

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ

«ИНСТРУКЦИЯ ПО НАСТРОЙКЕ

ATC OKTELL»

«Системы «КлиК» Санкт-Петербург, 197136, ул. Всеволода Вишневского, д. 4, офис 23. тел. +7 (812) 380-4-380 <u>http://www.sysclick.ru/</u>



Оглавление

Настройка ATC Oktell	3
Настройка Oktell на рабочем месте пользователя	9
Ограничения по работе с ATC Oktell	9
Настройка АТС в базе данных	10
Осуществление звонков. Режимы для работы с АТС	13
I. Работа с АТС через карточку «Исходящих вызовов»	13
II. Осуществление звонков через транспорт	13
Приложение 1. Первичная установка и настройка АТС Oktell	16
Приложение 2. Проблемы в работе	19
Техническая поддержка	20



Настройка ATC Oktell

- Запустите программу «Oktell» под учетной записью пользователя имеющего роль «Администратор». Если программная часть не установлена, перейдите к <u>Приложению 1.</u> <u>"Первичная установка и настройка ATC Oktell"</u> настоящей инструкции. Инструкция актуальна для версии Oktell 2.13.0.160317.
- 2. Убедитесь в том, что у вас правильно установлена лицензия. Информацию по приобретению можно уточнить на сайте производителя <u>http://www.oktell.ru</u> в разделе <u>IP</u> <u>ATC купить</u>.
- 3. Добавьте пользователей АТС

Moktell	Польз	ОВАТЕЛИ Пользователи	<u>Ропи</u>		>
Офис ? ▼ Саl-центр ? ▼ Администрирование ? ▲ Пользователи ? Карта сети ?	Найти: Список пользователи Логин АFRODITA_102	ей: Полное имя АFRODITA	Роли Пользователь, Админис	Отдел тратор	Номера 102
Права [2] Линии [2] Внутренние номера [2] Сценарии [2] Мониторинт [2] Общие настояки [2]	JUPITER_103 PIFAGOR_100 SUPPORT_101 Admin	JUPITER PIFAGOR SUPPORT Администратор	Пользователь Пользователь, Админис Пользователь, Админис Администратор	тратор тратор	103 100 101 110
Очщие построики () Парамерріа аппаратуры (?) Внешние модули (?) Телефон ?? ? ▼					
	Применить			Сил+М Добавить	Епter Редактировать Сtri+Del Удалить

заполнив поля, следующим образом:

- а. Пользователь (login): <Имя компьютера>_<внутренний номер телефона>
- b. Пароль: Ab123456



•	•			_ D X
Mok tell	Пользова	атели		
		Карточка Доступ Номег		
	Информация о пользователе:		Фотоглафия	
		CURPORT		-
	Полное имя:	SUPPORT	Вь	брать
Администрирование 🕐 🔺	Отдел:	Не входит ни в один отдел	1 8888888	
Пользователи	Статус:	Действующий сотрудник	1 5555555	
Карта сети [2]				
Вилтение исмера	Аутентификационная информ	ация:		
Сценарии		SUPPORT 101	1	
Мониторинг				
Общие настройки	Пароль:	Аb123456 🖉	сгенерировать	
Параметры аппаратуры			•	
Внешние модули [?]	Права контроля:			
Телефон 🕥 🔻	Подчиняется:		Контролирует:	
	AFRODITA		AFRODITA	
	JUPITER		JUPITER	
	PIFAGOR		PIFAGOR	
	Администратор		Администратор	
				F2 Esc
				Сохранить Отмена
Ha Mecte 🔻 [SUPPORT] 🖂	Информация о программе			Показать очередь ожидания

- 4. Настроить «Карту сети» по следующему алгоритму:
 - а. Если не существует, то добавить сервер АТС и на закладке «Свойства» заполнить поля «Название» и «Адрес в сети», а также включить галочку «Сервер состояний»

Moktell	Карта сети Карта сети Сколства Сохранение	_ 0 ×
Офис Сай-центр Аллинистрирования Пользователи Карта сети Пользователи Карта сети Пользователи Манитория Общие настройи Параметры аппарату Вещине модули Телехрои		
Ha Mecre 🔻 [SUPPORT] 🖂	и Информация о программе Показать очередь	ожидания



	•	•								_ O X
Vokte	11	Карта с	ети							
	"	Tupiu c								
			<u>Карта се</u>	Свойств	a <u>Coxpa</u>	нение				
Офис	2 🔻	Информация об элемент	e							
	2 🗸	Тип элемента:		Сервер						
	2	Название:		Oktell Server						
Пользователи	2	Описание	1		_	_				
Карта сети		описание.	L							
Права		Адрес в сети:		192.168.168.102						
Линии			[Х Сервер состояни	(управляет АТС	и авторизаци	ей пользователей)			
Внутренние номера										
Сценарии	2	Внешние линии:								
Мониторинг	2	Поток	ID линии \land	Вкл Исх	ATC	Авто	Call-центр	Префикс	Номер	Код
Общие настройки	2									
Параметры аппаратуры	2									
Внешние модули	2									
		Внутренние линии:								
		Поток		ID линии	Название		Включена	Город	Код	
		F5						F2		Esc
	(Опросить селяел							OK	Отмена
		Chiptonia copacp								e thicke
📒 На месте 🔻	[SUPPORT] 🖂	Информация о программ	e						Показат	ъ очередь ожидания

b. Добавить компьютер пользователя и линией соединить с сервером.

