Руководство по установке опции «Интеграция с АТС»

1. ОПИСАНИЕ

1.1. Описание опции

Опция «Интеграция с АТС» предназначена для автоматизации процесса приема звонков в МФЦ. Опция позволяет осуществлять автоматическую фиксацию данных звонящего заявителя, высчитывать статистику оператора колл-центра по принятым звонкам и обращениям, а также проводить информирование заявителей в автоматическом режиме. Дополнительно опция позволяет повысить качество работы оператора колл-центра за счет автоматизации процесса открытия карточки звонящего в момент звонка.

1.2. Технологические ограничения

Использование опции «Интеграция с АТС» невозможно без установки ПО АИС МФЦ «ДЕЛО».

2. УСТАНОВКА АИС МФЦ «ДЕЛО»

2.1. Установка

Для установки системы АИС МФЦ необходимо запустить файл *setup.exe* из папки *MfcSetup*. В окне приветствия нажмите кнопку **Далее** (см. Рисунок 1).

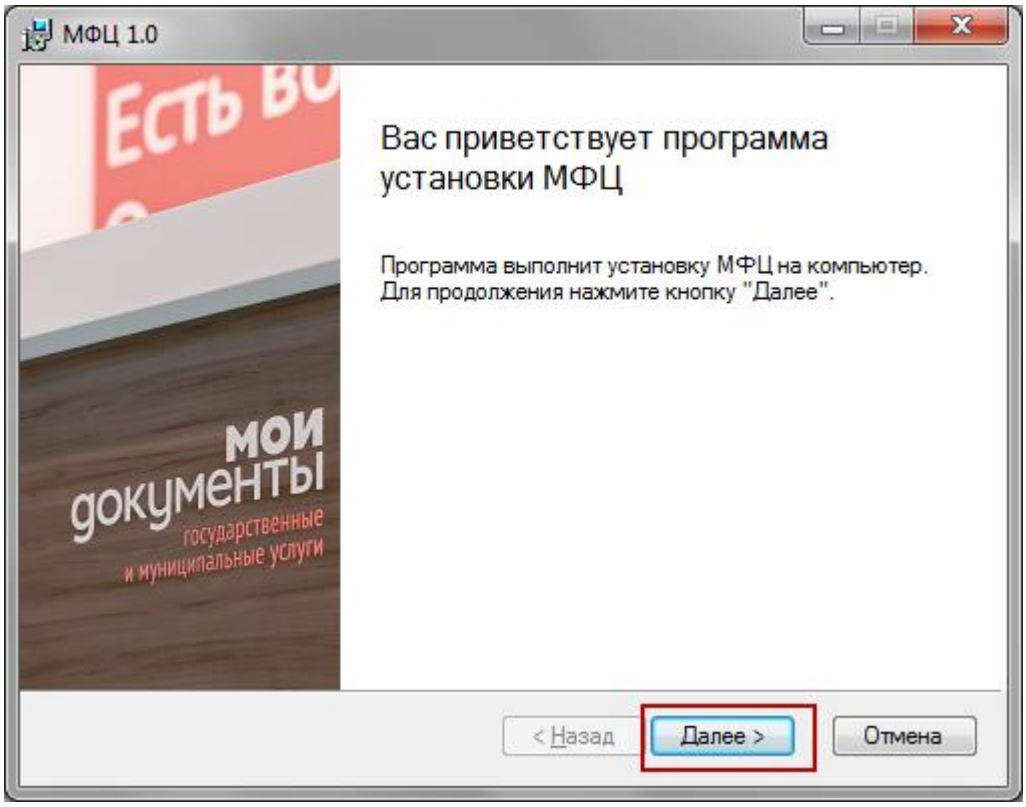


Рисунок 1

Выберите пункт **Создать новую базу** и нажмите кнопку **Далее** (Рисунок 2)

