

Queue Manager
Enterprise

Blue's Attendant
Console

Blue's One Enterprise

Guida di configurazione per i centralini Promelit

(Novembre 2011 – ver. 1.3)

Indice

1 Centrali supportate	3
2 Installazione e configurazione del driver TAPI.....	4
2.1 Procedura di installazione per iPECS Lik.....	5
Installazione della licenza	5
Attivazione delle notifiche tapi al driver	6
2.2 Procedura di installazione per iPECS MG	6
Installazione della licenza	6
Attivazione delle notifiche tapi al driver	6
2.3 Installazione del TSP (driver TAPI) sul server dell'Application Suite	7
Verifica della connessione	8
3 Configurazione SIP delle centrali Promelit per Queue Manager Enterprise	9
3.1 Configurazione per iPECS Lik.....	9
1. Determinare la scheda VoIP da utilizzare	9
2. Impostare le linee in DID ed assegnare un gruppo alla linea	9
3. Impostare l'IP di QME come proxy/domain	9
4. Impostare l'account di SIP provisioning	10
4. Impostare l'intervallo di derivati che devono essere abilitati all'uso delle linee SIP.....	11
5. Impostare il default gateway per la scheda VoIM.....	11
6. Impostare l'inoltro delle chiamate da PSTN verso QME	12

Introduzione

Questa guida contiene le informazioni essenziali per la configurazione di Queue Manager Enterprise, il sistema di Automatic Call Distribution di Imagicle su centralini Promelit.

Viene inoltre descritta la configurazione di Imagicle Blue's Attendant. Si tratta di una applicazione client- server e qui sono descritti i passi necessari alla installazione del driver TSP (Tapi Service Provider) per l'interfacciamento TAPI con il centralino.

Le informazioni sulla configurazione delle applicazione sono reperibili nelle guide di prodotto all'indirizzo <http://docs.imagicle.com>.

Le informazioni commerciali e sui requisiti hardware e software necessari a installare i prodotti sono disponibili sul sito Imagicle dal menù prodotti.

1 Centrali supportate

Le seguenti centrali Promelit sono state verificate con Queue Manager Enterprise e Blue's Attendant. Altri modelli di centrale potrebbero essere compatibili anche se non presenti in questo elenco; in caso di dubbi contattare il supporto tecnico Imagicle (support@imagicle.com).

Il tipo di connessione indica il protocollo preferito di collegamento tra l'applicazione e il centralino.

La versione minima del driver TAPI si applica al software fornito da Promelit e da installare secondo le istruzioni di questa guida.

La colonna schede descrive i requisiti che si applicano alle stesse.

Modello	Applicazione	Firmware minimo supportato	Tipo di connessione	Versione minima driver TAPI	Schede
iPECS Lik (50, 100, 300, 600, 1200)	Queue Manager Enterprise	5.5Df	SIP + TAPI	TSP D1Bd	VOIM 50a, PRI 40Kd e BRI 40Jb o successive
iPECS MG (100, 300)	Blue's Attendant*	5.5DI	TAPI	TSP D1Bd	-
iPECS Lik (50, 100, 300, 600, 1200)	Blue's Attendant*	5.5Df	TAPI	TSP D1Bd	-

