

Manual de Instalação



03/2010



Papel é reciclável!
Preserve a natureza.

Este documento consiste em 16 páginas.

Elaborado por: Innova Tecnologia de Soluções.
Liberado em Março de 2010.

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	Requisitos para instalação do PRIORITY	5
3	Topologia da Instalação do PRIORITY	5
4	Instalação e Configuração do Servidor do PRIORITY.....	6
5	Tela de Configuração do Priority Server	9
6	Configuração WEB do Priority	10
7	Instalação do Priority Client.....	13
8	Criando o atalho do Priority Client nas máquinas dos operadores	16
9	Configurando o Priority Client nas máquinas dos operadores	18

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 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.

Este manual tratará do processo de instalação e configuração do produto.

2 Requisitos para instalação do PRIORITY

Para garantir o bom funcionamento do sistema será necessário observar as configurações mínimas exigidas :

Máquina Servidor do PRIORITY:

*** Sistema Operacional:** Microsoft Windows® 2000, XP, 2003;

Browser: Internet explorer versão 5.5 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® 98, 2000, XP, 2003, Linux;

Browser: Internet explorer versão 5.5 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 .

(*) OBSERVAÇÃO: Os sistemas operacionais das máquinas do servidor e dos clientes devem estar com suas configurações Regionais e de Idioma no padrão Português Brasil

3 Topologia da instalação do PRIORITY

O software do PRIORITY Server é instalado em um computador Servidor, o qual está conectado á 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.

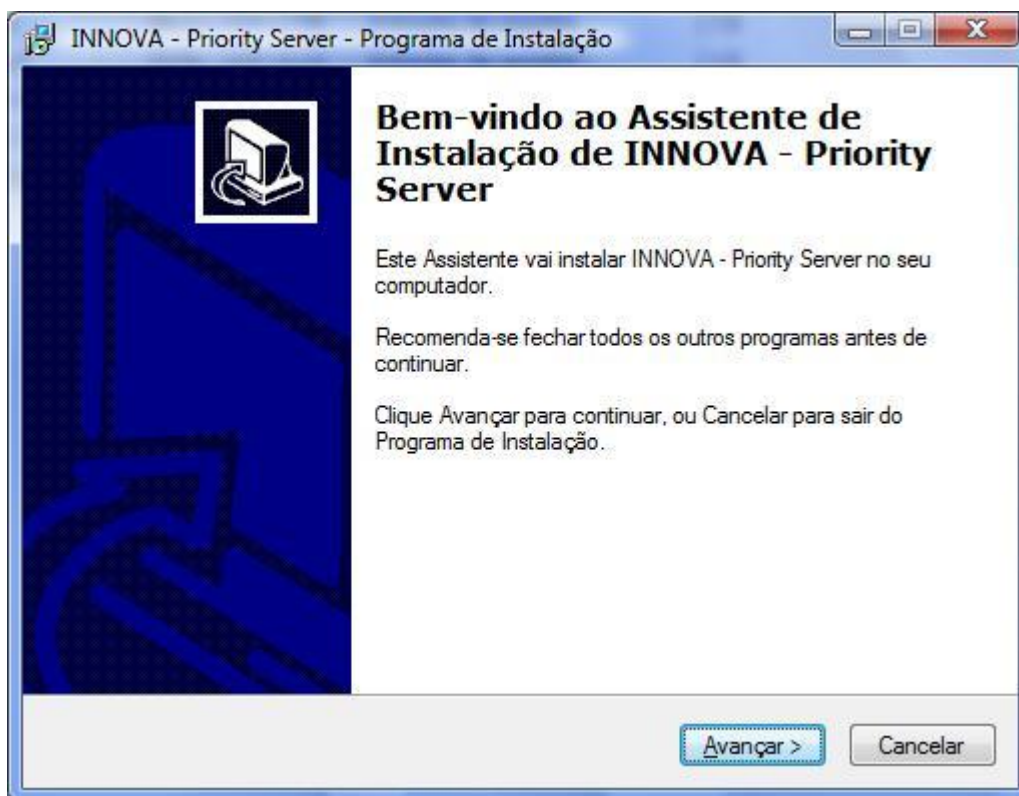
4 Instalação e Configuração do Servidor do PRIORITY

