

Uživatelská příručka k programu OptiPhone

Děkujeme Vám, že jste se rozhodli pro produkt OptiPhone, společnosti MH System. Věříme, že budete s naším programem spokojeni a že Vám pomůže efektivně pracovat s Vaším telefonním systémem. Pro absolutní spokojenost doporučujeme přečíst si tento manuál a v případě instalace postupovat přesně podle níže uvedeného postupu.

Program OptiPhone je určen pro ovládání telefonních přístrojů na bázi TAPI.

Kokrektní instalace TAPI ovladače je nutným předpokladem pro správnou funkci programu OptiPhone. Věnujte proto, prosím, zvýšenou pozornost právě instalaci TAPI ovladače.

1.	Instalace programu OptiPhone	4
2.	Registrace a demo verze	4
3.	Popis hlavního okna.....	6
4.	Základní nastavení programu.....	6
4.1.	Nastavení záložky OptiPhone.....	6
4.2.	Nastavení záložky Systému.....	7
4.3.	Nastavení záložky Průvodci	8
5.	Základní ovládání z programu	9
5.1.	Uskutečnění hovoru	9
5.2.	Opakování volby.....	9
5.3.	Přiřazení tlačítka rychlé volby	10
5.4.	Jak ukončit hovor	10
5.5.	Jak přijmout hovor.....	10
5.6.	Práce se seznamy historie.....	11
5.7.	Práce s nepřijatými hovory.....	11
5.8.	Informace o příchozím hovoru	11
6.	Základní ovládání z dolní lišty	12
6.1.	Přijmutí hovoru, zavěšení, vytočení čísla	12
7.	Pokročilé funkce.....	12
7.1.	Metody zjišťování čísla a jména volajících.....	12
7.2.	Vyhledávání v databázích.....	13
7.2.1.	Standardní databáze.....	13
7.2.2.	Externí databáze	13
7.2.3.	MS Outlook	13
7.3.	Nastavení vyhledávání.....	14
7.3.1.	Hledání v seznamu operátorky	15
7.3.2.	Hledání v MS Outlook.....	15
7.3.3.	Hledání ve vlastním seznamu.....	16
7.4.	Uskutečnění hovoru ze seznamu	20
8.	Otevírání WWW stránek v případě příchozího hovoru	21
9.	Ovládání aplikace přes DDE	22
10.	Globální horké klávesy	22
11.	Výběr TAPI ovladače.....	23
	Statistiky	23
12.	Další možnosti rozšíření	25
13.	Technické problémy.....	25

1. Instalace programu OptiPhone



Podporovány jsou pouze následující operační systémy: Microsoft Windows 2000,XP. V operačním systému MS Windows 98, příp. ME nejsou 100% garantovány všechny funkce programu.

Spusťte program setup.exe a dokončete podle pokynů jeho instalaci. Po skončení restartujte počítač

2. Registrace a demo verze

V neregistrované (demo) verzi není nijak omezena funkčnost programu, 5 uskutečněných spojení se program ukončí a pro další práci je nutné ho znovu spustit.

Po zakoupení licence obdržíte od dodavatele programu licenční číslo. Toto číslo si dobře uschovejte, slouží k vygenerování vlastního registračního klíče. Pro registraci postupujte dle pokynů:

Jděte do **nastavení-registrace**, otevře se následující okno...

Registrace

Jak registrovat? On line registrace

Toto je kód, který jste obdrželi při koupi produktu

DEMOID:

Tento kód budete dále potřebovat v případě jiné, než ON-LINE registrace

DID:

ON-LINE

Váš počítač musí být připojen k internetu. Dále musí být k dispozici možnost prohlížení webových stránek. Registrační kód potom

Zahájit registraci ON-LINE

Přes WWW stránky

Ve svém internetovém prohlížeči zadejte adresu:

Na této adrese můžete také provádět opravy registračních údajů

Sem napište registrační kód, který jste obdrželi emailem po registraci

KÓD NENÍ SPRÁVNÝ

Zavřít okno

Do pole DEMOID vepište dodané licenční číslo.

Pro vygenerování kódu můžete použít tři metody:

1. Obrátit se na dodavatele programu, sdělit mu DEMOID a zobrazené DID (druhý řádek) a na základě těchto informací Vám bude vygenerován registrační kód
2. Připojit se na stránky <http://optiphone.mhssystem.cz/reg> a postupovat podle nabídky.
3. Kliknout na tlačítko **Zahájit registraci ON-LINE**. V tomto případě se informace odešlou automaticky a po vyplnění požadovaných informací Vám bude zaslán i registrační kód.

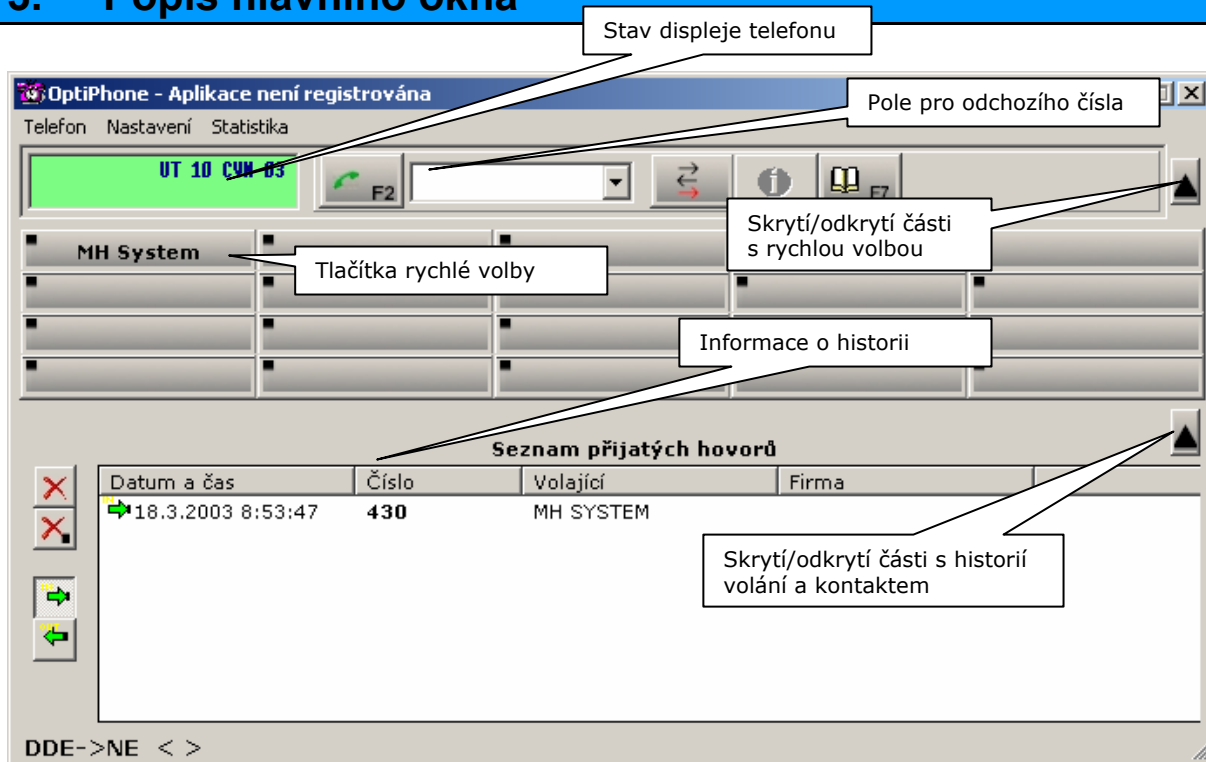


Na adrese <http://optiphone.mhssystem.cz/reg> máte možnost si přidělený kód nechat zobrazit, příp. změnit Vaše identifikační údaje. Pro všechny tyto informace je nutné znát Vaše licenční číslo, které jste obdrželi po zakoupení produktu.

