

Licencia CT Client

Manual

Copyright © 2009 Licencia telecom ab. All rights reserved.

This document is provided as is and its contents can be changed without notice. Licencia telecom ab makes no warranty of any kind with regard to this document.

Trademarks

Software product license agreement

The Licencia telecom ab software products are protected under the Swedish law of software.

Usage – The software license may only be used in one computer only.

Copies – Copies are only allowed for archival purpose only.

Ownership – The customer does not have ownership of the software.

Transfer of rights – It is not allowed to transfer rights of the software to a third party.

Termination – Licencia telecom ab has the rights to terminate this software license.

Updates and upgrades – The software dose not include updates and upgrades.

Document information

Product :Användarmanual
Filename :UserManual_CTClient
Date :2009-12-08
Revision :1.06
Author :Anders Bengtsson

Licencia telecom ab
Släggbacken 9
171 53 SOLNA
Sweden

Telephone +46 8 470 74 00
Telefax +46 8 470 74 50
E-mail cti@licencia.se
Webb www.licencia.se

Innehåll

Licencia CT Client	1
Första uppstart	1
Språk	1
Knapplistan	2
Lägg/till ta bort knappar i anknytningslistan	3
Knapplistas utseende	4
Knapplistas funktioner	5
Ringa/koppla med knapplistan	5
Programinställningar	6
Visa Inställningar	6
Inställningar – Telefoni	6
Uppslag i kunddatabas.....	7
Inkommande samtal, popup	7
ODBC Sökning	8
Inställningar – Snabbkommandon	11
Så fungerar snabbkommandon	11
Telefondisplayen	12
Telefonfunktioner	12
Samtal i kö	13
Hänvisningar	13
Ringa/koppla	14
ACD Fönster	15
Visa ACD fönster	15
Kalendern	16
Huvudvyn i Kalendern	16
Skapa en hänvisning	17
SMS Fönster	19
Visa SMS fönster	19
Vy för SMS	19
Skicka SMS	19
Samtalslogg	20
Visa Samtalslogg	20
Vy för Samtalslogg	20

Licencia CT Client

Första uppstart

Språk

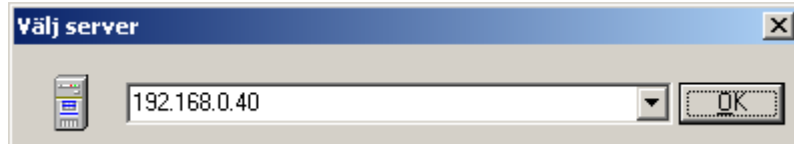
Efter att programmet installerats på användarens dator väljer man önskat språk.



Tillgängliga språk visas i listan. Stäng språkfönstret när rätt språk valts.

Om man vill ändra språk senare öppnas språkfönstret via "Alternativ-språk".

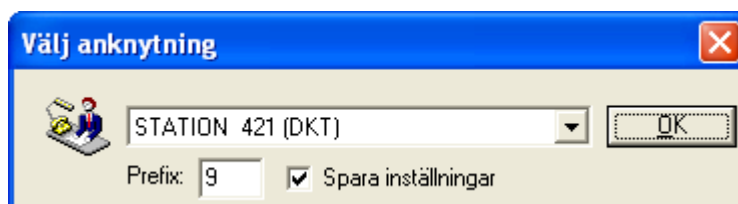
CT Client behöver en CT Server att ansluta till. Vid första uppstart kommer den att automatiskt att söka efter alla CT Servers som finns på företagets nätverk. (Detta görs via en så kallad "UDP Broadcast".)



När klienten hittar servern kommer ip-adressen för CT Servern att visas i listan. Tryck då på OK.

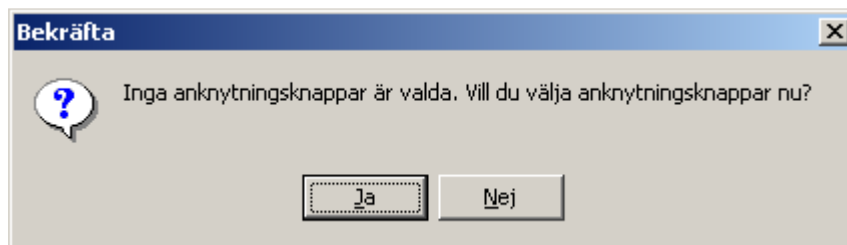
Om ingen server hittas kan det exempelvis bero på att en brandvägg stoppat förfrågan. I detta fall går det att manuellt ange ip-adressen till CT Servern. Om ip-adressen inte är känd, kontakta er nätverkstekniker alternativt växelleverantör.

Efter att anslutning till CT Server skett skall klientens anknytningsnummer samt prefix väljas. Saknas anknytningsnumret i listan, läs manualen för "Installation av 3:e parts TAPI för clienter".