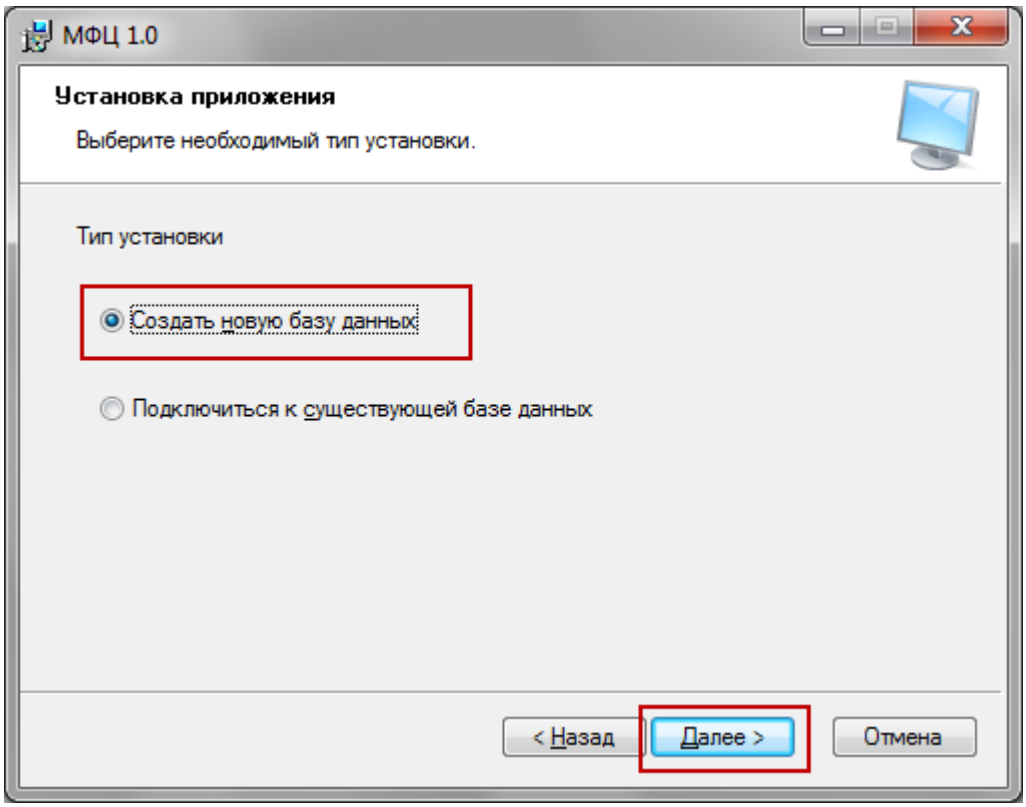


Рисунок 2

Выберите тип сервера СУБД (поддерживаются и MS SQL Server и PostgreSQL Server, но приоритетный к выбору – PostgreSQL), укажите адрес сервера, учетные данные администратора БД и нажмите **Далее** (Рисунок 3).

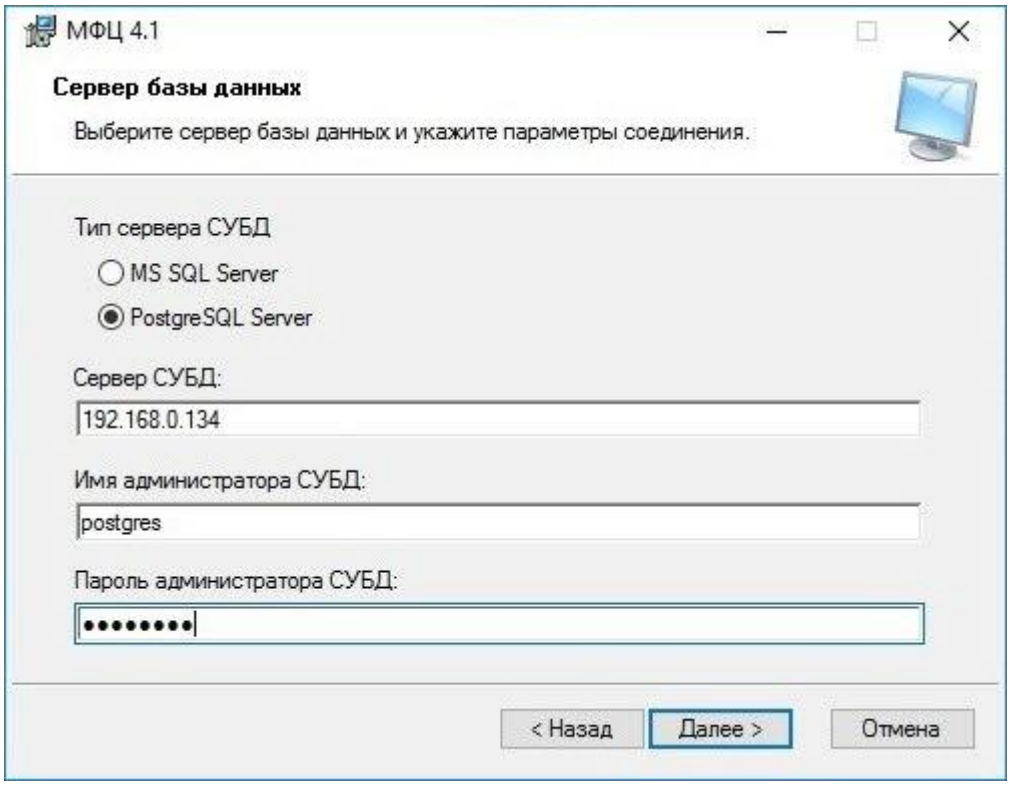


Рисунок 3

Укажите учетные данные владельца БД и нажмите **Далее** (Рисунок 4).

