

Описание панели телефонии для 1С (управляемое приложение)

Оглавление

1	Общие сведения	3
2	Системные требования.	4
3	Настройки.	5
3.1	Настройки подключения.	5
3.2	Настройки телефона.	6
3.3	Настройки 1С.....	7
4	Работа с панелью.....	8
4.1	Панель «Сведения о присутствии».....	9
4.2	Панель «Контакты».....	9
4.3	Панель «Журнал звонков».....	10
4.4	Панель «Телефон».....	12
4.4.1	Управление вызовом.	12
4.4.2	Управление консультативным переводом.	13
5	Контактная информация.	14

1 Общие сведения

Обработка предназначена для управления телефонными вызовами с помощью компоненты WebAPI Client для ЗСХ.

Функционал обработки.

Управление состоянием:

- регистрация / отмена регистрации на сервере ЗСХ;
- управление статусом присутствия;
- управление статусом DND (не беспокоить);
- регистрация / отмена регистрации в очередях.

Управление вызовами из 1С:

- осуществление исходящего вызова;
- ответ на входящий вызов¹;
- сброс входящего или активного вызова;
- перевод входящего вызова без поднятия трубки;
- слепой (безконсультативный) перевод вызова;
- сопроводительный перевод (консультативный)¹;
- удержание / снятие с удержания¹;
- отключение / включение микрофона;
- отправка DTMF сигналов¹.

Получение истории вызовов из ЗСХ Phone System:

- загрузка произвольного списка звонков;
- загрузка списка звонков с отбором.

Получение сведений о присутствии:

- информация обо всех внутренних номерах ЗСХ Phone System: номер, фамилия и имя абонента; статусы регистрации на АТС, DND, занятости, регистрации в очереди; регистрации в чате; текстового статуса;
- события при изменении каких-либо данных внутренних абонентов.

¹ при использовании софтфона ЗСХPhone или аппаратного телефона с поддержкой СТИ

2 Системные требования.

- Платформа 1С 8.3.
- Конфигурация 1С, разработанная под управляемый интерфейс.
- Зарегистрированное абонентское устройство на 3CX Phone System.

3 Настройки.

Для вызова окна настроек необходимо в панели телефона нажать кнопку «Настройки» ✖. Откроется окно настроек (Рисунок 1).

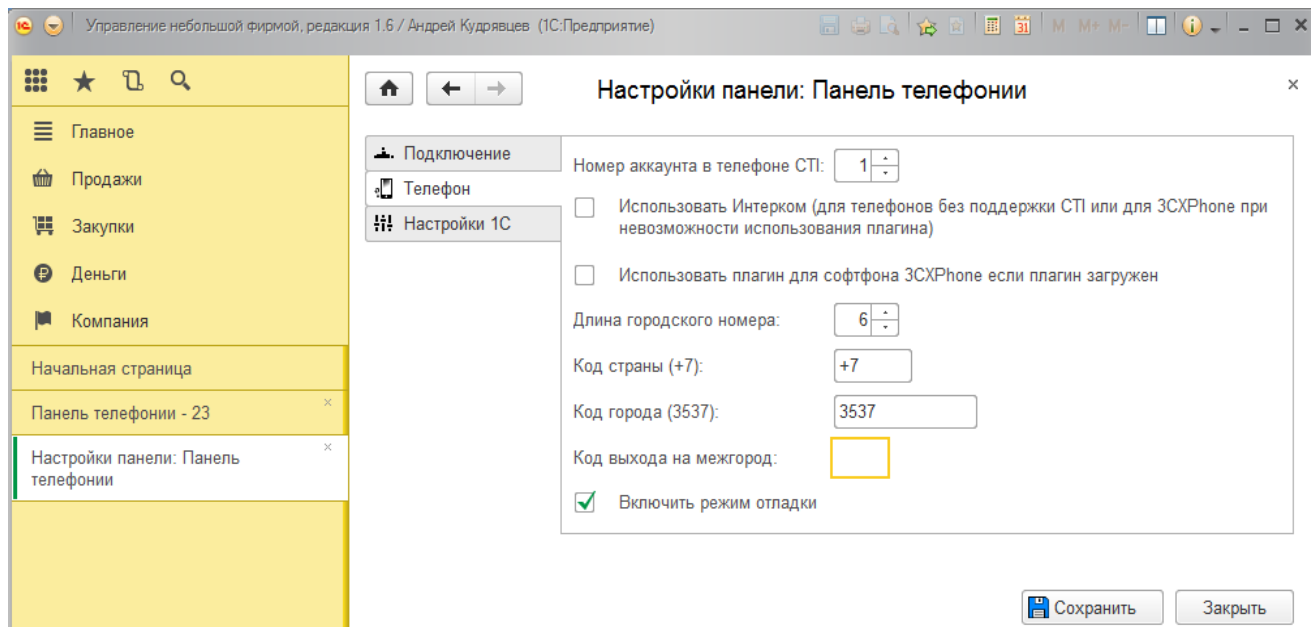


Рисунок 1. Окно настроек

3.1 Настройки подключения.

В разделе «Подключение» вводятся данные для подключения к 3CX Phone System (Рисунок 2).

