Poltys Inc.

Unified Communications Solutions

Супервизор КЦ

Приступая к работе

Версия 3.0

Poltys, Inc.

3300 N. Main Street, Suite D, Anderson, SC 29621-4128

+1 (864) 642-6103

www.poltys.com

© 2010 Poltys, Inc. Все права защищены.

В данном руководстве содержится информация, доступная на момент публикации. Эта информация может быть изменена без уведомления. Точность и полнота сведений не гарантируется.

Запрещается копировать или передавать какую-либо часть данного руководства в любой форме и любыми средствами, включая электронные носители или машиночитаемую форму без явного письменного разрешения Poltys, Inc. Бренды или названия продуктов являются торговыми марками их владельцев.

v.3.0.0.23, октябрь 2010 г.

Содержание

ОБЗОР **5**
Введение 5
Приложение «Супервизор КЦ» *5*
Сравнение характеристик программных пакетов для колл-центров 6
УСТАНОВКА СУПЕРВИЗОРА КЦ **7**
Введение 7
Важные замечания 7
Системные требования 8
Panasonic PBX *8*
Операционная система *8*
Минимальные требования к аппаратному обеспечению *8*
Рекомендуемая конфигурация аппаратного обеспечения *8*
Процедура установки 9
ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТОВ **13**

- Чистая страница -

Обзор

Введение

CCView Lite (Просмотр) представляет собой программный продукт для телефонных станций, предназначенный для мониторинга и учета вызовов. К его функциям относится:

- Мониторинг всех компонентов системы в режиме реального времени
- Составление статистических отчетов по каналам связи и внутренним линиям
- Учет вызовов
- Протоколирование вызовов

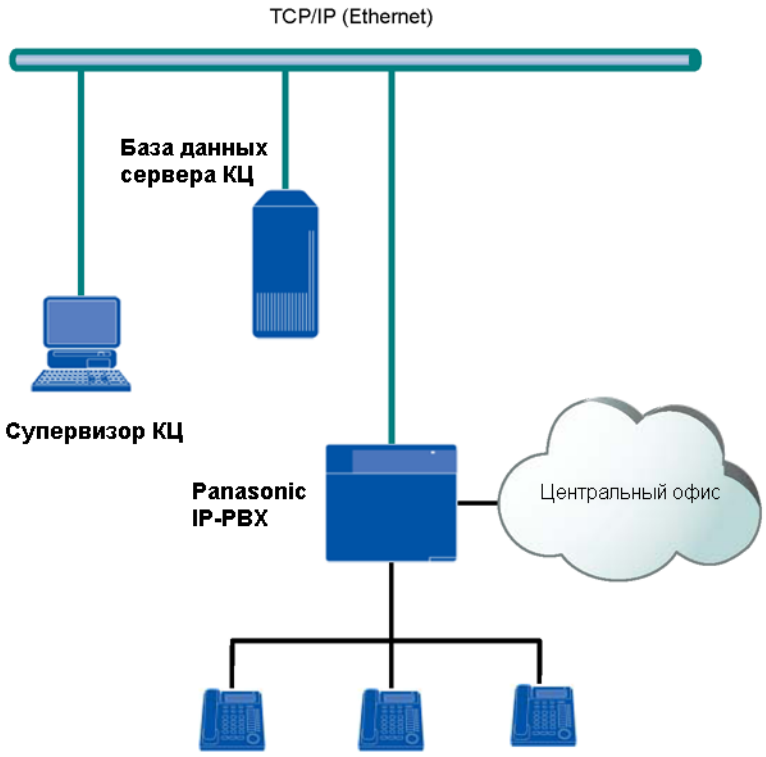
Пакет CCView Lite (Просмотр) состоит из двух программных приложений:

- Сервер КЦ
- Супервизор КЦ

Пакет CCView Lite (Просмотр) совместим с Panasonic KX-TDA/ TDE/ NCP IP-PBXs.

