

Инструкция по подключению FreePBX к облачному сервису системы статистики ViStep.RU

Вводная

- Данная инструкция написана, используя FreePBX версии 13.0.191.11 с Asterisk 13.14.0 на борту.
При возникновении каких-либо сложностей/вопросов с более ранними/поздними версиями системы, просьба написать нам на support@vistep.ru.
- Для выполнения описанных ниже действий понадобится:
 - умение подключиться к серверу по ssh
 - умение редактировать файлы в текстовом редакторе (nano/vim/emacs/etc)
 - ясная голова и хорошее настроение 😊

Настройка

В поставке по умолчанию (что называется «из коробки») FreePBX ведет БД asteriskcdrdb, а точнее табличку cdr, не совсем так, как это нужно для правильной работы системы статистики ViStep.RU. Также она совсем не пишет в таблицу queue_log, что является необходимым. Поэтому нам потребуется выполнить несколько шагов настройки, для достижения нужного поведения FreePBX.

1. Начнем с таблицы cdr.

Подключимся к серверу по ssh, а затем к консоли MySQL-сервера

```
[root@localhost ~]# mysql asteriskcdrdb
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 1686
Server version: 5.1.73 Source distribution

Copyright (c) 2000, 2013, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.
```

2. Добавим табличке cdr новые поля id и filename и повесим триггер на INSERT для заполнения filename

```
ALTER TABLE cdr ADD COLUMN filename VARCHAR(120) DEFAULT 'none';
UPDATE cdr SET filename=recordingfile;
ALTER TABLE cdr ADD COLUMN id INT(11) AUTO_INCREMENT PRIMARY KEY;
DELIMITER $$
CREATE TRIGGER `before_insert_cdr` BEFORE INSERT ON `cdr` FOR EACH ROW
```

```
BEGIN
SET NEW.filename=NEW.recordingfile;
END $$
DELIMITER ;
```

При успешном выполнении запросов все должно выглядеть примерно вот так:

```
mysql> alter table cdr add column filename varchar(120) default 'none';
Query OK, 2 rows affected (0.17 sec)
Records: 2 Duplicates: 0 Warnings: 0

mysql> DELIMITER $$
mysql> CREATE TRIGGER `before_insert_cdr` BEFORE INSERT ON `cdr` FOR EACH ROW
-> BEGIN
-> SET NEW.filename=NEW.recordingfile;
-> END $$
Query OK, 0 rows affected (0.09 sec)

mysql> DELIMITER ;
mysql>
```

3. Совершим вызов и проверим, что поле filename заполняется

```
mysql> select filename from cdr;
+-----+-----+
| filename |
+-----+-----+
| none |
| none |
| in-74951341307-79130751580-20170429-133530-1493462130.4.wav |
| in-74951341307-79130751580-20170429-133530-1493462130.4.wav |
+-----+-----+
4 rows in set (0.00 sec)
```

4. Теперь нам необходимо добавить два новых поля в таблицу cdr - realdst и realsrc, в которые будут записываться номера звонящего и назначения (например, не номер оператора очереди, а наш городской номер, на который пришел вызов извне для realdst или не номер транка, а номер внутреннего абонента для realsrc).
Для этого выполним sql-запросы

```
ALTER TABLE `cdr` ADD `realsrc` VARCHAR(80) NOT NULL DEFAULT '';
ALTER TABLE `cdr` ADD `realdst` VARCHAR(80) NOT NULL DEFAULT '';
UPDATE cdr SET realsrc=src;
UPDATE cdr SET realdst=dst;
```

5. Пришло время последнего, но отнюдь не маловажного шага в разрезе конфигурирования таблицы cdr - научим ATC записывать данные во вновь созданные поля.

