

PiSA sales Feature

Skype for business (Skype4B)

Stand: 02/2017

Dok.-Nummer D-17-174853

Erstellt durch: PiSA sales GmbH

D-14050 Berlin, Fredericiastraße 17-19

Tel.: + 49 (0)30/81 07 00 –00

Fax.: + 49 (0)30/81 07 00 – 99

E-Mail: info@pisasales.de

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein	3
1.1 Wichtige Hinweise und Informationen	3
1.2 Anwendung	3
2. Hinweise zur Installation des PiSA sales Plugin.....	4
2.1 Installation.....	4
2.2 Einstellungen	11

1. Allgemein

Der PiSA sales Web-Client unterstützt die im Standard implementierte Server-Komponente für Skype for Business (Skype4B). Damit wird eine CTI Variante für die Telephonie mit Skype4B bereitgestellt. Nach Installation und Registrierung des entsprechenden PiSA sales-Plugins auf dem Skype-Server kann in der CTI-Konfiguration von PiSA sales der Skype-Treiber anstatt des TAPI-Treibers ausgewählt werden.

1.1 Wichtige Hinweise und Informationen

Nur mit dem PiSA sales Web-Client wird Skype4Business für ausgehende und eingehende Anrufe voll unterstützt (der PiSA sales Windows-Client unterstützt nur ausgehende Anrufe).

Die Lösung kann nicht in der Cloud betrieben werden, wenn Sie als Unternehmen keine Möglichkeit hat, den Skype4Business Server zu administrieren! Das PiSA sales-Plugin muss auf dem Skype4Business-Server installiert sein, denn es kann nur hier erreicht und ausgeführt werden.

Im Zusammenhang mit dem Hosting von Skype4B muss gesichert sein, dass Zugriff auf die Konfiguration des IIS und des Skype4B-Servers möglich ist. Das trifft insbesondere auch bei extern gehosteten Servern zu.

Die Kommunikation zwischen Skype4B-Server und dem PiSA sales-Applikationsserver muss gewährleistet sein (keine Restriktionen durch Firewall, VPN usw.).

Unterstützung Skype for Business Server 2015

Das PiSA sales-Plugin unterstützt Skype for Business Server 2015. Die Vorgänger-Version Lync 2013 ist nicht getestet. Ein Lync-Update auf Skype4B Server 2015 wird empfohlen.

1.2 Anwendung

Es handelt sich um eine reine Server-Server-Kommunikation. Nach Installation läuft der der Skype4B-Client im Hintergrund.

Ausgehender Anruf:

Mit Anwählen einer Telefonnummer (z.B. aus der PiSA sales-Maske) und Bestätigung der Wahl in PiSA sales poppt der Skype-Client auf und das Gespräch/der Anruf kann über ihn initiiert werden.

Eingehender Anruf:

Der Skype-Client informiert über den Anruf (Nummer, Name) und eine PiSA sales-Meldung bzw. -Maske zeigt den Kontakt an, wenn er im System erfasst ist.

2. Hinweise zur Installation des PiSA sales Plugin

Die Installation des Plugins erfolgt als Web Applikation auf dem IIS bzw. Skype4B-Server. Dazu sind auf dem IIS-Server eine Web-Applikation zu deployen, das PiSA sales-Plugin auf dem Skype-Server zu installieren und entsprechende Registry-Einträge vorzunehmen. Die Kommunikation erfolgt über Webservices.

2.1 Installation

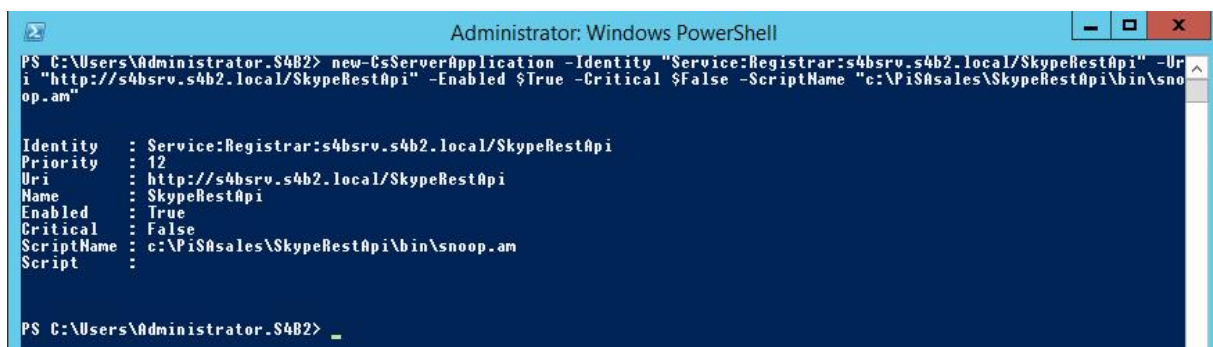
Zum Installieren ist eine ASP.NET-Website auf dem IIS Server zu erstellen. Entpacken Sie das Archiv (*SkypeRestApi*) in das Anwendungsverzeichnis.