Приложение «Супервизор КЦ»

Супервизор КЦ обеспечивает полный контроль над средой колл-центра за счет мониторинга групп автоматического распределения вызовов, операторов и вызовов. Программа обеспечивает мониторинг работы колл-центра в режиме реального времени и формирует статистические отчеты, позволяющие принимать решения по повышению эффективности колл-центра.



Сравнение характеристик программных пакетов для колл-центров

Основные функции / Продукт	CCAccounting (Учет)	CCView Lite (Просмотр)	CCView (Просмотр)	Desktop Assistant	CCPro
Учет вызовов	●	●	●		●
Протоколирование вызовов	●	●	●		●
Мониторинг вызовов		●	●		●
Графики производительности			●		●
Отчеты по статистике	●	●	●		●
Запись вызовов			●		●
Расширенная интеграция CRM				●	●
Всплывающие окна				●	●
Поддержка нескольких телефонных станций	●		●		●

Установка супервизора КЦ

Введение

В этом разделе рассматриваются следующие темы:

- Важные замечания
- Требования к хосту
- Процедура установки

Важные замечания

- Сервер КЦ подключается к Panasonic PBX только через TCP/IP (т.е. через плату CTILink для модели TDA, или через MPR для моделей TDE и NCP).
- Время инициализации сервера КЦ пропорционально количеству ресурсов телефонной станции.
- По завершении всех настроек на стороне телефонной станции, закройте консоль обслуживания TDA/TDE/ NCP и нажмите кнопку «Перезапустить» в конфигурации сервера КЦ, чтобы изменения вступили в силу.
- Не пытайтесь установить сервер КЦ на ПК с Windows XP SP2, поскольку несовместимость SQL Server 2005 Express SP3 с Windows XP SP2 приведет к некоторым ошибкам операционной системы.
- Если перед установкой сервера КЦ был установлен MSXML 6, удалите его, и после этого установите сервер КЦ. В противном случае возможны ошибки установки базы данных CCSQL.
- Установка и удаление сервера КЦ и супервизора КЦ выполняются из-под учетной записи администратора Windows. За дополнительной информацией, обратитесь к менеджеру ИТ.
- Сервер КЦ и супервизор КЦ используют следующие порты TCP/IP: 5238-5240. Соответствующие настройки брандмауэра Windows автоматически задаются в процессе установки сервера КЦ. Другие приложения, работающие на этом же компьютере, не должны блокировать указанные порты.
- Динамический порт MS SQL Server, заданный по умолчанию, может быть иным, если на компьютере установлен другой SQL. Этот порт необходимо добавить в исключения брандмауэра Windows.
- Мы рекомендуем подключить хост-компьютер сервера КЦ к источнику бесперебойного питания, поскольку сбои питания могут привести к потере данных. Это недостаток операционной системы и базы данных MS SQL. Мы рекомендуем периодически выполнять резервное копирование базы данных.
- Рекомендация (для дилеров): Настройка телефонной станции для «Группы – Переполнение вызовов без ответа». Для всех групп без настройки «Адресат при переполнении», должна быть задана опция «Простой при переполнении = Отсутствует». Кроме того, значение времени «Переполнение вызовов без ответа» не должно быть кратным значению времени «Вызов без ответа по внутренней линии».
- Мы рекомендуем задать одинаковое время и дату на хост-компьютере сервера КЦ и хост-компьютере супервизора КЦ.
- При использовании соединения VPN при подключении супервизора КЦ к серверу КЦ могут возникнуть задержки.
- При выходе из приложения супервизор КЦ, запланированные отчеты или уведомления о пороговых значениях не будут разосланы.

- Если настройки телефонной станции были изменены, они не будут отражаться в конфигурации сервера КЦ до следующей операции перезапуска. Во время операции перезапуска, сервер КЦ не собирает никакой информации с телефонной станции. Поэтому, во избежание потери информации о вызовах, перезапуск сервера рекомендуется, по возможности, планировать таким образом, чтобы он выполнялся после завершения рабочего дня.
- В некоторых случаях, после удаления супервизора КЦ в операционных системах Microsoft Windows 7 наблюдается аварийное завершение работы проводника Windows.