Välj anknytning och klicka OK.

Vid första uppstart frågar CT Client om anknytningsknappar skall skapas. Vid nej på denna fråga kan anknytningsknappar skapas senare genom att högerklicka i fältet för anknytningar och välja "Egenskaper".



Knapplistan

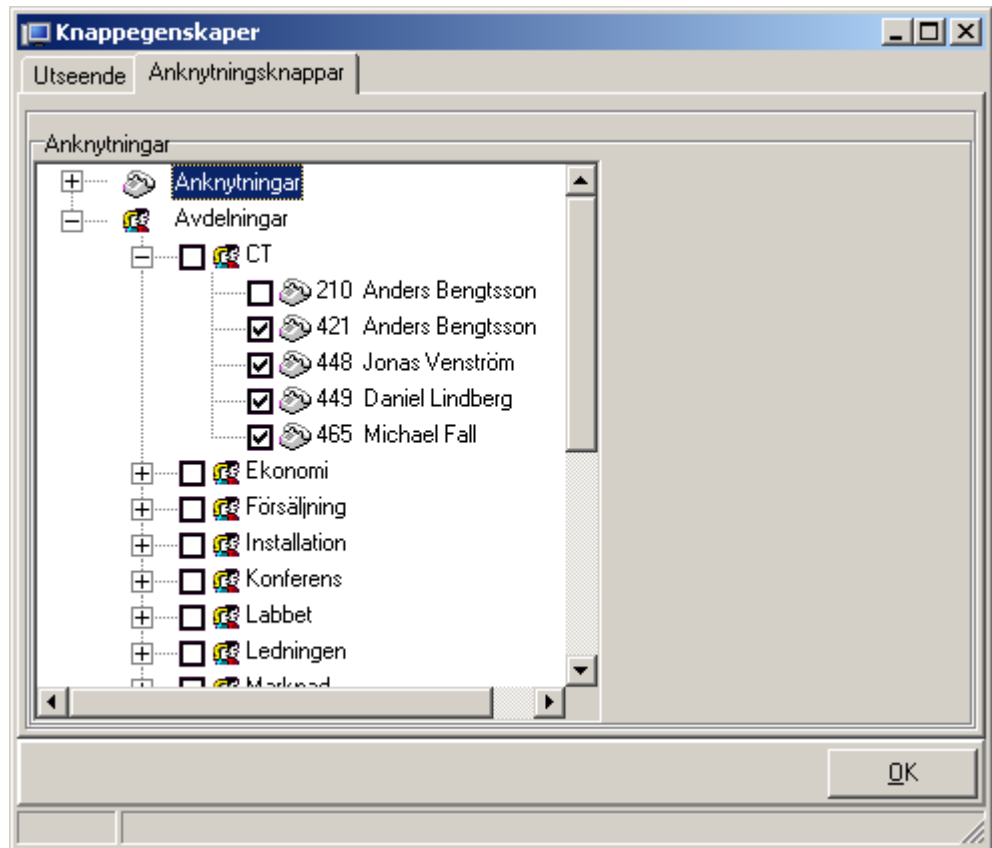
Knapplistan är tänkt att motsvara snabbknapparna man kan ha på telefonen, men med utökade funktioner.

I knapplistan skapas knappar med namn, nummer och funktioner som man enkelt vill kunna använda.

Om knapparna representerar interna anknytningar, visas även status såsom ledig, upptagen, påringning och hänvisning.

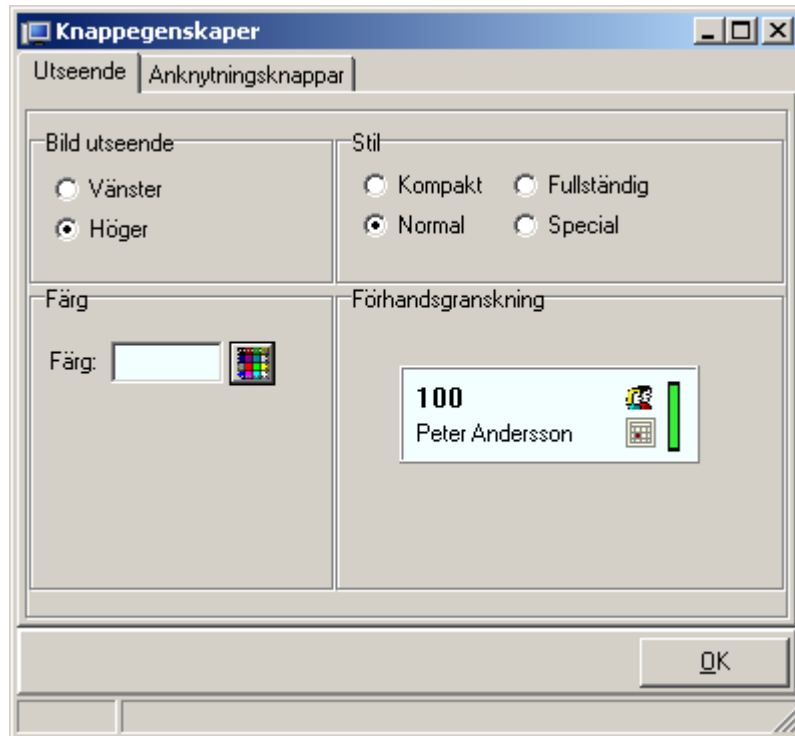
Lägg/till ta bort knappar i anknytningslistan

