

Callcenter

Callcenter - модуль для управления call-центром.

Модуль является коммерческим

- [Возможности](#)
- [Установка Callcenter](#)
- [Настройка](#)
- [Плагины Callcenter](#)
 - [Binotel](#)
 - [Описание плагина](#)
 - [Работа плагина](#)

Возможности

- [Контроль входящих звонков](#)
- [Отчёт по входящим звонкам](#)
- [Interactive Voice Response \(IVR\)](#)
- [Отчет по звонкам](#)
- [Запись звонков](#)

Установка Callcenter

Создать таблицу в базе:

```
mysql --default-character-set=utf8 -D abills < /usr/abills/db/Callcenter.sql
```

В файле `config.pl` :

```
@MODULES = (  
    'Callcenter',  
);
```

Установить сам модуль :

```
mv Callcenter.pm /usr/abills/Abills/mysql/
```

Установить **WebSocket server** : [Установка сервера WebSocket](#)

Настройки для **Asterisk AMI** : [инструкция](#)

Подключить модуль **Events** : [инструкция](#)

Настройка

```
$conf{CALLCENTER_ASTERISK_PHONE_PREFIX}  
= '\+';
```

Параметр, который система будет убирать перед поиском пользователя по телефону в базе

Плагины Callcenter

Binotel

Описание плагина

Плагин позволяет по окончании звонка передать информацию о входящем звонке в систему Binotel, после чего администратор может проверить в админ панели Binotel кто звонил в формате: "ФИО, логин, номер телефона".

Также плагин позволит получить push от браузера о входящем звонке.



push от браузера о входящем звонке доступен только браузерам с движком Chromium

Для работы push в браузере надо установить официальный плагин Binotel для браузера

Так же важно, для работы плагина Binotel не обязательно устанавливать Asterisk и модуль Callcenter.pm

Установка и настройка

Для того что бы использовать плагин системы Binotel, вам надо сделать ссылку на обработчик звонков

Callcenter callback

```
ln -s /usr/abills/Abills/modules/Callcenter/callback.cgi /usr/abills/cgi-bin/
```

После чего зайти на <https://<url>:9443/callback.cgi>

Если нет ошибок, тогда смело можно продолжать, если есть какие то ошибки в логах, тогда задать права на файл `callback.cgi` права

Permission

```
chmod 755 callback.cgi
```

После чего вам надо установить сам плагин, это делается очень просто, надо просто скопировать файл `Binotel.pm` в директорию с модулем `Callcenter`

Install plugin

```
cp Binotel.pm /usr/abills/Abills/modules/Callcenter/
```

Что бы все корректно работало, вам надо также задать параметры в файле конфигурации `config.pl`, все параметры описаны ниже:

Названия	Описания
<code>\$_BINOTEL_KEY</code>	API ключ
<code>\$_BINOTEL_SECRET</code>	API пароль
<code>\$_BINOTEL_VERSION</code>	Версия API (4.0)
<code>\$_BINOTEL_HOST</code>	Хост к которому будет обращаться биллинг (https://api.binotel.com/api)
<code>\$_BINOTEL_FORMAT</code>	Формат ответа от системы Binotel (json)
<code>\$_BINOTEL_DEBUG</code>	Дебаг режим (Включать только при тестах)

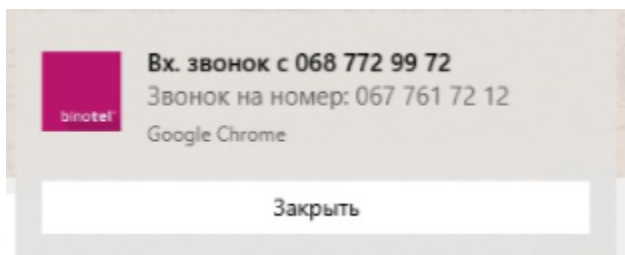
После несложных манипуляций с настройкой система Binotel сможет забирать данные с нашего биллинга, и после звонка в системе Binotel будет отображаться логин и номер телефона, а также после звонка будет ссылка на карточку абонента в биллинге

Работа плагина

После корректной настройки плагина мы можем увидеть в админ панели Binotel что ФИО, а также логин подтянулись и администратор знает кто звонил

На все номера		Сводная статистика		с 23.09.2020 По 23.09.2020		
Кто звонил	Кому звонили	Ожидание	Длительность разговора	Время звонка		
Абонент	Сотрудник / группа сотрудников	до соединения		Время и дата		
Dataline (test123) 096 499 71 14	Приветствие в рабочее время			16:57	23.09.2020	
063 017 44 93	Белошицкая Яна 802 > 101	00:02	05:24	16:51	23.09.2020	
Dataline (test123) 096 499 71 14	Приветствие в рабочее время			16:50	23.09.2020	
Dataline (test123) 096 499 71 14	Приветствие в рабочее время			16:49	23.09.2020	
Dataline (test123) 096 499 71 14	Приветствие в рабочее время			16:44	23.09.2020	

Так же мы можем видеть, что после корректной настройки плагина нам отображается номер телефона в push от браузера



После окончательной настройки с нашей стороны, вы должны связаться с представителями бинотела и дать им колбек ссылку для установки методом API CALL SETTINGS и API CALL COMPLETED

Колбек ссылка выглядит следующим образом: https://<domain>:<PORT>/callcenter_callback.cgi