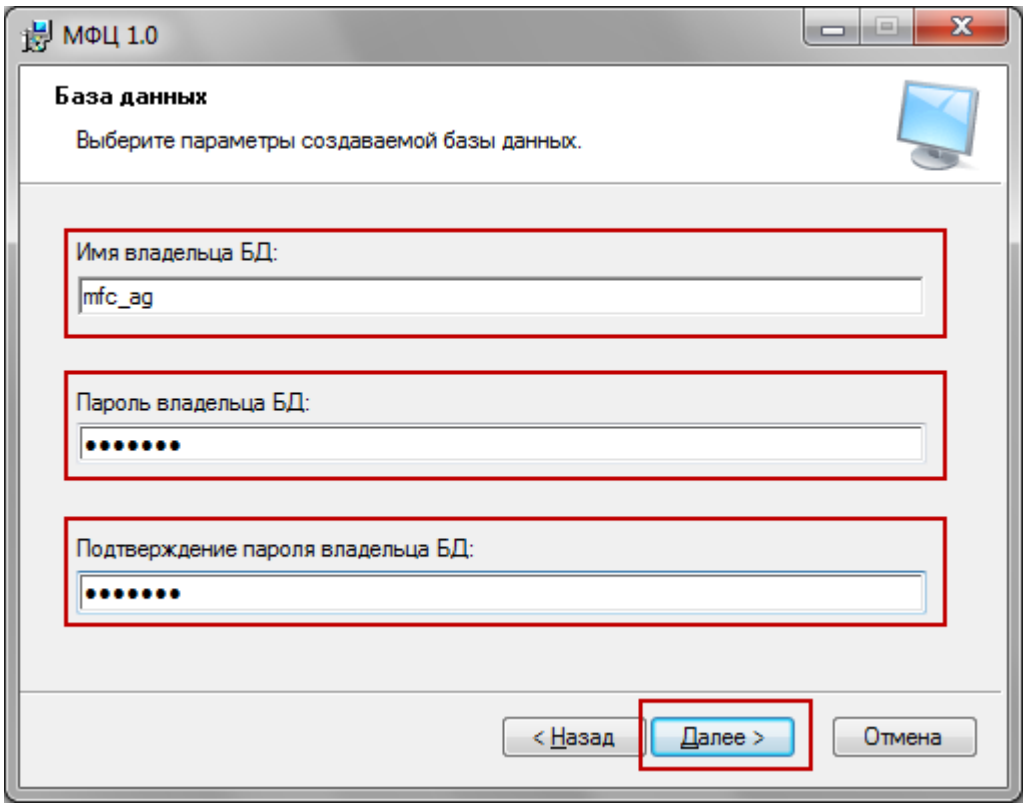


Рисунок 4

Укажите каталог установки, имя экземпляра АИС МФЦ и нажмите **Далее** (Рисунок 5).

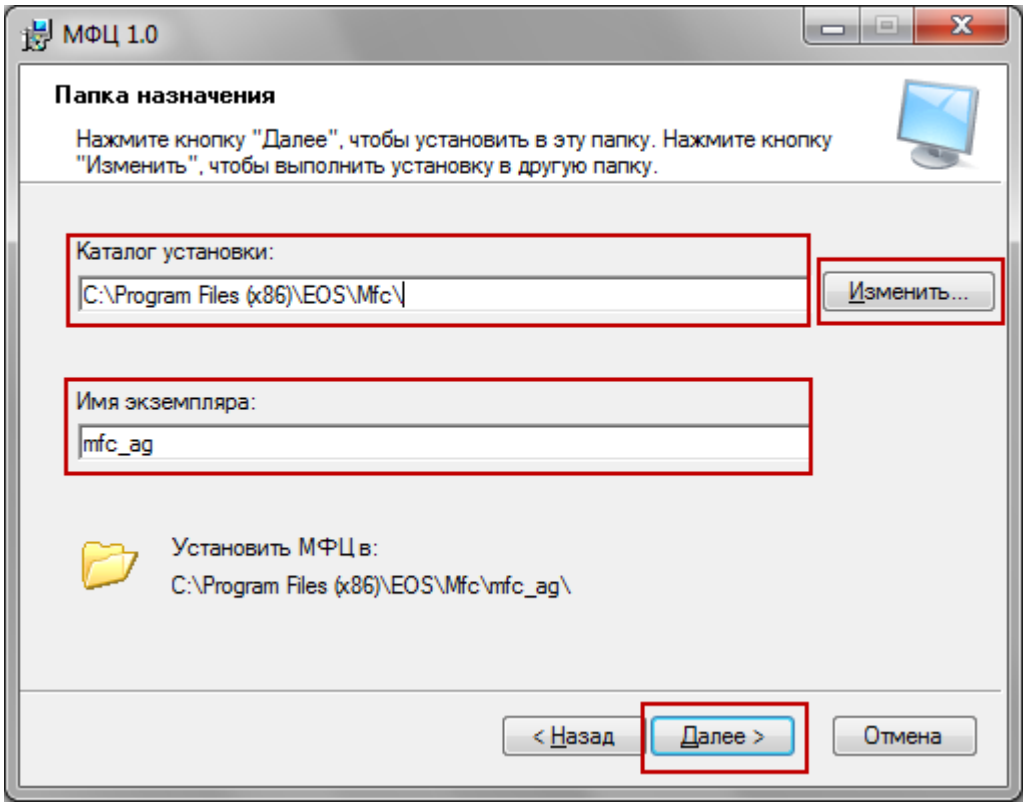


Рисунок 5

Выберите необходимые компоненты, а также способ установки и нажмите **Далее** (Рисунок 6).

