



ИНТЕГРАЦИЯ С ТЕЛЕФОНИЕЙ ПО «ИНФРАМЕНЕДЖЕР» 6.1

Руководство по эксплуатации



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Общее описание функциональных возможностей интеграции с телефонией	3
Обработка входящего звонка	3
Автоматическое выполнение исходящего звонка	3
Настройки системы	4
Общие настройки интеграции с телефонией	4
Настройки для приема входящих звонков	7
Настройки для выполнения исходящих звонков	8
Работа с телефонией в Web-интерфейсе	9
Исходящие звонки	9
Входящие звонки	9
Дополнительная информация	11
Алгоритм вызова абонентов при совершении звонка	11

ВВЕДЕНИЕ

Интеграция с телефонией в системе «*ИнфраМенеджер*» строится на вызове телефонных номеров пользователей и на приеме телефонных звонков клиентов.

Работа с телефонными звонками происходит в Веб-интерфейсе системы «*ИнфраМенеджер*». В зависимости от введенных данных и ролей пользователя система может предоставлять совершение и прием телефонных звонков. Этим обеспечивается максимальная гибкость обработки телефонных звонков.

В данном документе описаны настройки и принципы работы интеграции с телефонией.

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ИНТЕГРАЦИИ С ТЕЛЕФОНИЕЙ

ОБРАБОТКА ВХОДЯЩЕГО ЗВОНКА

Если для абонента, совершающего звонок в службу поддержки, в карточке пользователя задан номер телефона, система автоматически это распознает, и у ИТ-сотрудника (пользователя с любой ролью, в которой установлена операция «Пользователь – Открыть свойства») на Веб-интерфейсе:

- возникнет окно «**Обращение клиента**».
- В окне «**Обращение клиента**» будет автоматически произведен поиск по телефону звонящего.

Далее ИТ-сотрудник сможет:

- Посмотреть список заявок и оборудования, выданного звонящему
- Зарегистрировать от его имени новую заявку

АВТОМАТИЧЕСКОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ИСХОДЯЩЕГО ЗВОНКА

При настроенной интеграции с телефонией у пользователей становится доступна возможность автоматического набора телефонных номеров пользователей, указанных в заявке / задании / проблеме. Номер, на который будет осуществлен вызов (внешний / внутренний) будет выбран в соответствии с алгоритмом (см. [Алгоритм вызова абонентов при выполнении исходящего звонка](#))

