

# Uživatelská příručka k programu OptiPhone + Popis instalace Siemens CallBridge TU



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. V současné době je 100% odladěn pro telefonní ústředny Siemens a telefonní přístroje Siemens optiset, příp. OptiPoint.

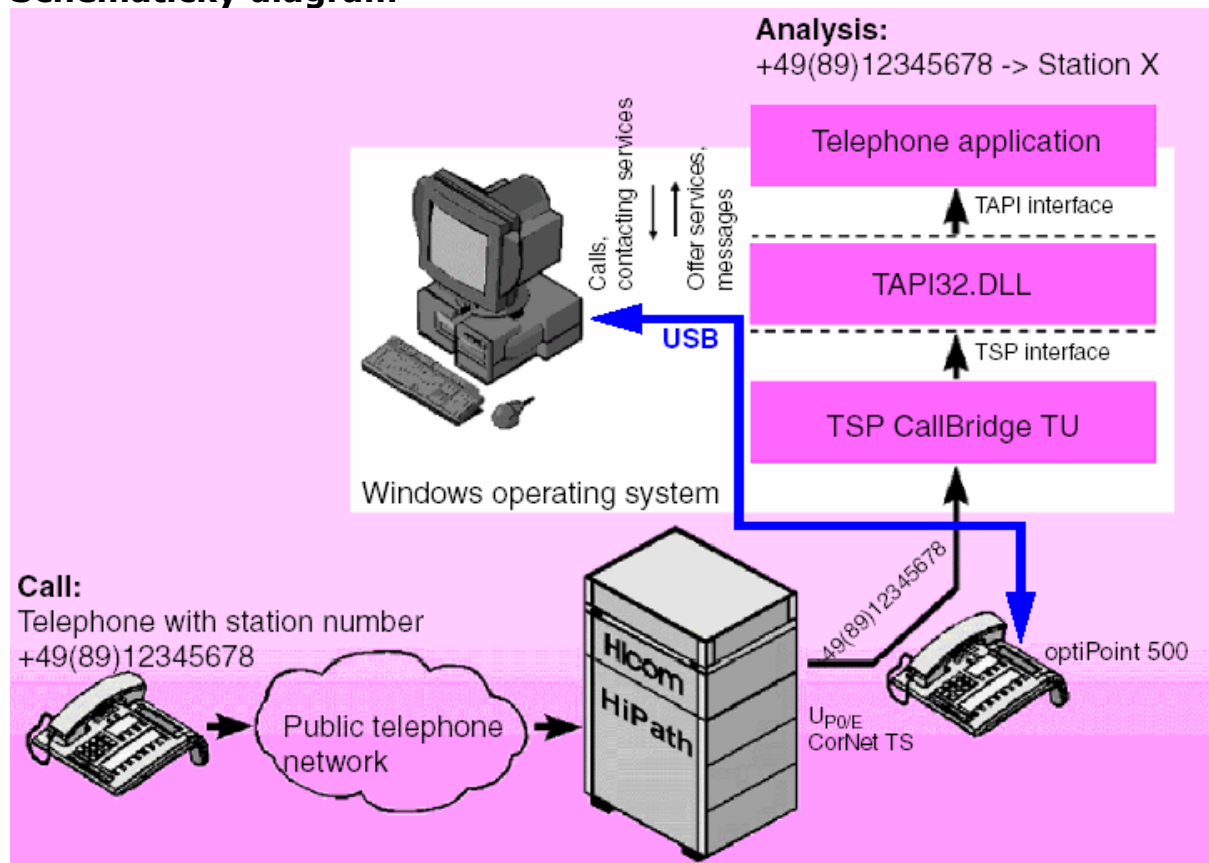
**Korektní instalace TAPI ovladače je nutným předpokladem pro správnou funkci programu OptiPhone. Dovolujeme si upozornit, že tento ovladač není produktem společnosti MH System. Věnujte proto, prosím, zvýšenou pozornost právě instalaci TAPI ovladače.**

1.	Úvod do CallBridge TU – CorNet TS.....	5
2.	Požadavky na instalaci .....	6
2.1.	Požadavky na telefonní systém .....	7
2.2.	Požadavky na počítač .....	7
2.3.	CallBridge TU/TA – úvod a download .....	8
2.4.	Příprava .....	8
3.	Instalace USB ovladačů.....	8
3.1.	Instalace pod Windows 98SE.....	8
3.2.	Instalace pod WindowsME.....	11
3.3.	Instalace pod W2000 .....	13
3.4.	Update ovladače USB .....	17
4.	Instalace a konfigurace programu CallBridge TU .....	17
4.1.	Odinstalování starší verze CallBridgeTA.....	17
4.2.	Konfigurace telefonní ústředny .....	17
4.2.1.	Hicom 100 E.....	17
4.2.2.	Hicom 150 E.....	17
4.2.3.	Hicom 150 E Office, Hicom 150 H, HiPath AllServe 150, a HiPath 3000 .....	18
4.2.4.	4.2.4 Hicom 300 E/HiPath 4000 .....	18
4.3.	Instalace a konfigurace.....	18
4.3.1.	Spuštění instalace .....	18
4.3.2.	Výběr telefonní ústředny .....	19
4.3.3.	Detekce telefonního přístroje .....	19
4.3.4.	Konfigurace .....	20
4.3.5.	Kódy telefonní ústředny .....	22
4.3.6.	Nastavení přiřazení kláves.....	22
4.4.	Údržba a změny nastavení .....	24
4.4.1.	Umístění instalované verze .....	24
4.4.2.	Změna konfigurace.....	24
4.4.3.	Update CallBridge TU.....	25
4.4.4.	Oprava CallBridge TU.....	25
4.4.5.	Odstranění CallBridge TU.....	25
5.	Instrukce pro používání.....	25
5.1.	Hlasité volání, handsfree.....	25
5.2.	Výměna telefonních přístrojů.....	26
5.3.	Funkční klávesy na Hicom 300.....	26
5.4.	Příručka programátora.....	26
6.	Instalace programu OptiPhone .....	27
7.	Registrace a demo verze .....	27
8.	Popis hlavního okna.....	29
9.	Základní nastavení programu .....	29
9.1.	Nastavení záložky OptiPhone.....	29
9.2.	Nastavení záložky Systému .....	30
9.3.	Nastavení záložky Průvodci .....	31
10.	Základní ovládání z programu .....	32
10.1.	Uskutečnění hovoru .....	32
10.2.	Opakování volby.....	32

10.3.	Přiřazení tlačítka rychlé volby .....	33
10.4.	Jak ukončit hovor .....	33
10.5.	Jak přijmout hovor.....	33
10.6.	Práce se seznamy historie.....	34
10.7.	Práce s nepřijatými hovory.....	34
10.8.	Informace o příchozím hovoru .....	34
11.	Základní ovládání z dolní lišty .....	35
11.1.	Přijmutí hovoru, zavěšení, vytočení čísla .....	35
12.	Pokročilé funkce.....	35
12.1.	Metody zjišťování čísla a jména volajících.....	35
12.2.	Vyhledávání v databázích.....	36
12.2.1.	Standardní databáze.....	36
12.2.2.	Externí databáze .....	36
12.2.3.	MS Outlook .....	36
12.3.	Nastavení vyhledávání.....	37
12.3.1.	Hledání v seznamu operátorky .....	38
12.3.2.	Hledání v MS Outlook.....	38
12.3.3.	Hledání ve vlastním seznamu .....	39
12.4.	Uskutečnění hovoru ze seznamu .....	43
13.	Otevírání WWW stránek v případě příchozího hovoru .....	44
14.	Ovládání aplikace přes DDE .....	45
15.	Globální horké klávesy .....	45
16.	Výběr TAPI ovladače.....	46
	Statistiky .....	47
17.	Další možnosti rozšíření .....	48
18.	Technické problémy.....	48

# 1. Úvod do CallBridge TU – CorNet TS

## Schematický diagram



CallBridge TU for CorNet-TS (dále jen CallBridge TU) je zprostředkovatel služeb TAPI (dále jen TSP) , který nabízí otevřený přístup počítače pro telefonní přístroje OptiPoint 500.

SW se skládá z následujících komponent:  
USB ovladač a TSP. Ten umožňuje ovládat telefonní přístroj optiPoint 500 z PC

CallBridge TU převádí Kornet TS protokol na TSP rozhraní

TAPI je standard, definovaný společností Microsoft, který umožňuje třetím stranám vytvářet aplikace na univerzální bázi. Aplikace používají volání TAPI funkcí (např. lineOpen nebo lineMakeCall). CallBridge TU konvertuje tyto příkazy na odpovídající signalizaci telefonní ústředny Siemens (dále jen PABX).

## TAPI32.DLL

Windows obsahují systémový soubor TAPI32.DLL. Ten upřesňuje TAPI rozhraní mezi aplikací a TSP (zprostředkovatelem služby TAPI). Díky tomu je možné používat telefonní aplikace z prostředí Windows.

## USB port

K počítači může být připojen max. jeden telefonní přístroj řady optiPoint 500.



**Nelze mít současně připojený optiset E telefonní přístroj přes rozhraní V.24 (sériový port)**

## Telefonní aplikace

Můžete využívat libovolné telefonní aplikace, které jsou v současné době na trhu a jsou určeny pro rozhraní TAPI. Jestliže žádný speciální SW nevladníte, můžete pro volání využívat také Microsoft® dialer - (dialer.exe), který je součástí operačního systému Windows.

Pro volání můžete také využívat Microsoft Outlook, v tomto případě musíte mít správně nastaveny volací parametry země, číslo pro přestup do veřejné sítě a volané číslo. Můžete samozřejmě také využívat adresáře Microsoft Outlook



**Není možné garantovat absolutní spolehlivost všech SW, které jsou na trhu. I přesto, že jejich výrobce uvádí, že jsou určeny pro TAPI. Siemens nenese žádnou odpovědnost za následky takto používaných SW. V rámci programu „Hicom ready“ Siemens na základě žádosti uděluje výrobcům certifikaci o 100% kompatibilitě. To zajišťuje bezproblémové nasazení s TAPI.**

## CorNet TS

CallBridge TU používá Kernet TS protokol pro ovládání telefonů optiPoint500.

## 2. Požadavky na instalaci

Pro instalaci CallBridge TU by jste měli mít následující základní povědomosti o

- Microsoft Windows operačním systémem
- Telefonní ústředně řady Hicom nebo HiPath

**Pro případ instalace ve Windows 2000, event. XP, potřebujete mít práva administrátora.**

## 2.1. Požadavky na telefonní systém

### **Telefonní ústředna**

CallBridge TU může být použit na následujících telefonní ústřednách:

- ☒ Hicom 100 E
- ☒ Hicom 150 E
- ☒ Hicom 150 E Office
- ☒ Hicom 150 H
- ☒ HiPath AllServe 150
- ☒ HiPath 3000
- ☒ Hicom 300
- ☒ Hicom 300 E
- ☒ Hicom 300 H
- ☒ HiPath 4000
- ☒ Octopus E 300/800

### **Telefonní ústředna musí být vybavena poslední verzí firmware**

### **Telefonní přístroje**

- ☒ optiPoint 500 basic
- ☒ optiPoint 500 standard
- ☒ optiPoint 500 standard SL (USA only)
- ☒ optiPoint 500 advance
- ☒ optiset E s datovým resp. kontrol adaptérem (připojení je realizováno přes sériový kabel)



**CallBridge TU nemůže být použit v tzv. Master-slave režimu. To znamená, že jiný optiPoint 500 telefon nemůže být připojen k rozhraní UPO/E přes opti-Point telefonní adaptér.**



**Jestliže je přístroj optiPoint 500 advance připojen k Hicom 300 V3.4 nebo Hicom 300 E V1.0/2.0/3.0/3.1 s CallBridge TU (CorNet TS), tak může být připojen pouze jeden optiPoint key modul do tohoto přístroje optiPoint 500 advance.**

## 2.2. Požadavky na počítač

### **Operační systém**

- ☒ Windows 98 SE (Second Edition) – nedoporučuje se
- ☒ Windows ME – nedoporučuje se
- ☒ Windows 2000 Service Pack 2
- ☒ Windows XP

### **Další požadavky**

- ☒ Volný USB port
- ☒ USB kabel pro propojení telefonu a PC. Doporučen kabel s úhlovým konektorem (obj. číslo Siemens S30267-Z360-A30)
- ☒ 10 MB volného místa na pevném disku

## **2.3. CallBridge TU/TA – úvod a download**

<b>Pro připojení k telefonům optiset E</b>	<b>Pro připojení k telef. optiPoint 500</b>
CallBridge TA (CorNet WP Hicom300) V1.0	CallBridge TU (CorNet WP Hicom300) V1.0
CallBridge TA (CorNet WP HiPath 4000) V1.0	CallBridge TU (CorNet WP HiPath 4000) V1.0
CallBridge TA (CorNet TS) V1.0	CallBridge TU (CorNet TS) V1.0

Tyto produkty jsou ke stažení na následujícím odkazu:

<http://www.hipath.com> (sekce Downloads/Software)



Ovladače naleznete také na instalačním CD OptiPhone

## **2.4. Příprava**

Pokud máte CallBridge TU stažen z WEB stránek, potom si vytvořte pomocný adresář a do tohoto adresáře vše rozpakujte programem ZIP.