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

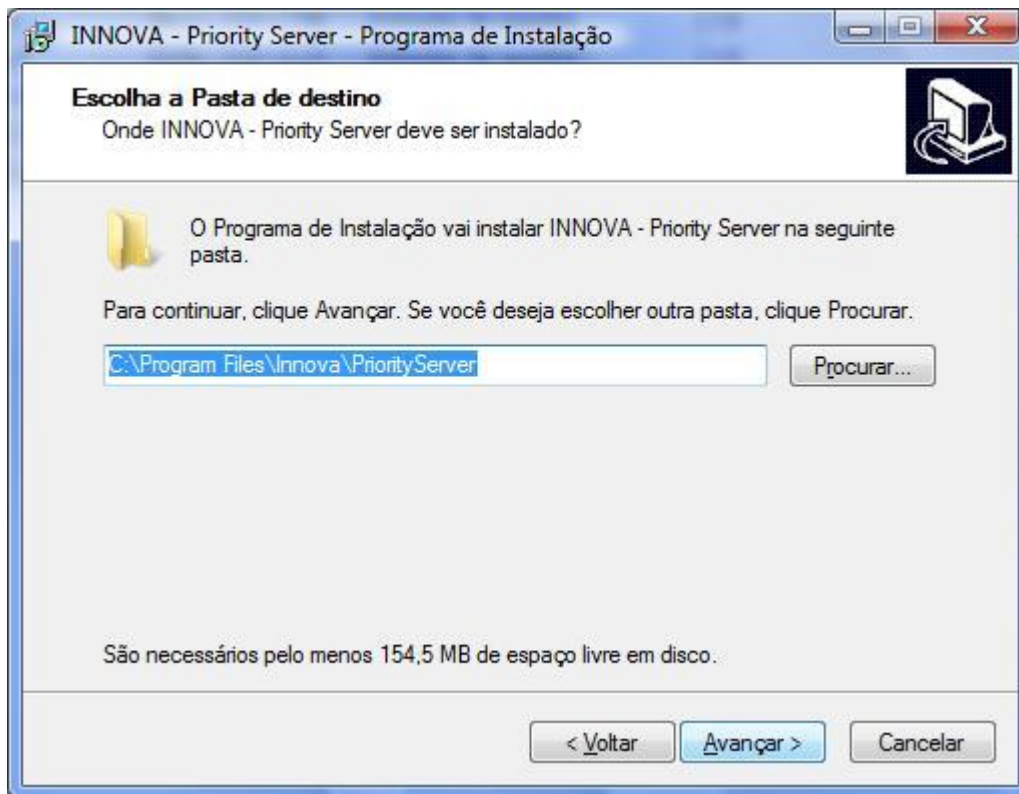
SetupPriorityClient	09/01/2009 14:44	Aplicativo	588 KB
SetupPriorityServer	09/01/2009 14:38	Aplicativo	119.535 KB

Clique em Avançar para Iniciar a instalação

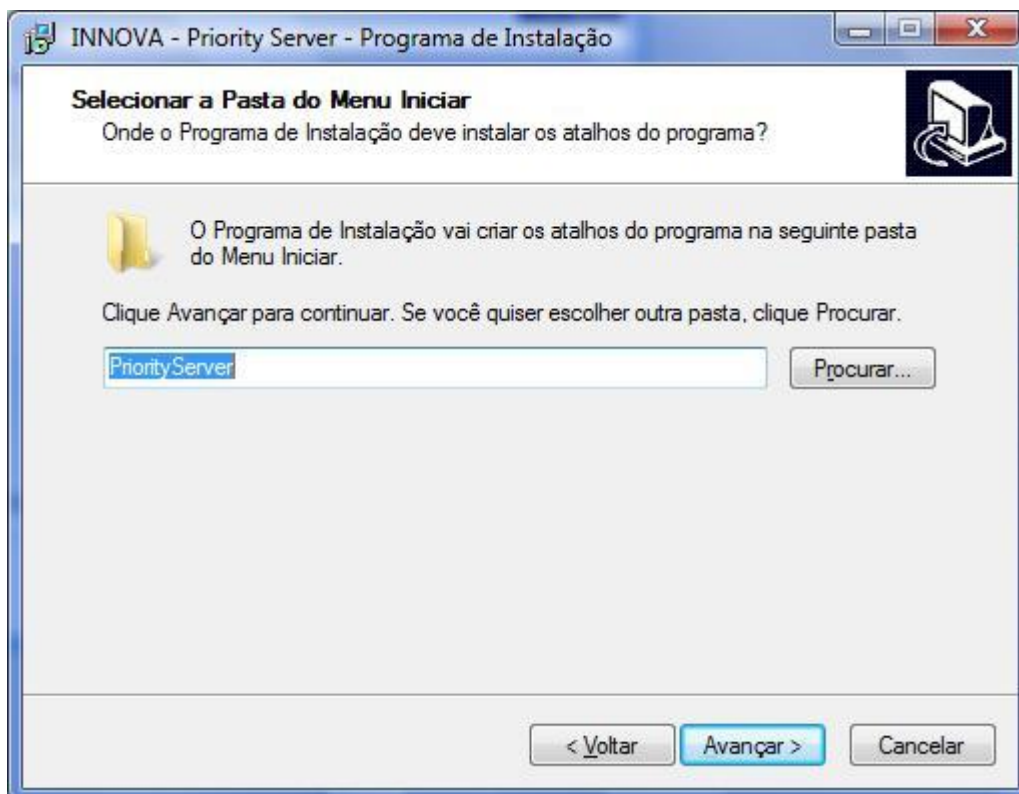
OBSERVAÇÃO: A CONEXÃO LAN DO SERVIDOR COM A CENTRAL DEVE ESTAR OK.



