CloudContact

Облачный Контакт-центр

Подключение к рабочему месту оператора / супервизора

ИНСТРУКЦИЯ

ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,
д.4, корп.1, офис 715

www.cloudcontact.ru
support@cloudcontact.ru
+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: support@cloudcontact.ru

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* .

Видео-инструкции *«Контакт центр за 1 час»* по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на *Справочном портале* , а также на специализированных каналах RuTube или YouTube .

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения....4
Введение....5
Способы подключения к сервису....6
Ограничения при использовании вариантов подключения, отличных от (Безопасного) Соединения через гарнитуру / звуковую карту ПК....12
Настройка доступных вариантов подключения....13
Выбор варианта подключения на р.м. оператора / супервизора....15
Настройка варианта подключения (Безопасное) Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК / (Secure) Agent Helper Application....16
- Браузер Chrome....18
- Браузер Mozilla....23
- Браузер Edge....28
- Браузер Safari....31
- Яндекс Браузер....34
  - Установка на ПК с ОС Windows....34
  - Установка на ПК с ОС MAC OS X....39
- Обновление Agent Desktop Helper Application....45
  - Дополнительные разрешения для последних версий Agent Desktop Helper Application....46
- Вопросы по работе вариантов (Безопасное) Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК / (Secure) Agent Helper Application....48
- Приложение 1. Настройка списка доменов для доступа операторов....50
  - Предварительные требования....50
  - ОС Windows....51
  - MacOS....52
  - Linux....54

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

www.cloudcontact.ru – web адрес;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

Обращаем внимание … - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

Введение

Операторы и супервизоры получают доступ к функционалу Облачного Контакт Центра с помощью приложения оператора/ супервизора. Это веб-приложение, которое работает на наиболее распространенных браузерах.

Официально поддерживается работа в следующих браузерах: *Google Chrome 120* и старше; *Mozilla Firefox 107* и старше; *MS Edge 107*; *Safari 15.1* и старше. Также возможна работа в *Яндекс Браузере*.

⚠️ Актуальная информация о поддерживаемых браузерах и требованиях к р.м. операторов / супервизоров размещена в разделе Требования к р.м. оператора / супервизора на *Справочном портале*.

Подробнее о всех требованиях к р.м. оператора / супервизора можно ознакомиться в специальном разделе на Справочном портале.

Рекомендуем посмотреть видео-версию **данной инструкции**, расположенную на Справочном портале или на специальных обучающих видео-каналах «*Контакт центр за 1 час*» на RuTube или YouTube.

Способы подключения к сервису

Облачный Контакт Центр позволяет использовать **9 способов подключения к сервису**. Конкретный набор способов задается *Оператором сервиса*.

Наиболее типовые варианты представлены на диаграмме ниже.



В таблице ниже приведена характеристика каждого из 9 способов подключения к сервису (порядок соответствует порядку расположения вариантов в приложении *Администратора КЦ*).

Название (на русск.яз.)	Название (на англ.яз.)	Характеристика
Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК (Agent Helper Application)	Phone via soundcard/ headset (Agent Helper Application)	В этом варианте, при первом подключении, на компьютер оператора устанавливается небольшая программа - *Agent Desktop Helper Application (ADHA)*. Она позволяет оператору пользоваться всеми возможностями сервиса, а супервизору - полностью контролировать его работу, как в режиме он-лайн, так и с помощью записи разговоров и экранов рабочего места оператора. *Внутренний номер*, назначенный пользователю (раздел Пользователи и группы / Пользователи / Контакты в приложении *Администратора*), будет его телефонным номером на время работы в сервисе. ⚠ **ЯВЛЯЕТСЯ ТИПОВЫМ ВАРИАНТОМ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕРВИСУ.**
Безопасное соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК (Secure Agent Helper Application)	Secure phone via soundcard/headset (Secure Agent Helper Application)	Данный вариант отличается от варианта Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК тем, что позволяет шифровать голосовой трафик, для большей безопасности работы с вызовами клиентов. *Внутренний номер*, назначенный пользователю (раздел Пользователи и группы / Пользователи / Контакты в приложении *Администратора*), будет его телефонным номером на время работы в сервисе.

Название (на русск.яз.)	Название (на англ.яз.)	Характеристика
Безопасное соединение через браузер (Web RTC)	Secure phone via browser audio (Web RTC)	Данный вариант использует WebRTC, проект с открытым исходным кодом, обеспечивающий безопасную (зашифрованную) связь в реальном времени в браузере. **Обратите внимание**: этот вариант может быть использован только в браузерах, поддерживающих *WebRTC* (в частности, *Internet Explorer (IE)* не поддерживает *WebRTC*). Если операторы контакт-центра используют *Chromebook* с браузером *Chrome*, то *WebRTC* будет лучшим вариантом. Этот вариант можно использовать, если требуется быстро подключить новое рабочее место, без необходимости установки дополнительных программ и сопряжения с корпоративной сетью. *Внутренний номер*, назначенный пользователю (раздел Пользователи и группы / Пользователи / Контакты в приложении *Администратора*), будет его телефонным номером на время работы в сервисе.
Номер прямой маршрутизации Microsoft Teams (Direct Routing)	Microsoft Teams Direct Routing number	Данный вариант позволяет использовать *Номер прямой маршрутизации Microsoft Teams (Direct Routing)* в качестве софтфона в случае, если в КЦ есть интеграция с *Microsoft Teams*. **Обратите внимание**: телефонный номер надо вводить именно так, как он отображается в *Microsoft Teams*. Телефонный номер может содержать только цифры, символ **+** и символ **,** . **Примечание:** при выборе данного варианта, состояние сотрудника в *Microsoft Teams* не синхронизируется с приложением *Оператора*; в приложении Оператора / Каталог отображается состояние сотрудника, как оно задано в приложении Оператора КЦ.

Название (на русск.яз.)	Название (на англ.яз.)	Характеристика
Внутренний апп. телефон, номер задает пользователь	Internal hardphone (extension number), number specified by user	Данный вариант позволяет напрямую подключить аппаратный SIP-телефон к КЦ. При выборе этого варианта в *приложении Оператора,* сотрудник должен ввести номер аппаратного телефона.
Внутренний апп. телефон, номер по умолчанию	Internal hardphone (extension number), default number for user	В данном варианте используется аппаратный SIP-телефон , постоянно закрепленный за сотрудником в разделе Пользователи и группы / Пользователи / вкладка Контакты / поле Аппаратный телефон.

Название (на русск.яз.)	Название (на англ.яз.)	Характеристика
Внешний телефон, городской/ моб. номер	External phone (PSTN number)	Данный вариант позволяет принимать вызовы на городской или мобильный телефон в случае проблем с обычным подключением или в случае отсутствия интернет-соединения. Номер внешнего телефона задается в приложении Оператора / Персональные настройки / Телефон. В зависимости от настроек платформы, после установки соединения с клиентом, телефон может продолжать быть подключенным к сервису, даже если клиент повесит трубку. Это нормальная ситуация, которая иногда используется для оптимизации использования установленных телефонных соединений ТфОП. Если такая опция используется в вашем Контакт Центре, сотрудникам не нужно будет вешать трубку - завершение текущего активного вызова будет обозначено специальным звуковым сигналом. О поступлении нового вызова будет сообщено как визуально (через *приложение Оператора*), так и с помощью специального звукового сигнала при открытом телефонном подключении. **Обратите внимание**: открытое подключение может быть автоматически завершено, если в течении нескольких минут не поступают вызовы. Если открытое подключение завершается автоматически или сотрудник завершает его вручную, то в этих случаях о поступлении следующего вызова будет объявлено обычным сигналом вызова.

Название (на русск.яз.)	Название (на англ.яз.)	Характеристика
Набрать и держать линию открытой (постоянное соединение)	Dial-in and keep line open (nailed connection)	Данный вариант позволяет сотрудникам при входе в КЦ устанавливать телефонное соединение с платформой с любого телефона и использовать это установленное физическое соединение для обслуживания всех последующих вызовов в течении своего сеанса работы. Для использования этого варианта сотруднику должен быть предоставлен номер телефона, по которому следует позвонить для установления первоначального подключения.
Вход без телефона	Login without phone	Данный вариант может быть использован, если сотруднику не требуется принимать голосовые вызовы, например: он обслуживает только чаты с клиентами или работает только с email.

Ограничения при использовании вариантов подключения, отличных от (Безопасного) Соединения через гарнитуру / звуковую карту ПК

В случае, если при подключении к КЦ используется вариант, отличный от вариантов *Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК (Agent Helper Application)* и *Безопасное соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК (Secure Agent Helper Application)*, то имеются следующие **ограничения** в функциональности:

- Контроль экрана (сотрудник может контролировать экраны других сотрудников, но его экран нельзя будет видеть);
- Запись экранов;
- Открытие дополнительных приложений при входящих обращениях (вне окна браузера);
- Логирование работы приложения оператора на его ПК (отсутствует файл диагностики *BPClient.log*);
- Аудио уведомления на всех подключенных звуковых устройствах (например, звонок);
- *The Simplified Desktop .NET API*
- Определение присутствия бизнес-пользователя (отслеживание входной активности);
- Использование кодека *G.729*;
- При интеграции с *Salesforce.com*: CTI-телефон в *Salesforce Classic*.

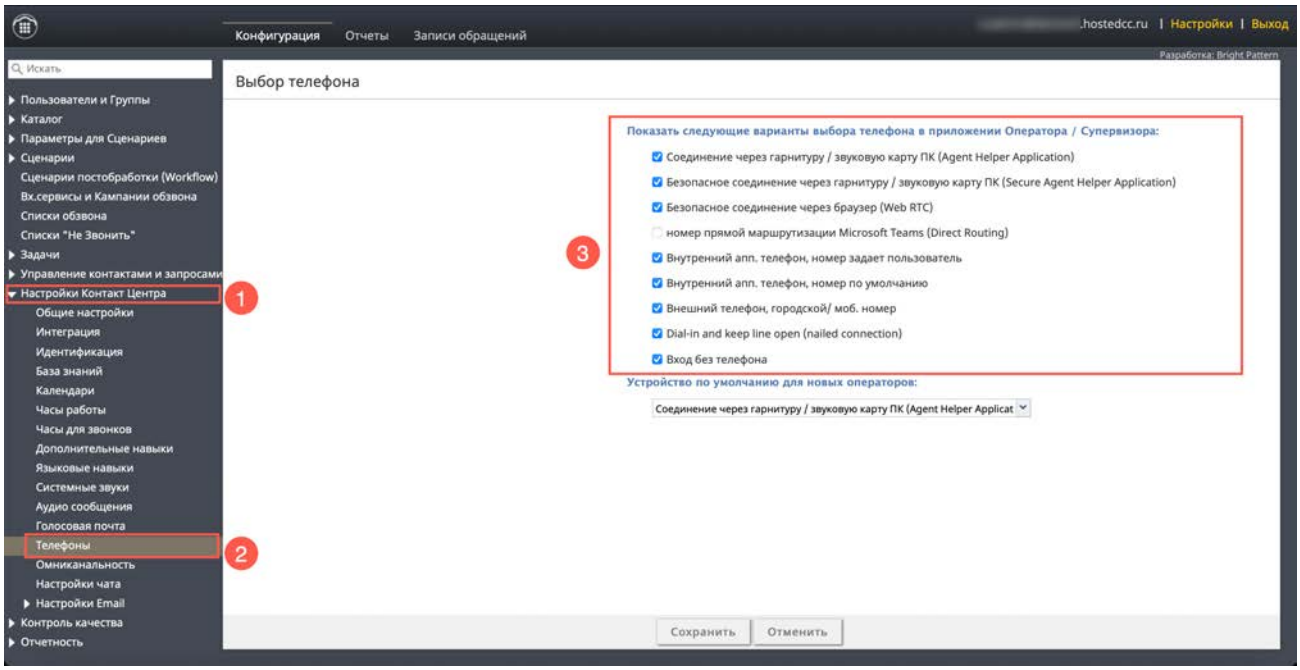
Обратите внимание: для **контроля экрана** у обоих сотрудников (у контролёра и у контролируемого) должен быть установлен плагин *BPClient* (т.е. они должны использовать варианты подключения *(Безопасное) Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК*.

Настройка доступных вариантов подключения

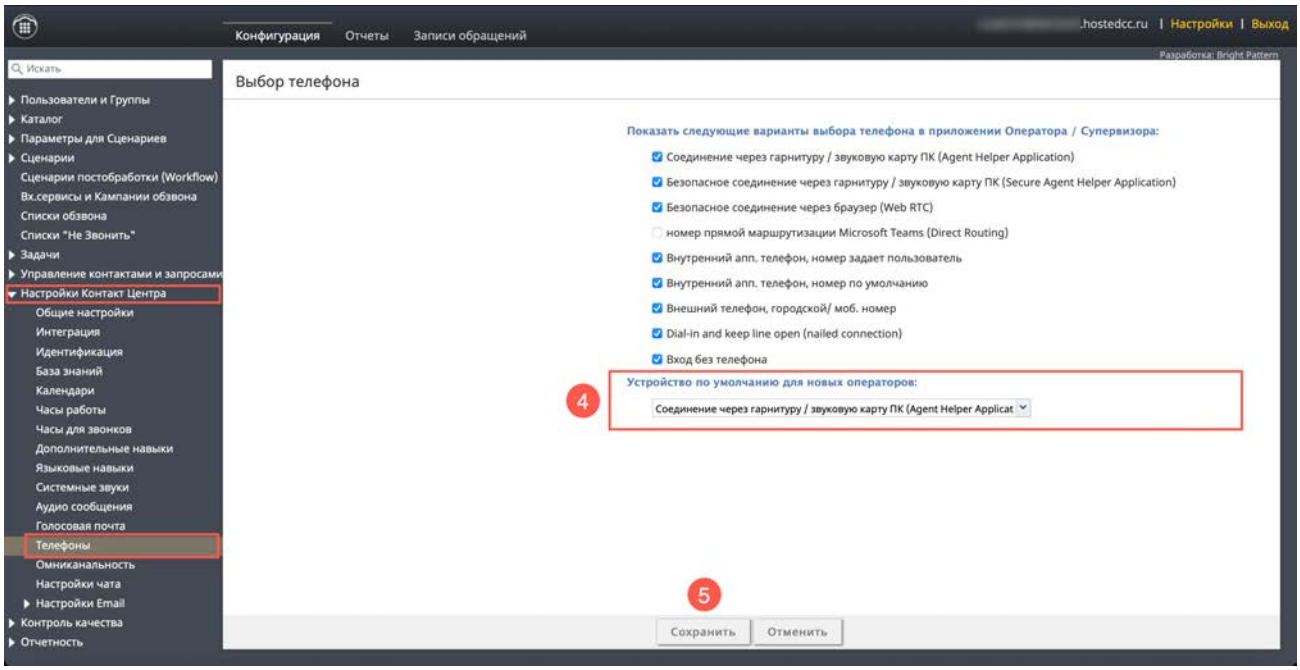
⚠ Перечень доступных вариантов подключения для каждого КЦ задается на уровне *Провайдера сервиса*.

В приложении *Администратора* можно задать, какие из вариантов будут доступны **для выбора** сотрудникам в приложении *Оператора / Супервизора* (см.следующий раздел), а также какой вариант будет использоваться **по умолчанию** при входе сотрудника в приложение.

Выбор вариантов, доступных в приложении *Оператора / Супервизора* задается в приложении *Администратора* в разделе Настройки Контакт Центра (1) / Телефоны (2). В блоке (3) выберите варианты которые будут показаны в приложении *Оператора / Супервизора*.



В пункте Устройство по умолчанию для новых операторов (4) выберите вариант, который будет использоваться **при первом входе** нового оператора в сервис. Сохраните сделанные настройки (5).



Обратите внимание: сотруднику в дальнейшем может потребоваться выбрать вариант подключения в следующих случаях:

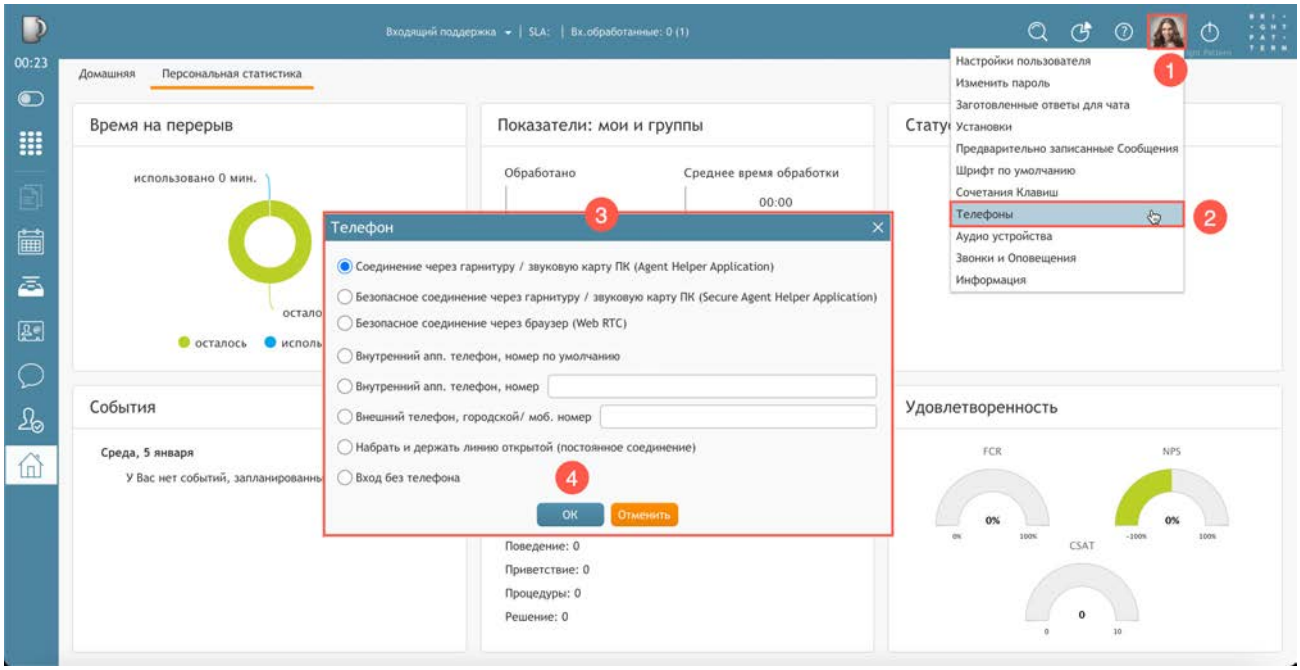
- для КЦ включен ранее не использовавшийся вариант подключения;
- для КЦ отключен ранее использовавшийся вариант подключения.

Выбор варианта подключения на р.м. оператора / супервизора

В повседневной работе операторам обычно не требуется самостоятельно менять настройки варианта подключения к КЦ, который задается в приложении *Администратора* для всех сотрудников КЦ (см. предыдущий раздел). Оператор просто входит в КЦ введя свою учетную запись (логин) и пароль. Вариант подключения, заданный по умолчанию в приложении *Администратора*, применяется автоматически.

Однако в ходе работы КЦ могут возникнуть ситуации, когда оператору потребуется самостоятельно изменить вариант подключения к КЦ.

Для этого в приложении оператора / супервизора следует нажать Персональные настройки (1) и выбрать пункт Телефоны (2). В открывшемся окне (3) выбрать нужный вариант подключения и нажать ОК (4) для сохранения сделанных изменений.



Для **активации выбранного варианта** подключения следует выйти из сервиса и повторно войти в него.

Настройка варианта подключения (Безопасное) Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК / (Secure) Agent Helper Application

⚠ ДАННЫЙ ВАРИАНТ ЯВЛЯЕТСЯ ТИПОВЫМ ПОДКЛЮЧЕНИЕМ К ОБЛАЧНОМУ КОНТАКТ ЦЕНТРУ.

Он позволяет оператору пользоваться всеми возможностями сервиса, а супервизору - полностью контролировать его работу, как в режиме он-лайн, так и с помощью записи разговоров и экранов рабочего места оператора.

Большинство функционала обеспечивается за счет использования технологии тонкого клиента, но ряд функций реализован в *исполняемом файле*, который необходимо **загрузить** и **установить** на компьютер оператора/ супервизора при первом входе в сервис.

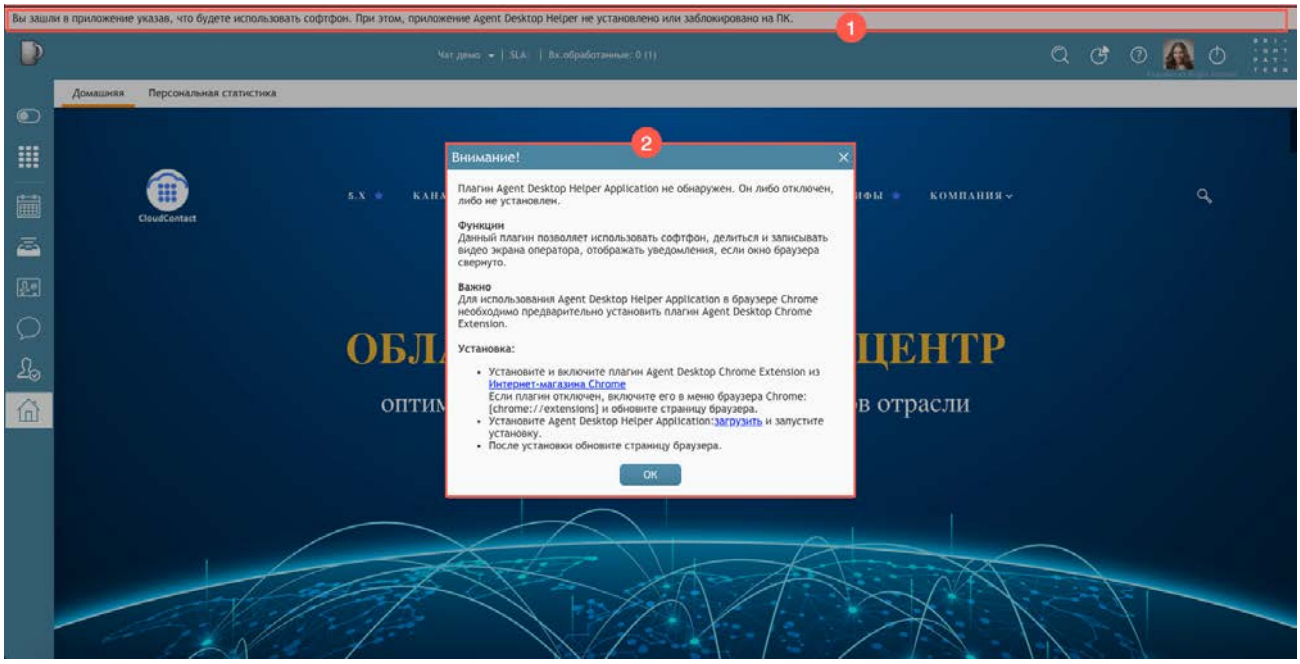
Файл устанавливает на ПК пользователя компоненту которая называется *Agent Desktop Helper Application (ADHA)*.

