

INSTRUKCJA OBSŁUGI
PROGRAMU

PLATAN CTI®

wersja 2.00.10a



PLATAN CTI jest produktem firmy:

PLATAN Sp. z o.o. 81-855 Sopot, ul. Platanowa 2

tel. (0-58) 555 88 00, fax (0-58) 555 88 01

e-mail: platan@platan.pl, www.platan.pl

konsultacje techniczne i serwis tel. (0-58) 555 88 88

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Sopot, 10.03.2008

SPIS TREŚCI

<u>1.Wstęp</u>	<u>4</u>
<u>1.1.Przeznaczenie systemu PLATAN CTI</u>	<u>4</u>
<u>1.2.Wymagania sprzętowe</u>	<u>4</u>
<u>1.3.Cechy systemu PLATAN CTI</u>	<u>5</u>
<u>2.Program PLATAN Serwer CTI</u>	<u>6</u>
<u>2.1.Instalacja programu Serwer CTI</u>	<u>6</u>
<u>2.2.Pierwsze uruchomienie i podstawowa konfiguracja</u>	<u>8</u>
<u>2.2.1.Połączenie z centralą telefoniczną</u>	<u>9</u>
<u>2.2.2.Ustawienia sieci lokalnej</u>	<u>10</u>
<u>2.2.3.Ustawienia bazy danych</u>	<u>12</u>
<u>2.2.4.Integracja z programem RCP Expert</u>	<u>14</u>
<u>2.2.5.Pozostałe ustawienia</u>	<u>15</u>
<u>2.3.Okno główne programu Serwer CTI</u>	<u>16</u>
<u>2.4.Zarządzanie wspólną bazą kontaktów</u>	<u>18</u>
<u>2.5.Zarządzanie użytkownikami</u>	<u>21</u>
<u>2.6.Licencjonowanie</u>	<u>23</u>
<u>1.3.1.Sposób uzyskania licencji</u>	<u>23</u>
<u>3.Program PLATAN Klient CTI</u>	<u>24</u>
<u>3.1.Instalacja programu Klient CTI</u>	<u>24</u>
<u>3.2.Konfiguracja programu Klient CTI</u>	<u>25</u>
<u>3.3.Podstawowe funkcje programu Klient CTI</u>	<u>28</u>
<u>3.3.1.Wyświetlanie informacji o połączeniach przychodzących</u>	<u>28</u>
<u>3.3.2.Wyświetlanie informacji o połączeniach wychodzących</u>	<u>29</u>
<u>3.3.3.Przesyłanie informacji pomiędzy programami klienckimi</u>	<u>30</u>
<u>3.3.4.Ustawienie własnego statusu</u>	<u>31</u>
<u>3.3.5.Funkcja FORUM między programami klienckimi</u>	<u>32</u>
<u>3.3.6.Sygnały dźwiękowe w programie Klient CTI</u>	<u>32</u>
<u>3.3.7.Terminarz w programie Klient CTI</u>	<u>33</u>
<u>3.3.8.Baza własna numerów telefonicznych</u>	<u>34</u>
<u>3.3.9.Baza centralna numerów telefonicznych</u>	<u>35</u>
<u>3.3.10.Wybieranie numerów i zamawianie rozmów</u>	<u>35</u>
<u>3.3.11.Numery skrócone</u>	<u>36</u>
<u>3.3.12.Notatki</u>	<u>37</u>
<u>3.3.13.Konsola</u>	<u>38</u>
<u>3.3.14.Konfiguracja VOIP</u>	<u>40</u>
<u>3.3.15.Skróty klawiszowe i szybki dostęp do funkcji</u>	<u>42</u>
<u>3.3.16.Wygląd MODERN programu Klient CTI</u>	<u>43</u>
<u>4.Dodatek 1</u>	<u>45</u>
<u>Współpraca centrali z programem PLATAN Serwer CTI</u>	<u>45</u>
<u>Komunikacja centrali z systemem PLATAN Serwer CTI w sieci LAN</u>	<u>45</u>

1. Wstęp

1.1. Przeznaczenie systemu PLATAN CTI

PLATAN CTI (Computer Telephone Integration) jest komputerowym systemem wspomagającym obsługę ruchu telefonicznego centrali abonenckiej oraz służącym do przesyłania wewnątrz sieci LAN krótkich informacji tekstowych. Program oferuje m.in. wyświetlanie informacji o rozmowach przychodzących i wychodzących, wybieranie numerów z osobistej lub firmowej książki telefonicznej, tworzenie notatek dotyczących np. klientów firmy. Dodatkowo program umożliwia przesyłanie informacji tekstowych między użytkownikami centrali abonenckiej, tworzenie forum dyskusyjnego oraz terminarza.

1.2. Wymagania sprzętowe

W skład systemu wchodzi:

- ⇒ Cyfrowa centrala telefoniczna: MICRA, SIGMA, OPTIMA, DELTA.
- ⇒ Dowolny komputer w sieci, na którym zainstalowany zostanie SERWER CTI oraz serwer bazy danych:
- ⇒ system operacyjny minimum Windows® 98 lub nowszy
- ⇒ wyposażony w kartę sieciową i podłączony do sieci LAN (TCP/IP)
- ⇒ komputer z uruchomioną aplikacją PLATAN Serwer CTI połączony kablem RS z centralą lub poprzez Ethernet.
- ⇒ stanowiska Klientów:
- ⇒ wyposażone w telefon abonencki centrali
- ⇒ komputer osobisty pracujący w środowisku Windows, protokół sieciowy TCP/IP, podłączony do sieci LAN, z uruchomioną aplikacją PLATAN Klient CTI
- ⇒ zalecana praca przy rozdzielczości monitora minimum 800x600.

1.3. Cechy systemu PLATAN CTI

Podstawowe funkcje i cechy pakietu oprogramowania PLATAN CTI:

- ⇒ centralne zarządzanie użytkownikami i składowanie danych w oparciu o serwer bazy danych Firebird w wersji 2.0;
- ⇒ wyświetlanie informacji o rozmowach przychodzących i wychodzących, wewnętrznych i miejskich;
- ⇒ KONSOLA - podgląd ruchu telefonicznego (Micra, Sigma, Optima, Delta);
- ⇒ wybieranie numeru z komputera;
- ⇒ tworzenie własnych numerów skróconych;
- ⇒ zamawianie rozmowy miejskiej lub międzymiastowej;
- ⇒ sprawdzanie połączenia z centralą;
- ⇒ przysyłanie wiadomości tekstowych pomiędzy klientami CTI;
- ⇒ tworzenie forum dyskusyjnego;
- ⇒ obsługa historii zdarzeń;
- ⇒ obsługa lokalnej bazy (książki telefonicznej);
- ⇒ obsługa centralnej (firmowej) bazy (książki telefonicznej), np. klientów firmy;
- ⇒ szukanie pozycji w bazie na podstawie dowolnego ciągu znaków;
- ⇒ gromadzenie notatek dotyczących abonentów lub klientów w bazie;
- ⇒ sygnalizacja dźwiękowa dla wybranych zdarzeń w programie;
- ⇒ tworzenie i obsługa terminarza z możliwością przywołań cyklicznych;
- ⇒ importowanie bazy danych z pliku .csv;
- ⇒ eksportowanie bazy danych do pliku .csv;
- ⇒ dwa rodzaje wyglądu klienta CTI - Default oraz Modern;
- ⇒ komunikacja centrali z Serwerem CTI poprzez port RS232;
- ⇒ komunikacja centrali z Serwerem CTI poprzez ETHERNET;
- ⇒ dostęp do zakładek skrótami klawiszowymi;
- ⇒ klient VoIP (softphone) obsługujący protokół SIP
- ⇒ możliwość wykonywania automatycznych backupów baz danych, bezpośredni dostęp do funkcji centrali: FLASH, HOLD, REDIAL oraz transfer dzwonka.
- ⇒ możliwość integracji z systemem Rejestracji Czasu Pracy firmy Generix i powiadamianie o obecności użytkowników w firmie

2. Program PLATAN Serwer CTI

2.1. Instalacja programu Serwer CTI

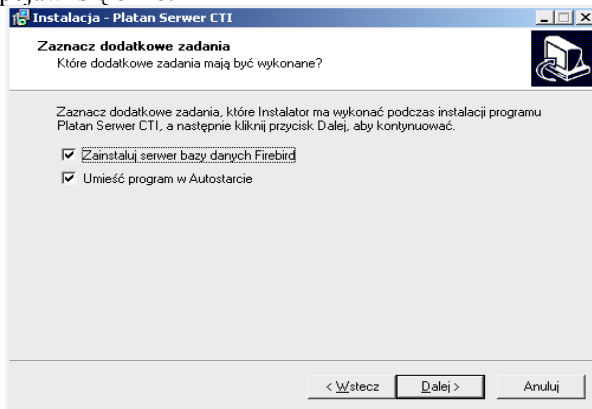
Program instalujemy na dowolnym komputerze, który jest podłączony do centrali kablem RS i włączony do lokalnej sieci komputerowej. Kabel RS nie powinien być dłuższy niż 10 metrów.

Zamiennie z kablem RS można wykorzystać kartę ETHERNET w centrali i połączyć się z nią w sieci LAN za pomocą protokołu TCP/IP.

W czasie korzystania z systemu CTI, komputer z oprogramowaniem Serwer CTI musi być cały czas włączony i połączony z centralą.

Aby zainstalować program Serwer CTI należy wykonać czynności:

- ⇒ Uruchomić program instalacyjny setup.exe znajdujący się na dołączonej płycie CD i zaakceptować warunki **Umowy Licencyjnej**.
- ⇒ Kreator Instalacji zaproponuje domyślne lokalizacje na dysku dla programu instalowanego programu.
- ⇒ Dodatkowe zadania programu instalacyjnego to instalacja serwera bazy danych Firebird oraz umieszczenie programu w Autostarcie
- ⇒ Następnie pojawi się okno:

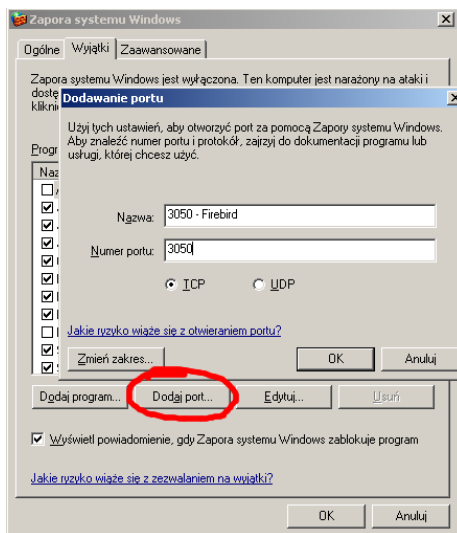


W przypadku, gdy na komputerze jest zainstalowany serwer bazy danych Firebird w wersji co najmniej 2.0 można odznaczyć pole *Zainstaluj serwer bazy danych Firebird*.

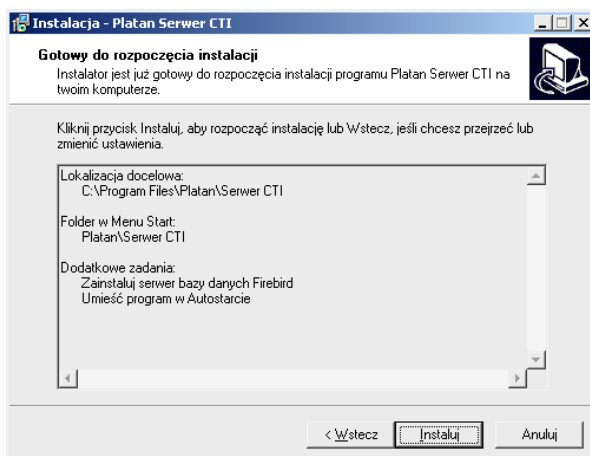
UWAGA! Serwer CTI działa również z serwerem Firebird w wersji 1.5, jednakże wersja 1.5.3 serwera Firebird nie działa z systemem Windows® Vista.

