PYRAMID

CTI - telefonikoppling

Pyramid Business Studio, version 3.40B

Version 1.1 - (091015)

Handbok för tillvalsmodul CTI – telefonikoppling i Pyramid Business Studio för användning med Microsoft Windows. Anvisningarna gäller från version 3.40B. För senare förändringar eller tillägg, hänvisas till programmets hjälpavsnitt eller särskild dokumentation.

Denna dokumentation, liksom den programvara som den beskriver, tillhandahålls under licens och får endast kopieras eller mångfaldigas i enlighet med villkoren i licensen. Handboken tillhandahålls endast för informationsanvändning, och kan liksom programvaran ändras utan föregående varning och ska inte tolkas som ett åtagande från Unikum datasystem ab. Unikum påtar sig inte ansvar eller ansvarsskyldighet för eventuella fel som kan finnas i denna handbok.

Med undantag av vad som beskrivs i licensen, får denna utgåva inte mångfaldigas, översättas eller lagras i annat sökbart medium eller maskinläsbar form, helt eller delvis, utan skriftligt medgivande från Unikum datasystem ab. Om inte annat anges, är alla data, företagsnamn och personnamn som används i exempel eller beskrivningar helt fiktiva.

Adobe, Adobes logotyp, Adobe Reader, Adobe Acrobat, Acrobat Distiller, Acrobat PDF Writer och Adobe PostScript, är registrerade varumärken som tillhör Adobe Systems Incorporated.
Microsoft, Windows, Windows 95/98/2000, Windows NT, XP och Vista, Windows Server 2003 och Windows Server 2008, Microsoft Excel och Microsoft Word är registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation.
JMail är en produkt från Dimac.

Btrieve, Pervasiv, Pervasive 2000, PSQL Summit och Backup Agent är registrerade varumärken som tillhör Pervasive Software Incorporated.
Linux är ett registrerat varumärke som tillhör Linus Torvalds i USA och andra länder.

Handboken är framställd på Unikum i Lund.
copyright © 2009 Unikum datasystem ab.

oktober 2009

Unikum datasystem ab

Traktorvägen 14 226 60 Lund
Telefon 046-280 20 00 Fax 046-280 20 01
E-post info@unikum.se • www.unikum.se

cti.* • 15/10 2009 • dok/akw

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning **3**
Pyramid CTI - telefonikoppling **4**
Grundfunktioner: 4
Förberedelser 4
Testa förbindelsen 5
Centraler och Infostudior 6
Ring ut 6
Inkommande samtal 7
Felsökning 7

Pyramid CTI - telefonikoppling

Med tillvalsmodulen Pyramid CTI (Computer Telephony Integration) kopplas flexibla telefonifunktioner till Pyramid. Modulen arbetar i huvudsak med Kund, Kontakt, Leverantör och Personal vilket kräver att CRM/Säljstöd finns installerad. CTI är integrerat med Pyramid och aktiveras när Pyramid startas sedan installation och inställningar gjorts.

Grundfunktioner:

1. Utgående samtal:
   Ring upp kund/kontakt/leverantör/personal. Funktionen nås i huvudsak från centraler och infostudior.
2. Inkommande samtal:
   Vid inkommande samtal där Pyramid kan identifiera ett telefonnummer visas automatiskt en inkommandedialog med information om vem som ringt. Härifrån kan du sedan ta dig vidare till lämplig central (t.ex. kundcentral). I dialogen finns även koppling till funktioner ur Pyramids CRM.

