



## Manual - Sanntidstavle innovaphone

Gruppe:

Retning:

2013-09-20 11:29:16

Status ↓↑	Nummer ↓↑	Navn ↓↑	Tot. tid ↓↑	Ant. ↓↑
	3777	Tomas	00t 09m 12s	3
	3773	Aashild	00t 00m 50s	1
	3772	Ole	00t 00m 11s	1

Total tid: 00t 10m 13s

Tot ant. samtaler: 5

## Om Sanntidstavle for innovaphone

Vcom Sanntidstavle for innovaphone (heretter Sanntidstavlen) er en applikasjon for å vise daglig sanntidsdata på samtaler. Sanntidstavlen kalkulerer totaler på samtaletid og antall samtaler per aktiv bruker inneværende dag, og som viser brukerens nåværende status. Man kan sortere synkende eller stigende på alle kolonner.

Sanntidstavlen monitorerer brukere basert på gruppetilhørighet. Det kan konfigureres opptil 5 grupper (avhengig av lisens). På denne måten kan man skille visning mellom f.eks. salgsavdeling og kundestøtte.

For hver gruppe kan det også filtreres på trafikkretning. Følgende valg er mulig:

- Alle samtaler
- Innkommende samtaler
- Utgående samtaler
- Inn- og utgående samtaler
- Interne samtaler

Nåværende status for brukeren indikeres i status kolonnen. Det er fargen på telefon-ikonet i statuskolonnen som viser brukerens status:

- Grønn - ledig
- Gul - innkommende/utgående samtale initiert
- Rød - i samtale

I tillegg viser en liten pil ved siden av telefon-ikonet retning på samtalen. Pil til høyre indikerer utgående aktivitet, pil til venstre innkommende aktivitet. Pilen vises derfor bare dersom brukeren er i en samtale, eller dersom en samtale er initiert uten at mottaker har løftet av røret.

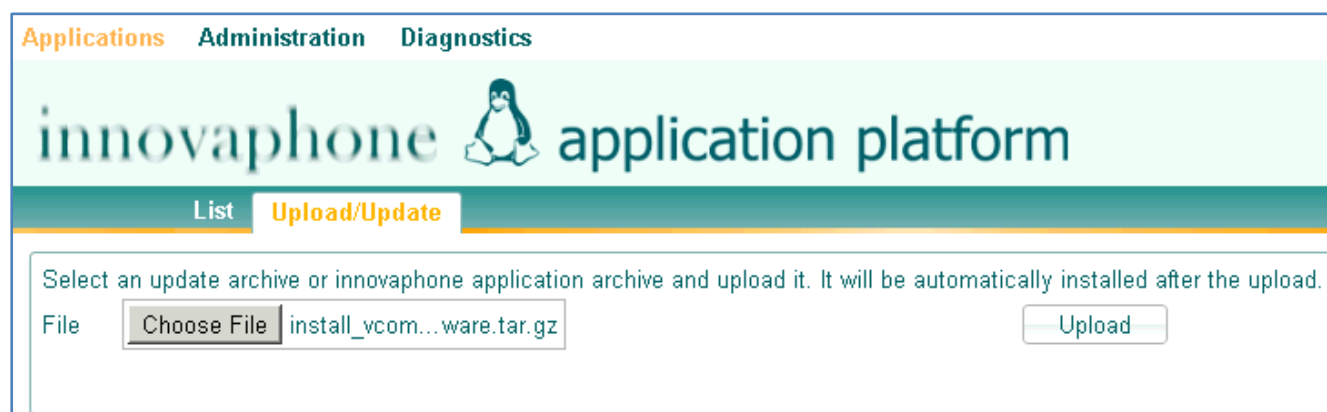
Hver natt kl 00:00 nullstilles dagens samtaler, og oversikten vil være tom inntil første bruker foretar en samtale. Det er først etter at første samtale er endt, at brukeren blir vist i listen. Derfor vil heller ikke status for brukeren være tilgjengelig før første besvarte samtale er avsluttet.

## Installasjon

Sanntidstavlen installeres som en applikasjon på innovaphone linux applikasjonsplattform og forutsetter at reporting applikasjonen er installert. Sanntidstavlen baserer seg på reporting databasen sitt innhold, samt at SOAP mot PBX'en benyttes for å hente samtalestatus for brukerne.

Sanntidstavlen krever versjon 10 eller høyere på linux applikasjonsplattform.

