

Profix CTI klient slouží pro vytáčení čísel z PC, evidenci příchozích a odchozích hovorů, presenci a řadu dalších užitečných funkcí k vašemu telefonu Siemens.

Stručný návod

Obsah

1. Informace o aplikaci	1
2. Spuštění aplikace CTI klient.....	1
3. Pracovní plocha klienta	2
Záložka telefonní seznam	2
Záložka „Vytáčení hovorů“	4
Vytočení hovoru z jakéhokoliv dokumentu.....	5
Záložka „Historie“	6
Záložka „CallCentrum“	7
Stavová řádka	8
4. Hlavní menu	9
Menu „Soubor“	9
Menu „Hovor“	9
Menu „Zobrazit“	9
5. Příkazová řádka – obsluha CTI klienta respektive telefonní linky z jiných aplikací	13

1. Informace o aplikaci

Profix CTI klient umožňuje rozsáhlou a komfortní uživatelskou obsluhu volání s pobočkovými ústřednami Siemens řady **Hipath4000**.

Výhody pro uživatele:

- Volba čísla
- Vyzvednutí a zavěšení hovoru
- Příjem hovoru, odmítnutí hovoru
- Přepojení s přihlášením a bez přihlášení
- Konference, střídání hovorů
- Vyhledání jména v DB, zobrazení jména volajícího
- Seznam příchozích i odchozích hovorů s informací, zda byl hovor uskutečněn
- Seznam čísel (vlastní, centrální)
- Presence - přehled o stavu telefonů všech pobočkových linek
- Přesměrování telefonu
- Odesílání textových zpráv na digitální/IP telefony s displejem
- Podpora všech telefonních přístrojů (analogových, digitálních, přenosných, IP telefonů)

2. Spuštění aplikace CTI klient

- Spustíte program
- Zvolte menu *Soubor – Přihlásit se*

- Zadejte jméno a heslo, které vám přidělil administrátor
- Ve spodním stavovém řádku CTI klienta musí být stav hovoru **Zavěšeno** (signalizace, že je CTI klient připojen k serveru a je funkční).

Stav hovoru : Zavěšeno

Server :   Kde jsem ? ▾ ..

3. Pracovní plocha klienta

Záložka telefonní seznam



V seznamu kontaktů můžete sledovat stav všech interních poboček HiPath4000.



zavěšeno



obsazeno

V telefonním seznamu lze zobrazit všechny uložené kontakty:

- z centrálního seznamu
- z vlastního seznamu

Pro filtraci slouží několik možností:

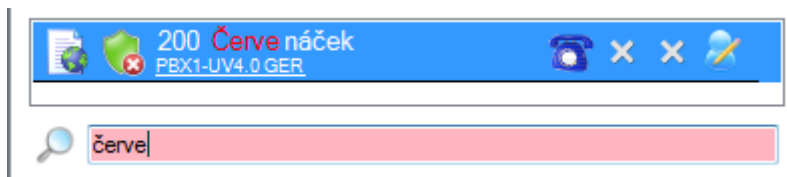
- podle typu seznamu (kliknutím na ikonu typu seznamu)
- podle Organizace

Řazení kontaktů:

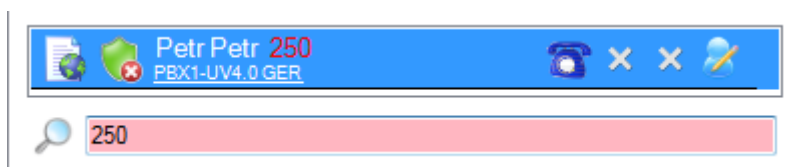


V seznamu lze též vyhledávat libovolný textový řetězec ve jméně a čísle

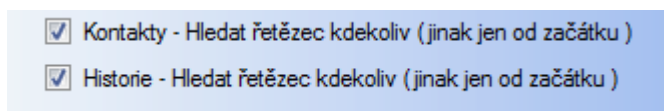
Vyhledání podle jména:



Vyhledání podle čísla:



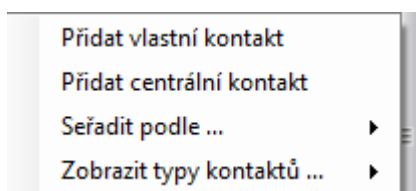
V menu **Nástroje - Nastavení** lze upřesnit, kde se zadaný textový řetězec má vyhledávat, zda pouze od začátku jména nebo kdekoliv ve jméně či v čísle:



Přidání kontaktu

Klikněte pravou myší v seznamu a zobrazí se vám menu pro přidání vlastního nebo centrálního kontaktu.

