

Call Monitor PLATAN

**Instrukcja instalacji
i konfiguracji**

ver. 1.00.04

*PBX Server Libra, PBX Server Libra STD, IP PBX Server Proxima
oraz programy komputerowe PLATAN Call Monitor®, PLATAN LibraWeb®,
PLATAN ProximaWeb®, PLATAN LibraPC®, PLATAN CTI®
są produktami firmy: PLATAN sp. z o.o. sp. k.
81-855 Sopot, ul. Platanowa 2
tel. (+48) 58 555 88 00, fax (+48) 58 555 88 01
platan@platan.pl,
www.platan.pl*

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Wersja instrukcji: 1.00.04
Wersja oprogramowania: 1.02.xx
Data wydania: 19.07.2021

Spis treści

1.	Wstęp.....	5
1.1.	Przeznaczenie oprogramowania Platan Call Monitor	5
1.2.	Wymagania sprzętowe.....	5
1.3.	Umowa licencyjna.....	5
1.4.	Schemat organizacyjny oprogramowania.....	6
1.5.	Instalacja oprogramowania Platan Call Monitor	7
2.	Konfiguracja oprogramowania Platan Call Monitor	7
2.1.	Wywołanie okna programu.....	7
2.2.	Panel administratora	8
2.2.1.	Status	8
2.2.2.	Konfiguracja serwera	9
2.2.3.	Wczytanie licencji	11
2.2.4.	Użytkownicy.....	11
2.2.5.	Tworzenie Agentów	12
2.2.6.	Tworzenie Managerów.....	13
2.2.7.	Resetowanie hasła i usuwanie użytkowników	14
2.2.8.	Statusy użytkowników.....	14
2.2.9.	Kontakty	14
2.2.10.	Opcje	15

1. Wstęp

1.1. Przeznaczenie oprogramowania Platan Call Monitor

Oprogramowanie Platan Call Monitor jest przeznaczone dla użytkowników (agentów) odbierających połączenia w grupie oraz osób nadzorujących ich pracę (managerów). Pozwala na szybką informację dotyczącą statystyk odbieranych połączeń przez agentów, a agentom pozwala na informację, ile połączeń zostało obsłużonych, a ile pozostało do obsłużenia.

Składa się z Serwera Platan Call Monitor oraz trzech typów licencji:

- **Agent** – konto użytkownika systemu PBX monitorujące pracę wszystkich grup, do których użytkownik należy.
- **Manager** – konto umożliwiające tworzenie statystyk oraz raportów z realizacji odbierania połączeń przez agentów w wybranych grupach. Statystyki i raporty mogą być tworzone dla grupy oraz agenta. Konto umożliwia tworzenie raportów i zapisywanie do pliku xls.
- **Tablica** – konto umożliwiające wyświetlenie ogólnych statystyk dla jednej grupy agentów i zaprezentowanie jej na monitorze umieszczonym w miejscu dostępnym dla wszystkich agentów.

1.2. Wymagania sprzętowe

Serwer Platan Call Monitor powinien zostać zainstalowany na komputerze lub laptopie spełniającym następujące minimalne wymagania:

- procesor dwurdzeniowy min. 2 x 1,6 GHz,
- pamięć operacyjna 4GB,
- wolna przestrzeń na HDD 1 GB,
- LAN 10/100/1000,
- system operacyjny: Windows 10 lub nowszy albo Linux – TYLKO Serwer Aplikacji Platan,
- przeglądarka internetowa Mozilla Firefox, Chrome
- opcjonalnie darmowy dodatek do przeglądarek Platan Click2Call, aby łatwiej oddzwaniać na nieodebrane połączenia.

Oprogramowanie Platan Call Monitor współpracuje z IP PBX Server Proxima, Proxima plus lub PBX Server Libra (od ver. 2.18.17),

- pakiet licencji Platan Call Monitor (licencje na serwer, 1 Managera i 2 lub 10 Agentów),
- opcjonalnie licencje na dodatkowe stanowiska Managera i/lub Agentów.

Konfiguracja systemu i dostęp użytkowników do oprogramowania odbywają się przez przeglądarkę internetową (zalecany Firefox ver. 75 lub nowszy oraz Chrome ver. 81 lub nowszy).



Uwaga, zaleca się stosowanie Serwera Aplikacji Platan jako osobnej stacji roboczej dla serwera Platan Call Monitor.

