

Instalacja stanowisk R4_ST, R3AT_ST i R4_MA



wersja 4C2009.12.28 oprogramowanie od TELE32 v10.5.0 engine R4 v2.3

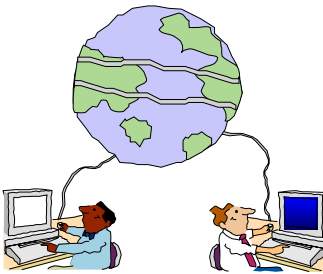
autor Z. Czujewicz ZETKOM

1. Instalacja stanowiska R4_ST lub R3AT ST	strona 3
1.1. Struktura sprzętowa	strona 3
1.2. Ustawienia serwera - program NetZet	strona 3
1.2.1. Instalacja programu Netzet i czytnika klucza R3CKL	strona 3
1.2.2. Ustawienie na serwerze dostępu zdalnego przez R4 ST	strona 3
1.2.3. Utworzenie konta użytkownika	strona 5
1.3. Uruchomienie zdalnego stanowiska	strona 6
1.3.1. Instalacja plików programu Tele32 dla stanowiska R4_ST lub R3AT ST	strona 6
1.3.2. Ustawienia zdalnego stanowiska	strona 6
1.3.3. Logowanie na zdalnym stanowiska	strona 7
2. Użytkowanie programu Tele32 jako stanowiska R4 ST	strona 7
3. Użytkowanie programu Tele32 jako stanowiska R4 MA	strona 8
4. Licencje i gwarancje	strona 8
4.1. Licencja oprogramowania	strona 8
4.2. Gwarancja, rękojmia oprogramowania	strona 8

1. Instalacja stanowiska R4_ST lub R3AT_ST

Stanowisko zdalne można zainstalować na dowolnym komputerze PC z systemem operacyjnym WINDOWS¹. Komputer musi posiadać kartę LAN i być podłączony do sieci, posiadając kontakt z siecią do której przyłączony jest komputer serwer programu Tele32. Dla systemów operacyjnych Windows 95 i 98, konieczna wersja SE z dograną najnowszą dostępną dla tego systemu przeglądarką IE.

1.1. Struktura sprzętowa



Stanowisko zdalne R4_ST przeznaczone jest do zdalnego odczytu danych o rozmowach: bilingu i nagranych rozmów. Stanowisko zdalne R3AT_ST służy do zdalnego odczytu bilingu. W obu przypadkach źródłem (serwerem) informacji jest system nagrywania R4 lub bilingowy R3AT. System - serwer musi być zainstalowany i uruchomiony przed instalacją jakiegokolwiek zdalnego stanowiska. Zwracam również uwagę że możliwość korzystania ze zdalnych stanowisk (ich ilość) zależy od zakupionej licencji. Stanowiska zdalne mogą być zainstalowane w dowolnej odległości od serwera, istotne jest tylko udostępnienie (ustawienie routingu) serwera

Tele32 dla tych odległych stanowisk.

1.2. Ustawienia serwera - program NetZet

Serwer Tele32 - źródło informacji musi mieć założone konto dla naszego klienta R4_ST czy też R3AT_ST. Ustawienia dokonuje się za pomocą programu NetZet. Program ten można uruchomić na komputerze „serwerze” (tym samym na którym pracuje R4) lub na dowolnym komputerze posiadającym połączenie sieciowe.

Pamiętajmy zawsze, przed wyjściem z NetZeta o zatwierdzeniu zmian i po całkowitym zakończeniu ustawień wyeksportowaniu konfiguracji, na przykład do specjalnie utworzonego folderu lub, co szczególnie polecam nagraniu ich na płytę CD lub dyskietkę i zachowaniu ich.

