



Программа Cocos

ИНСТРУКЦИЯ К ПОЛЬЗОВАНИЮ

Содержание:

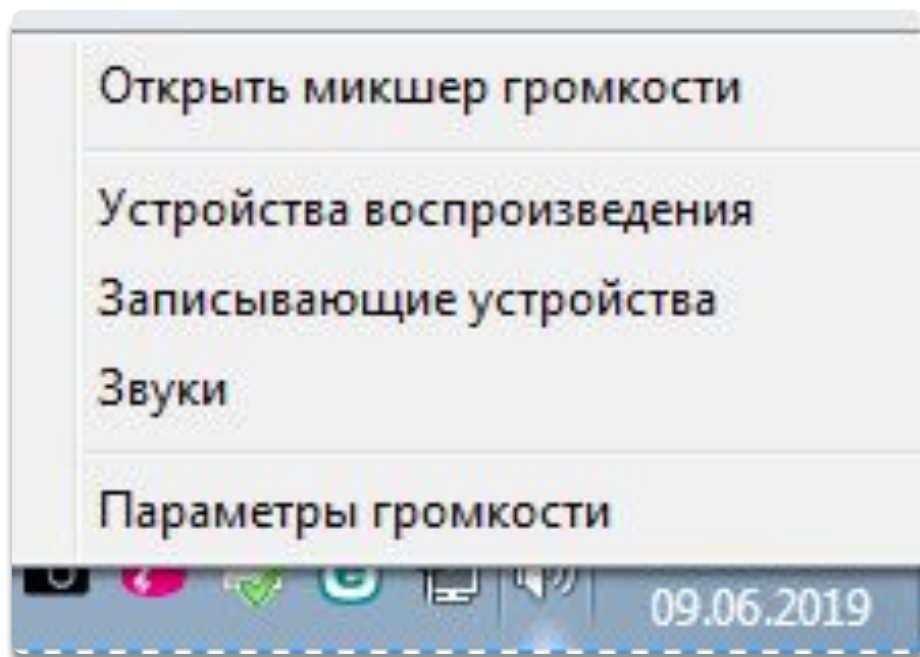
1. Что такое Cocos?
2. Подключение гарнитуры.
3. Как запустить Cocos?
4. Из чего состоит интерфейс.
5. Основные проблемы с ПО и их решение.

Что такое Cocos?

Cocos - это программа, позволяющая осуществлять телефонные вызовы с использованием технологии VoIP (голос, передаваемый по интернет-протоколу)



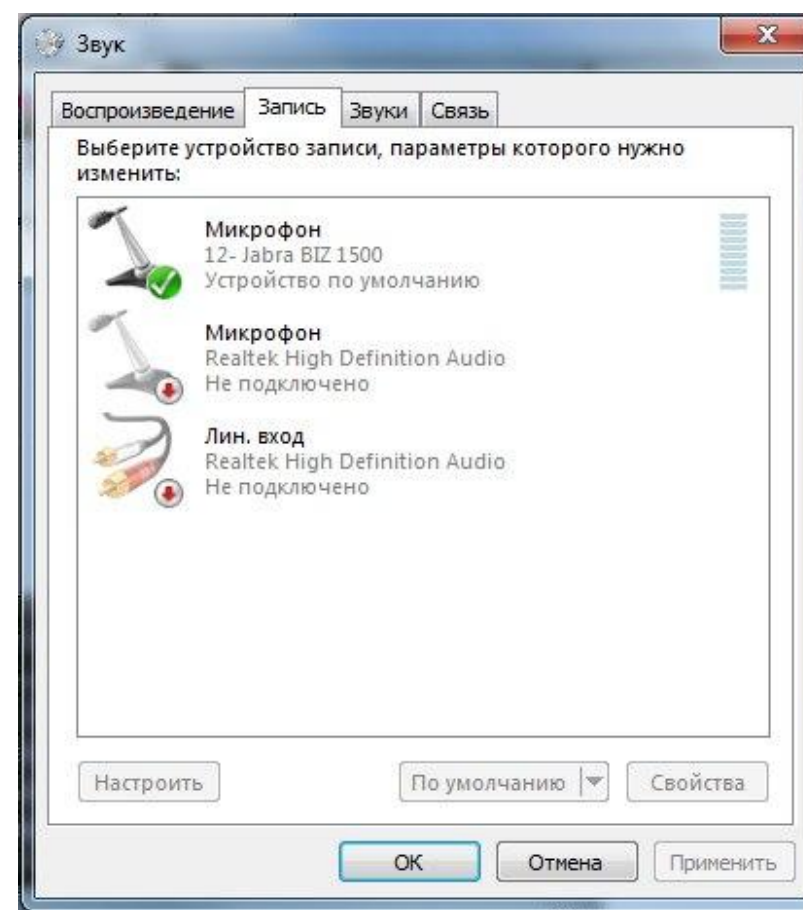
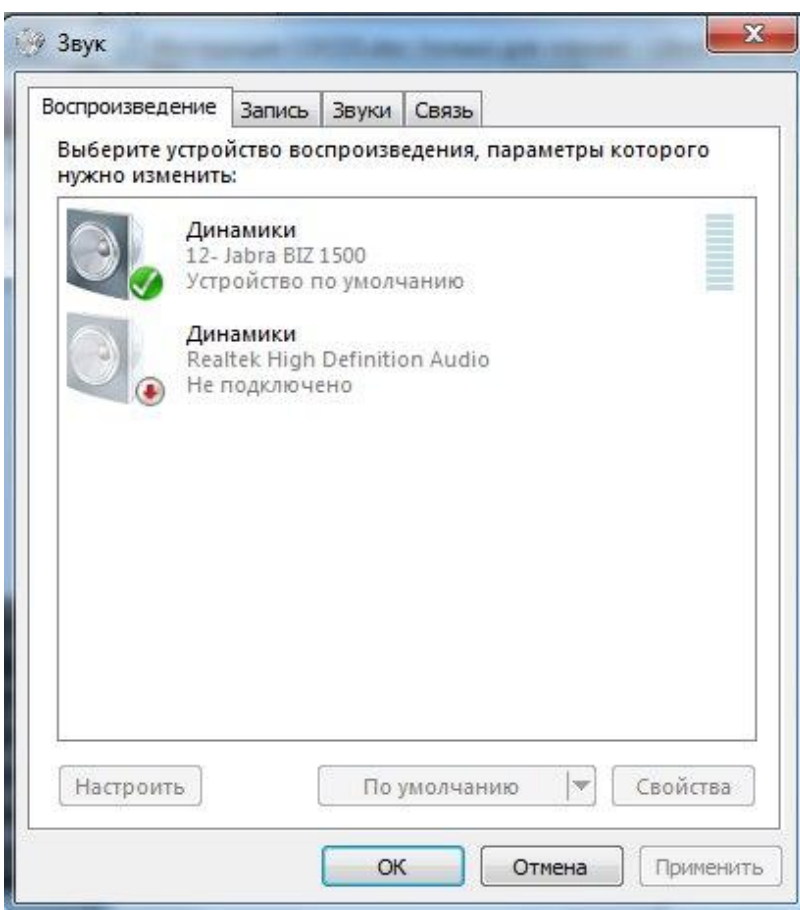
Подключение гарнитуры

