

TK-Suite

Client 3

Software per i Sistemi XF

MANUALE D'USO

SOMMARIO

TK-SUITE CLIENT	3
INTRODUZIONE	3
NOTE SUL CORRETTO UTILIZZO DELL'INTERFACCIA	3
Installazione del Software.....	3
Impostazioni di collegamento tra Server e Centrale XF	3
Utilizzo dell'interfaccia dal proprio interno telefonico	3
Utilizzo delle funzioni CTI dell'interfaccia Client.....	3
INTERFACCIA UTENTE	4
<i>Visualizzazione dell'interfaccia utente.....</i>	<i>4</i>
<i>Sezione A - Barra dei Menu.....</i>	<i>5</i>
<i>Sezione A - Barra dei Bottoni.....</i>	<i>6</i>
<i>Sezioni B & C: Strumenti & Bottoni.....</i>	<i>7</i>
Contatti	7
Connessioni	9
Gestire le chiamate con un clic	10
Lista Chiamate	12
Appuntamenti	13
Chat	15
<i>Sezioni D & E: Preferiti & Stato degli interni.....</i>	<i>16</i>
Preferiti	16
Stato degli interni.....	16

TK-SUITE CLIENT

INTRODUZIONE

TK-Suite Client vi permette di utilizzare in maniera semplice ed efficace le funzioni CTI del vostro Sistema XF.

Grazie a **TK-Suite Client**, il PC e il sistema XF lavorano insieme in modo efficiente ed integrato. Ogni chiamata entrante a voi diretta viene segnalata direttamente sul monitor del PC, fornendovi indicazioni sul chiamante e le informazioni da voi registrate in precedenza ancor prima che rispondiate; è inoltre possibile arricchire queste note durante o dopo la conversazione. Per le chiamate uscenti, è possibile ricercare con semplicità tra i contatti contenuti in TK-Suite Contact quello desiderato, e lasciare che sia il PC a comporre il numero per voi; se poi usate un telefono di sistema XF-phone, non dovrete nemmeno alzare il microtelefono! Se il vostro interlocutore è occupato o non risponde, potete chiedere a TK-Suite Client di ripetere i tentativi di chiamata per voi, o di ricordarvi di richiamare più tardi con un promemoria.

NOTE SUL CORRETTO UTILIZZO DELL'INTERFACCIA

Installazione del Software

Per un corretto uso dell'interfaccia Client è necessario che sul proprio computer sia stato installato il software "Fitre TK Suite Basic" con installazione "Client" e che l'amministratore di rete abbia fornito i dati "utente" e "password" mediante i quali è possibile accedere ai servizi Client.

Si rimanda al manuale "TK Suite: Guida per Amministratori" per i dettagli riguardanti l'installazione e per la soluzione di eventuali problemi riguardanti il corretto funzionamento della interfaccia.

Impostazioni di collegamento tra Server e Centrale XF

E' altresì fondamentale che si scelga nelle impostazioni dell'interfaccia di collegamento tra TK Server ed il centralino la "Modalità Attiva". Solo in questo modo verranno rese disponibili tutte le funzionalità CTI utilizzabili da ogni utente.

Si rimanda al manuale "TK Suite: Guida per Amministratori" per i dettagli riguardanti l'installazione e per la soluzione di eventuali problemi riguardanti il corretto funzionamento della interfaccia.

Utilizzo dell'interfaccia dal proprio interno telefonico

Per utilizzare il client mediante il proprio interno telefonico, è necessario selezionare l'interno del centralino XF da cui è possibile effettuare le operazioni CTI.

Si rimanda alla "Guida per amministratori" per i dettagli sull'assegnamento dei telefoni agli utenti.

Utilizzo delle funzioni CTI dell'interfaccia Client


Per poter effettivamente utilizzare le funzionalità CTI è necessario predisporre l'interno desiderato alla "Selezione da CTI".

Si rimanda al Help contestuale di TK-Suite Set per i dettagli su questa impostazione.

INTERFACCIA UTENTE

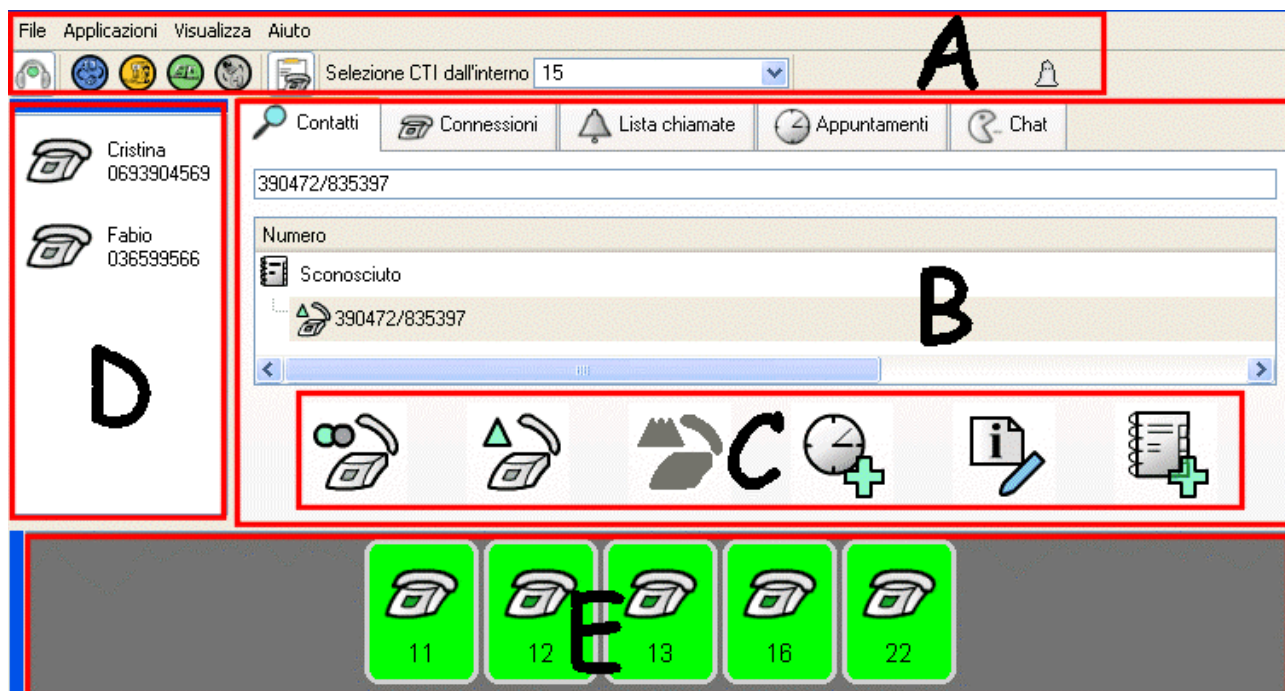
Se in fase di installazione è stato scelto di inserire TK-Suite Client nel gruppo di avvio automatico di Windows, l'applicazione sarà avviata automaticamente ad ogni avvio del computer.