Отредактируйте /etc/asterisk/extensions_override_freepbx.conf, внеся в него

```
[sub-record-check]
include => sub-record-check-custom
exten => s,1,GotoIf($[${LEN}(${FROMEXTEN})]?initialized)
exten => s,n,Set(__REC_STATUS=INITIALIZED)
```

```

exten => s,n,Set(NOW=${EPOCH})
exten => s,n,Set(__DAY=${STRFTIME(${NOW},,%d)})
exten => s,n,Set(__MONTH=${STRFTIME(${NOW},,%m)})
exten => s,n,Set(__YEAR=${STRFTIME(${NOW},,%Y)})
exten => s,n,Set(__TIMESTR=${YEAR}${MONTH}${DAY}-
${STRFTIME(${NOW},,%H%M%S)})
exten =>
s,n,Set(__FROMEXTEN=${IF($[${LEN(${AMPUSER})}]?${AMPUSER}:${IF($[${LEN(
${REALCALLERIDNUM})}]?${REALCALLERIDNUM}:unknown)})})
exten =>
s,n,Set(__MON_FMT=${IF($["${MIXMON_FORMAT}"="wav49"]?WAV:${MIXMON_FORMAT})})
exten => s,n(initialized),Noop(Recordings initialized)
exten => s,n,ExecIf($[${LEN(${ARG3})}]?Set(ARG3=dontcare))
exten => s,n,Set(REC_POLICY_MODE_SAVE=${REC_POLICY_MODE})
exten => s,n,ExecIf($["${BLINDTRANSFER}${ATTENDEDTRANSFER}" !=
""]?Set(REC_STATUS=NO))
exten => s,n(next),GotoIf($[${LEN(${ARG1})}]?checkaction)
exten => s,n(recorderror),Playback(something-terribly-wrong,error)
exten => s,n,Hangup
exten => s,n(checkaction),GotoIf($[${DIALPLAN_EXISTS(sub-record-check,${ARG1})}]?sub-record-check,${ARG1},1)
exten => s,n,Noop(Generic ${ARG1} Recording Check - ${FROMEXTEN}
${ARG2})
exten => s,n,Gosub(recordcheck,1(${ARG3},${ARG1},${ARG2}))
exten => s,n,Return()

exten => recordcheck,1,Noop(Starting recording check against ${ARG1})
exten => recordcheck,n,Goto(${ARG1})
exten => recordcheck,n(dontcare),Return()
exten => recordcheck,n(always),Noop(Detected legacy "always" entry.
Mapping to "force")
exten => recordcheck,n(force),Set(__REC_POLICY_MODE=FORCE)
exten => recordcheck,n,GotoIf($["${REC_STATUS}"!="RECORDING"]?startrec)
exten => recordcheck,n,Return()
exten => recordcheck,n(delayed),Noop(Detected legacy "delayed" entry.
Mapping to "yes")
exten => recordcheck,n(yes),ExecIf($["${REC_POLICY_MODE}" = "NEVER" |
"${REC_POLICY_MODE}" = "NO" | "${REC_STATUS}" = "RECORDING"]?Return())
exten => recordcheck,n,Set(__REC_POLICY_MODE=YES)
exten => recordcheck,n,Goto(startrec)
exten => recordcheck,n(no),Set(__REC_POLICY_MODE=NO)
exten => recordcheck,n,Return()
exten => recordcheck,n(never),Set(__REC_POLICY_MODE=NEVER)
exten => recordcheck,n,Goto(stoprec)
exten => recordcheck,n(startrec),Noop(Starting recording: ${ARG2},
${ARG3})
exten => recordcheck,n,Set(AUDIOHOOK_INHERIT(MixMonitor)=yes)
exten =>
recordcheck,n,ExecIF($[${LEN(${VISTEPRUREALDST})}]?NoOP():Set(CDR(realdst)=${ARG3}))