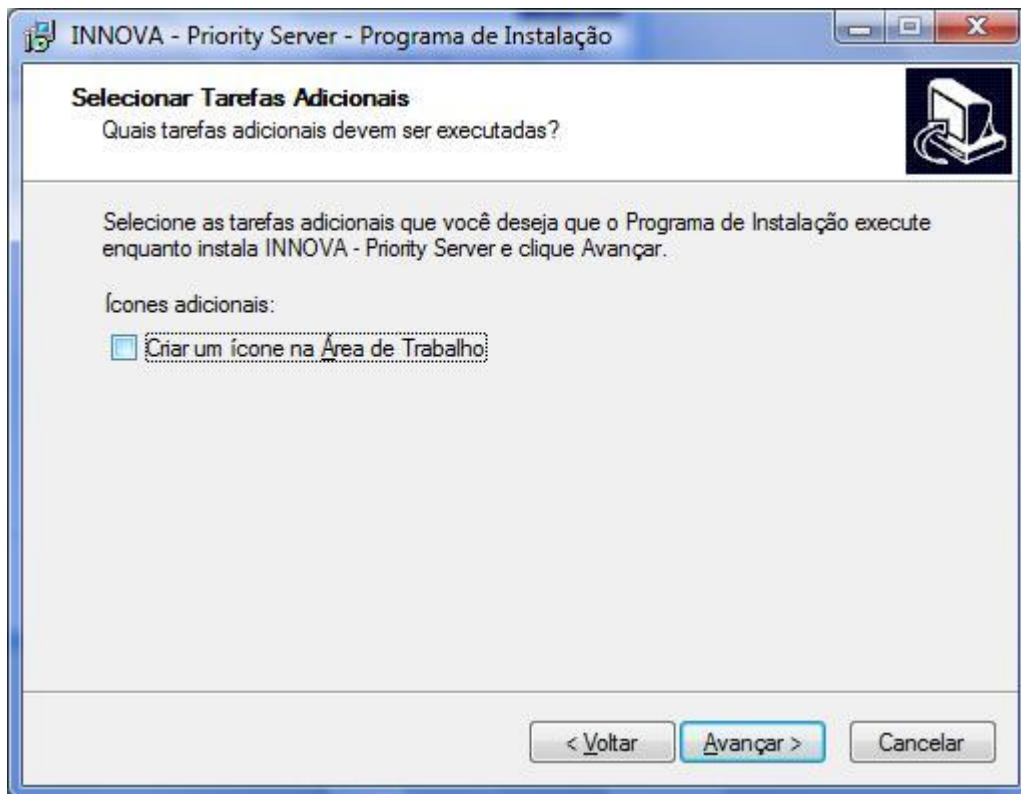
Escolha a pasta onde o PRIORITY deve ser instalado. Caso concorde com a pasta sugerida, clique em Avançar;



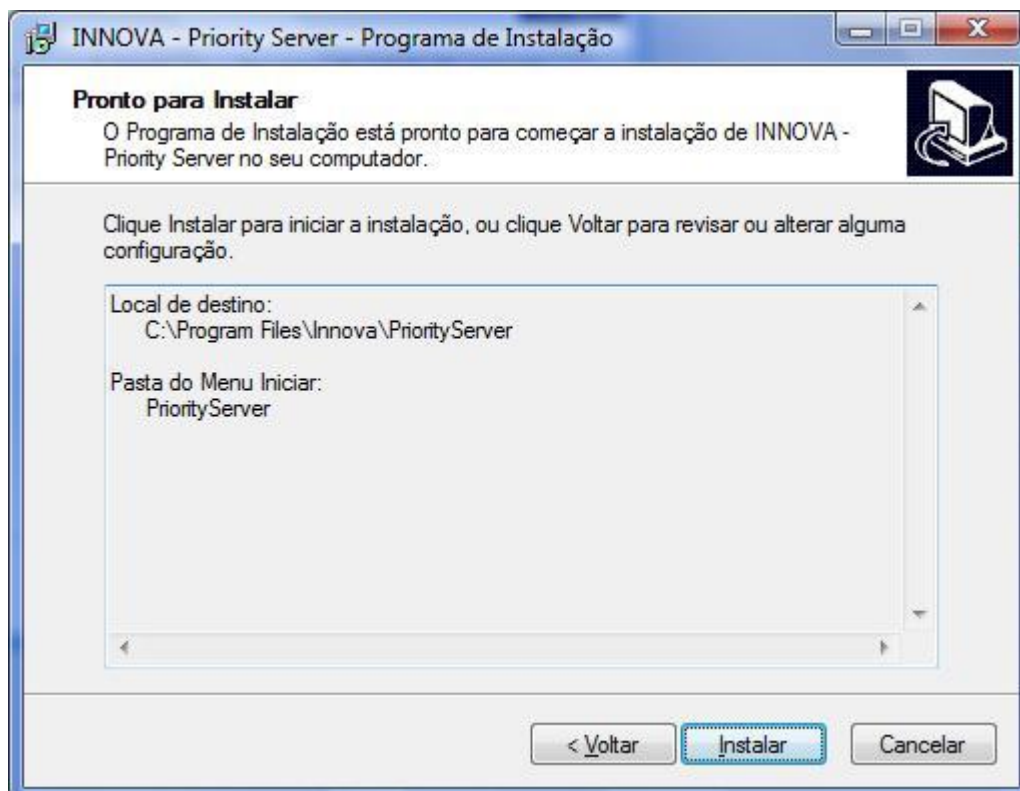
Clique em Avançar;



Desmarque a opção para criar ícones de atalho no desktop e na Barra de Inicialização Rápida.



