PYRAMID

CTI - telefonikoppling

Pyramid Business Studio, version 3.40B

Version 1.5 - (120427)

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, Pervasive, 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 © 2010 Unikum datasystem ab.

april 2012

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.* • 127/4 2010 • dok/akw

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning **3**
Pyramid CTI - telefonikoppling **4**
Grundfunktioner: 4
Förberedelser **5**
1. Är tillvalsmodulen installerad? 5
2. Telefonisystemet 5
3. CTI-klienten ska installeras på arbetsplatsen 5
4. Initiera telefonnummerregister i Pyramid 5
5. Aktivera telefonitjänsten per arbetsplats 5
6. Ange personliga inställningar 5
Testa förbindelsen **6**
Centraler och Infostudior **8**
Ring ut 8
Inkommande samtal **9**
Felsökning 12

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.

OBS!

Pyramid CTI kräver att det finns en TAPI-drivare på aktuella arbetsplatser. Denna tillhandahålls och installeras vanligen av det företag som levererar telefonväxeln.

Förberedelser

1. Är tillvalsmodulen installerad?

Kontrollera att tillvalsmodulen CTI finns med i Pyramid. Det gör du i rutin 870 Systemuppläggning via knappen Skapa delsystem.

2. Telefonisystemet

Kontrollera att ert telefonisystem är rätt installerat och konfigurerat för kommunikation via TAPI. Eventuellt kan en så kallad TAPI bridge också behöva installeras beroende på klientinstallationen.

Det finns många olika system och vanligtvis levererar växelleverantören korrekt drivrutiner. Ta hjälp av systemadministratören eller din återförsäljare vid behov.

3. CTI-klienten ska installeras på arbetsplatsen

Det sker genom installation av den separata CTI-komponenten pycticli.exe på arbetsstationen, dvs. genom att programmet ctisetup.exe som ligger under katalogen /Pyramid/SETUP körs.

När ctisetup.exe körts sparas CTI-komponenten pycticli.exe under /Program Files/Pyramid/Pyramid CTI. . (För 64-bit Windows gäller \Program Files (x86)\pyramid\Pyramid CTI)

Du kan välja att lägga CTI-ikonen som en genväg på skrivbordet i samband med installationen av pycticli.exe.
CTI-ikonen placeras också i Windows aktivitetslist då Pyramid startas, om egenskapen ”Telefonifunktionen är aktiverad på denna arbetsplats” har markerats i rutin 872 Arbetsplatser.

4. Initiera telefonnummerregister i Pyramid

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). Här anges också växelprefix och eget riktnummer

5. Aktivera telefonitjänsten per arbetsplats

Aktivera telefonitjänsten per arbetsplats via rutin 872 Arbetsplatser, fliken Telefoni (CTI).

6. Ange personliga inställningar

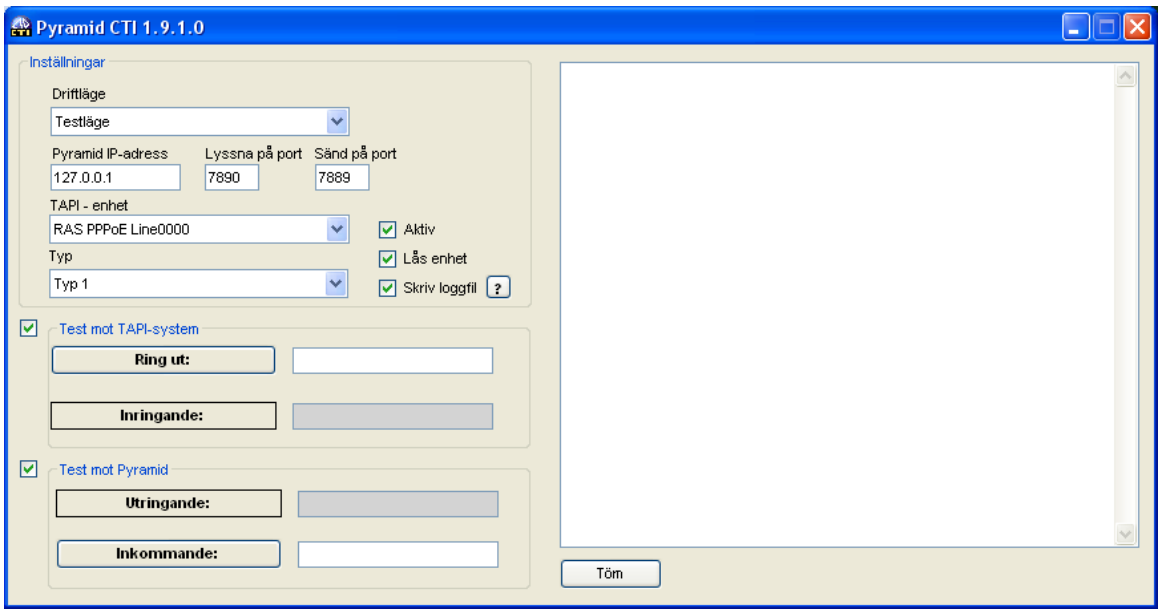
Ange personliga inställningar via rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper, fliken Telefoni (CTI).
Här aktiveras också funktionen för Pyramid att lyssna efter inkommande samtal.