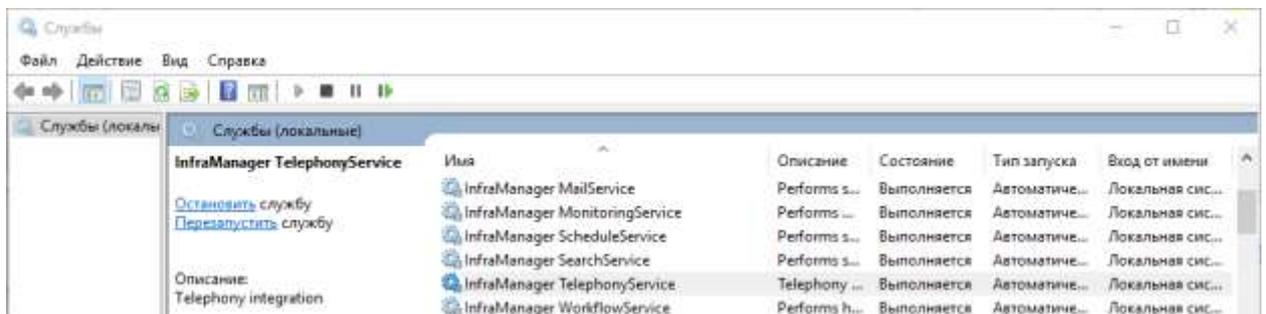
НАСТРОЙКИ СИСТЕМЫ

ОБЩИЕ НАСТРОЙКИ ИНТЕГРАЦИИ С ТЕЛЕФОНИЕЙ

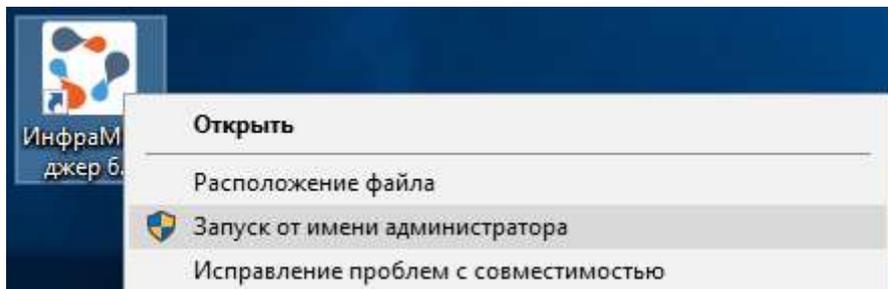
Для технической настройки интеграции с телефонией необходимо:

- Указать серверные настройки сервиса телефонии
- Указать настройки клиента сервиса телефонии

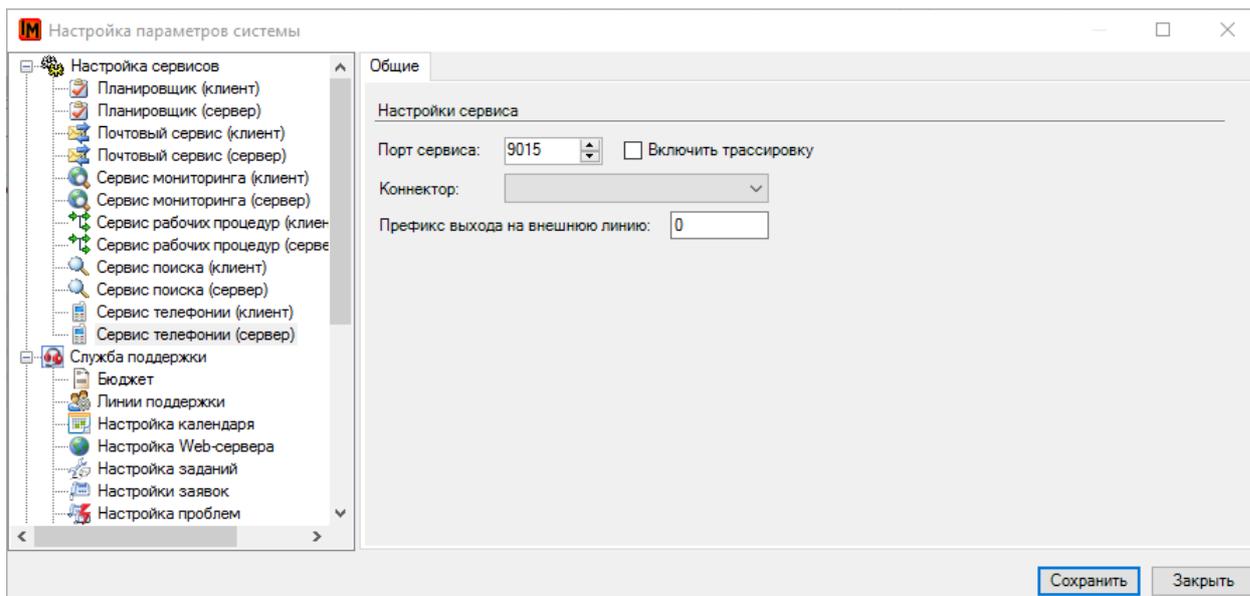
До начала работы с телефонией убедитесь, что служба телефонии «*ИнфраМенеджер*» на соответствующем сервере выполняется. Для этого в *Windows* откройте «**Панель управления**», раздел «**Система и безопасность**», затем подраздел «**Администрирование**» и двойным нажатием запустите ярлык «*Службы*».



Чтобы осуществить настройку интеграции с телефонией, запустите «*ИнфраМенеджер*» с правами администратора *Windows*.