Välj de anknytningar som skall visas i anknytningslistan genom att bocka i dessa i listan. Det går även att bocka i hela avdelningar.



Knapplistan utseende

Knapplistan utseende kan modifieras i fliken "Utseende".



I denna meny väljs storlek på knappar, vilket påverkar den textinformation som användaren ser. Även knapparnas färg och utformning kan ändras. Valda parametrar visas i rutan "Förhandsgranskning".

Knapplistan funktioner

Anknytningar	
421 Anders Bengtsson	448 Jonas Venström
449 Daniel Lindberg	465 Michael Fall
406 Stefan Thoor	409 Olle Sjögren
417 Roger Henningsson	428 Robert Gustavsson

Nedanstående information kring anknytningen visas:

Anknytningsstatus

Information om telefonen är ledig, upptagen, ringer eller har ett samtal på vänt. Det visas i den vertikala färgstapeln, längst till höger i detta exempel.

Hänvisning

Hänvisningar visas som ikoner, i det här exemplet till vänster om anknytningsstatus överst på knappen. Placeras muspekaren över ikonen visas hänvisningens text.

Kalenderstatus

Funktionen erbjuds om CT Server har Outlook eller Lotus Notes-integration för kalendersökning aktiverad.

En kalendersymbol visas under hänvisningen. Placeras muspekaren över kalenderikonen visas sluttid och textinformation för den aktuella bokningen.

Ringa/koppla med knapplistan

Dubbelklicka på önskad knapp för att ringa, alternativt högerklicka och välj "Ring".

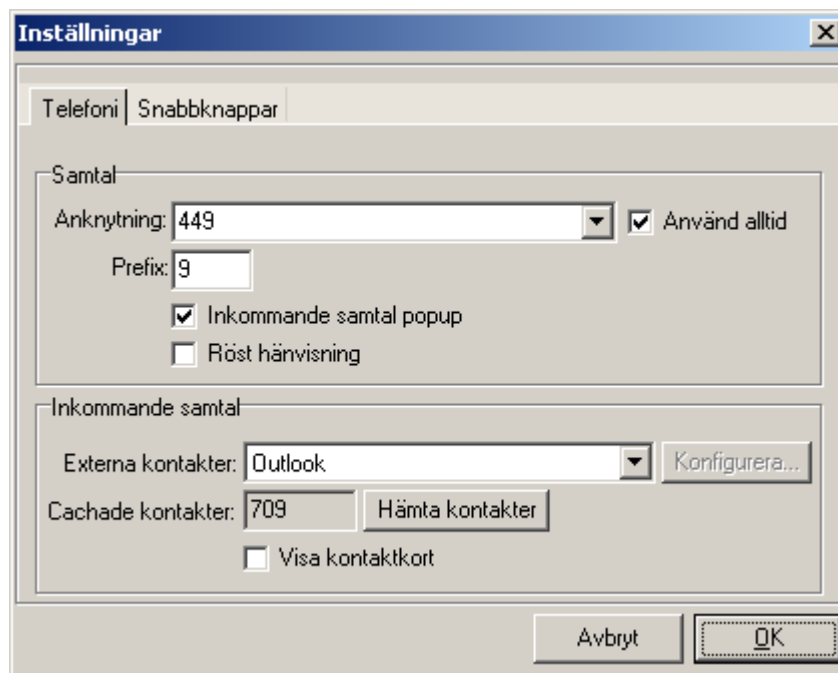
Pågår ett samtal i din telefon när dubbelklick görs, kopplas det aktiva samtalet till vald anknytning. Det går även att högerklicka på önskad knapp för att "Koppla".

Programinställningar

Visa Inställningar

Genom att välja Alternativ – Inställningar i översta menyn visas inställningsfönstret. Här kan användaren göra grundläggande inställningar och skapa snabbkommandon, "Hot keys".

Inställningar – Telefoni



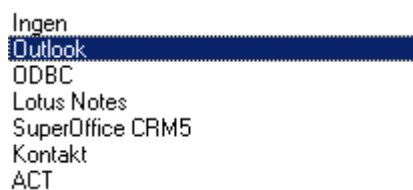
Under telefonifliken kan användaren välja den anknytning som skall använda CT Client. Med en bock i kryssrutan anges om CT Client alltid ska använda valt anknytningsnummer.