Testa förbindelsen

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



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



Inställningar

I gruppboxen Inställningar visas information om IP-adress och TAPI-enhet.

Uppgifterna sparas i Windows-registret (HKCU/Software/unikum/Pyramid CTI/Settings) vid installation av pycticli.exe. Uppgifterna kan ändras vid behov. Windows-registret öppnas via Windows Start/Kör/regedit.

DRIFTLÄGE
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”, annars väljs Normal.

PYRAMID IP-ADRESS, LYSSNA PÅ PORT, SÄND PÅ PORT
Informationen i dessa fält visar nätverksinställningarna för kommunikation via TCP/IP mellan PBS och komponenten pycticli.exe. Inställningarna är desamma för alla användare.

TAPI-ENHET
För respektive användare anges här anknytning vid driftläge Normal. Läs mer om driftläge Testläge respektive Normal nedan.

TYP

AKTIV
Markera denna kryssruta för att aktivera TAPI på arbetsplatsen.

LÅS ENHET

SKRIV LOGGFIL
Klicka på informationsknappen för att se loggfilens namn, samt var loggfilen sparas.

Test mot TAPI-system:

DENNA TEST VISAR OM TAPI-ENHETEN FUNGERAR. 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 Files/Pyramid/Pyramid CTI.

Markera kryssrutan bredvid gruppboxen ”Test mot TAPI-system” för att komma åt knapparna för testläge. Fyll i telefonnummer för test.

RING UT:
Ange telefonnummer för utgående samtal och klicka på knappen Ring ut. Ange exempelvis ditt mobilnummer och testkör för att se att kopplingen fungerar.
Glöm inte ange eventuellt växelprefix.

INRINGANDE:
Ring till telefonen exempelvis från din mobiltelefon. I loggfönstret visas nu teknisk information där du bland annat ska kunna se det inringande numret.

Test mot Pyramid:

Markera kryssrutan bredvid gruppboxen ”Test mot Pyramid”. Pyramid måste vara igång.

INKOMMANDE SAMTAL:
Ange ett telefonnummer som du vet finns i Pyramid och klicka på knappen Inkommande. Samtalet kopplas och dialogen för inkommande samtal ska nu automatiskt visas i Pyramid (se avsnittet ”Inkommande samtal” längre fram i denna F1-hjälp.)

Obs!

Telefonnummerregistret måste först ha initierats.

UTGÅENDE SAMTAL:
Öppna en Central i Pyramid och tryck på knappen för uppringning (se avsnittet ”Ring ut” längre fram i denna F1-hjälp).

En rad med texten Received phone number (samt uppringt telefonnummer) ska nu synas i listan till höger i dialogen som öppnas via pycticli.exe.

TÖM
Klicka på knappen Töm, för att tömma fönstret på tidigare loggningsinformation.

Centraler och Infostudior

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



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

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.