W czasie instalacji pojawi się Kreator Instalacji serwera baz danych Firebird. Zaleca się instalację serwera bazy danych z domyślnymi opcjami konfiguracyjnymi.

⇒ Jeżeli korzystasz z firewalla dodaj serwer bazy danych Firebird oraz Serwer CTI do listy wyjątków (zezwól na nawiązywanie połączenia z nimi). W przypadku korzystania z firewalla będącego składnikiem systemu Windows XP i nowszych **koniecznie odblokuj port 3050** (z portu tego korzysta Firebird) – pomimo dodania serwera Firebird do listy wyjątków zdarza się, że firewall ten nie odblokuje komunikacji z nim.



⇒ Po zakończeniu instalacji wymagany jest restart systemu Windows. Aby Serwer CTI poprawnie się uruchomił i połączył z bazą danych, musi się uruchomić również serwer baz danych Firebird.



2.2. Pierwsze uruchomienie i podstawowa konfiguracja

Po standardowej instalacji Serwer CTI uruchamia razem z systemem Windows. Do poprawnego działania potrzebny jest również wcześniej uruchomiony serwer baz danych Firebird.

Uwagi:

- ⇒ Serwer CTI pracuje jako aplikacja, nie usługa systemowa.
- ⇒ Gdy system ma działać na koncie użytkownika z ograniczonymi uprawnieniami, wówczas należy mu nadać pełne prawa do katalogu macierzystego programu Serwer CTI. Dla każdego użytkownika z ograniczonymi uprawnieniami, na koncie którego działać ma serwer, konieczne jest niezależne ustawienie opcji programu.
- ⇒ Przy problemach z połączeniem między serwerem CTI a bazą danych należy sprawdzić ustawienia lokalnej zapory ogniowej (firewall), która może blokować połączenie. Należy dodać do listy wyjątków serwer CTI oraz serwer Firebird (zezwól na połączenia przychodzące).

Serwer CTI 1.12.63 - demo, pozostało 28 dni

Serwer Pomoc

Podłączeni Baza kontaktów Użytkownicy Licencja

Użytkownicy aktualnie podłączeni do serwera

Adres IP	Port	ID	Nazwa	Wersja	Stan	Czas od...	Komenda	Powt.	Czas wy...	Rozgł...	Wysł...	Dł.
0.0.0.0	1000	0	Serwer CTI	1.12.63.25	OK	11:36:27		0	11:36:27	NIE	0	0

Szukaj Wiadomość do podłączonych

Serwer: W 0/0 1 TCP: brak połączenia baza CTI: OK

Przy pierwszym uruchomieniu programu należy skonfigurować podstawowe opcje korzystając z menu *Serwer → Konfiguracja*. Po zakończeniu konfiguracji programu należy zatwierdzić zmiany przyciskiem **Zatwierdź**. Aby opuścić okno bez zapisywania zmian należy wcisnąć przycisk **Anuluj**.

2.2.1. Połączenie z centralą telefoniczną

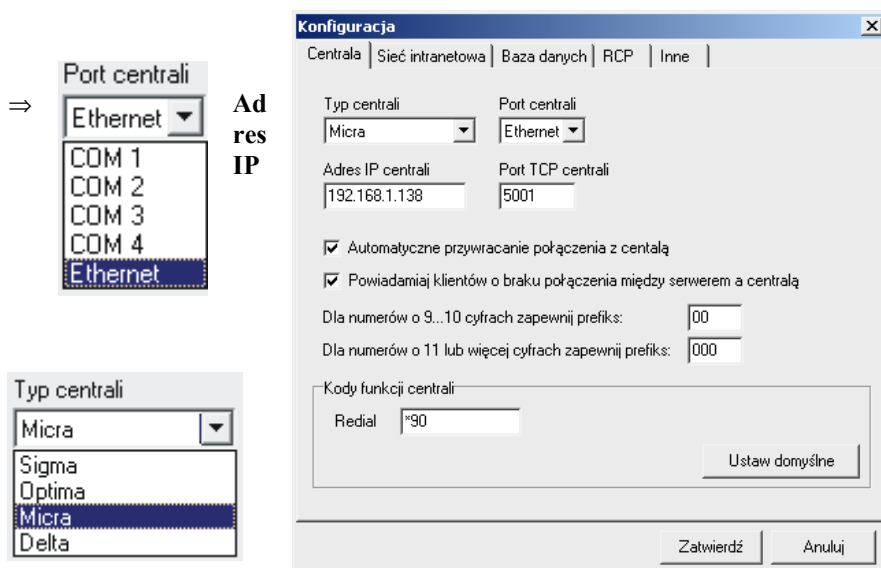
Aby ustawić połączenie programu Serwera CTI z centralą należy wybrać w menu *Serwer* → *Konfiguracja* zakładkę **Centrala**. Widok okna przedstawiono na poniższym rysunku.

⇒ Typ centrali

Określa z jaką centralą serwer ma próbować nawiązać połączenie – od typu centrali uzależniona jest funkcjonalność systemu oraz możliwy wybór medium komunikacyjnego. Program może współpracować tylko z cyfrowymi centralami PLATAN (Micra, Sigma, Optima, Delta).

⇒ Port centrali

Określa sposób połączenia serwera z centralą. Możliwe jest połączenie za pomocą portu RS232 (COM) lub wykorzystując kartę Ethernet – w sieci LAN.



centrali

Przy wyborze połączenia poprzez Ethernet należy określić na jakim adresie IP w sieci lokalnej pracuje centrala. Informacje te można uzyskać od administratora danej sieci LAN lub od administratora centrali.

Adres IP centrali można odczytać w programie komputerowym przeznaczonym dla tej centrali – po odebraniu konfiguracji z centrali.

⇒ **Port TCP centrali**

Jest to port TCP w sieci lokalnej LAN, na którym nasłuchuje centrala w komunikacji poprzez kartę Ethernet. Portem domyślnym jest port 5001 i nie należy tego ustawienia zmieniać.

⇒ **Automatyczne przywracanie połączenia z centralą**

Po zaznaczeniu tej opcji program odnowi automatycznie połączenie z centralą po jego utracie. Zaleca się zaznaczenie tej opcji.

⇒ **Powiadamiał klientów o braku połączenia między serwerem a centralą**

Mimo tego, że nastąpiła utrata połączenia między Serwerem CTI a centralą telefoniczną – Klienci CTI są nadal połączeni z Serwerem CTI. Przy braku połączenia między serwerem a centralą programy Klient CTI nie będą sygnalizować zdarzeń związanych z połączeniami telefonicznymi. Po zaznaczeniu tej opcji dodatkową informacją o braku połączenia z centralą będzie ikona telefonu migająca i zmieniająca kolor na pomarańczowy.

⇒ **Prefiksy dodawane do numerów miejskich i międzynarodowych**

Ponieważ numery telefonów w książkach telefonicznych użytkowników mogą mieć różny format (obecność lub brak zer wiodących) serwer CTI próbuje dopasować je do postaci wymaganej przez centralę (zero jako wyjście na miasto + numer w postaci np. 0585558800). Numer o 9 lub 10 cyfrach nie licząc zer wiodących wysłany będzie do centrali z domyślnie dwoma zerami wiodącymi, numer o 11 lub więcej cyfrach (międzynarodowy) z trzema.

⇒ **Kody funkcji centrali**

Kody funkcji centralowych określają sekwencje, które serwer CTI wyśle do centrali gdy klient CTI wywoła funkcję taką jak REDIAL. Część central posiada możliwość zmiany kodów funkcji specjalnych (np. przełączanie dostępu do nich ze znaku * na znak #). Jeżeli centrala została skonfigurowana w sposób inny niż domyślny zmień ustawienia kodów w serwerze CTI na takie jak ustawione w programie konfiguracyjnym centrali. Przycisk **Ustaw domyślne** przywraca domyślne wartości tych kodów.

2.2.2. Ustawienia sieci lokalnej

Ustawienia programu Serwer CTI do pracy w sieci lokalnej dokonuje się w oknie **Sieć intranetowa**. Widok okna zilustrowano poniżej.

Aby poprawnie ustawić parametry sieci LAN może być potrzebna konsultacja z lokalnym administratorem tej sieci LAN. Do ustawienia są następujące parametry:

⇒ **Adres rozgłoszeniowy**

Jest to adres używany do wysyłania wiadomości do wszystkich komputerów w sieci lokalnej równocześnie. Wpisany adres musi być zgodny z konfiguracją sieci lokalnej – będzie miał podobną postać jak dowolny adres IP w sieci, jednak jego ostatni człon będzie najczęściej zastąpiony liczbą 255 (np. jeżeli adresy IP w sieci mają postać 192.168.1.1, 192.168.1.2, 192.168.1.3 wpisz w tym polu 192.168.1.255)

⇒ **Port TCP**

Wpisuje się port TCP, na którym program Serwer CTI będzie obsługiwał Klientów CTI. Numer tego portu należy również wpisać przy konfiguracji Klienta CTI. Nie musisz zmieniać ustawienia domyślnego (port 1000) o ile nie wystąpi mało prawdopodobna kolizja z inną aplikacją pracującą w komputerach w sieci. Przy problemach z logowaniem się Klientów CTI do Serwera CTI należy w pierwszej kolejności sprawdzić, czy są wpisane identyczne numery portów TCP a następnie, czy lokalna zapora ogniowa (firewall) nie blokuje połączeń dla tego portu.

⇒ **Port UDP**

Numer portu na który wysyłane będą przez serwer komunikaty rozgłoszeniowe. Nie może on kolidować z innymi aplikacjami pracującymi na komputerach w sieci. Jeżeli w oknie Klienta CTI wyświetlona zostanie informacja o braku komunikacji UDP upewnij się czy wpisany w konfiguracji serwera adres rozgłoszeniowy jest poprawny oraz czy lokalna zapora ogniowa (firewall) nie blokuje połączeń dla tego portu (w pierwszej kolejności na komputerze na którym zainstalowany jest Klient CTI).

⇒ **Socket TCP dla współpracy centrali z innymi aplikacjami**

Gdy zachodzi potrzeba zapewnienia jednoczesnej współpracy centrali z Serwerem CTI i inną aplikacją, która ma korzystać z protokołu CTI i PCTI serwer może udostępnić dodatkowe gniazdko TCP. Aplikacja która połączy się z ustawionym portem dla udostępnianego socketu będzie otrzymywać wszystkie istotne informacje z centrali (np. dzwonienie, podniesienie telefonu) i móc równocześnie wysyłać do centrali komunikaty (np. wybieranie numeru).

2.2.3. Ustawienia bazy danych

Ustawienia współpracy programu Serwer CTI z bazą danych widoczne są w zakładce **Baza danych**. Widok okna zilustrowano poniżej.

⇒ **Adres IP komputera z zainstalowanym serwerem Firebird**

Zaleca się, aby Serwer CTI pracował na komputerze z zainstalowanym serwerem baz danych Firebird. Wówczas w tym polu należy wpisać adres IP lokalnego komputera pod którym jest on widoczny w sieci lokalnej (nie należy tu wprowadzać adresu: 127.0.0.1). Jeśli korzystać musimy z serwera baz danych Firebird zainstalowanego na innym komputerze, wówczas należy tu podać numer IP tego komputera.

Wyjątek: jeżeli Serwer CTI oraz tylko jeden Klient CTI będą pracować na tym samym komputerze (może być to komputer pozbawiony dostępu do sieci) można wprowadzić adres 127.0.0.1.

⇒ **Pełna ścieżka do pliku bazy danych**

Plik bazy danych CTI domyślnie tworzony jest w katalogu instalacyjnym Serwera CTI :

C:\Program Files\Platan\Serwer CTI\BazaCTI.fdb

Jeśli baza danych CTI znajduje się na innym komputerze w sieci LAN należy podać lokalizację pliku bazy danych CTI dotyczącą właśnie tego komputera. Wpisanie ścieżki która nie wskazuje na istniejącą bazę spowoduje utworzenie nowego pliku bazy pod wskazaną lokalizacją.