Agent Desktop Helper Application (ADHA) отвечает за выполнение следующих функций:

- работу Софтфона;
- поддержку технологии «Всплывающих окон» / ScreenPop;
- Вход в систему;
- Контроль аудио-устройств;
- Запись и контроль экрана сотрудника;
- Определение нажатий клавиш для мониторинга состояния сотрудника;
- Контроль качества звука;
- Запись логов работы компоненты;
- поддержка Simplified.NET API.

Компонента *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* ставится один раз, **при первом входе** в Облачный Контактный Центр .

При первом входе в КЦ в приложении *Оператора / Супервизора* возникает уведомление о том, что компонента *Agent Desktop Helper Application* не установлена (1) и окно с информационным сообщением и инструкциями по установке (2).

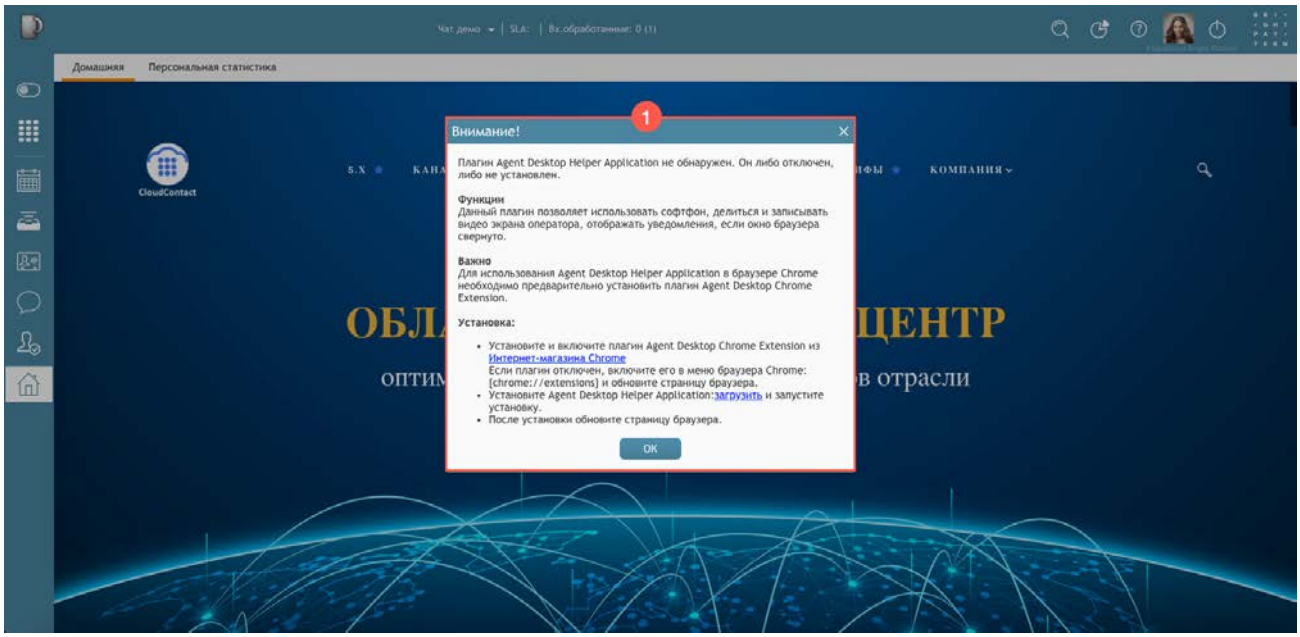


Конкретный текст инструкции (2) зависит от типа используемого браузера. В последующих разделах даются подробные инструкции по установке *Agent Desktop Helper Application* для всех официально поддерживаемых браузеров.

После установки *ADHA* может потребоваться предоставление **дополнительных разрешений** на доступ к экрану и микрофону. Это вызвано повышенными требованиями к безопасности , предъявляемыми современными версиями операционных систем и браузерами. Порядок предоставления разрешений описан в разделе Дополнительные разрешения для последних версий Agent Desktop Helper Application.

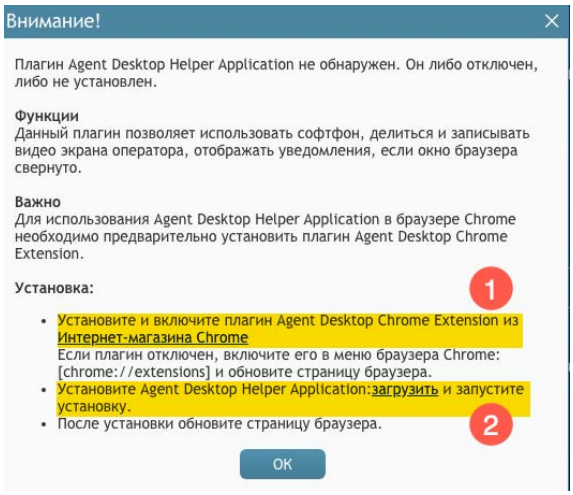
Браузер Chrome

При использовании браузера *Chrome* у оператора возникает окно (1) с информационным сообщением и инструкциями по установке *Agent Desktop Helper Application* для данного браузера.

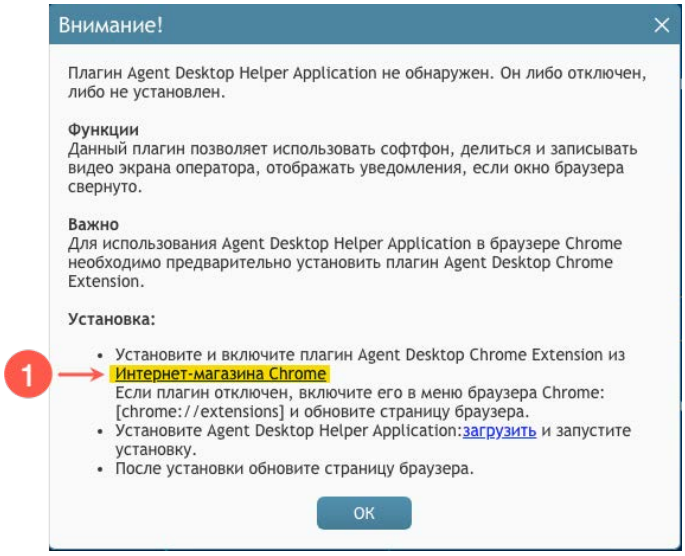


Установка *Agent Desktop Helper Application* выполняется в три шага:

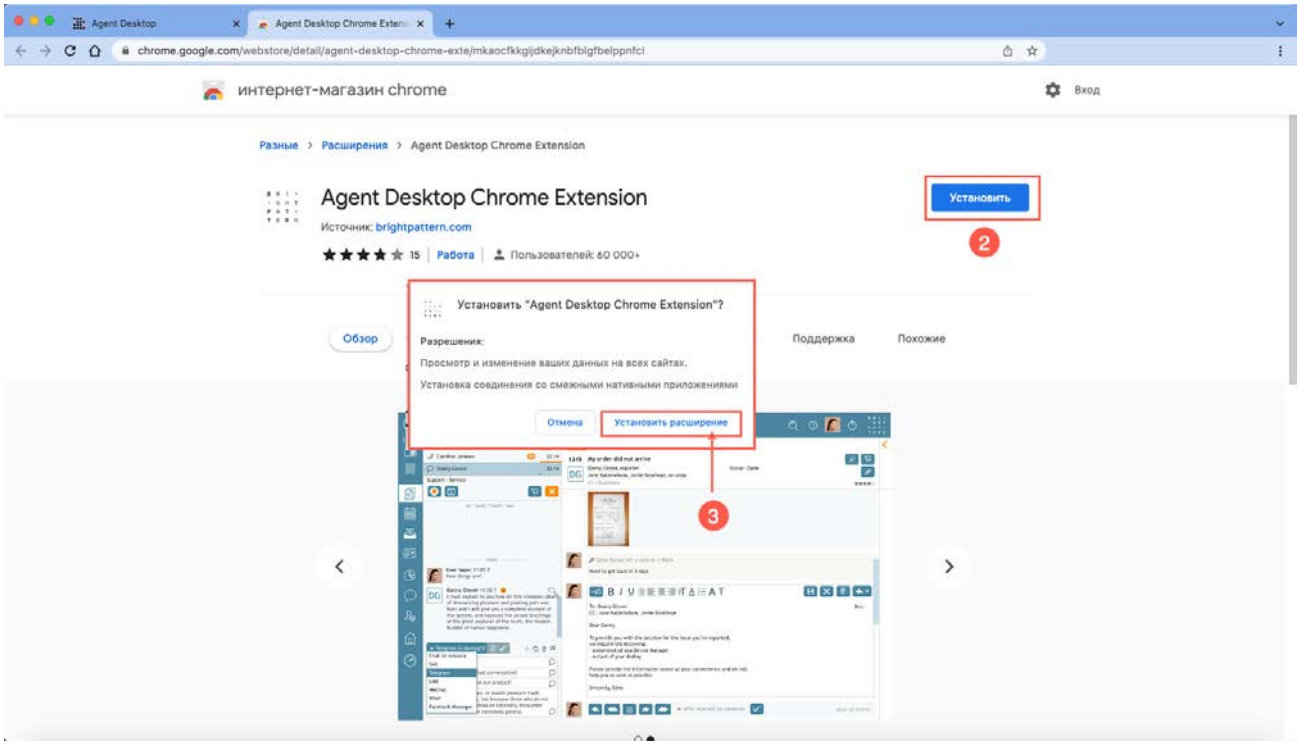
1. установка плагина для браузера *Mozilla* (1);
2. загрузка / запуск непосредственно самой компоненты *Agent Desktop Helper Application* (2)
3. перезагрузка страницы браузера.



1-й шаг. Для установки специального расширения для браузера нажмите на первую ссылку (1).

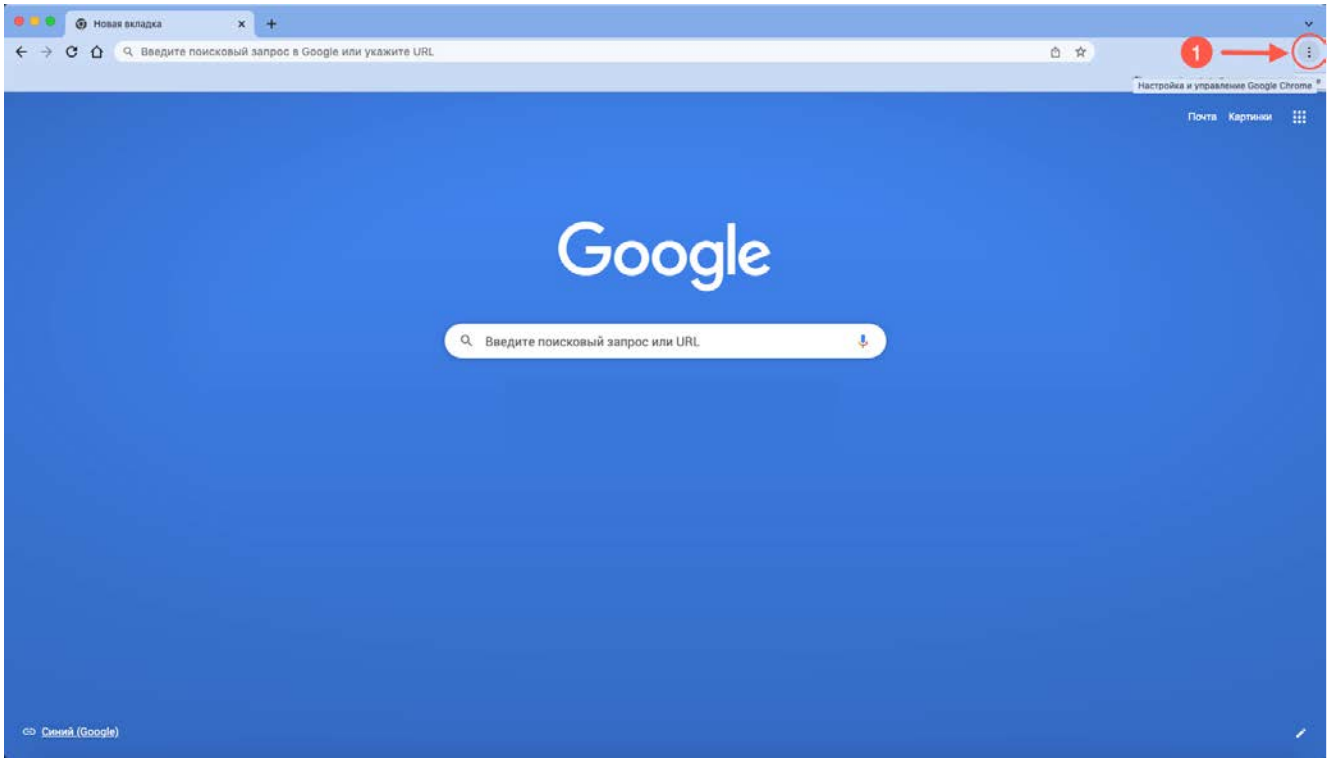


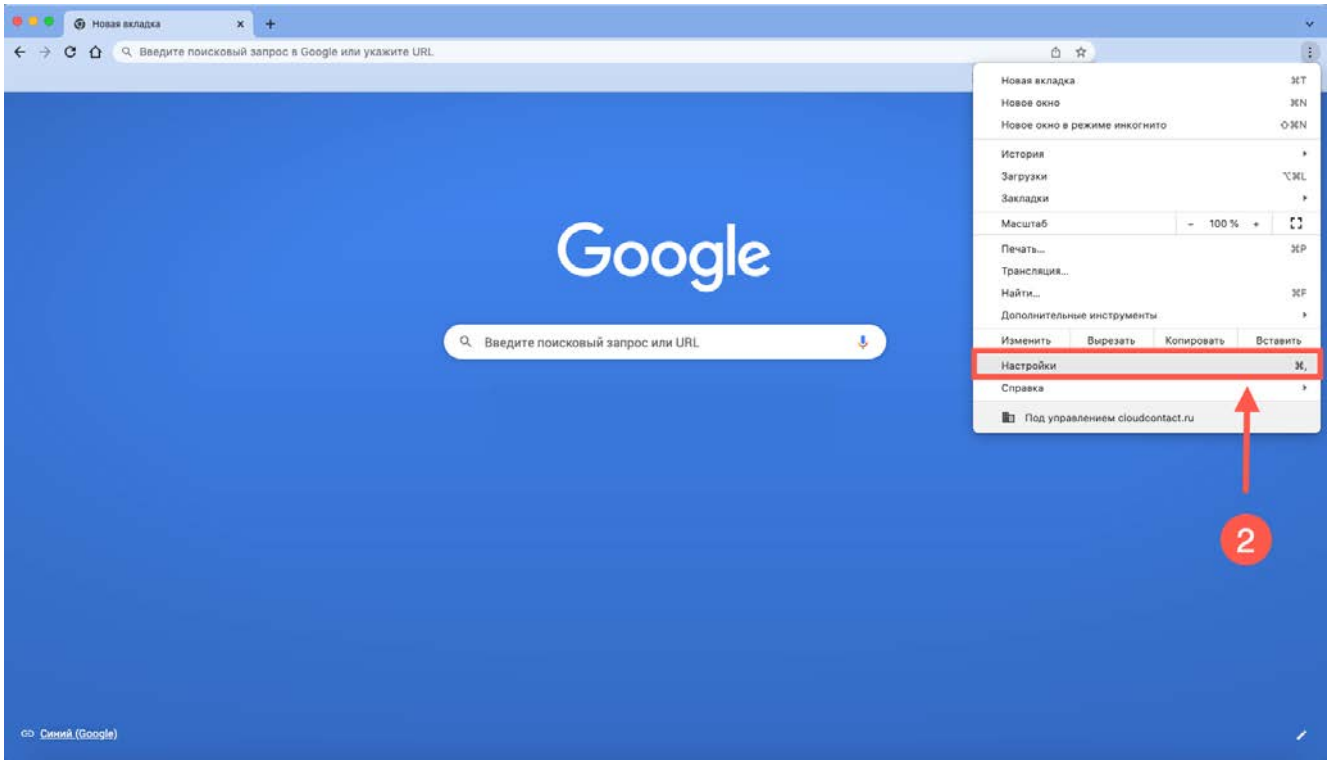
Она откроет страницу в магазине Chrome. Нажмите Установить (2) и подтвердите установку (3).

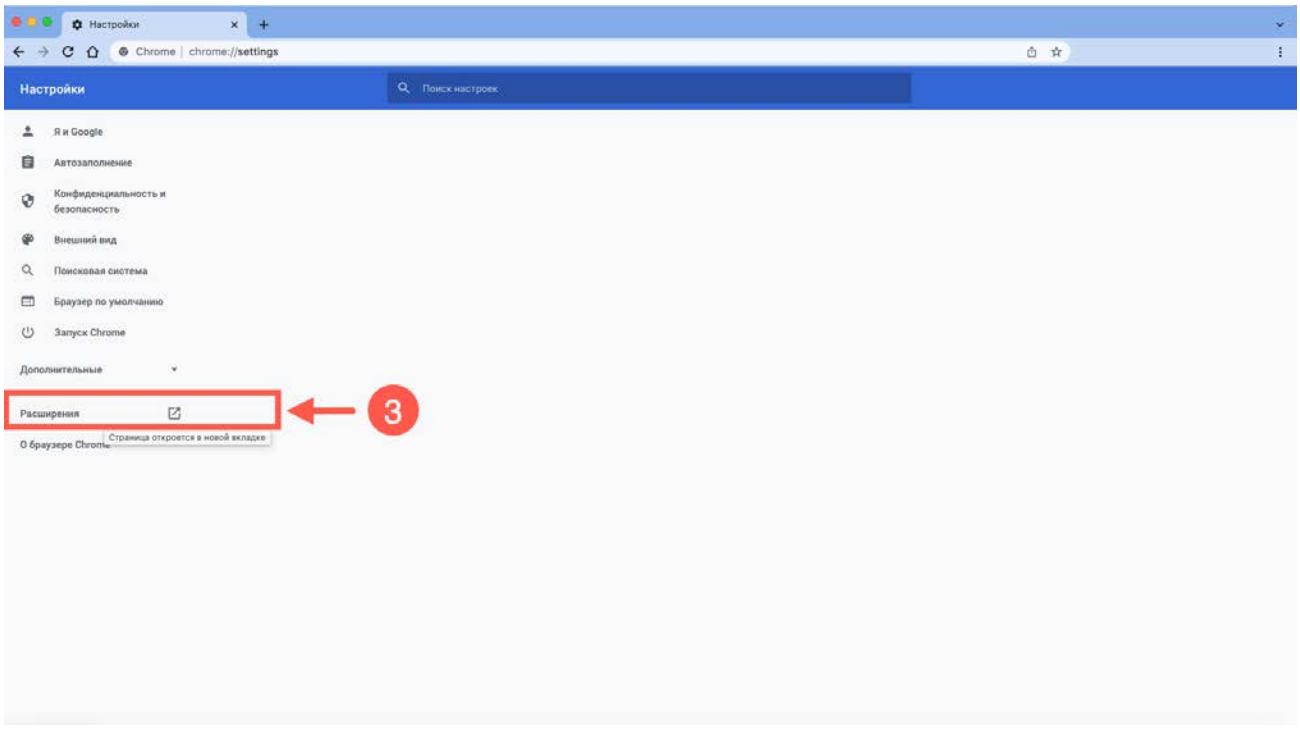


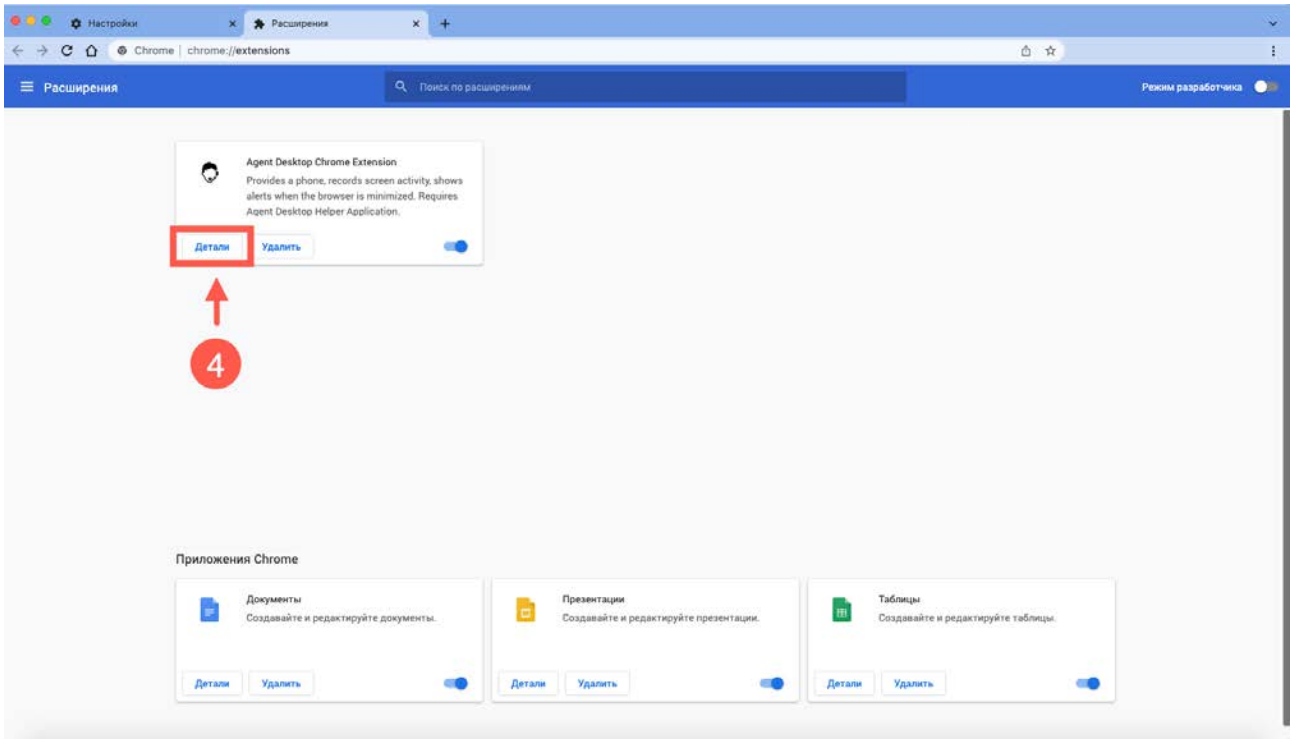
Перейдите в браузере *Chrome* в раздел Настройки / Расширения и проверьте, что расширение **установлено и активировано**.