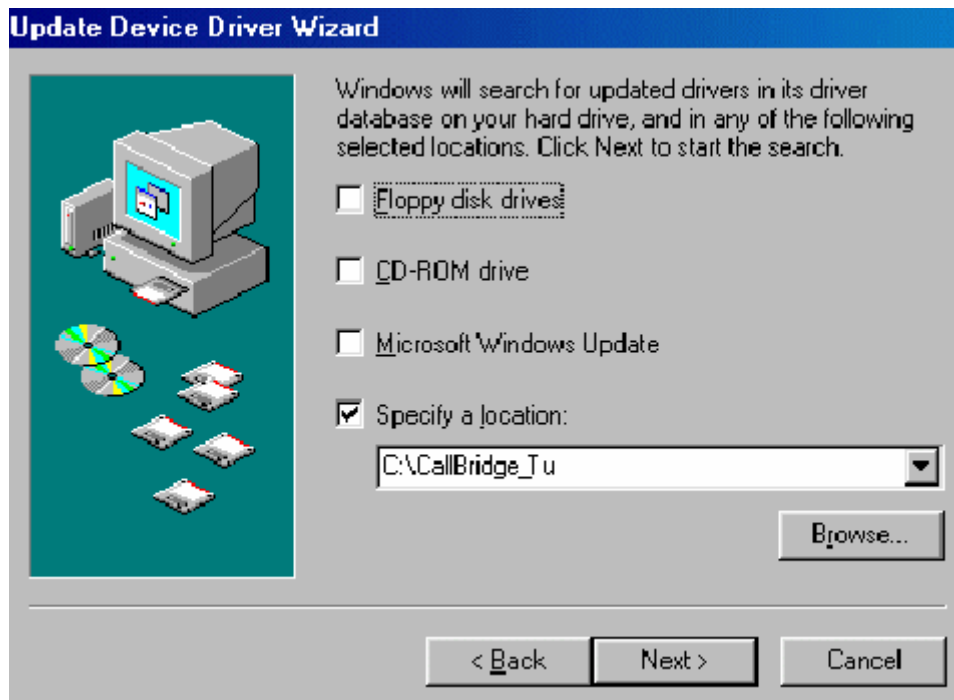
## **3. Instalace USB ovladačů**

Tato část popisuje jak instalovat USB ovladače, které musejí být přítomny před vlastní instalací CallBridge TU. USB ovladače jsou Plug&Play, takže telefon je možné kdykoli k USB portu připojovat a samozřejmě také odpojovat. Není nutné ovladače znovu instalovat.

### **3.1. Instalace pod Windows 98SE**

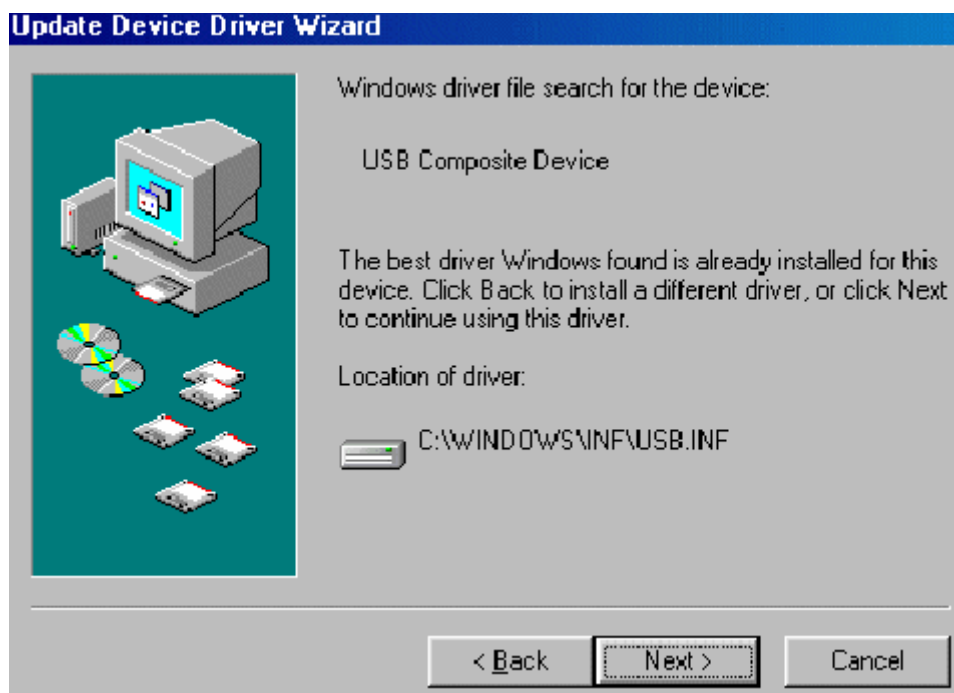
Je možné, že v průběhu instalace budete vyzváni k instalaci jiných komponent Microsoft. V tomto případě mějte připravené instalační CD Windows a postupujte podle požadovaných kroků.

- 1.** Připojte telefon k počítači pomocí USB kabelu
- 2.** Windows průvodce novým zařízením, by měl okamžitě toto zařízení detekovat jako USB zařízení. Potvrďte volbu tlačítkem „Další“
- 3.** Vyberte volbu „Hledat ovladač zařízení“ a klikněte na „Další“
- 4.** Nyní vyberte cestu k TAPI ovladačům (např. instalační CD OptiPhone)  
Ujistěte se že volby disketová mechanika a CD-ROM mechanika nejsou zaškrtnuty.



Potvrďte volbu „Next“

**5.** Následuje hlášení o tom, že byl nalezen odpovídající ovladač



Potvrďte volbu „Next“

**6.** Následuje hlášení o tom, že zařízení bylo instalováno. Klikněte tedy na „Dokončit“

**7.** Zpráva indikuje požadavek na USB audio zařízení

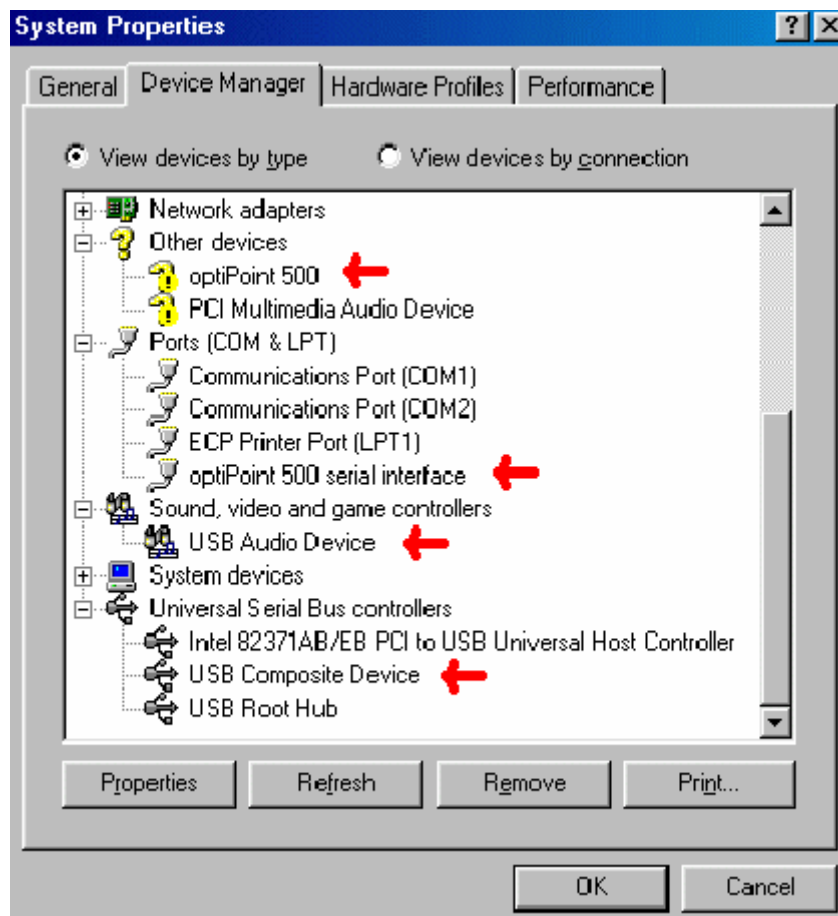
Opakujte kroky 3 až 6 také pro tato zařízení:

- ☒ USB audio device (bude nutné vložit originální instalační CD Windows 98SE.)
- ☒ optiPoint 500 (USB interface)
- ☒ optiPoint 500 (CallBridge for Data (Eval))

## 8. USB ovladač je nyní kompletně nainstalován

Instalaci ovladačů můžete zkontrolovat ve Windows správci systému. Měly by tam být následující položky:

- ☒ **Porty (COM and LPT)**
  - optiPoint 500 USB interface
- ☒ **Zvuk, video a herní zařízení**
  - USB audio device
- ☒ **Modemy: USB optiPoint 500**
  - Modem
  - Modem, který je představován virtuální COM portem je instalován také. CallBridge tento modem nevyžaduje
- ☒ **optiPoint 500**
  - CallBridge for Data (Eval)
- ☒ **Universal Serial Bus Controller**
  - Composite USB device



USB ovladač je nyní kompletní. Pro nasazení vašich CTI aplikací je dále nutné nainstalovat TSP, viz bod 4.3, „Instalace a konfigurace“

### **3.2. Instalace pod Windows ME**

---

1. Připojte telefon k počítači pomocí USB kabelu
2. Windows průvodce novým zařízením, by měl okamžitě toto zařízení detekovat jako USB zařízení. Vyberte volbu „Hledat ovladač zařízení“ a klikněte na „Další“



3. Nyní vyberte cestu k TAPI ovladačům (např. instalační CD OptiPhone) Ujistěte se že volba vyměnitelné médium není zaškrtnuta.



Potvrďte volbu „Next“

4. Následuje hlášení o požadavku na „CallBridge for Data“, potvrďte volbu „Další“

5. Následuje hlášení o instalaci „CallBridge for Data“, potvrďte volbu „Dokončit“

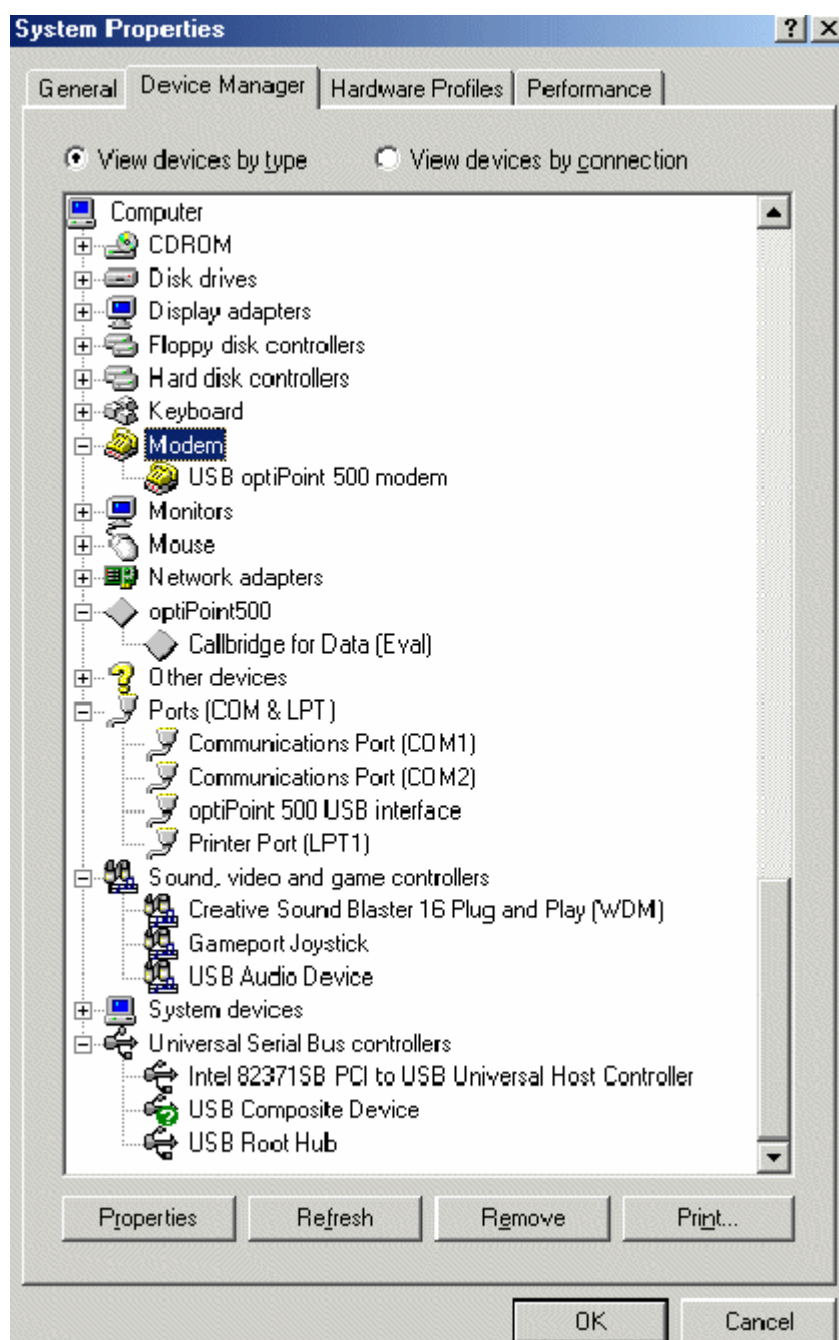
6. Následuje hlášení o nalezení „optiPoint Serial“. Opakujte kroky 2 až 5 i pro následující zařízení

