

ООО «Информационные розничные интегрированные системы»

Инструкция пользователя для интерфейса агента «контакт-центра IRISKA»

Пермь 2023 г.

Оглавление

Общие сн	ведения	3
Введение	9	3
Термины	и определения	3
1. Наст	ройка рабочего места	3
1.1. I	Первичная установка	3
1.2. H	Вход в приложение агента	6
2. Рабо	та с агентом	8
2.1.	Смена статуса	8
2.2. I	Потеря связи с сервером	8
2.3. I	Восстановление связи с сервером	9
2.4. 3	Завершение рабочего дня	9
3. Деин	исталляция (удаление) агентского модуля	9

Общие сведения

Клиентский модуль (далее – ccTrayClient) представляет собой программное средство, построенное на платформе Microsoft .Net Framework, обеспечивающее взаимодействие оператора контакт-центра IRISKA (далее – агента) с функционалом программного комплекса «ПО массовой обработки обращений» (далее КЦ IRISKA) и «АТС ИРИС».

Введение

В данной инструкции представлено описание действий по настройке конфигурации рабочего места **агента** для взаимодействия с КЦ IRISKA.

Термины и определения

Софтфон программный телефон (сокр. от англ. software telephone) - программное обеспечение для совершения телефонных звонков с использованием технологии передачи голоса (речи, звука) VoIP (сокр. от англ. Voice over Internet Protocol) через Интернет (в общем случае через любую IP-сеть).

1. Настройка рабочего места

Перед началом установки ccTrayClient на компьютер необходимо установить библиотеки Microsoft .NET Framework 4.6.2 с пакетом обновления SP1. После установки библиотеки необходимо перезагрузить компьютер.

Актуальная версия установочного пакета ccTrayClient скачивается с сервера <u>https://cloud.iris-retail.ru/s/B7neeGkPNfk2Ak8</u>.

1.1.Первичная установка

Запустите установочный пакет ссTrayClient и выполните следующие указания программы установщика:



Ознакомьтесь с условиями Лицензионного соглашения и выберите Я принимаю условия лицензионного соглашения для продолжения установки:



Оставьте папку для установки программы без изменений:

🚰 Установка Контакт-центр «IRISKA» - Агент оператора 📃 🗖 🔪
Выбор папки установки Выбор папки для установки Контакт-центр «IRISKA» - Агент оператора.
Для установки в эту папку, нажмите кнопку "Далее". Чтобы установить в другую папку, введите ее ниже, или нажмите кнопку "Обзор", чтобы указать ее.
Папка: С:\Users\Администратор\AppData\Roaming\IRIS Solutions\ccTr ▼
Advanced InstallerОтмена

По умолчанию программа устанавливается в папку: %APPDATA%\IRIS Solutions\ccTrayClient\

Выполните установку программы:



После установки программа запустится автоматически: Установка Контакт-центр «IRISKA» - Агент оператора Завершение работы мастера установки Контакт-центр «IRISKA» - Агент оператора Для выхода из мастера установки нажиите кнопку "готово" Запустить Контакт-центр «IRISKA» - Агент оператора (Макерански собество собество

Также, для запуска ccTrayClient, можно использовать ярлык на рабочем столе.



или в меню Пуск – Все программы.

IRIS Solutions CCTrayClient

В комплекте с ccTrayClient устанавливается программа MicroSIP – **софтфон** с открытым исходным кодом, использующая стек мультимедийной коммуникационной библиотеки PJSIP для OC Windows. Более подробно о функционале MicroSIP можно ознакомиться на ресурсе проекта <u>https://www.microsip.org</u>

При первом запуске MicroSIP может появиться уведомление о блокировке некоторых возможностей этой программы. В этом случае разрешите MicroSIP связь в частных или рабочих сетях.



1.2.Вход в приложение агента

Запустите ссTrayClient. При первом запуске приложение попытается автоматически найти каталог MicroSip. В случае, если ссTrayClient не сможет автоматическаи найти его необходимо будет вручную указать расположение файлов microsip.exe и MicroSIP.ini в настройках, кликнув кнопку в SIP-клиент:

SIP-клиент:	MicroSIP
on romon.	Photoon

Чтобы выбрать расположение файлов, кликните кнопку **Ш**и выберите исполняемый файл MicroSIP.exe и файл настроек MicroSIP.ini (по умолчанию, эти файлы находятся в папке C:\Program Files\MicroSIP):

🄕 SIP-клиен	т	×		
Вендор: Mic	roSIP]		
Расположе	ение файлов SIP-клиента	1		
ехе-файл C:\Program Files\MicroSIP\MicroSIP.exe				
ini-файл C:\Program Files\MicroSIP\MicroSIP.ini				
	Применить Закрыть			

Если все шаги выполнены правильно, приложение запустится и автоматически определит доступную локальную сеть.

В полях логин и пароль необходимо ввести учетные данные, предоставленные администратором КЦ IRISKA. В поле сервер необходимо ввести адрес сервера КЦ IRISKA.

🔇 Настро	йки клиента	×			
Логин:	20382				
Пароль:	•••••				
Сервер:	192.168.40.22				
Сеть:	192.168.62.80	•			
SIP-клиент: MicroSIP					
Сохранить настройки Вход					
Сервер		~			
IP	192.168.40.22				
	Старт				

После ввода учетных данных и адреса сервера КЦ IRISKA, нажмите кнопку [Вход]. Если все данные введены верно, то автоматически определится имя сервера ATC (в разделе UNIT) и активируется кнопка [Старт].

