



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: info@miko.ru www.miko.ru

## Оглавление

Предисловие.....	2
Чем может быть полезно это типовое решение.....	3
Как работает программа .....	5
Поиск контактной информации .....	6
Блок “Активные линии связи” .....	7
Блок «Список сотрудников».....	9
Автоматический набор номера .....	9
Вкладка «История звонков» и обработка пропущенных звонков .....	10
Вкладка «История факсов».....	12
Функция «Перехватывать звонки своих клиентов».....	13
Установка и настройка типового решения для 1С:CRM(Проф, Корп) и 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами(CRM) .....	14
Настройка и подключение панели телефонии в режиме "Конфигуратор" .....	14
Настройка в режиме 1С:Предприятие. Первый запуск.....	21
Установка системы защиты Sentinel HASP.....	29
Ключ защиты HASP. ....	29
Установка драйвера ключа. ....	29
Установка триальной 30-ти дневной лицензии. ....	29
Обновление триальной лицензии до рабочей.....	29
Удаление драйвера защиты. ....	30
Решение проблем с технологией защиты.....	30
Sentinel HASP Admin Control Center.....	30



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: info@miko.ru www.miko.ru

## Предисловие

Это Руководство представляет собой описание Типового решения «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» - предназначенного для интеграции программы «1С:CRM 8» с телефонной системой Asterisk через интерфейс «AJAM».

Типовое решение «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» основано на базе сертифицированной [SDK Компоненты связи 1С и Asterisk](#), реализующей следующие основные функции:

- Возможность взаимодействия с Asterisk версий 1.4, 1.6, 1.8, 10, 10.1 средствами [Asterisk Manager Interface \(AMI\)](#) по протоколу AJAM
- Поддержка SSL-шифрования, Basic и Digest аутентификации;
- Типовое решение совместимо со следующими конфигурациями программ 1С:Предприятие 8:
  - 1С:CRM 8
  - 1С:Управление Производственным Предприятием 8 (УПП) + CRM
  - 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (УТ+CRM)
  - 1С:Комплексная автоматизация 8(КА) +CRM
  - 1С:Рарус: "Управление фирмой франчайзи"

Для полноценной работы решения требуется платформа 1С:Предприятие 8 не ниже 8.2.15.289

Типовое решение встраивается программистом 1С согласно данному руководству с пошаговым описанием действий. Обработка «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» поставляется с открытым исходным кодом 1С. Лицензионные ограничения накладываются на использование компоненты. Используется защита Sentinel HASP. Лицензируется по количеству активных сеансов.

Для настройки сервера Asterisk рекомендуется обращаться компаниям специализирующимся на автоматизации телефонии используя программные АТС Asterisk.

Для работы с данным продуктом в пользовательском режиме необходимы знания операционной системы Windows и базовыми объектами программы 1С:Предприятие 8, в частности документом **Событие**.

В этом руководстве описывается полный порядок действий при установке и эксплуатации продукта «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**».

В данном руководстве жирным шрифтом выделены пункты меню, названия вкладок форм, названия процедур, режимы работы 1С:Предприятие, а так же важные замечания, например, **Конфигурация → Поддержка → Настройка поддержки**.

## Чем может быть полезно это типовое решение

Программа «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» предназначена для обработки входящих звонков и совершения исходящих вызовов в малых и средних компаниях.

«**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» встраивается в 1С:CRM 8 и позволяет повысить эффективность работы.

1С:CRM 8 — это лидер российского рынка CRM систем, функциональная и в тоже время гибкая система управления взаимоотношениями с клиентами, которая используется как в малых и средних, так и в крупных организациях.

Типовое решение «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» может работать как с внешними, так и внутренними звонками.

Программа позволяет совершать внешние вызовы, а так же автоматизировать работу сотрудников внутри компании.

Программа «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» позволяет:

### 1. «Разгрузить» телефонных операторов

- Увеличить число обрабатываемых входящих звонков.
- Обеспечить минимальную задержку в обслуживании звонков.
- Повысить эффективность работы сотрудников и качество обработки звонков.
- Перехватывать звонки клиентов, закрепленных за определенными сотрудниками.

### 2. Осмысленно начать телефонный контакт

- Определить номер телефона входящего звонка.
- Информировать оператора о звонке и о том, кто звонит .
- Управлять звонком с помощью компьютера.

### 3. Поддерживать порядок в CRM-системе

- Автоматически создавать новый документ Событие , предварительно заполняя необходимые реквизиты, такие как Контрагент, Контактное лицо, номера телефонов в виде гиперссылок, время и направление звонка.
- В случае, если номер не зарегистрирован в базе CRM, Панель позволяет сохранить его для существующего или нового клиента.
- Если на **Asterisk** включена запись разговоров, то к Событию автоматически прикрепляется ссылка на звуковой файл, который всегда можно прослушать.

### 4. Автоматизировать осуществление звонков непосредственно из базы CRM

- Автоматически набирать телефонный номер из документа События и карточки контрагента.
- Фиксировать все звонки в журнале звонков, независимо от того, открыта база CRM или нет.
- Обрабатывать пропущенные звонки, не терять недозвонившихся клиентов.
- Автоматически отправлять факс клиенту из **1С:CRM** во время разговора.



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: [info@miko.ru](mailto:info@miko.ru) [www.miko.ru](http://www.miko.ru)

#### 5. Оптимизировать внутреннюю связь между сотрудниками

- Получить визуализацию о состоянии внутренних телефонных линий (свободно/занято).
- Совершить вызов коллеге одним кликом мыши.
- Перевести звонок на коллегу в один клик при необходимости или невозможности ответить на звонок.
- Получить консультацию специалиста не прерывая разговора с клиентом.



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: [info@miko.ru](mailto:info@miko.ru) [www.miko.ru](http://www.miko.ru)

## Как работает программа

Для работы программы необходимо установить и настроить

- Сервер IP телефонии Asterisk;
- Программный продукт семейства 1С:Предприятие 8;
- Систему лицензирования;

Рабочие места сотрудников необходимо оборудовать IP телефонами (аппаратными или программными) и компьютерами с предустановленными ПП 1С:Предприятие 8.

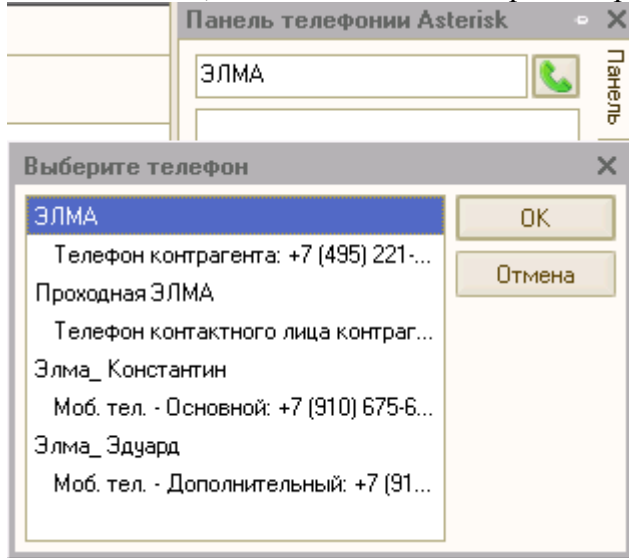
Панель телефонии Asterisk состоит из 3 основных блоков:


- Строка “Умного поиска”
- Блок “Активные линии связи”
- Блок “Список сотрудников”

## Поиск контактной информации

Строка «Умный поиск»   служит для быстрого поиска контактной информации и набора телефонного номера.

По наименованию полному или частичному можно найти все возможные контакты контрагента или контактного лица. Например, если ввести “ЭЛМА”, то «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» выдаст список номеров контрагентов, контактных лиц, пользователей, в наименовании которых встречается данное слово.



Если в строку «Умного поиска» ввести номер телефона, то «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**» сразу же совершит набор данного номера.  

### Службные сообщения

► Был выполнен набор номера 74952297408 .....

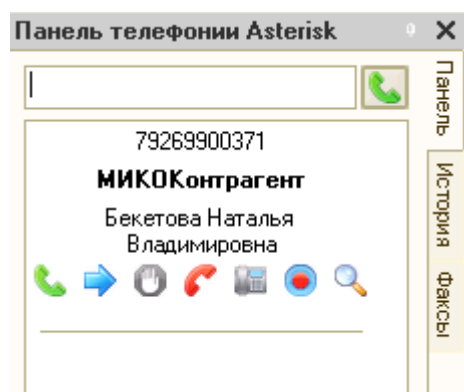
### **Блок «Активные линии связи»**

При поступлении входящего звонка по телефонному номеру клиента, происходит идентификация клиента в базе 1С:CRM 8.








В панели телефонии в блоке «Активные линии связи» появляется информация о клиенте, ранее зарегистрированного в базе 1С:CRM 8:

- Номер телефона звонящего
- Наименование контрагента
- Наименование контактного лица контрагента

В случае, если звонок произошел с номера телефона контрагента, а не контактного лица, в поле контактного лица высвечивается контактное лицо, отмеченное как основное.



