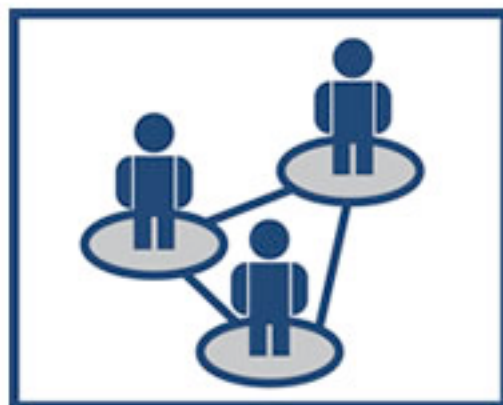


# CTIconnect PRO



## Guida Rapida

Versione aggiornata: 01.09.2012

CTIconnect PRO è uno strumento efficace in grado di fornire agli utenti la possibilità di vedere lo stato di "presence" dei propri colleghi e contattarli con un click: chat, call, SMS, FAX, Post-It virtuali, "Richiamami". E' sufficiente inserire l'url nel browser del proprio PC o dispositivo portatile per cominciare a comunicare.

<b>Primi passi</b>	<b>3</b>
Requisiti	3
Accesso	3
Configurazione	3
Licenze aggiuntive	3
<b>Utilizzo</b>	<b>3</b>
Personalizzare le impostazioni	3
Menu Impostazioni > Personali	3
Menu Impostazioni > Preferenze	4
Menu Impostazioni > Colleghi	5
Menu Impostazioni > Gestione chiamate	6
Menu Impostazioni > Telefono	6
Menu Impostazioni > Gestione gruppi di risposta	7
Menu Impostazioni > Preferenze fax	8
Menu Impostazioni > Estensioni	8
Visualizzare e gestire contatti	8
Impostare il proprio stato di attività	9
Iniziare Chat	10
Effettuare una chiamata	10
Inviare Post-It	11
Inviare "Richiamami"	12
Inviare SMS	13
Inviare il fax	13
Visualizzare la cronologia delle chiamate	14

# Primi passi

## Requisiti

CTIconnect 3 supporta i seguenti browser:

- Chrome 17.0 o superiori
- Safari 5.1 o superiori

Per l'utilizzo di CDRview è necessario Java.

## Accesso

- Aprire il proprio browser e inserire l'url `http://ip_local_PBX/cticonnect`
- Inserire nome utente e password

## Configurazione

Al primo accesso vengono mostrate alcune notifiche.

L'utente viene invitato a:

- aggiungere i propri contatti
- abilitare il rilevamento della propria posizione
- abilitare le notifiche desktop del CTIconnect:
- installare l'Integration utility (per Windows o MacOSX)

## Licenze aggiuntive

- **Zero Distance:** consente di effettuare chiamate audio e video, condividere lo schermo con singoli utenti e organizzare le conferenze
- **CDR-View:** lo strumento di analisi e monitoraggio dell'attività comunicativa aziendale
- **FAX Server:** consente di inviare e ricevere FAX e SMS tramite CTIconnect
- **CTIconnect PO:** l'estensione per gli operatori telefonici che permette di effettuare e gestire le chiamate direttamente dalla tastiera del proprio computer

# Utilizzo

## Personalizzare le impostazioni

*Per applicare qualsiasi modifica apportata, è sempre necessario premere il tasto "Salva" che si trova nella parte inferiore di ogni finestra del menu Impostazioni*

### Menu Impostazioni > Personali

- **Modificare la propria password, inserire l'indirizzo email e il numero cellulare, impostare la lingua, l'immagine del profilo.**

[Personali](#) [Preferenze](#) [Collegli](#) [Gestione chiamate](#) [Telefono](#) [Gestione gruppi di risposta](#)