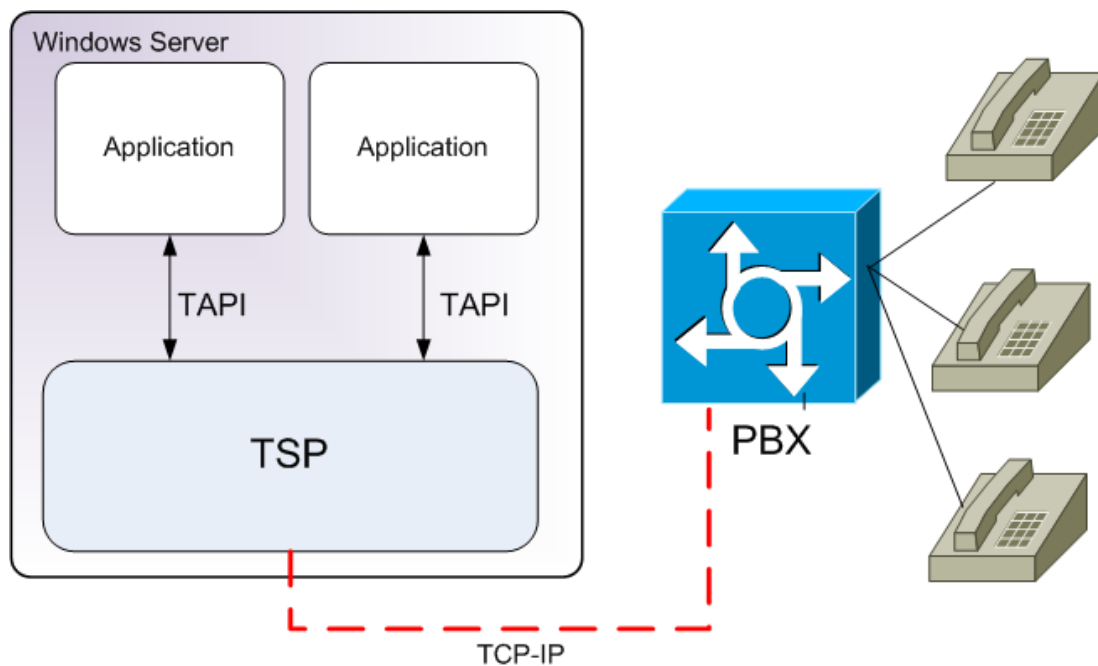
* Queste indicazioni si applicano ai seguenti prodotti Imagicle, che hanno tutti una architettura simile: Blue's Attendant Console Enterprise, Blue's Attendant Console Professional, Blue's ONE Enterprise

2 Installazione e configurazione del driver TAPI

Un TSP (Telephony Service Provider) è un'interfaccia tra il sistema operativo Windows e il centralino. Una volta installato si comporta come un driver di sistema che interagisce con il centralino via TCP e permette di fare chiamate, monitorare e controllare i telefoni IP. Questo meccanismo è conosciuto anche come CTI (Computer Telephony Integration).

Sulla piattaforma Windows, le applicazioni parlano con il TSP attraverso TAPI (Telephony Application Programmers Interface).

Alcune applicazioni Imagicle richiedono che un TSP sia installato sullo stesso server ove girano.



2.1 Procedura di installazione per iPECS Lik

Installazione della licenza

Dall'interfaccia di amministrazione del centralino cliccare **System Management, Appliances Control** e **Lock Key Install**. Inserire il codice di licenza nel campo CTI/TAPI, premere Save e verificare che appaia la dicitura "Installed".

The screenshot shows the iPECS Administration interface. On the left is a navigation menu with 'Appliances Control' selected, and 'Lock Key Install' highlighted. The main area shows a configuration table for 'Key : 000DB9E403012381'. The 'CTI(TAPI)' field is circled in red.

Index	Value
Network	<input type="text"/>
EZ ATTD(or IP ATTD)	<input type="text"/>
CTI(TAPI)	<input type="text"/>
PHONTAGE	<input type="text"/>
UCS Client	<input type="text"/>
Web Phone	<input type="text"/>
TNET(LOCAL-SURVIVAL)	<input type="text"/>
NMS	<input type="text"/>
SIP Phone	<input type="text"/>
BRIU	<input type="text"/>
IPCR	<input type="text"/>
SIP 3rd App	<input type="text"/>
VSF Memory Extend	<input type="text"/>
IP Communicator	<input type="text"/>
Demo Key	<input type="checkbox"/>

Key : 000DB9E403012381		
Index	Value	State
Network	<input type="text"/>	
EZ ATTD	<input type="text"/>	Installed
CTI(TAPI)	<input type="text"/>	Installed/Disconnect
PHONTAGE	<input type="text"/>	Basic : 0 Copy
		Deluxe : 0 Copy (2 copies free)

Attivazione delle notifiche tapi al driver

Loggarsi sulla interfaccia web di iPECS Lik come amministratore. Selezionare **System Attributes (160-161)** e impostare il **parametro 57 (CTI IP)** con l'indirizzo della macchina che ospita il driver TAPI.