Förberedelser

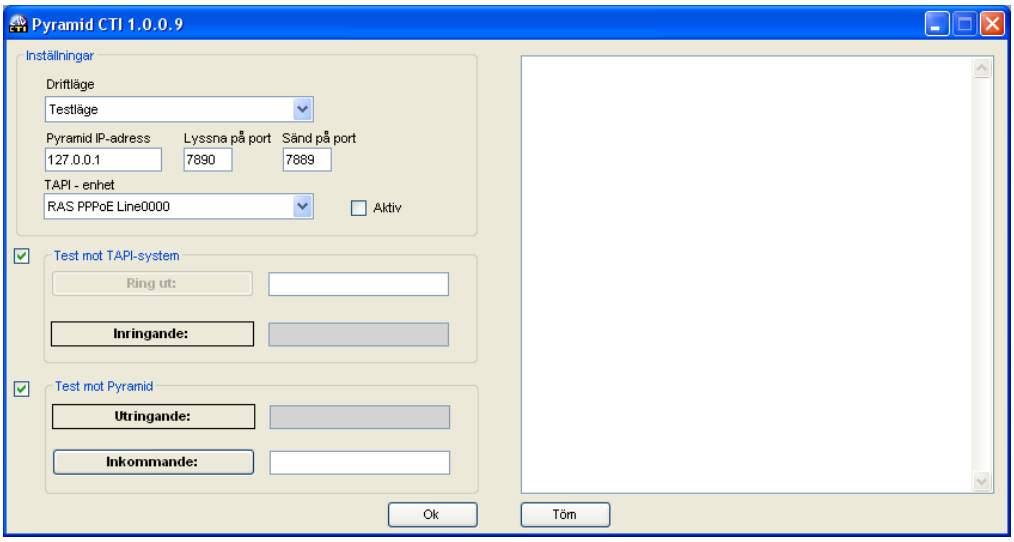
- Kontrollera att tillvalsmodulen CTI finns med i Pyramid. Det gör du i rutin 870 Systemuppläggning.
- Kontrollera att ert telefonisystem är rätt installerat och konfigurerat för kommunikation via TAPI.
- Installera den separata CTI-komponenten pycticli.exe på arbetsstationen genom att köra programmet ctisetup.exe som ligger under mappen setup i Pyramidkatalogen.
  För att kunna köra ctisetup.exe krävs att .NET version 2.0 finns installerad på din dator. Version 2.0 av .NET finns för gratis nedladdning på www.microsoft.se.
  När ctisetup.exe körts sparas CTI-komponenten pycticli.exe under /Program/Pyramid/Pyramid CTI.
- Innan du kan börja ringa ut eller ta emot samtal måste du initiera telefonnummerregistret i Pyramid. Initiering av telefonnummerregister görs via rutin 791 Egenskaper Datorintegrerad telefoni (CTI).
- Aktivera telefonitjänsten per arbetsplats via rutin 872 Arbetsplatser, fliken Telefoni (CTI).

Testa förbindelsen

Starta Pyramid. Den separata komponenten pycticli.exe startas nu automatiskt.



Högerklicka på CTI-ikonen som finns i aktivitetslisten och välj Inställningar. Komponenten pycticli.exe öppnar dialogen Pyramid CTI för testläge (se bild på följande sida).



I gruppboxen Inställningar visas information om IP-adress och TAPI-enhet. Det är också här du väljer vilken typ av driftläge som ska användas.

Vill du kontrollera om ert växelsystem fungerar tillsammans med Pyramid CTI väljer du driftläget ”Testläge”.

Driftläge: Välj testläge till Växeln:

TAPI-ENHET:
Välj hos er förekommande enhet och markera kryssrutan ”Test mot TAPI-system”. När du testar förbindelsen till växeln behöver Pyramid inte vara igång.

Starta pycticli.exe separat från CTI-komponentens installationsmapp /Program/Pyramid/Pyramid CTI.

RING UT:
Ange telefonnummer för utgående samtal och klicka på knappen Ring ut.

INRINGANDE:
Ange telefonnummer för inkommande samtal och klicka på knappen Inringande.

Driftläge: Välj Testläge till Pyramid:

Markera kryssrutan ”Test mot Pyramid”.

INKOMMANDE SAMTAL:
Ange ett telefonnummer som du vet finns i Pyramid och klicka på knappen Inkommande. Dialogen för inkommande samtal ska nu automatiskt visas i Pyramid (se Inkommande samtal).

Obs!

Telefonnummerregistret måste först ha initierats.

UTGÅENDE SAMTAL:
Öppna en Central i Pyramid och tryck på knappen för uppringning (se avsnittet Ring ut). En rad med texten Received phone number (samt uppringt telefonnummer) ska nu synas i listan till höger i dialogen som öppnas via pycticli.exe.

Centraler och Infostudior

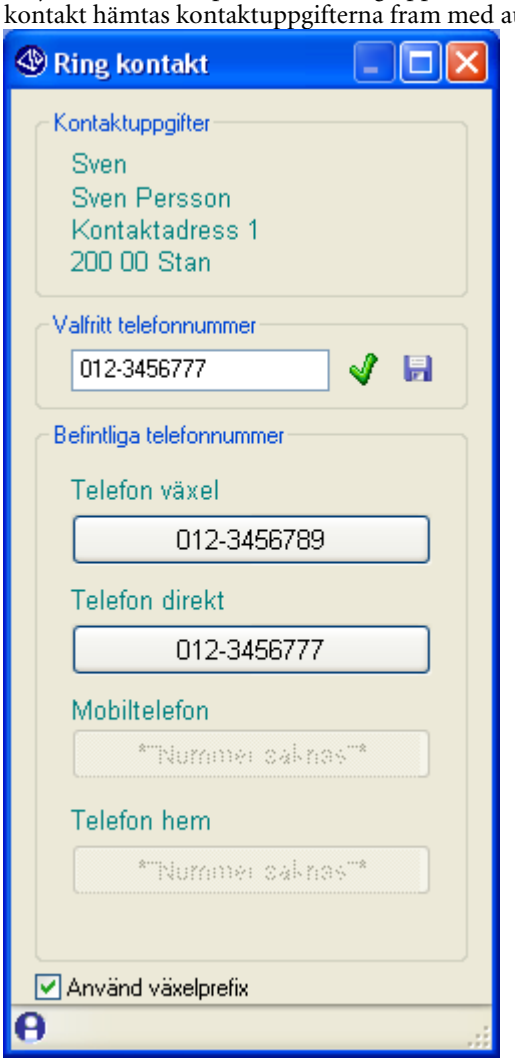
Från Centraler och Infostudior kan du ringa upp en Kund, Kontakt, Leverantör eller en kollega som finns i Personalregistret.