Informace: Pokud nemáte možnost přidávat kontakty, zřejmě vám tuto funkci neumožnil správce aplikace – obraťte se prosím na správce telefonní ústředny.



Kontakt

Přdat Přdat položku Přdat a zavřít

Příjmení a jméno Petr Petr

Organizace APENEX, s.r.o.

Telefonní číslo 0386321%

Mobil 0775209844

0386322107

V kontaktu lze použít zástupné znaky:

% (procento) – zastupuje jedno nebo více čísel následujících. Lze použít pro uložení provolbového čísla. Například pokud se запиše *Telefonní číslo 0386321%*, přiřadí se jméno k volajícímu číslu vždy, pokud se začátek čísla shoduje, například 0386321354.

? (otazník) – zastupuje pouze jeden znak v čísle, například *0386321?54*

Záložka „Vytáčení hovorů“



V této záložce lze zapsat nebo z jiné aplikace zkopírovat telefonní číslo případně ho zadat na klávesnici.

Volba čísla:





Zavěšení hovoru/Odmítnutí hovoru:

Vytočení hovoru z jakéhokoliv dokumentu.

Pokud obsahuje libovolný dokument telefonní číslo, stačí toto číslo označit a stisknout nadefinovanou kombinaci kláves, například Ctrl+D.

Nastavení klávesové zkratky je v menu *Nastavení – Zkrácené volby*.

Klávesová zkratka pro vytočení čísla uloženého v clipboardu :

D ALT CTRL SHIFT WIN

Ponechat původní obsah schránky (clipboardu)

Číslo se ihned vytočí.

The screenshot illustrates the workflow: a phone number is copied from a web page (APENEX contact info) and pasted into the HiPath CTI client. Pressing Ctrl+D triggers the client to dial the number. The CTI client window shows the number 0386321354 in a large display area, and a list of contacts below it.

Záložka „Historie“



Informace: V historii hovorů se ukládají záznamy i v případě, kdy je CTI klient nebo celý PC vypnut. Využívá se databáze na serveru, do které se ukládá veškerý provoz sledovaných poboček v telefonní ústředně.

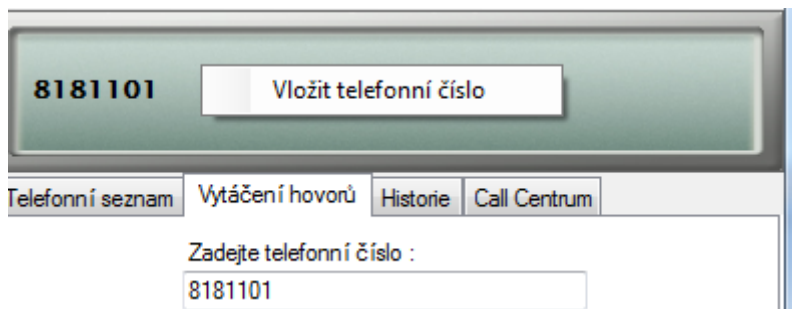
Záložce Historie se evidují všechny odchozí i příchozí hovory:

- Příchozí vyzvednutý
- Příchozí nevyzvednutý
- Příchozí na obsazenou pobočku
- Odchozí vyzvednutý
- Odchozí nevyzvednutý
- Odchozí na obsazení číslo
- Na základě typu hovoru lze v seznamu filtrovat.

Kliknutím pravou myší na seznam hovorů se zobrazí další funkce

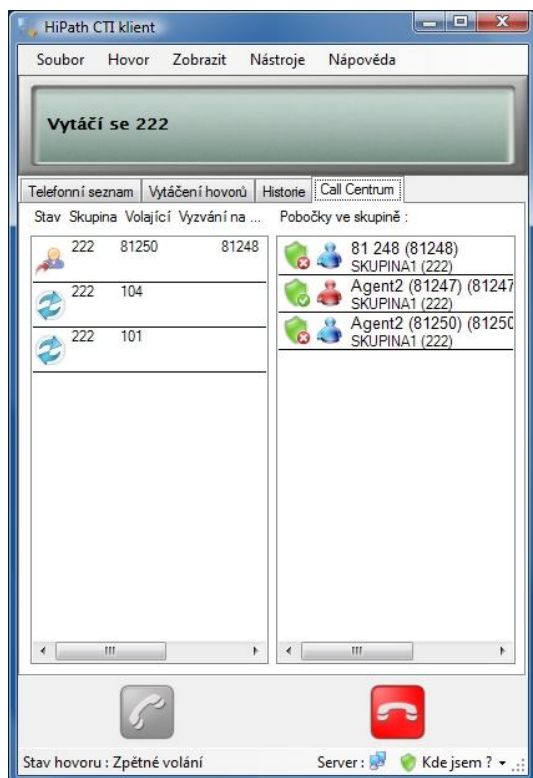
- Zkopíruj telefonní číslo
- Přidat do vlastního seznamu
- Přidat do centrálního seznamu
- Seřadit podle ...

