

***Manual de instalação Priority
HIPATH 1100 versão 7.0***





Papel é reciclável!
Preserve a natureza.

Este documento contém 28 páginas.

Elaborado por: Innova Tecnologia de Soluções.

Liberado em Novembro de 2014.

Impresso no Brasil.

Sujeito a alterações técnicas.

A reprodução deste documento, assim como o uso e a revelação de seu conteúdo não são permitidos, salvo por autorização expressa. Os infratores estão sujeitos às penas da lei e respondem por perdas e danos. No caso de concessão de patente ou de registro de fábrica, ficam reservados os direitos de exclusividade. O cumprimento do constante nas especificações técnicas e nas descrições de facilidades só é obrigatório quando acordado em contrato específico.

Innova Tecnologia de Soluções.

ÍNDICE

1 – INTRODUÇÃO.....	4
2 – PRÉ-REQUISITOS.....	4
3 – DOWNLOAD E REGISTRO.....	08
4–TOPOLOGIA DA INSTALAÇÃO.....	13
5–TELA DE CONFIGURAÇÃO PRIORITY SEVER.....	16
6–CONFIGURAÇÃO WEB.....	18
7–INSTALAÇÃO DO PRIORITY CLIENT.....	21
8–ATALHO PRIORITY CLIENT.....	23
9–CONFIGURAÇÃO PRIORITY CLIENT.....	25
10- MONITORAÇÃO WEB PRIORITY.....	26

MANUAL DE INSTALAÇÃO PRIORITY – HIPATH 1100

1. INTRODUÇÃO

O PRIORITY é um produto desenvolvido para uso empresarial, no qual possibilita o gerenciamento do Call Center.

Permite o monitoramento online e em tempo real de todos os atendentes, constando informações como: status do operador (“disponível”, “em ligação”, “fora do gancho”, “em pausa”) e o tempo que o operador está neste status.

Possui também monitoramento completo de “fila”, onde é mostrado na tela a quantidade de ligações que estão na fila aguardando atendimento, além de tempo, número, grupo e posição na fila.

Com o PRIORITY é possível tirar relatórios gerenciais diversos como relatórios gráficos, resumidos e detalhados de eficiência, ligações abandonadas, pausas, ligações por ramal dentre outros.

Os atendentes têm na tela a informação da quantidade de ligações na fila, atendentes disponíveis, bina, ligações atendidas e abandonadas.

2. PRÉ-REQUISITOS

Máquina Servidor do Priority:

* Sistema Operacional: Microsoft Windows® (versões conforme tabela a seguir).

Browser: Internet Explorer versão 7 ou superior, Google Chrome, Firefox versão 3.6 ou superior.

Segurança: Nobreak

Configuração da máquina do Servidor: Processador Pentium IV ou equivalente com 2 GB de memória RAM.

Espaço livre no HD: mínimo de 60 GB.

Máquina do Usuário (Cliente)

* Sistema Operacional: Microsoft Windows® (versões conforme tabela abaixo).

Browser: Internet Explorer versão 7 ou superior, Google Chrome, Firefox versão 3.6 ou superior.

Segurança: Nobreak

Configuração da máquina cliente: Processador Pentium IV ou equivalente com 512 MB de memória RAM.

Espaço livre no HD: mínimo de 60 GB.

CONFIGURAÇÕES:

SISTEMA OPERACIONAL:

Veja abaixo a lista dos sistemas operacionais homologados para instalar o Priority:

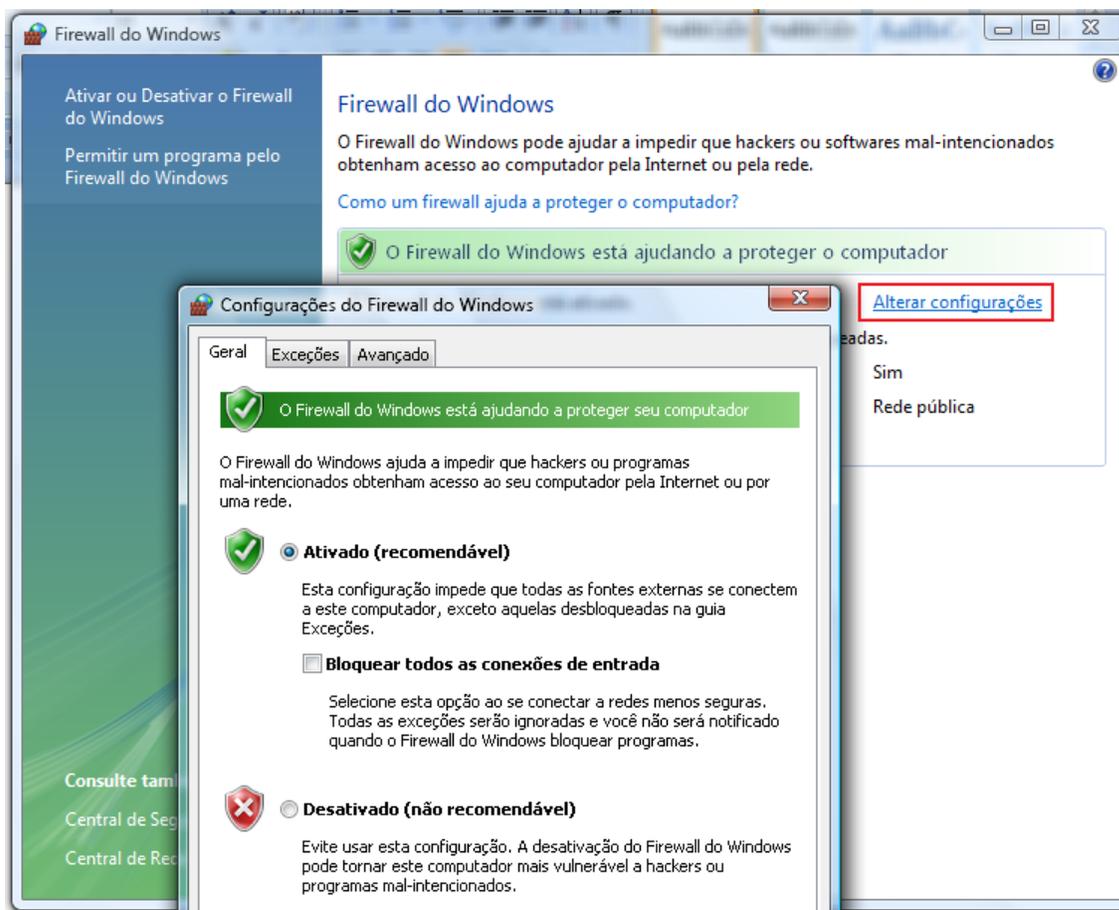
Sistema Operacional	Versão	Tipo
Microsoft Windows XP	Professional	32 Bits / 64 Bits
Microsoft Windows Vista	Business / Ultimate	32 Bits / 64 Bits
Microsoft Windows 7	Starter / Professional / Ultimate	32 Bits / 64 Bits
*Microsoft Windows 2003	Standart	32 Bits / 64 Bits
*Microsoft Windows 2008	Standart	32 Bits / 64 Bits

