Зависание УРМ: Полное/

<u>Частичное</u>

ЗВУК:

- Полное отсутствие звука (изначально)
- <u>Эхо/Шумы</u>
- <u>Периодическое отсутствие и</u> <u>прерывание</u> звука

WDE/CTI:

- <u>WDE:Ошибки</u>
- <u>WDE: Нет звука</u> (только в нем)

<u>CTI</u>

ФИШКА ДНЯ

1. Если на удаленке спрашивает разрешение на использование чего либо – разрешайте! (микрофон, дисковое пространство)

2. Если сотрудник не может совершить исходящий из ВДЕ - значит он стоит в статусе лог ОФФ (например,





Частич зависа

Установи библиотеку <u>https://drive.google.com/open?id=16GaOuVIY1hBJsn5DAp8Vzp_qYeahK1s7_если не</u> устанавливали (на ПК)

АЛГОРИТМ ТОЛЬКО ДЛЯ ТЕХ, У КОГО ИЗНАЧАЛЬНО НЕТ ЗВУКА: Если звук периодически пропадает, переходи в Звук Периодическое отсутствие/ прерывания

ЗВУК-

Отсутс

твие



Есть ли звук на ПК? Проверь звонком в скайп. **Если нет**. Перезагрузи ПК и удаленный сеанс. Переустанови драйвера на звук. Переподключи гарнитуру и убедись в ее работоспособности (если что – замени) При наличии звука на ПК проверь звук на удаленке через «звукозапись» Выбери вывод ниже

Если везде есть звук кроме WDE

Переходи к решению ошибок с WDE. Перед этим убедись, что физически рабочее место отключено (обесточено), проверь <u>ошибки в WDE</u> или <u>Звук WDE</u> т.к. отсутствие звука только при звонке в WDE может свидетельствовать о наличии ошибок ВДЕ. *Например, если двое залогинятся на одном PM, то у одного из них не будет звука (даже приветствия)*

Звука нет на удаленке

1. Переподключи гарнитуру, предварительно закрыв удаленку через пуск.

- 2. Переустанови или обнови Citrix и плагин для звука (именно в этой последовательности)
- 3. Если ничего не помогло сообщи РГ / ВС / Чат для дальнейших действий





	Установи библиотеку <u>https://drive.google.com/open?id=16GaOuVIY1hBJsn5DAp8Vzp_qYeahK1s7</u>		
	если не устанавливали (на ттк)		
	Скорость в порядке? Отключи ВСЕ лишнее ПО и проверь способ подключения к роутеру. Приоритетно по патчкорду! Можешь также отключить автозагрузку ненужных программ (в 10 виндовс в диспетчере задач, в 7		Перезагрузи роутер, ПК и удаленку (через пуск) с входом на резервный VDI
ЗВУК	Установлен ли плагин для звука?		
периодическ	<u>ml</u> Если нет - установи.		
ое			
отсутствие и			
прерывание	НА ПК: Обнови Citrix нажми правой кнопкой на него и нажми на «проверить наличие обновлений»		
	Сообщить РГ / ВС / Чат для дальнейших действий		
			В



В

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ТОЛЬКО ЕСЛИ ЗВУК ЕСТЬ ВЕЗДЕ (И на ПК, на удаленке, но его нет в WDE)

Тебя не слышат, приветствие слышно, клиента слышно.

- Проверь настройки звука на соответствующем значке в WDE (он не должен быть перечеркнут и громкость микрофона выше).
- 2. Перезагрузи ВДЕ, сделай исходящий на свой номер и проверь слышимость.
- Выйди из удалённого сеанса через пуск, перезагрузив ПК. Логинься на резервный Citrix (vdi.mts.ru = > резерв>юг) и вновь проверь связь.

Не слышно клиента и клиент не слышит тебя. Приветствия не слышно.

- Проверь настройки звука на соответствующем значке в WDE (он не должен быть перечеркнут).
- 2. Убедись, что рабочее место свободно.
- 3. Перезагрузи ВДЕ, сделай исходящий на свой номер и проверь слышимость.
- 4. Выйди из удаленного сеанса через пуск, перезагрузив ПК и вновь проверь связь.

НЕ ПОМОГЛО?

Сообщи РГ / ВС / Чат для дальнейших действий

Ссылка для залогина в зибель на удаленке: prod.siebel.mts.ru

Не загружается зибель по новой ссылке/Пропала СТІ-панель/Ошибка при входе в зибель.

- 1. Чисти браузер как обычно, закрой все окна этого браузера.
- 2. Открой браузер и повтори попытку входа.
- 3. Не помогло? Повтори шаг 1 и 2.

4. Не помогло? Заходи в старый зибель и работай в нем без СТІ панели. Статусы меняй в WDE.

При использовании СТІ в зибель: Рассинхронизация статусов / разлогин после разговора

1. Для смены статуса используем не СТІ, а WDE.

НЕ ПОМОГЛО ?

Сообщи РГ / ВС / Чат для дальнейших действий

В меню