

Настройка интеграции с системой «Vuhphone»

1. Возможности подсистемы интеграции

Подсистема интеграции позволяет обмениваться данными в одностороннем режиме: из системы «Итилиум» в систему «Vuhphone» передается информация о клиентах, пользователях, предоставляемых услугах, сотрудниках и компетенциях сотрудников.

2. Настройки системы «Итилиум»

Для подключения подсистемы интеграции необходимо открыть обработку «*Параметры системы*», перейти на закладку «*Общие*» и установить флаг **Интеграция с системой «Vuhphone»**.

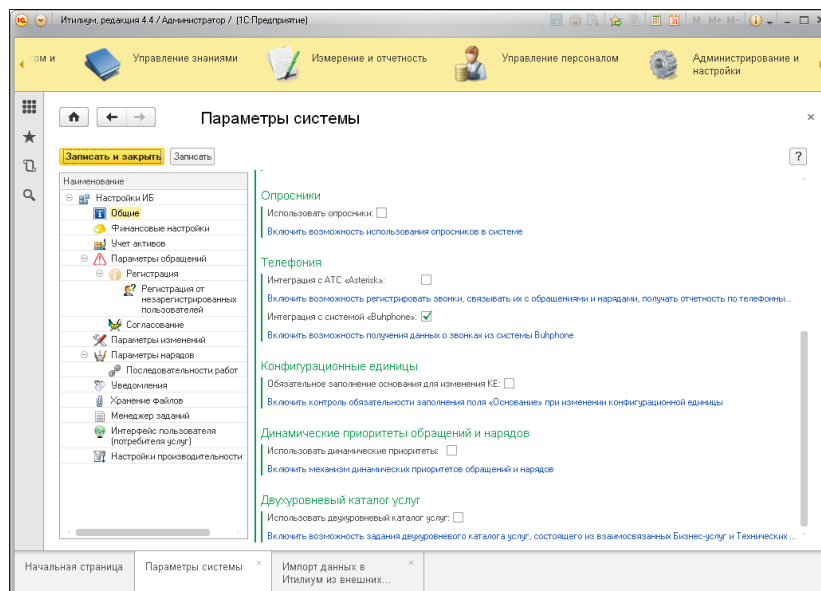


Рисунок 7.30. Подключение подсистемы интеграции с системой «Vuhphone»

После установки флага следует перезапустить систему Итилиум.

В обработке «*Импорт данных в Итилиум из внешних систем*» (раздел *Администрирование и настройки*, ссылка *Администрирование*) появится новая ссылка «**Vuhphone**», при нажатии на которую вызывается обработка «*Синхронизация данных с системой Vuhphone*».

3. Настройки параметров интеграции

На закладке «**Настройки**» обработки «**Синхронизация данных с системой Vuhphone**» следует ввести параметры подключения к сервису Vuhphone (рис. 7.29).

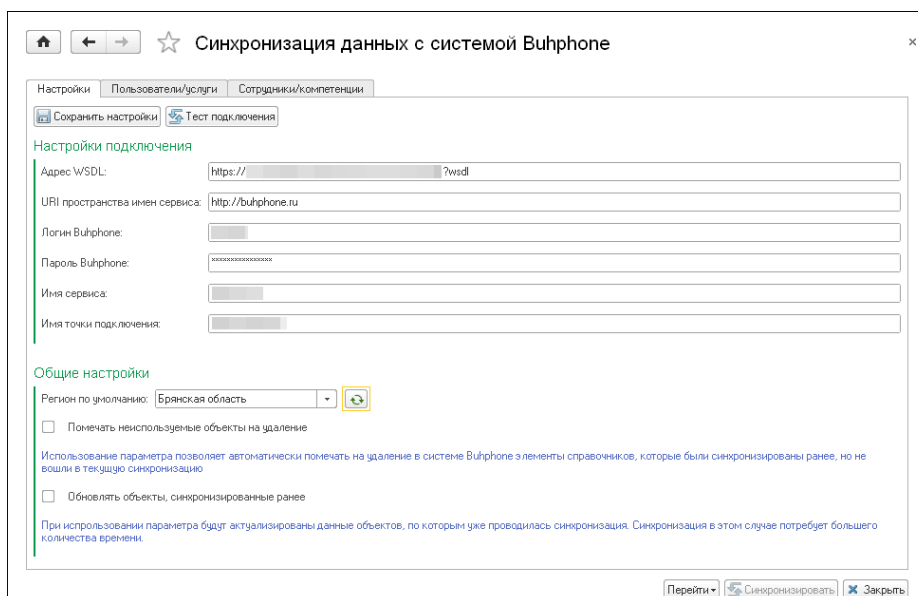


Рисунок 7.31. Форма обработки «Синхронизация данных с системой Vuhphone»

