

PLATAN CTI

Ръководство за употреба

Съдържание

1. Въведение	3
1.1. Използване на Platan CTI	3
1.2. Хардуерни изисквания към оборудването	3
1.3. Описание на Platan CTI	3
2. Platan Server CTI	4
2.1. Инсталиране на Platan Server CTI	4
2.2. Първоначално включване и конфигуриране	5
2.2.1. Връзка с телефонната централа	7
2.2.2. Настройки за работа в локалната мрежа	7
2.2.3. Настройки на базата данни	8
2.2.4. Работа с програмата RCP Expert	10
2.2.5. Други настройки	11
2.3. Основен прозорец на програмата Platan CTI	11
2.4. Управление на фирмения телефонен указател (база клиенти)	13
2.5. Управление на ползвателите	15
3. Platan Client CTI	17
3.1. Инсталиране на Platan Client CTI	17
3.2. Конфигуриране на Platan Client CTI	17
3.3. Основни функции на Platan Client CTI	19
3.3.1. Информация за входящите повиквания	19
3.3.2. Информация за изходящите повиквания	20
3.3.3. Изпращане на SMS-и между потребителите	20
3.3.4. Настройка на собствения статус	21
3.3.5. Функция Чат	21

3.3.6. Звукови сигнали на програмата Client CTI	21
3.3.7. Персонален телефонен указател	22
3.3.8. Фирмен (корпоративен) телефонен указател.....	23
3.3.9. Избиране на номер и автоматично набиране	23
3.3.10. Съкратени номера	23
3.3.11. Бележки	24
3.3.12. Конзола	25
3.3.13. Бърз достъп до функции	26
3.3.14. Промяна на основния прозорец във вид Modern	27
4. Работа на телефонната централа с Platan Server CTI	27

1. Въведение

Благодарим Ви, че избрахте и закупихте телефонна централа от серията Platan от Теленова ООД. Цялата серия се характеризира с високо качество, широка гама от функции и услуги, и лесна работа. Надяваме се, че ще бъде напълно доволни от покупката си, а ние сме готови винаги да предоставим професионална помощ и информация.

Можете да се свържете с нас на телефони: 02/8029029, 02/4921639, 0888029349, на e-mail office@telenova.bg и на сайта ни, където ще намерите и друга актуална информация.

За да използвате приложението Platan CTI, моля, прочетете внимателно това ръководство и го запазете за бъдещи справки. Това ръководство за употреба ще намерите в електронен вид и на приложения към централата компактдиск.

1.1. Използване на Platan CTI

Platan CTI (Computer Telephone Integration) е компютърен софтуер (програма), който се инсталира на Вашия персонален компютър и спомага при използването на телефонната централа за провеждане на телефонните разговори и изпращане на SMS-и в LAN мрежата. Чрез програмата можете да набирате лесно и бързо телефонни номера от персоналния и фирмения телефонен указател, да правите бърз преглед на входящите и изходящите позвънявания и бележки по тях. В допълнение можете да изпращате SMS-и на другите абонати на централата, да създадете дискуссионен форум и календар.

1.2. Хардуерни изисквания към оборудването

Системата се състои от:

- ☐ телефонна централа от серията Platan – Prima, Proxima или Libra
- ☐ произволен компютър с ОС Windows 7 или по-висока, свързан към LAN мрежата (TCP/IP), на който е инсталирана програмата Platan Server CTI. Този компютър трябва да е свързан към централата по RS232 или Ethernet.
- ☐ работно място на ползвател, оборудвано с вътрешен телефонен пост от централата и персонален компютър с ОС Windows 7 или по-висока, с мрежова карта свързана към LAN мрежата (TCP/IP), с инсталирано и стартирано приложение Platan Client CTI. Оптимална резолюция на екрана 800x600.

1.3. Описание на Platan CTI

- ☐ централизирано управление на ползвателите и съхранение на данните на основата на база данни Firebird 2.0
- ☐ показване на дисплея на информация за входящите и изходящите, вътрешните и външните разговори
- ☐ КОНЗОЛА – преглед на телефонните връзки
- ☐ избиране на телефонен номер чрез компютъра
- ☐ определяне на собствени съкратени номера
- ☐ резервиране на селищни и междуселищни разговори
- ☐ проверка на свързаността с телефонната централа
- ☐ изпращане на SMS-и между вътрешните абонати на централата
- ☐ организиране на дискусии форуми
- ☐ преглед на история на събитие
- ☐ персонален телефонен указател
- ☐ фирмен (корпоративен) телефонен указател
- ☐ бързо намиране на телефонен номер или клиент в база данни
- ☐ създаване и съхранение на бележки за разговори абонати или клиенти
- ☐ звукова сигнализация за избрано действие в програмата
- ☐ създаване на календар с функции за подсещане и препратки
- ☐ импорт на база данни от файл с формат .csv
- ☐ експорт на база данни във файл с формат .csv
- ☐ два варианта на Client CTI – Default и Modern
- ☐ свързване на централата към сървър по RS232
- ☐ свързване на централата към сървър по Ethernet
- ☐ достъп до съкратените бутони към отметките
- ☐ SIP софтуерен телефон
- ☐ автоматичен back-up на база данни
- ☐ достъп до съкратените бутони към отметките
- ☐ интегриране със система за регистрация на работното време Generix

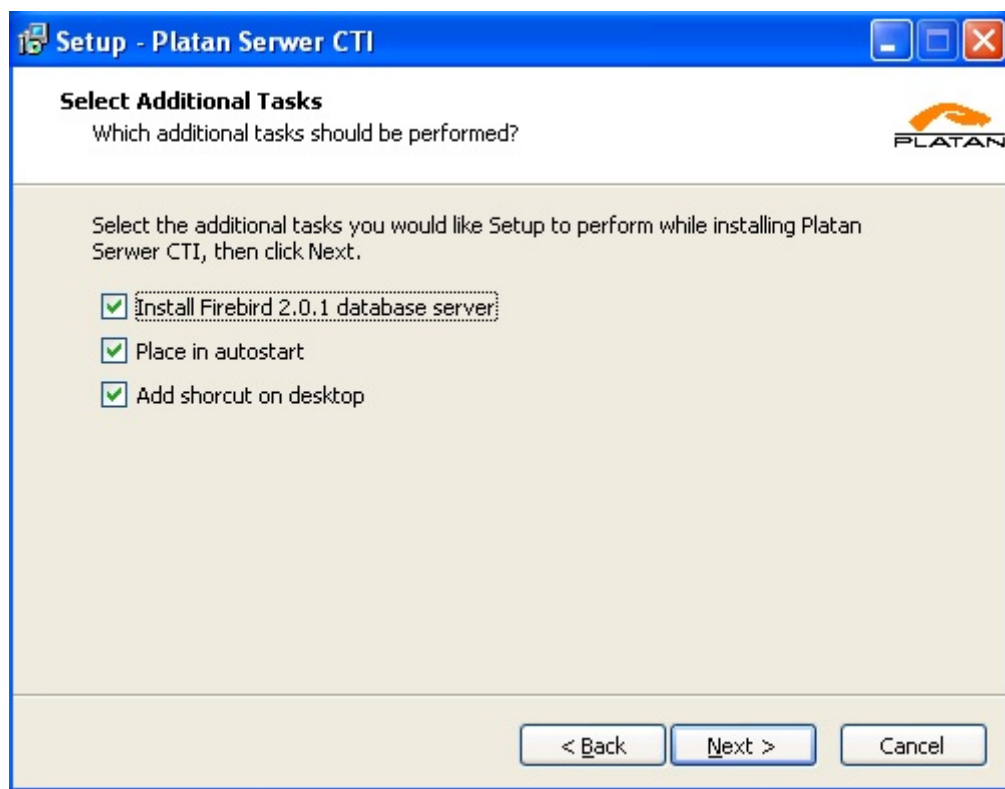
2. Platan Server CTI

2.1. Инсталиране на Platan Server CTI

Програмата се инсталира на произволен компютър свързан към централата по RS 232 (с кабел не по дълъг от 10м.) и към LAN мрежата. Вместо RS централата може да се свърже чрез Ethernet картата си по TCP/IP. По време на работа, компютъра не трябва да се изключва и да не се прекъсва връзката с централата.