1.3. Umowa licencyjna

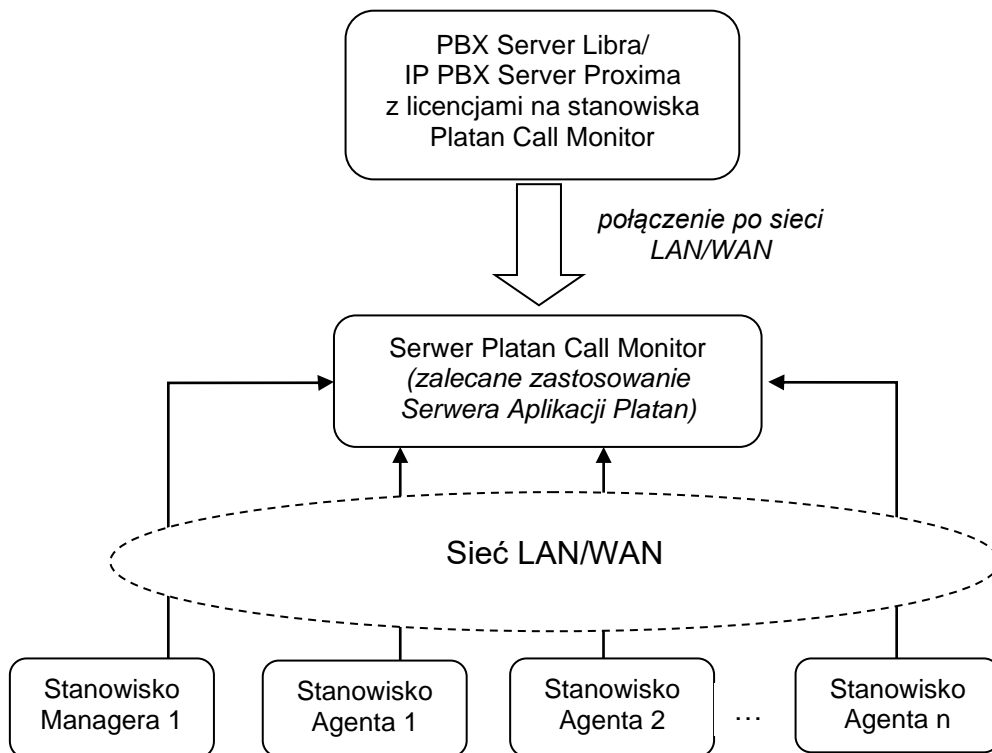
Niniejszy dokument, zwany dalej LICENCJĄ, zawiera postanowienia dotyczące warunków użytkowania instalowanego oprogramowania. Kontynuowanie instalacji oznacza akceptację jej warunków.

PLATAN sp. z o.o. sp. k. oświadcza, że jest właścicielem pakietu oprogramowania PLATAN® Call Monitor(zwanego dalej PROGRAMEM), w tym majątkowych praw autorskich do PROGRAMU.

PLATAN sp. z o.o. sp. k. przekazuje odpłatnie kopię PROGRAMU osobie/firmie/instytucji, zwanej dalej UŻYTKOWNIKIEM, który ma prawo do korzystania z PROGRAMU z zachowaniem poniższych zasad:

1. UŻYTKOWNIK nabywa wraz z zakupem prawa do korzystania z PROGRAMU zgodnie z jego przeznaczeniem, tj. do obsługi rozmów odbieranych przez grupy użytkowników w PBX Serwerze Libra i IP PBX Serwerze Proxima, oraz liczbą i rodzajem wykupionych licencji. Licencja na PROGRAM jest przypisana do konkretnego numeru sterownika PBX Servera Libra/Proxima (zwanego dalej PRODUKTEM) oraz komputera UŻYTKOWNIKA, na którym zostanie zainstalowany PROGRAM. PROGRAM jest przekazywany wraz z dokumentem Potwierdzenie Licencji.
 2. PROGRAM jest przekazywany UŻYTKOWNIKOWI do jego wyłącznego użytku. Dzierżawa lub najem PROGRAMU, dokumentacji lub ich kopii osobom trzecim są niedozwolone. Przekazywanie praw użytkownika PROGRAMU jest dopuszczalne tylko przy jednoczesnym przekazaniu niniejszej licencji i jej akceptacji przez nowego UŻYTKOWNIKA, przekazaniu wszystkich kopii PROGRAMU wraz z dokumentem Potwierdzenia Licencji oraz przekazaniu PRODUKTU, do którego PROGRAM jest przypisany. Przeniesienie praw do użytkownika PROGRAMU dotyczy również wszystkich nowszych wersji i uaktualnień.
 3. UŻYTKOWNIK nie ma prawa do modyfikacji, zmiany struktury, deasemblowania PROGRAMU, zastosowania PROGRAMU lub jego części w innym oprogramowaniu.
 4. Wszelkie publikacje wykorzystujące PROGRAM (lub jego elementy) wymagają zachowania praw autorskich i zgody firmy PLATAN.
 5. PLATAN może dochodzić swoich roszczeń w przypadku naruszenia niniejszej licencji w zakresie i w sposób zgodny z polskim prawem.
 6. PLATAN nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, które mogłyby wystąpić na skutek stosowania PROGRAMU, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo używania lub braku możliwości używania PROGRAMU.
- W przypadku wątpliwości co do warunków użytkownika PROGRAMU UŻYTKOWNIK powinien zgłosić się do firmy PLATAN w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień.

1.4. Schemat organizacyjny oprogramowania



Rys.1 Schemat organizacyjny oprogramowania Platan Call Monitor.

1.5. Instalacja oprogramowania Platan Call Monitor

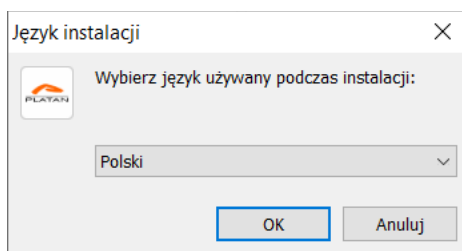
Program instalujemy na dowolnym serwerze spełniającym wymagania opisane w rozdziale 1.2, który jest podłączony do lokalnej sieci komputerowej. Zalecamy, aby serwer z oprogramowaniem Platan Call Monitor był cały czas włączony i połączony z PBX Serverem Libra/Proxima.



