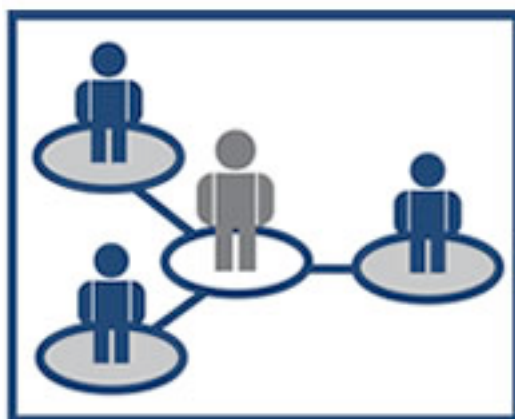


CTIconnect Posto Operatore 3



Guida Rapida

Versione: 01.10.2013

Il CTIconnect Posto Operatore è un'estensione del CTIconnect PRO, funzionale agli operatori telefonici. Consente la visione delle chiamate in tempo reale e permette di gestire le comunicazioni direttamente dall'interfaccia CTIconnect PRO.

| | |
|--|----------|
| Requisiti | 3 |
| Funzioni del Posto Operatore | 3 |
| Utilizzo | 3 |
| Gestione chiamata dall'interfaccia CTIconnect PRO | 3 |
| Gestione chiamate dalla finestra PO | 4 |
| Gestione chiamata attraverso una tastiera numerica | 4 |

Requisiti

- Applicazione CTIconnect PRO
- Applicazione CTIconnect PO
- Un telefono Wildix delle serie WP

Funzioni del Posto Operatore

La licenza Posto Operatore permette di gestire i dispositivi registrati nel sistema direttamente dall'interfaccia CTIconnect PRO o nella finestra di Posto Operatore.

Le funzionalità:

- Rispondere ad una chiamata
- Inoltrare una chiamata
- Riagganciare
- Mettere una chiamata in attesa e riprenderla
- Trasferire una chiamata
- Iniziare e arrestare la registrazione della conversazione
- Aprire il Popup URL (se specificato nel campo Popup URL nelle Impostazioni dell'utente)

Utilizzo

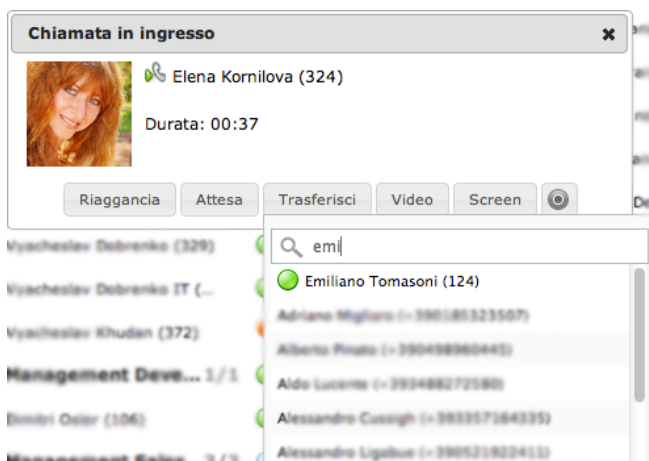
Gestione chiamata dall'interfaccia CTIconnect PRO

E' possibile gestire una chiamata in arrivo direttamente dalla finestra popup:



Utilizzare i pulsanti per rispondere ad una chiamata in arrivo, rifiutarla o inoltrarla * a un'altra persona.

A conversazione iniziata è possibile riagganciare, mettere una chiamata in attesa (e riprenderla), effettuare un trasferimento cieco *, iniziare una sessione video, avviare lo Streaming del proprio schermo, iniziare e arrestare la registrazione di una conversazione**:




* Per inoltrare / trasferire una chiamata: cliccare "Inoltra" o "Trasferisci" → inserire il nome o il numero (interno o esterno) nel campo di ricerca che mostra anche lo stato di presence e di attività dell'utente.

** L'utente che ha registrato una conversazione riceve un file audio tramite email.

Gestione chiamate dalla finestra PO

L'applicazione Posto Operatore è disponibile in una finestra separata, che permette di gestire fino a 8 linee simultaneamente attraverso la tastiera numerica.

