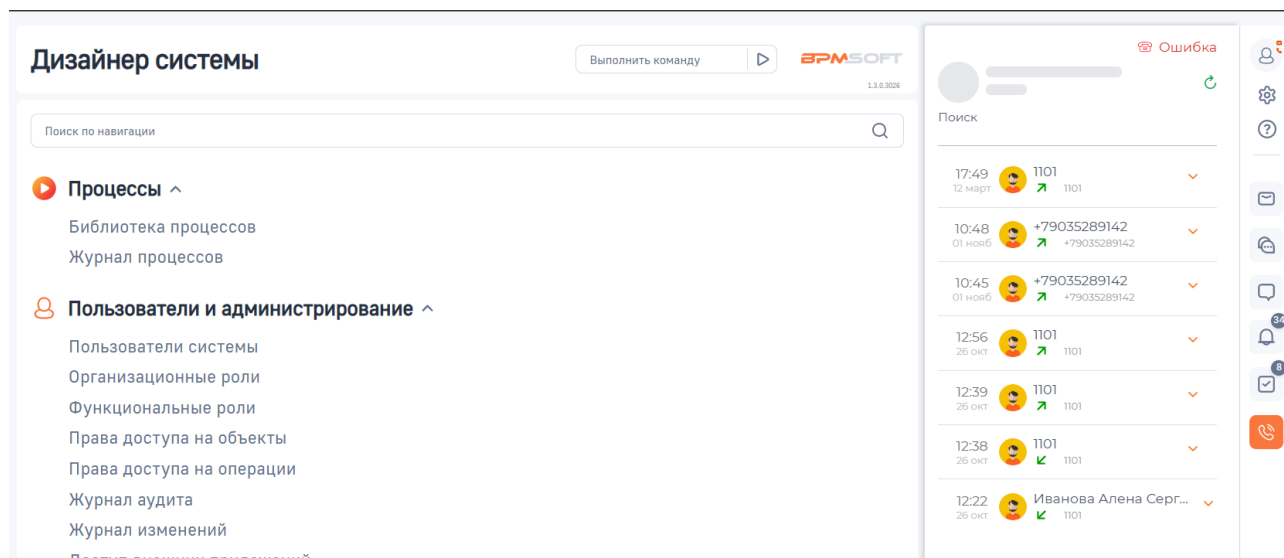


Рисунок 5 - Отображение расширения телефонии на платформе BPMSoft

Так как подключение к CFAgent еще не настроено, текущий пользователь не распознан и проигрывается анимация загрузки. При этом отображается Статус «Ошибка» (Рисунок 6). Для установки сопряжения необходимо установить ряд системных настроек, а также добавить в справочник значение оператора.

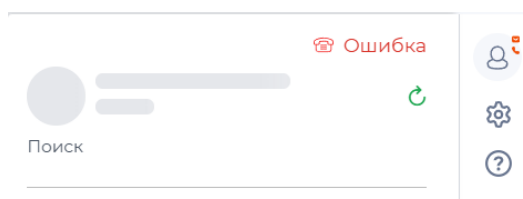


Рисунок 6 – Отсутствие подключения к CFAgent

2.2.1 Добавление Системных настроек (СН)

Для корректного сопряжения приложения CFAgent с расширением телефонии, установленным в BPMSoft, необходимо выполнить системные настройки. Для этого необходимо перейти в раздел «Системные настройки» и выбрать группу «VoxLink» в реестре доступных групп. Отобразятся только те системные настройки, которые относятся к расширению телефонии (Рисунок 7). Полный список системных настроек, их описание и порядок заполнения указаны в таблице 1.