Password	<a href="#">Cambia la password</a>
E-mail	<input type="text" value="elena.kornilova@wildix.com"/>
Cellulare	<input type="text" value="+3806712345"/>
Lingua	<input type="text" value="Italiano"/>
Immagine	<input type="button" value="Apri l'editor dell'immagine personale"/> <input type="button" value="Rimuovere immagine"/>

## Menu Impostazioni > Preferenze

### • Preferenze per Chat e finestra del Posto Operatore

[Personali](#) [Preferenze](#) [Collegli](#) [Gestione chiamate](#) [Telefono](#)

**Chat**

Nascondi utenti offline

Esporta cronologia chat

Importa cronologia chat

Doppio click su un contatto apre

**Posto Operatore**

Apri posto operatore

### • Preferenze per generazione delle chiamate

Selezionare "Utilizzare il client Zero Distance per le chiamate" se si vuole effettuare tutte le chiamate tramite il client Zero Distance e non solo tramite il telefono.

#### Generazione chiamate da CTI:

- Automatico (solo telefoni Wildix)
- Non automatico (il sistema chiamerà il tuo telefono prima di inoltrare la chiamata)
- Non automatico con mobility (il sistema chiamerà il tuo telefono e il tuo cellulare contemporaneamente)
- Utilizzare il client Zero Distance per le chiamate

### • Inserire l'indirizzo del popup URL

**Popup URL**

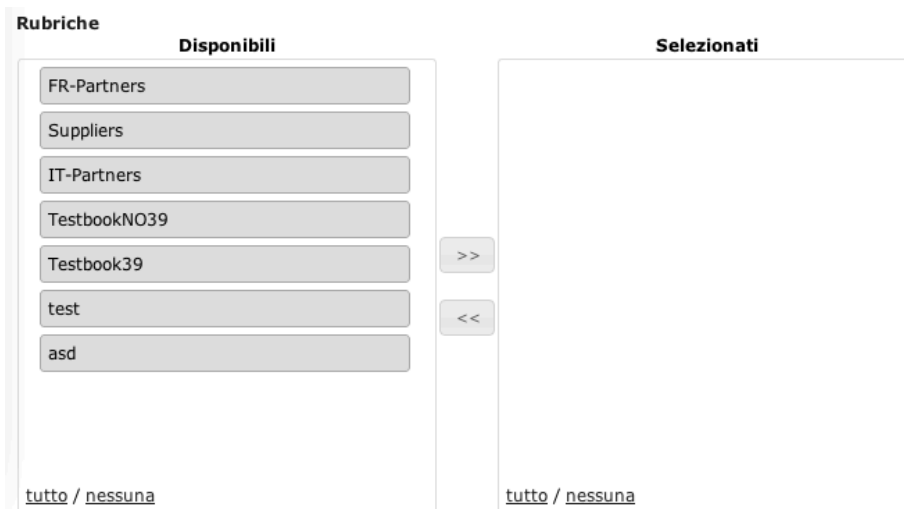
?

Formato url per popup  
http://yourhost.com/variable1={param}  
I parametri {param} possono essere:  
{FROMNUM} - Numero chiamante  
{FROMNAME} - Nome chiamante  
{TONAME} - Nome chiamato  
{TONUM} - Numero chiamato