Zalecamy stosowanie Serwera Aplikacji Platan znajdującego się w ofercie firmy Platan.

Oprogramowanie Platan Call Monitor do obsługi statystyk połączeń przychodzących do Grup Wspólnego Wywołania (GWW) w PBX Serverze Libra/Proxima jest dostępne na naszej stronie internetowej www.platan.pl w dziale *Oferta/Oprogramowanie*. Aby je zainstalować, należy:

- ⇒ Po pobraniu ze strony [www](http://www.platan.pl) uruchomić program instalacyjny *CM_setup.exe*.
- ⇒ Wybrać język instalacji:



- ⇒ Postępować zgodnie z instrukcjami w kreatorze instalacji.

2. Konfiguracja oprogramowania Platan Call Monitor

Przed przystąpieniem do konfiguracji oprogramowania Platan Call Monitor zalecamy ukończenie konfiguracji systemów IP PBX Servera Proxima, IP PBX Servera Proxima plus lub PBX Servera Libra. Pierwsze połączenie oprogramowania Platan Call Monitor z w pełni skonfigurowanym serwerem PBX ułatwi konfigurację oprogramowania przez pobranie informacji o stworzonych Grupach Wspólnego Wywołania (GWW) i przydzielonych do grup agentach.

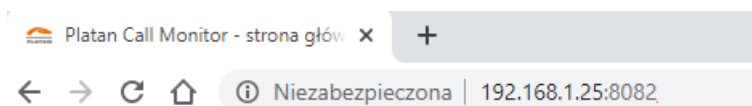


Do poprawnej pracy serwera Platan Call Monitor z serwerem telekomunikacyjnym Proxima lub Libra należy włączyć komunikację po protokole PCTI w serwerze Platan. W tym celu należy włączyć protokół PCTI i wszystkie komendy PCTI w menu Ustawienia wspólne → CTI/CPR.

2.1. Wywołanie okna programu

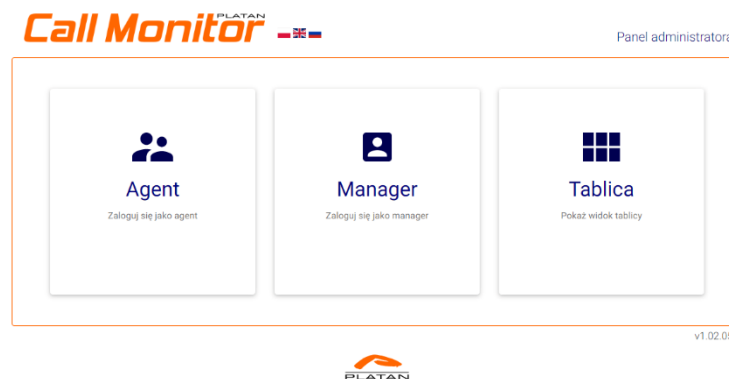
Aby otworzyć okno programu, należy w przeglądarce internetowej Firefox lub Chrome w pasku adresu wpisać adres:

<http://<adres komputera z zainstalowanym oprogramowaniem Platan Call Monitor>:8082>



Rys. 2. Wpisywanie w przeglądarce adresu oprogramowania

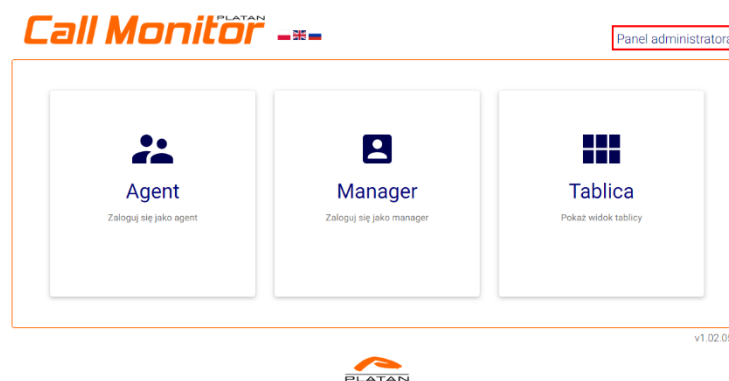
Po zatwierdzeniu pojawi się okno oprogramowania:



Rys. 3. Strona główna oprogramowania Platan Call Monitor

2.2. Panel administratora

W oknie oprogramowania Platan Call Monitor należy wybrać opcję *Panel administratora*:



Rys. 4. Wejście w Panel administratora.

Domyślny login i hasło należy zmienić przy pierwszym logowaniu w menu *Opcje*.