Installasjonsfilen (tar.gz-filen) lastes opp direkte via applikasjonsplattformens web-grensesnitt. Ikke pakk ut filen på forhånd, det gjør applikasjonsplattformen selv:



The screenshot shows the 'Upload/Update' tab selected in the 'Applications' section. The header includes 'Applications Administration Diagnostics' and the 'innovaphone application platform' logo with a penguin icon. Below the header, there are two tabs: 'List' and 'Upload/Update'. The main content area contains the instruction: 'Select an update archive or innovaphone application archive and upload it. It will be automatically installed after the upload.' Below this, there is a 'File' label, a 'Choose File' button, a text input field containing 'install\_vcom...ware.tar.gz', and an 'Upload' button.

Husk å velge riktig plattform; det er en installasjonspakke for applikasjonsplattform på vmWare, og en for innovaphone basert hw, ipxx10.

Etter installasjon vises Sanntidstavlen i listen over installerte applikasjoner:



The screenshot shows the 'List' tab selected in the 'Applications' section. The header is the same as in the previous screenshot. Below the header, there are two tabs: 'List' and 'Upload/Update'. The main content area contains the text: 'Below you see a list of your installed applications. You can install new applications on the upload tab.' Below this text is a table with four columns: 'Name', 'Description', 'Version', and 'Uninstall'.

Name	Description	Version	Uninstall
innovaphone Reporting	Reporting software	V1 Hotfix16 [10358]	Uninstall
Vcom Sanntidstavle	Daglig samtaleinformasjon i sanntid	1.0	Uninstall

Klikk på linken "Vcom Sanntidstavle" for å åpne konfigurasjonsgrensesnittet.

License key:	<input type="text"/>	Lisensnøkkel (bestilles av din forhandler eller hos <a href="#">vcom</a> ). Vi trenger PBX mac adresse og versjonsnummer for å generere nøkkel til ditt system.
PBX IP address:	<input type="text"/>	IP adresse til PBX
PBX user:	<input type="text"/>	PBX bruker med leserettigheter *)
PBX user password:	<input type="password"/>	PBX brukerens passord
SOAP user:	<input type="text"/>	SOAP/TAPI-bruker som kan lese opptatt/ledig-status på øvrige medlemmer i soap-gruppen. SOAP bruker må være aktiv medlem i soap-gruppen, og øvrige medlemmer passive. **)
PBX group(s):	<input type="text"/>	Grupper som monitoreres. Bruk komma mellom gruppene (NB! ikke mellomrom verken i gruppenavn eller etter komma).
PBX Trunk prefix:	<input type="text" value="0"/>	Prefix for bylinje
Reporting database IP address:	<input type="text" value="127.0.0.1"/>	IP adresse til reporting databasen (127.0.0.1 er standard)
Reporting database user name:	<input type="text" value="innovaphone-reporting"/>	Reporting database-bruker ("innovaphone-reporting" er standard)
Reporting database user password:	<input type="password" value="....."/>	Passord for reporting database-bruker ("reporting" er standard)
Reporting database name:	<input type="text" value="innovaphone-reporting"/>	Reporting database-navn ("innovaphone-reporting" er standard)
Minimum connect time:	<input type="text" value="5"/>	Minimum oppkoblingstid før samtaler skal registreres i Sanntidstavlen. Samtaler under denne varighet blir ikke medtatt i oversikten
<input type="button" value="lagre"/> <span style="float: right;"><a href="#">Gå til Vcom Sanntidstavle</a></span>		Link til brukergrensesnittet (leveres til aktuell bruker)

\*) Hvis PBX-bruker med leserettigheter finnes fra før av i sentralen, kan denne brukes. System-admin brukernavn og passord kan i teorien også benyttes, men anbefales ikke, da brukernavn og passord vises i klar tekst.

\*\*) Hvis SOAP/TAPI-bruker med tilhørende gruppe finnes fra før i sentralen, kan denne benyttes her også. Dersom slike ikke finnes, er det mulig å slå disse sammen slik at PBX-user = Soap-user og Soap-gruppe = PBX groups.

Etter inntasting av konfigurasjonsparameterne, kan Sanntidstavlen åpnes. Samtaler som allerede har blitt foretatt samme dag, vil vises (forutsatt av gruppetilhørighet og reporting var konfigurert på forhånd).

Ved feil i konfigurasjonsinstillingene, vil feilmelding vises. Vær oppmerksom på det kan gå 1-2 minutter før konfigurasjonen er ferdig lastet og feilmelding vises i Sanntidstavlen.