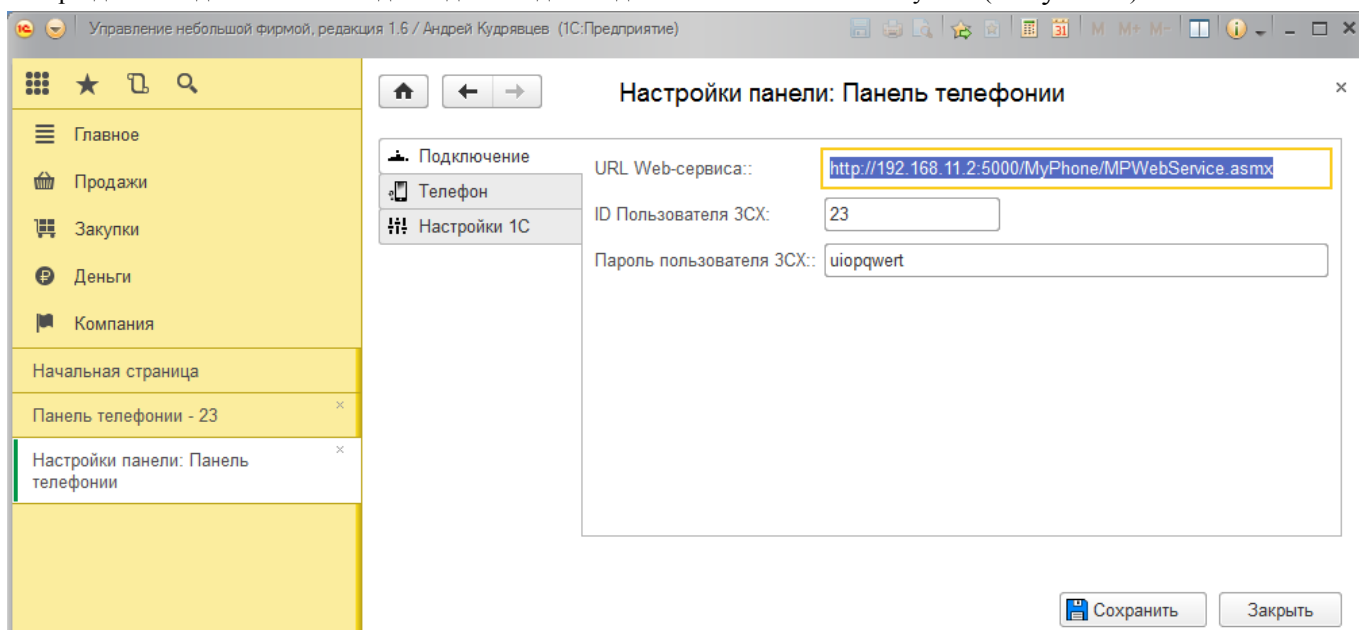


Рисунок 2. Настройки подключения.

- URL Web-сервиса – адрес Web-сервиса 3CX Phone System.
- ID пользователя 3CX – ID пользователя 3CX Phone System. Должно совпадать с ID абонентского устройства, с которым предполагается работа в панели.
- Пароль пользователя 3CX – пароль пользователя 3CX Phone System.

Важно!!! При изменении настроек в данном разделе и нажатии на кнопку «Сохранить» будет выполнено закрытие формы настроек и отключение от телефона. Для подключения необходимо в главном окне панели нажать кнопку подключения 🌐.

3.2 Настройки телефона.

В разделе «Телефон» вводятся настройки для работы с телефоном (Рисунок 3).

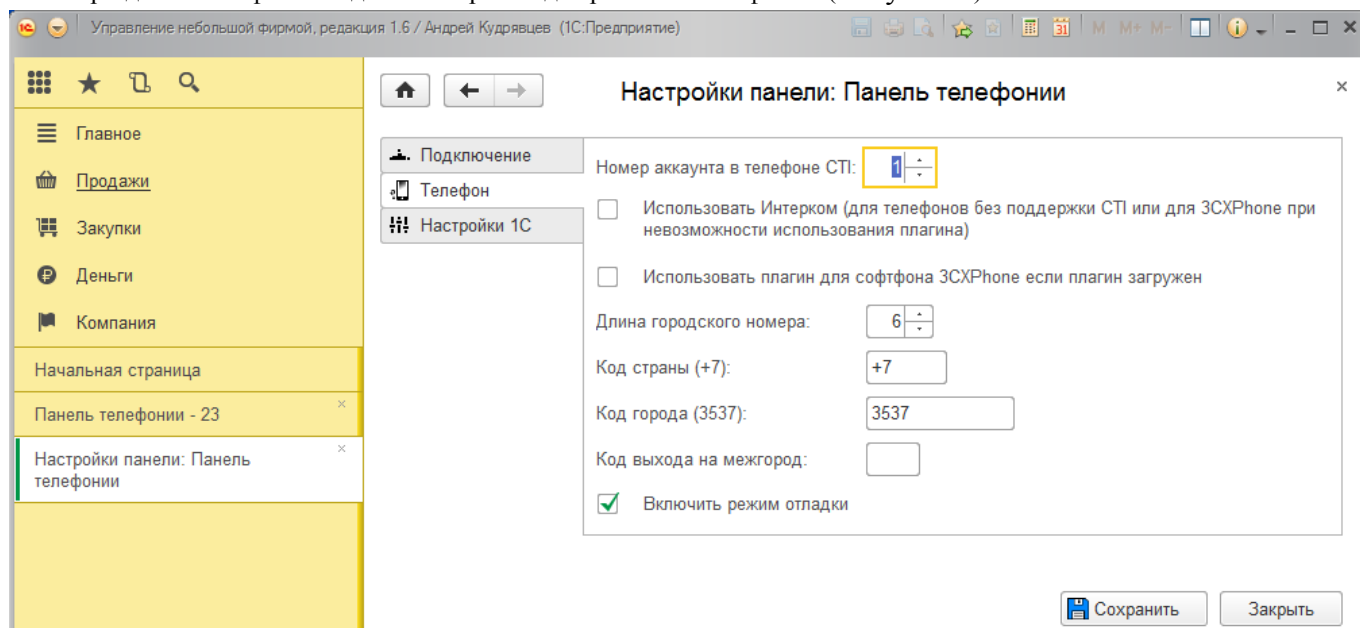


Рисунок 3. Настройки телефона.