**No caso do Microsoft Windows 2003 ou 2008 Server a versão Enterprise poderá exigir a senha de administrador de Rede.*

FIREWALL DO WINDOWS: Para todos os sistemas operacionais citados anteriormente é necessário criar uma regra no Firewall do Windows antes de começar a fazer a instalação. Isto deve ser feito porque o Firewall bloqueia inúmeras portas que são utilizadas pelo Priority. Se não for criada uma regra para o Firewall, é possível que alguns serviços não sejam instalados corretamente. Também irá afetar o acesso aos relatórios via web, através de outras máquinas. Veja a seguir como criar uma regra de Firewall do Windows.

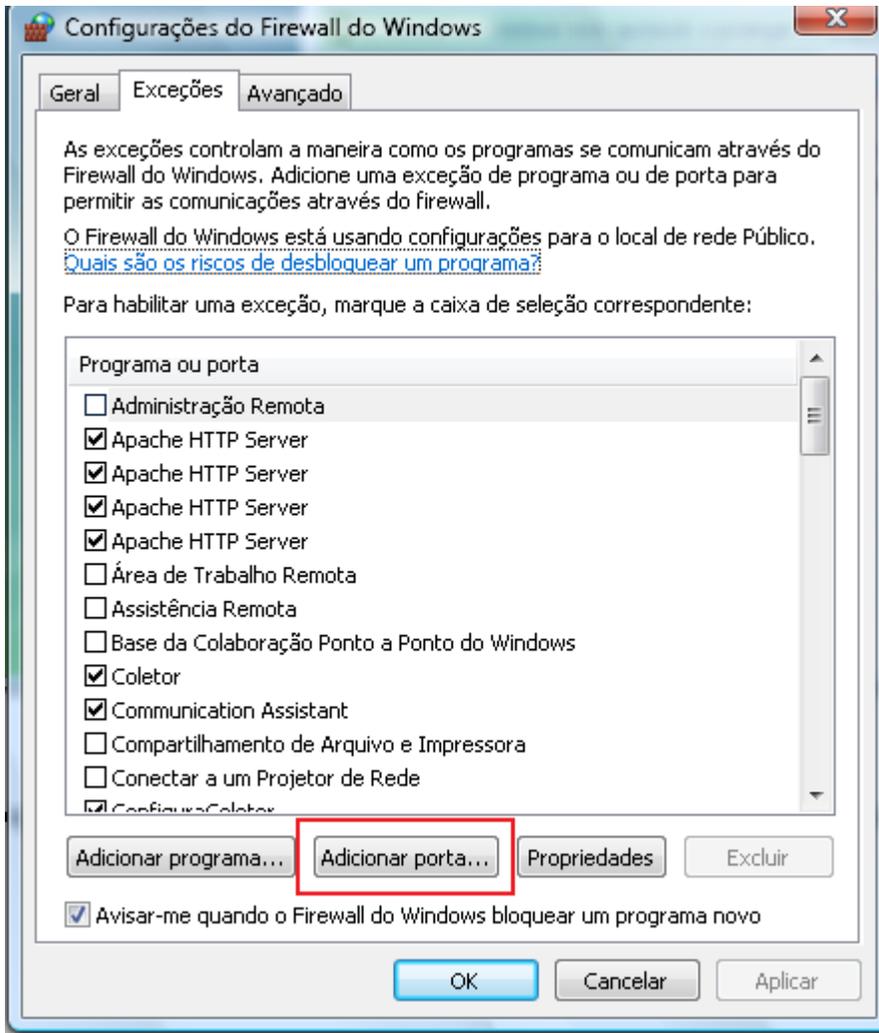
CRIAÇÃO DE REGRA DE FIREWALL

No caso de existir bloqueio de porta por meio do Firewall, existe a possibilidade de criar uma regra onde habilite o acesso a porta que será utilizada pelo software. É preciso abrir o painel de controle, clicar na opção Firewall do Windows, em seguida clicar em alterar configurações.

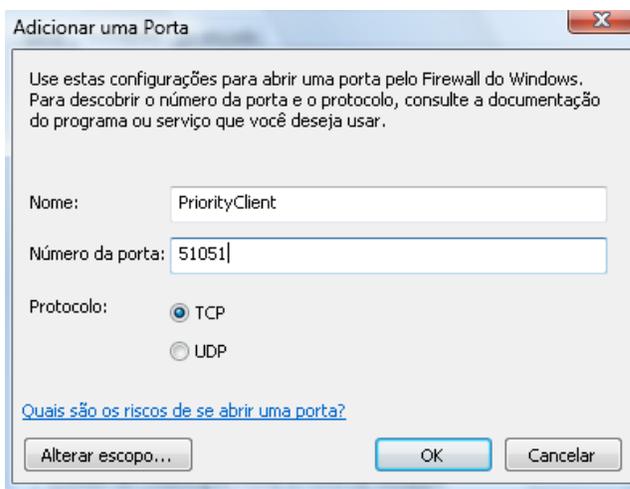


OBSERVAÇÃO: Caso a máquina tenha outros tipos de Firewall ou programas de bloqueio que impessam o acesso a algumas portas, é preciso também criar regras.

Depois clicar na opção exceções, em seguida clicar em adicionar porta.



No caso do Priority Client, é utilizada a porta 51051, preenche nome e número da porta, mantém a opção TCP e em seguida clicar em ok.



NÍVEL DE USUÁRIO

Uma recomendação importante é instalar o sistema logado com uma conta de nível Administrador do Windows. Os bloqueios desses controles impedem que programas possam salvar e configurar arquivos dentro de sua pasta de instalação.

INTERNET EXPLORER

O Internet Explorer é utilizado para fazer todas as configurações do programa Priority via browser. Então verifique se ele está funcionando corretamente e configure um nível de segurança que permita a execução e uso de scripts, aplicativos e cookies devidamente. Em Ferramentas > Opções da Internet verifique as seguintes configurações:

1. **Segurança:** desabilite o Modo Protegido e defina o nível de segurança no mínimo (Baixa).
2. **Privacidade:** defina o nível no mínimo (Aceitar Todos os Cookies), para não haver problemas com sessão autenticada e também desmarque a caixa Ativar Bloqueador de Pop-ups.
3. **Avançadas:** as configurações padrão são aceitáveis.

