

# **BLUEPOSITION®**

## **MobileCTI™**

### **Brugervejledning**

**Vejledning i brugerfunktionerne i  
MobileCTI™**  
Version 2.5 – maj 2008

**[www.BluePosition.com](http://www.BluePosition.com)**

---

Alle firma og produkt navne omtalt i dokumentet er varemærker eller registrerede varemærker af deres respektive ejere. MobileCTI™, MobilePBX™, MobileIVR™ og BluePosition er registreret varemærker registreret og ejet af BluePosition ApS. Bluetooth varemærket er ejet af Bluetooth SIG Inc. og bliver benyttet af BluePosition ApS under licens. © BluePosition ApS, Danmark. 2004-2008. Forbehold for ændringer uden forudgående varsel.

1.0 Velkommen.....	3
1.1 Installation .....	3
1.2 Denne vejledning.....	3
1.3 Introduktion til MobileCTI™.....	3
1.4 Brugsscenario .....	4
1.5 Programforudsætninger.....	5
1.6 Ophavsret.....	5
1.7 Brugertilicens.....	6
1.8 Begrænset garanti .....	6
1.9 Support .....	6
1.10 Anvendt syntaks .....	6
2.0 MobileCTI™ programpanelet .....	7
2.1 Telefonifunktioner.....	7
2.2 SMS funktioner.....	7
2.3 Outlook™ / Krak funktioner.....	7
2.4 Programfunktioner.....	8
2.5 Informationspanelet.....	8
2.6 Statuslinjeinformation .....	8
2.7 Popup og minimering .....	10
3.0 Telefonifunktioner.....	11
3.1 Besvar opkald / Foretag opkald .....	11
3.2 Afvis indgående opkald / Afslut samtale.....	12
3.3 Parker samtale / Skift samtale .....	12
3.4 Banke På .....	13
3.5 Omstilling .....	14
3.6 Dialogboks for opringning .....	15
3.6.1 Find kontakt for opringning .....	15
3.6.2 Genkald.....	16
3.7 Præsentation af opkalder.....	16
3.8 Outlook™ integration .....	17
3.9 Åbn hyperlink.....	18
3.10 Copy2Dial™ .....	18
3.11 Hurtig Kald Menu (QuickDial) .....	19
3.12 Opringning fra Outlook™.....	20
4.0 SMS funktioner.....	22
4.1 Dialogboks for afsendelse af SMS .....	22
4.2 Skriv SMS.....	23
4.3 Besvar SMS .....	24
4.4 Videre send SMS .....	24
4.5 Send SMS telefonbesked .....	24
4.6 SMS besked ved Afvis .....	24
4.7 Indkommende SMS beskeder .....	25
5.0 Afbrydelse af forbindelse til MobileCTI™ .....	26
6.0 Ikoner i proceslinjen .....	27
7.0 WS-Lock™ .....	28
8.0 Call log.....	29
Appendiks A: MobileCTI™ og headset .....	30
Appendiks B: Synkroniseringssoftware.....	31
Appendiks C: Integration med andre applikationer .....	32
Appendiks D: Ekstra faciliteter i MobileCTI™ Enterprise.....	33
Appendiks E: Liste over telefonifunktioner.....	34

## 1.0 Velkommen

Tillykke med dit nye program MobileCTI™, der integrerer din mobiltelefon med din pc. Programmet kommunikerer med din mobiltelefon, og gør det muligt at benytte en lang række telefoni og SMS funktioner direkte fra pc'en.

MobileCTI™ programmet leveres i to forskellige version hhv. MobileCTI™ og MobileCTI™ Enterprise. Du kan læse mere om de ekstra faciliteter der er indbygget i MobileCTI™ Enterprise i Appendiks D.

For at du kan få det fulde udbytte af de mange faciliteter dette program tilbyder anbefaler vi dig at læse denne manual, og i særdeleshed sætte dig ind i de grundlæggende telefoni- og SMS-funktioner som du finder i afsnittene 3.0 og 4.0.

## 1.1 Installation

Denne vejledning indeholder ikke en beskrivelse af installation og konfiguration af MobileCTI™ programmet. For en komplet installations- og konfigurationsvejledning henvises til følgende Installations- og konfigurationsvejledninger:

"MobileCTI™ Installations- og konfigurationsvejledning": MCTI-CG-DK-250, eller senere.

"MobileCTI™ Dialer konfiguration": MCTID-CG-DK-250, eller senere.

"MobileCTI™ Bluetooth™ konfiguration": MCTI-BT-DK-120, eller senere.

## 1.2 Denne vejledning

Denne vejledning er udarbejdet med henblik på at vejlede brugeren i anvendelsen af MobileCTI™ og de mange funktioner der er indbygget i programmet.

Denne version af brugervejledningen er udarbejdet til version 2.5 af MobileCTI™. Man kan aflæse versionsnummeret af MobileCTI™ under opstart af programmet, og i menu punktet 'Om' i MobileCTI™ højre klik menuen.

## 1.3 Introduktion til MobileCTI™

MobileCTI™ er udviklet med henblik på at gøre mobiltelefonen et effektivt kommunikationsværktøj gennem en integration af mobiltelefonen og pc'en. Navnet MobileCTI™ er en sammentrækning af Mobile telephony (Mobil telefoni) og CTI der er den engelske forkortelse for "Computer Telephony Integration" (Computer og telefoni integration).

MobileCTI™ integrerer mobiltelefonen med pc'en og alle dens applikationer, og i særdeleshed Microsoft Outlook™. MobileCTI™ indeholder en række funktioner der gør det nemmere at benytte mobiltelefonen som et effektivt erhvervs mæssigt kommunikations værktøj. Funktionerne fremgår af nedenstående liste.

Telefonifunktioner:

- Foretag opkald
- Besvar kald
- Afslut kald
- Afvis kald
- Parker kald
- Skift mellem parkeret og aktivt kald
- Omstilling af telefonopkald
- Opringning fra MobileCTI™
- Opringning fra andre programmer (Copy2Dial™)
- Opringning fra Hurtig Kald Menu (QuickDial)
- Opringning fra Outlook™
- Opringning fra CRM og ERP systemer
- Opkaldsliste

SMS funktioner:

- Skriv ny SMS besked
- Besvar SMS besked
- Videre-send SMS besked
- Skriv SMS telefonbesked
- Automatisk SMS ved afvisning af indgående kald

Intelligent A-nummer (CLI – Caller Line Identification) præsentation:

- Slå A-nummer op i Microsoft Outlook™
- Slå A-nummer op i Microsoft Exchange™
- Slå A-nummer op på [www.krak.dk](http://www.krak.dk)

Outlook™/Exchange™ integration:

- Slå kontakt op i Microsoft Outlook™
- Gem SMS i Microsoft Outlook™
- Åbn kontakt i Microsoft Outlook™
- Tilføj ny kontakt til Microsoft Outlook™

Integration til ERP/CRM systemer, Intranet portaler, m.fl.:

- MobileCTI™ Application Program Interface
- MobileCTI™ TAPI™ Dialer interface

Sikkerhedsfunktion:

- WS-Lock™

## 1.4 Brugsscenario

MobileCTI™ er udviklet med henblik på at forbedre og optimere brugsscenarioet omkring forretningsmæssig anvendelse af mobiltelefoner når brugeren er i nærheden af sin pc.

MobileCTI™ programmet forudsætter en kommunikationsforbindelse mellem mobiltelefonen og den pc hvor programmet er installeret. MobileCTI™ er specifikt udviklet til at benytte alle fordelene med en trådløs Bluetooth™ forbindelse, men kan også anvendes med seriel/USB eller infrarød forbindelse.

En trådløs Bluetooth™ forbindelse imellem MobileCTI™ og pc'en giver den store fordel at brugeren kan bevæge sig frit rundt, og ikke er låst af en ledning til pc'en. Bluetooth™ forbindelsen giver endvidere mulighed for at der kan tilsluttes et trådet headset til mobiltelefonen. Headset forbindelsen vil ikke reducere den førnævnte bevægelsesfrihed,

forudsat at mobiltelefon og headset medbringes når medarbejderen bevæger sig rundt i virksomheden.

Hvis medarbejderen bevæger sig adskillige meter væk fra MobileCTI™ pc'en vil Bluetooth™ forbindelsen mellem pc og mobiltelefonen blive afbrudt. Telefon funktionerne kan herefter udføres ved at benyttes mobiltelefonens almindelige tastatur.

MobileCTI™ har en indbygget sikkerhedsfacilitet som kaldes WS-Lock™. WS-Lock™ erstatter ellers dyre separate og proprietære sikkerhedsprodukter. WS-Lock™ monitorerer løbende forbindelsen mellem mobiltelefonen og den pc som MobileCTI™ er installeret på. Afbrydes forbindelsen f.eks. hvis brugeren går uden for rækkevidde af pc'ens Bluetooth™ adapter, typisk 5-6 meter indendørs, låses pc'en automatisk for at forhindre misbrug af den ellers åbne brugerkonto. pc'en låses op på normal vis ved at trykke på [Ctrl]+[Alt]+[Del].