- Номер аккаунта в телефоне СТИ – номер аккаунта в аппаратном СТИ телефоне, который будет использоваться для осуществления исходящих вызовов (значение по умолчанию 1).
- Использовать интерком – позволяет осуществлять исходящий вызов без обратного вызова (MakeCall) для аппаратного телефона без поддержки СТИ или для софтфона 3CXPhone при невозможности использования плагина.
- Использовать плагин для софтфона – позволяет осуществлять управление софтфоном 3CXPhone, при условии что запущен софтфон и загружен плагин.
- Длина городского номера – устанавливается пользователем длина городского номера в регионе использования (по умолчанию 5 знаков). В дальнейшем используется для поиска контактов по номеру телефона.
- Код города – код вашего города.
- Код страны – код страны. В текущем релизе не используется.
- Код выхода на межгород – код выхода на междугороднюю линию.
- Включить режим отладки – включается режим отладки. В окне сообщений 1С выводятся все сообщения полученные от 3CX.

3.3 Настройки 1С.

В разделе «Настройки 1С» вводятся настройки 1С для работы с телефоном (Рисунок 4).

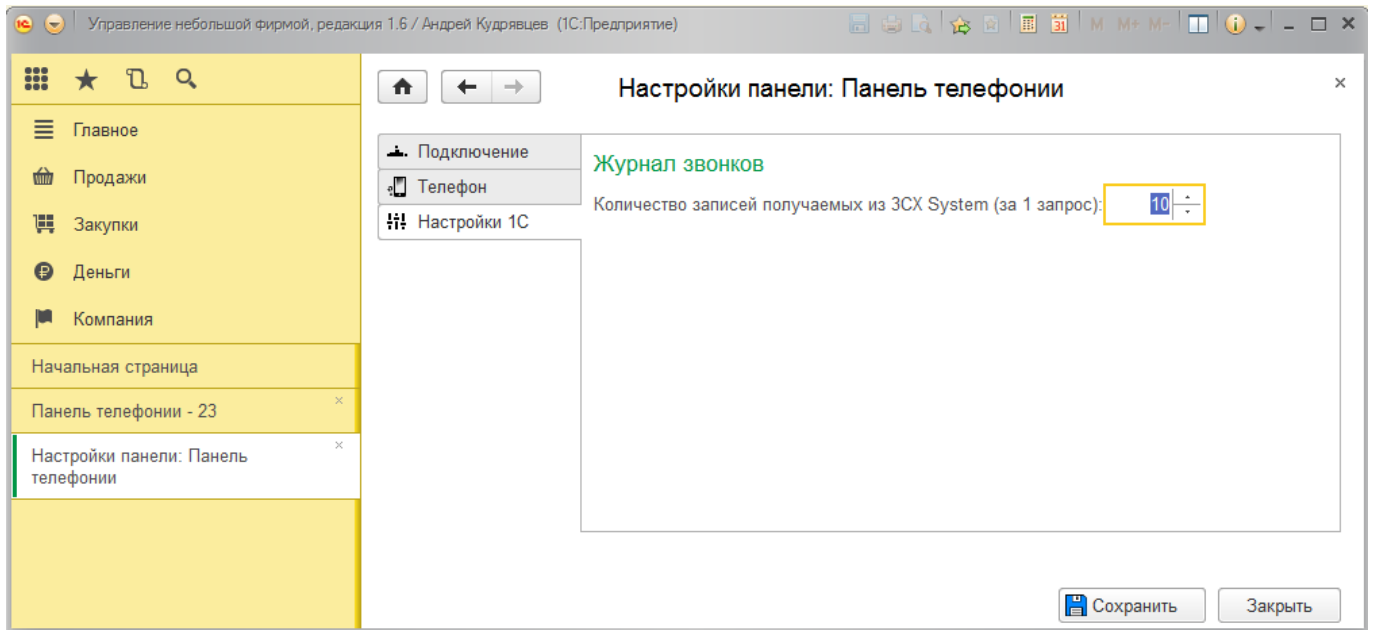


Рисунок 4. Настройки 1С.

- Количество записей получаемых из 3CX Phone System – количество записей получаемых из 3CX Phone System за 1 запрос. Также используется при поиске в журнале 3CX.

4 Работа с панелью.