Po obdržení vygenerovaného registračního kódu se tento kód vepíše do spodního pole, po správném zápisu se dolní informační text změní na hlášení o správnosti kódu. Od tohoto momentu je aplikace plně registrována.

V případě reinstalace na jiný počítač je nutné výše popsany proces registrace absolvovat znovu.

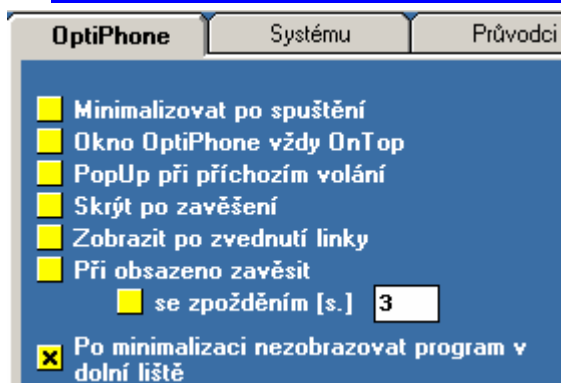
3. Popis hlavního okna



4. Základní nastavení programu

Jděte do menu **Nastavení-programu**, zobrazí se hlavní okno nastavení...
Následuje popis jednotlivých položek:

4.1. Nastavení záložky OptiPhone



Minimalizovat po spuštění

Okamžitě po spuštění programu dojde k jeho minimalizaci do dolní lišty (viz. poslední bod), resp do formy ikonky v pravé části ovládací lišty Windows.

Okno OptiPhone vždy OnTop

Pracovní okno OptiPhone bude vždy před všemi ostatními okny jiných aplikací. Budete tak mít OptiPhone vždy při ruce.

PopUp při příchozím volání

V případě příchozího volání se okamžitě stane okno OptiPhone aktivní a „vyskočí“ na popředí plochy.

Skrýt po zavěšení

Okamžitě po ukončení hovoru se pracovní okno OptiPhone opět „schová“

Zobrazit po zvednutí linky

Pracovní okno OptiPhone bude zobrazeno jakmile zvednete na systémovém přístroji sluchátko, nebo stisknete tlačítko „reproduktor“

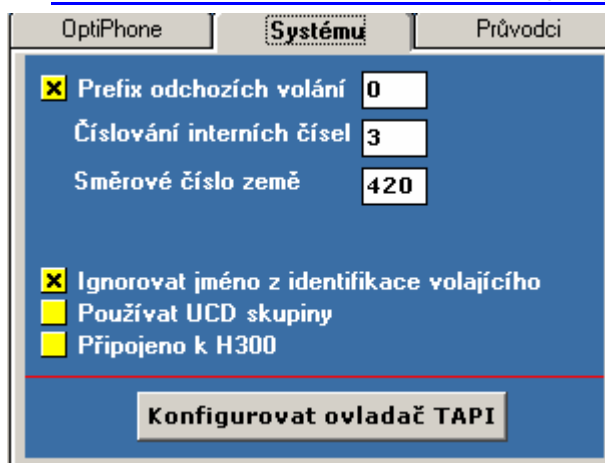
Při obsazení zavěsit

V případě, že volaná strana bude mít obsazený telefon, nemusíte se obtěžovat zavěšením linky. OptiPhone to pro vás provede za vás. Prodlevu pro zavěšení specifikuje následující parametr **se zpožděním**.

Po minimalizaci nezobrazovat program v dolní liště

V případě minimalizování pracovního okna nebude OptiPhone vidět v dolním seznamu otevřených programů. To optimalizuje přehlednost pracovního prostoru pro jiné aplikace. OptiPhone je stále dostupný přes ikony v pravé části ovládací lišty Windows.

4.2. Nastavení záložky Systému



Prefix odchozích volání

V případě zaškrtnuté volby se před každé odchozí číslo automaticky vkládá vpravo uvedený znak. Avšak pouze za podmínky, že číslo je delší než položka **Číslování interních čísel**. To je vhodné pro případ, že interní číslování vašich poboček je např. 3 místné. V tomto případě pokud zadáte jako volací číslo např. 123, bude vytočeno pouze 123, tedy interní účastník. Pokud ale zadáte 800123456, bude vytočeno **0800123456**, tzn., že se automaticky přidá prefix pro odchozí volání. Toto nastavení je vhodné také pro volání čísel z databází.

Směrové číslo země

Sem vepište směrové číslo země, ve které program používáte. To umožní korektní funkci mezinárodních odchozích i příchozích volání.

Používat UCD skupiny

Toto nastavení je určeno pro specifické aplikace na telefonní ústředně Siemens. Pro více informací o UCD skupinách se obrať na dodavatele telefonní ústředny

Připojeno k H300

Pokud vlastníte telefonní ústřednu Siemens řady Hicom 300X, resp HiPath 4XXX, potom je nutné toto zaškrťovací políčko označit. Pro případ jiné telefonní ústředny ponechte toto pole volné. Pro správný typ telefonní ústředny se obraťte na správce vašeho telefonního systému.

Konfigurovat ovladač TAPI

Po kliknutí na toto tlačítko se zobrazí standardní okno pro konfiguraci TAPI zařízení. V případě korektní funkce nedoporučujeme ovladač překonfigurovat. Více informací o možnostech konfigurace TAPI ovladače se dočtete v postupu instalace TAPI ovladače. Např. Siemens CallBridge TU adaptéru.

4.3. Nastavení záložky Průvodci



Pro průvodce je využívána platforma MS Agent. Více o této technologii, včetně dalších průvodců se dozvíte na www.microsoft.com. Průvodce si také můžete stáhnout z našich stránek na <http://support.mhsystem.cz>

Průvodce je animovaná postavička, která se chová podle událostí. Při zaškrtnuté volbě **Používat průvodce** se tento průvodce inicializuje a bude Vám vždy k službám. Kliknutím na tlačítko **Změnit průvodce** se zobrazí seznam všech uložených průvodců. Jedná se o soubory s příponou *.acs, které musejí být uloženy v adresáři aplikace OptiPhone.



