



ООО «Информационные розничные интегрированные системы»

**Инструкция пользователя
для интерфейса агента
«контакт-центра IRISKA»**

Пермь 2023 г.

Оглавление

Общие сведения	3
Введение	3
Термины и определения	3
1. Настройка рабочего места	3
1.1. Первичная установка	3
1.2. Вход в приложение агента.....	6
2. Работа с агентом	8
2.1. Смена статуса	8
2.2. Потеря связи с сервером.....	8
2.3. Восстановление связи с сервером	9
2.4. Завершение рабочего дня	9
3. Деинсталляция (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).

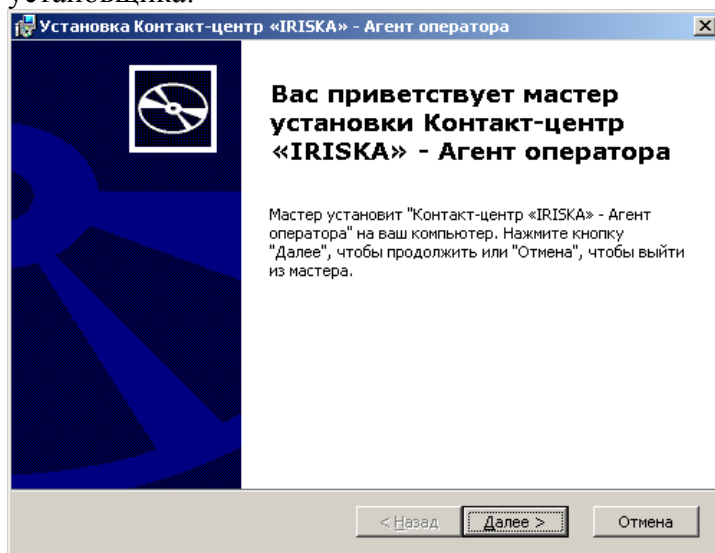
1. Настройка рабочего места

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.

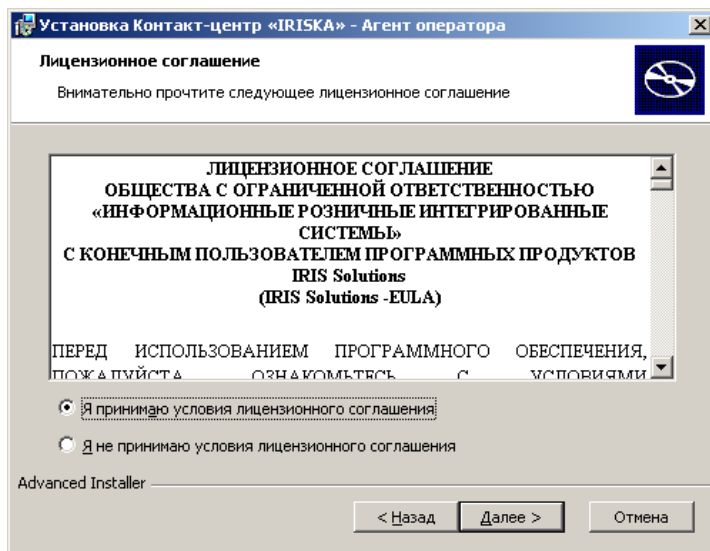
Актуальная версия установочного пакета ccTrayClient скачивается с сервера <https://cloud.iris-retail.ru/s/B7neeGkPNfk2Ak8>.

1.1. Первичная установка

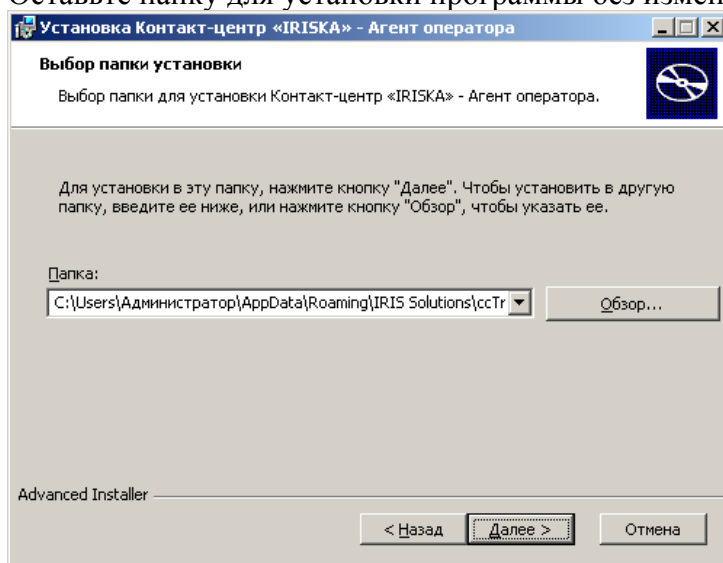
Запустите установочный пакет ccTrayClient и выполните следующие указания программы установщика:



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

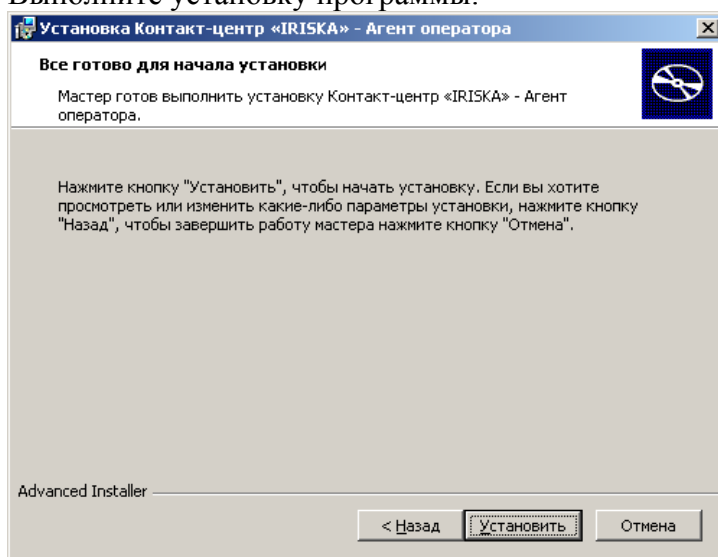


Оставьте папку для установки программы без изменений:

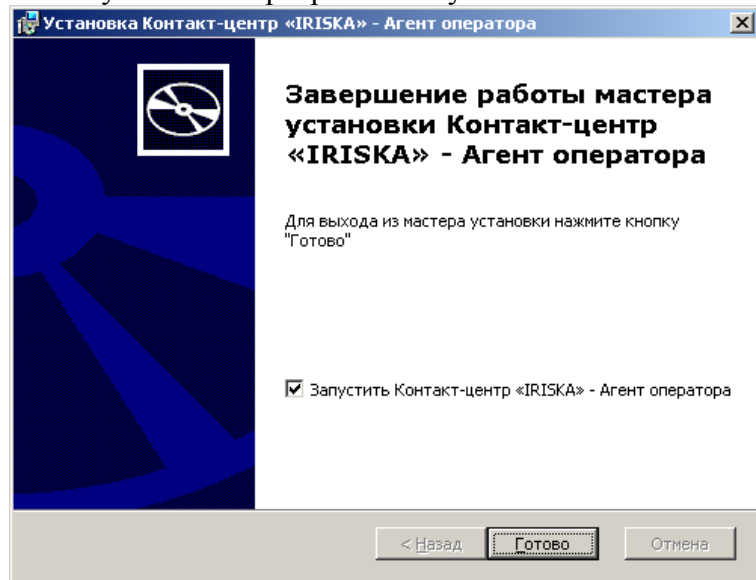


По умолчанию программа устанавливается в папку:
%APPDATA%\IRIS Solutions\ccTrayClient\

Выполните установку программы:



После установки программа запустится автоматически:



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

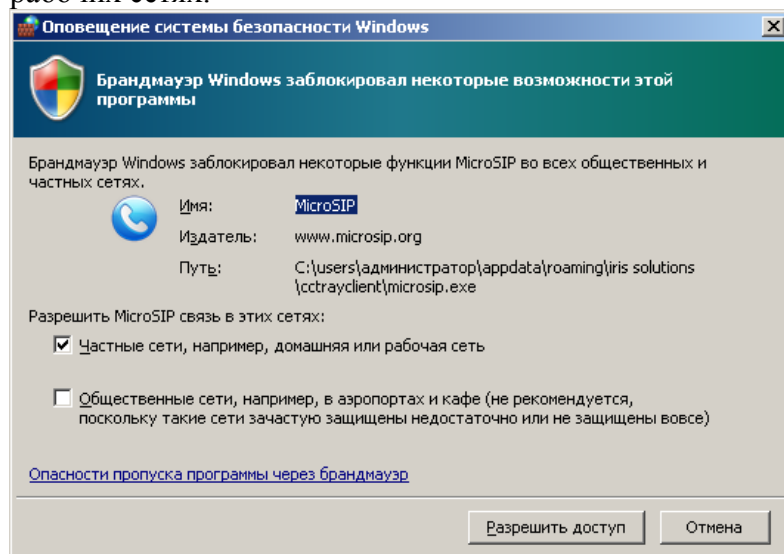


или в меню Пуск – Все программы.