Die folgenden Anweisungen geben an, wie die Anwendung für den Server *Skype4B.skype.local* in dem Pfad *C:\PiSAsales\SkypeRestApi* installiert wird.

1. Eine neue Serverapplikation erstellen

Erstellen Sie mit dem folgenden Befehl eine neue Serverapplikation:

```
new-CsServerApplication -Identity "Service:Registrar:Skype4B.skype.local/SkypeRestApi" -Uri
"http://s4b.skype.local/SkypeRestApi" -Enabled $True -Critical $False -ScriptName
"c:\PiSAsales\SkypeRestApi\bin\snoop.am"
```



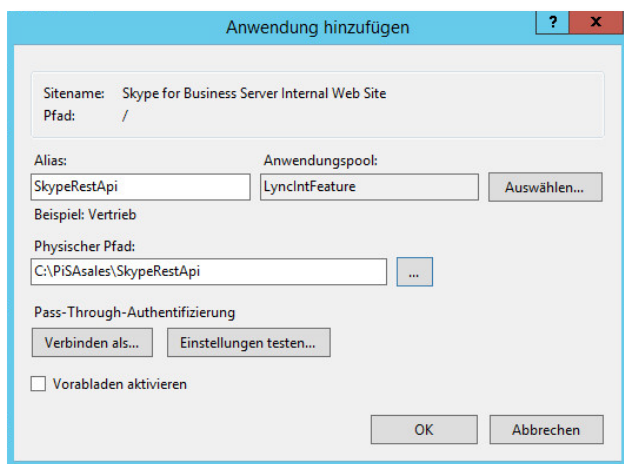
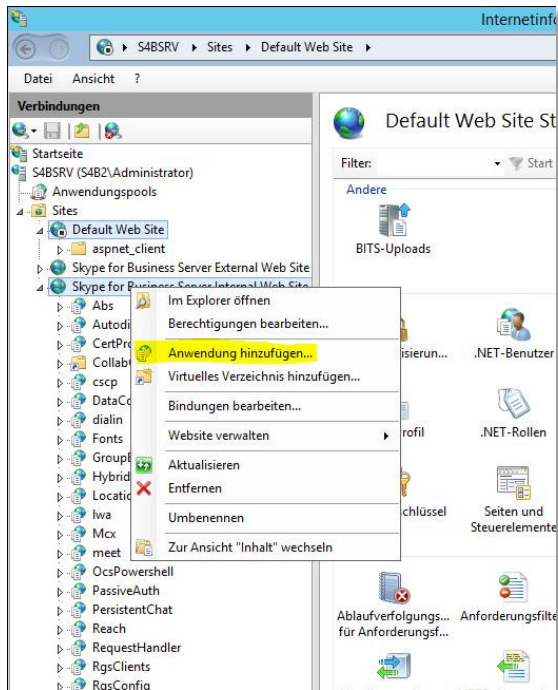
```
Administrator: Windows PowerShell
PS C:\Users\Administrator.S4B2> new-CsServerApplication -Identity "Service:Registrar:s4bsrv.s4b2.local/SkypeRestApi" -Uri
"http://s4bsrv.s4b2.local/SkypeRestApi" -Enabled $True -Critical $False -ScriptName "c:\PiSAsales\SkypeRestApi\bin\sno
op.am"

Identity      : Service:Registrar:s4bsrv.s4b2.local/SkypeRestApi
Priority       : 12
Uri           : http://s4bsrv.s4b2.local/SkypeRestApi
Name          : SkypeRestApi
Enabled       : True
Critical      : False
ScriptName    : c:\PiSAsales\SkypeRestApi\bin\snoop.am
Script        :

PS C:\Users\Administrator.S4B2>
```