Součástí instalace je např. průvodce AI. Všechny akce si můžete v tomto případě nechat nejprve zobrazit po kliknutí pravým tlačítkem myši na tohoto průvodce...

5. Základní ovládání z programu

5.1. Uskutečnění hovoru

Pro uskutečnění hovoru stačí požadované číslo zapsat do horního seznamu okna OptiPhone. Podle nastavení (viz. výše) ho stačí napsat ve standardním tvaru, veškeré nečíselné znaky jsou ignorovány, takže lze bez problémů používat metodu „kopírovat-vložit“, viz obr.



Pro zavolání stačí stisknout klávesu „**ENTER**“, nebo kliknout na ikonku zeleného sluchátka vlevo, příp. stisknout klávesu **F2**. Okamžitě potom je požadované číslo vytočeno.

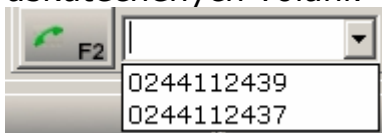
Volané číslo je okamžitě uloženo do seznamu odchozích čísel a do seznamu opakování voleb.



O dalších metodách uskutečnění volby se dočtete dále v manuálu.

5.2. Opakování volby

Po kliknutí na rozbalovací seznam se zobrazí seznam naposledy uskutečněných volání.



Vybrání požadovaného čísla a výše uvedeným postupem pro uskutečnění volání je toto číslo opětovně vytočeno. Druhou možností pro vytočení z historie je dvakrát kliknout na požadovaný řádek v seznamu historie volání



Seznam odchozích hovorů		
Datum a čas	Číslo	Volaný
10.6.2003 19:47:33	0244112439	
10.6.2003 19:47:24	0244112437	

Další možností je kliknout na řádek pravým tlačítkem myši a vybrat možnost **volat**:

Volat 0244112439

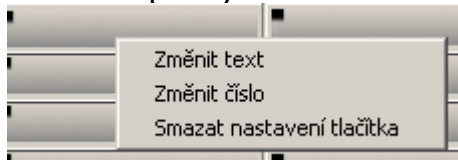


O další práci se seznamy se dočtete dále v manuálu

5.3. Přirazení tlačítka rychlé volby

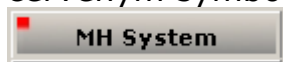
Pro uskutečnění rychlé volby je k dispozici 20 tlačítek. Ke každému tlačítku můžete uložit jméno a číslo. Pro toto nastavení postupujte následovně:

Klikněte pravým tlačítkem myši na požadované tlačítko



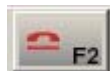
Pro nastavení jména vyberte položku **Změnit text** a pro nastavení čísla potom položku **Změnit číslo**. Pokud chcete tlačítko kompletně uvolnit (smazat volbu), stačí kliknout na pole **Smazat nastavení tlačítka**.

Po nastavení volby stačí na toto tlačítko pouze kliknout a číslo je okamžitě vytočeno. Volání uskutečněné přes tlačítko rychlé volby je indikováno červeným symbolem v jeho levé horní části:



5.4. Jak ukončit hovor

Ukončení hovoru provedete kliknutím na červenou ikonku zavěšeného sluchátka v horní části optiphone:



nebo

stisknutím klávesy **F2**.

5.5. Jak přijmout hovor

Na příchozí hovor můžete reagovat kliknutím na zelenou ikonku zvednutého telefonu:



nebo

stisknutím klávesy **F2**

5.6. Práce se seznamy historie

K dispozici jsou tři typy historie.



Historie přijatých hovorů

Sem se logují všechny uskutečněné přijaté hovory, společně s informacemi o času volání a v případě nalezeného kontaktu, i s údaji o volajícím



Historie odchozích hovorů

Sem se ukládají všechna odchozí volání, opět společně s časem



Historie nepřijatých hovorů

Pokud nějaký hovor nepřijmete, v této historii nalzenete datum a čas tohoto volání, příp. i kontakt na volajícího.



Ze všech seznamů můžete okamžitě uskutečnit hovor na uvedené číslo a to po dvojitém kliknutí na požadovaný řádek, příp. po kliknutí pravým tlačítkem myši a vybrání možnosti volat číslo.



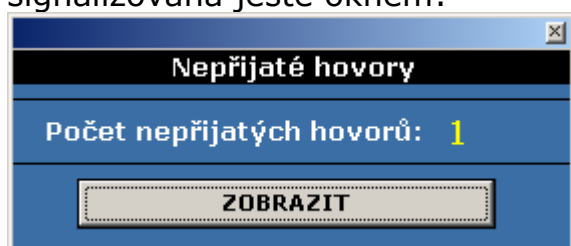
Tímto tlačítkem celou vybranou historii vymažete



Tímto tlačítkem odstraníte z historie pouze označené záznamy (pro označování můžete používat kombinaci kláves **SHIFT+kurzor**)

5.7. Práce s nepřijatými hovory

V případě neodpovězeného příchozího hovoru je tato informace signalizována ještě oknem:



Položka **Počet nepřijatých hovorů** přehledně uvádí celkový počet hovorů, na které nebylo odpovězeno od poslední doby, co byla historie zobrazena. Kliknutím na tlačítko **Zobrazit** se přesunete do seznamu historie nepřijatých volání.

5.8. Informace o příchozím hovoru

Během vyzvánění telefonu se ve zvláštním okně zobrazují také informace o volajícím. Tyto údaje jsou závislé na nastavení programu. V zásadě

zobrazují vždy telefonní číslo volajícího a buď identifikaci jeho pobočky (v případě, že je na ústředně nastaveny a že je tato volba v nastavení povolena), nebo zobrazují údaje, které k tomuto číslu byly nalezeny podle podmínek hledání (viz další sekce).

6. Základní ovládání z dolní lišty

6.1. Přijmutí hovoru, zavěšení, vytočení čísla

Tyto základní funkce je také možno obsluhovat přímo pomocí dvou ikoněk, umístěných ve spodní pravé části ovládací lišty Windows. Lze tak snadno pracovat s přístrojem bez toho, aby byl program Optiphone otevřen na pracovní ploše.



Levá ikonka telefonku otevírá pracovní okno optiphone

Pravé ikoně je vždy přiřazena akce, která se dynamicky přizpůsobuje práci s programem.

Např.: V momentu příchozího volání se po kliknutí hovor přijme, během hovoru se touto ikonou hovor ukončí a v klidu se touto ikonou zobrazí okno pro vytočení čísla.


7. Pokročilé funkce

7.1. Metody zjišťování čísla a jména volajících

Vrstva TAPI podporuje plnou identifikaci volajícího, tzn., že pokud je informace přítomna na displeji telefonu, měla by být i součástí volání pro OptiPhone. Nastavení je někdy také závislé na použité telefonní ústředně a jejím naprogramování. V případě problémů se proto vždy obraťte na správce telefonní ústředny.