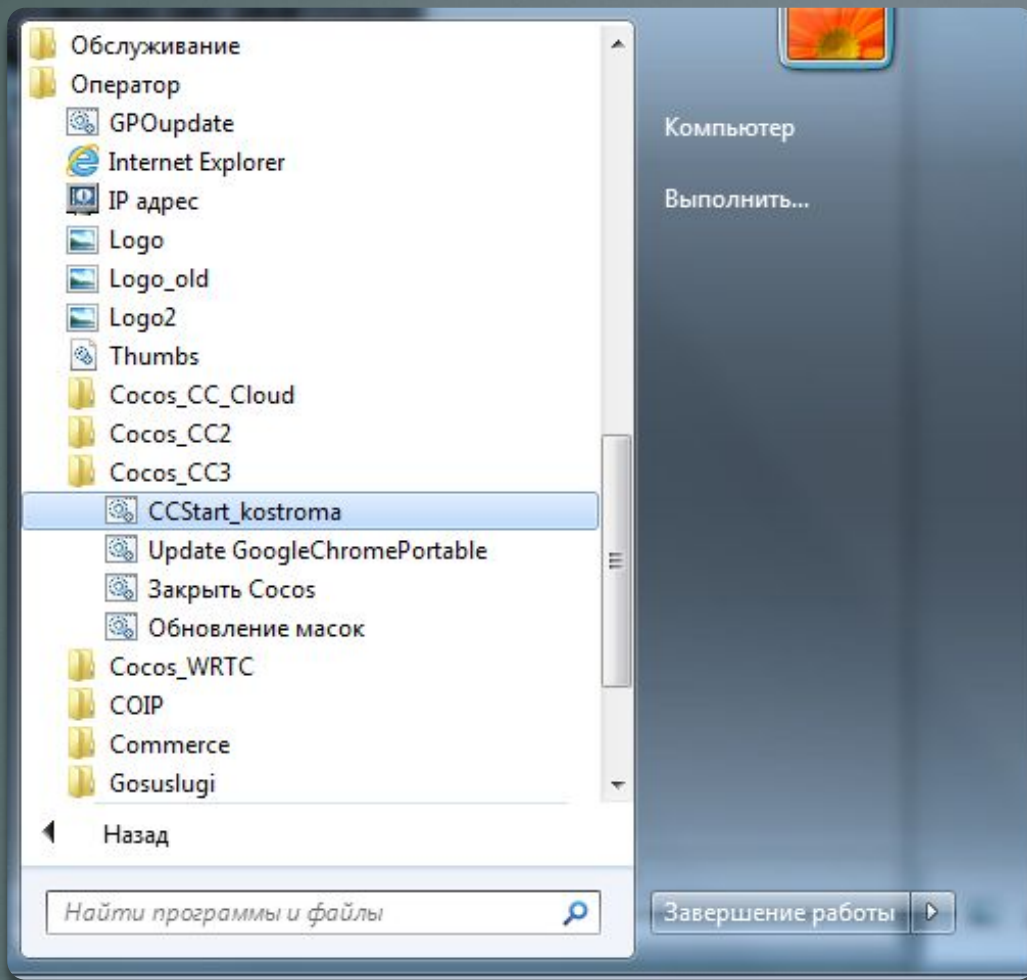


- Подключить гарнитуру в USB разъем ПК.
- Проверить видит ли компьютер вашу гарнитуру и выставлена ли она как устройство ввода/вывода. Для этого: нажать правой кнопкой мыши на индикаторе громкости, выбрать «Устройства воспроизведения»



