

Senha do Agente no Listener de Ligações CTI

Produto	:	Microsiga Protheus Call Center Versão 10	Data da publicação	:	02/03/12
Chamado	:	TEENH8	Banco(s) de Dados	:	Todos
País(es)	:	Todos			

Importante

Esta melhoria depende de execução do *update* de base **updtmk58** e **atualização do TOTVS CTI LINK** conforme **Procedimentos para Implementação**.

Implementado o envio de rota para comando de discagem externa ao CTI e controle de *login* por usuário e senha do agente/operador no equipamento para executar as operações (como fazer chamadas, pausa e “logar” e “deslogar” em DAC) no equipamento CTI quando utilizada a integração TOTVS SmartCTI.

A aplicação do **patch** e **update** deste chamado cria os parâmetros, **MV_TMKAGID** e **MV_TMKAGPW** para determinar se deverá ser utilizado o controle por senhas do equipamento CTI e criado um campo para armazenar a senha criptografada do agente/operador na tabela **SU7**.

O parâmetro **MV_TMKAGID** determina se o *login* do agente/operador (campo já existente, **U7_AGENTID**) será exibido na tela de escolha do CTI Link.

O parâmetro **MV_TMKAGPW** determina se será exigida senha do agente/operador na integração TOTVS SmartCTI. Este parâmetro funciona apenas para a integração com equipamento Dígitro (para funcionar corretamente necessita da última versão disponível do TOTVS CTI Link).

É possível ativar a autenticação para chamadas configurando no TOTVS CTI Link o arquivo *Digitro.properties*, inserindo uma linha, ou alterando a linha existente **Auth.MakeCallPass** com a diretiva de configuração: **Auth.MakeCallPass=1**

Quando esta diretiva de configuração não estiver configurada ou quando estiver com o valor **2** é feita uma autenticação simples para verificar apenas se a conta/senha do agente estão cadastradas no equipamento.

Quando esta diretiva de configuração estiver com o valor **1** a chamada do comando **cti.CHAMADA_CONTA_SENHA** do equipamento Dígitro será feita informando conta e senha.

Também é criado o parâmetro **MV_TMKROTA** para configurar se a rota (**U0_EXTERNA**) será enviada concatenada ao telefone (Cenário atual e padrão) ou via parâmetro apartado ao realizar chamadas externas.

Entretanto, também será necessário ativar o envio de rota para o CTI via arquivo de configuração do equipamento no TOTVS CTI Link (arquivo *Digitro.properties*), inserindo uma linha ou alterando a linha existente **Auth.MakeCallRoute** com a diretiva de configuração: **Auth.MakeCallRoute=1**

Quando esta diretiva de configuração não estiver configurada ou quando estiver com o valor **2**, o valor recebido via parâmetro apartado para rota será ignorado, sendo considerada a rota padrão do equipamento Dígitro.

Quando esta diretiva de configuração estiver com o valor **1**, o valor recebido via parâmetro apartado será enviado na chamada do comando do CTI, **cti.CHAMADA_CONTA_SENHA** no parâmetro **ROTA** correspondente.

Para viabilizar essas melhorias, é necessário aplicar o pacote de atualizações (*Patch*) deste chamado e atualizar o TOTVS CTI Link.

PROCEDIMENTO PARA IMPLEMENTAÇÃO

 **Importante**

Antes de executar o compatibilizador **updtmk58** é imprescindível:

- a) Realizar o *backup* da base de dados do produto que será executado o compatibilizador (**PROTHEUS_DATA\DATA**), e dos dicionários de dados SXs (**PROTHEUS_DATA_SYSTEM**).
- b) Os diretórios acima mencionados correspondem à **instalação padrão** do Protheus, portanto, devem ser alterados conforme o produto instalado na empresa.
- c) Essa rotina deve ser executada em **modo exclusivo**, ou seja, nenhum usuário deve estar utilizando o sistema.
- d) Se os dicionários de dados possuírem índices personalizados (criados pelo usuário), antes de executar o compatibilizador, certifique-se de que estão identificados pelo *nickname*. Caso o compatibilizador necessite criar índices, irá adicioná-los a partir da ordem original instalada pelo Protheus, o que poderá sobrescrever índices personalizados, caso não estejam identificados pelo *nickname*.
- e) O compatibilizador deve ser executado com a **Integridade Referencial desativada***

 **Atenção**

O procedimento a seguir deve ser realizado por um profissional qualificado como Administrador de Banco de Dados (DBA) ou equivalente!

