



Vuiphone

Информация для Пользователей

Версия 1.2.5 от 22.04.2014

Содержание

Термины и определения	3
1. Что такое Vuhphone?	4
1.1 Базовые функции	4
2. Клиентская часть	5
2.1. Первый запуск.....	5
2.2. Процесс авторизации.....	5
2.3. Общее описание программы	6
2.4. Настройки.....	8
3. Технические требования	9
3.1. Требования к компьютеру пользователя.....	9
3.2. Требования к операционной системе	9
3.3. Требования к окружению ПО.....	9
3.4. Требования к сети.....	9
3.5. Требования к скорости интернет соединения.....	10
4. Диагностика неисправностей	10
5. Работа в режиме удаленного доступа.....	11

Термины и определения

Инфраструктура Vuhphone (далее «Инфраструктура») — программный комплекс, состоящий из программного обеспечения, воспроизведенного на серверах в сети Интернет и программного обеспечения, предназначенного для запуска на персональных компьютерах, терминалах и других устройствах (где возможно осуществить запуск), предоставляющий описанные в документации функциональные возможности.

Сервисная компания – юридическое лицо, правомерно подключенное к Инфраструктуре Vuhphone для оказания услуг своим клиентам.

Клиент – юридическое или физическое лицо, которому Сервисная компания оказывает услуги с помощью инфраструктуры Vuhphone.

Пользователь – сотрудник Клиента, непосредственный получатель услуг Сервисной компании.

Сервис – услуга Сервисной компании, предоставленная Пользователю.

Сервисный специалист – сотрудник Сервисной компании, непосредственно оказывающий услуги Пользователям с помощью Vuhphone.

Клиентская часть – компьютерная программа у Пользователя (также может называться «Агент клиента» или «Агент пользователя»), является частью Инфраструктуры.

Авторизация Пользователя в программе осуществляется по его логину (ID) и паролю. Логин Пользователя (другое название Client ID) выдается Сервисной компанией.

1. Что такое Vuhphone?

Vuhphone – это технология для мгновенной поддержки клиентов. Она разработана для компаний, которые предоставляют своим клиентам консультационные услуги и/или услуги поддержки программного обеспечения.

Vuhphone позволяет:

- Мгновенно соединиться с нужным Сервисным специалистом для получения услуг;
- Предоставить Сервисному специалисту удаленный доступ к своему компьютеру;
- Запускать программу в том числе из конфигурации 1С:Предприятие.

1.1 Базовые функции

Чат – обмен сообщениями в режиме online.

В ленте чата кроме сообщений фиксируется информация о звонках и сеансах удаленного доступа.

Звонки – общение средствами ip-телефонии через сервер Vuhphone (IP PBX).

Удаленный доступ – доступ к рабочему столу и файловой системе компьютера Пользователя.

Система уведомлений – если Клиента при обращении по Сервису не удастся связать с Сервисным специалистом (по любой причине), Сервисной компании направляется e-mail уведомление.

Поддержка SSL/https – применение шифрования при обмене данными внутри компонентов Инфраструктуры.

Софтфон (в разработке) – возможность подключить программу к внешней ip-телефонии, в качестве которой может быть использована своя АТС или сторонний оператор связи. Функция позволяет принимать и совершать звонки на внешнюю линию прямо из программы.

2. Клиентская часть

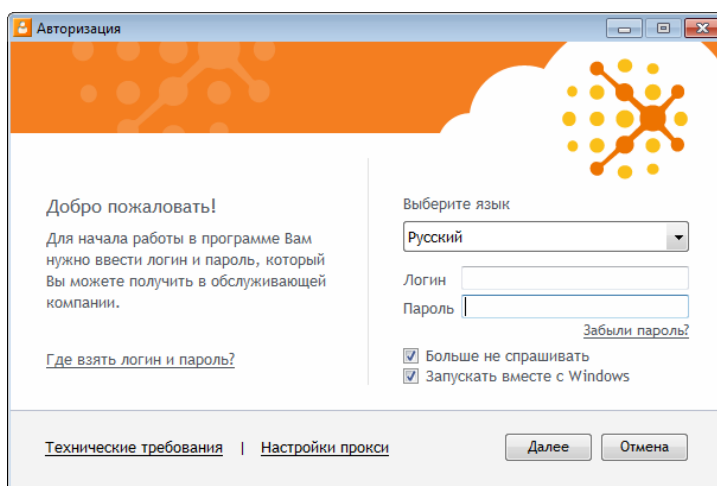
Клиентская часть – это компьютерная программа у Пользователя (также может называться «Агент пользователя» или «Агент клиента»), является частью Инфраструктуры Buhphone.