Pro interní volání (uvnitř telefonní ústředny) je možné také přiřazovat jednotlivým pobočkám jejich jména. To provádí správce ústředny. Nastavení jmen se projevuje tím, že v případě interního volání nevidíte na displeji číslo volajícího, ale pouze jméno pobočky. Tato informace je samozřejmě předávána i OptiPhonu, pokud tedy chcete aby při příchozím volání bylo zobrazeno (a do historie zapsáno) toto jméno, ponechte pole

Ignorovat jméno z identifikace volajícího nezaškrnuté (naleznete ho v **Nastavení-programu-Systému**. Pokud ovšem toto pole zaškrtnete, potom bude OptiPhone zobrazovat pouze interní číslo pobočky a dohledání jména bude možné na základě vyhledávání v databázích (viz. dále)

Ve specifických případech je možné také ignorovat číslo, příp. jméno z identifikace a využívat pro zobrazení volajícího kontaktu displej telefonu. Pokud tedy zaškrtnete položku  **Získávat telefonní číslo z displeje** bude OptiPhone jako kontakt používat pouze číslo, které zobrazuje horní řádek displeje telefonu. To je vhodné pro některé zvláštní provozy, např. call centra...



Informace o vyhledávání v databázích se dočtete v další části manuálu.

7.2. Vyhledávání v databázích

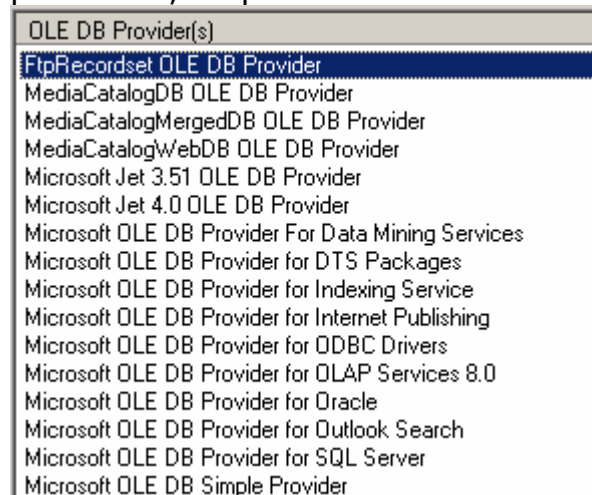
OptiPhone je silně orientován právě na databázové řešení. Pomocí OptiPhone můžete snadno vytvářet propojení na vaše, již existující, databázová řešení, bez nutnosti jejich úprav.

7.2.1. Standardní databáze

Součástí instalace je i soubor **set98.mdb**, jedná se o databázi spojovatelky Siemens, propojení je řešeno na úrovni OptiPhone plně automaticky, pouze po nastavení cesty k této databázi. Díky tomu, může být tato databáze sdílena i pro ostatní instalace OptiPhone.

7.2.2. Externí databáze

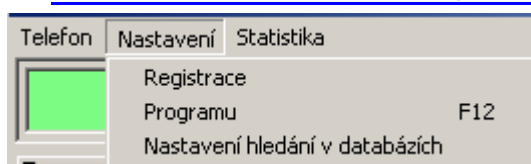
Dále můžete využívat libovolnou databázi, která má nainstalovaný ovladač pro ODBC, resp. DAO. Součástí instalace jsou ovladače pro:



7.2.3. MS Outlook

Pro vyhledávání lze používat i MS Outlook. Vzhledem k použité technologii pro vyhledávání společnosti Microsoft, doporučujeme však verzi Office XP a výše. V nižších verzích tohoto systému mohou být problémy s rychlostí vyhledávání v kontaktech.

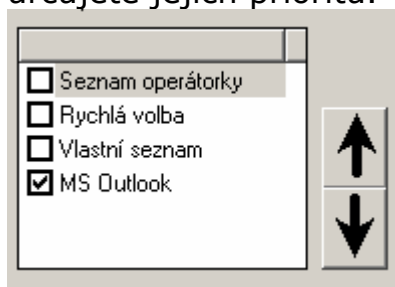
7.3. **Nastavení vyhledávání**



Jděte do **Nastavení-Nastavení hledání v databázích**

Otevře se okno pro nastavení hledání.

V první záložce specifikujete v jakých databázích chcete vyhledávat a určujete jejich prioritu.



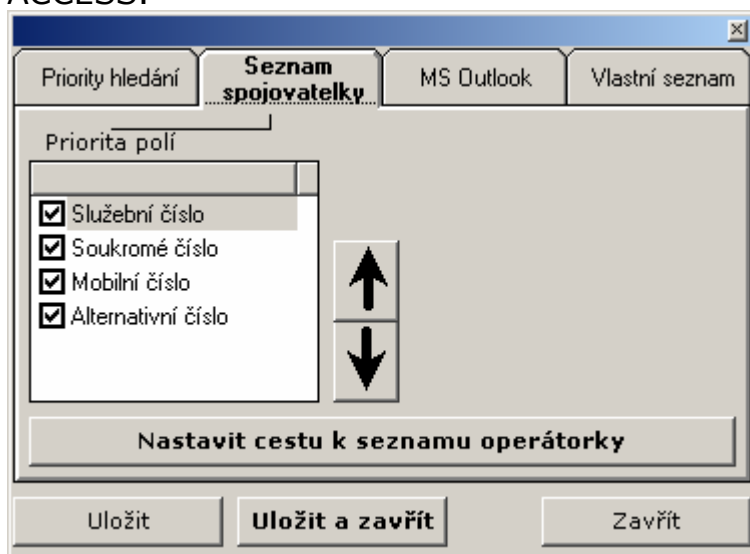
Pokud chcete v nějakém seznamu provádět vyhledávání, potom ho označte zaškrtnutím v levé části. Šipkami pro posun nahoru, resp. dolů, určujete prioritu tohoto hledání. Chcete tedy např. hledat v databázi Seznamu operátorky a zároveň také prohledávat mezi tlačítky rychlé volby, zaškrtnete tyto dvě možnosti. Chcete-li ale nejprve hledat v seznamu rychlé volby a až v momentu nenalezení použít seznam operátorky, potom přesuňte seznam rychlé volby nad položku seznamu operátorky.



Hledání se vždy ukončí v případě shody podle nastavené priority. V případě, že délka čísla odpovídá internímu volání je číslo prohledávání na absolutní shodu s číslem v databázi, pokud je číslo delší (např. externí volání), potom je prohledávána shoda z pravé části čísla. Pokud je tedy identifikace volajícího 244112439, bude kontakt nalezen i pro 00420244112439.

