

Loway представляет

Настройка софтбона WebRTC в QueueMetrics



В данном руководстве предполагается, что работа ведется с FreePBX из дистрибутива “FreePBX 13.0.190.19”, из которого запускается “Asterisk 13.14.0”.

Предварительные условия

Все, что вам нужно—это работающая версия FreePBX, а также инсталляция QueueMetrics или экземпляра QueueMetrics Live.

Если используется обычная инсталляция QueueMetrics, пожалуйста, убедитесь, что у Вас есть к ней доступ по HTTPS.

Конфигурирование FreePBX

Начинаем с создания добавочного номера и пользователя, подключенного к нему.

Войдите на страницу администратора FreePBX и выполните переход:

Applications -> Extensions -> Add extension -> Add new Chan_SIP extension

Здесь вводим данные, которые нужны для нашего добавочного номера и соответствующего пользователя.

Add SIP Extension

General Voicemail Find Me/Follow Me Advanced Other


— Add Extension

This device uses **CHAN_SIP** technology listening on Port 5060 (UDP)

User Extension [?](#)

Display Name [?](#)

Outbound CID [?](#)

Secret [?](#)
Really Weak 

— Language

Language Code [?](#)

— User Manager Settings

Link to a Default User [?](#)

Username [?](#)

Password For New User [?](#)

Groups [?](#)

Нажмите Submit, и затем Apply Config для завершения создания добавочного номера.

Затем потребуется подключить WebRTC к данному добавочному номеру, для этого кликнем на значок редактирования под Actions, а затем перейдем на вкладку Advanced.

Здесь необходимо установить следующие опции:

Transport должен быть установлен в All—WSS Primary

Enable AVPF -> yes

Enable ICE Support -> yes

Enable DTLS -> yes

Нажмите Submit, и затем Apply Config

Transport ?	All - WSS Primary
Enable AVPF ?	No Yes
Force AVP ?	No Yes
Enable ICE Support ?	No Yes
Enable Encryption ?	No Yes (SRTP only)
Video Support ?	No Yes Inherit
Call Groups ?	

Теперь необходимо выполнить переход Admin → User Management, чтобы разрешить WebRTC для этого пользователя.

Нажмите на символ Edit под Action, и затем перейдите на вкладку UCP.

Затем следует перейти на вкладку WebRTC и установить для Enable WebRTC Phone значение yes.

Нажимаем Submit, и затем Apply Config.

Edit User

Login Details User Details FreePBX Administration GUI Contact Manager Fax Rest API VPN UCP XMPP

What is UCP

General Miscellaneous Call History Call Event Logging Endpoint Manager Presence State System Admin Voicemail WebRTC

Enable WebRTC Phone Yes No Inherit

Сейчас необходимо установить Enable для TLS mini-HTTP server, чтобы разрешить HTTPS соединения к Asterisk.

Выполняем переход Settings → Advanced Settings, и устанавливаем Enable TLS для mini-HTTP Server в состояние yes.

— Asterisk Builtin mini-HTTP server

Enable Static Content	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Enable the mini-HTTP Server	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Enable TLS for the mini-HTTP Server	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
HTTP Bind Address	::
HTTP Bind Port	8088
HTTP Prefix	
HTTPS Bind Address	::
HTTPS Bind Port	8089
HTTPS TLS Certificate Location	/etc/asterisk/keys/integration/certificate.pem
HTTPS TLS Private Key Location	/etc/asterisk/keys/integration/webserver.key
Session Inactivity	30000
Session Keep Alive	15000
Session Limit	100

Осталось только создать самоподписанный сертификат для добавочного номера WebRTC.

Выполняем переход Admin → Certificate Management → New Certificate → Generate Self-Signed Certificate.

Security Warning

Details

(What Does this Mean?)

Add New Certificate

Host Name ⓘ	WebRTC
Description ⓘ	WebRTC
Certificate Authority ⓘ	kevinca ⓘ

После того, как создали сертификат, делаем его сертификатом по умолчанию, щелкнув по колонке Default.