2. Neue Anwendung zur IIS-Website hinzufügen

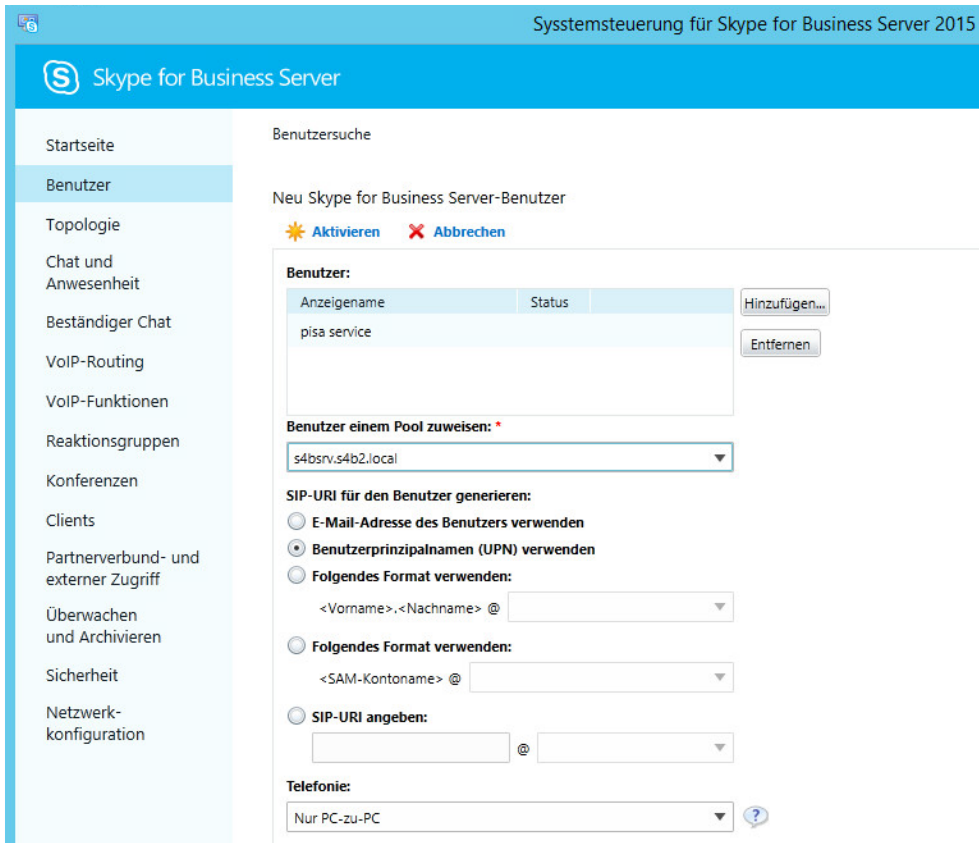
Fügen Sie eine neue Anwendung (in diesem Beispiel „SkypeRestApi“) zu der IIS-Website hinzu.



3. Legen Sie einen neuen Skype-Benutzer an

Achtung! Dieser Benutzer ist nur für die Erstellung von ausgehenden Anrufen zuständig. Es darf kein "normaler" Benutzer sein, der mit Skype telefoniert, da ansonsten einige Events verloren gehen können.