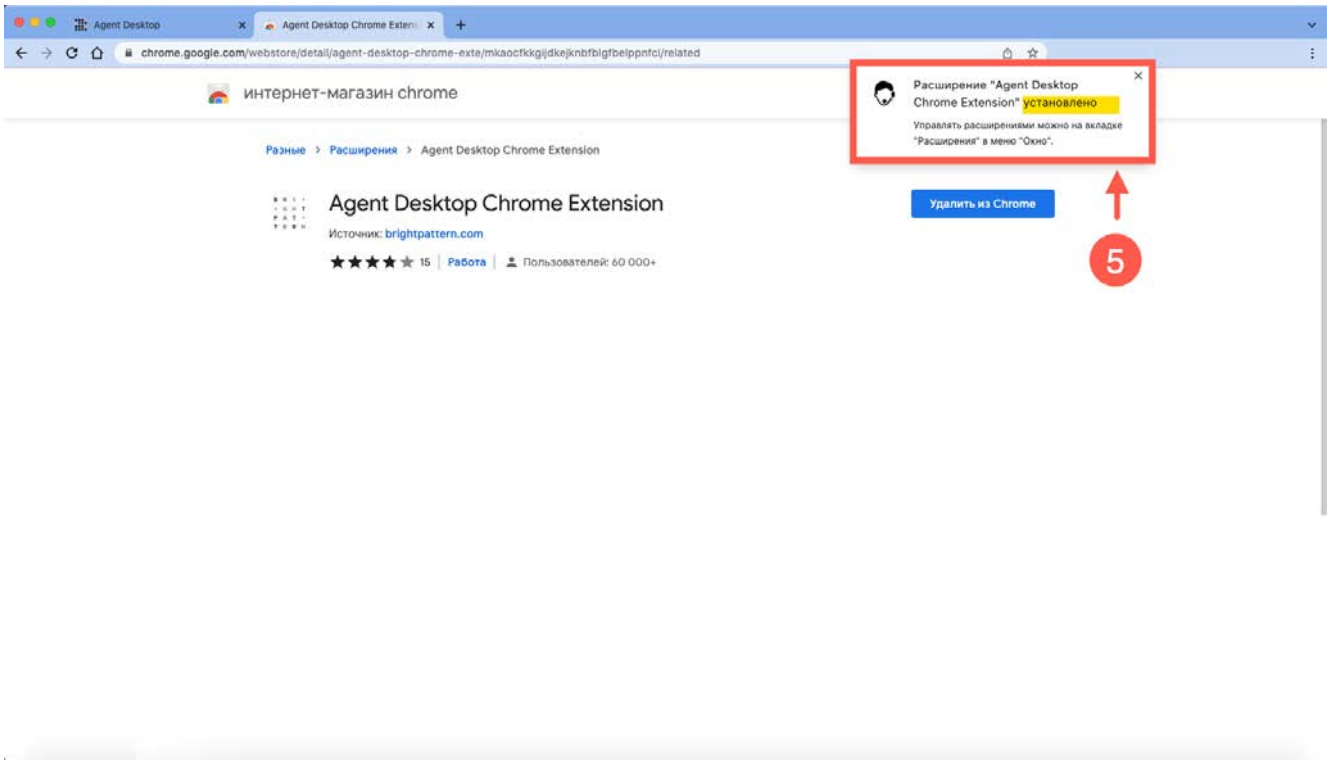
На снимках ниже показана последовательность действий для проверки.



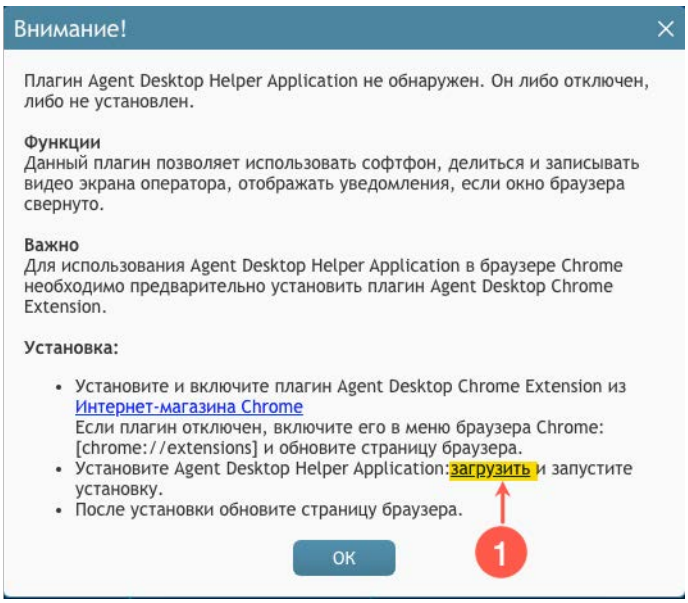



Настройки
Chrome | chrome://settings
Настройки
Поиск настроек
Я и Google
Автозаполнение
Конфиденциальность и безопасность
Внешний вид
Поисковая система
Браузер по умолчанию
Запуск Chrome
Дополнительные
Расширения
Страница откроется в новой вкладке
О браузере Chrome
3


Настройки
Расширения
Chrome | chrome://extensions
Расширения
Поиск по расширениям
Режим разработчика
Agent Desktop Chrome Extension
Provides a phone, records screen activity, shows alerts when the browser is minimized. Requires Agent Desktop Helper Application.
Детали
Удалить
4
Приложения Chrome
Документы
Создавайте и редактируйте документы.
Презентации
Создавайте и редактируйте презентации.
Таблицы
Создавайте и редактируйте таблицы.



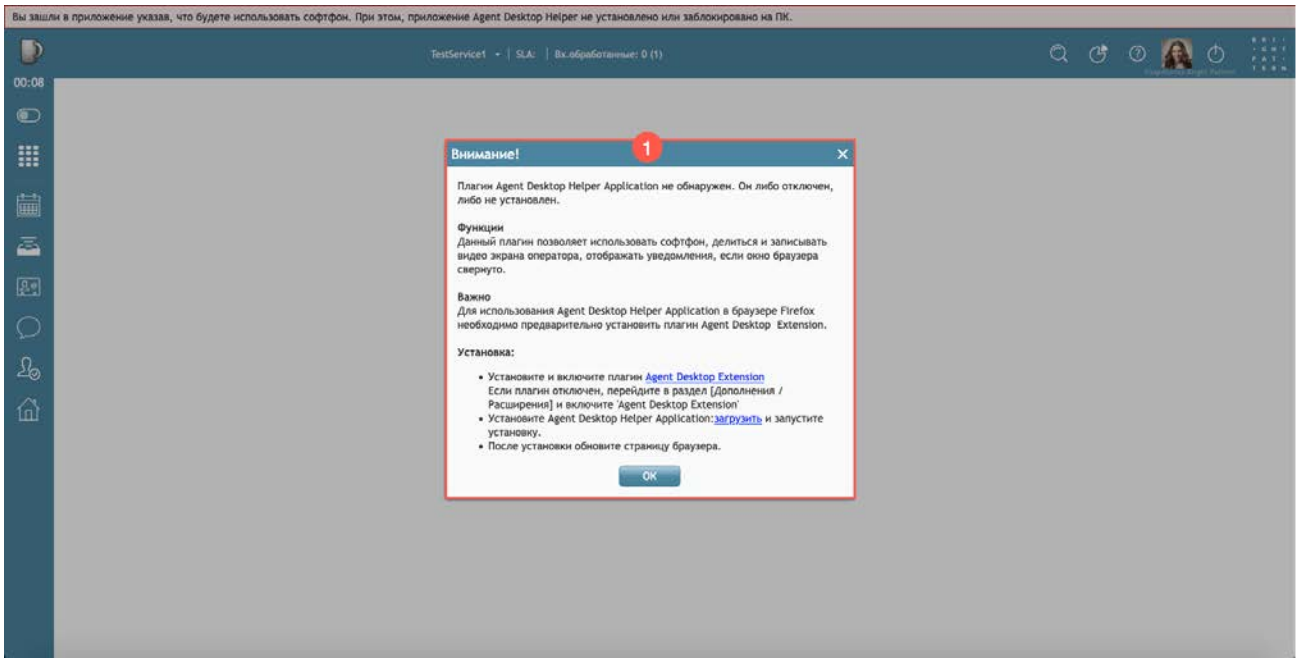
2-й шаг. Для установки *Agent Desktop Helper Application* нажмите на ссылку (1), загрузите и установите исполняемый файл (*Mac*: bpclient_mac.pkg; *Windows*: BPClientSetup.exe).



3-й шаг. По окончании установки , **перегрузите** страницу браузера.

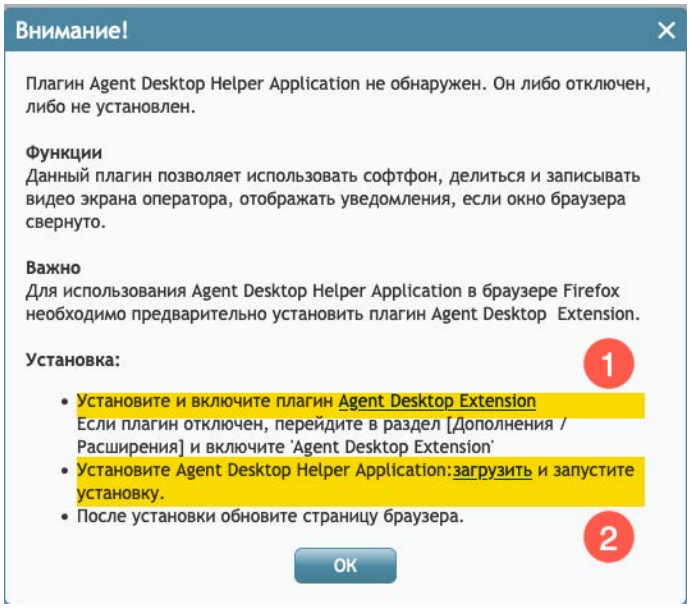
Браузер Mozilla

При использовании браузера *Mozilla* у оператора возникает окно (1) с информационным сообщением и инструкциями по установке *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* для данного браузера.

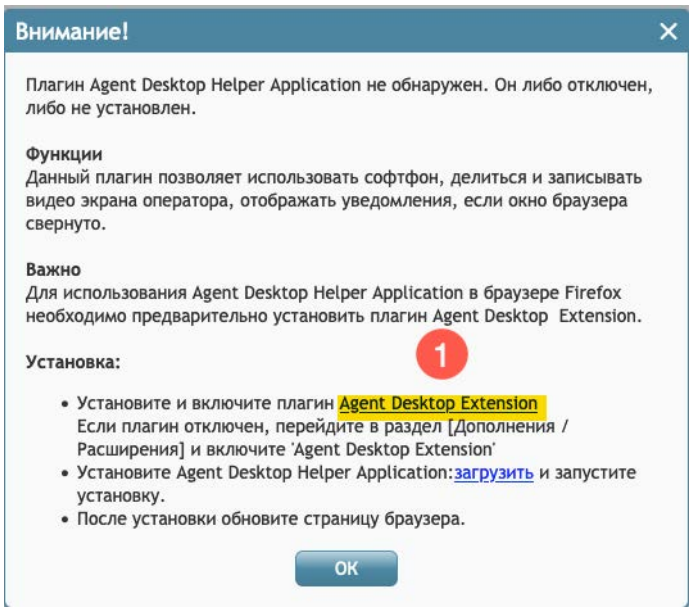


Установка *Agent Desktop Helper Application* выполняется в три шага:

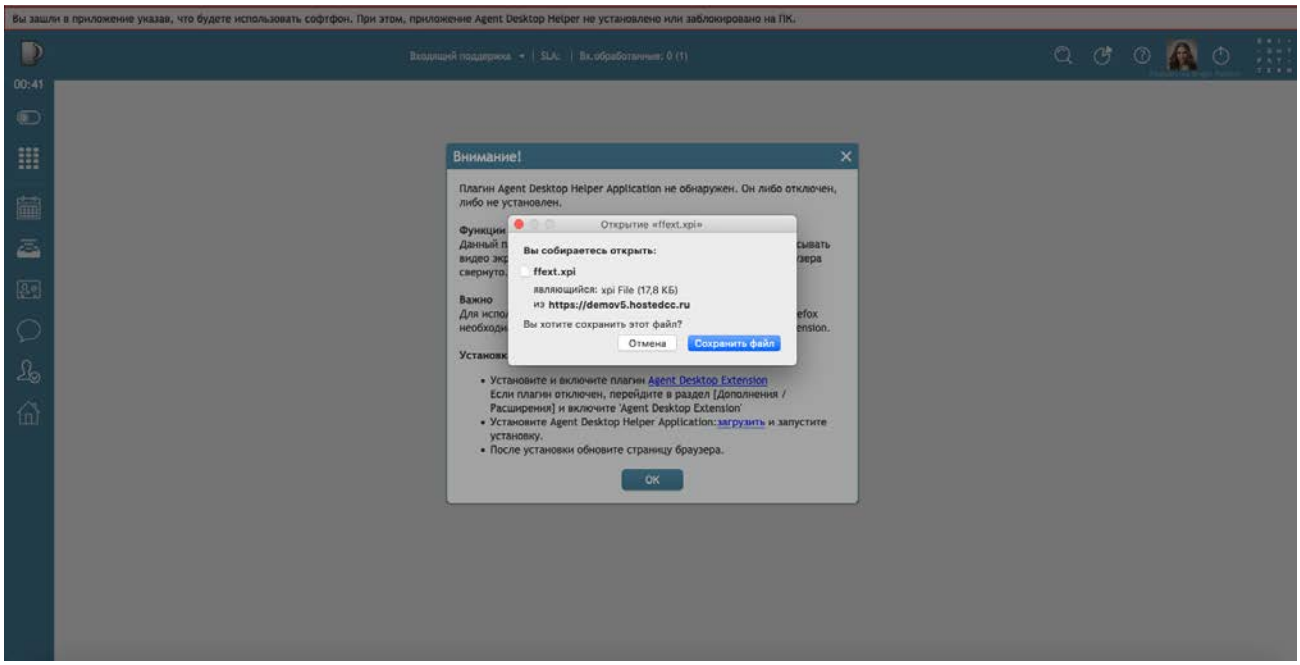
1. установка плагина для браузера *Mozilla* (1);
2. загрузка / запуск непосредственно самой компоненты *Agent Desktop Helper Application* (2)
3. перезагрузка страницы браузера.

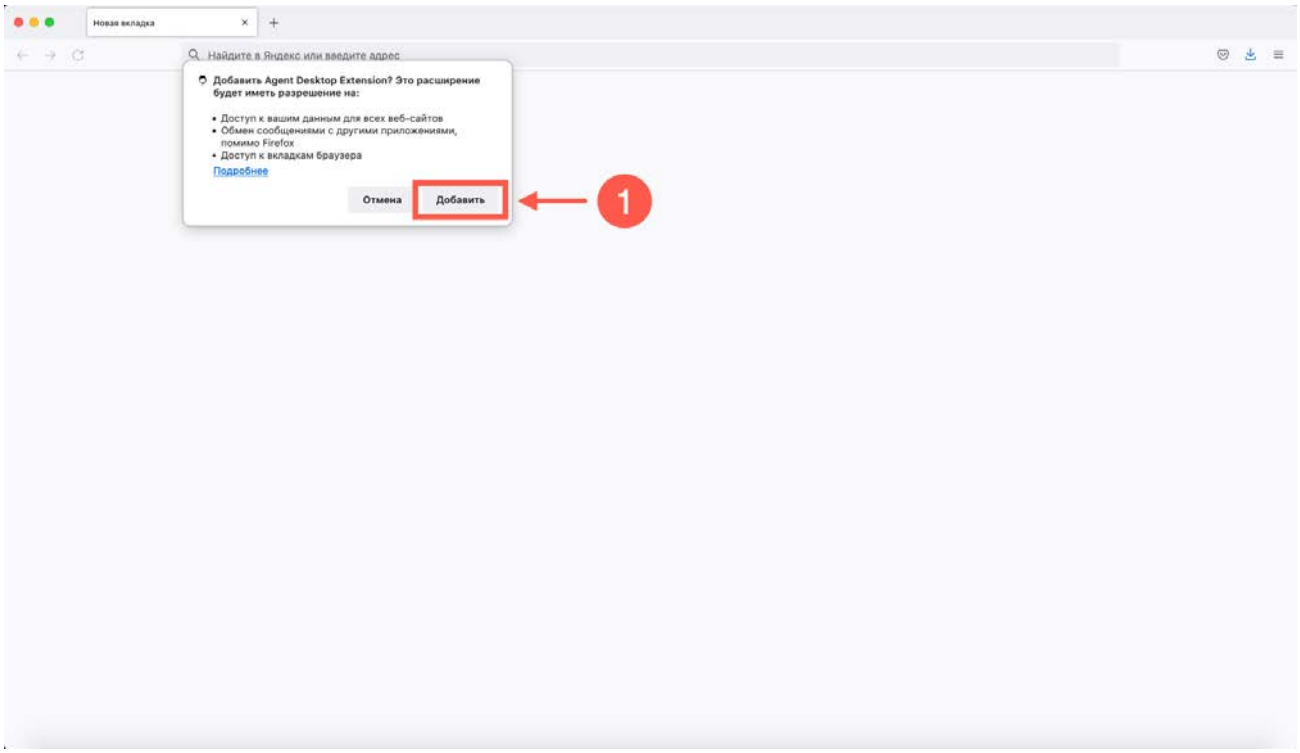


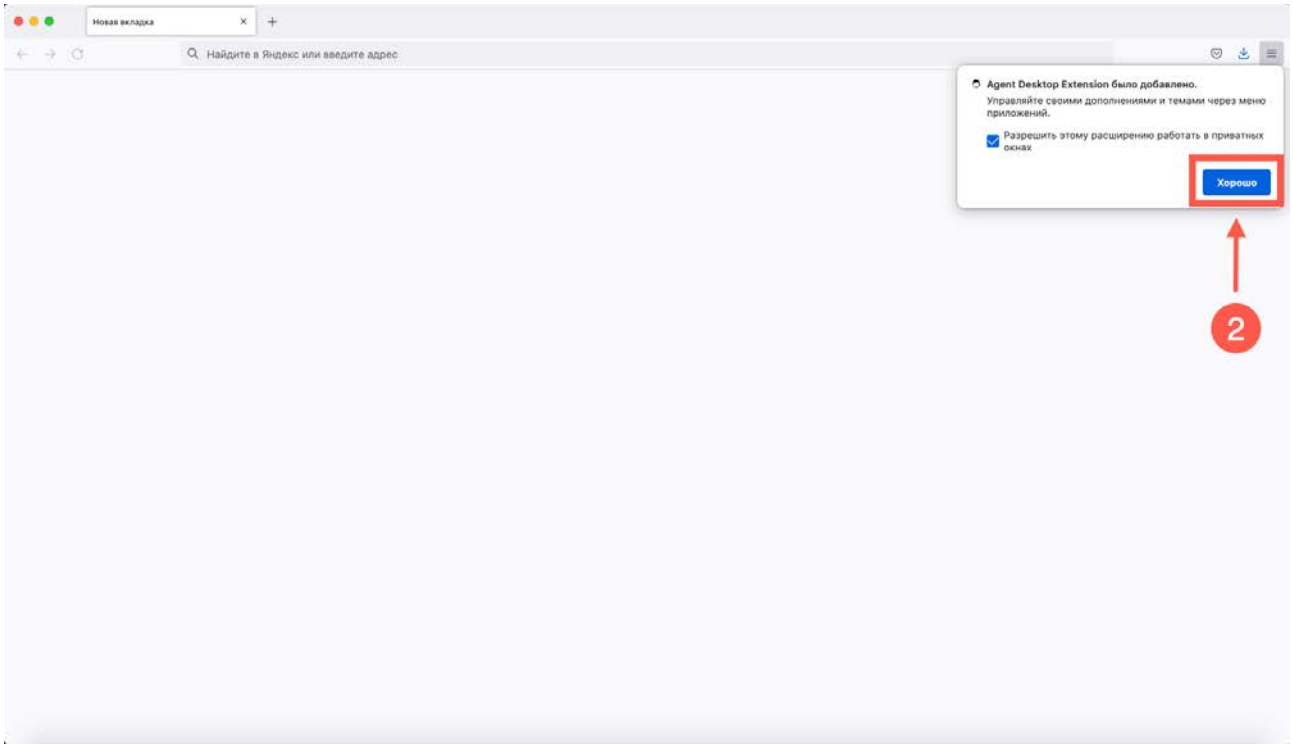
1-й шаг. Для установки специального плагина для браузера нажмите на первую ссылку (1).



Откройте файл по ссылке и подключите его, как показано на снимках ниже.

