

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»**.

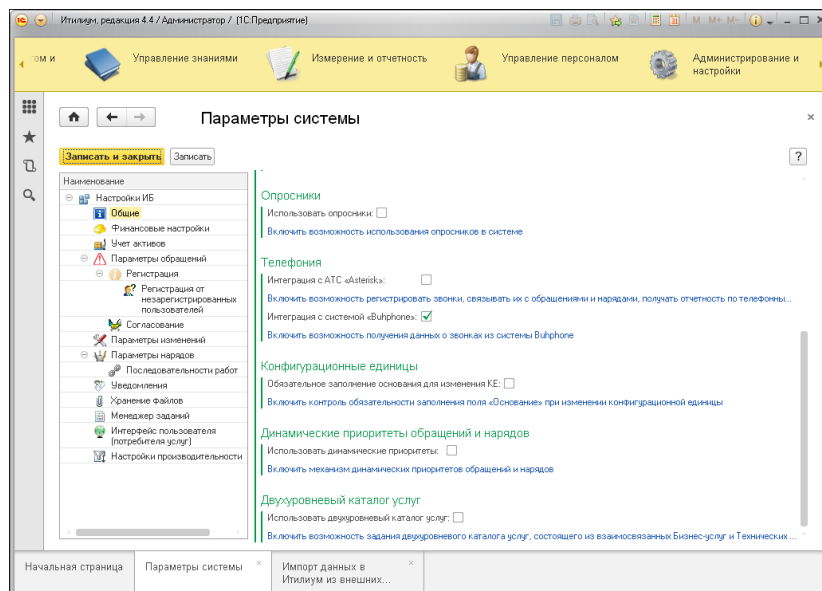


Рисунок 7.30. Подключение подсистемы интеграции с системой «Vuhphone»

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).

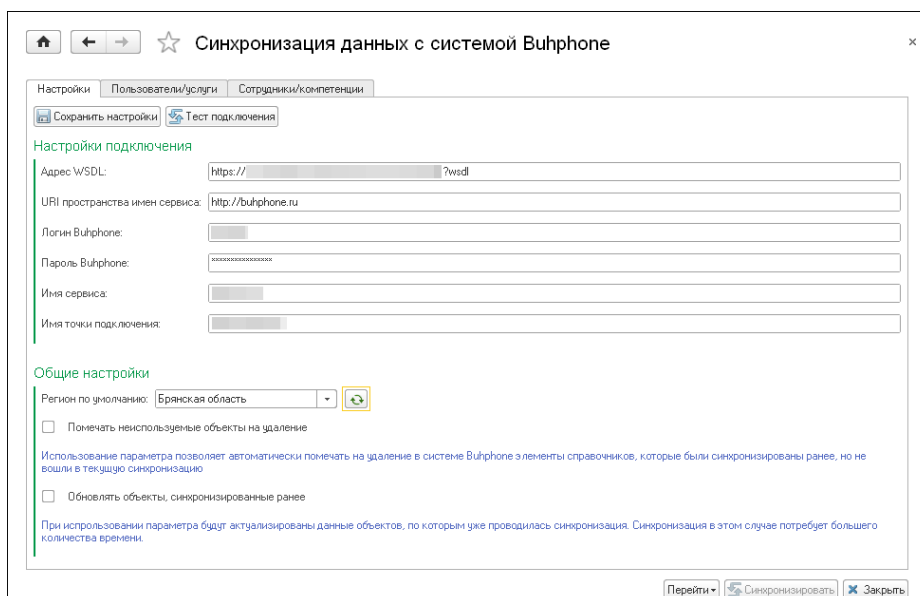


Рисунок 7.31. Форма обработки «Синхронизация данных с системой Vuhphone»

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 пометить 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.