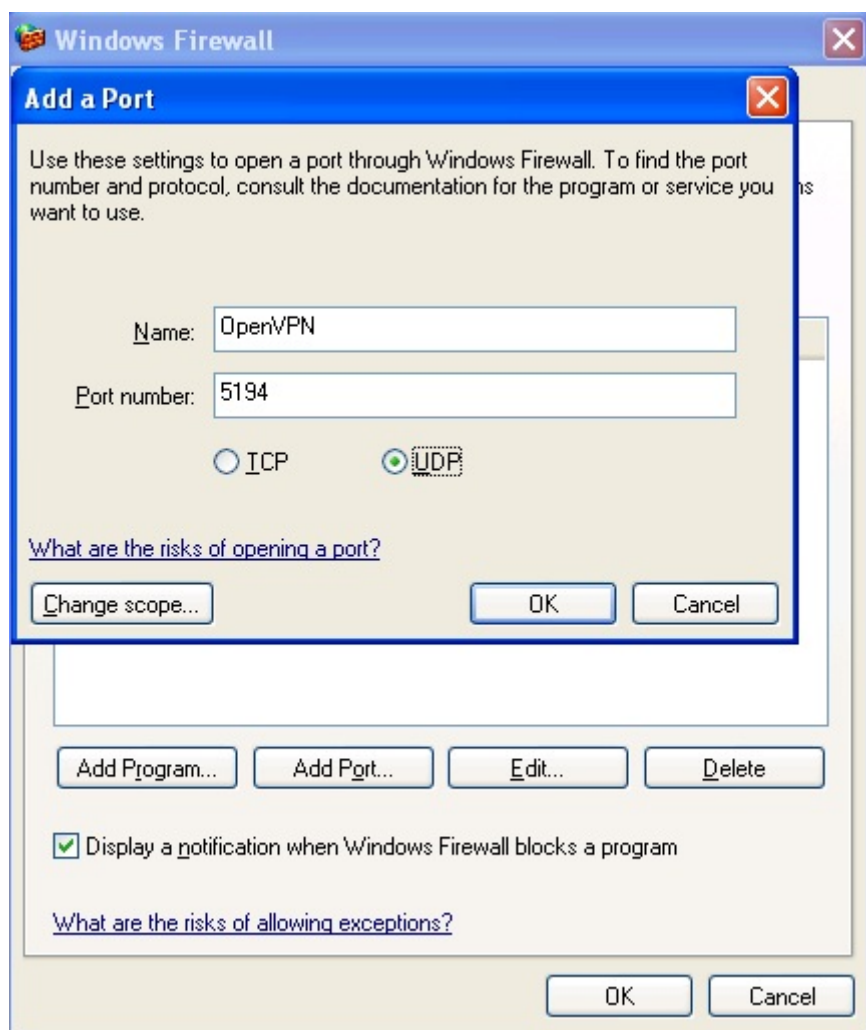
За да инсталирате програмата Server CTI:

- сложете инсталационния диск в компютъра
- стартирайте *setup.exe* и приемете лицензионните условия
- Setup Wizard ще ви предложи инсталиране по подразбиране
- кликнете както е показано на табелата



- ако вече имате инсталиран Firebird 2.0 database server, не е нужно да кликвате тази отметка
По време на инсталацията ще видите Setup Wizard на Firebird. Препоръчително е да извършите инсталирането по подразбиране.

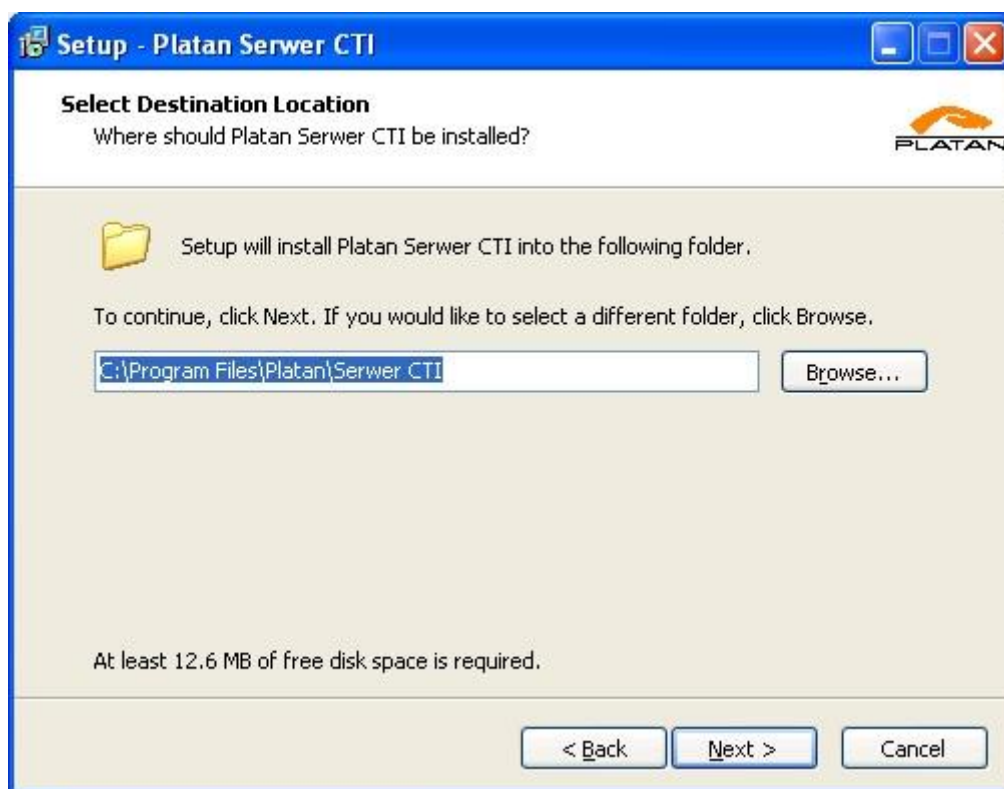
- ако ползвате Firewall трябва да добавите Server database Firebird и Server CTI в списъка с изключенията (разрешете връзката с тях). Ако ползвате вградения в Windows XP и по новите операционни системи Firewall, трябва да разрешите порт 3050 (този порт се ползва от Firebird). Ако въпреки това връзката с Firebird е блокирана, направете следното:



- след инсталацията, рестартирайте компютъра. За да се свърже Server CTI с базата данни, включете и Server database Firebird.

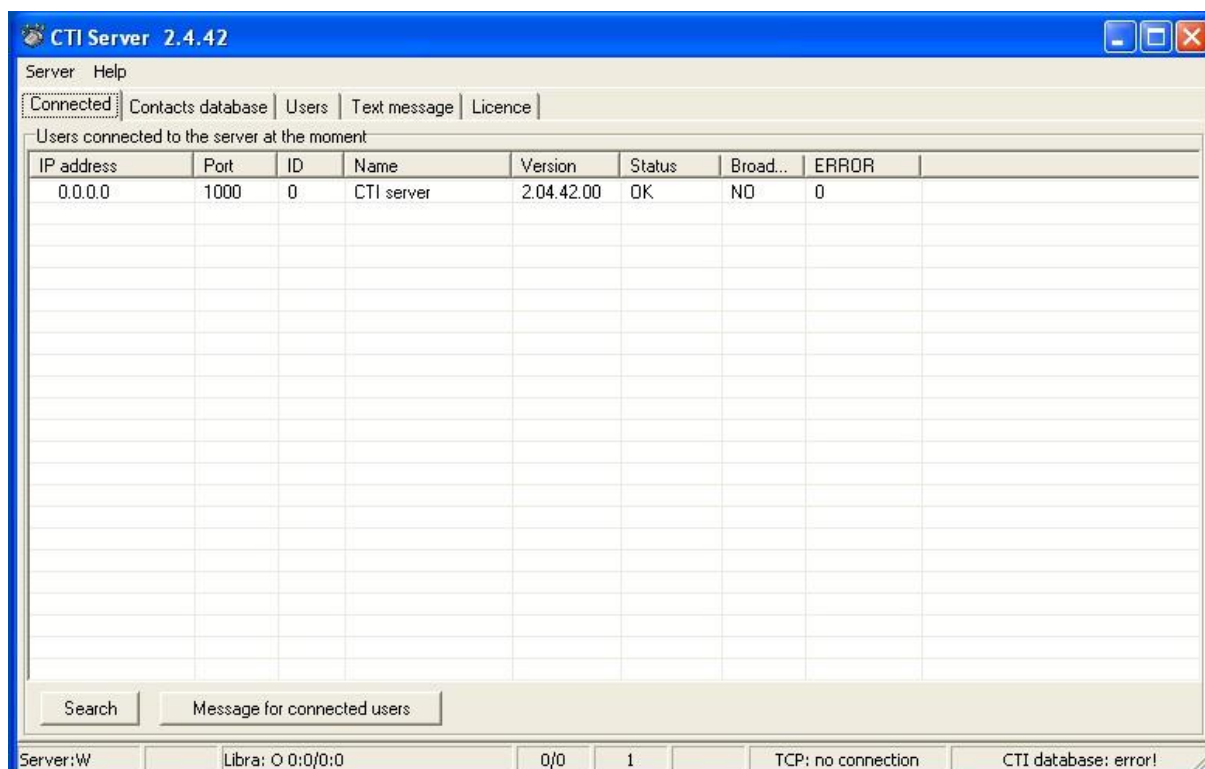
2.2. Първоначално включване и конфигуриране

След като е инсталиран Platan Server CTI се стартира автоматично всеки път заедно с ОС Windows. За нормалната работа е необходимо да е стартиран преди това и Server database Firebird.