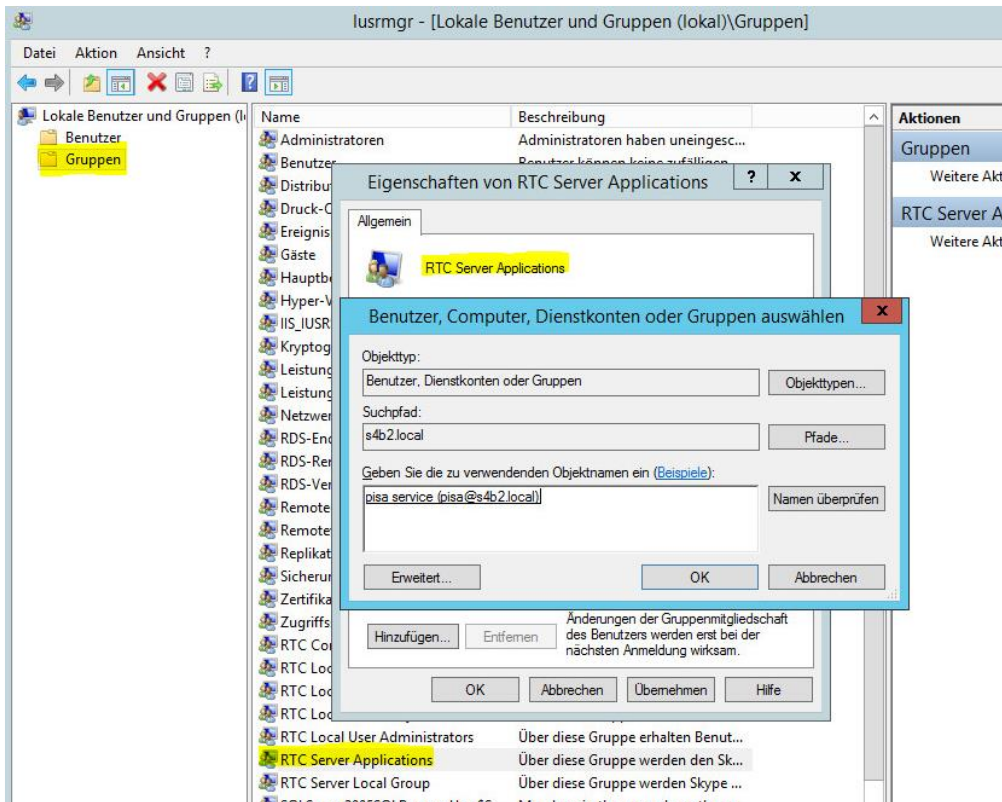
Als Telefonie-Lizenz ist PC-zu-PC ausreichend.



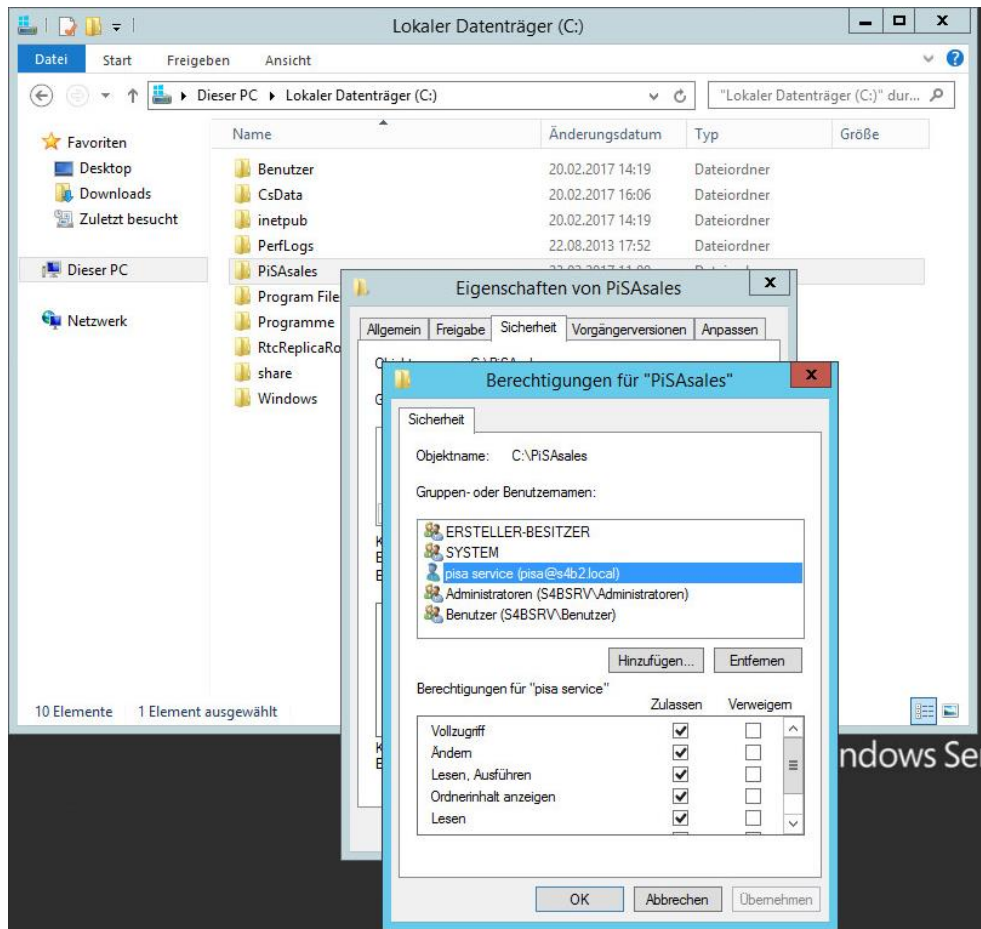
The screenshot shows the 'Systemsteuerung für Skype for Business Server 2015' interface. The left sidebar contains navigation links: Startseite, Benutzer (selected), Topologie, Chat und Anwesenheit, Beständiger Chat, VoIP-Routing, VoIP-Funktionen, Reaktionsgruppen, Konferenzen, Clients, Partnervbund- und externer Zugriff, Überwachen und Archivieren, Sicherheit, and Netzwerk-konfiguration. The main content area is titled 'Benutzersuche' and 'Neu Skype for Business Server-Benutzer'. It includes buttons for 'Aktivieren' (with a star icon) and 'Abbrechen' (with a red X icon). Below these is a table for 'Benutzer:' with columns 'Anzeigename' and 'Status'. The table contains one entry: 'pisa service'. To the right of the table are buttons 'Hinzufügen...' and 'Entfernen'. Below the table is a section 'Benutzer einem Pool zuweisen: *' with a dropdown menu showing 's4bsrv.s4b2.local'. The next section is 'SIP-URI für den Benutzer generieren:' with three radio button options: 'E-Mail-Adresse des Benutzers verwenden', 'Benutzerprinzipalnamen (UPN) verwenden' (which is selected), and 'Folgendes Format verwenden:'. Below the selected option is a text input field with a dropdown arrow. The next section is 'Folgendes Format verwenden:' with another text input field and dropdown arrow. The final section is 'SIP-URI angeben:' with two text input fields separated by an '@' symbol. At the bottom is a 'Telefonie:' section with a dropdown menu showing 'Nur PC-zu-PC' and a help icon.