Hide Menu		
System ID & Numbering Plans		
Station Data		
Board Based Data		
CO Line Data		
System Data		
System Attributes(160-161) [N]		
System Password(162) [N]		
Alarm Attributes(163) [N]		
Attendant Assignment(164) [N]		
Multicast RTP/RTCP(165) [N]		
54	First Digit * in Speed	DISPLAY SECURITY ▾
55	Use Strong Password	OFF ▾
56	VSF/VMIM SMTP Port	25
57	CTI IP	192.168.204.177
58	Intercom Busy Service	Voice Over ▾
59	Auto save new message	OFF ▾
60	IGMP Query Usage	OFF ▾
61	IGMP Query Interval Timer	180 (*1sec)
62	IGMP Query All Host	ON ▾
63	IGMP Query Generic	OFF ▾
64	RING-GROUP INDICATION	OFF ▾

2.2 Procedura di installazione per iPECS MG

Installazione della licenza

Dall'interfaccia di amministrazione del centralino cliccare **System Management, Appliances Control** e **Lock Key Install**. Inserire il codice di licenza nel campo CTI/TAPI, premere Save e verificare che appaia la dicitura "Installed".

Key : 000D934405000001		
Index	Value	State
Network(Q-Sig)		Installed
ez Attendant		Installed
CTI(TAPI 3rd)		Installed/Disconnect
PHONTAGE		Basic : 10
		Deluxe : 10 (2 copies free)

Attivazione delle notifiche tapi al driver

Loggarsi sulla interfaccia web di iPECS MG come amministratore. Sotto System Management selezionare **System Data**, poi **System Attributes (223)** e impostare il **parametro 12 (CTI Server Ip address)** con l'indirizzo della macchina che ospita il driver TAPI.

System Data		
System Timer(220-222)[N]		
System Attribute(223)[N]		
System Password(226)[N]		
Alarm Attribute(227)[N]		
External Control Contact(228)[N]		
Music Source(229)[N]		
9	Database Auto USB download	OFF ▾
10	Database Auto Download Hour	0
11	UCS Server IP Address	0.0.0.0
12	CTI Server IP Address	192.168.204.177
13	MODEM Associated CO Line	0
14	IP Phone Registration by STA Number	ON ▾

2.3 Installazione del TSP (driver TAPI) sul server dell'Application Suite

Scaricate il driver TSP più recente dall'area riservata sul sito Promelit (www.promelit.it) e copiatelo sul server. Eseguire il programma di installazione come amministratore nella versione 32 o 64 bit secondo il sistema operativo in uso.

Durante l'installazione selezionare:

- **System:** iPECS Lik/MG
- **Service Mode:** 3rd party connection
- **Connection method:** inserire l'indirizzo IP del centralino

Attivare poi l'avvio automatico delle librerie di cattura WinPCap. Eseguire il riavvio quando richiesto.