Confirme a descrição e clique em Instalar.



Clicar em Obter Chave para receber sua chave de Registro do sistema ou contate o suporte Innova com seu número de série do cartão em mãos;

Priority Server

 **Registro do Sistema**

Código de Usuário:
43680404

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

Registro

Nº Serial do Cartão:
[Empty text box]

Chave de Liberação:
[Empty text box] 

Informações do Registro

Quantidade de Usuários: 0

Status do Registro: **0 Sistema não está registrado.** 

A Chave vai Expirar em:

 Registrar

5 Tela de Configuração do Priority Server

Selecione a linha do seu PABX (3000 ou 4000) na caixa de diálogo;

Alterar a porta para 25000;

Preencher o IP e porta do PABX;

Adicionar todos os ramais que serão monitorados;

Adicionar o código ACD de todos os grupos que serão monitorados.

Clique em SALVAR.



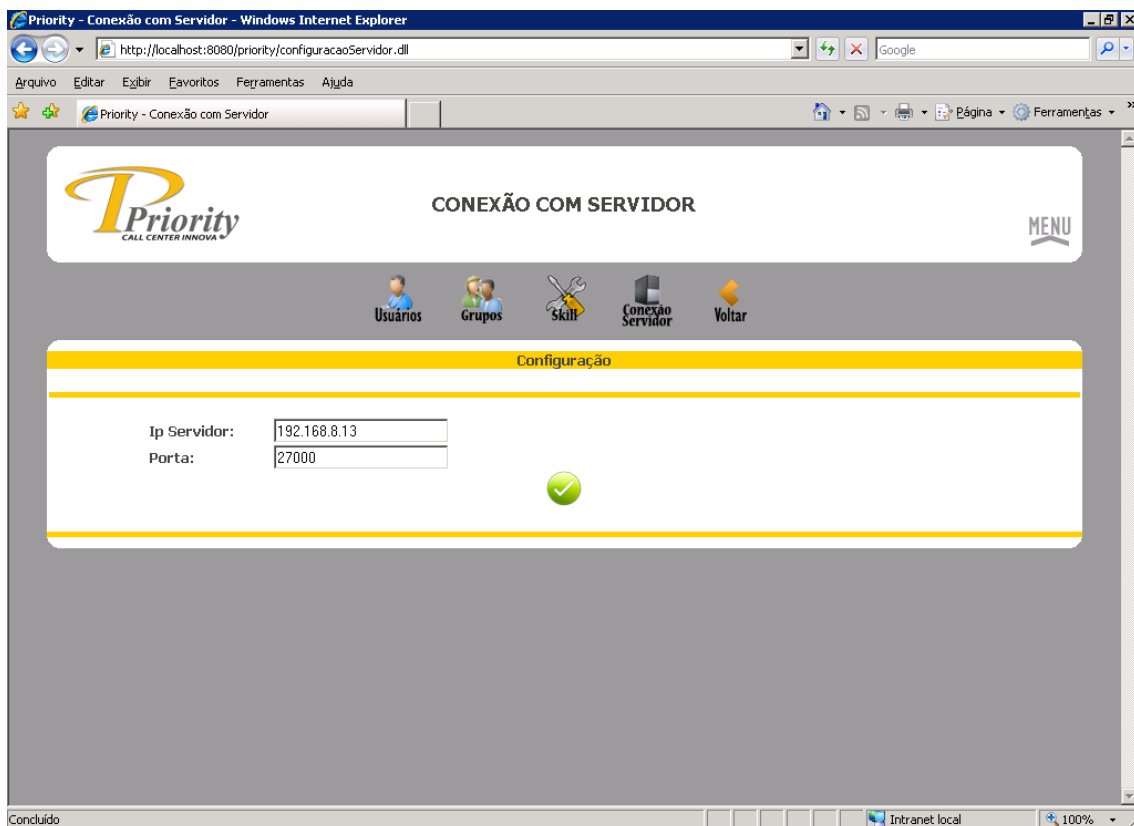
6 Configuração WEB do Priority

Configurar Conexão com Servidor

Clique em Config → Conexão Servidor;

Entre com o IP e a Porta do Servidor do Priority.