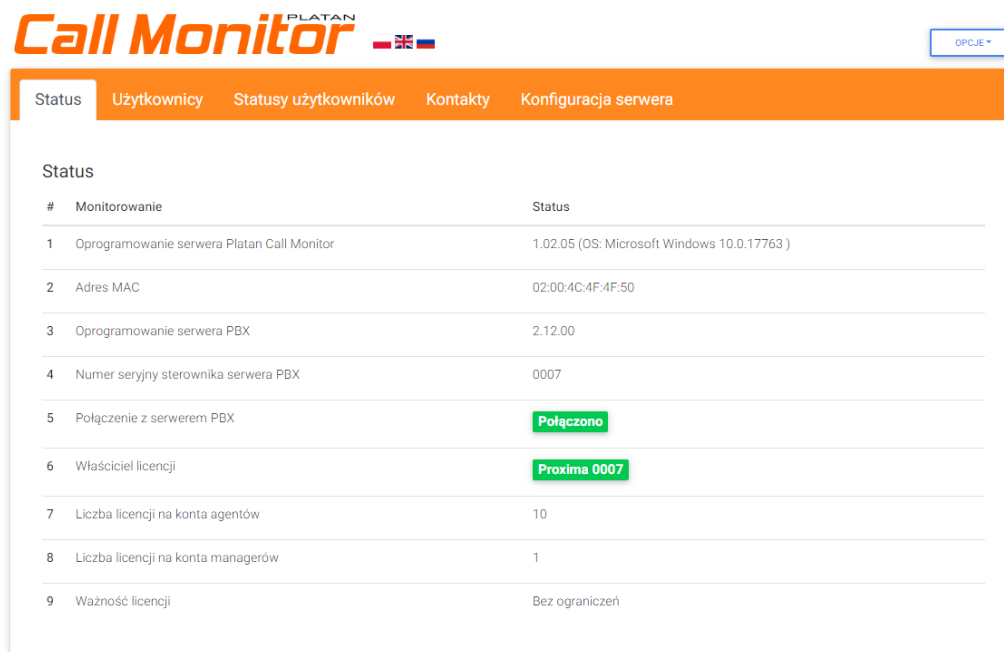
Login: admin


Hasło: admin

2.2.1. Status

W oknie *Status* znajdują się informacje o:

- wersji oprogramowania Platan Call Monitor
- adresie MAC
- wersji oprogramowania serwera PBX połączonego z oprogramowaniem Platan Call Monitor
- numerze sterownika serwera PBX połączonego z oprogramowaniem Platan Call Monitor
- statusie połączenia
- właścicielu licencji (najczęściej informacja o modelu i numerze serwera PBX)
- liczbie licencji na konta Agentów
- liczbie licencji na konta Managerów
- liczbie licencji na konta Tablica
- terminie ważności licencji.



Call Monitor PLATAN  OPCJE ▾

Status Użytkownicy Statusy użytkowników Kontakty Konfiguracja serwera

Status

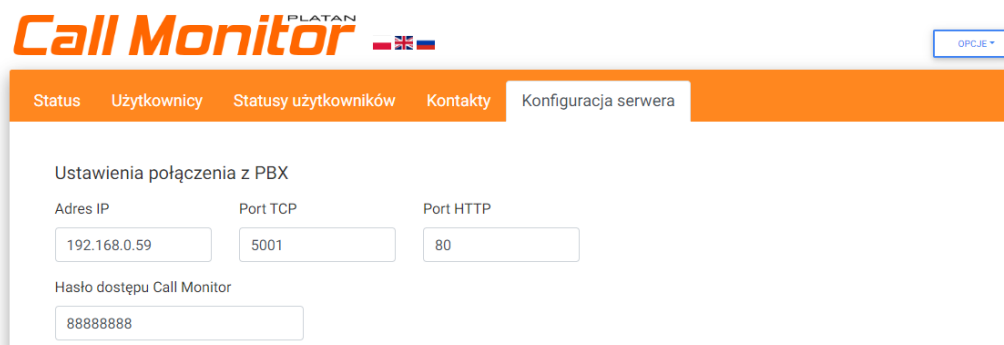
#	Monitorowanie	Status
1	Oprogramowanie serwera Platan Call Monitor	1.02.05 (OS: Microsoft Windows 10.0.17763)
2	Adres MAC	02:00:4C:4F:4F:50
3	Oprogramowanie serwera PBX	2.12.00
4	Numer seryjny sterownika serwera PBX	0007
5	Połączenie z serwerem PBX	Połączono
6	Właściciel licencji	Proxima 0007
7	Liczba licencji na konta agentów	10
8	Liczba licencji na konta managerów	1
9	Ważność licencji	Bez ograniczeń




Rys. 5. Widok zakładki Status w Panelu administratora.

2.2.2. Konfiguracja serwera

Oprogramowanie Platan Call Monitor komunikuje się z serwerem PBX na dwóch portach w sieci LAN: TCP – 5001 oraz HTTP – port ustawiany w serwerze PBX do komunikacji w menu *Administracja* → *Sieć*. Domyślny port http: 80.



