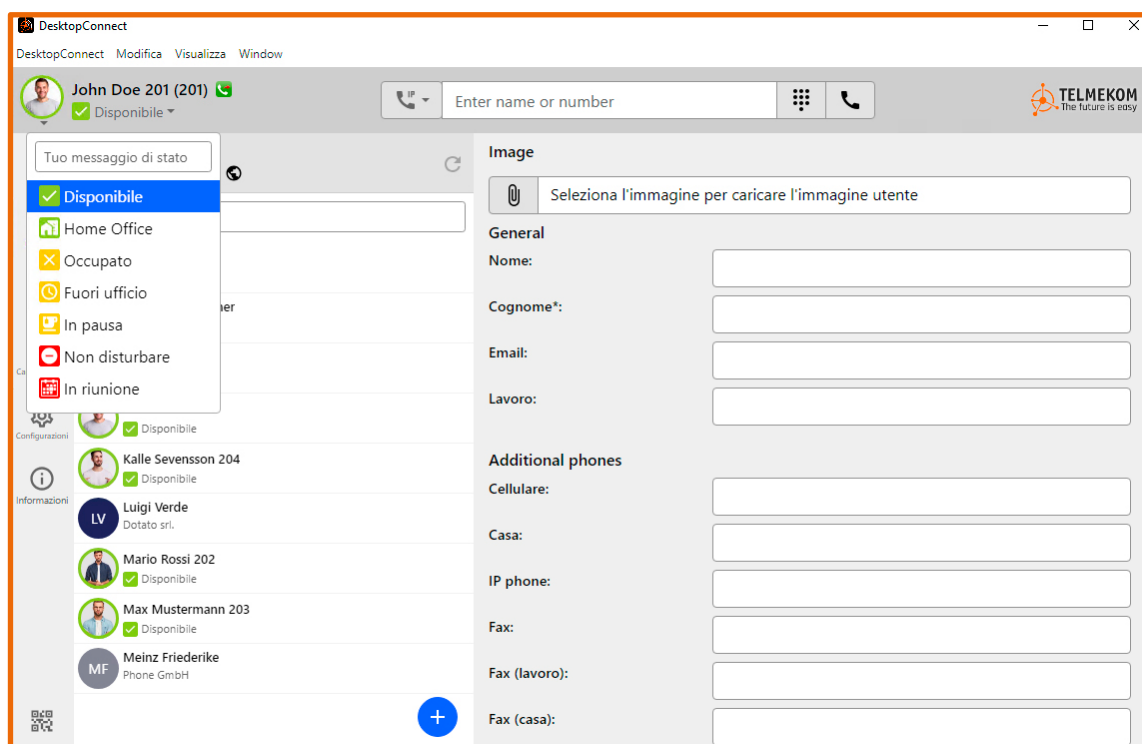


TelmeKom DesktopConnect

- 1. Stato di presenza**
- 2. Chiamata e controllo**
- 3. Contatti**
- 4. Funzioni e tasti di scelta rapida**