- во вкладке воспроизведение должна быть выбрана (отмечена галкой) гарнитура Jabra
- во вкладке запись, на микрофоне, должна быть выбрана (отмечена галкой) микрофон Jabra



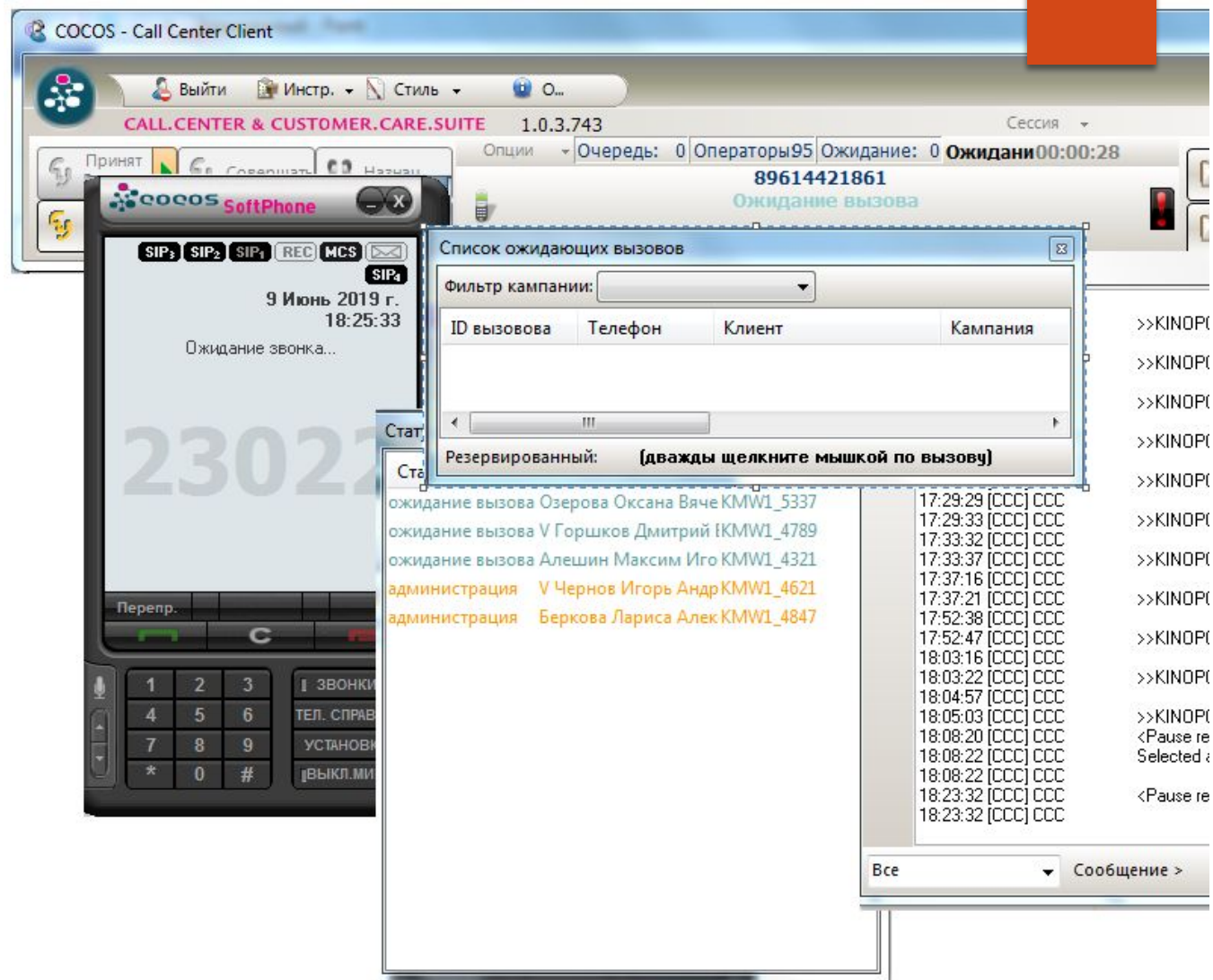


Как запустить Cocos?



