

Call Monitor PLATAN

**Инструкция по установке
и конфигурации**

Вер. 1.00.01

*PBX Server Libra, PBX Server Libra STD, IP PBX Server Proxima
и компьютерные программы PLATAN Call Monitor®, PLATAN LibraWeb®,
PLATAN ProximaWeb®, PLATAN LibraPC®, PLATAN CTI®
являются продуктами фирмы: PLATAN sp. z o.o. sp. k.
81-855 Sopot, ul. Platanowa 2
tel. (+48) 58 555 88 00
export@platan.pl,
www.platan.eu, www.ats-platan.ru*

Все права защищены.

Версия инструкции: 1.00.01
Версия программного обеспечения: 1.00.xx
Дата выпуска: 21.04.2020

Содержание

1. Вступление	5
1.1. Предназначение программного обеспечения Platan Call Monitor	5
1.2. Требования к оборудованию	5
1.3. Лицензионное соглашение	5
1.4. Организационная схема программного обеспечения	6
1.5. Инструкция программного обеспечения Platan Call Monitor	7
2. Настройка программного обеспечения Platan Call Monitor	7
2.1. Вызов окна программы	7
2.2. Панель администратора	8
2.2.1. Статус	8
2.2.2. Конфигурация сервера	9
2.2.3. Загрузка лицензий	11
2.2.4. Пользователи	11
2.2.5. Создание Агентов	12
2.2.6. Создание Менеджеров	13
2.2.7. Рестарт пароля и удаление пользователей	13
2.2.8. Статус пользователей	14
2.2.9. Контакты	14
2.2.10. Опции	15

1. Вступление

1.1. Предназначение программного обеспечения Platan Call Monitor

Программное обеспечение Platan Call Monitor предназначено для пользователей (агентов) принимающих звонки в группе и сотрудников контролирующих их работу (менеджеров). Позволяет быстро получать информацию которая касается статистик принятых агентами звонков, а агентам позволяет получать информацию сколько было обслужено звонков, а сколько необходимо еще обслужить.

Состоит с Сервера Platan Call Monitor и трех типов лицензий:

- **Агент** – аккаунт пользователя системы АТС мониторирует работу всех групп к которым принадлежит пользователь.
- **Менеджер** – аккаунт позволяющий создавать статистики и рапорты с реализации принятия агентами звонков в выбранных группах. Статистики и рапорты могут быть созданы для группы и для агента. Аккаунт позволяет создавать рапорты и записывать их в файл xls.
- **Таблица** – аккаунт позволяющий отображать общие статистики для одной группы агентов и презентацию ее на мониторе установленным в месте доступном для всех агентов.

1.2. Требования к оборудованию

Сервер Platan Call Monitor должен быть инсталлирован на компьютере либо ноутбуке соответствующем следующие минимальные требования:

- операционная память 4GB,
- свободное место на HDD 1 GB,
- LAN 10/100/1000,
- операционная система: Windows 8 либо более новая либо Linux,
- интернет браузер Mozilla Firefox, Chrome
- на выбор бесплатное приложение для браузеров Platan Click2Call, для того чтобы было проще перезвонить на пропущенный звонок.

Программное обеспечение Platan Call Monitor сотрудничает с IP PBX Server Proxima, Proxima plus либо PBX Server Libra (от вер. 2.10.02),

- пакет лицензий Platan Call Monitor (лицензии на сервер, 1 Менеджера и 2 либо 10 Агентов),
- на выбор лицензии на дополнительные позиции Менеджера и/либо Агента.

Конфигурация системы и доступ пользователей к программному обеспечению происходит через браузер (рекомендовано Firefox вер. 75 либо более новая и вер. 81 либо новая).



Внимание, рекомендовано применение Platan Application Server как отдельной рабочей станции для сервера Platan Call Monitor.

1.3. Лицензионное соглашение

Этот документ, далее называемый ЛИЦЕНЗИЯ, содержит положения, касающиеся условий использования установленного программного обеспечения. Продолжение установки означает, что вы принимаете условия.

PLATAN sp. z o.o. sp. k. заявляет, что является владельцем программного пакета PLATAN® Call Monitor (в дальнейшем именуемого ПРОГРАММА), включая авторские права на ПРОГРАММУ.

PLATAN sp.z o.o. п. к. за оплату передает копию ПРОГРАММЫ лицу / компании / учреждению, именуемому далее ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ, который имеет право использовать ПРОГРАММУ в соответствии со следующими правилами:

1. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ приобретает право на использование ПРОГРАММЫ по прямому назначению, то есть для обработки вызовов, полученных группами пользователей в PBX Server Libra и IP PBX Server Proxima, а также количества и типа приобретенных лицензий. Лицензия на ПРОГРАММУ присваивается конкретному номеру драйвера сервера PBX Libra / Proxima (далее ПРОДУКТ) и компьютеру ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, на котором будет установлена ПРОГРАММА. ПРОГРАММА предоставляется вместе с документом подтверждения лицензии.
2. ПРОГРАММА направляется ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ для его эксклюзивного использования. Аренда ПРОГРАММЫ, документации или их копий третьим лицам не допускается. Передача прав на использование ПРОГРАММЫ допускается только с одновременной передачей этой лицензии и ее принятием новым ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, передачей всех копий ПРОГРАММЫ с документом подтверждения лицензии и передачей ПРОДУКТА, которому назначена ПРОГРАММА. Передача прав на использование ПРОГРАММЫ также распространяется на все более новые версии и обновления.
3. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не имеет права модифицировать, изменять структуру, разбирать ПРОГРАММУ, использовать ПРОГРАММУ или ее часть в другом программном обеспечении.
4. Все публикации, использующие ПРОГРАММУ (или ее элементы), защищены авторским правом и соглашением PLATAN.
5. PLATAN может преследовать свои претензии в случае нарушения этой лицензии в объеме и в соответствии с законодательством Польши.
6. PLATAN не несет ответственности за любой ущерб, который может возникнуть в результате использования ПРОГРАММЫ, включая любую потерю информации или потери в результате использования или невозможности использования ПРОГРАММЫ.

В случае сомнений относительно условий использования ПРОГРАММЫ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ должен связаться с PLATAN для получения дополнительных объяснений.

1.4. Организационная схема программного обеспечения

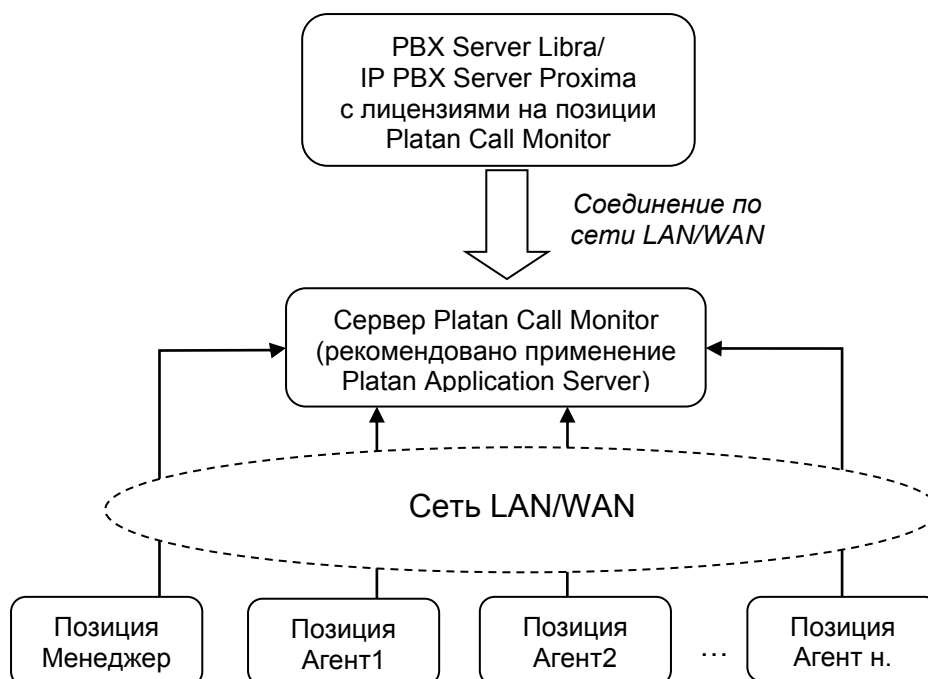


Рис.1 Организационная схема программного обеспечения Platan Call Monitor.

1.5. Инструкция программного обеспечения Platan Call Monitor

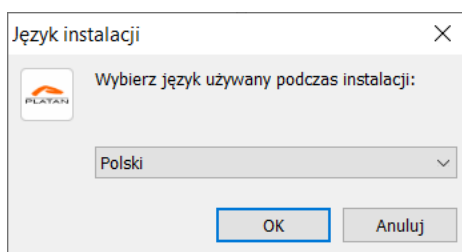
Программа устанавливается на любом сервере, отвечающем требованиям, описанным в главе 1.2, который подключен к локальной компьютерной сети. Мы рекомендуем, чтобы сервер с программным обеспечением Platan Call Monitor был всегда включен и подключен к АТС Libra / Proxima.



Рекомендуем применение Platan Application Server который находится в предложении фирмы Platan.

Программное обеспечение Platan Call Monitor для обработки статистики входящих вызовов для групп совместных вызовов (GWW) на PBX Server Libra / Proxima доступно на нашем веб-сайте www.ats-platan.ru в разделе Предложение / Программное обеспечение. Чтобы установить их:

- ⇒ После загрузки с веб-сайта [www](http://www.ats-platan.ru) запустите программу установки *CM_setup.exe*.
- ⇒ Выберите язык установки:



- ⇒ Следуйте инструкциям установки.