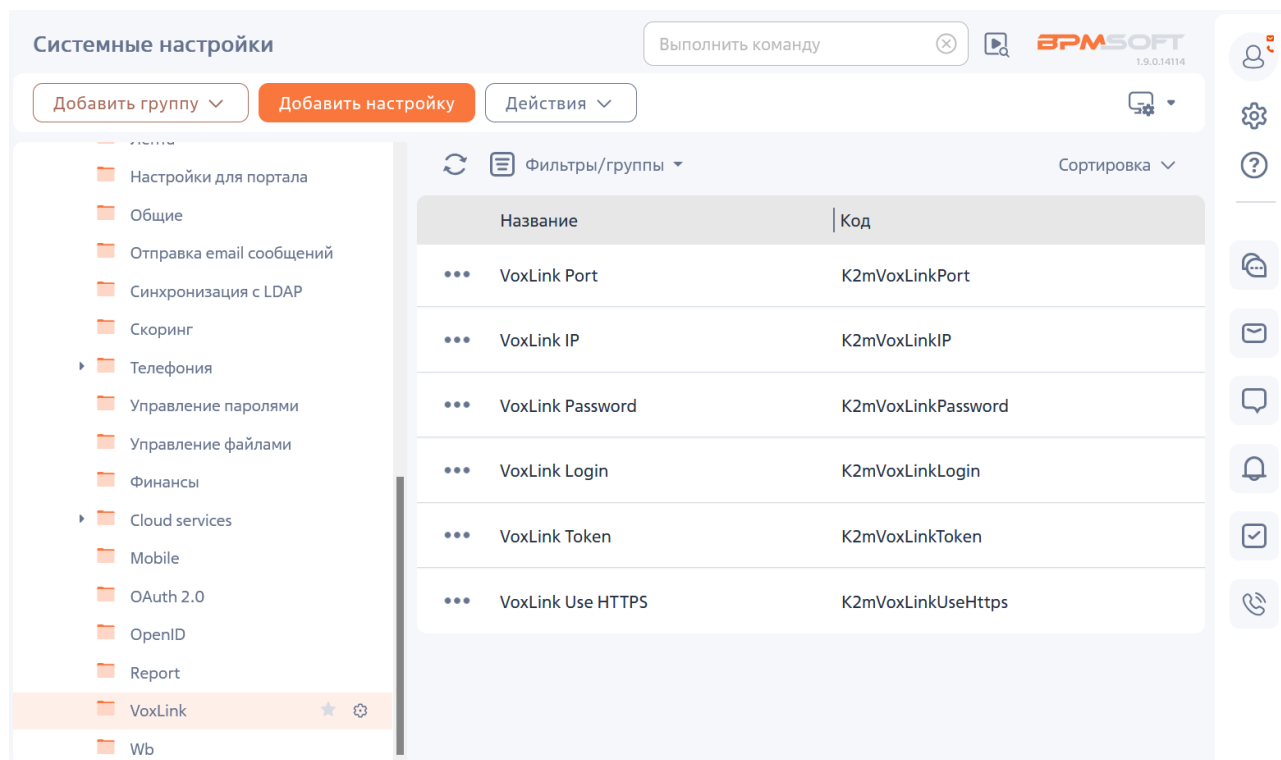


Рисунок 7 - Системные настройки VoxLink

Таблица 1 - Список системных настроек телефонии

Название	Код	Описание/Назначение	Откуда взять значение?
VoxLink Port	K2VoxLink Port	Адрес сервера CallForce для получения записей звонков	Выдает системный администратор
VoxLink IP	K2VoxLink IP	IP Адрес CallForce для получения записи на звонок	Выдает системный администратор
VoxLink Password	K2VoxLinkPassword	Единый пароль для всех пользователей для получения звонков с сервера	Выдает системный администратор, если это необходимо
VoxLink Login	K2VoxLinkLogin	Единый логин для всех пользователей для получения звонков с сервера	Выдает системный администратор, если это необходимо
VoxLink Token	K2VoxLinkToken	Единый токен для всех пользователей для получения звонков с сервера	Выдает системный администратор, если это необходимо
VoxLink Use Https	K2mVoxLinkUseHttps	Настройка способа подключения к VoxLink (По умолчанию https)	Вкл, если Https Выкл, если Http

2.2.2 Настройка значений справочника

Для того, чтобы подключить CFAgent, необходимо завести в системе запись оператора, под учетной записью которого осуществлен вход в приложение CFAgent. Для этого необходимо перейти в раздел «Справочники»: Дизайнер системы – Справочники. Найти справочник «Оператор» и проверить, существует ли запись оператора, где «Внешний идентификатор» = логину, который пользователь вводил при входе в CFAgent.

Если данная запись есть, необходимо проверить, указан ли связанный контакт в поле «Контакт» и заполнено ли логическое поле «Активен». При необходимости заполнить значения в записи оператора.

Если записи нет, то необходимо создать запись.

- Логин (Текстовое) = логину, который пользователь вводил при входе в CFAgent.
- Активен (Логическое) = «ИСТИНА».
- Контакт (Справочное) заполнен записью контакта, который пользуется логином добавляемого оператора.

2.3 Подключение к CFAgent после настройки СН и добавления оператора.

После выполнения шагов по обновлению значений СН в п. 2.2.1 и добавления значения в справочник «Оператор» в п. 2.2.2 необходимо очистить кэш и перезагрузить браузер или выйти и повторно зайти в учетную запись пользователя.

После обновления страницы необходимо открыть иконку телефонии на коммуникационной панели и проверить сопряжение между стендом BPMSoft и CFAgent. При успешном подключении блок телефонии должен содержать следующее (Рисунок 8):

- Наименование и обновленную иконку оператора.
- Статус подключения к серверу = «Подключено».
- Статус оператора = «Онлайн».