Из чего состоит интерфейс:

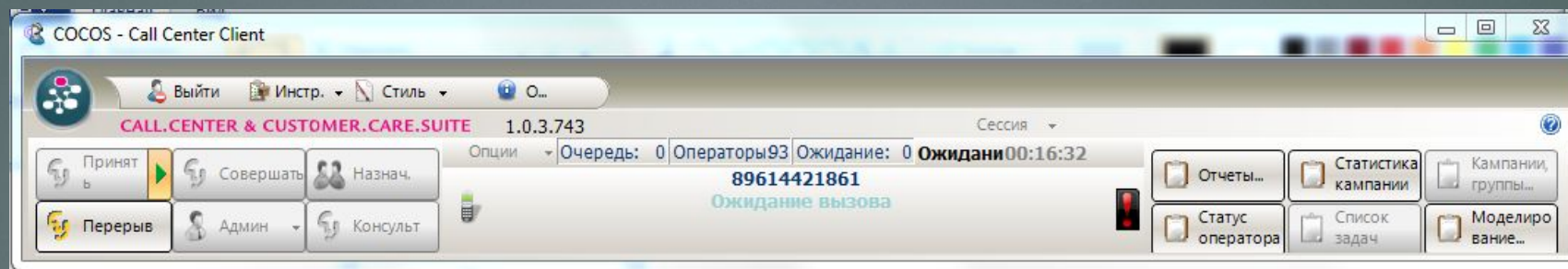
- ▶ Основное окно
- ▶ SoftPhone (телефон)
- ▶ Чат и пульта
- ▶ Статус оператора
- ▶ Список ожидающих вызовов



* меню кликабельно



Основное меню

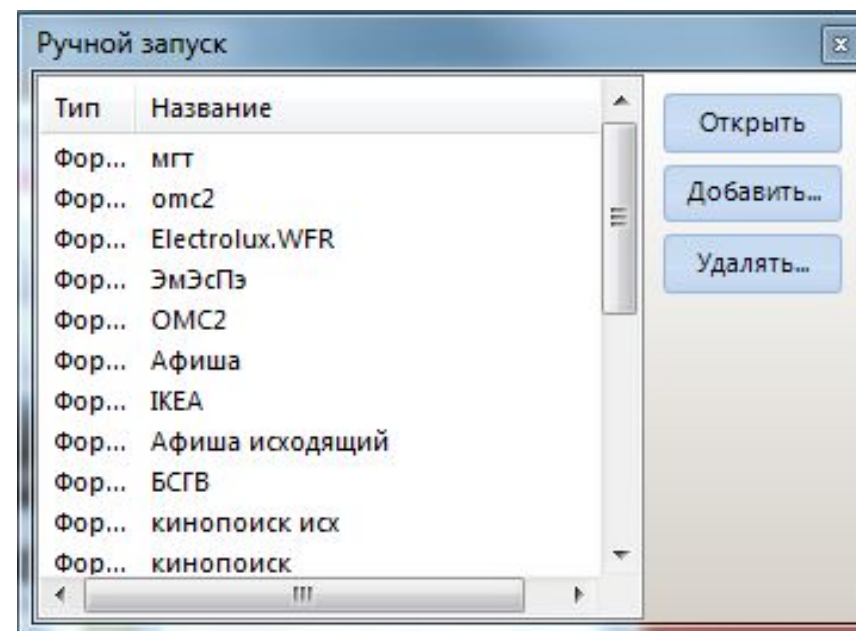
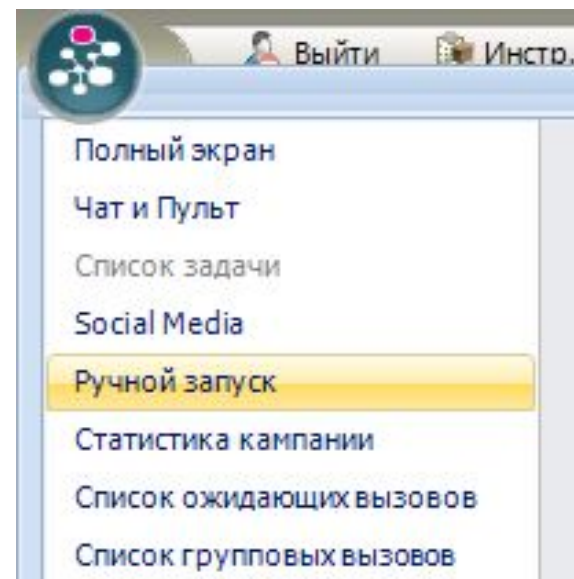


В основном меню содержатся все кнопки управления программой. Через меню можно открыть/закрыть дополнительные окна, зайти в настройки, добавлять/открывать маски. Кнопки Принять и Перерыв позволяют встать в прием, либо выйти из него, а кнопка Админ позволяет выбрать статус перерыва (Обед, Обучение, Десятиминутка)