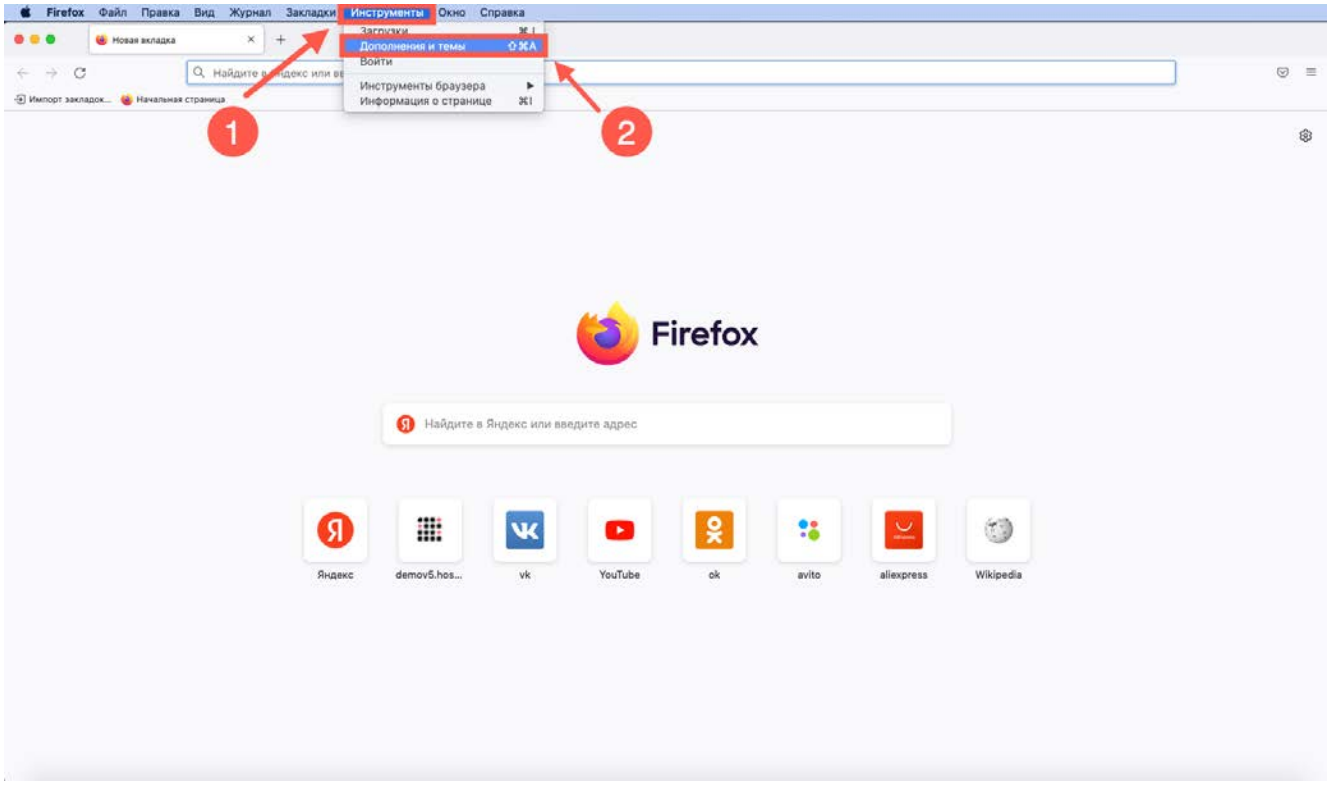


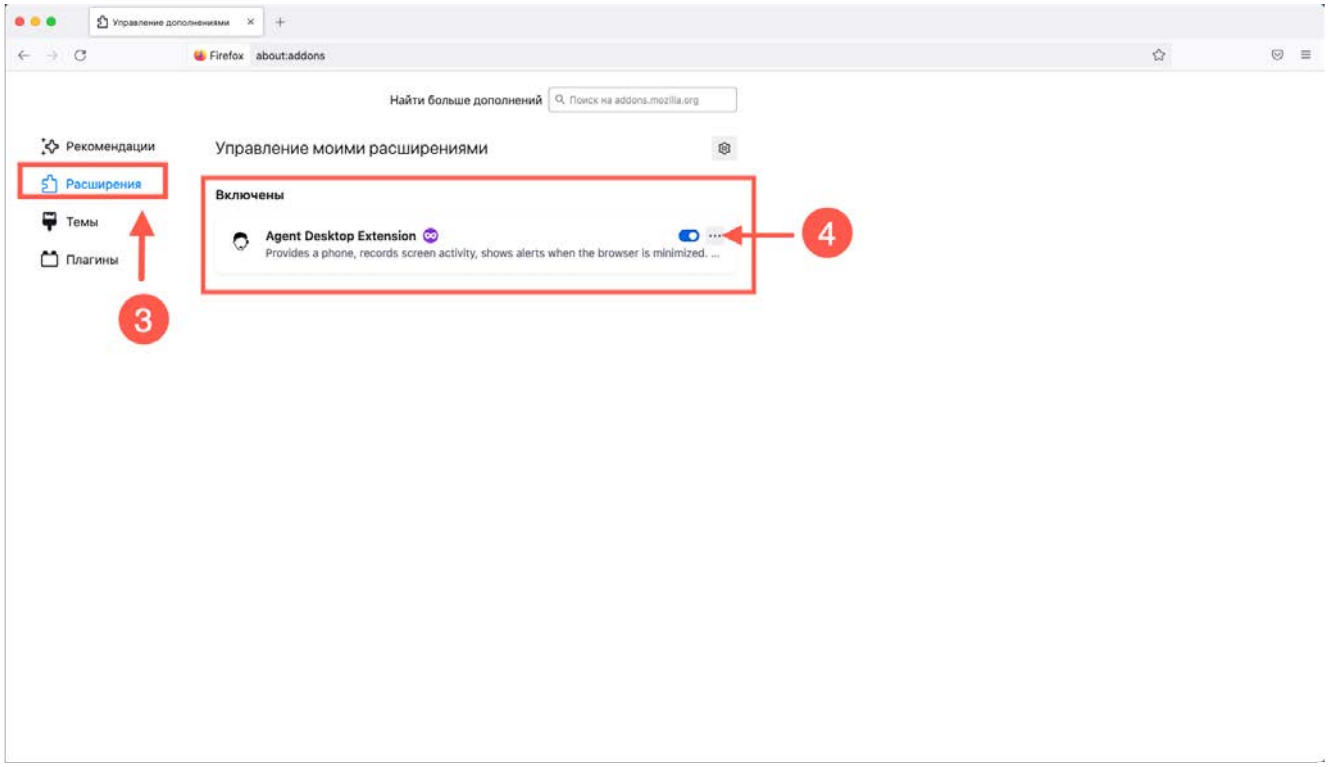

Новая вкладка
Найдите в Яндекс или введите адрес
Добавить Agent Desktop Extension? Это расширение будет иметь разрешение на:
• Доступ к вашим данным для всех веб-сайтов
• Обмен сообщениями с другими приложениями, помимо Firefox
• Доступ к вкладкам браузера
Подробнее
Отмена
Добавить
1


Новая вкладка
Найдите в Яндекс или введите адрес
Agent Desktop Extension было добавлено.
Управляйте своими дополнениями и темами через меню приложений.
Разрешить этому расширению работать в приватных окнах
Хорошо
2

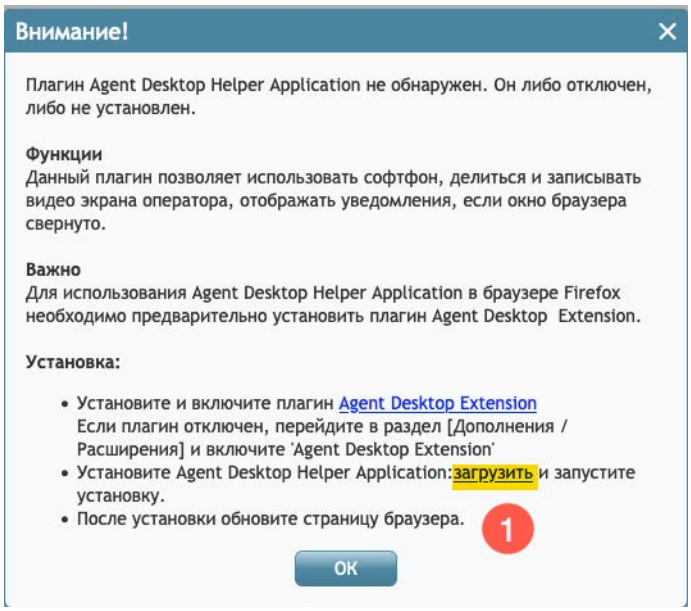
Перейдите в браузере *Mozilla* в раздел Инструменты / Дополнения и проверьте, что расширение **установлено и активировано**.

На снимках ниже показана последовательность действий для проверки.





2-й шаг. Для установки *Agent Desktop Helper Application* нажмите на ссылку (1), загрузите и установите исполняемый файл (*Mac*: bpclient_mac.pkg; *Windows*: BPClientSetup.exe).

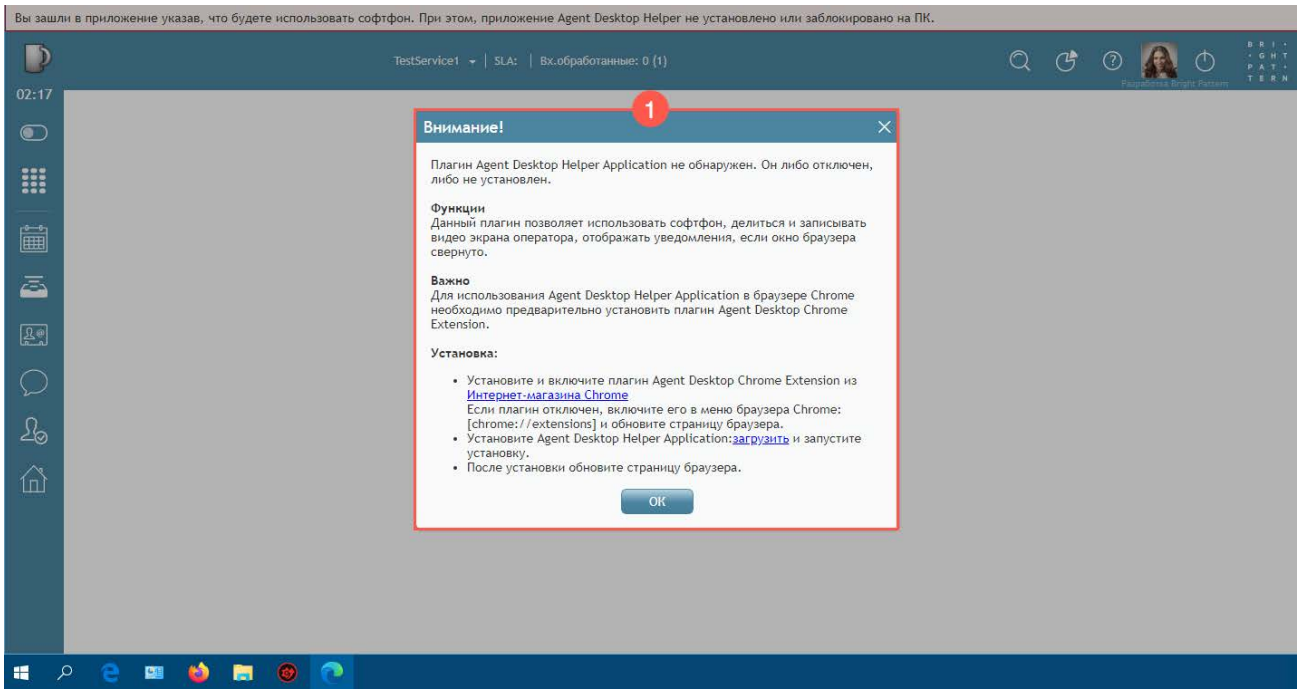


3-й шаг. По окончании установки , **перегрузите** страницу браузера.

Браузер Edge

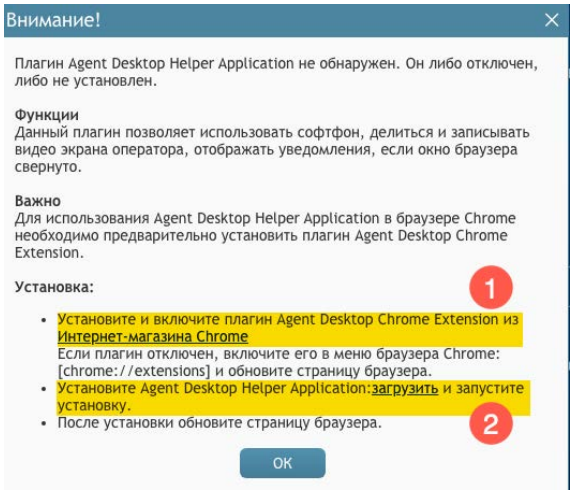
Установка программы в браузере *Edge* аналогична установке в браузере *Chrome* (описана в разделе Браузер Chrome).

При использовании браузера *Edge* у оператора возникает окно (1) с информационным сообщением и инструкциями по установке *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* для данного браузера.



Установка *Agent Desktop Helper Application* выполняется в три шага:

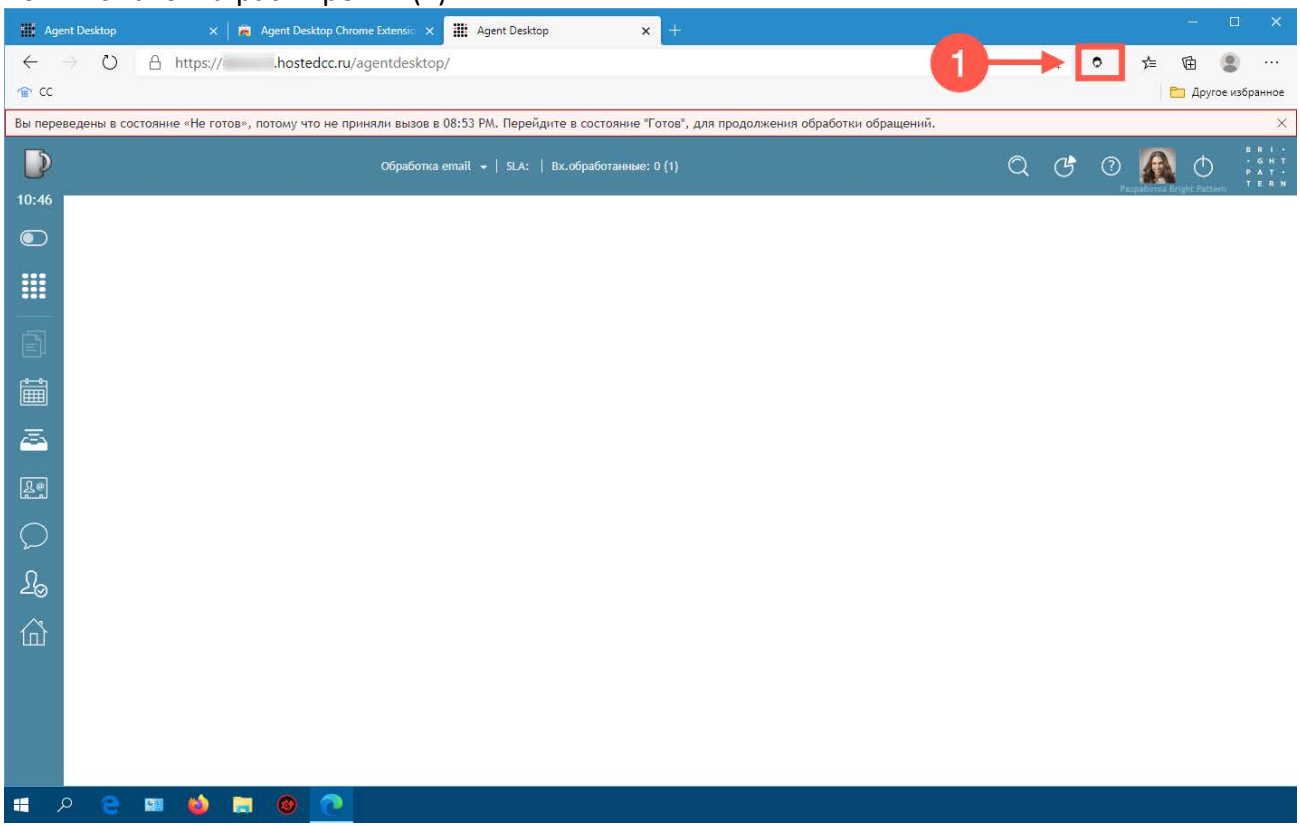
1. установка плагина для браузера *Mozilla* (1);
2. загрузка / запуск непосредственно самой компоненты *Agent Desktop Helper Application* (2)
3. перезагрузка страницы браузера.



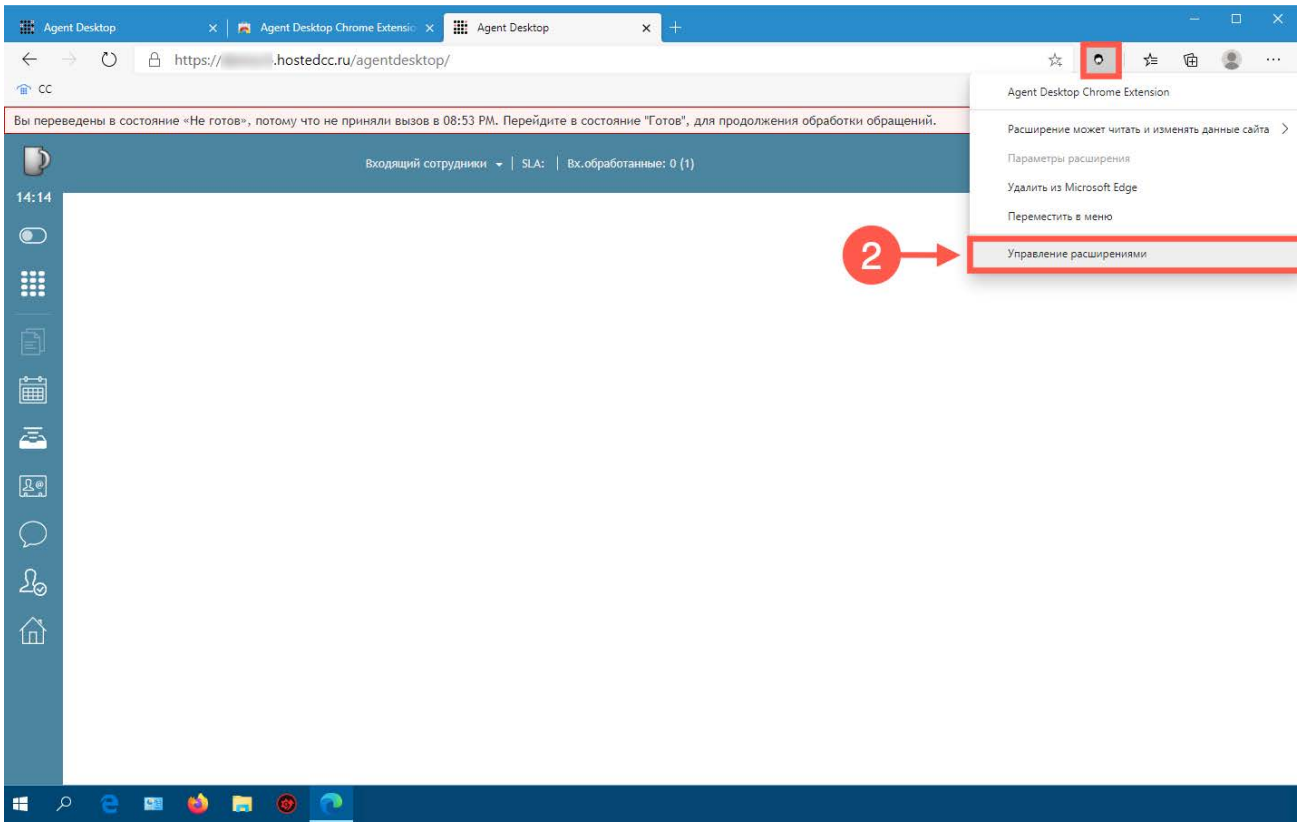
Порядок установки пп.1-3 описан в разделе Браузер Chrome.

Ниже приводим последовательность действий по проверке того, что расширение **установлено и активировано**.

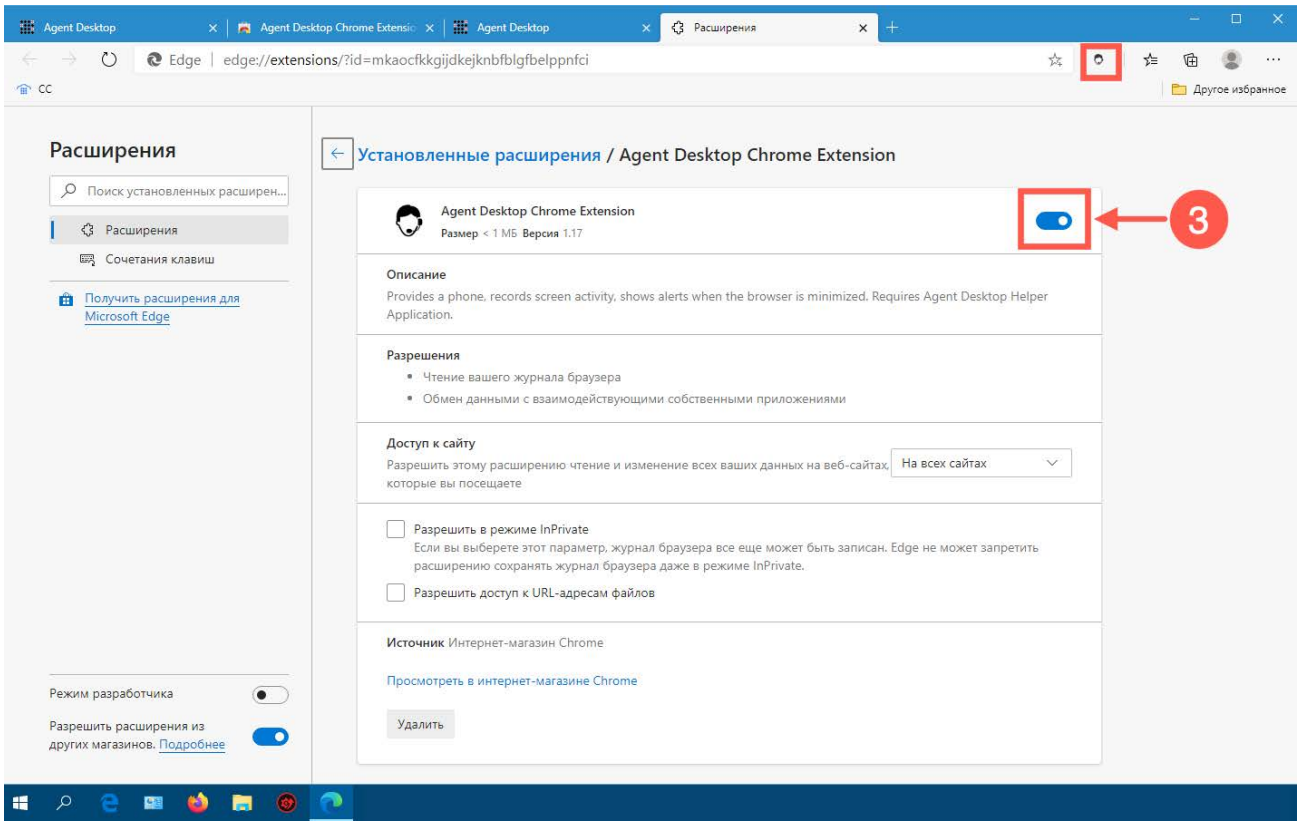
После установки специального *расширения* для браузера (шаг 1) в панели браузера *Edge* появится *иконка* расширения (1).



Нажмите на неё и выберите пункт Управление расширениями (2).



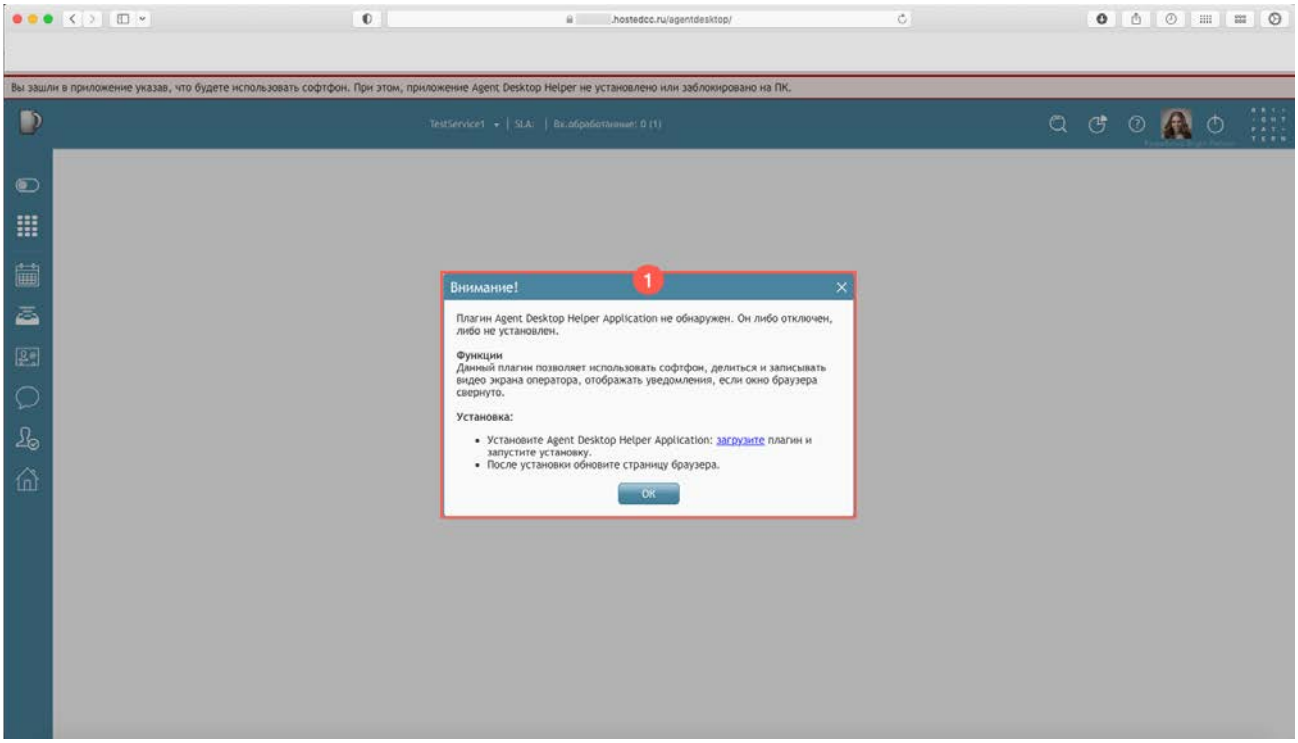
Проверьте, что переключатель (3) включен: он должен отображаться голубым цветом.