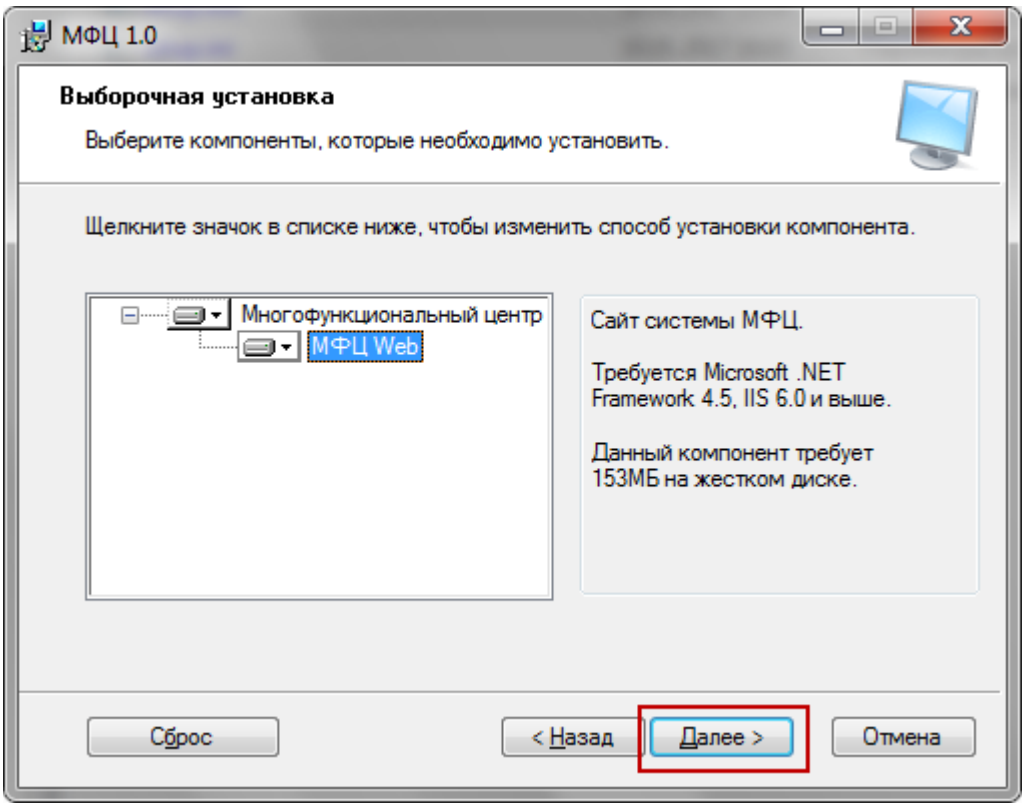


Рисунок 6

Укажите параметры публикации сайта МФЦ (Рисунок 7) и нажмите **Далее**.

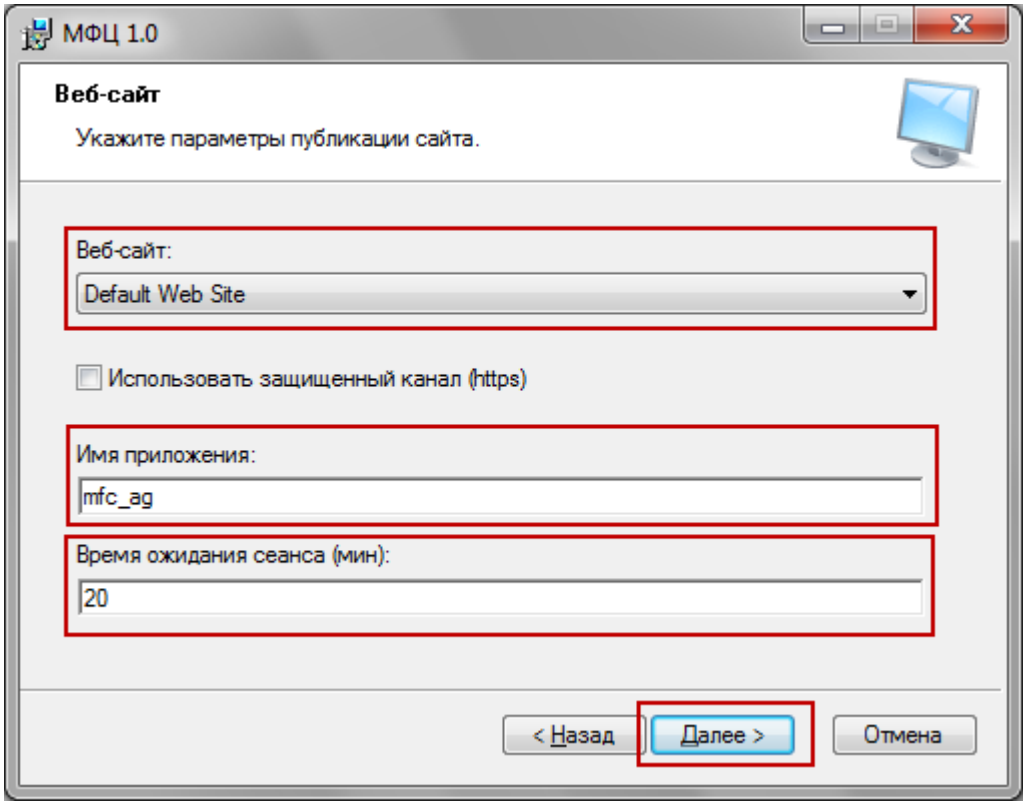


Рисунок 7

На следующем шаге выберите пользователя, который по умолчанию будет иметь права администратора в устанавливаемом экземпляре АИС МФЦ и нажмите **Далее** (Рисунок

8).