LG-Ericsson TSP Setup

Select System Type, Service Mode, Connection Method

LG-Ericsson System

ipLDK-50/100/300/300E ipLDK-Nexer/20/60/ARIA SOHO

iPECS-LIK, iPECS-MG iPECS-LIK 8 digit

Service Mode

3rd Party Connection 1st Party Connection/RSG

Connection Method

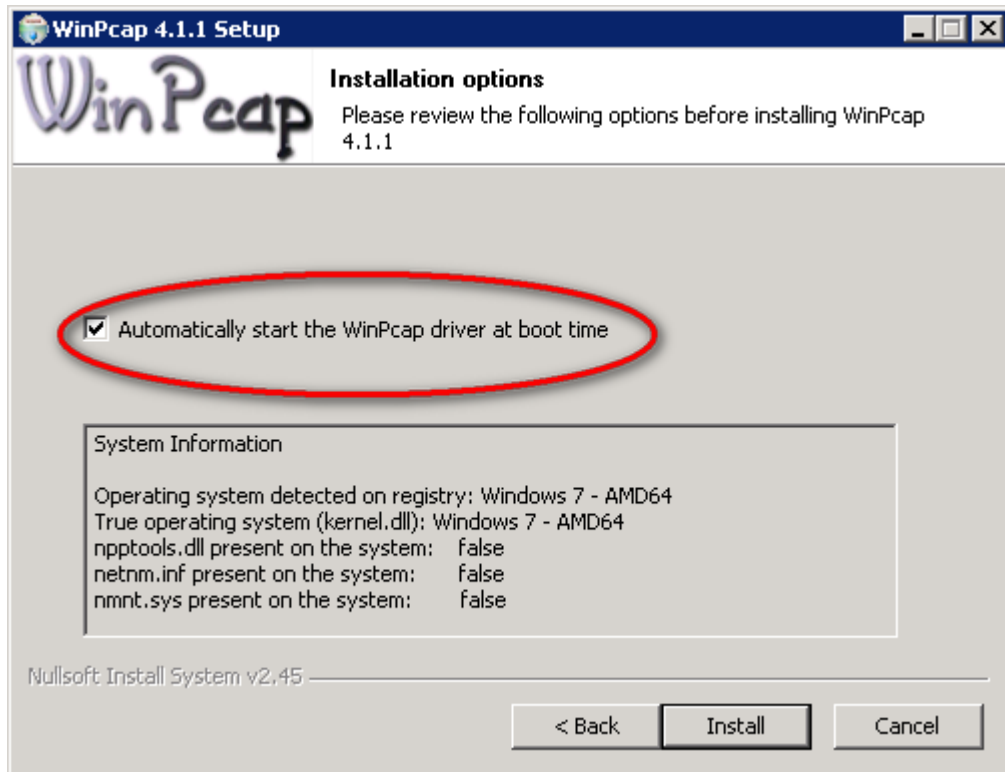
COM 1 COM 2

LAN

IP Address : 192.168.204.130

InstallShield

< Back Next > Cancel



Verifica della connessione

Dall'interfaccia di amministrazione del centralino cliccare **System Management**, **Appliances Control** e **Lock Key Install**. Verificare che di fianco a CTI/TAPI sia indicato Connect. In caso contrario riavviare il server Imagicle.

ipecs

PROGETTO93M-5.5Ed AUG/11
 Boot Version-1.08g MAY/11
 Kernel Version-5.5Dd
 H/W issue-1

Administration S/W Upgrade **System Management**

[Lock Key Install]

Key : 000DB9E403012381

Index	Value	State
Network		
EZ ATTD(or IP ATTD)		Installed
CTI(TAPI)		Installed/Connect
PHONTAGE		Basic : 0 Copy
		Deluxe : 0 Copy (2 copies free)
UCS Client		0 Copy
Web Phone		0 Copy
TNET(LOCAL-SURVIVAL)		
NMS		
SIP Phone		5 Copy
BRIU		
IPCR		(Server Number) : 0 Copy
		(Agent ID Number) : 0 Copy
		(Server Number) : 0 Copy

3 Configurazione SIP delle centrali Promelit per Queue Manager Enterprise

3.1 Configurazione per iPECS Lik

I passi di configurazione per questo centralino sono:

- Determinare quale scheda VoIP (VoIP interna oppure VOIM8/24) e quanti canali saranno utilizzati per la gestione traffico
- Impostare le linee in DID ed assegnare un gruppo di linee per l'utilizzo del canale QME
- Impostare l'inoltro delle chiamate in arrivo dalla linea PSTN verso QME in SIP trunk
- Permetter ai derivati di impegnare le linee SIP

1. Determinare la scheda VoIP da utilizzare

Loggarsi come amministratore nella interfaccia web di gestione del centralino (Admin & Maintenance). Selezionare **System ID & Numbering Plans**, poi **System & Device IP [102-103]**.

Annotare i parametri **Seq** e **Logical number** che saranno usati dopo per assegnare i canali voip al QME. Per es. Seq=1, Logical Num 1-4.

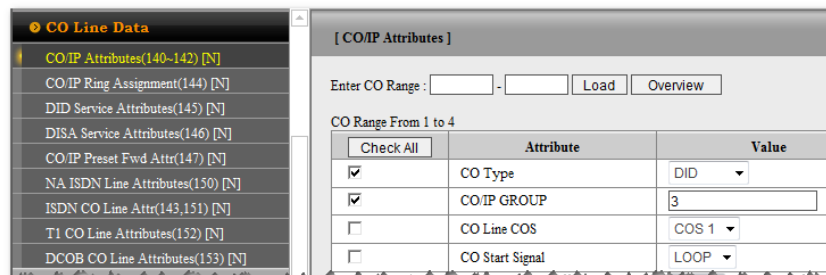
Order	Seq	SVC	Hide	Logical Num	Type	DEV ID	MAC Address	IP Address	NET	ARP	Re
CO Gateway											
1	1		<input type="checkbox"/>	1 - 4	VOIP GW	97	00405a2cff95	192.168.204.130	L	OFF	M
2	4		<input type="checkbox"/>	5 - 8	BRIM2 GW	118	00405a2cff95	192.168.204.130	L	OFF	M
STA											
1	5		<input type="checkbox"/>	200	LIP-8024D	201	001a7eaa1b60	192.168.204.131	L	OFF	M
2	6		<input type="checkbox"/>	201 202	SLT2 GW	119	00405a2cff95	192.168.204.130	L	OFF	M
3	7		<input type="checkbox"/>	203	LIP-8004D	199	001a7eaa8ac0	192.168.204.132	L	OFF	M
4	8		<input type="checkbox"/>	205 (Disconnected)	PC-Phone	145	183da245534c	192.168.200.196		ON	U