- ☒ optiPoint 500 USB interface
- ☒ USB audio device

7. USB ovladače jsou nyní korektně nainstalovány

Instalaci ovladačů můžete zkontrolovat ve Windows správci systému. Měly by tam být následující položky:

- ☒ **Porty (COM and LPT)**  
optiPoint 500 USB interface
- ☒ **Zvuk, video a herní zařízení**  
USB audio device
- ☒ **Modemy**  
USB optiPoint 500 Modem  
Modem, který je představován virtuální COM portem je instalován také. CallBridge tento modem nevyžaduje
- ☒ **optiPoint 500**  
CallBridge for Data (Eval)
- ☒ **Universal Serial Bus Controller**  
Composite USB device

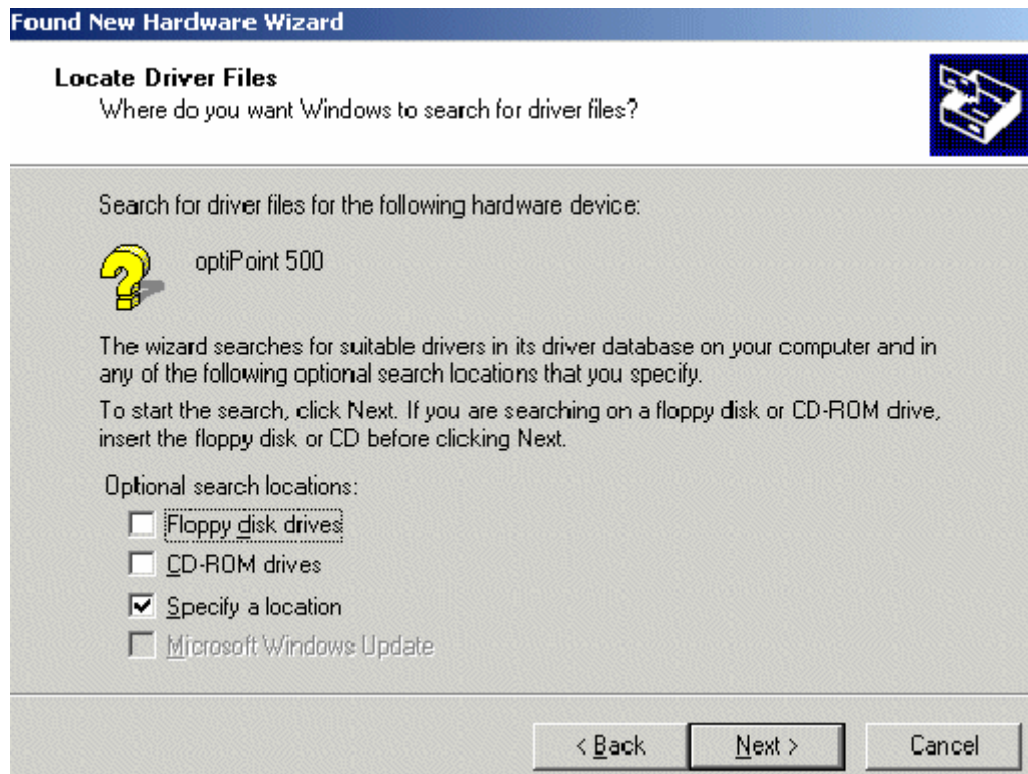


USB ovladač je nyní kompletní. Pro nasazení vašich CTI aplikací je dále nutné nainstalovat TSP, viz bod 4.3, „Instalace a konfigurace“

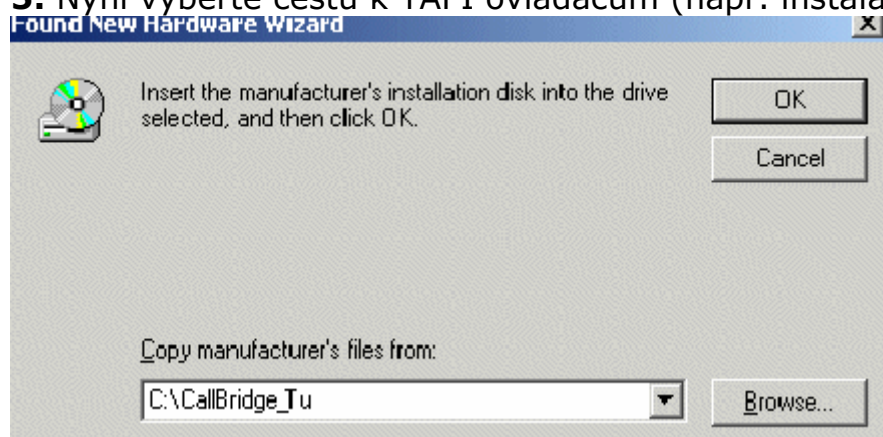
### **3.3. Instalace pod W2000**

---

- 1.** Připojte telefon k počítači pomocí USB kabelu
- 2.** Windows průvodce novým zařízením, by měl okamžitě toto zařízení detekovat jako USB zařízení. Potvrďte volbu tlačítkem „Další“
- 3.** Vyberte volbu „Hledat vhodný ovladač zařízení“ a klikněte na „Další“
- 4.** Vyberte volbu „vybrat umístění“ a stiskněte „Další“



**5. Nyní vyberte cestu k TAPI ovladačům (např. instalační CD OptiPhone)**



Volbu potvrďte „OK“

**6. Následuje zpráva o nalezení ovladače**

### Driver Files Search Results

The wizard has finished searching for driver files for your hardware device.



The wizard found a driver for the following device:



optiPoint 500

Windows found a driver for this device. To install the driver Windows found, click Next.



C:\CallBridge\_Tu\optipoint.inf

< Back

Next >

Cancel

Pokračujte kliknutím na „Další“

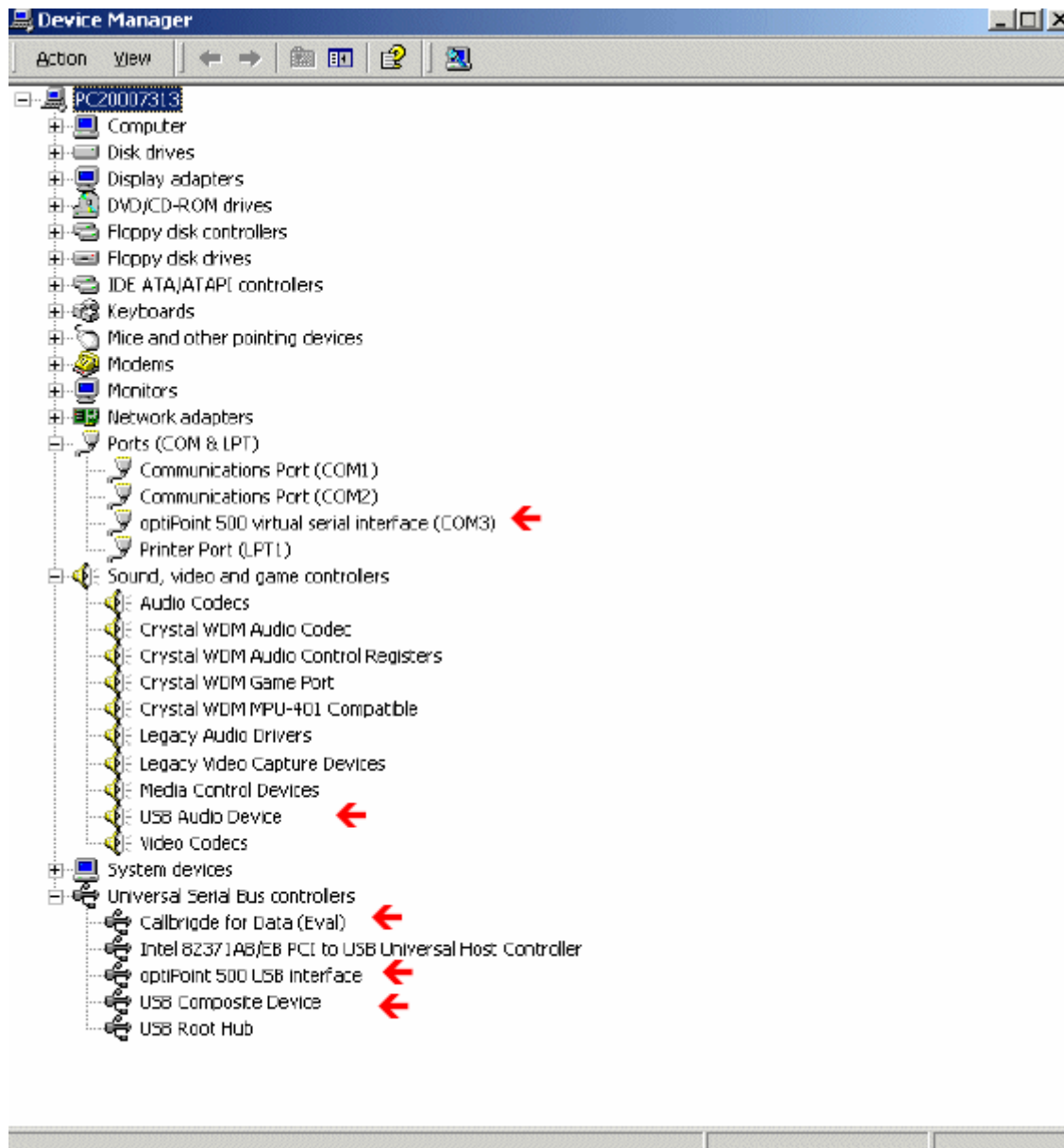
**7.** Následuje hlášení o tom, že zařízení bylo instalováno. Klikněte tedy na „Dokončit“

**8.** Průvodce instalací ovladače se postupně ukončí

**9.** USB ovladače jsou tímto úspěšně nainstalovány

Instalaci ovladačů můžete zkontrolovat ve Windows správci systému. Měly by tam být následující položky:

- ☒ **Porty (COM and LPT)**
  - optiPoint 500 virtual seriál interface (např. COM3)
- ☒ **Zvuk, video a herní zařízení**
  - USB audio device
- ☒ **USB ovladače**
  - CallBridge for Data (Eval)
  - optiPoint 500 USB interface
  - USB composite device



**Doporučujeme vypnout zařízení CallBridge for Data – kliknout pravým tlačítkem a vybrat volbu „zakázat“**



**Po instalaci USB ovladače je ve Windows 2000 jako preferované zvukové zařízení pro audio přehrávání a nahrávání vybrán optiPoint 500. Pro opětovné používání vaší zvukové karty proveďte:**

**Start -> Nastavení -> Ovládací panely -> Zvuky a multimédia a otevřete následné okno, záložka Vlastnosti, zvuk a obnovte "preferovaná zařízení" pro "Přehrávání" a "nahrávání" opět do původního stavu.**

USB ovladač je nyní kompletní. Pro nasazení vašich CTI aplikací je dále nutné nainstalovat TSP, viz bod 4.3, „Instalace a konfigurace“

### **3.4. Update ovladače USB**

---

Na webových stránkách se v průběhu času mohou objevit novější verze ovladačů.

**Seznam instalovaných ovladačů najdete v:** „START – Nastavení – Ovládací panely – System – (Hardware ve Windows 2000) – Device Manager – optiPoint 500 USB interface (kliknout pravým tlačítkem) ve "Vlastnosti", záložka „ovladače“

**pro update ovladačů proved'te následující:**

1. Spusťte program „USB\_clean.exe“ v adresáři, kam jste instalaci rozpakovali. Odpojte USB zařízení a restartujte počítač.
2. Instalujte USB ovladače podle postupů viz. výše

## **4. Instalace a konfigurace programu CallBridge TU**

Tato část popisuje jak nainstalovat SW CallBridge TU, který je nezbytný pro správnou funkci TAPI.