2. Настройка программного обеспечения Platan Call Monitor

Перед тем как приступить к настройкам программного обеспечения Platan Call Monitor рекомендуем закончить конфигурацию систем IP PBX Server Proxima, IP PBX Server Proxima plus либо PBX Server Libra. Первое соединение программного обеспечения с полностью настроенным сервером PBX упростит настройку программного обеспечения при помощи загрузки информации о созданных Группам Совместных Вызовов (ГСВ) и агентов назначенных в группы.

2.1. Вызов окна программы

Для того чтобы открыть программы, необходимо в интернет браузере Firefox либо Chrome в адресной строке ввести адрес:

<http://<адрес компьютера с инсталлированным программным обеспечением Platan Call Monitor>:8082>

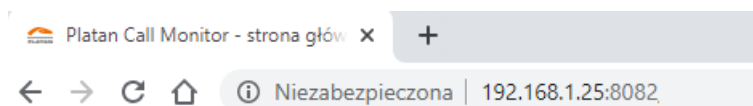


Рис. 2. Введение в браузере адреса программного обеспечения

После затверждения появится окно программирования:

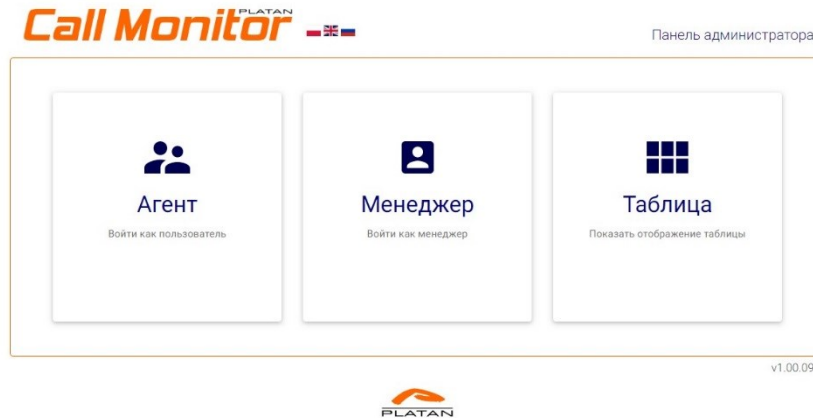


Рис. 3. Главная страница программного обеспечения Platan Call Monitor

2.2. Панель администратора

В окне программного обеспечения Platan Call Monitor необходимо выбрать опцию *Панель администратора*

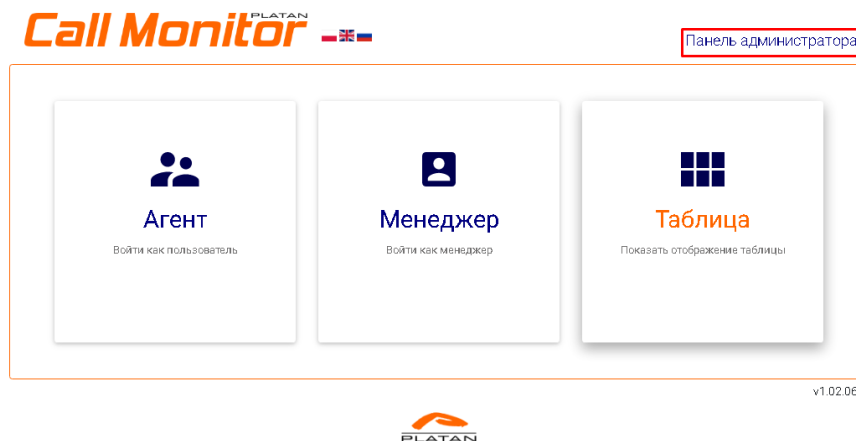


Рис. 4 Вход в Панель администратора.

Стандартный логин и пароль необходимо изменить при первом входе в меню Опции.

Логин: **admin**
 Пароль: **admin**

2.2.1. Статус

В окне *Статус* находится информация о:

- версии программного обеспечения Platan Call Monitor
- адрес MAC
- версия программного обеспечения сервера АТС соединенного с программным обеспечением Platan Call Monitor
- номер драйвера сервера АТС подключенного с программным обеспечением Platan Call Monitor
- статус соединения
- собственник лицензии (чаще всего информация о модели и номере сервера АТС)

- количество лицензий на аккаунте Агентов
- количество лицензий на аккаунте Менеджеров
- количество лицензий на аккаунт Таблица
- срок действия лицензии.