⇒ **Nazwa użytkownika bazy oraz hasło**

Autoryzacja do bazy danych wymaga podania loginu oraz hasła dostępu. Użytkownik powinien mieć czynne prawa dostępu do bazy zawartej we wskazanym pliku.

Uwaga!

Wskazana jest zmiana hasła dostępu do serwera bazy danych z domyślnego na własne. W przypadku instalacji serwera Firebird w wersji 2.0 dla systemu Windows domyślne login i hasło to SYSDBA/masterkey. Zmianę hasła można wykonać używając komendy:

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

gdzie:

"C:\Program Files\Firebird\Firebird_2_0\bin\gsec" - ścieżka dostępu do narzędzia gsec bazy

SYSDBA - administrator bazy

masterkey - stare hasło

haslo123 - nowe hasło

Nowe hasło może mieć do 8 znaków - jeżeli będzie dłuższe, zostanie obcięte. (sprawdzone jest tylko 8 pierwszych znaków).

⇒ **Sprawdź połączenie i stan bazy**

Przyciskiem tym można sprawdzić poprawność skonfigurowanego połączenia z bazą danych CTI. Jeżeli pod wskazaną ścieżką nie istnieje jeszcze baza zostanie utworzony nowy plik bazy.

⇒ **Import z CTI 1.12**

Narzędzie pozwala importować książkę telefoniczną z wersji CTI 1.12.xx. Aby import zakończył się powodzeniem musi być na komputerze zainstalowany BDE (silnik poprzedniej wersji CTI) oraz stare pliki danych (klienci.*) muszą znajdować się w tym samym katalogu co aktualny Serwer CTI (serwer został zainstalowany w tym samym katalogu co starsza wersja lub zostały skopiowane).

⇒ **Czyszczenie**

Opcja pozwala na usunięcie z bazy danych dotyczących zdarzeń (połączeń i wiadomości tekstowych) starszych niż 3 miesiące. Po usunięciu starych

rekordów rozmiar pliku bazy na dysku nie ulegnie zmniejszeniu (przestrzeń dyskowa pozostaje zaalokowana na potrzeby przyszłych wpisów). Rozmiar bazy może zostać zmniejszony poprzez wykonanie backupu i ponowne odtworzenie bazy z niego.

⇒ **Backup bazy danych**

Regularne wykonywanie backupu bazy danych (np. poprzez włączenie opcji automatycznego backupu) pozwala zminimalizować szkody spowodowane przez nieprzewidziane awarie. Pliku backupu zapisywane są we wskazanym katalogu, a ich nazwa określa moment ich utworzenia. Pliki backupu (*.fbk) nie powinny być mylone z plikami bazy (*.fbd), backup i odtwarzanie z backupu musi być zawsze wykonywane z użyciem przeznaczonych do tego celu narzędzi. Próba backupu/odtworzenia poprzez kopiowanie i nadpisywanie pliku bazy w trakcie jej pracy może doprowadzić do uszkodzenia danych.

Uwagi:

- ⇒ System CTI korzysta z serwera bazy danych Firebird (zalecana wersja 2.0). Jest to popularny, otwarty i stabilny system zarządzania relacyjnymi bazami danych.
- ⇒ Serwer Firebird może zostać zainstalowany jako aplikacja (program widoczny w zasobniku systemowym, uruchamiany po zalogowaniu użytkownika, jedyna dostępna opcja w systemie Windows 98) lub usługa systemowa (zalecany i domyślny sposób instalacji w systemach Windows 2000 i XP).
- ⇒ Aby uniknąć uszkodzenia bazy danych należy przestrzegać kilku zasad:
 - nie kopiować i nie otwierać pliku bazy danych (domyślnie BazaCTI.fbd) w trakcie pracy serwera – backup należy wykonywać przy użyciu odpowiedniej opcji w programie Serwer CTI lub innego przeznaczonego do tego celu narzędzia,
 - unikać sytuacji nagłego zaniku zasilania komputera i niepoprawnego zakańczania pracy systemu operacyjnego

Ponieważ awarie zasilania i inne nieoczekiwane sytuacje nie są zależne od użytkownika, wskazane jest dla bezpieczeństwa danych włączenie w opcjach serwera CTI automatycznego tworzenia plików backupu.

2.2.4. Integracja z programem *RCP Expert*

Serwer CTI pozwala na pobieranie informacji o obecności użytkowników w firmie, jeśli wykorzystywany jest system Rejestracji Czasu Pracy (RCP) – ***RCP Expert***. Wówczas należy skonfigurować połączenie z bazą danych programu RCP Expert w analogiczny sposób do konfiguracji połączenia z bazą danych CTI. Należy podać ***adres IP*** komputera, na którym znajdują się bazy RCP oraz serwer Firebird, następnie podać ***lokalizację pliku*** na tym komputerze oraz ***nazwę użytkownika i hasło***, zapewniające dostęp do tej bazy.

Aby system CTI mógł informować o obecności lub nieobecności użytkowników należy przy dodawaniu lub edycji użytkowników CTI wpisać w oknie numery przypisanych im kart RCP (w postaci np. 012, 044). Po poprawnym skonfigurowaniu program klienta przedstawiać będzie stan użytkowników na liście oraz przy wykonywaniu połączenia jako „OBECNY”, „NIEOBECNY” lub „WYJ. SŁUŻB.”.

W przypadku nie korzystania z systemu *RCP Expert* zaleca się nie włączanie tej opcji.

2.2.5. Pozostałe ustawienia

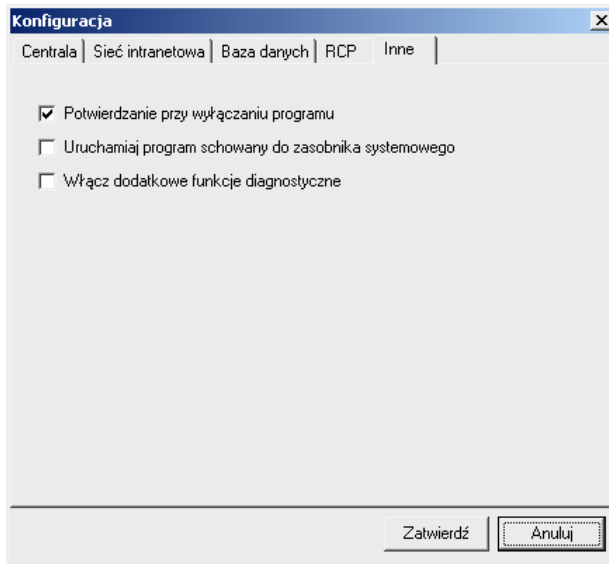
W zakładce **Konfiguracja** ➔ **Inne** możliwe są do ustawienia następujące opcje:

⇒ **Potwierdzenie przy wyłączaniu programu**

Włączenie tej opcji spowoduje wyskakiwanie okna z żądaniem potwierdzenia przy ręcznym zamykaniu programu. Żądanie potwierdzenia jest pomijane gdy powodem zamknięcia Serwera CTI jest kończenie pracy systemu operacyjnego.

⇒ **Uruchamianie programu schowany do zasobnika systemowego**

Włączenie tej opcji powoduje automatyczne schowanie okna programu do zasobnika systemowego.



⇒ **Włącz dodatkowe funkcje diagnostyczne**

Włączenie tej opcji powoduje uaktywnienie dodatkowej zakładki serwisowej w głównym oknie programu. Korzystanie z nich jest zbędne w trakcie normalnej pracy programu.

2.3. Okno główne programu Serwer CTI

Program Serwer CTI w oknie **Podłączeni** wyświetla m.in. aktualnie podłączonych Klientów CTI wraz ze szczegółowymi informacjami o użytkownikach. Poniżej znajduje się opis najistotniejszych pozycji oraz wygląd przykładowego.

⇒ **Adres IP**

Adres IP komputera w sieci lokalnej, na którym włączony jest Klient CTI

⇒ **Port**

Port TCP, na którym jest prowadzona komunikacja z danym klientem

⇒ **ID**

Klucz główny tabeli przechowującej dane użytkowników

⇒ **Nazwa**

Nazwa użytkownika zdefiniowana w oknie **Użytkownicy**

⇒ **Wersja**

Wersja programu Klient CTI, jaka jest używana przez użytkownika

⇒ **Stan**

Aktualny stan użytkownika

⇒ **Rozgłoszony**

Status dotyczący rozgłoszenia przez serwer do wszystkich klientów informacji o tym użytkowniku. Świadczy również o prawidłowym zalogowaniu klienta.

⇒ **ERROR**

Liczba błędów zwróconych przez Klienta CTI przy przetwarzaniu komend. Sytuacje takie występują w sytuacji nieaktualnych wersji programu Klient CTI.

Adres IP	Port	ID	Nazwa	Wersja	Stan	Rozgł...	ERROR
192.168.1.114	1000	0	Serwer CTI	1.12.70.46	OK	NIE	0
192.168.1.71	1028	28	...Wal...	1.12.63.27	OK	TAK	0
192.168.1.172	1027	61	...Ad...	1.12.63.26	OK	TAK	0
192.168.1.70	1084	31	...Sławomir	1.12.63.27	OK	TAK	0
192.168.1.117	1081	69	...Bożena	1.12.66.31	OK	TAK	0
192.168.1.78	1032	45	Mechanicy	1.12.47.2	OK	TAK	0
192.168.1.72	1027	38	...Piotr	1.12.47.2	OK	TAK	0
192.168.1.67	1071	68	...Wojciech	1.12.63.26	OK	TAK	0
192.168.1.21	1066	10	...Wanda	1.12.63.26	OK	TAK	0
192.168.1.118	3038	19	...Jolanta	1.12.47.2	OK	TAK	0
192.168.1.164	1026	42	...Janusz	1.12.63.26	OK	TAK	0
192.168.1.28	4253	8	...Janusz	1.12.63.26	OK	TAK	0
192.168.1.62	1068	33	...Jacek	1.12.62.24	OK	TAK	0
192.168.1.85	1048	20	...Andrzej	1.12.47.2	OK	TAK	0
192.168.1.32	1078	52	...Wiesław	1.12.68.37	OK	TAK	0
192.168.1.23	1066	15	...T...	1.12.68.37	OK	TAK	0
192.168.1.81	1067	21	...Bronisław	1.12.66.32	OK	TAK	0
192.168.1.41	1064	54	...Jacek	1.12.63.27	OK	TAK	0
192.168.1.120	1026	65	...Ha...	1.12.63.26	OK	TAK	0
192.168.1.69	1076	92	...Konrad	1.12.66.32	OK	TAK	0

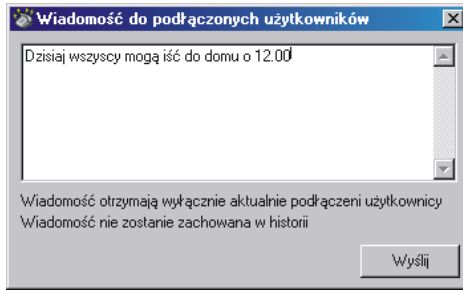
W dolnej części głównego dostępne są następujące opcje programu:

⇒ **Szukaj**

Funkcja pozwalająca wyszukać rekordy na podstawie dowolnego ciągu znaków. Wyszukiwane są wszystkie elementy pasujące do wpisanych znaków

⇒ **Wiadomość do podłączonych**

Korzystając z tej funkcji można wysłać wiadomość tekstową do wszystkich aktualnie zalogowanych użytkowników CTI. Poniżej przedstawiono okno z przykładową wiadomością



Na samym dole okna Serwer CTI znajdują się informacje o aktualnym stanie programu:

⇒ **Informacja o połączeniu z centralą**

Serwer CTI może połączyć się z centralą poprzez COM lub Ethernet. W zależności od wybranego połączenia wyświetla się: **TCP:** lub **COM:** Dodatkowo pokazuje się status połączenia: *połączono* lub *brak połączenia*

⇒ **Informacja o połączeniu i stanie bazy danych CTI**

Na dolnym pasku widnieje napis **baza CTI**. Określa on stan połączenia z bazą danych CTI. Jeśli połączenie jest poprawne, wówczas jest status **OK**, natomiast przy braku połączenia jest status: **błąd!**.