Забележка: Ако някой от ползвателите има ограничени права, трябва да му се разреши достъп до персоналния телефонен указател на Server CTI. По принцип за всеки ползвател с ограничени права, на който е инсталиран Server CTI трябва да се направят индивидуални настройки.

Забележка: Ако възникват проблеми с връзката между Server CTI и базата данни, трябва да се прегледат настройките на firewall-a. Да се включат в списъка с изключенията Server CTI и Server Firebird.



При първоначалното включване на Server CTI трябва да направите базовите настройки използвайки *Server, Configuration*. След това излезте от екрана със *Save*. Ако не желаете да запомните настройките натиснете *Cancel*.

2.2.1. Връзка с телефонната централа

От менюто изберете *Server, Configuration, PBX*.

Configuration

PBX | PBX - text message | Intranet network | Database | Time and Attendance System | Other

PBX type: **Libra** (dropdown menu showing Sigma, Optima, Micra, Delta, Prima, Libra)

PBX port: **Ethernet** (dropdown menu)

PBX TCP port: **5001** (text field)

☒ Inform customers if there is no connection between the server and PBX

☒ Register in history missed calls to Ring Group for all subscribers

☒ Integration with PBX Voice Mail system (SIGMA/OPTIMA/MICRA >= 3.00.02)

☒ CLIP with forwarding info (SIGMA/OPTIMA/MICRA >= 3.00.02)

Processing of telephone numbers being dialed from the CTI client before sending to PBX:

For 9...10 digits numbers (trunks) provide a prefix: **0** (text field)

For 11-digits or above numbers (international) provide a prefix: **00** (text field)

PBX functions codes:

Redial: ***90** (text field)

Set by default (button)

Accept (button) **Cancel** (button)

- ☐ PBX type – изберете Prima, Micra или Libra в зависимост от това с каква централа разполагате.
- ☐ PBX port – определя начина на свързване на централата с компютъра на който е инсталиран Server CTI.
- ☐ PBX IP address – при избор на PBX port – Ethernet, трябва да зададете IP адреса на централата в LAN мрежата. IP адреса на централата е записан и в софтуера за управление на централата.
- ☐ PBX TCP port – по подразбиране е 5001. Не се препоръчва промяна.
- ☐ Automatically re-connection to PBX – при загуба на връзката с централата, програмата автоматично я възстановява. Препоръчително е тази опция да е избрана.
- ☐ Inform customers if there is no connection between the server and PBX – препоръчително е тази опция да е избран. Ако връзката между сървъра и централата се прекъсне, потребителя ще види на екрана следната икона:  в мигащо състояние.

2.2.2. Настройки за работа в локалната мрежа

Изберете *Intranet network*

Configuration

PBX | PBX - text message | **Intranet network** | Database | Time and Attendance System | Other

The broadcast: 192.168.1.255 TCP port: 1000 UDP port: 1000

LAN broadcast address has usually ending 255, ex. 192.168.1.255, 10.0.0.255

TCP Socket for PBX cooperation with other applications

☐ Share TCP socket to enable other applications communication with PBX

Port number: 1010 Maximum number of connections: 2

Accept Cancel

- ☐ The broadcast – това е адреса използван за разпращане на съобщения едновременно на всички компютри в локалната мрежа. Той трябва да съответства на конфигурацията на локалната мрежа.
- ☐ TCP port – през този порт програмата Server CTI ще обслужва потребителите Client CTI. Същият порт се задава и при конфигурирането на Client CTI. По подразбиране е 1000. Не се препоръчва промяна ако няма конфликт с други приложения. При проблем с регистрирането на Client CTI в Server CTI, първо трябва да се провери дали са еднакви номерата на TCP port и после да се види не блокира ли Firewall-а връзката с този порт.
- ☐ UDP port – по подразбиране е 1000. Не се препоръчва промяна ако няма конфликт с други приложения.
- ☐ TCP Socket for PBX cooperation with other applications – ако има необходимост от едновременна работа на централата със Server CTI, но и с други приложения, които използват протокол CTI и PCTI, сървърът може да обезпечи допълнителен TCP вход.

2.2.3. Настройки на базата данни

Изберете *Database*.

☐ IP address of the computer with the Firebird server installed – препоръчително е Server CTI и базата данни Firebird да са инсталирани на един компютър. Не задавайте адрес 127.0.0.1. Изключение – ако Server CTI и Client CTI (който е само един) са инсталирани на един и същ компютър.

☐ full access path to database file – препоръчително е да се остави по подразбиране:
C:\Program Files\Platan\Server CTI\BazaCTI.fdb

Ако базата данни се намира на друг компютър, необходимо е да се окаже точното и местоположение на компютъра. Ако пътя е неправилен, на указаното място ще се създаде нова база данни.

☐ database user name / database user password – оторизация за достъпа до база данни. За Firebird 2.0 по подразбиране е: *SYSDBA/masterkey*. Препоръчва се смяна чрез:

"C:\Program Files\Firebird\Firebird_2_0\bin\gsec" -user SYSDBA -password masterkey -modify SYSDBA -pw haslo123

където:

"C:\Program Files\Firebird\Firebird_2_0\bin\gsec" – пътя до база *gsec*

SYSDBA – администратор на базата

masterkey – предишна парола

haslo123 – нова парола

Новата парола може да е максимум от 8 знака.

☐ check connection and database structure – препоръчителна проверка. Ако базата не съществува на указаното място, ще бъде създаден нов файл.

☐ import phone book from CTI 1.12.10 – позволява импортиране на телефонен указател от версии 1.12.xx. За да се направи импорт на компютъра трябва да се инсталира BDE и стария файл с данни (телефонен указател) да се намира в същата папка където е и новия.

☐ delete information regarding events older 3 months – изтрива позвънявания и SMS-и по стари от три месеца. След изтриването размера на файла на базата данни не се променя – местото на изтритите записи остава резервирано за нови. Размера на файла може да се намали само чрез back-up.

☐ Back-up – редовния back-up (например, ако сте задали автоматичен back-up) води до минимални загуби на данни при настъпване на повреда. Back-up файловете се записват в определена папка, а наименованието им е според датата на създаване. Да не се бъркат файловете back-up (*.fbk) с файловете

база данни (*.fbd). Back-up и възпроизвеждане от back-up трябва да се прави винаги с предназначените за това инструменти. Опит за такова нещо чрез *Copy/Paste* на файловете на базата по време на работа с нея ще доведе до загуба на данни.

Внимание:

- Platan CTI използва база данни Firebird 2.0, като най-популярна, отворена и стабилна система за управление на бази данни

- Server Database Firebird може да се настрои като приложение (Windows 98) или системна услуга (Windows 2000 и XP).

- За да се избегнат повреди в базата данни трябва да се съблюдават следните правила:

- не копирайте и не отваряйте базата данни (по подразбиране BazaCTI.fbd) по време на работа на с нея. Back-up се прави само с помощта на съответната функция в програмата.

- да се избягва непредвиденото затваряне на програмата при отпадане на напрежението и изключване на операционната система. Поради това се препоръчва да се включи функцията за автоматичен back-up.

2.2.4. Работа с програмата RCP Expert

Server CTI има възможност за събиране и съхранение на информация за присъствието на служителите на работа, ако е свързан с система за отчитане на работното присъствие – RCP Expert. за това е необходимо да се свържат заявките към базата данни на програмата RCP Expert аналогично, както това е направено за заявките към базата данни Firebird. Необходимо е да се зададе IP адрес на компютъра, на който е инсталирана базата данни на RCP и server Firebird, после да се укаже пътя за достъп до него, username и password за достъп до тази база.