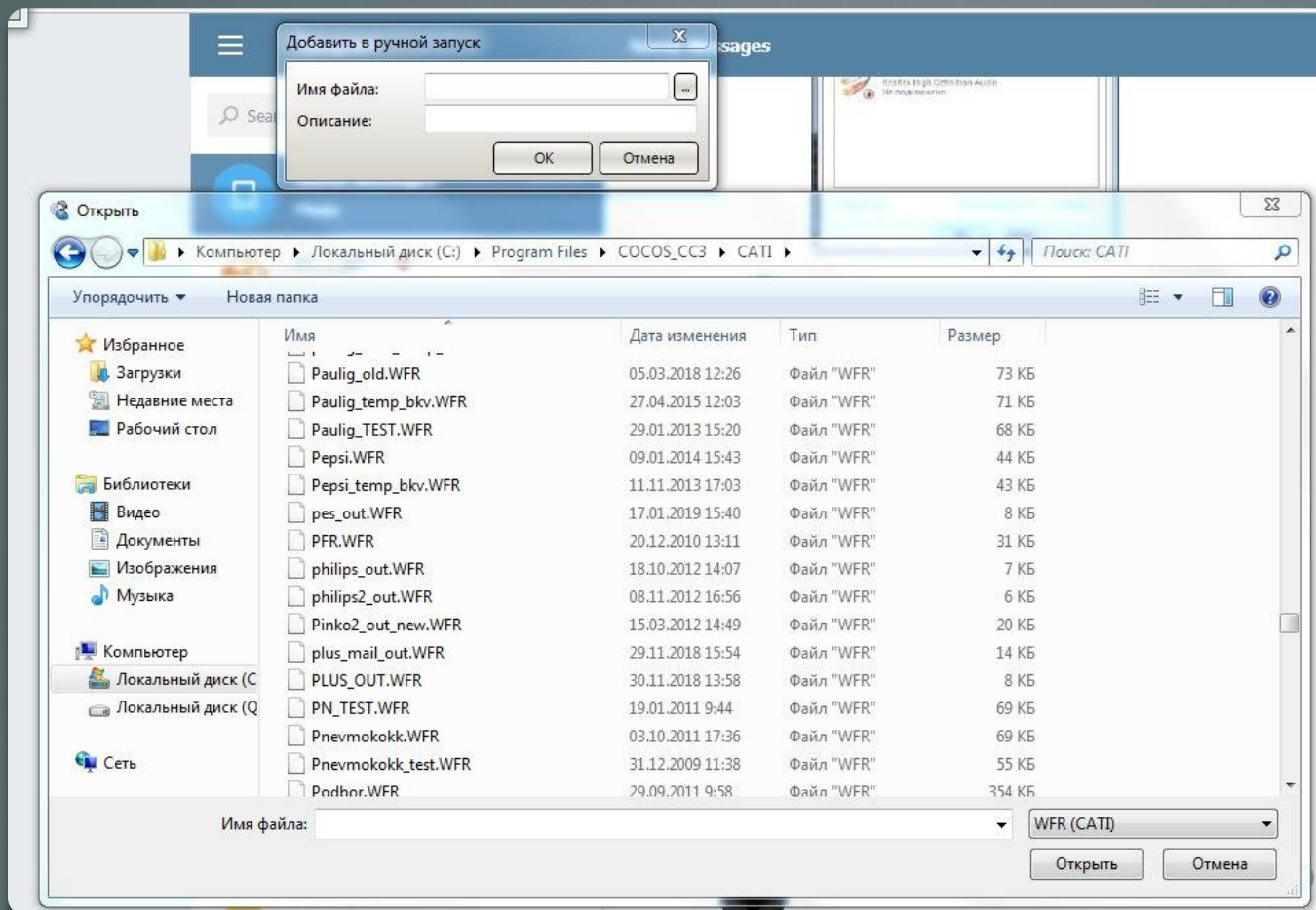
Добавление масок

При необходимости добавить маску проекта вручную нужно нажать: "Меню" -> "Ручной запуск"
В открытом окне выбрать нужную маску и нажать открыть.