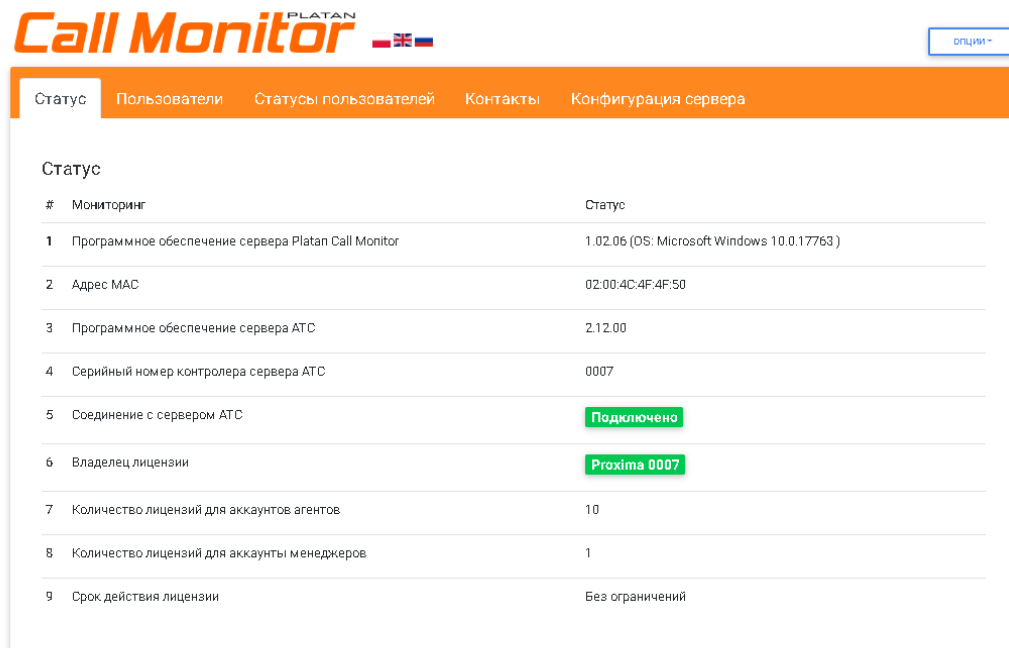


Рис. 5. Вид закладки Статус в Панеле администратора.

2.2.2. Конфигурация сервера

Программное обеспечение Platan Call Monitor коммуницирует с сервером АТС на двух портах в сети LAN: TCP – 5001 и HTTP – порт устанавливаемый в сервере АТС для коммуницирования в меню *Администрирование* → *Сеть*. Порт по умолчанию http: 80.

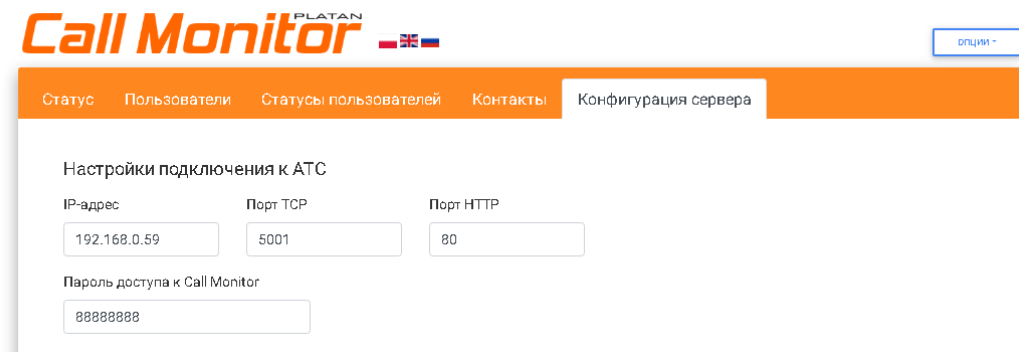


Рис. 6. Закладка Конфигурация сервера в Панели администратора.

Чтобы правильно подключить программное обеспечение Platan Call Monitor к серверу АТС, необходимо ввести пароль, для авторизации соединения. Пароль необходимо установить в сервере АТС в меню: *Администрирование* → *Изменение пароля*. Пароль по умолчанию, который необходимо изменить в сервере АТС: 88888888.



Если с сервером АТС Platan сотрудничает программное обеспечение Platan СТИ, необходимо в программном обеспечении сервера Platan СТИ включить работу Socket TCP, а в программном обеспечении Platan Call Monitor ввести настройки для коммуникации с сервером Platan СТИ.

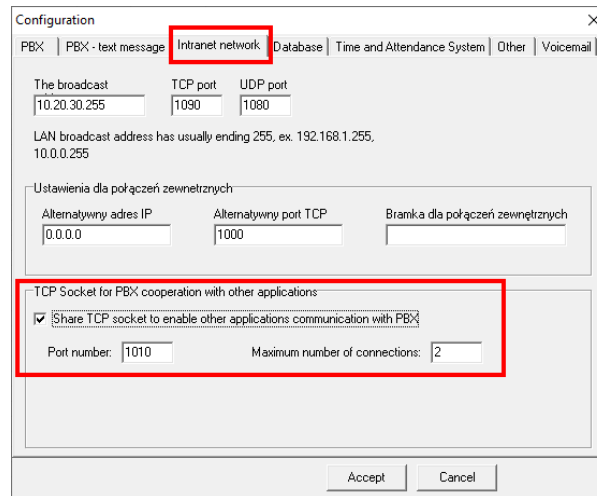


Рис. 7. Включение Socket TCP в Сервере Platan СТИ.