Det går även att välja om en lokal popup ska ske vid inkommande samtal. Lokala popup innebär att ett litet fönster på skärmen visas med den inringandes telefonnummer (och ev. namn).

Om rutan "Rösthänvisning" är iberad kommer ett talat hänvisningsbesked att spelas upp för en externt inringande person, om anknytningen är hänvisad. Obs! Detta förutsätter att växeln är utrustad med röstkort.

Uppslag i kunddatabas

I denna sektion aktiveras extern sökning i en befintlig kunddatabas.



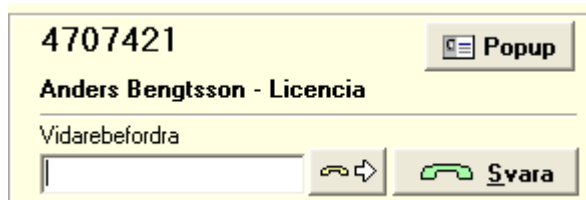
När knappen "Hämta kontakter" är klickbar efter att "Externa kontakter" har valts, kommer kontakterna att läsas in till CT Client som lokala kopior. Om knappen inte är klickbar innebär det att CT Client söker direkt i kunddatabasen utan lokala kopior.

Olika kunddatabaser har olika inställningar när det gäller sökning. Används exempelvis Outlook krävs det att kontakterna hämtas och lagras lokalt, men om t.ex. SuperOffice eller Lotus Notes väljs, sker sökning direkt i databasen.

Detta innebär att om ändringar utförts i t.ex. Outlook måste kontakterna läsas in på nytt.

Inkommande samtal, popup

Genom att bocka för "Inkommande samtal popup" kommer följande ruta att visas vid ett inkommande samtal. Informationen kan variera beroende på om det finns matchning mellan nummer och namn i kunddatabasen.



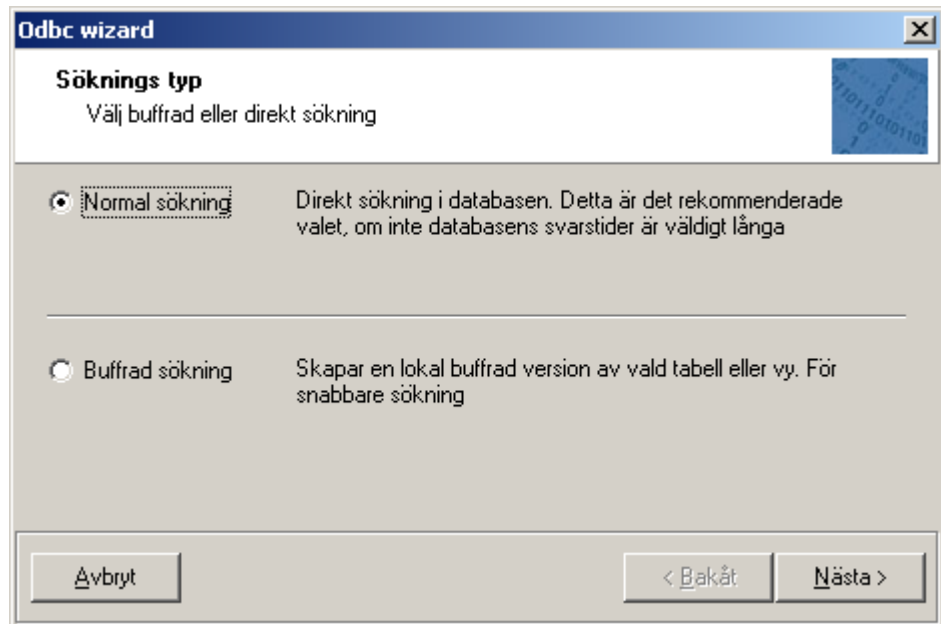
Från popuprutan kan de vanliga kommandona göras för inkommande samtal.

- Svara på samtalet
- Vidarebefordra innan svar (gäller endast för externt inkomna direktvalsanrop)
- Visa kontaktkort (om möjlighet finns)

ODBC Sökning

CT Client har möjlighet att söka i valfri databas för att matcha en kontakt med ett telefonnummer via en ODBC-koppling. Detta är tillämpligt om användaren inte har en av kunddatabaserna som CT Client har en fördefinierad koppling mot.

Välj ODBC för att starta inställningsguiden. Klicka på "Konfigurera".



Det första valet blir att välja typ av sökning.

Normal sökning bör nästan alltid användas. Några undantag finns dock.

När bör buffrad sökning väljas?

- När databasen är extremt långsam eller känslig för att applikationer söker i den.
- När databasen ligger på annan ort eller har av någon anledning instabil anslutning.