1.2.1. Instalacja programu Netzet i czytnika klucza R3CKL

NetZet instalujemy z płyty. Netzet instalowany jest Poniżej podano sposób postępowania:

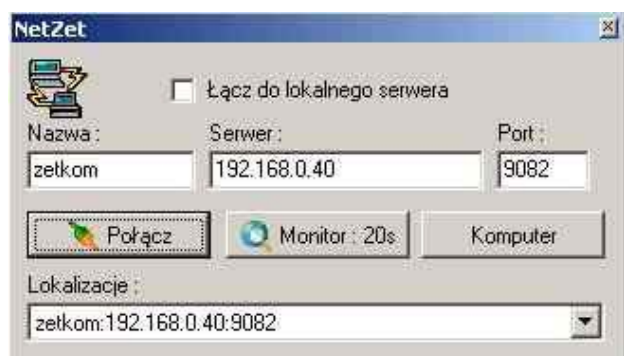
1. Program jest instalowany razem z programem Tele32, dlatego proszę sprawdzić czy instalacja jest konieczna.
2. Po zainstalowaniu programu, dołączamy do komputera czytnik klucza R3CKL do wolnego portu USB.
3. Komputer odnajduje nowe urządzenie, rezygnujemy z sugestii instalatora, wybieramy ręczny sposób instalacji sterowników z miejsca wskazanego przez nas.
4. Sterowniki znajdują się w folderze programu Tele32. Domyślnie jest to “c:\Program files\ZT\Tele32”, chyba że zostało to zmienione w momencie instalacji.

Instalacja programu NetZet i sterowników do czytnika klucza została zakończona.

1.2.2. Ustawienie na serwerze dostępu zdalnego przez R4_ST

Uruchamiamy program NetZet:

¹ Nazwy zastrzeżone innych producentów zostały użyte w celu identyfikacji produktu.



Wpisujemy adres komputera, port, klikamy *Połącz*.

UWAGA: jeśli obsługujemy wiele systemów nagrywania, program NetZet ułatwia, zapamiętując lokalizację. Przed wpisaniem adresu *Serwera* wpisujemy *Nazwę* która wyróżni, dla naszej pamięci, poszczególne lokalizacje. Jeśli w przyszłości będziemy chcieli połączyć się z systemem nagrywania wystarczy wybrać interesującą na liście *Lokalizacje*. Klawisz *Komputer* umożliwia podgląd pulpitu serwera (nieдоступne dla Linuksa).

Klawisz *Komputer* otwiera okno z podglądem pulpitu Serwera.

Po prośbie, przykładamy klucz "Master" (otrzymany przy zakupie zdalnego stanowiska) do czytnika kluczy. Chwila oczekiwania i otwiera się okno NetZeta. Wszystkie funkcje opisane są w instrukcji "System rejestracji R4. Podręcznik instalatora". Tutaj opiszemy tylko funkcje potrzebne do instalacji R4_ST, zakładając że system nagrywający R4 jest skonfigurowany prawidłowo i działa.

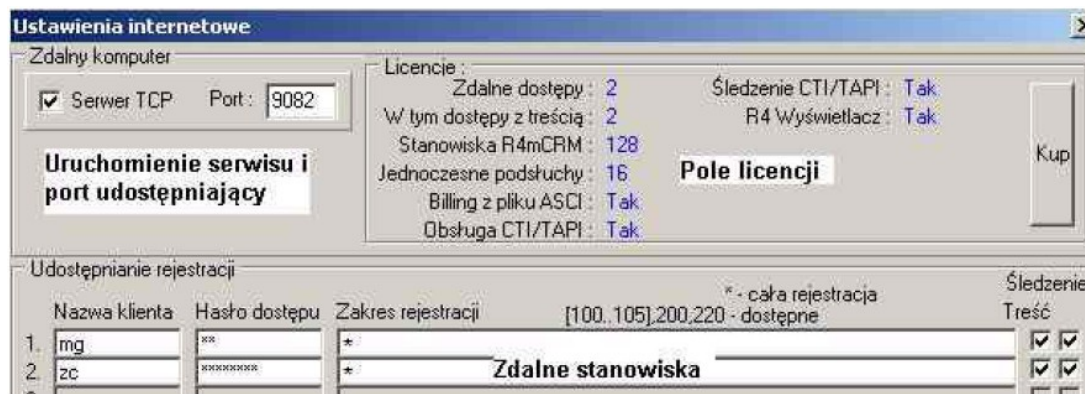
5. Widoczne są trzy zakładki, potrzebna jest środkowa *Ustawienia systemu*.