В закладке Конфигурация сервера необходимо включить опцию *Используйте сервер Platan СТИ*

и потом ввести:

- Адрес IP – адрес компьютера с инсталлированным сервером Platan СТИ
- Порт – порт TCP доступен в Socket TCP.

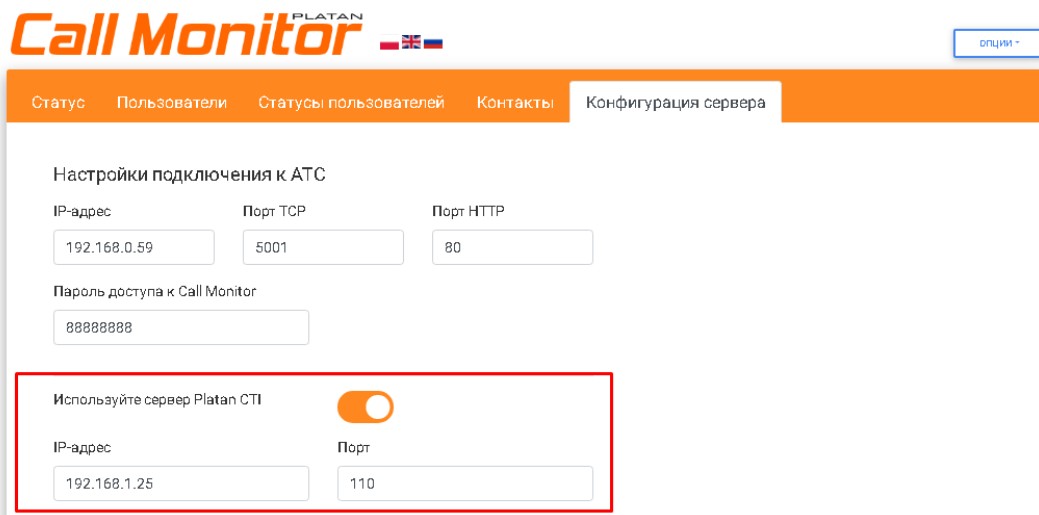


Рис. 8. Включение *Используйте сервер Platan СТИ* в закладке Конфигурация сервера.

Дополнительно, в программном обеспечении Platan Call Monitor необходимо установить на какой префикс должен быть заменен символ «+», который операторы отправляют в презентации CLIP. Ввод правильного значения позволит вам легко перезвонить на звонки с использованием приложения для браузеров Firefox и Chrome *Platan Click2Call*.

Дополнительно необходимо ввести код доступа к главной связке городской линии в серверах Platan АТС – по умолчанию „0”.

Рис. 9. Настройки которые касаются набора номеров в закладке Конфигурация сервера.

В окне Конфигурация сервера доступна опция *Книжка Platan Contacts*, которая будет описана в инструкции после запуска следующих версий серверов АТС Platan.

2.2.3. Загрузка лицензий

После подключения сервера Platan АТС с программным обеспечением Call Monitor необходимо загрузить сгенерированный файл с лицензией для соответствующего числа Агентов и Менеджеров.

Полученный файл должен быть загружен в меню: *Опции* → *Все лицензии*. Потом необходимо указать файл с лицензией и открыть его.

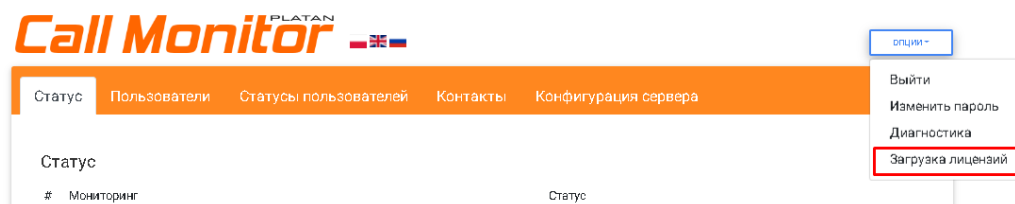


Рис. 10. Загрузка файла лицензии в Опциях программы.

2.2.4. Пользователи

В окне *Пользователи* после корректного соединения программного обеспечения Platan Call Monitor с сервером АТС будет загружена с сервера информация о созданных Группх Совместных Вызовов (ГСВ и абонентах, которые были назначены для ГСВ).

Если определено, что данные не были загружены, проверьте правильность соединения Platan Call Monitor с сервером АТС в закладке *Статус*, проверьте, были ли приняты изменения на

сервере ATC Platan, и обновите данные в закладке *Пользователи* в *Панели администратора* программного обеспечения Platan Call Monitor.