Продолжение темы



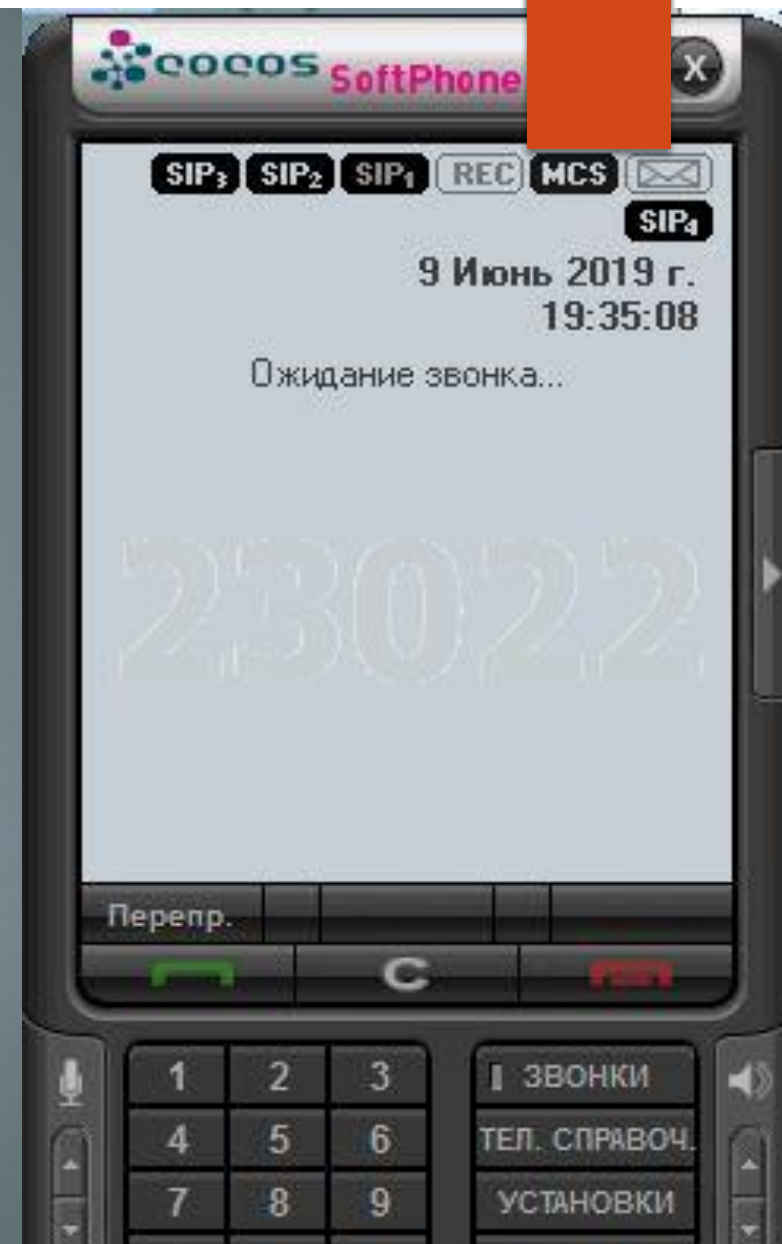


А если маски нет в списке ее нужно добавить, для этого: Требуется указать путь к файлу маски и название ее в списке. Все маски находятся в папке C:\Program files\coccos_cc3\cati\ и имеют расширение .wrf.



SoftPhone(телефон)

SoftPhone по интерфейсу схож с обычным кнопочным телефоном. В нем вы можете ставить абонента на Hold, управлять громкостью гарнитуры/микрофона, проверить гарнитуру, делать ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ.



Продолжение темы





Проверка гарнитуры

Для проверки гарнитуры нажмите значек микрофона или громкости на SoftPhone, в открывшемся окне нажмите "Next" -> в открывшемся окне должны быть выбраны динамики и микрофон jabra, ждем Next -> тут нажимаем "Click to test speakers" для проверки динамика, ждем Next -> тут тестируется микрофон, попробуйте сказать слово, индикатор должен двигаться, ждем Next -> а затем Finish для окончания проверки.



Чат и пульт

- Это чат - история программы Сосос. Тут можно посмотреть список подключенных проектов, номер входящих звонков и их время, увидеть сообщения от коллег, посмотреть свой статус в кокосе.



The screenshot shows a chat window with a vertical list of messages. On the left side of the chat area, there are three icons: a document, a pair of glasses, and a red stop sign. The messages are timestamped and include various system and user messages. The most recent message is highlighted in bold.

Time	Message
18:05:03 [CCC] CCC	>>KINOPOISKAFISHA:89614421861
18:08:20 [CCC] CCC	<Pause req>
18:08:22 [CCC] CCC	Selected admin state: Десятиминутка
18:08:22 [CCC] CCC	
18:23:32 [CCC] CCC	<Pause req>
18:23:32 [CCC] CCC	
18:43:59 [CCC] CCC	
18:44:10 [CCC] CCC	>>KINOPOISKAFISHA:89156857777
18:45:30 [CCC] CCC	
18:45:38 [CCC] CCC	>>KINOPOISK:89638746326
18:51:24 [CCC] CCC	
18:51:28 [CCC] CCC	>>KINOPOISK:89805262649
19:03:45 [CCC] CCC	
19:03:51 [CCC] CCC	>>KINOPOISKAFISHA:89874785311
19:18:11 [CCC] CCC	
19:18:18 [CCC] CCC	>>KINOPOISKAFISHA:89160831705
19:28:01 [CCC] CCC	
19:28:08 [CCC] CCC	>>KINOPOISK:89992551334
19:43:57 [CCC] CCC	
19:44:06 [CCC] CCC	>>ELECTROLUX_IKEA:84952213311
19:49:24 [CCC] CCC	
19:49:29 [CCC] CCC	>>KINOPOISK:89371286763
19:53:05 [CCC] CCC	
19:53:11 [CCC] CCC	>>KINOPOISKAFISHA:89533771848
19:53:37 [KMW1_2036] KMW1_2036	BMP1 № 0000036665
20:00:23 [CCC] CCC	
20:00:32 [CCC] CCC	>>KINOPOISKAFISHA:89265752042



Статус оператора

В ЭТОМ ОКНЕ МОЖНО УВИДЕТЬ
СТАТУС ОПЕРАТОРА В СЕТИ СОСОС,
ФИО И ОПЕРАТОРСКИЙ НОМЕР.