Предусмотрена возможность управлять звонком через «Панель телефонии asterisk для 1С:CRM 8» с помощью специальных иконок:

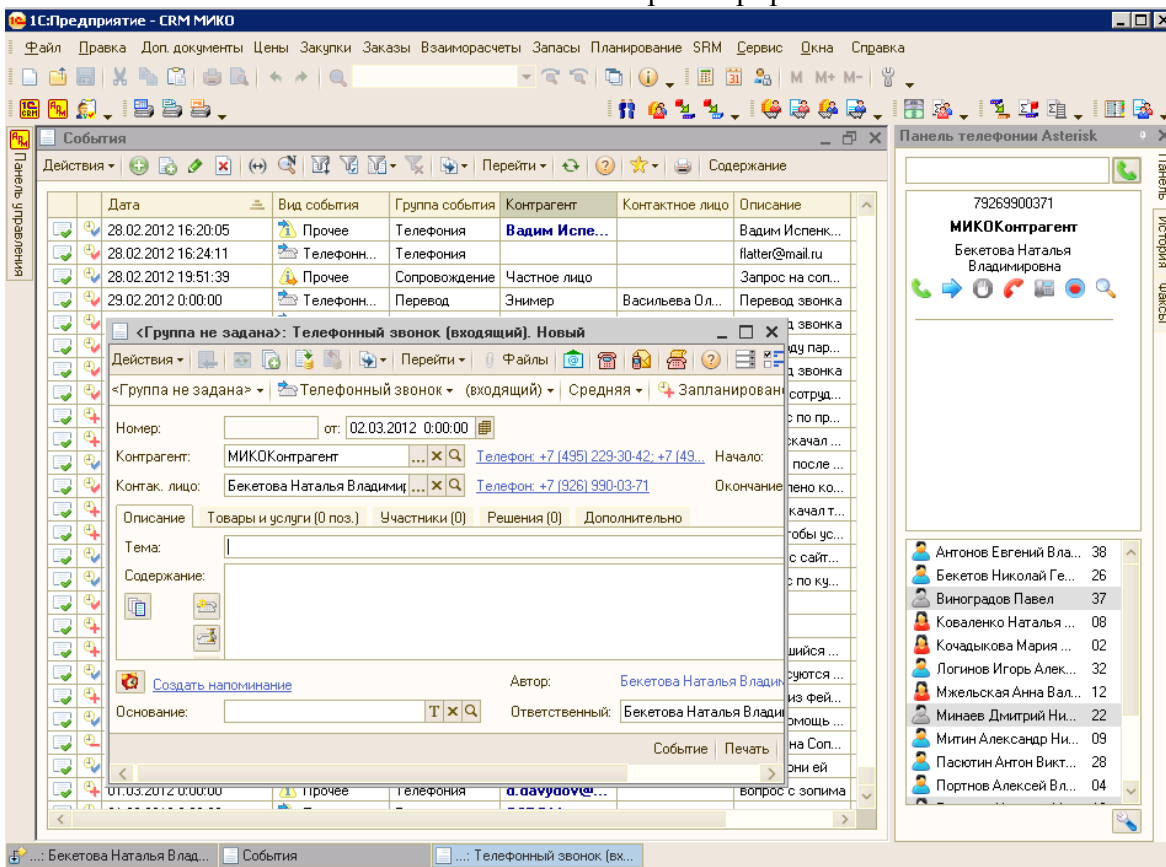
-  - Ответить на вызов
-  - Перевести звонок на другого сотрудника
-  - Удерживать звонок
-  - Сбросить вызов
-  - Отправить факс клиенту
-  - Включить/отключить запись текущего разговора
-  - Открыть карточку контрагента


Существуют 3 разновидности входящего звонка:

- Звонок зарегистрированного контрагента
- Звонок с нового номера зарегистрированного контрагента
- Звонок незарегистрированного контрагента

При ответе оператором на звонок автоматически открывается окно документа «Событие»(если данная функция отмечена галочкой в настройках Панели телефонии) с первоначально заполненными полями информацией о клиенте, если данный клиент зарегистрирован в базе. Оператор может ввести добавочную информацию о звонке: поля «Тема» и «Содержания» и др. Зарегистрированную информацию о звонке можно передать

другом сотруднику при переводе звонка во время разговора, а если сотрудник отсутствует, то можно оставить напоминание со ссылкой на зарегистрированный звонок.



Если же клиент совершает вызов с нового номера телефона, то при помощи  необходимо зарегистрировать данный номер на известного контрагента или контактное лицо.

Если же клиент не был ранее зарегистрирован в базе, то в документ Событие в поле Контрагент подставится “Незарегистрированный контрагент” с номером телефона. При необходимости можно зарегистрировать нового контрагента, при этом автоматически номер телефона подставится в поле номера телефона контрагента при регистрации.

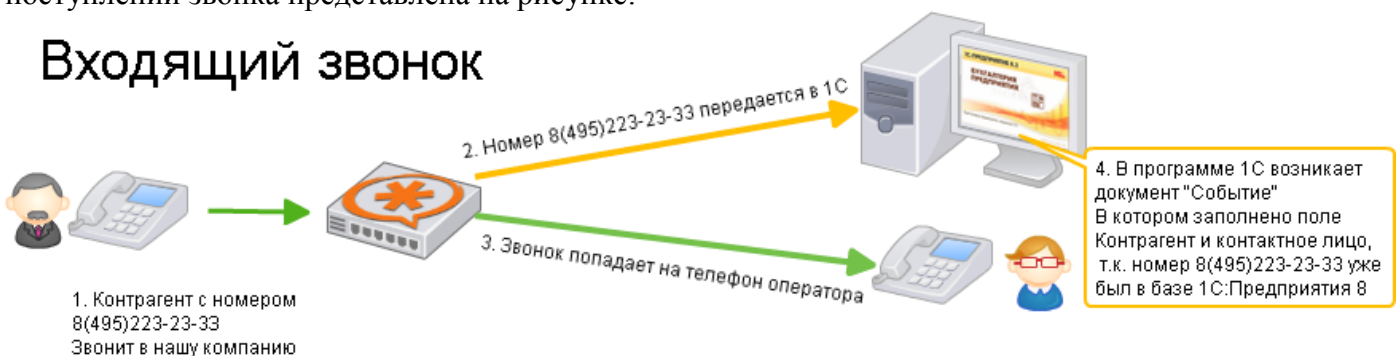
Для Событий, созданных во время звонка или из Истории звонков становится активна кнопка



, при нажатии которой можно прослушать звонок, зарегистрированный данным Событием.

Общая схема взаимодействия Asterisk и программы семейства 1С:Предприятие при поступлении звонка представлена на рисунке:

## Входящий звонок







Официальный партнер 1С










124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: info@miko.ru www.miko.ru

### ***Блок «Список сотрудников»***

Программа «Панель телефонии asterisk для 1С:CRM 8» обрабатывает и внутренние звонки между сотрудниками. В «Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8» помещается информация о сотруднике и его внутреннем номере. В этом списке подсвечиваются желтым цветом сотрудники, которые в данный момент разговаривают по телефону, серым – сотрудники, чьи телефоны сейчас выключены.

	Антонов Евгений Влади...	38
	Бекетов Николай Георг...	26
	Бекетова Наталья Влад...	17
	Виноградов Павел	37
	Коваленко Наталья Гео...	08
	Кочадыкова Мария Дм...	02
	Логинов Игорь Алексе...	32
	Минаев Дмитрий Нико...	22
	Митин Александр Нико...	09

При двойном клике на сотрудника Панель телефонии совершает вызов данному сотруднику. При двойном клике на сотрудника **во время** разговора с клиентом происходит **консультативный перевод** клиента на вызванного сотрудника. Если кликнуть на коллегу во время вызова еще **до поднятия трубки**, произойдет **бесконсультативный перевод звонка**.

### ***Автоматический набор номера***

В нескольких диалоговых окнах программы 1С:CRM 8 можно автоматически набирать телефонные номера контрагентов и контактных лиц. Например, эту возможность предоставляют следующие диалоговые окна:

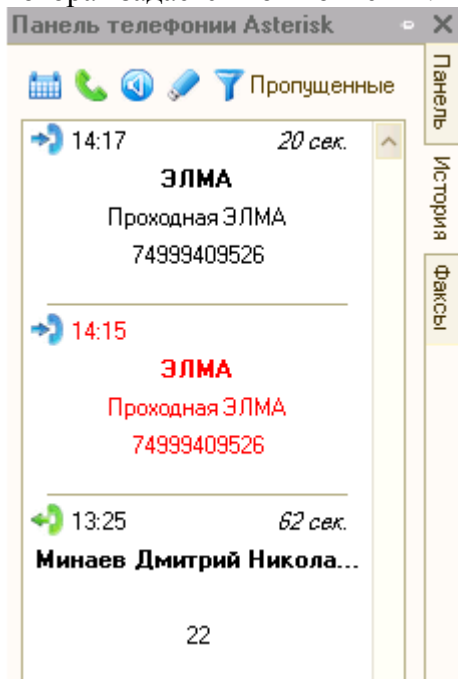
- Карточка контрагента
- Карточка контактного лица
- Карточка организации
- Карточка физического лица
- Карточка пользователя
- Документ «Событие».

Для этого достаточно выделить нужный телефон и нажать специальную кнопку – - «Выполнить стандартное действие» в карточке контрагента.

Контактная информация		Дополнительное описание	
Тип	Вид	Представление	
Адрес	Почтовый адрес контрагента	124460, Москва г. С	
Телефон	Телефон контрагента	+7 (495) 739-86-99	
Телефон	Факс контрагента	+7 (495) 739-86-99	

### Вкладка «История звонков» и обработка пропущенных звонков

На вкладке «История звонков» можно посмотреть список всех вызовов за определенную дату, которая задается по иконке .



По кнопке - совершить вызов выделенного контрагента, например, недозвонившегося клиента.

Кнопка используется для прослушивания разговора, который можно скачать, нажав на .

Особенно полезна информация о пропущенных звонках. Для получения списка пропущенных вызовов можно воспользоваться фильтром «Пропущенные» для показа только пропущенных вызовов, которые будут отображаться красным цветом.