1. Stato di presenza

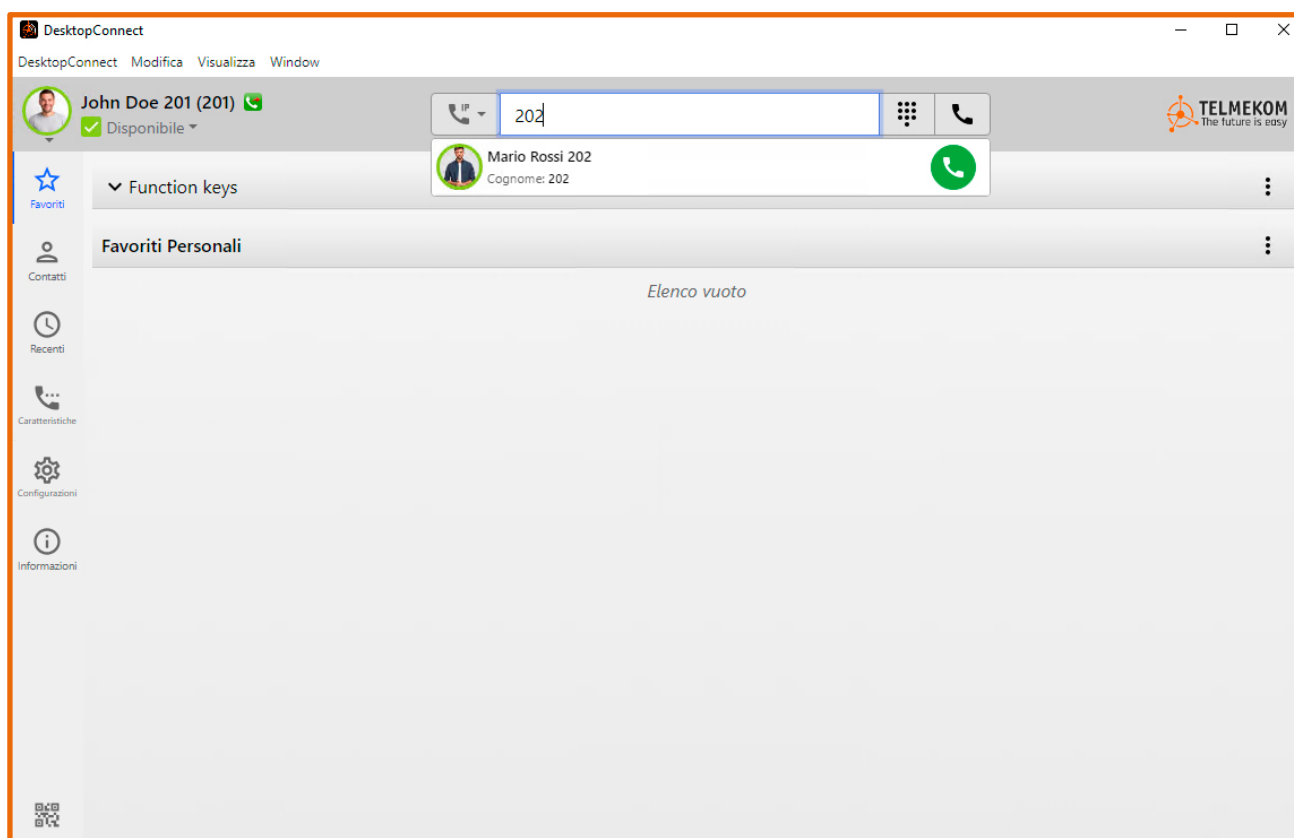
Lo stato di presenza offre la possibilità di far sapere immediatamente agli altri dipendenti dell'azienda se si è nel proprio ufficio, fuori ufficio o in riunione. Lo stato può essere modificato tramite il menu a discesa sotto il proprio nome utente.



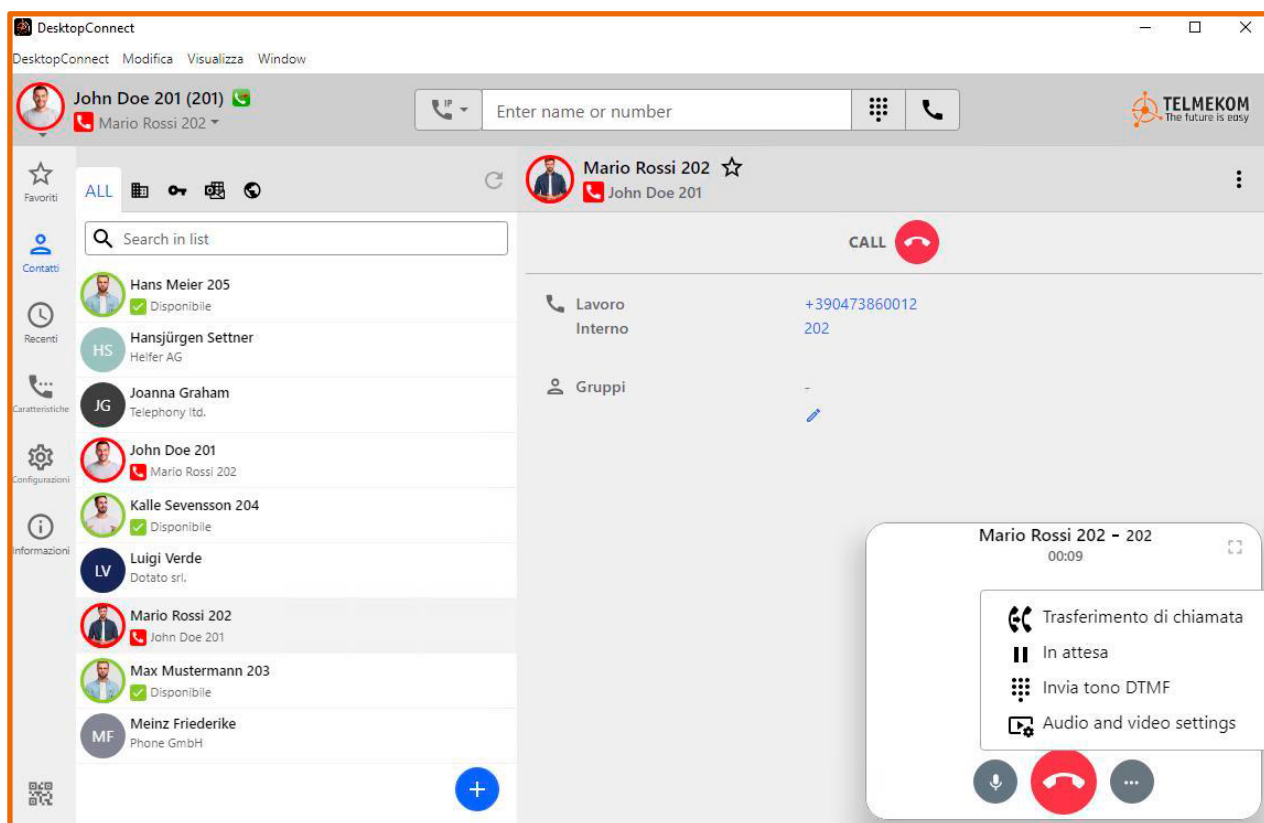
Inoltre, lo stato predefinito può essere integrato con un messaggio personale. Inoltre, è possibile inoltrare automaticamente le chiamate in base allo stato. Ad esempio, tutte le chiamate possono essere inoltrate al telefono cellulare se lo stato è "occupato".