Статус	Имя	Seje
ожидание вызова	V Горшков Дмитрий	IKMW1_4789
администрация	V Чернов Игорь Андр	KMW1_4621
ожидание вызова	Беркова Лариса Алек	KMW1_4847
разговор	Ратников Андрей Вла,	KMW1_5367
администрация	Касторин Максим Ан,	KMW1_2002
ожидание вызова	Налескин Никита Сер	KMW1_4884



СПИСОК ОЖИДАЮЩИХ ВЫЗОВОВ

Фильтр кампании:

ID вызова	Телефон	Клиент	Кампания
37675	89046156344	unknown	КИНОПОISK...

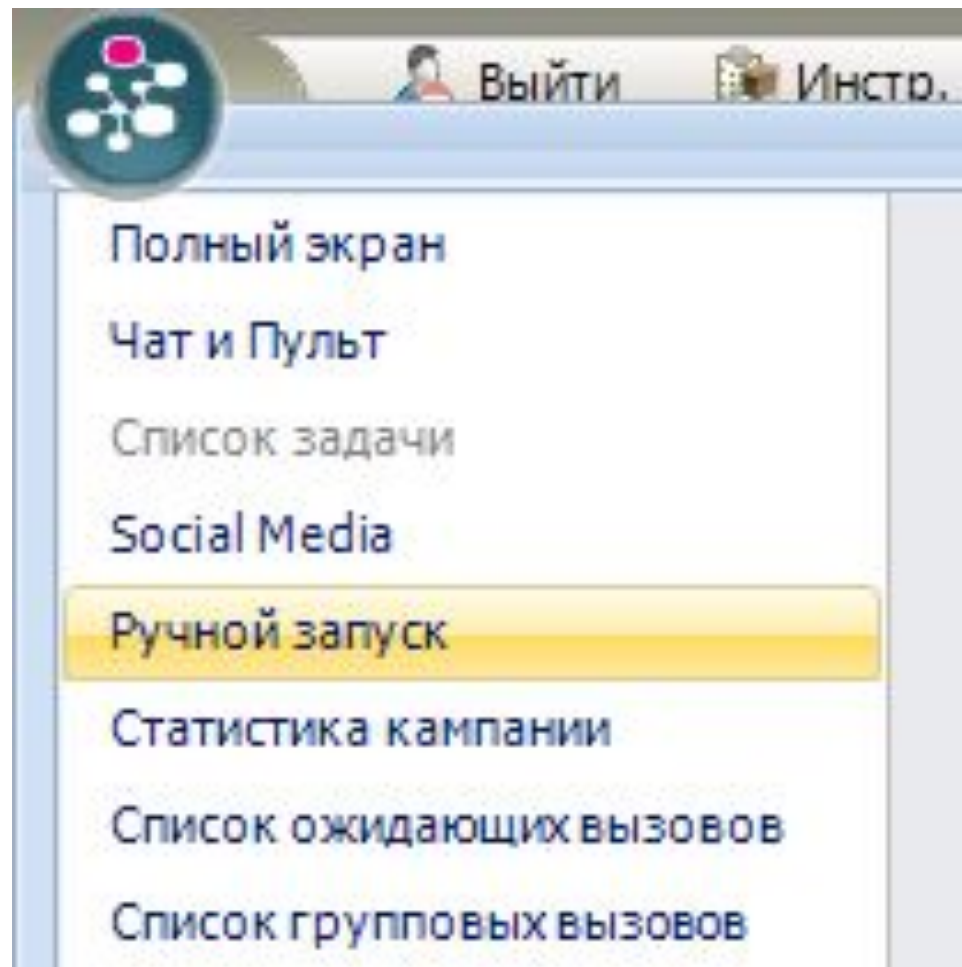
СПИСОК ОЖИДАЮЩИХ ВЫЗОВОВ

- ▶ В данном окне можно посмотреть очередь абонентов, которые ждут ответа оператора, их номер телефона и на какой проект был совершен звонок.