6. Otwieramy gałąź *Sieć*.



7. Na podgałęzi (napisie) *Serwer* klikamy dwukrotnie lewym klawiszem myszy.

8. Otwiera się poniżej przedstawione okienko:



9. Zaznaczamy *Serwer TCP*. Numer portu domyślny *9082* zmieniamy tylko w razie potrzeby.

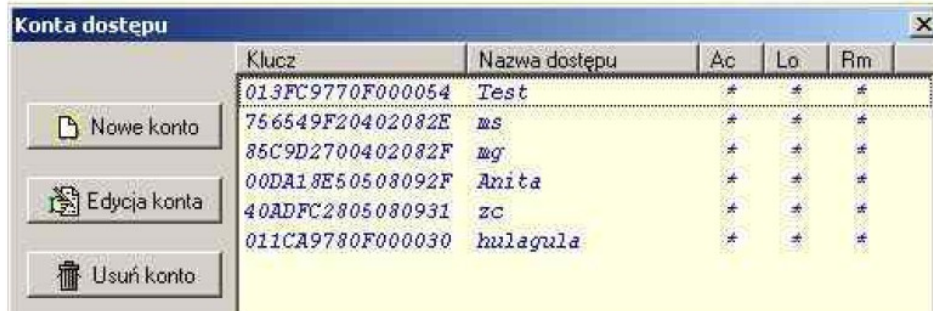
10. W polu *Licencje* widoczne są zakupione komponenty: ilość zdalnych stanowisk R4_ST lub R3AT_ST w polu *Zdalne dostępy*, w polu *dostępy z treścią* podana ilość precyzuje ile z tej ogólnej liczby może być stanowiskami R4_ST.

11. W *Udostępnianie rejestracji* wpisujemy *Nazwę klienta* i *hasło* (notujemy te dane), w *Zakresie rejestracji* możemy ograniczyć dostęp do oglądania i odsłuchiwanie rozmów numerów wewnętrznych. Wpis * (gwiazdka) udostępnia wszystko, wpis [100..105] rejestrację dla numerów od 100 do 105, można wymieniać konkretne numery oddzielając je przecinkiem lub zakresy numerów np. 100,111,[155..290],300,[320..399].

12. Zaznaczenie okienka *Treść* powoduje przygotowanie dostępu dla stanowiska R4_ST, brak tego zaznaczenia, dostęp dla R3AT_ST.
13. Powyższych wpisów można dokonać w ilości posiadanych licencji.
14. Klikamy klawisz *OK*.