3. DOWNLOAD E REGISTRO PRIORITY

Após realizar todos os procedimentos de pré-requisitos de instalação do Priority, é necessário realizar o **DOWNLOAD** no site da Innova.

Abaixo seguem os procedimentos do download.

* Acesse o site da Innova no endereço: <http://www.innsoftti.com.br>

*Clique na opção **[Downloads]**;

TECNOLOGIA DE SOLUÇÕES
innova
Inovação em Telecom

(41) 3566-6666 Bem-vindo ao mundo Telecom! Espaço do Cliente

Home
Empresa
Produtos
Soluções
Contato

LANÇAMENTO!
start
GERENCIAMENTO EM TELECOM
mais informações...

ACRESCIMO DÍGITO 9
CELULARES SP
ATUALIZE START OU
START PLUS

Downloads

Dúvidas Frequentes (FAQ)

Treinamentos

Manuais

Usuário:
Senha:
OK



Em seguida clique em **[Priority]**;



TECNOLOGIA DE SOLUÇÕES
innova
Inovação em Telecom

(41) 3566-6666 Bem-vindo ao mundo Telecom! Espaço do Cliente

Home
Empresa
Produtos
Soluções
Contato

Downloads - Priority

	Inst. Priority Siemens H1100 - x86/x64	04/10/2013	2.4.24	128 Mb
	Inst. Priority Siemens H3000 - x86/x64	04/10/2013	2.4.24	123 Mb
	Inst. Priority Panasonic TDE / NS1000 - x86/x64	04/10/2013	2.4.24	123 Mb

Última Atualização: 04/10/2013

Usuário:
Senha:
OK

Downloads
Dúvidas Frequentes (FAQ)
Treinamentos
Manuais

- Execute o setup instalador de acordo com modelo de PABX. Durante a execução será solicitada a chave de liberação.

Registro do Sistema

Registro do Sistema

Código de Usuário:
440641801

Obter Chave *Caso a máquina onde está sendo instalado o Start V3.0 não tenha acesso à internet para realizar a liberação do sistema, favor entrar em contato com o distribuidor do Start V3.0*

Registro

Nº Serial do Cartão:

Chave de Liberação:

Informações do Registro

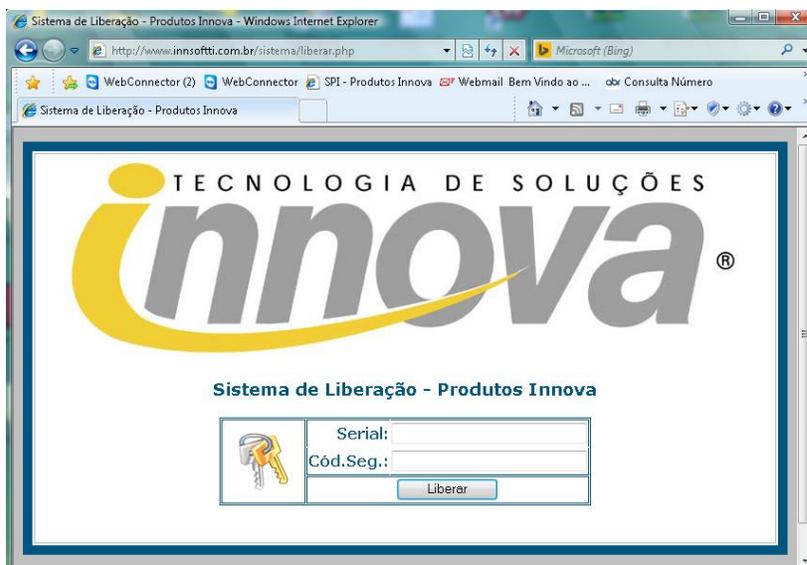
Quantidade de Ramais: 0
Status do Registro: **O Sistema não está registrado**

Registrar

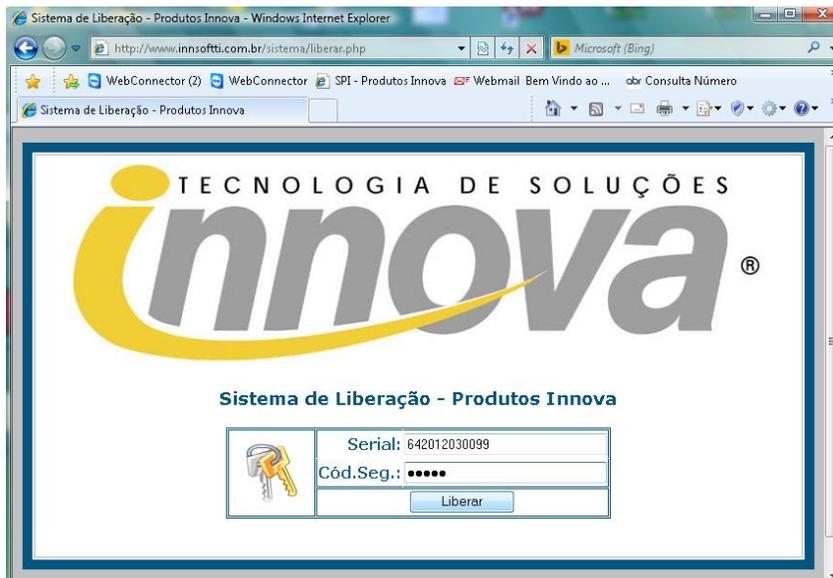
- (*) Atenção: o código de usuário gerado na máquina pode eventualmente ter sinal (-), que deve ser considerado para a geração correta da chave.

- Atenção II: as configurações regionais e de idioma da máquina devem estar no padrão Português / Brasil, e a data e hora nos formatos dd/mm/aaaa e HH:mm:ss (Painel de Controle/Configurações Regionais e de Idioma).

Caso não haja, nenhum bloqueio no acesso a internet, após direcionar ao link: <http://www.innsoftti.com.br/sistema/liberar.php>. Deverá aparecer a tela abaixo:



- Insira o número de série e o código de segurança que estão no cartão Priority Code. Em seguida será aberta outra página, onde deverá ser colocado o código de usuário.



Aparecerá a tela do CADASTRO PARA LIBERAÇÃO DO SOFTWARE INNOVA, constando a quantidade de ramais adquirida pelo cliente e o tipo da chave: Liberação. Os demais campos que estão em branco e devem ser preenchidos.