Moktell	Карта сети
Одрис СаН-центр Адгиинистри/ровании Пользователя Карта сати Права Пинии Внутренике номера Сшенарии Ментория Обще настройки Параметри аппарату Весенике модути Телефон	Kpr or onl Conservation
Ha Mecre Y [SUPPORT] S	Гоказать счелеть скилания Инфолмания о программе Показать счелеть скилания

На закладке «Свойства» заполнить поле «Адрес в сети», следующим образом: <IP адрес или Имя компьютера>/ <Внутренний номер телефона>



	•	>		_ 🗆 ×
	-11	Kanta cotu		
MOKU		Rapia Cern		
		<u>Kap</u>	<u>та сети Свойства Сохранение</u>	
0.1.00	— —	Информация об элементе		
	-	Тип элемента:	Komplerten	
	[?] ▼	Thir Shericing.	Non-Borce	
Администрирование	2 🔺	Название:	SUPPORT	
Пользователи		Описание:		
Карта сети		Алрес в сети:	SUPPORT/101	
Права			При использовании в терминальном режиме введите адрес компьютера в формате "Адрес/Идентификатор", где	
Линии			идентификатор - строка TerminalAddress из файла конфигурации клиентского приложения	
Внутренние номера				
Сценарии		Связи		
Мониторинг		Соелинен с сервером (LAN):	Oktell Server	
Оощие настроики		Couplinant Coopuspon (Drif).		
Параметры аппаратур	ы	Связан с телефоном:	Динамический USB-телефон или гарнитура	
онешние модули				
гелефон	N [2] ▼			
			F.2 OK	ia
📒 На месте 🔻	[SUPPORT] 🖂	Информация о программе	Показать очередь ох	кидания

При конфигурировании в данном режиме вы будете работать с Гарнитурой или Телефонной USB-трубкой, подключённой к компьютеру.

с. Добавить аппаратный телефон, ассоциированный с пользователем: Аппаратный телефон соединить линией с сервером и линией с компьютером пользователя



Выделяем иконку телефона и на закладке «Свойства» заполняем поля с логином и паролем



	•	•					_ = ×
	الد	Карта сети					
	-11						
		<u>Kap</u>	та сети Свойства	<u>Сохранение</u>			
Офис	2 🔻	Информация об элементе					
	2 🔻	Тип элемента:	IP телефон				
Администрирование	? 🔺	Название:	IP телефон 1				
Пользователи	2	Описание:					
Карта сети		Ornen:	< Не назначен >				
Права		organ.					
Линии		Пользователь по умолчанию:	SUPPORT	Ŧ			
Сценарии		Пользователь WebCRM:	< Не назначен >	•			
Мониторинг		C	C				
Общие настройки		Спосоо подключения:	Срепистрациеи	*			
Параметры аппаратурь	N 🕜	Имя пользователя (UserName):	Phone1				
Внешние модули	?	Пароль:		۲	сгенерировать		
Телефон	ন 🛛 ▼	Аудио-кодеки:	G.711-ALaw-64k	A.T.			
			G.711-uLaw-64k				
			GSM-06.10				
		Способ отбол:	Писконнект (случай автоотб	(ao)			
			guardaniaki (alij tan abroord	-			
		І ранслитерация:	По умолчанию	•			
		Связи					
		Связь LAN:					
		Логическая связь:	Oktell Server				
		Настройки линии					
		Поток	ID линии 🔶 Назв	ание	Включена	Город	Код
		SIP	17001 IP те	лефон 1	\times		
						F2	Esc
						ОК	Отмена
На месте 🔻	[SUPPORT] 🖂	Информация о программе					Показать очередь ожидания

d. Сохранить все изменения «Карты сети» на закладке «Сохранение», нажав кнопку «Проверить», после проверки «Сохранить карту» (та же кнопка), после сохранения «Перезагрузить» (та же кнопка).