7.3.1. Hledání v seznamu operátorky

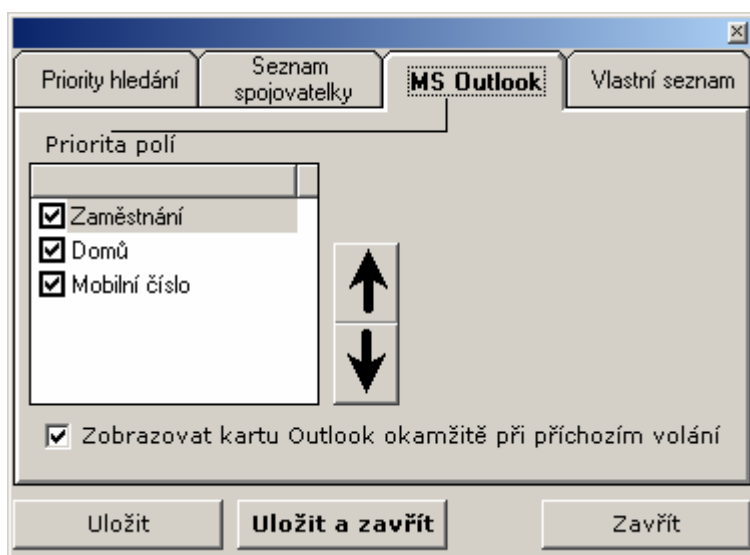
Hledání se provádí v souboru **set98.mdb**. Jedná se o databázi MS ACCESS.



Nejprve je nutné **Nastavit cestu k seznamu operátorky**. Po kliknutí na toto tlačítko vyberte platnou cestu k tomuto souboru.

Označení Priority polí a jejich přesun směrem nahoru, či dolů, funguje obdobně jako nastavení globálního vyhledávání. Specifikuje jednotlivá pole a jejich priority.

7.3.2. Hledání v MS Outlook



I zde je možné určovat priority a přítomnost jednotlivých polí. Tato pole odpovídají polím v kartě kontaktu MS Outlooku.

V případě zaškrtnutí **Zobrazovat kartu ...** bude okamžitě po nalezení kontaktu, zobrazena i karta kontaktu MS Outlook. Pro tuto funkci nemusí být dokonce ani MS Outlook spuštěn.



Pozor, pokud máte zapnuto ochranu MS Outlook na nejvyšší úroveň, bude Vás patrně MS Outlook obtěžovat s informací, že se jiný program pokouší napojit na jeho kontakty.

7.3.3. Hledání ve vlastním seznamu

Toto nastavení umožňuje vytvořit připojení k libovolné databázi a vytvořit si tak vlastní „kontaktní“ formulář.



Kliknutím na toto tlačítko spustíte průvodce

Hledání Kontaktní formulář

Nastavení hledání

Nejprve hledat v poli

dále potom x

dále potom x

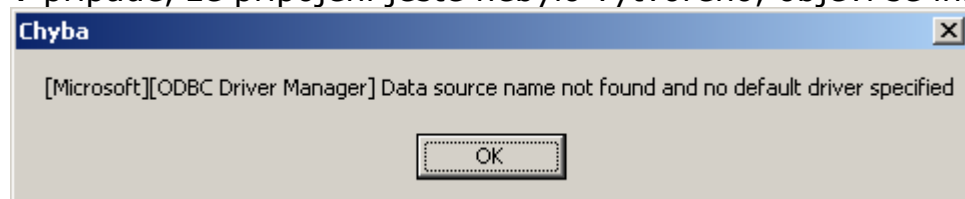
Pole, které bude zobrazeno jako identifikace volajícího

Upravit

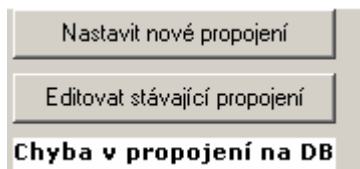
Zavřít

Pokud ještě nemáte připojení vytvořené, nebo ho chcete změnit klikněte na tlačítko **Upravit**.

V případě, že připojení ještě nebylo vytvořeno, objeví se informační okno:

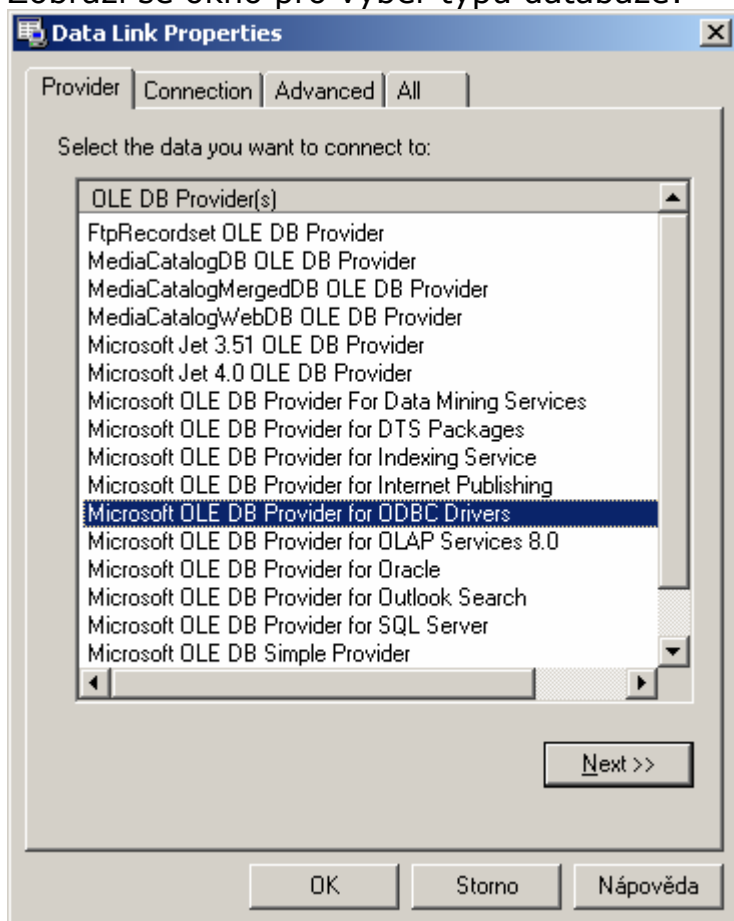


Po kliknutí na OK můžete pokračovat v práci.



Pro nové propojení tedy vyberte tlačítko **Nastavit nové propojení**.

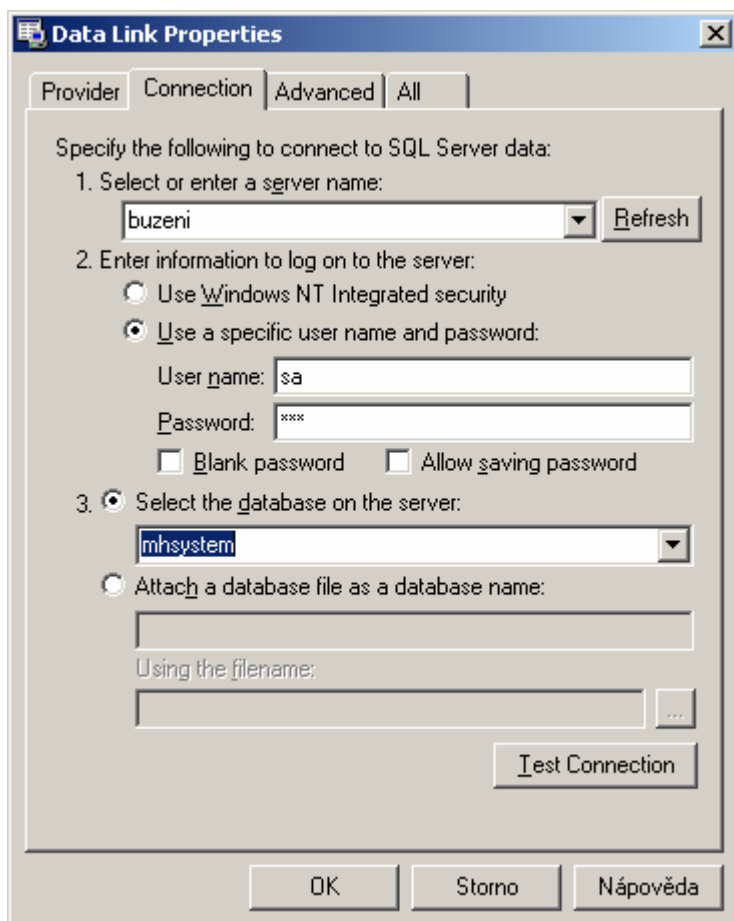
Zobrazí se okno pro výběr typu databáze:



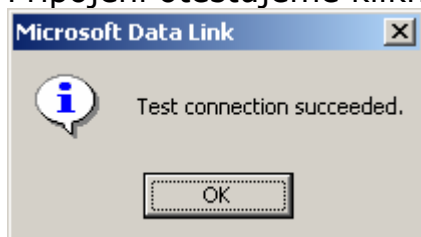
Vyberte ze seznamu požadovaný typ databáze a klikněte na **Next**.



Jako příklad dále uvedeme připojení na databázi typu SQL server, připojení k jiným databázím je obdobné a vždy je součástí průvodce.



Připojení otestujeme kliknutím na Test Connection

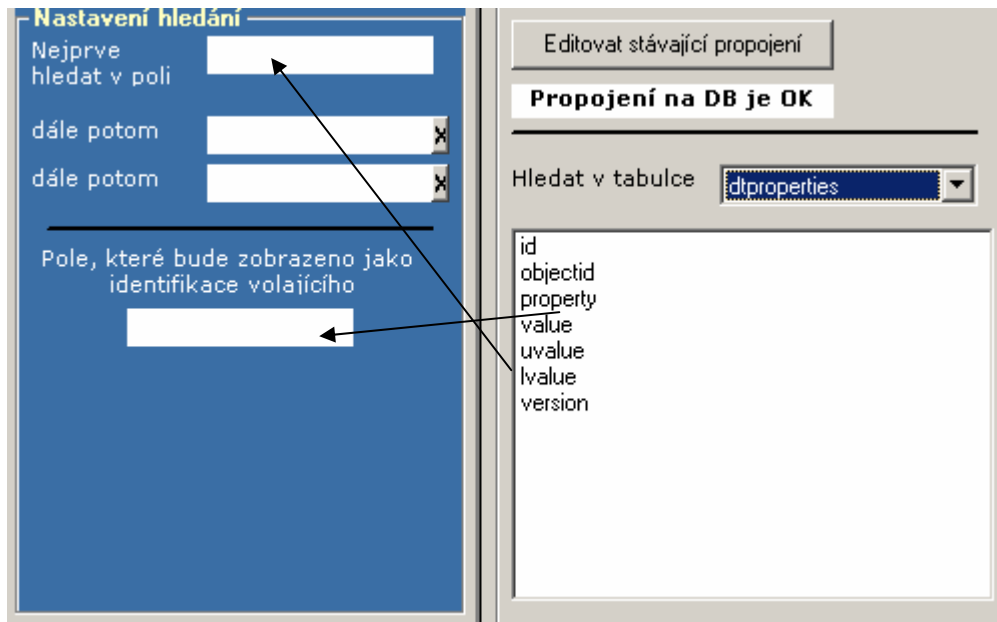


Nastavení ukončíme kliknutím na OK

Po úspěšném připojení k databázi se nám zobrazí následující:

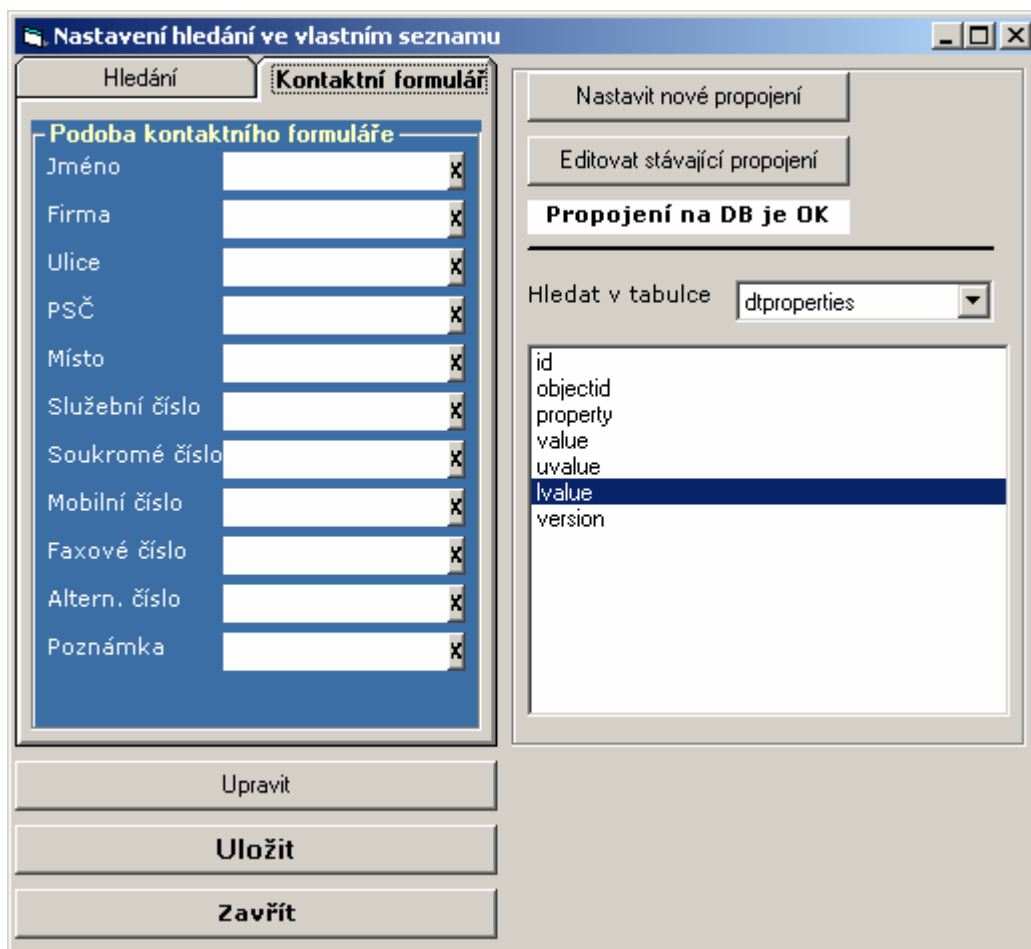


V seznamu **Hledat v tabulce** vybereme tabulku, ve které chceme prohledávat (seznam se načte automaticky z připojené databáze). Po vybrání tabulky se ve spodním poli aktualizují i jednotlivé sloupce vybrané tabulky. Předpokládejme tedy, že pole **lvalue** obsahuje telefonní číslo a pole **property** je jméno kontaktu. Následující příklad ukáže jak tyto údaje použít...