2. Chiamate e controllo

Il campo per l'inserimento del numero si trova in alto al centro. Quando si compone il numero, i contatti esistenti vengono cercati e, se necessario, suggeriti. La chiamata viene quindi effettuata premendo "Invio" o facendo clic sul pulsante verde o grigio della cornetta.

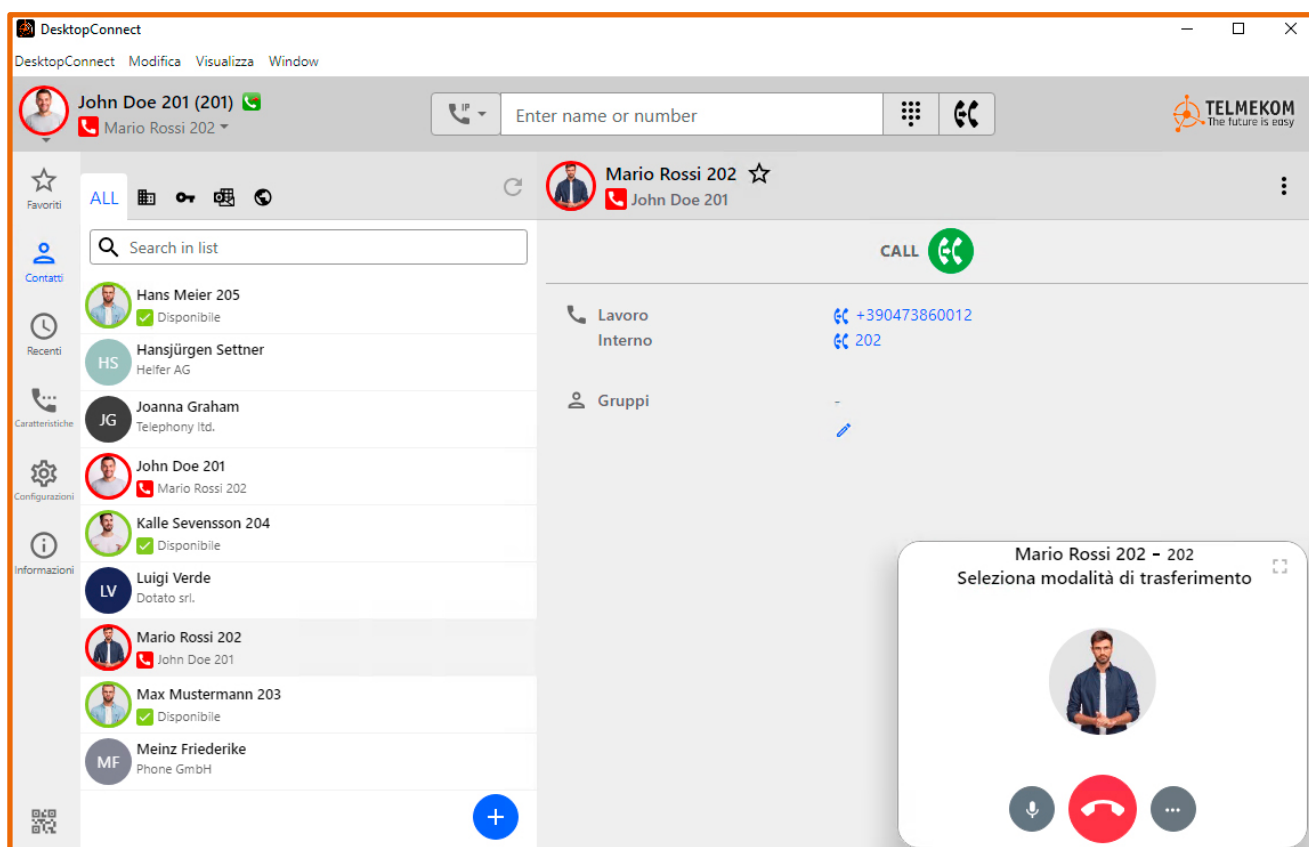


Non appena si effettua una chiamata, la finestra con le informazioni sulla chiamata si trova in basso a destra (può essere spostata con il drag & drop). Fare clic sui 3 punti per aprire il menu contestuale.



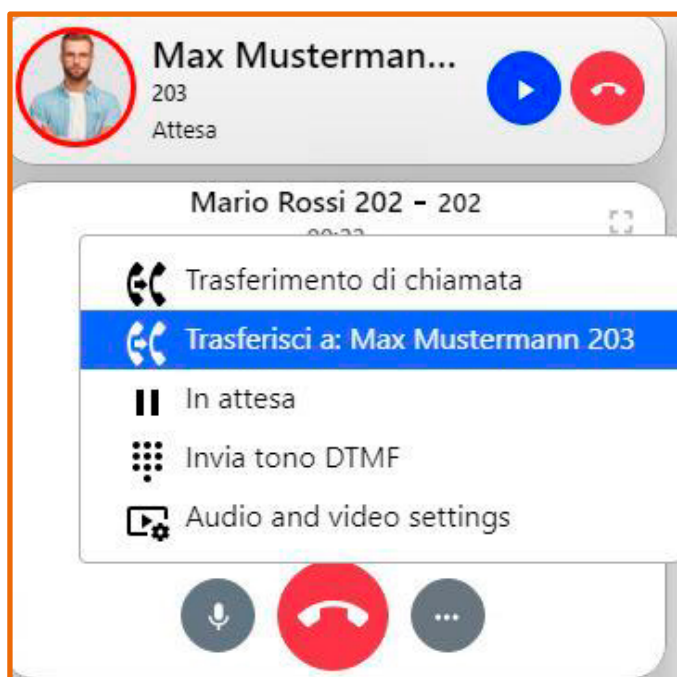
2.1 Trasferimento di chiamata (trasferimento di una chiamata senza consultazione)