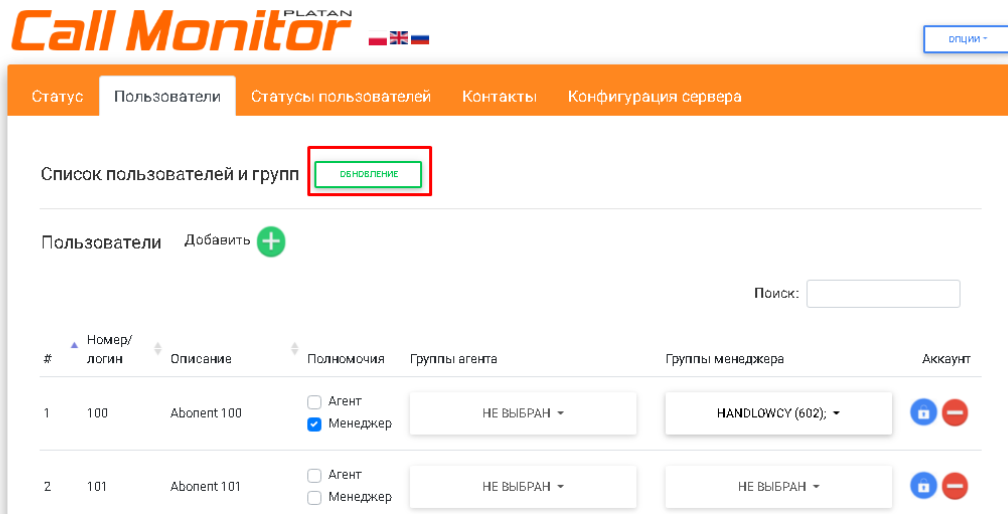


Рис. 11. Загрузка с сервера ATC информации о пользователях Группы Совместных Вызовов.

2.2.5. Создание Агентов

После загрузки данных можно приступить к назначению полномочий Агентов. Для этого необходимо выбрать пользователей из списка или найти их с помощью поисковой системы. Опция *Поиск* ищет пользователей по столбцам за Номером / логином и Описанием.

В столбце *Полномочия* предоставляем полномочия *Агент*, а затем указываем, к каким группам принадлежит данный агент. Агент может принадлежать ко многим группам.

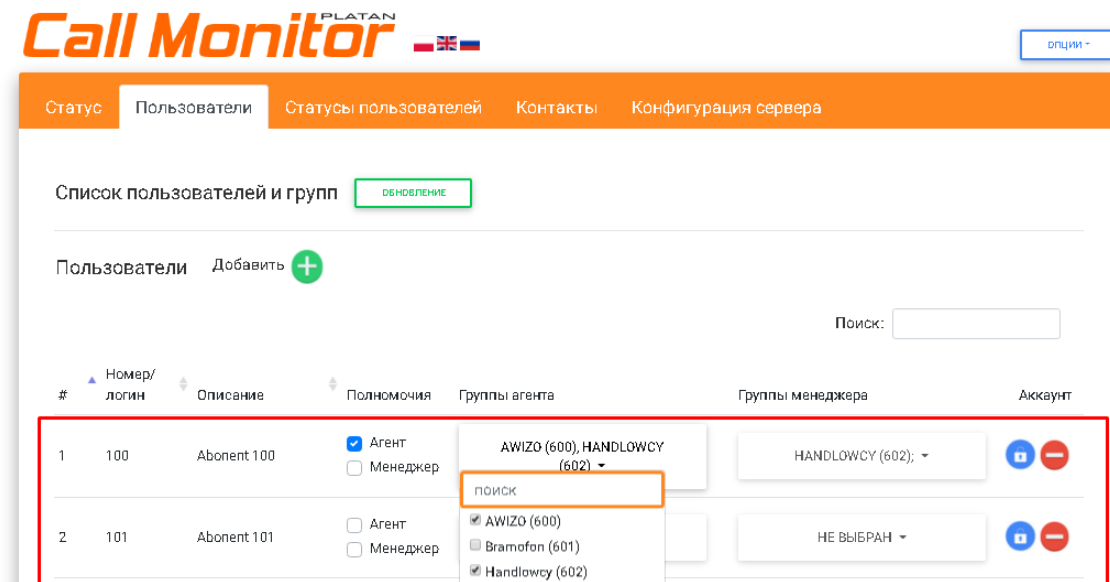


Рис. 12. Предоставление полномочий в закладке *Пользователи*.



Пользователи с полномочиями *Агента* также могут иметь полномочия *Менеджера*. Необходимо помнить приобрести соответствующее количество лицензий Агентов и Менеджеров.

2.2.6. Создание Менеджеров

Если менеджер не принадлежит какой-либо Группе Совместных Вызовов, он не будет автоматически загружен при помощи программного обеспечения Platan Call Monitor. В этом случае аккаунт *Менеджера* необходимо добавить вручную, используя параметр *Добавить*:

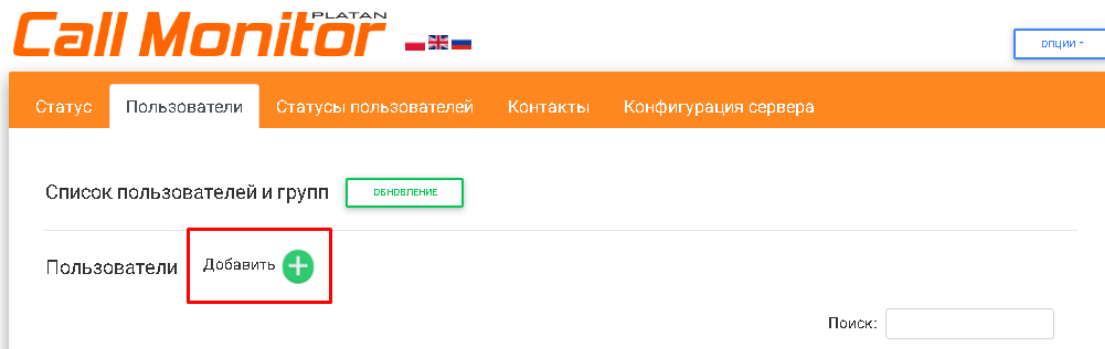


Рис. 13. Ручное добавление Менеджера принадлежащего к ГСВ в закладке Пользователи.

На последней позиции списка появится поле для введения данных пользователя:

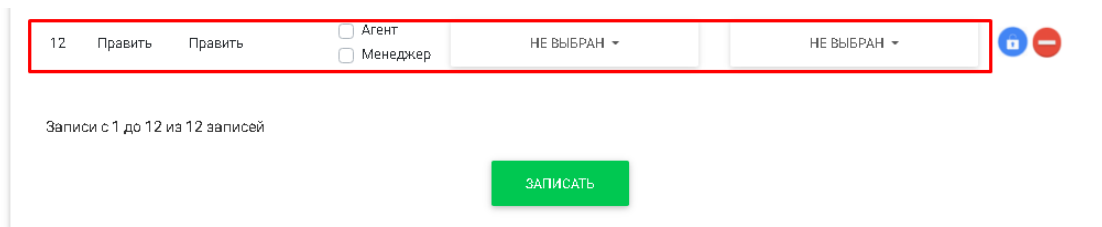


Рис. 14. Правка данных Менеджера в закладке Пользователи.

После введения всех настроек необходимо в данной части окна записать настройки.

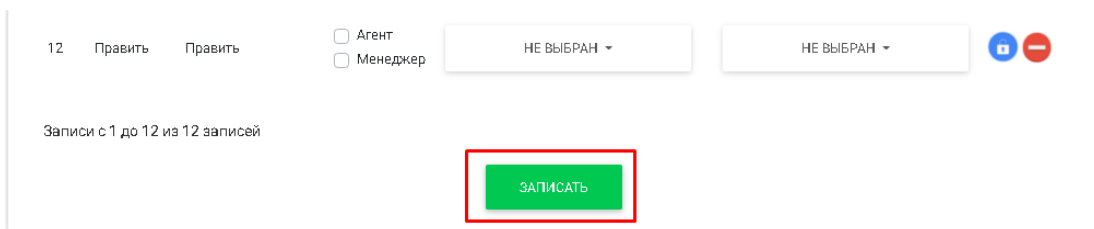



Рис. 15. Записание данных введенных в закладке Пользователи.



Стандартные пароли пользователей такие же как логины. Необходимо проинформировать пользователей о необходимости изменения пароля после первого входа. Пароль можно изменить в меню Опции.

2.2.7. Рестарт пароля и удаление пользователей

В *Панели администратора* можно сбросить пароль на значение по умолчанию для пользователя (логин=пароль). Чтобы сбросить пароль к значению по умолчанию найдите пользователя, затем щелкните левой кнопкой мыши синий значок с символом замка 

Для удаления пользователя необходимо найти его и левой кнопкой мыши нажать иконку 

2.2.8. Статус пользователей

В окне *Статусы пользователей* определено два статуса входа в ГСВ:

- Включен
- Выключен

Дополнительно администратор может определить три состояния, пример, информация о причинах данного статуса выхода и тд.:

- Перерыв
- Встреча
- Отпуск

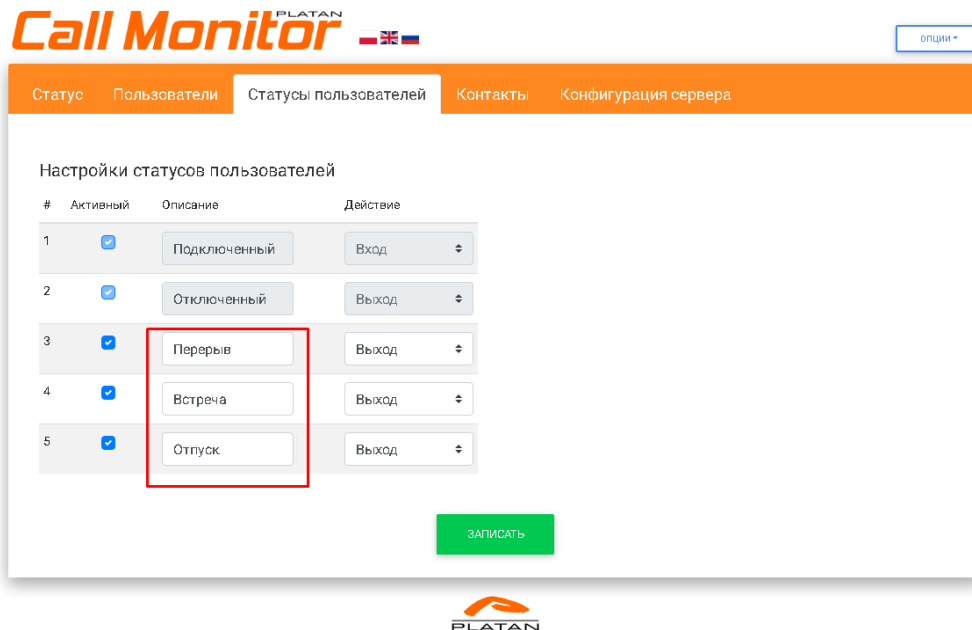


Рис. 16. Определение статусов пользователей и сопутствующие действия в закладке *Статусы пользователей*.

Агенты могут соответственно для конкретных групп установить определенные статусы которые реализуют вход либо выход с ГСВ.

2.2.9. Контакты

В меню *Контакты* необходимо выбрать базу данных с которой будут приписываться контакты к номерам CLIP в статистиках звонков для Агентов и Менеджеров.

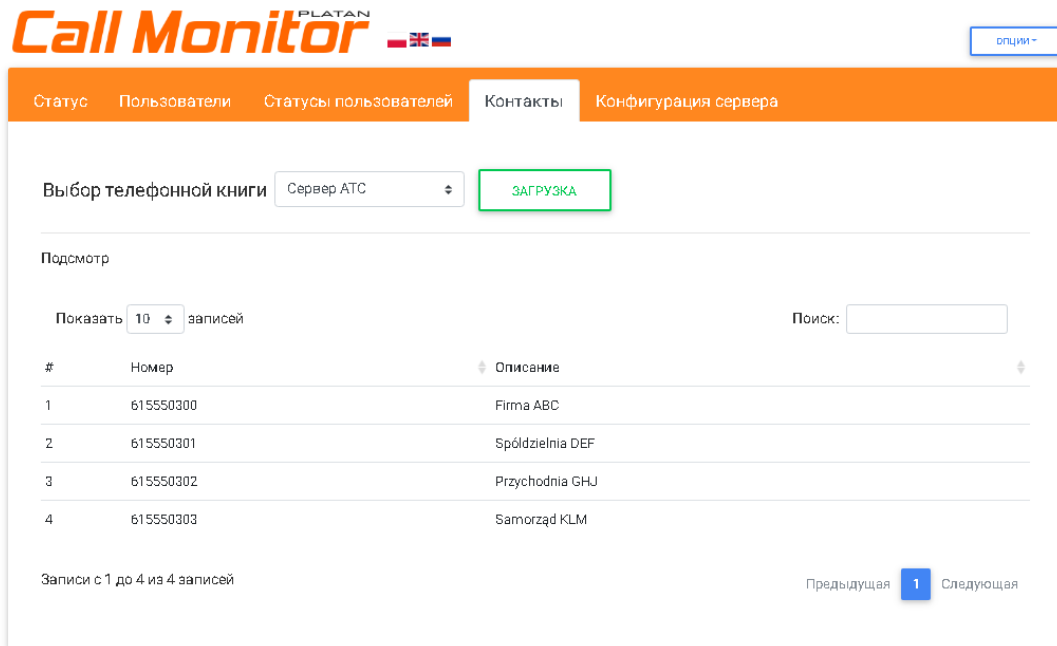


Рис. 17. Выбор телефонной крижки в закладке Контакты.

2.2.10. Опции

В меню Опции доступны следующие элементы:

- **Выйти** – выключение с *Панели администратора*.
- **Изменить пароль** – изменение пароля к *Панели администратора*.
- **Диагностика** – логи с работы сервера Platan Call Monitor, о которые может попросить сервисный центр фирмы Platan в случаи информирования о некорректной работе программного обеспечения. При составлении отчетов необходимо будет указать номер драйвера сервера ATC Proxima/Libra, к которому подключается программное обеспечение Platan Call Monitor.
- **Загрузка лицензий** – загрузка файла с лицензией программного обеспечения

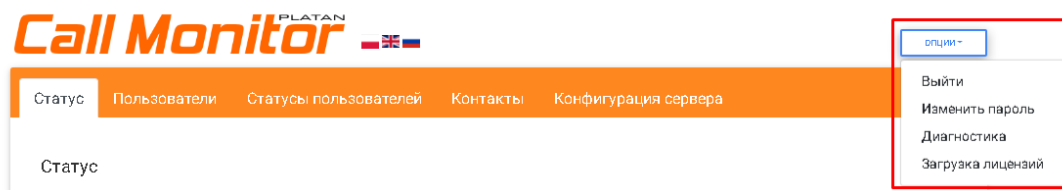


Рис. 18. Элементы доступны в меню Опции.