Klicka på konen ”Ring upp!” från verktygslisten för att öppna dialogen Ring ut.

Ring ut

Väljer du att klicka på ikonen ”Ring upp!” från exempelvis en central där du valt att markera en kontakt hämtas kontaktuppgifterna fram med automatik.

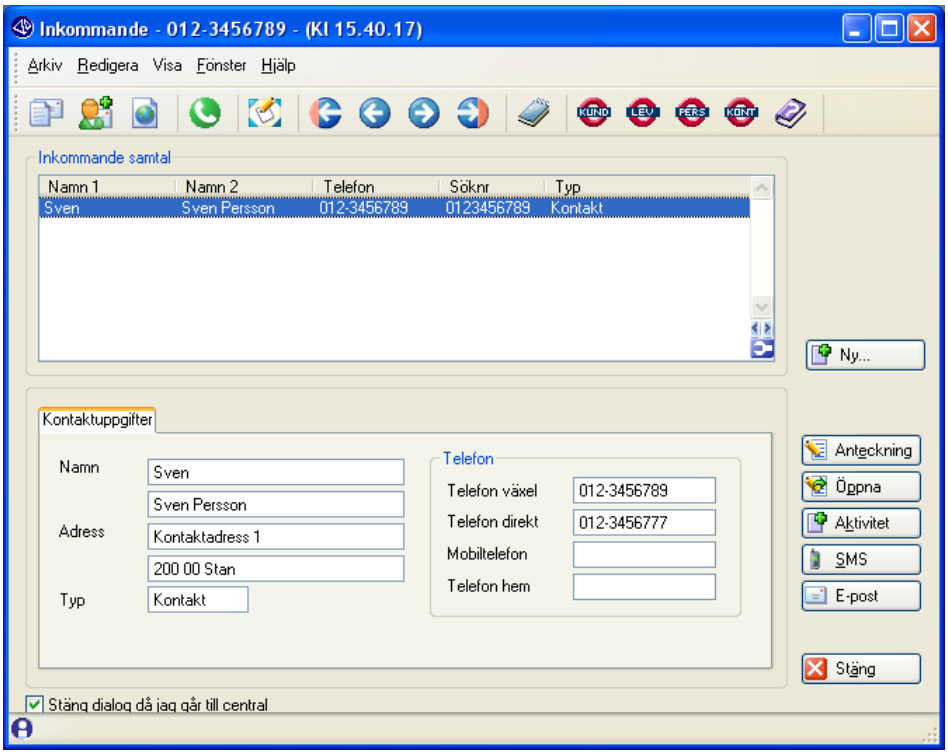


Tillgängliga nummer visas i separata knappar. I bilden ovan finns knappar för telefon växel, direkt, mobil och hem. Vilka knappar som är tillgängliga beror på varifrån informationen hämtas, dvs. om du använder funktionen från exempelvis Kund- eller Kontaktregistret.

Tomma nummer visas som ’** Nummer saknas **’.

Du kan även ringa ett valfritt nummer. Detta nummer kan dessutom användas för att ändra ett saknat eller befintligt nummer genom att klicka på ikonen Spara .

Inkommande samtal



Då Pyramid tar emot ett telefonsamtal söker Pyramid telefonnumret i telefonnummer-registret. Ovanstående dialog visas automatiskt och information presenteras.

Felsökning

PYRAMID FÅNGAR INTE INKOMMANDE SAMTAL ALTERNATIVT UTGÅENDE SAMTAL GÅR INTE FRAM.
Se avsnittet Testa förbindelsen under Förberedelser.

Om inkommandedialogen inte visas vid inkommande samtal kan det bero på att numret inte finns med i databasen. Programmet tar för närvarande inte emot nummer som inte är registrerade.