Visualizzazione dell'interfaccia utente

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).



All'avvio della interfaccia, all'utente apparirà una finestra simile a quella rappresentata nella figura sottostante; si possono distinguere 5 macro aree, ciascuna identificata in figura da una lettera diversa:





- A. Comandi dell'applicazione (Barra dei Menu e Barra dei Bottoni):** in questa zona sono rintracciabili tutti i comandi che permettono di impostare il funzionamento di TK Client o che consentono l'esecuzione degli altri applicativi
- B. Strumenti:** questa è l'area "vitale" del programma, da cui è possibile gestire le funzionalità CTI ed avere accesso ai vari servizi offerti; si può osservare come siano presenti 5 schede, ciascuna identificante una particolare funzione svolta da TK Client
- C. Bottoni funzione:** bottoni che permettono di eseguire con un solo click le funzioni a disposizione. I bottoni presenti in quest'area sono diversi a seconda di quale scheda è stata selezionata al punto B.
- D. Preferiti:** Trascinando numeri di telefono o contatti dalla rubrica in questo riquadro permette di avere un più veloce accesso ad essi
- E. Stato degli interni:** da questo riquadro è possibile avere una "fotografia" dello stato attuale degli interni del vostro centralino XF. E' possibile scegliere quale gruppo di interni tenere sott'occhio.

Sezione A - Barra dei Menu







In questa parte è presente il classico menù comandi delle applicazioni Windows: si riporta una breve descrizione delle voci di menu.

• File

- >  **Usa cuffie:** questa opzione deve essere selezionata quando il telefono da cui si eseguono le operazioni CTI è un telefono XF-phone utilizzato con le cuffie
- >  **Monitora la clipboard:** questa opzione consente di attivare il riconoscitore automatico di numeri telefonici inseriti nella clipboard di Windows; se, per esempio, si esegue un'operazione di copia (CTRL+C) di un numero da un'altra applicazione, TK-Client riconoscerà il formato e si predisporrà alla chiamata
- > **Preferenze:** questa voce permette di accedere a tutte le impostazioni necessarie al corretto funzionamento del programma
 - **Server:** imposta i parametri di collegamento a TK-Suite Server
 - **Segnala chiamata entrante:** è possibile visualizzare un pop-up che informa dell'arrivo di una chiamata diretta ad uno degli interni qui selezionati (è possibile selezionare solo gli interni associati all'utente in uso)
 - **Stato degli interni:** permette di selezionare gli interni da inserire nell'omonimo riquadro
 - **Immagine degli interni:** permette di associare un immagine a ciascun utente
 - **Aspetto:** consente l'impostazione dei parametri grafici di TK-Client
 - **Attivazione:** scelta della sequenza rapida nascondere/richiamare la finestra
 - **Origine dei contatti:** permette di impostare i parametri per il collegamento ad un LDAP server o ad un database di contatti di Microsoft Outlook
- > **Termina:** consente di chiudere l'applicazione TK Client

• Applicazioni

- >  ,  ,  &  : Tasti veloci per avviare nell'ordine le applicazioni "TK-Suite Set", "TK-Suite Bill", "TK-Suite Contact" e "Impostazioni di TK Server"
- > **Importa/Esporta:** permette di avviare l'applicazione per l'importazione e l'esportazione del database contatti in diversi formati; nel seguito verrà spiegato in dettaglio il modo d'uso
- > **Avvia/Ferma TK Server:** da qui si accede al pannello da cui è possibile fermare ed avviare TK Server (la funzione è disponibile, per ovvi motivi, solo sul computer su cui è installato TK Server)

• Visualizza

- > **Preferiti/Blocca riquadro:** si può scegliere se visualizzare o meno il riquadro "Preferiti" per la memorizzazione dei numeri telefonici più utilizzati; è inoltre possibile vincolare il riquadro alla posizione corrente assegnata
- > **Stato interni/Blocca riquadro:** si può scegliere se visualizzare o meno il riquadro per il monitoraggio dello stato interno del centralino; anche in questo caso è possibile bloccare il riquadro nella posizione corrente assegnata

- **Aiuto**









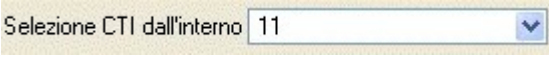


Da questo menù è possibile lanciare la visualizzazione del “Manuale d'uso” (questo documento) e della “Guida per amministratori”.