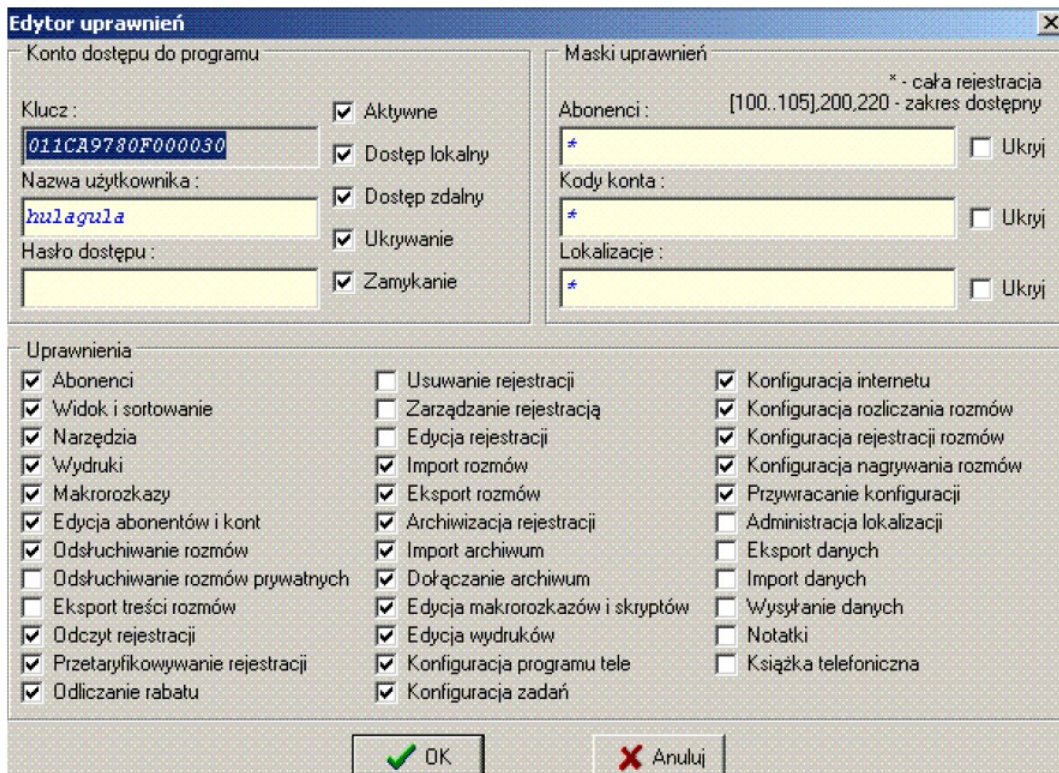
1.2.3. Utworzenie konta użytkownika

Klikamy na podgałęzi *Konta* (gałęzi *Sieć*).



15. Klikamy klawisz *Nowe konto*, na prośbę przykładamy do czytnika klucz master.
16. Pojawia się druga prośba o przytknięcie klucza lub podanie loginu i hasła:
 - a. Podanie loginu i hasła jest tylko możliwe wtedy gdy będziemy montować tylko jedno zdalne stanowisko. Dla stanowisk R4mCRM to ograniczenie nie występuje. Dodatkowo ten sam login i hasło można wykorzystywać dla stanowiska zdalnego i R4mCRM.
 - b. Lub przykładamy klucz (ale nie master!) którym od tej pory będzie można zalogować się do zdalnego stanowiska.

Edytujemy uprawnienia utworzonego konta



Jeśli nie posiadamy drugiego czytnika i klucza notujemy wartość *klucz* widoczną powyżej.

- ✓ Okienka *Aktywne* umożliwia po odznaczeniu zdezaktywowanie konta bez usuwania go, *Dostęp lokalny*, *Dostęp zdalny* kontrolują dostęp w zależności od umiejscowienia na

Instalacja stanowisk R4_ST i R3AT_ST

komputerze serwera lub przez sieć, *Zamykanie* i *Ukrywanie* w obecnej wersji oprogramowania nie mają zastosowania.

- ✓ Dla każdego konta można ustawić widzialny zakres numeracji lub kody kont (numer wewnętrzny będzie pokazywany lecz wpisy zostaną zastąpione myślnikami), zaznaczenie *Ukryj* odwraca działanie. Sposób wpisywania omówiono poprzednio.
- ✓ *Uprawnienia* umożliwiają przydzielenie lub zabronienie funkcji programu Tele32 na zdalnym stanowisku.

Kliknięcie *OK* kończy ustawianie.

Na okienku *Konta dostępu* klawisz *Edycja konta* umożliwia zmianę ustawień istniejącego, *Usuń konto* bezpowrotnie usuwa, *Identyfikuj klucz* umożliwia odczyt klucza którego nazwy zapomnieliśmy.

1.3. Uruchomienie zdalnego stanowiska

Komputer zdalnego stanowiska musi mieć dostęp sieciowy do komputera serwera. Zawsze sprawdzamy ustawienia zapory sieciowej, tak aby program Tele32 nie był blokowany.

Na komputerze należy zainstalować program Tele32 w wersji dla stanowiska R4_ST (niezależnie od tego czy chcemy uzyskać R4_ST czy też R3AT_ST). Gdy posiadamy tylko jedną licencję, czyli jedno zdalne stanowisko, nie jest konieczny montaż czytnika R3CKL, na komputerze zdalnego stanowiska, jest potrzebny na komputerze serwera. Dostęp do zdalnego stanowiska uzyskiwany będzie poprzez hasło, proszę utworzyć *Konto* według punktu 1.2.3. Gdy montujemy więcej niż jedno stanowisko, konieczne jest podłączenie na każdym komputerze zdalnych stanowisk czytnika kluczy.

