

utile eXpress

Puesta en marcha y configuración básica

cHar capture 1.0.0
utile eXpress 1.0.1

- 1) Descripción de elementos
- 2) Activación de licencia
- 3) Configurar enlace con central telefónica
- 4) Iniciar servicios
- 5) Comprobación de funcionamiento.
- 6) Difundir acceso a usuarios utile eXpress

- A) Procedimiento ante incidencias
- B) Configuración avanzada

1) Descripción de elementos

utile eXpress contempla dos procesos básicos:

- "cHar capture", servicio WIN32 estándar, encargado de conectar con la central telefónica, procesar registros de comunicaciones y almacenar información para su explotación.

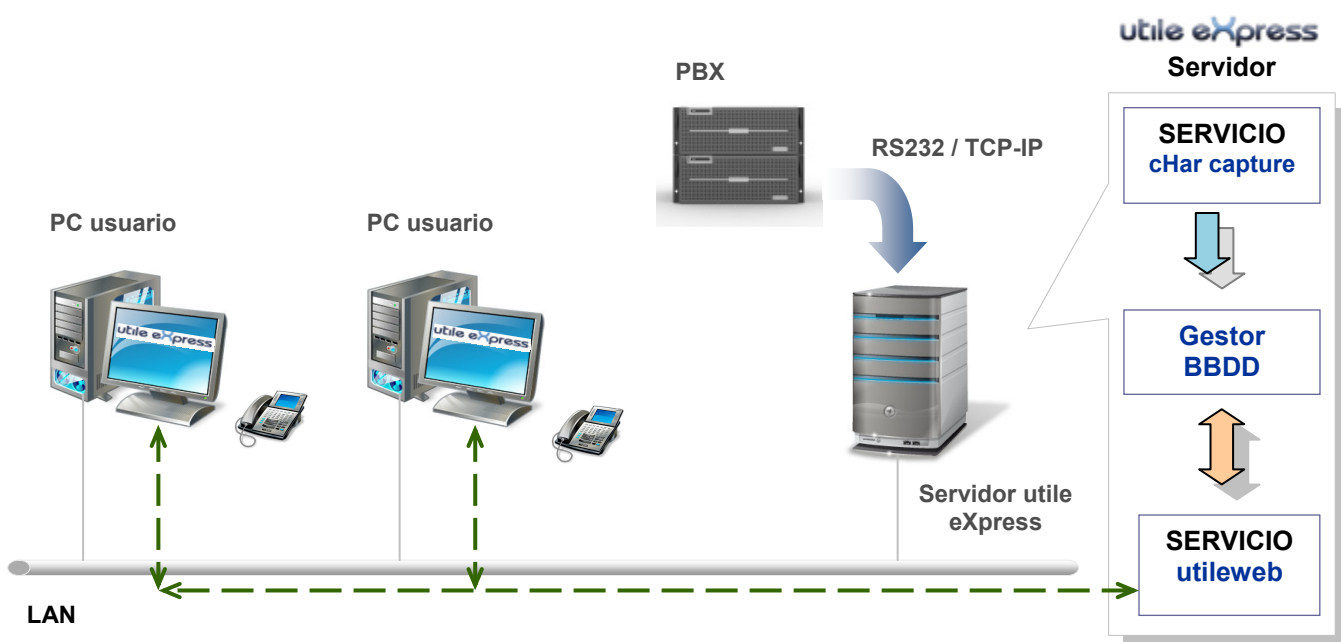
La utilidad de instalación instala el servicio, en modo de ejecución automática, pero **NO** lo activa en espera de su configuración.

El interface será lanzado al finalizar la instalación. Si esto no ocurriera deberá acceder al mismo mediante inicio (Windows)\programas\cHar\capture.

El acceso a la aplicación esta inicialmente limitado mediante password "master".