Per la visualizzazione dei documenti è richiesta la presenza sul computer del software Adobe Acrobat Reader (4.0 o superiore) scaricabile gratuitamente dal sito www.adobe.com.

Sezione A - Barra dei Bottoni



In questa parte della finestra sono raggruppati i principali comandi che gestiscono il funzionamento dell'applicazione, sotto forma di bottone, ovvero collegamento per un più comodo utilizzo.

-  **Stato Cuffie:** mediante questo bottone è possibile rendere Attive () o Non Attive () le cuffie connesse al proprio telefono XF-phone.
-  **Avvia il programma di configurazione TK-Suite Set:** permette di configurare il sistema XF in modo semplice e veloce. Possono essere comodamente gestite tutte le funzioni della centrale telefonica.
-  **Avvia il programma per la gestione della tassazione TK-Suite Bill:** documentazione completa del traffico telefonico e gestione del calcolo dei costi.
-  **Avvia il programma per la gestione della rubrica TK-Suite Contact:** gestione della rubrica dei "contatti", sia a livello personale che aziendale.
-  **Avvia le impostazioni di TK Server:** è possibile configurare le impostazioni che permettono il corretto funzionamento dell'interfaccia, le modalità di connessione tra il Server e la centrale XF e gestire gli utenti dell'interfaccia Client.
-  **Monitor della clipboard:** attiva il riconoscitore automatico di numeri telefonici inseriti nella clipboard di Windows, permettendo l'utilizzo dei comandi “Copia” (Ctrl+C) e “Incolla” (Ctrl+V) tra diverse applicazioni.
-  **Selezione dall'interno:** è possibile specificare l'interno telefonico del quale la suite Client visualizzerà le informazioni.
-  **Nascondi la Suite:** Premendo questo bottone la Suite viene “nascosta” e mostrata come icona sulla barra degli strumenti di Windows, nell'area in basso a destra del monitor, vicino all'orologio di sistema, mediante l'icona . Premendo tale icona è possibile continuare ad utilizzare la suite.

Sezioni B & C: Strumenti & Bottoni

La sezione degli Strumenti è suddivisa in cinque sottosezioni,

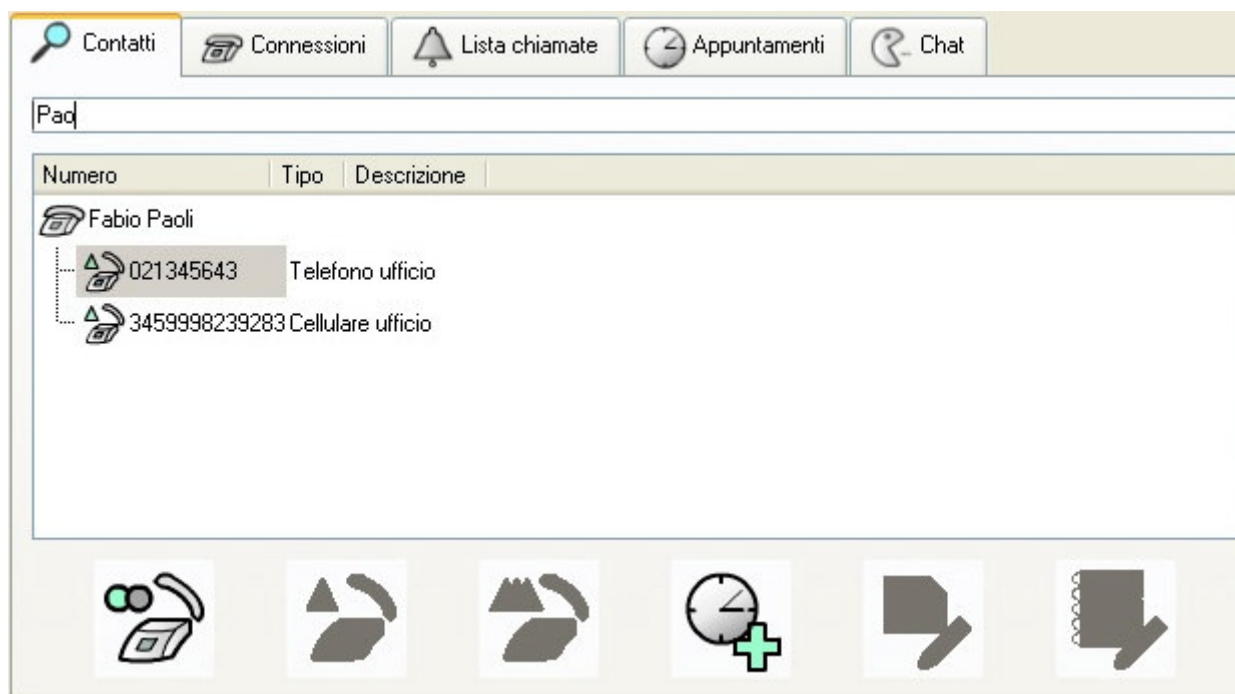
- **Contatti:** Generare le chiamate con un click direttamente dai contatti presenti in rubrica
- **Connessioni:** Tenere sott'occhio il centralino e le telefonate
- **Lista Chiamate:** Storico delle chiamate fatte e ricevute
- **Appuntamenti:** Gestione degli appuntamenti
- **Chat:** Scambio di messaggi di testo tra gli utenti del centralino

Ogni sezione, dotata dei propri Bottoni funzione, verrà commentata singolarmente.

Contatti







In questa prima sezione degli Strumenti è possibile accedere ai contatti presenti nella rubrica del centralino allo scopo di effettuare chiamate in modo veloce e comodo.

