



**vtiger CRM 5.1.0**  
Documentazione integrazione vtiger Asterisk®

## Indice

<u>Documentazione Integrazione vtiger Asterisk® (Versione 1.0).....</u>	<u>3</u>
<u>    Servizi.....</u>	<u>3</u>
<u>    Requisiti.....</u>	<u>3</u>
<u>    Come configurare Asterisk.....</u>	<u>3</u>
<u>    Come configurare vtigerCRM.....</u>	<u>4</u>

## Documentazione Integrazione vtiger Asterisk® (Versione 1.0)

vtiger è una soluzione CRM open-source. Asterisk® è un PBX, nonché un sistema telefonico e un pacchetto applicativo open source che consente agli utenti di effettuare le chiamate dai loro softphone attraverso i computer. L'integrazione vtiger-asterisk permetterà agli utenti di utilizzare vtiger per effettuare chiamate e ricevere notifiche sulle chiamate in entrata attraverso l'API Asterisk Call Manager fornito da Asterisk. Questo documento indica i passi da seguire per configurare vTigerCRM così da collegarlo a Asterisk.

### Servizi

E' possibile usufruire dei seguenti servizi:

1. Effettuare chiamate cliccando sul numero di telefono (link) all'interno di vtiger.
2. Notificare i titolari delle chiamate che arrivano a un determinato utente. Le notifiche appariranno nell'angolo in basso a destra dello schermo.
3. Visualizzare l'archivio delle chiamate nel modulo PBX Manager module (Strumenti > PBX Manager)
4. Collegare la chiamata con il record del Contatto/Azienda/Lead nello storico attività (nel tab Informazioni aggiuntive).
5. Impostare l'interno dell'utente nella sezione Mie Preferenze.

### Requisiti

- vtigerCRM 5.1.0
- Asterisk attivo
- I server sui quali girano vtiger e Asterisk si devono interfacciare
- L'interno dell'utente valido per Asterisk e un softphone configurato per quell'interno.

### Come configurare Asterisk

Requisito indispensabile è avere almeno un utente all'interno del file manager.conf presente nel server asterisk (solitamente si trova nella cartella /etc/asterisk/). L'interno dovrebbe essere aggiunto nel seguente format:

```
[<EXTENSION>]
secret=<PASSWORD>
deny=0.0.0.0/0.0.0.0
permit=<IP's TO PERMIT>/255.255.255.0
read=system,call,log,verbose,command,agent,user
write=system,call,log,verbose,command,agent,user
```

dove

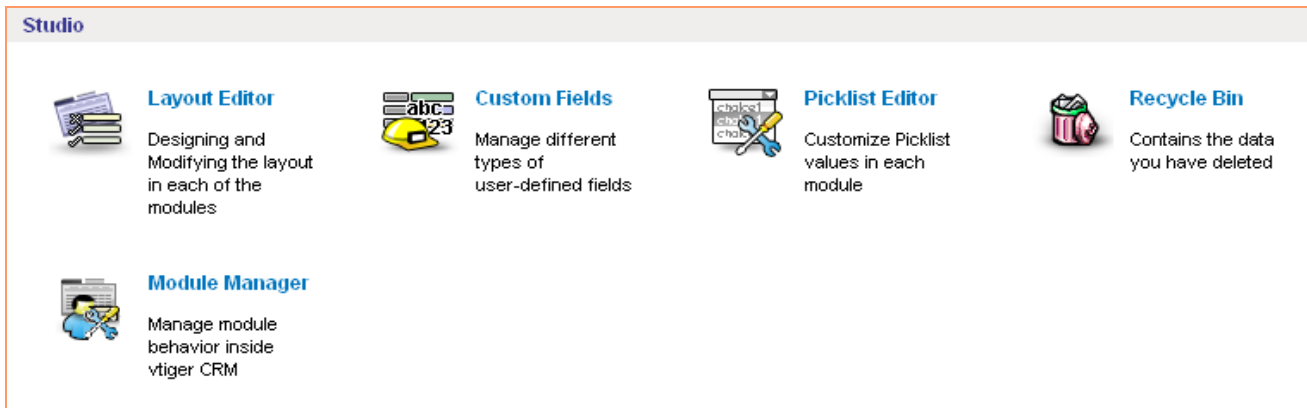
- <EXTENSION> è l'interno dell'utente (es: 205)
- <PASSWORD> è la password per quell'utente (es: abcdef)
- <IP's TO PERMIT> è l'elenco di IP che si vogliono collegare all'interno, separate da "/" (es: 192.168.0.57/192.168.0.58)