Mokte		Карта се	ти				
			<u>Карта сети</u>	Свойства Сохранение			
0.	_	Статистика					
	lisi ▲	Количество серверов:	1	Количество аналоговых телефонов	0		
	[2] ▼						
Администрирование	2 🔺	Количество компьютеров:	3	Количество USB - телефонов:	0		
Пользователи		Количество шлюзов:	0	Количество IP - телефонов:	1		
Карта сети		Количество комнат:	0	Количество виртуальных телефонов:	0		
Пинии							
Внутренние номера		Результаты проверки карты:					
Сценарии		Элемент Стату	/c	Описание			
Мониторинг		Карта		Начало проверки			
Общие настройки		AFRODITA		Не могу пропинговать адрес (192.168.168.31)		
Параметры аппаратуры	4 🛛	SUPPORT		Не могу пропинговать адрес (SUPPORT)			
Внешние модули		PIFAGOR		Не могу пропинговать адрес (PIFAGOR)			
	n 🛛 ▼	Карта		Проверка завершена. Ошибок: 0, предупре:	кдений О		
		Для применения всех измене	ний необходия	ко перезапустить сервер !		F2 Перезагрузить	Ctrl+Bksp Отменить все
📒 На месте 🔻	[SUPPORT] 🖂	Информация о программе				Пока	зать очередь ожидания



 Общая схема карты сервера с подключенными тремя компьютерами, один из которых управляет аппаратным телефоном, а два других USB гарнитурой, должна выглядеть примерно следующим образом:

Moktell	- • × Карта сети Карта сети Саойства Сохранение
Одис Саї-центр Администрирование Пользователи Карта сати Права Линии Внутреняне конера Сченарии Монггоринг Общие настройки Параметры аппарату Внешние модули Телефон	Octoberoot croot Oktell Server Oktell Server AFRODITA PIFAGOR IP tenetoon 1

- 5. Завести внутренние номера и осуществить привязку компьютера пользователя к «Линии», следующим образом:
 - а. Заполнить поля «Внутренний номер» и «Описание»
 - b. Для привязки пользователя к номеру, а номера к соответствующей линии необходимо в «Правило звонка» добавить два объекта:
 - «Внутренняя линия»
 - «Сотрудник» (пользователь компьютера)
 - с. Установить временной интервал мышкой отметить время дозвона

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	•				_ = >
Mok tell	Релакти	пование номера			
	· opanin				
		номер			
	Параметры номера				
	Внутренний номер:	101			
	Тип:	Стандартный 🔻			
Пользователи 낁	Описание:	SUPPORT			
Карта сети 낁		× Отображать на данери «Сотрудники»			
Права 👩		м отображать на панели «сотрудники»			
Линии					
Внутренние номера	Режим вызова абонентов:	Согласно заданному правилу			-
Сценарии				Добавить	Удалить
Мониторинг	Правило звонка:		Ree		
Общие настройки	Объект Времен	нной интервал 20 30 40	- Сотрудники		80
Параметры аппаратуры	17001 sin		П. Отделы	_	
Бнешние модули	<		Внутренние линии	-	
Телефон 📢 [2] 🗸		and the second	17001 (sip, IP телефон 1)		
			Внутренние номера		
			Внутренние SIP-потоки		
			Внешние номера		
			Поиск		
			F2	Es	
				Сохранить	Отмена
			-		
🔀 Без телефона 🔻 [SUPPORT] 🖂	Информация о программе			Показать с	чередь ожидания



Настройка Oktell на рабочем месте пользователя

- 1. Установить клиентскую часть Oktell на компьютере пользователя
- 2. Внести в конфигурационный файл «oktell.ClientStarter4.exe.config» настройки для работы в терминальном режиме:

<add key="TerminalMode" value="1" /> - установить в 1 – режим авто или 3 – терминальный режим.

<add key="TerminalAddress" value="101" /> - установить номер, указанный в настройках Oktell пункт 4.b

Ограничения по работе с ATC Oktell

- 1. На одном рабочем месте Клиент-Коммуникатора можно использовать только одну ATC Oktell
- 2. На одном рабочем месте Клиент-Коммуникатора можно использовать только одну линию ATC Oktell

Все ограничения связаны с особенностью работы ATC Oktell.



Настройка АТС в базе данных

Для осуществления звонков из Клиент-Коммуникатора с помощью, установленной АТС необходимо произвести следующие настройки в базе данных:

- 1. Настройки в Администраторе
- 2. Настройки в Конфигураторе
- 3. Настройки в клиентской части

1. Настройки АТС в Администраторе

1.1. Запустите модуль «Администратор» в меню Программы/КлиК/Администрирование.

1.2. Откройте меню Телефония - Интеграция с АТС и добавьте новую станцию: для этого в открывшемся окне выберите модель АТС и задайте имя.