### **4.1. Odinstalování starší verze CallBridgeTA**

---

Jestliže máte instalován CallBridge TA (verze CV13 a vyšší), musíte ho nejprve odinstalovat.

1. Jděte do Ovládacích panelů, telefonie (nebo telefony a modemy) a v záložce zařízení vidíte jaký typ CallBridge je instalován
2. Ukončete všechny programy pro obsluhu telefonu (CTI aplikace)
3. Odinstalujte starou verzi CallBridge
4. Restartuje PC

### **4.2. Konfigurace telefonní ústředny**

---

V závislosti na typu telefonní ústředny je nutné provést několik základních nastavení.

#### **4.2.1. Hicom 100 E**

Deaktivujte volbu "Direct Line Seizure"

#### **4.2.2. Hicom 150 E**

CallBridge je automaticky připraven, nastavte následující volby:

- "Display station number of remote station"
- "Display call duration"

### 4.2.3. Hicom 150 E Office, Hicom 150 H, HiPath AllServe 150, a HiPath 3000

CallBridge TU je automaticky připraven

### 4.2.4. 4.2.4 Hicom 300 E/HiPath 4000

Provedte následující kroky

**1.** Jestliže je optiPoint telephone součástí call pickup group (PU group), požádejte systémového administrátora, aby zkontroloval čísla stanic v PU skupině alokaci subscribers to the Hicom SLMO line karet.

**2.** Požádejte systémového administrátora o nastavení následující parametrů pro každou pobočku, který bude CallBridge využívat

☒ Hicom 300 V3.4 to E V3.1  
ADD-SBCSU:STNO=nnnnn,OPT=OPTI,CONN=DIR,DVCFIG=OPTISET,  
OPTICOM=YES,OPTICA=1,...;

☒ HiPath 4000 V1.0  
ADD-SBCSU:STNO=nnnnn,OPT=OPTI,CONN=DIR,DVCFIG=OPTIP500,  
OPTICOM=YES,...;

## 4.3. Instalace a konfigurace

### **Uživatelská práva**

Pro instalaci TSP musíte mít práva administrátora

### **Přejmenování souborů**

Může dojít ke konfliktu rozhraní TAPI pod Windows 98. Konflikt je následkem souboru „telephon.ini“ v adresáři Windows.

Pro odstranění tohoto konfliktu, proveďte následující:  
Přejmenujte soubor „telephon.ini“ na „telephon.sav“

### 4.3.1. Spuštění instalace

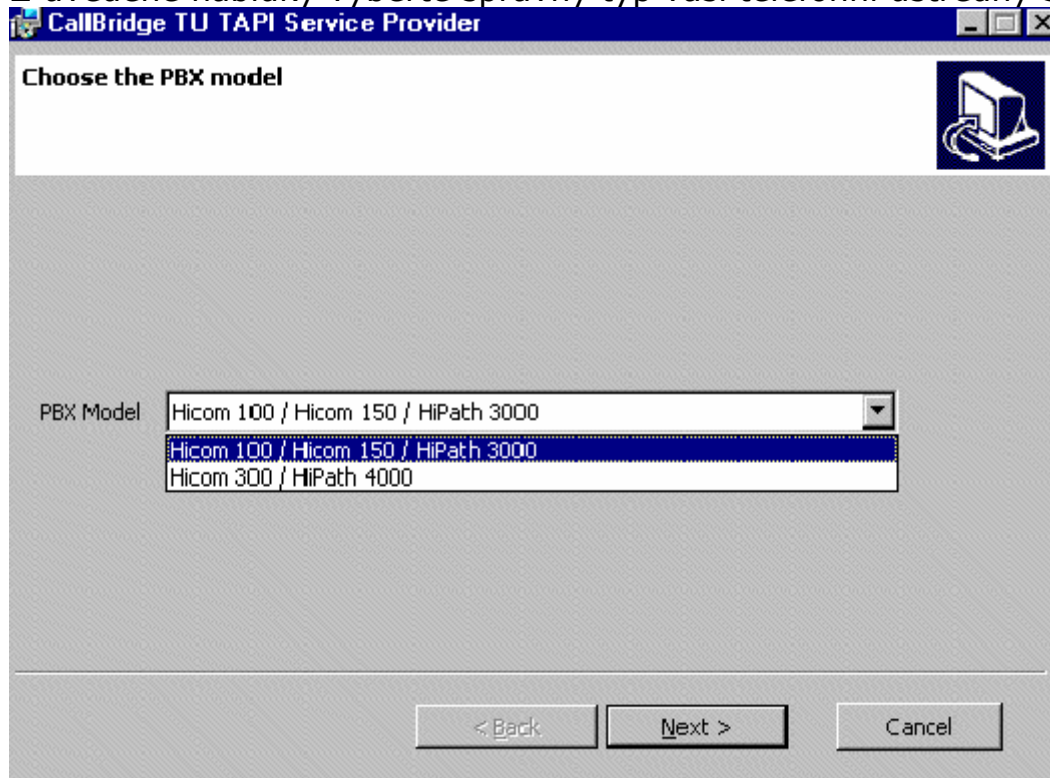
Spusťte program „Setup.exe“ z instalačního adresáře CallBridge TU.



V případě CD OptiPhone najdete tento soubor v adresáři „Instalace TAPI“

### 4.3.2. Výběr telefonní ústředny

Z uvedené nabídky vyberte správný typ vaší telefonní ústředny Siemens



Potvrďte volbu „Next“

Další okno potvrďte volbou „Install“. Zprostředkovatel služeb TAPI zahájí instalaci.

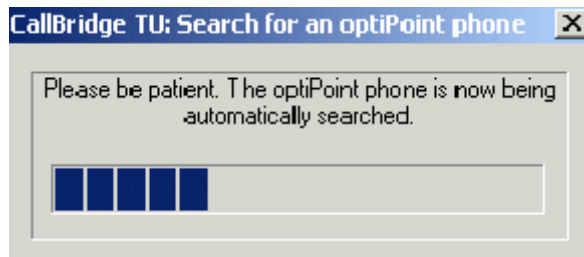
Potvrďte po instalaci „Next“. Systém zobrazí informaci o verzích ovladačů, např. pro Hicom 300:

Product version	CallBridge TU 1.0.0.0010
TSP version	OPTI_300.TSP 2.0.0.520
UI version	CBTU_UI.DLL 2.0.0.520
TL version	TL_OPTI.DLL 1.0.0.306

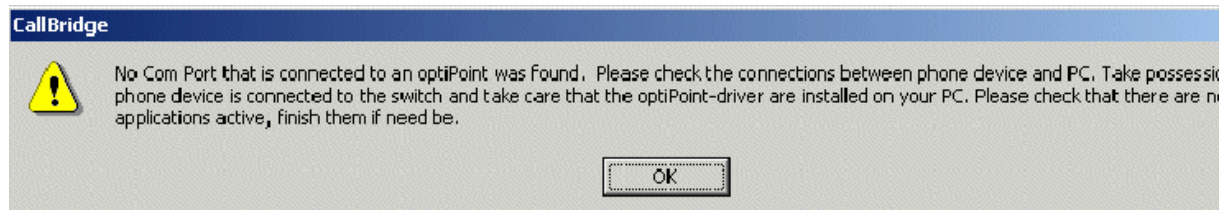
Pokračujte kliknutím na „Next“.

### 4.3.3. Detekce telefonního přístroje

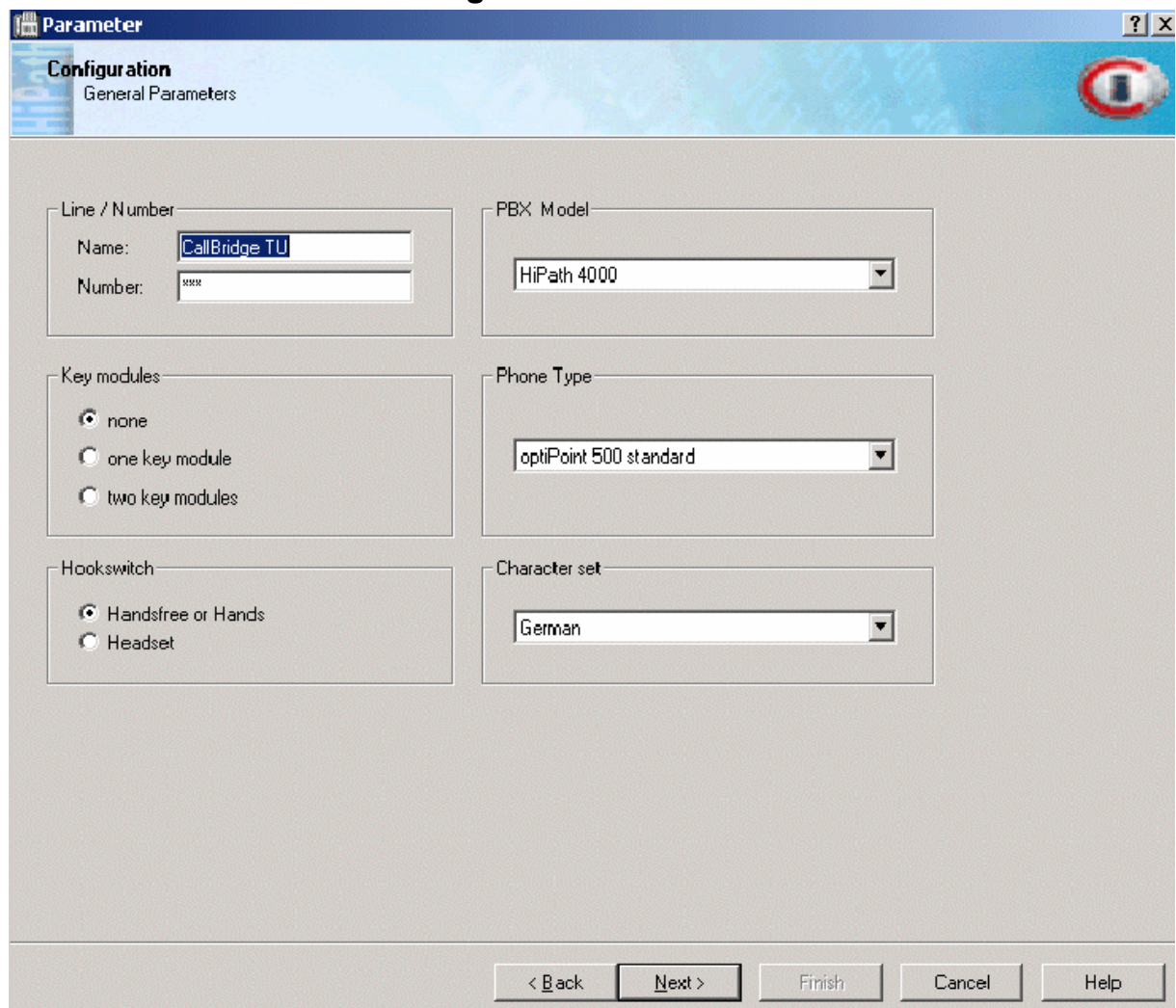
Připojený telefonní přístroj by se měl v následujícím kroku automaticky rozpoznat.



**Pokud se zobrazí následující zpráva, znamená to, že telefon nebyl detekován (tedy není připojen, nebo nejsou korektně nainstalované ovladače USB)**



### 4.3.4. Konfigurace



### Phone Type

Vyberte typ telefonu, který máte připojen

**optiPoint 500 key modules**

Key module jsou rozšiřující zařízení pro telefonní přístroje (pokud máte samostatný telefon, ponechte volbu „none“)

**Hookswitch**

Můžete ponechat původní nastavení

**optiPoint 500 character set**

Jazyková znaková sada – můžete ponechat původní nastavení

**PBX model**

Typ telefonní ústředny

**TAPI line**

**Name**

např. CallBridge TU. Jedná se o identifikaci TAPI, můžete si např. nastavit vaše jméno

**Number**

např. 44400. Zde si můžete nastavit číslo Vaši pobočky

Pokračujte kliknutím na „Next“

### 4.3.5. Kódy telefonní ústředny

Pokud využíváte pobočkovou ústřednu Siemens Hicom 150E, zobrazí se následující okno:

The screenshot shows a configuration window titled "Codes" with the subtitle "Configuration General Parameters". The window is divided into four main sections for setting call codes:

- Rufweitzerschaltung:** Contains two input fields. The first is labeled "\*35" and "Code for call forward no answer". The second is labeled "\*36" and "Code for call forward busy".
- Call forward:** Contains two input fields. The first is labeled "\*1" and "Code for call forward all on". The second is labeled "#1" and "Code for call forward all off".
- Trunk access:** Contains a text instruction "Add trunk access code for incoming calls if more than" followed by an input field containing "7" and the label "Digits".
- Do not disturb:** Contains two input fields. The first is labeled "\*97" and "Code for do not disturb on". The second is labeled "#97" and "Code for do not disturb off".