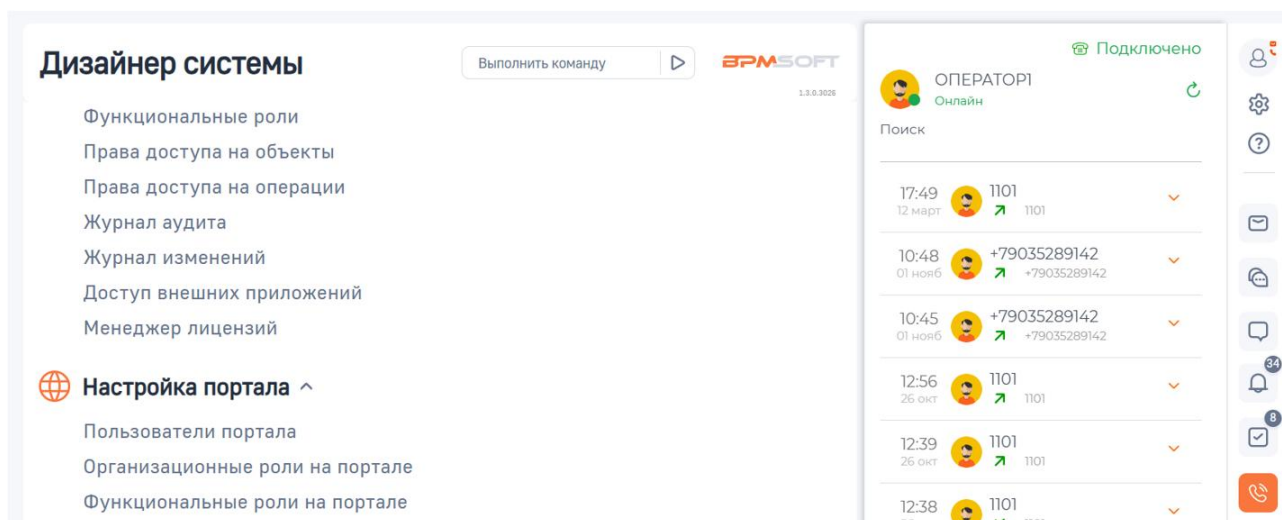


Рисунок 8 – Страница подключения телефонии внутри BPMSoft

В случае возникновения ошибок необходимо совершить ряд дополнительных действий:

- Открыть CFAgent, нажать на наименование пользователя, нажать кнопку «Обновить». После перезапуска CFAgent обновить страницу BPMSoft (Рисунок 9).

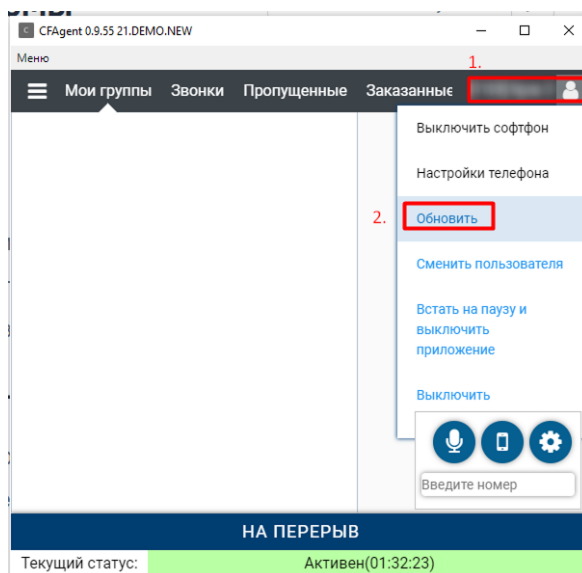


Рисунок 9 - Обновить подключение в CFAgent

- Необходимо проверить влияние антивируса на ошибку. Отключите антивирус и проверьте работу системы без него. Проверьте, не блокирует ли антивирус доступ приложения к аудиоустройствам. Добавьте CF-агент в список доверенных приложений

в настройках антивируса. В случае сохранения ошибки обратитесь к системному администратору.

- Необходимо очистить кэш и запустить жесткую перезагрузку страницы в браузере. В Google Chrome необходимо открыть консоль из настроек или нажатием сочетания клавиш Fn + F12. Выбрать пункт «Очистка кэша и жесткая перезагрузка» (Рисунок 10).

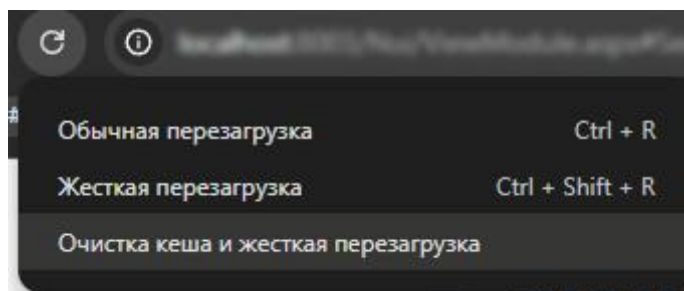


Рисунок 10 - Очистка кэша и жесткая перезагрузка

При возникновении других проблем на этапе подключения необходимо обратиться к системному администратору.