4. Identität des Anwendungspools ändern

Ändern Sie die Identität des entsprechenden Anwendungspools für den Benutzer mit ausreichenden Rechten. Dieser Benutzer muss Mitglied der "RTC Server Applications" LOCAL group sein.



5. Geben Sie dem Skype-Verwaltungsbenutzer Vollzugriff auf das Plugin



6. Registry-Schlüssel anlegen/bearbeiten

Legen Sie den Registry-Schlüssel auf dem IIS-Server

"HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\PiSa\SkypeRest" in folgender Weise an:

LogFilePath - Pfad zur Logdatei URI - sip URI des Skype-Benutzers aus Schritt 3

UserName – Benutzername des Skype-Benutzers aus Schritt 3

Password – Passwort des Skype-Benutzers aus Schritt 3

Domain – Domäne des Skype-Benutzers aus Schritt 3

LogLevels – Levels für die Logausgaben (Error, Debug, Information, Sip, HttpResponse)

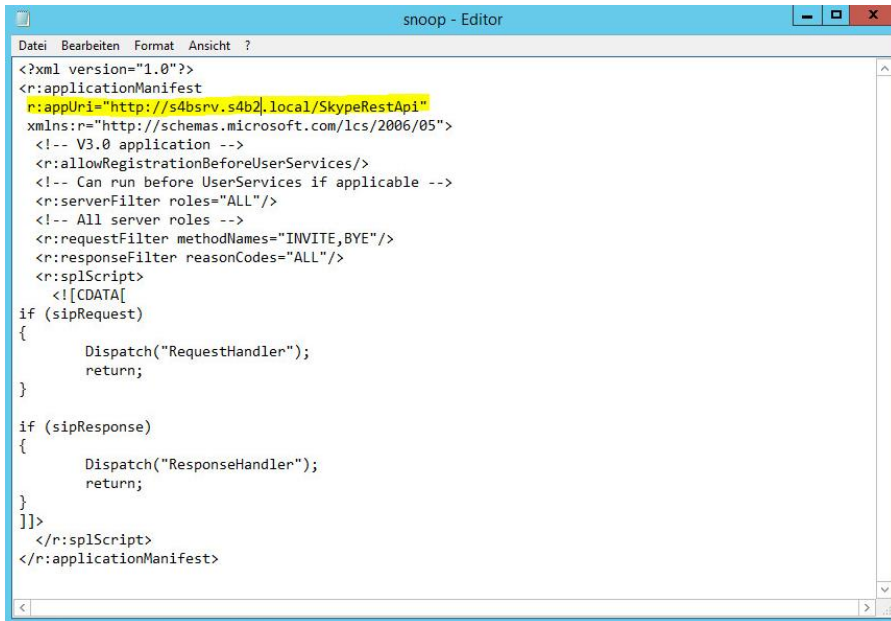
Beispiel

```
-----  
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\PiSa\SkypeRest]  
"LogFilePath"="C:\\PiSAsales\\SkypeRestApi\\log.txt"  
"URI"="pisacti@skype.local"  
"UserName"="pisacti"  
"Password"="Password"  
"Domain"="skype.local"  
"LogLevels"="Error"  
-----
```