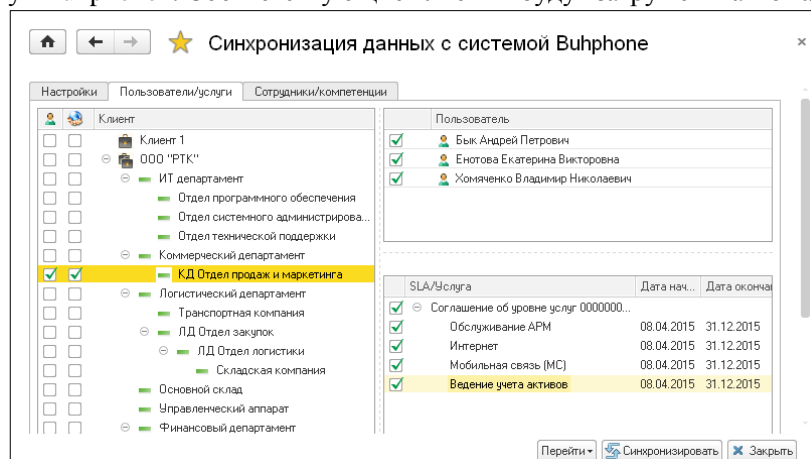


Рисунок 7.32. Закладка «Пользователи/услуги» обработки «Синхронизация данных с системой Vuhphone»

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

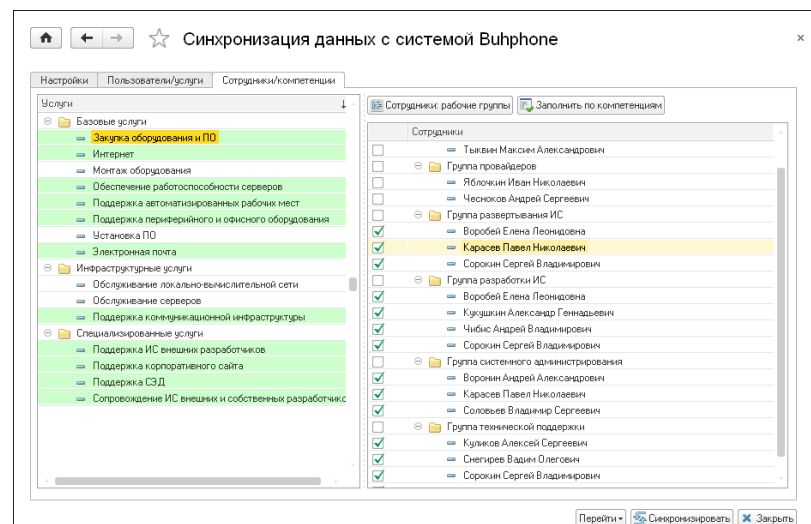


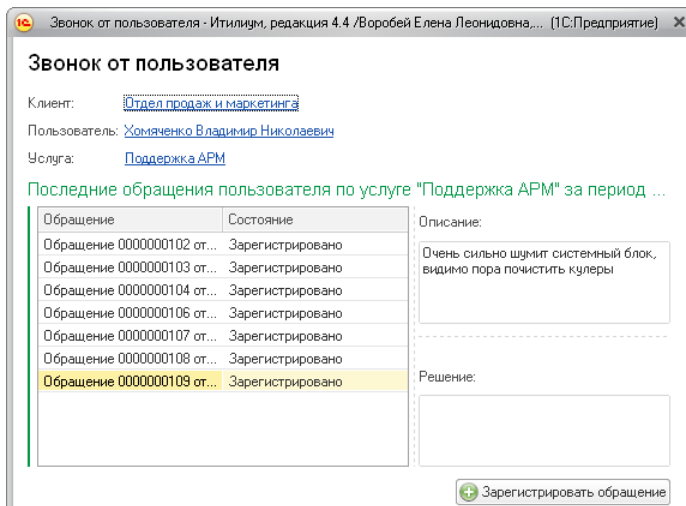
Рисунок 7.33. Закладка «Сотрудники/компетенции» обработки «Синхронизация данных с системой Vuhphone»

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).



Звонок от пользователя - Итилиум, редакция 4.4 /Воробей Елена Леонидовна... (1С:Предприятие)

Звонок от пользователя

Клиент: [Отдел продаж и маркетинга](#)

Пользователь: [Хомяченко Владимир Николаевич](#)

Услуга: [Поддержка АРМ](#)

Последние обращения пользователя по услуге "Поддержка АРМ" за период ...

Обращение	Состояние	Описание:
Обращение 0000000102 от...	Зарегистрировано	Очень сильно шумит системный блок, видимо пора почистить кулеры
Обращение 0000000103 от...	Зарегистрировано	
Обращение 0000000104 от...	Зарегистрировано	
Обращение 0000000106 от...	Зарегистрировано	
Обращение 0000000107 от...	Зарегистрировано	
Обращение 0000000108 от...	Зарегистрировано	
Обращение 0000000109 от...	Зарегистрировано	

Решение:

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.