```

```
exten =>
recordcheck,n,ExecIF($[${LEN}(${VISTEPRUREALSRC})]?NoOP():Set(CDR(realsrc)=${FROMEXTEN}))
exten => recordcheck,n,Set(__CALLFILENAME=${ARG2}-${ARG3}-${FROMEXTEN}-${TIMESTR}-${UNIQUEID})
exten =>
recordcheck,n,MixMonitor(${MIXMON_DIR}${YEAR}/${MONTH}/${DAY}/${CALLFILENAME}.${MON_FMT},abi(LOCAL_MIXMON_ID){MIXMON_BEEP},{MIXMON_POST})
exten => recordcheck,n,Set(__MIXMON_ID=${LOCAL_MIXMON_ID})
exten => recordcheck,n,Set(__RECORD_ID=${CHANNEL(name)})
exten => recordcheck,n,Set(__REC_STATUS=RECORDING)
exten =>
recordcheck,n,Set(CDR(recordingfile)=${CALLFILENAME}.${MON_FMT})
exten => recordcheck,n,Return()
exten => recordcheck,n(stoprec),Noop(Stopping recording: ${ARG2},${ARG3})
exten => recordcheck,n,Set(__REC_STATUS=STOPPED)
exten => recordcheck,n,System(${AMPBIN}/stoprecording.php "${CHANNEL(name)}")
exten => recordcheck,n,Return()

exten => out,1,Noop(Outbound Recording Check from ${FROMEXTEN} to ${ARG2})
exten => out,n,Set(CDR(realsrc)=${FROMEXTEN})
exten => out,n,Set(CDR(realdst)=${ARG2})
exten =>
out,n,Set(RECMODE=${DB(AMPUSER/${FROMEXTEN}/recording/out/external)})
exten => out,n,ExecIf($[!${LEN}(${RECMODE})] | "${RECMODE}" = "dontcare"]?Goto(routewins))
exten => out,n,ExecIf($["${ARG3}" = "never" | "${ARG3}" = "force"]?Goto(routewins))
exten => out,n(extenwins),Gosub(recordcheck,1(${RECMODE},out,${ARG2}))
exten => out,n,Return()
exten => out,n(routewins),Gosub(recordcheck,1(${ARG3},out,${ARG2}))
exten => out,n,Return()

exten => in,1,Noop(Inbound Recording Check to ${ARG2})
exten => in,n,Set(FROMEXTEN=unknown)
exten =>
in,n,ExecIf($[${LEN}(${CALLERID(num)})]?Set(FROMEXTEN=${CALLERID(num)})
)
exten => in,n,Set(_VISTEPRUREALDST=${ARG2})
exten => in,n,Set(_VISTEPRUREALSRC=${FROMEXTEN})
exten => in,n,Set(CDR(realsrc)=${VISTEPRUREALSRC})
exten => in,n,Set(CDR(realdst)=${VISTEPRUREALDST})
exten => in,n,Gosub(recordcheck,1(${ARG3},in,${ARG2}))
exten => in,n,Return()

exten => exten,1,Noop(Exten Recording Check between ${FROMEXTEN} and ${ARG2})
exten =>
```

```

exten,n,ExecIF(${LEN(${VISTEPRUREALDST}})?NoOP():Set(CDR(realdst)=${ARG2}))
exten =>
exten,n,ExecIF(${LEN(${VISTEPRUREALSRC}})?NoOP():Set(CDR(realsrc)=${FROMEXTEN}))
exten => exten,n,Set(CDR(cnum)=${FROMEXTEN})
exten =>
exten,n,Set(CALLTYPE=${IF(${LEN(${FROM_DID}})?external:internal)})
exten =>
exten,n,ExecIf(${LEN(${CALLTYPE_OVERRIDE}})?Set(CALLTYPE=${CALLTYPE_OVERRIDE}))
exten =>
exten,n,Set(CALLEE=${DB(AMPUSER/${ARG2}/recording/in/${CALLTYPE}))}
exten => exten,n,ExecIf(!${LEN(${CALLEE}})?Set(CALLEE=dontcare))
exten => exten,n,GotoIf("${CALLTYPE}"="external"?callee)
exten => exten,n,GotoIf("${CALLEE}"="dontcare"?caller)
exten =>
exten,n,ExecIf(${LEN(${DB(AMPUSER/${FROMEXTEN}/recording/priority))})?Set(CALLER_PRI=${DB(AMPUSER/${FROMEXTEN}/recording/priority)}):Set(CALLER_PRI=0))
exten =>
exten,n,ExecIf(${LEN(${DB(AMPUSER/${ARG2}/recording/priority))})?Set(CALLEE_PRI=${DB(AMPUSER/${ARG2}/recording/priority)}):Set(CALLEE_PRI=0))
exten =>
exten,n,GotoIf("${CALLER_PRI}"="${CALLEE_PRI}")?${REC_POLICY}:${IF(${CALLER_PRI}>${CALLEE_PRI}?caller:callee)}
exten =>
exten,n(callee),Gosub(recordcheck,1(${CALLEE},${CALLTYPE},${ARG2}))
exten => exten,n,Return()
exten =>
exten,n(caller),Set(RECMODE=${DB(AMPUSER/${FROMEXTEN}/recording/out/internal)})
exten => exten,n,ExecIf(!${LEN(${RECMODE}})?Set(RECMODE=dontcare))
exten =>
exten,n,ExecIf("${RECMODE}"="dontcare"?Set(RECMODE=${CALLEE}))
exten => exten,n,Gosub(recordcheck,1(${RECMODE},${CALLTYPE},${ARG2}))
exten => exten,n,Return()

exten => conf,1,Noop(Conference Recording Check ${FROMEXTEN} to ${ARG2})
exten => conf,n,Gosub(reconf,1(${ARG2},${ARG2},${ARG3}))
exten => conf,n,Return()

exten => page,1,Noop(Paging Recording Check ${FROMEXTEN} to ${ARG2})
exten =>
page,n,GosubIf("${REC_POLICY_MODE}"="always"?reconf,1(${ARG2},${FROMEXTEN},${ARG3}))
exten => page,n,Return()

exten => reconf,1,Noop(Setting up recording: ${ARG1}, ${ARG2},