Välj önskat sökningsläge och klicka på OK

Odbc wizard

Anslutningsinställningar
Välj anslutningstyp

Adress Odbc alias LICWST037

Användar id: dlin

Lösenord: *****

Databas: goldmine (Valfri) Testa anslutning

Avbryt < Bakåt Nästa >

På nästa flik sker själva kopplingen till databasen, välj Adress eller Odbc Alias.

Adress

Ange datornamn eller ip-adress till datorn.
(Använder ADO för att skapa en koppling.)

ODBC Alias

Väljer ett av era fördefinierade ODBC alias och ansluter via det.

Användar id

Användarnamn eller id för anslutning till databasen.

Lösenord

Lösenord till databasen.

Databas

Anger namnet på databasen. Detta kan behövas för vissa databaser.

Testa anslutningen genom att klicka på "Testa anslutning" och klicka "Nästa" vid lyckad koppling.

Odbc wizard

Databas detaljer
Välj den tabell, vy eller sql fråga som skall användas till att söka efter kontakter

Tabell / Vy Sql fråga

contact1 Ladda mall

Kolumner

Namn 1:	CONTACT	Telefon 1:	PHONE1
Namn 2:	LASTNAME	Telefon 2:	PHONE2
Namn 3:	COMPANY	Telefon 3:	PHONE3

Avbryt < Bakåt Nästa >

I nästa konfigurationssteg anges vilka kolumner i databasen som CT Client skall söka i.

Klicka på "Ladda mall" för att välja fördefinierade mallar. I exemplet ovan har mallen för Goldmine använts.

Tabell vy

Namn på tabell eller vy som CT Client skall söka i.

Sql-fråga

Här kan man skriva en egen Sql-fråga för att manuellt hämta information från kolumner i valfria tabeller.

Denna bör dock bara användas vid full insikt om hur databasen är organiserad, samt hur språket Sql fungerar.

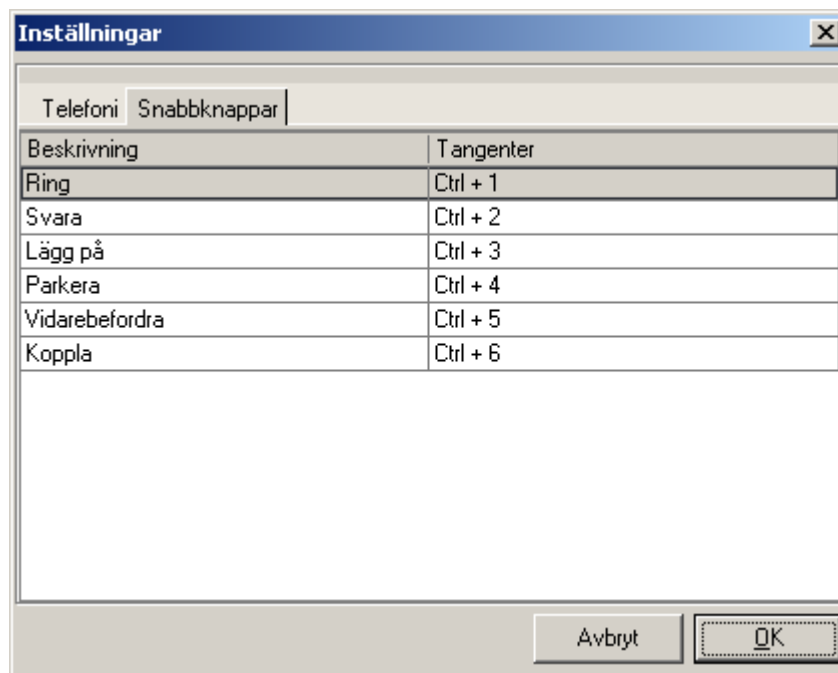
Kolumner

Dessa fält ska innehålla namn på kolumner som klienten söker i.

CT Client kommer att söka i Telefon 1 - 3 och visa upp namn 1 -3 i applikationen vid databasmatchning.

I exemplet ovan är det förnamn, efternamn och företag som kommer visas vid en träff på phone1, phone2 eller phone3.

Inställningar – Snabbkommandon



Snabbknappar ändras genom dubbelklick med muspekaren i fältet "Tangenter". Välj sedan önskad knappkombination.

Så fungerar snabbkommandon

Snabbtangenter kan användas när som helst och startar en funktion i klienten och telefonen. CT Client kan alltså vara minimerat men ändå reagera på snabbtangenter.

När ett telefonnummer är markerat i t.ex. Word, e-post, på Webben etc. kommer CT Client automatiskt att ringa upp detta nummer när användaren trycker snabbtangentskombinationen "Ring". Numret kan bestå av mellanslag och andra tecken än siffror, men markerade siffror rings ändå.