2. Impostare le linee in DID ed assegnare un gruppo alla linea

Selezionare dal menu di sinistra **CO Line Data**, quindi **CO/IP Attributes (140-142)**.

Inserire in "Enter CO Range" le linee rilevate al punto 1.

Impostare **CO Type**: "DID" e creare un **CO/IP Group** (per es. 3).



3. Impostare l'IP di QME come proxy/domain

Selezionare dal menu di sinistra **SIP Data**, quindi **SIP CO Attributes (133)**. Inserire in "Enter CO Range" le linee rilevate al punto 1 e premere "Load".

Impostare i seguenti parametri:

- **Soft Switch Type:** "SIP-CC"
- **Proxy Server Address:** inserire l'indirizzo IP del QME
- **Domain:** inserire l'indirizzo IP del server di QME
- **Registration UID Range:** inserire l'indice dell'account Sip da utilizzare, che si imposterà al passo successivo in "SIP user ID attributes". Ad es. 1-1.
- **100rel support:** false
- **From ID:** "Fixed Table"
- **P-Asserted-Identity:** "Fixed Table"
- **Contact ID:** "Fixed Table"
- **SIP User ID Table index:** inserire lo stesso indice dell'account Sip selezionato sopra
- **External CODEC priority Configuration:** "G711a" e "G711u"; se si desidera è possibile utilizzare "G.729" dopo aver attivato la licenza di Queue Manager Enterprise. Il codec g.729 non è disponibile durante il periodo di valutazione.

[SIP CO Attributes]

Please be aware that the SIP Attributes settings are CO line based in 5.5, instead of gateway based as they were in 5.0

Enter CO Range : - Load

CO Range From 1 To 4

Check All	Attribute	Value	Range
<input checked="" type="checkbox"/>	Soft Switch Type	SIP-CC	
<input checked="" type="checkbox"/>	Proxy Server Address	192.168.204.177	IP Address
<input type="checkbox"/>	Use rport method	OFF	
<input checked="" type="checkbox"/>	Domain	192.168.204.177	Max 32 Chars
<input checked="" type="checkbox"/>	Proxy Server UDP Port	5062	Port
<input type="checkbox"/>	Proxy Server TCP Port	5060	Port
<input type="checkbox"/>	Proxy Server TLS Port	5061	Port
<input checked="" type="checkbox"/>	Registration UID Range	1 - 1	Max 50 Entries
Fixed Table Assignment			
<input checked="" type="checkbox"/>	SIP User ID Table Index	1	
External CODEC Priority Configuration			
<input checked="" type="checkbox"/>	1st.priority	g.711-a	
<input checked="" type="checkbox"/>	2nd.priority	g.711-u	

CO Range From 1 To 4

Check All	Attribute	Value	Range
<input type="checkbox"/>	Soft Switch Type	SIP-CC	
<input type="checkbox"/>	Proxy Server Address	192.168.2.171	IP Address
<input type="checkbox"/>	Use Outbound Proxy	ON	
<input type="checkbox"/>	Connection Mode	UDP	
<input type="checkbox"/>	Caller Name Service	USE	
<input type="checkbox"/>	181 Being Forwarded	NOT USE	
<input checked="" type="checkbox"/>	100rel support	OFF	
<input type="checkbox"/>	Use single codec only	OFF	
<input type="checkbox"/>	Use rport method	ON	

4. Impostare l'account di SIP provisioning

Selezionare dal menu di sinistra **SIP Data**, quindi **SIP User ID Attributes (126)**.