Системные требования

Panasonic PBX

Модель телефонной станции	Требуемая версия программного обеспечения
KX-TDA 30/50/100/200/600	Прошивка версии 2.0080 или выше
KX-TDE 100/200/600	Прошивка версии 1.0 или выше
KX-NCP 500/1000	Прошивка версии 1.0 или выше

Операционная система

ОС	32-битная	64-битная
Microsoft Windows XP Professional	Да	
Microsoft Windows Vista Business	Да	Да
Microsoft Windows 7 Professional	Да	Да
Microsoft Windows Server 2003	Да	Да
Microsoft Windows Server 2008	Да	Да

Минимальные требования к аппаратному обеспечению

ЦП	Pentium IV с тактовой частотой 1,4 ГГц
ОЗУ	512 Мб или более
Жесткий диск	2 Гб свободного места на диске
Сеть	100 Мбит/с

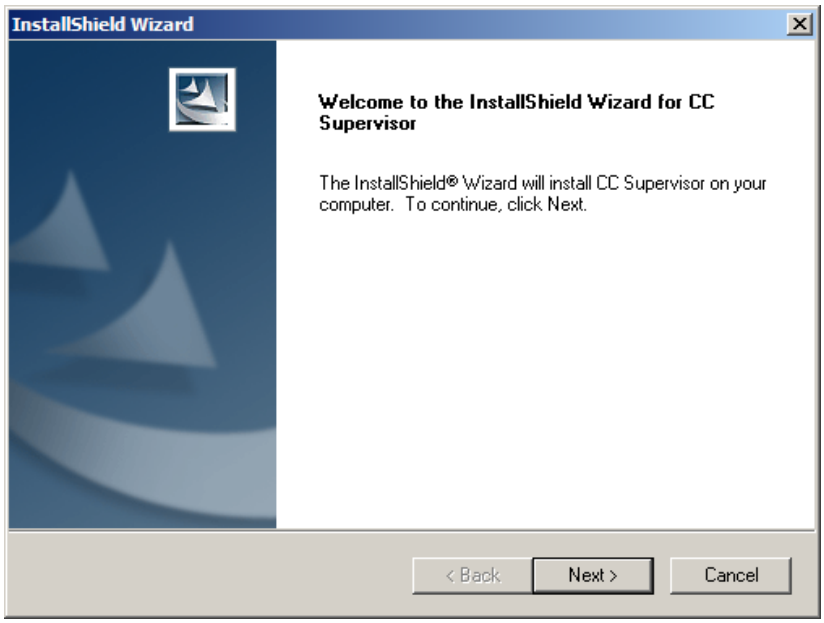
Рекомендуемая конфигурация аппаратного обеспечения

ЦП	Pentium IV с тактовой частотой 2 ГГц
ОЗУ	1 Гб
Жесткий диск	2 Гб свободного места на диске
Сеть	100 Мбит/с