E' possibile cercare tra i contatti presenti in rubrica, aggiungere nuovi contatti, generare chiamate con un click e aggiungere note ad un contatto. Questo comodo strumento permette di essere sempre aggiornati sui propri contatti.



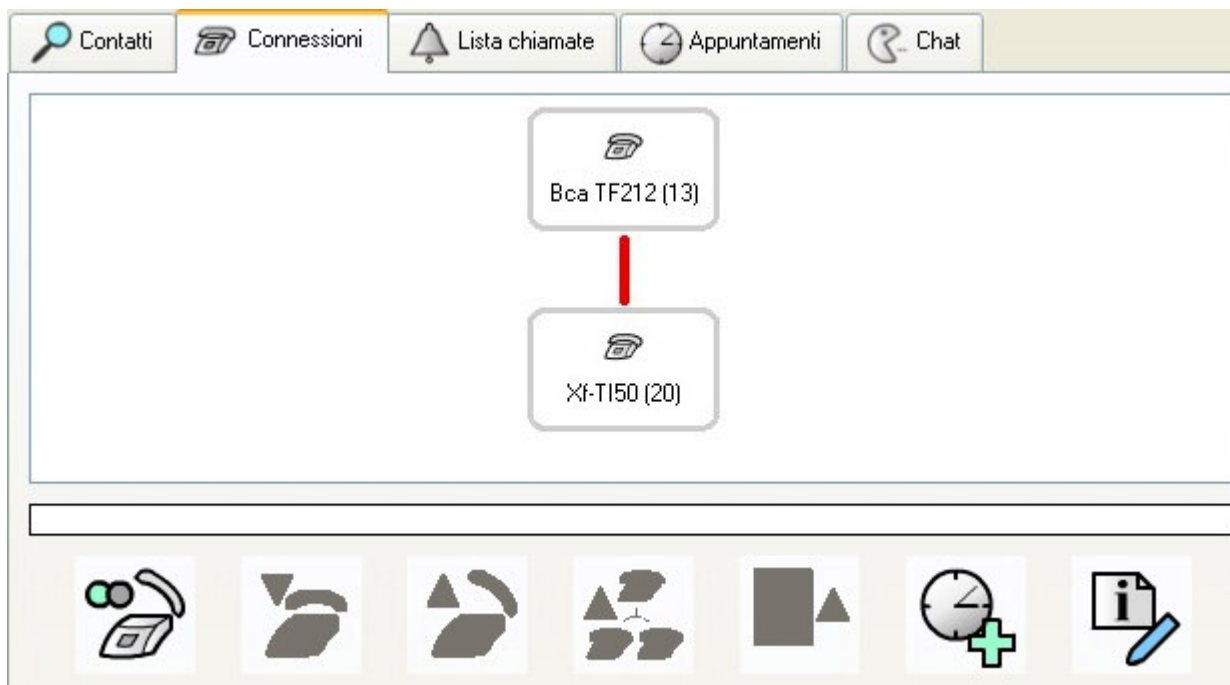
Per cercare un contatto è sufficiente inserire le iniziali nella casella di testo (come da esempio): viene visualizzato il contatto ed è possibile selezionare a quale dei telefoni inviare la chiamata.

I bottoni a disposizione per la sezione Contatti sono i seguenti:

 <p>Ripetizione Chiamata</p>	<p>Premendo questo bottone è possibile accedere alla lista delle ultime chiamate fatte per comporre un telefono da un elenco a comparsa.</p>	 <p>Modifica note del contatto</p>	<p>E' possibile inserire delle note al contatto selezionato. Se il contatto non è presente in rubrica viene proposto di creare un nuovo contatto o di assegnare il numero ad un contatto esistente.</p>
 <p>Esegui Chiamata</p>	<p>Dopo aver selezionato un contatto che si sta cercando è possibile effettuare la chiamata mediante questo bottone. Viene visualizzata la schermata "Connessioni".</p>	 <p>Modifica Contatto</p>	<p>E' possibile modificare l'anagrafica di un contatto in rubrica. Se il contatto non è presente in rubrica viene proposto di creare un nuovo contatto o di assegnare il numero ad un contatto esistente.</p>
 <p>Chiamata in sequenza</p>	<p>Se per un contatto esistono più numeri di telefono, è possibile effettuare chiamate in sequenza. Il sistema provvederà a chiamare i numeri a disposizione, uno dopo l'altro.</p>	 <p>Crea appuntamento</p>	<p>Genera un appuntamento: è necessario inserire una data ed un'ora. Allo scadere del termine fissato viene visualizzato un testo di avviso presso il destinatario.</p>








Connessioni

In questa seconda sezione degli Strumenti è possibile visualizzare lo stato delle connessioni degli interni del centralino.



Viene rappresentato graficamente lo stato degli interni impegnati in conversazione. E' possibile effettuare conversazioni a tre (conferenze) mediante l'apposito tasto.