Når medarbejderen igen er indenfor rækkevidde af Bluetooth™ forbindelsen kan forbindelsen nemt reetableres ved at trykke på [Forbind] knappen.

## **1.5 Programforudsætninger**

MobileCTI™ har følgende forudsætninger for at fungerer optimalt.

- 1) MobileCTI™ er udviklet til brug på en pc med Microsoft Windows XP™ eller Windows Vista™.
- 2) MobileCTI™ forudsætter kommunikation med mobiltelefonen via en lokal trådløs Bluetooth™ forbindelse eller alternativt en kabel- eller infrarød forbindelse.
- 3) MobileCTI™ understøtter en lang række mobiltelefoner fra de førende fabrikanter. Se i installationsvejledningen for at kontrollere at din mobiltelefon er understøttet af MobileCTI™.
- 4) MobileCTI™ kan integrere med Microsoft Outlook 2000™, Outlook XP™, Outlook 2003™, eller Outlook 2007™.
- 5) Hvis MobileCTI™ Enterprise benyttes kan MobileCTI™ Outlook/TAPI Dialer programmet benyttes for opringning fra Outlook™ og/eller CRM og ERP systemer.

## **1.6 Ophavsret**

Dette program og tilhørende brugervejledninger, manualer m.v. er ophavsretligt beskyttede. Ingen del af programmet eller tilhørende publikationer må gengives, eller i nogen form eller på nogen måde overføres elektronisk, mekanisk, eller på anden måde, uden forudgående skriftlig tilladelse fra BluePosition ApS.

## 1.7 Brugerlicens

Dette program er omfattet af en brugerlicens. Brugerlicensen giver ret til at installere og benytte programmet på én pc. Programmet må IKKE være installeret samtidig på flere pc'er, og programmet må under INGEN omstændigheder benyttes samtidig på flere pc'er. Der henvises i øvrigt til software licensaftalerne:

"MobileCTI™ Software licensaftale": MCTI-SLA-DK-25, eller senere.

"MobileCTI™ Krak / Eniro Abonnements betingelser": MCTI-KAB-DK-25, eller senere.

## 1.8 Begrænset garanti

**ADVARSEL:** BluePosition ApS giver ingen garanti af nogen art for dette materiale, herunder, men ikke begrænset til, underforståede garantier vedrørende salgbarhed og egnethed til et bestemt formål. BluePosition ApS er ikke ansvarlig for fejl i dette dokument, det leverede materiale, herunder software programmet, eller for tilfældig beskadigelse eller for følgeskader i forbindelse med leveringen eller anvendelsen af dette materiale eller software program. Der henvises i øvrigt til software licensaftalerne:

"MobileCTI™ Software licensaftale": MCTI-SLA-DK-25, eller senere.

"MobileCTI™ Krak Abonnements betingelser": MCTI-KAB-DK-25, eller senere.

## 1.9 Support

Spørgsmål vedrørende installation og betjening af dette program skal stiles til din forhandler eller en af BluePositions support partnere. Se [www.MobileCTI.dk](http://www.MobileCTI.dk) for yderligere oplysninger.

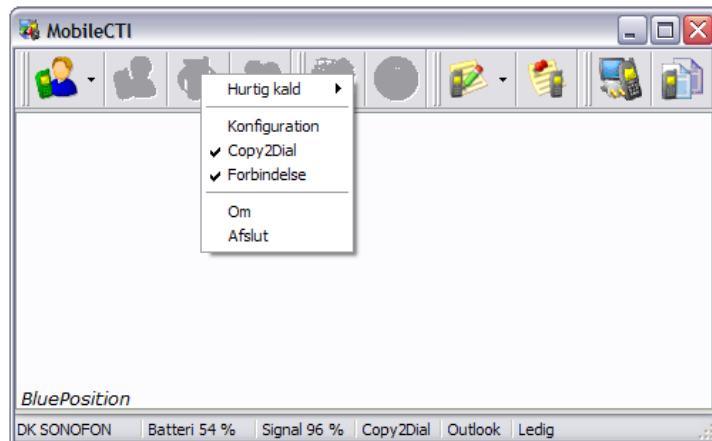
## 1.10 Anvendt syntaks

I denne manual er der anvendt bl.a. følgende syntaks:

- Tekst i kantet parentes som f.eks. [Besvar] henviser til programknap eller tastaturtast med den pågældende tekst.
- Tekst i citationstegn som f.eks. "Kald noter / Besked" henviser til dialog, status eller input boks med det pågældende navn.

## 2.0 MobileCTI™ programpanelet

MobileCTI™ programpanelet består en værktøjslinje (toolbar), en højre klik menu, et informationspanel, og en statuslinje. Se endvidere figur 1.



Figur 1: MobileCTI programpanelet.

Værktøjslinjen indeholder i standard konfigurationen fire grupper af værktøjer for hhv. telefoni funktioner, Outlook™ / Krak funktioner, SMS funktioner og program funktioner. Værktøjslinjerne kan omplaceres ved at flytte rundt på dem med musen. Værktøjslinjerne kan bl.a. placeres i bunden af MobileCTI™ program panelet eller uden for selve programpanelet.

Drop-down menuen (Højre klik menuen) aktiveres ved at placerer cursoren i værktøjslinjen og højreklikke med musen. Menuen kan også aktiveres ved at placerer cursoren oven på MobileCTI™ ikonet i proces linien og højre klikke med musen.

### 2.1 Telefonifunktioner

Telefonifunktionerne i værktøjslinjen indeholder knapper for de mest anvendte telefonifunktioner. En detaljeret gennemgang af funktionerne er beskrevet i afsnit 3.0.

### 2.2 SMS funktioner

SMS funktionerne i værktøjslinjen indeholder knapper for de mest anvendte SMS funktioner. En detaljeret gennemgang af funktionerne er beskrevet i afsnit 4.0.

### 2.3 Outlook™ / Krak funktioner

Outlook™ / Krak funktionerne i værktøjslinjen indeholder knapper for at åbne eller tilføje kontakter til Microsoft Outlook™, samt en knap for åbne hyperlink defineret i Outlook™ eller modtaget fra Krak. En detaljeret gennemgang af funktionerne er beskrevet i afsnit 3.7.

## 2.4 Programfunktioner

Program funktionerne i værktøjslinjen indeholder knapper for afbrydelse af tilslutning til mobiltelefonen og for at frakoble Copy2Dial™ funktionen. En detaljeret gennemgang af funktionerne er beskrevet i afsnit 3.9 og 5.0.

## 2.5 Informationspanelet

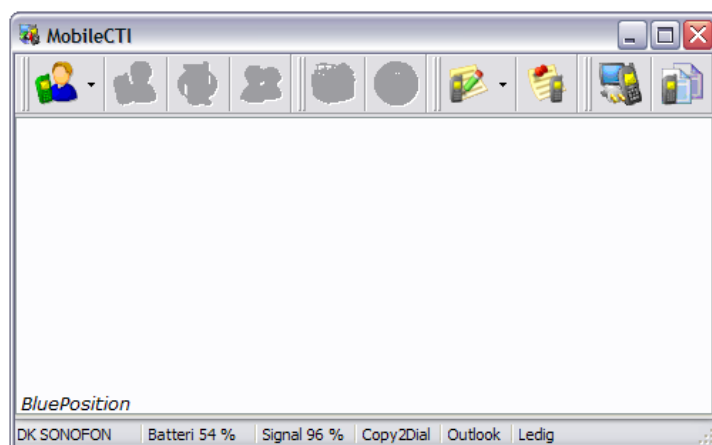
Informationspanelet i MobileCTI™ ændrer sig dynamisk alt efter hvilken funktion i MobileCTI™ der er valgt. Ved indgående telefon kald indeholder panelet information om opkaldet. Informationen består af data fra det lokale Microsoft Outlook™ adresse kartotek, firmaets eventuelle Microsoft Exchange™ server, samt data fra www.krak.dk. Se endvidere afsnit 3.6 for yderligere information.

Ved udgående telefonkald indeholder panelet en søge funktion således at kontakter i Microsoft Outlook™ nemt kan slås op og etableres kald til. Se endvidere afsnit 3.5 for yderligere information.

Hvis der er valgt en SMS funktion indeholder panelet en søge funktion for kontakter i Microsoft Outlook™, samt en tekstboks hvori SMS teksten kan skrives. Se endvidere afsnit 4.1 for yderligere information.

