

# Конференц звонки

Менеджеры работают в Битрикс24. Звонят через стандартный функционал Битрикс24 через подключенные исходящие каналы Мультифона(Sip Коннектор оплачен).

Необходим следующий функционал

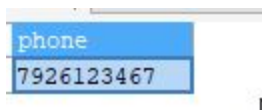
Менеджер звонит клиенту, либо входящий звонок приходит менеджеру и у клиента возникает вопрос, требующий подключения в текущий звонок третье лицо(по городскому номеру).

Как я вижу реализацию

1. Менеджер делает перевод на специальный добавочный номер, что приводит переброс текущего звонка в астериск в конференц комнату.
2. Ставит вызов на удержание(чтобы клиенту играла музыка) и вводит спец код(добавочный) кому позвонить
3. Астериск обращается в базу по этому коду и получает городской номер к которому идет дозвон. Если на той стороне поднимают трубку, менеджер говорит вводную информацию и нажимает кнопку, возвращаясь вместе с третьим лицом в конференц комнату, снимая с удержания клиента(музыка у него перестает играть). Если трубку не берут, дать возможность нажать кнопку отбоя и вернуться в конференц комнату.

При этом важно, чтобы оператор продолжал разговаривать внутри битрикса.

```
SELECT `phone` FROM `sAsterisk_prefix` WHERE `pref`='1'
```



## IVR

На астериск нужно завести городской номер(мультифон).

При поступлении звонка, астериск делает запрос к БД и получает данные для возможных сценариев

```
SELECT
```

```

i.`scenario`,
i.`scenarioMsg`,
b.`keyNum`,
b.`msgMp3`,
b.`transferTo`
FROM
`sAsterisk_ivr` AS i
LEFT JOIN `sAsterisk_ivr_button` AS b ON (b.`ivrID`=i.`id`)
WHERE `phone` = '7000000002'

```

Номера тестовые заведены для дебага.

**70000000000** - Ничего не возвращает, **переадресовываем в битрикс!**

**70000000002** - Возвращает одну кнопку

scenario	scenarioMsg	keyNum	msgMp3	transferTo
client	client.mp3	1	1.mp3	79009009090

Переадресовываем на номер transferTo(гудки должны идти), если не берут трубку 20 сек - переадресовываем в битрикс

**70000000002** - Возвращает больше 1 кнопки

scenario	scenarioMsg	keyNum	msgMp3	transferTo
client	client.mp3	1	msg.mp3	78007006050
client	client.mp3	2	pref.mp3	78008008080

Сложный сценарий, возвращается несколько кнопок.

В цикле проигрываешь записи:

Структура хранения файлов звукозаписей папка/файл.mp3(расширение не принципиально, можно конвертнуть)

scenario/{scenarioMsg} - Один раз(только для первой строчки, это вводное сообщение интро)

Ну и в цикле по каждой строчке

keyNum/{keyNum}.mp3

msgMp3/{msgMp3} - запись из базы

И так в цикле по каждой кнопке, итог получится так

*Здравствуйте, Выберите какой заказ Вас интересует, нажав цифру на клавиатуре  
Один.. Торты(msg.mp3)*

*Два....Цветы(pref.mp3)*

Если **НАЖИМАЕТ ЦИФРУ** - то идет дозвон на номер transferTo, если 20 сек не отвечает, переадресовывается в битрикс

Если 7 сек **НЕ НАЖИМАЕТ ИЛИ НАЖИМАЕТ НЕ ВАЛИДНУЮ** - переадресовываем в битрикс.

Важно: все звонки поступающие