Call Monitor PLATAN  OPCJE ▾

Status Użytkownicy Statusy użytkowników Kontakty Konfiguracja serwera

Ustawienia połączenia z PBX

Adres IP Port TCP Port HTTP

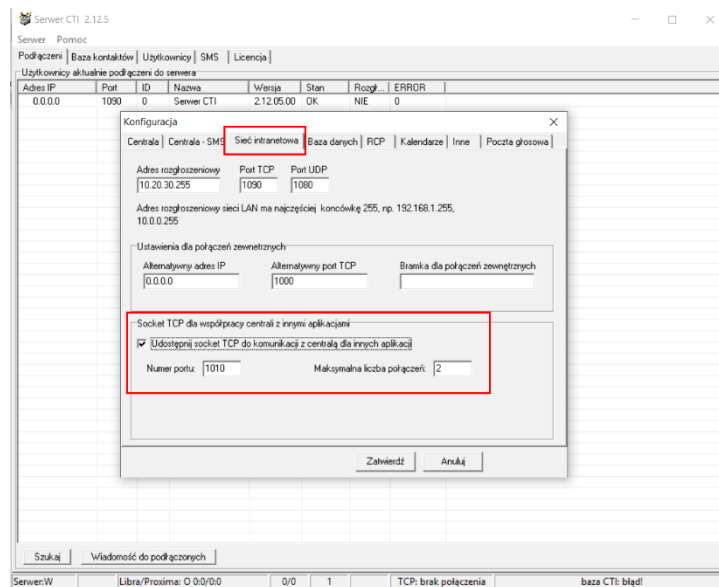
Hasło dostępu Call Monitor

Rys. 6. Zakładka Konfiguracja serwera w Panelu administratora.

Do poprawnego połączenia oprogramowania Platan Call Monitor z serwerem PBX niezbędne jest wpisanie hasła autoryzującego połączenie. Hasło należy ustawić w serwerze PBX w menu: *Administracja* → *Zmiana hasła*. Domyślne hasło, które należy zmienić w serwerze PBX: 88888888.



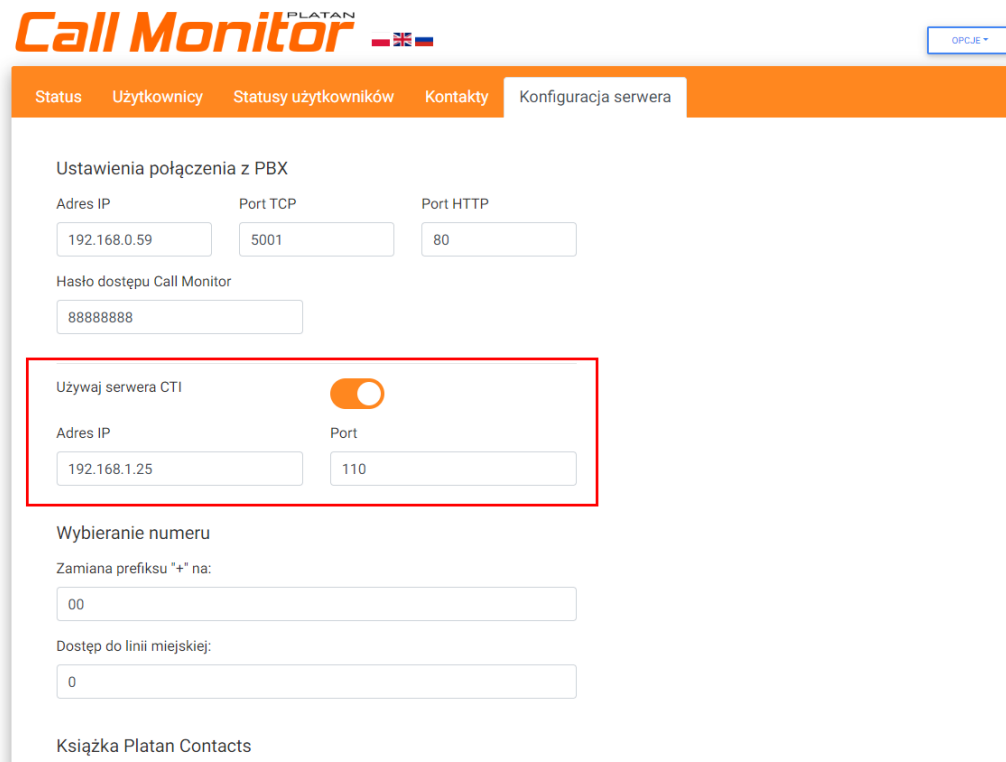
Jeśli z serwerem PBX Platan współpracuje oprogramowanie Platan CTI, należy w oprogramowaniu Serwer CTI włączyć działanie Socket TCP, a w oprogramowaniu Platan Call Monitor wprowadzić ustawienia do komunikacji z serwerem CTI.



Rys. 7. Włączanie Socket TCP w Serwerze CTI.

W zakładce *Konfiguracja serwera* należy włączyć opcję *Używaj serwera CTI* i następnie wprowadzić:

- Adres IP – adres komputera z zainstalowanym Serwerem CTI
- Port – port TCP udostępniony w Socket TCP.



Rys. 8. Włączanie Używaj serwera CTI w zakładce Konfiguracja serwera.

Dodatkowo w oprogramowaniu Platan Call Monitor należy ustawić, na jaki prefiks ma zostać zamieniony symbol „+”, który operatorzy przesyłają w prezentacji CLIP. Wprowadzenie poprawnej wartości pozwoli na łatwe oddzwanianie na połączenia z wykorzystaniem wtyczki do przeglądarek Firefox oraz Chrome *Platan Click2Call*.

Dodatkowo należy wprowadzić kod dostępu do głównej wiązki linii miejskiej w serwerach Platan PBX – domyślnie „0”.