После этого перейдите к шагам 2 и 3 (см. раздел Браузер Chrome).

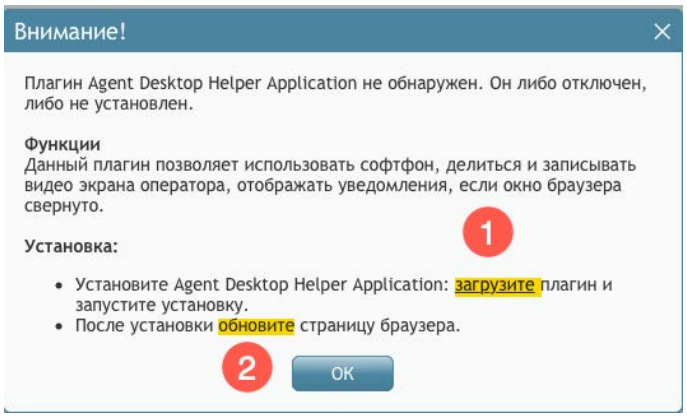
Браузер Safari

При использовании браузера *Safari* у оператора возникает окно (1) с информационным сообщением и инструкциями по установке *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* для данного браузера.

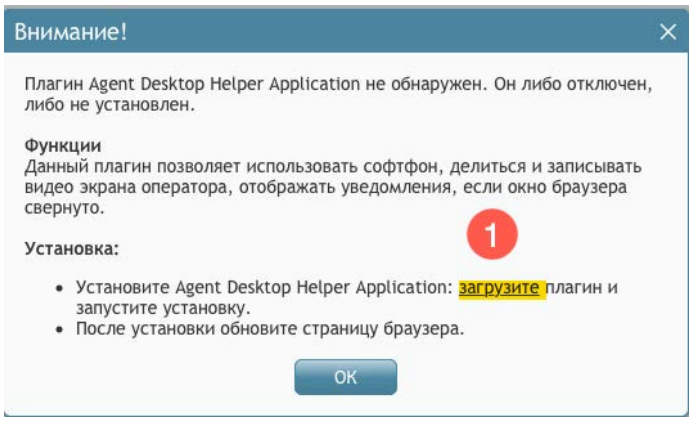


Установка *Agent Desktop Helper Application* выполняется в три шага:

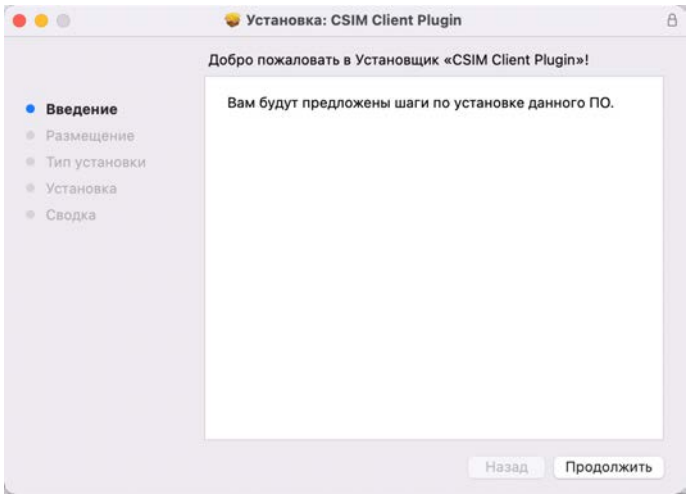
1. загрузка / запуск непосредственно самой компоненты *Agent Desktop Helper Application* (1);
2. перезагрузка страницы браузера (2).
3. включение необходимых настроек безопасности для ОС *Mac OS X* (3).



1-й шаг. Для установки *Agent Desktop Helper Application* нажмите на ссылку (1) и загрузите исполняемый файл (bpclient_mac.pkg).

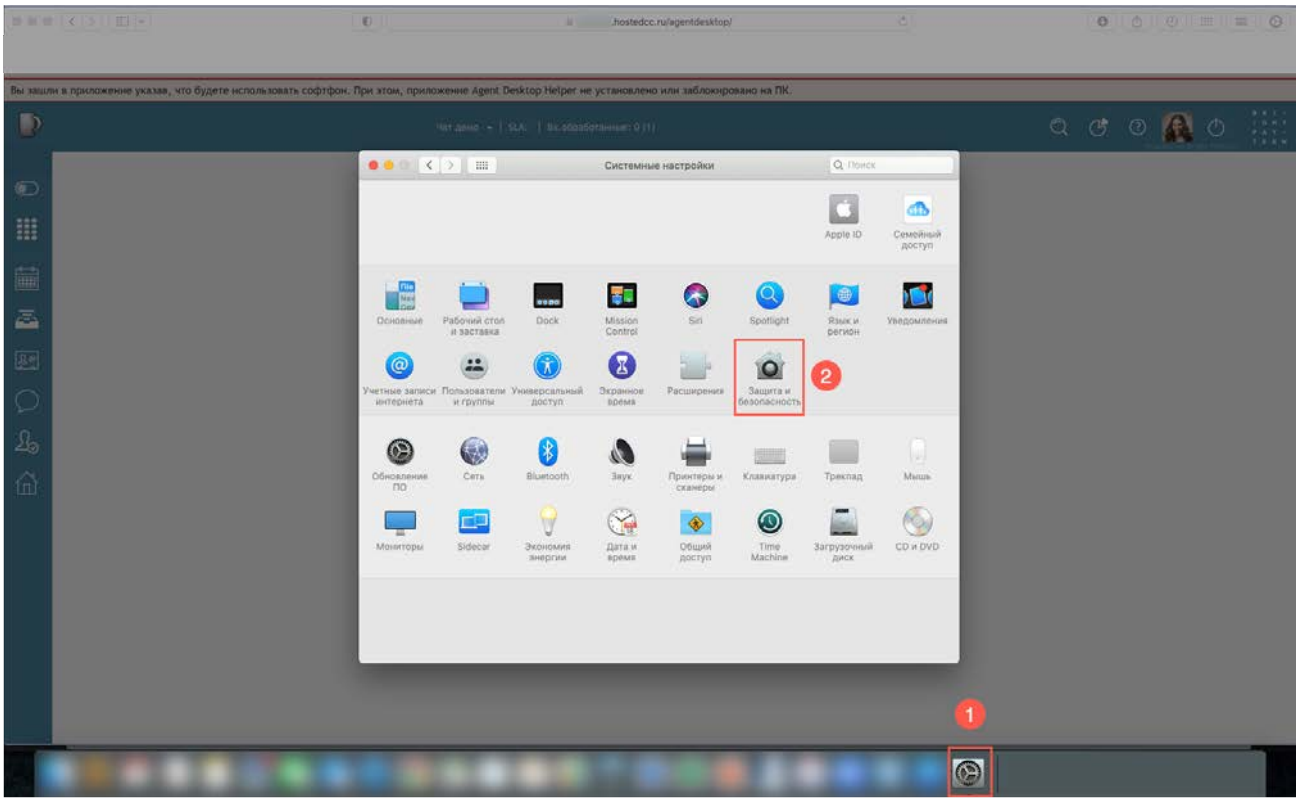


Запустите установщик и следуйте подсказкам по установке программы *CSIM Client Plugin*.

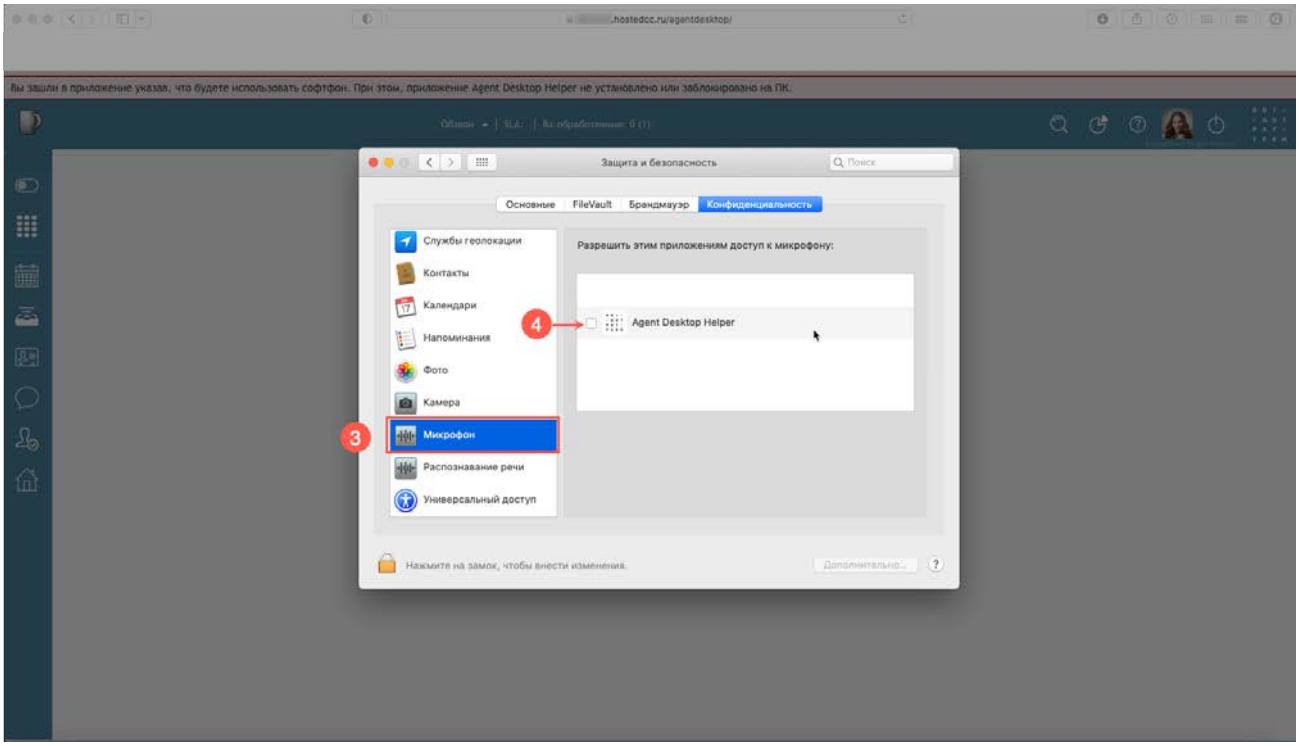


2-й шаг. По окончании установки , **перегрузите** страницу браузера.

3-й шаг. После установки программы рекомендуется проверить и включить необходимые **настройки безопасности**. Для этого откройте на ПК Системные настройки (1) и выберите раздел Защита и безопасность (2).



Предоставьте доступ приложению к микрофону (3), поставив флажок для приложения *Agent Desktop Helper* (4).



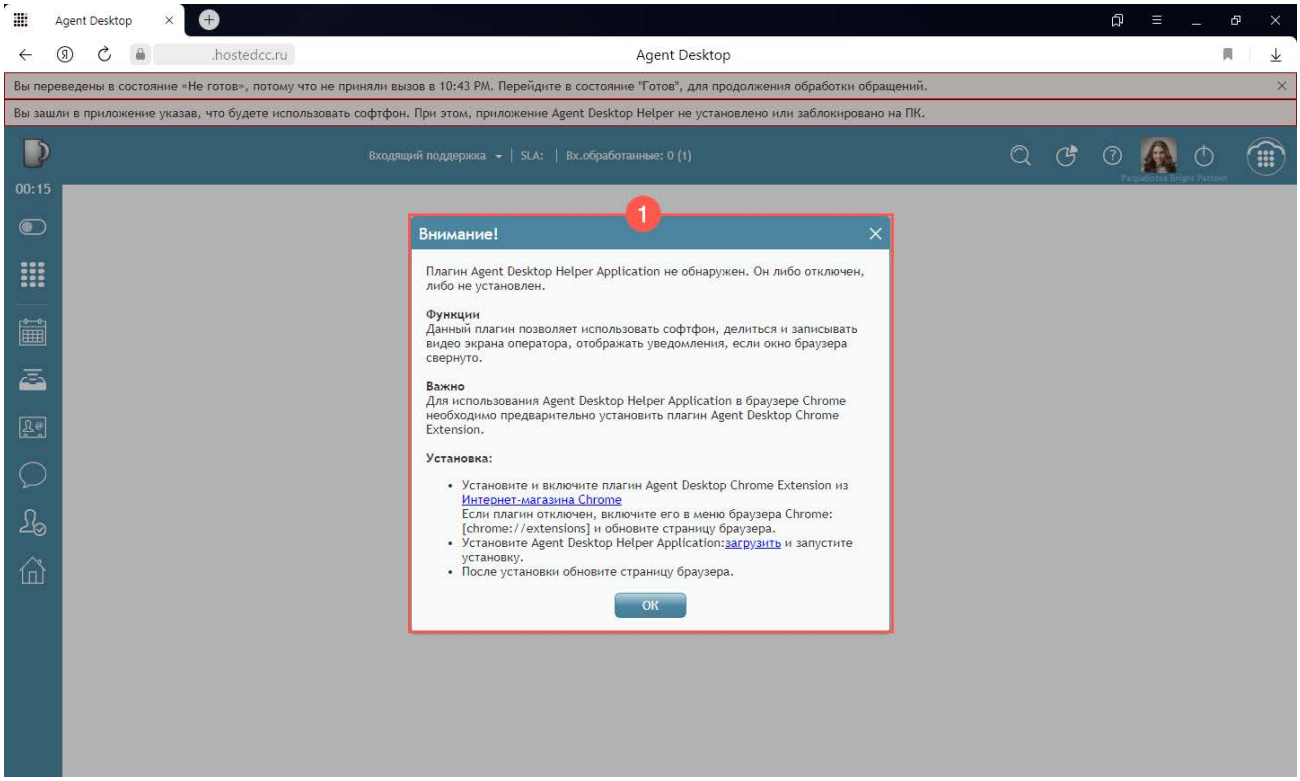
Яндекс Браузер

Установка *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* при работе в *Яндекс браузере* зависит от типа ОС, используемой на ПК сотрудника. Ниже описывается последовательность действий для ПК с ОС *Windows* и *MAC OS X*.

Установка на ПК с ОС Windows

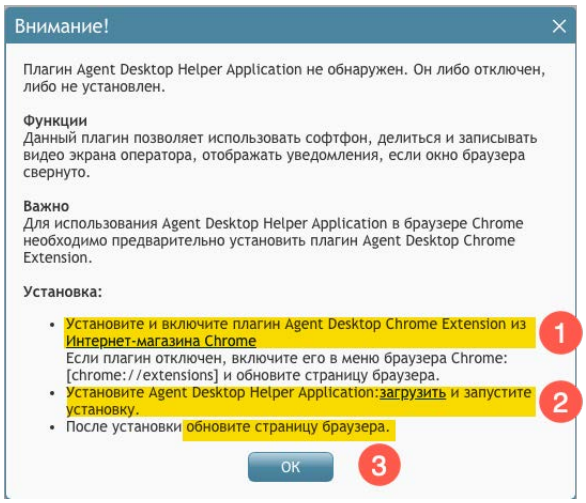
Установка *Agent Desktop Helper Application* при работе в *Яндекс-браузере* на ПК с ОС *Windows* в целом совпадает с установкой приложения в браузере Chrome.

При использовании *Яндекс браузера* у оператора возникает окно (1) с информационным сообщением и инструкциями по установке *Agent Desktop Helper Application* для данного браузера.

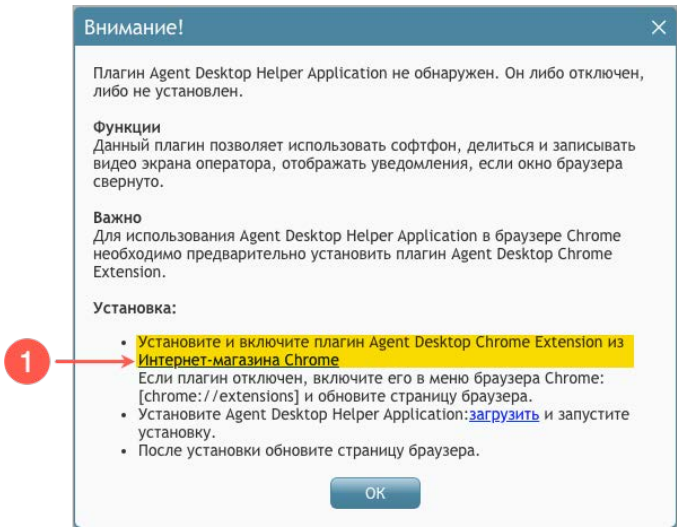


Установка *Agent Desktop Helper Application* выполняется в три шага:

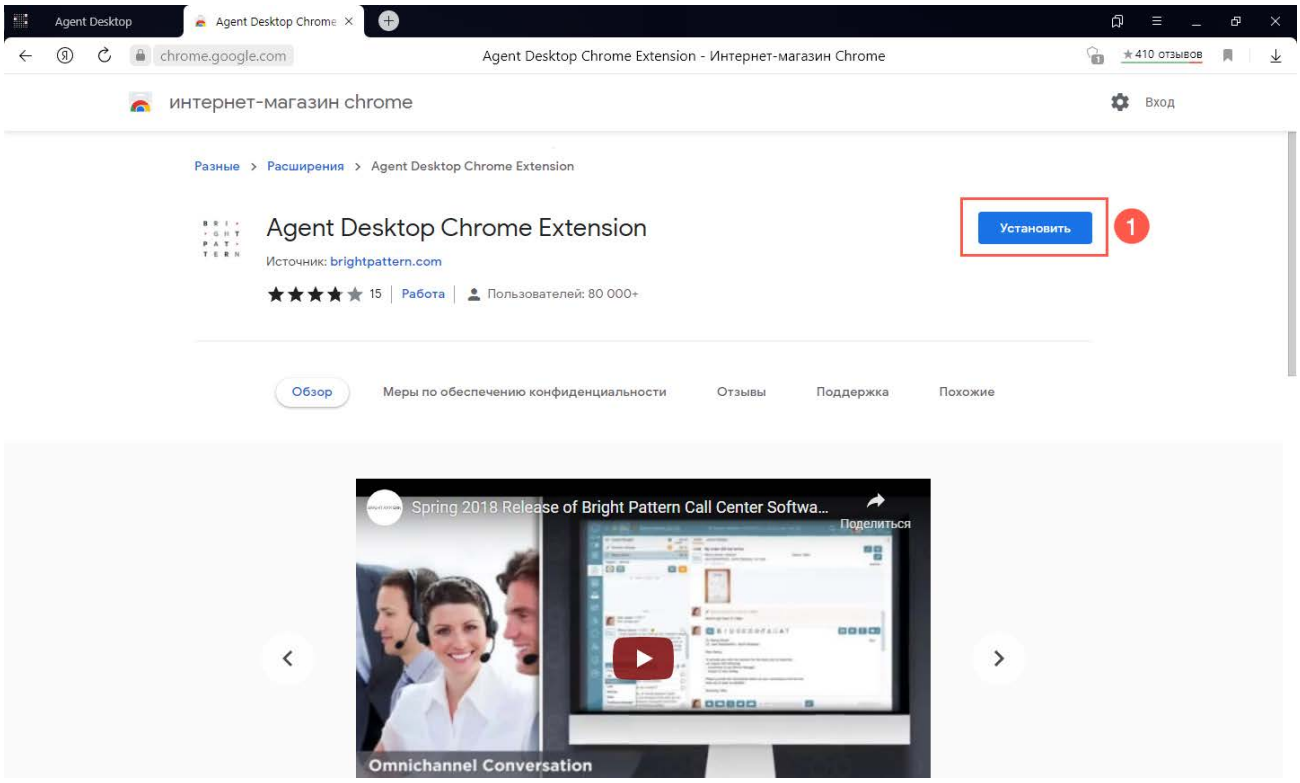
1. установка плагина из магазина *Chrome* (1);
2. загрузка / запуск непосредственно самой компоненты *Agent Desktop Helper Application* (2)
3. перезагрузка страницы браузера.



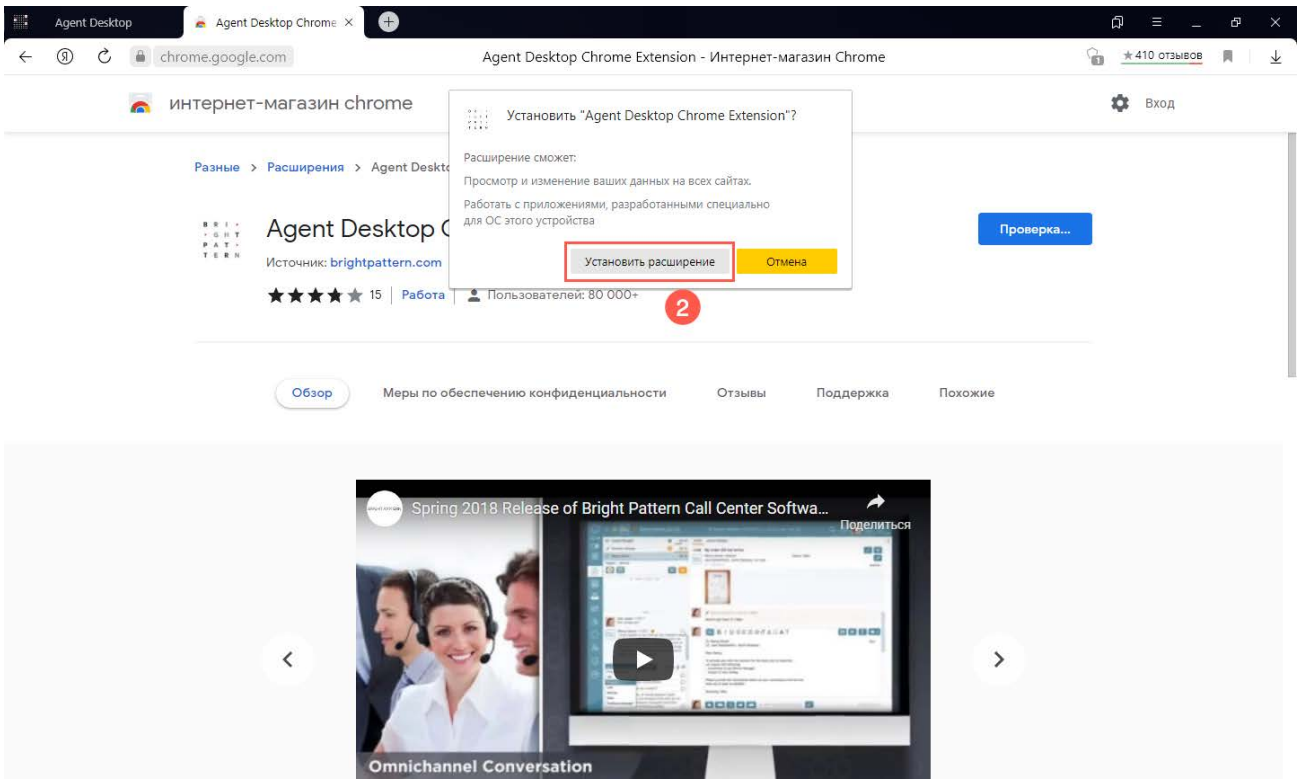
1-й шаг. Для установки специального расширения для браузера нажмите на первую ссылку (1).