## 2.6 Statuslinjeinformation

Nederst i MobileCTI™ programpanelet er der en statuslinje med statusinformationer fra GSM netværket og den lokalt tilsluttede mobiltelefon. Statusinformationerne inkluderer GSM operatør navn eller ID, mobiltelefon batteriniveau, GSM signalstyrke, kombineret status på lokal tilslutning, samt telefonifunktionsstatus.



Figur 2: MobileCTI™ statuslinje.

### 2.6.1 Operatørnavn

I operatør feltet vises navn og/eller GSM operatør ID nummer på den mobiloperatør som telefonen aktuelt er tilsluttet til. I eksemplet figur 2 er GSM operatøren "DK SONOFON".

## 2.6.2 Batteriniveau

Batteri statusfeltet viser den aktuelle kapacitet i procent på batteriet i mobiltelefonen. Hvis telefonen er under opladning indikeres dette med teksten "Oplader" foran den aktuelle batterikapacitet. I eksemplet figur 2 er batterikapaciteten på 54 %.

## 2.6.3 Signalstyrke

I signalstyrke feltet vises aktuel GSM signalstyrke i procent af det modtagne GSM signal på telefonen. I eksemplet figur 2 er signal styrken på 96 %.

## 2.6.4 Copy2Dial™

Copy2Dial™ er en unik facilitet i MobileCTI™, der gør det nemt at ringe telefonnumre op. Copy2Dial™ funktionen kan slås fra eller til. Læs mere om Copy2Dial™ funktionen i afsnit 3.9. I eksemplet figur 2 er Copy2Dial™ slået til, hvilket indikeres med "Copy2Dial" teksten i statuslinjen.

## 2.6.5 Outlook

Outlook feltet i statuslinjen indikerer om MobileCTI™ har en lokal forbindelse til adressekartoteket i Microsoft Outlook™. Er dette ikke tilfældet er feltet blankt.

## 2.6.6 Lokal tilslutning

I tilslutningsstatus, som er det sidste felt i statuslinjen, vises aktuel status på den lokale forbindelse til mobiltelefonen. Hvis MobileCTI™ har en aktiv forbindelse med telefonen via Bluetooth™, Seriel/USB eller Infrarød, benyttes feltet som statusfelt for telefonifunktionen (se afsnit 2.6.7.). Hvis der ikke er nogen aktiv forbindelse til mobiltelefonen indikeres dette ved at der i status feltet står: "Ikke forbundet". I eksemplet figur 2 er forbindelsen etableret, idet feltet telefonistatus viser "Ledig".

## 2.6.7 Telefonistatus

I Telefonistatus feltet vises det aktuelle GSM kalds signaleringsstatus. I statusfeltet kan indikeres: Ledig, Kalder op, I Kald, På hold (flerpart), Ringer og Banke På. I eksemplet figur 2 er telefoni status "Ledig". I det følgende beskrives de forskellige kald statuser:

### Ledig:

Telefonen er ledig for indgående og udgående kald.

### Kalder op:

Telefonen er ved at etablere en forbindelse til anden abonnent.

### I kald:

Telefonen har etableret forbindelse til anden abonnent.

På hold (flerpart):

Det aktive kald er sat på hold, eller der er flere samtaler registreret i telefonen.

Ringer:

Indgående telefonkald.

Banker på:

Der er et indgående kald, samtidig med at der er en aktiv telefonsamtale.

## 2.7 Popup og minimering

MobileCTI™ har indbygget popup funktion der automatisk åbner MobileCTI™ programpanelet ved indgående telefonkald, således at brugeren kan se hvem der ringer og betjene telefonen via MobileCTI™. Programmet kan minimeres igen ved at trykke på den almindelige minimer knap i titellinjen af programmet. Hvis der trykkes på luk knappen (X) i program titellinjen afsluttes MobileCTI™ programmet.

**Note:** Microsoft Windows XP™ og nyere kan være konfigureret således at et program vindue der ligger bagved andre program vinduer, ikke automatisk kommer frem som det forreste vindue. Hvis dette er tilfældet indikeres indgående kald ved at MobileCTI™ program ikonet i proces linjen skifter farve.

## 3.0 Telefonifunktioner

Dette afsnit indeholder en gennemgang af telefoni funktionerne i MobileCTI™. MobileCTI™ understøtter alle grundlæggende telefoni funktioner, samt mere avancerede telefoni funktioner såsom Banke På, Hold/Parkerings, Omstilling m.fl.

Opringning af et telefon nummer kan foretages med støtte fra en lang række faciliteter og programmer. For yderligere information omkring de forskellige opringnings funktioner henvises til:

- Opringning fra MobileCTI™ - Se afsnit 3.1 og 3.5
- Opringning fra andre applikationer - Se afsnit 3.9
- Opringning fra QuickDial liste - Se afsnit 3.10
- Opringning fra Microsoft Outlook™ - Se afsnit 3.11
- Opringning fra CRM/ERP systemer – Se appendiks C & D

Værktøjslinjen for telefonifunktioner indeholder 4 knapper, der hver har flere funktioner alt efter om telefonen er ledig, optaget, under indgående kald, osv. Knapperne er dynamiske hvorved kun de funktioner der kan vælges i det pågældende kald scenario er aktive.

**Note:** Avancerede telefonifunktioner forudsætter at din mobiloperatør understøtter de pågældende funktioner, enten i standardabonnementet eller som tillægsabonnement.

## 3.1 Besvar opkald / Foretag opkald



**Besvar opkald / Foretag opkald** [Besvar/Ring op]  
Kombineret knap med GRØN telefon ikon, for "Besvar opkald" eller "Foretag opkald".

### **Besvar opkald:**

Indgående kald kan besvares ved at trykke på knappen. Opkaldet kan også besvares ved at trykke på den grønne "løft røret" tast på telefonen. Besvar knappen er specielt anvendelig hvis man benytter et headset sammen med mobiltelefonen.

### **Foretag opkald:**

Hvis der ikke er et indgående kald fungerer knappen som opkalds knap. Ved tryk på knappen aktiveres dialog boksen, hvor man enten kan skrive nummeret direkte eller vælge kendt modtager fra Outlooks adressekartotek ved at trykke på [Find] knappen. Se afsnit 3.5 for yderligere information om dialogboksen for opringning.

## 3.2 Afvis indgående opkald / Afslut samtale



### **Afvis indgående kald / Afslut samtale** [Afvis/Afslut]

Kombineret knap, med RØD telefon ikon, for "Afvis indgående kald" eller "Afslut igangværende samtale".

#### **Afvis opkald:**

Et indgående opkald som endnu ikke er besvaret, kan afvises ved at trykke på knappen. Opkaldet kan også afvises ved at trykke på den røde "læg røret på" tast på telefonen. Når funktionen vælges fra MobileCTI™ foreslår programmet automatisk at der sendes en SMS besked med en foruddefineret tekst til opkalder. Se afsnit 4.6 for yderligere information.

#### **Afslut opkald:**

Igangværende samtale kan afsluttes ved at trykke på knappen. Samtalen kan også afsluttes ved at trykke på den røde "læg røret på" tast på telefonen.

**Note:** Alt efter mobilabonnementet og indstillinger i mobiltelefonen vil [Afvis opkald] resultere i at opkalder bliver omstillet til mobiltelefonsvarer, få optaget tone, eller såkaldt treklang signal.

## 3.3 Parker samtale / Skift samtale



### **Parker samtale / Skift samtale** [Parker/Skift]

Kombineret knap for "Parker samtale" eller "Skift aktiv samtale".

#### **Parker samtale:**

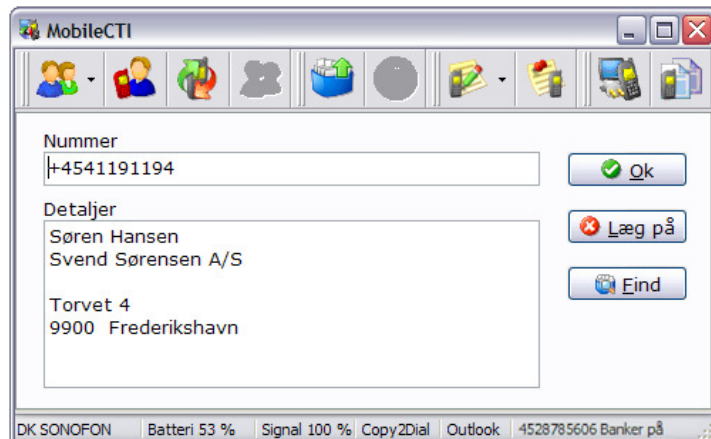
Hvis der kun er én samtale registeret i telefonen, kan igangværende samtale parkeres ved at trykke på knappen. Den aktive samtale vil herefter blive sat på hold. Den anden part i samtalen vil hører vente tone. Samtalen kan aktiveres igen ved at trykke endnu engang på knappen. Funktionen er specielt anvendelig hvis man vil konsultere en kollega uden at der er risiko for at den anden part i telefonsamtalen kan lytte med.