7. Anpassen des URL für das Kommunikationsprotokoll

Passen Sie die URL für das Kommunikationsprotokoll an.

In der Datei „C:\PiSAsales\SkypeRestApi\bin\snoop.am“ muss der Wert des Attributes „r:appUri“ auf die URL des installierten PiSA sales Plugins geändert werden.



```

snoop - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
<?xml version="1.0"?>
<r:applicationManifest
r:appUri="http://s4bsrv.s4b2.local/SkypeRestApi"
xmlns:r="http://schemas.microsoft.com/lcs/2006/05">
  <!-- V3.0 application -->
  <r:allowRegistrationBeforeUserServices/>
  <!-- Can run before UserServices if applicable -->
  <r:serverFilter roles="ALL"/>
  <!-- All server roles -->
  <r:requestFilter methodNames="INVITE,BYE"/>
  <r:responseFilter reasonCodes="ALL"/>
  <r:splScript>
    <![CDATA[
if (sipRequest)
{
    Dispatch("RequestHandler");
    return;
}

if (sipResponse)
{
    Dispatch("ResponseHandler");
    return;
}
]]>
  </r:splScript>
</r:applicationManifest>

```

2.2 Einstellungen

Damit der PiSA sales-Applikationsserver den Skype4B-Server findet bzw. damit der Skype4B-Benutzer sich mit seiner Skype4B-Adresse (SIP-Adresse) registrieren bzw. anmelden kann, sind Einstellungen erforderlich, die in PiSA sales administriert werden.

In der entsprechenden Administratorliste *Administration->Einstellungen->Einstellungen* müssen folgende Einstellungen vorgenommen werden:

PSA_CTI_RST_SRV

Verbindungsdaten, mit denen der Applikationsserver das Plugin auf dem Skype4B-Server erreichen kann (RESTful Webservice).

Parameter: HST:=<Hostname oder IP Adresse> POR:=<Port> SVC:=<Dienstname>

HST hat als Standardwert den Hostnamen des PiSA sales Servers oder *HST* der Variable *PSA_CTI_RST_CLI*

POR hat als Standardwert 8080

SVC:=SkypeRestApi ist für Skype4Business ein Pflichteintrag

Beispiel: HST:=Skype4B.skype.local POR:=80 SVC:=SkypeRestApi

PSA_CTI_RST_CLI

Verbindungsdaten mit denen Skype4Business PiSA sales erreichen kann (RESTful Webservice), Rückkanal für den Client, zur Information über eingehende Anrufe vom Skype4B-Server.

Parameter: HST:=<Hostname oder IP Adresse> POR:=<Port> PTH:=<Pfad des Webdienstes>

HST hat als Standardwert den Hostnamen des PiSA sales Servers

POR hat als Standardwert den Port des PiSA sales RESTful Webservice

PTH:=cti ist ein Pflichteintrag

Beispiel: HST:= PTH:=cti

PSA_CTI_RST_EVT_DBG

Debugausgaben während Skype4Business Events auf dem PiSA sales Servers.

Werte: y oder n

PSA_CTI_RST_NUM

Benutzerkennung (SIP-Adresse) innerhalb von Skype4Business, Anschlussadresse des Benutzers.

Beispiel: mustermann@musterfirma.de

In der CTI-Konfigurationsmaske wird nach Einstellen des Skype4B-Plugins die Anschlussadresse eingetragen, damit sich der Server unter dieser ID für Events an dem Plugin registriert, wenn der Client gestartet wird.

Ab PiSA sales Version 7.2 ist diese Einstellung auch in dem Einstellungsdialog *Meine Daten->CTI-Konfiguration* zu finden.