Изберете *Time and Attendance system*

Configuration

PBX | PBX - text message | Intranet network | Database | **Time and Attendance System** | Other

Integration with Expert Time and Attendance System

☐ Load information about users presence from Expert Time and Attendance System applic

IP address of computer with installed Firebird server for T&A System: 192.168.1.32

Full access path to database file: C:\Program Files\Selkod\Baza\lkr.fbd

Database user's name: SYSDBA Database user's password: xxxxxxxx

Check connection and database status

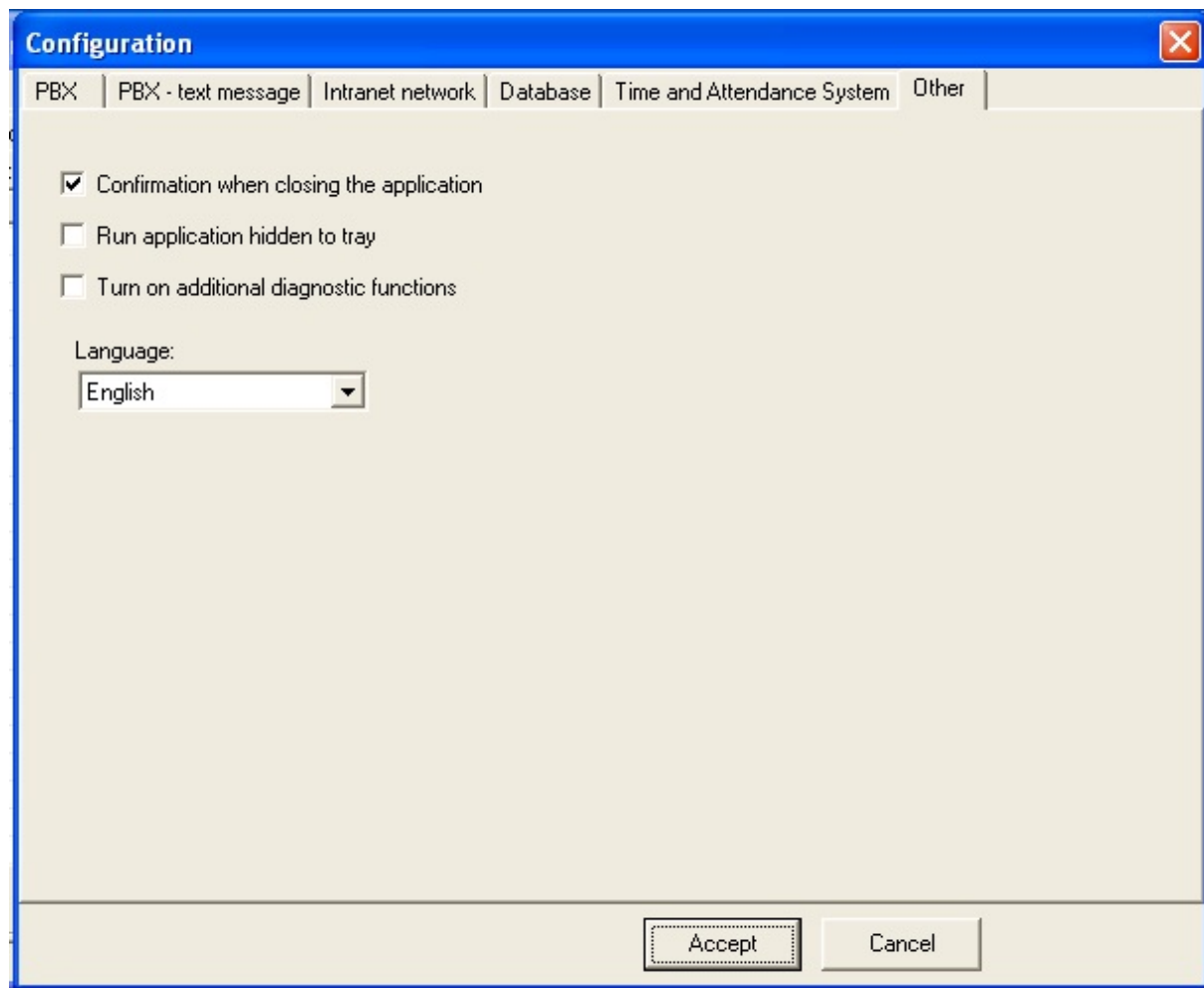
Accept Cancel

За да може platan CTI да ви информира за присъствието или отсъствието на служителите, необходимо е когато добавяте или редактирате потребители на Platan CTI, да впишете номера на тяхната служебна карта. Ако програмата е настроена правилно към списъка на ползвателите ще виждате и техния статус – „на работа“, „отсъства“ или „командировка“.

Ако не ползвате RCP Expert желателно е да я изключите.

2.2.5. Други настройки

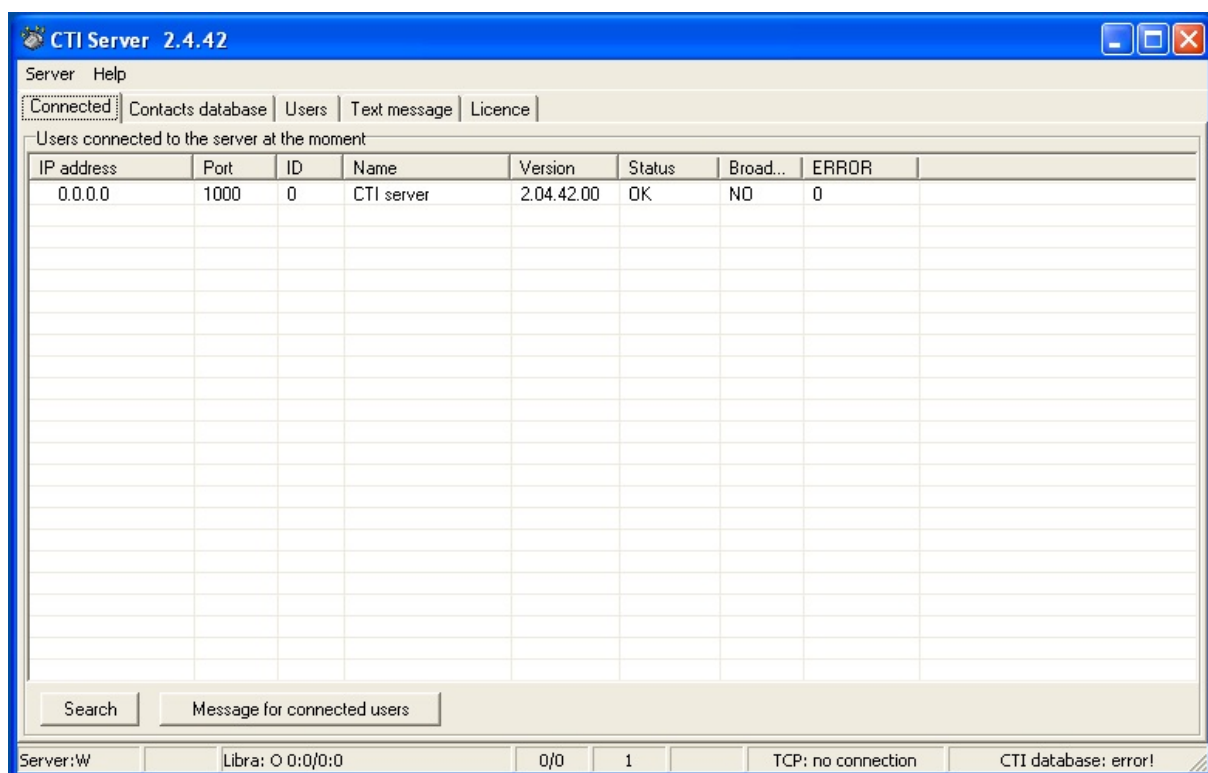
Изберете *Other*. От тук можете да настроите следните функции:



☐ confirmation when closing application – ако изберете тази опция, винаги на излизане от програмата ще се появява прозорец с диалог за потвърждение. Прозореца няма да се показва само при нормално изключване на операционната система.

2.3. Основен прозорец на програмата Platan CTI

Изберете *Connected*. Програмата показва свързаните в момента Client CTI потребители с подробна информация за тях.



- ☐ IP address – IP адрес на компютъра в LAN мрежата на съответния потребител, на който компютър е инсталирано на приложението Client CTI.
- ☐ Port – TCP порт за връзка с този потребител
- ☐ ID – идентификация на този потребител в таблицата на потребителите
- ☐ Name – наименование на този потребител в прозореца *Users*
- ☐ Version – версия на програмата Client CTI, която ползва този потребител
- ☐ Status – текущ статус на потребителя
- ☐ Broadcast – информация за този потребител, която получават всички останали потребители за него
- ☐ Error – количество на откритите грешки на Client CTI по време на работа. Това се среща при работа със стари версии на Client CTI.
- ☐ Search – търсене по зададен критерий
- ☐ Message for connected users – функция за изпращане на SMS към всички потребители свързани в момента към Server CTI. Пример:



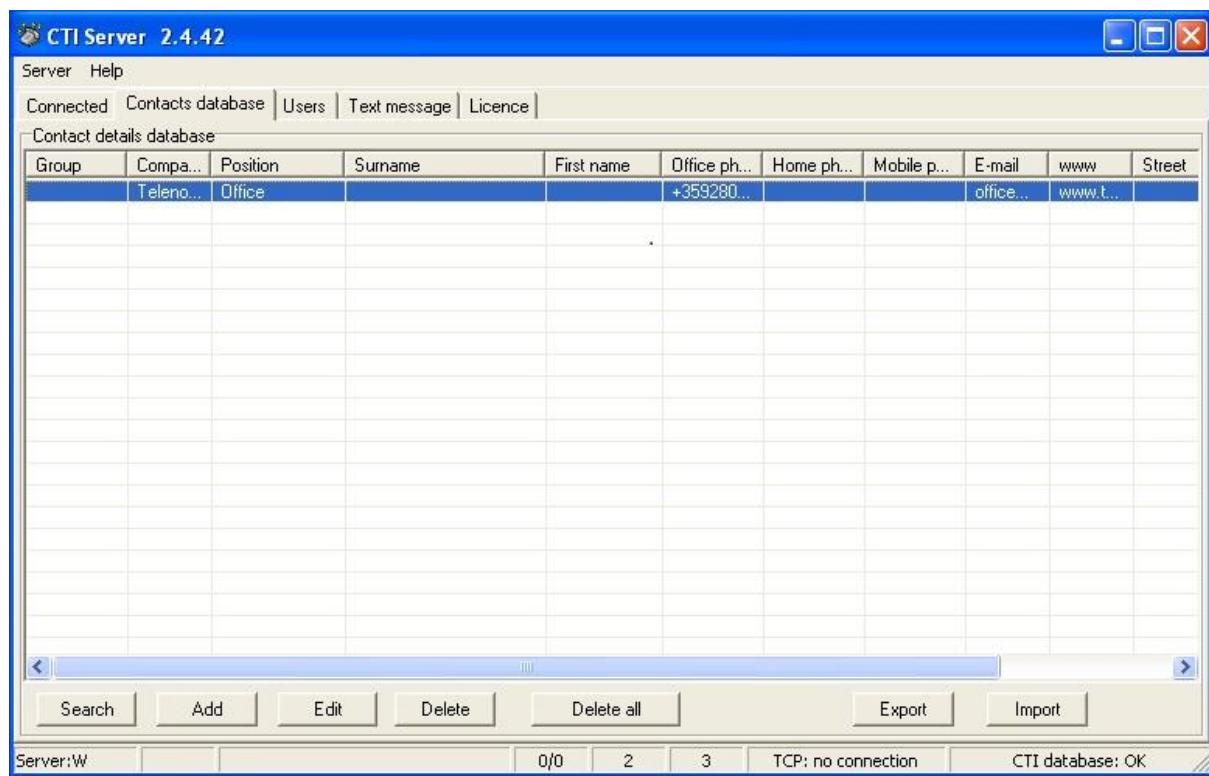
В най-долната част на основния прозорец на Server CTI се изобразява информация за:

- връзката с телефонната централа – COM или TCP.
- връзката с базата данни и нейния статус – *CTI Database : OK* – има връзка с базата данни, *CTI Database : Error* – няма връзка.

- връзката на Server CTI с телефонната централа. Пример за предния прозорец:
 Server:W – вид на трансляцията (W – запис, R – четене)
 Libra – модел на свързаната телефонна централа (Libra, Micra или Prima)
 0/0 – брой на командите обработени от сървъра
 1 – брой на свързаните в момента потребители

2.4. Управление на фирмения телефонен указател (база клиенти)

Изберете *Contact database*. Контактите се управляват от оторизирани ползватели.



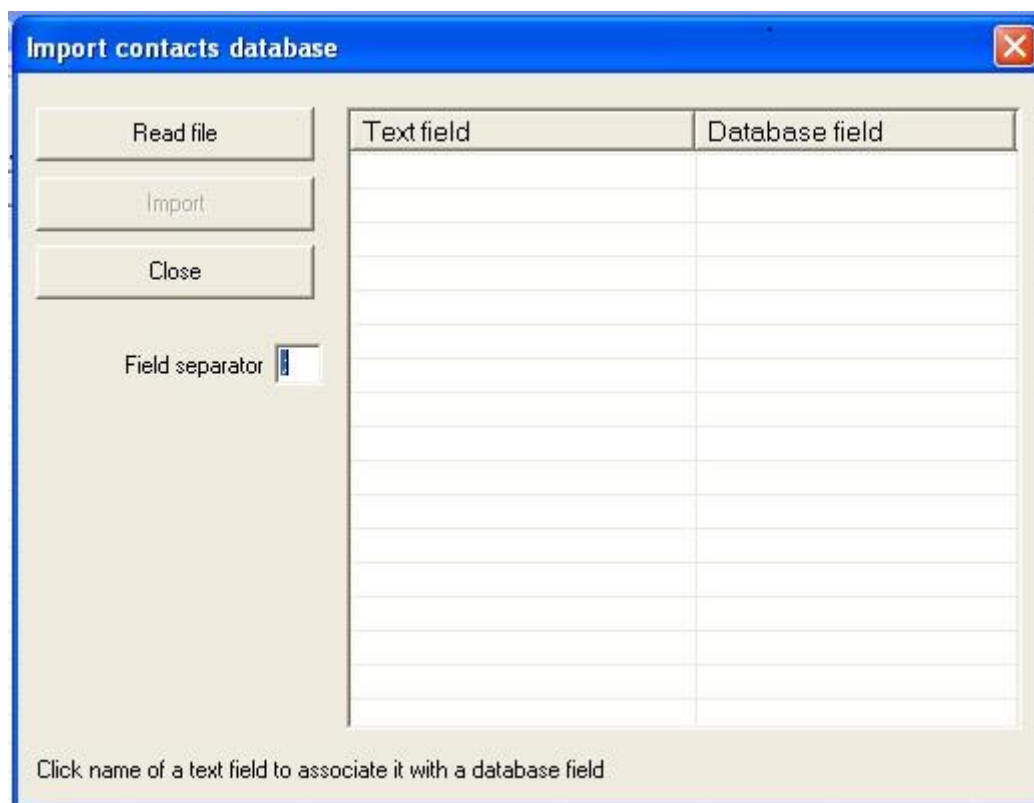
Възможно е добавяне, изтриване или редакция на контакт. При необходимост могат да се изтрият и всички въведени контакти.

Прозорец за добавяне на нов контакт и редакция на съществуващ:

Има възможност за импорт на контакти от csv файл и за експорт на базата контакти в csv формат. Изберете *Export*.

Можете да изберете само определени позиции с данни за контактите или всичките, а също и да ги препоредите в ред удобен за вас. След това натиснете бутон *Export* и изберете къде да запазите файла.

За да импортирате телефонен указател в Server CTI, натиснете бутон *Import*.



Чрез *Read file* намерете необходимия ви файл. В *Text field* са колоните от файла, а в *Database field* са съответните колони от базата с контактите.

2.5. Управление на ползвателите

Изберете *Users*. Ползвателите на системата се управляват централизирано от едно място – добавяне, редактиране, изтриване, промяна на права и пароли. След като се избере определен ползвател, в долния ляв ъгъл се показват неговите телефонни номера, а в десния ъгъл информация за последните му 30 входящи разговора.

При добавяне или редакция на ползвател се появява следния прозорец:

Полетата *Surname*, *Login* и *Password* се попълват задължително. Ако Platan CTI е интегрирана със система за отчитане на присъствието на служителите, трябва да се попълни и номера на служебната карта на служителя (три цифри). Ползвателя може да бъде сложен в дадена група от служители на базата

на някакъв признак – например счетоводство, продажби, производство и т.н. На ползвателя могат да се дадат определени права в зависимост от неговата работа.

3. Platan Client CTI

3.1. Инсталиране на Platan Client CTI

Програмата Client CTI работи само ако има връзка с Server CTI и база данни Firebird. От приложения към телефонната централа CD стартирайте файла *klient_CTI.exe* на компютъра, на който ще инсталирате програмата. Потвърдете, че приемате общите условия и извършете инсталацията по подразбиране, както ви води съветника. Приложението ще се стартира автоматично със стартирането на ОС на компютъра. Ако всичко работи, на долния ред на екрана (до иконата за часа) ще видите икона на телефон в зелен цвят. Ако приложението няма връзка с Server CTI, телефона ще е в червен цвят. Ако телефона мига в оранжев цвят, значи няма връзка между Server CTI и телефонната централа.

3.2. Конфигуриране на Platan Client CTI

Достъп до функциите на Client CTI получавате след като натиснете бутона със стрелката в долната част на основния прозорец на програмата.



За да затворите достъпа до функциите, натиснете същия бутон отново.

Изберете *CTI configuration*.

