

TK-Suite Basic

Software per i Sistemi XF

GUIDA
PER AMMINISTRATORI

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
<i>Come funziona TK-Suite?</i>	3
<i>Utenti in rete e diritti di accesso</i>	3
<i>Impostazioni di rete</i>	3
<i>Protezione dei dati di TK Server</i>	4
TK-SUITE CLIENT	5
IMPOSTAZIONI	5
<i>Visualizzazione dell'interfaccia utente</i>	5
<i>Impostazioni e configurazione</i>	5
<i>Modalità di funzionamento</i>	6
APPLICAZIONI TK-SUITE	8
TK-Suite Menù	8
Configurazione TK-Suite	8
TK-SUITE SET	9
<i>Help contestuale e glossario</i>	10
<i>Menù dei comandi</i>	10
TK-SUITE BILL	11
<i>Menù dei comandi</i>	12
<i>Archivi</i>	12
<i>Filtri</i>	13
<i>Lista chiamate</i>	14
<i>Confronto statistico</i>	15
<i>Andamento statistico</i>	16
TK-SUITE CONTACT	16
<i>Modalità "Visualizzazione"</i>	17
<i>Modalità "Modifica"</i>	18

INTRODUZIONE

Fitre TK-Suite è una un insieme di programmi che permettono di dare valore aggiunto al vostro centralino Fitre XF. Attraverso una semplice installazione ed una comoda interfaccia utente per impostare e gestire il proprio centralino, TK-Suite fornisce all'utente un completo 'database' di contatti, la possibilità di effettuare chiamate e ripetizioni delle stesse, e tutta una serie di altre funzioni che vedremo nel seguito.

L'architettura e la composizione modulare del software, ne consentono l'utilizzo in una rete di computer.

Come funziona TK-Suite?

Alla base di TK-Suite c'è l'applicazione "TK-Suite Server", da qui in poi identificata col nome "TK server", per semplicità; TK server verrà installato sul computer che è fisicamente collegato al centralino, tramite connessione seriale, ISDN o USB.

TK server provvederà a fornire tutte le funzionalità di configurazione e gestione a tutti gli altri computer presenti in rete; su questi ultimi si renderà necessaria la sola installazione di una piccola applicazione, "TK-Suite Client" (d'ora in poi identificata come "TK Client").

TK Client fornisce all'utente un'interfaccia per effettuare e ricevere telefonate, gestione degli appuntamenti e degli appunti e tutta una serie di altre funzioni.

Configurazioni alternative

TK Server e TK Client possono essere installati anche su di un unico computer!

TK Server contiene al suo interno ben 3 applicazioni utilizzabili con i centralini Fitre XF:

- TK-Suite SET (per la programmazione del centralino)
- TK-Suite BILL (per la gestione della tassazione)
- TK-Suite Contact (la vostra rubrica telefonica)

Tutte queste applicazioni possono essere eseguite ed utilizzate attraverso TK Client; ciononostante, è sufficiente l'utilizzo di un generico browser internet per poterle utilizzare.

Utenti in rete e diritti di accesso

Alla base di qualunque sistema multi utente, vi è una gerarchia di accesso; questo per evitare che un qualunque utente che abbia accesso alla rete sia in grado, ad esempio, di chiamare l'ultimo numero composto da un altro utente o di accedere ad una rubrica personale non sua.

Ad ogni utente viene perciò associato un 'nome utente' ed una 'password'; questa combinazione verrà usata da ciascun utente per avviare il TK Client ed avere accesso alle proprie risorse.

Solo l'utente amministratore, 'Admin', avrà la facoltà di creare, modificare o cancellare gli utenti; l'utente 'admin' è creato in fase di installazione e non può essere rimosso dal sistema.

Nel caso di installazione di TK-Suite in un ambiente multi utente, il primo passo da compiere è la creazione degli utenti e l'assegnamento dei relativi diritti; appena conclusi i passi fondamentali, l'utente 'admin' potrà assegnarsi una password per rendere sicuro il proprio profilo.

Impostazioni di rete

Essendo TK-Suite un programma basato su un architettura client-server, una corretta e funzionante infrastruttura di rete è un requisito fondamentale ai fini del suo funzionamento; nel caso di utilizzo su singolo computer, l'unica richiesta è la presenza a livello di sistema operativo del protocollo TCPI/IP (impostazione presente di default su ogni sistema operativo).

Inoltre, nel caso in cui sia presente un Firewall a protezione di TK-Suite Server (sia interno che esterno al computer), si raccomanda di rendere visibili dall'esterno le porte TCP 5080 e 5081.

Protezione dei dati di TK Server

Per come è stato strutturato TK-Suite, tutte le informazioni ed i dati "vitali" sono memorizzati esclusivamente sul computer su cui è installato TK Server; per questo motivo, al fine di salvaguardare tutti i dati memorizzati (contatti, elenchi chiamate e configurazioni del centralino) è sufficiente eseguire un back-up continuo dei dati contenuti nella directory "var" presente nella cartella di installazione di TK Server.

La cartella contiene due sotto cartelle:

- "var\dbf": contiene i file "contact.dbf" e "bill.dbf" nei quali sono memorizzati tutti i dati di TK-Suite Contact e di TK-Suite Bill
- "var\files": dove TK Server memorizza tutte le configurazioni del centralino salvate dagli utenti (file .tkf)

Nella directory "var" sono inoltre presenti il file "users.xml" che contiene le informazioni sugli utenti definiti ed il file "tksock.ini" nel quale sono memorizzate le impostazioni di funzionamento di TK Server.

Nota: nei rari casi di malfunzionamento hardware, è conveniente aver provveduto ad una copia aggiornata di questi files per poter velocemente riportare il sistema in funzione.

TK-SUITE CLIENT

IMPOSTAZIONI

TK-Suite Client vi permette di utilizzare in maniera semplice ed efficace le funzioni CTI del vostro Sistema XF; in base alla versione FW ed al tipo di sistema XF in uso, l'utente potrà più o meno gestire ed utilizzare tutte le principali funzioni del sistema.

Si rimanda alla "Guida d'uso" per una più dettagliata spiegazione delle singole funzioni offerte dall'applicazione; in questa guida ci si limiterà ad una presentazione delle funzioni offerte.

Visualizzazione dell'interfaccia utente

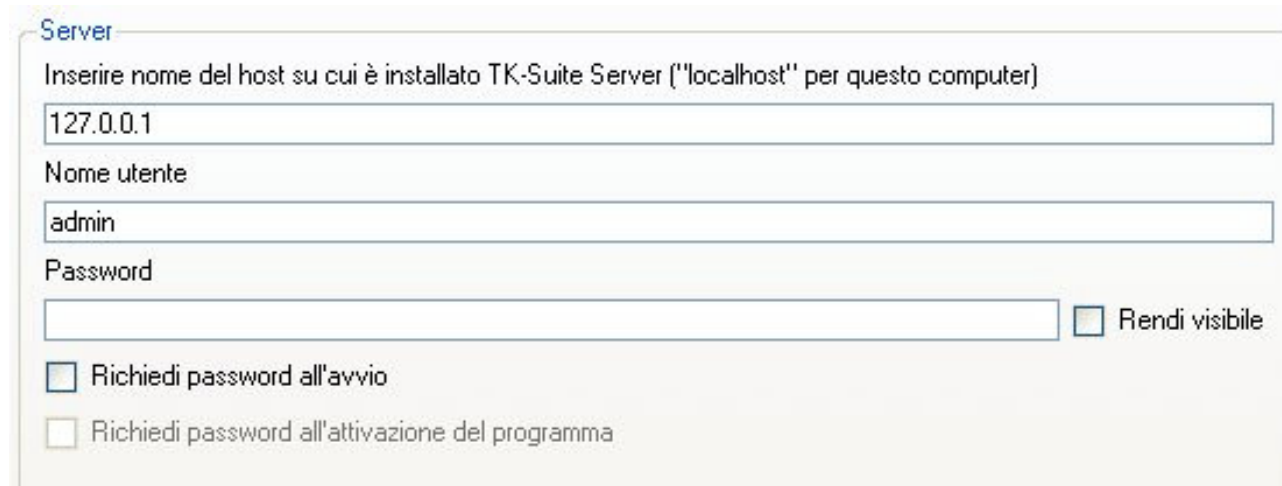
Se in fase di installazione è stato scelto di inserire TK-Suite Client nel gruppo di avvio automatico di Windows, l'applicazione sarà avviata automaticamente ad ogni avvio del computer; per rendere visibile l'interfaccia utente del programma, fare clic con il tasto sinistro del mouse sull'icona dell'applicazione presente nella 'system tray' di Windows (figura sotto).



