

Инструкция по установке и настройке приложения Webitel call manager for Creatio

- [Настройка приложения](#)
 - [Старт работы](#)
 - [Создание пользователей](#)
 - [Подключение SIP линии](#)
 - [Настройка маршрутизации звонков](#)
 - [Настройка параметров пользователя](#)

Настройка приложения

Старт работы

Установите приложение из marketplace на сайт Creatio.

Обратитесь в техническую поддержку компании webitel через почту support@webitel.com или портал поддержки my.webitel.com для получения основных параметров подключения.

Откройте дизайнер системы, перейдите в [Системные настройки] - откройте настройку [Webitel].

В поле [Значение по умолчанию] введите данные, которые вы получили от технической поддержки в следующих настройках:

- Строка подключения к Webitel
- Webitel Domain
- Строка подключения к webRTC
- Webitel domain token

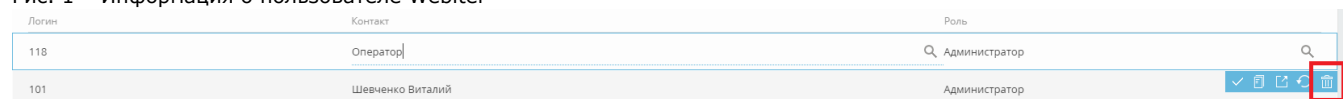
Создание пользователей

Вернитесь в дизайнер системы - перейдите в [Справочники] - выберите группу [Телефония] - откройте справочник [Пользователи Webitel] и удалите все записи, если они присутствуют.

Для выполнения данного действия нажмите на кнопку со значком корзины, как показано на Рис. 1.

Рис. 1 – Информация о пользователе Webitel

Логин	Контакт	Роль
118	Оператор	Администратор
101	Шевченко Виталий	Администратор

The screenshot shows a table with three columns: 'Логин', 'Контакт', and 'Роль'. There are two rows of data. The first row has '118' in the first column, 'Оператор' in the second, and 'Администратор' in the third. The second row has '101' in the first column, 'Шевченко Виталий' in the second, and 'Администратор' in the third. To the right of the table, there is a toolbar with several icons: a checkmark, a refresh icon, a search icon, and a trash icon. The trash icon is highlighted with a red rectangular box.

В появившемся окне нажмите [Да] для подтверждения.

Для создания пользователей телефонии нажмите на кнопку [Добавить] на данной странице.

В появившемся окне в поле [Контакт] начните писать имя пользователя, или нажмите на значок лупы для поиска пользователя, которому следует подключить телефонию, как показано на Рис. 2.

Рис. 2 – Страница создания пользователя Webitel

Заполните все параметры учетной записи Webitel:

- [Логин] – внутренний номер пользователя.
- [Пароль] – пароль пользователя телефонии.
- [Роль] – роль для пользователя телефонии.

Выполните данные действия для всех пользователей, которые должны использовать телефонию.

После окончания настройки необходимо выйти и повторно войти в систему Creatio.

Подключение SIP линии

Для выполнения внешних звонков необходимо подключить SIP линию и настроить входящую и исходящую маршрутизацию звонков.

Для подключения SIP линии предоставьте данные линии технической поддержке компании Webitel на почту support@webitel.com или портал поддержки my.webitel.com или воспользуйтесь [инструкцией](#).

Настройка маршрутизации звонков

Для настройки маршрутизации звонков предоставьте описание того, как следует реализовать маршрутизацию.

Примеры схем маршрутизации представлены ниже:

Рис. 3 – Пример №1 схемы маршрутизации

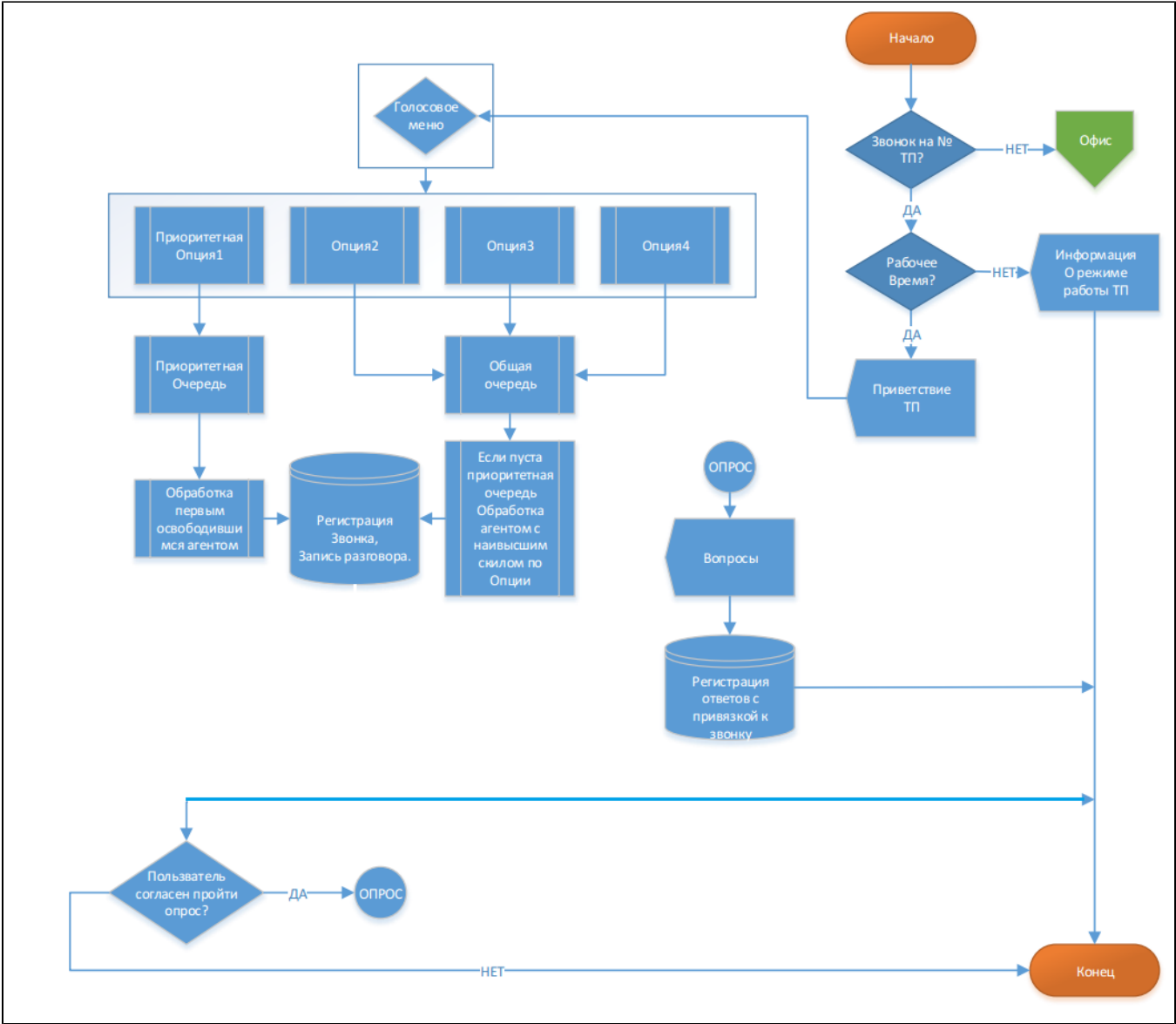
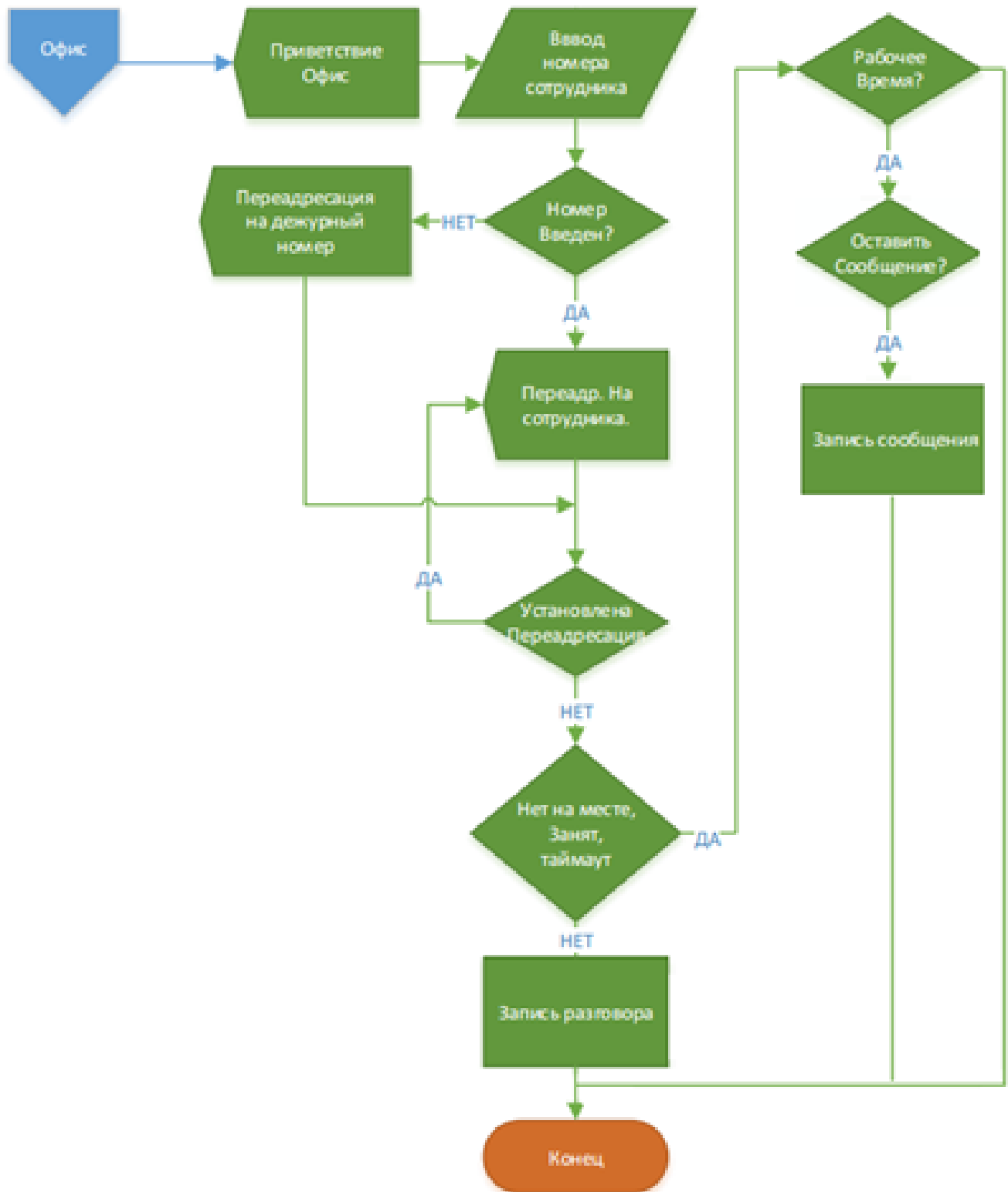


