

Зависание УРМ:

Полное/
Частичное

ЗВУК:

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

WDE/СТІ:

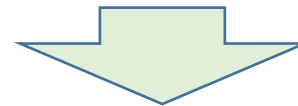
- WDE:Ошибки
- WDE: Нет звука
(только в нем)
- СТІ

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)

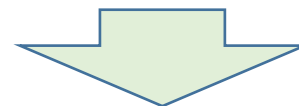


Проверь скорость/доступ к интернету

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

tracert ctxugsms2.ctx.mts.ru

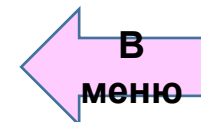
Не нормой в команде пинг считается 2-3 строки request timeout подряд несколько раз в минуту (пингуй сервер, МР на котором зависания, в примере Юг)



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



Полное
зависа
ние
УРМ

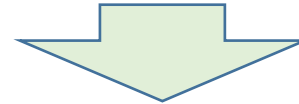
Длительный переход между вкладками браузера/программами, всплывает окно «Citrix: соединение прервано...»

Частичное зависание УРМ

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)

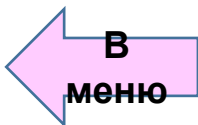


Если скорость в порядке, запусти УРМ другого МР



Переустанови Citrix

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



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)

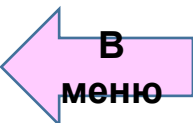
При наличии звука
на ПК проверь звук
на удаленке через
«звукозапись»

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)*

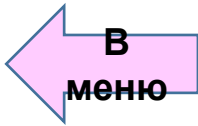
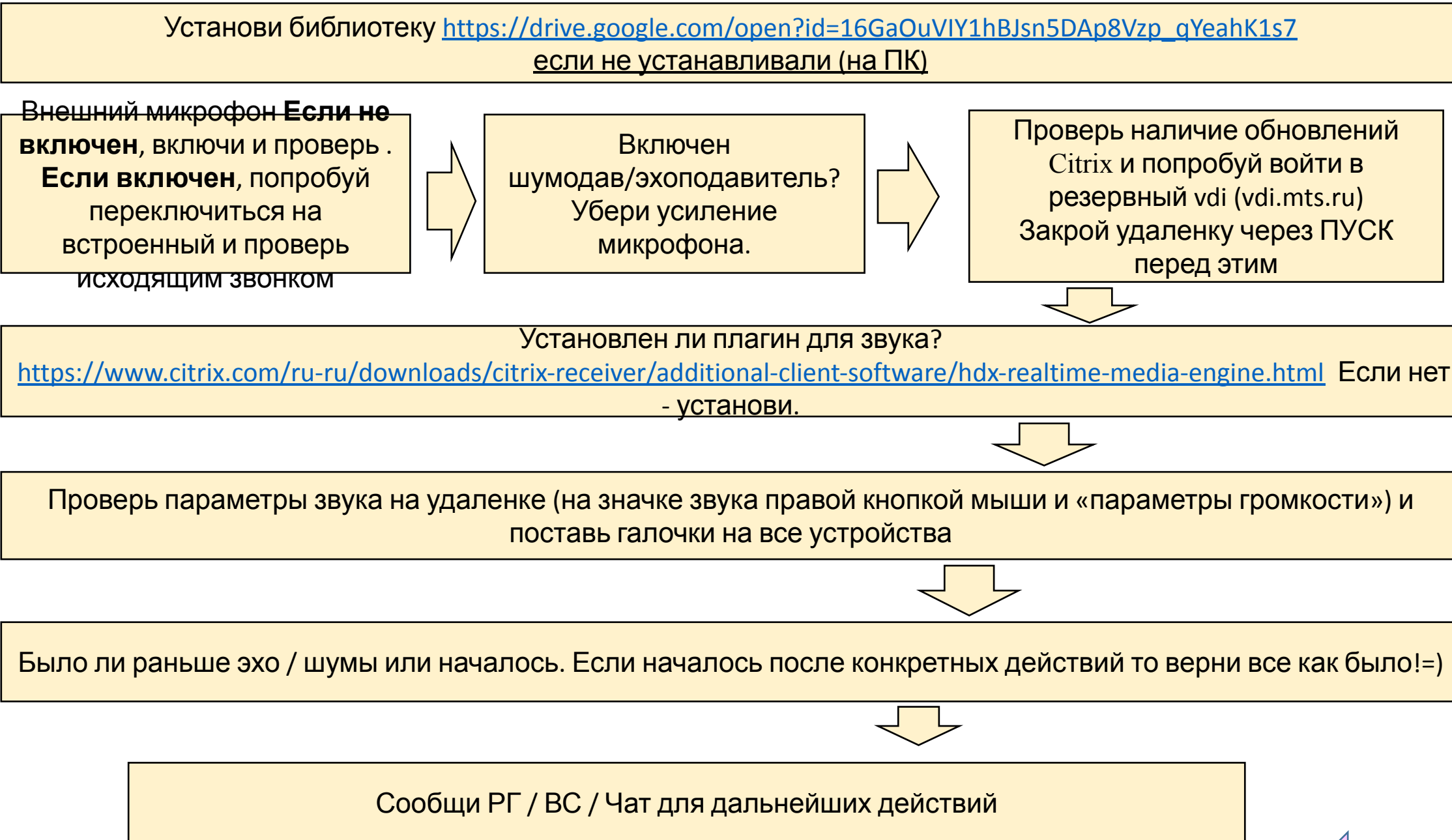
Звук нет на удаленке

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**

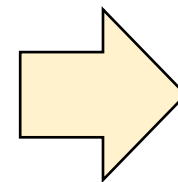
**ЗВУК –
ЭХО/Ш
УМЫ**



**ЗВУК
периодическ
ое
отсутствие и
прерывание**

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

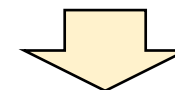
Скорость в порядке? **Отключи ВСЕ лишнее ПО** и
проверь способ подключения к роутеру.
Приоритетно по патчкорду!
Можешь также отключить автозагрузку ненужных
программ (в 10 виндовс в диспетчере задач , в 7
через win+r и msconfig)



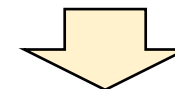
Перезагрузи роутер, ПК и
удаленку (через пуск) с входом
на резервный VDI



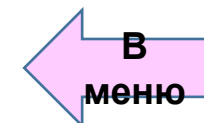
Установлен ли плагин для звука?
[https://www.citrix.com/ru-ru/downloads/citrix-receiver/additional-client-software/hdx-realtime-media-engine.ht](https://www.citrix.com/ru-ru/downloads/citrix-receiver/additional-client-software/hdx-realtime-media-engine.html)
[ml](#) Если нет - установи.



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



Сообщить РГ / ВС / Чат для дальнейших действий



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:

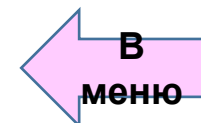
Убедись, что все настройки
верны (РМ и т.д), проверь
рабочее место свободно и
выключено физически в
офисе. Попробуй
перезапустить WDE, Роутер,
ПК, ВДИ, выбрав резервный.

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

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