1.3.1. Instalacja plików programu Tele32 dla stanowiska R4_ST lub R3AT_ST

Jako pierwszą czynność wykonujemy instalację oprogramowania Tele32 na komputerze przeznaczonym na stanowisko zdalne. Poniżej podano sposób postępowania:

1. Wkładamy płytę do napędu CD/DVD.
2. Gdy uruchomiła się przeglądarka internetowa z menu wybieramy *Instalacja Tele32*. Przy braku uruchomienia przeglądarki z folderu głównego płyty uruchamiamy program Setup.exe.
3. Z listy programu Setup wybieramy *R4_ST*. **Wybór R4_ST jest dobry dla R4-ST i R3AT_ST.**
4. Ewentualnie korygujemy miejsce instalacji programu i wpisujemy do menu START systemu Windows.
5. Klikamy klawisz *Instaluj*.

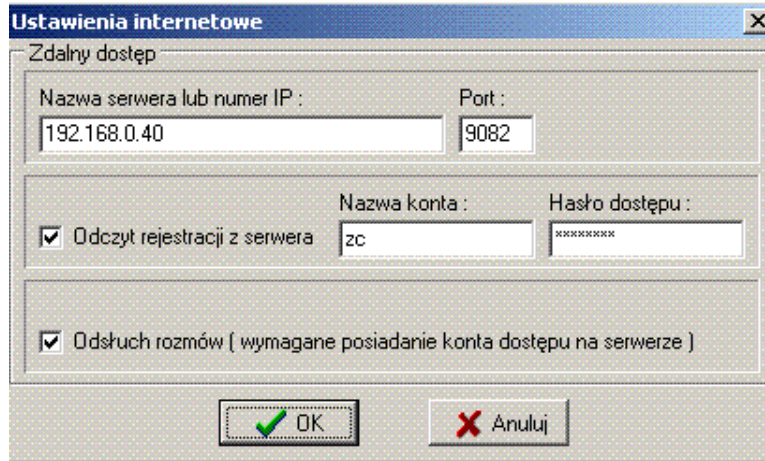
Zainstalowanie plików kończy pierwszy etap instalacji.

1.3.2. Ustawienia zdalnego stanowiska

Jeśli dostęp będzie kontrolowany kluczem sprzętowym, montujemy czytnik kluczy, proszę porównać punkt 1.2.1.

Uruchamiamy program Tele32 na zdalnym stanowisku. Na ekranie wyboru abonenta klikamy klawisz *Anuluj*. Klikamy *Administracja*, *Zaloguj*. Logujemy się jako *Instalator* podając hasło 1234. U dołu ekranu sprawdzamy zalogowanie jako *Instalator*. Z menu programu wybieramy *Konfiguracja*, *Ustawienia*, klikamy

klawisz *Sieć*.



- I. Ważną sprawą jest wpisanie prawidłowego adresu i numeru portu. O ile w sieci lokalnej nie sprawi to problemu, to jeśli stanowisko będzie korzystało z połączenia internetowego, proszę pamiętać że komputer serwer musi być widoczny “ze świata”. W praktyce należy ustalić to z informatykiem opiekującym się lokalną siecią.
- II. Na powyższym obrazku pokazano stan docelowy Odsłuch rozmów dla R4_ST, pole jest zaznaczone. Natomiast początkowo nie zaznaczamy go.
- III. Odczyt rejestracji z serwera odbywa się z klienta i za hasłem które wpisaliśmy do ustawień: Netzet, zakładka Ustawienia systemu, gałąź sieć, podgałąź Serwer - patrz punkt 1.2.2.
- IV. Kończymy klawiszem *OK*, zatwierdzamy ustawienia w konfiguracji.
- V. Przechodzimy do głównego ekranu programu Tele32 i klikamy ikonę odczytu

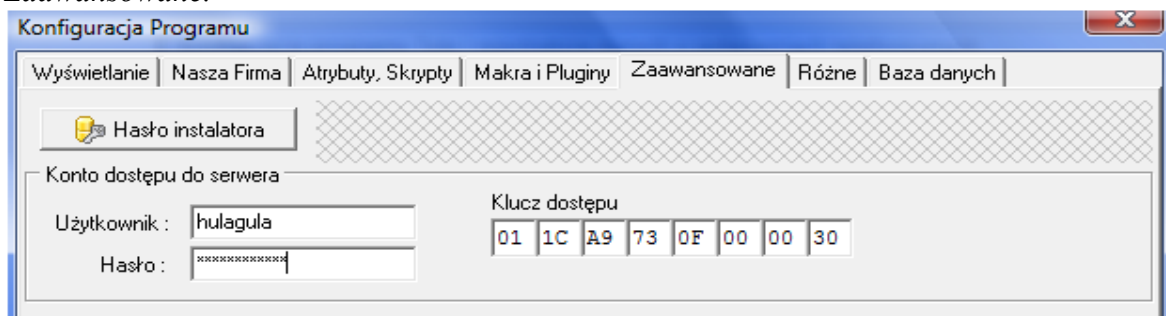


VI.

