

**Инструкция по первичной настройке системы   
на базе Microsoft Dynamics 365**

**Подготовлено для**

**MS Market**

**27.02.2018**

**Версия 1.1**

**Содержание**

[1 Настройка телефонии 3](#_Toc500500793)

[1.1 Настройка кода оператора пользователя 3](#_Toc500500794)

[1.2 Установка и настройка службы CTI 4](#_Toc500500795)

[1.3 Настройка конфигуратора CTI 6](#_Toc500500796)

[1.4 Импорт справочников 7](#_Toc500500797)

# Настройка телефонии

## Настройка кода оператора пользователя

Для настройки руководителя пользователя, необходимо:

* 1. В меню перейти в раздел «Безопасность»: Параметры -> Безопасность (Рисунок 1).

Сервис 
сервис 
Бизнес 
Управление бизнесом 
Шаблоны 
Каталог продукции 
Управление сервисом 
анели мониторинга 
Продажи 
Настройка 
Настройки 
Решения 
Dynamics Marketplace 
Журнал трассировки... 
Маркетинг 
Система 
Администрирование 
Безопасность 
Управление данными 
системные задания 
Управление докумен.. 
дудит 
Параметры 
Настройка электронн... 
Настройка лент ново... 
Правила лент навост... 
Приложение Dynami.. 
Обущение 
Центр обработки 
Процессы 
Приложение 
Интерактивный цен . 
Р 
Расширения 
Конфигурация внеш „ 
Адаптеры внешних д.. 
Конфигураторы CTl 
Контактные данные 

Рисунок 1. Переход в меню "Безопасности"

* 1. Далее в открывшемся меню выбрать пункт «Пользователи» (Рисунок 2).

С какими функциями предполагается работать? 
Пользователи 
Дабэвле-ие пальзсвзтегей. Редгсирсвэ-ие сведе-ий с гагезаевтел;х и спсючееие записей а псль:свэтегях. Опезции с рэбсчими гругпэии, —ог;ми 
лицеюи;ми, погезаввтел;и. 
Роли безопасности 
Со:дееие ролей безопвс-ссти. Опереции с имеющимися оргееизэџиь•' —ог;ми Ее:опзс-ости их удале-ие. 
Профили безопасности полей 
Упзвге-ие зз.еше-иями гагезаевтелей и Хачих групп чте-ие, са:дееие или зэпис± в псл;х. 
Положения 
ДоЕэвьте масе палохе-ие. описе-ие палохе-и;. 
Рабочие грутпы 
ДоЕэвле-ие Хочих гилп и Е раЕсчие гриппы, И:ие-е-ие списэ-и; Хачећ удвле#иеу-4всп-мксЕ из рвЕС'--:т п;вјпг 
Подразделения 
ДоЕэвле-ие паде:деле-ий. РедгсирсЕ3-ме и стоюче#'.'.е имеюџихс; годзцелееий. Изме-е-ие палов-агс годзцеле-и;. 
Иерархическая безопасность 
Нзстрсћкз иезрхической Ееуопзс-асти, Е том числе исделирсвз-мя иерерхии Е±'бср модели. Твк:ке глуЕи€у иерерхии и зэдт± 
исключвемые из иерархии суџесси. 
Шаблоны групп доступа 
ДоЕэвле-ие изма-Е#'.'.е апу,свеий швЕгс#СЕ мочих гилп. 

Рисунок 2. Меню «Безопасности»

* 1. В открывшемся списке пользователей, выбрать нужную запись и дважды кликнуть на нее левой кнопкой мыши.
  2. В открывшейся карточке пользователя заполнить поле «Номер оператора» внутренним номером сотрудника (Рисунок 3).

Сведения об организации 
Имя пользователя 
NORBlT\crm-psn365 
Сведения о пользователе 
Полное имя 
Заголовок 
Основной адрес зл. почты 
Мобильный телефон 
Основной телефон 
аперетсре 
Бремя паста5рз507ки (сек) 
crm psn365 
kristina.biryukova@norbit.ru 
3003 

Рисунок 3. Поле "Номер оператора" на карточке пользователя

* 1. Для сохранения изменений нажать на кнопку в виде голубой дискеты в правом нижнем углу (Рисунок 4). Система автоматически сохранит изменения через 30 секунд.