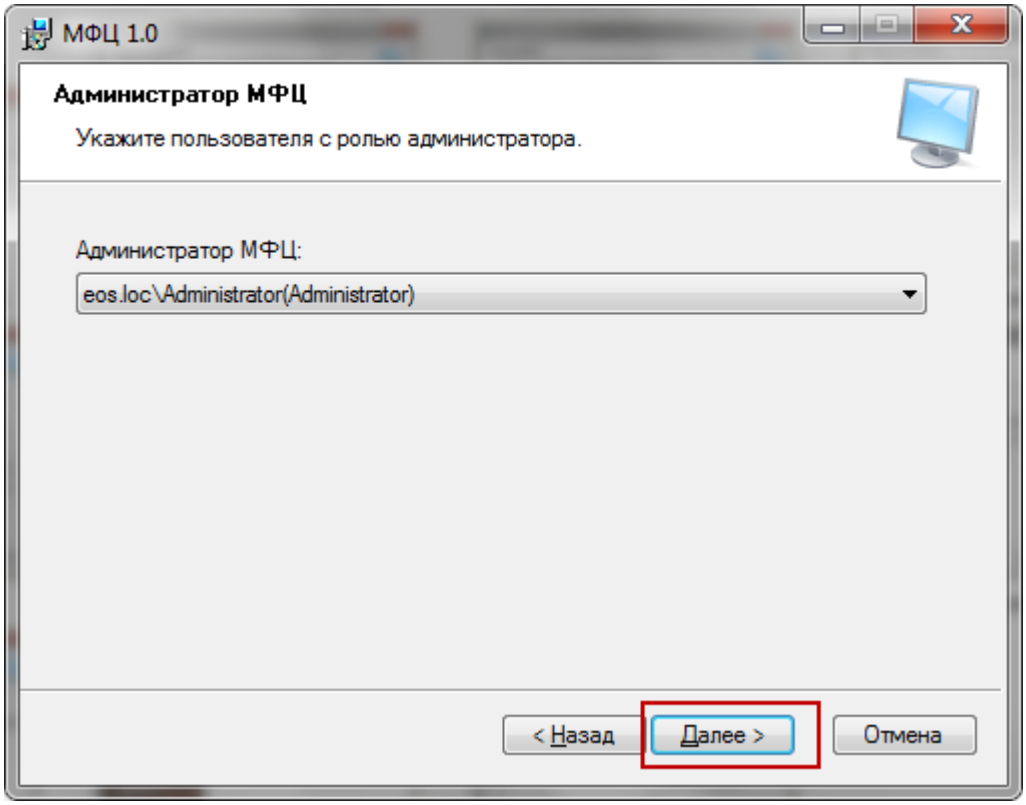


Рисунок 8

Выберите режим работы приложения (централизованная модель, удаленный офис) и нажмите **Далее** (Рисунок 9).

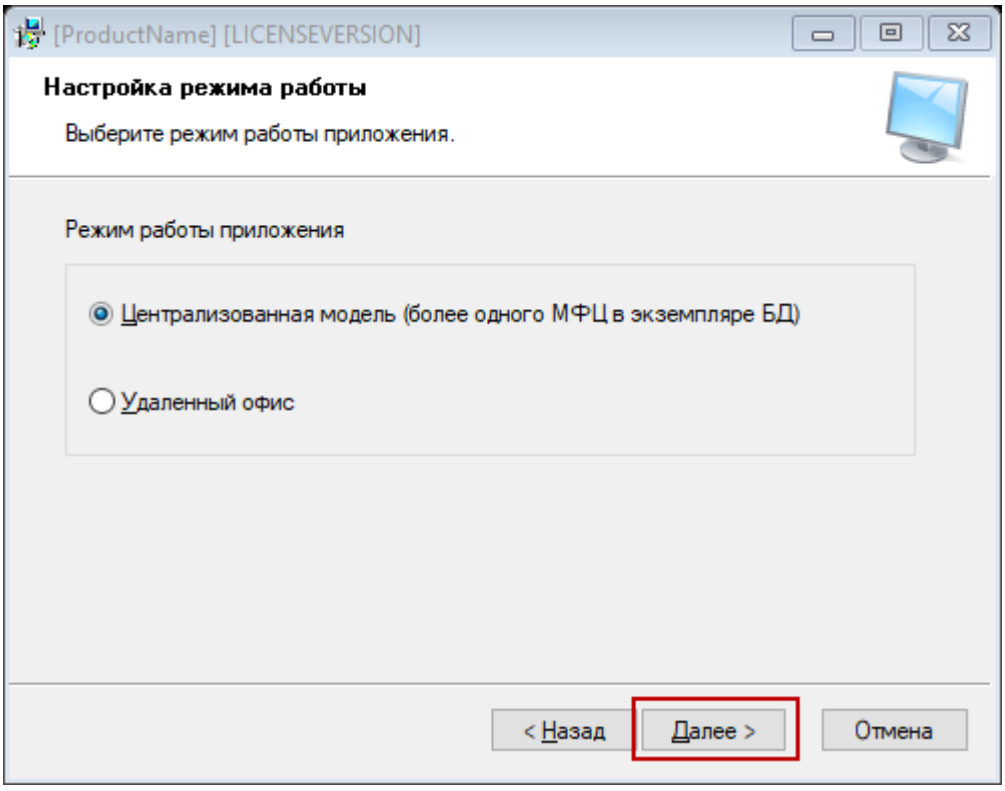


Рисунок 9

Укажите каталог, из которого будут загружаться образы документов в АИС МФЦ, и

нажмите **Далее** (Рисунок 10).