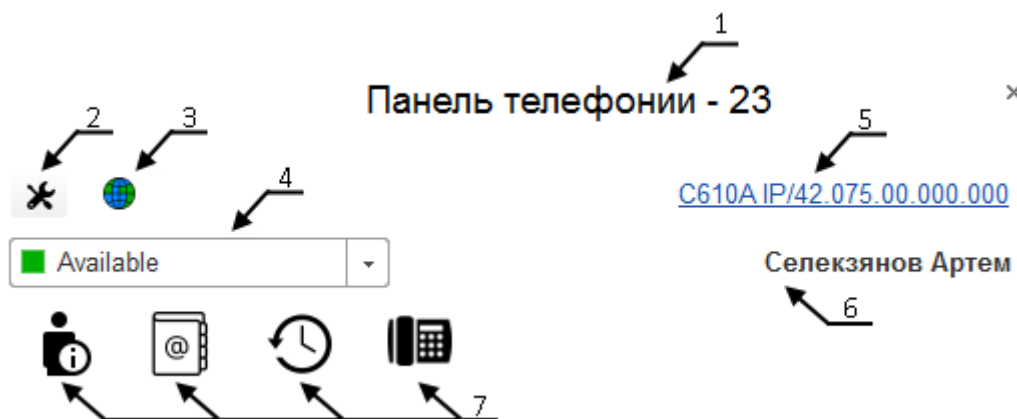


Рисунок 5. Основные элементы управления панелью.

На Рисунок 5 Рисунок 6 обозначены основные элементы управления панелью телефонии.

1. Отображение ID текущего пользователя панели.
 2. Кнопка открытия настроек панели.
 3. Кнопка подключения/отключения к/от АТС.
 4. Список выбора статуса пользователя ЗСХ.
 5. Текущее абонентское устройство, с которым работает пользователь. При нажатии открывается окно выбора абонентского устройства (Рисунок 6)
 6. Имя пользователя ЗСХ.
 7. Кнопки переключения между панелями телефона.
- - переключение на панель «Сведения о присутствии»;
 - - переключение на панель «Контакты»;
 - - переключение на панель «Журнал звонков»
 - - переключение на панель «Телефон».

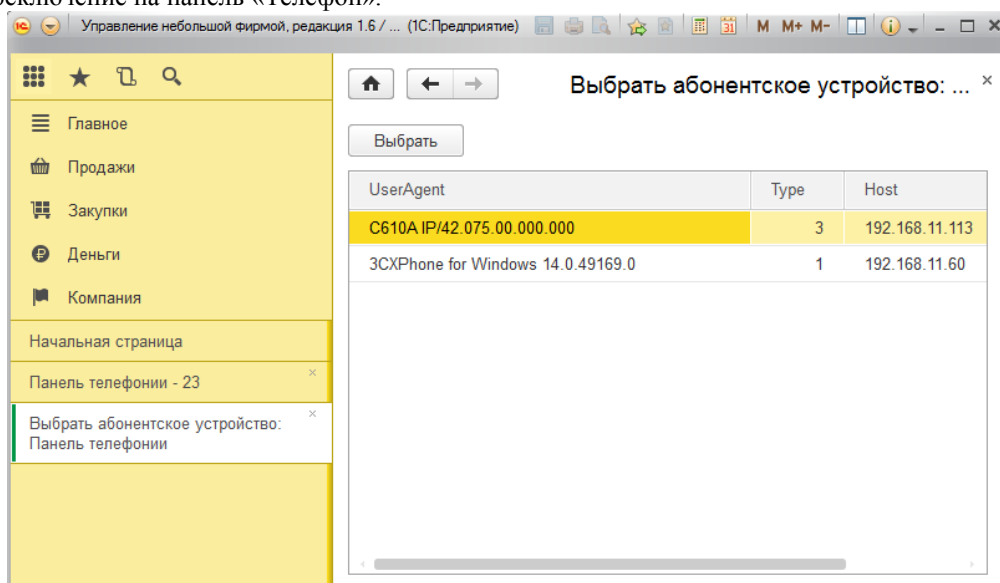



Рисунок 6. Окно выбора абонентского устройства.

4.1 Панель «Сведения о присутствии».

На Рисунок 7 показано окно панели «Сведения о присутствии». Здесь отображается информация о пользователях ЗСХ. Статус, номер и имена пользователей. При нажатии на кнопку  выполняется вызов выбранному пользователю.