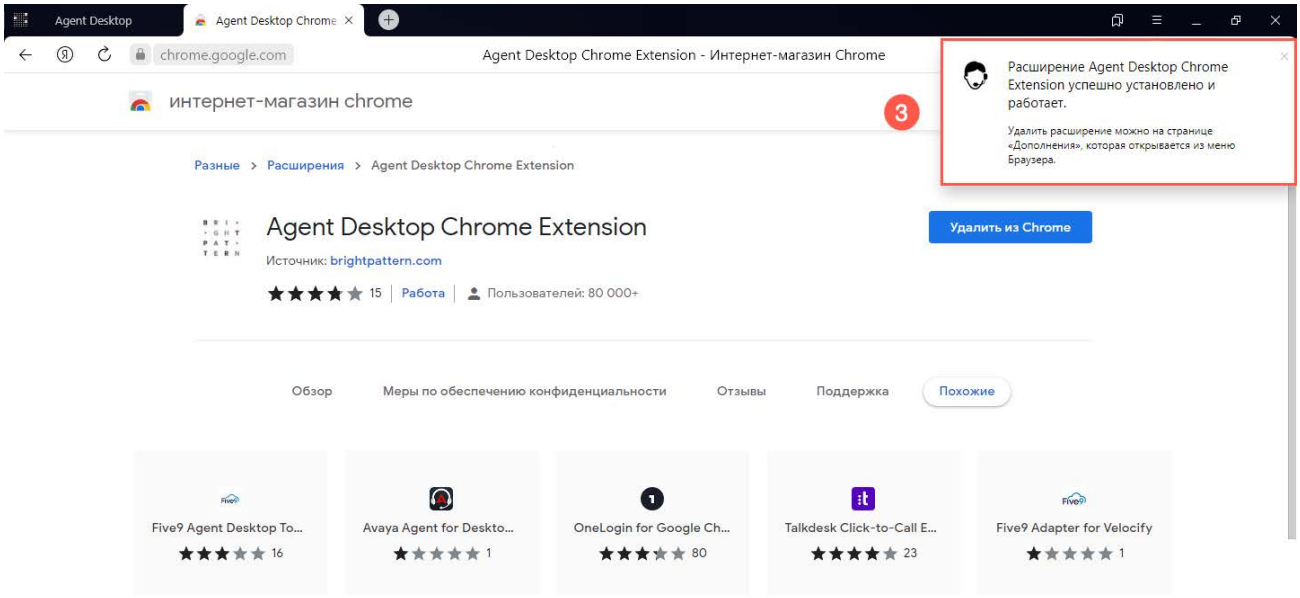
Она откроет страницу в магазине Chrome. Нажмите Установить (2).



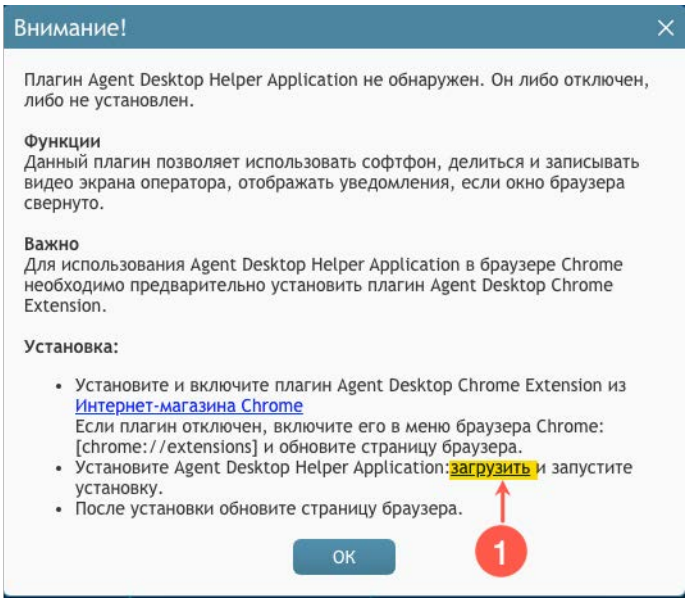
Подтвердите установку расширения (3).



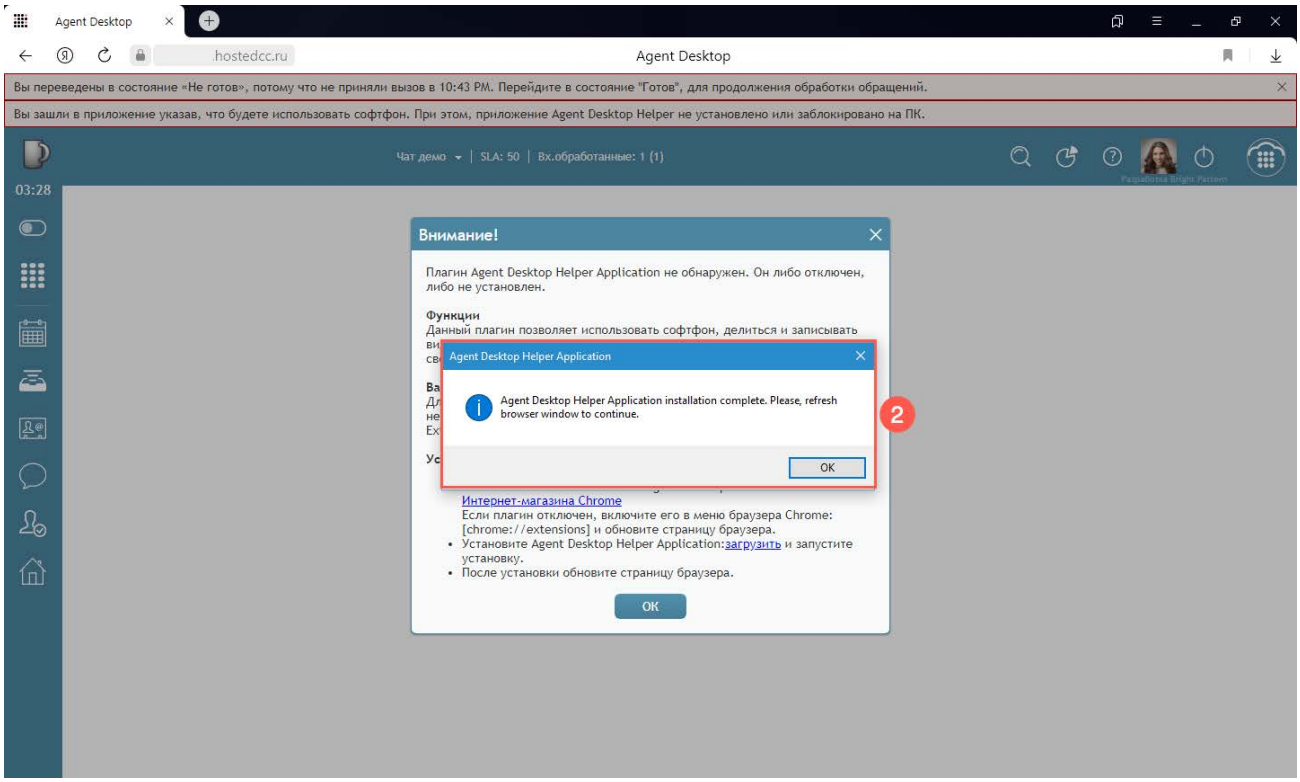
Дождитесь появления сообщения, что расширение установлено и работает (3).



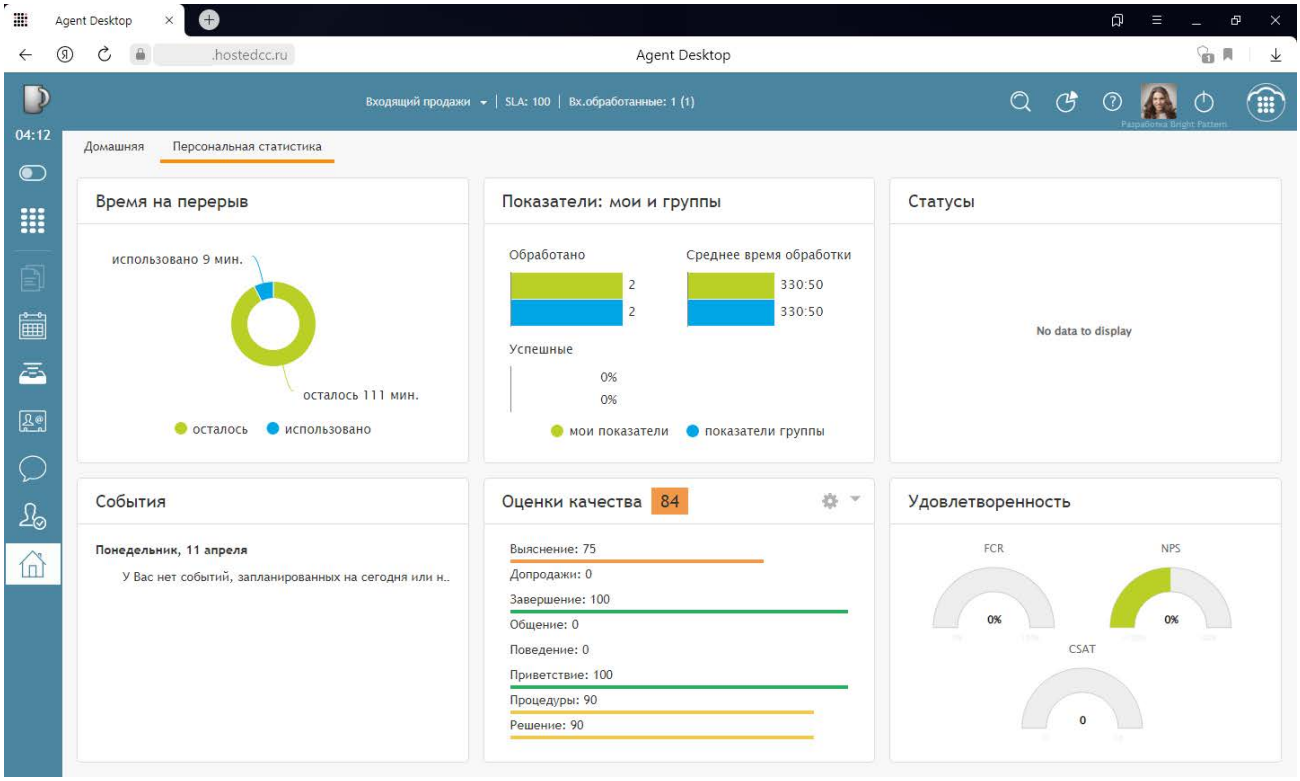
2-й шаг. Для установки *Agent Desktop Helper Application* нажмите на ссылку (1), загрузите и установите исполняемый файл (BPClientSetup.exe).



Дождитесь появления сообщения о завершении установки (2).



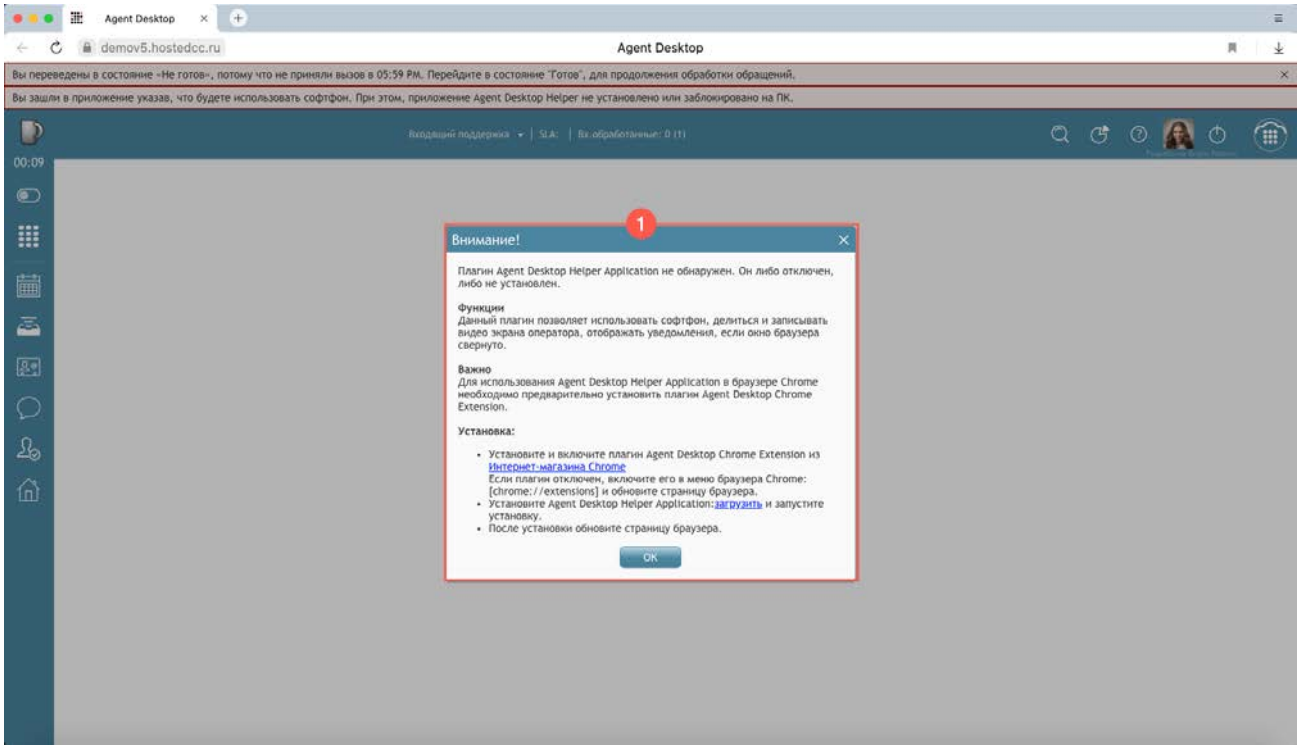
3-й шаг. По окончании установки , **перегрузите** страницу браузера. Настройка успешно завершена.



Установка на ПК с ОС MAC OS X

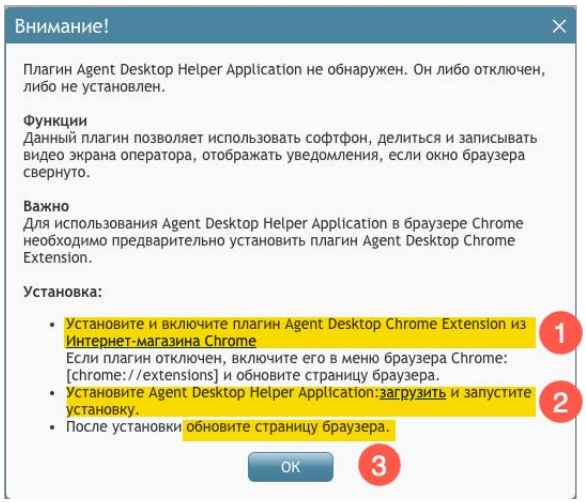
Предварительно , следует установить расширение для браузера *Chrome*, как описано в соответствующем разделе инструкции .

При использовании *Яндекс браузера* у оператора возникает окно (1) с информационным сообщением и инструкциями по установке *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* для данного браузера.

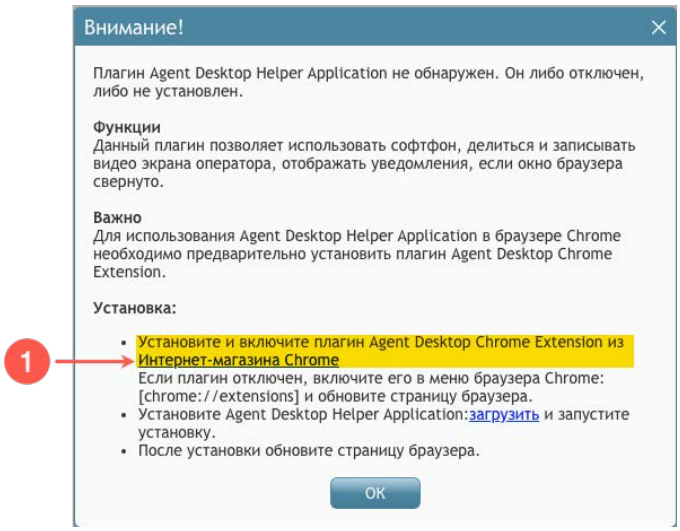


Установка *Agent Desktop Helper Application* выполняется в три шага:

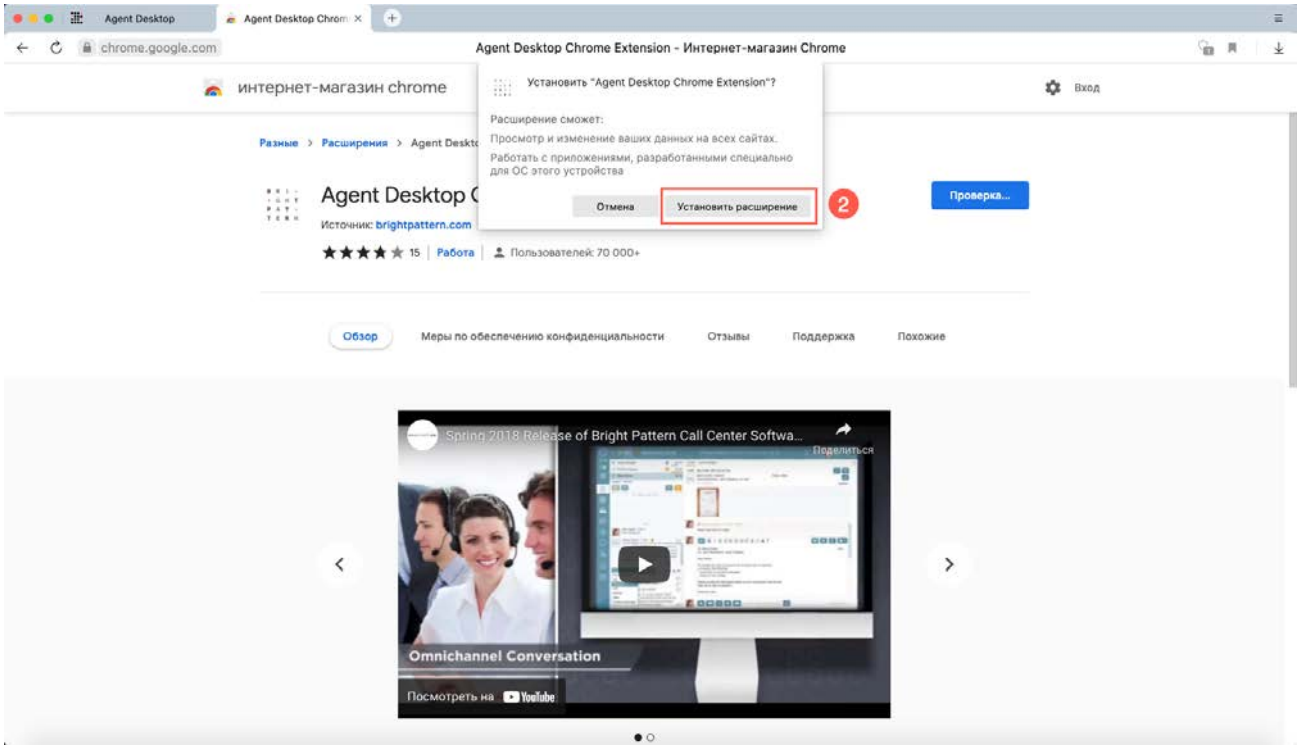
1. установка плагина из магазина *Chrome* (1);
2. загрузка / запуск непосредственно самой компоненты *Agent Desktop Helper Application* (2)
3. перезагрузка страницы браузера.



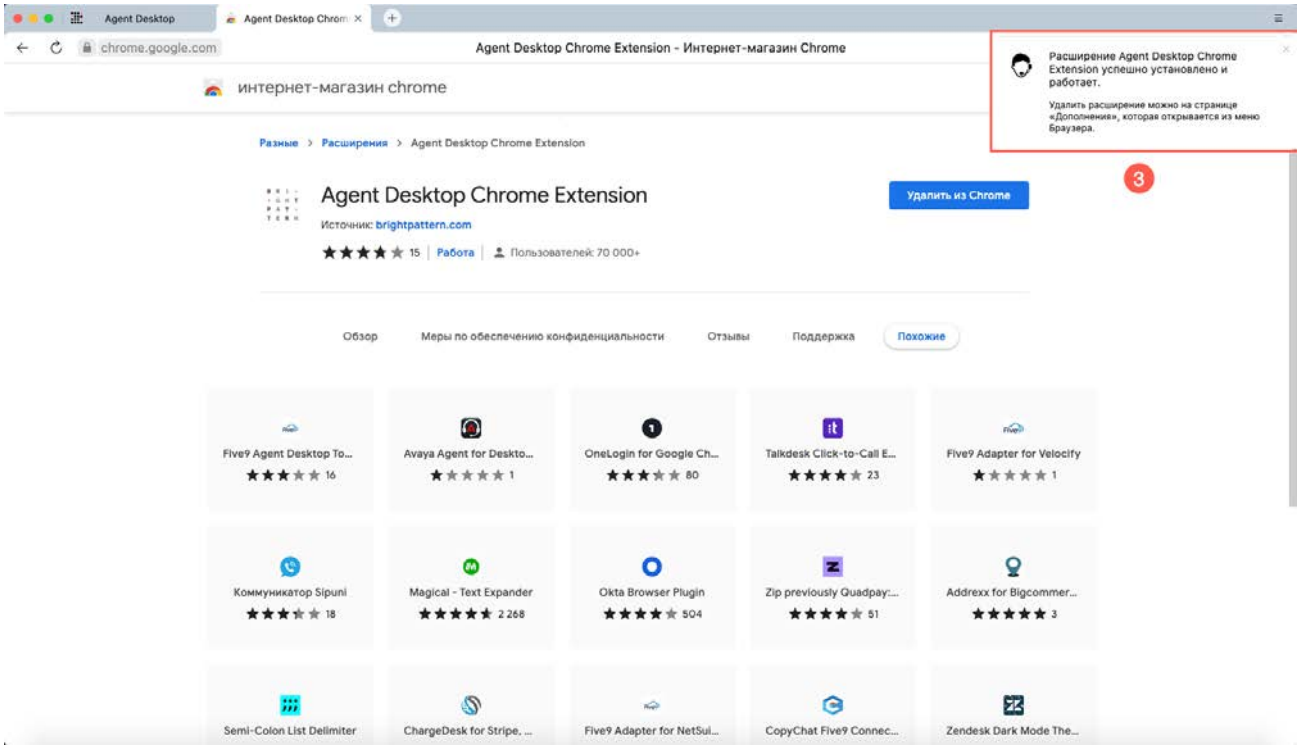
1-й шаг. Для установки специального расширения для браузера нажмите на первую ссылку (1).