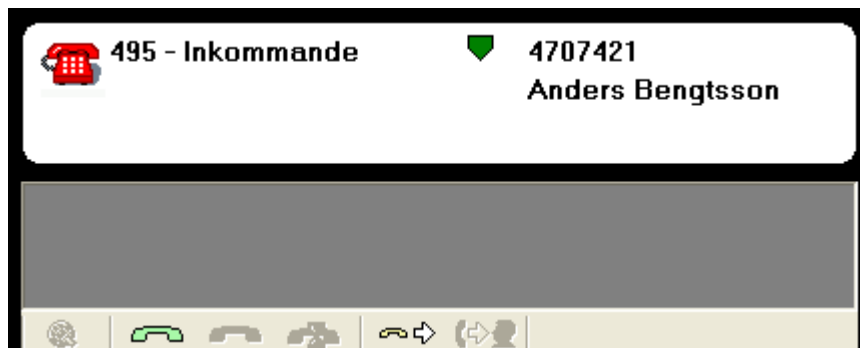
Telefondisplayen

Från telefondisplayen är det möjligt att hantera samtal och sköta den egna anknytningen, t.ex. hänvisningar, på ett enkelt sätt.

Den egna anknytningens status, t.ex. hänvisningsinformation, visas till vänster i displayen.



Vid samtal visas den andra parten till höger i displayen. Där visas även namn på personen om klienten har fått träff på telefonnumret i CT Servers databas, eller i externa kontakter (t.ex. Outlook).



Telefonfunktioner

Knapparna i underkant av samtalsfönstret erbjuder funktioner för att ringa, svara, lägga på, parkera och koppla vidare.

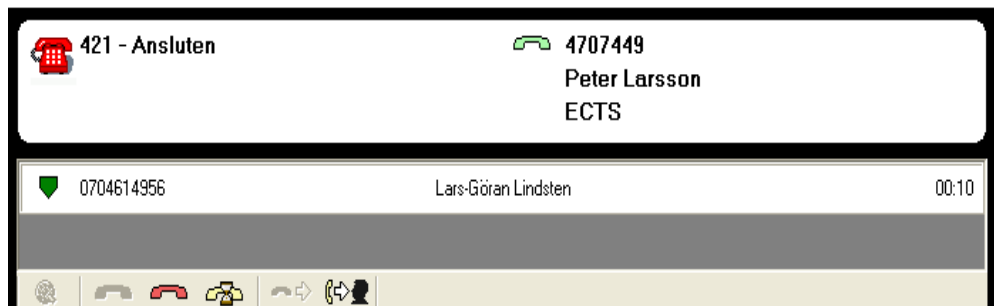
Beroende på samtalsstatus, kan olika kommandon göras. De kommandon som inte kan väljas är gråmarkerade.

All samtalshantering gäller alltid för det aktiva samtalet i samtalsfönstret, oavsett om flera samtal pågår (eller står på vänt).

Samtal i kö

Om ett eller flera anrop sker under ett pågående samtal, placeras dessa anrop på kö och visas på den undre halvan av samtalsfönstret.

I förekommande fall visas såväl nummer som namn på det väntande samtalet.



Svara på det väntande samtalet med snabbkommandot eller genom att klicka på samtalsinformationen. Det pågående samtalet parkeras då.



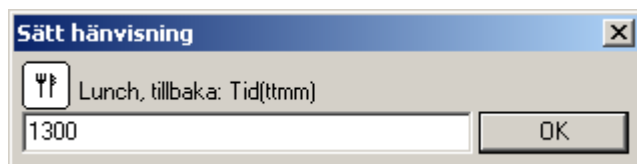
På detta sätt kan man växla mellan olika samtal, parkera ett samtal medan man kopplar vidare ett annat samtal osv.

Hänvisningar

Genom att högerklicka i samtalsfältet kan användaren hänvisa sin telefon, även under pågående samtal. Nästa inkommande samtal kan således ges ett hänvisningsbesked trots att samtal pågår. Avslutas hänvisningen med en * så blir det rösthänvisning. (Röstkortet spelar upp hänvisningen)



Vissa hänvisningar kräver tidsangivelse, datum eller ett telefonnummer för att kunna aktiveras. Detta sker på samma sätt och med samma format som vid hänvisning via telefon.



Sätt hänvisning

☞ Lunch, tillbaka: Tid(tmm)

1300

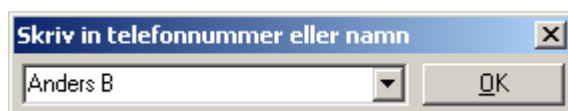
OK

Aktiverade hänvisningar visas både i CT Clientens display och i den digitala telefonens display. För dect-telefon visas informationen dock först vid intern kopplingston.



Ringa/koppla

När man klickar på ringa (☎) eller koppla (☎☑) - knappen kommer nedanstående fönster att visas.