2	Администратор КлиК 9.0	XX 🗉 — (A) F
Главная		
Гользователи Права Меню Телефония	Утилиты Выход	
Настройки		
пастроики	Администратор	6
📕 Интеграция с АТС 🗙 🎼 Настройка меню 🗙		
Настройки АТС 🄅 Привязка компьютеров/пользовател	ей 🤽 Настройки пользователей	
Имя АТС • Модель АТС	Политика записи звонков	
Октелл 🌠 Oktell	Входящие звонки	
	Разрешить запись внешних	
	Разрешить запись внутренних	
	Исходящие звонки	
	Разрешить запись внешних	
	Дополнительные настройки	
	Сервер АТС 192. 168. 162	
	Mozere ATS: Chitel Hes: DkTesn OK OTheren	
🕂 Добавить 🥒 Редакция 🗙 Удалить		
	support 🥃 trade9_1	👤 Светлаков Дмитрий Андреевич (sa)

1.3. Для созданной АТС задайте необходимые политики, а также укажите адрес Сервера АТС

1.4. Перейдите на закладку «Привязка компьютеров/ пользователей» и создайте необходимые привязки. Для этого необходимо в контекстном меню (правой клавишей мыши по пустому полю) выбрать пункт «Добавить (Ins)» и в открывшейся форме выбрать АТС, компьютер и указать номер линии. Данную операцию повторите для всех рабочих мест с установленными линиями. Устанавливать галку «Разрешить запись через звуковую карту» нужно только если у вас установлен аппаратный телефон, подключённый на вход звуковой карты компьютера.



	Администратор КлиК 9.0	2 (a) — O X
Лицензия Пользователи Права Настройки	иты Выход инистратор	۵
📕 Интеграция с АТС 🗙 😽 Настройка меню 🗙		
Настройки АТС 🄅 Привязка компьютеров/пользователей	🕰 Настройки пользователей	
Brytperswi honep ATC • v ATC : Ocrean (Oktel) v v Komkorep/hone/searene : AFRCOITA	Настройки для континотера Разрешить запко- через звуковую карту Этот параметр разрешает запись через звуковую карту компьютера. Данную установку следует ставить только в ток случа, если на компьютере установсяна даптер телефонной личии, подающий телефонный разговор на линейный вход звуковой карты.	
Изменить саязь компьют	cATC 23 ATC: * Contrant (Oxtell) * Cenarts exprpsessificationep: * SupPoRT * Berytpsessificationep: * 101 *	
+ Добавить 🥜 Редакция 🗙 Удалить		
	📕 support 🥃 trade9_1 👤	Светлаков Дмитрий Андреевич (sa)

1.5. Перейдите на закладку «Настройки пользователей» и задайте необходимые настройки для каждого пользователя

- Запретить автоматическую запись звонков при выставленной галочке запись звонков будет осуществляться только вручную пользователем при нажатии кнопки на панели в карточке звонка
- Мониторить все линии АТС пользователь с такими правами видит все линии АТС и их текущее состояние в режиме Монитор АТС
- Скрыть статус автоматической записи эта настройка позволяет скрыть



2	Администратор КлиК 9.0 🕫 🗔 🖾										
Главная											
Пользователи Порае Негорония Настройки	жинистратор		~								
Интеграция с АТС × В Настройка меню Х											
Настройки АТС 🔅 Привязка компьютеров/пользователей	🕺 Настроїни пользователей										
Список групп пользователей	Инивидуальные настройки										
🗸 😌 Все группы	Открывать карточку абонента 📝										
Клиенты	Открывать карточку звонка 📝										
🖳 👤 dient1 (Кукановская Ю.В.)	Запретить автоматическую запись звонков										
dient2 (Степанюк А.С.)	Мониторить все линии АТС										
Client3 (Маринина A.C.)	Скрыть статус автоматической записи										
🗸 🧟 Наша фирма											
. BMICRO\admin (Светлаков Д.А.)											
👤 д (Агафонов И.К.)											
sa (Светлаков Л.А.)											
 От дел рекламы и маркетинга 											
	📕 support 🍔 trade9_1 👤 Caer	глаков Дмитрий Андреевич (sa									



1.6. Откройте меню Телефония – Настройка АОН и настройте в справочнике записи с указанием всех возможных классов и атрибутов, содержащих номера телефонов. В первую очередь добавьте запись с классом Сотрудники и указанием атрибута, содержащего внутренние телефоны, затем все остальные классы.

2	Администратор КлиК 9.0	Ð	[0]	_	۰	23
Главная						
Галарования Лицензия Пользователи Права Менно Телефоння	* К Утилитта Выход					
Настройки	Администратор					۵
Интеграция с АТС 🗙 📕 Настройка АОН 🗙						
	Отчёты т 🔀 Массовая рассылка т 🌔 Транспорт т					×
 Наменование Дята изменения Дата создания Катенфон ОнзЛид Мобилена 26,0-2016 15:05:07 ОнзЛид Мобилена 26,0-2016 15:05:07 ОнзЛид Мобилена 26,0-2016 14:34:17 24,05:2016 17:55:55 Канарабоний 26,09:2016 14:34:17 24,05:2016 17:55:55 Канарабоний Все действия т ✓ С Наченование Контраге Телефон Контраге Создано: 29,04:2016 13 	Кто добавил Кто изменил Телефон Светлаков Д. А. Светлаков Д. А. Мобиньва телефон Светлаков Д. А. Светлаков Д. А. Рабочяй телефон Телефон Т. Светлаков Д. А. Рабочяй телефон 27:41 Собновлено: 09.09.2016 16:50:48 2. До 2. Изм					

- **2.** Настройки АТС в Конфигураторе Запустите модуль «Конфигуратор» в меню Программы/ КлиК / Администрирование.
- 2.1. Выберите необходимый класс, в записях которого есть атрибуты с номерами телефонов. Например, класс Контрагенты. Откройте свойства атрибута содержащего номер телефона на закладке Базовый и установите необходимый тип транспорта данных.