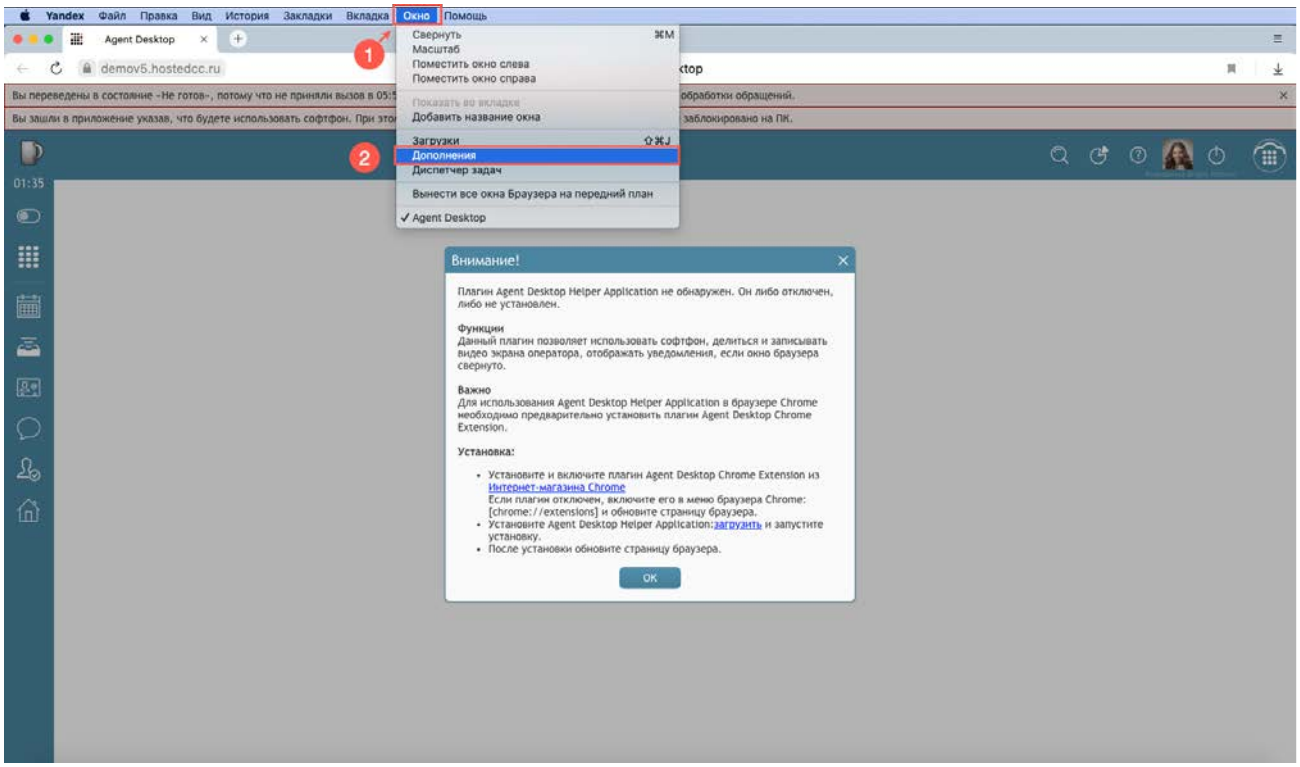
Она откроет страницу в магазине *Chrome*. Нажмите Установить и подтвердите установку расширения (2).



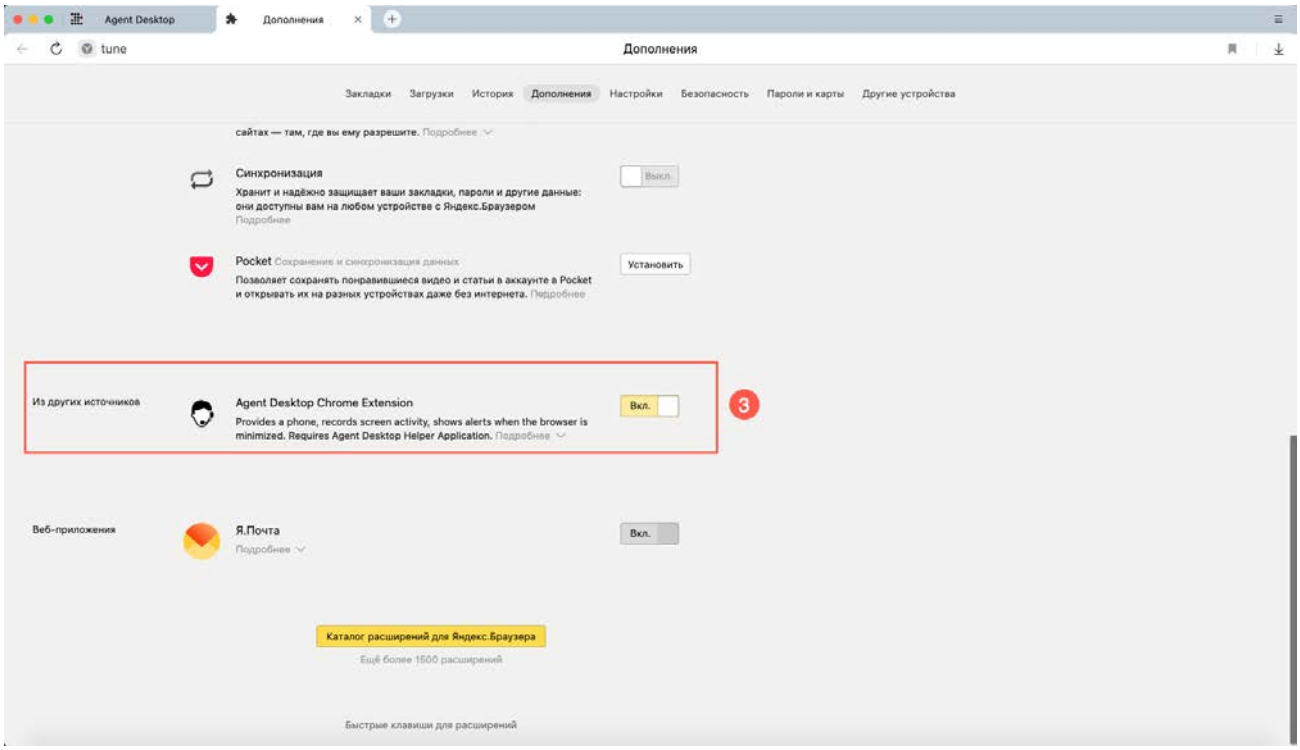
Дождитесь появления сообщения, что расширение установлено и работает (3).



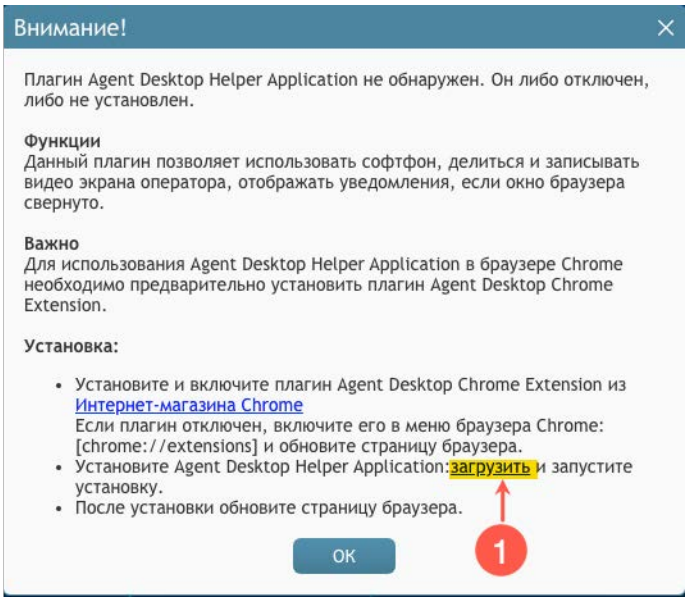
Проверьте, что расширение включено. Для этого перейдите в раздел Окно (1) / Дополнения (2).



Agent Desktop Chrome Extension должно быть включено (3).



2-й шаг. Для установки *Agent Desktop Helper Application* нажмите на ссылку (1), загрузите и установите исполняемый файл (BPClientSetup.exe).

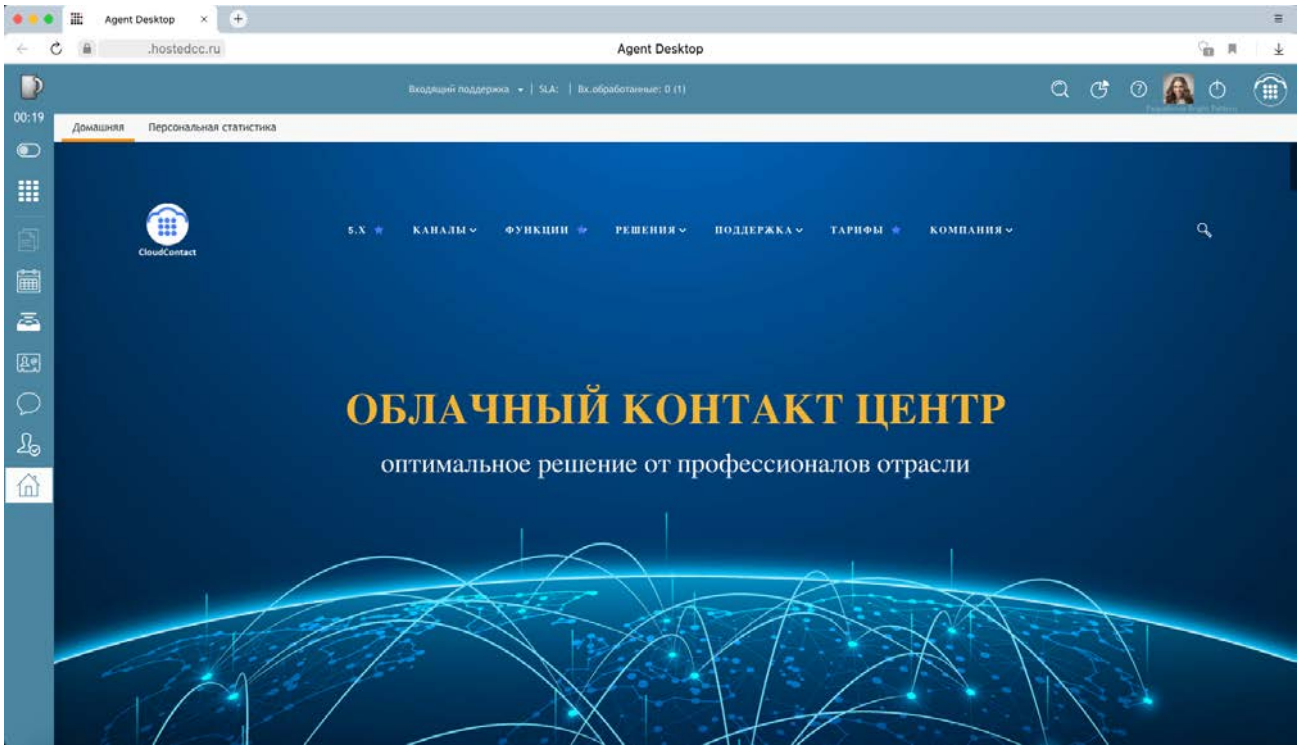


После установки *Agent Desktop Helper Application* следует перенести файл com.brightpattern.bpclient.json из ранее выполненной установки для *Chrome* в папку с приложениями для *Яндекс браузера*.

Для этого перейдите в папку /Пользователи/(имя пользователя) /Библиотеки/Google/Chrome/NativeMessagingHosts. Скопируйте файл com.brightpattern.bpclient.json .

Вставьте файл в папку/Пользователи/(имя пользователя)/Library/Application Support/Yandex/YandexBrowser/NativeMessagingHosts/ .

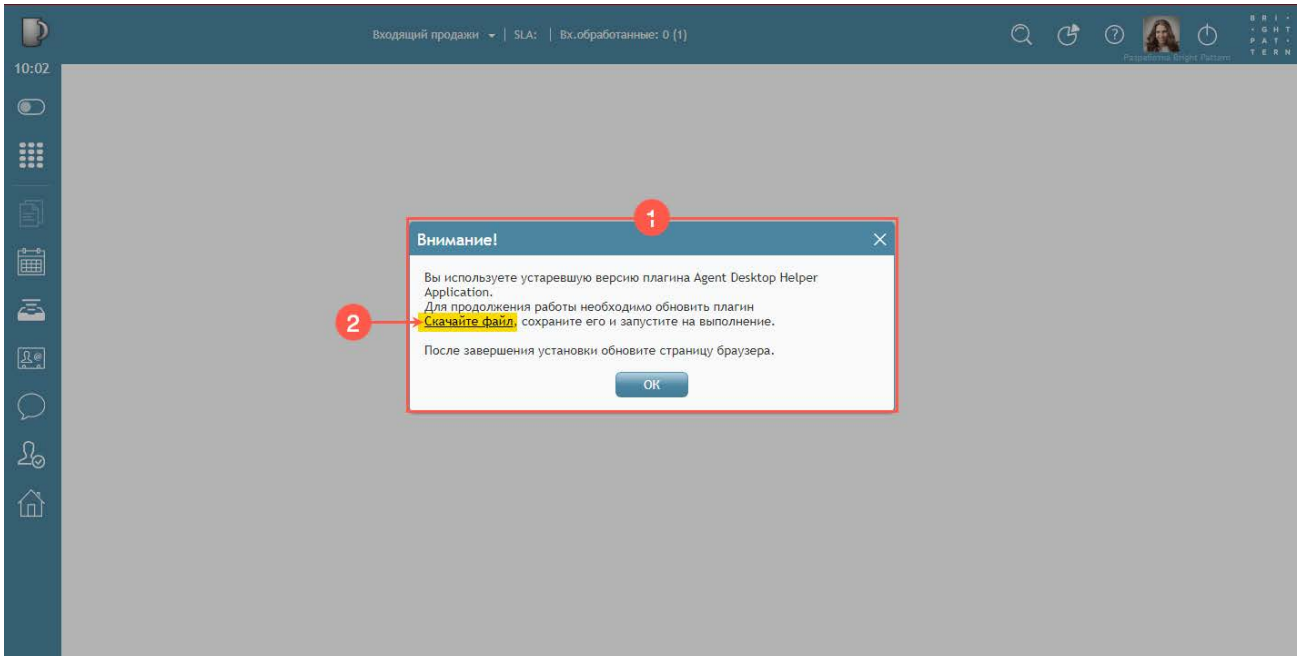
3-й шаг. По окончании , **перегрузите** страницу браузера. Настройка успешно завершена.



Обновление Agent Desktop Helper Application

Время от времени компонента *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* должна обновляться для поддержки новых функций КЦ.

Когда будет выпущена новая версия компоненты, на экране браузера появится сообщение об обновлении (1). Скачайте файл (2) и следуйте инструкциям, чтобы **обновить** и **включить** приложение *Agent Desktop Helper Application* на ПК оператора.



Попытки установить/обновить приложение *Agent Desktop Helper Application* могут быть заблокированы самим браузером (в зависимости от его настроек безопасности) и/или антивирусным программным обеспечением, установленным на компьютере оператора. Как правило, в этом случае оператор увидит предупреждающее сообщение с просьбой отменить или подтвердить загрузку/установку. Выберите вариант подтверждения/разрешения/продолжения, чтобы продолжить установку/обновление.

Если возникнут вопросы - обратитесь к ИТ-администратору своей организации.

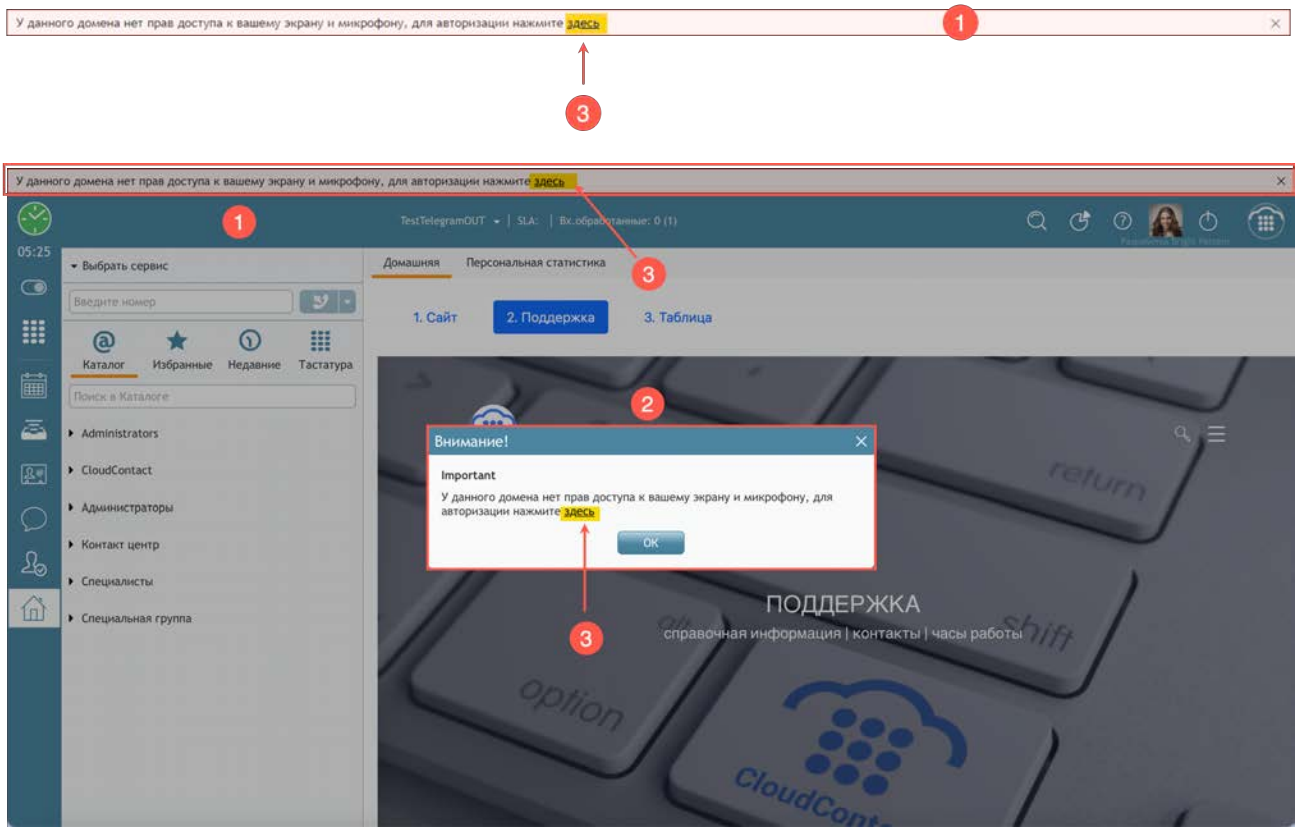
Дополнительные разрешения для последних версий Agent Desktop Helper Application

Начиная с версии *Agent Desktop Helper Application (ADHA) 5.16.X.X* требуется предоставление **дополнительных разрешений** на р.м. сотрудника КЦ для предоставления доступа к экрану и микрофону.

Необходимость дополнительных разрешений вызвана повышенными требованиями к безопасности , предъявляемыми современными версиями операционных систем и браузерами.

После выполнения действий по **обновлению** *ADHA*, описанных в предыдущем разделе или после выполнения действий по **первой установке** *ADHA* , описанных в соответствующем разделе данной инструкции, на экране могут появиться следующие предупреждающие сообщения (1) и/или (2).

Для предоставления необходимых разрешений нажмите на ссылку (3).



В новой вкладке браузера откроется страница, где будет указан *домен КЦ* (1), для которого необходимо предоставить разрешение для доступа к экрану и микрофону. Название домена соответствует адресу для входа в приложения *Администратора* и *Оператора* / *Супервизора*: [название вашего КЦ].hostedcc.ru.

Включите переключатель (2) и нажмите кнопку Применить / Apply (3).



Настройка списка доменов, к которым будет иметь доступ оператор, приведена в Приложении 1.

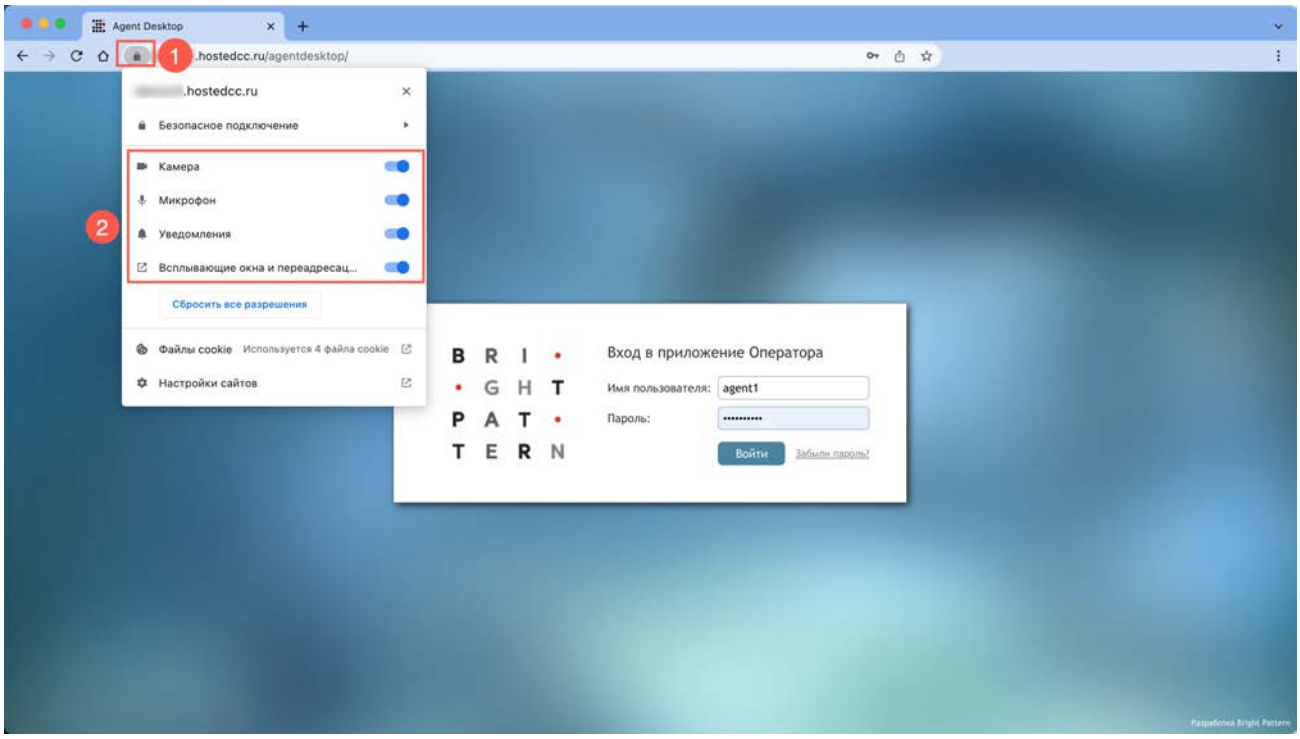
Вопросы по работе вариантов (Безопасное) Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК / (Secure) Agent Helper Application

В этом разделе описаны некоторые распространенные вопросы, которые могут возникнуть при использовании вариантов (Безопасное) Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК / (Secure) Agent Helper Application и ответы на них.