Per inoltrare direttamente una chiamata, fare clic su "Inoltrare una chiamata", quindi selezionare il numero o il contatto e fare clic sull'icona verde come mostrato nell'immagine seguente. L'interlocutore viene inoltrato direttamente e la chiamata in corso viene terminata.



2.2 In attesa (trasferimento con richiesta di informazioni)

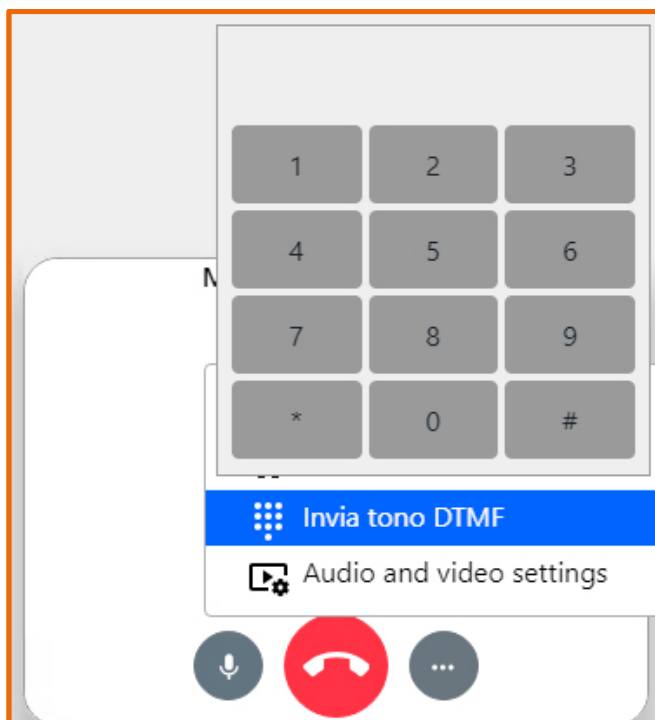
In questo caso l'interlocutore viene messo in attesa e sente la musica di attesa finché la chiamata non viene continuata o trasferita. Non appena l'interlocutore è in attesa, è possibile avviare allo stesso tempo la chiamata successiva. Non appena anche la seconda chiamata è in corso, è possibile collegare direttamente entrambi gli interlocutori, come mostrato nell'immagine seguente ("Trasferisci a: Max Mustermann").