#### **Skift samtale:**

Hvis der er mere end én samtale registeret i telefonen, skiftes der mellem aktiv samtale og parkeret samtale ved tryk på knappen. Ved tryk på knappen under et "Banke på" kald, parkeres den aktive samtale og "Banke på" opkaldet aktiveres. Se endvidere afsnit 3.4 for yderligere information om "Banke På" funktionaliteten.

### 3.4 Banke På

Hvis der under en telefonsamtale kommer et indgående kald bliver brugeren notificeret med et "banke på" signal i mobiltelefonens højttaler eller headset. Samtidig informerer MobileCTI™ om opkalderens nummer ved at indikere "Banke På" og telefon nummer i telefonstatusfeltet. (Se figur 3), samt med en Pop-up boks (Se figur 4).



Figur 3: "Banke På" notifikation fra nummer +4528785606



#### **Besvar Banke på opkald, og afslut igangværende samtale:**

Opkaldet kan besvares ved at afslutte den igangværende samtale ved at trykke på [Besvar] knappen i MobileCTI™ værktøjslinien, eller ved at trykke på [Besvar] i Pop-up boksen.



#### **Besvar Banke på opkald, og parker den igangværende samtale:**

Opkaldet kan besvares ved at parkerer den igangværende samtale ved at trykke på [Parker/Skift] knappen i MobileCTI™ værktøjslinien.

Der kan herefter skiftes imellem de to samtaler ved at trykke på [Parker/Skift] knappen i MobileCTI™ værktøjslinien.



#### **Afvis Banke på opkald, og fortsæt igangværende samtale:**

Et ventende kald kan afvises ved at trykke på [Afslut/Afvis] knappen i MobileCTI™ værktøjslinien, eller ved at trykke på [Afvis] i Pop-up boksen.



Figur 4: "Banke På" Pop-up notifikation fra nummer +4528785606

Det ventende opkald kan endvidere besvares eller afvises ved at trykke på den respektive funktion i Pop-up boksen.

## 3.5 Omstilling

Omstillingsfaciliteten i MobileCTI™ giver mulighed for at omstille en aktiv telefonsamtale til en anden medarbejder.

**Bemærk:** Omstillingsfaciliteten må ikke forveksles med Viderestilling. Begrebet Omstilling dækker over at et telefonopkald besvares og herefter omstilles til en anden person, mens Viderestilling dækker over at indgående opkald der ikke besvares, automatisk viderestilles til en anden person eller telefonsvarer.

Når der er en igangværende samtale, kan der fra MobileCTI™ etableres endnu en samtale, modtageren af dette opkald kan herefter præsenteres for opkalder, og ønsker modtageren at modtage samtalen kan den oprindelige samtale overføres til modtager, hvorefter mobiltelefonen er klar til nye samtaler. Ønsker modtageren ikke at modtage samtalen kan samtalen trækkes tilbage, hvorved den oprindelige samtale bliver aktiv.



### **Ny opkald** [Nyt opkald]

Når [Nyt opkald] vælges kan der etableres endnu en telefon samtale, med det formål at omstille den igangværende samtale til modtageren af det nye telefon opkald. Den igangværende samtale bliver automatisk parkeret.



### **Overfør samtale:** [Overfør]

Hvis modtager ønsker at modtage samtale 1, kan samtalen overføres ved at trykke på [Overfør]



### **Skift imellem samtaler:** [Skift]

Der kan skiftes imellem de to samtaler ved at trykke på [Skift] knappen.  
NB: Denne funktion er kun mulig såfremt mobiloperatøren understøtter denne.



### **Træk samtale tilbage:** [Træk tilbage]

Hvis modtager ikke ønsker at modtage samtale 1, afsluttes den igangværende samtalen ved at trykke på [Træk tilbage]. Den oprindelige samtale aktiveres automatisk.

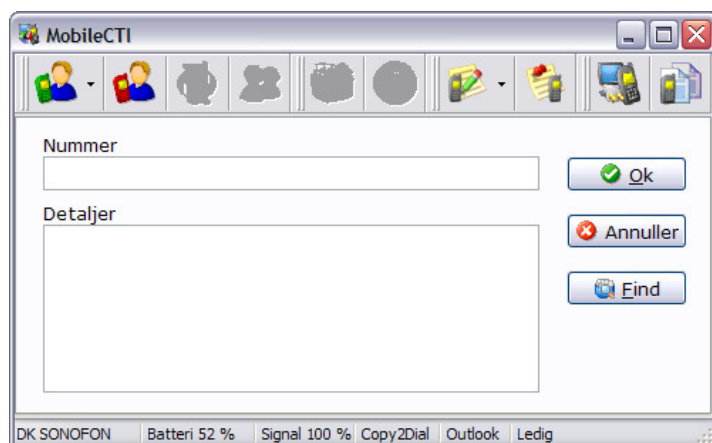
**Bemærk:** Omstilling er en avanceret mobiltelefoni facilitet og forudsætter derfor at mobilabonnementet / mobiloperatøren understøtter denne funktion.

Der kan være mindre forskelle i faciliteterne tilgængelige i MobileCTI™ alt efter mobiloperatør.

Omstillingsfaciliteten er kun understøttet i Enterprise versionen af MobileCTI™.

## 3.6 Dialogboks for opringning

Når opringningsfunktionen er valgt ved at trykke på den kombinerede [Besvar/Ring op] eller [Nyt Opkald] knap, ændres informationspanelet til at indeholde en dialogboks for indtastning eller søgning efter telefonnummer. Se endvidere figur 5.

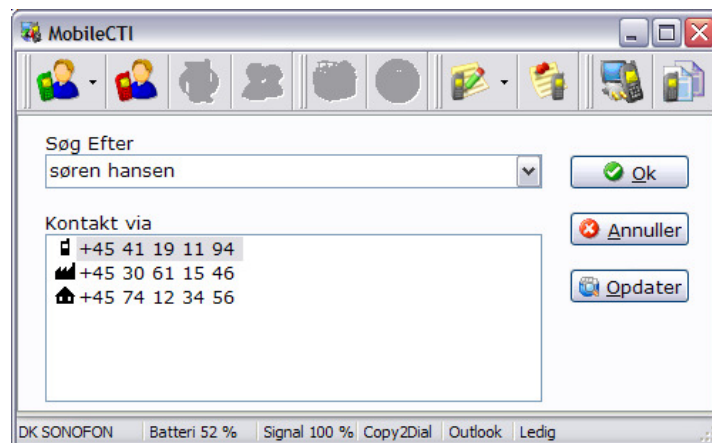


Figur 5: Informationspanelet for opringning.

Et selvvalgt telefonnummer kan skrives direkte i "Nummer" feltet. Nummeret vil blive ringet op når der trykkes på [Ok] knappen eller når der trykkes på [Enter] på pc tastaturet.

### 3.6.1 Find kontakt for opringning

Man kan også søge efter et telefonnummer i det lokale Microsoft Outlook™ adressekartotek ved at trykke på knappen [Find]. "Nummer" feltet ændrer sig herefter til et "Søg efter" felt. "Søg efter" funktionen søger automatisk efter match mellem det der er indtastet i "Søg efter" feltet og kontakter i Outlook™ adresse kartoteket. Telefon nummeret på kontakten vises i "Kontakt via" boksen. Typen af telefonnummer er indikeret med et lille ikon, hvor en fabrik indikerer firma, et hus indikerer privatnummer og en mobiltelefon mobilnummeret. Se endvidere figur 6. Det ønskede nummer vælges ved at dobbeltklikke på nummeret. Opkaldet foretages herefter ved at trykke på [Ok] eller ved at trykke [Enter] på pc tastaturet.

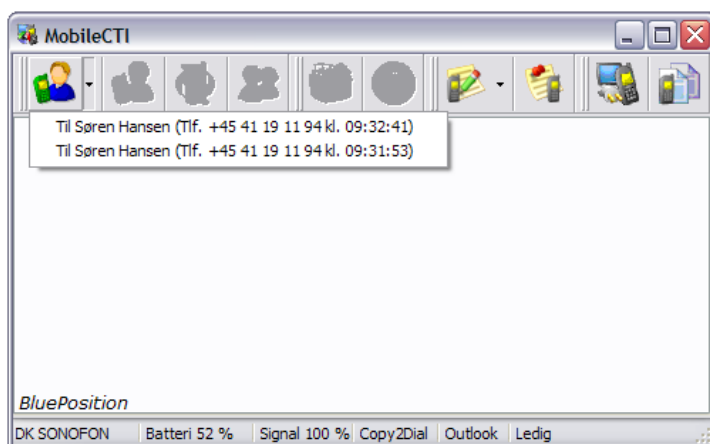


Figur 6: Søgning efter kontakter.