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


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

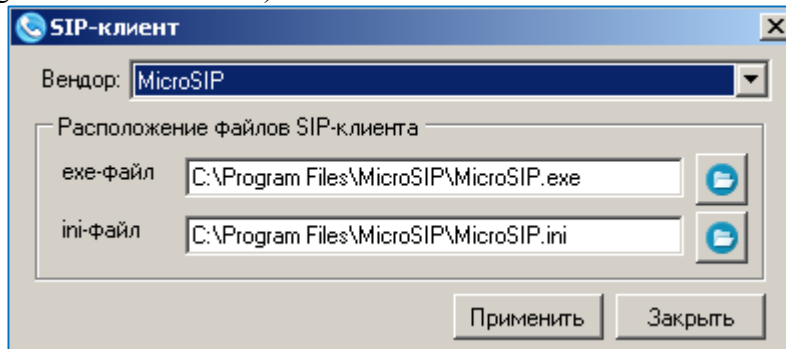


1.2. Вход в приложение агента

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

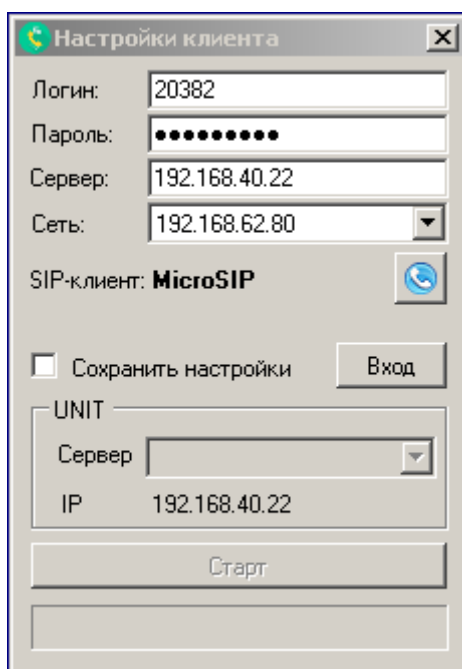


Чтобы выбрать расположение файлов, кликните кнопку  и выберите исполняемый файл MicroSIP.exe и файл настроек MicroSIP.ini (по умолчанию, эти файлы находятся в папке C:\Program Files\MicroSIP):

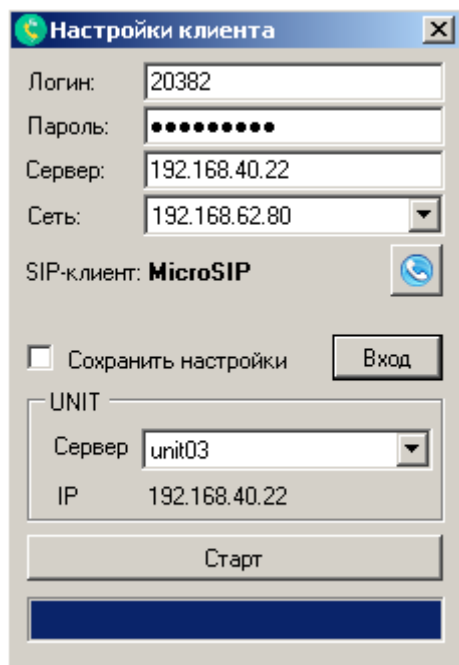


Если все шаги выполнены правильно, приложение запустится и автоматически определит доступную локальную сеть.

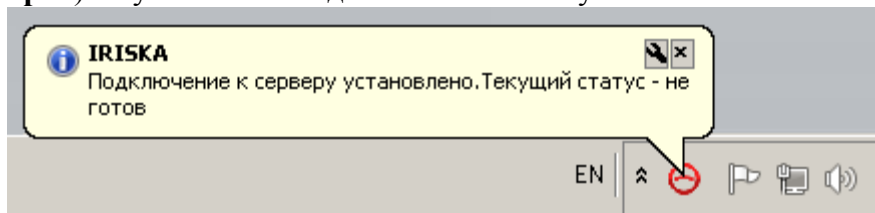
В полях логин и пароль необходимо ввести учетные данные, предоставленные администратором КЦ IRISKA. В поле сервер необходимо ввести адрес сервера КЦ IRISKA.