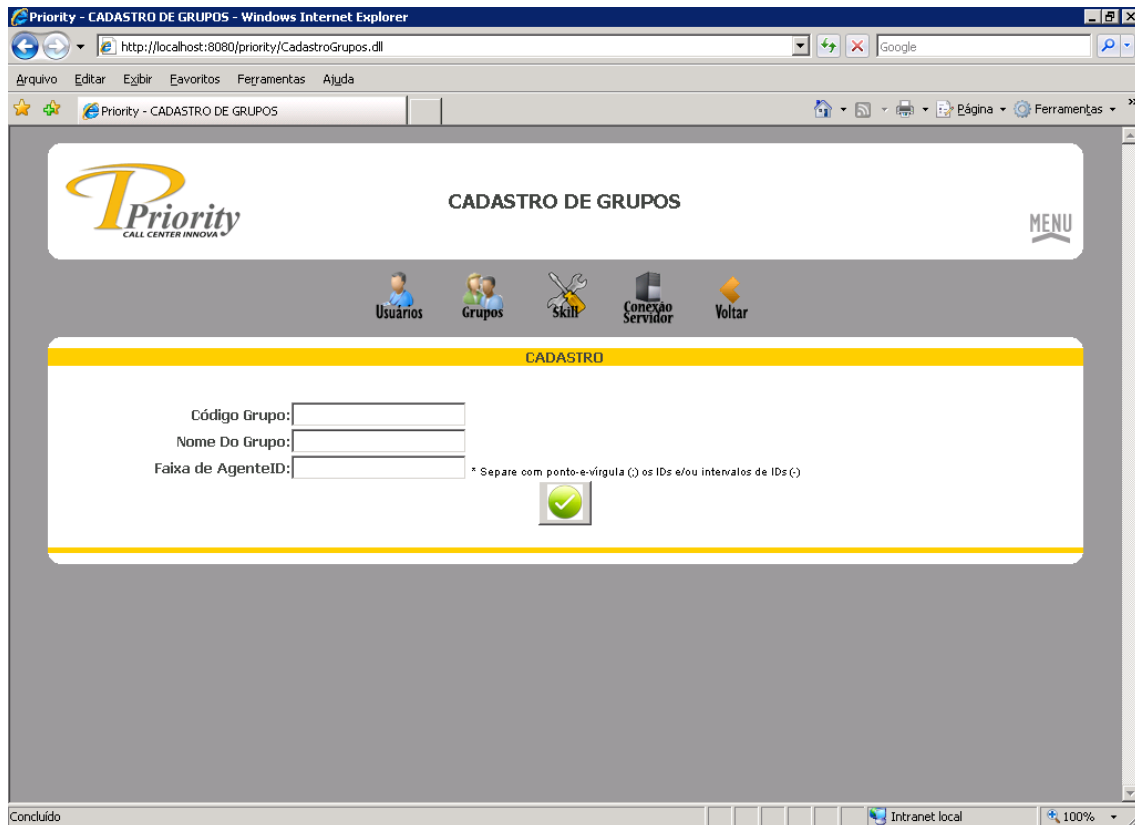
* Se esta opção não estiver configurada corretamente, não será possível visualizar as PA's.



Criando GRUPOS:

- Acesse a WEB do Priority através do endereço <http://localhost:8080/priority/login.dll>;
- 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.



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;
- Nível: 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 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.



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.