🐶 🌡 🏦 👫 👻						Конфигур	атор КлиК 9.0)	
Конфигурирование									
	Добавить Изменить храточка класса Хранимые в	Выполнить	+ Добавить Изменить Удалить Событ	Се Пересоздать все	{}↓ Сортирс	овать по номерам овать по алфавиту Сеовис	На Поиск по номеру	обновить БД	Настройки Выход
Классы и атрибуты	Атрибуты класса - Контраге	нты							
Валиненование Вод Валисси остечени Вид СУ Квалификадии Вид Области остания Во Области остания Во Обла Во Облас	Hosencosset • •	 Уличение сп/ Атрибут Наиченовачие Отисание Базовый класс Тип атрибута Возарка Обязателен д Обязателен д Обязателен д Обязателен д Обязателен д По базателен д По базателен д По базателен д Возовый По базателен д По базателен д Контролюров Значение по 	п	и и и и и и и и и и и и и и и и и и и	СК	Сттена Сттена	0 (T <u>paeron.</u> Orrofy TS TS T	
Виртуальные классы	🛉 🔟 (28) Электронная почт	10	Синослоном			2.9.3		E 🗹	Основные сведения

2.2. Выставьте тип транспорта данных для всех атрибутов, содержащих номера телефонов во всех необходимых классах.



Осуществление звонков. Режимы для работы с АТС.

I. Работа с АТС через карточку «Исходящих вызовов»

1. Карточка «Исходящих вызовов» теперь всегда доступна в программе и содержит в себе панель номеронабирателя. Вызов карточки осуществляется из верхнего левого угла основного окна программы

🚾 🖸 📮					КлиК 9.0						8	[22]	- 0	83
Главная Продаж	ки и документы Марке	инг Продукци	я Финансы	Поставщи	іки Скл	ад Г	Іерсонал	Утилиты	Новая вкладка					
	🖆 🐣	i >	< 📆	\sim										
Рабо ий Панель сто, показателей к	Реестр Контактные онтрагентов лица	Задачи E-m	ail Расписание	Log e-mail										
Р Точий стол	Основная	К	оммуникации											۵
								_						
Вызов карточки	Kap	очка вызовов					23	1						
звока		Неизвестный а	Октелл онент	(Oktell)										
		101 >>> 110			[^■ (
								П	оиск по саправочнику АОН					
									история вызовов					
		×												
		110			••	×								
	-	2	ABC	DEF	59%	50%	50%	5	Панель регулировки аудиоустройств					
	4	GHI 5	JKL 6	MNO	÷ - -	÷ - -	÷ - -							
	7	PQRS 8	TUV S	WXYZ										
	لا	r 0) ⁺ #	Ł	 ⊝ ⊯	- 1 - 	 ⊖ ☆							
								1						
0								support S	trade9_1 = 81,8 % 👤 Cs	етлаков Ди	иитрий	Андреев	ич (sa)	•
							-		/	,			U	

2. Вызов абонента осуществляется кнопкой «Набора номера» (Enter) или двойным кликом в таблице поиска.

II. Осуществление звонков через транспорт

1. После установки транспорта данных на карточке записи соответствующего класса, а также в режимах в меню Транспорт появится возможность выбора номера, по которому осуществлять звонок