Impostazioni e configurazione

Indirizzo IP TK Server

Accedere al menù "File→Preferenze" (in alternativa usare la sequenza "CTRL+E") per definire l'indirizzo IP di TK Server in modo da poter permettere a TK Client di collegarsi; l'indirizzo IP di TK Server può essere determinato eseguendo il comando "ipconfig" dal "Prompt di comando" di Windows sul computer sul quale TK-Server è in esecuzione.



Se TK Client e TK Server sono in esecuzione sullo stesso computer, inserire come indirizzo IP il valore "127.0.0.1" o il nome "localhost" (come mostrato in figura).

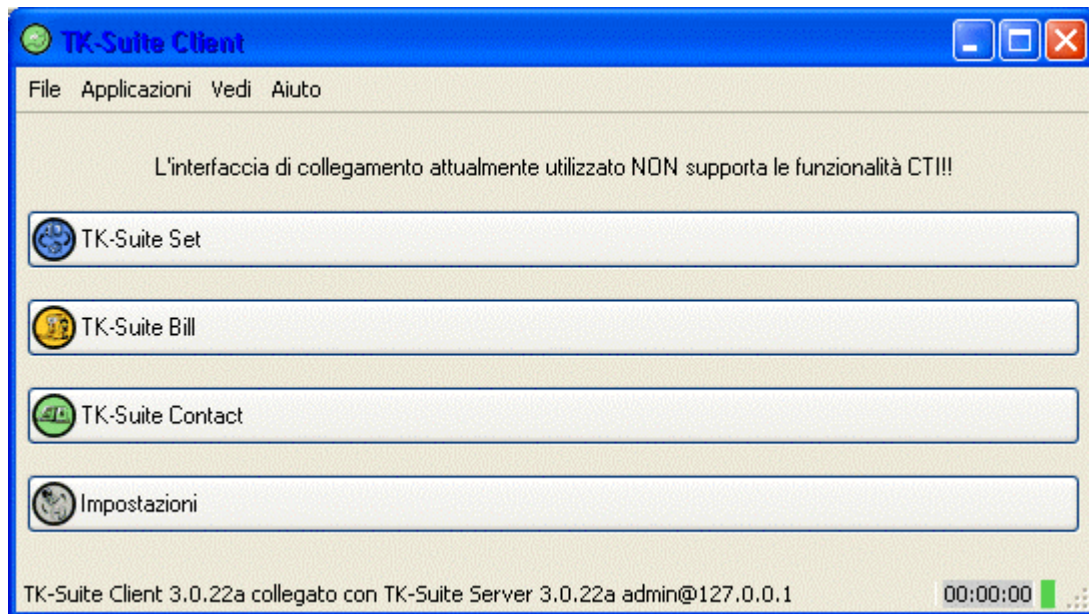
'Nome utente' e 'password'

La definizione di 'nome utente' e 'password' da utilizzare avviene nella stessa finestra di dialogo utilizzata al paragrafo precedente.

I valori inseriti verranno inviati a TK Server che ne controllerà l'esattezza e consentirà la registrazione dell'utente; nel momento in cui una connessione sarà stata instaurata e la fase di registrazione si sarà conclusa con successo, nella parte bassa sulla destra della finestra di TK Client apparirà una barra verde. Nel caso in cui la barra continuasse a rimanere rossa, controllare che TK Server sia effettivamente raggiungibile, ed in esecuzione, oppure verificare la correttezza dei valori di autenticazione.

Modalità di funzionamento**Modalità passiva**

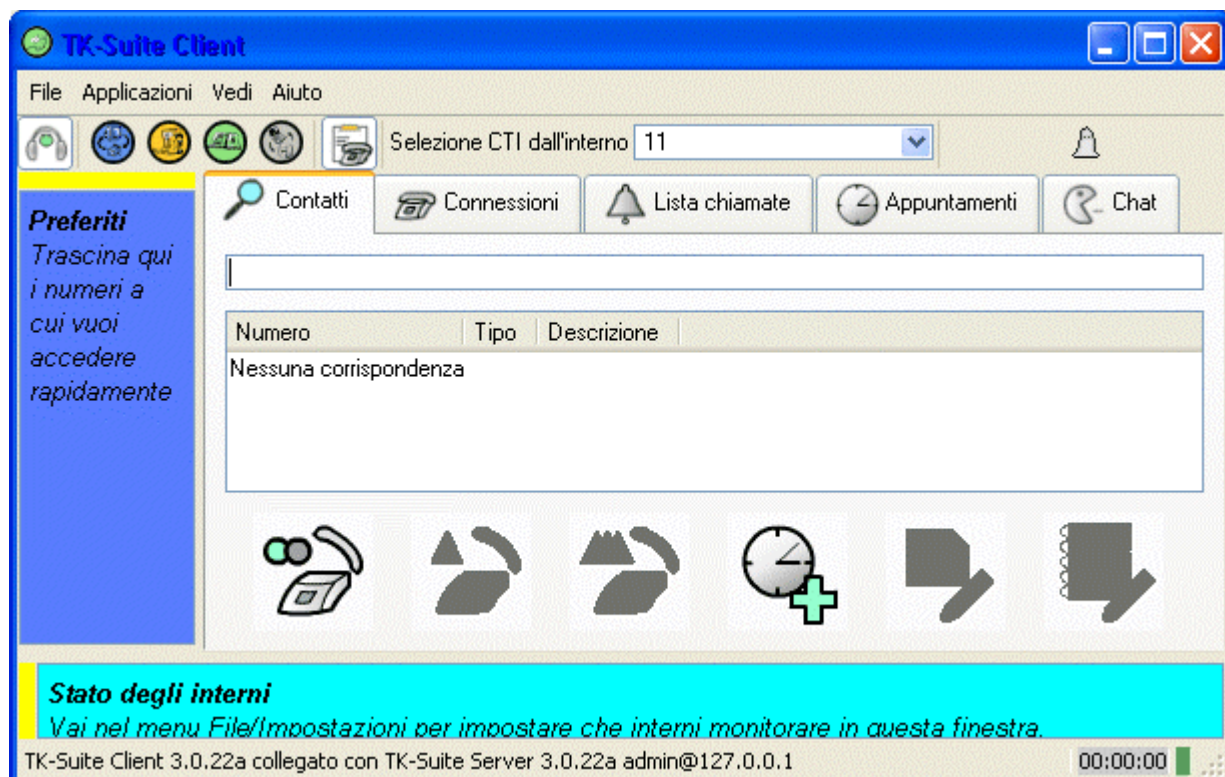
Se si sceglie la modalità passiva come interfaccia di collegamento tra TK Server ed il centralino, TK Client verrà utilizzato esclusivamente come applicazione di lancio per gli altri programmi di TK-Suite.