I bottoni a disposizione per la sezione Connessioni sono i seguenti:

 <p>Ripetizione Chiamata</p>	<p>Premendo questo bottone è possibile accedere alla lista delle ultime chiamate fatte per comporre un telefono da un elenco a comparsa.</p>	 <p>Parcheggia</p>	<p>Permette di parcheggiare la chiamata e di effettuarne un'altra seconda utilizzando il secondo canale B</p>
 <p>Aggancia Chiamata</p>	<p>Permette di agganciare una chiamata effettuata in precedenza</p>	 <p>Crea Appuntamento</p>	<p>Genera un appuntamento: è necessario inserire una data ed un'ora. Allo scadere del termine fissato viene visualizzato un testo di avviso presso il destinatario.</p>
 <p>Accetta la Chiamata</p>	<p>In questa interfaccia il bottone serve ad accettare una chiamata entrante.</p>	 <p>Modifica note del contatto</p>	<p>E' possibile inserire delle note al contatto selezionato. Se il contatto non è presente in rubrica viene proposto di creare un nuovo contatto o di assegnare il numero ad un contatto esistente.</p>
 <p>Conferenza</p>	<p>Permette di instaurare una chiamata a tre, ovvero una conferenza.</p>		

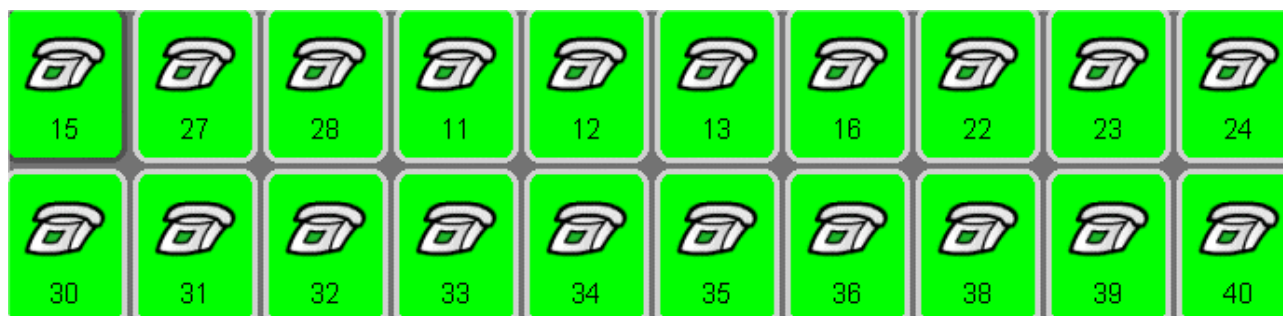
Gestire le chiamate con un clic

TK-Client vi permette di gestire più chiamate contemporaneamente con il semplice clic del mouse; potrete eseguire tutte le operazioni di un posto operatore supportati da una chiara interfaccia grafica.

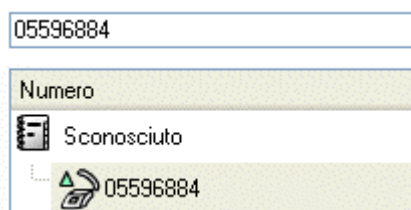
Chiamata interna

Digitate nella riga di chiamata “#” seguito dal numero dell'interno che volete chiamare (si veda la figura a lato); per far partire la chiamata premete “Invio” sulla tastiera o fate clic sul tasto

In alternativa, attivando la visualizzazione dello “Stato degli interni”, è possibile chiamare un interno del Sistema XF semplicemente facendo clic sulla relativa icona (si veda figura sotto).



Chiamata esterna



Come nel caso della chiamata interna abbiamo due metodi per la generazione di una chiamata esterna; il primo consiste nello scrivere il numero di destinazione nella riga di chiamata (si veda figura a sinistra). Indipendentemente dal metodo di accesso alla linea esterna del proprio interno, il numero andrà indicato senza lo “0” dell’impegno della linea esterna.

In alternativa, scegliendo di utilizzare la funzione “Preferiti”, è possibile chiamare uno dei numeri esterni presenti nel riquadro semplicemente facendo un clic con il tasto sinistro del mouse sul numero che si desidera chiamare; la chiamata verrà effettuata automaticamente (si veda figura a destra).

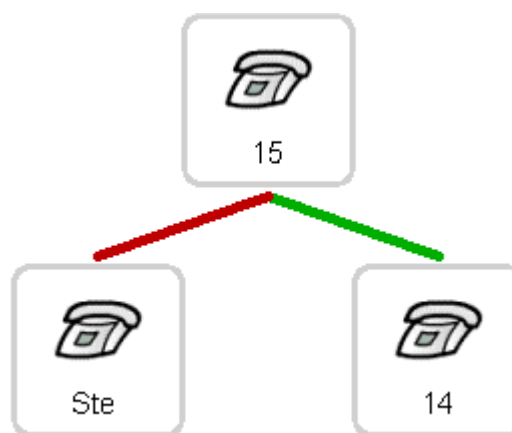


Gestione di più chiamate contemporanee

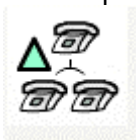
Attraverso l’interfaccia grafica della finestra “Connessioni”, è possibile gestire più chiamate contemporaneamente con un semplice clic del mouse (si veda esempio in figura).

Le chiamate sono visivamente differenziate tra “attiva” ed “in attesa” utilizzando due colori differenti per la barra di collegamento; nell’esempio, la chiamata attiva è rappresentata in verde, quella in attesa in rosso.

Supponendo di trovarci in questa condizione, una chiamata in attesa ed una attiva, sono possibile una serie di tipiche operazioni, tutte eseguibili con un semplice clic.