Rys. 9. Ustawienia dotyczące wybierania numerów w zakładce Konfiguracja serwera.

W oknie *Konfiguracja serwera* dostępna jest jeszcze opcja *Książka Platan Contacts*, która zostanie opisana w instrukcji po uruchomieniu w kolejnych wersjach serwerów Platan PBX.

2.2.3. Wczytanie licencji

Po połączeniu serwera Platan PBX z oprogramowaniem Call Monitor należy wczytać wygenerowany plik z licencją na odpowiednią liczbę Agentów i Managerów.

Otrzymany plik należy wczytać w menu: *Opcje* → *Wczytanie licencji*. Następnie należy wskazać plik z licencją i go otworzyć.



Rys. 10. Wczytywanie pliku licencji w Opcjach programu.

2.2.4. Użytkownicy

W oknie *Użytkownicy* po poprawnym połączeniu oprogramowania Platan Call Monitor z serwerem PBX zostanie pobrana z serwera informacja o utworzonych Grupach Wspólnego Wywołania (GWW) oraz abonentach, którzy zostali przypisani do GWW.

W przypadku stwierdzenia, że dane nie zostały pobrane, należy sprawdzić poprawność połączenia Platan Call Monitora z serwerem PBX w zakładce *Status*, sprawdzić, czy zostały zaakceptowane zmiany w serwerze Platan PBX, i uaktualnić dane w zakładce *Użytkownicy* w *Panelu administracyjnym* oprogramowania Platan Call Monitor.

Call Monitor PLATAN

Status **Użytkownicy** Statusy użytkowników Kontakty Konfiguracja serwera

Lista użytkowników i grup AKTUALNIJ

Użytkownicy Dodaj +

Szukaj:

#	Numer/login	Opis	Upewnienia	Grupy agenta	Grupy managera	Konto
1	100	Abonent 100	<input type="checkbox"/> Agent <input type="checkbox"/> Manager	NIE WYBRANO	NIE WYBRANO	
2	101	Abonent 101	<input type="checkbox"/> Agent <input type="checkbox"/> Manager	NIE WYBRANO	NIE WYBRANO	

Rys. 11. Pobieranie z serwera PBX informacji o użytkownikach Grup Wspólnego Wywołania.

2.2.5. Tworzenie Agentów

Po pobraniu danych można przystąpić do przypisywania uprawnień Agentów. W tym celu wybieramy użytkowników z listy lub odnajdujemy ich za pomocą wyszukiwarki. Opcja *Szukaj* wyszukuje użytkowników na podstawie kolumn *Numer/login* oraz *Opis*.

W kolumnie *Upewnienia* nadajemy uprawnienie *Agent* i następnie wskazujemy, do jakich grup dany Agent należy. Agent może należeć do wielu grup.

Call Monitor PLATAN

Status **Użytkownicy** Statusy użytkowników Kontakty Konfiguracja serwera

Lista użytkowników i grup AKTUALNIJ

Użytkownicy Dodaj +

Szukaj:

#	Numer/login	Opis	Upewnienia	Grupy agenta	Grupy managera	Konto
1	100	Abonent 100	<input type="checkbox"/> Agent <input type="checkbox"/> Manager	NIE WYBRANO	NIE WYBRANO	
2	101	Abonent 101	<input checked="" type="checkbox"/> Agent <input type="checkbox"/> Manager	AWIZO (600), HANDLOWCY (602)	NIE WYBRANO	
3	102	Abonent 102	<input type="checkbox"/> Agent <input type="checkbox"/> Manager	NIE WYBRANO	NIE WYBRANO	
4	103	Abonent 103	<input type="checkbox"/> Agent <input type="checkbox"/> Manager	NIE WYBRANO	NIE WYBRANO	

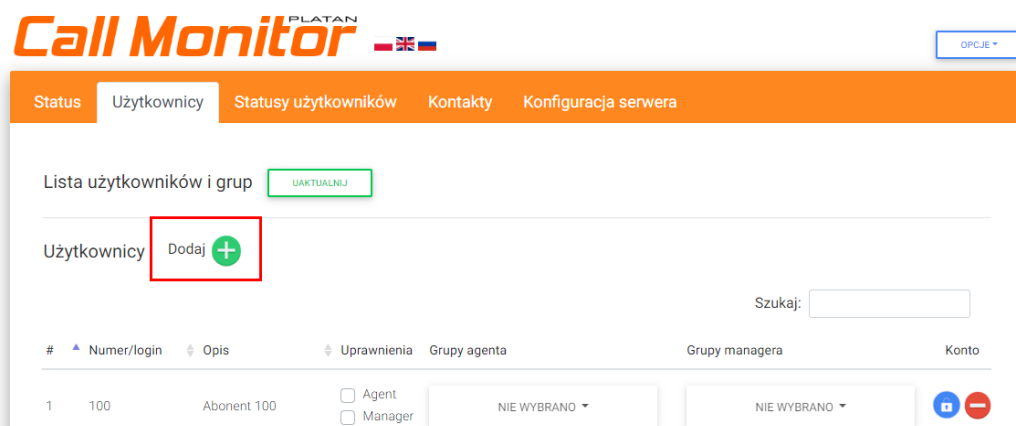
Rys. 12. Nadawanie uprawnień Agentom w zakładce Użytkownicy.