Når "Søg efter" panelet er aktivt, erstattes [Find] knappen med en [Opdater] knap. [Opdater] knappen giver mulighed for at opdatere data fra Microsoft Outlooks™ adresse kartotek. Det er normalt ikke nødvendigt at benytte [Opdater] knappen medmindre man har tilføjet en kontakt til Microsoft Outlook™ som man ønsker at finde med [Find] funktionen. En opdatering af kontakter fra Microsoft Outlook™ kan tage fra få sekunder til flere minutter alt efter antallet af kontakter i Microsoft Outlook™, og hastigheden på den pc hvor MobileCTI™ er installeret.

### 3.6.2 Genkald

MobileCTI™ opbygger automatisk en opkaldsliste over numre der er kaldt op til eller modtaget kald fra. Listen visen når der trykkes på [Pil ned] knappen til højre for [Ring op/Besvar] knappen. (Se endvidere figur 7).



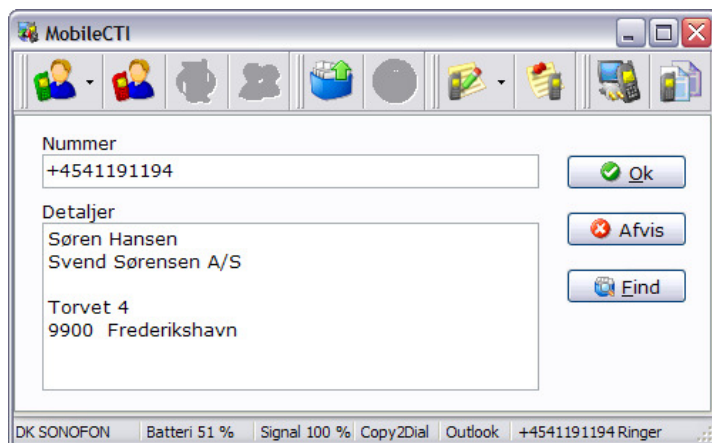
Figur 7: Genkald fra opkalds liste.

## 3.7 Præsentation af opkalder

MobileCTI™ indeholder en unik funktionalitet for intelligent præsentation af opkalder, således at brugeren kan se hvem der ringer op før opkaldet besvares eller alternativt afvises.

Ved indgående opkald overfører MobileCTI™ automatisk opkalderens nummer (A-nummer) fra mobiltelefonen til pc'en. Nummeret bliver herefter slået op i det lokale Microsoft Outlook™ adresse kartotek, firmaets eventuelle Microsoft Exchange™ server og på [www.krak.dk](http://www.krak.dk). Resultatet af søgningen vises i informationspanelet således at brugeren kan se hvem der ringer op.

Hvis der er mere end et svar fra Outlook™ og Krak vises de mulige kontakter i en liste. I listen er det muligt at dobbeltklikke på en kontakt for at få alle detaljer vist for kontakten.



Figur 8: Informationspanelet ved indgående kald.

**Bemærk:** Præsentation af opkalder kan kun foretages såfremt opkalder ikke skjuler sit nummer ved opringning.

## 3.8 Outlook™ integration

MobileCTI™ er tæt integreret med Outlook™. Kontakter kan åbnes, redigeres eller tilføjes til Outlook™ direkte fra MobileCTI™. Hvis kontakten fra igangværende eller sidste samtale er kendt i Outlook™ indikeres dette ved at MobileCTI™ 'tænder' for [Åbn kontakt] knappen. Er kontakten ukendt i Outlook™ foreslår MobileCTI™ at kontakten oprettes ved at 'tænde' for [Tilføj kontakt] knappen.

### 3.8.1 Åbn kontakt i Outlook™



#### Åbn kontakt

Hvis opkalder er kendt i det lokale Microsoft Outlook™ adresse kartotek eller i adresse kartoteket på Exchange™ serveren foreslår MobileCTI™ at kontakten kan åbnes, ved at 'tænde' for knappen [Åbn kontakt] i værktøjslinjen.

Ved tryk på [Åbn kontakt] knappen åbnes "kontaktark" i Microsoft Outlook™/Exchange™ for den kontakt der er registeret på det pågældende telefonnummer. Kontaktarket kan herefter redigeres eller benyttes til at registrere kald noter under samtalen.

### 3.8.2 Tilføj kontakt til Outlook™



#### Tilføj kontakt

Hvis opkalder ikke er kendt i det lokale Microsoft Outlook™ adresse kartotek eller på Exchange™ serveren foreslår MobileCTI™ automatisk at kontakten tilføjes til Microsoft Outlook™, ved at 'tænde' for knappen [Tilføj kontakt] i værktøjslinjen.

Ved tryk på [Tilføj kontakt] knappen åbnes nyt "kontaktark" i det lokale Microsoft Outlook™ adresse kartotek der automatisk indeholder den information der er indhentet

fra Kraks nummer database. Kontakten kan herefter gemmes i Microsoft Outlook™ ved at vælge [Gem og Luk] i Microsoft Outlook™ kontakt ark panelet.

Udover navn, telefon og adresse oplysninger tilføjes automatisk en hyperlink til Kraks internet portal med yderligere informationer om firmaet, herunder kort, ruteplan, nøgle og regnskabstal, m.v. Denne hyperlink kan i fremtiden åbnes direkte indefra Microsoft Outlook™ adressekartoteket eller automatisk fra MobileCTI™ ved at trykke på [Åbn hyperlink] knappen.

**Note:** Ved at gemme nye kontakter i Outlook™ sikres det at eventuel synkronisering med mobiltelefonen løbende vil opdatere mobiltelefonens telefon bog, således at telefonnumre også er tilgængelige når mobiltelefonen anvendes uden forbindelse til MobileCTI™.

### 3.9 Åbn hyperlink



#### Åbn hyperlink

Åbn hyperlink er en smart funktion der er indbygget i MobileCTI™, hvorved man med tryk på én knap kan åbne internet browseren til den WEB side der er defineret for den pågældende kontakt.

Hvis kontakten er fundet af MobileCTI™ i Microsoft Outlook™ eller Exchange™ kartoteket benyttes den hyperlink/WEB adresse der er defineret i Outlook™ adresse kartotek feltet "WEB page address".

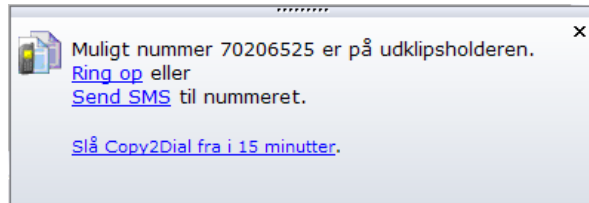
### 3.10 Copy2Dial™

Copy2Dial™, er en unik facilitet der er indbygget i MobileCTI™, hvorved et telefonnummer som vises i en hvilken som helst applikation, f.eks. internet Explorer™, Microsoft Word™, Navision™, SAP™ eller lignende, nemt kan ringes op, blot ved at markere nummeret med musen eller med pc tastaturet og herefter vælge "Copy" (Kopier).

Copy2Dial™ monitorer kontinuerligt Microsoft Windows™ udklipsholderen (Clipboardet) og når der kopieres tekst kontrollerer Copy2Dial™ om indholdet er et telefonnummer. Hvis det er et telefonnummer der kopieres foreslår Copy2Dial™ automatisk at nummeret kan ringes op.

Copy2Dial™ foreslår kun at der kan ringes eller sendes en SMS til nummeret såfremt det er et kvalificeret telefonnummer eller lokalnummer, dvs. at nummeret skal være på minimum 3 cifre. Minimum antal ciffer konfigureres i MobileCTI™ konfigurationsprogrammet. Copy2Dial™ tager automatisk højde for mellemrum i nummeret, foranstillet 00 eller +, landekode, del af nummeret i parentes, m.v.

Når Copy2Dial™ har detekteret et telefonnummer på udklipsholderen (Clipboardet) foreslår MobileCTI™ automatisk at nummeret kan ringes op, eller der kan sendes en SMS, ved at vise en popup boks i nederste højre hjørne af skærmen. Se endvidere figur 9.



Figur 9: Copy2Dial Popup.

Ved at trykke med musen på enten [Ring op] eller [Send SMS] aktiveres automatisk den pågældende funktion i MobileCTI™.

### 3.10.1 Copy2Dial™ til- og frakobling



#### **Copy2Dial™ til- og frakobling**

Copy2Dial funktionen kan frakobles midlertidigt ved at trykke på Copy2Dial™ knappen. I status linjen vil det fremgå om Copy2Dial er i funktion eller ej. Funktionen aktiveres igen ved at trykke på samme knap.