Zkopíruj telefonní číslo – zkopíruje číslo pro další použití, například pro změnu tohoto čísla. Číslo lze vložit přímo na displej a editovat v políčku pro zadání čísla:



Přidat do vlastního nebo do centrálního seznamu – zkopíruje telefonní číslo do vybraného seznamu a vytvoří z něj nový kontakt

Záložka „CallCentrum“



Pro tuto záložku musí být zakoupeny licence.

V levé tabulce jsou hovory čekající ve frontě.

V pravé tabulce jsou stavy agentů ve skupině CallCentra.

Další informace najde v příručce **Profix_CallCenter_CZ.doc**

Editace události volání do skupiny CallCentra

K příchozímu hovoru do CallCentra lze doplnit záznam o hovoru. Okno se zobrazí při příchozím hovoru automaticky s údaji o volajícím.

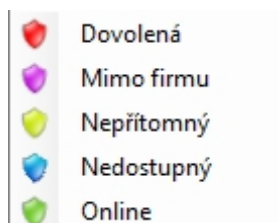
Poznámka: musí být licence pro CallCentrum

Vyhledání zákazníka

Slouží pro vyhledání kontaktních údajů v databázi CallCentra.

Poznámka: musí být licence pro CallCentrum

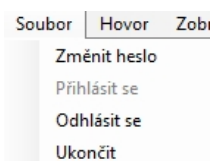
Stavová řádka



Ve stavové řádce si může uživatel zvolit, jaký stav o jeho pobočce se bude všem ostatním zobrazovat.

4. Hlavní menu

Menu „Soubor“

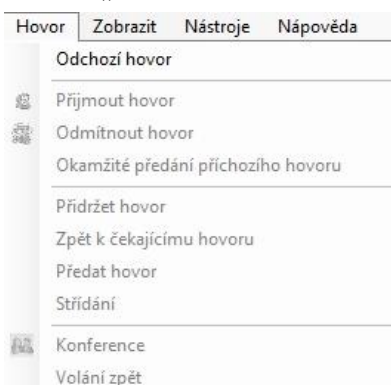


Změnit heslo – změni přístupové heslo pro přihlášení k CTI serveru

Přihlásit se – aktivace přihlášení k CTI serveru

Odhlásit se – ukončení spojení s CTI serverem

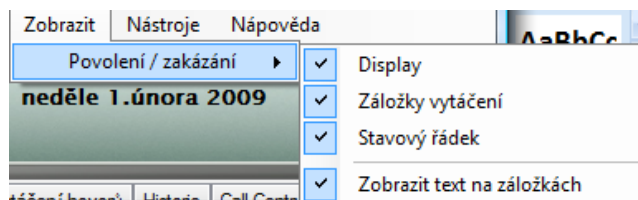
Menu „Hovor“



V menu Hovor můžete dále:

- přijmout hovor
- odmítnout hovor
- předat hovor ještě před vyzvednutím
- předat hovor
- přidržet hovor
- vrátit se k čekajícímu hovoru
- střídat mezi dvěma účastníky
- vytvořit konferenci
- aktivovat službu *Volání zpět*

Menu „Zobrazit“



Umožňuje aktivovat/deaktivovat jednotlivé plochy pracovního okna CTI klienta.

Přesměrování hovorů

Aktivace / deaktivace přesměrování hovorů na telefonu.

Nemusíte být u svého telefonu na to, abyste si mohli přesměrovat telefon. Stačí se přihlásit pod svým CTI účtem od kudykoliv a přesměrovat telefon.

Systémová přesměrování lze zde pouze monitorovat neboť HiPath4000 povoluje toto nastavení dělat pouze z administrace systému (například pomocí konfiguračního nástroje PROFIX CM).