**Nota:** Solitamente l'utente amministratore è già incluso nel file (manager.conf) e non occorre aggiungerlo nuovamente.

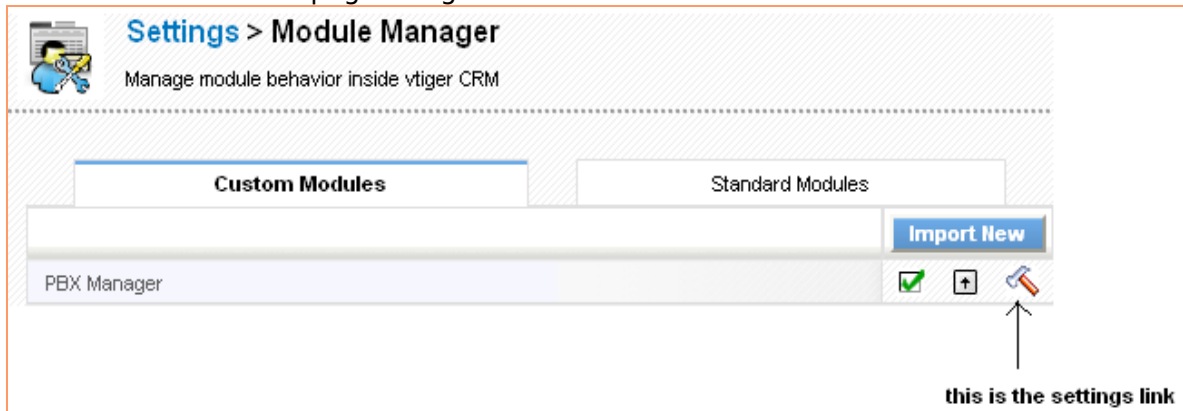
## Come configurare vtigerCRM

Per configurare vtiger con asterisk occorre:

- Effettuare il login a vtiger come utente amministratore
- Andare nella pagina Impostazioni
- All'interno troverete il link alla Gestione Moduli come mostrato nell'immagine seguente. Cliccare sul link.



- Sarete reindirizzati alla pagina seguente.



- Cliccare sull'icona Impostazioni accanto al modulo PBXManager (come mostrato nell'immagine).
- Si aprirà la seguente pagina.

Asterisk Configuration	
Asterisk server IP	<input type="text"/>
Asterisk server port	<input type="text"/>
Asterisk username	<input type="text"/>
Asterisk password	<input type="text"/>
<input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

- Qui occorre inserire le impostazioni di configurazione di Asterisk
  1. **Asterisk server IP** è l'IP del server sul quale gira asterisk (es: 192.168.52.57)
  2. **Asterisk server port** è la port a che deve utilizzare vtiger per connettersi con asterisk (di default è 5038)
  3. **Asterisk username** è il nome dell'utente presente all'interno del file manager.conf (solitamente è l'amministratore di asterisk)
  4. **Asterisk Password** è la password dell'utente di asterisk.
- Cliccare sul pulsante Salva per settare le impostazioni di asterisk nel database di vtiger.

Una volta terminate queste operazioni, tutti gli utenti avranno i rispettivi interni asterisk impostati nelle Preferenze dell'Utente. Per far ciò occorre To do this:

- Effettuare il login con un qualsiasi utente e cliccare sul pulsante "Preferenze Utente" nella parte in alto a destra della pagina (accanto al link Help). Nella pagina Preferenze Utente troverete una sezione chiamata Configurazione di Asterisk.
- Troverete due campi - **interno di asterisk** e **utilizza asterisk**. L'interno di asterisk è l'interno dell'utente; il campo Utilizza asterisk è la modalità per attivarlo o disattivarlo.
- Compilare l'**interno di asterisk** per il proprio utente, mettere la spunta su **Utilizza asterisk** e salvare la pagina.