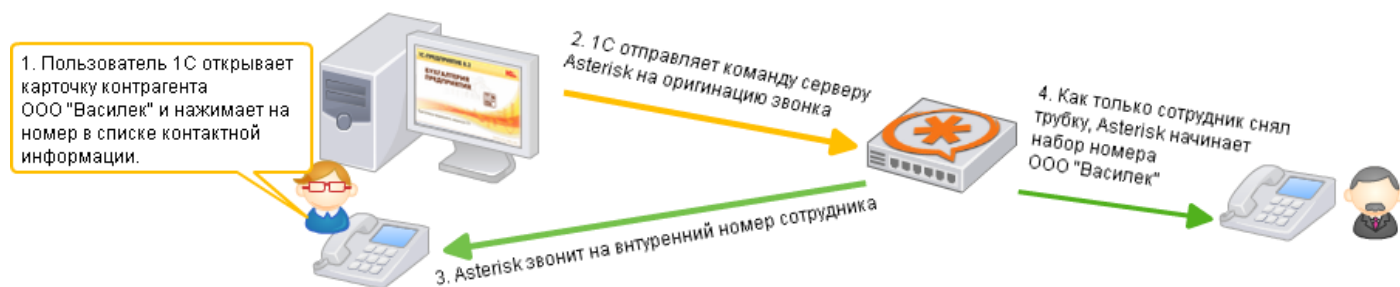
При двойном клике по записи в журнале открывается документ «Событие», которое зарегистрировало данное обращение или создается новый документ с заполненными реквизитами звонка.

Выделив нужную запись о звонке, можно воспользоваться контекстным меню, которое реализует функции, представленные на рисунке.

- Прослушать
- Позвонить
- Скачать запись

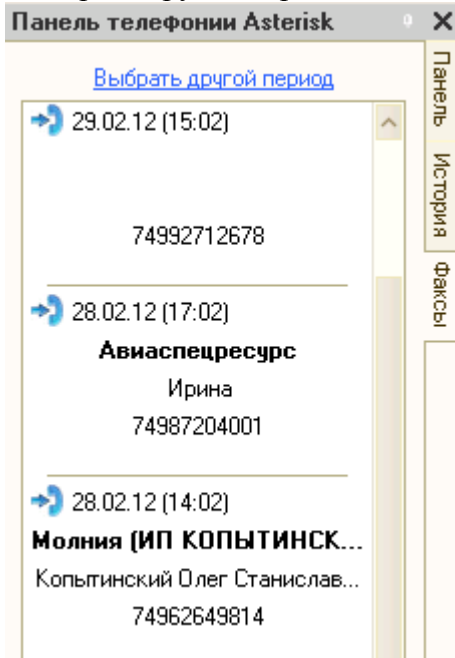
Общая схема взаимодействия Asterisk и программы семейства 1С:Предприятие при совершении звонка представлена на рисунке:

## Исходящий звонок



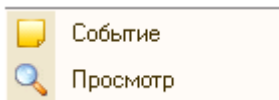
### Вкладка «История факсов»

В журнале факсов отображаются факсы входящие и исходящие за последний месяц. При необходимости можно указать другой период, который определяется по гиперссылке «Выбрать другой период».



При двойном клике по записи, открывается документ событие, которое регистрирует данный факс.


При вызове контекстного меню на выбранной записи, можно создать (открыть) документ событие или просмотреть в браузере файл факса.



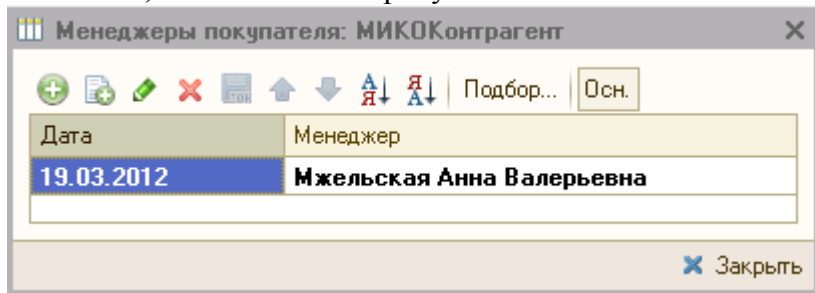
## Функция «Перехватывать звонки своих клиентов»

При ситуации, когда необходимо разделять клиентов по основным менеджерам, которые чаще всего работают с данными клиентами. Например, для повышения качества работы, увеличения скорости обработки звонков или разгрузки секретарей.

Для запуска данной функции необходимо в режиме 1С:Предприятие открыть настройки «Панели телефонии Asterisk для 1С:CRM 8»

по кнопке  и поставить галочку на использование  Перехватывать звонки своих клиентов для всех менеджеров, у которых предполагается такая схема работы.

Кроме того необходимо в карточке контрагента назначить работающего с ним менеджера основным, как показано на рисунке:



Далее в карточке Контрагента внизу напротив **Менеджеры:** должен отобразиться Основной менеджер. Функция “Перехватывать звонки своих клиентов” готова к работе.

<a href="#">Виды деятельности:</a>	
<a href="#">Менеджеры:</a>	Мжельская Анна Валерьевна (осн.)
<a href="#">Свойства:</a>	Количество рабочих мест: 10



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: info@miko.ru www.miko.ru

## Установка и настройка типового решения для 1С:CRM(Проф, Корп) и 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами(CRM)

### Настройка и подключение панели телефонии в режиме "Конфигуратор"

Перед началом интеграции настоятельно рекомендуем делать РЕЗЕРВНУЮ КОПИЮ вашей конфигурации!!! При несоблюдении данной рекомендации, а так же нарушения последовательности данной инструкции, Компания МИКО не несет ответственность за сохранность Ваших данных.

Самостоятельное встраивание телефонии должно производиться сотрудником строго по данной инструкции во избежании проблем с программой.

Для интеграции обработки телефонии **МИКО\_ПанельТелефонииДляCRM** в типовую конфигурацию 1С: CRM необходимо выполнить ряд простых действий, описанных ниже.

Открываете 1С: Предприятие в режиме **Конфигуратор**. Первое, что необходимо сделать – **Включить возможность изменения** конфигурации. Для этого открываете меню в заданной последовательности **Конфигурация** → **Поддержка** → **Настройка поддержки** и нажать на кнопку **Включить возможность изменения**.

Настройка поддержки

Конфигурация находится на поддержке Включить возможность изменения

Конфигурация поставщика: Автоматизация\_1СФранчайзи

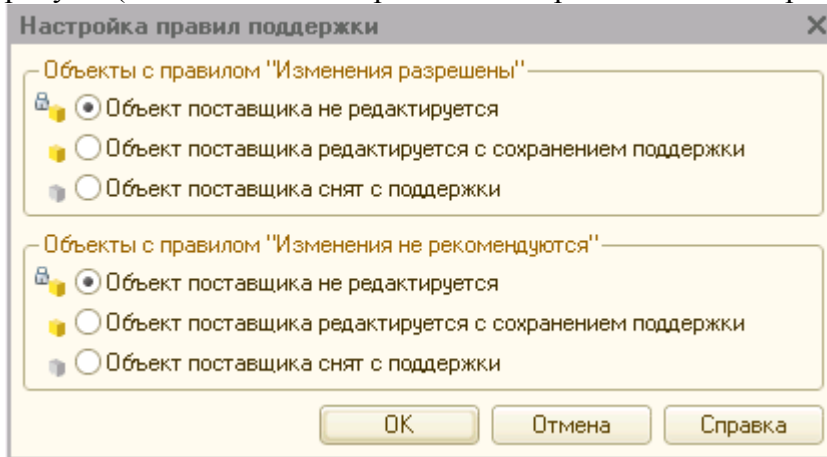
Поставщик: 000 "1С-Рарус Рязань"

Версия: 2.1.2.1 Снять с поддержки Языки поддержки

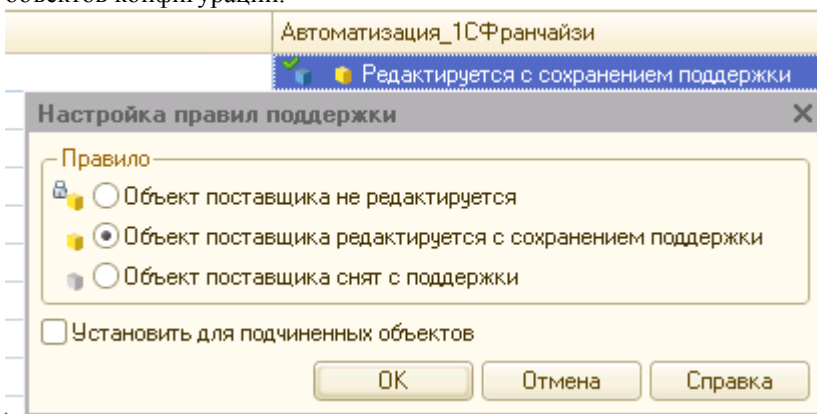
Настройка правил поддержки объектов

Объект	Автоматизация_1СФранчайзи
Автоматизация_1СФранчайзи	Редактируется с сохранением поддержки
Общие	
Константы	
Справочники	
Документы	
Журналы документов	
Перечисления	
Отчеты	