Tutte le funzionalità elencate nel seguito non sono disponibili in questa modalità.

Modalità attiva

Scegliendo invece come interfaccia di collegamento tra TK Server e centralino la modalità attiva, verranno rese disponibili tutte le funzionalità CTI; inoltre, l'interfaccia utente di TK Client cambierà, come mostrato in figura.



Le funzioni CTI, che si aggiungono alle altre applicazioni già disponibili in modalità passiva, comprendono la possibilità di generare chiamate e di monitorare lo stato degli interni e le chiamate attive; sommando la possibilità di gestire appunti, appuntamenti e contatti, otteniamo una piattaforma di lavoro CTI altamente professionale.

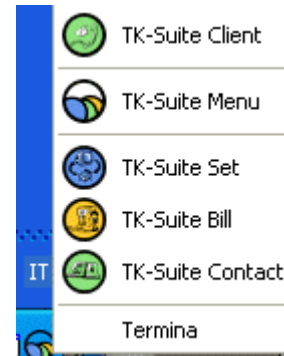
Inoltre, tutte queste prestazioni sono disponibili su tutti i computer che si collegano a TK Server.

APPLICAZIONI TK-SUITE

TK-Suite Menù

Il Menù di TK-Suite permette di passare da un'applicazione ad un'altra, di autenticarsi come altro utente e di ottenere informazioni sulla versione software in uso.

Per accedere al Menù, fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona di TK-Suite posta nella 'System tray' (figura a destra); in alternativa, quando si sta utilizzando una delle applicazioni della suite, è possibile passare al Menù utilizzando l'apposita icona posta nell'angolo in alto a destra della finestra (mostrata nella figura a sinistra).



Il Menù di TK-Suite vi permette di avviare una delle applicazioni, TK Set, TK Bill o TK Client, semplicemente facendo clic sulla relativa icona; può capitare che non siano presenti tutte e tre le icone, ed il motivo è da ricercare nei 'diritti' che sono stati assegnati all'utente che sta accedendo al menù.

Per autenticarsi come altro utente, fare clic sull'icona con la chiave (mostrata in figura); si aprirà una finestra con i campi 'nome utente' e 'password' necessari per l'autenticazione.

Inserire Nome Utente e Password.
Per autenticarsi come Amministratore, utilizzare
admin come Nome Utente.

Nome Utente

Password

Infine, nella parte inferiore della finestra, è possibile ottenere le informazioni relative alla versione software del TK Serve a cui si è collegati ed altre informazioni di sistema.

Configurazione TK-Suite

La pagina per la configurazione di TK-Suite è accessibile direttamente da TK Client oppure dal Menù presentato al paragrafo precedente; in entrambi i casi è sufficiente fare clic sulla relativa icona, di colore grigio. La pagina presenta diverse categorie di configurazione, accessibili facendo clic col mouse sulla loro indicazione.

Interfaccia

In questa pagina è possibile selezionare la modalità ed il tipo di interfaccia da utilizzare per il collegamento di TK Server al centralino XF; questa impostazione è normalmente effettuata durante la fase di installazione di TK Server. Ciononostante, se si rendesse necessario modificare questo parametro, è possibile effettuarlo attraverso questa schermata.

- **Interfaccia attiva:** la scelta di questa categoria di interfacce comporta che il collegamento sia instaurato all'avvio di TK server e tenuto attivo fino alla chiusura del processo stesso (per questo motivo l'interfaccia selezionata resterà sempre 'impegnata' e non utilizzabile da altre applicazioni). Poiché le applicazioni CTI richiedono la possibilità di inviare e ricevere messaggi verso e dal centralino in qualunque istante (ad esempio all'arrivo di una chiamata), è

necessario selezionare la modalità di connessione attiva per poter disporre delle funzionalità CTI.

- **Interfaccia passiva:** questo tipo di connessione prevede l'occupazione dell'interfaccia esclusivamente durante il trasferimento dei dati, ad esempio l'invio o la ricezione della configurazione del centralino; per questo motivo non sarà possibile utilizzare le funzionalità CTI.

Gestione utenti

Oltre all'utente 'admin', creato in fase di installazione e non cancellabile, è possibile creare ulteriori utenti assegnando a ciascuno di essi 'diritti' differenti; mentre le applicazioni TK Bill e TK Contact sono accessibili sono 'in toto', varie opzioni di TK Set possono essere distintamente rese accessibili o limitate.

Si osservi la figura sotto in cui sono riassunti i 'diritti' assegnabili a ciascun utente:

	Nome utente Password	Telefoni assegnati	Diritti di accesso		
	admin <input type="text"/>	Tutti	Rubrica telefonica	Filtro chiamate	Avvia Chat
			Impostazioni telefono	Timer	Gestione utenti
			Tasti funzione	Imposta LCR	Amministratore
			Deviazioni telefono	Gestione costi di tassazione	
	ste <input type="password"/>	+ <input type="text" value="12345678901 (298)"/> <input type="checkbox"/> Limita informazioni CTI	Rubrica telefonica	Filtro chiamate	Avvia Chat
			Impostazioni telefono	Timer	Gestione utenti
			Tasti funzione	Imposta LCR	Amministratore
			Deviazioni telefono	Gestione costi di tassazione	

→ Nuovo utente

- **Telefoni assegnati:** qui è possibile selezionare gli interni a cui l'utente avrà accesso; i telefoni selezionabili attraverso TK Client saranno quelli definiti in TK Set ed inseriti in questo elenco
- **Rubrica telefonica:** l'utente è autorizzato alla gestione (aggiunta, modifica e cancellazione) della rubrica interna al centralino attraverso TK Set
- **Impostazioni telefono, Tasti funzione, Deviazioni telefono, Timer & Filtro chiamate:** l'utente può accedere alle relative pagine di configurazione di TK Set, ed impostare le opzioni esclusivamente dei telefoni ad esso assegnati
- **Gestione costi di tassazione:** l'utente può visionare i dati di tassazione relativi al proprio o ai propri telefoni assegnati; non è però comunque in grado di cancellarli o di spostarli in archivi
- **Gestione utenti:** l'utente è autorizzato a creare e/o modificare altri utenti
- **Amministratore:** è possibile creare un ulteriore utente 'admin', assegnandoli però un identificativo differente

TK-SUITE SET

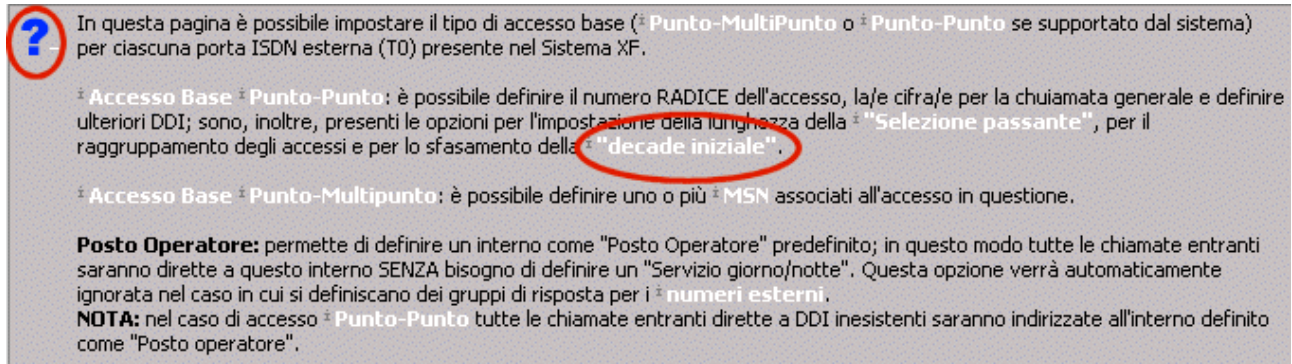
L'applicazione TK-Suite Set consente di programmare tutte le funzioni del vostro centralino Fitre XF; inoltre, permette di caricare, salvare oppure stampare le configurazioni. Il programma è organizzato in sottopagine che raggruppano le funzioni ed i servizi in base alle loro tematiche.