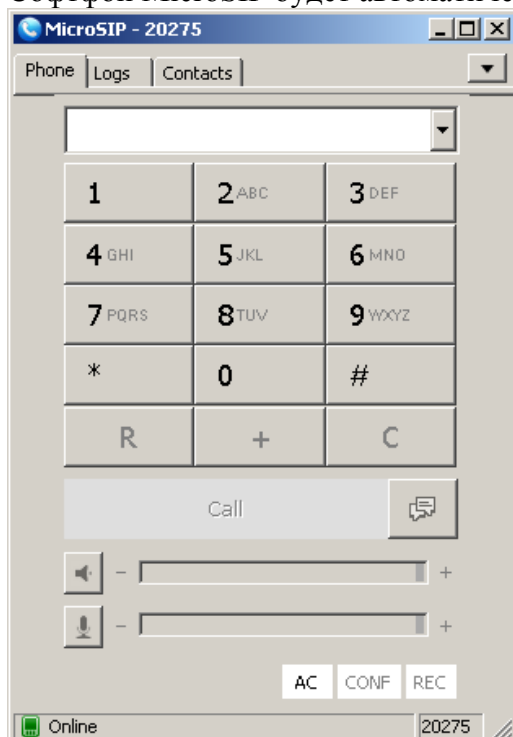
После ввода учетных данных и адреса сервера КЦ IRISKA, нажмите кнопку [Вход]. Если все данные введены верно, то автоматически определится имя сервера АТС (в разделе UNIT) и активируется кнопка [Старт].



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:




Софтфон MicroSIP будет автоматически запущен,

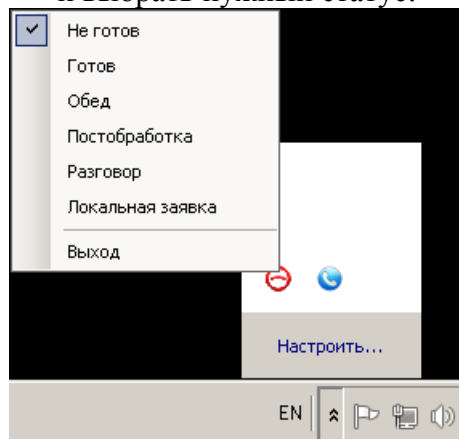



2. Работа с агентом

2.1. Смена статуса

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

 и выбрать нужный статус:



При выборе статуса Готов, цвет значок изменится на зеленый .

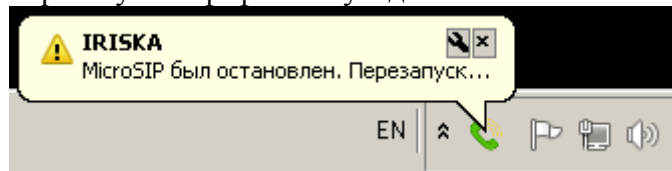
Остальные статусы служат для учета времени агента и обозначаются значком .

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»

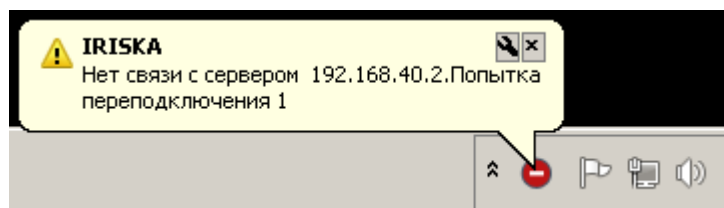
2.2. Непредвиденное закрытие софтфона

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



2.3. Потеря связи с сервером

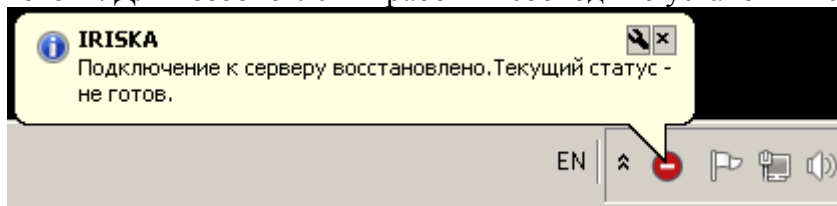
В случае потери связи с сервером (сетевые проблемы, проблемы с рабочим местом агента и прочее) приложение уведомит об этом всплывающим сообщением в системном трее:




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

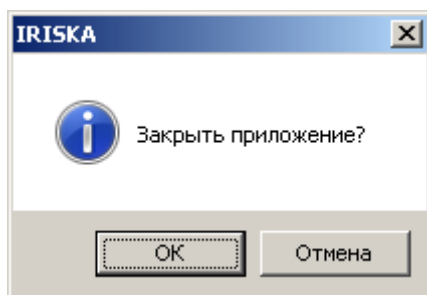
2.4. Восстановление связи с сервером

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».



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 ОС 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»):