Рис. 4 – Пример №2 схемы маршрутизации



Также схему маршрутизации возможно предоставить в текстовом формате. Ниже представлен пример текстового описания примера №2 схемы маршрутизации:

Входящий звонок.

Рабочее время?

НЕТ -->

*Проигрывание звукового файла определённой тематики (нерабочее время/ выходные/Новый год и т.д.)
передача информации о звонке на электронную почту менеджера.*

ДА -->

Запись разговора.

-- Приветствие (проигрывание звукового файла / озвучивание клиенту информацию о записи разговора).

-- во время приветствия, должна быть возможность ввести короткий внутренний номер сотрудника.

Ввод короткого внутреннего номера --> соединение с сотрудником --> конец.

*Ввод короткого внутреннего номера --> сотрудник занят по внутреннему номеру/не отвечает 15 сек. -->
перевод на мобильный телефон сотрудника --> конец*

*Ввод короткого внутреннего номера -- сотрудник занят по внутреннему номеру/не отвечает 15 сек.
проигрывается мелодия "Сотрудник занят" далее переводим звонок на группу операторов/дежурный номер --
> конец.*

*Клиент не набрал внутренний номер оператора --> переводим звонок на группу операторов/дежурный номер
--> конец.*

*Клиент не набрал внутренний номер оператора --> операторы заняты/дежурный номер занят -->
проигрывание звукового файла --> дублирование звонка на группу операторов/дежурный номер --> запись
звукового сообщения с отправкой на почту. ---> конец.*

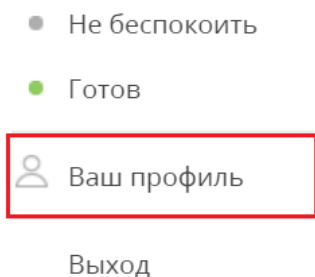
Информацию предоставьте технической поддержке компании Webitel через почту support@webitel.com или портал поддержки [my .webitel.com](http://my.webitel.com).

Настройка параметров пользователя

Для изменения настроек телефонии определенного пользователя, войдите в систему Creatio с данными соответствующего пользователя.

В правом верхнем углу нажмите на иконку [Профиль] и нажмите кнопку [Ваш профиль] (Рис. 5).

Рис. 5 – Всплывающее меню профиля



В открывшемся окне нажмите кнопку [Настройка параметров Call Centre].

Рис. 6 – Настройки параметров телефонии пользователя

Настройка параметров Webitel

Что я могу для вас сделать? >

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

- Отключить интеграцию с Contact Centre
- Включить режим отладки
- Автоподключение
- Использовать Web телефон
- Звуковое оповещение при входящем звонке
- Использовать видео
- Оператор
- Available on demand

В данном меню (Рис. 6) находятся настройки параметров телефонии пользователя:

- Отключить интеграцию с Contact Centre - данный параметр отвечает за отключение модуля телефонии для данного пользователя.
- Включить режим отладки - данный параметр отвечает за включение детального логирования в консоли браузера.
- Автоподключение - данный параметр отвечает за автоматический вход в статус Готов (готовность принять звонок) при входе в систему Creatio.
- Использовать Web телефон - если данный параметр включен, пользователь сможет совершать звонок в Creatio с помощью гарнитуры или внутренних аудио устройств компьютера. При отключении данного параметра звонок будет происходить с помощью SIP телефона, который следует зарегистрировать с параметрами текущего пользователя.
- Звуковое оповещение при входящем звонке - данный параметр отвечает за наличие звука при входящем звонке.
- Использовать видео - включение данного параметра позволяет передавать видео во время звонка.
- Оператор - данный параметр отвечает за автоматический вход в режим оператора (например, для приема звонков из входящей очереди) при входе в систему Creatio.
- Available on demand - если этот параметр выбран, то после каждого звонка из очереди пользователь выходит из режима Оператор, и, чтобы принять следующий звонок, нужно вручную изменить статус.