Poiché i parametri disponibili variano in funzione del centralino Fitre XF in uso, si rimanda al "Help contestuale" ed al "Glossario" forniti con TK-Suite Set; nei prossimi paragrafi sarà spiegato come accedere a queste risorse.

Per avviare TK-Suite Set fare clic sulla relativa icona azzurra in TK Client oppure sulla stessa icona presente nel Menù di TK-Suite.

Help contestuale e glossario

In ciascuna pagina di TK-Suite Set sono presenti due “punti interrogativi”, facendo clic sui quali è possibile accedere al Help contestuale oppure al glossario; il primo è situato nella parte centrale della finestra ed è di colore blu (cerchiato nella figura sotto riportata).



In questa pagina è possibile impostare il tipo di accesso base (Punto-MultiPunto o Punto-Punto se supportato dal sistema) per ciascuna porta ISDN esterna (T0) presente nel Sistema XF.

Accesso Base Punto-Punto: è possibile definire il numero RADICE dell'accesso, la/e cifra/e per la chiamata generale e definire ulteriori DDI; sono, inoltre, presenti le opzioni per l'impostazione della lunghezza della "Selezione passante", per il raggruppamento degli accessi e per lo sfasamento della "decade iniziale".

Accesso Base Punto-Multipunto: è possibile definire uno o più MSN associati all'accesso in questione.

Posto Operatore: permette di definire un interno come "Posto Operatore" predefinito; in questo modo tutte le chiamate entranti saranno dirette a questo interno SENZA bisogno di definire un "Servizio giorno/notte". Questa opzione verrà automaticamente ignorata nel caso in cui si definiscano dei gruppi di risposta per i numeri esterni.

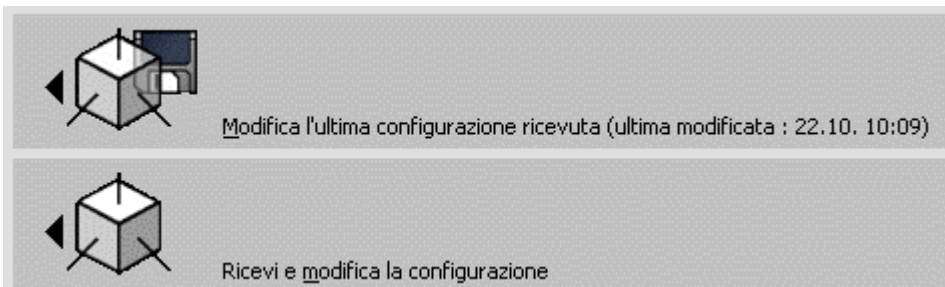
NOTA: nel caso di accesso Punto-Punto tutte le chiamate entranti dirette a DDI inesistenti saranno indirizzate all'interno definito come "Posto operatore".

Il secondo, che permette di accedere al glossario, è di colore grigio ed è posto in alto a sinistra vicino all'indicazione del centralino in uso; il glossario è accessibile anche facendo clic direttamente sulle voci in esso contenute ed evidenziate in bianco nel Help contestuale (facendo riferimento alla precedente figura, la voce “decade iniziale”).

Menù dei comandi

Nella parte superiore della finestra di TK-Suite Set sono presenti i principali comandi dell'applicazione:

- **Ricevi:** questo comando permette di leggere la configurazione attualmente caricata nel centralino; sono disponibili due opzioni (si veda figura). “Modifica l'ultima configurazione” che permette di lavorare sull'ultima configurazione letta e mantenuta nella memoria interna del server; questa opzione permette di evitare di rileggere i dati dal centralino quando si è sicuri che non siano state fatte modifiche dall'ultima lettura.



“Ricevi e modifica” che effettivamente legge la i dati dal centralino e sovrascrive l'eventuale configurazione memorizzata dal server.

- **Invia:** questo comando invia la configurazione presente nella memoria interna del server al centralino, rendendo così effettive le modifiche apportate
- **Carica:** il comando permette di accedere al disco fisso del proprio computer e caricare una configurazione precedentemente salvata
- **Salva con nome:** questa opzione permette di salvare una configurazione creata sul disco fisso del proprio computer. Si osservi l'opzione “Salva una copia” mostrata in figura.

File situato nel proprio PC


→ Esporta

File situato nel SERVER

☒ ☐ Salva una copia (non vengono modificati i dati iniziali).

Se ad esempio si legge una configurazione dal centralino e la si salva, il programma considererà questa configurazione come completamente nuova; utilizzando questa opzione il programma terrà invece traccia delle sole modifiche effettuate a partire da quella originale, evitando così l'invio dell'intera configurazione a fronte di modifiche minime.

- **Stampa:** il comando permette di generare una stampa contenente tutti o alcuni parametri di configurazione del centralino; scegliendo questa opzione si aprirà una maschera di selezione che permetterà di decidere quali campi stampare (si veda figura)

→ Seleziona tutte le pagine → Deseleziona tutte le pagine  Anteprima di stampa. Utilizzare la funzione "Stampa" del proprio Browser per eseguire la stampa. **NOTA per utenti "Inter"** funzionamento, attivare immagini nel menu "St

<input type="checkbox"/> Equipaggiamento del Sistema XF	<input type="checkbox"/> Abilitazioni esterne	<input type="checkbox"/> Impostazioni servizio X.31
<input type="checkbox"/> Assegnamento numeri esterni	<input type="checkbox"/> Prefissi consentiti e bloccati	<input type="checkbox"/> Manutenzione Sistema XF
<input type="checkbox"/> Piano di numerazione interna	<input type="checkbox"/> Configura XF-phones	<input type="checkbox"/> Fusi orari
<input type="checkbox"/> XF-phones, Terminali Analogici	<input type="checkbox"/> Impostazione Telefoni	<input type="checkbox"/> Ulteriori parametri
<input type="checkbox"/> Terminali ISDN	<input type="checkbox"/> Servizio sveglia	<input type="checkbox"/> Rubrica telefonica del Sistema XF
<input type="checkbox"/> Definizione gruppi interni	<input type="checkbox"/> Impostazioni di chiamata	
<input type="checkbox"/> Servizio giorno	<input type="checkbox"/> Impostazione addebiti, e CTI	
<input type="checkbox"/> Servizio Notte	<input type="checkbox"/> Limiti di costo	
<input type="checkbox"/> Rinvio su non risposta	<input type="checkbox"/> Codici di sicurezza	
<input type="checkbox"/> Imposta servizio di ricezione SMS	<input type="checkbox"/> Numeri speciali	
<input type="checkbox"/> Impostazioni di ricezione	<input type="checkbox"/> Timer	
<input type="checkbox"/> Deviazioni	<input type="checkbox"/> Impostazioni LCR	
<input type="checkbox"/> Filtro chiamate entranti	<input type="checkbox"/> Telecontrollo	

Il programma creerà una pagina Web contenente le informazioni selezionate nella maschera e verrà aperta una nuova finestra del proprio browser; per mandare realmente in stampa il contenuto, utilizzare il comando "stampa" del proprio browser.