VII. Jeśli dane zostały odczytane, przejdź punkt niżej. Jeśli nie to sprawdź:

1. Ustawienia w Netzecie i w R4_ST, loginy, hasła, numery portów, adresy IP.
2. Ustawienia zapory sieciowej w obu komputerach. Programy Tele32 powinny być zapisane w wyjątkach. Dla kontroli można tymczasowo wyłączyć zaporę. *Uwaga niektóre programy zapór sieciowych (dodatkowo instalowane, „nie z Windowsa”) są tak nieprzyjazne że: dodanie do wyjątków, wyłączenie a nawet ich odinstalowanie (przy użyciu mechanizmów z Windowsa) nie przynosi efektu. Do ich odinstalowania należy użyć specjalnych narzędzi.*
3. Zajęcie portu przez inny program. Należy w obu komputerach zmienić numer portu na inny wolny.

VIII. Otwieramy *Konfigurację, Ustawienia*, klikamy klawisz *Program Tele32*, zakładkę *Zaawansowane*.



Wpisujemy *Użytkownika* i *Hasło* które będzie służyło do uzyskania dostępu do programu. W *Klucz dostępu* wpisujemy wartość zanotowaną z ekranu w dziale 1.2.3 pkt16.

IX. Wracamy do okienka *Ustawienia internetowe* i zaznaczamy pominięte (punkt 2) okienko *Odsłuch rozmów*.


1.3.3. Logowanie na zdalnym stanowiska

Program uruchamia się z menu Start. Istnieją trzy możliwości logowania:

- ✓ Tylko dla stanowiska R3AT_ST lub R4_MA: nie zakładamy konta (patrz 1.2.3. Utworzenie konta użytkownika). Program uruchamia się nie żądając loginu i hasła.
- ✓ Dla stanowiska R4_ST, przy założeniu tylko jednego stanowiska: zakładając konto (patrz 1.2.3. Utworzenie konta użytkownika) nie używamy dla konta klucza tylko wpisujemy nazwę konta (login) i hasło. Tą nazwą i hasłem logujemy się do programu.
- ✓ W dowolnym przypadku, gdy tworzyliśmy konto przy pomocy klucza, po zainstalowaniu na stanowisku czytnika kluczy: logujemy się kluczem.

2. Użytkowanie programu Tele32 jako stanowiska R4_ST

Poniżej opisano główne różnice w stosunku do użytkowania programu w typowym bilingu.

- Dane zbierane są w programie Tele32 - serwerze. Aby w stanowisku R4_ST pojawiły się nowe dane należy dokonać odczytu: przez kliknięcie ikony  lub wybranie odczytu z menu: *Rejestracja, odczytaj rejestrator*.

- Rozmowy które posiadają nagrania są wyróżnione tłustym drukiem.

- Odsłuchiwanie nagrań odbywa się poprzez dwukrotne kliknięcie na wierszu tabulogramu, lub kliknięcie prawym klawiszem i wyborem *odsluchaj*.

- W czasie odsłuchiwania możemy rozmowę zapisać do pliku WAV.

- Można odsłuchiwać zaznaczone rozmowy. Zaznaczenia dokonujemy filtrem lub ręcznie (klawiszem Ins), następnie z menu wybieramy *Narzędzia, Odsłuchaj zaznaczone rozmowy*. Odsłuchiwane są rozmowy zaznaczone (w zależności od wyboru w menu *Abonenci* cała rejestracja, lub tylko konkretny abonent), jeśli chcemy zakończyć odsłuch aktualnej rozmowy klikamy zamknięcie okienka odsłuchu. Program przechodzi do odsłuchu następnej.