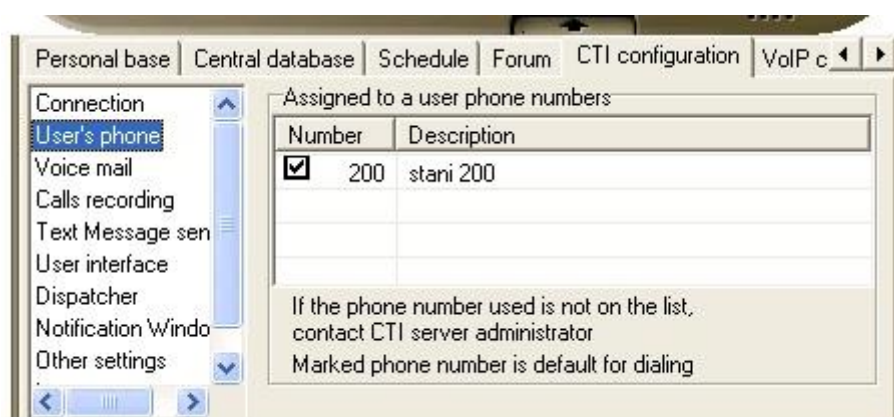


- Connection – въведете информация за връзката с Server CTI, име и парола за достъп. По време на въвеждане на данните полетата се оцветяват в червено. Потвърдете въведените данни с натискане на бутон Enter и полетата ще се оцветят в бяло. Натиснете бутон Connect. Ако всичко е наред ще получите потвърждение Connected. Ако няма връзка с сървъра ще получите съобщение Disconnected (проверете въведените данни и настройките на Firewall-a). Можете самостоятелно да смените вашата парола:

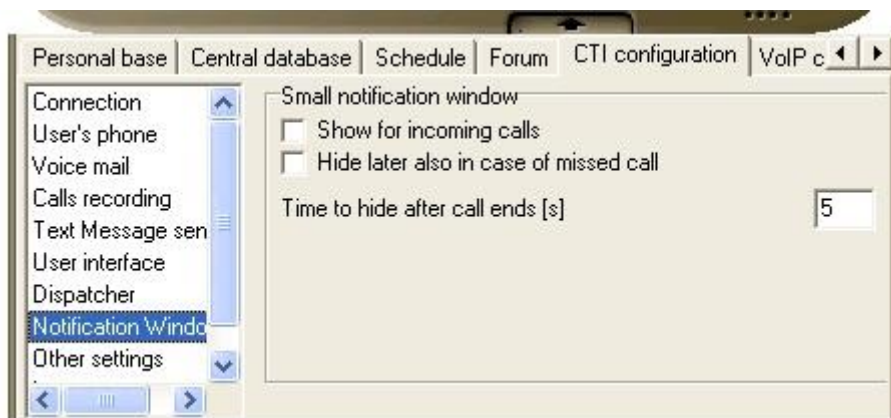


След това рестартирайте програмата.

- User's phone – въведете телефонния номер на ползвателя.



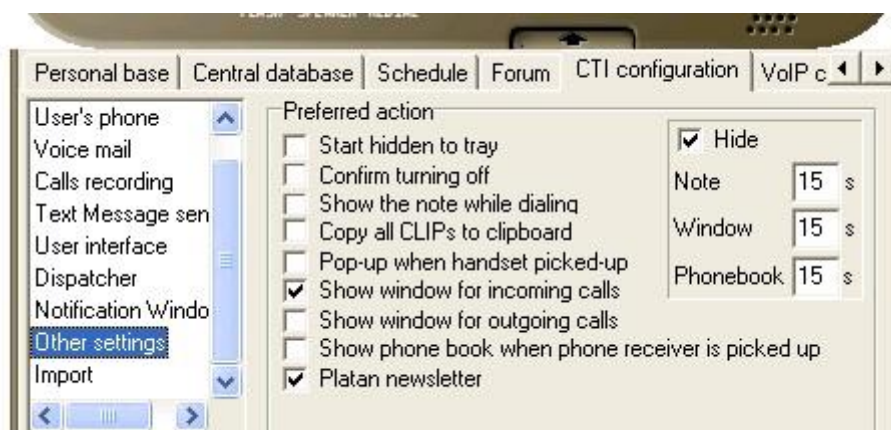
- User interface – изберете удобен за потребителя интерфейс
- Notification Window



При позвъняване на екрана на компютъра на потребителя се появява следния прозорец. Можете да изберете малък прозорец и времето, за което той се показва след последното позвъняване:



- ☐ Other settings – изберете необходимите ви настройки



- ☐ Import – импорт на телефонен указател от компютъра на ползвателя

3.3. Основни функции на Platan Client CTI

3.3.1. Информация за входящите повиквания

По време на входящо позвъняване програмата показва номера, който ви търси. Определянето на номера, който ви търси, се извършва на базата на неговия CLIP и след търсене в:

- персоналният телефонен указател
- фирмения телефонен указател
- в базата с ползватели на Platan CTI

Ако номера не бъде открит никъде, на екрана ще се изпише самия номер и надпис Unknown.

Ако линията, по която идва повикването не поддържа CLIP, на екрана ще се изпише No Clip.

Ако е избрана функцията Show the note while dialing, заедно с информацията за номера, който ви търси ще се покаже и прозорец с бележки за търсения.

Списък с входящите позвънявания се съхранява *History, Incoming calls*.

На екрана на Client CTI има списък с последните позвънявания, обозначени със съответните стрелки като входящи или изходящи. Ако изберете някое от позвъняванията и натиснете десен клавиш на мишката ще се покажат възможните опции:

- Call – позвънете на този номер
- Note – въведете номера в телефонния указател заедно с текстова бележка към него



3.3.2. Информация за изходящите повиквания

По време на изходящо повикване програмата показва номера, който избирате. Търсенето на номера се извършва в следния ред:

- персоналният телефонен указател
- фирмения телефонен указател
- в базата с ползватели на Platan CTI

При набиране на вътрешен номер, допълнително се показва информация за неговия статус и за неговото присъствие на работа в момента (ако Platan CTI е свързана със система RCP).

Списък с изходящите повиквания се съхранява *History, Outgoing calls*.

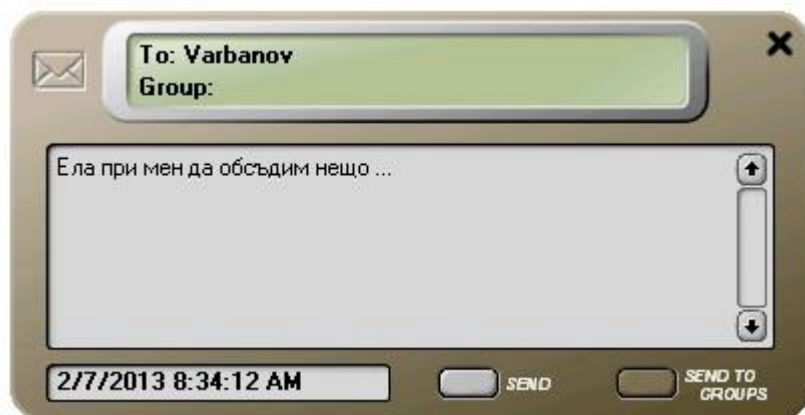
3.3.3. Изпращане на SMS-и между потребителите

Изберете *Users*.



От таблицата с ползвателите изберете този, на когото искате да изпратите SMS, кликнете два пъти върху него и ще се отвори прозорец за въвеждане на текстово съобщение (максимум 999 символа). Същия прозорец се отваря и ако само маркирате ползвателя и натиснете бутон Message for user/s. За да изберете няколко ползвателя задържете натиснат бутон CTRL на клавиатурата на компютъра докато ги маркирате. С бутон Message for all маркирате всички потребители свързани в момента към сървъра.

След като напишете съобщението натиснете бутон **Send**.



Ако искате да изпратите съобщението към всички членове на групата, към която принадлежи определен ползвател, натиснете бутон **Send to groups**.

Можете директно да отговорите на получено съобщение като натиснете бутон **Answer**, въведете вашия отговор и после натиснете **Send**.

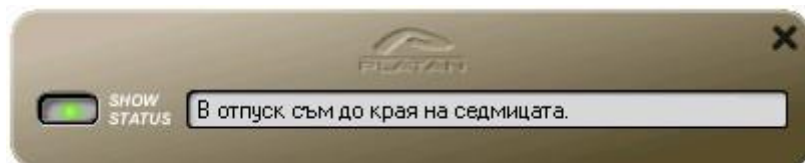
Всички получени и изпратени съобщения могат да се видят в **History, Messages**.

3.3.4. Настройка на собствения статус

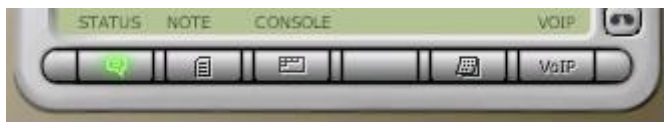
За да настроите вашия статус, който е видим от всички останали потребители, натиснете бутон **Status** от основния екран на програмата.



Появява се допълнителен прозорец, в който въведете текстово съобщение (до 30 символа) за вашия статус и после натиснете бутон **Show status**. После затворете прозореца **Status**.



Ако статуса е активен, бутон **Status** в основния прозорец на програмата свети в зелено. Другите ползватели, виждат на екрана на своите компютри вашия статус.