TECNOLOGIA DE SOLUÇÕES innova		CADASTRO PARA LIBERAÇÃO DO SOFTWARE INNOVA	
DADOS DO CLIENTE			
Código do Usuário:	<input type="text"/>	<i>ATENÇÃO! Não coloque aqui o número de série. Veja no link ao lado onde obter o código de usuário.</i>	
Quantidade de Ramais:	<input type="text" value="20"/>		
Tipo de Liberação:	<input type="text" value="Liberação"/>		
Nome do Cliente:	<input type="text"/>		
Cidade:	<input type="text"/>		
UF:	<input type="text"/>		
DDD:	<input type="text"/>		
Telefone:	<input type="text"/>		
Observação:	<input type="text"/>		
Nome do Técnico:	<input type="text"/>		
Nome da Revenda:	<input type="text"/>		
			

Ao concluir o preenchimento, clique no ícone do disquete para salvar as informações digitadas e aparecerá a chave de **LIBERAÇÃO**.

TECNOLOGIA DE SOLUÇÕES innova		CADASTRO PARA LIBERAÇÃO DO SOFTWARE INNOVA	
DADOS DO CLIENTE			
Código do Usuário:	<input type="text" value="836731681"/>	<i>ATENÇÃO! Não coloque aqui o número de série. Veja no link ao lado onde obter o código de usuário.</i>	
Quantidade de Ramais:	<input type="text" value="20"/>		
Tipo de Liberação:	<input type="text" value="Liberação"/>		
Nome do Cliente:	<input type="text" value="INNOVA SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS"/>		
Cidade:	<input type="text" value="CURITIBA"/>		
UF:	<input type="text" value="PR"/>		
DDD:	<input type="text" value="041"/>		
Telefone:	<input type="text" value="35666666"/>		
Observação:	<input type="text"/>		
Nome do Técnico:	<input type="text" value="FERNANDO"/>		
Nome da Revenda:	<input type="text" value="INNOVA"/>		
			

08C02EC9-00090-002408E8-9C008-80AC8AC0-00826480

Insira na tela de registro do Sistema do PRIORITY o serial do cartão de ATIVAÇÃO e a chave de liberação obtida no cadastro para Liberação do Software Innova.

frmRegistro

Registro do Sistema

Código de Usuário
-836731681

Obter Chave *não tenha acesso à internet para realizar a liberação do sistema,*

Registro

Nº Serial do Cartão:
642012030099

Chave de Liberação:
08C02EC9-00090-002408E8-9C008-80AC8AC0-00826480 ✓

Informações do Registro

Quantidade de Ramais: 20

Status do Registro: **O Sistema está Registrado**

Registrar

O Status do Registro deve mudar para **Registrado** e o sistema deve liberar as telas de navegação dos menus do PRIORITY.

4. TOPOLOGIA DA INSTALAÇÃO DO PRIORITY

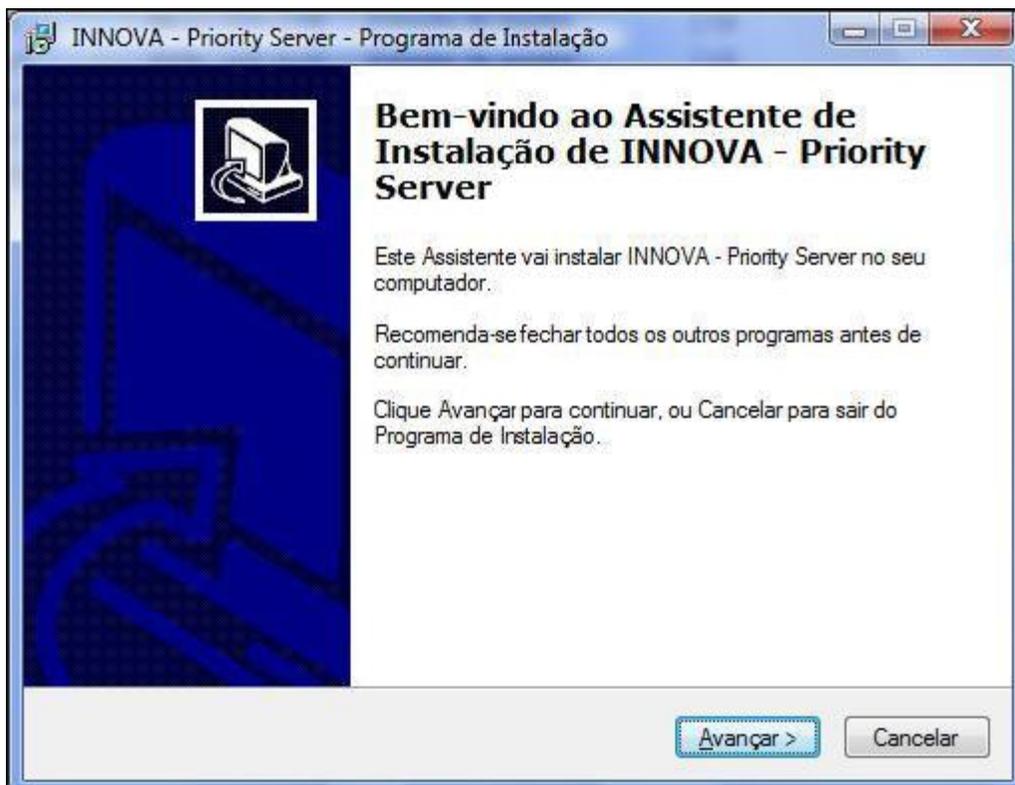
O software do PRIORITY Server é instalado em um computador Servidor, o qual está conectado à central telefônica via LAN. As informações obtidas através da Central telefônica são transmitidas via rede ao Servidor, que repassa e recebe algumas informações dos computadores onde o módulo cliente está instalado. Nestes computadores deve ser instalado o software PRIORITY Client para que os mesmos tenham a tela de informações das ligações.

Após baixar o software do PRIORITY na máquina do Servidor, clique no ícone do setup.

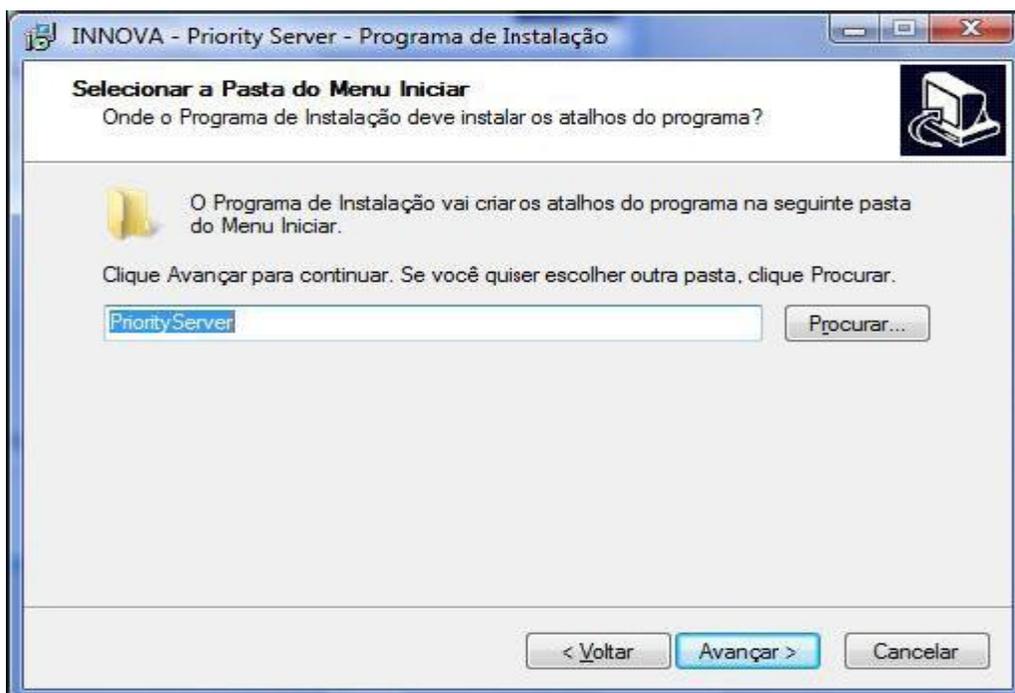
SetupPriorityServerSiemensH1K_2.4.24	07/10/2013 11:50	Aplicativo	131.668 KB
--------------------------------------	------------------	------------	------------

