

Telmekom DesktopConnect

Stato di presenza
 Chiamata e controllo
 Contatti
 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.

DesktopConnect	-
DesktopConnect Modifica Visualizza Window John Doe 201 (201) Image: Control of the second secon	ter name or number III C
Tuo messaggio di stato C ✓ Disponibile In Home Office ☑ Occupato In pausa ☑ In pausa In riunione ☑ In riunione In riunione	Image Seleziona l'immagine per caricare l'immagine utente General Nome: Cognome*: Email: Lavoro:
(i) Kalle Sevensson 204 ☑ Disponibile	Additional phones Cellulare:
Luigi Verde Dotato sri. Mario Rossi 202	Casa:
Max Mustermann 203 Disponibile	Fax:
	Fax (lavoro):
372	

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

comotiu.							
🙆 Deskt	opConnect				- 🗆 ×		
DesktopC	onnect Modifica Visualizza Window						
Ŷ	John Doe 201 (201) 🔄 🗹 Disponibile 👻	202		<u> ш</u> с	TELMEKOM The future is easy		
Favoriti	✓ Function keys	Mario Rossi 202 Cognome: 202		C	:		
Do	Favoriti Personali				:		
Contatti			Elenco vuoto				
Recenti							
1							
Caratterstiche							
Configurazioni							
(j) Informazioni							
849 872							

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 203").





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 and 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.



DesktopConnect				– 🗆 X
DesktopConnect Modifica Visualizza Window				
John Doe 201 (201) 🔄	Cur - Ente	er name or number	# %	TELMEKOM The future is easy
숬 Favoriti ALL 曲 여 國 ©	C	LV Luigi Verde 🕁		:
Contatti				
Hans Meier 205		Società	Dotato srl.	
Recenti HS Hansjürgen Settner Helfer AG		Lavoro	+39987564321	
Caratteristiche JG JG Telephony Itd.			+393320400	
Configurazioni		Email	verde.luigi@dotato.it	
Ci Cisponibile		Indirizzo	Via del Esempio 87 88542 Milano	
LV Dotato srl.		A	italia	
Mario Rossi 202		🙎 Gruppi	1	
Max Mustermann 203				
MF Meinz Friederike Phone GmbH				
	+			

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



4.1 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.

🛞 Deskto	pConnect		- 🗆 X
DesktopCo	nnect Modifica Visualizza Window		
٩	John Doe 201 (201) 💽 Ⅹ Occupato • In malattia ▼	Enter name or number	TELMEKOM The future is easy
☆	PRESENZA	Presenza	
Favoriti	Occupato 202	Stato	
Contatti	INOLTRO CHIAMATA	× Occupato ▼	
0	Tutte le chiamate	Attention: a manually activated call forwarding for all calls has priority over the rich presence f	orwarding settings.
Recenti	VARIE	Invia chiamate a:	
Caratteristiche	Chiamata in coda	202	\$
礅	Squillo parallelo Cellulare	Tuo messaggio di stato:	
Configurazioni		In malattia	
(j)			
mormazioni			
840 872			

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.



4.2 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

DesktopConnect DesktopConnect Modifica Visualizza Window	-
John Doe 201 (201) 🔄 🔀 Occupato + In malattia -	C Enter name or number
Appearance	Keyboard
A Tones and Notifications	System-wide shortcuts
Contatti Audio and Video	Dial hotkey Works from any application: dials the number that is currently selected. Anywhere on your system select
Recenti E Chat	a fumbler, press the key combination and this app will open and make a call to that number.
Caratteristiche	Non definito Please set a key combination before enabling the hotkey.
🔯 🖸 Call mode	General shortcuts
Configuration	Define keyboard shortcuts to quickly jump to individual functions of the application. The shortcuts can only be used within the app. To navigate to the tabs of the application, add the number 1, 2, 3 etc. to the configured main shortcut.
Application	Navigate to main tabs (plus number)
4 Action URL	Bicerca
DEV Status and Support	
	Call control Keyboard shortcuts to control incoming and active calls. Shortcuts are valid within the application only. Chiamata risposta
040 072	Shift Alt A



4.3 Modalità di chiamata

U Ther name or	number	٩	
く VoIP			
Go Mobile: +3912345678998765 CB			
GI snom d785			
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •			
C Aggiorna			
	J		

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. programma.

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.