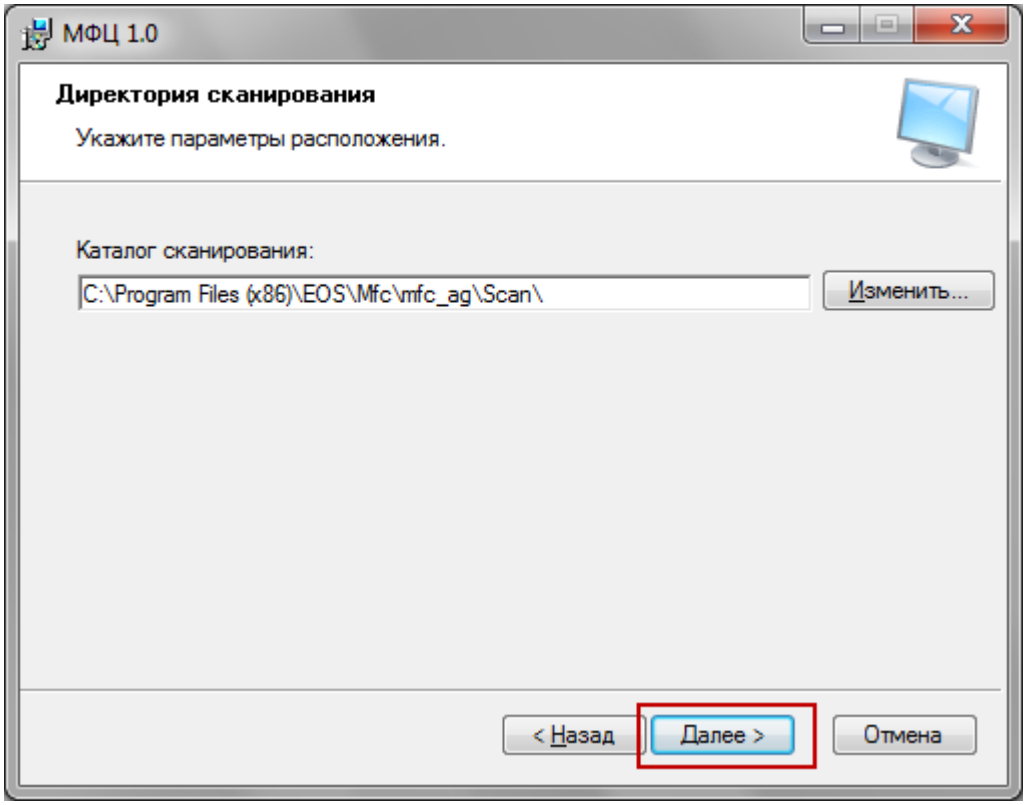


Рисунок 10

Нажмите кнопку **Установить**.

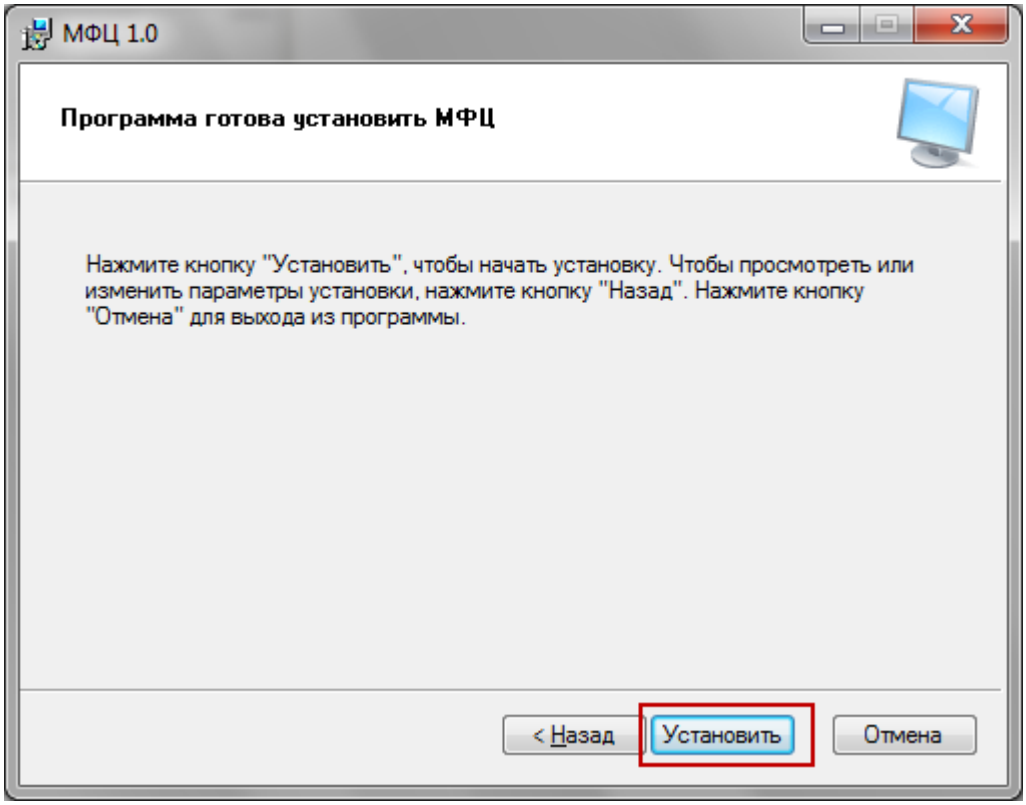


Рисунок 11

После того, как установка выполнена, нажмите **Готово**.