Clique em Avançar para Iniciar a instalação.

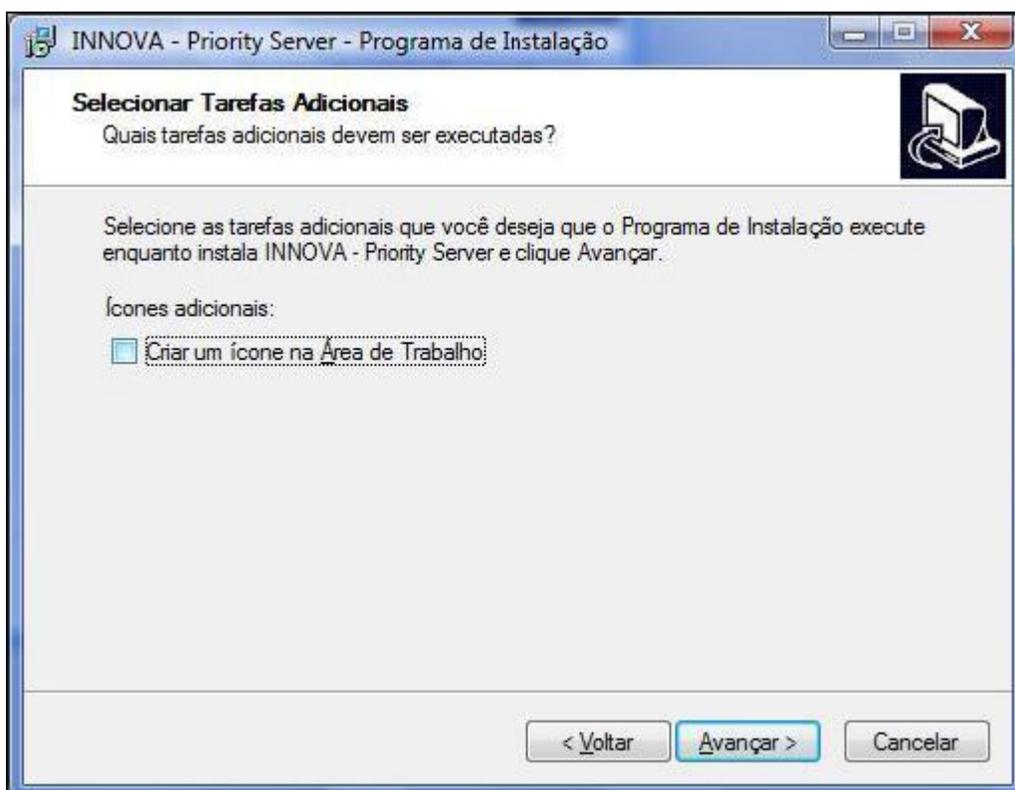
Observação: a conexão lan do servidor com a central deve estar ok.



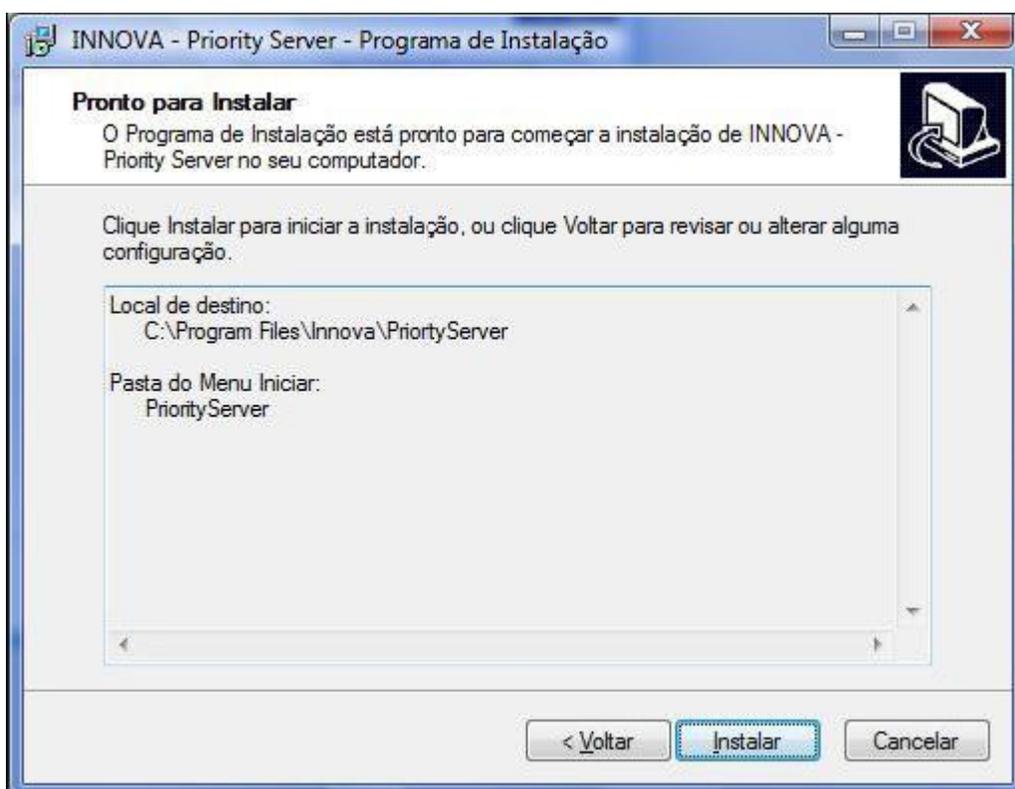
Clique em Avançar:



Marque ou desmarque a opção para criar ícones de atalho no desktop e na Barra de Inicialização Rápida.