- Można eksportować nagrania zaznaczonych rozmów. Eksportu dokonujemy: *Narzędzia, Eksportuj zaznaczone rozmowy (treść)*. Po wskazaniu katalogu zapisywane są pliki WAV. Nazwa pliku tworzona jest w oparciu o wiersz opisujący rozmowę, na przykład: 2007-11-09_13-35-18_{0618358600}_00-01-18_0,00zł,5_13.wav

3. Użytkowanie programu Tele32 jako stanowiska R4_MA

Na wstępie należy zaznaczyć że moduł analizy połączeń może pracować samodzielnie, lub być “nakładką” na stanowisko R4_ST. Dodane są wtedy funkcje:

- ✓ Program analizuje pracę grup 9 utworzonych w centrali lub poprzez usługi CC4 firmy ZETKOM).
- ✓ Wskazane są rozmowy których nie odebrał dany abonent lecz odebrał inny.
- ✓ Wskazane są rozmowy których nikt nie odebrał.
- ✓ Można śledzić przebieg połączenia, od początku wywołania, poprzez odbiór na zapowiedzi, skierowanie wywołania na grupę, wykaz numerów dzwoniących w grupie, brak ich reakcji, skierowanie na powtórny zapowiedź itd.
- ✓ Śledzenie przedstawione jest w postaci tabulogramu i wykresu graficznego.
- ✓ Logowanie i wylogowanie użytkowników: agentów operatorów, dokonane za pomocą mechanizmów centrali lub aplikacji R4mCRM, odnotowywane jest na tabulogramie.
- ✓ Zalogowanie przez nadzorcę w systemie R4mCRM, przeniesienie do innej grupy, również znajduje swoje odzwierciedlenie w rejestracji.

4. Licencje i gwarancje

4.1. Licencja oprogramowania

1. Producent programu udziela użytkownikom **beztymczasowej** licencji na użytkowanie programu Tele32

Instalacja stanowisk R4_ST i R3AT_ST

zwanego dalej programem.

2. Licencja na program udzielana jest **wyłącznie** na użytkowanie ze sprzętem produkcji firmy ZETKOM: R3, R4, CC4, R4mCRM, R3CKL. **Żadna** inna forma sprzedaży nie jest legalna i podlega określonym przez prawo sankcjom.
3. Przekazanie licencji innemu użytkownikowi jest możliwe w wypadku przekazania urządzeń z którymi ta licencja została zakupiona. Przekazana powinna być również niniejsza **licencja**.
4. W razie konieczności posiadania licencji jako dokumentu, proszę zarejestrować się na www.zetkom.pl

4.2. Gwarancja, rękojmia oprogramowania

1. Sprzedawca gwarantuje poprawność zapisu informacji na nośniku instalacyjnym (dyskietkach, dysku CD-ROM, serwerze internetowym FTP), oraz poprawność druku instrukcji.
2. Wadliwe nośniki zostaną wymienione na wolne od wad w terminie 30 dni od zakupu przez ostatecznego odbiorcę. Decyduje data dokumentu zakupu.
3. W okresie jednego roku licencjobiorca ma prawo do nieodpłatnych nowych wersji programu. Nowe wersje wydawane są **tylko** po zamówieniu u producenta lub dystrybutora. Koszty wysyłki obciążają stronę zamawiającą.
4. Gwarancja obowiązuje przez okres jednego roku kalendarzowego od momentu zakupu przez odbiorcę ostatecznego, potwierdzonego fakturą lub rachunkiem.

Wyłączenie rękojmi. (Dla programu)

Rękojmia jest wyłączona w całości. Rękojmia dotyczy tylko prawidłowego zapisu programu na nośnikach. Producent w szczególności wyłącza jakiegokolwiek roszczenia dotyczące strat wywołane działaniem lub niedziałaniem programu lub urządzeń. Program i urządzenia zostały wykonane z jak największą starannością a ich działanie zostało sprawdzone przez niezależnych testerów oraz jednostkę homologacyjną. Niestety istnieje możliwość pojawienia się błędów oraz nieprzewidzianych interakcji z użytkowanym sprzętem komputerowym i programami. Przekazanie uwag producentowi umożliwi poprawienie pracy programu i urządzeń. Przyjęcie uwag nie jest zobowiązaniem do usunięcia wad. Należy również pamiętać o tym że nie każda sugestia dotyczy obiektywnych wad programu.