Pole **lvalue** tedy musíme přetáhnout do pole **Nejprve hledat v poli**. Klikněte na text **lvalue**, podržte tlačítko myši a přetáhněte ho do pole pro hledání, tam tlačítko pusťte. Stejný postup proveďte i pro pole **property** (jméno) a přetáhněte ho do pole pro zobrazení volajícího


Tím jste vytvořili vstupní hledací podmínku. Pokud je ve vaší tabulce více polí s telefonními čísly, můžete použít pole **dále potom**... Vždy bude hledáno v pořadí směrem od shora dolů.



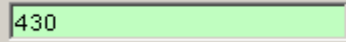
S nastavením kontaktního formuláře pracujte úplně stejně, vždy přetáhněte pole stoupo identifikací do odpovídajícího pole v levé části. Pokud chcete pole uvolnit, klikněte na tlačítko křížku vedle.

Tak vytvoříte kompletní kontaktní formulář. Nastavení dokončíte kliknutím na **Uložit**.

7.4. Uskutečnění hovoru ze seznamu

Možnost vytočit číslo ze seznamu máte po kliknutí na ikonu  nebo po stisku klávesy **F7**.

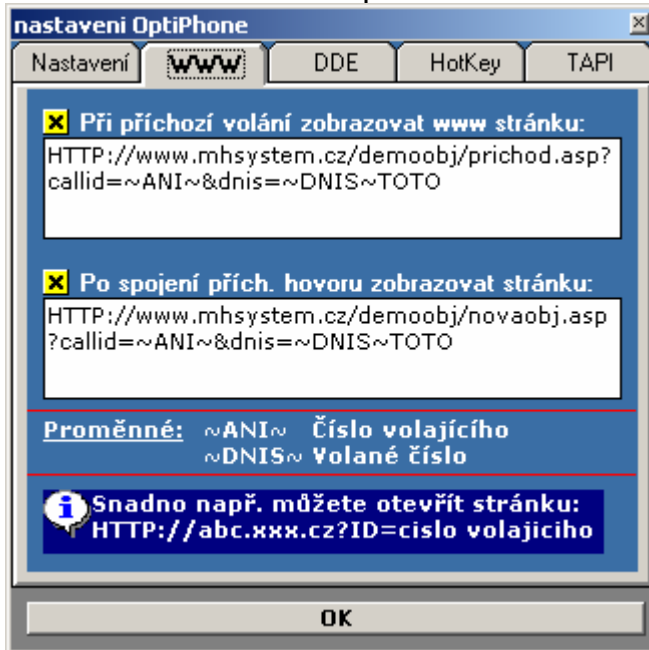
Zobrazí se okno pro hledání v kontaktech. Pro vyhledávání můžete používat buď vlastní seznam nebo seznam operátorky. Hledání probíhá vždy na výskyt hledaného pole v poli databáze. Např. pokud chcete najít všechny firmy, které obsahují znaky ABC, stačí zadat jako hledání abc. Budou tak nalezeny všechny záznamy, které obsahují v názvu znaky abc. Pro vyočení stačí v případě seznamu operátorky kliknout na tlačítko **volat**

u příslušného telefonního čísla  **volat**, nebo dvakrát kliknou na řádek ze seznamu nalezených čísel (pro případ vlastního seznamu).

8. Otvírání WWW stránek v případě příchozího hovoru

Tato metoda je velmi vhodná pro případ, že vlastníte již existující intranetové stránky, které slouží jako kontaktní a znalostní databáze. OptiPhone umožňuje tyto stránky otevírat a formu předání odkazu zároveň i odesílat informace o volajícím.

Nastavení těchto akcí provádíte v menu **Nastavení-programu-WWW**



Stránky můžete otevírat v závislosti na dvou stavech. Jednu stránku v případě příchozího volání a jinou v případě spojeného příchozího hovoru. Snadno tak aplikujete zobrazení kontaktu při volání a zobrazení např. předvyplněného objednávkového listu po zvednutí hovoru.

Jednotlivé akce se zapínají po kliknutí na zaškrtačkové políčko. Odkazy pro otevření se potom zapisují do vedlejších polí. K dispozici jsou také 2 proměnné:

~ANI~ informace o telefonním čísle volajícího
~DNIS~ informace o čísle, které volající volal. V případě, že je volání přes přesměrovanou pobočku, nese DNIS proměnná číslo této pobočky (druhá řádka displeje), v případě přímého volání je obsahem číslo vaší pobočky (lze nastavovat)

Pokud tedy chcete otevřít webovou stránku `objednavka.asp` a předat do ní pole CALLER s číslem volajícího, můžete využít sekvenci zápisu **`objednavka.asp?CALLER=~ANI~`**.

Tato metoda otevře vnitřní okno Internet Exploreru s pohledem na požadovanou stránku. Více informací o technologii aktivních stránek se dočtete na Internetu.

Pokud o vytvoření podobných stránek uvažujete, můžete se obrátit také přímo na **MH System**, za účelem konzultace, příp. vytvoření.

9. Ovládání aplikace přes DDE

OptiPhone je dále vybaven možností kompletní obsluhy z jiné aplikace, resp. předávání informací do jiné aplikace.

Pro tuto funkcionalitu je použit model DDE společnosti Microsoft. Ten umožňuje propojení nezávislých programů předem definovaným způsobem.

Vysvětlení metodiky DDE značně překračuje možnosti a účel této publikace. Více informací naleznete na stránkách společnosti Microsoft, příp. na stránkách, věnujících se programování.

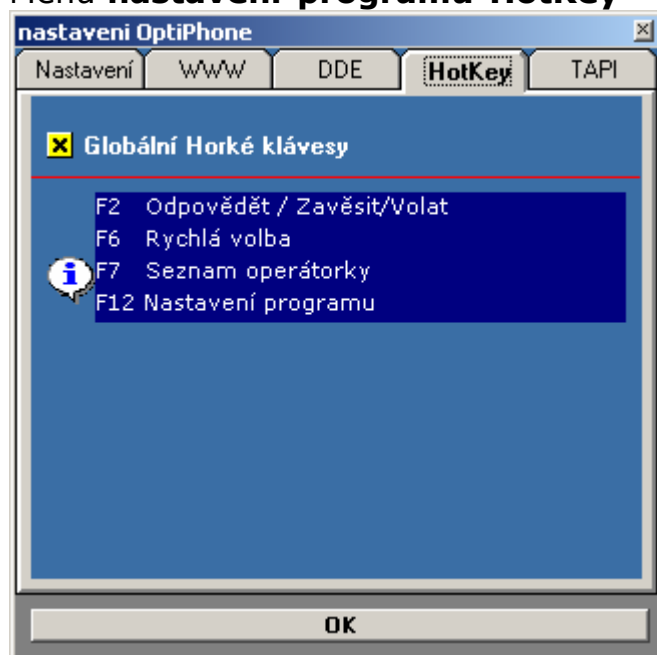
DDE umožňuje vytáčet čísla z libovolné aplikace, např. z ekonomických systému, apod. Slouží pro to základní řídicí příkazy. Jednoduché příklady propojení a řízení naleznete v adresáři SAMPLES, v místě, kde je OptiPhone nainstalován.