Importovat kontakty

Umožňuje importovat kontakty ze souboru formátu CSV do vlastního nebo centrálního seznamu.

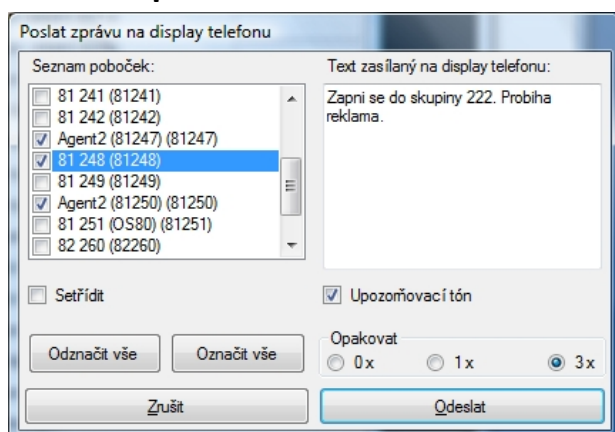
Formát souboru CSV pro import telefonního seznamu

	A	B	C	D	E	F
1	Group	NamePhone	TelephoneNumber	Mobile	HomePhone	Other
2	Procom-soft	Vyvoj SW	0386321354	0777626896		

Formát dat v textové podobě:

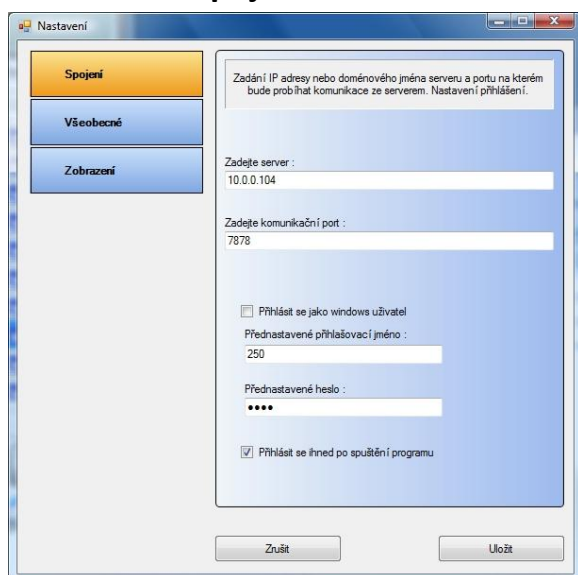
```
Group;NamePhone;TelephoneNumber;Mobile;HomePhone;Other
Procom-soft;Vyvoj SW;0386321354;0777626896;;
```

Odeslat zprávu



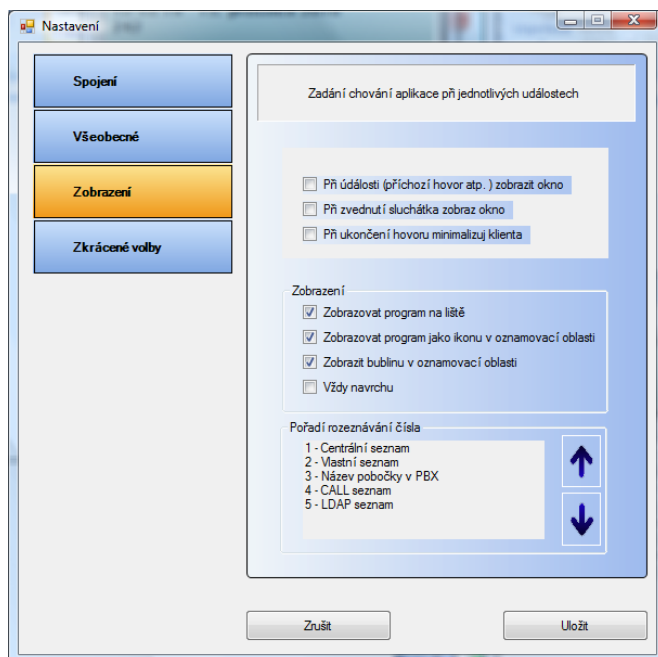
Umožňuje odeslat zprávu na displej digitálního / IP telefonu. Zprávu lze odeslat současně na více telefonů. Přijátá zpráva se též zobrazí v historii hovorů na CTI klientovi.