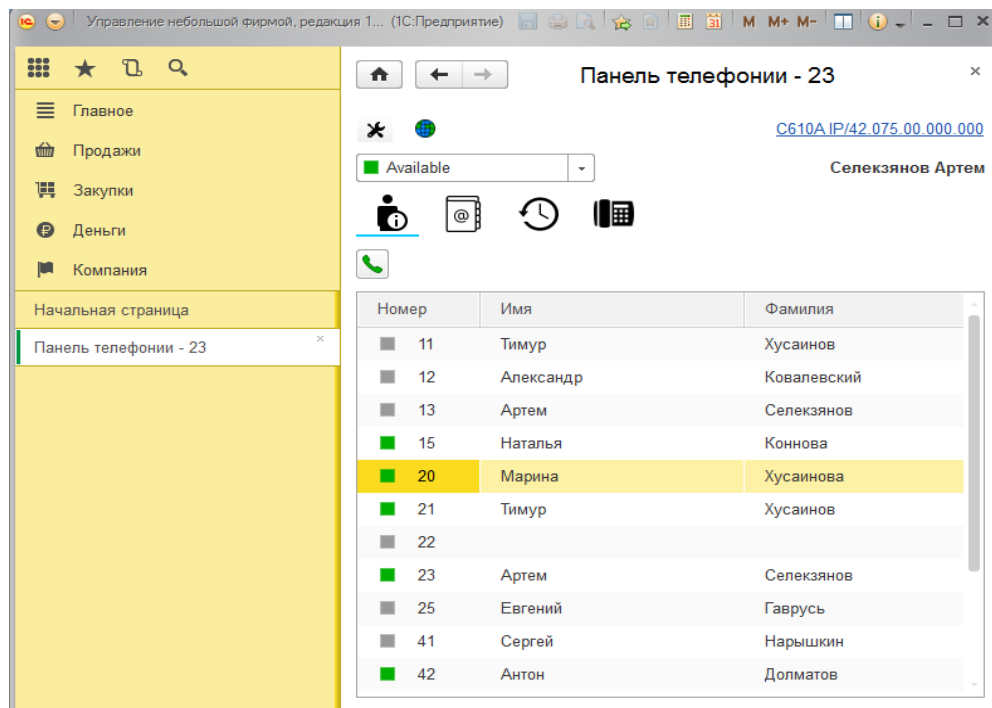


Рисунок 7. Панель "Сведения о присутствии".

4.2 Панель «Контакты»

В панели отображаются текущие контакты из информационной базы (Рисунок 8). В поле поиска возможно отбирать контакты по номеру или наименованию контакта. При нажатии на кнопку обновить, выполняется обновление контактной информации в обработке по данным ИБ. При нажатии на номер телефона выполняется исходящий звонок. При вызове контекстного меню на контакте возможно открыть карточку контакта (Рисунок 8).

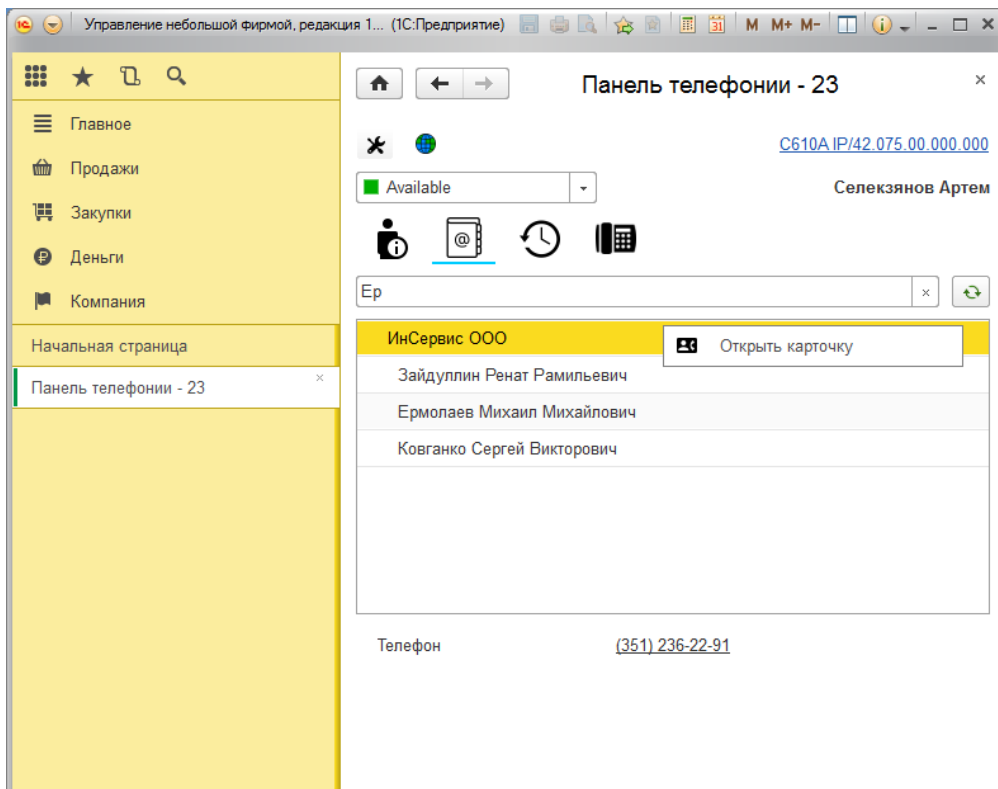


Рисунок 8. Панель "Контакты".

4.3 Панель «Журнал звонков»

В панели отображается история входящих/исходящих вызовов (Рисунок 9). При подключении к 3CX по умолчанию загружается история звонков из 3CX Phone System. Количество загружаемых записей указывается в настройках, описанных в разделе 3.3. Для каждой записи отображается:

- тип звонка (↑ - исходящий, ↓ - входящий, ↓ - пропущенный);
- длительность в формате чч:мм:сс;
- время начала;
- время окончания;
- контакт (если определен);
- номер телефона.