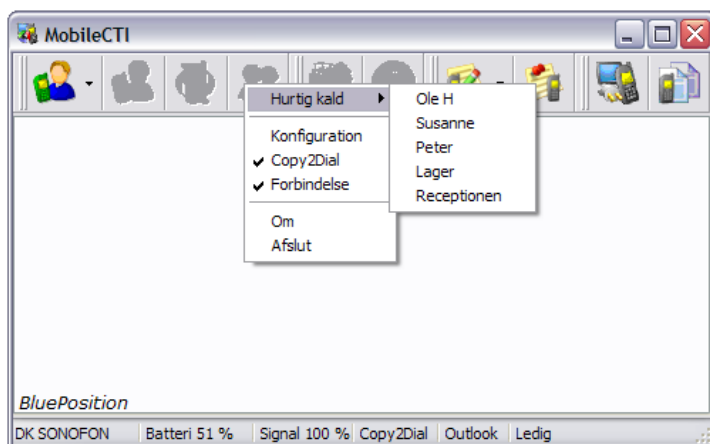
Til- og frakobling af Copy2Dial™ kan tillige foretages via højre klik menuen, der kan aktiveres når markøren er placeret over MobileCTI™ værktøjslinjen eller over MobileCTI™ ikonet i proceslinjen.

Frakoblingsfunktionen kan være hensigtsmæssig såfremt der i en kortere periode arbejdes meget med tal på pc'en f.eks. i Microsoft Excel™.

**Bemærk:** Telefonnummeret skal være vist i pc applikationen som tekst, for at Copy2Dial™ kan detektere telefonnummeret. Copy2Dial™ funktionen understøtter *ikke* numre der er indeholdt i et billede.

### 3.11 Hurtig Kald Menu (QuickDial)

MobileCTI's™ Hurtig Kald Menu (QuickDial) giver brugeren nem adgang til telefonnumre som anvendes meget. Hurtig Kald Menuen vises når der trykkes på HØJRE museknap, og markøren (cursor'en) er placeret på enten MobileCTI™ ikonet i proces linjen, eller over en af knapperne i værktøjslinjen i MobileCTI™ program vinduet. Hurtig Kald menuen konfigureres i MobileCTI™ konfigurationsprogrammet.

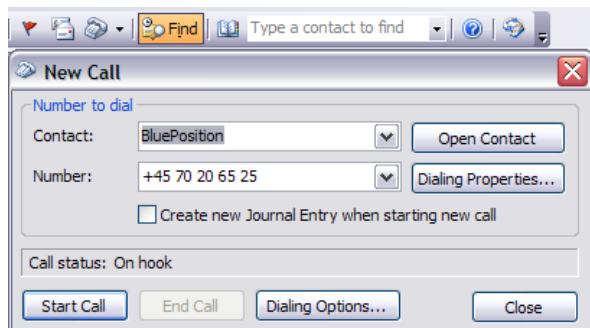


Figur 10: Hurtig Kald Menu (QuickDial).

### 3.12 Opringning fra Outlook™

MobileCTI™ Enterprise versionen understøtter™ at telefonopkald kan foretages direkte indefra Outlook™ adresse kartoteket, forudsat at MobileCTI™ Dialer faciliteten er installeret og konfigureret.

Vælg den ønskede kontakt i Outlook™ og tryk på Telefon ikonet i værktøjslinien (se figur 11), eller benyt Outlooks™ højre klik menu facilitet.



Figur 11: Opringning fra Outlook.

Microsofts nuværende implementering af 'TAPI line modem', som benyttes af Outlook™ og MobileCTI™ Dialer, understøtter desværre ikke mulighed for at informere overliggende programmer, herunder Outlook™ at samtalen er afsluttet.

Denne begrænsning medfører følgende:

Et opkald foretaget fra Outlook™ bør afsluttes indefra Microsoft Outlook™.

Hvis opkaldet ikke afsluttes fra Outlook™, men afsluttet på mobiltelefonen eller i MobileCTI™ detekteres dette ikke af Outlook™, hvorfor kaldet efterfølgende skal 'afsluttes' i Outlook™ FØR næste opkald kan foretages.

NB: Selve telefonsamtalen er korrekt afsluttet men Outlook™ har ikke mulighed for at detektere dette.

For yderligere information omkring brugen af denne facilitet henvises til Microsoft Outlook's bruger vejledning.

NB: For korrekt konfiguration af denne facilitet henvises til MobileCTI™ Dialer installations og konfigurations vejledningen.

## 4.0 SMS funktioner

Dette afsnit indeholder en gennemgang af de SMS funktioner der er indbygget i MobileCTI™. Programmet understøtter afsendelse og modtagelse af SMS direkte fra/på brugerens pc således at pc'ens store skærm og fulde tastatur kan benyttes i forbindelse med modtagelse, redigering og afsendelse af SMS'er. MobileCTIs™ SMS funktioner indeholder endvidere faciliteter for hurtig besvarelse og videresendelse af SMS'er.

Modtagede og afsendte SMS'er arkiveres automatisk i Notat format i Notat folderen i Outlook™. Se endvidere afsnit 4.6.

Værktøjslinjen for SMS indeholder 4 knapper, der hver har én funktion. Knapperne i værktøjslinjen fremgår af afsnit 4.2 til 4.5.

**Note:** En SMS besked kan skrives, redigeres og afsendes mens der er en aktiv samtale.

### 4.1 Dialogboks for afsendelse af SMS

Når en af SMS funktionerne er valgt ved at trykke på en af SMS knapperne, ændres informationspanelet til at indeholde en dialog boks specielt designet og optimeret for SMS redigering.

SMS informations panelet indeholder et felt for modtager (Send til) og et felt til selve SMS beskeden (Tekst besked). Se endvidere figur 12.

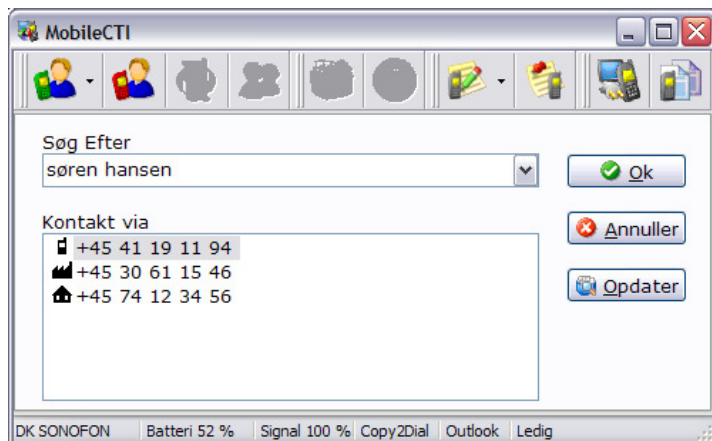


Figur 12: Informationspanelet ved SMS.

I "Tekst besked" boksen skrives SMS beskeden. Under tekstfeltet er der en indikator der viser hvor mange af de 160 karakterer som en SMS kan indeholde der er benyttet. Overskrider teksten 160 karakterer ændres tekstfarven fra sort til rød. Hvis der efterfølgende slettes karakterer således at beskeden kommer ned på 160 karakterer eller derunder ændres tekstfarven tilbage til sort.

Et selvvalgt telefonnummer kan skrives direkte i "Send til" feltet. Man kan også søge efter et telefonnummer i det lokale Microsoft Outlook™ adressekartotek ved at trykke på knappen [Find]. "Send til" feltet ændrer sig herefter til et "Søg efter" felt. "Søg efter" funktionen søger automatisk efter match mellem det der er indtastet i "Søg efter" feltet og kontakter i Outlook™ adressekartoteket. Telefonnummeret på kontakten vises

herefter i "Kontakt via" boksen. Typen af telefonnummer er indikeret med et lille ikon, hvor en fabrik indikerer firma, et hus privat nummer og en mobiltelefon mobilnummeret. Se endvidere figur 13. Det ønskede nummer vælges ved at dobbeltklikke på nummeret. Afsendelse af SMS foretages herefter ved at trykke på [Send] knappen.



Figur 13: Find funktion.

Når "Find" panelet er aktivt, erstattes [Find] knappen med en [Opdater] knap. [Opdater] knappen giver mulighed for at opdatere data fra Microsoft Outlook™ adresse kartoteket. Det er normalt ikke nødvendigt at benytte [Opdater] knappen medmindre man har tilføjet en kontakt til Microsoft Outlook™ som man ønsker at finde med [Find] funktionen. En opdatering af kontakter fra Microsoft Outlook™ kan tage fra få sekunder til flere minutter alt efter antallet af kontakter i Microsoft Outlook™, og hastigheden på den pc hvor MobileCTI™ er installeret.