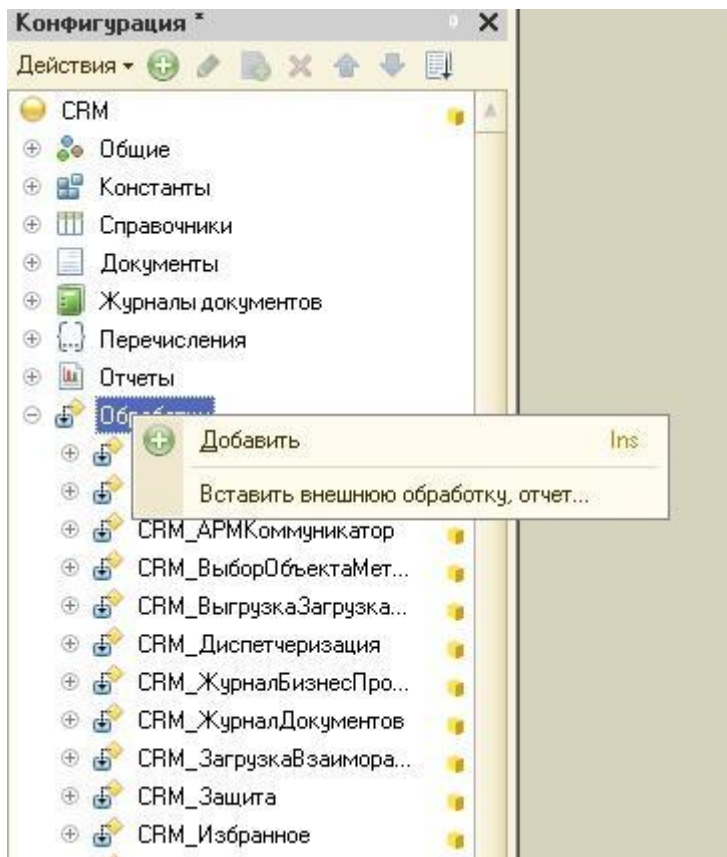
Далее настраиваете параметры поддержки конфигурации, как показано на рисунке(использованные правила поддержки являются правилами по умолчанию).



Далее необходимо кликнуть по строке в левом столбце и разрешить редактирование только глобального модуля, так как изменения будут вноситься только в него, нецелесообразным будет разрешать редактирование всех объектов конфигурации.



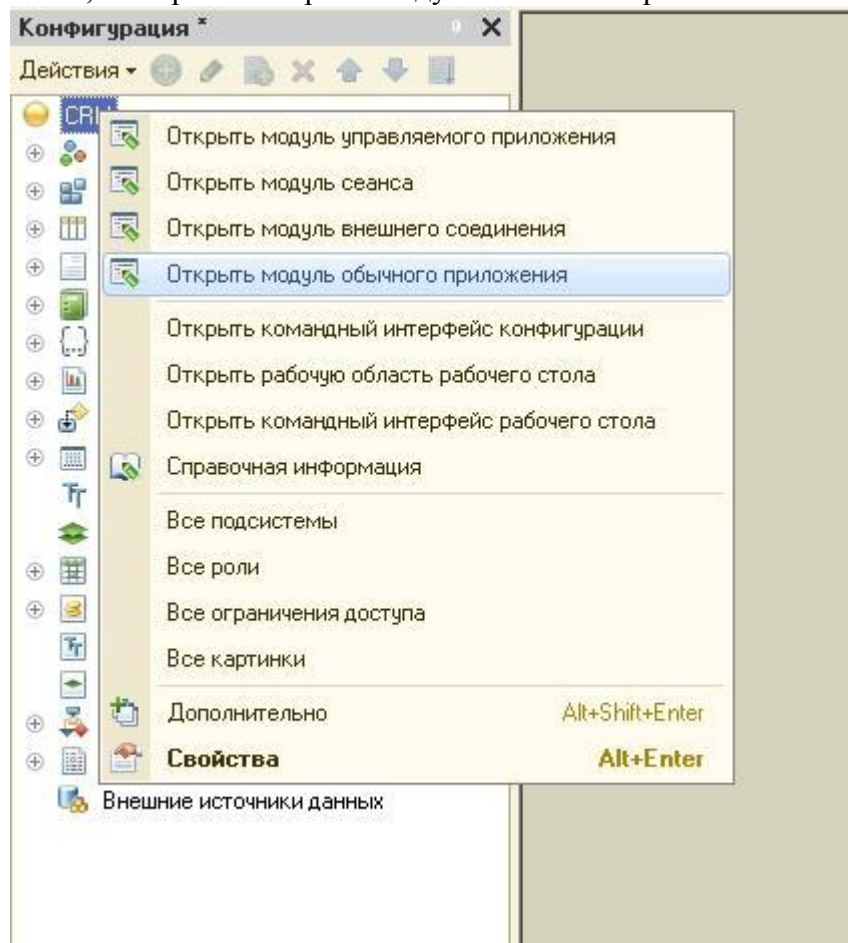
Второй этап – необходимо добавить обработку **МИКО\_ПанельТелефонииДляCRM**. В дереве конфигурации находите папку **Обработки** и правой кнопкой мыши открываете контекстное меню, выбираете **Вставить внешнюю обработку, отчет....**



Выбираете обработку **МИКО\_ПанельТелефонииДляCRM.erf** в каталоге дистрибутива.



Третье, что необходимо сделать - внести изменения в Модуль обычного приложения. В дереве конфигурации находите слово «CRM», правой кнопкой мыши открываете контекстное меню, выбираете Открыть модуль обычного приложения.





Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: info@miko.ru www.miko.ru

Находите в коде **Процедура ПриНачалеРаботыСистемы()** и заменяете данный код:

**ИначеЕсли** ТекАТС = Перечисления.CRM\_ИспользуемыйСофтФон.СофтФонЛайт **Тогда**

```
// {{{ СофтФон, Лайт }}} НАЧАЛО Код встраивания в произвольную конфигурацию
```

```
Попытка
```

```
РарусСофтФонЛайт = Обработки.CRM_СофтФон.Создать();
```

```
РарусСофтФонЛайт.ПодключитьСофтФон();
```

Следующим фрагментом:

**ИначеЕсли** ТекАТС = Перечисления.CRM\_ИспользуемыйСофтФон.СофтФонЛайт **Тогда**

```
// {{{ СофтФон, Лайт }}} НАЧАЛО Код встраивания в произвольную конфигурацию
```

```
Попытка
```

```
// МИКО НАЧАЛО
```

```
// {
```

```
// РарусСофтФонЛайт = Обработки.CRM_СофтФон.Создать();
```

```
РарусСофтФонЛайт = Обработки.МИКО_ПанельТелефонииДляCRM.Создать();
```

```
// }
```

```
// МИКО КОНЕЦ
```

```
РарусСофтФонЛайт.ПодключитьСофтФон();
```

Далее находите **Процедура ОбработкаВнешнегоСобытия(Источник, Событие, Данные)** в конце процедуры, перед надписью **КонецПроцедуры** вставляете следующий код:

```
// МИКО
```

```
//
```

```
Если Источник = "MikoAjamEvent" Тогда
```

```
РарусСофтФонЛайт.ОбработкаВнешнегоСобытияАстериск(Источник, Событие, Данные);
```

```
КонецЕсли;
```

```
//
```

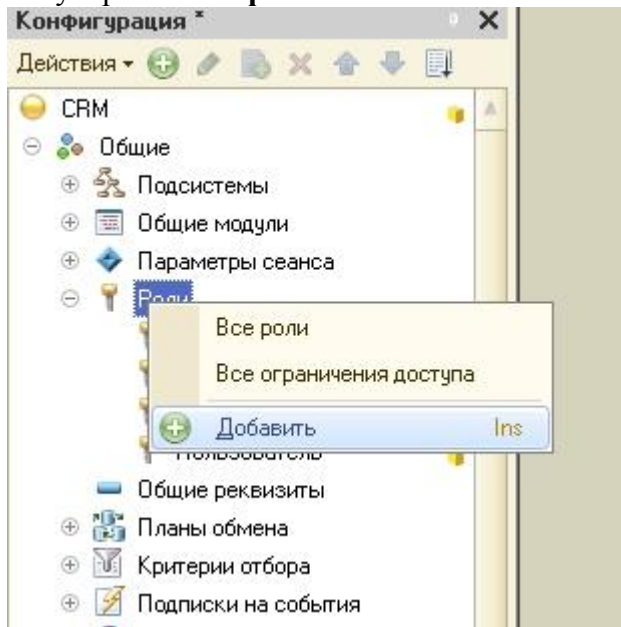
```
// МИКО
```

Переходите к работе с Процедура ПередЗавершениемРаботыСистемы(Отказ). Перед  
КонецПроцедуры вставляете следующий код:

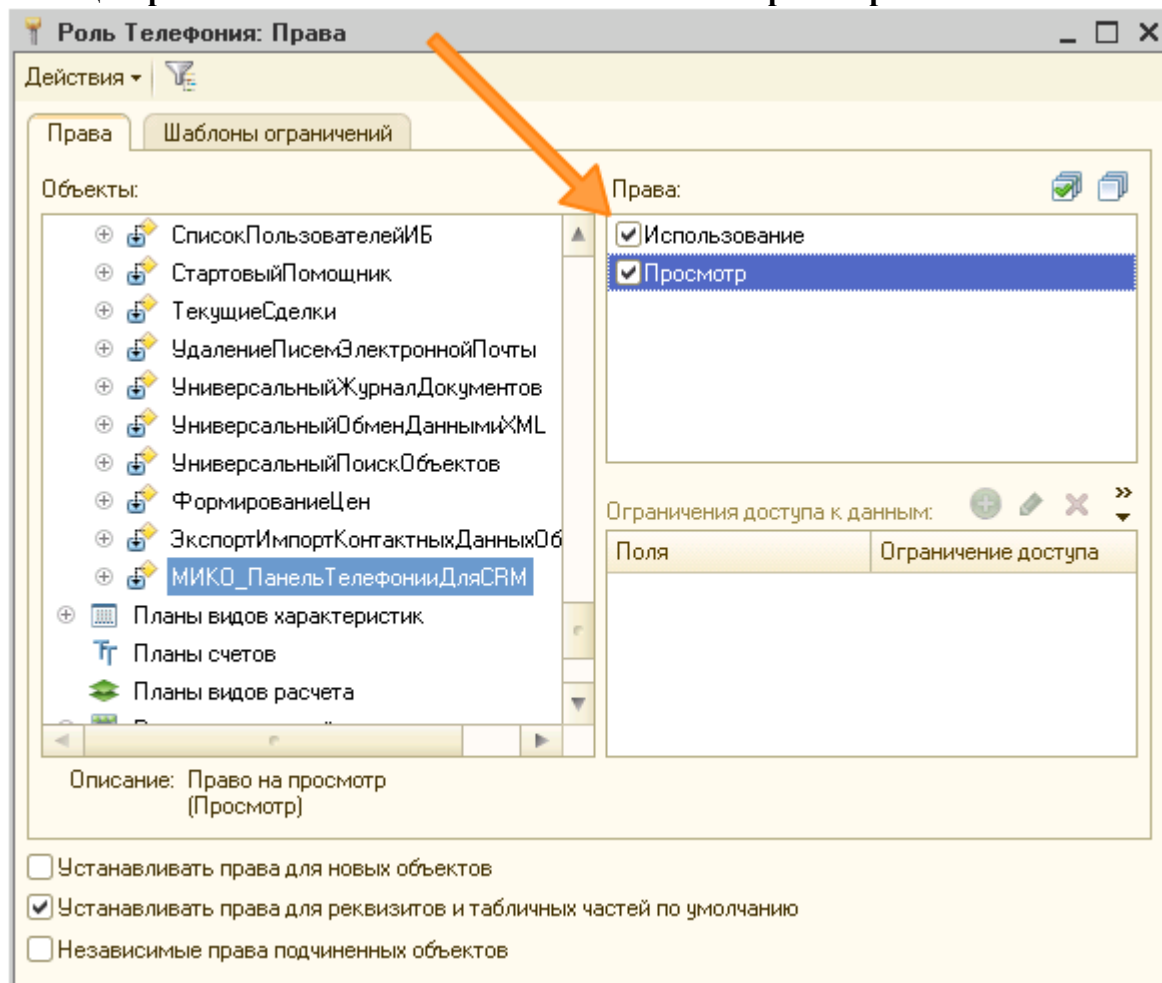
```
// МИКО  
//  
Если НЕ РарусСофтФонЛайт = Неопределено Тогда  
    РарусСофтФонЛайт.ОтключитьВК();  
КонецЕсли;  
//  
// МИКО
```

Завершаете встраивание телефонии МИКО в 1С:CRM созданием роли **Телефония**. Это необходимо сделать для настройки прав доступа пользователей, которые будут пользоваться телефонией.

В дереве конфигурации находите папку **Общее**, далее **Роли** и по кнопке добавить создаете новую роль **Телефония**.



В столбце **Объекты** находим обработку **МИКО Панель Телефонии Для CRM** и в правом столбце **Права** выставляем галочки **Использовать** и **Просмотр**.



Роль создана. При настройке прав пользователей необходимо добавить эту роль тем, кто будет работать непосредственно с телефонией.

## ***Настройка в режиме 1С:Предприятие. Первый запуск.***

После того, как было произведено встраивание Панели телефонии в режиме 1С:Конфигуратор, необходимо завершить внедрение в режиме 1С:Предприятие.

При первом запуске системы в режиме 1С:Предприятие выполните следующие действия:

1. Запустите типовую конфигурацию в режиме 1С:Предприятие.
2. Панель телефонии по умолчанию не загружается. Для этого необходимо выполнить установку основных значений для корректной работы продукта.

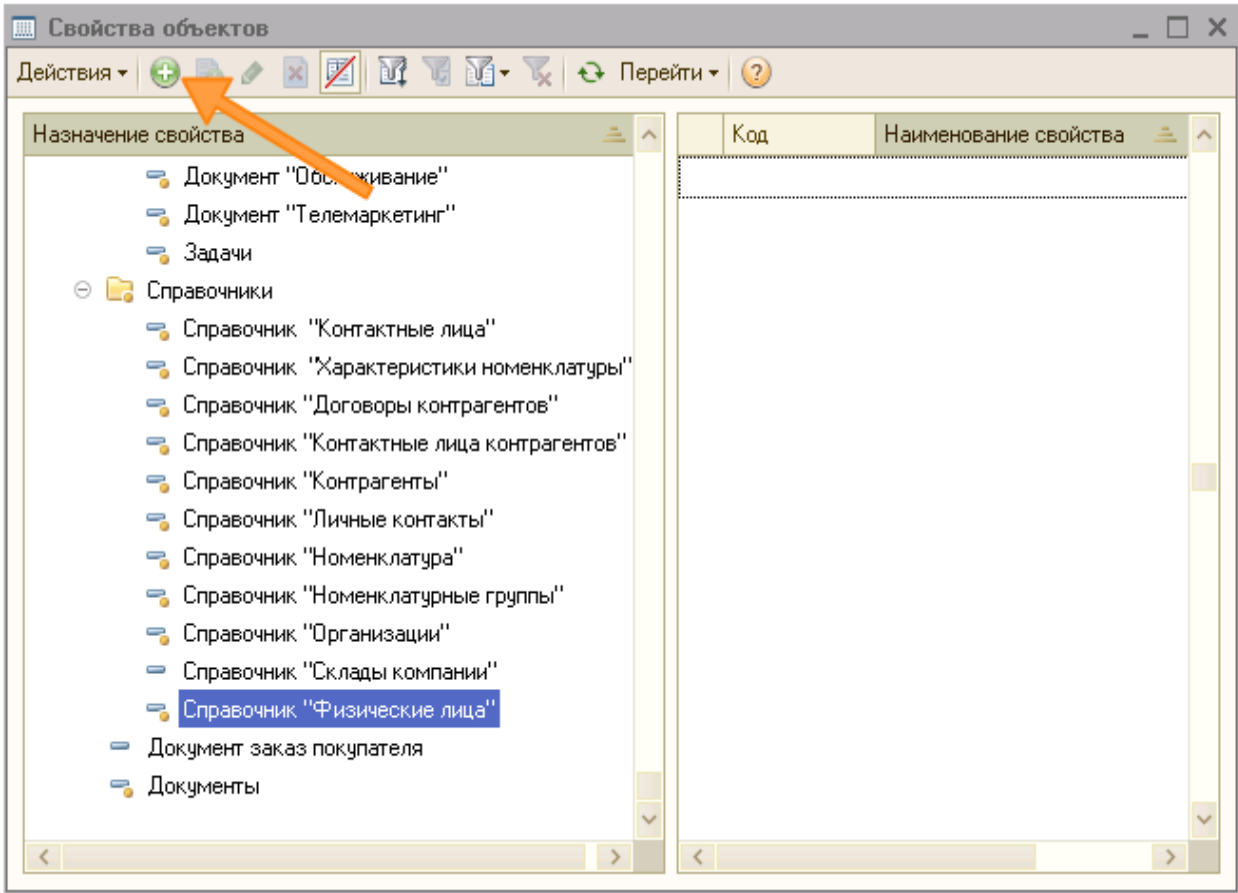
Для настройки констант, выберите **Сервис** → **Настройка программы** → **Настройки**. В открытом окне необходимо перейти на вкладку **Софтфон** и выбрать использование **Софтфон,Лайт** как показано на рисунке



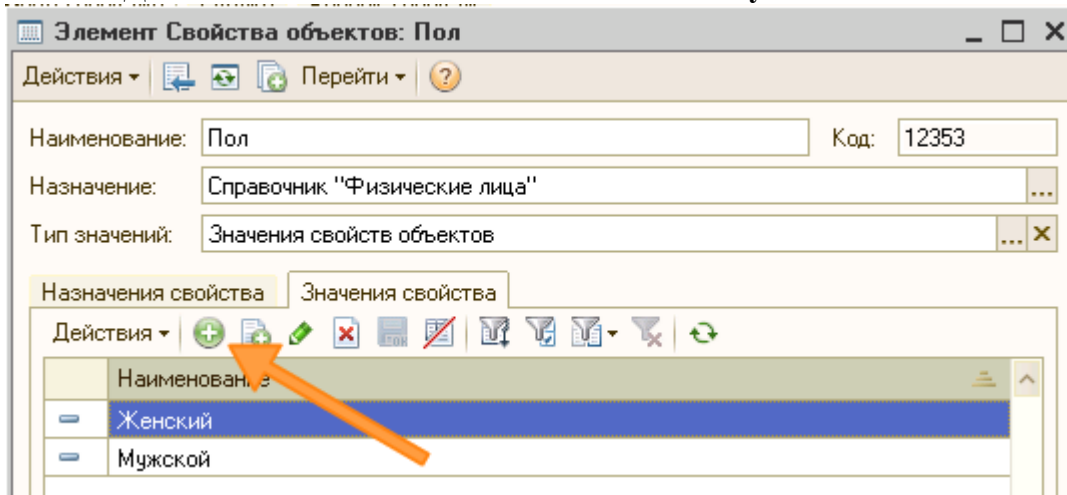
Модуль телефонии СофтФон Лайт был подменен в 1С:Конфигураторе на модуль «**Панель телефонии Asterisk для 1С:CRM 8**».