🄇 Настрої	іки клиента	×		
Логин:	20382			
Пароль:	•••••			
Сервер:	192.168.40.22			
Сеть:	192.168.62.80	•		
SIP-клиент:	MicroSIP	٩		
Сохранить настройки Вход				
Сервер unit03 💌				
IP 192.168.40.22				
Старт				

Нажмите кнопку старт. После успешного запуска приложение оповестит сообщением в области уведомлений панели инструментов рабочего стола Windows (далее - системный трей) об успешном входе агента в систему:

IRISKA Подключение к серверу установлено. Текущий статус - не готов	
EN 🖈 👌	P 🖢 🕪

Софтфон MicroSIP будет автоматически запущен,

S MicroSIP - 20275						
Phone Logs Contacts						
				-		
	1	2 _{ABC}	3 def			
	4 GHI	5 JKL	6 MNO			
	7 PQRS	8 TUV	9 wxyz			
	*	0	#			
	R	+	С			
		Call	[5		
	€ =			+		
	<u> </u>			+		
		AC	CONF	REC		
0	nline			20275 //		

2. Работа с агентом

2.1.Смена статуса

Для смены статуса необходимо в системном трее кликнуть правой кнопкой мышки значок



При выборе статуса Готов, цвет значок изменится на зеленый ^(S).

Остальные статусы служат для учета времени агента и обозначаются значком Θ .

ВНИМАНИЕ! звонки поступают только в статусе «Готов».

При поступлении вызова сервер автоматически сменит статус агента на «Разговор». После окончания вызова статус сменится на «Постобработка». Далее, для продолжения работы агент должен снова перейти в режим «Готов»

2.2.Непредвиденное закрытие софтфона

В случае закрытия софтфона MicroSIP не средствами ссTrayClient, а в результате непредвиденного сбоя или действий пользователя, ссTrayClient автоматически выполнит перезапуск софтфона и. уведомит об этом всплывающим сообщением в системном трее:



2.3.Потеря связи с сервером

В случае потери связи с сервером (сетевые проблемы, проблемы с рабочим местом агента и прочее) приложение уведомит об этом всплывающим сообщением в системном трее:



При этом статус агента на сервере изменится на «Не готов» и сервер перестанет посылать вызовы такому агенту.

2.4.Восстановление связи с сервером

Агент после разрыва связи будет автоматически пытаться соединиться с сервером. В случае успешного соединения агент перейдет в статус «онлайн» и операционный статус «Не готов». Для возобновления работы необходимо установить статус «Готов».



2.5.Завершение рабочего дня

Для завершения рабочего дня агента необходимо кликнуть правой кнопкой мыши значок [©] в системном трее и в контекстном меню выбрать «Выход».

IRISKA	×
Закрыть приложение?	
ОК Отмена	

В этом случае сервер получит сообщение об отключении агента и переведет его в статус «Оффлайн» и «Не готов». Софтфон MicroSIP при этом автоматически закроется.

3. Деинсталляция (удаление) агентского модуля

Деинсталляция клиента ccTrayClient выполняется штатными механизмами OC Windows. Для деинсталляции необходимо зайти в Панель управления, выбрать пункт «Программы и компоненты», найти и кликнуть «Удалить» для программы Контакт-центр «IRISKA» - Агент оператора (издатель ООО «ИРИС»):

программы и компоненты					
🕞 🕞 🗢 🕅 👻 Все злементы пан	ели управления 👻 Программы и компоненты	🔻 🔯 Поиск: Г	Трограммы и компоненты 🛛 😥		
<u>Ф</u> айл Правка <u>В</u> ид С <u>е</u> рвис <u>С</u> г	равка				
Панель управления - домашняя страница	Удаление или изменение программы				
Просмотр установленных обновлений	Для удаления программы выберите ее в списке и ш	целкните "Удалить", "Изменить" или	1 "Восстановить".		
🛞 Включение или отключение	Упорядочить 🔻 Удалить		:: • • •		
KOMPOHENTOB WINDOWS	Имя 🔶 🚽	Издатель 👻 Установ	. 🕶 Размер 🛛 💌 Версия 🔺		
	🚟 Компоненты Intel® Management Engine	Intel Corporation 02.04.201	8 140 M5 11.7.0.1052		
	🔇 Контакт-центр «IRISKA» - Агент оператора	ООО «ИРИС» 30.12.202	2 14.1 M5 1.0.6.4		
	📲 Пакет драйверов Windows - Hewlett-Packard hp sca	Hewlett-Packard 14.12.202	1 05/24/2012 8.1		
	🛛 🙀 Языковой пакет Microsoft Visual Studio 2010 Tools д	Microsoft Corporation 11.01.201	9 10.0.50903		
	🙀 Языковой пакет для окна справки (Майкрософт) 2	Microsoft Corporation 28.05.202	1 1.95 M5 2.3.31306 💻		
	∢				
	ООО «ИРИС» Версия продукта: 1.0.6.4 Размер: 14.1 МБ	Комментарий: Эт	от пакет установщика содержит		