On the right side of the window, there are two buttons: "Apply" and "Default". At the bottom of the window, there are five navigation buttons: "< Back", "Next >", "Finish", "Cancel", and "Help".



**Zkontrolujte výchozí hodnoty těchto kódů, zda se shodují s hodnotami, které využívá vaše ústředna. Pokud si nevíte rady, požádejte o pomoc správce telefonního systému.**

Pokračujte kliknutím „Next“

### 4.3.6. Nastavení přiřazení kláves

Tyto funkce můžete nastavovat manuálně v závislosti na typu telefonní ústředny.

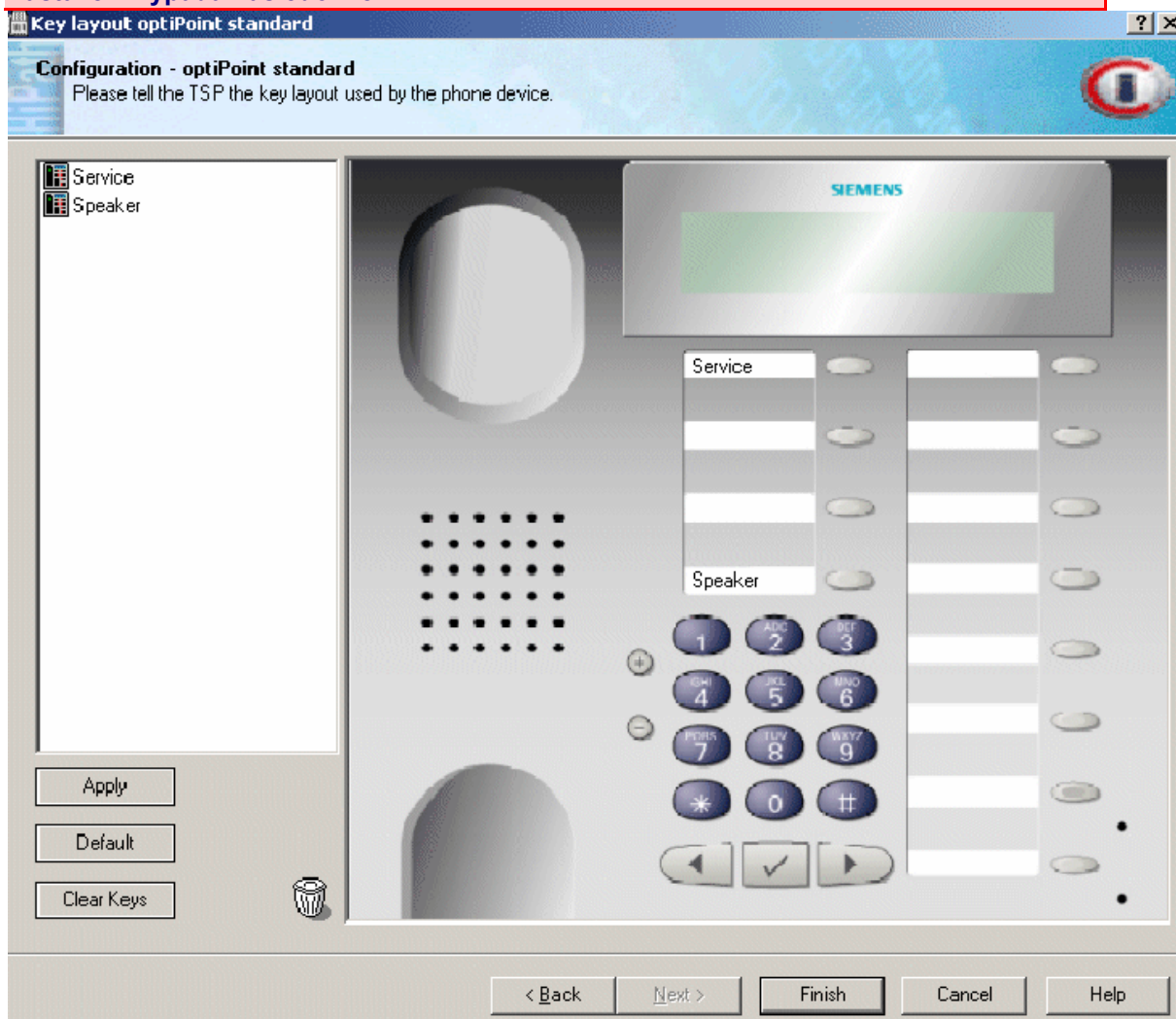
Funkce, které vyžadujete alokovat přes CallBridge musejí být také naprogramovány ve vaší ústředně. V opačném případě nebudou funkce dostupné.

V případě ústředny Hicom 150E Office, musíte mít přiřazeny funkce „Loudspeaker“ (reproduktor) a „Service“ (Servisní menu), protože TSP je používá. Rozmístění musí být tedy shodné s nastavením telefonu.

V případě ústředny Hicom 300 musí být nastaveno několik dalších funkcí, tyto funkce můžete přidávat manuálně.



**Pro ústřednu Hicom 150 E Office V2.2 není většina funkcí důležitá, proto okno pro nastavení vypadá následovně:**



Jedná se standardní rozmístění dvou základních funkcí, pokud jsou na vašem telefonu umístěny v jiném místě, potom upravte tyto funkce i v okně nastavení.



**Pro nasazení s programem OptiPhone, nebo pro obsluhu z Windows dealeru, stačí ponechat původní nastavení a kliknout na „Finish“**

## **4.4. Údržba a změny nastavení**

Následující body popisují postup jak změnit nastavení po již dokončené instalaci.

### **4.4.1. Umístění instalované verze**

Zpřístupnění nastavení uskutečníte přes volbu Windows Ovládací panelů a modemů a telefonů (viz body 4.4.2.1)

### **4.4.2. Změna konfigurace**

#### **Změna TSP nastavení**

Vyberte CallBridge TU driver (reprezentovaný CORNETTS TAPI Service provider) v ovládacích panelech Windows, ikona „telefonie“ (nebo „telefony a modemy“. Klikněte na záložku ovladače a vyberte volbu „nastavení“. Dále potom postupujte podle kroků:

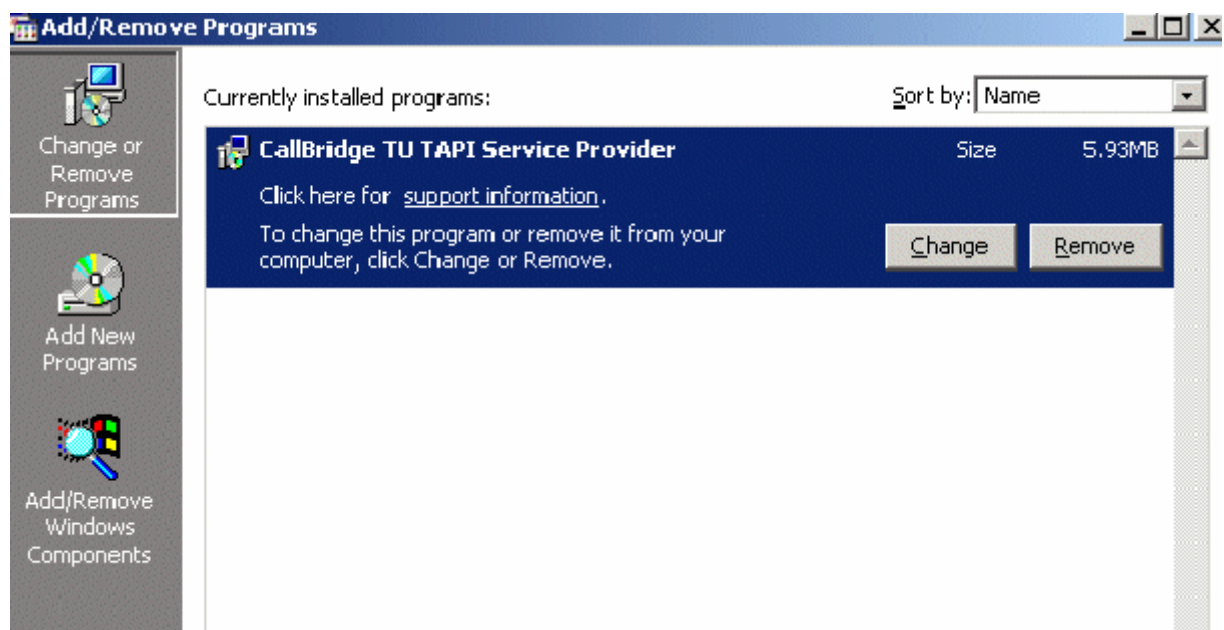
bod 4.3.4, „Konfigurace“

bod 4.3.5, „Přiřazení kláves“

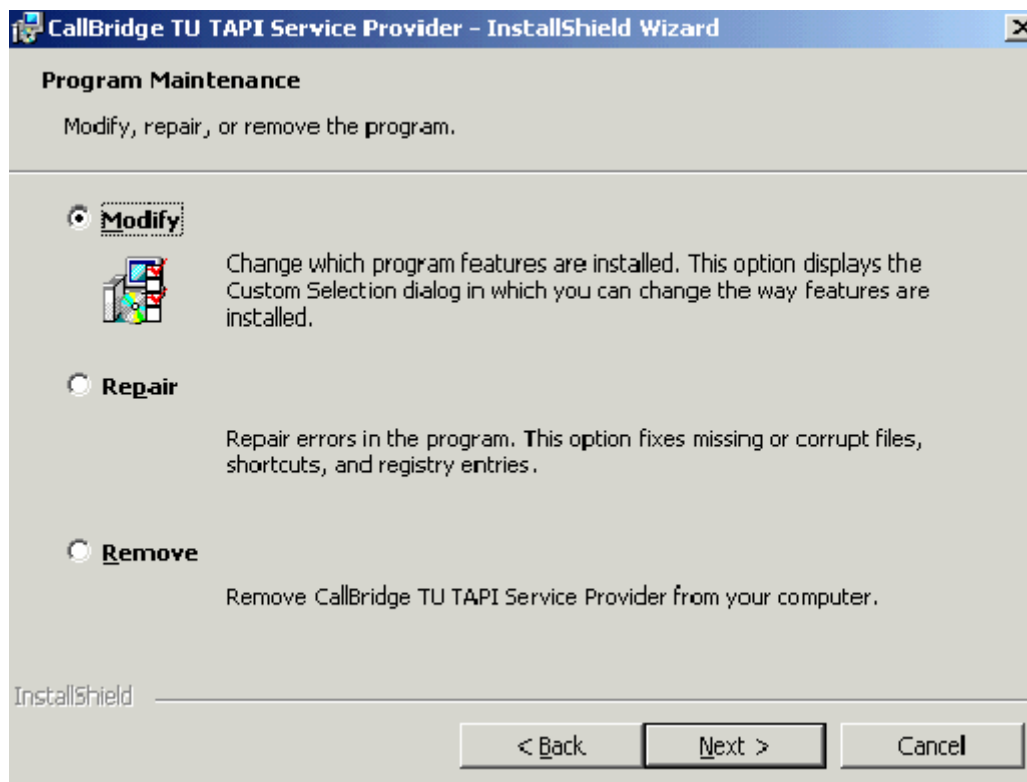
#### **Výběr jiné telefonní ústředny**

Pokud jste zaměnili telefonní ústřednu HiCom 150E za HiPath 4000, musíte překonfigurovat celý software.

Jděte do „Přidat odebrat programy“ v „ovládacích panelech Windows“ a označte CallBridge TU TAPI Service Provider, potom klikněte na „Změnit“



Zobrazí se následující okno



Vyberte tedy volbu „Modify“ a klikněte na „Next“  
Potom opakujte kroky bodu 4.3.1

#### **4.4.3. Update CallBridge TU**

Spusťte znovu "setup.exe" again (viz bod 2.3)

#### **4.4.4. Oprava CallBridge TU**

Jděte do ovládacích panelů, přidat odebrat programy. Označte CallBridge TU TAPI Service Provider a klikněte na změnit. V následujícím okně vyberte volbu „Repair“ a klikněte na „Next“

#### **4.4.5. Odstranění CallBridge TU**

Jděte do ovládacích panelů, přidat odebrat programy. Označte CallBridge TU TAPI Service Provider a klikněte na změnit. V následujícím okně vyberte volbu „Remove“ a klikněte na „Next“

## **5. Instrukce pro používání**

### **5.1. Hlasité volání, handsfree**

Telefon optiPoint 500 basic nemá možnost odpovědět na příchozí hovor jinak než zvednutím sluchátka.

optiPoint 500 standard a advance má tuto funkci zabudovanou. Tzn., že můžete uskutečňovat hovory bez toho abyste zvedali sluchátko, okamžitě se zaktivuje zabudovaný reproduktor.

## **5.2. Výměna telefonních přístrojů**

Pokud zaměníte přístroj optiPoint 500 s podobným telefonem, okamžitě se vytvoří další virtuální port ve správci zařízení pod Windows 2000. Tento nový port můžete bez problémů odebrat přímo ve správci zařízení.