Затем выберите в меню «**Сервис**» пункт «**Настройка параметров системы**», далее раздел «**Сервис телефонии (сервер)**»:

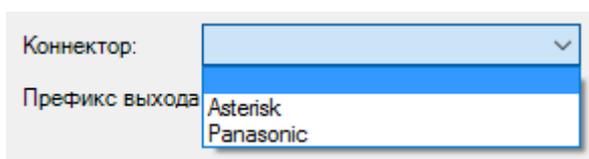


Выберите закладку **«Общие»** и укажите настройки телефонии:

- Порт сервиса (по умолчанию 9015)
- Включить трассировку (по умолчанию опция выключена)
- Коннектор (по умолчанию коннектор не указан)
- Префикс выхода на внешнюю линию (по умолчанию «0»)

Для настройки коннектора доступно два вида коннекторов:

- Asterisk
- Panasonic



При работе с телефонией Panasonic необходимо выбрать коннектор Panasonic. Дальнейшая настройка телефонии в этом случае осуществляется средствами SDK Panasonic, не входящими в состав системы *«ИнфраМенеджер»*.

При выборе коннектора Asterisk на форме отображается дополнительная вкладка для настройки коннектора Asterisk.

Общие Asterisk

Настройки телефонии Asterisk

Имя сервера: 192.168.44.44 Порт сервера: 5038

Логин: ServiceDesk

Пароль: *****

Таймаут соединения: 10 сек.

Таймаут дозвона: 30 сек.

Выберите закладку «**Asterisk**» и укажите настройки коннектора:

- Имя сервера (сетевое имя собственного сервера телефонии или его IP-адрес, по умолчанию сетевое имя сервера «*ИнфраМенеджер*»)
- Порт сервера (по умолчанию 5038)
- Логин коннектора
- Пароль коннектора
- Таймаут соединения (по умолчанию 10 сек)
- Таймаут дозвона (по умолчанию 30 сек)

Далее выберите раздел «**Сервис телефонии (клиент)**» и укажите настройки клиента:

- Имя или ip-адрес сервера (сетевое имя собственного сервера телефонии или его IP-адрес, по умолчанию сетевое имя сервера «*ИнфраМенеджер*»)
- Порт сервера (по умолчанию 9015)

Настройка параметров системы

Настройка сервисов

- Планировщик (клиент)
- Планировщик (сервер)
- Почтовый сервис (клиент)
- Почтовый сервис (сервер)
- Сервис мониторинга (клиент)
- Сервис мониторинга (сервер)
- Сервис рабочих процедур (клиент)
- Сервис рабочих процедур (сервер)
- Сервис поиска (клиент)
- Сервис поиска (сервер)
- Сервис телефонии (клиент)
- Сервис телефонии (сервер)

Служба поддержки

- Бюджет
- Линии поддержки
- Настройка календаря
- Настройка Web-сервера
- Настройка заданий
- Настройки заявок
- Настройка проблем

Подключение к сервису телефонии

Имя или ip-адрес сервера: localhost

Порт сервиса: 9015

Проверить подключение

Сохранить Закрыть

Проверьте работоспособность указанных настроек, нажав кнопку «*Проверить подключение*».

Для сохранения настроек нажмите кнопку «*Сохранить*» на форме.

НАСТРОЙКИ ДЛЯ ПРИЕМА ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

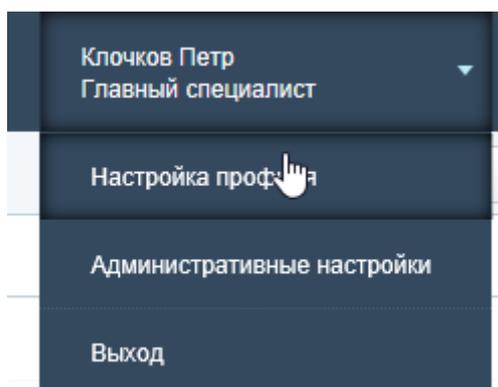
Для того, чтобы конкретный пользователь мог осуществлять телефонные звонки через Web-интерфейс, выполните следующие настройки в карточке пользователя (пункт меню «Объекты» -> «Пользователи»).

У пользователя, которому необходимо осуществлять телефонные звонки, задайте на вкладке «Общее» существующий телефон (внешний) и внутренний телефон пользователя.