2.3 Invia tono DTMF

Si utilizza per il classico menu IVR conosciuto nei call center (“premere 1 per il tedesco, 2 per l’italiano”).

Utilizzare solo il campo numerico previsto a questo scopo.



2.4 Audio e Video settings

Se è necessario modificare i dispositivi di ingresso e di uscita utilizzati, è possibile impostarli direttamente in questa voce di menu.

3. Contatti

Questi hanno un ruolo sempre più importante e sono organizzati al meglio se archiviati a livello centrale. Possono essere archiviati in un sistema ERP, in un cloud, direttamente nei dispositivi finali o come file separati. Grazie alle varie opzioni di connessione, possiamo offrire un'interfaccia per importare i dati dei clienti esistenti per quasi tutti i casi d'uso. Sono possibili:

Contatti aziendali

Una rubrica telefonica centrale che può essere gestita autonomamente tramite la nostra interfaccia web e un account amministratore creato a questo scopo.

Contatti privati

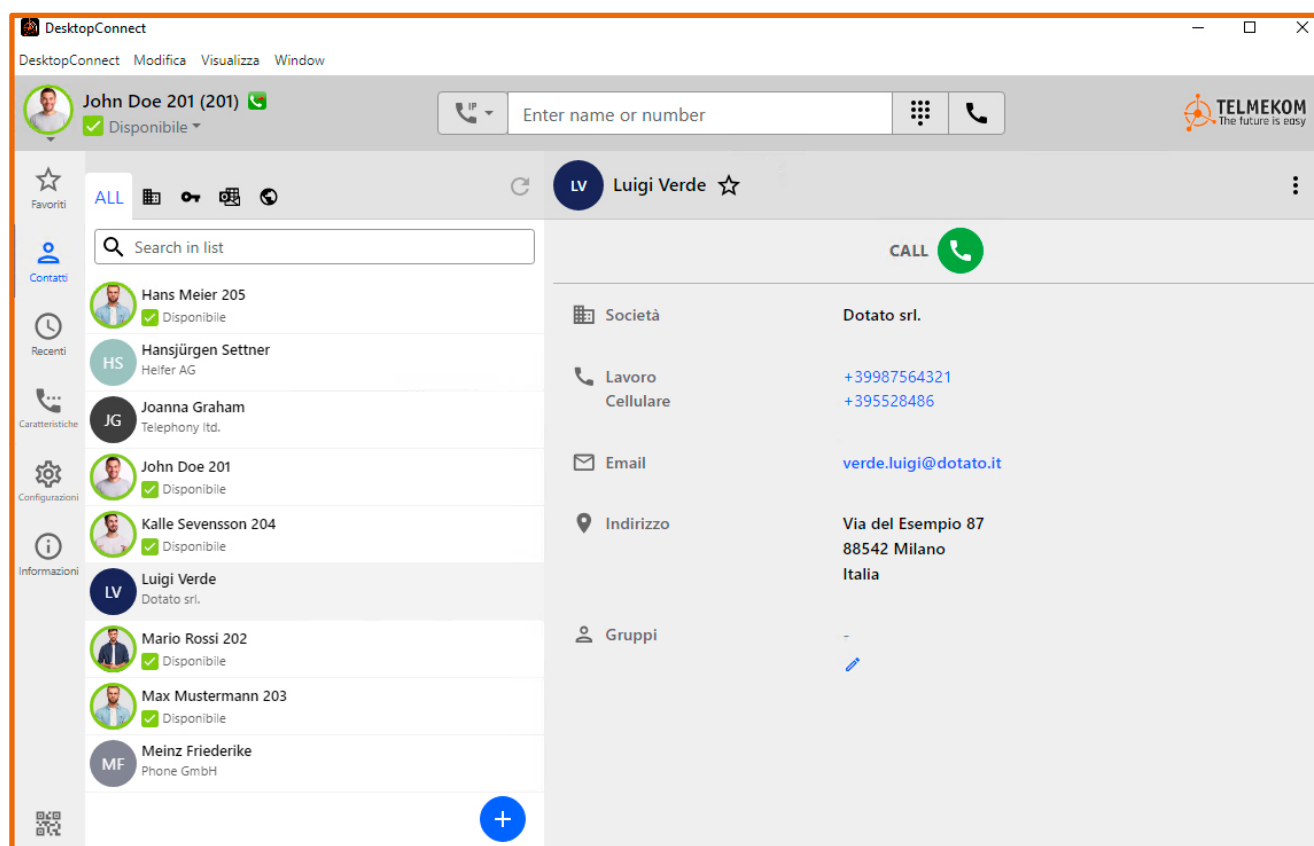
Contatti riservati a un utente specifico. Possono essere creati direttamente tramite il programma DesktopConnect.