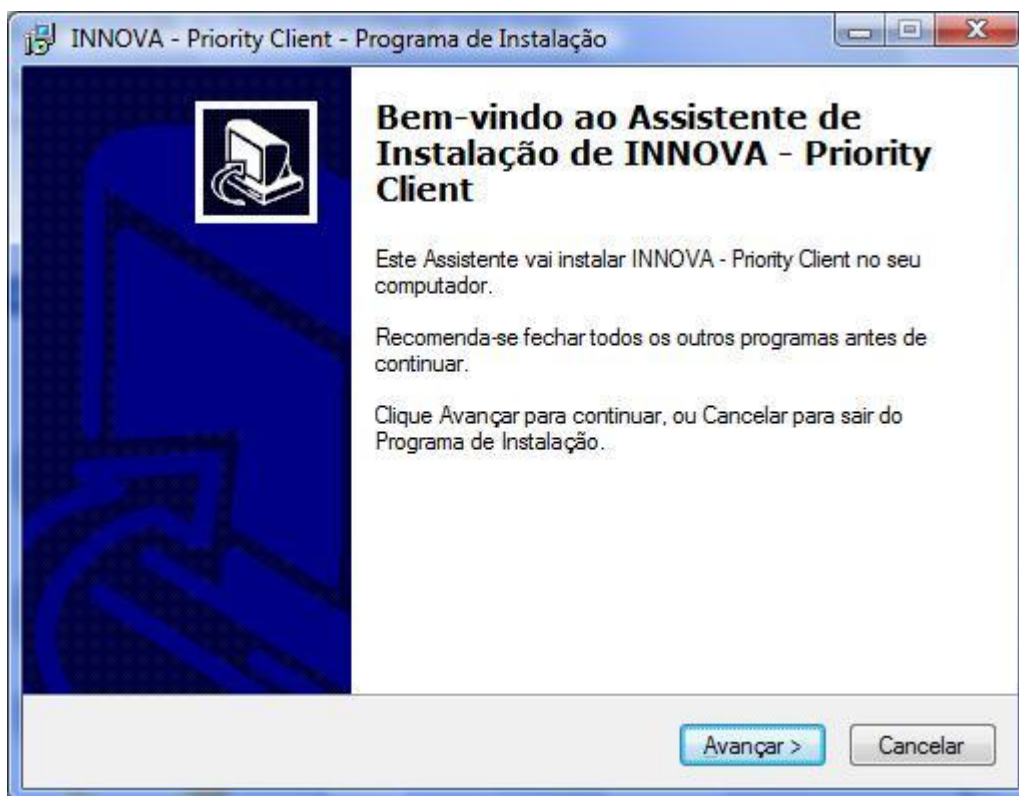
7 Instalação do PRIORITY Client*

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

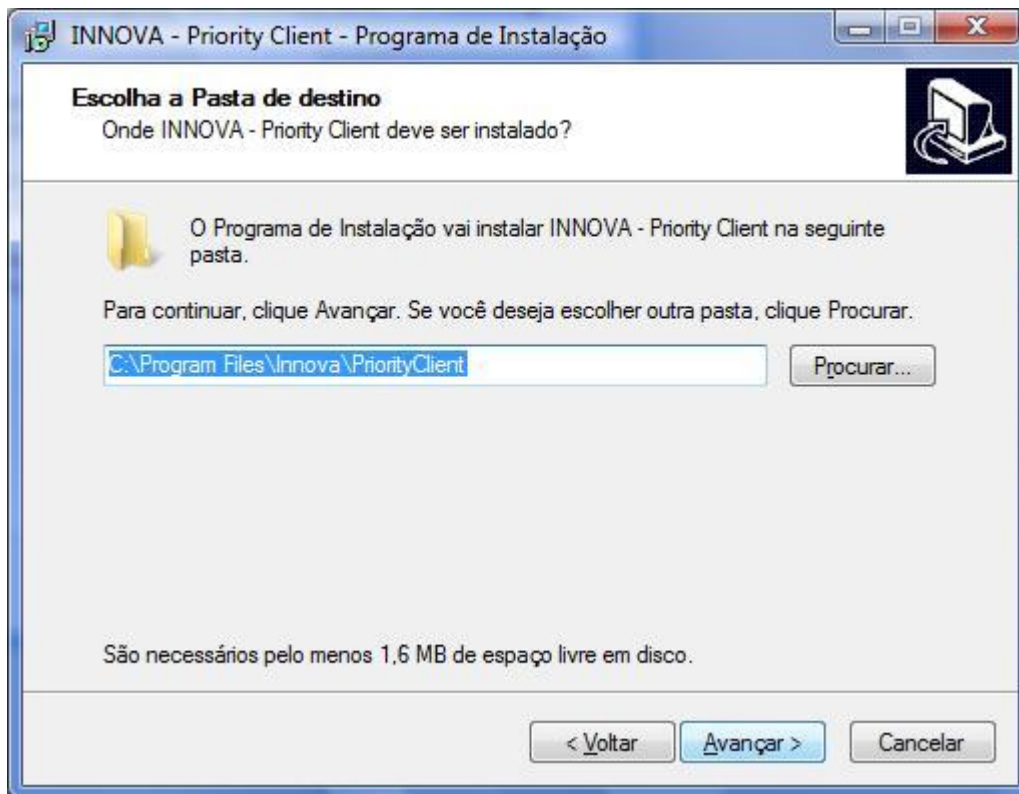
Inicie a instalação do PRIORITY Client pelo ícone:

 SetupPriorityClient	09/01/2009 14:44	Aplicativo	588 KB
 SetupPriorityServer	09/01/2009 14:38	Aplicativo	119.535 KB

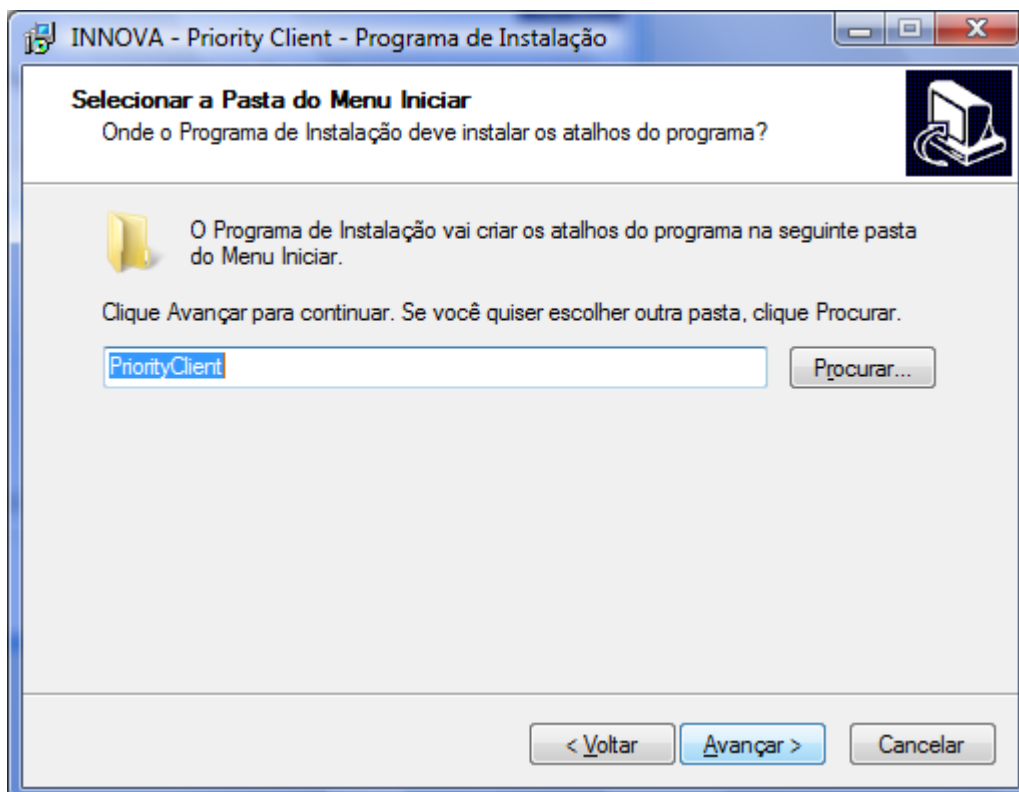
Para prosseguir clique em Avançar;