Následuje popis použitých DDE příkazů:

V+číslo	Vytočí telefonní číslo
O	Odpoví na příchozí hovor
Z	Zavěsí, ukončí hovor

10. Globální horké klávesy

Menu **nastavení-programu-HotKey**



V případě, že je tato volba zaškrtnuta, fungují uvedené horké klávesy v rámci všech programu Windows, bez ohledu na to, zda je okno OptiPhone právě aktivní. Díky tomu můžete snadno přijmout hovor přes **F2** z libovolného programu. Nevýhodou je potom to, že pokud pod touto funkční klávesou již máte v jiném programu přiřazenou důležitou funkci, potom vám ji OptiPhone odfiltruje (nebudete ji moci použít). V tomto případě tedy zrušte nastavení **Globální horké klávesy** a funkční klávesy budou fungovat pouze, bude li okno OptiPhone aktivní.

Popis horkých kláves:

F2 Odpovědět/Zavěsit/Volat

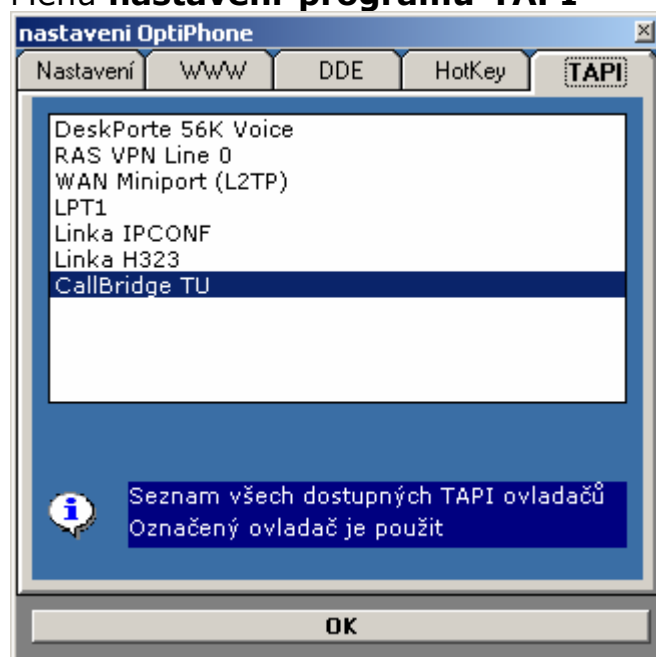
F6 Rychlá volba

F7 Seznam operátorky

F12 Nastavení programu

11. Výběr TAPI ovladače

Menu **nastavení-programu-TAPI**

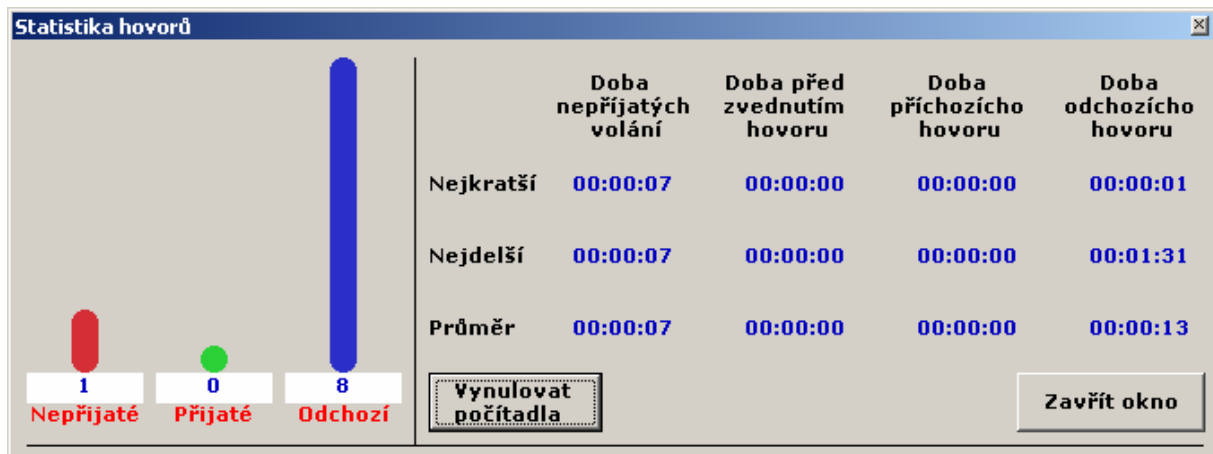


V případě, že byl reinstalován ovladač TAPI, nebo chcete použít jiný, můžete z tohoto seznamu tento ovladač vybrat a stisknout **OK**.

Statistiky

Program OptiPhone automaticky generuje statistiky volání jednotlivých instalací.

Menu **Statistika**



V levé části okna je k dispozici přehled o počtu jednotlivých volání, včetně grafického srovnání poměrů. V pravé části potom statistické časy.

Doba nepřijatých volání

Jedná se o dobu, jakou telefon zvonil v případě, že hovor nebyl nakonec odpovězen

Doba před zvednutím hovoru

Doba, po kterou volající čekal na spojení. Jedná se vlastně o dobu zvonění, před tím než jste na hovor odpověděl

Doba příchozího hovoru

Vlastní doba hovoru. Od zvednutí a tedy spojení až do ukončení (zavěšení) hovoru.

Doba odchozího hovoru

Celková doba uskutečněného odchozího hovoru



Po kliknutí na tlačítko Vynulovat počítadla se všechny údaje vynulují a začíná se s jejich načítáním od začátku.

12. Další možnosti rozšíření

MH System nabízí možnost uživatelských úprav na zakázku, např. zadávání vstupů, vytvoření kompletních CRM aplikací, callcenterových řešení, apod...

Samozřejmostí je i možnost dodání SW pro detailní sledování provozu, pokročilé statistiky a jejich vyhodnocování.

Dále je k dispozici možnost dodat SW pro záznam probíhajících telefonních hovorů s ukládáním telefonních čísel a možností vyhledání, třídění a komfortního poslechu.

Více informací o nastavbách, příp. dalším řešení naleznete na stránkách <http://www.mhsystem.cz>

13. Technické problémy

Problémy s nastavením telefonní ústředny můžete konzultovat přímo se správcem Vašeho systému.

K dispozici je i servisní email: servis@mhsystem.cz