Confirme a descrição e clique em Instalar:



5. TELA DE CONFIGURAÇÃO DO PRIORITY SERVER

- Selecione a linha do seu PABX (1100) na caixa de diálogo;
- A porta de comunicação com Clientes deve ser 51051;
- A porta de comunicação com o PABX deve ser 3104;
- Clique em SALVAR.

Priority Server - Configurações

Monitor

Protocolo de Comunicação
Linha de Pabx

TAPI 11xx

SERVIDOR/CENTRAL

IP: 127.0.0.1
PORTA: 3104

Comunicação com Clientes

PORTA: 51051

**Para identificação correta do operador, é necessário que todos utilizem o Priority Client.*

SALVAR

Cadastro de ramais

Lista de ramais

- 6901
- 6902
- 6903
- 6904
- 6905
- 6920

Novo ramal

Adicionar

Remover

Cadastro de grupos

Lista de grupos

- 791
- 792

Grupo

Código:

Nome:

Faixa de AGID:

** Separe com ponto-e-vírgula (;) os IDs e/ou intervalos de IDs (-)*

Novo Gravar

Remover

- Adicionar o código UCD de todos os grupos que serão monitorados
- Adicionar os ID's de acordo com cada grupo que será monitorado;
- Adicionar o NOME do Grupo que será monitorado;

-Adicionar todos os ramais que serão monitorados, de acordo com seus respectivos grupos.

SALVAR

Cadastro de ramais

Lista de ramais

- 108
- 103
- 107
- 115
- 199
- 109
- 111

Novo ramal

Grupo UCD

Posição

Gravar

Remover

Cadastro de grupos

Lista de grupos

- 790
- 791
- 792

Grupo

Código:

Nome:

Faixa de AGID:

* Separe com ponto-e-vírgula (;) os IDs e/ou intervalos de IDs (-)

Novo Gravar

Remover

-Comunicação via Commsserver:

O Commsserver deve estar conectado para que possa haver a comunicação, a letra "C" deve estar toda em azul conforme figura abaixo, esse status significa que está conectado a central.



6. CONFIGURAÇÃO WEB DO PRIORITY

Configurar Conexão com Servidor: Clique em Config → Conexão Servidor.

Entre com o IP (da máquina do servidor) e a Porta do Servidor do Priority.

* Se esta opção não estiver configurada corretamente, não será possível visualizar as PA's.



The screenshot shows the 'CONEXÃO COM SERVIDOR' configuration page in the Priority Call Center software. The interface includes a navigation menu with icons for 'Usuários', 'Grupos', 'Cores', 'Conexão Servidor', 'Pausas', and 'Voltar'. The 'Conexão Servidor' option is highlighted. Below the menu, there are two input fields: 'Ip Servidor' with the value '192.168.1.12' and 'Porta' with the value '51051'. A green checkmark icon is visible below the input fields, indicating successful configuration.

Criando grupos:

- Acesse a página WEB do Priority através do endereço:

<http://localhost:8080/priority/login.php>

- Entre com o usuário administrador padrão (Login: admin Senha: admin);

- Vá em Config → Grupos → Adicionar

- Código Grupo: Entre com o código ACD do grupo (conforme PABX);

- Nome do Grupo: Entre com o nome do Grupo;

- Faixa de AgentID: Entre com os AgentID's setados para este grupo no PABX;

- Clique em Gravar.

Priority
CALL CENTER INNOVA

CADASTRO DE GRUPOS

Usuários Grupos Cores Conexão Servidor Pausas Voltar

CADASTRO

Código Grupo:

Nome Do Grupo:

Faixa de AgenteID: * Separe com ponto-e-vírgula (;) os IDs e/ou intervalos de IDs (-)

Criando usuários:

- Vá em Config → Usuários → Adicionar;

- Nome: Entre com o nome do usuário;

- Login: Entre com o login que o usuário utilizará para se logar no sistema;

- Senha: Entre com a senha que o usuário utilizará para se logar no sistema;

- Níveis:

* Administrador tem acesso a todas as funções do sistema WEB, incluindo visualizar/criar/deletar usuário, porém não pode se logar no Priority Client;

* Supervisor tem acesso a todas as funções do sistema WEB, porém deve ser vinculado a algum grupo para que o mesmo possa monitorar e administrar somente seu grupo;

* Operador tem acesso somente para logar no Priority Client;

- Monitorado: Marque esta opção em todos os operadores para que o sistema monitore e registre as operações dos mesmos;

- Clique em Gravar.



CADASTRO DE USUÁRIO



CADASTRO

Nome:

Login:

Senha:

Nível: ▼

Monitorado:

Agora é necessário vincular o usuário criado a seu grupo.

- Para fazer isto selecione um grupo ao lado da opção de “Não Vinculados” e clique em Adicionar, selecionando um AgentID disponível para aquele grupo.
- Clique em Gravar.



CADASTRO DE USUÁRIO



CADASTRO

Nome: teste

Login: teste

Senha:

Nível: Operador ▼

Monitorado:

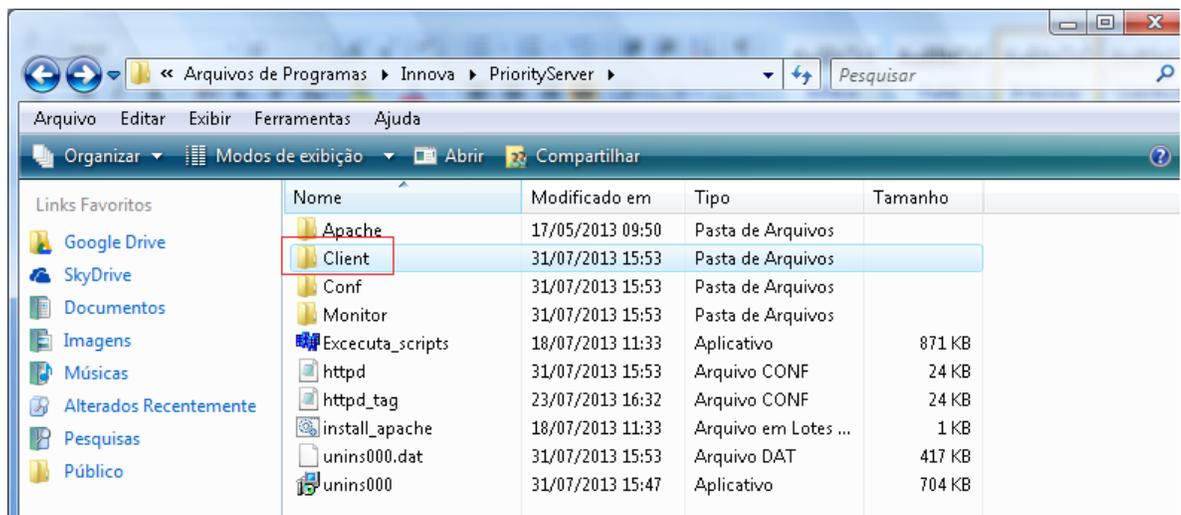
Vinculação de Grupos

Vinculados: SUPORTE - 131  Não Vinculados: Selecione o grupo ▼ Agente ID: 