Contatti Microsoft Outlook

Importa i contatti dalla propria casella di posta elettronica di Outlook, nonché le cartelle di contatti delle caselle di posta condivise.

Remote Contacts

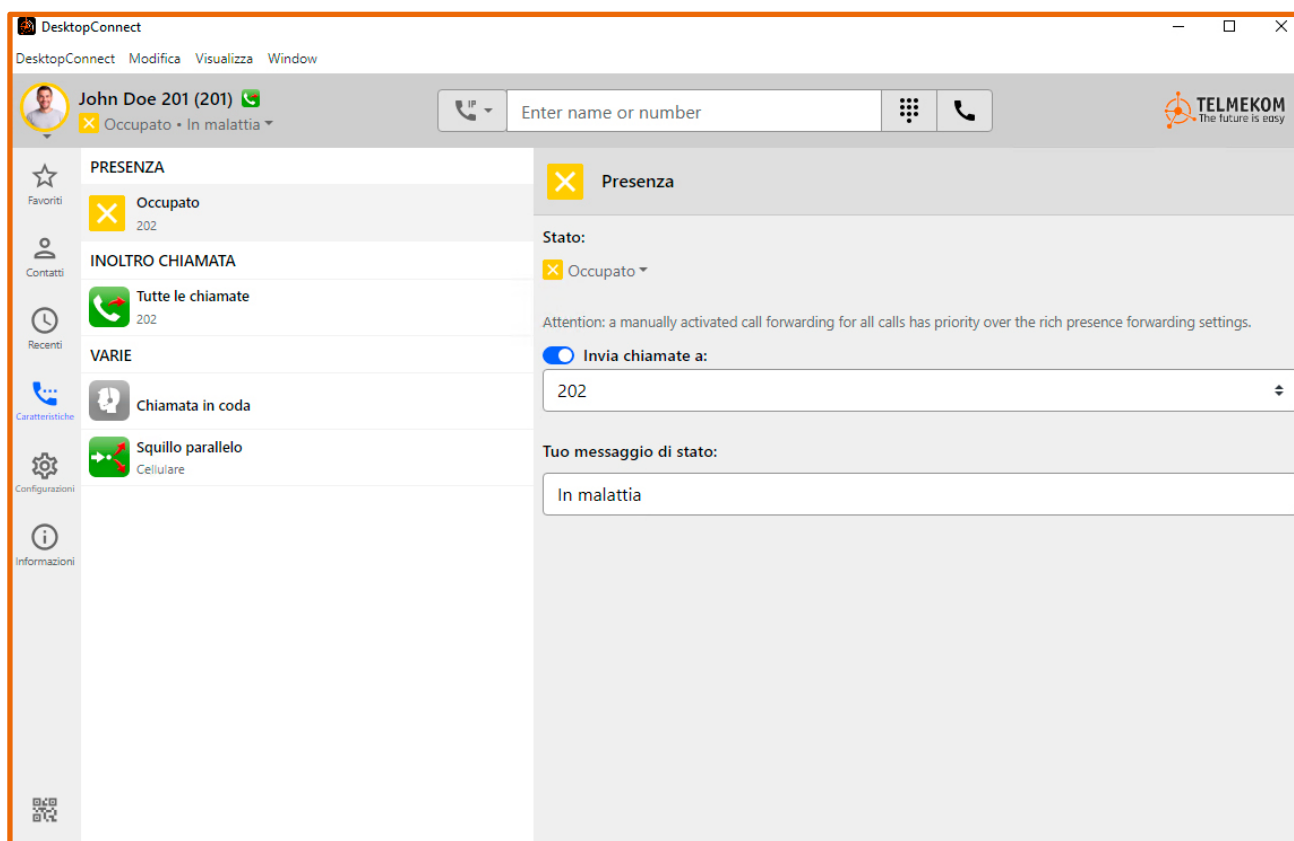
Questo tipo di connessione è il più flessibile. Utilizzando server separati, possiamo collegare contatti provenienti da quasi tutte le fonti che non sono già coperte dalle opzioni precedenti ed elaborarli in un formato facile da usare. L'importante è chiarire i dettagli tecnici all'inizio, dopodiché la soluzione può essere personalizzata (ad esempio file CSV, file condivisi nel Cloud Microsoft, sistemi ERP, API REST di qualsiasi server di terze parti). Il modo migliore per farlo è contattare il vostro venditore responsabile, che fungerà da primo punto di contatto per chiarire in anticipo i requisiti tecnici.