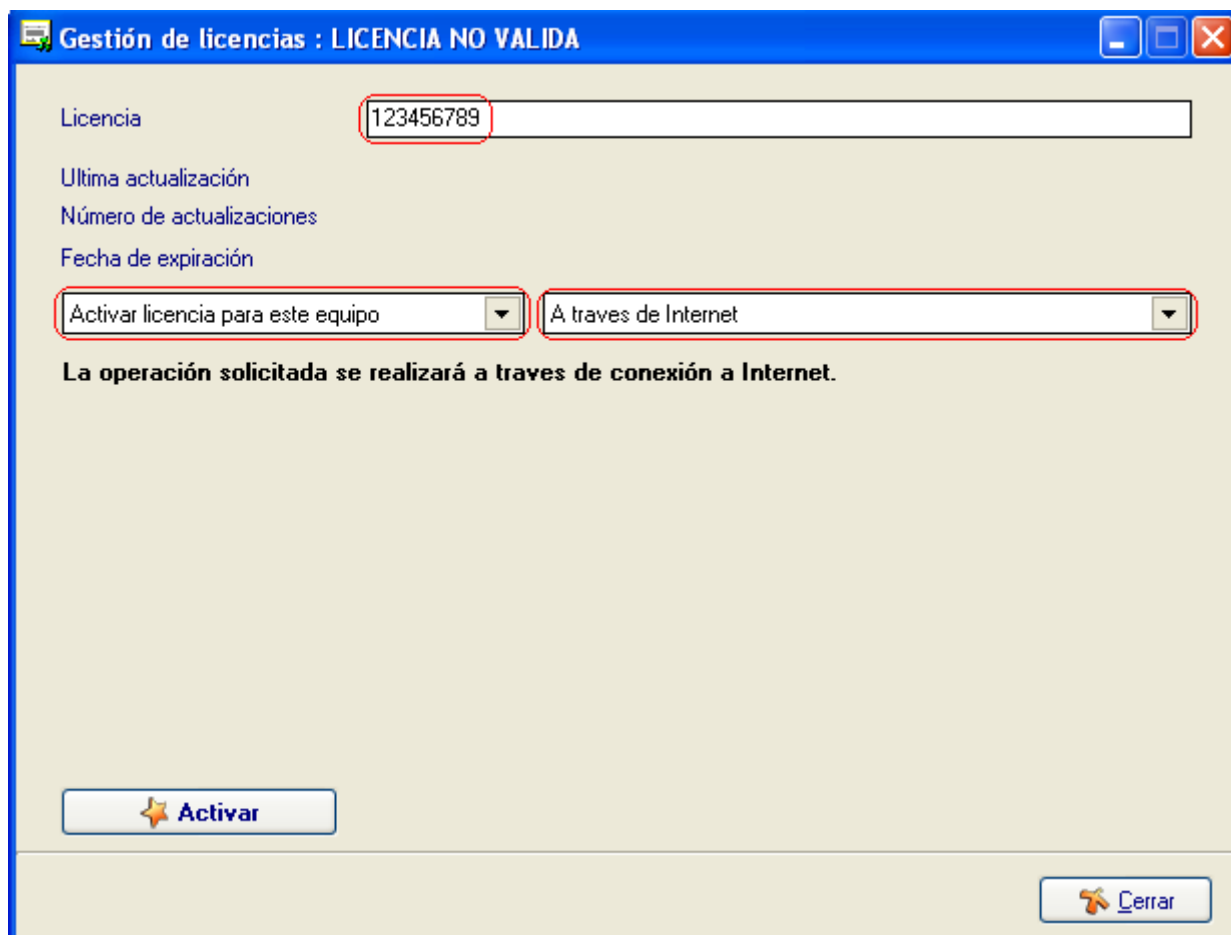
- "utileweb", servicio WIN32 estándar, que actúa como servidor WEB de utile eXpress atendiendo los requerimientos de los usuarios desde navegadores WEB remotos.

La utilidad de instalación instala el servicio, en modo de ejecución automática, y lo activa para su disponibilidad inmediata.



2) Activación de licencia

- Acceda a ventana principal "cHar Capture" introduciendo clave "master" en la ventana de petición de password.
- Desde ventana principal, opción de menú "Capture\Licencia".



Gestión de licencias : LICENCIA NO VALIDA

Licencia: 123456789

Ultima actualización

Número de actualizaciones

Fecha de expiración

Activar licencia para este equipo | A través de Internet

La operación solicitada se realizará a través de conexión a Internet.