Użytkownicy z nadanymi uprawnieniami *Agent* mogą mieć jednocześnie nadane uprawnienia *Manager*. Należy pamiętać o wykupieniu odpowiedniej liczby licencji na Agentów i Managerów.

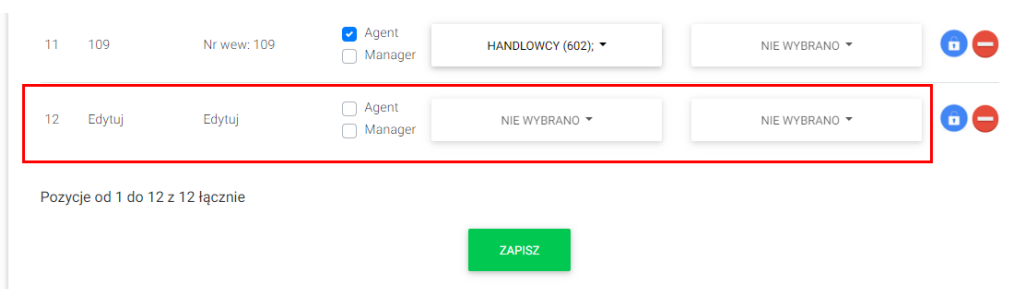
2.2.6. Tworzenie Managerów

Jeśli *Manager* nie należy do żadnej Grupy Wspólnego Wywołania, nie zostanie automatycznie pobrany przez oprogramowanie Platan Call Monitor. W takim przypadku konto *Managera* należy dodać ręcznie, za pomocą opcji *Dodaj*:



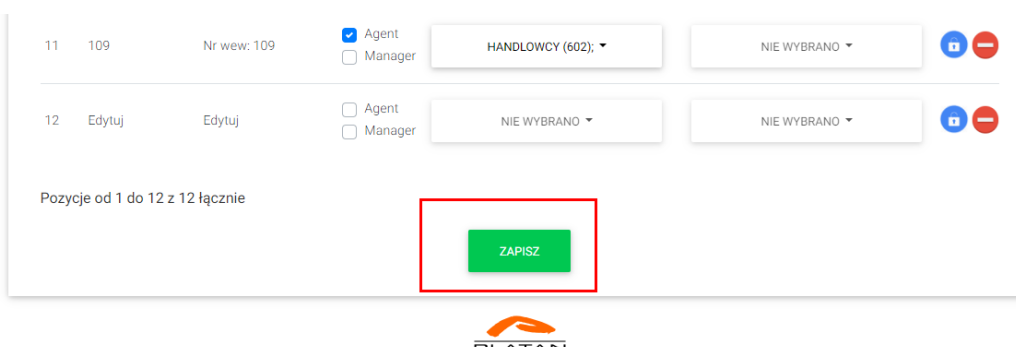
Rys. 13. Ręczne dodawanie Managera należącego do GWW w zakładce Użytkownicy.

Na ostatniej pozycji listy pojawi się pole do wprowadzenia danych użytkownika:



Rys. 14. Edycja danych Managera w zakładce Użytkownicy.

Po wprowadzeniu wszystkich ustawień należy w dolnej części okna zapisać ustawienia.





Rys. 15. Zapisywanie danych wprowadzonych w zakładce Użytkownicy.



Domyślne hasła użytkowników są takie same jak loginy. Należy poinformować użytkowników o konieczności zmiany hasła po pierwszym logowaniu. Hasło zmienia się w menu *Opcje*.

2.2.7. Resetowanie hasła i usuwanie użytkowników

W *Panelu administracyjnym* można zresetować hasło do wartości domyślnej dla użytkownika (login=hasło). Aby zresetować hasło do wartości domyślnej, należy wyszukać użytkownika, następnie lewym przyciskiem myszy kliknąć w niebieską ikonę z symbolem kłódki 

Aby usunąć użytkownika, należy go wyszukać i lewym przyciskiem myszy kliknąć ikonę 