TK-SUITE BILL

Con questa applicazione, TK-Suite vi mette a disposizione un programma per il monitoraggio dei costi e della durata delle vostre chiamate telefoniche; in funzione dei 'diritti' assegnati agli utenti, ciascuno vedrà solo determinati tipi di chiamate; un utente potrà vedere solo le chiamate fatte e ricevute da un telefono di cui detiene i diritti di accesso.

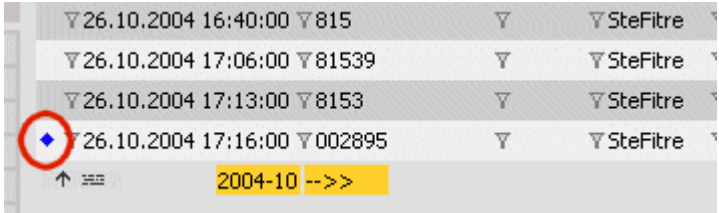
Inoltre il programma permette di definire differenti tipologie di filtri per visualizzare esclusivamente i dati che soddisfano certi criteri; questi filtri potranno essere memorizzati per poter essere facilmente riapplicati in futuro senza doverli ridefinire.

In alternativa alla classica visualizzazione 'ad elenco' delle chiamate, TK-Suite Bill permette di generare grafici statistici che visualizzano visivamente la distribuzione delle chiamate per linea, utente o altri criteri.

Per avviare TK-Suite Bill fare clic sulla relativa icona gialla in TK Client oppure sulla stessa icona presente nel Menù di TK-Suite.

Menù dei comandi

Nella parte superiore della finestra di TK-Suite Bill sono presenti i principali comandi dell'applicazione:

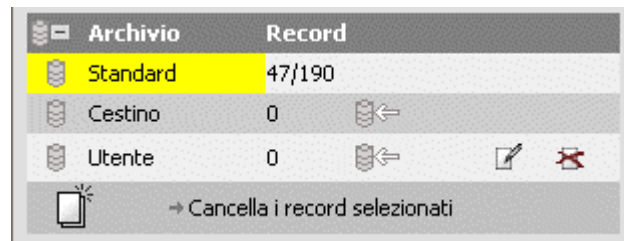
- **Ricevi dati nuovi:** questo comando legge dal centralino tutti i dati di tassazione più recenti rispetto all'ultimo già presente nel database di TK-Suite Bill
- **Ricevi tutti i dati:** questo comando legge l'intero contenuto della memoria di tassazione del centralino; gli eventuali dati già presenti saranno riconosciuti automaticamente e non verranno perciò duplicati. I dati nuovi saranno identificati dal rombo blu mostrato in figura.
 
- **Stampa:** questo comando permette di creare un report cartaceo dei dati attualmente visualizzati a schermo; si faccia attenzione al fatto che il programma manderà in stampa esclusivamente i dati di tassazione che corrispondono ai filtri attualmente applicati. Per eseguire una stampa completa escludere tutti i filtri eventualmente presenti.
- **Visualizza nomi/Visualizza solo i numeri:** l'opzione consente di decidere se visualizzare, nel campo "Numero" solo il numero chiamato oppure il nome del contatto presente in TK-Suite Contact ed associato al numero chiamato (o da cui si è stati chiamati)
- **Esporta:** questo comando consente di rendere compatibile TK-Suite Bill con qualunque altro programma per la gestione della tassazione; i dati attualmente "filtrati" e visualizzati a schermo saranno esportati in un file sul hard disk del proprio computer in formato "csv".




Archivi

Per far fronte ad una mole di dati potenzialmente elevata, TK-Suite Bill supporta la gestione di archivi multipli in cui suddividere i dati di tassazione; sarà ad esempio possibile creare un archivio per ciascun mese, utente o linea telefonica.

Esclusivamente l'utente (o gli utenti) amministratore hanno la facoltà di creare, modificare o cancellare gli archivi e di spostare i dati di tassazione da un archivio ad un altro; ci sono due archivi che sono automaticamente creati e non possono essere eliminati:


- **Standard:** è l'archivio che rappresenta tutti i dati che vengono attualmente visualizzati sullo schermo (quindi il risultato degli eventuali filtri applicati)
- **Cestino:** è l'archivio in cui spostare i record che si desidera cancellare



	Nuovo	Crea un nuovo archivio
	Sposta	Muovi i record attualmente mostrati nell'archivio corrispondente
	Cancella	Cancella l'archivio selezionato

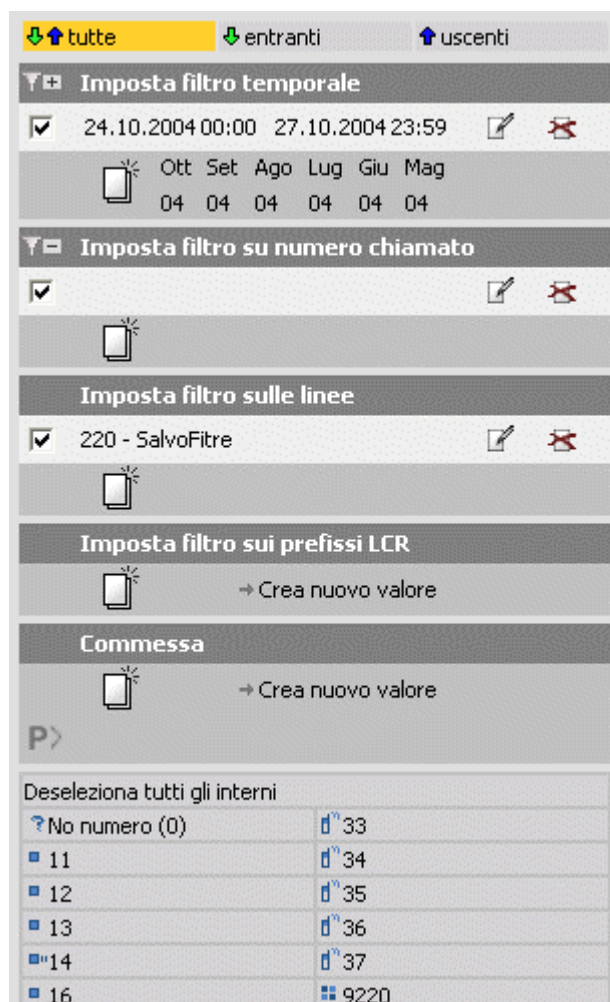
Filtri

TK-Suite Bill offre la possibilità di definire una serie di filtri da applicare ai dati di tassazione registrati; questi filtri possono rispettare determinati criteri definiti dall'utente in base alle proprie necessità. I filtri permettono di selezionare un numero ristretto di dati tutti caratterizzati da elementi comuni, ad esempio al fine di stamparli o spostarli in vari archivi.

Il pannello di controllo dei filtri si trova sulla sinistra della finestra dell'applicazione ed è rappresentata nella figura a lato; tutti i filtri creati vengono memorizzati dal programma anche se non vengono più utilizzati, questo per evitare di doverli ridefinire nel caso di un uso futuro. Pertanto, al fine di semplificare la visualizzazione, TK-Suite Bill nasconderà automaticamente i filtri creati ma non attivi; in qualsiasi momento l'utente potrà visualizzare tutti i filtri da lui definiti, attivi e non, facendo clic con il tasto sinistro del mouse sull'icona .




Osservando la figura qui riportata, si può notare come siano presenti 7 categorie di filtri, ciascuna attivabile separatamente oppure in combinazione con le altre; i filtri attualmente attivi sono indicati dalla spunta nel riquadro posto alla loro sinistra. Oltre a poter combinare filtri di categorie diverse è anche possibile utilizzare più filtri della stessa categoria; la selezione risultante sarà data da un "OR" inclusivo tra i filtri delle stesse categorie ed un "AND" tra i filtri di categorie diverse.