## 4.2 Skriv SMS



### **Skriv SMS**

Ved tryk på knappen aktiveres informationspanelet for redigering og afsendelse af SMS.

Før SMS beskeden skrives bør der vælges modtager. Modtageren vælges enten ved at indtaste nummeret direkte i "Send til" feltet, eller ved at benytte "Find" funktionen. Efter at modtager er valgt skrives SMS beskeden i "Tekst besked" boksen. SMS'en afsendes ved at trykke på [Send] knappen.

Der tilføjes automatisk signatur til SMS som vises i "Tekst besked" boksen. Signatur kan redigeres samt fra og til vælges i MobileCTI™ konfigurations programmet.

Skriv SMS funktionen kan også tilgås ved at trykke på tastatur genvejskombinationen [Ctrl] + [n].

## 4.3 Besvar SMS



### **Besvar SMS**

Ved tryk på knappen aktiveres informationspanelet for besvarelse af sidst modtagne SMS. Modtager nummerfeltet er automatisk udfyldt med afsender nummeret på sidst modtagne SMS.

Idet der kun er begrænset plads i en SMS, er teksten fra den modtagne SMS ikke inkluderet. Ønsker man at teksten er inkluderet kan man med fordel benytte "Videresend SMS" funktionen i stedet for "Besvar SMS" funktionen. Efter at beskeden er indtastet i "Tekst besked" boksen, kan SMS'en afsendes ved at trykke på [Send] knappen.

Besvar SMS funktionen kan også tilgås ved at trykke på tastatur genvejskombinationen [Ctrl] + [r].

## 4.4 Videresend SMS



### **Videresend SMS**

Ved tryk på knappen aktiveres informationspanelet for videresendelse af sidst modtagne SMS. SMS "Tekst besked" boksen bliver automatisk udfyldt med teksten fra den sidst modtagne SMS besked.

Efter at der er valgt modtager, enten ved at indtaste nummeret direkte i "Send til" feltet, eller ved at benytte "Søg" funktionen, kan SMS'en videresendes ved at trykke på [Send] knappen.

Videresend SMS funktionen kan også tilgås ved at trykke på tastatur genvejs kombinationen [Ctrl] + [f].

## 4.5 Send SMS telefonbesked



### **Send SMS telefonbesked**

Ved tryk på knappen aktiveres informationspanelet for afsendelse af automatisk genereret telefonbesked via SMS.

SMS "Tekst besked" boksen indeholder en automatisk genereret telefon besked der inkluderer opkaldsdetaljer (navn og nummer) fra sidste eller igangværende telefonsamtale. Indholdet af beskeden kan eventuelt redigeres før afsendelse. Når man har valgt modtager, enten ved at indtaste nummeret direkte i "Send til" feltet, eller ved at benytte "Søg" funktionen, kan SMS'en afsendes ved at trykke på [Send] knappen.

Den forslåede standard tekst i SMS telefonbeskeden kan redigeres i MobileCTI™ konfigurationsprogrammet.

## 4.6 SMS besked ved Afvis

Hvis funktionen "Afvis opkald" blev valgt ved sidste indgående opkald foreslår SMS funktionen automatisk at der afsendes en prædefineret SMS besked til opkalder. "Send til" feltet er automatisk udfyldt med telefon nummeret på det afviste opkald. Den

foreslåede SMS tekst kan eventuelt redigeres før afsendelse. SMS'en afsendes ved at trykke på [Send] knappen.

Den foreslåede standard tekst i SMS beskeden kan redigeres i MobileCTI™ konfigurations programmet.

**Note:** Hvis det sidst indkommende kald kom fra en fastnet telefon eller telefon med skjult nummer vil SMS ikke kunne leveres til modtageren.

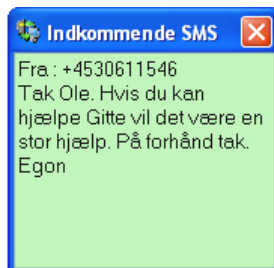
## 4.7 Indkommende SMS beskeder

Når MobileCTI™ har en forbindelse til telefonen overføres indkommende SMS beskeder automatisk til pc'en. Indkommende SMS'er vises på skærmen i Microsoft Outlook™ Notes format, (Se figur 14) og gemmes automatisk i Microsoft Outlook™ Notes folderen.

Alt efter indstilling i MobileCTI™ konfigurations programmet beholdes en kopi af SMS'en i telefonen, eller den slettes automatisk i telefonen når den er overført til pc'en, således at den ikke optager plads i telefonens begrænsede hukommelse.

I Microsoft Outlook™ Notat folderen er indgående SMS'er farvet grønne og udgående SMS'er er farvet røde. Outlook™ Notater og dermed SMS'er kan nemt videresendes pr. E-mail, arkiveres eller på anden måde efterbehandles.

Indkommende SMS'er kan besvares eller videresendes ved at trykke på [Besvar SMS] eller [Videresend SMS] knapperne i SMS værktøjslinjen.



Figur 14: Indkommende SMS besked.

## 5.0 Afbrydelse af forbindelse til MobileCTI™

MobileCTI™ opretholder en forbindelse imellem mobiltelefonen og den pc som MobileCTI™ er installeret på. Afbrydes forbindelsen f.eks. hvis brugeren benytter Bluetooth™ og går uden for rækkevidde af pc'ens Bluetooth™ adapter afsluttes kommunikationen imellem MobileCTI™ og mobiltelefonen. Når dette sker aktiveres WS-Lock™ funktionen (se beskrivelse i afsnit 7.0). Afbrydelsen påvirker ikke en eventuel samtale der er accepteret eller initieret af MobileCTI™.



### **Forbindelse til- og frakobling**

Forbindelsen til mobiltelefonen kan afbrydes midlertidigt ved at trykke på forbind knappen. I status linjen vil det fremgå om forbindelsen er aktiv eller ej. Forbindelsen kan aktiveres igen ved at trykke på samme knap.

Til- og frakobling af forbindelse til mobiltelefonen kan tillige foretages via højre klik menuen, der kan aktiveres når markøren er placeret over MobileCTI™ værktøjslinjen eller over MobileCTI™ ikonet i proceslinjen.

Afbrydelse af den lokale forbindelse kan være hensigtsmæssig i forbindelse med telefonsynkroniserings software som benytter samme forbindelse eller forbindelsestype til mobiltelefonen som MobileCTI™. Se endvidere Appendiks A for yderligere information omkring brugen af synkroniseringssoftware sammen med MobileCTI™.

**Bemærk:** Hvis den lokale forbindelse afbrydes når der er en aktiv samtale vil nogle Nokia™ telefon modeller afbryde mikrofonen, og forespørge om samtalen skal opretholdes. Dette bliver samtidigt signaleret overfor brugeren igennem et "beep" i højtaleren i telefonen. Vælg "Ja" på telefonen for at opretholde samtalen.

## 6.0 Ikoner i proceslinjen

MobileCTI™ viser status på mobiltelefonen via forskellige ikoner i proceslinjen.



### **Normal status**

Denne ikon vises når status på mobiltelefonen er normal, og der er en aktiv lokal forbindelse imellem pc'en og mobiltelefonen.



### **Advarsel**

Denne ikon vises når batteri niveau på mobiltelefonen er lavt. (dvs. 10% og derunder.)



### **Afbrudt forbindelse**

Denne ikon vises hvis forbindelsen mellem pc og mobiltelefonen er afbrudt, derfor ikke er aktiv.

## **7.0 WS-Lock™**

MobileCTI™ har en indbygget sikkerhedsfacilitet som kaldes WS-Lock™. WS-Lock™ sikrer at medarbejderens pc automatisk bliver låst når medarbejderen bevæger sig væk fra pc'en. Den automatiske låsning forhindrer eventuelt misbrug af den ellers åbne brugerkonto på pc'en og de tilsluttede netværksressourcer og applikationer.

WS-Lock™ erstatter ellers dyre separate og proprietære sikkerhedsprodukter ved løbende at overvåge forbindelsen mellem mobiltelefonen og den pc som MobileCTI™ er installeret på.

Afbrydes forbindelsen f.eks. hvis brugeren går uden for rækkevidde af pc'ens Bluetooth™ adapter, typisk 5-6 meter indendørs, låses pc'en automatisk.

Pc'en låses op igen på normal vis ved at trykke på [Ctrl]+[Alt]+[Del] og indtaste brugernavn og password.

I MobileCTI™ konfigurations programmet kan funktionen slås fra eller til, ligesom der kan fastlægges en forsinkelse før funktionen skal aktiveres, således at man f. eks kan nå ud til printerens og tilbage igen, uden at pc'en låser.

Hvis der benyttes bordholdere med kabelforbindelse til pc'en, kan der endvidere i konfigurationsprogrammet fastlægges at pc'en ikke skal låses hvis telefonen fjernes under en aktiv samtale.