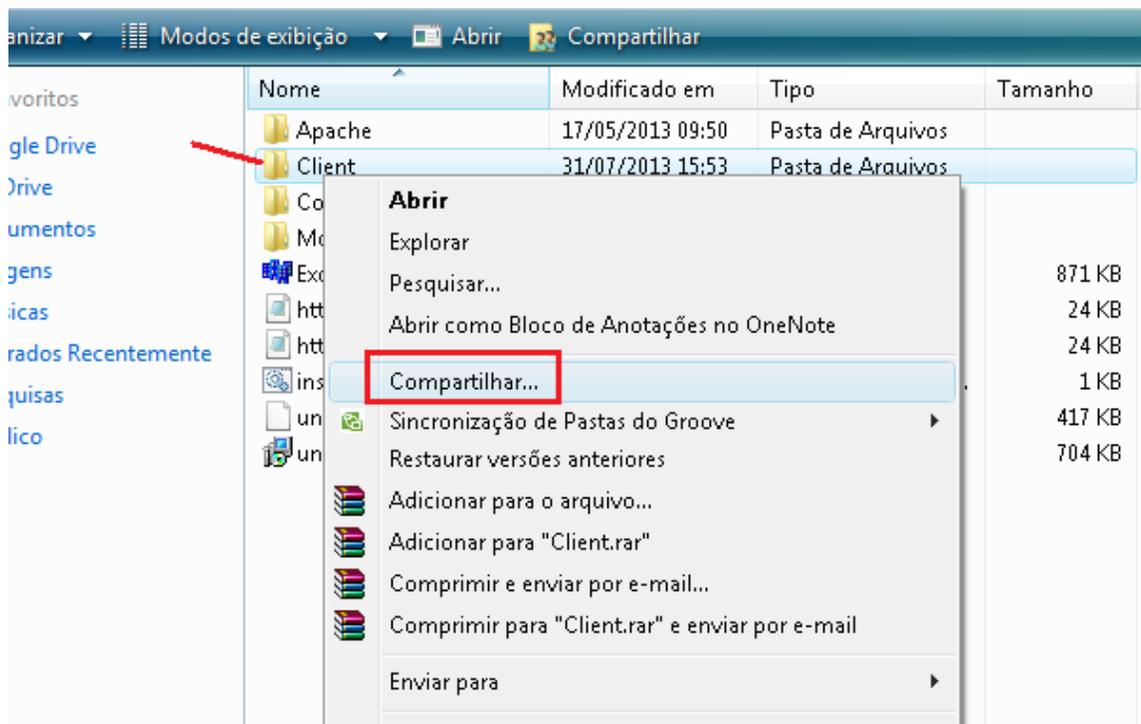
  

7. INSTALAÇÃO DO PRIORITY CLIENT

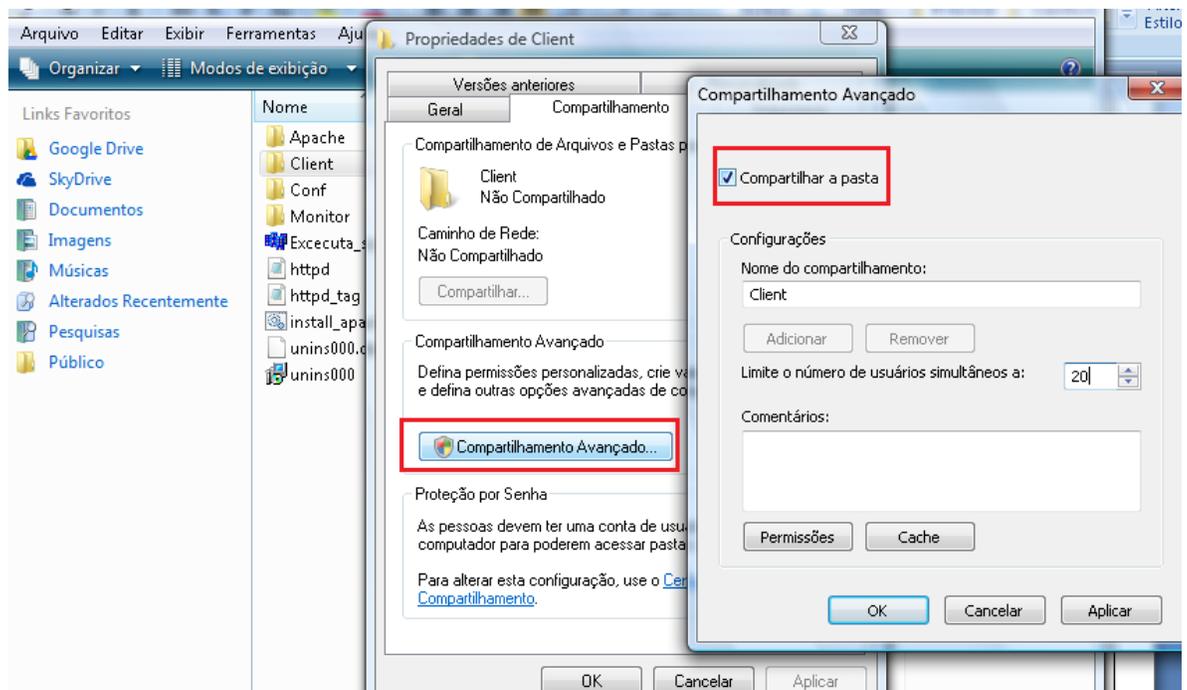
O Priority Client será instalado somente no servidor, onde todas as estações clientes “puxarão” atalho direto da pasta do aplicativo, facilitando a instalação e atualização do software. Para tanto será necessário compartilhar a pasta Priority Client no servidor e permitir acesso total a todos os usuários da rede a esta pasta.



Para compartilhar a pasta é preciso clicar com o botão direito do mouse na opção “compartilhar...”.



Em seguida clicar na opção compartilhamento avançado e selecionar a opção compartilhar pasta.