Cliccare su "?" per visualizzare il suggerimento

- **Selezionare le rubriche che si desidera visualizzare nel menu Rubrica**

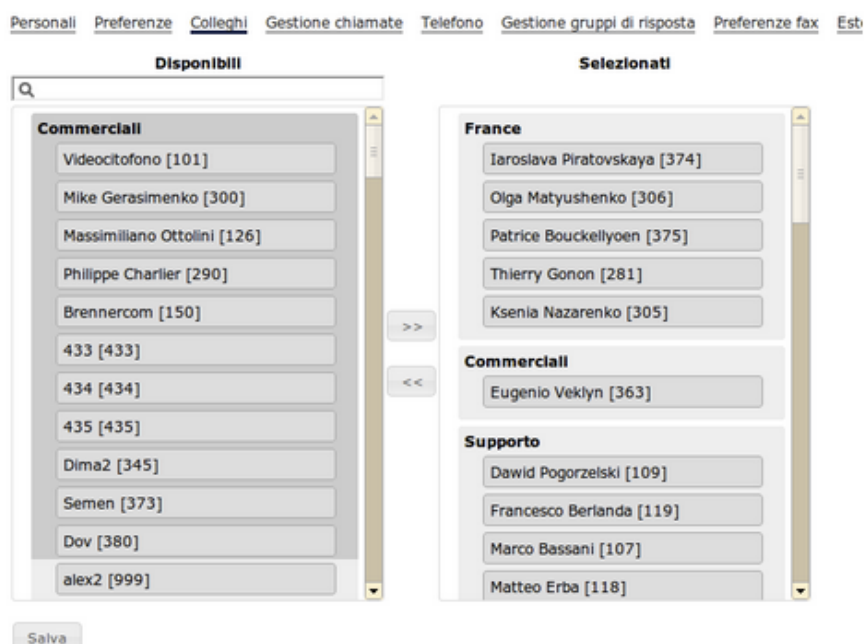
Utilizzare il tasto ">>" per spostare le rubriche dalla lista "Disponibili" alla lista "Selezionati"



## Menu Impostazioni > Colleghi

### Per visualizzare i propri colleghi nel CTIconnect > *menu Colleghi*.

Selezionare gli utenti dalla finestra di sinistra → premere ">>" per muoverli nella finestra di destra



## Menu Impostazioni > Gestione chiamate

**Personalizzare le impostazioni delle chiamate per ogni classe\*** (internal, external, vip, highpriority, lowpriority, blacklist, friends):

- Non disturbare
- Deviazione (inserire il numero per la deviazione)
- Avviso secondo chiamata
- Casella vocale
- Timeout chiamata (inserire il timeout in secondi)
- Mobility Extension: spuntare "Abilita mobility con timeout" ed inserire il timeout in secondi (NB: è possibile abilitare Mobility Extension solo se è stato inserito il proprio numero di telefono mobile nel campo *Impostazioni > Personali > Cellulare*)
- Notifica chiamate perse
- Ritorno da trasferimento
- Tono suoneria: permette di cambiare il tono suoneria. Spuntare "Tono suoneria" → selezionare il tono dalla lista → cliccare sul tasto "Play" → rispondere alla chiamata in ingresso per ascoltare la melodia

internal	external	vip	highpriority	lowpriority	blacklist	friends
Non disturbare	<input type="checkbox"/>					
Deviazione su occupato	<input type="checkbox"/>	324				
Deviazione su non risposta	<input type="checkbox"/>					
Deviazione forzata	<input type="checkbox"/>					
Avviso seconda chiamata	<input type="checkbox"/>					
Casella vocale	<input type="checkbox"/>					
Timeout chiamata	<input type="checkbox"/>					
Abilita mobility con timeout	<input checked="" type="checkbox"/>	10				
Conferma mobility	<input checked="" type="checkbox"/>					
Notifica chiamate perse: via email	<input checked="" type="checkbox"/>					
Via SMS	<input type="checkbox"/>					
Ritorno da trasferimento	<input checked="" type="checkbox"/>	324				
Tono suoneria	<input checked="" type="checkbox"/>	Ring1				

Salva

\* E' possibile modificare le opzioni direttamente dal telefono premendo il tasto "Funzioni"

## Menu Impostazioni > Telefono

### Impostare il comportamento dei BLF del proprio telefono

E' possibile utilizzare i tasti Linea o i tasti Memoria come BLF. Nel caso si vogliono utilizzare solo i tasti Memoria come BLF, impostare i primi tasti come "Linea" (per il telefono che

dispone dei 3 tasti linea, impostare i primi 3 tasti come "Linea", per il telefono che dispone dei 6 tasti linea, impostare i primi 6 tasti come "Linea"), impostare gli altri tasti come BLF:

**Tasti funzione Disponibili**

- + Contatto
- + Linea
- + Numeri brevi
- + Tasto vuoto
- + Trunk
- + Tabella orario
- + Interruttore
- + Interruttore 3 stati
- + Risposta per gruppo
- + Risposta per assente: gruppi di risposta
- + Chiama gruppo di risposta
- + Stato gruppi di risposta
- + Invia DTMF
- + Rubrica loc

**Selezionati**

- 1 Linea
- 2 Linea
- 3 Linea
- 4 Contatto

+ Aggiungi linea

Stampa

Salva




## Menu Impostazioni > Gestione gruppi di risposta

**Selezionare i gruppi di risposta da visualizzare su CTIconnect.**

**Per monitorare i gruppi di risposta**, cliccare su "Gruppi di chiamata" nella parte inferiore della finestra del CTIconnect:

**Gruppi di chiamata**

Sincronizzazione in : 4

   II

0/5	2	-	0	<u>2 - supporto</u>
0/5	4	-	0	<u>3 - Com-WMS</u>
0/5	3	-	0	<u>4 - Tec-1Level-WMS</u>

## Menu Impostazioni > Preferenze fax

Questo menu permette di impostare le preferenze per la cover del FAX (logo aziendale, nome azienda, ID fax, intestazione)

## Menu Impostazioni > Estensioni

- **Cliccare su “Avvia” estensione Zero Distance\*** per utilizzare il client Zero Distance per la generazione delle chiamate

\* Disponibile solo con la licenza Zero Distance

- Installare i componenti di integrazione per utilizzare CTIconnect su Windows o MacOS

*L'installazione viene effettuata automaticamente: solo la prima volta che l'utente accede al CTIconnect da un nuovo computer, viene suggerito di scaricare il componente di integrazione.*

### Estensione Zero Distance

Questa estensione ti permette di effettuare video chiamate, conferenze, condivisione desktop e chiamate dal tuo computer.

Avvia

### Componente di integrazione per Windows

Questo componente permette di caricare i contatti da Microsoft Outlook e Lotus Notes e di inviare fax mediante la Stampante Fax Wildix

Installa



### Componente di integrazione per MacOS

Questo componente permette di inviare chiamate da diverse applicazioni MacOSX e di inviare fax mediante la Stampante Fax Wildix