2.1. Первый запуск

- Для запуска программы необходимо скачать файл на сайте www.buhphone.com (или по прямой ссылке <https://buhphone.com/media/uploads/distrib/clients/client.zip>), распаковать его и запустить полученный файл client.exe.
- Во время первого запуска необходимо указать папку для хранения файлов программы на компьютере Пользователя. Программа подкачает в нее необходимые для работы файлы и предложит авторизоваться.
- Программа не требует прав администратора.

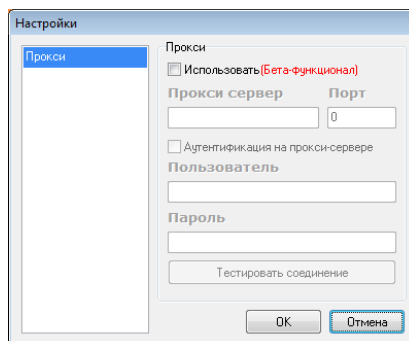
2.2. Процесс авторизации

Для авторизации Пользователю нужно ввести логин (Client ID) и пароль, полученные от специалиста Сервисной компании.



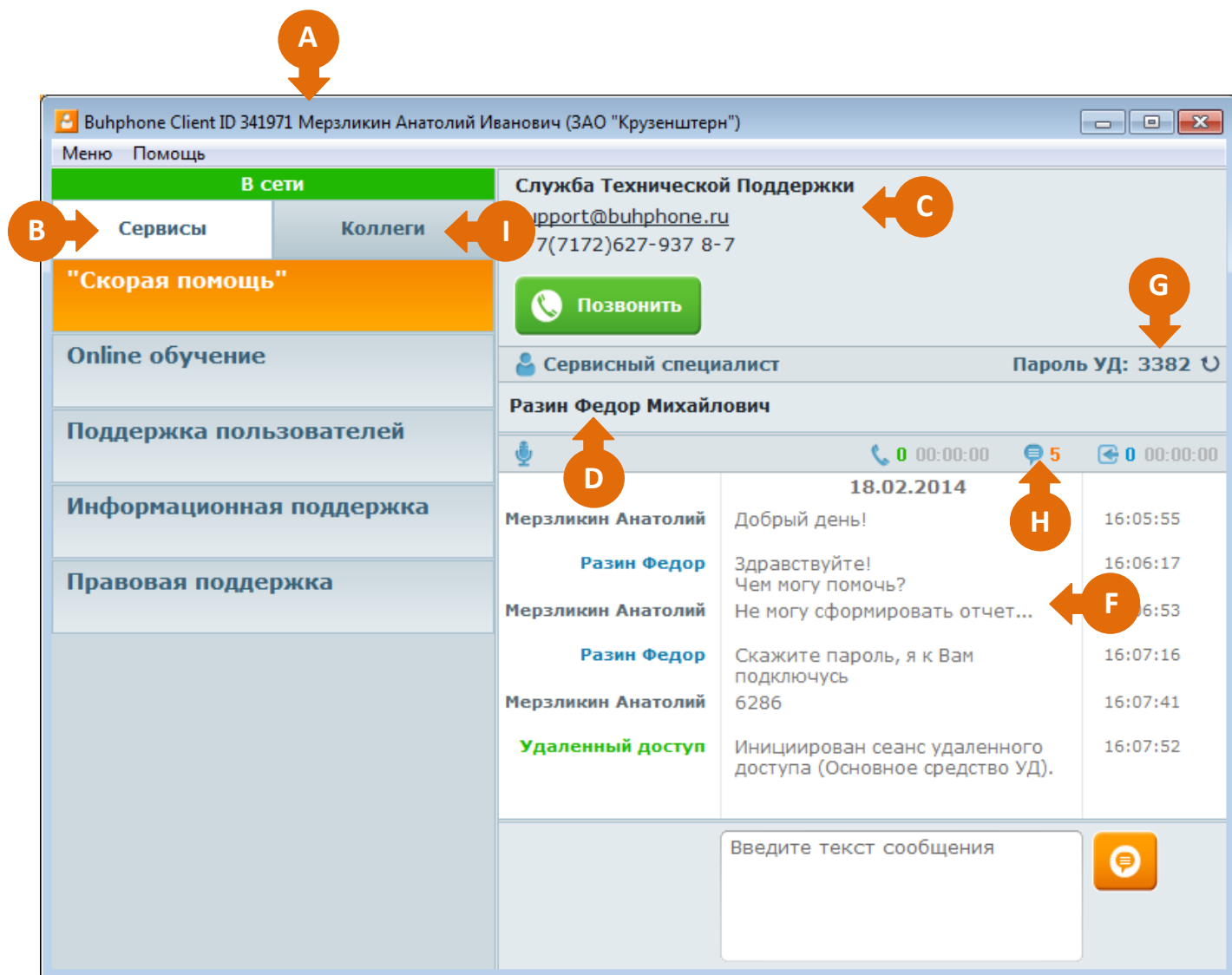
При нажатии «Забыли пароль», специалист перенаправляется в раздел восстановления пароля на сайте www.buhphone.com. Пароль будет отправлен на e-mail Пользователя, указанный Сервисной компанией при регистрации (с возможностью изменения).