Выполнил все действия по установке Agent Desktop Helper Application, но сообщение о том, что приложение не установлено - осталось.

Возможные причины:

- Установка приложения не завершена. Проверьте, что сама компонента и ее плагин для браузера установлены и активированы.
- Обновите страницу браузера. Если сообщение останется - закройте браузер; откройте его повторно и зайдите в приложение *Оператора / Супервизора*.
- Если используемый браузер требует установки плагина, он может быть неактивен. Перейдите в раздел *плагины (расширения)* для данного браузера и проверьте, что плагин включен.
- Браузер может блокировать приложение, страницу или всплывающие окна на странице. Нажмите на значок замка в адресной строке (1) и убедитесь, что для всех параметров установлено значение «Разрешить» (2).



Сообщение «SIP телефон потерял связь с системой»

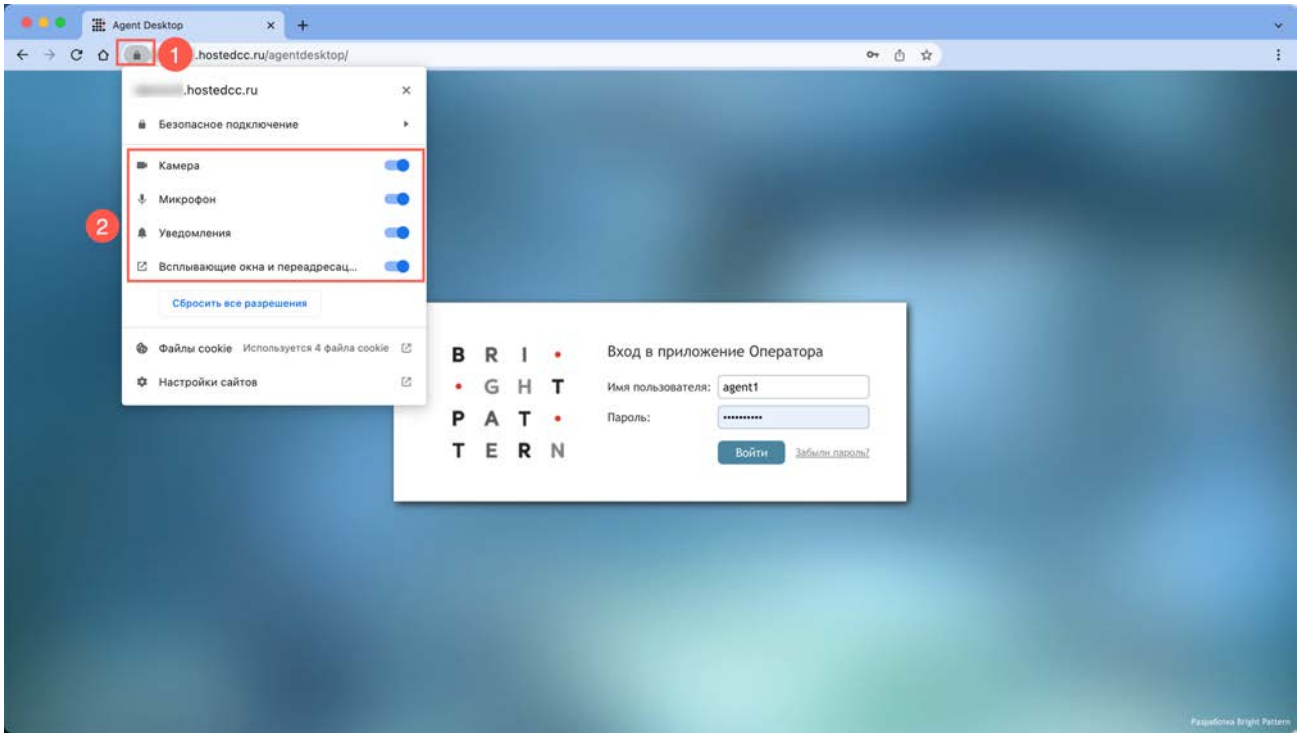
Возможные причины:

- Попробуйте перегрузить приложение *Оператора / Супервизора*: выйдите из приложения и повторно войдите в него.
- Пропало Интернет-соединение. Проверьте подключение к Интернету и обновите страницу приложения.
- Если изменялся вариант подключения к сервису (см. раздел Выбор варианта подключения на р.м. оператора / супервизора) следует выйти из приложения *Оператора / Супервизора* и повторно войти в него.

Сообщение «Вы зашли в приложение указав, что будете использовать софтфон. При этом, приложение Agent Desktop Helper не установлено или заблокировано на ПК»

Возможные причины:

- Если используемый браузер требует установки плагина, он может быть неактивен. Перейдите в раздел *плагины (расширения)* для данного браузера и проверьте, что плагин включен.
- Браузер может блокировать приложение, страницу или всплывающие окна на странице. Нажмите на значок замка в адресной строке (1) и убедитесь, что для всех параметров установлено значение «Разрешить» (2).



- Антивирусная программа, работающая на ПК, может блокировать работу компоненты. Обычно, в этом случае отображается предупреждение с просьбой отменить или подтвердить загрузку / установку компоненты *Agent Desktop Helper*. Выберите подтвердить / разрешить для продолжения установки компоненты.

Рекомендации выше не помогли

Обратитесь к своему супервизору и /или *Службу поддержки* провайдера сервиса. Порядок обращения приведен в соответствующей инструкции на Справочном портале.

Приложение 1. Настройка списка доменов для доступа операторов

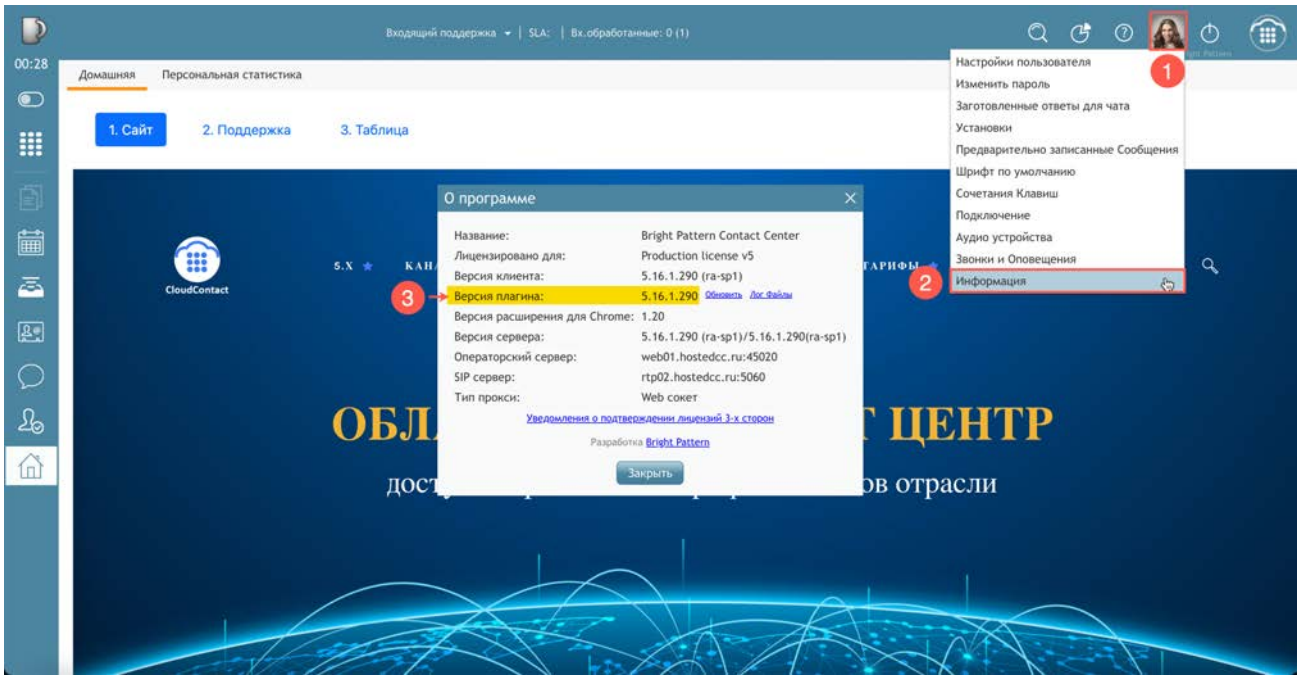
В разделе Дополнительные разрешения для последних версий Agent Desktop Helper Application указано, что начиная с октября 2022 г. при первой установке или обновлении версии *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* требуется предоставление доступа к экрану и микрофону для домена , в котором работает оператор.

Начиная с версии *ADHA 5.16.X.X* ИТ-администраторы компании могут **самостоятельно настроить список доменов**, с которых будет разрешен доступ конкретных операторов.

Предварительные требования

Для начала настройки списка доменов следует установить или обновить *ADHA* до версии 5.16.X.X. Данная версия создает папки на ПК, содержащие список доменов.

Узнать *номер версии* можно на р.м. *оператора / супервизора* нажав на кнопку (1) и выбрав п.Информация (2). Номер версии *ADHA* указан в п. Версия плагина (3).



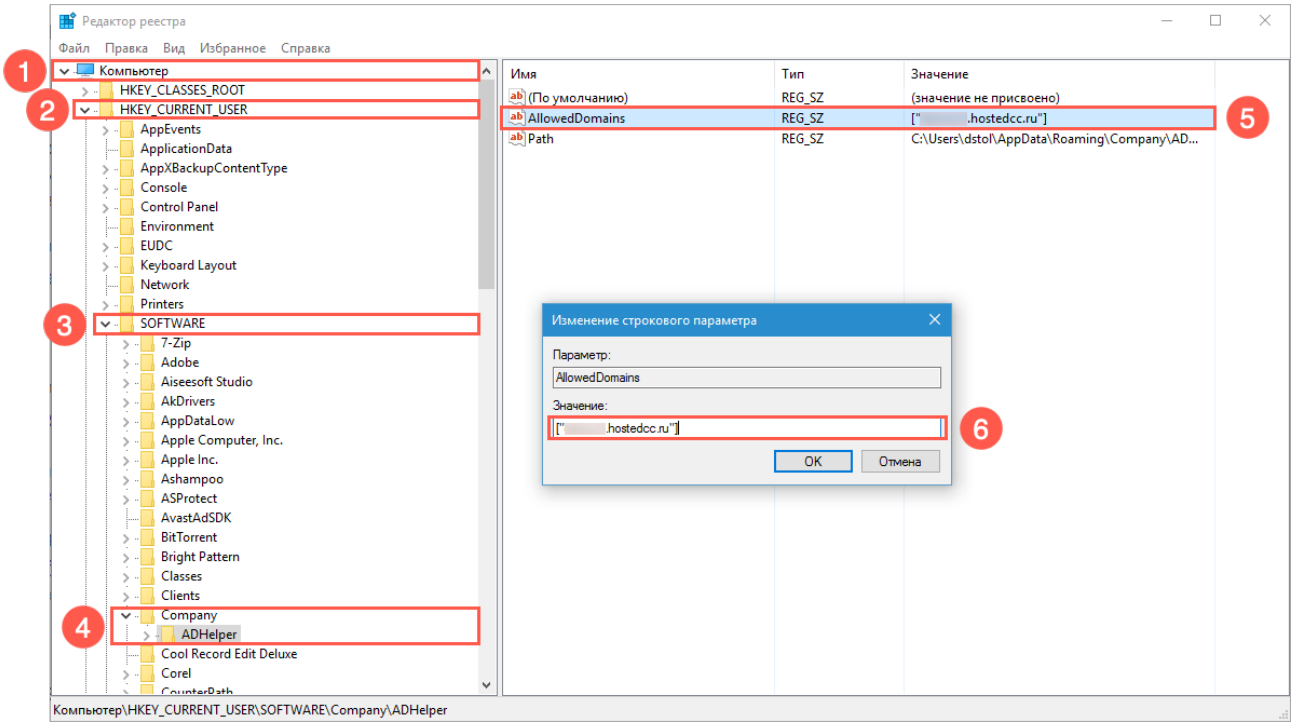
ОС Windows

1. Откройте *Редактор реестра*. Для этого в поле на Панели задач введите regedit и нажмите Выполнить команду.

2.1. **Для конкретного пользователя** список доменов располагается по адресу Компьютер\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Company\ADHelper\AllowedDomains (5)

В редакторе реестра перейдите по указанному адресу (1)-(5) и введите перечень разрешенных доменов в поле Значение (6) в виде *JSON-строки* следующего вида:

["tenant.hostedcc.ru","anothertenant.anotherpartner.com"]. Нажмите OK для сохранения.



2.2 ИТ-администраторы могут создать список доменов для **всех пользователей ПК** по адресу

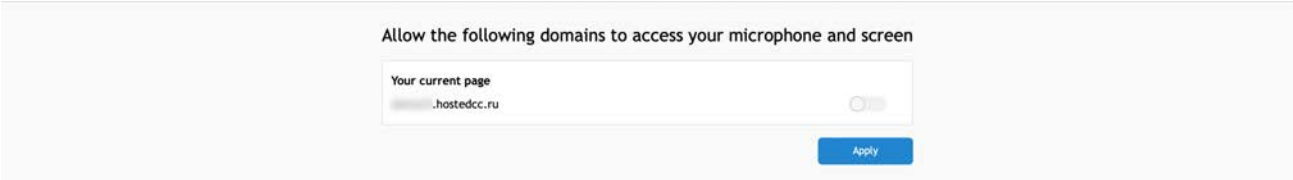
Компьютер\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Company\ADHelper\AllowedDomains .

2.3 В целях безопасности можно создать список, доступ к которому будет иметь **только ИТ-администратор**. Данный список будет располагаться по адресу

Компьютер\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Company\ADHelper\UsersCanManageDomains .

В этом случае *JSON-строка* может включать *логические (булевые) значения* (true/false). По умолчанию настройки соответствуют значению true, что означает , что будет использоваться состав списка доменов, расположенный в HKEY_CURRENT_USER (редактируемый пользователем ПК : см.п.2.1). Если в строке явно указано значение false , это означает, что *Agent Desktop Helper Application (ADHA)* вместо списка доменов, размещенных в HKEY_CURRENT_USER , будет использовать список, размещенный HKEY_LOCAL_MACHINE.

При использовании данных настроек оператору не выводится экран со списком разрешенных доменов:



Вместо него показывается страница с сообщением "Please contact your system administrator to manage the list of authorized domains./ Просьба связаться с системным администратором для редактирования списка разрешенных доменов».

MacOS

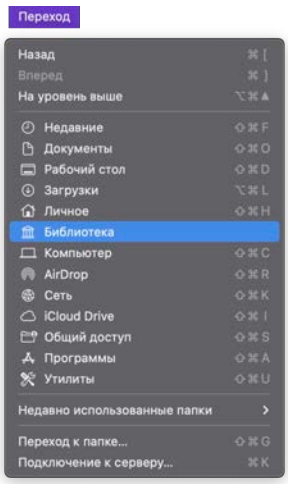
Системный список доменов

Системный список доменов расположен по адресу /Библиотеки/Preferences/ com.brightpattern.adha.plist.

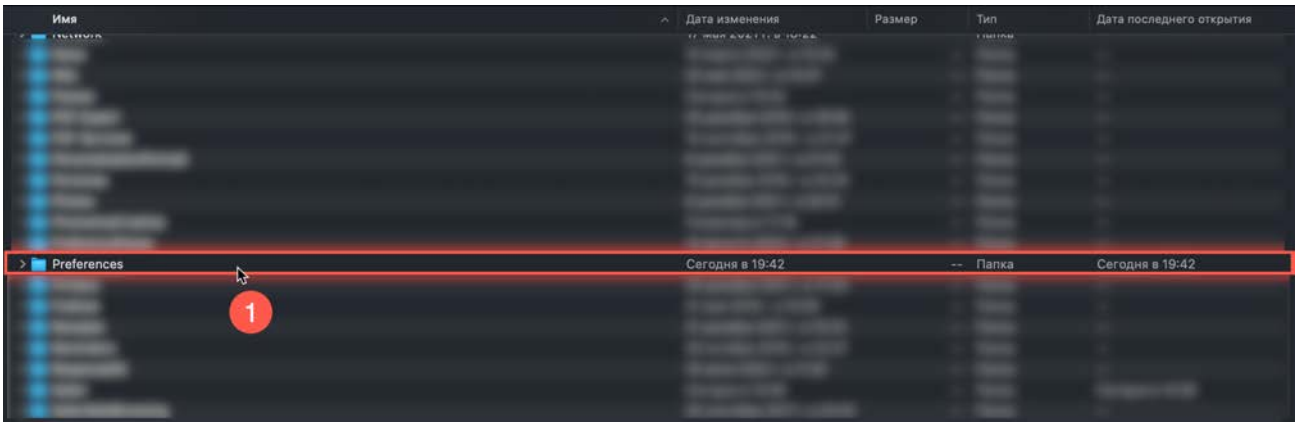
Пользовательский список доменов

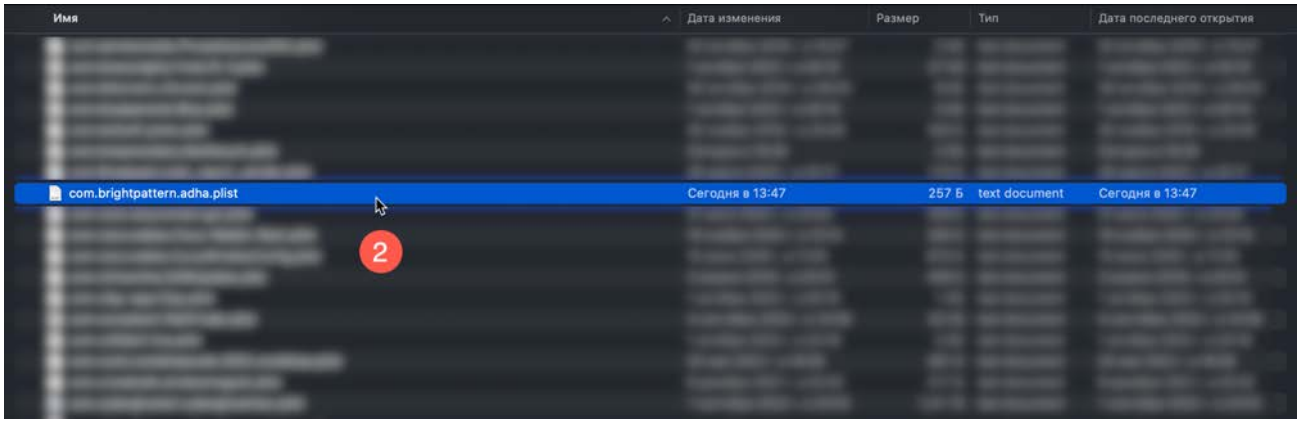
Пользовательский список доменов расположен по адресу Пользователи/<имя_пользователя>/ Библиотеки/Preferences/com.brightpattern.adha.plist .

Для доступа к нему откройте *Finder*. Нажмите и удерживайте клавишу Option (⌥). Выберите меню Переход / Библиотека.



В папке Библиотеки выберите подпапку Preferences (1). В списке найдите файл com.brightpattern.adha.plist (2). Откройте его в текстовом редакторе.





Отредактируйте или добавьте новую строку с названием *домена* (3). Сохраните изменения.



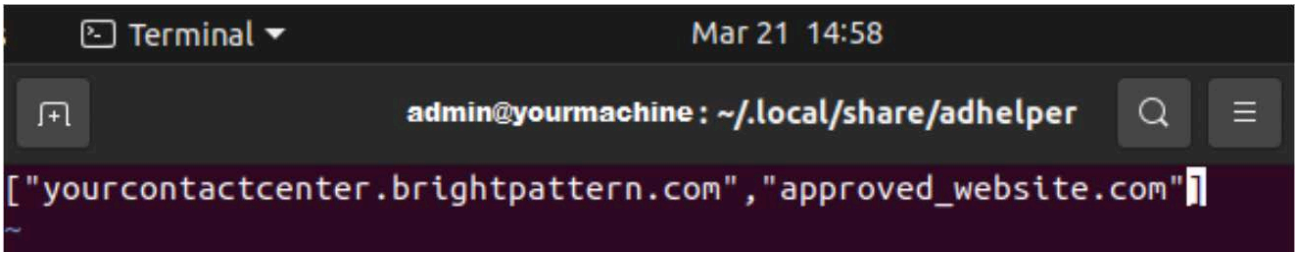
Linux

Пользовательский список доменов располагается по следующему адресу:

'' ~/.local/share/adhelper/alloweddomains.json''

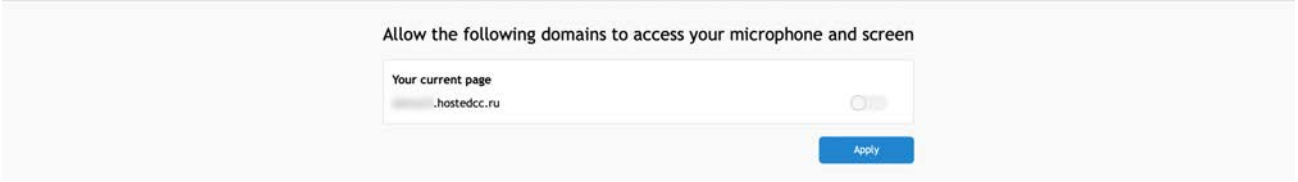
Папка adhelper создается только после того, как пользователь добавит разрешенный домен в приложение *Agent Desktop* (т. е. папка не создается во время установки). Для *Linux* нет системного списка доменов.

При определении разрешенных доменов они должны быть перечислены в виде *JSON-строки*, например: ["tenant.hostedcc.ru","anothertenant.anotherpartner.com"].



По завершении редактирования следует перегрузить браузер.

Для проверки сделанных изменений следует перейти в раздел Settings / Audio Settings и нажать на ссылку для подтверждения выбора доменов . Должен открыться соответствующий экран.



Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: сайт CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2026 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.