```

```

${ARG3})
exten =>
reconf,n,Set(__CALLFILENAME=${IF($[${CONFBRIDGE_INFO(parties,${ARG2})}
]?${DB(RECONF/${ARG2})}:${ARG1}-${ARG2}-${ARG3}-${TIMESTR}-
${UNIQUEID}}))
exten =>
reconf,n,ExecIf($[!${CONFBRIDGE_INFO(parties,${ARG2})}]]?Set(DB(RECONF
/${ARG2})=${CALLFILENAME}))
exten =>
reconf,n,Set(CONFBRIDGE(bridge,record_file)=${MIXMON_DIR}${YEAR}/${MON
TH}/${DAY}/${CALLFILENAME}.${MON_FMT})
exten => reconf,n,ExecIf(["${ARG3}"!="always"]?Return())
exten => reconf,n,Set(CONFBRIDGE(bridge,record_conference)=yes)
exten => reconf,n,Set(__REC_STATUS=RECORDING)
exten =>
reconf,n,Set(CDR(recordingfile)=${IF($[${CONFBRIDGE_INFO(parties,${ARG
2})}]]?${CALLFILENAME}.${MON_FMT}:${CALLFILENAME}.${MON_FMT}))
exten => reconf,n,Noop(${MIXMONITOR_FILENAME})
exten => reconf,n,Set(CHANNEL(hangup_handler_push)=sub-record-hh-
check,s,1)
exten => reconf,n,Return()

exten => recq,1,Noop(Setting up recording: ${ARG1}, ${ARG2}, ${ARG3})
exten => recq,n,Set(AUDIOHOOK_INHERIT(MixMonitor)=yes)
exten =>
recq,n,Set(MONITOR_FILENAME=${MIXMON_DIR}${YEAR}/${MONTH}/${DAY}/${CALL
FILENAME})
exten =>
recq,n,MixMonitor(${MONITOR_FILENAME}.${MON_FMT},${MONITOR_OPTIONS}${MI
XMON_BEEP},${MIXMON_POST})
exten => recq,n,Set(__REC_STATUS=RECORDING)
exten => recq,n,Set(CDR(recordingfile)=${CALLFILENAME}.${MON_FMT})
exten => recq,n,Return()

exten => parking,1,Noop(User ${ARG2} picked up a parked call)
exten => parking,n,Set(USER=${ARG2})
exten => parking,n,ExecIf($[!${LEN(${ARG2})}]]?Set(USER=unknown))
exten =>
parking,n,Set(RECMODE=${DB(AMPUSER/${ARG2}/recording/out/internal)})
exten => parking,n,ExecIf($[!${LEN(${RECMODE})}]]?Set(RECMODE=dontcare))
exten => parking,n,Gosub(recordcheck,1(${RECMODE},parked,${USER}))
exten => parking,n,Return()

;--== end of [sub-record-check] ==--;

```

после чего выполните команду

```
dialplan reload
```

в консоли Asterisk

Код проверен на FreePBX 13.0.191.11 и 14.0.2.10

Если мажорная (13 в данном примере) версия FreePBX у вас отличается, то контекст [sub-record-check] может быть немного другим. Напишите нам на support@vistep.ru и мы поможем с написанием диалплана данного контекста.