Это гарантирует то, что добавочный номер и пользователь будут использовать правильный сертификат. Если Вы не хотите устанавливать этот сертификат в качестве сертификата по умолчанию, Вы можете либо использовать Ваш предыдущий сертификат по умолчанию, либо изменить ссылки на новый самоподписанный сертификат в расширенных параметрах добавочного номера и во вкладке WebRTC в User Settings.

Это все, что касается настройки FreePBX, далее рассмотрим настройки QueueMetrics.

Конфигурирование QueueMetrics

Для создания агента, связанного с добавочным номером Asterisk, который создали ранее, выполним переход Edit Agents → Create New.

Назовем агента Agent/3000 и заполним поле Agent Description, как нам нравится. Затем заполним следующие поля:

WebPhone Username— имя пользователя, которого создали ранее (в нашем случае 3000).

WebPhone Password— пароль, который установили ранее (в нашем случае 3000).

WebPhone Realm— адрес сервера FreePBX (в нашем случае 10.10.5.164).

Agent Detail


Asterisk agent code: E.g.: Agent/101	<input type="text" value="Agent/3000"/>
Agent description:	<input type="text" value="3000"/>
Asterisk aliases: Separate multiple aliases with a " " symbol	<input type="text" value="3000"/>
Server	<input type="text" value="-"/>
Agent location:	<input type="text" value="-"/>
Agent group:	<input type="text" value="-"/>
VNC monitoring URL:	<input type="text"/> <input type="button" value="Test"/>
Current terminal:	<input type="text"/>
Instant messenger address:	<input type="text"/> <input type="button" value="Test"/>
WebPhone Username:	<input type="text" value="3000"/>
WebPhone Password:	<input type="text" value="3000"/>
WebPhone Realm:	<input type="text" value="10.10.5.164"/>
WebPhone SIP Uri:	<input type="text"/>
Supervisor:	<input type="text" value="-"/>
Agent Keys:	<input type="text"/>
Payroll Code:	<input type="text"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

Нажмите Save, затем вернитесь назад на Homepage.

Сейчас необходимо создать пользователя для Agent/3000, поэтому выполните переход Edit Users → Create New.

Здесь устанавливаем поле Login—3000, Password—3000, и устанавливаем в поле Class значение AGENTS.

User Detail

User Id:	<input type="text"/>
Login:	<input type="text" value="Agent/3000"/>
Password:	<input type="text" value="3000"/>
Real name:	<input type="text" value="John Doe"/>
Enabled:	<input type="text" value="Yes"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Masterkey:	<input type="text" value="No"/>
Class:	<input type="text" value="AGENTS"/>
User keys:	<div> <input type="text"/></div>
Number of logons:	<input type="text"/>
Last logon:	<input type="text"/>
Comment:	<input type="text"/>
Token:	<input type="text"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

Нажимаем Save, и возвращаемся назад к Homepage.

Последнее, что нужно установить, это три параметра в файле конфигурации (configuration.properties). Переходим в Edit System Parameters, и добавляем следующие строки в конце файла.

```
default.sipaddress=10.10.5.164
```

```
default.websocketurl=wss://10.10.5.164:8089/ws
```

```
default.rtcWebBreaker=true
```

Используйте правильный IP-адрес сервера FreePBX. Затем сохраните файл.

Теперь все хорошо! Выходим из учетной записи администратора QueueMetrics и входим как Agent/3000.

User Logon

Login:

Password:

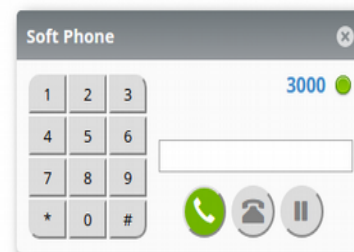
Language:

Welcome to system **kevin_webrtc**. Please log in.

03/23 - 11:40:32

Loway

Из меню виджетов (Widget Menu) выбираем софтфон (Soft Phone) и клиента WebRTC.



Ссылки на QueueMetrics

Для получения дополнительной информации о решении QueueMetrics для колл-центров, пожалуйста, ознакомьтесь с [User Manual](#)

Посетите www.queuemetrics.com для получения полнофункциональной 30-дневной пробной версии.