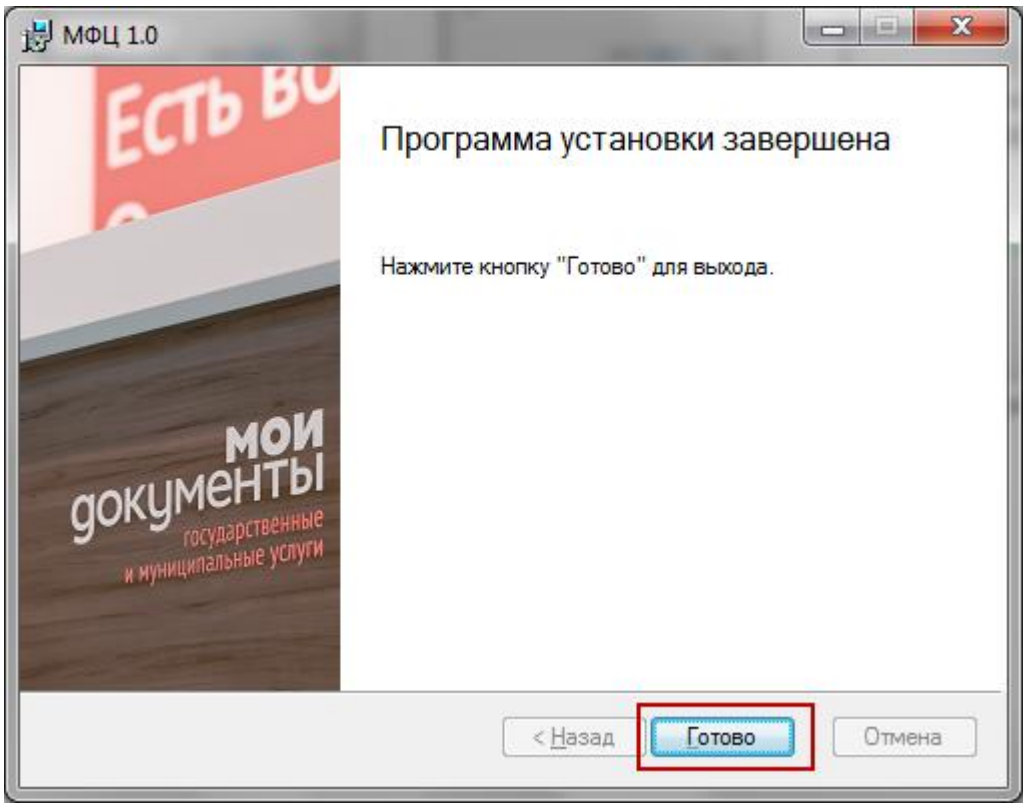


Рисунок 12

2.2. Установка и настройка PostgreSQL на AltLinux

Для установки и настройки PostgreSQL на ОС AltLinux выполните данную инструкцию:

- Получение прав root:

su -
(su с "минусом")

- Установка:

apt-get update
apt-get install postgresql10-server
apt-get install postgresql10-contrib

Внимание!
Перед запуском службы необходимо создать системные базы данных:

/etc/init.d/postgresql initdb
(через systemctl postgresql initdb не работает)

- Доступ по сети:

echo "listen_addresses = '*'" >> /var/lib/pgsql/data/postgresql.conf

Управление доступом:

- Для удаленного управления с любой машины:

echo "host all all 192.168.0.0/24 trust" >> /var/lib/pgsql/data/pg_hba.conf
(настраивается индивидуально, приведено в качестве примера)

- Запуск службы:

service postgresql start

- Включение службы по умолчанию:

chkconfig postgresql on

3. УСТАНОВКА ОПЦИИ «ИНТЕГРАЦИЯ С АТС»

3.1. Установка

Для активации опции «Интеграция с АТС» необходимо на ПК/сервере, на котором установлена АИС «МФЦ ДЕЛО» перейти в папку App Data (пример расположения: C:\Program Files (x86)\EOS\Mfc\mfc\Web\App_Data) и скопировать туда библиотеку MfcWeb.Integration.ATS.dll)

Для настройки взаимодействия, войдите в АИС МФЦ ДЕЛО, перейдите в раздел меню **Справочники** (Ещё → Управление → Справочники).

