

Зависание УРМ:

Полное/
Частичное

ЗВУК:

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

WDE/СТІ:

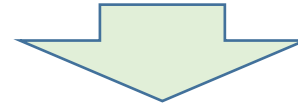
- WDE:Ошибки
- WDE: Нет звука
(только в нем)
- СТІ

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,

Ничего не нажимается, не осуществляется переход между вкладками браузера/программами, вверху справа всплывает окно «Citrix не отвечает...»

Закрой УРМ любым способом (снятие задачи, перезагрузка ПК)

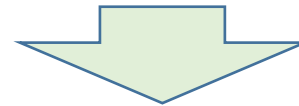


Проверь скорость/доступ к интернету

```
ping ctxugsms2.ctx.mts.ru -t -l 1000
```

```
tracert ctxugsms2.ctx.mts.ru
```

Не нормой в команде пинг считается 2-3 строки request timeout подряд несколько раз в минуту (пингуй сервер, МР на котором зависания, в примере Юг)



Если с интернетом проблем нет, запусти УРМ повторно. Ситуация с полным зависанием повторилась – выполни п. 1 и запусти УРМ другого МР

НЕ
ПОМОГЛО?

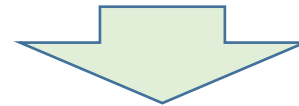
Переустанови Citrix

В
меню

Полное
зависа
ние
УРМ

Длительный переход между вкладками браузера/программами, всплывает окно «Citrix: соединение прервано...»

Замерь скорость интернета (подключение должно быть через патч-корд, ping ctxugsms2.ctx.mts.ru -t -l 1000
tracert ctxugsms2.ctx.mts.ru)
Не нормой в команде пинг считается 2-3 строки request timeout подряд несколько раз в минуту
Пингуй сервер МР, на котором зависания (в примере Юг)

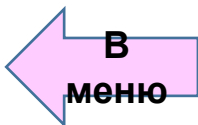


Если скорость в порядке, запусти УРМ другого МР



Переустанови Citrix

Не помогло и проблема одновременно более, чем у 5ти сотрудников – направляй пример в собрание самтайм.



Частичное зависание УРМ

Установи библиотеку https://drive.google.com/open?id=16GaOuVIY1hBJsn5DAp8Vzp_qYeahK1s7 если не устанавливали (на ПК)

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

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 [ошибки в WDE](#) или [Звук WDE](#) т.к. отсутствие звука только при звонке в WDE может свидетельствовать о наличии ошибок ВДЕ.
Например, если двое залогинятся на одном РМ, то у одного из них не будет звука (даже приветствия)

Звук 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

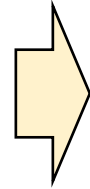
**ЗВУК–
Отсутс
твие**

**В
меню**

**ЗВУК –
ЭХО/Ш
УМЫ**

Установи библиотеку https://drive.google.com/open?id=16GaOuVIY1hBJSn5DAp8Vzp_qYeahK1s7
если не устанавливали (на ПК)

Внешний микрофон **Если не включен**, включи и проверь .
Если включен, попробуй переключиться на встроенный и проверь исходящим звонком



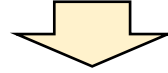
Включен шумодав/эхоподаватель?
Убери усиление микрофона.



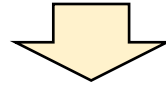
Проверь наличие обновлений Citrix и попробуй войти в резервный vdi (vdi.mts.ru)
Закрой удаленку через ПУСК перед этим



Установлен ли плагин для звука?
<https://www.citrix.com/ru-ru/downloads/citrix-receiver/additional-client-software/hdx-realtime-media-engine.html> Если нет - установи.



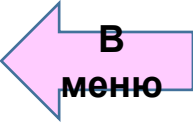
Проверь параметры звука на удаленке (на значке звука правой кнопкой мыши и «параметры громкости») и поставь галочки на все устройства



Было ли раньше эхо / шумы или началось. Если началось после конкретных действий то верни все как было! =)

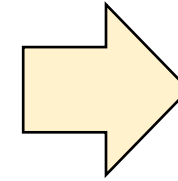


Сообщи РГ / ВС / Чат для дальнейших действий

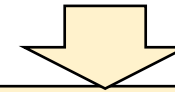


Установи библиотеку https://drive.google.com/open?id=16GaOuVIY1hBJSn5DAp8Vzp_qYeahK1s7
если не устанавливали (на ПК)

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
через win+r и msconfig)



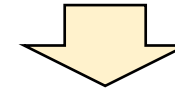
Перезагрузи роутер, ПК и
удаленку (через пуск) с входом
на резервный VDI



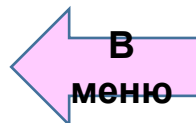
Установлен ли плагин для звука?
[https://www.citrix.com/ru-ru/downloads/citrix-receiver/additional-client-software/hdx-realtime-media-engine.ht](https://www.citrix.com/ru-ru/downloads/citrix-receiver/additional-client-software/hdx-realtime-media-engine.html)
[ml](https://www.citrix.com/ru-ru/downloads/citrix-receiver/additional-client-software/hdx-realtime-media-engine.html) Если нет - установи.



НА ПК: Обнови Citrix нажми правой кнопкой на него и нажми на «проверить наличие обновлений»



Сообщить РГ / ВС / Чат для дальнейших действий



ЗВУК
периодическ
ое
отсутствие и
прерывание

Ошибка "You do not have "execute" permissions for the application. Please contact your administrator«

Руководителю/Сотрудник у группы необходимо обратиться в ГУН

При входе в готов в WDE не поступает звонок, реди идет, через несколько секунд происходит произвольный выход в неготов

Руководителю / сотруднику группы необходимо обратиться в ГУН для проверки настроек РМ

...place is occupted...
...agent already logged in...

Рабочее место занято (используется). Ищем, кто еще на нем сидит (обращаемся к РГ/ВС).

Любая другая ошибка или что-то не работает:

Убедись, что все настройки верны (РМ и т.д), проверь рабочее место свободно и выключено физически в офисе. Попробуй перезапустить WDE, Роутер, ПК, ВДИ, выбрав резервный.

НЕ
ПОМОГЛО
?

НЕ
ПОМОГЛО?

Сообщи РГ / ВС / Чат для дальнейших действий

Сообщи РГ / ВС / Чат для дальнейших действий

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

Тебя не слышат, приветствие слышно, клиента слышно.

1. 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.
3. 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.

1. 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

В
меню

W
D
E
-
н
е
т
з
в
у
к
а

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

Не загружается зибель по новой ссылке/Пропала СТИ-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 СТИ панели. Статусы меняй в WDE.

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

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

НЕ
ПОМОГЛО
?

Сообщи РГ / ВС / Чат для дальнейших действий

В
меню

СТИ