procom



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

- Spusťte program
- Zvolte menu Soubor Přihlásit se Soubor Hovor Zobr

oubor Hovor Zobr

Změnit heslo 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).



procom 📆 i 🛽

Stav hovoru : Zavěšeno Server : 😼 🔶 Kde jsem ? 👻 🔡

3. Pracovní plocha klienta

Záložka telefonní seznam

👃 HiPath C	TI klient	-	-		
Soubor	Hovor	Zobrazit	Nástroje	Nápověda	1
03:14: 81250	51	úterý 3.	února 20	009	
Telefonn í se	znam V	ytáčení hovo	rů Historie	Call Centrum	
Všechny k	ontakty				- 🔊 🚳
🗟 🍓	81 251 PBX 1	(OS80)		3	× × 🌌 ^
🗟 🍖	82 260 PBX 1			8	* × 2
🗟 🍖	85 299 PBX 1	0		8	×× 🌌
🗟 🍖	85 299 <u>PBX 1</u>	1		6	* × 2
6	Agent2 Kancelář	2 (81247) <u>3</u>		3	× × 🌌
	Agent2 Kancelář	2 (81247) <u>3</u>		8	× × 🌌 🗍
	Agent2 Kancelář	2 (81250) <u>3</u>		3	× × 🕹 🔤
<u>i</u> ×	Jan Vo Siemens	máčka		8	× × 🌌 🗍
- 🚺 🕺	Vyvoj Procom-s	SVV oft		6	• 📓 🛛 🌌 📗
					*
	6	2		9	
stav hovoru	: Zavěše	no		Server : 🔊	🛞 Kde jsem ? 👻 🔡

V seznamu kontaktů můžete sledovat stav všech interních poboček HiPath4000.



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:

SIEMENSProfix CTI klient – aplikace pro
jednodušší telefonování z PCproc





Typu kontaktu Přihlášení/Odhlášení kontaktu Názvu kontaktu Skupiny kontaktu Sestupně (Vzestupně)

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

Vyhledání podle jména:

6	200 Červe náček PBX1-UV4.0 GER	👸 ×	× 🗞 –
🔎 čen	re		

Vyhledání podle čísla:

Retr Petr 250	👸 × × 🎉
250	

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:

V	Kontakty ·	 Hledat 	řetězec	kdekoliv	(jinak	jen od	začátku)
---	------------	----------------------------	---------	----------	--------	--------	---------	---

Historie - Hledat řetězec kdekoliv (jinak jen od začátku)

Přidání kontaktu

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

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

Přidat vlastní kontakt	- 1	
Přidat centrální kontakt	- 1	
Seřadit podle	⊢⊧∦	
Zobrazit typy kontaktů …	->	





Kontakt	×
Pridat Pridat pol	ložku Přidat 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 zapíše *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:



procom 301 i 🛽



Zavěšení hovoru/Odmítnutí hovoru:

SIEMENS

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 vytoče	ní čísla ulože	eného v clipb	oardu :
D	🔲 ALT	CTRL	SHIFT	🔲 WIN
Ponechat půvo	odní obsah	schránky (cl	ipboardu)	

Číslo se ihned vytočí.







Záložka "Historie"

HiPath CTI klient			
Soubor Hovor Zob	razit Nástroje	Nápověda	
01:54:58 ned 81250	ěle 1.února	2009	
Telefonn í seznam Vytáčen i	hovorů Historie	Call Centrum	
Všechny hovory			
EXTERNI HP350 0387240800	0 27.1.2009 10:35:	52 00:35	A
Petr Pprenoska	27.1.2009 9:58:4	1 00:03	
Petr Pprenoska	27.1.2009 9:53:0	4 00:25	
Agent1(Novák) <u>81247</u>	27.1.2009 8:44:4	8 00:02	
Petr Pprenoska	27.1.2009 8:44:2	1 00:06	
🦊 <u>222</u>	27.1.2009 8:43:1	3 00:03	
Petr Pprenoska	24.1.2009 18:45:	10 00:03	
Petr Pprenoska	24.1.2009 18:44:	39 00:01	
<u>81101</u>	23.1.2009 14:44:	39 00:01	
WABE 2* <u>81247</u>	23.1.2009 14:44:	22 00:01	+
<u></u>		e	9
Stav hovoru : Zavěšeno		Server : 😼	🌍 Kde jsem ? 👻 💥

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.

٠



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:

8181101	Vložit tel	efonní číslo
elefonní seznam	Vytáčení hovorů	Historie Call Centrum
	Zadejte telefonn í č	íslo :
	8181101	

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

Záložka "CallCentrum"

🖕 HiPath C	TI klient						x
Soubor	Hovor	Zobrazit	Nástro	oje	Nápověda	1	
Vytáč	í se 22:	2				4	
Telefonní se	eznam Vy	táčení hovo	rů Histo	orie	Call Centrum]	
Stav Skup	ina Volajío	cí Vyzvání r	na Po	obočł	ky ve skupin	ě:	
222	81250	81	248	8	81 248 SKUPII	8 (81248) NA1 (222)	
222	104		(8	Agent SKUPI	2 (81247) VA1 (222)	(81247
222	101		-	8	SKUPI	2 (81250) NA1 (222)	(81250
•	"	1	•	(F
Stav hovoru	: Zpětné	volání		3	Gerver : 🔊	🌍 Kde js	em ? 🕶 🔡