🚾 🛛 📼					КлиК 9.	0						8	(m)	- 0	D 83
Главная Продажи и док	ументы Маркети	нг Продукция	Финансы	Постав	щики	Склад Пе	ерсонал У	тилит	ы Но	овая вкладка					
Рабочий Панель Ресст	р Контактные	🛃 📈 Задачи E-mail	Расписание	کمر Log											
стол показателей контраге Рабочий стол	ентов лица Основная	Коми	уникации	e-mail											~
🙆 Реестр контрагентов 🗙 📰 Конт	грагенты 🗙										_				
Sce действия • Сохранить и за	крыть 💾 Сохранить	📋 Отчёты 🔻 🗵	Массовая рас	сылка 🔻	Тран	спорт • 💷 ч	ат			T 1 T (200)					
	Основные сведен	ия Дополнительная	информация	Физ.лицо	2	АТС Вызвать с п «АТС»	омощью	•		Телефон: +7 (383) Вызвать с помощью «ATC»					
Активность У	Клиент 🔽 Состояние По	Конкурент 🔲 тенциальный	Партнер	Тип VI	S	Skype Вызвать с п «Skype»	омощью	•	2	Факс: +7 (383) Вызвать с помощью «АТС»					
Документы У	Куратор Контактные дан	ные			\times	E-mail Отправить с «E-mail»	помощью	•	2	Телефон 2: +7 (383) Вызвать с помощью «ATC»					
🛛 Продажи 🗸 🗸	Страна Ро	ссия	 Регио Вайон 	н Си	бирский Ф	0	-								
Финансы 🗸 🗸	Моб.тел +7	(383)	Дом.т	ел <u>+</u> 7	7 (383)			Типь	JCH	Основная	Ŧ				
🔊 Маркетинг 🗸 🗸	Раб.тел +7	' (383)	🕿 e-mail					Саль	до		0,00 0				
	: Адрес Ул	. Горная 57/2	Skype				6	Прим	ечание				4	•	
Поставщики У	Почтовые рекви	зиты													
Сверки ^	Почт. индекс 45	5788		Кону											
🗳 Акт сверки	Почт. адрес						*								
Акт сверки с поставшикой															
										Выберите действие из с	писка:		-	Выпо.	нить
Осоздано: 03.02.2012 16:47:53	Обновлено: 29.11.201	3 14:36:41 👤 Добае	зил: Светлаков)	д. А.					. Изме	енил: Светлаков Д. А.					
Выполнить действие с помощью «	ATC»						SI SI	upport	🗧 trad	ае9_1 🏭 69,5 % 👤 Све	тлаков Дм	итрий А	Андреев	ич (sa)	1

2. После выбора номера осуществляется дозвон с помощью АТС, на экране появляется карточка Исходящего вызова

		• •													
					Кли	K 9.0						Ρ.		-	<u>ده</u> ف
Главная Прода	ажи и докум	енты Маркети	нг Проду	укция	Финансы	Поставщи	ки Скл	ад Пе	ерсонал	Ут	илиты Н	ювая вкл	тадка		
		₩.	~	\succ	• ©	\succ									
Рабочий Панель стол показателей	Реестр контрагент	Контактные ов лица	Задачи	E-mail	Расписан	ие Log e-mail									
Рабочий стол	00	сновная		Комму	никации/										۵
🕿 Монитор АТС 🗙 💧 Ре	естр контраг	ентов 🗙 📰 Кон	трагенты 🗴	<											
🕒 Все действия 🕶 🗸 Сохра	нить и закрь	ыть 💾 С Карто	нка вызовов						23						
	<u> </u>	Основны			Окте	лл (Oktell)				1					
Основное	~		Алексеев Н	иколай Ан	нтонович	. ,									
_ 		Фамилия	101 >>> 11	LO						ΙĽ	Фамилия И.С	• Алексе	ев Н. А.		
К Активность	*	Клиент									ΦΝΟ	Алексе	ев Нико	лай Ан	тонови
- <u> </u>		Состояни								-	Пол				-
Документы	*	Куратор									ИНН				
60		Контакт													
11родажи	*	Страна	110				◆ ●	۲ (2	Ľ					=
Финансы		Город			ABC	DEE		\bigcirc	45	E.					
		Моб.тел		2		3	Ψ,	₩.F	マツ	E.	Тип цен	Розничн	ная		
👰 Маркетинг	~	Раб.тел	0111		11/21	MNO	59%	50%	50%		Сальдо			-5	42 039,
		Web adpe	GHI	5	JKL	6				2	Примечание				
Поставщики	~	Адрес				-				IH.					
		Точтовь 7	PQRS	8	TUV	9 ^{WXYZ}		-中-		Ŀ		_			
Сверки	^	Почт. инд		-		-				IL.					
🚈 Акт сверки		Кочт. адр		0	+ ;	#	Ξ	Ξ	Θ						•
🚈 Акт сверки с поставщик	KOM 👻			-						иеи	з списка:		-	Выло	олнить
🕒 Создано: 20.03.2012 11:19:3	0 🕓 06	бновлено: 27.09.2016	5 12:39:24	👤 Добави	ил: Светлак	сов Д. А.			👤 Изм	енил:	Светлаков Д	. A.			
0	🚺 🔤 support 🥞 trade9_1 💶 69,5 % 👤 Светлаков Дмитрий Андреевич (sa) 🏢 -														

- 3. В карточке отображается статус вызова, а также панель кнопок, с помощью которой можно, отрыть карточку Абонента, перевести звонок на другой номер.
- 4. Если поступает входящий звонок на линию, привязанную к рабочему месту, на экране появляется карточка Входящего вызова. На ней также отображается статус вызова и есть панель кнопок.