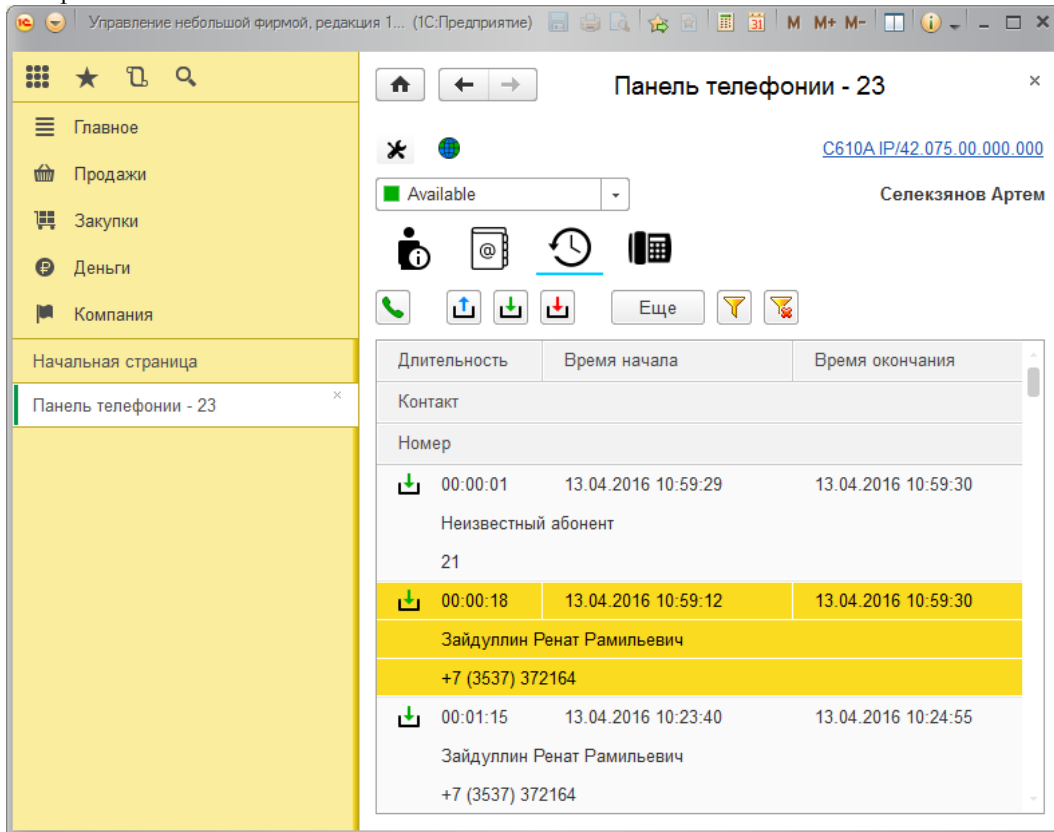


Рисунок 9. Панель "Журнал звонков"

Из журнала звонков возможно перезвонит на выбранный номер, нажав на кнопку . Так же возможно выполнить отбор по типу звонка нажав соответствующие кнопки на панели. При нажатии на кнопку «Еще» выполняется загрузка истории из 3CX.

При необходимости можно выполнить загрузку истории из 3CX за определенный период, по номеру телефона и типу звонка нажав на кнопку , откроется окно отбора (Рисунок 10). При нажатии на кнопку «Еще» догружаются записи по установленному отбору. По кнопке выполняется очистка фильтров и загружается количество записи по умолчанию.

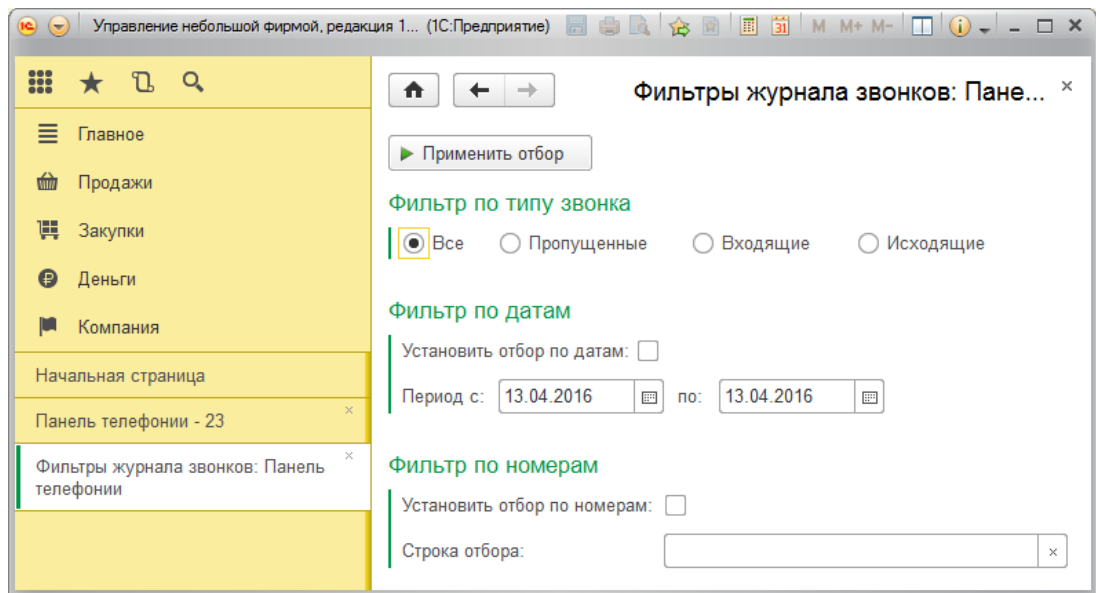


Рисунок 10. Окно фильтра загрузки истории

4.4 Панель «Телефон».