6. С cdr разобрались, дело за queue_log. Эта таблица нужна нам для того, чтобы понимать какие события происходили в очередях Asterisk. Перво-наперво создадим ее

```
CREATE TABLE `queue_log` (
  `id` INT(10) UNSIGNED NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `time` TIMESTAMP NULL DEFAULT '0000-00-00 00:00:00',
  `callid` VARCHAR(32) NOT NULL DEFAULT '',
  `queuename` VARCHAR(32) NOT NULL DEFAULT '',
  `agent` VARCHAR(32) NOT NULL DEFAULT '',
  `event` VARCHAR(32) NOT NULL DEFAULT '',
  `data1` VARCHAR(100) NOT NULL DEFAULT '',
  `data2` VARCHAR(100) NOT NULL DEFAULT '',
  `data3` VARCHAR(100) NOT NULL DEFAULT '',
  `data4` VARCHAR(100) NOT NULL DEFAULT '',
  `data5` VARCHAR(100) NOT NULL DEFAULT '',
  PRIMARY KEY (`id`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8 COLLATE=utf8_unicode_ci;
```

7. Научим FreePBX(читай Asterisk) писать туда все то, что нам нужно. Отправляемся в web-интерфейс по знакомой дорожке и создаем новый файл под именем **extconfig.conf**, кликнув Add New File. Внести в него нужно лишь одну строчку

```
[settings]
queue_log => odbc,asteriskcdrdb
```

Скрин:

*не забываем про Save и Apply Configs

После выполнения данных действий и совершения звонков в очереди, запрос из консоли

mysql

```
SELECT * FROM queue_log;
```

должен вернуть вам нечто подобное

```
mysql> select * from queue_log where time between '2017-04-29 21:13:58' and '2017-04-29 21:14:01';
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| id | time           | callid           | queuename | agent | event      | data1           | data2           | data3 | data4 | data5 |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| 7  | 2017-04-29 21:13:58 | 1493489637.71 | 100500    | NONE  | DID        | 79234776763    |                 |       |       |       |
| 8  | 2017-04-29 21:13:58 | 1493489637.71 | 100500    | NONE  | ENTERQUEUE |                 | 79130751580    | 1     |       |       |
| 9  | 2017-04-29 21:13:59 | 1493489637.71 | 100500    | Eugene R | CONNECT    | 1               | 1493489638.72 | 1     |       |       |
| 10 | 2017-04-29 21:14:01 | 1493489637.71 | 100500    | Eugene R | COMPLETECALLER | 1               | 2               | 1     |       |       |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
4 rows in set (0.00 sec)
```

*на запрос в скрине не ориентируйтесь, там я специально добавил условие, чтобы сократить выхлоп

- 8. С препарированием нашей АТС по части БД закончили!
Переходим к настройке синхронизации БД и файлов записей разговоров в облако ViStep.RU. Для этого воспользуйтесь инструкцией - https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=cloud_daemon_sync
- 9. Для входа в систему статистики используйте данные авторизации (Email-адрес/Пароль) из регистрационного письма.

На этом все настройки завершены.

Если вы все сделали правильно, то через какое-то время (зависит от размера БД) сможете воспользоваться всеми отчетами системы статистики ViStep.RU в своем личном кабинете. Повторюсь, если у вас остались вопросы и/или есть предложения/замечания, пишите нам на support@vistep.ru.

From: <https://wiki.vistep.ru/> - Система статистики работы call-центра

Permanent link: https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=configure_freepbx_for_cloud_version

Last update: 2021/08/01 11:24