Activar

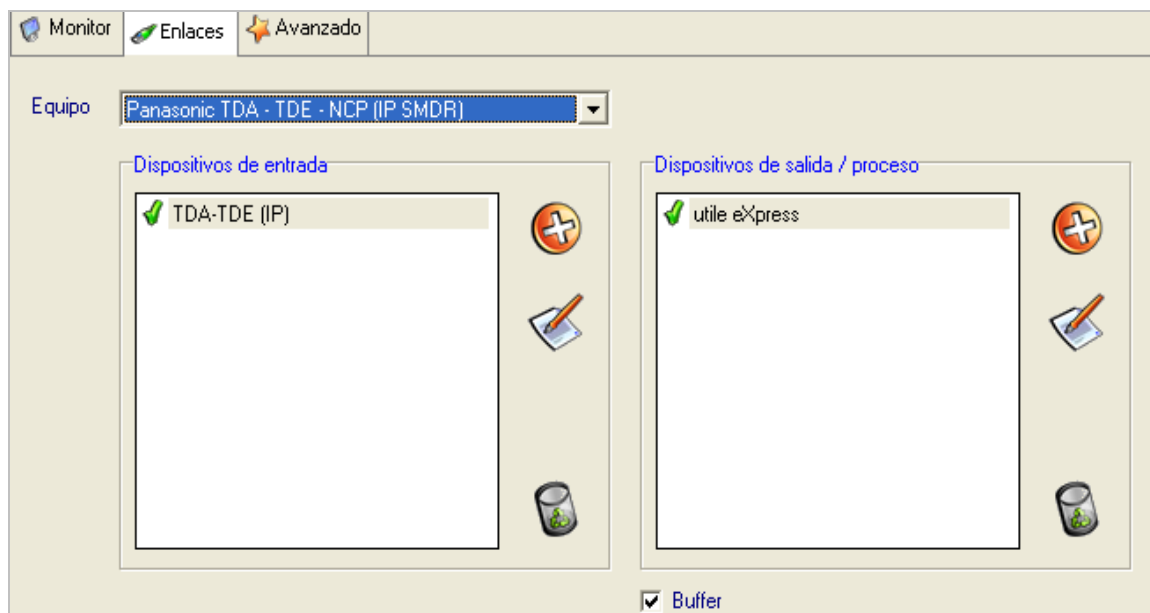
Cerrar

- Introducir código de licencia suministrada y seleccione método de activación deseado:
 - A través de Internet
 - A través de llamada telefónica o envío e-mail.
- Realizada la activación de licencia ésta será mostrada en el título de la ventana principal.
- Siga las instrucciones proporcionadas en la ventana de gestión de licencias. Ante dudas puede obtener mas información sobre el proceso en:

http://www.chardesarrollodesistemas.com/download/util/doc/user/char_vk_manual.pdf

3) Configurar enlace con central telefónica

- Desde ventana principal "cHar Capture", seleccionar pestaña "Enlaces".
- Seleccionar en desplegable "Equipo" la central telefónica y medio de enlace deseado. Se crearán los dispositivos por defecto del equipo seleccionado.



- Configurar "Dispositivo de entrada" mediante botón de edición. La configuración necesaria será básicamente la dirección y/o medio físico por el que se realiza la conexión física a la central.

4) Iniciar servicios

- Desde ventana principal "cHar Capture", opción de menú "Capture\Servicio\Iniciar".
- El servicio "cHar capture" será iniciado, activado el enlace con la central telefónica y comenzará el proceso de recepción de datos.

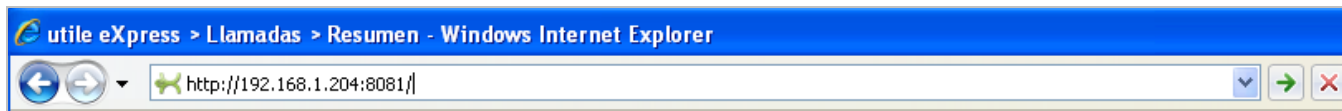
5) Comprobación de funcionamiento.

"CHAR CAPTURE"

- Compruebe que el licenciamiento es correcto. El número de serie se muestra en el título de la ventana principal.
- Compruebe que el servicio esta iniciado mediante etiqueta "Iniciado" en ventana principal.
- Compruebe dispositivos activos (icono verde) en la listas "Dispositivos de entrada" / "Dispositivos de salida" de la pestaña "Monitor".
- Compruebe existencia de información en la ventana de registro de la pestaña "Monitor".

UTILE EXPRESS

- Acceda a interface utile eXpress, mediante explorador WEB, en la dirección: <http://<IP/NOMBRE EQUIPO SERVIDOR>:8081/>



- Introduzca usuario "Administrador", password "Administrador" para inicio de sesión.

The screenshot shows the login interface for 'utile eXpress'. It has a dark grey background with the logo at the top. Below the logo, there are two input fields: 'Usuario' with the text 'Administrador' and 'Contraseña' with a masked password of ten dots. There is a checkbox labeled 'Recordar contraseña' which is unchecked. At the bottom, there is a large button with a lock icon and the text 'Entrar'.

- Compruebe la existencia de registros de comunicaciones en la ventana principal.