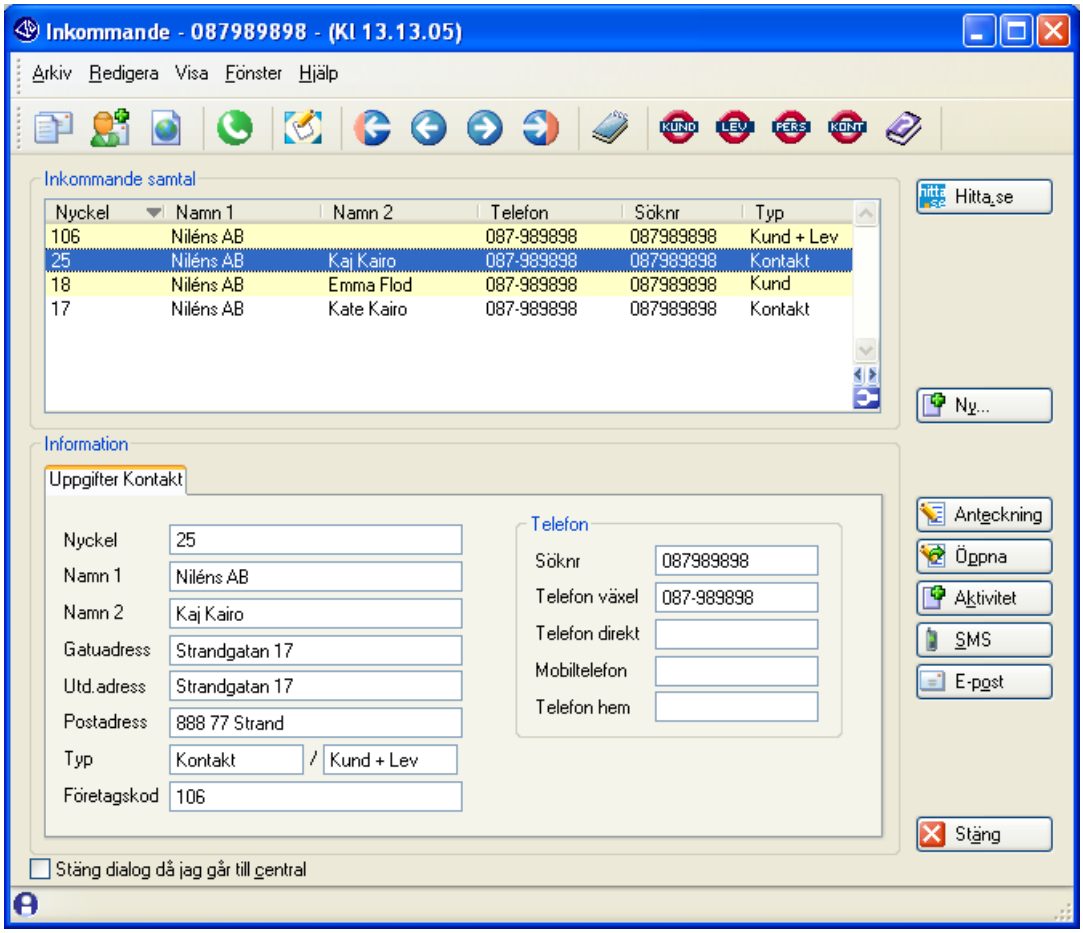


Tillgängliga nummer visas i separata knappar. I bilden ovan finns knappar för telefon växel, direkt, mobil och hem. Vilka knappar som är tillgängliga beror på varifrån informationen hämtas, dvs. om du använder funktionen från exempelvis Kund- eller Kontaktregistret.

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

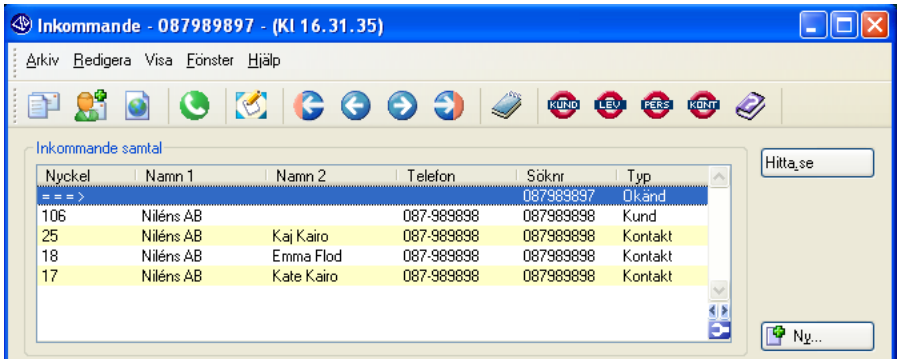
Du kan även ringa ett valfritt nummer. Detta nummer kan dessutom användas för att ändra ett saknat eller befintligt nummer genom att klicka på ikonen Spara .

Inkommande samtal



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

När ett inkommande nummer är okänt söker CTI igenom telefonnummerregistret. De två sista siffrorna i telefonnumret räknas inte med i sökningen. CTI kan därmed hitta de 5 närmaste liggande telefonnumren och presentera dessa i listkontrollen tillsammans med det okända numret.