A ativação indevida da Integridade Referencial pode alterar drasticamente o relacionamento entre tabelas no banco de dados. Portanto, antes de utilizá-la, observe atentamente os procedimentos a seguir:

- i. No **Configurador (SIGACFG)**, veja se a empresa utiliza Integridade Referencial, selecionando a opção **Integridade/Verificação (APCFG60A)**.
- ii. Se **não há** Integridade Referencial **ativa**, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e nenhuma delas estará selecionada. Neste caso, **E SOMENTE NESTE, não é necessário** qualquer outro procedimento de **ativação ou desativação** de integridade, basta finalizar a verificação e aplicar normalmente o compatibilizador, conforme instruções.
- iii. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **todas as empresas e filiais**, é exibida uma mensagem na janela **Verificação de relacionamento entre tabelas**. Confirme a mensagem para que a verificação seja concluída, **ou**;
- iv. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **uma ou mais empresas**, que não na sua totalidade, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e, somente, a(s) que possui(em) integridade está(arão) selecionada(s). Anote qual(is) empresa(s) e/ou filial(is) possui(em) a integridade ativada e reserve esta anotação para posterior consulta na reativação (ou ainda, contate nosso Help Desk Framework para informações quanto a um arquivo que contém essa informação).
- v. Nestes casos descritos nos itens **“iii”** ou **“iv”**, **E SOMENTE NESTES CASOS**, é necessário **desativar** tal integridade, selecionando a opção **Integridade/ Desativar (APCFG60D)**.
- vi. Quando desativada a Integridade Referencial, execute o compatibilizador, conforme instruções.
- vii. Aplicado o compatibilizador, a Integridade Referencial deve ser reativada, **SE E SOMENTE SE tiver sido desativada**, através da opção **Integridade/Ativar (APCFG60)**. Para isso, tenha em mãos as informações da(s) empresa(s) e/ou filial(is) que possuía(m) ativação da integridade, selecione-a(s) novamente e confirme a ativação.

Contate o Help Desk Framework EM CASO DE DÚVIDAS!

1. Em **Microsiga Protheus TOTVS Smart Client**, digite **u_UPDTMK58** no campo **Programa Inicial**.
2. Clique em **OK** para continuar.
3. Após a confirmação é exibida uma tela para a seleção da empresa em que o dicionário de dados será modificado.
4. Ao confirmar é exibida uma mensagem de advertência sobre o *backup* e a necessidade de sua execução em **modo exclusivo**.
5. Clique em **Processar** para iniciar o processamento. O primeiro passo da execução é a preparação dos arquivos. É apresentada uma mensagem explicativa na tela.
6. Em seguida, é exibida a janela **Atualização concluída** com o histórico (*log*) de todas as atualizações processadas. Nesse *log* de atualização são apresentados somente os campos atualizados pelo programa. O compatibilizador cria os campos que ainda não existem no dicionário de dados.
7. Clique em **Gravar** para salvar o histórico (*log*) apresentado.
8. Clique em **OK** para encerrar o processamento.

! Importante

- Após a Atualização certifique-se de possuir a última versão do TOTVS CTI Link e para ativar o controle de senhas do equipamento CTI Dígitro, altere o parâmetro **MV_TMKAGPW** para **.T**.
- É também necessário atualizar o TOTVS CTI Link seguindo as instruções a seguir:

Atualização do TOTVS CTI LINK

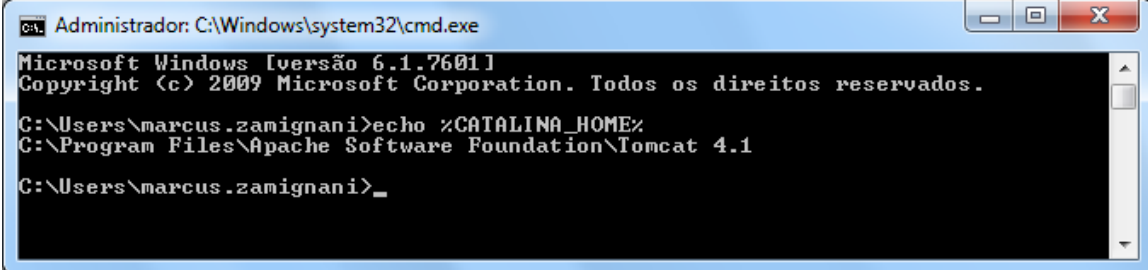
Importante: *Certifique-se de realize backup da pasta onde está instalado o TOTVS CTI Link e da pasta axis em que o Webservice do TOTVS CTI Link é executado.*

Após fazer o *download* do arquivo TOTVSCTILINK_1.1.0.rar CTI Link descompacte o arquivo. Faça um backup da pasta antiga do TOTVSCTILINK e substitua pela pasta nova.