В данной панели происходит непосредственно работа с диалером (Рисунок 11):

- набор номера;
- отправка DTMF;
- управление режимом DND;
- управление регистрацией в очереди;
- управление микрофоном;
- переключение линии (при условии, что в качестве АУ используется 3CX Phone и подключен плагин WebAPI Client Plugin);

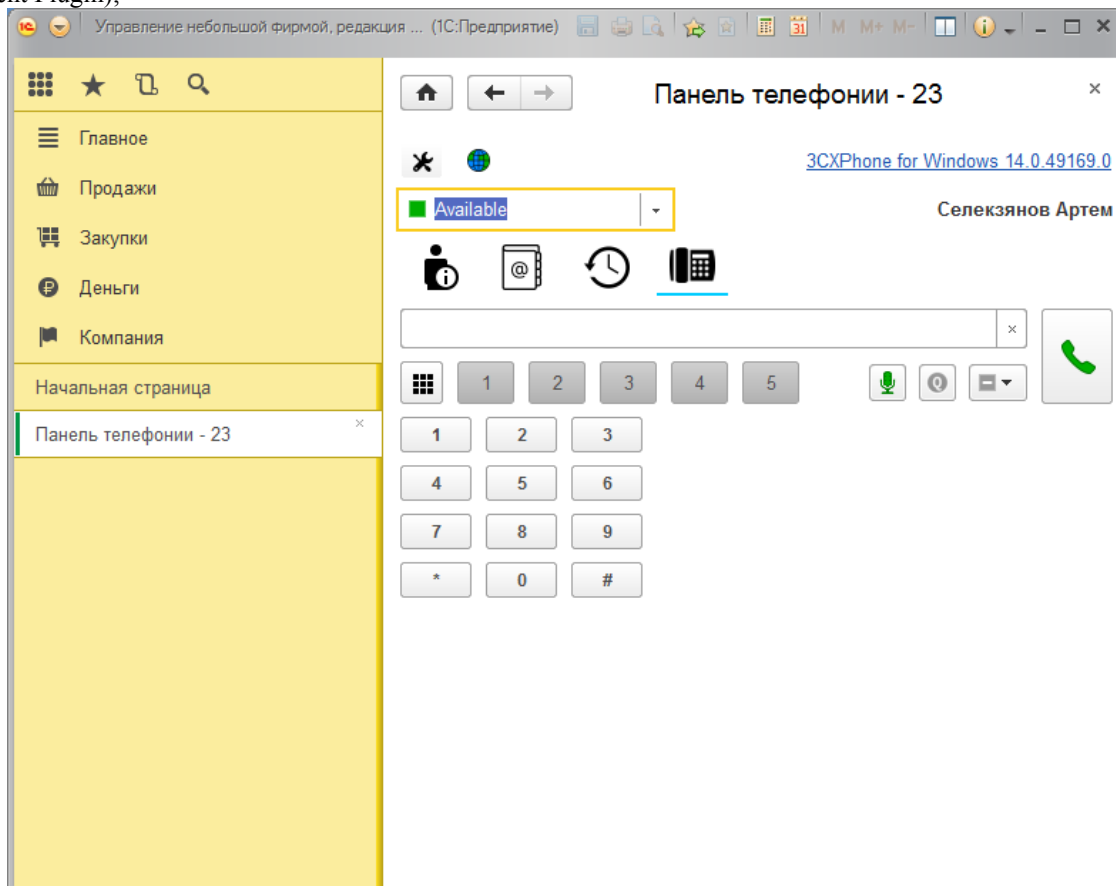







Рисунок 11. Панель "Телефон".

4.4.1 Управление вызовом.

Состав кнопок управления вызовом зависит от выбранного абонентского устройства. На панели вызова отображается следующая информация:

- Номер линии по который идет звонок (только при использовании 3CX Phone);
- Тип звонка – входящий или исходящий (выделены соответственно зеленым или синим цветом), надпись изменяется после установки соединения.
- Номер телефона абонента;
- Контакт, если найден 1 по совпадению номера. Надпись «Неизвестный абонент» - если совпадений не найдено. Надпись «Несколько абонентов». Если найдено более одно контакта по части номера телефона, при нажатии на надпись можно выбрать конкретный контакт.

На Рисунок 12 представлена панель звонка с элементами управления звонком:

-  - кнопка ответа на входящий вызов;
-  - кнопка прямого перевода звонка (без консультации);
-  - кнопка консультативного перевода звонка;
-  - кнопка сброса звонка;
-  - кнопки постановки/снятия звонка на/с удержание(-я).