Listkontrollen

I listkontrolllen visas nyckel, dvs. Företagskod eller kontaktens kontaktnummer. Företagsnamn, Kontaktens namn, telefonnummer, Söknummer samt om det är en kontakt, kund eller leverantör. Om det är en kontakt visas kompletterande information i fältet Typ på fliken Uppgifter nedanför.

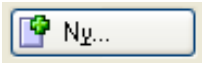
Dialogens huvudfunktioner

Till höger finns knappar för dialogens huvudfunktioner.



HITTA.SE

Klicka på denna knapp för att öppna Internet och www.hitta.se för att se vem det markerade numret i listkontrollen tillhör.



NY...

Klicka på denna knapp för att nyregistrera Kund, Leverantör eller Kontakt direkt via Inkommandedialogen. Möjlighet finns också att hämta med uppgifterna till nyregistrering av order i rutin 410 Order.



ANTECKNING

Öppnar dialogen för att skapa ny anteckning. Läs mer om detta i F1-hjälp för CRM/Säljstöd.

ÖPPNA

Öppnar Aktivitetscentralen – Anteckningar för att visa anteckningar på den valda kontakten. Läs mer om detta i F1-hjälp för CRM/Säljstöd.

AKTIVITET

Öppnar rutin 612 Aktiviteter med möjlighet att skapa ny aktivitet. Läs mer om detta i F1-hjälp för CRM/Säljstöd.

SMS

Öppnar rutin 8030 SMS för att skapa och sända ett SMS. Läs mer om detta i F1-hjälp för Centraler.

E-POST

Öppnar dialog för att skapa e-postmeddelande och samtidigt skapa en aktivitet. Läs mer om detta i F1-hjälp för CRM/Säljstöd.

Fliken Uppgifter



På fliken Uppgifter visas detaljer om den i listkontrollen markerade raden. Uppgifter hämtas från Företagsregistret, Personalregistret eller Kontaktregistret beroende på vilken ”Typ” raden har.

NYCKEL
Detta fält visar ID för respektive ”Typ”, t.ex. Företagskod, Personalkod eller Kontaktens kontaktnummer.

NAMN 1
Här visas Företagets, Kontaktens eller Personalens namn.

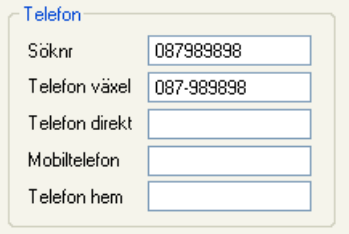
NAMN 2
När uppgifterna gäller en kontakt visas Kontaktens namn i detta fält och Företagets namn i fältet Namn1.

ADRESSUPPGIFTER
I fälten Gatuadress, Utd.adress, Postadress visas uppgifter från registret för respektive typ.

TYP
I dessa fält visas om det är en Kund, Leverantör eller Kontakt. Ett företag som är både kund och leverantör visas med ”Kund + Lev” i det första fältet. En kontakt som är kund och leverantör visas med ”Kontakt” i det första fältet och ”Kund + Lev” i det andra fältet.
Om ett inkommande nummer saknas i telefonnummerregistret kan det inte identifieras av Pyramid. Det visas då som ”Okänd”.

FÖRETAGSKOD
Om en kontakt markerats i listkontrollen visas här eventuell företagskod kopplad till kontakten.

Telefon



SÖKNR
Söknummer hämtas från telefonnummerregistret.

TELEFON
Här visas telefonnummer och tillhörande ledtext specifika för den ”Typ” som markerats i listkontrollen. Dessa fält varierar beroende på vilka telefonnummer som finns på den valda kontakten/kunden/leverantören/personalen. På personal kan till exempel intern anknytning finnas och då visas ett fält för Internt telefonnummer.

STÄNG DIALOG DÅ JAG GÅR TILL CENTRAL
Kryssrutan markeras om Inkommandedialogen ska stängas när en central öppnas för vidare bearbetning.

Felsökning

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

Både PBS och Pycticli måste ligga i lyssningsläge på respektive IP-port (som visas under Inställningar Pycticli)

För att kontrollera att så är fallet, gör följande:

1. Starta ett DOS-fönster via Windows Start/Kör. Skriv CMD och tryck Enter.
2. Skriv in netstat –a –n | more
3. Då netstat-kommandot har körts ska portarna som angivits i ”Inställningar” i Pycticli visas listade i DOS-fönstret.

UTÖKAD FELSÖKNING
Det finns framtaget speciell dokumentation för test/felsöknings som är avsett att användas vid behov av mer omfattande tester. Kontakta Unikum för mer information.