Em seguida configure o arquivo TOTVSCTILink.properties para:

1. Configure o endereço do Webservice de comandos do Totvs CTI LINK alterando a URL da diretiva: **WSDL.SmartCTIWSCCommand**.
Ex: WSDL.SmartCTIWSCCommand=http://127.0.0.1:8080/axis/SmartCTIWSCCommand.jws?wsdl
2. Configure a porta de conexão do TOTVS CTI LINK, se necessário, alterando a diretiva: **EventingServer.Port=7000**.
3. Configure a identificação do Link no Microsiga Protheus (Cadastrado no Configurador): **Microsiga.LinkID=1**.
4. Configure o equipamento/integração utilizada para CTI (1-Dígitro / 2-Siemens Connectware+ / 3-TellFree): **TOTVSCTILink.manufacturer=1**.
5. Para o equipamento Dígitro foram inseridas duas novas diretivas de configuração, **Auth.MakeCallRoute** e **Auth.MakePass**. Configure-as conforme sua necessidade e instruções do boletim.
6. Em seguida, acesse a pasta **AlterarAxis** e copie o arquivo **SmartCTIWSCCommand.jws** para a pasta **webapps\axis** onde foi feita a instalação do **Tomcat** fazendo um backup do arquivo antigo.

- Para saber onde está a instalação do **Tomcat**, consulte o valor da variável de ambiente **%CATALINA_HOME%**. Isso pode ser feito através da **Shell** de comando. Em **Iniciar**, clique em **Executar** e digite **cmd** e aperte **Enter**. Em seguida, após a abertura do *prompt* do **MS-DOS**, digite o comando **echo %CATALINA_HOME%**.



```

Administrador: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [versão 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

C:\Users\marcus.zamignani>echo %CATALINA_HOME%
C:\Program Files\Apache Software Foundation\Tomcat 4.1

C:\Users\marcus.zamignani>_

```

- Após substituir o arquivo **SmartCTIWSCommand.jws**, certifique-se de que o arquivo localizado na pasta de instalação do **Tomcat %CATALINA_HOME%**, **SmartCTIWSCommands.properties** está configurado corretamente com o endereço IP e porta configuradas no TOTVS CTI Link.

ATUALIZAÇÕES DO COMPATIBILIZADOR

- Criação de **Campos** no arquivo **SX3 – Campos**:

- Tabela **SU7 - Operadores**:

Campo	U7_AGENTPW
Tipo	Caracter
Tamanho	15
Decimal	0
Formato	
Título	Senha CTI
Descrição	Senha do Agente no CTI
Nível	1
Usado	Não
Obrigatório	Não
Browse	Não
Opções	
When	
Relação	
Val. Sistema	
Help	Senha do Agente no CTI

 **Importante**

O tamanho dos campos que possuem grupo podem variar conforme ambiente em uso.

2. Criação de **Parâmetros** no arquivo **SX6 – Parâmetros**:

Nome da Variável	MV_TMKAGID
Tipo	Lógico
Descrição	Determina se exibe login/agentID para integração SmartCTI. Quando .T. exibirá o AgentID do operador para “logar” no equipamento CTI permitindo alterá-lo.
Valor Padrão	.T.

Nome da Variável	MV_TMKAGPW
Tipo	Lógico
Descrição	Determina se exige senha para integração SmartCTI. Quando .T. exigira senha para logar no equipamento CTI.
Valor Padrão	.F.

Nome da Variável	MV_TMKROTA
Tipo	Lógico
Descrição	Determina na integração SmartCTI se concatena a rota com o número do telefone (F.) ou se envia o comando para o CTI. (.T.)
Valor Padrão	.F.

PROCEDIMENTOS PARA CONFIGURAÇÃO

CONFIGURAÇÃO DE PARÂMETROS

- No **Configurador (SIGACFG)** acesse **Ambientes/Cadastros/Parâmetros (CFGX017)**. Configure o(s) parâmetro(s) a seguir:

Itens/Pastas	Descrição
Informações	
Nome	MV_TMKAGPW
Tipo	Lógico
Cont. Por.	.T.
Descrição	

Descrição

Determina se exige senha para integração SmartCTI. Quando .T. exigir senha para logar no equipamento CTI.

PROCEDIMENTOS PARA UTILIZAÇÃO

1. Inicie o **TOTVS CTI Link** atualizado.
2. No **Call Center (SIGATMK)**, após executar o *update*, aplicar o *patch* e efetuar as configurações de parâmetros efetue *login* com um usuário que seja operador e que esteja com o *listener* de ligações ativado.
3. Note que será exibida uma tela para preenchimento de *login* (**U7_AGENTID**) e senha (**U7_AGENTPW**) do equipamento CTI para *login* no CTI Link.
4. Confirme, preencha o *login/senha*, escolha o CTI Link e prossiga.
5. Note que o *listener* de ligações será aberto normalmente.

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

Tabelas Utilizadas	SU7 – Operadores
Funções Envolvidas	SIGXTEL – SigaCall, SGPopup TMKXAgentSmartCTI – AgentSmartCTI TMKXCMDWSSMCMDCIENT – WSSmartCTIWSCCommandService
Sistemas Operacionais	Windows