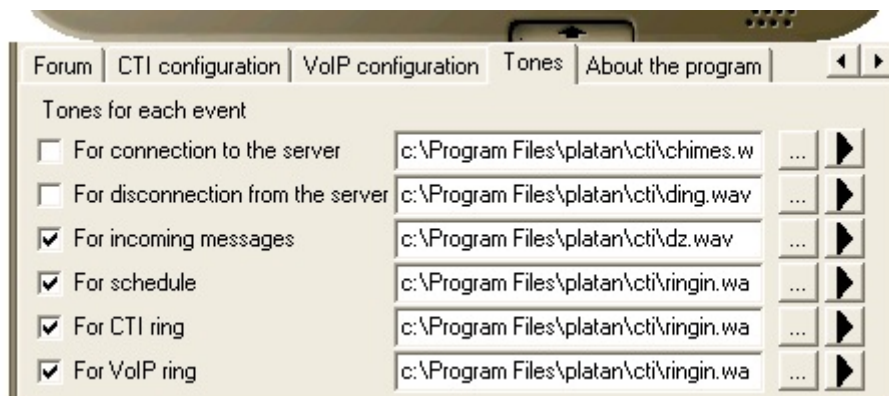
3.3.5. Функция Чат

Тази функция позволява едновременно изпращане на съобщения до всички регистрирани в Server CTI ползватели. Всеки ползвател, който влезе в чата, може да участва активно (да пише и чете) или пасивно (само да чете). Ако нов ползвател на CTI влезе в чата, на прозореца на програмата се появява съобщение за това. Историята на чата се премахва след излизане от програмата Client CTI.

Въведете текста, натиснете **Enter** и съобщението ви се появява в чата. След това то не може да бъде премахнато, нито коригирано. Можете да съобщите на избрани ползватели (или на всички) за начало на чат, като им изпратите съобщение в раздел **Message**.

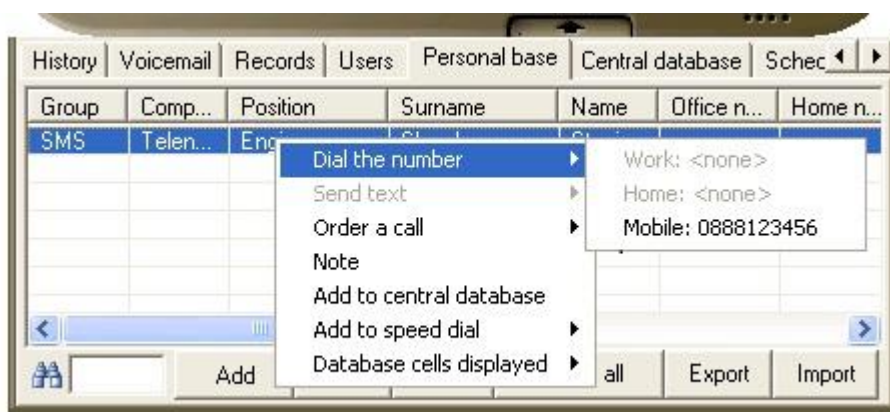
3.3.6. Звукови сигнали на програмата Client CTI

Програмата позволява да включите звукови сигнали известяващи за определени действия. Изберете *Tones* и след това изберете звуковия файл, който ще се възпроизвежда при конкретното действие. Можете да използвате и собствени звукови файлове във формат wav.



3.3.7. Персонален телефонен указател

Изберете *Personal base*. Персоналният телефонен указател е достъпен само за определения потребител.



Въвеждането на телефони в него става по следните начини:

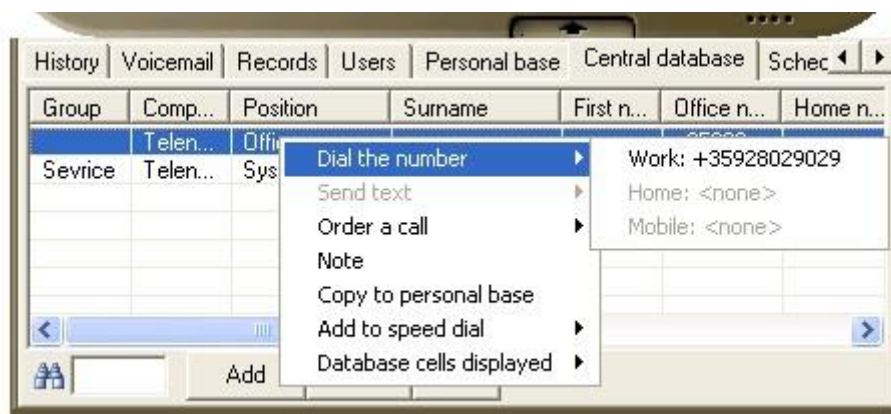
- имате входящо позвъняване и се отваря основния прозорец на програмата Client CTI. натиснете *Note* и попълнете необходимите данни в полетата.
- изберете *History*. От списъка с входящи и изходящи позвънявания маркирайте желанния номер и натиснете десния бутон на мишката. От опциите изберете *Add to personal base*.
- натиснете бутон *Add* от *Personal base*
- можете да копирате номера от *Central database* в *Personal base*. След като изберете необходимия телефон, натиснете *Copy to personal base*.

Изтриване на номер/номера става чрез бутон *Delete/ Delete all*.

Редактиране на въведен номер става чрез бутон *Edit*.



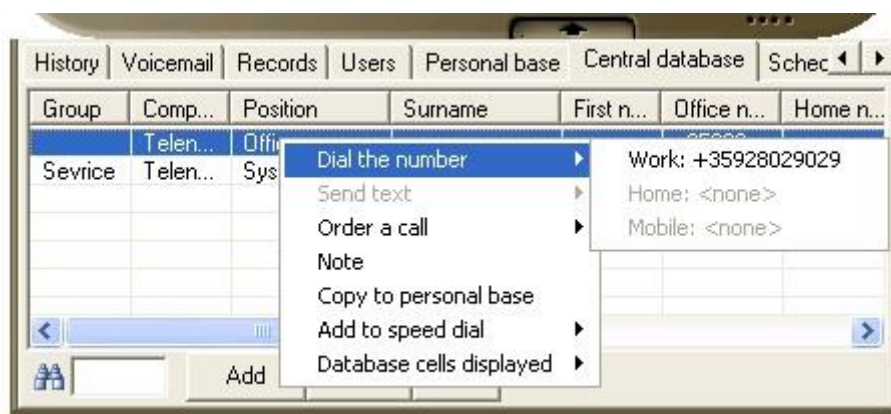
Всеки номер трябва да се въвежда със съответния префикс за набиране.



Натиснете бутона Find (нарисуван е бинокъл) за да търсите номер.

3.3.8. Фирмен (корпоративен) телефонен указател

Всички ползватели на Client CTI имат достъп до общата база с телефонни номера на клиенти и контрагенти на фирмата Central database. За да я достъпите натиснете *Central database*. Само упълномощени ползватели имат права да въвеждат, редактират или изтриват номера от тази база. Упълномощените ползватели могат да правят това чрез бутоните *Add*, *Edit* и *Delete*.



Ако ползвателя няма такива права, той няма и съответните бутони в прозореца *Central database*. Упълномощените ползватели могат да добавят телефони от персоналния си телефонен указател като натиснат *Personal base*, маркират желан номер и чрез десния бутон на мишката изберат опцията *Copy to central database*.

3.3.9. Избиране на номер и автоматично набиране

Чрез програмата Client CTI можете да набирате произволни номера, а също и автоматизирано да звъните на номера от фирмения или персоналния телефонен указател. Можете да направите това по някой от следните начини:

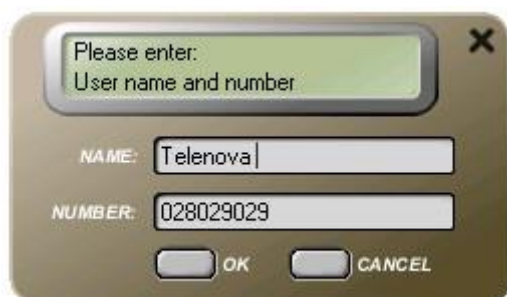
- ☐ С мишката на компютъра наберете произволен номер чрез бутоните за цифри на програма Client CTI и вдигнете телефонната слушалка. Чрез бутон *Back* изтривате въведените цифри.
- ☐ Чрез клавиатурата на компютъра наберете произволен номер и вдигнете телефонната слушалка. Чрез бутон *Back Space* на клавиатурата изтривате въведените цифри.
- ☐ Изберете *History*, маркирайте нужния номер от списъка с номера, натиснете десния клавиш на мишката и от появилите се опции изберете нужната – *Call Number* или *Auto Call* и вдигнете телефонната слушалка.
- ☐ Изберете *Personal base* или *Central Database*, маркирайте нужния номер от списъка с номера, натиснете десния клавиш на мишката и от появилите се опции изберете нужната – *Dial the Number* или *Auto Dial* и вдигнете телефонната слушалка.

3.3.10. Съкратени номера

Чрез програмата Client CTI можете да определите до 32 съкратени номера, които централата избира автоматично след кликане с мишката върху полето на съответния номер и вдигане на слушалката в съответствие с командата на екрана на програмата.