- Alternare le chiamate: fare clic con il tasto sinistro del mouse sulla chiamata “in attesa” per renderla “attiva”
- Conferenza: per attivare la conferenza a tre, fare clic con il tasto sinistro del mouse sul relativo



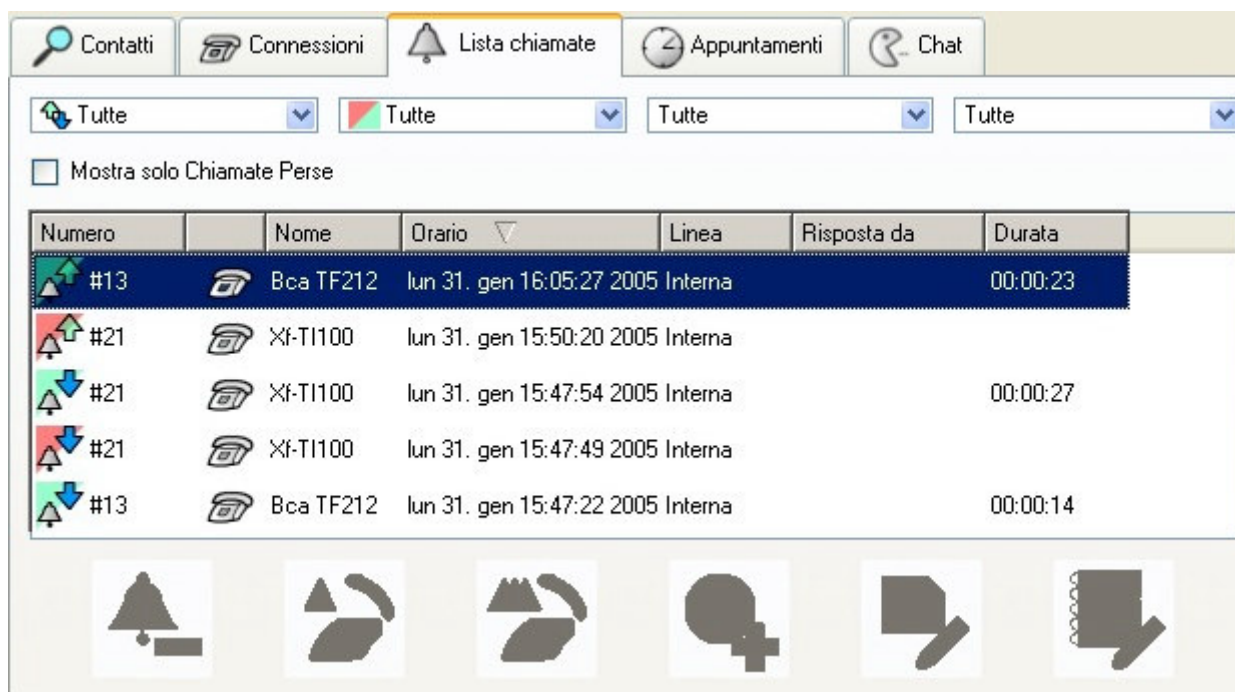
tasto

- Trasferire o chiudere la chiamata attiva: facendo clic sul tasto “Aggancia” sarà presentato un menù in cui sarà possibile scegliere se chiudere la chiamata attiva oppure trasferirla, mettendola così in comunicazione con la chiamata in attesa.



Lista Chiamate

In questa terza sezione degli Strumenti è possibile visualizzare lo storico di tutte le chiamate.



I filtri presenti nella parte superiore dello schermo permettono di scegliere con quale criterio mostrare le chiamate, scegliendo se mostrare tutte le chiamate oppure:

Solo chiamate Fatte/Ricevute







Solo chiamate Risposte/Perse

Solo chiamate relative ad un certo lasso di tempo (ultima ora, ..., ultimi 2 giorni)

Solo chiamate Interne/Esterne

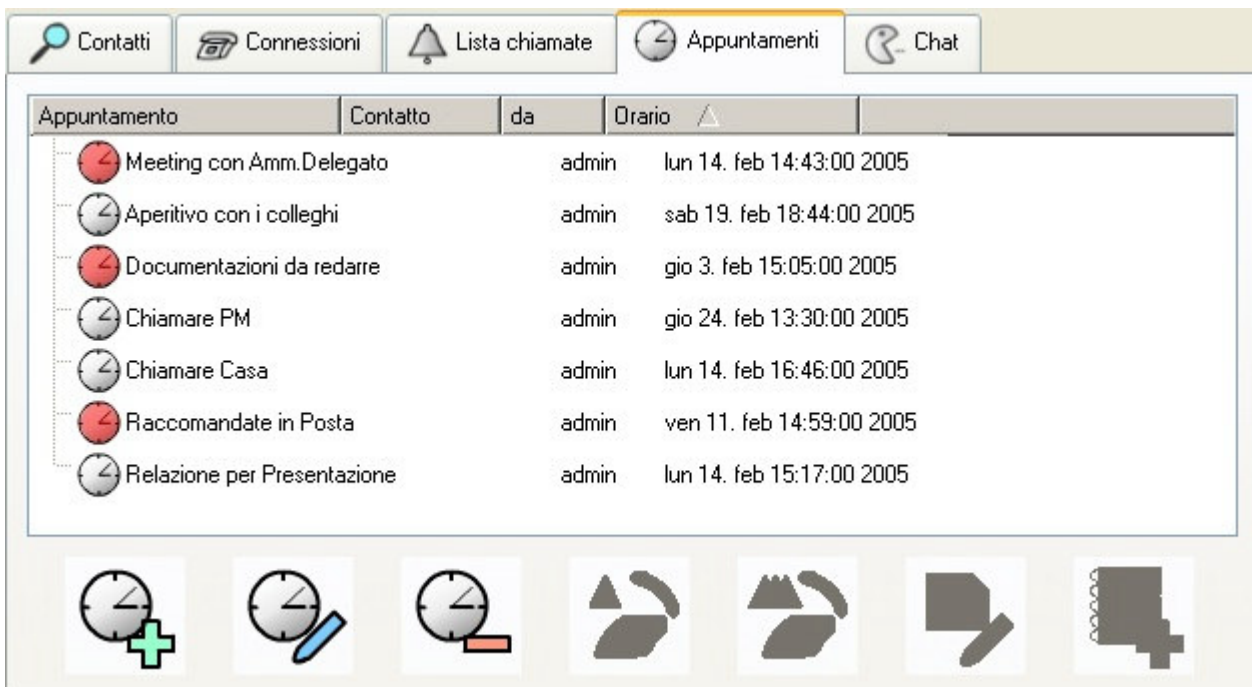
Solo chiamate Perse (selezionando il check)