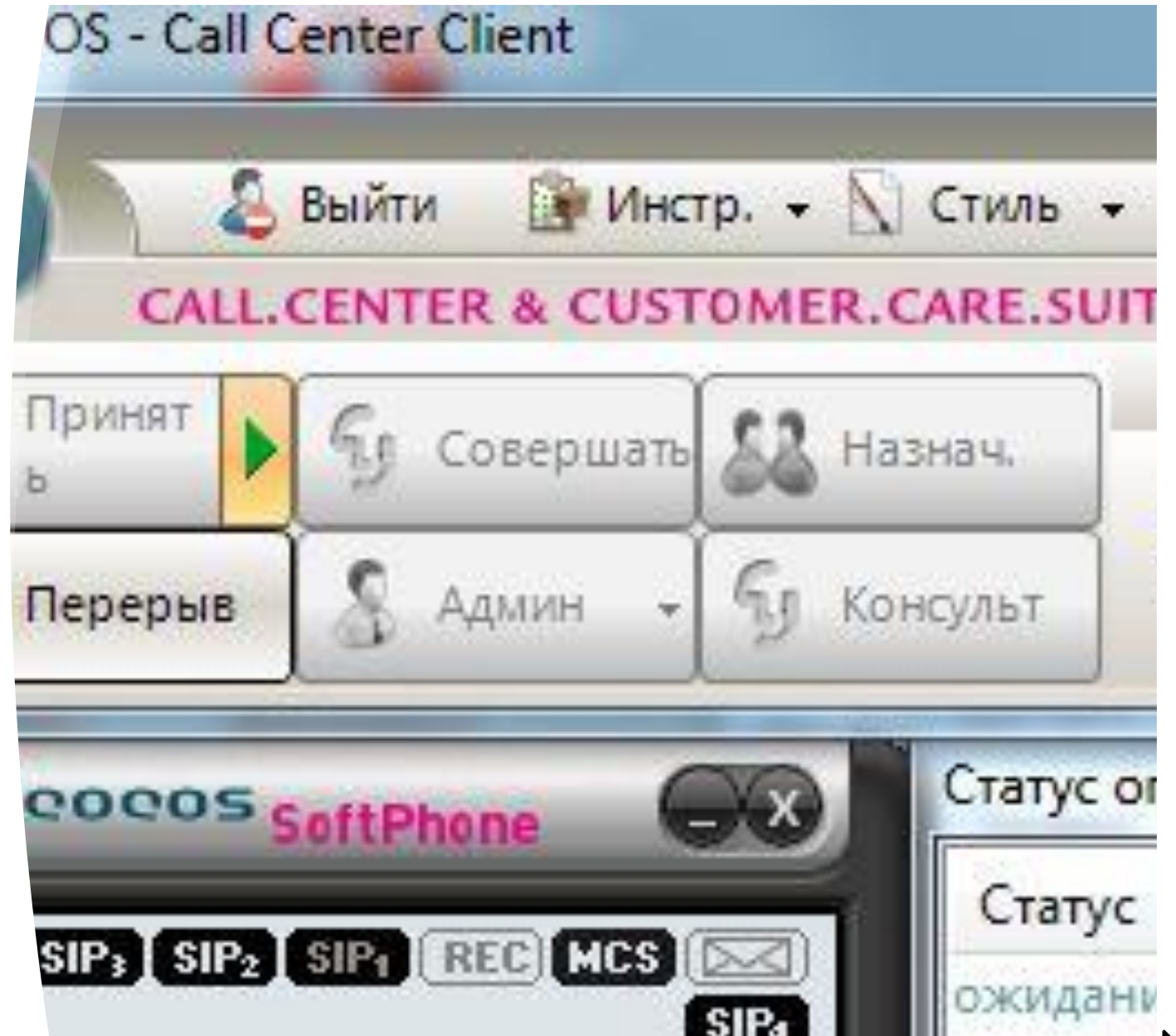
Основные проблемы с ПО.

- ▶ **Проблема:** при запуске кокоса не отображаются окно чат и пульт
- ▶ **Решение:** выбрать в меню основного окна пункт:
«Меню» – «Чат и пульт»



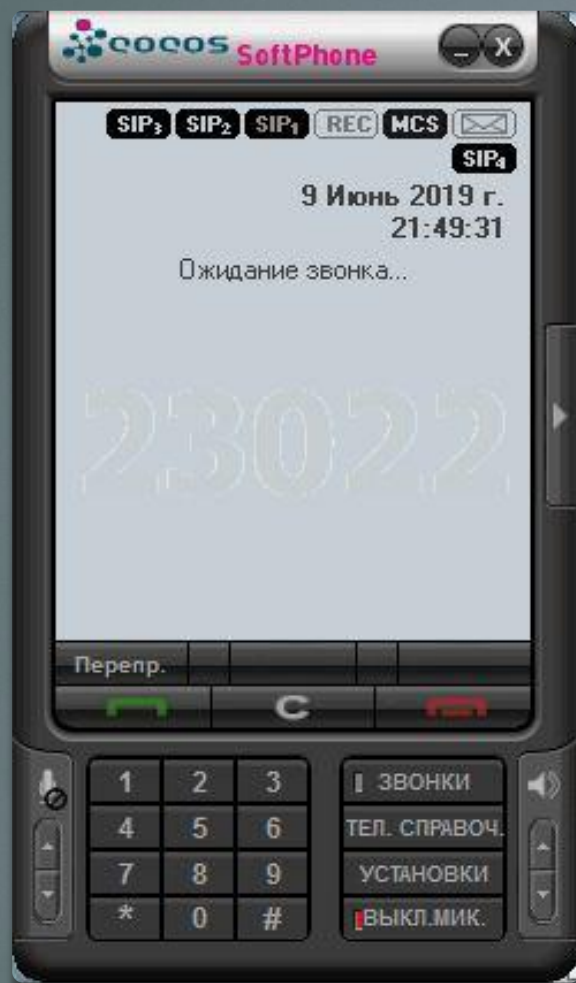
Проблема: после принятого звонка не встает в прием автоматически.

Решение: Справа от кнопки принять, в основном окне кокоса, есть треугольник, он должен гореть зеленым, что бы сразу же после звонка вставать в прием.



Продолжение темы





Проблема: абонент меня не слышит

Решение: проверить работоспособность гарнитуры, посмотреть прибавлен ли звук на гарнитуру, произвести проверку гарнитуры через настройку, если ничего не помогло переподключить гарнитуру.