Após fazer o compartilhamento é preciso executar o Priority Client clicando no ícone conforme mostrado abaixo:

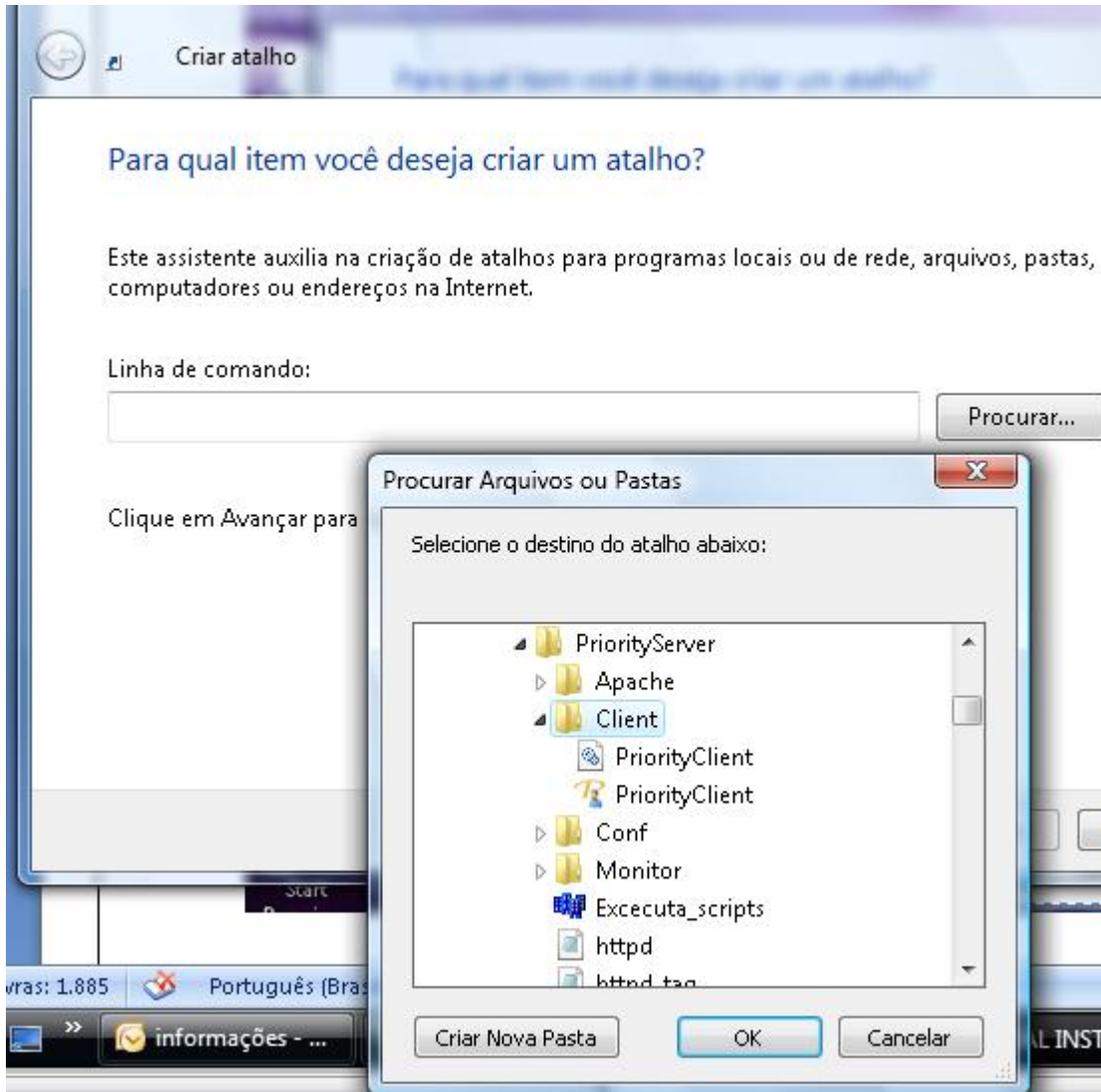
 PriorityClient	16/05/2013 12:20	Aplicativo	1.569 KB
--	------------------	------------	----------

8. CRIANDO O ATALHO DO PRIORITY CLIENT NAS MÁQUINAS DOS OPERADORES

- Clique em qualquer espaço reservado no desktop;
- Clique em Novo e em seguida em Atalho;



-Clicando na opção procurar, direcionar o atalho para a pasta onde está o aplicativo no servidor, no caso em C:/Arquivos de Programas/Innova/Priority Server/Client. Em seguida clicar em avançar e clicar em “OK”.

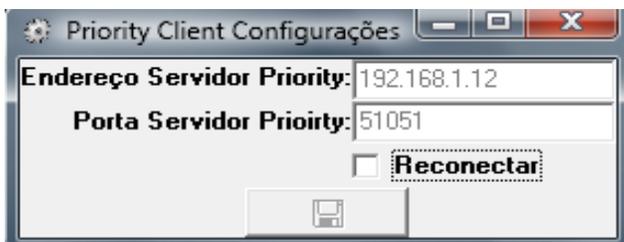


9. CONFIGURANDO O PRIORITY CLIENT NAS MÁQUINAS DOS OPERADORES

Abra o Priority Client na máquina do operador



- Clique em cima do ícone com o botão direito.
- Em seguida clique na opção configurar.
- Preencha as informações solicitadas (IP e Porta do servidor: 51051).



Em seguida é preciso se logar conforme login do cadastro de usuário.



10. MONITARAÇÃO WEB PRIORITY

Para monitorar as PA's cadastradas é preciso se logar no Priority, (login: admin, senha: admin).



BEM VINDO

LOGIN

Usuário:

Senha:

Logar Sair

Em seguida clicar na opção controle:



MENU

Controle Relatórios Config Sair



Em seguida clicar na opção PA e Fila:



Selecionar qual o grupo que deseja monitorar e se vai monitorar a fila também ou somente os eventos das PA's.



A tela de monitoração apresenta os eventos de quais agentes estão em pausa, em atendimento, ou ociosos, juntamente apresenta a duração de cada evento, além de outras informações de acordo com a imagem abaixo:

MONITORAÇÃO CALLCENTER						
<small>Se houver problemas no carregamento do aplicativo, clique aqui.</small>						
Grupo(s): COMERCIAL SUPORTE DESENVOLVIMENTO						
Filtro:PA						
Resumo ACD Agentes						
Logados	Disponível	Ocupados		Em Pausa	Fila	
6	3	0		2	0	
Agentes						
Nome	Grupo	AGID	Ramal	Número	Estado	Duração
Ortense	COMERCIAL	103	103		Ocioso	00:22:33
Comercial 115	COMERCIAL	115	115		Pausa:REUNIÃO	16:47:14
FERNANDO	SUPORTE	109	109		Fora do gancho	00:00:05
JESSICA	SUPORTE	111	111		Ocioso	00:12:33
108	SUPORTE	108	108		Pausa:TESTES	00:20:21
Edson	DESENVOLVIMENTO	107	107		Ocioso	19:32:37