I bottoni a disposizione per la sezione Lista Chiamate sono i seguenti:

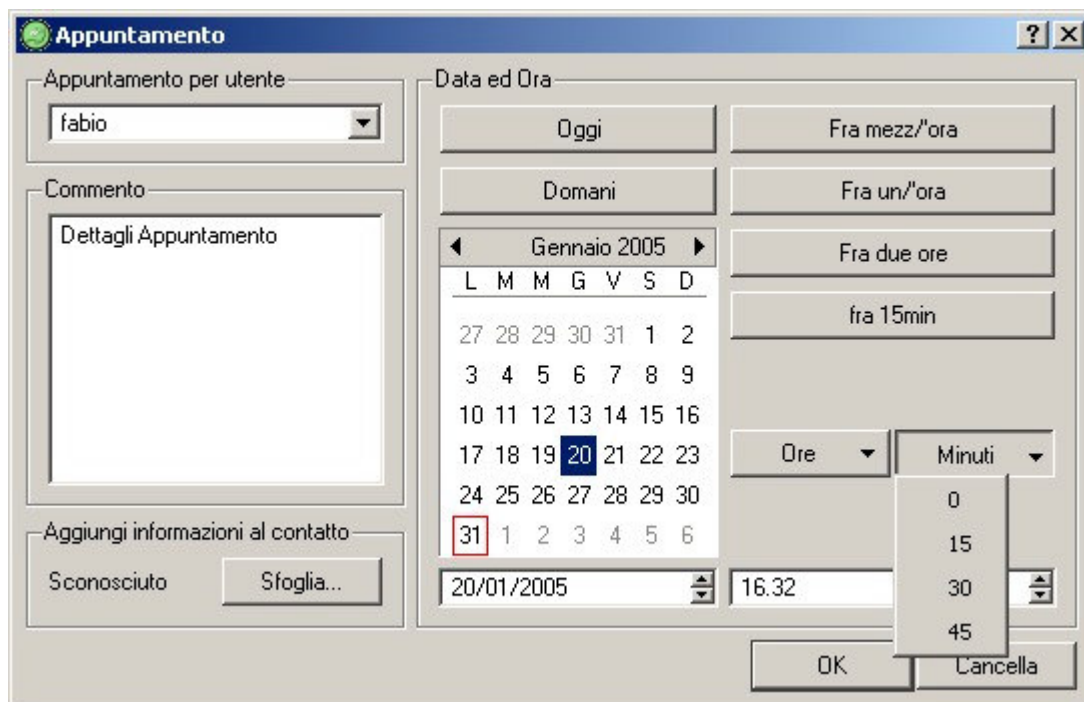
 Cancella voci selezionate	<p>E' possibile eliminare dall'elenco definitivamente alcuni record, selezionandoli e premendo questo bottone</p>	 Crea Appuntamento	<p>Genera un appuntamento: è necessario inserire una data ed un'ora. Allo scadere del termine fissato viene visualizzato un testo di avviso presso il destinatario.</p>
 Esegui Chiamata	<p>Dopo aver selezionato una chiamata è possibile eseguire la telefonata mediante questo bottone. Viene visualizzata la schermata "Connessioni".</p>	 Modifica note del contatto	<p>E' possibile inserire delle note al contatto selezionato. Se il contatto non è presente in rubrica viene proposto di creare un nuovo contatto o di assegnare il numero ad un contatto esistente.</p>
 Chiamata in sequenza	<p>Se per un contatto esistono più numeri di telefono, è possibile effettuare chiamate in sequenza. Il sistema provvederà a chiamare i numeri a disposizione, uno dopo l'altro.</p>	 Nuovo Contatto	<p>E' possibile inserire in rubrica i dati di un chiamante presente nella lista.</p>

Appuntamenti








In questa quarta sezione degli Strumenti è possibile generare nuovi appuntamenti e visualizzare appuntamenti o allarmi precedentemente creati.



Creando un nuovo appuntamento è possibile definire la data, l'ora e il commento.