⇒ **Komunikacja Serwera CTI z centralą**

Przykład z powyższego rysunku okna głównego Serwera CTI:

Optima: W 76016:76016/30:30

Opis:

Optima: -Nazwa podłączonej centrali

W: - rodzaj transmisji; W – zapis; R – odczyt;

76016:76016/30:30 – ilość przetworzonych przez Serwer CTI komend.

⇒ **Ilość zalogowanych użytkowników**

Na dolnym pasku Serwera CTI jest informacja o ilości aktualnie zalogowanych do serwera użytkowników. Na rysunku głównego okna programu Serwer CTI, w środkowej części dolnego paska, jest to liczba 54.

2.4. Zarządzanie wspólną bazą kontaktów

Istotną zaletą systemu PLATAN CTI jest możliwość centralnego zarządzania wspólną bazą kontaktów danej firmy. Kontakty można dodawać z poziomu Serwera CTI, w oknie **Baza kontaktów** oraz uprawnieni użytkownicy mogą czynić to z poziomu swoich Klientów CTI. Na poniższym rysunku przedstawiono przykładową bazę kontaktów.

Serwer CTI 1.12.70 - demo, pozostało 24 dni

Serwer Pomoc

Podłączeni Baza kontaktów Użytkownicy Licencja

Baza danych teleadresowych

Firma	Nazwisko	Imię	Tel. praca	Tel. dom.	Tel. kom.	E-mail	www	Adres	Miasto	Kod
		Marek	0605332...						Wrocław	
			0800300...						Jelenia G...	
			1241393...							
		Robert	1662141...						Jarosław	
			1786214...						Rzeszów	
			1950							
			1951							
			1962							
			1963							
			2243542...						Warszawa	
		Piotr	2249699...					Warszawa	Warszawa	
			2254693...						Warszawa	
			2262794...						Warszawa	
			2281213...					Warszawa	Rekruck...	
			3227150...						Zabrze	
			3227607...					Zabrze		
			3349677...						Bielsko - ...	
			3349677...						Bielsko-B...	
			2249699...						Warszawa	
			3349679...						Bielsko-B...	

Szukaj Dodaj Edytuj Usuń Usuń wszystko Eksport Import

Serwer: W 0/0 1 COM1: brak połączenia baza CTI: OK

Zarządzając bazą można dodawać, edytować i usuwać kontakty z bazy. Można również wyczyścić całą bazę korzystając z przycisku **Usuń wszystko**. Poniżej przedstawiono okno służące do dodawania i edycji kontaktu w bazie.

Edytuj kontakt

Firma: Firma "Przykładowa"

Nazwisko (*): Przykładowy

Imię: Jan

tel. praca: 600900234

tel. domowy: 585558845

tel. komórkowy:

e-mail: przykladny@przykladowafirma.pl

www: www.przykladowafirma.pl

Ulica: Przykładowa 5

Miasto: Przykładowo

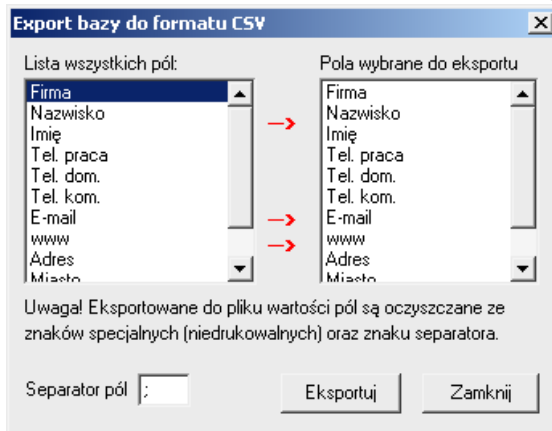
Kod: 10-100

Notatka: Przykładowy klient z Przykładowa

(*) pole wymagane

Zatwierdź Anuluj

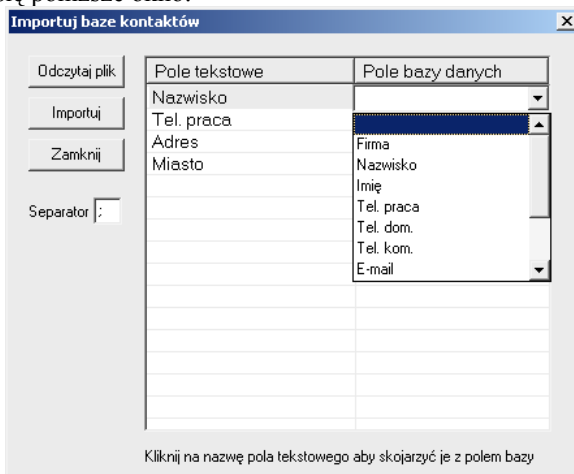
Istnieje również możliwość importu z formatu csv i eksportu bazy kontaktów do formatu csv. Aby skorzystać z funkcji eksportu bazy należy wcisnąć przycisk **Eksport**. Pojawi się poniższe okno, w którym należy wybrać kolumny do eksportu.



Można wybierać kolumny pojedynczo korzystając z pojedynczej czerwonej strzałki lub wybrać wszystkie kolumny korzystając z podwójnej czerwonej strzałki.

W przypadku, gdy zachodzi potrzeba zmiany listy pól do wyeksportowania należy zamknąć okno i powtórzyć czynności od początku. Gdy natomiast użytkownik jest gotowy do eksportu musi wcisnąć przycisk **Eksportuj** oraz wskazać miejsce na dysku, w którym ma być zapisany plik.

Aby zaimportować kontakty z formatu csv należy skorzystać z przycisku **Import**. Pojawi się poniższe okno:



Następnie należy wskazać lokalizację pliku z rozszerzeniem csv korzystając z przycisku **Czytaj plik**.

Pojawią się dwie kolumny: **Pole tekstowe** i **Pole bazy danych**. W kolumnie **Pole tekstowe** wyświetlone są pola znajdujące się w pliku importowanym. Należy zaznaczyć wybrane do importu pola.

W prawej kolumnie - *Pole bazy danych* - należy wybrać pola w bazie CTI, do których mają być importowane pola z pliku csv (pola bazy zostają w ten sposób skojarzone z polami tekstowymi). Po wciśnięciu przycisku **Import** kontakty zostaną zaimportowane do bazy CTI.

2.5. Zarządzanie użytkownikami

System PLATAN CTI posiada możliwość centralnego zarządzania użytkownikami CTI. Z jednego miejsca można dodawać, edytować i usuwać użytkowników, zmieniać uprawnienia, hasła a nawet nadawać im statusy. Poniżej znajduje się ilustracja okna *Użytkownicy*.

Lista użytkowników

Nazwisko	Imię	Login	Grupa	Karta RCP	Uprawnienia	Status
R...	Tomasz	tom...	DZ	055	0	
S...	Marek	mar...	SER...	068	1	jestem na telefonie
C...	Michał	mic...	FK	013	1	
P...	Marcin	marci...	BK-CT	058	0	
G...	Jarosław	jarc...	BK-CT	017	2	
C...	Wiesław	wiesl...	BK-CT	010	0	
S...	Grzegorz	grzego...	BK-CT	064	0	
D...	Jacek	jac...	BK-CT	015	0	

Szukaj Dodaj Edytuj Usuń Eksport

Lista telefonów przypisanych do zaznaczonego użytkownika

Telefon	Nazwa	Dzwonik	Data	Godzina
145	tel. 145	1952	2007-04-03	15:56:08
45	tel. 45	54	2007-04-03	15:12:54
		33	2007-04-03	14:51:42
		125	2007-04-03	14:47:53
		35	2007-04-03	14:47:22
		165	2007-04-03	14:24:36
		84	2007-04-03	14:22:28
		523219...	2007-04-03	13:32:11

Szukaj Dodaj Edytuj Usuń

Serwer: W 9/0 1 COM1: brak połączenia baza CTI: OK

W górnej tabeli wyświetleni są wszyscy użytkownicy znajdujący się w bazie. Przycisk **Szukaj** pozwala na podświetlenie wiersza z poszukiwaną frazą.

Korzystając z przycisków **Dodaj**, **Edytuj** lub **Usuń** znajdujących się bezpośrednio pod tabelą użytkowników, możemy wykonać odpowiednie operacje w tej tabeli. Gdy chcemy edytować lub usunąć pozycję w tabeli, musimy najpierw zaznaczyć wybraną pozycję a następnie użyć przycisku.

W pozostałych tabelach mamy informację o przypisanych numerach dla zaznaczonego użytkownika oraz aktualną historię połączeń przychodzących.

Podczas dodawania lub edycji użytkownika pojawi się następujące okno:

Użytkownik musi mieć wypełnione pola: **Nazwisko** oraz **Login** i **Hasło** do bazy CTI. Hasło jest wpisywane w postaci jawnej, natomiast podczas zapisywania do bazy jest kodowane (hashowane) i nie jest już wyświetlane w postaci jawnej.

Gdy istnieje możliwość integracji z systemem rejestracji czasu pracy **RCP Expert**, należy wpisać numer karty tego użytkownika w postaci 3-cyfrowej w polu **Karta RCP**. Klient CTI będzie podawał informacje o obecności użytkownika w firmie.

Użytkownikowi można nadać **Status**, który będzie wyświetlany w Klientach CTI podczas dzwonienia do tego użytkownika. Status można dodawać, edytować i kasować również przez użytkownika z poziomu programu Klient CTI.

Użytkowników można przydzielać do utworzonych Grup pracowniczych, np. na podstawie struktury organizacyjnej firmy. Gdy chcemy stworzyć nową Grupę, wówczas z rozwijalnej listy wybieramy pozycję **<nowa grupa>**. Pojawi się dodatkowe pole do wpisania nazwy nowej Grupy. Przyciskiem **Zatwierdź** potwierdza się zmiany. Aby usunąć Grupę korzystamy z przycisku **Usuń grupę**. Gdy użytkownicy są przypisani do usuwanej Grupy, wówczas po usunięciu nie będą przypisani do żadnej Grupy.

W ostatnim kroku można nadać **uprawnienia** dla użytkownika do edycji zawartości wspólnej bazy kontaktów oraz usuwania danych dotyczących zdarzeń (połączeń, wiadomości tekstowych) z historii.

2.6. Licencjonowanie

Firma Platan Sp. z o.o. z siedzibą w Sopocie jest właścicielem programu Platan CTI. Program licencjonowany jest następująco:

1. Wersja demonstracyjna – do 2 stanowisk.

Wersja demonstracyjna programu Platan CTI jest dołączana nieodpłatnie do każdej nowej centrali MICRA, SIGMA, OPTIMA, DELTA. Jest to nie licencjonowana wersja programu (Serwer CTI i dwa stanowiska Klient CTI). Po okresie testowym użytkownik może zakupić Pakiet Startowy Platan CTI oraz licencje na dodatkowe stanowiska Klient CTI w liczbie uzależnionej od liczby docelowych użytkowników systemu. W przypadku nie akceptowania przez użytkownika oprogramowania lub zasad jego licencjonowania, program powinien być usunięty z komputera.

2. Wersja licencjonowana – od 4 stanowisk.

Pakiet Startowy Platan CTI dla jednej centrali zawiera licencjonowany program Serwer CTI oraz program i licencje na 4 stanowiska Klient CTI.

W każdym momencie użytkownik może zwiększyć liczbę licencji na stanowiska Klient CTI lub nabyć wersję Nielimitowaną programu. Ilość licencji decyduje o tym, ile użytkowników może być jednocześnie zalogowanych do Serwera CTI. Po osiągnięciu limitu zalogowanych użytkowników, kolejni nie będą mogli się poprawnie dołączyć do systemu CTI.

Program Serwer CTI powinien być zainstalowany na komputerze docelowym (podłączonym do centrali) i tylko dla tej instalacji zostanie wydany klucz. Każda dodatkowa instalacja z danego nośnika programu Serwer CTI na innym komputerze powoduje konieczność uzyskania nowego klucza.