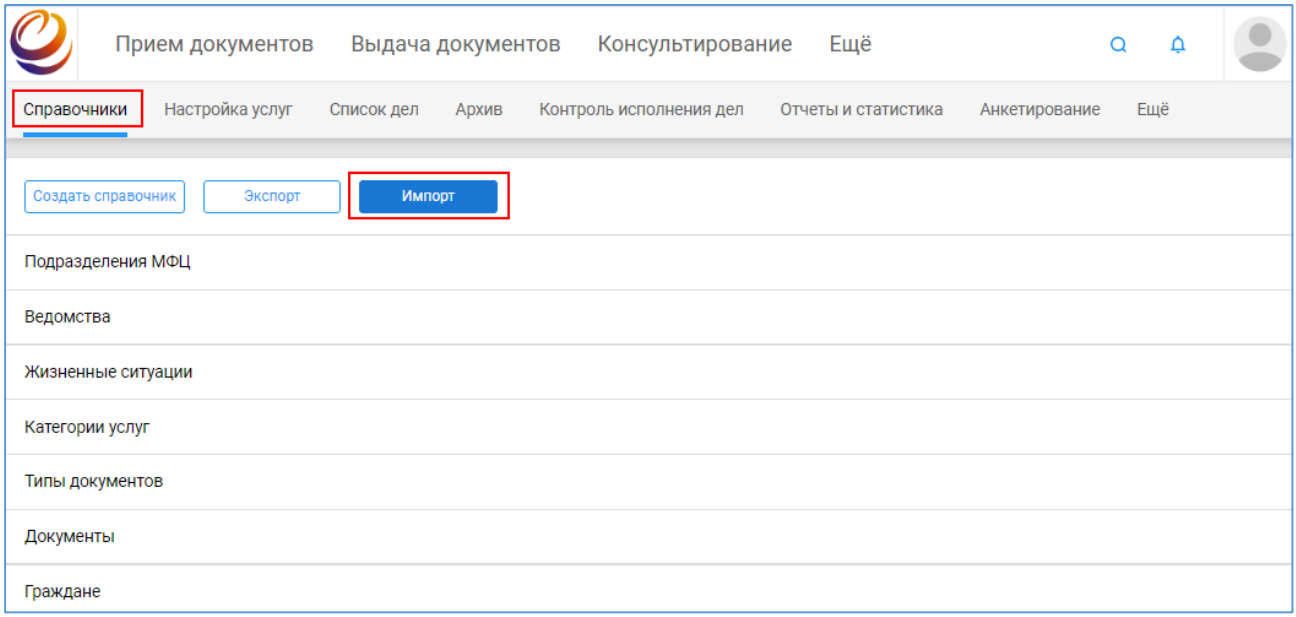


Рисунок 13

Нажмите кнопку **Импорт** и загрузите файл архива (Classif_b3cd78f3-07d9-45a4-8c81-3e65ea631106.zip), который содержит в себе пример заполненного справочника телефонных аппаратов. В случае невозможности загрузки готового справочника, аналогичные действия по созданию справочника и внесению нужных полей в справочник можно провести вручную, создав новый справочник в разделе меню «Справочники».

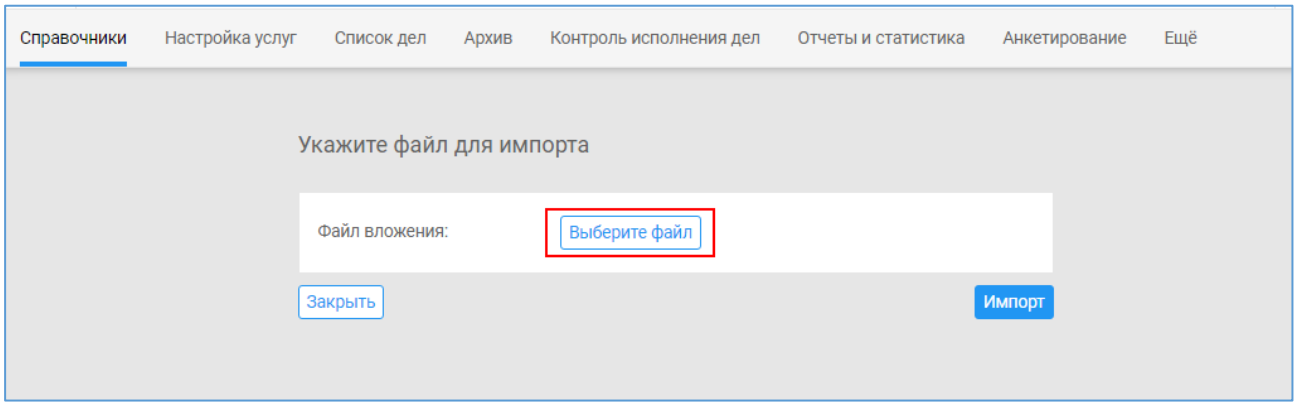
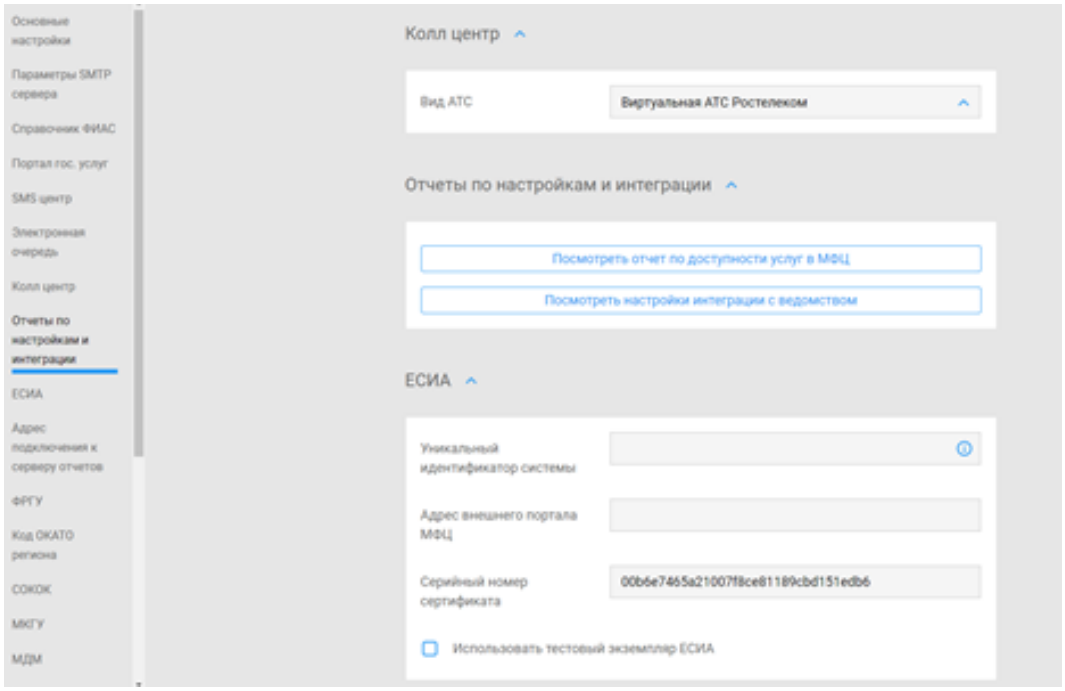


Рисунок 14

В параметрах системы в настройках Колл центра выбрать вид АТС



Задать существующему пользователю роль Оператор колл центра и выбрать Номер оператора на странице выбора окна