** 🛛 🕻	P					K	лиК 9.0						8	[0]	-	۰	23
	Главная	Продажи и документы	Маркетинг	Прод	дукция	Финанс	сы По	ставщик	си Ска	пад Г	Іерсонал	Утилиты	Новая	вкладка			
			<u>.</u>	~	\succ	•c	5 2	\prec									
Рабочи стол	й Панель показателе	Реестр К ей контрагентов	онтактные лица	Задачи	E-mail	Расписа	ание Lo e-r	og mail									
Pa	бочий стол	Основна	19		Коми	иуникаци	И										۵
			Kaprou								57	7					
			Kapiouk		, 	Окт	телл (Okto	ell)			~~~~	1					
			H	еизвестн	ый абоне	нт											
			- E '	10 >>> 1	.01												
									•	×	Ð						
			1	2	2	ABC	3	DEF	!	\bigcirc	1 2						
			4	GHI	5	JKL	6	MNO			50% (+)						
				DODO	_	TUN	- 14	1777									
			7	PQRS	8	100	9 "	IATZ									
			*		0	+	#		Θ	Θ	9						
					-		'n		*	*	*		Вхоля	вестнь	ий або юк:	нент	* ×
													110 >:	>> 101			
0								supp	oort 👤 t	rade9 1	81,9 %	👤 Светл					

5. Просмотреть все состояния линий можно в режиме Монитор АТС на вкладке Стандартная/ Управление АТС. Если для пользователя в настройках в Администраторе выставлено «Мониторить все линии», в режиме отобразятся все линии и их состояния. В противном случае, пользователь увидит только свои линии.

🚾 🖸 📮		КлиК 9	.0			9 0 -	• **
Главная	Продажи и документы Маркетин	іг Продукция Финансы	Поставщики	Склад Персонал	Утилиты	Новая вкладка	
Рабочий Панель стол показателен Рабочий стол	Реестр Контрагентов Основная	Задачи Е-mail Расписание	Log e-mail				
Монитор АТС ×							
№ линии Внешни	й номер Пользователь	Статус					
✓ АТС : Октелл (Oktel) 101	sa (Светлаков Д.А.)	Ожидание					
0			support	🛢 trade9_1 = 80,9 % 🤉	👤 Светлаков	Дмитрий Андреевич	(sa) 🚺 🔻



Приложение 1. Первичная установка и настройка ATC Oktell

- 1. Установить серверную часть программы на предполагаемый компьютер-сервер, используя <u>дистрибутив установки</u> на сайте производителя. Установку и первые шаги по активации сервера необходимо выполнить по <u>инструкции производителя</u>.
- Если Вы используете <u>платы CTI</u> (платы компьютерно-телефонной интеграции) для подключения внешних и внутренних аналоговых линий, Вам необходимо дополнительно сделать настройку в конфигурационном файле Oktell сервера (oktell.ServerService.exe.config). Рассмотрим настройку на примере платы Yeastar TDM800:
 - а. Ищем в конфигурационном файле oktell.ServerService.exe.config строку:

<!--add key="START_SERVER_07" value="TDM800 Yeastar Server; oktell.HALYeastarSrv.dll; TDM800" /-->

b. Убираем комментарий, что бы строка приняла вид:

<add key="START_SERVER_07" value="TDM800 Yeastar Server; oktell.HALYeastarSrv.dll; TDM800" />

с. Сохраняем файл и перезапускаем службу «oktellServer». Либо из программы «Oktell»: Меню «Общие настройки» - «Управление сервером», нажимаем кнопку «Перезагрузить службу сервера».

	•	>		_ 🗆 ×
Mokte		Общие настройк	И	
		Pacnosнaвaние речи Yandex SpeechKit Cloud	Запись разговоров Служеоные задачи	^
Офис	2 🗸	Интеграция с Brium		
Call-центр	2 🔻			
Администрирование	2 🔺	Клиентское приложение 🔻		
Пользователи		График работы офиса 🔻		
Права		Управление записями разговоров		
Линии				
Внутренние номера		Сборка лог-журналов 🔻		
Сценарии		Управление сервером		*
Общие настройки		Поведение сервера после ошибки оборудования	Перезагрузить серверное приложение	
Параметры аппаратуры	[?]		4000	
Внешние модули	2	Порталушателя клиентских тал подалочении	4000	
Телефон	ି ମ 🛛 🔻	🗴 Ожидать момента завершения всех коммутаций и	служебных сценариев перед перезапуском	
		Сценарий входа в АТС в ожидании перезапуска	(Служебный) Плановый перезапуск	
		Принилитерьный перезалиск сервера. Все слижбы бил		
		коммутации прерваны. Все клиентские приложения бу отклонить вновь	Терезагрузить службу сервера	•
		Выгрузка и закрытие всех клиентских приложений	Закрыть клиентские приложени	R
		Обновление комплекса в полуавтоматическом режим	е из файла Произвести обновление из файл	a
		Состав сервисного лог-журнала	111111111111111111111111111111111111111	
		Логирование использования ресурсов	По процессам, мин	
		Логирование счетчиков производительности	Выключено	
		Попирование сбоев тактирования таймера	Залержки более 100 мс	
		Логирование адресов виртуальной памяти	Выключено	
		Управление базами данных		
		Информация о лицензии		
		THE OPENADOR OF AND OTHER OF A		
				ESC ESC
				Сохранить Отмена
📒 На месте 🔻	[SUPPORT] 🖂	Информация о программе		Показать очередь ожидания

d. Для активации линий вам необходимо в программе «Oktell» в карте сети добавить сервер ATC:



. ∑ok tell	Карта сети	_ D X
Одик Саl-центр Дольсоранстрирование Польсорание Права Лении Внутренние номера Сченарии Общие настройки Пераметры аппарату Телефон	Cencercal cont Cincenso cont <t< th=""><th></th></t<>	
Ha месте ▼ [SUPPORT] ⊠	Информация о программе	Показать очередь ожидания

И на закладке «Свойства» выполнить следующие действия:

- Заполнить поле «Название» •
- Заполнить поле «Адрес в сети» •
- Включить галочку «Сервер состояний»
- Нажать кнопку «Опросить сервер» •
- Сохранить результат кнопка «ОК», при наличии FXS/FXO плат в таблицах с внешними и • внутренними линиями будут перечислены доступные.



	•	•	_ = ×
		Kanta cotu	
		Карта сети	
		Карта	а сети Свойства <u>Сохранение</u>
0.1.05		Информация об элементе	
Офис	[?] ▼ 	Тип элемента:	Censen
	2 🔻	Thir Shericing.	Copacp
Администрирование	2 🔺	Название:	Oktell Server
Пользователи		Описание:	
Карта сети		Апрес в сети:	192 168 168 102 ***
Права			
Линии			К Сервер состояний (управляет АТС и авторизацией пользователей)
Внутренние номера	[2]	Province and and a	
Сценарии	[2]	Блешние линии.	
Мониторинг	[2]	Поток ID линии	 Вкл Исх АТС Авто Call-центр Префикс Номер Код
Оощие настроики	2		
Параметры аппаратуры			
внешние модули			
телефон 🙀	12J 🗸		
		Внутренние линии:	
		Поток	ID линии Название Включена Город Код
			/
		F5	F2 Esc
	(Опросить сервер	ОК Отмена
	· ·		
Ha Mecre 🔻 [SUPPO	ORT] 🖂 🛛	Информация о программе	Показать очередь ожидания

е. Сохранить все изменения «Карты сети» на закладке «Сохранение», нажав кнопку «Проверить», после проверки «Сохранить карту» (та же кнопка), после сохранения «Перезагрузить» (та же кнопка).

⊠ok te	•	Карта се	ти			
			Карта сети	Свойства Сохранение		
Офис	2 🗸	Статистика	1	Количество аналоговых телефонов	0	
	[?] ▼					
Администрирование	[?] 🔺	Количество компьютеров:	3	Количество USB - телефонов:	0	
Пользователи		Количество шлюзов:	0	Количество IP - телефонов:	1	
Карта сети		Количество комнат:	0	Количество виртуальных телефонов:	0	
Права						
ЛИНИИ		Результаты провелки капты:				
Внутренние номера		Элемент Стат	10	0.00000000		
Сценарии		Kanza		Изиало проверки		
Общио изотройки				Начало проверки		
Параметры арраратиры		SUPPOPT		He wory reporting and a spec (SLIPPORT)		
Виенние молили		PIEAGOR		Не могу пропинговать адрес (3011 01(1))		
Толофон		Капта		Проверка завершена. Ошибок: 0. прелупрез	лений О	
		Для применения всех измене	ний необходим	о перезапустить сервер !	F2 Перезагрузить	Сtrl+Bksp Отменить все
📒 На месте 🔻	[SUPPORT] 🖂	Информация о программе			Π	оказать очередь ожидания



Приложение 2. Проблемы в работе

1. При запуске КлиК выходит сообщение об ошибке. Причина отсутствие регистрации компонентов

Oktell (Oktell) Ошибка инициализации компонента Oktell... Возможная причина: Клиентская часть Oktell не установлена.

Команда для исполнения регистрации выглядит:

regsvcs Oktell.ClientComLib.dll

Команда для удаления регистрации:

regsvcs /u Oktell.ClientComLib.dll



Техническая поддержка

Для получения оперативной консультации по вопросам использования программного продукта Клиент-Коммуникатор Вы можете обратиться непосредственно к разработчику программы. Сайт разработчика <u>http://www.sysclick.ru/</u>

Адрес: Россия, Санкт-Петербург, 197136, ул. Всеволода Вишневского, д. 4, оф. 23.

Тел. 8(812) 380-4-380

e-mail: info@sysclick.ru (по всем вопросам)

license@sysclick.ru (для запроса лицензии)

support@sysclick.ru (техническая поддержка)

Вы также можете получить **дополнительную информацию** и задать свои вопросы на <u>Форуме</u> нашего сайта. Форум имеет разделы, специализированные для обсуждения каждого модуля платформы Клиент-Коммуникатор.

Правовая информация

Все имущественные авторские права на данный текст принадлежат ООО «Системы «КлиК» и защищены в соответствии с действующим законодательством РФ. Полное или частичное копирование и воспроизведение текста без письменного разрешения правообладателя запрещено.