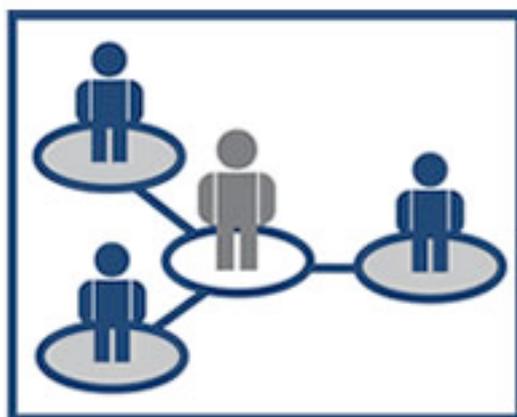


CTIconnect Posto Operatore 3



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

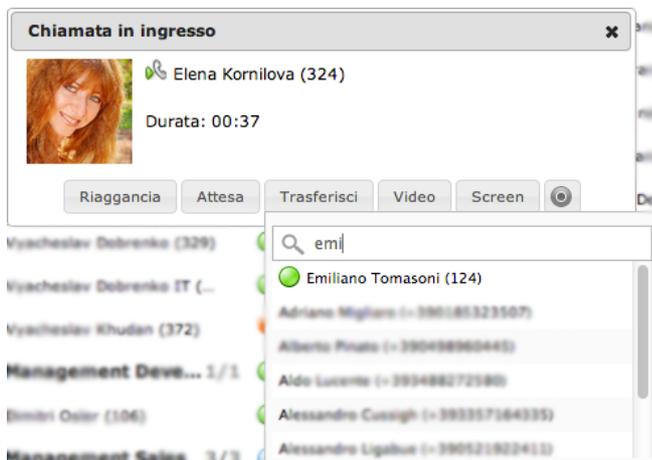
Gestione chiamata dall'interfaccia CTIconnect PRO

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*):



La finestra "Posto Operatore" mostra una tabella con 8 linee di lavoro. Le prime due linee sono occupate da chiamate in corso.

#	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

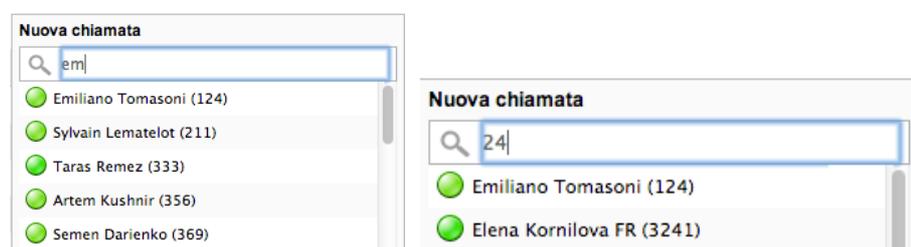
Nota: E' necessario avere una tastiera dotata di tastierino numerico

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

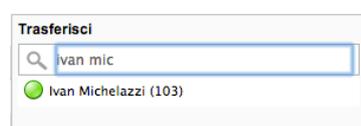
Rispondere a una chiamata e riagganciare

- 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