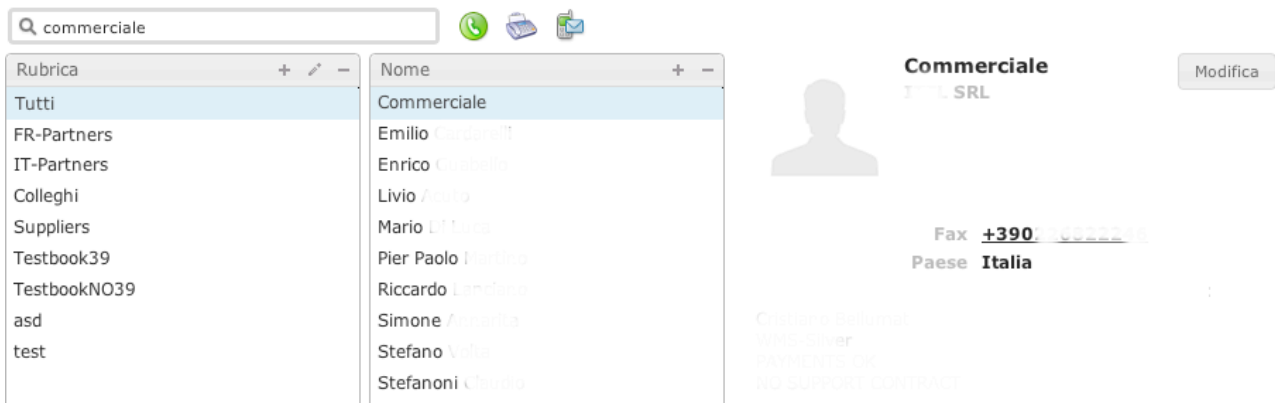
Installa

## Visualizzare e gestire contatti

### Menu Rubrica


- **Per aggiungere, eliminare, rinominare la rubrica**, selezionare una rubrica e utilizzare i pulsanti della finestra “Rubrica”: 
- **Per aggiungere o eliminare il contatto**, selezionare il contatto desiderato e utilizzare i pulsanti della finestra “Colleghi”: 
- **Per modificare il contatto**, selezionare il contatto desiderato e premere “Modifica”





## **Contattare i vostri colleghi e utenti esterni direttamente dal menu Rubrica**

Selezionare il contatto desiderato e la modalità di comunicazione:



- **Per effettuare la chiamata**, cliccare sul numero di telefono che si vuole chiamare
- **Per inviare un fax**, cliccare sul numero di fax
- **Per inviare una mail**, cliccare sull'indirizzo di posta elettronica
- **Per inviare il SMS**, cliccare sull'icona  che si trova a destra del campo di ricerca

## **Impostare il proprio stato di attività**

Cliccare sull'icona a fianco della propria immagine per modificare il proprio stato → selezionare lo stato desiderato ed inserire il messaggio (opzionale) → premere "OK"

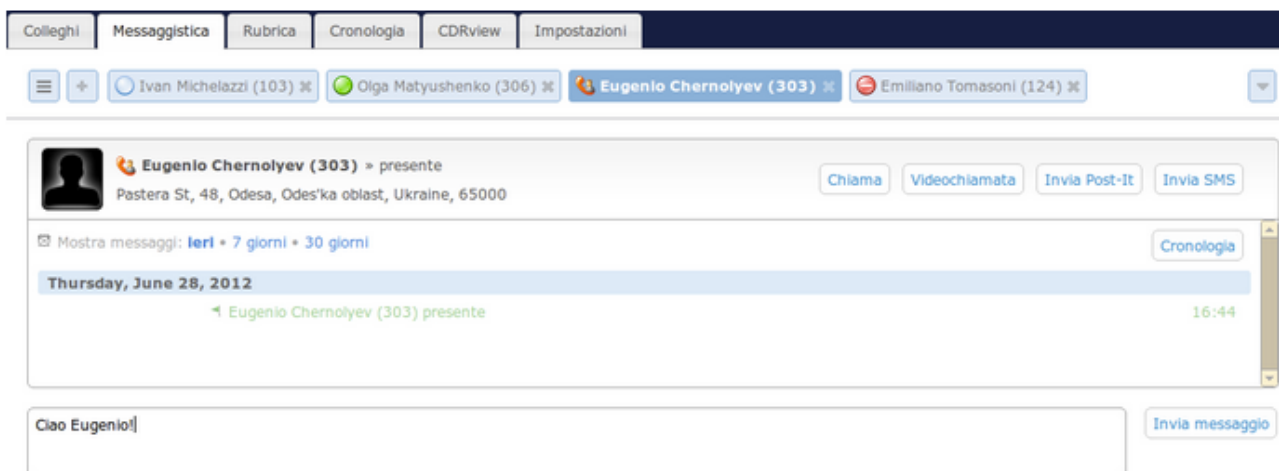


Le differenti icone segnalano lo stato degli utenti:

- verde - presente
- grigio - non in linea
-  - il contatto è impegnato in una conversazione telefonica
-  - il contatto sta ricevendo una chiamata

## Iniziare Chat

Accedere al **menu Colleghi** → scegliere l'utente desiderato → premere tasto destro → cliccare su "Inizia chat" per accedere al **menu Messaggistica**:




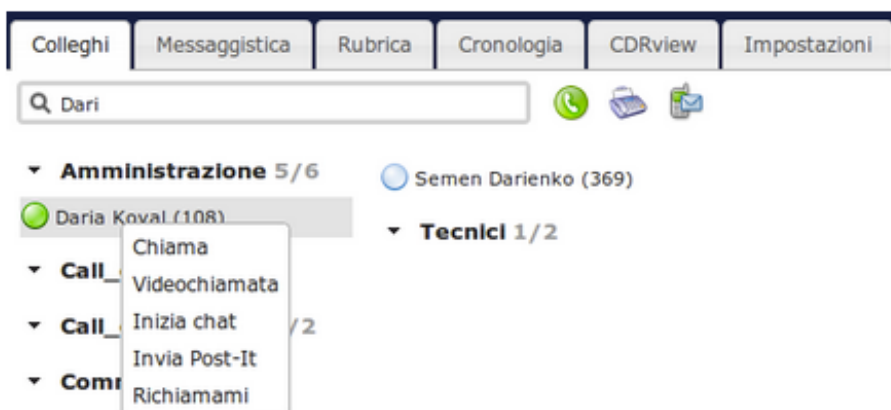
Una volta aperta la finestra della chat, **è possibile effettuare una chiamata audio e video, inviare Post-It o SMS all'utente** con chi sta comunicando, utilizzando i tasti in alto a destra:



## Effettuare una chiamata

### Chiamare un utente:

Accedere al **menu Colleghi** → Scegliere l'utente desiderato, oppure inserire il nome nel campo di ricerca → premere il tasto destro sul contatto desiderato e selezionare "Chiama", oppure cliccare sull'icona 



## Chiamare un numero esterno

Inserire il numero con il prefisso nel campo di ricerca e cliccare sull'icona 

## Inviare Post-It

### Inviare un Post-It ad un utente

Accedere al **menu Colleghi** → scegliere l'utente → premere il tasto destro del mouse → selezionare **"Inviare Post-It"** → inserire il testo del messaggio → spuntare **"Importante"** se lo si ritiene un messaggio importante (il colore del post-it diventa rosso) → spuntare **"Invia Post-IT come SMS"** se l'utente non è online o se si vuole inviare il Post-It al numero cellulare dell'utente → premere **"Invia"**