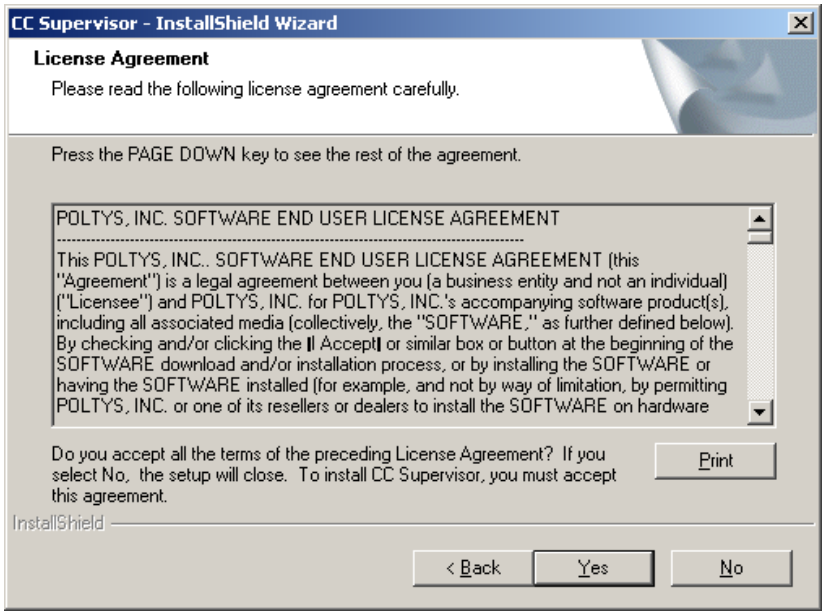
Процедура установки

Для установки супервизора КЦ:

1. Дважды щелкните по файлу «**CC_SupervisorSetup.exe»** на установочном компакт-диске. Запустится установщик супервизора КЦ. *Появится «Мастер установки»* (*InstallShield Wizard*) супервизора КЦ

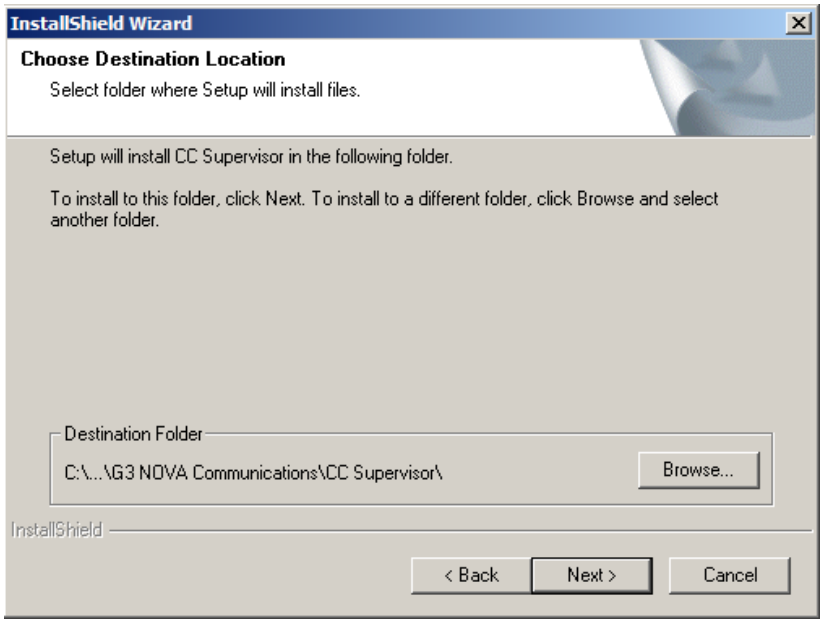


2. Нажмите кнопку «**Next» (Далее).** Появится окно лицензионного соглашения «*License Agreement*»



3. Ознакомьтесь с лицензионным соглашением и, если вы согласны с ним, щелкните «**Yes» (Да)**

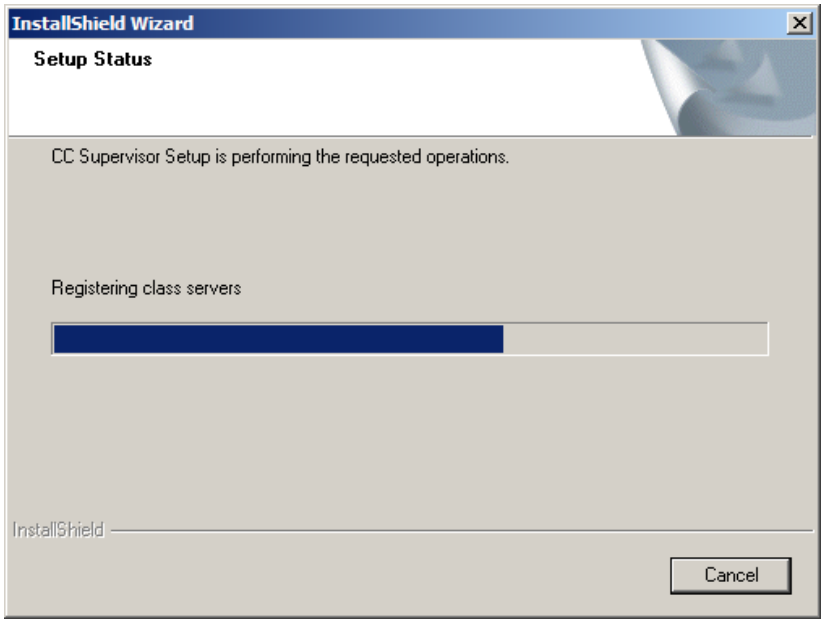
4. Нажмите кнопку «**Next» (Далее).** Появится окно «*Destination Folder» (Конечная папка)*