На закладке «**Настройки**» расположены следующие реквизиты:

Группа «Настройки подключения»:

- ◆ Адрес WSDL — поле ввода адреса web-сервиса;
- ◆ URI пространства имен сервиса — это идентифицируемая с помощью ссылки URI коллекция имен, используемых в XML документах для обозначения типов элементов и именования атрибутов;
- ◆ Логин Vuhphone — логин для подключения к системе Vuhphone;
- ◆ Пароль Vuhphone — пароль для подключения к системе Vuhphone;
- ◆ Имя сервиса — имя web-сервиса для подключения к системе Vuhphone.
- ◆ Имя точки подключения — имя точки, с которой связывается web-сервис

Группа «Общие настройки»:

- ◆ Регион по умолчанию — поле заполняется автоматически по нажатию кнопки «Обновить поле» значением текущего региона
- ◆ Помечать неиспользуемые объекты на удаление — использование параметра позволяет автоматически помечать на удаление в системе Vuhphone элементы справочников, которые были синхронизированы ранее, но не вошли в текущую синхронизацию
- ◆ Обновлять объекты, синхронизированные ранее — при использовании параметра будут актуализированы данные объектов, по которым уже проводилась синхронизация. Синхронизация в данном случае потребует большего количества времени.

На закладке «**Пользователи/услуги**» отображается список всех клиентов, зарегистрированных в системе «Итилиум». При переходе к конкретному клиенту выводятся все связанные с ним пользователи, а также все доступные услуги (на основании заключенных с клиентом соглашений об уровне услуг).

На этом шаге следует отметить флагами пользователей и доступные им услуги, которые необходимо передать в систему «Vuhphone». Соответствующие клиенты будут загружены автоматически.

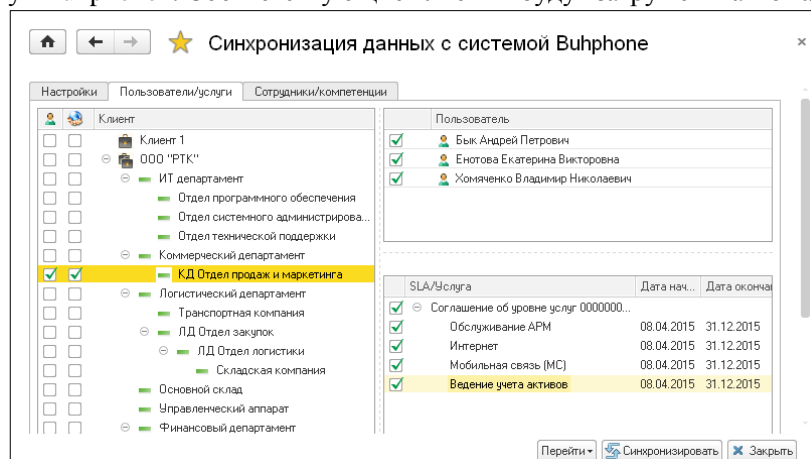


Рисунок 7.32. Закладка «Пользователи/услуги» обработки «Синхронизация данных с системой Vuhphone»

На закладке «**Сотрудники/компетенции**» осуществляется выбор сотрудников для передачи в систему «Vuhphone».