Nastavení - Spojení



IP adresa a TCP port pro komunikace s CTI serverem.
Uživatelský účet pro přihlášení k CTI serveru

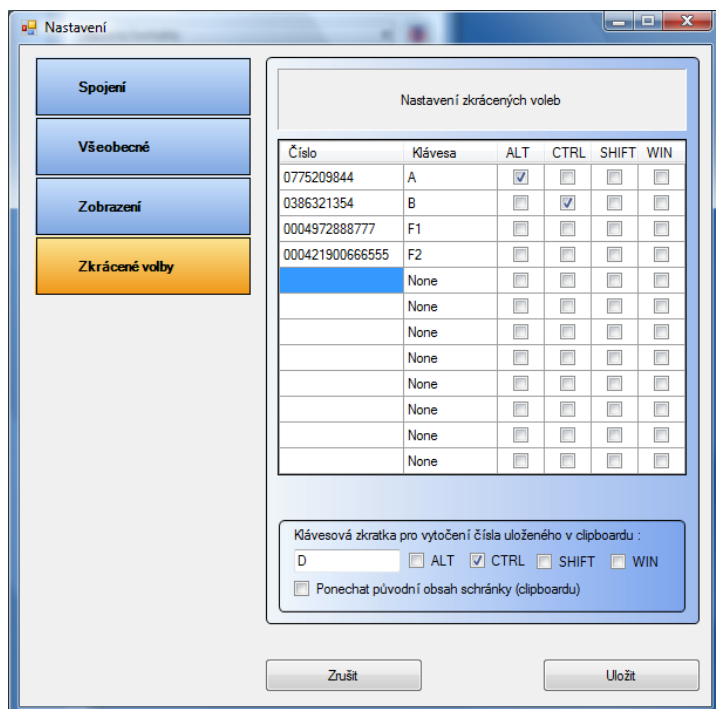
Nastavení - Zobrazení



Definice různých možností aktivace zobrazení CTI klienta.

Nastavení – Zkrácené volby

V nastavení Zkrácených voleb lze přiřadit nejčastěji volaným číslům klávesovou zkratku. Dále pak lze nastavit klávesová zkratka pro vytočení označeného čísla.



5. Příkazová řádka – obsluha CTI klienta respektive telefonní linky z jiných aplikací

Volba telefonního čísla nebo například přesměrování telefonu lze aktivovat prostřednictvím příkazové řádky, dávkových souborů či úlohou z jiné aplikace. Lze tak například definovat dávkové soubory, které se automaticky spouští v definovaný čas a přesměrují telefon podle potřeby.

Parametry příkazové řádky

```
HPM_Client.exe [/?|-?|/help|-help][-N login_name -P Password][-DOMAIN][-I dial_number][-P 1|2|3|4|5|6 forward_number][-END][-H]
```

/?, -?, /help, -help	nápověda
-N login_name -P Password	přihlašovací jméno a heslo"
-DOMAIN	přihlášení pod doménovým účtem
-I dial_number	vytočení telefonního čísla
-H	ukončení hovoru
-F type forward_number	přesměrování telefonu
type=1	- všechna volání interní
type=2	- všechna volání externí
type=3	- pokud obsazeno
type=4	- pokud se nehlásí (po čase)
type=5	- pokud obsazen nebo se nehlásí
type=6	- pevné přesměrování (musí být předem zadán cíl)
-END	po provedení akce ukončení programu

Příklady:

Přesměrovat pobočku 242 pro **všechna interní** volání na číslo 0775209844:

```
<application path>\HPM_Client.exe -N 242 -P 1111 -F 1 0775209844 -END
```

Přesměrovat pobočku 242 pro **všechna externí** volání na číslo 0775209844:

```
<application path>\HPM_Client.exe -F 2 0775209844 -END
```

Přesměrovat pobočku 242 **pokud je obsazená** na číslo 0775209844

```
<application path>\HPM_Client.exe -F 3 0775209844 -END
```

Přesměrovat pobočku 242 **pokud se nehlásí** na číslo 0775209844

```
<application path>\HPM_Client.exe -F 4 0775209844 -END
```

Přesměrovat pobočku 242 pokud je **obsazená nebo se nehlásí** na číslo 0775209844

```
<application path>\HPM_Client.exe -F 5 0775209844 -END
```

Zrušení přesměrování

```
<application path>\HPM_Client.exe -F 5
```

Volba čísla 0800123456

```
<application path>\HPM_Client.exe -I 0800123456 -END
```

Přihlášení na pobočku 242 (jméno: 242 , heslo: 1111) a volba čísla 0800123456

```
<application path>\HPM_Client.exe -N 242 -P 1111 -I 82202 -END
```