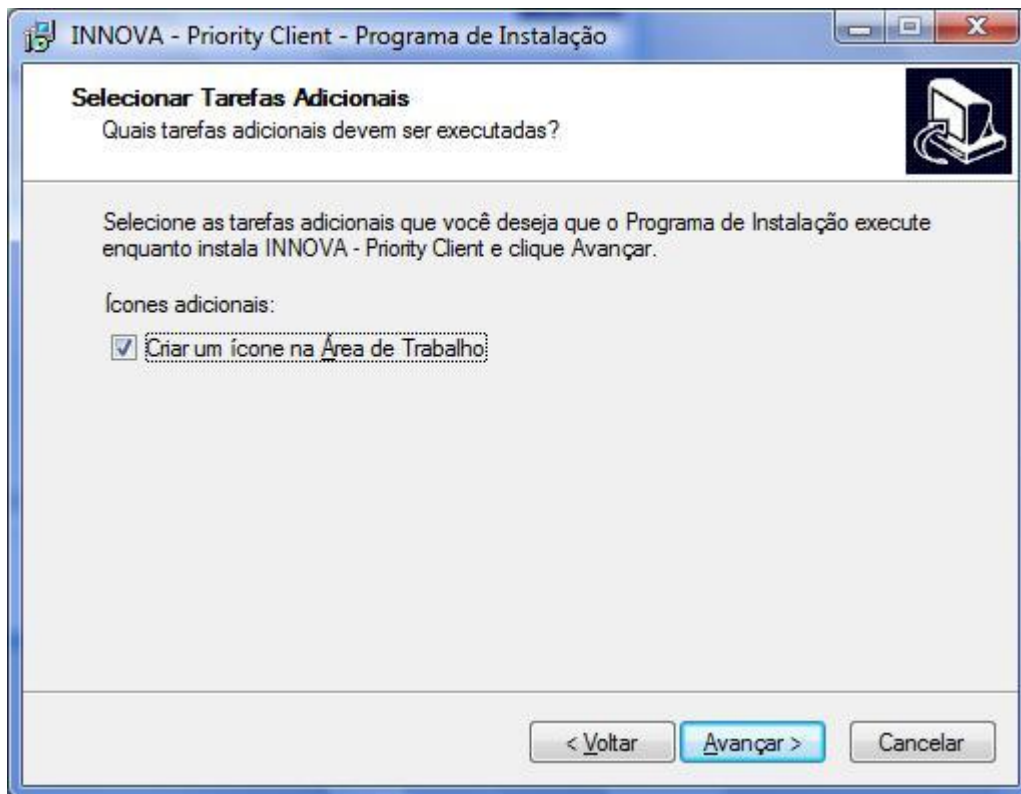
Confirme o caminho de instalação do PRIORITY Client clicando em Avançar;



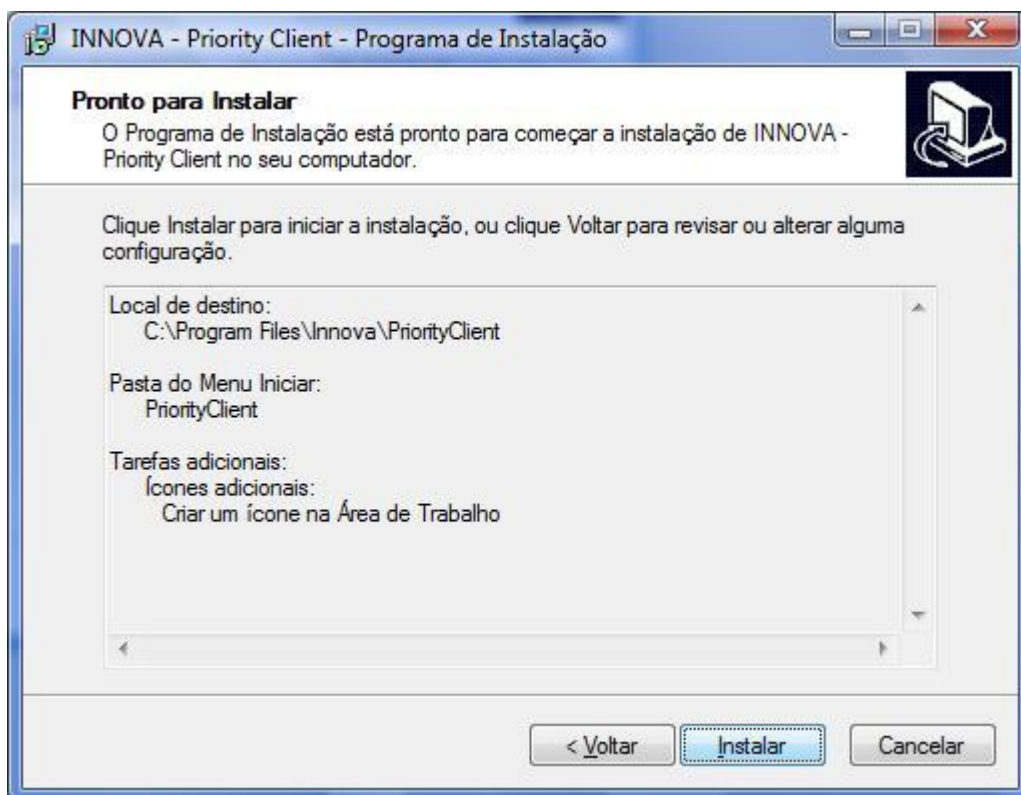
Confirme a pasta de instalação clicando em Avançar;