Сведения об организации 
Место 
Территория 
Псдрвзделен ие 
Руководитель 
Положение 
PSN Ноте 
Сведения об очереди 
еессх аненные изменения 

Рисунок 4. Кнопка сохранения изменений на карточке

## Установка и настройка службы CTI

Для запуска службы CTI необходимо:

* 1. Получить от НОРБИТ zip архив в файлами службы телефонии. Распаковать архив в желаемую папку на сервере, из которой в последствии будет работать служба. Пример пути:

С:/CTI/Service/

* 1. Создать резервации url адресов командой «netsh http add urlacl url=<URL:PORT> user=Everyone listen=yes». Порты по умолчанию 8081 и 8082. Примеры команд:

netsh http add urlacl url=http://+:8081/ user=Everyone listen=yes

netsh http add urlacl url=http://+:8082/ user=Everyone listen=yes

* 1. Для регистрации службы для доступа через https необходимо выполнить следующие команды:

netsh http add sslcert ipport=0.0.0.0:8081 certhash=63e82d6b566ca68f86f580b972bb74602ba54f10 appid={d0eef9f9-6882-4a5b-97a5-49e8ecf6ba50}

netsh http add sslcert ipport=0.0.0.0:8082 certhash=‎63e82d6b566ca68f86f580b972bb74602ba54f10 appid={d0eef9f9-6882-4a5b-97a5-49e8ecf6ba50}

netsh http add urlacl url=https://+:8081/ user=Everyone listen=yes

netsh http add urlacl url=https://+:8082/ user=Everyone listen=yes

Где certhash - отпечаток сертифика для подписи (Рисунок 5).

Certificate 
Certficabon Path 
General 
Show: 
Field 
De tails 
<AII > 
Valid to 
Enhanced Key Usage 
Thumbprint algorithm 
Thumbprint 
name 
Tuesday, October 16, 2018 
home-crmapptest. psrealty int 
RSA (2048 aits) 
Key Encipherment, Data Encip... 
Server Authenbcabon (1.3.6.... 
shal 
63 es 2d6b 56 Bf so 
psntest 
3 e82d8b be 72 7480 2b as 10 

Рисунок 5. Отпечаток сертифика для подписи

* 1. Зарегистрировать службу в системе командой «sc create "<SERVICE\_NAME>" binpath= "<PATH\_TO\_SERVICE>" start= auto». Пример команды:

sc create "Norbit.Crm.CallService" binpath= "%~dp0\Norbit.Crm.PhoneBox.CallControlService.exe" start= auto

* 1. В файле «Norbit.Crm.PhoneBox.CallControlService.exe.config» заменить ключи «Server.Hub.ServiceUrl» и «Stub.ServiceUrl» на значения, зарегистрированные в пункте 2. Пример строк с тестового стенда:

<add key="Server.Hub.ServiceUrl" value="http://+:8081" />

<add key="Stub.ServiceUrl" value="http://+:8082" />

* 1. В файле «Norbit.Crm.PhoneBox.CallControlService.exe.config» данные подключения должны совпадать с представленными на Рисунке 6.

Norbit.Crm.PhoneBox.CallControlService.exe 
Notepad 
File 
Edit 
Format View Help 
<appSettings> 
< ! Magic strings 
(add Config" value="Logging. config" / > 
Config Watch" value="True"/>--> 
(add key 
"Client. Subscriptionlnterval" 10" 
(add Hub. ServiceUr1" value="https://+:8081" 
(add key="Stub.ServiceUr1" value="http://+:8082" / > 
(add key="Server. Telephony. Driver" / > 
Telephony. Driver" value="stub" 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
<add 
cadd 
< / app 
(runtime) 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
key 
-"AvayaDMCC.1pAddress" value-"192.168.253.69" 
Port" value="4721" / > 
ApplicationName" / > 
Login" value="crmuser" / > 
Password" / > 
. SessionC1eanupDe1ay" value="5" / > 
. SessionDuration" / > 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"Avaya>MCC 
"AvayaDMCC 
ProtocolVersion" value="http://LWN.ecma-internationa1.org/standards/ecma-323/csta/ed3/priv4" 
. SecureSocket" 
key="AvayaDMCC . UserState" value="" 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
"AvayaDMCC 
. StartAutoKeepA1ive" value="True" 
AllowCertificateHostnameMismatch" value="True" / > 
TimeOut" / > 
MaxConnectionEstab1ishmentTime" / > 
Switchip" 
SwitchName" value="CM" / > 
. ExternalCode" value="9" 
(assembly8inding xmlns="urn : schemas-microsoft-com:asm. VI" > 

Рисунок 6. Содержимое файла конфигурации сервиса CTI

Примечания:

* Для изменения учетной записи подключения используются ключи «AvayaDMCC.Login» и «AvayaDMCC.Password»
* Для подключения по SSL используются ключ «AvayaDMCC.Port» и «AvayaDMCC.SecureSocket»

* 1. Переключение между драйверами реальной телефонией и эмулятором выполняют заменой значения по ключу «Server.Telephony.Driver». Примеры значений:

* 1. Для работы с реальной телефонией - <add key="Server.Telephony.Driver" value="avayacctnet" />
  2. Для работы с эмулятором - <add key="Server.Telephony.Driver" value="stub" />

## Настройка конфигуратора CTI

* 1. В меню перейти в раздел «Конфигураторы CTI»: Параметры -> Конфигураторы CTI(Рисунок 7).