Ora che tutti gli utenti sono stati definiti e che la configurazione di asterisk è stata impostata, occorre far girare lo script che consente la connessione col server di asterisk. Per fare ciò, andare nella cartella cron/modules/PBXManager nell'installazione di vtiger (dal prompt dei comandi) e far girare lo script AsteriskClient.php. E' molto semplice: basta far girare **php5 AsteriskClient.php** per eseguire il file.

**Nota:** Questo script deve continuare a girare per permettere l'integrazione fra vtiger e gli eventi del server di asterisk.

- Quindi effettuare il login a vtiger con un qualunque utente che ha l'interno già configurato (nelle preferenze utente) Tutti i numeri telefonici presenti nel CRM vtiger appariranno come link sia nella vista elenco, sia nel dettaglio. Cliccando su uno qualunque di questi link partirà una chiamata, così come illustrato di seguito.
- Verrà visualizzata una finestra di popup che notifica la chiamata in uscita e la chiamata è fatta. Inizialmente l'interno salvato nelle "Preferenze Utente" inizia a comporre la chiamata. Una volta presa la chiamata, il numero selezionato sarà collegato all'interno dell'utente.

	(941) 453-0089	admin	edit   del
	(331) 004-7829	admin	edit   del
	(531) 325-7923	admin	edit   del
	(991) 937-4169	admin	edit   del
	(193) 088-0523	admin	edit   del
	(545) 723-9565	admin	edit   del

[Create Mail Merge templates](#)

**Outgoing Call**

Pick up the extensions receiver to dial the number

In caso di chiamata in entrata, l'utente visualizzerà un popup che notifica il chiamante (se il numero è presente nell'archivio di vtiger) e il relativo numero. Se il contatto non è presente in vtiger, allora verrà visualizzato un messaggio di **Chiamante sconosciuto** e l'opzione per creare un nuovo contatto, aggiungendolo poi a quelli già esistenti (come mostrato nella figura sottostante). Cliccando su un qualunque numero appena creato si può visualizzare la vista del modulo con i campi telefono automaticamente compilati con il numero della chiamata in entrata.

Filters : All <span style="float: right;">New   Edit   Delete</span>			
	Office Phone	Assigned To	Action
<a href="#">smith_brown@company.com</a>	214	admin	edit   del
<a href="#">r_davis@company.com</a>	(688) 617-9046		
<a href="#">a_johnson@company.com</a>	(825) 008-8369		
<a href="#">a_jones@company.com</a>	(656) 770-9464		
<a href="#">miller@company.com</a>	(941) 453-0089		
<a href="#">ret_moore@company.com</a>	(331) 004-7829		
<a href="#">smith@company.com</a>	(531) 325-7923		
<a href="#">y_taylor@company.com</a>	(991) 937-4169		
<a href="#">williams@company.com</a>	(193) 088-0523		
<a href="#">_wilson@company.com</a>	(545) 723-9565		

**Incoming Call**

**Caller Information**  
**Number:** 214  
**Name:** abcdef

**Information from vtigerCRM**  
Elizabeth Brown (Contacts)

---

**Incoming Call**

**Caller Information**  
**Number:** 211  
**Name:** ghijkl

**Information from vtigerCRM**

[Create Lead](#)  
[Create Contact](#)  
[Create Account](#)

© 2004  
click here to create records

E' possibile salvare il numero in qualsiasi formato (con o senza prefisso come SIP, PSTN ecc.) e avviare la chiamata. Vtiger dovrebbe riconoscere il chiamante anche se c'è un separatore ":" fra il prefisso e il numero (es: [SIP:211](#)). Si ricorda che è sconsigliato l'uso di caratteri speciali e di spazi all'interno del campo Numero di telefono.

Traduzione italiana a cura di Flavia Marciani (f.marciani at ideogramma.net)