Una voce di contatto ben curata potrebbe quindi avere un aspetto simile a questo.

4. Caratteristiche

Alla voce di menu “Caratteristiche”, ad esempio, si trovano diverse opzioni per impostare la deviazione delle chiamate; insieme allo stato di presenza e alla descrizione, si possono ottenere subito molte informazioni. Di seguito, abbiamo impostato una deviazione in quanto il dipendente è in malattia, che inoltra le chiamate al collega con il numero interno 202.



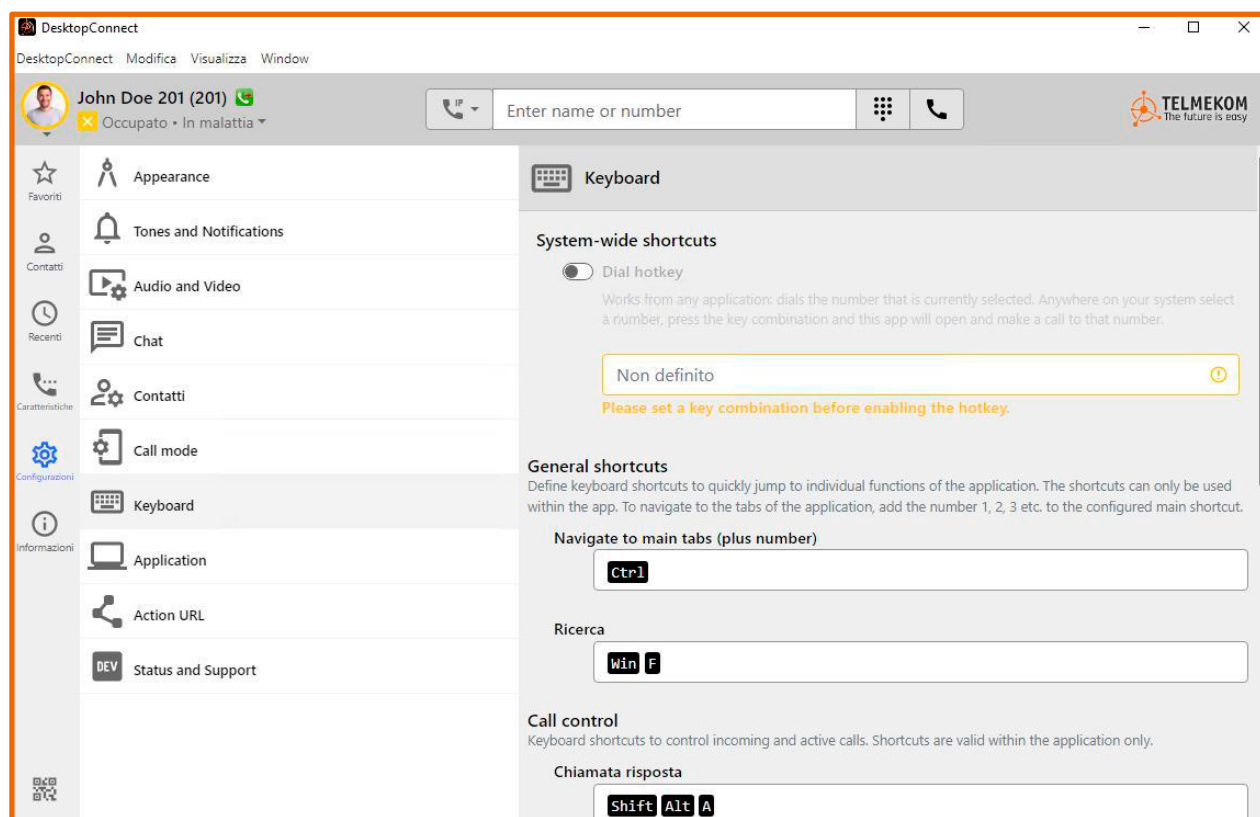
Altre funzioni sono:

- Squillo parallelo (squillo simultaneo per altri abbonati/numeri esterni)
- Lo stato di presenza stesso e il relativo inoltro personalizzato
- Selezione del numero da visualizzare nella posta in uscita ("CLIP")
- Accesso e uscita da un gruppo/queue di numeri di chiamata, ad esempio per il front office/reception.

4.1 Tasti di scelta rapida

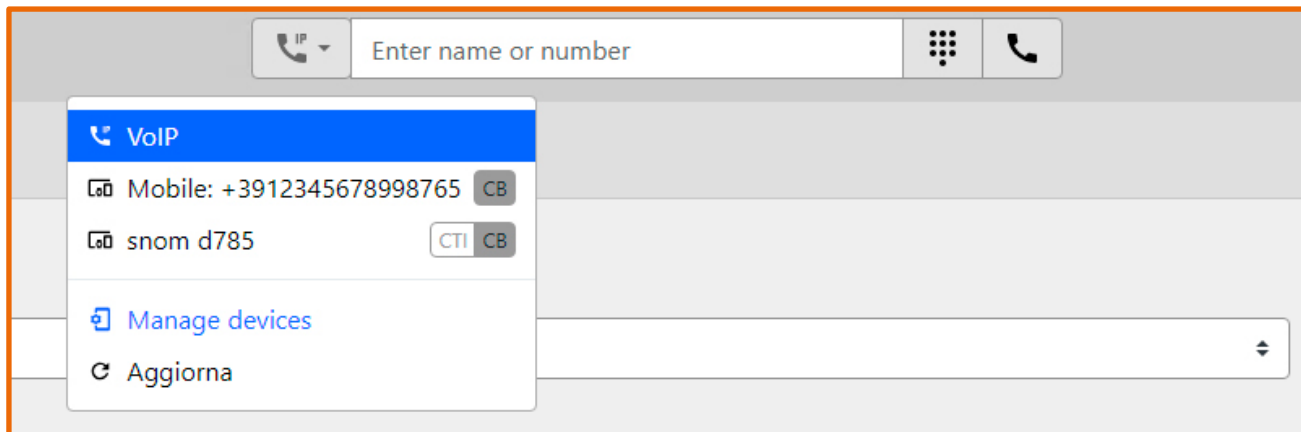
È possibile definire varie scorciatoie, i cosiddetti tasti di scelta rapida, per velocizzare le operazioni. Ad esempio, si possono definire tasti per le seguenti azioni:

- Chiamare / comporre i numeri selezionati
- Terminare la chiamata
- Accettare la chiamata
- Inoltrare la chiamate
- Disattivare il microfono



4.2 Modalità di chiamata

Facendo clic sul portatile accanto al campo del numero, appaiono i dispositivi/soft client selezionabili dall'utente.



VOIP:

Le chiamate vengono gestite autonomamente ed esclusivamente tramite il programma DesktopConnect.

CTI:

È la modalità che integra il telefono fisso nel programma. Il programma gestisce le chiamate attraverso il telefono fisso. Ciò significa che se si compongono numeri nel programma, questi vengono inviati attraverso il telefono fisso e la chiamata viene effettuata lì. Lo stesso vale per le chiamate in entrata a cui si risponde tramite il programma, che vengono poi evase direttamente sul telefono. Il programma viene utilizzato solo per il controllo delle chiamate, che vengono eseguite tramite il telefono stesso.

CB:

Sta per "Callback". Le chiamate in uscita vengono trasferite al sistema e l'utente viene chiamato dal sistema. Il sistema vi collega quindi al numero desiderato. Ciò significa che l'intero costo della chiamata viene addebitato all'azienda.