*Selezionare "Post-it ricevuti" per visualizzare il proprio storico*

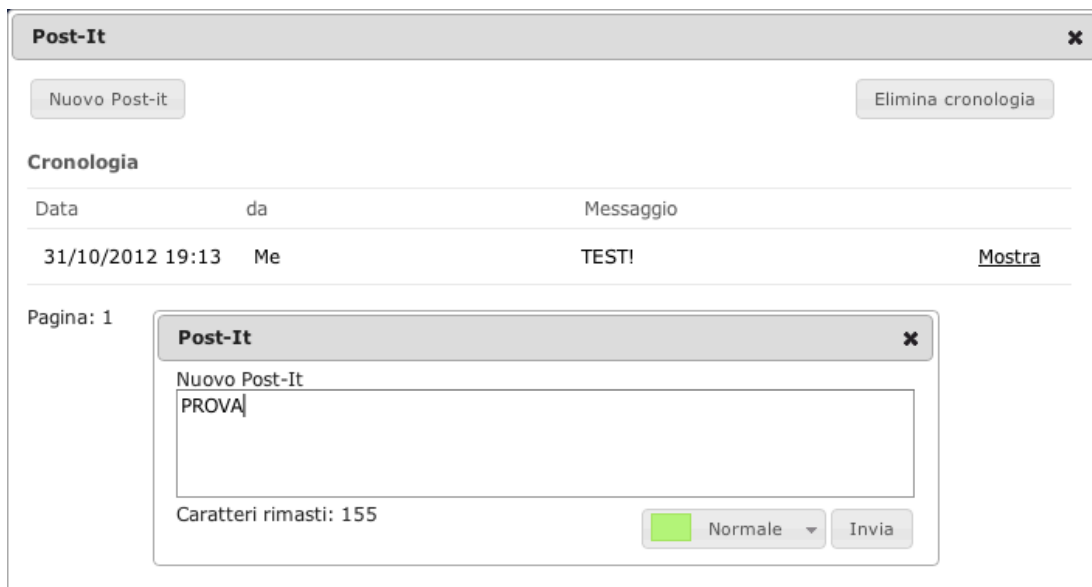
### Inviare un Post-It a se stessi

Il Post-It inviato a se stessi è utile come promemoria

- Cliccare su **"Post-It"** nella parte inferiore della finestra CTIconnect:

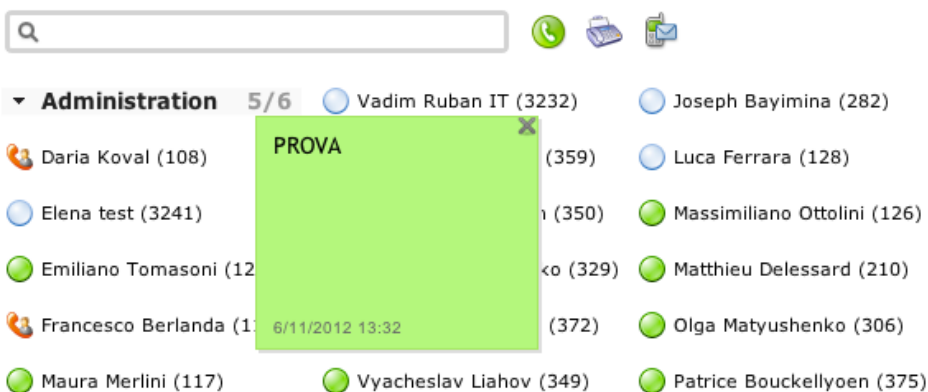


- Cliccare su **"Nuovo Post-It"** → inserire il testo



E' possibile cambiare la priorità del messaggio selezionando "Importante" nel campo "Normale". Il Post it viene visualizzato con il colore rosso.

- Cliccare su "Invia"



## Inviare "Richiamami"

### Menu Collegli

Selezionare l'utente desiderato → premere il tasto destro del mouse → selezionare "Richiamami"




L'utente riceve la notifica e, cliccando sul tasto verde, può richiamare direttamente il numero di telefono.

## Inviare SMS

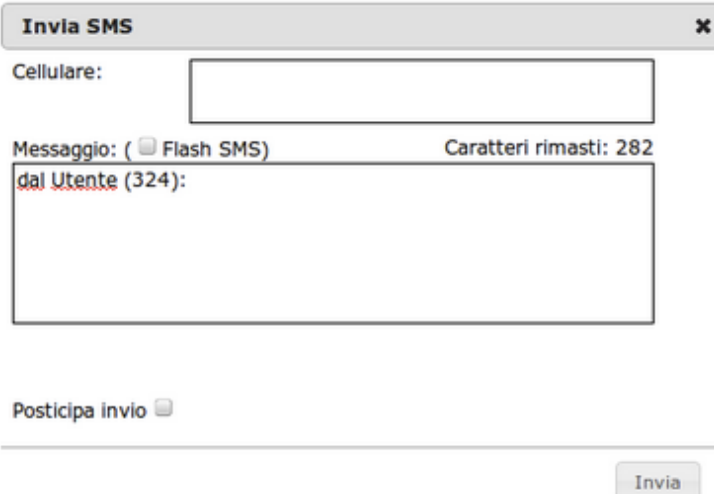
Nota: E' possibile inviare SMS attivando la licenza Server Fax

### Inviare SMS ad un utente

Accedere al **menu Collegli** → scegliere l'utente → cliccare sull'icona  vicino al campo di ricerca → inserire il messaggio → premere "Invia"