## **5.3. Funkční klávesy na Hicom 300**

Následující funkce vždy existují na telefonní ústředně Hicom 300.

- ☒ Loudspeaker
- ☒ Disconnect
- ☒ Consultation
- ☒ Mute
- ☒ Redial
- ☒ Output
- ☒ Mailbox
- ☒ Service menu
- ☒ Call pickup (group)
- ☒ Do-not-disturb
- ☒ Callback
- ☒ Override/Camp on
- ☒ Park (group)
- ☒ Data key/Nonvoice
- ☒ Call forwarding
- ☒ Add-on witness
- ☒ Toggle
- ☒ Clear
- ☒ Conference

## **5.4. Příručka programátora**

"Supplement to the Microsoft Windows Telephony Application, Programmer's Guide" dokumentace detailně popisuje TAPI funkce, spec. Nastavení a omezení při používání CallBridgeTU a existujícího TAPI rozhraní. Tato dokumentace je určena pro vývojáře speciálních aplikací na bázi TAPI, pracujících s telefonními ústřednami Hicom, HiPath. Tato dokumentace je dostupná na adrese <http://www.HiPath.com> (odkaz Downloads/Software).

## 6. 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.

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

## 7. Registrace a demo verze

V neregistrované (demo) verzi není nijak omezena funkčnost programu, avšak po pěti uskutečněných spojeních 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.

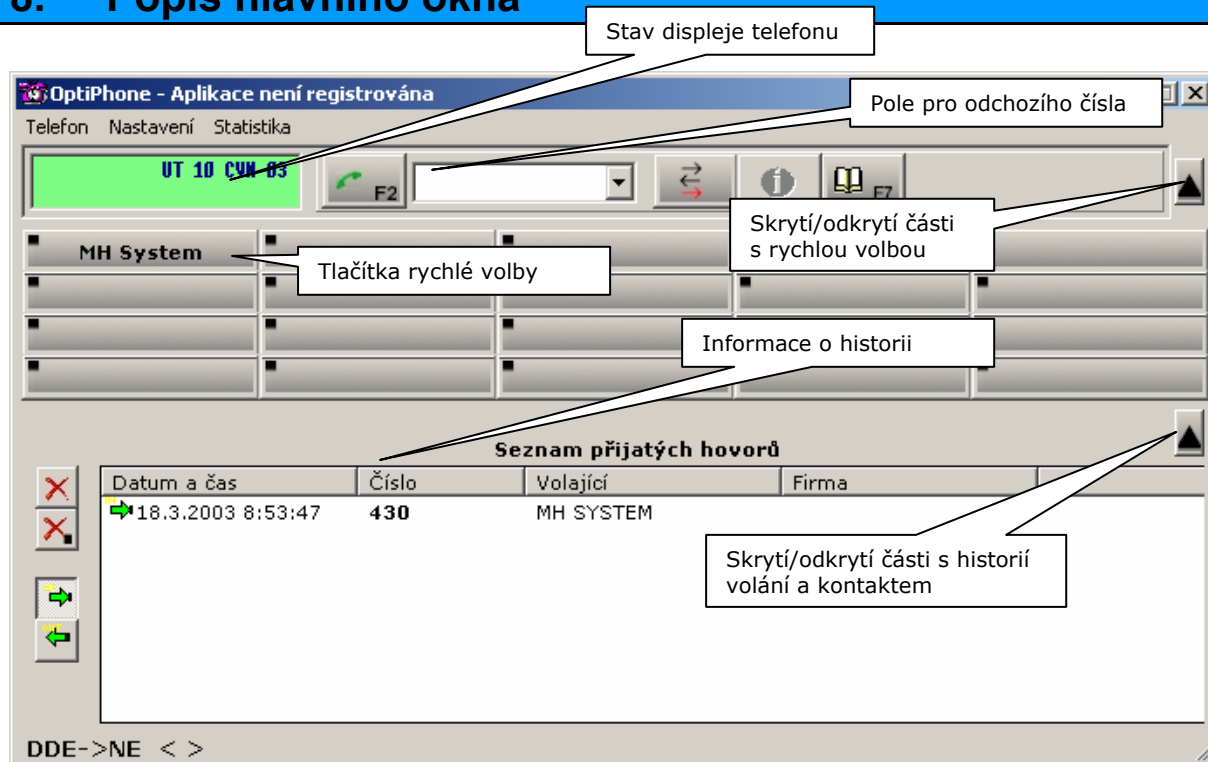


**Na adrese <http://optiphone.mhssystem.cz/reg> máte možnost si přidělený kód nechat zobrazit, příp. změnit Vaše identifikační údaje. Pro všechny tyto informace je nutné znát Vaše licenční číslo, které jste obdrželi po zakoupení produktu.**

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 popsaný proces registrace opakovat.

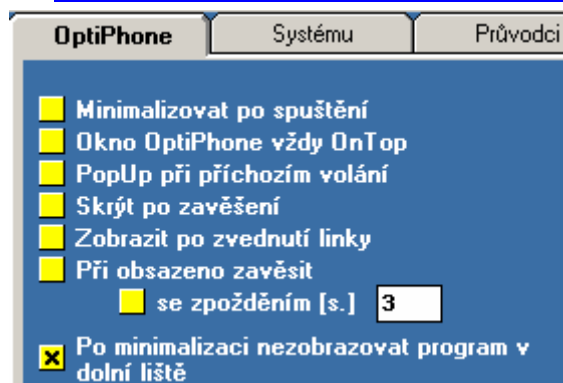
## 8. Popis hlavního okna



## 9. Základní nastavení programu

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

### 9.1. 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“

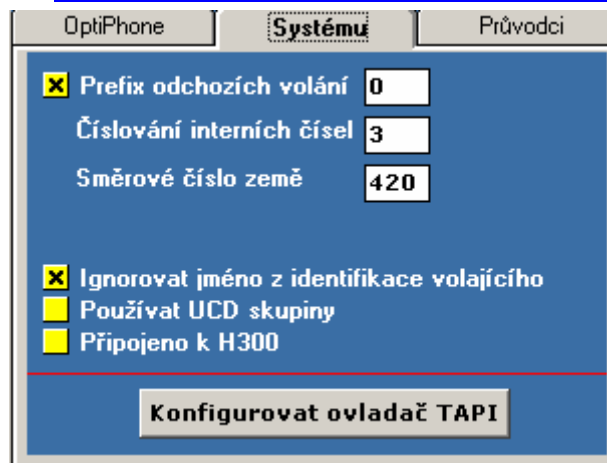
#### Při obsazení zavěsit

V případě, že volaná strana bude mít obsazený telefon, nemusíte se obtěžovat zavěšením linky. OptiPhone tuto práci 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.

## 9.2. 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 zaškrtačací 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 překonfigurovávat. Více informací o možnostech konfigurace TAPI ovladače se dočtete v postupu instalace TAPI ovladače. Např. Siemens CallBridge TU adaptéru.

## 9.3. Nastavení záložky Průvodci



Pro průvodce je využívána platforma MS Agent. Více o této technologii, včetně dalších průvodců se dozvíte na [www.microsoft.com](http://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 Al. Všechny akce si můžete v tomto případě nechat nejprve zobrazit po kliknutí pravým tlačítkem myši na tohoto průvodce...

## 10. Základní ovládání z programu

### 10.1. *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.

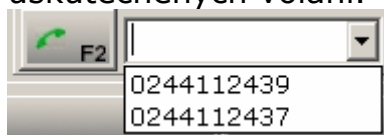
Volané číslo je okamžitě uloženo do seznamu odchozích čísel a do seznamu opakování voleb.



O dalších metodách uskutečnění volby se dočtete dále v manuálu.

### 10.2. *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



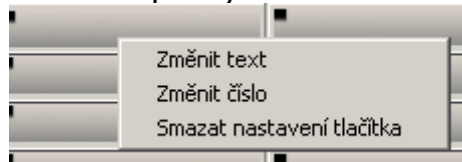
O další práci se seznamy se dočtete dále v manuálu

### **10.3. Přířazení tlačítka rychlé volby**

---

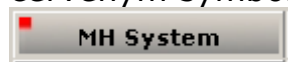
Pro uskutečnění rychlé volby je k dispozici 20 tlačítek. Ke každému tlačítku můžete uložit jméno a číslo. Pro toto nastavení postupujte následovně:

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**.

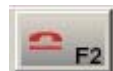
Po nastavení volby stačí na toto tlačítko pouze kliknout a číslo je okamžitě vytočeno. Volání uskutečněné přes tlačítko rychlé volby je indikováno červeným symbolem v jeho levé horní části:



### **10.4. Jak ukončit hovor**

---

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



nebo  
stisknutím klávesy **F2**.

### **10.5. Jak přijmout hovor**

---

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



nebo  
stisknutím klávesy **F2**

## 10.6. 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 naleznete 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

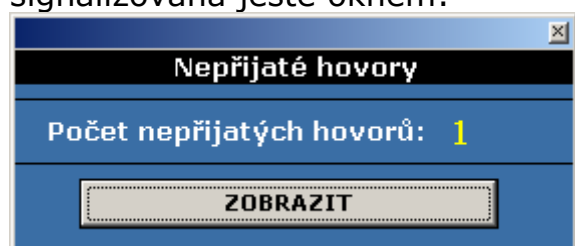


Tímto tlačítkem odstraníte z historie pouze označené záznamy (pro označování můžete používat kombinaci kláves **SHIFT+kurzor**)

## 10.7. Práce s nepřijatými hovory

---

V případě nezodpovězeného 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.

## 10.8. 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).

## 11. Základní ovládání z dolní lišty

### 11.1. *Přijmutí hovoru, zavěšení, vytočení čísla*

Tyto základní funkce je také možno obsluhovat přímo pomocí dvou ikon, 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 telefonu 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.

## 12. Pokročilé funkce

### 12.1. *Metody zjišťování čísla a jména volajících*

Vrstva CallBridge 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 (v rámci vnitřního spojení 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 OptiPhone, pokud tedy chcete aby při příchozím volání bylo zobrazeno (a do historie zapsáno) toto jméno, ponechte pole  **Ignorovat jméno z identifikace volajícího** nezaškrtnuté (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.**

## **12.2. Vyhledávání v databázích**

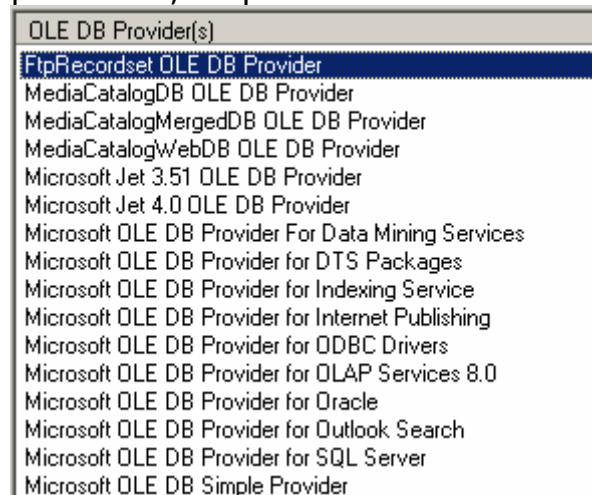
OptiPhone je silně orientován právě na databázové řešení. Pomocí OptiPhone můžete snadno vytvářet propojení na vaše, již existující, databázová řešení, bez nutnosti jejich úprav.

### **12.2.1. 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.

### **12.2.2. Externí databáze**

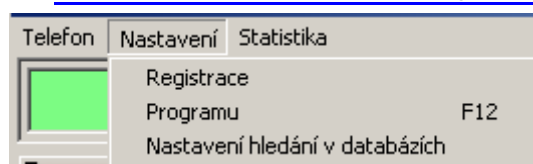
Dále můžete využívat libovolnou databázi, která má nainstalovaný ovladač pro ODBC, resp. DAO. Součástí instalace jsou ovladače pro:



### **12.2.3. 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.

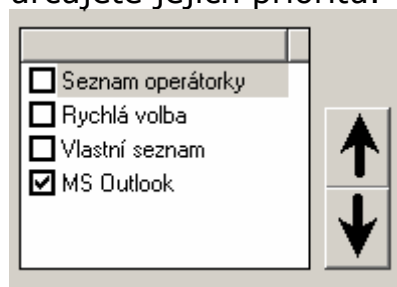
## 12.3. Nastavení vyhledávání



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.