При нажатии «Настройки прокси» вызывается окно дополнительных настроек, с использованием которых можно настроить работу через прокси-сервер (функционал находится на стадии тестирования).



Одновременно может быть авторизован только один Пользователь с уникальным логином.

2.3. Общее описание программы



A – В «шапке» программы содержится информация:

- Название программы;
- Client ID – Уникальный логин Пользователя;
- ФИО Пользователя;
- Название Клиента.

B – Список подключенных Пользователю Сервисов (услуг).

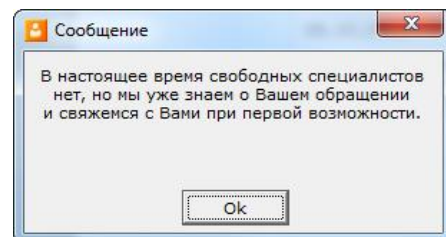
- Названия Сервисов (услуг) и их доступность определяется Сервисной компанией.
- Для каждого Сервиса, подключенного Пользователю, может быть установлен срок начала действия и завершения. Сервис также может быть бессрочным.

C – Информация о Сервисной компании.

- Для каждого сервиса показывается информация о Сервисной компании, которая его предоставляет.
- Прямо из программы можно позвонить в Сервисную компанию на указанный номер (в разработке).

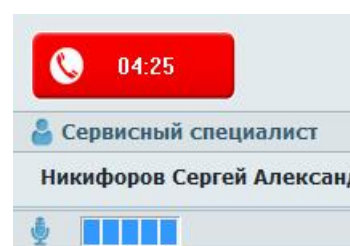
D – Сервисный специалист.

- Сервисный специалист – это сотрудник Сервисной компании, уполномоченный оказывать услуги по выбранному сервису.
- Сервисный специалист назначается по каждому Сервису и закрепляется за Пользователем в пределах одного сеанса авторизации.
- Смена Сервисного специалиста может произойти при обращении к Пользователю другого Сервисного специалиста или в случае занятости закрепленного специалиста (произойдет переназначение).
- Если в момент обращения Пользователя все специалисты будут заняты (недоступны), программа сообщит об этом Пользователю и отправит Сервисной компании e-mail уведомление о пропущенном обращении.



E – Кнопка «Позвонить».

- При нажатии программа инициирует звонок Сервисному специалисту. Во время разговора показывает таймер разговора.
- Также во время разговора появляется индикатор качества соединения с VoIP сервером Vuhphone.



F – Чат (лента чата).

- В ленте чата отображается переписка Пользователя по выбранному Сервису (со всеми Сервисными специалистами);
- Выводится история звонков (в том числе неуспешных);
- Выводится история сеансов Удаленного доступа, информация о начале/завершении, количеству переданных файлов.
- Сообщения хранятся в «облаке» и доступны из любого места, где запускается программа.

G – Пароль для удаленного доступа.