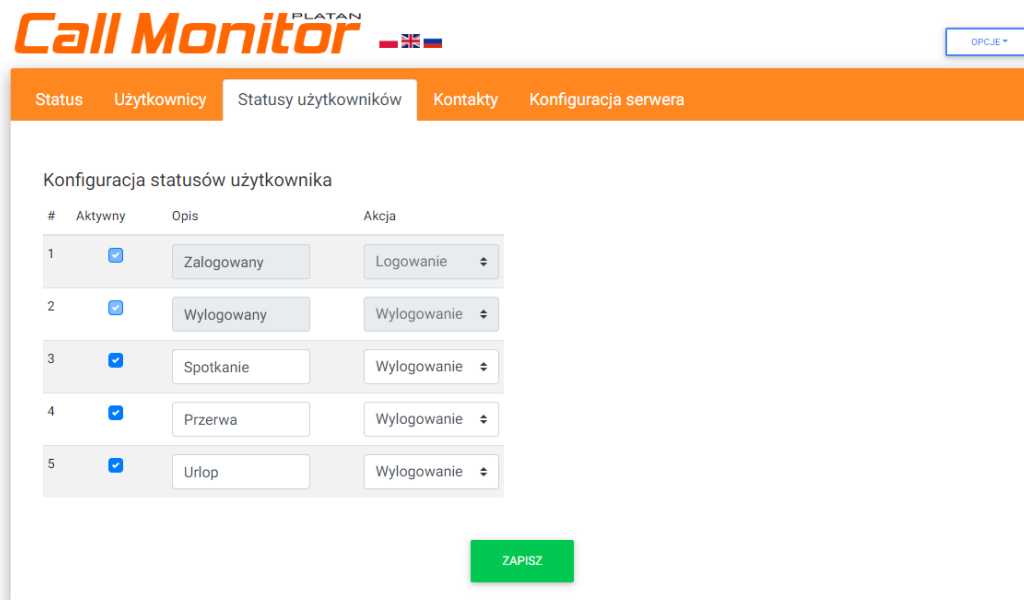
2.2.8. Statusy użytkowników

W oknie *Statusy użytkowników* zdefiniowano dwa statusy zalogowania do GWW:

- Zalogowany
- Wylogowany

Dodatkowo administrator może zdefiniować trzy stany, np. informujące o powodach danego stanu wylogowania, tj.:

- Spotkanie
- Przerwa
- Urlop

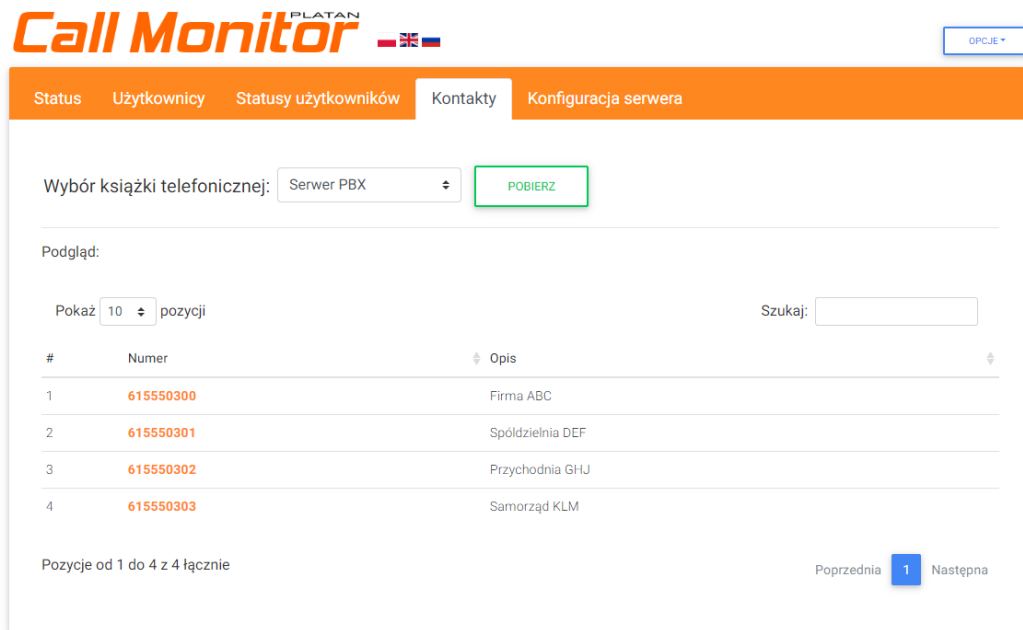


Rys. 16. Definiowanie statusów użytkowników i towarzyszących im akcji w zakładce Statusy użytkowników.

Agenci mogą odpowiednio dla poszczególnych grup ustawiać zdefiniowane statusy realizujące zalogowanie lub wylogowanie z GWW.

2.2.9. Kontakty

W menu *Kontakty* należy wybrać bazę danych, z której będą przypisywane kontakty do numerów CLIP w statystykach połączeń dla Agentów i Managerów.

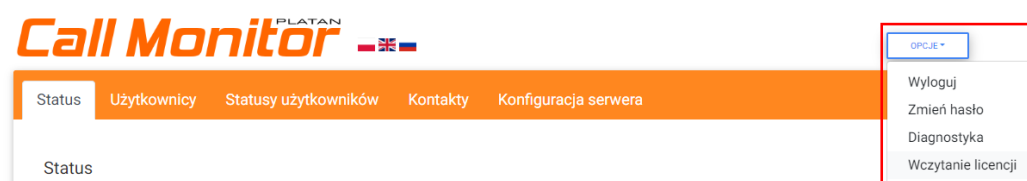


Rys. 17. Wybór książki telefonicznej w zakładce Kontakty.

2.2.10. Opcje

W menu *Opcje* dostępne są następujące elementy:

- **Wyloguj** – wylogowanie z *Panelu administratora*.
- **Zmień hasło** – zmiana hasła do *Panelu administratora*.
- **Diagnostyka** – logi z pracy serwera Platan Call Monitor, o które może poprosić serwis fabryczny firmy Platan w przypadku zgłoszenia niepoprawnej pracy oprogramowania. Przy ewentualnym zgłoszeniu niezbędne będzie podanie numeru sterownika serwera Proxima/Libra, z którym łączy się oprogramowanie Platan Call Monitor.
- **Wczytanie licencji** – wczytanie pliku z licencją oprogramowania Call Monitor.



Rys. 18. Elementy dostępne w menu Opcje.