W oknie **Licencja** wpisuje się **klucz** programu otrzymany od producenta. Po wpisaniu klucza należy zatwierdzić operację przyciskiem **Zatwierdź**. Wówczas pojawi się liczba zakupionych licencji i zniknie czerwony napis „Nieprawidłowy klucz”.

1.3.1. Sposób uzyskania licencji

Aby uzyskać klucz należy po ostatecznym zainstalowaniu programu Serwer CTI dostarczyć producentowi odczytany w oknie **Licencja** - **Numer programu** wraz z zadeklarowaną ilością licencji tj. użytkowników jaką program może jednocześnie obsłużyć. Można skorzystać

z poczty e-mail naciskając link **platan@platan.pl** umieszczony w oknie **Licencja**. Wówczas pojawią się informacje, które należy uzupełnić o brakujące dane i należy je wysłać firmie Platan Sp. z o.o. Można również kontaktować się telefonicznie z Działem Handlowym firmy.

Po otrzymaniu od producenta klucza należy go wpisać w polu **Wpisz klucz** i zatwierdzić. Jeśli klucz jest prawidłowy i został poprawnie wpisany wyświetli się poniżej liczba zakupionych licencji.

3. Program PLATAN Klient CTI

Program Klient CTI jest aplikacją kliencką i do prawidłowego działania niezbędne jest połączenie w sieci LAN z programem Serwer CTI oraz serwerem bazy Firebird. Za pośrednictwem Serwera CTI są wyświetlane informacje w programie Klient CTI informacje o połączeniu przychodzącym, wychodzącym itp. Ponadto program Klient CTI posiada wiele użytecznych funkcji, które opisane zostaną w dalszej części Instrukcji.

3.1. Instalacja programu Klient CTI

Na komputerze, który jest podłączony do sieci LAN należy uruchomić program instalacyjny **klient_CTI.exe** znajdujący się na płycie CD. Uruchomi się kreator instalacji programu. Kreator poinformuje użytkownika o numerze wersji instalowanego programu oraz poprowadzi przez dalszą instalację.

W kolejnym oknie pojawi się **Umowa Licencyjna**. Dalsza instalacja programu jest możliwa wyłącznie po przeczytaniu i zaakceptowaniu warunków Umowy licencyjnej.

Kolejno, instalator programu proponuje domyślną ścieżkę folderu docelowego *C:\Program Files\Platan\CTI* oraz informuje o wymaganej wolnej przestrzeni na dysku. Można wskazać inne miejsce instalacji programu Klient CTI, jednak zaleca się pozostawienie ustawień domyślnych. **Gdy z programu będzie korzystał użytkownik komputera z ograniczonymi uprawnieniami**, wówczas administrator musi mu nadać uprawnienia pełnego dostępu do tego katalogu. Przy zachowaniu ustawień domyślnych program uruchamia się automatycznie przy uruchomieniu Windows (w Autostarcie sytemu).

Po uruchomieniu programu, w zasobniku systemowym (koło zegara) pojawia się ikona telefonu w kolorze czerwonym (gdy brak połączenia z serwerem CTI) lub zielonym (gdy połączenie z serwerem jest nawiązane). Ikona może również migać w kolorze pomarańczowym, oznacza to wówczas, że połączenie z serwerem CTI jest nawiązane poprawnie, jednak Serwer CTI ma brak łączności z centralą i żadne informacje o połączeniach przychodzących nie będą wyświetlane.

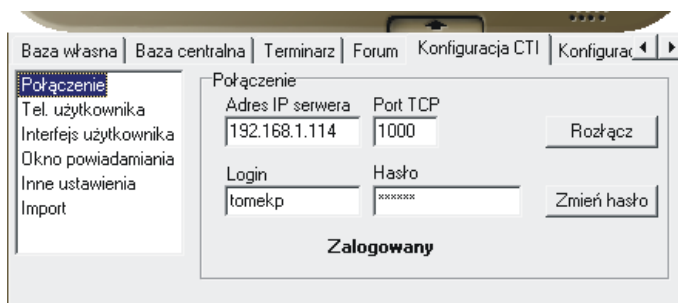
3.2. Konfiguracja programu Klient CTI

Dostęp do opcji konfiguracyjnych programu Klient CTI uzyskuje się po wciśnięciu strzałki w dolnej części głównego okna.



Aby zamknąć okno z dodatkowymi opcjami programu, należy ponownie wcisnąć ten przycisk.

Podstawowa konfigurację programu Klient CTI przeprowadza się w zakładce *Konfiguracja CTI*. Zawartość tej zakładki przedstawia poniższy rysunek:



⇒ **Połączenie**

Konfiguruje się połączenie z programem Serwer CTI oraz login i hasło zapewniające dostęp do bazy CTI. Pole tekstowe zmienia kolor na czerwony podczas wpisywania wartości. Wprowadzane **ustawienia należy zatwierdzać klawiszem ENTER** (zmiana koloru pola tekstowego z czerwonego na biały po zatwierdzeniu ustawienia).

Prawidłowe zdefiniowanie połączenie serwera powinno skutkować napisem Zalogowany – po wciśnięciu przycisku Połącz. Jeśli nie nawiązano połączenia, należy zweryfikować wprowadzone dane, oraz ustawienia lokalnego firewalla, który może blokować połączenie.

Dialog box titled "Zmiana hasła użytkownika" with three input fields for "Stare hasło", "Nowe hasło", and "Powtórz nowe hasło". Below the fields is a warning message: "Uwaga! Odtworzenie zapomnianego hasła nie będzie możliwe - konieczne będzie ustalenie nowego hasła przez administratora". At the bottom are "Zatwierdź" and "Anuluj" buttons.

Możliwa jest samodzielna zmiana hasła dostępu do bazy CTI. W takim przypadku należy użyć przycisku Zmień hasło i wprowadzić wymagane dane.

Potwierdzenie ustawień w konfiguracji wymaga użycia przycisku Połącz/Rozłącz lub restartu programu.

⇒ **Tel. Użytkownika**

W oknie tym posiadamy informację o przypisanych numerach telefonów dla podanego wcześniej *Loginu*. Zadaniem użytkownika jest określenie, który numer ma być używany podczas dzwonienia za pomocą programu Klient CTI.

Window titled "Przypisanie numerów telefonów" with a sidebar menu containing "Terminarz", "Forum", "Konfiguracja CTI", "Konfiguracja VOIP", "Dźwięki", and "O programie". The sidebar has "Połączenie" selected, with sub-items: "Tel. użytkownika", "Interfejs użytkownika", "Okno powiadamiania", "Inne ustawienia", and "Import". The main area shows a table with columns "Numer" and "Opis".

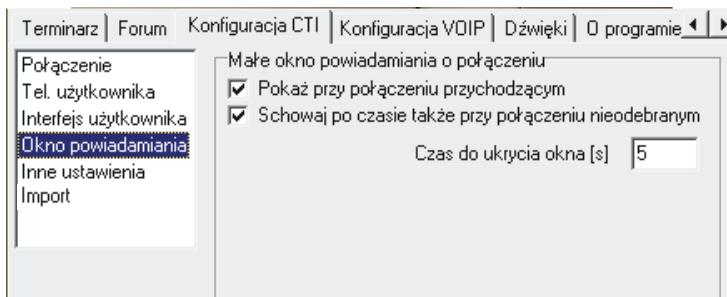
Numer	Opis
☐ 145	tel. 145
☒ 45	tel. 45

Below the table is a note: "Jeżeli numer używanego telefonu nie znajduje się na liście, skontaktuj się z administratorem serwera CTI". At the bottom, it says: "Zaznaczony telefon jest domyślnym przy wybieraniu numeru".

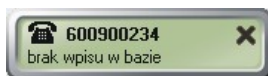
⇒ **Interfejs użytkownika**

W oknie jest możliwość włączenia okna Konsoli lub innego widoku okna Klient CTI (Wygląd modern). Dodatkowo można ustalić kolory na tych widoków.

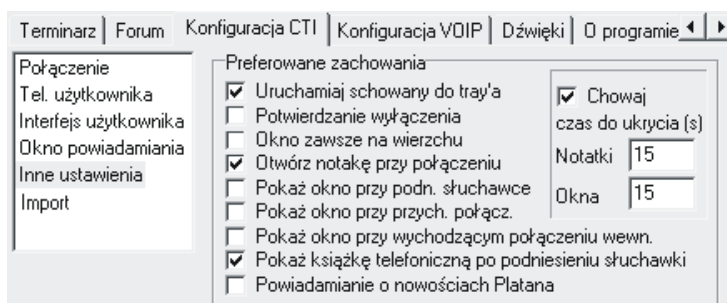
⇒ Okno powiadamiania



Standardowo podczas połączenia pojawia się na ekranie główne okno programu Klient CTI. Opcja ta pozwala włączyć jedynie małe okno powiadamiania o połączeniu oraz ustalić czas, po jakim ma się okno schować. Małe okno powiadamiania zilustrowano poniżej:



⇒ Inne ustawienia



Uruchamiaj schowany do tray'a

Program po uruchomieniu automatycznie chowa się w zasobniku systemowym;

Potwierdzenie wyłączenia

Włącza/wyłącza okno z pytaniem potwierdzającym zamknięcie programu;

Okno zawsze na wierzchu

Daje możliwość pokazywania okna programu zawsze nad pozostałymi oknami programów;

Otwórz notatkę przy połączeniu

Daje możliwość pokazywania okna z notatką zawsze razem z wyskakującym oknem głównym programu;

Pokaż okno przy podniesionej słuchawce

Okno programu głównego będzie wyskakiwało przy każdorazowym podniesieniu słuchawki; można wówczas skorzystać z dodatkowych opcji programu.

Pokaż okno przy przychodzących połączeniach

Okno programu głównego będzie wyskakiwało przy każdym połączeniu przychodzącym; można wówczas skorzystać z dodatkowych opcji programu jak przeniesienie wywołania (TRANSFER).

Pokaż okno przy wychodzącym połączeniu wewnętrznym

Okno programu głównego będzie wyskakiwało przy każdym wychodzącym połączeniu wewnętrznym; można wówczas skorzystać z dodatkowych opcji programu.

Pokaż książkę telefoniczną po podniesieniu słuchawki

Daje możliwość pokazywania okna z książką telefoniczną zawsze razem z wyskakującym oknem głównym programu.

Powiadamianie o nowościach Platana

Podczas włączania programu następuje chwilowe połączenie z internetem, w celu sprawdzenia informacji o nowościach w firmie PLATAN.

Chowaj

Powoduje automatyczne ukrywanie okna programu po podanym czasie; funkcja działa, gdy okno z dodatkowymi opcjami programu jest wyłączone (ukryte).

⇒ Import

Funkcja umożliwia import książki teleadresowej z programu Klient CTI wersji 1.12.10, jeśli był zainstalowany na tym komputerze. W przypadku starszych wersji zalecamy korzystać z opcji export/import z użyciem pliku csv.

3.3. Podstawowe funkcje programu Klient CTI

Program Klient CTI oferuje funkcje ułatwiające obsługę klientów firmy m.in. identyfikację numerów dzwoniących, tworzenie notatek oraz książki telefonicznej zarówno firmowej jak i lokalnej.

3.3.1. Wyświetlanie informacji o połączeniach przychodzących

Podczas przychodzącego połączenia na wyświetlaczu okna głównego programu Klient CTI wyświetlane są informacje o numerze dzwoniącym. Identyfikacja osoby dzwoniącej następuje na podstawie wyświetlonego numeru CLIP, który jest wyszukiwany w kolejności:

- w bazie własnej numerów
- w bazie centralnej numerów
- w bazie użytkowników PLATAN CTI

Jeśli w żadnej bazie nie ma informacji o dzwoniącym numerze pojawi się informacja: **brak opisu w bazie** wraz z numerem dzwoniącym.

Jeśli osoba dzwoniąca ma numer zastrzeżony albo centrala miejska lub centrala użytkownika nie ma aktywnej funkcji CLIP wyświetli się informacja: **numer nieznany <brak CLIP>**.