Skriv in telefonnummer eller namn

Anders B

OK

I detta fönster kan man antingen ange ett telefonnummer(programmet kommer då att ringa eller koppla direkt), eller skriva in ett namn och låta programmet söka efter personen(i den valda databasen).

Man kan skriva in hela namnet eller bara delar av det(dock krävs minst 3 tecken). Sökning utförs för både för- och efternamn.

Söker man på t.ex. "Anders" visas alla de personer som heter Anders i förnamn och de som heter Andersson i efternamn.



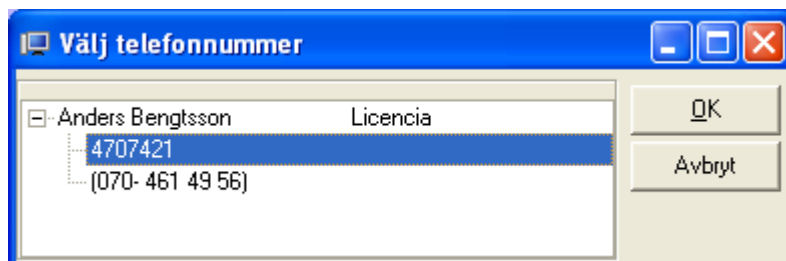
Välj telefonnummer

Anders Flink	TellCom Syd AB
040-6009101	
040-6005101	
Anders Hedh	Dialect AB
08-7046784	
070-5501234	
Anders Olofsson	Elektra i Hälsingland AB
0271-27427	
070-3303673	
Anders Eriksson	Elteknik Svenska AB
060166000	
0705921700	
Thomas Andersson	Telekompaniet i Västerås AB
021150150	
021150151	
0703730151	

OK

Avbryt

Skriver man däremot "Anders B" utgår sökningen från att efternamnet ska börja på bokstaven "B" och ignorerar således de personer som heter Andersson i efternamn.



Följande träffar på sökningen "Anders B" dök upp. Markera önskat nummer och klicka OK, eller dubbelklicka på numret, för att ringa.

ACD Fönster

Visa ACD fönster

ACD-fönstret visas genom att klicka på den ovala ACD-symbolen i verktygsraden längst ned i klienten.



ACD	
Grupp	Kö
620 Huvudnr	0
415 Carola Andersson	
625 ÅF Support	0
417 Roger Henningsson	
406 Stefan Thoor	
424 Raoul Gundhus	
428 Robert Gustavsson	

I ACD-fönstret visas status på växelns UCD-köer samt om dess medlemmar är i- eller urloggade.

Man kan välja om vill eller inte vill visa gruppernas medlemsstatus.

Medlemsstatus

Grön telefon



Medlem är inloggad i gruppen och ledig.

Röd telefon



Medlem är inloggad i gruppen och upptagen.

Grå telefon



Medlem är ej inloggad i gruppen.

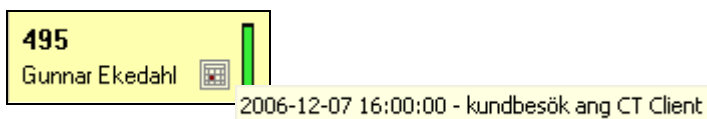
Kalendern

Kalendern aktiveras genom att klicka på kalenderknappen i verktygsraden.



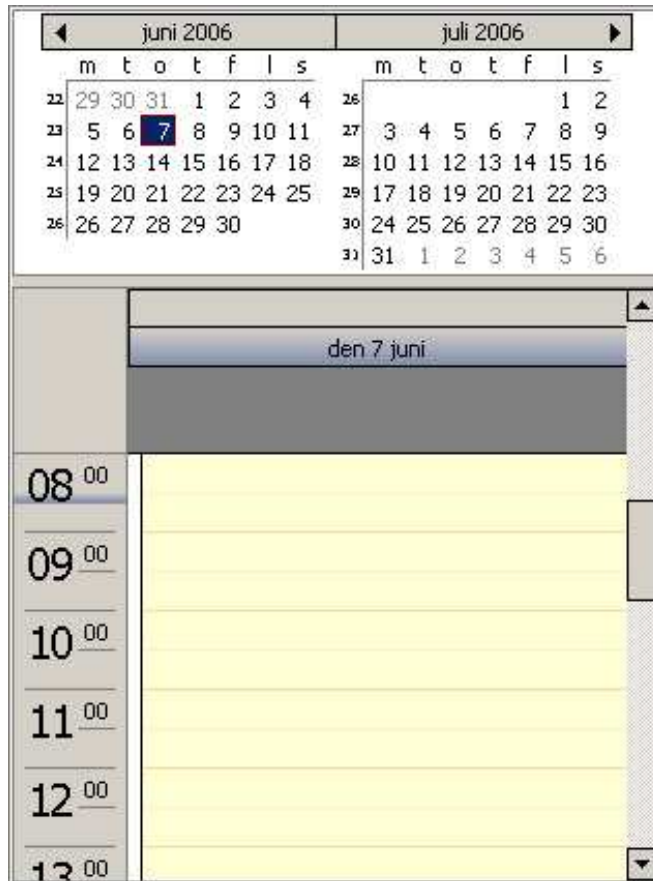
Kalendern i CT Client är en standardmodul och är till för de företag som inte nyttjar Outlook eller Lotus Notes för kalenderkoppling. Dessa är tilläggsmoduler.