3. Для корректного отображения иконок в Панели телефонии для 1С:CRM (ПРОФ,КОРП) и УТ 10.3 + CRM необходимо создать новое свойство «**Пол**» для справочника «**Физические лица**». Примечание. Для конфигураций 1С:УПП+CRM и 1С:Комплексная автоматизация+CRM нет необходимости в этом свойстве, для справочника «**Физические лица**» существует реквизит «**Пол**».

Для этого выберите: **Справочники** → **Прочее** → **Свойства объектов**. Создаете новое свойство путем выбора в левой колонке справочника «**Физические лица**» как показано на рисунке.

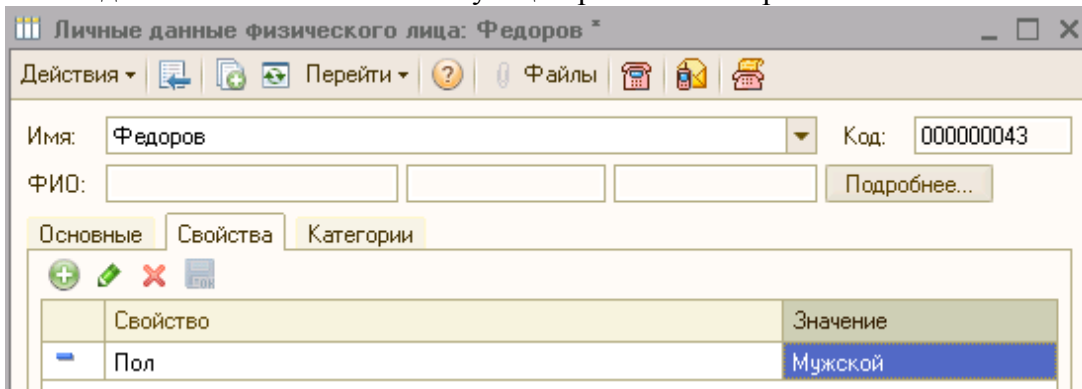


В наименование указываете название свойства «Пол», а на закладке «Значение свойства» по кнопке «Добавить» создаете 2 значения свойства: «Мужской» и «Женский».

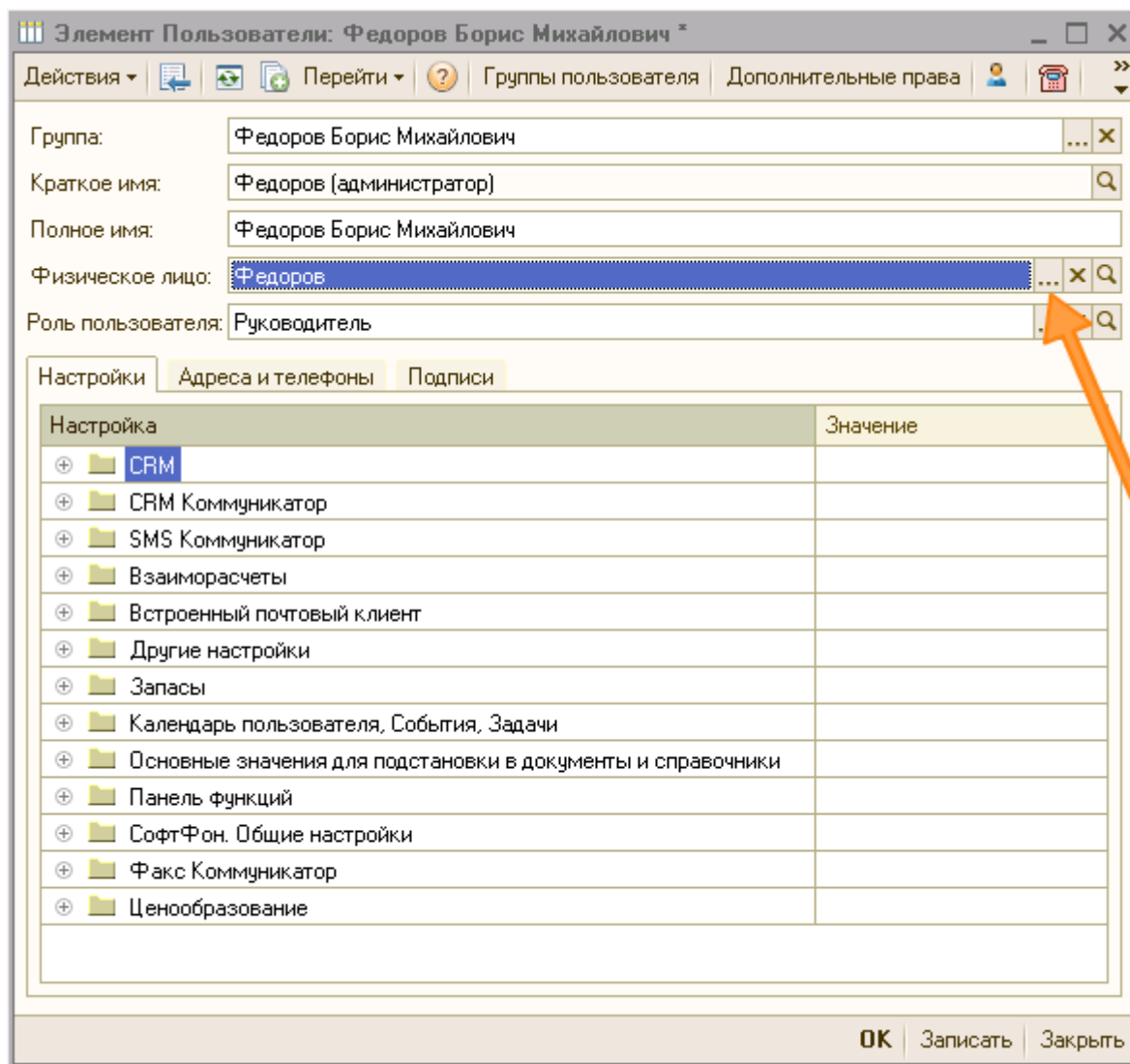


4. Для каждого пользователя «Панели телефонии Asterisk для 1С:CRM 8» необходимо заполнить свойство «Пол», созданное в пункте 3 в справочнике «Физические лица». Переходите Справочники → Предприятие → Физические лица и на вкладке «Свойство» указываете значение свойства «Пол».







Примечание. Для конфигураций 1С:УПП+CRM и 1С:Комплексная автоматизация + CRM необходимо заполнить соответствующий реквизит в справочнике «Физические лица».



5. Для каждого пользователя в настройках необходимо указать физическое лицо, которым является данный пользователь, а так же указать использование СофтФона Лайт. Выбираем в меню: Сервис → Настройки пользователя, выбираем физлицо из справочника «Физические лица» по кнопке, указанной на рисунке.



Элемент Пользователи: Федоров Борис Михайлович \*

Действия ▾    Перейти ▾  Группы пользователя | Дополнительные права   >>

Группа: Федоров Борис Михайлович ... x

Краткое имя: Федоров (администратор) 🔍

Полное имя: Федоров Борис Михайлович

Физическое лицо: Федоров ... x 🔍

Роль пользователя: Руководитель . 🔍

Настройки | Адреса и телефоны | Подписи

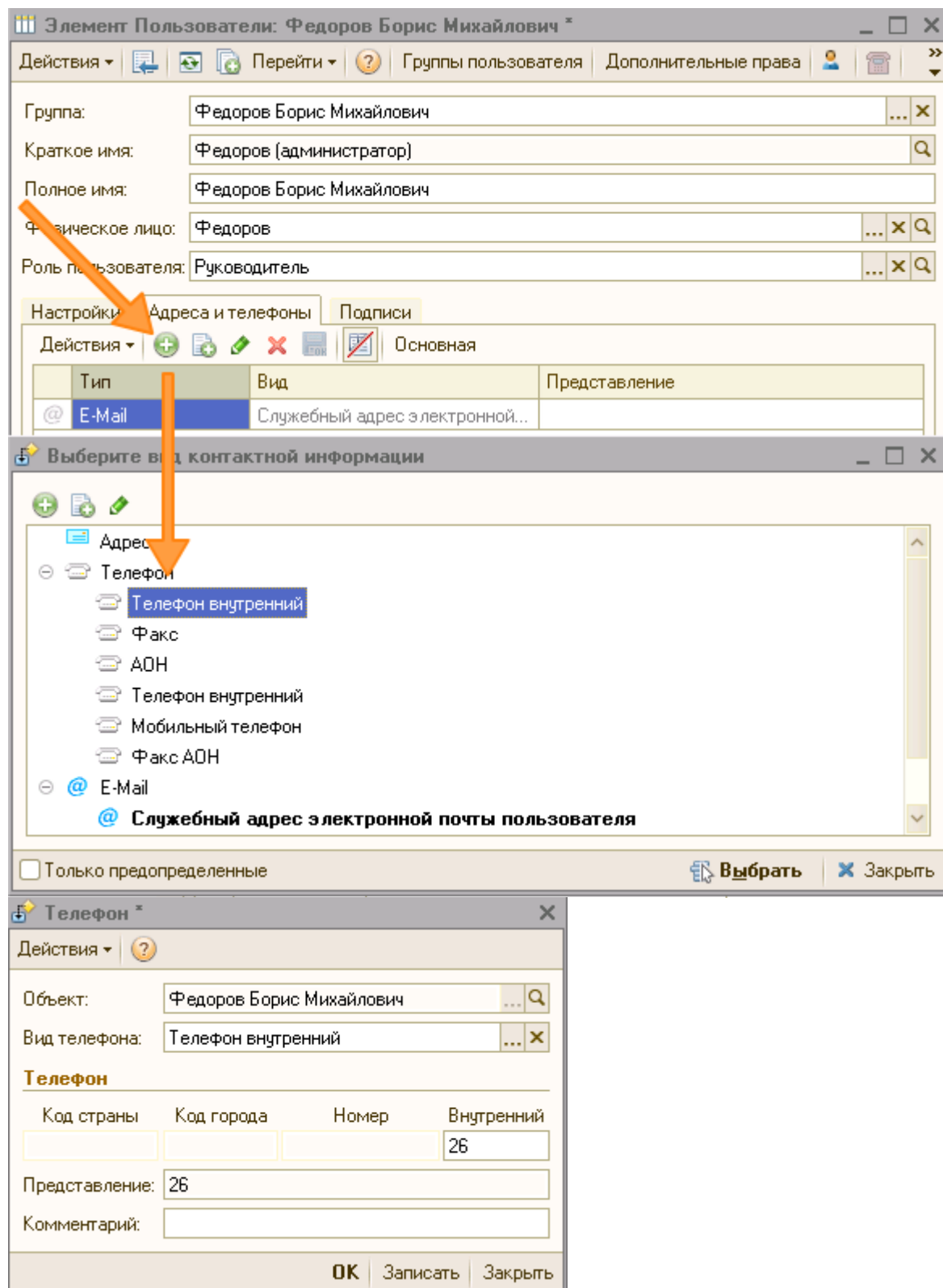
Настройка	Значение
⊕ CRM	
⊕ CRM Коммуникатор	
⊕ SMS Коммуникатор	
⊕ Взаиморасчеты	
⊕ Встроенный почтовый клиент	
⊕ Другие настройки	
⊕ Запасы	
⊕ Календарь пользователя, События, Задачи	
⊕ Основные значения для подстановки в документы и справочники	
⊕ Панель функций	
⊕ СофтФон. Общие настройки	
⊕ Факс Коммуникатор	
⊕ Ценообразование	