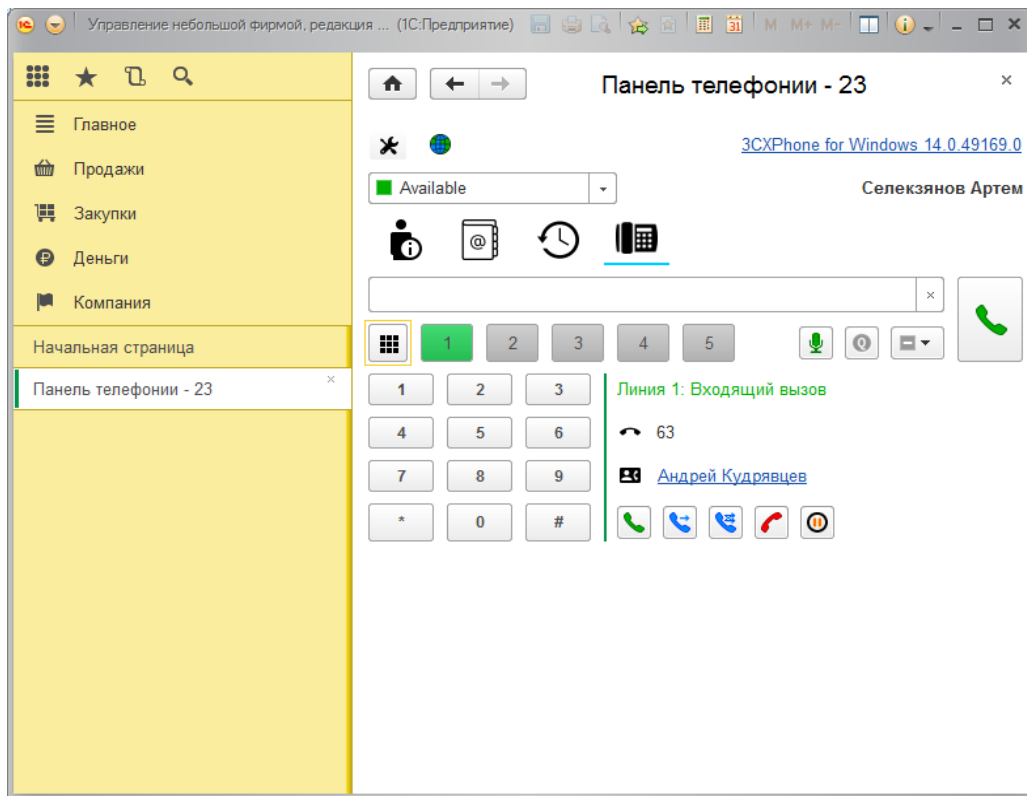




Рисунок 12. Панель входящего вызова.

4.4.2 Управление консультативным переводом.

После нажатия на кнопку консультативного перевода и выбора номера для перевода, выполняется перевод звонка. На форме появится вторая панель звонка с контактными данными куда выполняется перевод. Для окончания перевода следует нажать на кнопку завершения перевода звонка . Для отмены перевода нужно сбрось звонок перевода нажатием на кнопку сброс звонка . На Рисунок 13 приведен пример отображения панелей звонков при консультативном переводе.

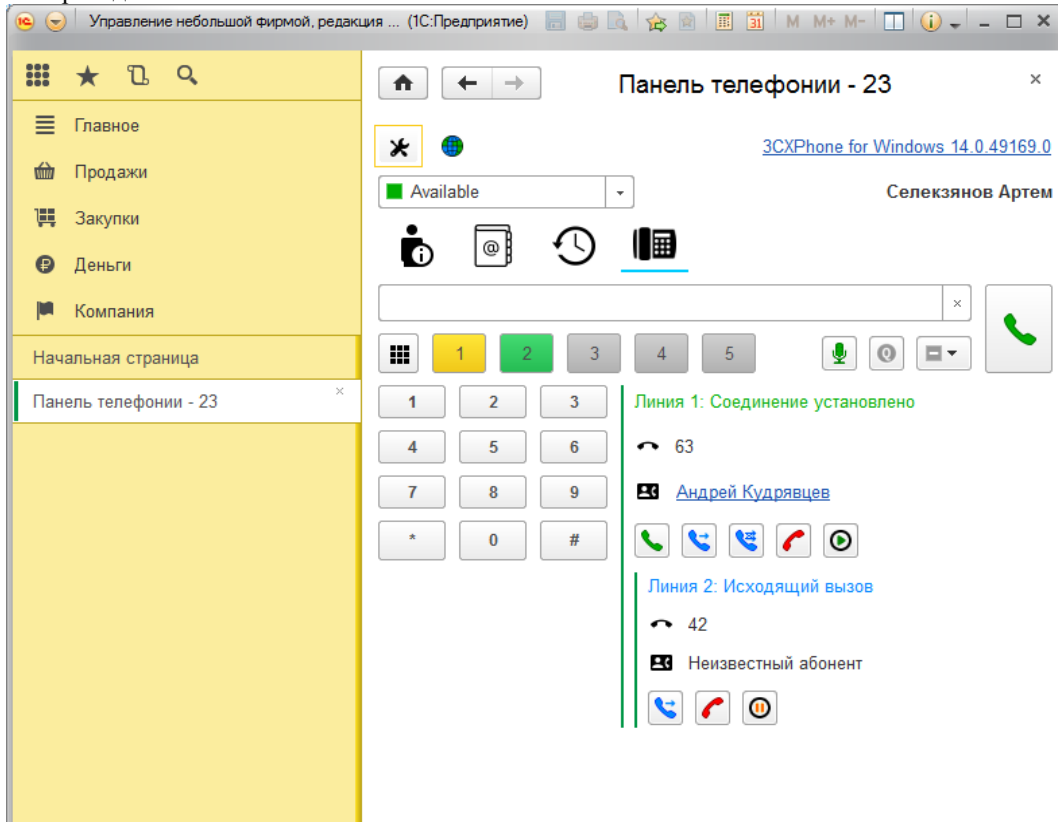


Рисунок 13. Консультативный перевод.

5 Контактная информация.

ООО «Интерфейс»
ИП Хусаинов Т.Р.

ул. Кутузова, д. 19
г. Орск Оренбургской области
462404
Российская Федерация

Тел.: +7 (3537) 25-08-35, 20-38-38
E-mail: info@if56.ru
Web: <http://if56.ru> ; <http://sip1c.ru>

Редакция от 11.06.2016г.
© ООО «Интерфейс»