Företag som använder Exchange eller Domino server, kan integrera dessa med CT Server. Då kan kalenderaktiviteter i dessa öppna respektive stänga telefonen vid önskad tidpunkt samt presentera bokningstexten i CT Client.



Huvudvyn i Kalendern

Kalendern visar överst en månadsvy och där väljer användaren aktuell månad och datum. Under den vyn finns en detaljvy för valt datum.



Skapa en hänvisning

Om en kalenderbokning görs i kalendern skapas automatiskt motsvarande hänvisning i telefonsystemet. Markera och dra ut start- och sluttid och tryck sedan "Enter". Det går även att dubbelklicka för att öppna bokningsformuläret.

Bokning - Lunch

Ämne: Lunch

Starttid: 2006-10-24 12:00 Heldagsbokning

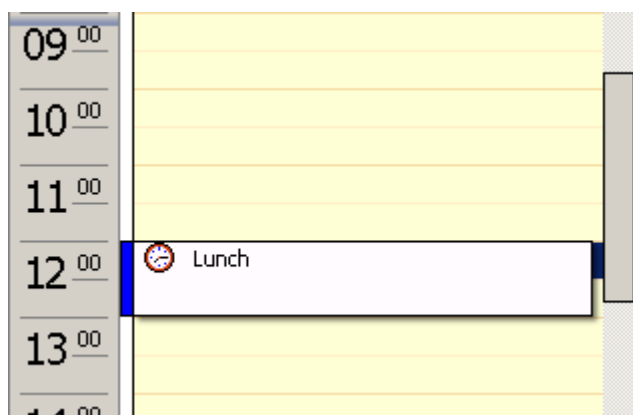
Sluttid: 2006-10-24 13:00

OK Avbryt Ta bort

Ställ in start- och sluttid och klicka på OK.

Om en kalenderbokning sträcker sig över en hel dag eller längre, visas "Åter datum", annars blir hänvisningen "Åter klockan".

När bokningens sluttid nås, tas hänvisningen bort och telefonen öppnas automatiskt.



Observera att kalenderfunktionen endast är till för att automatiskt stänga och öppna anknytningen.

SMS Fönster

Visa SMS fönster

SMS-fönstret visas genom att klicka på SMS-symbolen i verktygsraden .



Vy för SMS

I SMS-vyn visas information om inkommande och utgående SMS. Man skickar också SMS härifrån.

SMS			
Inkorg	Skickade meddelanden	Nytt sms meddelande...	
Från	Meddelande	Mottaget	
✉ +46704718129	www.sweden-software.se/demo/foretagstelefoner/peter/MPSSonyEricsson.jar	2006-11-10 15:54:05	
✉ +46704718129	www.sweden-software.se/demo/foretagstelefoner/patric/MPSSonyEricsson.jar	2006-11-10 15:52:30	
✉ Henrik Andersson	test	2006-09-07 12:17:40	
✉ Gunnar Ekedahl	ok	2006-07-04 15:13:51	

Ett stängt kuvert symboliserar att ett mottaget SMS är oläst, och ett öppet visar att det är läst. För skickade SMS visas en flagga som kan ha en av tre färger: grön betyder att det har sänts, gul betyder att det håller på att sändas och röd att det inte har sänts.

Skicka SMS

Högerklicka i SMS-fönstret och välj "Skicka meddelande".

Nytt SMS

Mottagare

Meddelande (0/140)

Avbryt Skicka

Skriv in mottagarens mobilnummer, eller sök ett namn i kunddatabasen. Skriv därefter in önskad text i meddelandefönstret.

Samtalslogg

Visa Samtalslogg

Samtalsloggen visas genom att klicka på knappen för samtalslogg i verktygsraden.



Vy för Samtalslogg

I samtalsloggen visas information om inkommande, utgående och missade samtal.

Samtal			
Alla	Missade	Inkommande	Utgående
	4707400	2006-10-23 15:09:00	00:00:06
	4707448 Jonas Venström Licencia	2006-10-23 15:07:32	00:00:03

CT Client sparar automatiskt samtalsinformation såsom telefonnummer, (med ev. tillhörande namn), datum, klockslag samt samtalslängd.

OBS:

CT Client sparar maximalt de 100 senaste samtalen i loggen.