**Bemærk:** Hvis brugeren har glemt at medbringe sin mobiltelefon forhindrer dette ikke at pc'en benyttes på normal vis.

## **8.0 Call log**

MobileCTI™ logger alle kald i Microsoft Outlook™ Journal med angivelse af starttidspunkt. Funktion er primært tiltænkt som en huske liste for hvem man har ført telefon samtaler med, hvorfor alle kald noteres med en standard længde på 15 minutter.

I MobileCTI™ konfigurations programmet kan funktionen slås fra eller til.

## **Appendiks A: MobileCTI™ og headset**

MobileCTI™ understøtter brugen af headset sammen med MobileCTI™ gennem en af flere kombinations muligheder.

Man kan enten vælge at benytte et almindeligt trådet headset sammen med MobileCTI™, hvor kommunikationen mellem MobileCTI™ frit kan vælges imellem Bluetooth™, seriel kabelforbindelse, eller infrarød kommunikation.

Ønsker man at benytte et Bluetooth™ trådløst headset sammen med MobileCTI™ bør kommunikationen mellem MobileCTI™ og mobiltelefonen være af typen seriel kabelforbindelse eller infrarød, idet langt de fleste mobiltelefoner desværre kun understøtter samtidig Bluetooth™ kommunikation med én partner ad gangen.

**Bemærk:** En række telefonmodeller annonceret i forsommeren 2005 understøtter flere samtidige Bluetooth forbindelser således at der kan benyttes Bluetooth forbindelse til både headset og MobileCTI™ samtidigt. Konsulter specifikationerne på mobiltelefonen for yderligere oplysninger.

## **Appendiks B: Synkroniseringssoftware**

MobileCTI™ understøtter brugen af mobiltelefon synkroniseringssoftware. MobileCTIs™ integration med Microsoft Outlook™, herunder automatisk oprettelse af nye kontakter i Outlook™, medvirker til at brugsværdien af en efterfølgende synkronisering af mobiltelefonen højnes markant.

Alt efter fabrikat og model på den anvendte mobiltelefon benytter synkroniseringssoftwaren den samme eller en anden kommunikationskanal end MobileCTI™.

Hvis mobiltelefonen og den tilhørende kommunikations software benytter samme kommunikations kanal (COM port) som MobileCTI™, skal MobileCTIs™ kommunikation med mobiltelefonen afbrydes inden synkroniseringen påbegyndes. Dette gøres nemmest ved at benytte MobileCTIs™ indbyggede facilitet for afbrydelse af kommunikation, se afsnit 5.0.

Benytter mobiltelefonen og den tilhørende synkroniseringssoftware en anden kommunikations kanal end MobileCTI™, kan synkroniseringen afvikles parallelt med at MobileCTI™ er aktiv, såfremt mobiltelefonen understøtter dette.

## **Appendiks C: Integration med andre applikationer**

MobileCTI™ kan udbygges til at integrere med andre pc applikationer herunder; SAP™, Navision™, SuperOffice™, Oracle™, diverse internetportaler m.v.

En sådan såkaldt CTI integration åbner op for en række nye muligheder, bl.a. kan MobileCTI™ automatisk, når der kommer et indgående telefon opkald, åbne det korrekte kunde ark i et CRM eller ERP system, ligesom det vil være muligt at ringe op direkte fra en given applikation ved blot at trykke på en enkelt knap.

Integrationen kan foretages via standard TAPI (Telephony Application Program Interface) og/eller MobileCTIs™ indbyggede API.

### TAPI Integration til ERP og CRM systemer.

MobileCTI™ Enterprise understøtter brugen af MobileCTI™ TAPI Dialer, der gør det muligt at foretage telefon opringning indefra ERP og CRM systemer der understøtter telefoni integration igennem Microsoft TAPI – Telephony Application Program Interface. MobileCTI™ TAPI Dialer er en tilkøbsfunktion til MobileCTI™ Enterprise, der skal bestilles og installeres separat.

### MobileCTI™ API Integration til ERP og CRM systemer.

MobileCTI™ Enterprise indeholder et API (programmerings grænseflade) således at CRM og ERP systemer og WEB baseret applikation kan integreres tæt med mobiltelefonen via MobileCTI™.

Kontakt din forhandler eller BluePosition for yderligere information omkring integrationsmuligheder.

## **Appendiks D: Ekstra faciliteter i MobileCTI™ Enterprise.**

MobileCTI™ programmet leveres i to forskellige version hhv. MobileCTI™ og MobileCTI™ Enterprise.

MobileCTI™ program modulerne er de samme i de to forskellige udgaver, den indkøbte licensnøglen fastlægger funktionaliteten af MobileCTI™ / MobileCTI™ Enterprise.

MobileCTI™ Enterprise indeholder de samme funktioner som MobileCTI™ *PLUS* følgende faciliteter:

- Omstilling.  
MobileCTI™ Enterprise understøtter mulighed for at omstille telefon opkald til en kollega eller andet telefon nummer.
- Flere kontakt foldere i Microsoft Outlook™.  
MobileCTI™ Enterprise understøtter at mere end een kontakt folder kan vælges i Microsoft Outlook™ integrations modulet, hvorved disse kan benyttes for intelligent A-nummer opslag.
- Integration til Microsoft Exchange™.  
MobileCTI™ Enterprise understøtter at kontakt foldere placeret på firmaets central(e) Exchange™ server(e), kan benyttes for intelligent A-nummer opslag.
- Outlook™ Telefon Dialer facilitet.  
MobileCTI™ Enterprise understøtter brugen af MobileCTI™ Outlook Dialer, der gør det muligt at foretage telefon opringning direkte indefra Outlook™ kontakt folderen / folderne. MobileCTI™ Outlook Dialer er en gratis tillægsfunktion der skal installeres separat.
- TAPI Integration til ERP og CRM systemer.  
MobileCTI™ Enterprise understøtter brugen af MobileCTI™ TAPI Dialer, der gør det muligt at foretage telefon opringning indefra ERP og CRM systemer der understøtter telefoni integration igennem Microsoft TAPI – Telephony Application Program Interface. MobileCTI™ TAPI Dialer er en til købs funktion der skal bestilles og installeres separat.
- CTI API integration til ERP og CRM systemer.  
MobileCTI™ Enterprise har indbygget CTI API (Computer Telephony Integration Application Program Interface) som muliggør yderligere integration af MobileCTI™ Enterprise med ERP, CRM systemer eller Intranet portaler.

## Appendiks E: Liste over telefonifunktioner.

Appendiks E indeholder en liste over alle de mest anvendte telefonifunktioner i MobileCTI™.

### Besvar opkald



**Besvar opkald** [Besvar/Ring op]

Knap med GRØN telefon ikon, for "Besvar opkald" eller "Foretag opkald".

### Afvis opkald



**Afvis indgående kald** [Afvis/Afslut]

Knap med RØD telefon ikon, for "Afvis indgående kald" eller "Afslut igangværende samtale".

### Foretag opkald



**Foretag opkald** [Besvar/Ring op]

Knap med GRØN telefon ikon, for "Besvar opkald" eller "Foretag opkald".

### Afslut samtale



**Afslut samtale** [Afvis/Afslut]

Knap med RØD telefon ikon, for "Afvis indgående kald" eller "Afslut igangværende samtale".

### Parker samtale



**Parker samtale** [Parker/Skift]

Kombineret knap for "Parker samtale" eller "Skift aktiv samtale".

## Banke På



### **Besvar Banke på opkald, og afslut igangværende samtale:**

Opkaldet besvares ved at afslutte den igangværende samtale ved at trykke på [Besvar] knappen.



### **Besvar Banke på opkald, og Parker den igangværende samtale:**

Opkaldet kan besvares ved at parkerer den igangværende samtale ved at trykke på [Parker/Skift] knappen.



### **Afvis Banke på opkald, og fortsæt igangværende samtale:**

Et ventende kald kan afvises ved at trykke på [Afslut/Afvis] knappen.

## Omstilling



### **Ny opkald** [Nyt opkald]

Under en samtale kan der foretages et nyt opkald ved at trykke på [Nyt opkald] knappen. Den igangværende samtale bliver automatisk parkeret.



### **Overfør samtale:** [Overfør]

Den parkerede samtale overføres til den aktive telefon samtale ved at trykke på [Overfør] knappen.



### **Skift imellem samtaler:** [Skift]

Der kan skiftes imellem de to samtaler ved at trykke på [Skift] knappen.  
NB: Denne funktion er kun mulig såfremt mobiloperatøren understøtter denne.



### **Træk samtale tilbage:** [Træk tilbage]

Hvis modtager ikke ønsker at modtage samtale 1, afsluttes den igangværende samtalen ved at trykke på [Træk tilbage]. Den oprindelige samtale aktiveres automatisk.