Ad esempio, selezionando come filtro temporale la data "20 ottobre 2004" e come filtro utente gli utenti "20", "21" e "22", i dati risultanti dall'applicazione della combinazione dei filtri, saranno tutte le chiamate, fatte e ricevute, degli utenti "20", "21" e "22" ma solo nella data del "20 ottobre 2004".

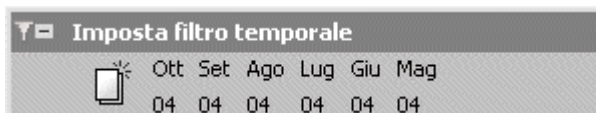



Passiamo ora in rassegna le singole categorie di filtri spiegando come possono essere utilizzati:

- **Filtro tipo di chiamata:** TK-Suite Bill è in grado di mostrare sia le chiamate ricevute che fatte (verificare l'impostazione del vostro centralino XF sulla registrazione dei dati di tassazione); è possibile selezionare solo le chiamate fatte, solo le ricevute o entrambe.

A tal fine è sufficiente fare clic su una delle tre opzioni offerte dal programma e mostrate in figura  tutte  entranti  uscenti.

- **Filtro temporale:** il programma offre la possibilità di selezionare con un semplice clic del mouse uno, o più, degli ultimi 6 mesi come criterio di selezione (figura a sinistra); in aggiunta è possibile definire filtri temporali di qualunque tipo semplicemente definendo la data e l'ora iniziali e finali per il periodo di interesse.




Per fare ciò, è sufficiente fare clic sull'icona ; si aprirà un'apposita maschera a calendario, attraverso la quale si potranno impostare i valori desiderati. Infine, è possibile selezionare una data direttamente dall'elenco chiamate nella finestra centrale; per esempio, osservando la data

Data e ora

▼ 22.10.2004

qui riportata, facendo clic sul campo “2004” verranno selezionati tutti i dati dell’anno 2004, facendo clic sul campo “10” verranno selezionati i dati del mese “ottobre 2004”, infine, facendo clic sul campo “22” verranno selezionati tutti i dati del giorno “22 ottobre 2004”.

- **Filtro sul numero:** un’ulteriore possibilità di selezione dei dati è basata sulla selezione di uno o più numeri telefonici chiamati o da cui si sono ricevute le chiamate; anche in questo caso, facendo clic con il mouse sull’icona , sarà possibile definire un numero da utilizzare come criterio di selezione. Per raggruppare i numeri in funzione, ad esempio, del prefisso, è possibile digitare le sole cifre del prefisso seguite dal carattere ‘jolly’ “*”; pertanto, inserendo come numero la stringa “02*” saranno selezionati tutti i numeri aventi come prefisso teleselettivo “02”. Infine, è possibile selezionare uno o più numeri facendo clic direttamente sui numeri presenti nell’elenco chiamate.
- **Filtro linee:** è possibile raggruppare i dati di tassazione in funzione di una o più linee utilizzate per il traffico; è possibile, come in precedenza, scegliere le linee dall’elenco proposto dall’applicazione (le linee presentate sono quelle definite nel centralino XF) oppure facendo clic su una linea nell’elenco chiamate.
- **Filtro gestore:** se per le vostre telefonate vengono utilizzati più gestori telefonici ed utilizzate le funzionalità LCR offerte dal vostro centralino XF, un ulteriore criterio di scelta è dato dalla selezione di uno o più gestori; è possibile definire il relativo prefisso, oppure fare direttamente clic su esso nella lista chiamate.
- **Filtro commessa:** se utilizzate uno o più codici commessa per effettuare le vostre chiamate, è possibile utilizzare uno o più di questi codici come filtro.
- **Filtro utenti:** nella parte finale del pannello di comando dei filtri, è mostrato un elenco degli interni definiti nel vostro centralino XF; è possibile raggruppare le chiamate in funzione del, o degli, utenti che le hanno fatte o ricevute; è sufficiente fare clic su uno o più interni di interesse.

Lista chiamate

Nella parte centrale della finestra dell’applicazione è mostrata la lista delle chiamate; l’elenco visualizzato è il risultato dei vari filtri applicati, il cui uso è stato spiegato nel paragrafo precedente.

Osservando la figura sotto riportata, possiamo osservare come la lista chiamate sia costituita da una serie di righe, ciascuna identificante una chiamata, ed una serie di colonne rappresentanti ciascuna un parametro delle singole chiamate; i parametri disponibili sono i seguenti:

- **Data & Ora:** rappresenta l’identificativo temporale della chiamata
- **Numero:** indica il numero chiamato o chiamante; in alternativa può essere visualizzato il nome del contatto a cui il numero appartiene (previo inserimento in TK-Suite Contact del relativo contatto)
- **Gestore:** visualizza il prefisso dell’eventuale gestore telefonico utilizzato per effettuare la chiamata
- **Linea:** indica la linea, o MSN, utilizzata durante la chiamata
- **Utente:** quale interno del centralino ha effettuato, o ricevuto, la chiamata
- **Commessa:** rappresenta il codice commessa associato alla chiamata
- **Durata:** la durata effettiva della chiamata, dal momento in cui è stata effettivamente instaurata
- **Costo sistema/Costo utente:** il vostro centralino XF vi offre la possibilità di definire due valori per il costo dello scatto; il primo, quello di sistema, è in generale quello effettivamente addebitato dal gestore telefonico, il secondo, quello di utente, è quello che viene addebitato all’utente del centralino (ad esempio nel caso di alberghi)

- Tipo: identifica visivamente se la chiamata è uscente (freccia blu verso l'alto) o entrante (freccia verde verso il basso)

Elenco delle chiamate		Confronto statistico		Andamento statistico				
Data e ora	Numero	Gestore Linea	Utente	Commissa	Durata	Costo Sis	Costo Ut	Tipo
▼ 26.10.2004 12:31:00 ▼ 220	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>12345	00:00:14	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 12:31:00 ▼	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:00:01	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 12:33:00 ▼ 220	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>12345	00:00:09	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 12:34:00 ▼	▼ -	▼ SalvoFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:15:46	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↓	
▼ 26.10.2004 12:51:00 ▼ 81532980	▼ -	▼ SalvoFitre	▼ 220 P>	00:00:36	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 12:56:00 ▼ 815	▼ -	▼ SalvoFitre	▼ 220 P>	00:00:40	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 14:58:00 ▼	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:01:26	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↓	
▼ 26.10.2004 15:49:00 ▼ 815	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:00:03	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 15:49:00 ▼ 002404	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:20:27	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 16:35:00 ▼ 00249	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:00:22	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 16:36:00 ▼ 002499	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>12345	00:00:25	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 16:40:00 ▼ 815	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:00:04	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 17:06:00 ▼ 815393478	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:07:08	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
▼ 26.10.2004 17:13:00 ▼ 8153	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:01:41	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	
♦ ▼ 26.10.2004 17:16:00 ▼ 00289	▼ -	▼ SteFitre	▼ 12345678901 (298) P>	00:00:14	0.00 EUR	0.00 EUR	▼ ↑	

Osservando l'ultima riga presentata in figura è possibile osservare il rombo blu ♦ che identifica i nuovi record di tassazione appena letti.

Come evidenziato nel paragrafo precedente, i vari filtri possono essere definiti facendo direttamente clic sui valori di interesse rappresentati nella lista chiamate; i valori che possono essere direttamente utilizzati come criteri di filtro sono quelli preceduti dal simbolo grigio ▼.