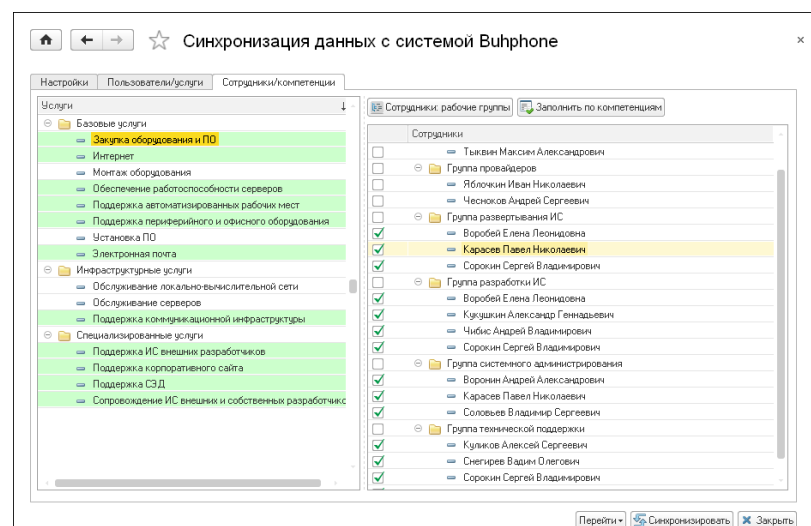


Рисунок 7.33. Закладка «Сотрудники/компетенции» обработки «Синхронизация данных с системой Vuhphone»

По умолчанию на закладке отображается список всех услуг и сотрудников, зарегистрированных в системе «Итилиум». Для каждой услуги необходимо отметить, какие сотрудники могут ее оказывать. Сопоставление сотрудников можно осуществить автоматически, на основании их компетенций, по нажатию на кнопку «**Заполнить по компетенциям**». Список сотрудников может отображаться как по рабочим группам, так и в соответствии с иерархией справочника «Сотрудники».

4. Обработка входящих звонков

Для того чтобы сотрудник мог принимать звонки из системы «Vuhphone», ему необходимо назначить роль «**Интеграция с Vuhphone**» (см. Глава 9. Описание основных ролей системы «Итилиум»).

При поступлении звонка из системы «Vuhphone» в системе «Итилиум» откроется форма «**Звонок от пользователя**». она дает возможность посмотреть ранее зарегистрированные обращения от звонящего пользователя (рис.6).

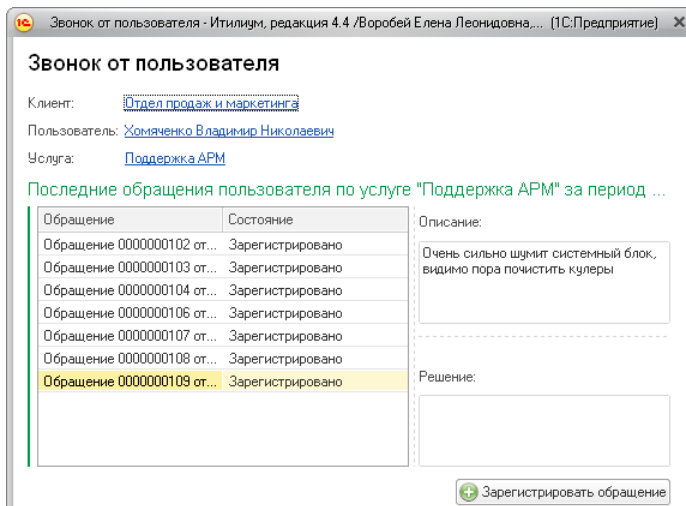


Рисунок 7.34. Форма обработки «**Звонок от пользователя**»

На форме отображаются реквизиты:

- **Клиент** – отображается клиент, к которому относится позвонивший пользователь;
- **Пользователь** – ФИО позвонившего пользователя;
- **Услуга** – услуга, по которой обратился пользователь;

В табличной части **Последние обращения пользователя по услуге за период** отображается список последних обращений от пользователя. Дополнительно к каждому обращению можно просмотреть:

- **Описание** – содержит текст описания выбранного обращения из списка.
- **Решение** – содержит текст решения выбранного обращения из списка.

Кнопка «**Зарегистрировать обращение**» - запускает создание нового документа «Обращение».

5. Особенности синхронизации

Для передачи пользователей и сотрудников в систему «Vuhphone» необходимо, чтобы у синхронизируемого пользователя или сотрудника в карточке физического лица, с которым он связан, было заполнено поле ФИО.