- Пароль генерируется каждый раз при авторизации в программе и (или) после каждого сеанса (настраивается по желанию Пользователя). Пользователь может принудительно вызвать генерацию нового пароля.
- В программе можно создать дополнительный постоянный пароль для специалистов, которым Пользователь доверяет, в этом случае подключение выбранного специалиста происходит без требования пароля (в разработке).

H – Счетчики.

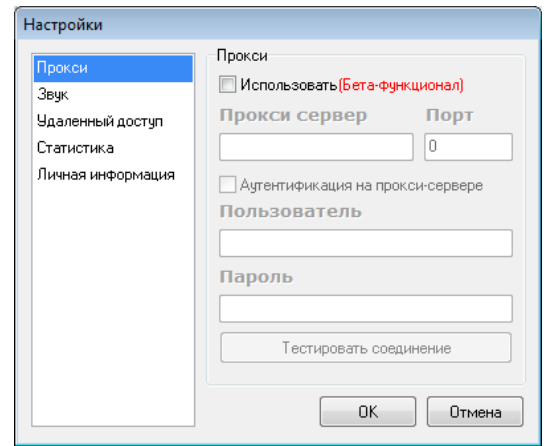
- Показывают количество сеансов удаленного доступа, успешных звонков и сообщений в чате с учетом периода отображения, выбранного в настройках.
- Позволяют определять, какие события будут отображаться в ленте чата.

I – Вкладка общения с коллегами.

- Перечень коллег, которые также подключены к Vuhphone и с которыми Пользователь может общаться (совершать звонки, переписываться в чате).

2.4. Настройки

- **Прокси** – настройка работы через прокси-сервер (функционал находится на стадии тестирования).
- **Звук** – настройка параметров звука.
- **Удаленный доступ** – выбор инструмента удаленного доступа.
- **Статистика** – настройка период отображения ленты чата.
- **Личная информация** – позволяет пользователю внести изменения в свои личные и контактные данные.



Настройки сохраняются в ini файле в папке программы.

3. Технические требования

3.1. Требования к компьютеру пользователя

Компонента	Минимальные требования	Рекомендуемые требования
Процессор	2-х ядерный (2-х поточный). Производительность 8 GIPS, 4 GFLOPS. Например: Intel Atom D510 или AMD Athlon FX55.	2-х ядерный (4-х поточный). Производительность: 20 GIPS, 15 GFLOPS.
Оперативная память	256 Mb, класса DDR-2 PC667 MHz (без учета требований операционной системы)	1 Gb, класса DDR-3 PC10600 (без учета требований операционной системы)
Жесткий диск	Наличие свободного пространства HDD/SSD не менее 1 Gb.	Наличие свободного пространства HDD/SSD не менее 1 Gb.

Рекомендуем ПО звукового адаптера включить в режим авто-усиления микрофона и авто-подавления эха.

3.2. Требования к операционной системе

Windows 2000 Professional x32 SP4 RUS.

Windows XP Home/Professional/Enterprise/Ultimate x32 SP3.

Windows 7 Home Basic/Home Premium/Professional/Ultimate x32/x64 SP1.

Windows 8.

Windows 2008 R2/2012 Server.

Windows 7 не должна быть установлена как обновление Windows XP.

Windows должна быть установлена стандартным способом с дистрибутива MSDN или OEM.

Microsoft Installer версии не ниже 4.5.

Не должно быть устройств с неустановленными драйверами.

Системные шрифты плотностью 96 dpi.

Рекомендуем не укрупнять системный шрифт во избежание искажений интерфейса.

3.3. Требования к окружению ПО

Для средств активной безопасности (брандмауэр, антивирус) программа должна быть внесена в исключения. УАС необходимо настроить или отключить.

Программное обеспечение на компьютерах должно быть лицензионным, должны быть установлены актуальные обновления.

3.4. Требования к сети

Протокол TCP/IP должен быть включен и настроен, адресация IPv4. Служба IPSEC должна быть включена и настроена. Маршрутизаторы в сети должны работать стабильно.

Поддерживается работа с прокси: аутентификация в прозрачном режиме, режимах Basic и Digest. Виды прокси - мультипротокольный, SOCKS (CONNECT) и HTTPs.

Рекомендуется включить поддержку UPnP. Рекомендуется не более двух NAT до VoIP сервера pbx.buhphone.ru.