Confronto statistico

TK-Suite Bill offre la possibilità di visualizzare dei confronti statistici in base a tre principali criteri (si osservi la figura sotto riportata):

- **per utente:** permette di confrontare visivamente, e numericamente, il traffico generato dai singoli utenti
- **per linea:** permette di confrontare visivamente, e numericamente, il traffico generato utilizzando le diverse linee
- **per commessa:** permette di confrontare visivamente, e numericamente, il traffico generato utilizzando i vari codici commessa

I grafici statistici rappresentati hanno come dati di origine i record di tassazione presenti nella lista chiamate; pertanto anche il confronto statistico è il risultato dei filtri fino a quel punto applicati; nell'esempio in figura possiamo osservare la ripartizione del traffico, su base temporale, in funzione dei tre criteri sopra esposti.

In alternativa alla base temporale, è possibile visualizzare la distribuzione del traffico in funzione del costo delle chiamate (si osservi che le chiamate ricevute hanno ovviamente costo nullo); per passare dalla rappresentazione su base temporale a quella su base monetaria, utilizzare il simbolo

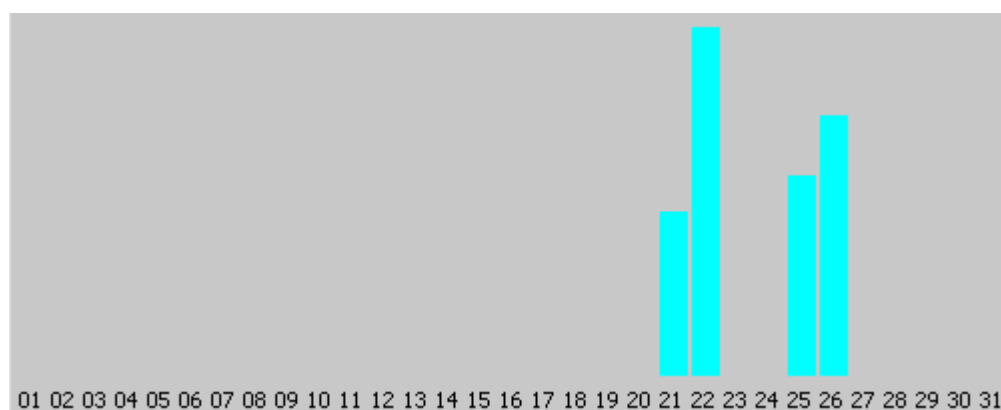


posto in alto a sinistra.



Andamento statistico

L'ultima opzione offerta da TK-Suite Bill è la possibilità di rappresentare un andamento, su base giornaliera o mensile del traffico generato, o ricevuto, da ogni singolo utente.



Nella figura qui sopra riportata è mostrato, ad esempio, l'andamento del traffico in alcuni giorni di un singolo mese relativo ad un particolare utente; come si può osservare, la rappresentazione è puramente qualitativa ed ha il solo scopo di ottenere informazioni sulla distribuzione del traffico nei vari periodi di un mese.

Come già spiegato nel paragrafo precedente, il grafico che si ottiene è basato sui dati risultanti dall'applicazione degli eventuali filtri.

TK-SUITE CONTACT

TK-Suite Contact mette a disposizione di tutti gli utenti della rete un potente e professionale strumento per la gestione del database dei contatti aziendali.

TK-Suite Server permette di salvare tutti i contatti, e le loro informazioni, in un unico file da esso gestito, evitando di copiare più volte le stesse informazioni sui vari computer; questa semplificazione permette una più efficiente gestione del database, in quanto ogni utente avrà sempre accesso alle informazioni più aggiornate. Qualunque modifica effettuata da un qualsiasi utente su di un contatto comune sarà immediatamente visibile a tutti gli utenti della rete; inoltre, al

fine di preservare i dati memorizzati, sarà sufficiente pianificare attività di backup esclusivamente sul computer che funge da server.

Nascendo come applicazione distribuita e utilizzabile da più utenti, TK-Suite Contact prevede un'accurata gestione della privacy, consentendo a ciascun utente di scegliere se inserire i propri contatti in forma privata o pubblica; per ciascun contatto sono previsti tre gradi di 'protezione': **privato** (il contatto è visibile al solo creatore), **sola lettura** oppure **lettura&scrittura**.

Per avviare TK-Suite Bill fare clic sulla relativa icona verde in TK Client oppure sulla stessa icona presente nel Menù di TK-Suite.

Il programma offre due distinte interfacce d'utente, la prima che chiameremo "Visualizzazione" e la seconda a cui daremo il nome di "Modifica".

Modalità "Visualizzazione"

La modalità "Visualizzazione", che è presentata nell'immagine sotto riportata, consiste nella presentazione dell'elenco di tutti i contatti che l'utente è autorizzato a visualizzare; in questa modalità sono disponibili una serie di operazioni che andremo ora ad elencare.

In questa finestra vengono visualizzati solo alcuni dei parametri associabili ad un contatto, in particolare 3 numeri telefonici (privato, ufficio e cellulare) ed un indirizzo e-mail.

Cognome	Telefono (privato)	Telefono (ufficio)	Telefono (cellulare)	Posta elettronica	Attributi
→ Marco					p r rw [edit] [delete]
→ Matteo				matteo@liberato.it	p r rw [edit] [delete]
→ Melo		+390372472152			p r rw [edit] [delete]
→ Michele Blasi			+336587215		p r rw [edit] [delete]
→ Monica Fi	+011256634				p r rw [edit] [delete]
→ Motorsport	+00420546427282				p r rw [edit] [delete]
→ Motostar					p r rw [edit] [delete]

Aggiungi contatto

Ricerca contatto





Nella parte superiore della finestra dell'applicazione è presente una barra utilizzata per la ricerca dei contatti all'interno del database; sono disponibili due modalità di ricerca: attraverso la semplice selezione della lettera iniziale (facendo clic sulla lettera corrispondente nell'alfabeto a disposizione) oppure inserendo il nome o parte di esso nell'apposito campo. Le selezioni inserite si applicano al campo "Nome", al campo "Cognome" ed anche al campo "Società" dei contatti; pertanto, facendo clic ad esempio sulla lettera "M", verranno selezionati tutti i contatti con nome, cognome o società aventi lettera iniziale "M".

Per annullare i vari criteri di ricerca applicati e tornare alla visualizzazione completa dell'elenco contatti, è sufficiente fare clic sulla scritta "Mostra tutti" posta alla destra del campo di ricerca.

Operazioni sui contatti

Direttamente dalla schermata principale della modalità "Visualizzazione" è possibile eseguire una serie di operazione sui contatti elencati:

- **Modifica:** è possibile passare direttamente alla modalità "Modifica" facendo clic sull'icona [edit] posta sulla sinistra del contatto che si desidera modificare

- **Aggiungi:** in qualunque momento è possibile creare un nuovo contatto facendo clic sull'icona  posta nella parte inferiore della finestra dell'applicazione
- **Cancella:** in base ai diritti di cui si dispone sul contatto di interesse, è possibile procedere alla sua cancellazione facendo clic sull'icona  posta sull'estrema destra del contatto; dopo questa operazione verrà richiesta una conferma
- **Scorrere:** nel caso in cui il numero di contatti da visualizzare superasse il massimo visualizzabile sulla singola finestra, sarà possibile visualizzare i successivi (o i precedenti) facendo clic sulle icone   poste sul fondo della finestra dell'applicazione.
- **Telefonata:** per comporre automaticamente uno dei numeri telefonici associati ad un contatto e visualizzati nella schermata è sufficiente fare clic col tasto sinistro del mouse sul numero d'interesse; automaticamente verrà posta in primo piano la finestra di TK-Client e, attraverso le funzionalità CTI del vostro centralino XF, verrà instaurata la comunicazione
- **E-mail:** se un contatto dispone di un indirizzo e-mail e questo è visualizzato nella schermata principale, facendo clic con il tasto sinistro del mouse sull'indirizzo verrà automaticamente aperta la finestra per la scrittura della e-mail (questa operazione richiede la presenza di un programma per la gestione della posta elettronica)

Modalità “Modifica”

La modalità “Modifica” è utilizzata per accedere a tutti i parametri del contatto che non vengono mostrati nella modalità “Visualizzazione”; questa modalità consente inoltre di modificare i singoli parametri dei contatti ed è utilizzata anche durante la creazione di un nuovo contatto. Siccome in questa modalità sono accessibili molte più informazioni del contatto rispetto alla precedente modalità, durante l'uso di questa modalità sarà visualizzato un unico contatto per volta.