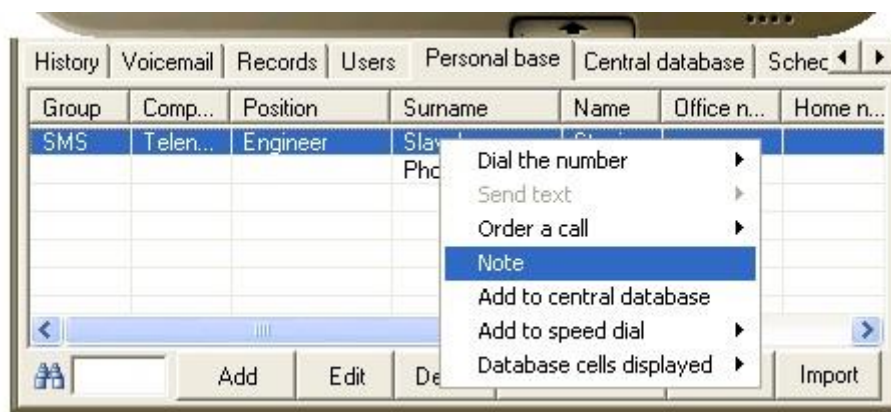
Добавяне, изтриване и редактиране на съкратени номера заедно с кратко описание можете да извършвате по следния начин: кликнете два пъти с мишката върху полето на съответния номер и ще се появи следния прозорец:



Въведете описанието и номера и натиснете ОК. Като съкратени номера могат да се добавят и номера от персоналния или фирмения телефонен указател – маркирайте желанния номер, натиснете десния клавиш на мишката и изберете Add to Speed Dial.

3.3.11. Бележки

Чрез програмата Client CTI можете да добавяте бележки към телефонни номера (клиенти) от персоналния или фирмения телефонен указател. Ако функцията Open a note when you call е активирана в програмата, прозореца с бележката ще се появява при всяко позвъняване. Ако тази функция не е активирана можете ръчно да отворите прозореца за бележка като маркирате номера, натиснете десния клавиш на мишката и изберете Note.



Ще се отвори прозорец с бележки към номера. За да добавите бележка или да редактирате въведена такава натиснете бутон Edit Note.



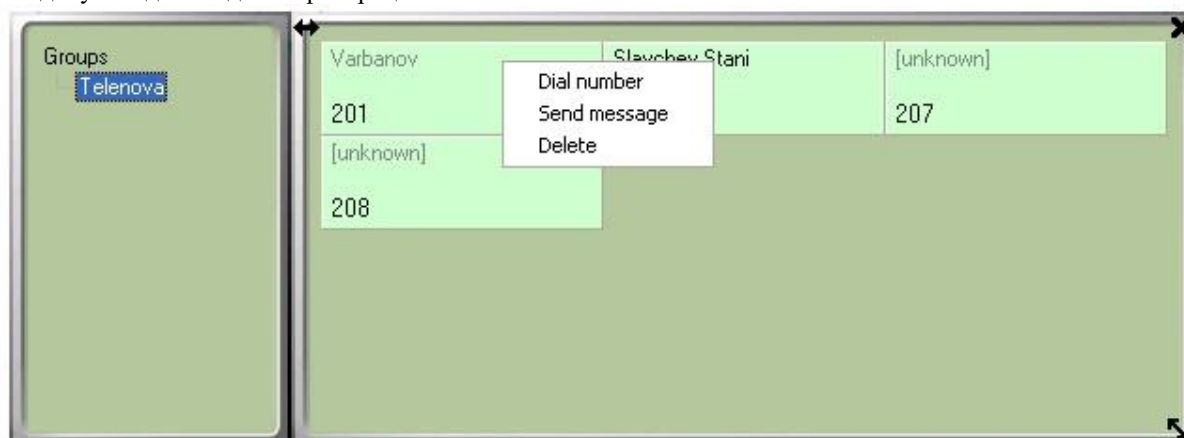
За да запомните промените натиснете бутон Add to.

3.3.12. Конзола

Чрез програмата Client CTI можете да имате наблюдение (мониторинг) на телефонните разговори на даден абонат/и на централата, които имат инсталирана програма Client CTI и в момента са свързани към Server CTI. Това е полезно, за да можете да видите дали в момента абоната е свободен или зает още преди да му позвъните. За да активирате прозореца *Console* е необходимо да изберете *Configuration, User interface* и *Console*. Можете да включите прозореца и като кликнете с десния бутон на мишката върху иконата на програмата на вашия компютър



По-долу виждате вида на прозореца Console.



В левия прозорец е списъка на групите, които са дефинирани от ползвателя. За да добавите нова група, кликнете с десния бутон на мишката и изберете Add Group. При добавяне на нова група или редактиране на съществуваща се появява прозорец, в който трябва да впишете името на групата. С допълнителните команди можете да изтриете всички групи или само избраната.

В десния прозорец се намират избраните от ползвателя абонати, върху които той иска да има мониторинг. Нов абонат можете да добавите с десния бутон на мишката. Добавяте само абоната, а програмата автоматично добавя останалите данни за него – име, статус и дали е активен. Ако абоната в момента не е активен (регистриран в Server CTI) описанието на позицията му е в сив цвят.

За да изпратите SMS на даден абонат, кликнете върху него с десен бутон и изберете *Send message*. Ако искате да изтриете абоната от групата изберете *Delete*. Ако абоната в момента е вдигнал слушалката (говори или набира) неговия прозорец се оцветява в червено.



Ако прозореца на абоната е бял с мигащ телефон, това означава, че в момента някой му звъни.



Можете да позвъните на всеки абонат от прозореца на конзолата като кликнете върху неговия прозорец с левия бутон на мишката. След появата на следния прозорец



имате 5 секунди да вдигнете слушалката за да започне набирането на номера.

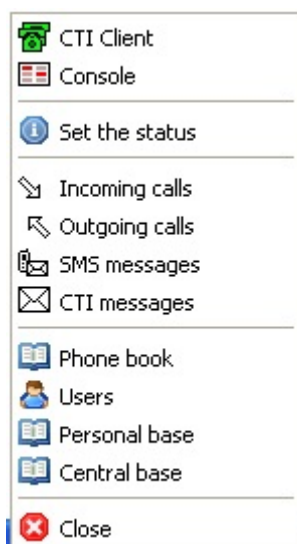
Размера на прозореца на конзолата може да се променя с мишката от дясната долна част.

3.3.13. Бърз достъп до функции

Можете да получите бърз достъп до някои най-важни функции на програмата Client CTI чрез кликане с десния бутон на мишката върху иконата на програмата на вашия компютър.



Появява се падащо меню, от което можете да изберете необходимата функция:



Ако сте в програмата client CTI, можете да използвате следните комбинации от клавиши за да стартирате бързо желаната функция:

Alt+h – History

Alt+u – Users

Alt+f – Чат

Alt+b – персонален телефонен указател (personal base)

Alt+s – фирмен телефонен указател (central database)

Alt+t – календар

Alt+k – configuration

Alt+d – sounds

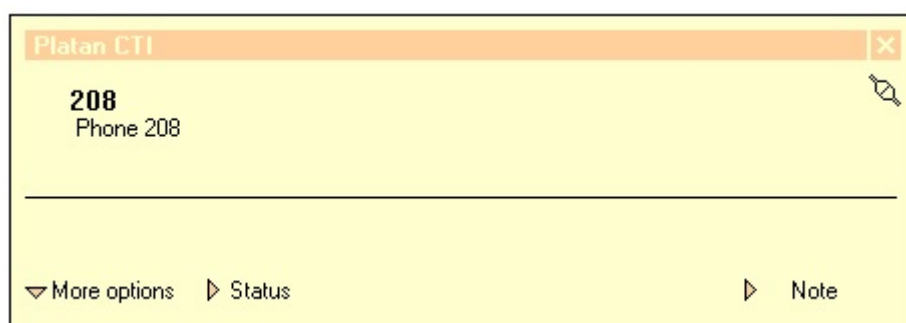
Alt+p – about Client CTI

3.3.14. Промяна на основния прозорец във вид Modern

Можете да смените стандартния основен прозорец (Default – прилича на телефонен апарат с голям дисплей) на програмата Client CTI с нов (Modern – правоъгълен прозорец, цвета на който можете да смените).

Прозореца Modern е с по ограничени възможности - нямате достъп до персонални 32 съкратени телефонни номера и не можете да избирате телефонни номера с клавиатурата на компютъра или с мишката. Останалите функции са същите, разликата е само в графичния дизайн.

За да превключите на Modern изберете *Configuration CTI, Modern*.



4. Работа на телефонната централа с Platan Server CTI

За да работи телефонната централа със системата Platan CTI трябва да активирате всички опции показани по-долу.

CTI and rescue services ☒

CTI

PCTI commands

☒ C01	☒ C14	☒ VM
☒ C02	☒ C15	☒ VB
☒ C03	☒ C16	☒ GSM
☒ C04	☒ C17	☒ SMS
☒ C10	☒ STER	☒ DM
☒ C11		☒ DW
☒ C12		☒ RW
☒ C13		☒ GWW

Rescue services

Number transferred by:

☐ CLIP (Calling Party Subaddress)

☐ UUS (User - User)

Number received by:

☐ CLIP and UUS