Inserire l'indice scelto nel passo di configurazione precedente (1-1 nel nostro esempio) e premere "Load".

Impostare i seguenti parametri:

- **Registration User ID:** inserire nome/numero@IP_del_PBX (per es. 123456@192.168.1.200)
- **User ID Register:** "Provision"
- **User ID Usage:** "ON"
- **Ring Route Type:** "DID conversion"
- **DID Conversion Type:** "Modify Using Flexible DID conversion Table"

SIP User ID Index From 1 to 1

Order	Check All	Attribute	Value
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Registration User ID	123456@192.168.1.20
2	<input type="checkbox"/>	Authentication User ID	
3	<input type="checkbox"/>	Authentication User Password	
4	<input type="checkbox"/>	Contact Number	
5	<input type="checkbox"/>	Contact Display Name	
6	<input type="checkbox"/>	Asc Station Number	
7	<input checked="" type="checkbox"/>	User ID Register	Provision
8	<input type="checkbox"/>	Authorized Representative ID Table Index	0
9	<input checked="" type="checkbox"/>	User ID Usage	ON
10	<input checked="" type="checkbox"/>	Ring Route Type	DID CONVERSION
11	<input checked="" type="checkbox"/>	DID Conversion Type	Modify Using Flexible DID Conversion Table
12	<input type="checkbox"/>	Number of Digits (2-4) Expected from DID Circuit	3
13	<input type="checkbox"/>	DID Digit Mask (4 digits: *,#,0-9)	####
14	<input type="checkbox"/>	SMS Received Station Number	

4. Impostare l'intervallo di derivati che devono essere abilitati all'uso delle linee SIP

Selezionare dal menu di sinistra **Station Data**, quindi **CO/IP Group Access(117)**.

Inserire l'intervallo dei derivati che devono essere abilitati all'uso delle linee SIP.

Spuntare la checkbox relativa al gruppo precedentemente creato al punto 2 (gruppo 3 nel nostro esempio) e premere Save.

The screenshot shows the configuration interface. On the left, the 'Station Data' menu is expanded, with 'CO/IP Group Access(117) [N]' selected. On the right, the 'CO/IP Group Access' configuration page is displayed. It includes a field for 'Enter Station Range' with a 'Load' and 'Overview' button. Below, the 'Station Range From 200 to 206' is shown, and a table lists three groups. Group 3 is selected with a checked checkbox.

Check All	CO/IP Group	Delete All
<input type="checkbox"/>	Group 1	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Group 2	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Group 3	<input checked="" type="checkbox"/>

5. Impostare il default gateway per la scheda VoIM

Ignorare questo punto se si utilizza un scheda VoIP integrata nel centralino, perché la VOIP interna utilizza l'impostazione di router IP address e firewall address inseriti in System ID & Numbering Plans, System & Device IP (102-103).

In caso si utilizzi una scheda aggiuntiva, selezionare dal menu di sinistra **Board Based Data**, quindi **Board Based Attributes(132)**.

In "Enter Sequence Number" inserire il numero di sequenza (**Seq**) della scheda VoIM annotato al passo 1.

In **Router IP address** inserire il default gateway della rete, selezionare la casella di spunta e premere Save.

6. Impostare l'inoltro delle chiamate da PSTN verso QME

Selezionare dal menu di sinistra **System Data**, quindi **Co Call Rerouting(252)**.

Come prima cosa impostare **Enable Co Call Rerouting** su "ON" e premere "Save".

Poi impostare:

- **Compare CO group:** 1 (il gruppo della linea PSTN)
- **Compare Digits:** 0266087 (il CLI della Linea)
- **CO+Rerouting Number:** 803300, dove 803 significa accesso al gruppo 3 – vedi punto 2; 300 è il numero della coda configurata su Queue Manager Enterprise

[CO Call Rerouting]

Enable Co Call Rerouting : ON

Initialize CRR :

[0-49] [50-79]

Index	Compare CO Group	Compare Digits	CO + Rerouting Number	Rerouting Type
0	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0266087"/>	<input type="text" value="803300"/>	N/A <input type="button" value="v"/>
1	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	N/A <input type="button" value="v"/>
2	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	N/A <input type="button" value="v"/>



imagicle[®]

Your Communications, easier