Gdy w opcjach programu zaznaczono **Otwórz notatkę przy połączeniu** podczas połączenia przychodzącego wraz z informacją o numerze pojawia się dodatkowe okno z notatkami.

Połączenia przychodzące zapisywane są w zakładce **Historia → Pol. przychodzące**.



W dolnej części wyświetlacza okna głównego programu Klient CTI znajduje się historia ostatnich połączeń wraz z informacją w postaci strzałki, czy było to połączenie wychodzące czy przychodzące. Po naciśnięciu prawego przycisku myszy na wybranej pozycji historii pojawią się dodatkowe opcje:

Zadzwoń – wybranie tej opcji spowoduje oddzwonienie na zarejestrowany numer.

Notatka – opcja pozwalająca dodać numer do książki telefonicznej wraz z opisem oraz można dopisać notatkę dla tego numeru.

3.3.2. Wyświetlanie informacji o połączeniach wychodzących

Podczas wychodzącego połączenia na wyświetlaczu okna głównego programu Klient CTI wyświetlane są informacje o wybieranym numerze, który jest wyszukiwany w kolejności:

- w bazie własnej numerów
- w bazie centralnej numerów
- w bazie użytkowników PLATAN CTI

Jeśli wykonujemy połączenie wychodzące wewnętrzne, wówczas wyświetlany jest dodatkowo status osoby, do której dzwonimy (o ile ma aktywny status) oraz informację o obecności w firmie (jeśli CTI jest zintegrowany z systemem RCP).

Połączenia wychodzące przejrzeć można w zakładce **Historia** → **Poł. wychodzące**.

3.3.3. Przesyłanie informacji pomiędzy programami klienckimi

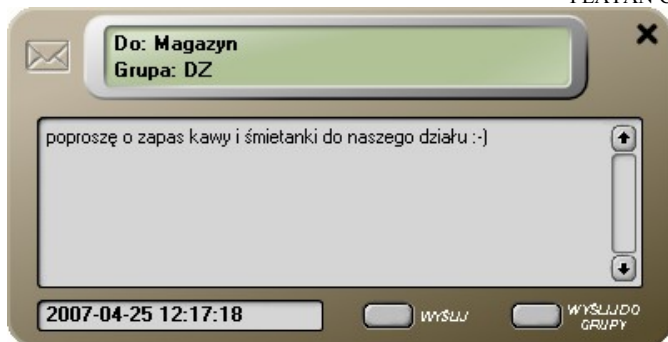
Program Klient CTI umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych między użytkownikami systemu PLATAN CTI. Aby wysłać wiadomość należy w opcjach programu Klient CTI wybrać zakładkę **Użytkownicy**.

Grupa	Nazwisko	Imię	Status
BK-CT	M...	Jarosław	
PRODUKCJA-CT	M...	Hanna	
DSP	M...	Jacek	
BH	M...	Stanisław	
PRODUKCJA-CT	M...		
DSP	M...	Jacek	
PRODUKCJA-CT	N...	Sławomir	
BK-CT	Nowak	Jan	
DSP	N...	Zygmunt	
BK-CT	O...	Tomasz	CTI 1.12.69
SERWIS	P...	Aleksander	
DSP	P...	Wojciech	

Telefon użytkownika	Opis telefonu
145	tel. 145
45	tel. 45

Wiadomość do użytkownika/ów Wiadomość do wszystkich

Po naciśnięciu dwukrotnie myszką na wskazanym użytkowniku pojawi się okno do wpisania wiadomości tekstowej (maksymalna długość 999 znaków). Można również skorzystać z przycisku **Wiadomość do użytkownika**. Po zakończeniu wprowadzania wiadomości należy wcisnąć przycisk **Wyślij** (skrót klawiszowy **CTRL+s**).



Jest możliwość wysłania do wybranych użytkowników wiadomości tekstowej, wówczas należy trzymając wciśnięty na klawiaturze klawisz CTRL zaznaczyć użytkowników a następnie wcisnąć przycisk **Wiadomość do użytkowników**.

Aby wysłać wiadomość do wszystkich użytkowników należy skorzystać z przycisku **Wiadomość do wszystkich**.

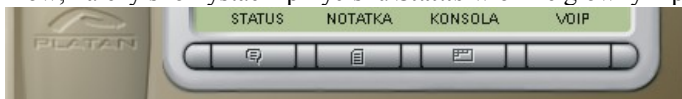
Można również wysłać wiadomość tekstową do całej Grupy, do której należy wybrany użytkownik. W takim przypadku należy po wprowadzeniu wiadomości tekstowej wcisnąć przycisk **Wyślij do Grupy**.

Gdy otrzymamy wiadomość tekstową od innego użytkownika, możemy bezpośrednio odpowiedzieć na tę wiadomość korzystając z przycisku **Odpowiedz**. Po wpisaniu wiadomości korzystamy z przycisku **Wyślij** (skrót klawiszowy CTRL +s).

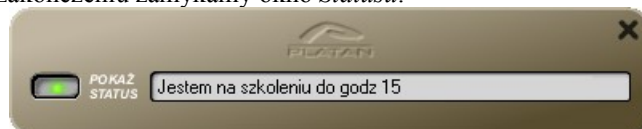
Wysłane i odebrane wiadomości przejrzeć można w zakładce **Historia** → **Wiadomości**

3.3.4. Ustawienie własnego statusu

Aby ustawić swój status widoczny dla wszystkich pozostałych użytkowników, należy skorzystać z przycisku **Status** w oknie głównym programu



Po wciśnięciu przycisku pojawi się dodatkowe okno, w którym należy wpisać wiadomość tekstową. Następnie należy go uaktywnić przyciskiem **Pokaż status**. Po zakończeniu zamykamy okno **Statusu**.



Gdy jest aktywny Status w głównym oknie programu przycisk **Status** jest podświetlony kolorem zielonym. W takim przypadku osoby dzwoniące do nas i będące jednocześnie zalogowanymi użytkownikami CTI otrzymają naszą informację *Status* na swoim ekranie monitora.



Zaleca się, aby długości statusu nie przekraczała 30 znaków, gdyż dłuższa informacja może zostać ucięta na wyświetlaczu Klienta CTI osoby dzwoniącej.

3.3.5.Funkcja FORUM między programami klienckimi

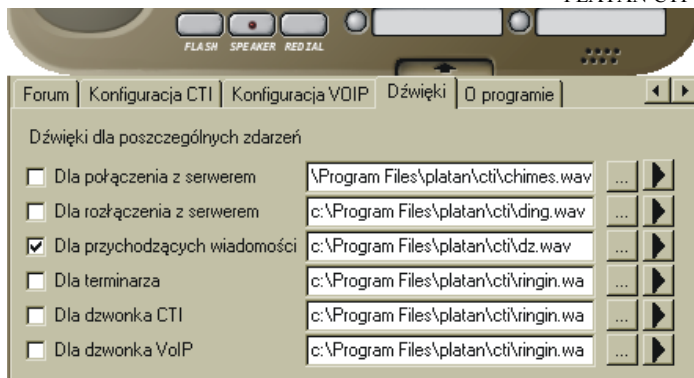
Funkcja ta pozwala na wysyłanie informacji tekstowych jednocześnie wszystkim Klientom CTI podłączonym do Serwera CTI. Każdy użytkownik po utworzeniu zakładki **Forum** może brać udział w dyskusji lub się jej przyglądać. Jeśli Klient CTI zostanie podłączony do Serwera w trakcie trwania forum, w oknie pojawią się wiadomości od momentu podłączenia Klienta a wcześniejsze będą niewidoczne. Historia forum wyczyści się z chwilą wyłączenia programu Klient CTI.

Po wpisaniu tekstu i potwierdzeniu przyciskiem ENTER informacja pojawi się na forum. Informacji tej nie można skasować ani cofnąć. Można poinformować wybranych użytkowników (lub wszystkich) o rozpoczętym forum wysyłając im wiadomość tekstową w zakładce *Wiadomość*.

3.3.6.Sygnały dźwiękowe w programie Klient CTI

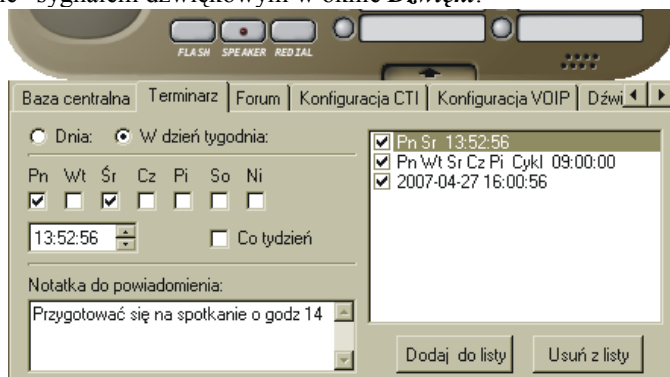
Klient CTI pozwala włączyć sygnały dźwiękowe dla wybranych zdarzeń w programie. W zakładce **Dźwięki** należy zaznaczyć czy ma być odtwarzany dźwięk zdarzenia oraz wskazać plik dźwiękowy, który ma być odtwarzany dla danego zdarzenia.

Można użyć własne dźwięki do sygnalizacji wybranych zdarzeń wskazując położenie plików wav które mają zostać użyte.



3.3.7. Terminarz w programie Klient CTI

Program Klient CTI wyposażony jest w funkcję *Terminarz* dostępną w zakładce **Terminarz**. Można zdefiniować notatkę do przywołania, która pojawi się na monitorze w oknie wiadomości. Dodatkowo zdarzenie takie można „wzmocnić” sygnałem dźwiękowym w oknie **Dźwięki**.



Maksymalnie można wpisać 10 notatek do terminarza. Można ustawić wywołanie jednorazowe w górnej części okna, gdy zaznaczone jest pole **Dnia** definiując dokładną datę i godzinę przywołania oraz wpisując treść notatki i zatwierdzić przyciskiem **Dodaj do listy**. Można ustawić również wywołanie w konkretne dni tygodnia zaznaczając pole **W dzień tygodnia** oraz wybrany dzień i godzinę. Zaznaczając opcję **Co tydzień** notatka będzie się pojawiała zawsze w dany dzień tygodnia o wybranej godzinie.

3.3.8. Baza własna numerów telefonicznych

W zakładce **Baza własna** jest dostępna własna książka telefoniczna. Jest ona widoczna tylko dla danego użytkownika. Numer do tej bazy można dodać na 4 sposoby:

⇒ Gdy przychodzi wywołanie i pojawi się okno programu Klient CTI można skorzystać z przycisku **Notatka**. Po wypełnieniu wymaganych pól numer zostanie dodany do bazy własnej.

⇒ Korzystając z zakładki **Historia**, z listą połączeń przychodzących i wychodzących. Klikając prawym przyciskiem myszy na wybranym numerze pojawi się lista dodatkowych opcji. Aby dodać numer do bazy wybieramy polecenie **Dodaj do bazy własnej**.

Można również dodać do bazy numery wyświetlone jako historia na wyświetlaczu programu Klient CTI. Wówczas po naciśnięciu prawego przycisku myszy na wybranym numerze należy wskazać opcję – **Notatka**.

⇒ W zakładce **Baza własna** po wciśnięciu przycisku **Dodaj** można dodać dowolny numer.

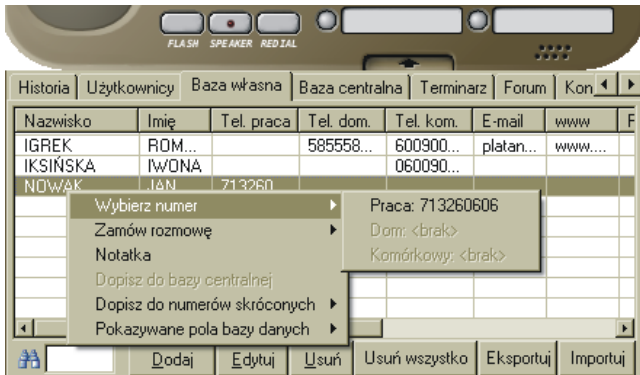
⇒ Można skopiować kontakty z zakładki **Baza centralna** do **Bazy własnej**. W takim przypadku należy wybrać kontakt w Bazie centralnej i naciskając prawym przyciskiem myszy wybrać opcję – **Skopiuj do bazy własnej**.