Должны быть открыты и незаняты исходящие порты согласно таблице:

Компонента	Хост	Порт	Назначение
Авторизация	(www.)buhphone.ru csa.buhphone.ru	HTTP 80, HTTPs 443	Доступ к базе данных
VoIP	stun.voxgratia.org pbxmsk.buhphone.ru	UDP 3478 TCP 15656 UDP 15654 UDP 15655	STUN SIP RTP RTCP
VNC	lmnoip1.buhphone.ru lmnoip2.buhphone.ru	TCP 443	Основной Резервный
XMPP	xmpp1.buhphone.ru xmpp2.buhphone.ru	TCP 15651, 15653	XMPP Основной XMPP Резервный
HTTPs-proxy	tunnelserver.buhphone.ru	HTTPs 443	Работа через прокси

Трафик к вышеуказанным хостам не должен кэшироваться!

Принципы работы UDP-маршрутизации приводят в ряде случаев к необходимости открытия на сетевом оборудовании диапазона исходящих портов 20000-40000

3.5. Требования к скорости интернет соединения

Постоянный доступ в Интернет на скорости не ниже 64 Kbit/sec (режим ожидания и/или работа чата), 128 Kbit/sec (режим общения голосом с использованием кодека GSM), От 128 Kbit/sec (для удаленного доступа). При замере латентности командой tracert pbxmsk.buhphone.ru она не должна превышать 300 мс.

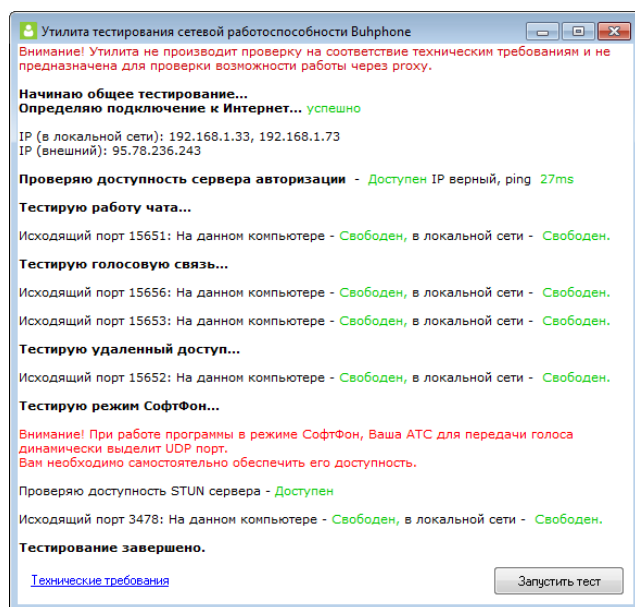
При использовании кодека G711 рекомендуемая скорость Интернет - 256 Kbit/sec. Рекомендуемая латентность не более 50 мс.

4. Диагностика неисправностей

Компания «Бухфон» делает все возможное, чтобы программа запускалась и стабильно работала на всем многообразии технического парка и сетевых настроек.

Для проверки готовности Вашей сети к работе программы рекомендуем запустить утилиту тестирования сетевой работоспособности Buhphone:

- Скачать утилиту можно на сайте www.buhphone.com в разделе «Технические требования»;
- Запустите файл buhphonetest.exe;
- Если утилита показывает закрытость каких-то портов, попросите системного администратора открыть эти порты.

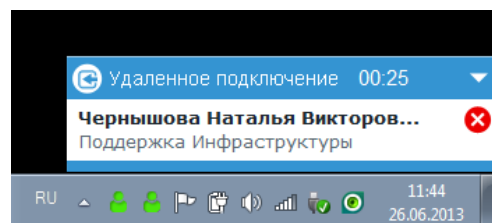


5. Работа в режиме удаленного доступа

Для обеспечения работы удаленного доступа в состав Vuhphone входит компонента (процесс) ROM_Server, которой управляет Клиентская часть.

Пользователю во время сеанса удаленного доступа в правом нижнем углу выводится уведомление о подключении, в котором указывается:

- ФИО Сервисного специалиста;
- Сервис, по которому выполняются работы;
- Таймер подключения.



Уведомление можно свернуть, сеанс удаленного доступа можно в любой момент прервать.

После завершения сеанса удаленного доступа в ленте чата появляется сообщение с информацией о сеансе (длительность, информация о переданных/принятых файлах), данные также попадают в статистику и доступны в отчетах Сервисной компании.