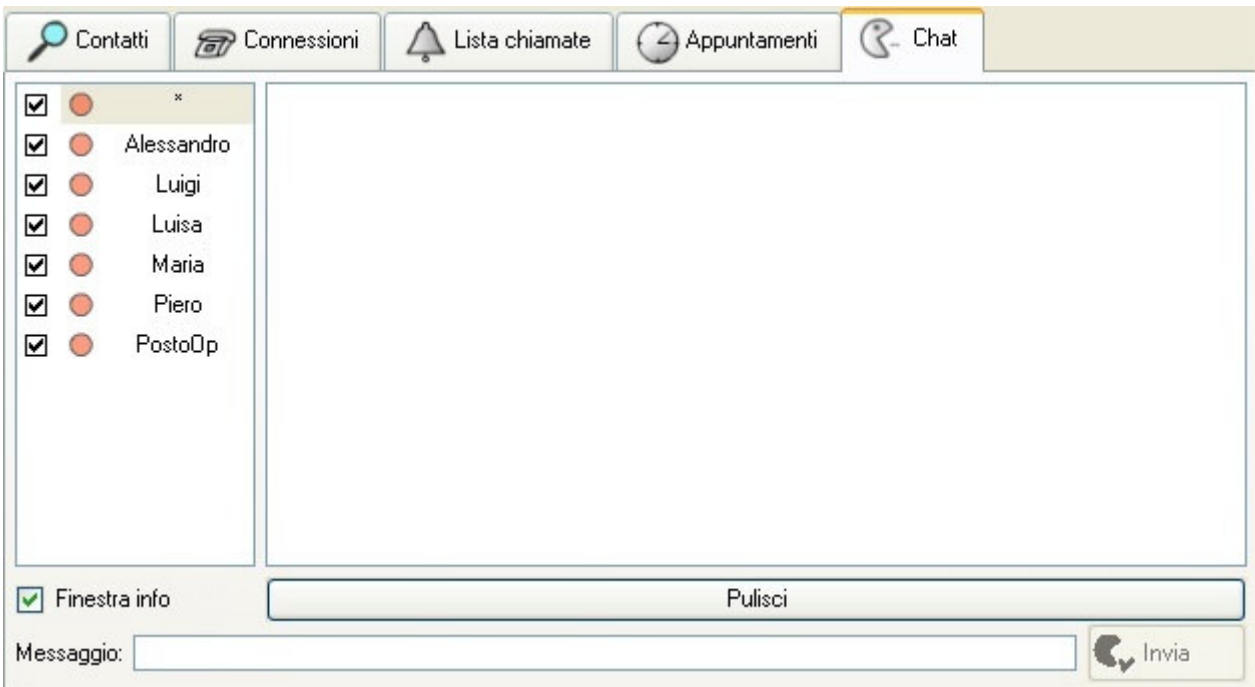


I bottoni a disposizione per la sezione Lista Chiamate sono i seguenti:

 <p>Crea Appuntamento</p>	<p>Genera un appuntamento: è necessario inserire una data ed un'ora. Allo scadere del termine fissato viene visualizzato un testo di avviso presso il destinatario.</p>	 <p>Chiamata in sequenza</p>	<p>Se per un contatto esistono più numeri di telefono, è possibile effettuare chiamate in sequenza. Il sistema provvederà a chiamare i numeri a disposizione, uno dopo l'altro.</p>
 <p>Modifica Appuntamento</p>	<p>Permette di modificare un appuntamento esistente.</p>	 <p>Modifica note del contatto</p>	<p>E' possibile inserire delle note al contatto selezionato. Se il contatto non è presente in rubrica viene proposto di creare un nuovo contatto o di assegnare il numero ad un contatto esistente.</p>
 <p>Elimina Appuntamento</p>	<p>Permette di cancellare dalla lista gli appuntamenti selezionati</p>	 <p>Nuovo Contatto</p>	<p>E' possibile inserire in rubrica i dati di un chiamante presente nella lista</p>
 <p>Esegui Chiamata</p>	<p>Dopo aver selezionato il contatto è possibile effettuare la chiamata mediante questo bottone. Viene visualizzata la schermata "Connessioni".</p>		

Chat

Nella quinta ed ultima sezione degli Strumenti è possibile inviare e ricevere messaggi di testo tra utenti del centralino.



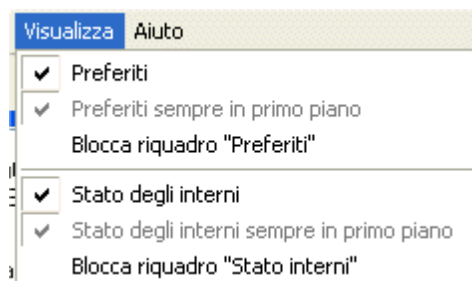
Come in una normale Chat, è sufficiente selezionare nell'elenco la persona alla quale si vuole inviare un messaggio di testo (selezionando l'asterisco '*' si invia il messaggio a tutti gli utenti), quindi scrivere il messaggio nella casella di testo presente nella parte inferiore dello schermo e confermare con il tasto "INVIA".

Per eliminare i messaggi eventualmente presenti nello schermo, basta premere il tasto "Pulisci".

Sezioni D & E: Preferiti & Stato degli interni

TK-Client consente di visualizzare due utili riquadri in cui inserire i numeri esterni "Preferiti", ossia quelli chiamati più di frequente, ed una serie di utenti interni di cui poter monitorare lo stato (libero/occupato) e da poter chiamare con un semplice clic.

La visualizzazione di questi due riquadri è attivabile ponendo la spunta sulle relative voci del menù di comando "Visualizza" (si osservi la figura); è inoltre possibile scegliere se rendere fissa la posizione dei riquadri oppure permetterne il riposizionamento.



Preferiti

Per aggiungere un numero nel riquadro "Preferiti", eseguite la ricerca del contatto in oggetto ed una volta identificato il numero trascinatelo con il mouse nel riquadro; è inoltre possibile inserire il numero (anche se non associato ad alcun contatto) e trascinarlo.

Si osservi che nel riquadro "Preferiti" è possibile inserire esclusivamente dei collegamenti ai singoli numeri e non ai contatti; pertanto, se si volessero inserire più numeri di uno stesso contatto, si dovrà ripetere più volte l'operazione.

Stato degli interni

In questo riquadro è possibile visualizzare una serie di interni e monitorarne lo stato; è possibile selezionare quali interni inserire utilizzando il menù "File→Preferenze...→Stato degli interni".

La visualizzazione degli interni a schermo (numero di righe e numero di colonne) varierà in funzione delle dimensioni correnti della finestra di TK-Client, e si adatterà automaticamente modificando la finestra; è comunque possibile imporre una struttura all'elenco inserendo delle "interruzioni di linea" sempre attraverso il menù visto in precedenza.

Infine, per migliorare la visualizzazione è possibile, utilizzando il menù "File→Preferenze...→Aspetto", impostare la dimensione, in pixel, delle icone associate agli interni; inoltre, è possibile scegliere quali informazioni visualizzare nell'icona stessa: numero, nome e immagine.