The screenshot shows the main dashboard of 'utile eXpress'. The page title is 'Llamadas > Resumen'. There are navigation buttons for 'Filtro', 'Editar', 'Actualizar', and 'Informe'. The main content is a table with columns for 'Horas', 'Salientes Externas Duración', 'Salientes Externas Duración promedio', 'Salientes Externas Total', 'Salientes Externas Coste', 'Salientes Externas Coste promedio', 'Entrantes Externas Atendidas', 'Entrantes Externas Atendidas (%)', and 'Entrantes Externas Perdidas'. The table shows data for various time slots from 08:00:00 to 21:00:00. On the left side, there is a tree view for 'Organizacion' with sub-items like 'Extensiones', 'Móviles', and 'Contactos'.

Horas	Salientes Externas Duración	Salientes Externas Duración promedio	Salientes Externas Total	Salientes Externas Coste	Salientes Externas Coste promedio	Entrantes Externas Atendidas	Entrantes Externas Atendidas (%)	Entrantes Externas Perdidas
08:00:00 - 08:59:59	0:00:00	0:00:00	0	0,00	0,00	12	100 %	
09:00:00 - 09:59:59	0:06:32	0:01:38	4	1,20	0,30	32	96 %	
10:00:00 - 10:59:59	0:19:19	0:02:25	8	3,18	0,40	71	95 %	
11:00:00 - 11:59:59	0:37:57	0:04:45	8	3,29	0,41	68	100 %	
12:00:00 - 12:59:59	0:32:59	0:03:40	9	3,52	0,39	54	96 %	
13:00:00 - 13:59:59	0:26:37	0:06:39	4	2,31	0,58	24	100 %	
14:00:00 - 14:59:59	0:04:45	0:02:22	2	0,43	0,21	25	96 %	
15:00:00 - 15:59:59	0:04:52	0:01:13	4	1,02	0,25	12	100 %	
16:00:00 - 16:59:59	0:05:58	0:01:12	5	0,92	0,18	43	100 %	
17:00:00 - 17:59:59	0:16:08	0:01:48	9	2,50	0,28	27	96 %	
18:00:00 - 18:59:59	0:03:52	0:01:17	3	0,82	0,27	10	100 %	
19:00:00 - 19:59:59	0:11:22	0:11:22	1	1,91	1,91	0	0 %	
21:00:00 - 21:59:59	0:00:23	0:00:23	1	0,10	0,10	0	0 %	

6) Difundir acceso a usuarios utile eXpress

El proceso, por defecto, dará de alta automáticamente extensiones y cuentas de usuario al detectar llamadas realizadas desde los mismos. Adicionalmente, al crear éstos, creará también los usuarios de la aplicación relacionados:

- A nivel extensión: usuario: <extensión>, password: <extensión>
- A nivel código de usuario: usuario: <código>, password: <código>
- Para que los usuarios puedan acceder al registro de sus comunicaciones deberá indicárseles:
 - Dirección de acceso a utile eXpress: http://<IP/NOMBRE EQUIPO SERVIDOR>:8081/
 - Indicar que el nombre de usuario y password son su extensión y/o su código de usuario de la central.

Los usuarios podrán modificar el password una vez dentro de su sesión:

utile eXpress

utile eXpress Llamadas Ayuda

utile eXpress > Usuario activo

Editar Guardar Cancelar

Nombre 209

Contraseña *****

Contraseña actual 209

Nueva contraseña

Los usuarios, en este nivel, visualizarán únicamente las comunicaciones realizadas desde su extensión o las efectuadas a través de su cuenta de usuario.

Los usuarios podrán acceder a ayuda, en formato PDF y ajustada a su nivel, en utile eXpress \ Ayuda \ Abrir ayuda.

A) Procedimiento ante incidencias

Ante incidencias en el proceso de puesta en marcha podrá comunicar con el centro de soporte de cHar:

- Teléfono, 93.741.87.25
- e-mail, sopORTE@char.es

B) Configuración avanzada

Los administradores de utile eXpress tienen acceso a la configuración avanzada del sistema con el fin de personalizar y adaptar el entorno a sus necesidades:

- Gestión de usuarios de la aplicación.
- Personalización de elementos de comunicaciones: Extensiones, usuarios, líneas, DDI, etc.
- Creación de grupos de elementos para control de grupos de atención, comerciales, etc.
- Creación de vistas de información a modo de informes públicos o privados.
- Ajuste de tarifas.
- Mantenimiento de directorio de contactos.
- Etc.

Los administradores pueden acceder al manual completo sobre sus posibilidades, en utile eXpress y una vez iniciada su sesión: Ayuda \ Abrir Ayuda.