Per aprire il Posto Operatore, premere l'icona  situata in alto a destra dell'interfaccia CTIconnect PRO.

I pulsanti presenti su ogni linea permettono la gestione delle chiamate in corso (*Rispondi, Riaggancia, Attesa, Riprendi, Trasferisci, Registra*):



| # | stato | Nome chiamante | Durata | |
|---------|---|------------------------|--------|--|
| Linea 1 |  | Anna Radochynska (309) | 05:06 | Riaggancia Riprendi Trasferisci |
| Linea 2 |  | Elena Kornilova (324) | 00:24 | Riaggancia Attesa Trasferisci Registra |
| Linea 3 | | | | |
| Linea 4 | | | | |
| Linea 5 | | | | |
| Linea 6 | | | | |
| Linea 7 | | | | |
| Linea 8 | | | | |

Gestione chiamata attraverso una tastiera numerica

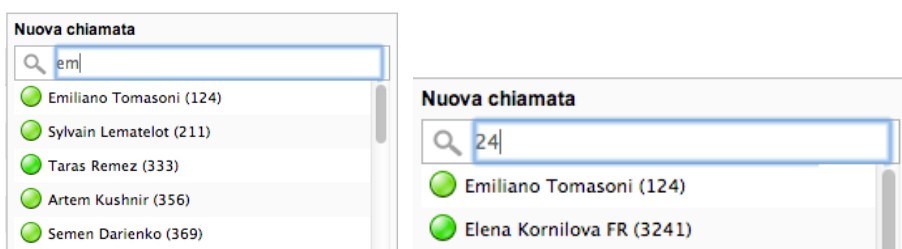
Nota: E' necessario avere una tastiera dotata di tastierino numerico

Premere l'icona  per visualizzare la legenda dei tasti da usare per gestire una chiamata:

| Tasti di scelta rapida | |
|------------------------|-----------------------|
| Alt+Shift+A | - Posto Operatore |
| enter | - Rispondi |
| + | - Nuova chiamata |
| - | - Riaggancia |
| * | - Trasferisci |
| 0 | - Chiamata in attesa |
| 1 - 8 | - rispondi / riprendi |
| Alt+Shift+R | - Registra |

Effettuare una chiamata

Premere il tasto "+" del tastierino → digitare un nome o un numero del telefono (interno o esterno) nel campo di composizione → cliccare su un nome o un numero visualizzato nella lista e premere il tasto "Invio" della tastiera



Mettere una chiamata in attesa e riprendere

- Durante la conversazione premere il tasto "0" del tastierino per mettere in attesa una chiamata
- Premere il numero (1-8) del tastierino corrispondente alla linea della chiamata per riprendere una chiamata

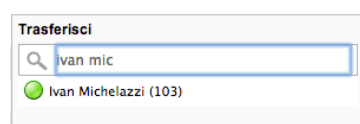
Rispondere a una chiamata e riagganciare

- Premere il tasto "Invio" della tastiera per rispondere ad una chiamata in arrivo
- Premere il tasto "-" del tastierino per riagganciare

Effettuare un trasferimento cieco

Transfer a call without notifying the person who receives the call transfer.

Premere il tasto "*" del tastierino → digitare il nome o il numero (interno o esterno) del contatto nel campo di ricerca → premere il tasto "Invio" della tastiera per completare il trasferimento



Effettuare un trasferimento assistito

Trasferimento chiamata avvisando la persona che riceve il trasferimento.

Premere il tasto "+" del tastierino per effettuare una nuova chiamata (la chiamata in corso viene messa in attesa) → digitare il nome o il numero del telefono (interno o esterno) del contatto nel campo di ricerca → è possibile parlare con il destinatario della chiamata prima di trasferirgliela → premere il tasto "*" del tastierino → selezionare la chiamata in attesa per completare il trasferimento.

Registrare una chiamata

Premere Alt+Shift+R per avviare / arrestare la registrazione di una conversazione durante una chiamata.

Contatti



| | |
|--|--|
| Italia: +39 0461.1715112 support@wildix.com | Francia: +33 176 747 980 support@wildix.fr |
|--|--|