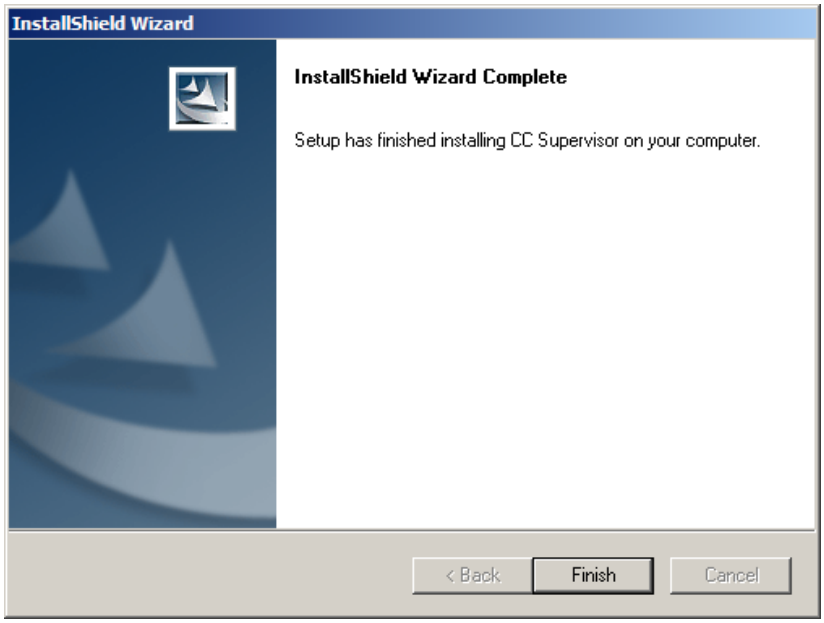
5. Выберите папку, в которую хотите установить супервизор КЦ (по умолчанию, это C:\Program Files\G3 NOVA Communications\CC Supervisor)

ПРИМЕЧАНИЕ: Если на один компьютер устанавливаются оба компонента программного обеспечения CCView Lite (сервер КЦ, супервизор КЦ), конечная папка должна быть одинаковой для обоих компонентов.

6. Нажмите кнопку «**Next» (Далее).** Мастер начнет установку компонентов супервизора КЦ.



7. Подождите до тех пор, пока мастер не оповестит о завершении процедуры установки



8. Нажмите кнопку «**Finish**» (*Завершить*), чтобы закрыть мастер установки

9. Теперь приложение установлено на компьютер и готово к работе.

ПРИМЕЧАНИЯ:

Если соединение сервера КЦ с телефонной станцией отсутствует, супервизор КЦ сможет просматривать только ту информацию, которая хранится в базе данных КЦ. Дополнительную информацию см. в вводном руководстве к серверу КЦ.

Дополнительные сведения по работе с супервизором КЦ см. в руководстве пользователя супервизора КЦ или в соответствующих темах справочной системы супервизора КЦ.

- Чистая страница –

Поддержка продуктов

Специалисты технической поддержки Poltys всегда готовы ответить на ваши вопросы:

- Телефон в США: +1 864 642 6103
- Техническая поддержка: support@poltys.com