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

méno :	Petr Petr	
-ìma :	APENEX, s.r.o.	
Adresa :	Lidická 108a,Č.Budějovice,37001	
Poznámka :	Prodej a servis telefonn ích ústředen	
##### 1.2.2009 13 Potvrzení objednáv ##### 1.2.2009 13 Nová objednávka te	:56:26 uloženo pobočkou: 81250 , hovor uskutečněn: cy č. 123456 :57:01 uloženo pobočkou: 81250 , hovor uskutečněn: ilefonní ústředny Siemens HiPath3800 č. 123457	1.2.2009 13:55:48 ##### 1.2.2009 13:56:15 ######
##### 1.2.2009 13 Potvrzení objednáv ###### 2.2009 13 Nová objednávka te	:56:26 uloženo pobočkou: 81250 , hovor uskutečněn: cy č. 123456 :57:01 uloženo pobočkou: 81250 , hovor uskutečněn: ilefonní ústředny Siemens HIPath3800 č.123457	1.2.2009 13:55:48 ##### 1.2.2009 13:56:15 #####

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

Jméno:	Ulice:
Číslo:	Město:
Firma:	PSČ:
apenex	
Operátor	
OR (nebo) 💿	🔘 AND (a zároveň)
Of (fiebd)	O AND (a zaloven)

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"

SIEMENS

 Soubor
 Hovor
 Zobi

 Změnit heslo
 Přihlásit se
 Odhlásit se

 Ukončit
 Změnit heslo – změní přístupové heslo pro přihlášení k CTI serveru

 Přihlásit se – aktivace přihlášení k CTI serveru

 Odhlásit se – ukončení spojení s CTI serverem

Menu "Hovor"

Ho	vor	Zobrazit	Nástroje	Nápověda
	Od	lchozí hovoi	-	
2	Při	jmout hovo	r	
201- 2010	Od	lmítnout ho	vor	
	Ok	amžité před	ání příchozí	ho hovoru
	Při	držet hovor		
	Zp	ět k čekající	mu hovoru	
	Pře	edat hovor		
	Stř	ídání		
805	Ko	nference		
	Vo	lání zpět		

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

Zobrazit	Nástroje Nápově	da	AaBbCo
Povo	olení / zakázání 🛛 🕨	~	Display
neděle	1.února 2009	~	Záložky vytáčení
		~	Stavový řádek
táčení hovo	n'i Historia Call Centra	~	Zobrazit text na záložkách

Umožňuje aktivovat/deaktivovat jednotlivé plochy pracovního okna CTI klienta.

Přesměrování hovorů

Přesměrování	1.16
Systémová přesměrování :	
Všechna volání interní (CFU)	
Všechna volání externí (CFU)	
Pokud obsazen - intemí (CFB)	
Pokud obsazen - externí (CFB)	
Pokud se nehlásí (po čase) - interní (CFNR)	
Pokud se nehlásí (po čase) - externí (CFNR)	
aktivní zábrana volání - interní (CFDND)	
aktivní zábrana volání - externí (CFDND)	
Variabilní přesměrování :	
Všechna volání intemí (CFU)	
Všechna volání externí (CFU)	
Pokud obsazen (CFB)	
Pokud se nehlásí (po čase) (CFNR)	
Pokud obsazen nebo se nehlásí (CFBNR)	
Pevné přesměrování :	
Všechna volání (CFU) pevné přesměrování	
Obsouit	7- *

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

Seznam		
Mastní	🔘 Centráln í	Historie
Jednotlivé hodnoty	v uvozovkách	
Oddělovač		
Oddělovač	Impo	rt CSV dat do seznamu
Oddělovač Čárka , 	Impo Impor	t CSV dat do seznamu t DSW dat do seznamu

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

Formát souboru CSV pro import telefonního seznamu

	A	В	С	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

Poslat zprávu na display telefonu	
Seznam poboček:	Text zasílaný na display telefonu:
81 241 (81241) 81 242 (81242) ✓ Agent2 (81247) (81247) ✓ 81 248 (81248) ⑧ 1 249 (81249) ✓ Agent2 (81250) (81250) ⑧ 1 251 (0S80) (81251) ⑧ 2 260 (82260)	Zapni se do skupiny 222. Probiha reklama.
Setřídit	🔽 Upozomovací tón
Odznačit vše Označit vše	Opakovat ⊙ 0 x ⊙ 1 x @ 3 x
Zrušit	<u>O</u> deslat

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

Nastavení - Spojení

Nastavení	
Spojení	Zadání IP adresy nebo doménového jména serveru a portu na kterém bude probihat komunikace ze serverem. Nastavení přihlášení.
Všeobecné	
71 /	Zadejte server :
Zobrazeni	10.0.0.104
	Zadejte komunikační port : 7878
	Přihlást se jako windows uživatel Přednastavené přihlašovací jméno :
	250
	Přednastavené heslo :
	••••
	Přihlásit se fined po spuštění programu
	Zrušit Uložit

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.

🖳 Nastavení							×
Spojení	Nastaven í zkrácených voleb						
Všeobecné	Číslo	Klávesa	ALT	CTRL	SHIFT	WIN	1
	0775209844	Α	V				
Zobrazení	0386321354	В		V			П
	0004972888777	F1					1
7k zá soná volky	000421900666555	F2					1
Z KT d cene VOIDy		None					
		None					
		None					1
		None					1
		None					1
		None					
		None					
		None					1
Mávesová zkratka pro vytočení čísla uloženého v clipboardu : D ALT CTRL SHIFT WIN Ponechat původní obsah schránky (clipboardu)							
	Zrušit				Uložit		

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 nadefinovat 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
                             ukončení hovoru
-H
-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 zadaný 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