

Интеграция Asterisk с CRM,ERP и другими системами (Alterisk Edition).

Оглавление

Интеграция Asterisk с CRM,ERP и другими системами (Alterisk Edition).	1
Основные задачи.....	1
Дополнительные задачи.....	1
Программный интерфейс для реализации подобной интеграции с Asterisk:	1
Получение номера входящего звонка и уникального идентификатора канала.	1
Создание исходящего звонка.....	2
Автоматический звонок с уведомлением.	2
Узнать статус автозвонка.....	3
Перевод существующего канала на служебный номер.....	3
Настройки FastCGI-демона asterisk.fcgi.....	4

Основные задачи.

1. Получение номера входящего звонка.
2. Создание исходящего звонка.

Дополнительные задачи.

- 1 Автоматический звонок с автоматическим уведомлением. Примеры:
 - 1.1 Уведомление о приезде машины.
 - 1.2 Уведомление о задолженности.
- 2 Перевод существующего звонка на служебный номер. Примеры:
 - 2.1 Оценка работы операторов.
 - 2.2 Занесение абонента в черный/белый список.

Программный интерфейс для реализации подобной интеграции с Asterisk:

Существует FastCGI-приложение-демон, которое обрабатывает все необходимые запросы.

Получение номера входящего звонка и уникального идентификатора канала.

Для получения пары UniqueID и CallerID , Клиент обращается к HTTP-серверу, с запросом: http://server.domain/fcgi-bin/asterisk.fcgi?get_uniqueid_callerid

Сервер ему отвечает следующее:

```
Answer: OK
```

```
CallerID: XXXXXXXXXX
```

```
UniqueID: XXXXXXXXXX
```

XXXXXXXXXX — произвольная строка. CallerID может содержать либо номер, либо строку unknown. UniqueID всегда содержит только уникальный идентификатор канала.

IP-адрес компьютера, с которого пришел клиент служит идентификатором, по которому надо искать установленное соединение. На данный момент считается использование SIP-softphone — по-умолчанию. Когда будут применяться настольные телефоны, тогда допишется файл совпадений адресов.

Если запрос пришел, а соединение еще не установлено, тогда будет только одна пара:

```
Answer: Error
```

Создание исходящего звонка.

Для создания исходящего звонка требуется отослать запрос на сервер:

<http://server.domain/fcgi-bin/asterisk.fcgi?makecall=1234567890>

1234567890 — любой произвольный номер. Сервер автоматически создаст исходящий звонок и отдаст управление этим звонком на оператора, который находится за компьютером с которого пришел такой запрос, если это SIP-клиент.

Ответ сервера будет:

```
Answer: OK
```

если он успешно а) найдет кому отдать звонок, б) номер будет не занят.

```
Answer: Error
```

Если среди подключенных SIP-клиентов не будет найден клиент с адресом, с которого пришел запрос на сервер.

```
Answer: Busy
```

Если сервер не сможет дозвониться к абоненту по причине занятости линии в течение нескольких раз, через определенный период времени (см. Настройки)

Автоматический звонок с уведомлением.

Для создания уведомительного звонка требуется отослать запрос на сервер:

<http://server.domain/fcgi-bin/asterisk.fcgi?autocall=1234567890&file1=welcome&file2=model&file3=color&file4=number>

[&file5=goodbye](#)

autocall — номер телефона в произвольном формате.

Параметров fileX может быть до десяти. Значения — имена звуковых файлов, в каталоге /usr/share/asterisk/sounds/{Язык}

Ответ сервера:

```
Answer: OK
```

```
AutoCallID: 9999
```

AutoCallID: уникальное число от 1 до 2^{32} .

При этом этот запрос будет поставлен в «очередь» на отправку.

В вышеуказанном примере значения файлов могут быть следующим:

welcome: «Здравствуйте! Вас беспокоит такси-XXX. Вы заказывали машину. Вас ожидает... »

model: «Шевролет»

color: «Цвет: черный»

number: «номер 12-24»

googbye: «Выходите.»

Узнать статус автозвонка.

Для получения статуса автозвонка следует отправить запрос на сервер:

<http://server.domain/fcgi-bin/asterisk.fcgi?autocallstatus=9999>

где 9999 — идентификатор автозвонка в очереди.

Ответы сервера могут быть такими:

Answer: OK (Sent) — сообщение отослано.

Answer: Busy — не дозвонились по причине занятости линии/абонента.

Answer: Queued - сообщение еще в очереди.

Answer: NO ANSWER — не дозвонились вообще. Клиент не поднимал трубки (не нажимал 1, в случае использования IVR).

Перевод существующего канала на служебный номер.

Для перевода звонка следует сделать следующий запрос:

<http://server.domain/fcgi-bin/asterisk.fcgi?transfer=XXXXXXX&dest=9999>

transfer — UniqueID см. «Получение уникального идентификатора канала»,

dest — внутренний номер. Назначается администратором.

Настройки FastCGI-демона asterisk.fcgi.

Asterisk Manager Host

Asterisk Manager Username

Asterisk Manager Password

Make Call Tries Count: от 1 до 3 раз.

Make Call Tries Period: от 1 до 10 секунд.

Make Call Channel 8067=> Zap/g2, 8050=> SIP/UMC, etc. Префикс=>Канал.

Auto Call IVR: имя файла «Автоуведомление от компании ХХХ. Нажмите 1 для получения сообщения». Используется при аналоговых линиях.

Auto Call Tries Count: от 1 до 99 раз.

Auto Call Tries Period: от 1 до 3600 секунд.

Auto Call Channel 8067=> Zap/g2, 8050=> SIP/UMC, etc. Префикс=>Канал.

Auto Call Sim Calls: от 1 до 256.