Usunięcie numeru z bazy może być wykonane jedynie w zakładce **Baza własna** korzystając z przycisku **Usuń** lub **Usuń wszystko**.

Edycję numerów w bazie własnej można dokonywać korzystając z przycisku **Edytuj**.



Każdy numer miejski powinien posiadać numer kierunkowy (także numer miejski lokalny).

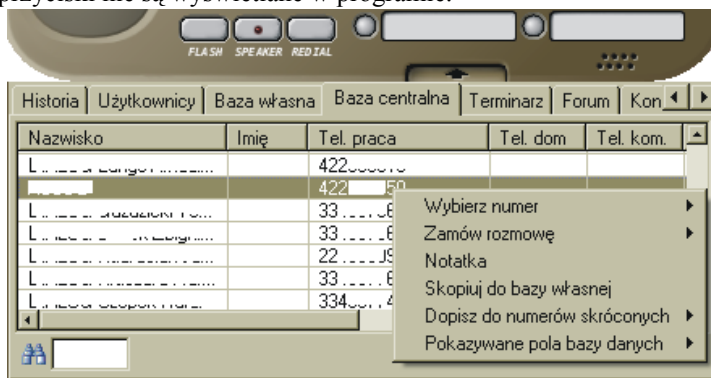


Korzystając z pola **Filtruj** (oznaczony rysunkiem lornetki) można wyszukać kontakty w bazie na podstawie dowolnego ciągu znaków.

3.3.9. Baza centralna numerów telefonicznych

Serwer CTI udostępnia wszystkim zalogowanym użytkownikom bazę kontaktów, w której znajdują się dane identyfikacyjne (nazwa, adres, notatka) abonentów dzwoniących do firmy. Znajduje się ona w zakładce **Baza centralna**. Do edycji bazy uprawnieni są klienci, którym nadane zostały uprawnienia w programie Serwer CTI przez administratora systemu.

Klient CTI mający uprawnienia nadane na serwerze może dodawać, edytować i usuwać rekordy w *Bazie centralnej* z poziomu Klienta CTI. Służą do tego przyciski odpowiednio: **Dodaj**, **Edytuj** oraz **Usuń**. W przypadku braku takich uprawnień przyciski nie są wyświetlane w programie.



Można również dodać wpis z bazy własnej do bazy centralnej klikając w oknie **Baza własna** prawym przyciskiem myszy na wybranym numerze i skorzystanie z polecenia **Dopisz do bazy centralnej**.

3.3.10. Wybieranie numerów i zamawianie rozmów

Program Klient CTI daje możliwość zestawienia połączenia z dowolnym numerem oraz dodatkowo zamówienia połączenia z numerem znajdującym się w bazie własnej oraz centralnej. Można to uczynić na kilka sposobów:

- ⇒ Korzystając z myszki można wybrać numer na klawiaturze programu Klient CTI i podnieść słuchawkę swojego telefonu. Przycisk **BACK** kasuje wprowadzone dane.
- ⇒ Korzystając z klawiatury komputerowej można wybrać numer (bez zera -jako wyjście na miasto - ale z numerem kierunkowym) a następnie podnieść słuchawkę. Przycisk **BACKSPACE** kasuje wprowadzone dane.

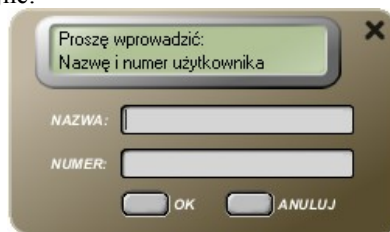
- ⇒ Korzystając z zakładki **Historia** przycisnąć prawym przyciskiem myszki na wskazanym numerze i wybrać odpowiednie polecenie (**Wybierz numer**, **Zamów rozmowę**) - i podnieść słuchawkę swojego telefonu.
- ⇒ Korzystając z zakładki **Baza własna** lub **Baza centralna** przycisnąć prawym przyciskiem myszy i wybrać odpowiednie polecenie (**Wybierz numer**, **Zamów rozmowę**) oraz wskazać numer, który ma być wybrany przez centralę - i podnieść słuchawkę swojego telefonu.

3.3.11. Numery skrócone

Program umożliwia zdefiniowanie 16 numerów skróconych, które zostaną wybrane przez centralę po naciśnięciu przycisku myszą i podniesieniu słuchawki, zgodnie z komunikatem na ekranie monitora.



Dodawanie, usuwanie i edytowanie numerów skróconych wraz z opisem dokonuje się po dwukrotnym kliknięciu myszką na wybranym polu. Wówczas pojawi się okno edycyjne:

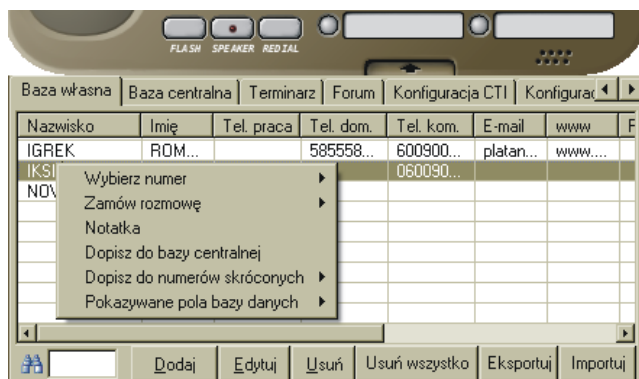


W oknie tym wprowadzamy nazwę oraz numer użytkownika i zatwierdzamy przyciskiem **OK**.

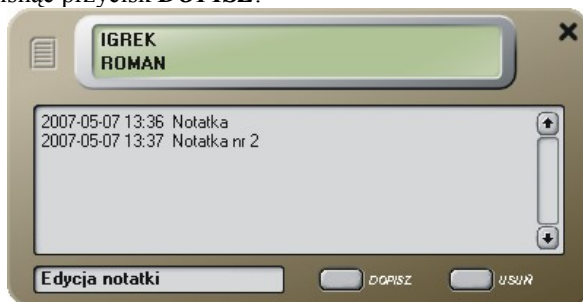
Do zestawu numerów skróconych można również dodawać kontakty bezpośrednio z *Bazy własnej* oraz *Bazy centralnej*. Opcja jest dostępna po naciśnięciu wybranego kontaktu w bazie prawym klawiszem myszy i skorzystanie z funkcji *Dopisz do numerów skróconych*.

3.3.12. Notatki

Program umożliwia prowadzenie notatek przypisanych do Klienta znajdującego się w *Bazie własnej* lub w *Bazie centralnej*. Gdy zaznaczymy opcję *Otwórz notatkę przy połączeniu* w konfiguracji programu – okno z notatkami będzie pojawiać się przy każdym połączeniu. Jeśli opcja nie jest zaznaczona, możemy ręcznie wywołać okno Notatki naciskając myszą przycisk **NOTATKA** znajdujący się pod wyświetlaczem programu Klient CTI.



Wyskakujące okno z notatką jest zablokowane do edycji. Aby dopisać nową notatkę lub edytować już istniejącą, w poniższym oknie należy w pierwszej kolejności wcisnąć przycisk **DOPISZ**.



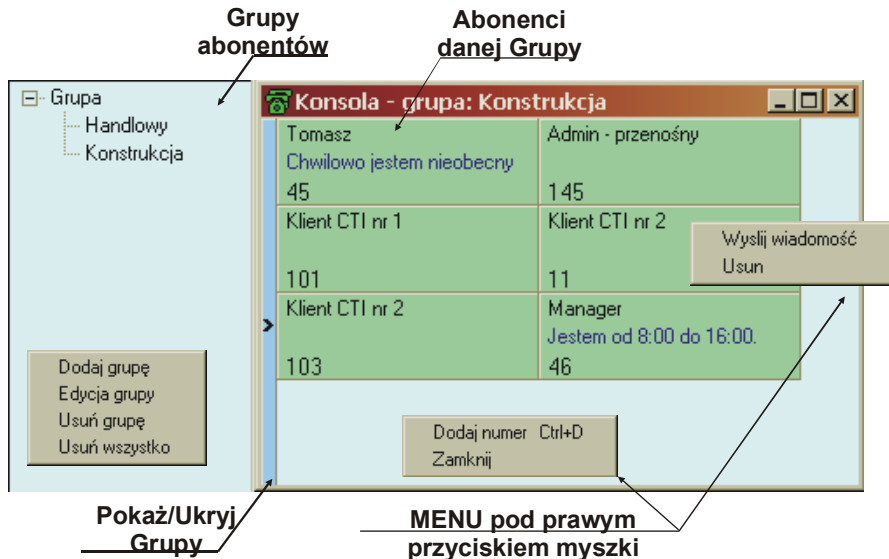
Aby zapisać nową notatkę lub wprowadzone zmiany wciskamy przycisk **ZAPISZ**.

3.3.13.Konsola

Program Klient CTI daje możliwość monitoringu ruchu telefonicznego u abonentów centrali, którzy mają zainstalowany program Klient CTI na komputerze i są podłączeni do programu Serwer CTI. Aby uaktywnić okno Konsoli należy w zakładce **Konfiguracja CTI** → **Interfejs użytkownika**, zaznaczyć pole **Konsola**. Szybciej można przełączyć się do **Konsoli** wykorzystując dodatkowe opcje klikając prawym przyciskiem myszy na ikonie programu Klient CTI w zasobniku systemowym.



Poniżej znajduje się widok okna głównego. Po lewej stronie tego okna znajduje się lista **Grup** definiowanych przez użytkownika. Aby dodać nową **Grupę** należy wcisnąć prawy przycisk myszy w tym polu i skorzystać z menu **Dodaj grupę**. Przy dodawaniu i edycji **Grupy** pojawi się okno z polem tekstowym, w którym należy wpisać nazwę **Grupy**. Dodatkowe polecenia służą do usuwania **Grup** - pojedynczo lub wszystkie naraz.



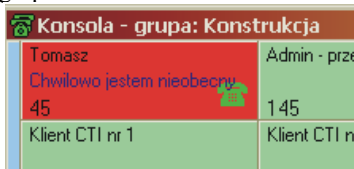
W oknie głównym znajdują się panele wybranych przez użytkownika abonentów centrali. Aby dodać nowego abonenta należy skorzystać z menu przyciskając prawym przyciskiem myszy w tym polu. Wówczas wpisuje się jedynie numer abonenta, a Konsola automatycznie pobierze wszystkie dane z bazy, tj. Identyfikator użytkownika i status, jeśli ma aktywny. Do konsoli można dodać

jedynie numery użytkowników znajdujących się w zakładce *Użytkownicy* programu Klient CTI.

Jeśli abonent jest aktualnie niezalogowany do systemu CTI wówczas opis na jego panelu jest wyszarzany.

Mając zdefiniowanych abonentów w danej grupie, można wysłać do konkretnego z nich wiadomość, korzystając z menu przyciskając prawym przyciskiem myszy na tym abonencie. Można również usunąć abonenta z *Grupy*.

Gdy abonent ma podniesiony telefon (np. prowadzi rozmowę lub nawiązuje połączenie) jego panel zmienia kolor na czerwony.



Gdy abonent jest wywoływany przez centralę (dzwoni telefon dzwonkiem rozmowy przychodzącej) wówczas panel zmienia kolor na biały z migającym telefonem.



Do każdego abonentu zdefiniowanego w konsoli można zadzwonić (bez wybieranie numeru na klawiaturze telefonu) poprzez dwukrotne naciśnięcie lewym przyciskiem myszy na panelu tego abonentu.



Po wyświetleniu powyższego komunikatu w ciągu 5 sekund należy podnieść słuchawkę, aby nastąpiło wybranie numeru.

Rozmiar okna głównego programu **Konsola** można dowolnie zmieniać przeciągając myszką za prawą-dolną krawędź okna.