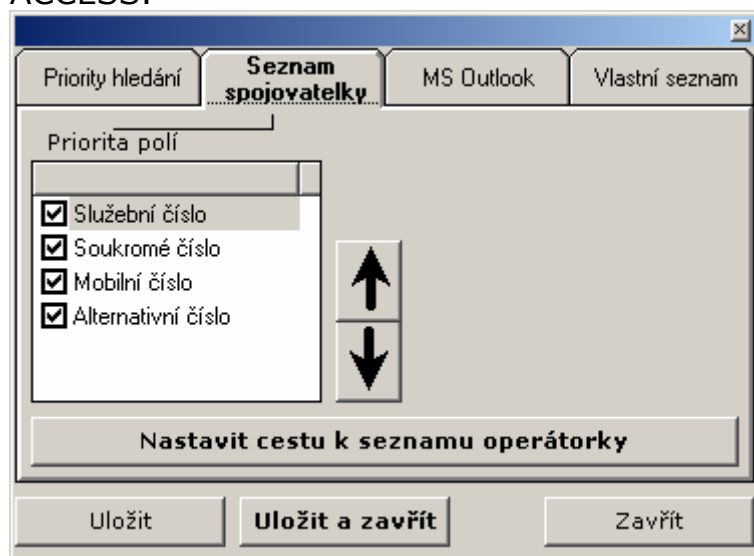
Pokud chcete v nějakém seznamu provádět vyhledávání, potom ho označte zaškrtnutím v levé části. Šipkami pro posun nahoru, resp. dolů, určujete prioritu tohoto hledání. Chcete tedy např. hledat v databázi Seznamu operátorky a zároveň také prohledávat mezi tlačítky rychlé volby, zaškrtnete tyto dvě možnosti. 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.**

### 12.3.1. Hledání v seznamu operátorky

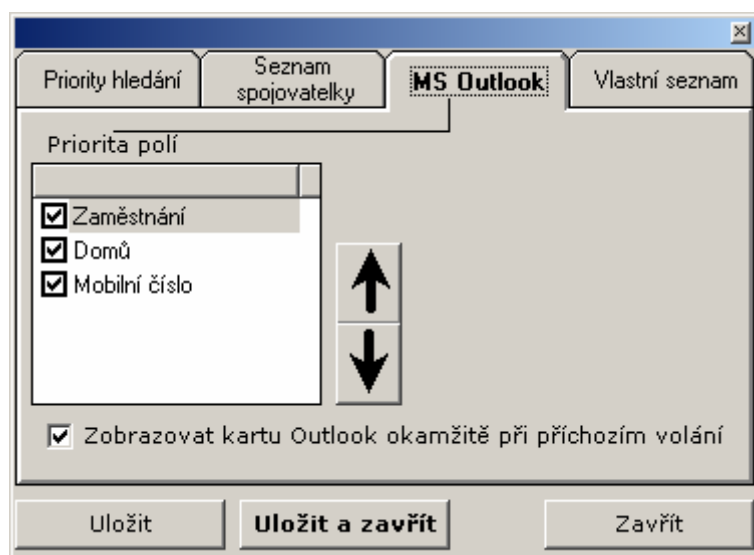
Hledání se provádí v souboru **set98.mdb**. Jedná se o databázi MS ACCESS.



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.

### 12.3.2. Hledání v MS Outlook



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

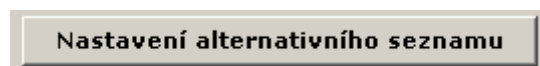
V případě zaškrtnutí **Zobrazovat kartu ...** bude okamžitě po nalezení kontaktu, zobrazena i karta kontaktu MS Outlook. Pro tuto funkci nemusí být dokonce ani MS Outlook spuštěn.



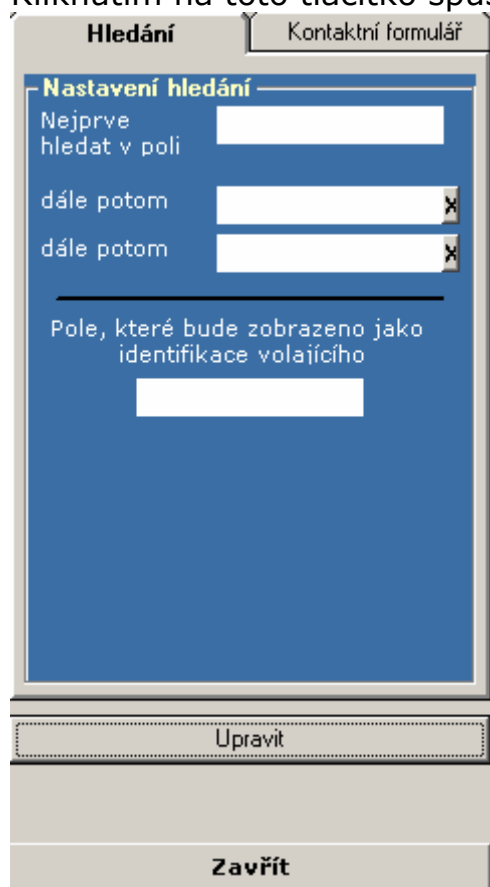
**Pozor, pokud máte zapnutou ochranu MS Outlook na nejvyšší úroveň, bude Vás patrně MS Outlook neustále informovat, že se jiný program pokouší napojit na jeho kontakty.**

### 12.3.3. Hledání ve vlastním seznamu

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

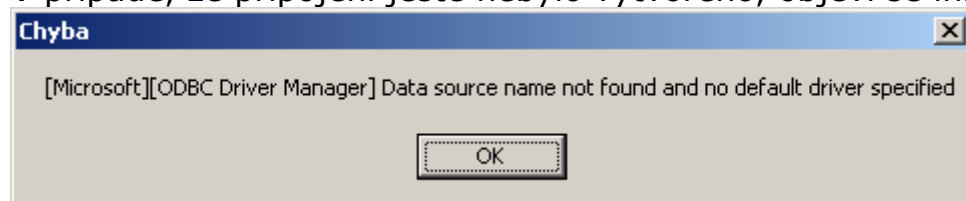


Kliknutím na toto tlačítko spustíte průvodce

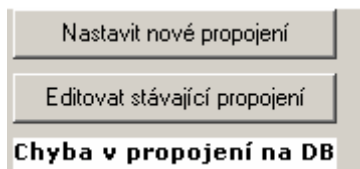


Pokud ještě nemáte připojení vytvořené, nebo ho chcete změnit klikněte na tlačítko **Upravit**.

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

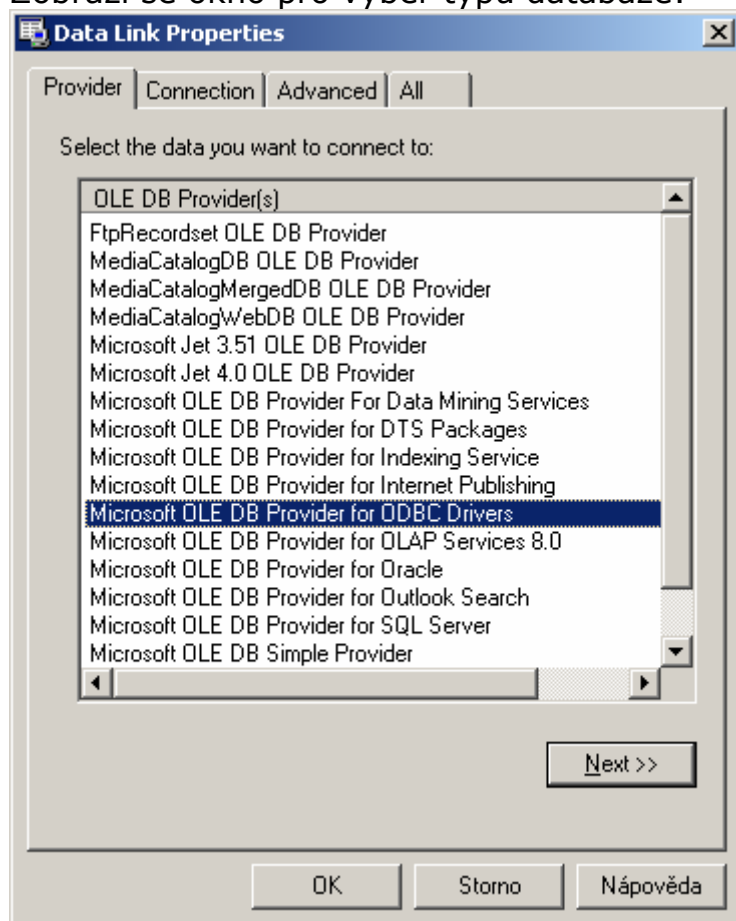


Po kliknutí na OK můžete pokračovat v práci.



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

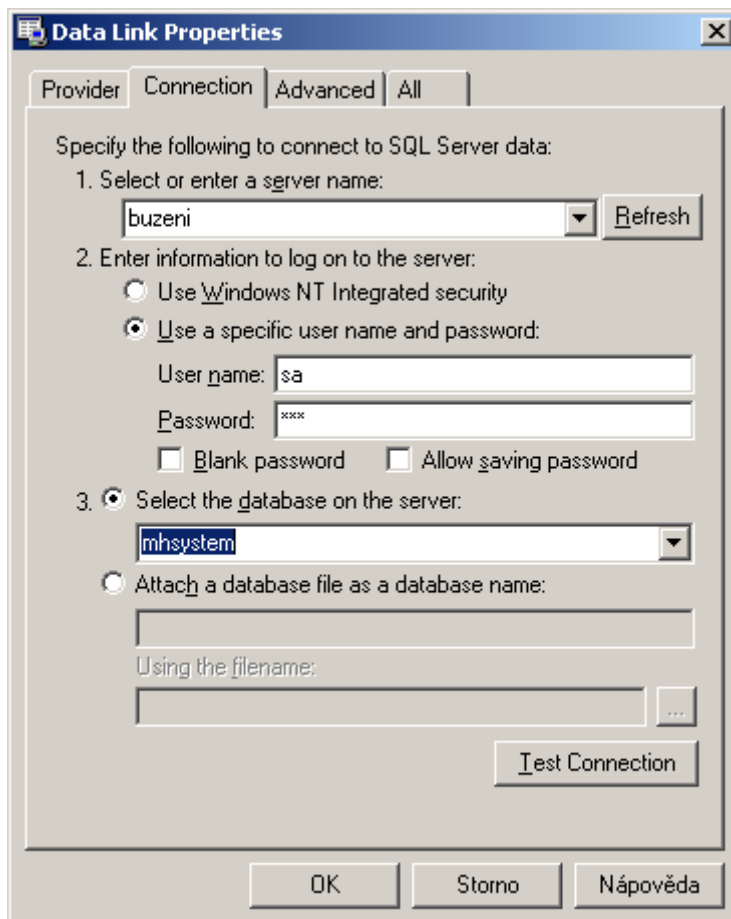
Zobrazí se okno pro výběr typu databáze:



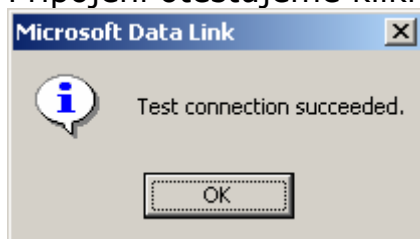
Vyberte ze seznamu požadovaný typ databáze a klikněte na **Next**.



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

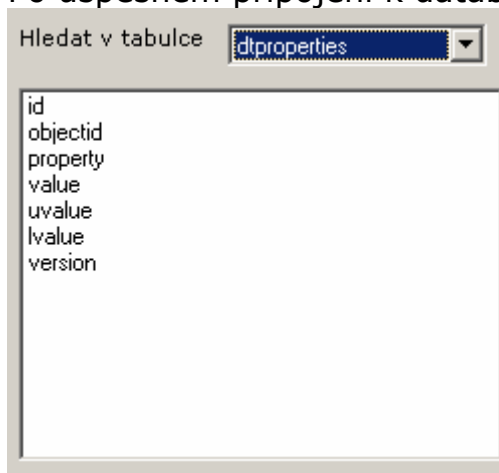


Připojení otestujeme kliknutím na Test Connection

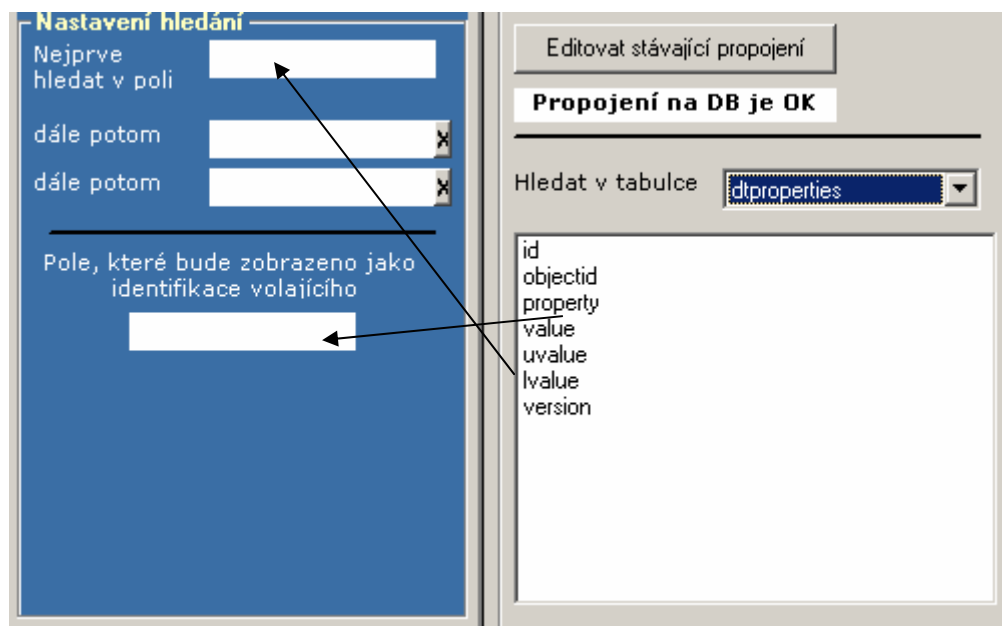


Nastavení ukončíme kliknutím na OK

Po úspěšném připojení k databázi se nám zobrazí následující:

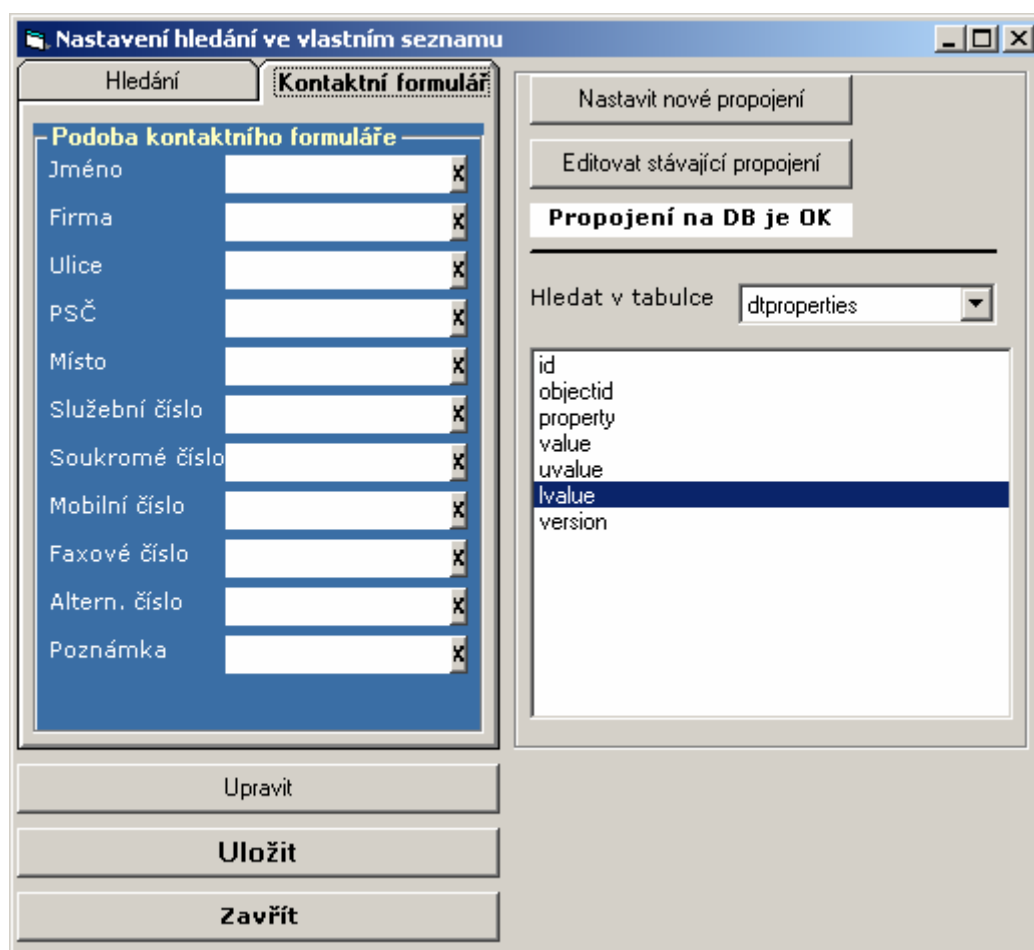


V seznamu **Hledat v tabulce** vybereme tabulku, ve které chceme prohledávat (seznam se načte automaticky z připojené databáze). Po vybrání tabulky se ve spodním poli aktualizují i jednotlivé sloupce vybrané tabulky. Předpokládejme tedy, že pole **lvalue** obsahuje telefonní číslo a pole **property**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



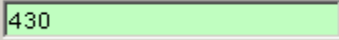
S nastavením kontaktního formuláře pracujte úplně stejně, vždy přetáhněte pole s touto identifikací do odpovídajícího pole v levé části. Pokud chcete pole uvolnit, klikněte na tlačítko křížku vedle.

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

#### **12.4. Uskutečnění hovoru ze seznamu**

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

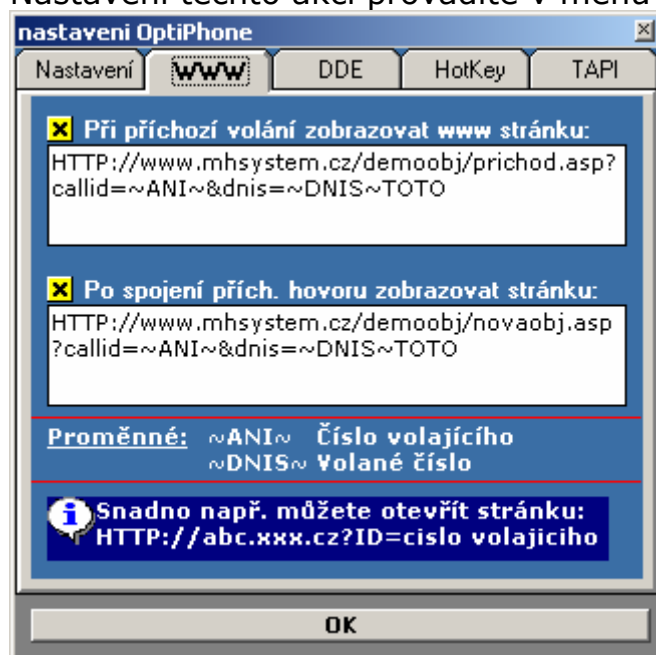
Zobrazí se okno pro hledání v kontaktech. Pro vyhledávání můžete používat buď vlastní seznam nebo seznam operátorky. Hledání probíhá vždy na výskyt hledaného pole v poli databáze. Např. pokud chcete najít všechny firmy, které obsahují znaky ABC, stačí zadat jako hledání abc. Budou tak nalezeny všechny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

### 13. Otvírání WWW stránek v případě příchozího hovoru

Tato metoda je velmi vhodná pro případ, že vlastníte již existující www 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 Explorer s pohledem na požadovanou stránku. Více informací o technologii aktivních stránek je možné získat například na Internetu.

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

## 14. 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 bohužel značně překračuje možnosti i účel této stručné publikace. Více informací je možné nalézt na stránkách společnosti Microsoft, příp. na stránkách, věnujících se programování.

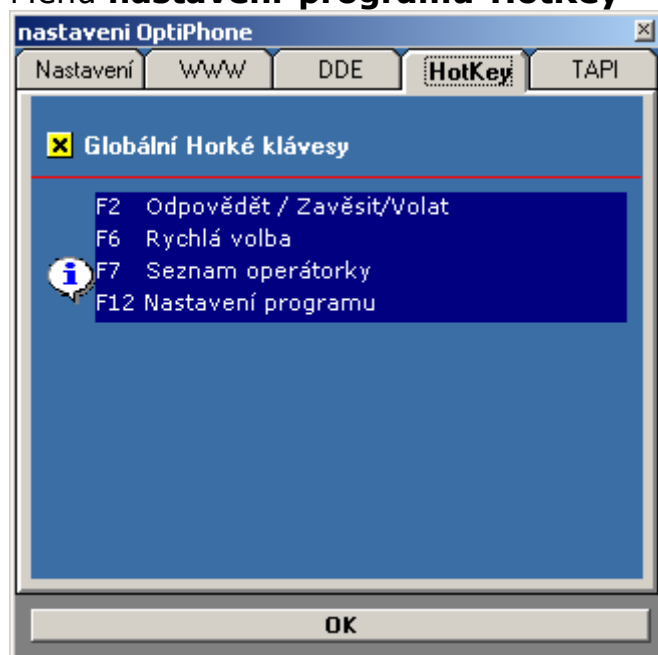
DDE umožňuje vytáčet čísla z libovolné aplikace, např. z ekonomických systému, apod. Slouží pro to základní řídicí příkazy. Jednoduché příklady propojení a řízení naleznete v adresáři SAMPLES, v místě, kde je OptiPhone nainstalován.

### Následuje popis použitých DDE příkazů:

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

## 15. 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

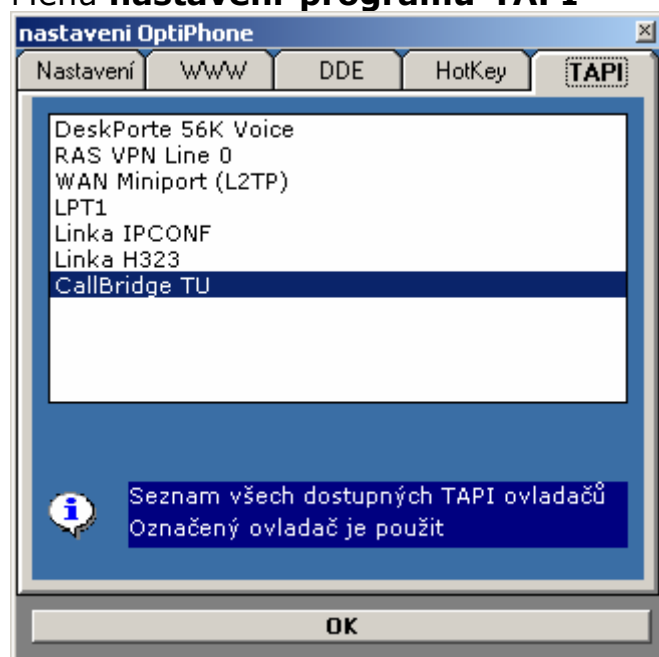
**F6** Rychlá volba

**F7** Seznam operátorky

**F12** Nastavení programu

## 16. 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**.

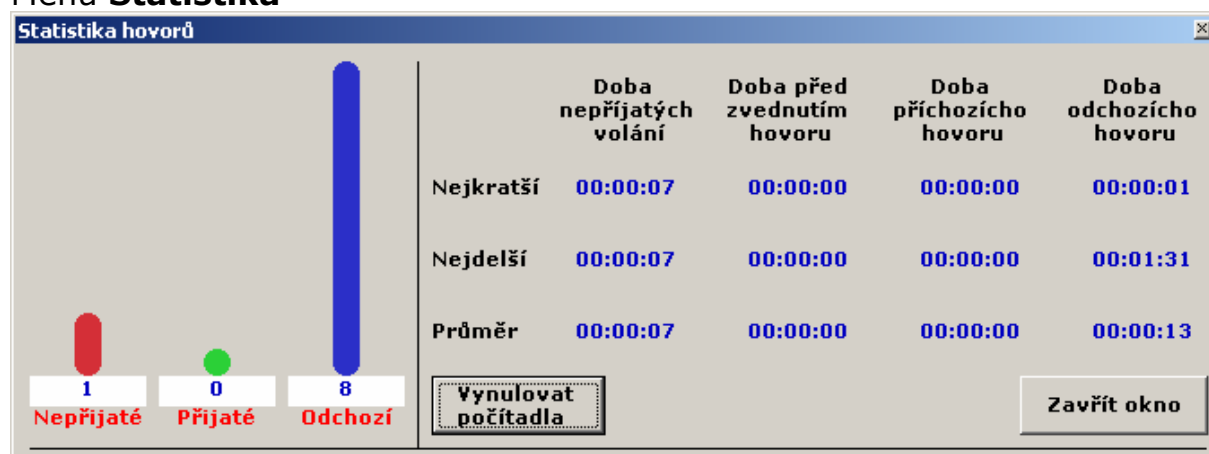


**Zde popisovaná funkčnost je platná pouze pro ovladač Siemens CallBridge TU, resp. TA. Pro jiné ovladače není 100% garantován bezproblémový provoz.**

## 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, po kterou 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 byl hovor přijat

#### 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.

## 17. Další možnosti rozšíření

MH System nabízí možnost uživatelských úprav na zakázku, např. zadávání vstupů, vytvoření kompletních CRM aplikací, call centerových 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>

## 18. Technické problémy

Případné problémy s nastavením telefonní ústředny je nutné konzultovat přímo se správcem Vašeho systému.

Zkušenosti ostatních uživatelů a dotazy na funkčnost aplikace OptiPhone můžete sledovat také na diskusním fóru na adrese: <http://forum.mshsystem.net>

K dispozici je i servisní email: [servis@mhsystem.cz](mailto:servis@mhsystem.cz)