### Inviare SMS al numero esterno

Inserire il numero desiderato nel **campo di ricerca**, oppure cliccare sull'icona  e inserire il numero o più numeri (separati dalla virgola) direttamente nel campo "Cellulare":




Spuntare "Posticipa invio" per pianificare la data del invio

L'utente che ha inviato l'SMS riceve una mail di notifica sullo stato di invio


## Inviare il fax

- E' possibile utilizzare la funzionalità FAX attivando la licenza Server Fax

### Inviare fax all'utente

Accedere al **menu Collegli** → scegliere l'utente → cliccare sull'icona  vicino al campo di ricerca → inserire il messaggio → premere "Invia"

### Inviare fax al numero esterno

Inserire il numero desiderato nel **campo di ricerca**, oppure cliccare sull'icona  e inserire il numero o più numeri (separati dalla virgola) direttamente nel campo "Numero di fax":

**Invia Fax** ✕

Numero di fax:

Id fax:

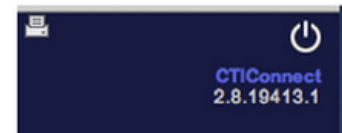
Intestazione:

File allegato tiff/pdf:

Copertina:  Posticipa invio

Spuntare "Posticipa invio" per pianificare la data dell'invio

E' possibile visualizzare i fax in uscita cliccando sull'icona in alto a destra dell'interfaccia:



## Visualizzare la cronologia delle chiamate

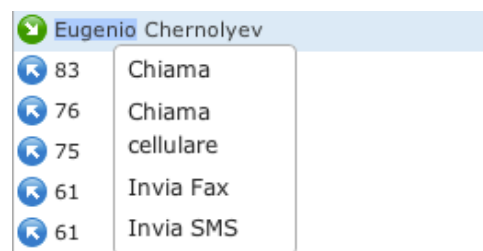
### Menu Cronologia

Utilizzare i filtri che si trovano a sinistra della tabella per visualizzare la cronologia degli eventi in base ai parametri desiderati.

	Numero	Costo	Organizzazione	Scarica	Data	Durata	Qualità	Esito
Tutto	83				2012-11-05 16:47:52	0:06	●	●
Perse	82				2012-11-05 16:47:32	0:14	●	●
In uscita	83				2012-11-05 16:47:27	0:02	●	●
In ingresso	83*324				2012-11-05 16:47:03	0:05	●	●
Casella vocale	324*83				2012-11-05 16:46:53	0:00	●	●
Fax in ingresso	83*324				2012-11-05 16:46:35	0:05	●	●
Fax in uscita	32483				2012-11-05 16:46:25	0:00	●	●
	Eugenio Chernolyev				2012-11-05 16:45:49	1:24	●	●
	83				2012-11-05 16:45:26	0:06	●	●
	76				2012-11-05 16:43:19	0:08	●	●
	75				2012-11-05 16:37:53	0:06	●	●
	61				2012-11-05 16:37:37	0:08	●	●
	61				2012-11-05 16:36:51	0:22	●	●
	Emiliano Tomasoni				2012-11-05 16:00:50	7:54	●	●
	Alexey Fomenko				2012-11-05 15:30:01	0:28	●	●
	Eugenio Chernolyev				2012-11-05 15:29:35	0:56	●	●
	Eugenio Chernolyev				2012-11-05 15:26:39	0:08	●	●
	Alexey Fomenko				2012-11-05 15:21:47	6:12	●	●
	Eugenio Chernolyev				2012-11-05 12:17:09	0:00	●	●

### Effettuare chiamate, inviare fax e SMS dal menu Cronologia:

Selezionare il contatto desiderato e premere il tasto destro:



## Contatti



<b>Italia:</b> +39 0461.1715112 <a href="mailto:support@wildix.com">support@wildix.com</a>	<b>Francia:</b> +33 176 747 980 <a href="mailto:support@wildix.fr">support@wildix.fr</a>
--	--