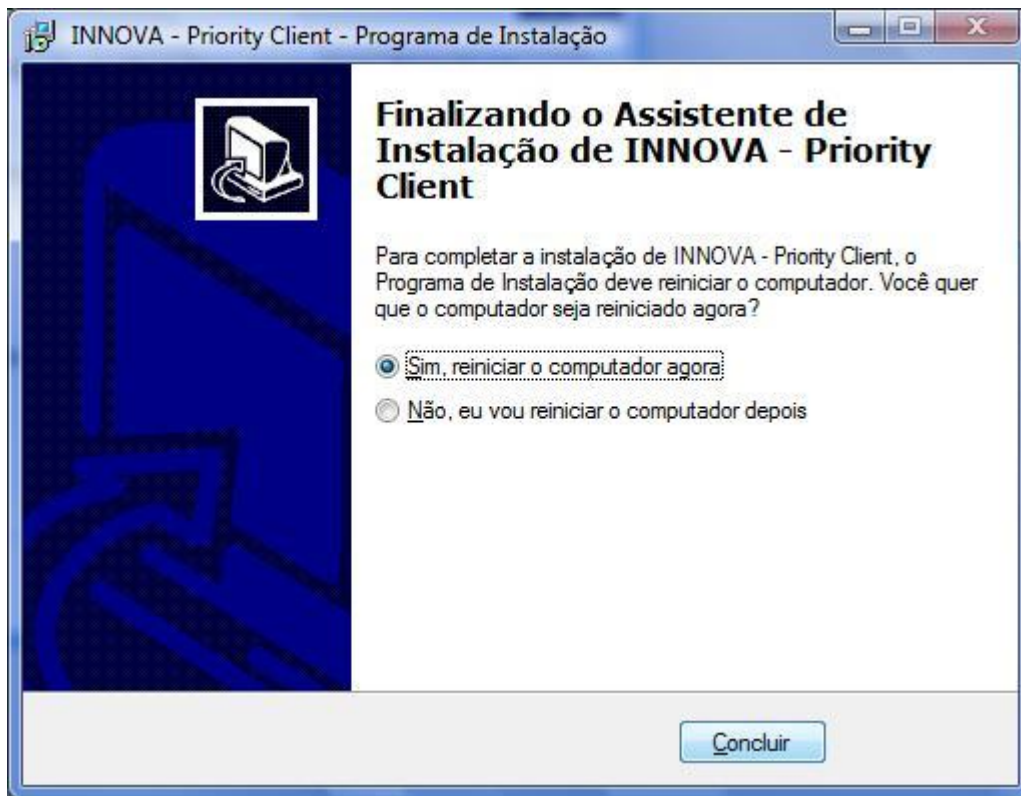
Marque a opção se desejar criar um ícone na área de trabalho;



Confirme o início da instalação clicando em instalar;



Conclua a instalação clicando em Concluir (irá reiniciar o computador);



Término da instalação

8 Criando o atalho do Priority Client nas máquinas dos Operadores

Crie o atalho para o Priority Client na máquina do operador:

- Clique em qualquer espaço reservado na desktop;
- Clique em Novo e em seguida em Atalho;



- Digite o IP do compartilhamento do Priority Client no servidor (ex: [\\192.168.1.10\Agente\projAtendentes.exe](#));



- Altere o nome do atalho para "Priority";



- Vá até as Propriedades do atalho e altere o caminho "Iniciar em:" para o mesmo o endereço do compartilhamento do Priority Client no servidor (ex: [\\192.168.1.10\Agente](#));



9 Configurando o Priority Client nas máquinas dos Operadores

Abra o Priority Client na máquina do operador;



Clique com o botão direito em qualquer área da tela do Priority;

Clique em configurar;

Preencha as informações solicitadas (IP e porta do servidor).



Fim da Configuração do Client.

Fim do Documento.