Per accedere alla modalità “Modifica” fare clic sul nome di uno dei contatti presenti nell'elenco; si aprirà una finestra simile a quella rappresentata nell'immagine sottostante.



Nella finestra possiamo identificare quattro zone principali che verranno dettagliate nel seguito del paragrafo.

Proprietà del contatto

Sulla destra del nome del contatto sono riportate le icone per modificare i diritti di accesso al contatto; per modificare questo valore è sufficiente fare clic col tasto sinistro del mouse sul valore desiderato: il valore attualmente impostato è evidenziato da un riquadro verde (nell'esempio il contatto è impostato come “lettura+scrittura”).

Per accedere ai dati anagrafici del contatto è sufficiente fare clic sull'icona ; si aprirà una finestra simile a quella qui sotto riportata.

Modifica contatto

Cognome

Nome

Titolo

Società

Data di nascita +

Lingua


Titolo

Foto  Modifica foto

☒ ☐

Questa scheda riporta i fondamentali dati anagrafici del contatto in oggetto; i campi sono i classici campi che costituiscono un profilo anagrafico di una persona, per tale motivo non ci si dilungherà nella loro spiegazione.

Si osservi la possibilità di associare un'immagine al contatto, immagine che verrà anche utilizzata da TK-Client per semplificare l'identificazione del chiamante quando si riceverà una chiamata dal contatto ad essa associato.


Dopo aver effettuato le modifiche desiderate, conferma facendo clic sull'icona ; per annullare eventuali modifiche errate, fare clic invece sull'icona

. In entrambi i casi si tornerà alla finestra principale del contatto in oggetto.

Comunicazioni



La scheda "Comunicazioni" è selezionata automaticamente quando si accede ai dati di un contatto (riquadro evidenziato in verde); nell'esempio corrente, al contatto non è ancora stato assegnato alcun parametro di "Comunicazione". Per procedere all'inserimento di queste informazioni, fare clic col tasto sinistro del mouse sulla scritta "Aggiungi telefono/e-mail"; si aprirà così una scheda simile a quella della figura.


Comunicazioni		Indirizzo	Note
Tipo	Numero/E-mail	Cascata/Squilli	Note
Telefono	Cellulare E-Mail Web Fax Info	No 1	
privato	ufficio		

Mostra? ☐ Indice  ☒ ☐

Ad ogni contatto è possibile associare uno o più numeri telefonici o indirizzi e-mail; le prime due colonne consentono di specificare il tipo di attributo che si va ad inserire ed il rispettivo valore; il campo "Note" consente di inserire un commento all'attributo in questione. Il campo "Mostra?" permette di decidere se includere l'attributo appena inserito tra quelli rappresentati nella modalità "Visualizzazione"; ricordando qua già esposto nel precedente paragrafo, è possibile rappresentare al più un numero telefonico per ciascuna delle tre tipologie (ufficio, privato e cellulare); nel caso di più numeri della stessa tipologia l'utente è in grado di decidere quale verrà mostrato (lo stesso discorso applicasi all'attributo e-mail).



L'opzione "Cascata/Squilli" è attivabile nel caso in cui si definiscano più numeri telefonici per uno stesso contatto; in questo caso è possibile assegnare un ordine di composizione a ciascun numero ed un periodo, espresso in squilli, di attesa della risposta; allo scadere del periodo di attesa, TK-Client passerà automaticamente a comporre il numero telefonico successivo nell'ordine assegnato, e così via fino all'ottenimento di una risposta. Questa opzione consente di risparmiare tempo automatizzando il processo di composizioni successive di numeri telefonici differenti.

Per confermare l'inserimento fare clic col tasto sinistro sull'icona , oppure annullare gli inserimenti facendo clic sull'icona .

Dopo aver completato l'inserimento di un numero telefonico, l'icona  nella colonna "Indice" diventa selezionabile; questa opzione consente di aggiungere automaticamente un numero telefonico di un contatto alla rubrica interna del vostro centralino XF; facendo clic col tasto sinistro del mouse su di essa, si aprirà la finestra rappresentata nella seguente figura.


Numero/E-mail	Indice nella rubrica del Sistema XF	Nome nella rubrica del Sistema XF	
02895901	Voce 000 Voce 001 Voce 002 Voce 003	Cocumarolo Aless	 



Nella parte sinistra della finestra è indicato il numero che si sta per aggiungere alla rubrica di sistema; la seconda colonna consente di selezionare uno degli indici attualmente liberi nella rubrica del centralino. Poiché il nome associabile ad un numero non può superare la lunghezza di 16 caratteri, TK-Suite Client utilizza i primi 16 caratteri dell'identificativo del contatto come nome suggerito; l'utente è comunque libero di personalizzare questo campo inserendo la stringa che preferisce.

Per confermare l'inserimento fare clic col tasto sinistro sull'icona , oppure annullare gli inserimenti facendo clic sull'icona .

Indirizzo

TK-Suite Client consente di associare svariati indirizzi a ciascun contatto contenuto nel proprio database; per gestire queste informazioni fare clic sul riquadro "Indirizzo" nella pagina principale del contatto in modalità "Modifica". L'aggiunta di un indirizzo può essere effettuata semplicemente facendo clic sulla scritta "Aggiungi indirizzo" presente nella parte inferiore della finestra dell'applicazione; osservando la figura riportata sotto, possiamo osservare i vari campi definibili dall'utente.

@ Comunicazioni		Indirizzo		Note	
ufficio		privato			
Via	Valsolda 15	Via	Italia 75		
C.A.P.	20142	C.A.P.	20146		
Città	Milano	Città	Milano		
Nazione	Italia	Nazione	Italia		
Provincia	Mi	Provincia	Mi		
Note		Note			
 Aggiungi indirizzo					

Per ciascun attributo indirizzo possiamo decidere se sia privato oppure dell'ufficio; inoltre si possono indicare i tipici campi di un indirizzo oltre ad avere la possibilità di definire una nota al riguardo. Per modificare un indirizzo presentemente inserito è sufficiente fare clic col tasto sinistro del mouse sull'icona ; per cancellare un indirizzo esistente, fare invece clic sull'icona .

Note

Ad ogni contatto sono associabili una o più note, da considerare come appunti scritti nel tempo e riguardanti il contatto stesso; al ricevimento di una chiamata da parte del contatto in oggetto, nella finestra di notifica sarà presente un pulsante che consente di accedere alle note precedentemente salvate. Questo servizio consente all'utente di disporre di svariate informazioni inerenti il contatto, e presumibilmente la chiamata, ancor prima di rispondere.

Per ogni nota sono disponibili le classiche operazioni di creazione, modifica e cancellazione.