OK | Записать | Закрыть










Далее каждому пользователю, который будет пользоваться функционалом телефонии необходимо задать внутренний номер абонента на вкладке **Адреса и Телефоны**.

По кнопке **Добавить** добавляете свойство с видом **Внутренний номер** и назначаете внутренний номер пользователя.



The screenshot shows the 'Элемент Пользователи: Федоров Борис Михайлович' window. The 'Адреса и телефоны' tab is active. A table lists contact types, with 'E-Mail' selected. A dialog box 'Выберите вид контактной информации' is open, showing a list of contact types. 'Телефон' is expanded, and 'Телефон внутренний' is selected. A third dialog box 'Телефон' is open, showing the 'Вид телефона' set to 'Телефон внутренний' and the 'Внутренний' number field containing '26'.

Элемент Пользователи: Федоров Борис Михайлович

Действия    Перейти  Группы пользователя  Дополнительные права   >>

Группа: Федоров Борис Михайлович





Краткое имя: Федоров (администратор)

Полное имя: Федоров Борис Михайлович

Физическое лицо: Федоров




Роль пользователя: Руководитель

Настройки **Адреса и телефоны** Подписи



Действия     Основная

Тип	Вид	Представление
@ E-Mail	Служебный адрес электронной...	


Выберите вид контактной информации

- Адрес
- Телефон
  - Телефон внутренний**
  - Факс
  - АОН
  - Телефон внутренний
  - Мобильный телефон
  - Факс АОН
- E-Mail
  - Служебный адрес электронной почты пользователя

Только predeterminedенные  **Выбрать**  **Закрыть**

Телефон

Действия 

Объект: Федоров Борис Михайлович



Вид телефона: Телефон внутренний

**Телефон**

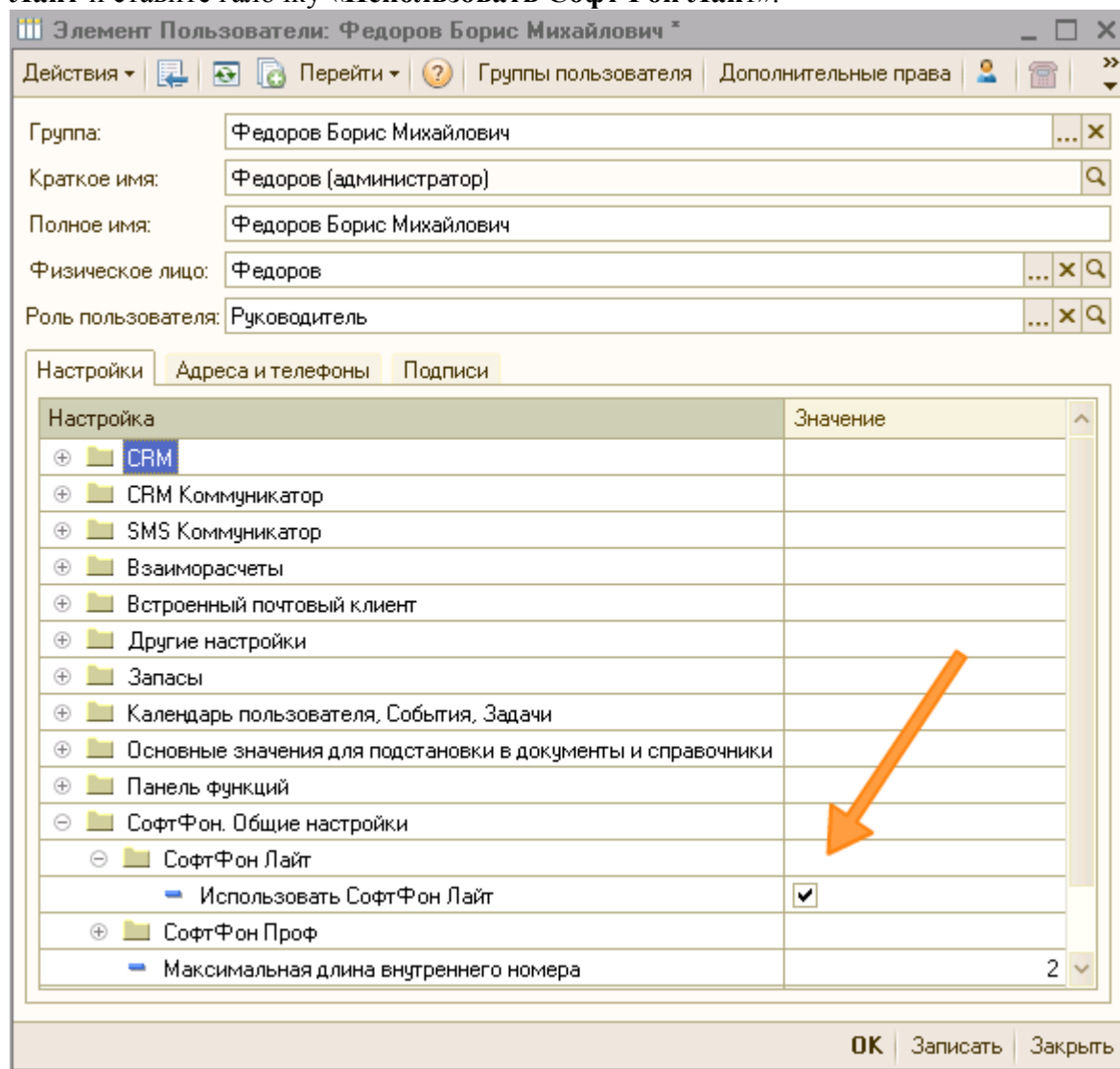
Код страны	Код города	Номер	Внутренний
			26

Представление: 26

Комментарий:

**OK**  **Записать**  **Закрыть**

И в завершении настройки необходимо указать использование СофтФон Лайт. Для этого в дереве настроек выбираете последовательно: **СофтФон. Общие настройки.** → **СофтФон Лайт** и ставите галочку «Использовать СофтФон Лайт».



Элемент Пользователи: Федоров Борис Михайлович

Действия | Группы пользователя | Дополнительные права

Группа: Федоров Борис Михайлович

Краткое имя: Федоров (администратор)