pSN 
сервис 
Бизнес 
Параметры 
Продажи 
Настройка 
Р 
Маркетинг 
Система 
Администрирование 
Безопасность 
Управление данными 
системные задания 
Управление докумен 
дудит 
Параметры 
Настройка электронн... 
Настройка лент ново... 
Правила лент навост.. 
Приложение Dynami.. 
Обущение 
Цен 
Процессы 
отки 
Приложение 
Интерактивный цен . 
Управление бизнесом 
Шаблоны 
Каталог продукции 
Управление сервисом 
Настройки 
Решения 
Dynamics Marketplace 
Журнал трассировки... 
Расширения 
Конфигурация внеш... 
Адаптеры внешних д. 
Конфигураторы CTl 
Контактные данные 

Рисунок 7. Переход в меню "Конфигураторы CTI"

* 1. Открыть активную запись конфигуратора.
  2. В поле «URL backend-сервера» указать значение «URL:PORT» сервиса CTI, установленного в пункте 1.1. Значение порта должно соответствовать зарегистрированному для используемого драйвера. Пример представлен на Рисунке 8.
  3. Добавить рабочую группу, которой будет доступна панель

коноигурдтор сп : СВЕДЕНИЯ 
PSN 
' Общие сведения 
Имя 
URL backend-cepsepa 
В какой момент создавать запись “Звонок"; 
В какой момент открывать форму поиска К 
Искать КОИ при исходящих звонках? 
Разрешить привязывать звонок? 
Разрешить открывать карточку текущего ЗЕ 
Название группы Ф 
h mapptestpsrealty.int:8081 
Гудки 
Соединение установлено 
Да 
Да 
Да 
Подразделен „ 
PSN Ноте 

Рисунок 8. Пример конфигуратора CTI

## Импорт справочников

Для загрузки значений в справочники необходимо:

* 1. Запросить файл для импорта у Норбит.
  2. В меню перейти в раздел «Управление данными»: Настройки -> Управление данными (Рисунок 9).

PSN 
home 
сервис 
Бизнес 
Параметры 
9 
нтактные данные 
Р 
Продажи 
Настройка 
Настройки 
Решения 
Dynamics Marketplace 
Журнал трассировки... 
Маркетинг 
Система 
Администрирование 
Безопасность 
Управление данными 
системные задания 
Управление докумен 
дудит 
Параметры 
Настройка электронн... 
Настройка лент ново... 
Правила лент навост... 
Приложение Dynami.. 
Обущение 
Центр обработки 
Процессы 
Приложение 
Интерактивный цен . 
Управление бизнесом 
Шаблоны 
Каталог продукции 
Управление сервисом 
Расширения 
Конфигурация внеш... 
Адаптеры внешних д.. 
Конфигураторы CTl 
Контактные данные 

Рисунок 9. Переход в меню "Управление данными"

* 1. В открывшемся окне выбрать пункт «Импорт» (Рисунок 10).

Управление данными 
Что нужно выполнить? 
Параметры поиска повторяющихся данных 
ВьгЕеръпе гоискэ повторяюџихся пс умолчанию дг; Евшей сдге-изэџии. 
Задания поиска повторяющихся данных 
Со:дееие и отслехиЕЕ#'.'.е взде-ий псискз павтср;юџтс; 
Сопоставления данных 
Со:дееие, и экспорт сспссевле-ић, испсльзуемых ва время имго;э 
Шаблоны для импорта данных 
Выгрузить д,л; импортг 
Шифрование данных 
Проверить сссся-л•.е и изме-ить или всивирсвзть ключ 
Импорт трансляций полей 
Импорт гереведе-еопа тексте для погећ пригоже- ли. 
Правила обнаружения повторяющихся записей 
Со:дееие, изме-е-ие пуЕгикеци; пргвил гоискэ псЕ7сряюџихс; 
Массовое удаление записей 
зэдвеи;ии изсссвагс уделе-и; записей. 
Импорт 
Импорт просистр состоя-и; импорта 
Демонстрационные данные 
ДоЕэвле-ие в систему или удвлееие существующих 
Экспорт трансляций полей 
Экспорт тексте перевод дл; локализуемых пслей Е грилаже-ии 

Рисунок 10. Меню "Управление данными"

* 1. Нажать на кнопку «Импорт данных» на панели инструментов окна импорта (Рисунок 11).

Х удалить 
ОТПРАВИТЬ ССЫЛКУ 
ШАБЛОНЫ EXCEL 
экспорт в EXCEL 
импорт ДАННЫХ 

Рисунок 11. Кнопка "Импорта данных" на панели инструментов импорта"

* 1. В открывшемся окне нажать на кнопку «Выберите файл» и указать файл для импорта, после чего нажать на кнопку «Далее» (Рисунок 12).

Загрузить файл данных 
Выбегите Звйл катаре“ следует импсртироет± Е Wcroscft 365. 
Имя 
Выберите файл 
XLSX 
йл ее 
фейлов: таблица ХМИ 2303, CSV, ТБ, 
едет едите фейл сюдг 

Рисунок 12. Окно импорта данных

* 1. На следующем этапе ничего не меняя, нажать на кнопку «Отправить»