3.3.14. Konfiguracja VoIP

Moduł VoIP jest elementem składowym klienta CTI. Jest to moduł odrębny funkcjonalnie - jego podstawowe funkcje pracują niezależnie od funkcji systemu CTI.

Aby skonfigurować moduł klienta VoIP należy w pierwszej kolejności założyć konto na serwerze rejestracyjnym VoIP korzystającym z protokołu SIP (lub skonfigurować urządzenie, np. centralę telefoniczną pełniące taką funkcję).

Minimalny zestaw nastaw konfiguracyjnych dla modułu VoIP obejmuje:

- ⇒ **nazwę serwera** rejestracyjnego SIP (np. fonosip.com),
- ⇒ **port** na którym nasłuchuje serwer rejestracyjny (najczęściej 5060),
- ⇒ **login i nazwę użytkownika** zarejestrowanego na serwerze (grupa *Uwierzytelniania*),
- ⇒ **realm serwera** - parametr związany z uwierzytelnianiem, najczęściej identyczny jak domena internetowa serwera (grupa *Uwierzytelnianie*),
- ⇒ **okres odnawiania rejestracji** na serwerze VoIP (typowo 60 s).

W przypadku, gdy komputer na którym pracuje klient VoIP znajduje się wewnątrz sieci lokalnej i nie posiada publicznego adresu IP oraz realizowane będą połączenia z klientami spoza sieci lokalnej wymagane jest wpisanie w konfiguracji adresu serwera STUN. Jest to serwer pozwalający klientowi na odczytanie adresu IP, pod którym jest on dostępny spoza sieci lokalnej. Serwery STUN utrzymywane są często przez operatorów VoIP - spróbuj skorzystać z serwera polecanego przez Twojego dostawcę usługi.

Pozostałe opcje konfiguracyjne modułu VoIP:

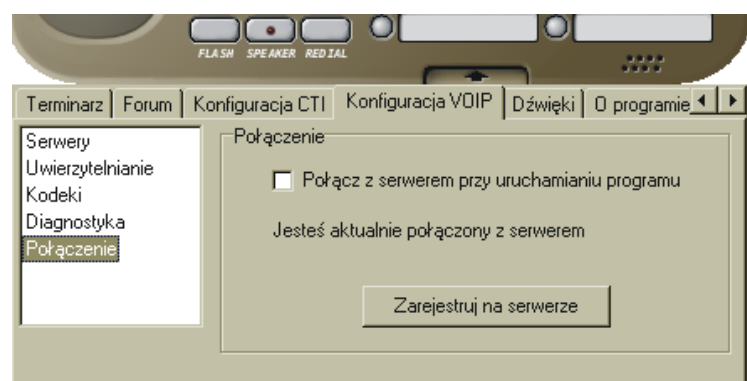
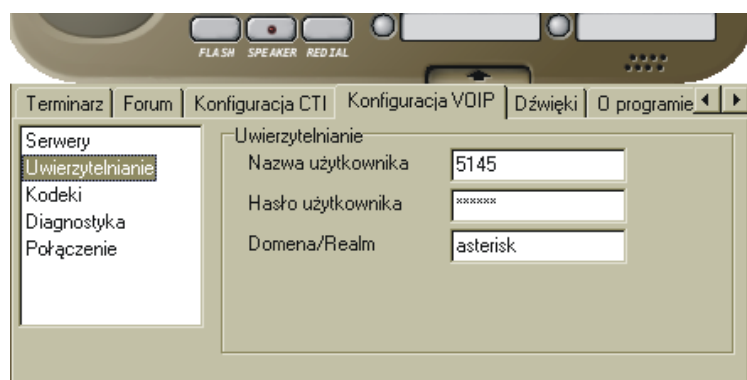
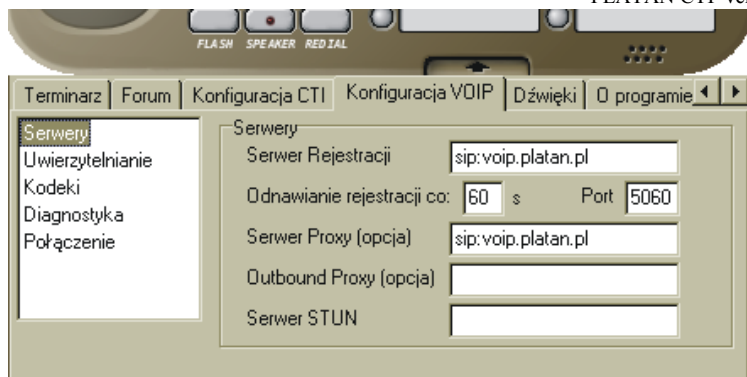
grupa **Diagnostyka**

- ⇒ **Plik logowania**: nazwa pliku, do którego wrzucane będą komunikaty diagnostyczne modułu VoIP,
- ⇒ **Poziomy logowania** - określają stopień szczegółowości diagnostyki protokołu SIP oraz dodatkowych komunikatów aplikacji; poziom 6 odpowiada największej szczegółowości diagnostyki, poziom 0 najniższej

grupa **Połączenie**

- ⇒ Połącz z serwerem przy uruchamianiu programu: zaznacz, jeśli chcesz, aby moduł VoIP ładowany był przy każdym uruchomieniu i próbował łączyć się z serwerem rejestracyjnym,

Przycisk **Zarejestruj na serwerze** uruchamia ręcznie proces rejestracji na serwerze VoIP.



Poprawne zalogowanie skutkuje pojawieniem się informacji ***Jesteś aktualnie połączony z serwerem***. Jeśli proces rejestracji w serwerze VoIP nie przebiegł pomyślnie, należy zweryfikować wprowadzone dane lub zadzwonić do pomocy technicznej Operatora VoIP, aby podał wszystkie niezbędne dane do konfiguracji połączenia.

Dla zaawansowanych użytkowników, przy kłopotach z połączeniem lub rejestracją może okazać się pomocna opcja logowania SIP w oknie **Diagnostyka**.

Po pomyślnej rejestracji w serwerze VoIP można wykonywać połączenia i odbierać je. Podczas połączenia przychodzącego na wyświetlaczu Klient CTI pojawi się informacja o adresie dzwoniącego. Przy połączeniach wychodzących numery wybiera się na myszką na klawiaturze programu Klient CTI a zatwierdza przyciskiem ENTER na klawiaturze komputerowej.

Aby korzystać z połączeń głosowych VoIP przy użyciu programu Klient CTI należy posiadać głośniki oraz mikrofon podłączone do komputera.

Jeżeli interfejs użytkownika klienta jest przełączony w tryb VoIP informacje o przychodzącym połączeniu CTI wyświetlane są w dodatkowym oknie.

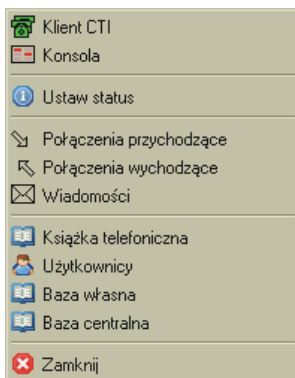


3.3.15. Skróty klawiszowe i szybki dostęp do funkcji

Program Klient CTI umożliwia szybki dostęp do najczęściej wykorzystywanych opcji programu poprzez naciśnięcie prawym przyciskiem myszy na ikonie programu znajdującej się w zasobniku systemowym.



Wówczas pojawi się menu, z którego można wybrać interesującą nas opcję programu:



W programie Klient CTI dostępne są skróty klawiszowe umożliwiające szybki dostęp do zakładek programu.

ALT+ h - zakładka Historia
 ALT+ u - zakładka Użytkownicy
 ALT+ f - zakładka Forum
 ALT+ b - zakładka Baza własna
 ALT+ s - zakładka Baza centralna
 ALT+ t - zakładka Terminarz
 ALT+ k - zakładka Konfiguracja CTI
 ALT+ v - zakładka Konfiguracja VoIP
 ALT+ d - zakładka Dźwięki
 ALT+ p - zakładka Pomoc

3.3.16. Wygląd MODERN programu Klient CTI

Program Klient CTI posiada dwa rodzaje wyglądu: **DEFAULT** - przypominający aparat telefoniczny z wyświetlaczem, oraz wygląd **MODERN** czyli zwykłe okienko w kształcie prostokąta z możliwością samodzielnej modyfikacji kolorów.

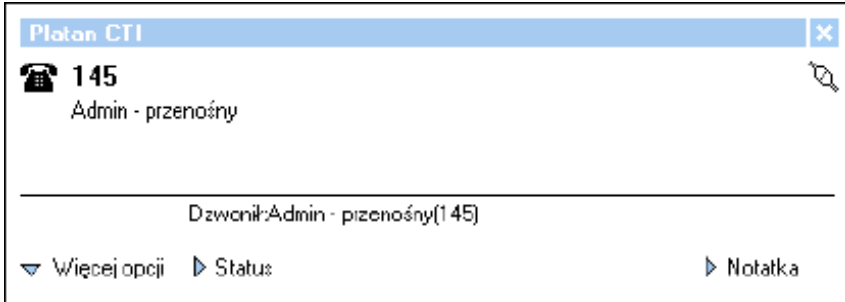
Funkcjonalność interfejsu użytkownika w widoku MODERN jest ograniczona o:

- ⇒ możliwość zdefiniowania 16-tu własnych numerów skróconych
- ⇒ możliwość wybierania numerów za pomocą klawiatury komputerowej lub bezpośrednio z okna Klient CTI za pomocą myszki komputerowej,
- ⇒ dostęp do funkcji dodatkowych centrali.

Pozostałe funkcje programu Klient CTI z widokiem MODERN mają identyczne zastosowanie jak w przypadku programu z widokiem DEFAULT - a różnica polega tylko na wyglądzie graficznym.

Aby włączyć widok MODERN należy w oknie **Konfiguracja CTI** zaznaczyć pole **Wygląd modern**. Program automatycznie przyjmie inną postać.

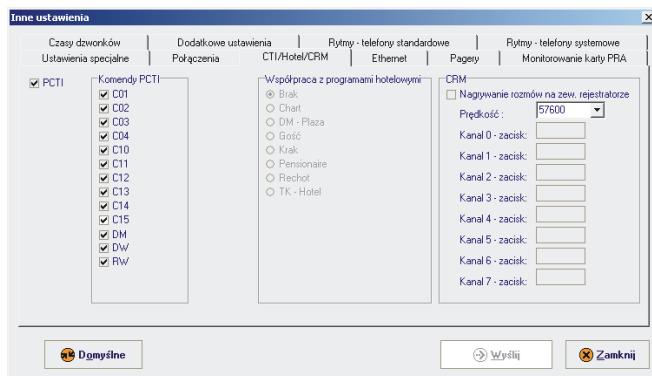
Na poniższym rysunku przedstawiono widok modern programu Klient CTI:



4. Dodatek 1

Współpraca centrali z programem PLATAN Serwer CTI

Aby centrala MICRA/SIGMA/OPTIMA współpracowała z systemem PLATAN CTI należy uaktywnić tę funkcjonalność w programie MicraPC/SigmaPC/OptimaPC. W oknie *Funkcje* → *Inne ustawienia* → *CTI/Hotel/CRM* musi być zaznaczone pole PCTI oraz wszystkie komendy, znajdujące się w polach obok.



Komunikacja centrali z systemem PLATAN Serwer CTI w sieci LAN

Program Serwer CTI może komunikować się z centralą MICRA, SIGMA, OPTIMA za pomocą protokołu TCP/IP w sieci LAN (oprócz RS232). W takim przypadku należy skonfigurować interfejs sieciowy karty ETHERNET w centrali przy pomocy programu komputerowego do konfiguracji danej centrali.

Następnie w programie SERWER CTI należy wybrać port centrali - Ethernet i wpisać przypisany adres IP w centrali oraz port 5001.

W danej chwili czasu tylko jeden program może być połączony z centralą poprzez TCP/IP. Użytkowanie w tym samym czasie programu konfiguracyjnego centrali korzystającego z połączenia przez LAN uniemożliwi serwerowi połączenie z centralą i odwrotnie.