Полное имя: Федоров Борис Михайлович

Физическое лицо: Федоров

Роль пользователя: Руководитель

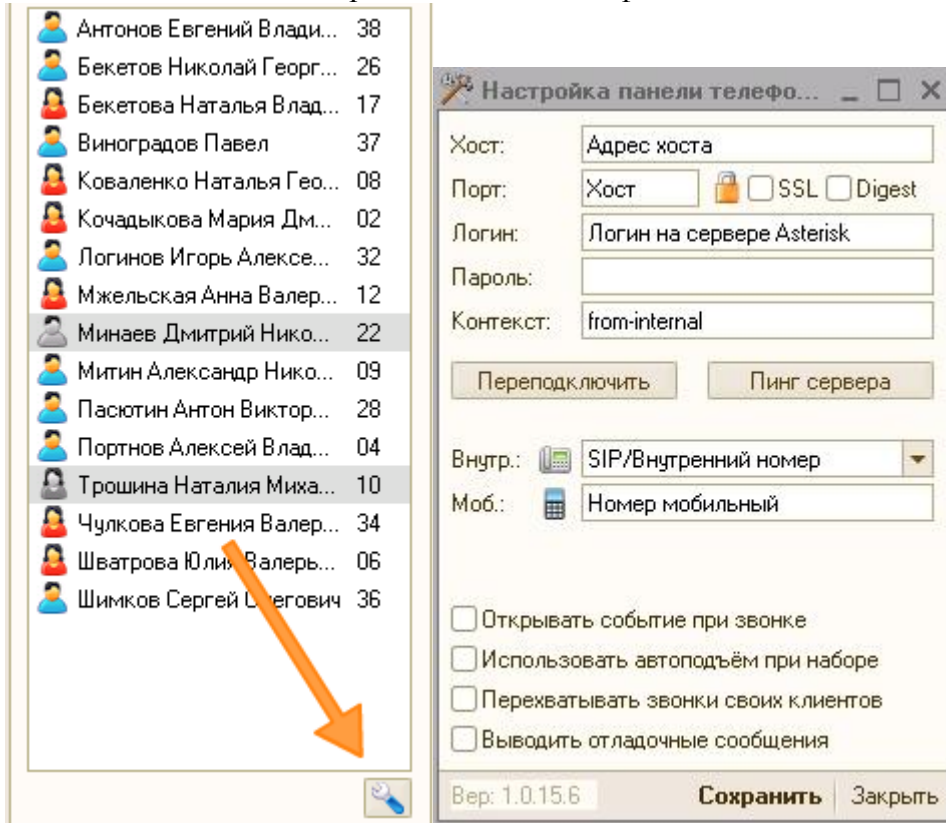
Настройки | Адреса и телефоны | Подписи

Настройка	Значение
CRM	
CRM Коммуникатор	
SMS Коммуникатор	
Взаиморасчеты	
Встроенный почтовый клиент	
Другие настройки	
Запасы	
Календарь пользователя, События, Задачи	
Основные значения для подстановки в документы и справочники	
Панель функций	
СофтФон. Общие настройки	
СофтФон Лайт	
Использовать СофтФон Лайт	<input checked="" type="checkbox"/>
СофтФон Проф	
Максимальная длина внутреннего номера	2

OK | Записать | Закрыть

6. Окончательно завершение настроек заключается в настройках параметров взаимодействия с сервером Asterisk.

Необходимо зайти в настройки Панели телефонии Asterisk..



Антонов Евгений Влади...	38
Бекетов Николай Георг...	26
Бекетова Наталья Влад...	17
Виноградов Павел	37
Коваленко Наталья Гео...	08
Кочадыкова Мария Дм...	02
Логинов Игорь Алексе...	32
Мжельская Анна Валер...	12
Минаев Дмитрий Нико...	22
Митин Александр Нико...	09
Пасютин Антон Виктор...	28
Портнов Алексей Влад...	04
Трошина Наталья Миха...	10
Чулкова Евгения Валер...	34
Шватрова Юлия Валерь...	06
Шимков Сергей Сергеевич	36

Настройка панели телефо... \_ □ X

Хост: Адрес хоста

Порт: Хост  SSL  Digest

Логин: Логин на сервере Asterisk

Пароль:

Контекст: from-internal

Переподключить Пинг сервера

Внутр.: SIP/Внутренний номер

Моб.: Номер мобильный

Открывать событие при звонке

Использовать автоподъём при наборе

Перехватывать звонки своих клиентов

Выводить отладочные сообщения

Вер: 1.0.15.6 Сохранить Заккрыть

Последовательно заполняете поля:

- Хост - адрес сервера астериск с опубликованным ајам интерфейсом;
- Порт - порт опубликованного ајам интерфейса;
- Логин и Пароль - соответственно Логин и Пароль на сервере Asterisk;
- Контекст - по умолчанию для исходящих вызовов из настроек Asterisk;



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: info@miko.ru www.miko.ru

Кнопка **Переподключиться** используется для перелогинивания на сервере Asterisk без перезапуска программ 1С:Предприятие, а кнопка **Пинг сервера** - для проверки связи с сервером. После подключения к серверу Asterisk будет доступен список внутренних номеров.

- **Внутр.** - через / после SIP указывается внутренний номер абонента;
- **Моб.** - соответственно мобильный номер абонента для отображения в истории звонков переадресованных на этот номер.
- (формат 7\*\*\*\*\*);
- **Открывать событие при звонке** - открывать или не открывать документ «Событие»;
- **Использовать авто-подъем при наборе** - поддерживается для телефонов марки Linksys SPA (обеспечение в перспективе поддержки Aastra, Polycom, Snom, Cisco SPA, Yealink);
- **Перехватывать звонки своих клиентов** - данная настройка перехватывает звонок клиента сотрудником, если тот назначен основным менеджером у клиента;
- **Выводить отладочные сообщения** - для тестирования работы панели и вывода в окно сообщений отладочных сведений;



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: info@miko.ru www.miko.ru

## Установка системы защиты Sentinel HASP.

### ***Ключ защиты HASP.***

Существуют программные и аппаратные ключи защиты Sentinel HASP. Ключи могут быть локальными для установки на конкретный компьютер и сетевыми для распределения лицензий по сети.

### ***Установка драйвера ключа.***

Независимо от того какой ключ защиты будет использован программный или аппаратный, необходимо установить драйвер ключа на каждый компьютер на котором предполагается использование панели телефонии. Драйвер Sentinel HASP поставляется в дистрибутиве панели в папке Protect. Для установки драйвера необходимо запустить файл "**haspdinst.exe**" с ключем "-i", для удобства в папке **Protect** расположен файл **install.cmd** автоматизирующий операцию установки.

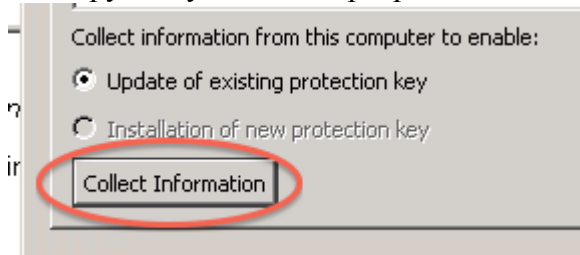
### ***Установка триальной 30-ти дневной лицензии.***

Для установки триальной лицензии достаточно установить драйвер защиты Sentinel HASP из поставки панели. Триальная лицензия вшита в этот файл.

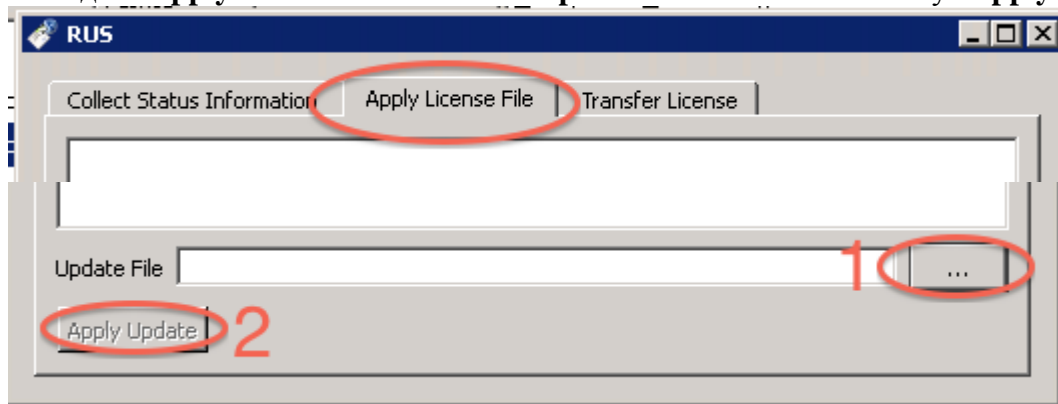
### ***Обновление триальной лицензии до рабочей.***

При использовании аппаратного ключа защиты достаточно установить его в USB порт компьютера. Как только драйверу HASP станет доступен аппаратный ключ, он начнет использование или раздачу лицензий.

При использовании программного ключа защиты необходимо запустить программу [RUS\\_GOWWQ.exe](#) расположенную в папке **Protect**, и сделать слепок системы на которую планируется установка программной лицензии нажав кнопку "**Collect Information**".



Полученный файл с расширением s2v отправить на адрес [info@miko.ru](mailto:info@miko.ru), мы сформируем ответный файл обновления лицензии с расширением v2с который необходимо указать на закладке "**Apply License File**" в поле "**Update File**" и нажать кнопку "**Apply Update**".



Для увеличения количества пользователей, независимо от того какая используется лицензия (программная или аппаратная), необходимо проделать шаги описанные выше для установки программной лицензии.

### **Удаление драйвера защиты.**

Для удаления драйвера защиты необходимо запустить файл "**haspdinst.exe**" с ключем "**-r**", для удобства в папке **Protect** расположен файл **uninstall.cmd** автоматизирующий операцию установки.

### **Решение проблем с технологией защиты**

Если драйвер, поставляемый с установочным диском устарел, то последнюю версию драйвера всегда можно получить на сайте компании Aladdin: <http://www.aladdin-rd.ru/support/downloads/haspsrm/>

Форум разработчика технологии защиты Sentinel HASP <http://www.aladdin-rd.ru/support/forum/>

### **Sentinel HASP Admin Control Center**

После установки драйвера HASP будет доступен центр администрирования ключей Sentinel Hasp. Запустите его из WEB-браузера по адресу <http://localhost:1947> (операционная система должна разрешать работу по порту 1947).

Центр администрирования позволяет просматривать следующую информацию :

- локальный ключ или сетевой;
- состав и количество лицензий на программные модули и продукты;
- количество текущих используемых лицензий и т.д.



Официальный партнер 1С

124460 Москва г. Зеленоград, дом №1205, н.п.1

Тел.:8(495)229-30-42

E-mail: [info@miko.ru](mailto:info@miko.ru) [www.miko.ru](http://www.miko.ru)