Фамилия:	Клочков
Имя:	Петр
Отчество:	
Табельный №:	
Логин:	klochkov
Организация:	ЗАО "СистемДат"
Подразделение:	IT отдел
Должность:	Главный специалист
Здание:	Строение 1
Комната:	104
Рабочее место:	Р.М. Мышин
Телефон:	74959897660
Внутренний телефон:	102

Нажмите кнопку «Сохранить» на форме.

Для включения автоматического открытия окна «Обращение клиента» соответствующий сотрудник должен зайти на Web-интерфейс «ИнфраМенеджер», нажать на панель с ФИО и должностью и запустить «Настройка профиля».



В «Настройке профиля» сотруднику необходимо выбрать «Автопоиск клиента при входящем звонке».

ИнфраМенеджер

Настройка профиля

Язык интерфейса: русский (Россия)

Автопоиск клиента при входящем звонке

Сбросить настройки отображения

Теперь при входящем звонке другого пользователя (клиента) на телефон пользователя в случае успешного определения номера используемой АТС и открытого у данного пользователя Web-интерфейса и наличии соответствующих настроек ролей возникнет Web-форма **«Обращение клиента»**, где пользователь может просмотреть сводную информацию по пользователю (клиенту) и его заявкам.

НАСТРОЙКИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

У пользователя, которому необходимо осуществлять телефонные звонки, задайте на вкладке **«Общее»** существующий телефон (внешний) и внутренний телефон пользователя.

Пользователь / Свойства

Общие Роли Доступ/Ответственность Оповещения SLA Доступные сервисы Отклонения от графика Виды деятельности История

Фамилия: Клочков

Имя: Петр

Отчество:

Табельный №:

Логин: klochkov

Организация: ЗАО "СистемДат" >>

Подразделение: IT отдел >>

Должность: Главный специалист >>

Здание: Строение 1 >>

Комната: 104 >>

Рабочее место: Р.М. Мышин >>

Телефон: 74959897660 Внутренний телефон: 102

Нажмите кнопку **«Сохранить»** на форме.

РАБОТА С ТЕЛЕФОНИЕЙ В WEB-ИНТЕРФЕЙСЕ

ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

После настроек пользователя для работы с телефонией в системе и успешной авторизации в Web-интерфейсе при наличии на просматриваемых формах заявки/задания/проблемы в блоках пользователей пользователей с заданными в системе телефонами (внешними) и/или внутренними телефонами справа отображается элемент управления с изображением телефонной трубки «Позвонить».



При нажатии на элемент управления осуществляется звонок средствами телефонии, при этом номер для набора выбирается по определенному алгоритму (см. [Алгоритм вызова абонентов при совершении звонка](#)).

ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

При входящем звонке другого пользователя (клиента) на телефон сотрудника поддержки в случае успешного определения номера используемой АТС и открытого у данного пользователя Web-интерфейса и наличии соответствующих настроек ролей возникнет Web-форма «Обращение клиента», где пользователь может просмотреть сводную информацию по пользователю (клиенту) и его заявкам, зарегистрировать новую заявку:



Задание 2 Несколько логинов у одного... Высокий

Обращение клиента

Мышин Вадим Борисович

Клиент
Мышин Вадим Борисович
74959897660, доб. 105
Главный специалист
IT отдел

ЗАО "СистемДат"
Комната: 104
Телефон: 74959897660
Факс:

Связанные заявки

Список пуст.

Связанное оборудование

	Телефон: Panasonic KX-TCD465RUT Mishin tel.	Модель Panas
Оконечное оборудование	Использование	Инв.№
		Сер.№
		Код B1-1-104-
	Компьютер: Notebook Mishin station	Модель Noteb
		Инв.№

Отмена

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АЛГОРИТМ ВЫЗОВА АБОНЕНТОВ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ИСХОДЯЩЕГО ЗВОНКА

Заданные телефонные номера абонента в карточке пользователя	Заданные телефонные номера звонящего в карточке пользователя	Какой номер будет выбран для набора
Внешний	Внутренний	Внешний
Внешний+внутренний	Внутренний	Внешний
Внутренний	Внутренний	Внутренний
Внешний	Внешний+внутренний	Внешний
Внешний+внутренний	Внешний+внутренний	Если внешний совпадет, то на внутренний, иначе на внешний
Внутренний	Внешний+внутренний	Внутренний