

VIS CTI CONNECTOR PER CISCO CUCM VIS - 5.1

Numero documento: **136 versione 1.1**

Data : **04-02-2015**

Oggetto: **VIS CTI CONNECTOR**

Redattore documento: **Bagnara Massimiliano**

Manuale di configurazione ed utilizzo

VIS CTI Connector per CISCO CUCM



Sommario

| | |
|--|----------|
| Overview | 3 |
| Click to Dial..... | 3 |
| Popup scheda cliente a fronte di una chiamata | 4 |
| Attivazione del PC di Agenzia Reale Mutua Assicurazioni – Connect@..... | 5 |
| Procedura | 5 |
| Passo 1..... | 5 |
| Passo 2..... | 6 |
| Abilitazione dal SuperUser | 7 |

Overview

Il modulo software VIS CTI Connector ha lo scopo di fornire agli utenti di Agenzia Reale Mutua Assicurazioni che utilizzano Connecta, la funzione di click to dial , ovvero la possibilità di comporre un numero di telefono direttamente dalle form di Connecta e la funzione di Inbound Call, cioè mostrare all' arrivo di una chiamata telefonica, un breve riepilogo del profilo del cliente. Per attivare il servizio clicca qui.

Funzioni principali:

Click to Dial

Possibilità di composizione automatica di numeri telefonici esposti dall'interfaccia del software Connect@ (software in uso per Reale Mutua Assicurazioni), senza interazione da parte dell'utente con il dispositivo telefonico in uso, conseguente digitazione automatica del numero in uscita e successiva conversazione.

La funzione Click To Dial dovrà semplicemente comporre, in modalità viva voce, il numero di telefono selezionato all'interno della maschera di Connect@.

Il principio di scambio dati è il seguente:

- Con l'evento "Click" sul numero di telefono, Connect@ passa al modulo VIS CTI Connector il numero di telefono da comporre e il nome del PC.

Popup scheda cliente a fronte di una chiamata

Possibilità di pre-allertare l'utente fornendo informazioni su chi sta chiamando, in occasione di inbound call, con ricerca del numero chiamante sui recapiti censiti in Connect@, e conseguente popup informativo.

All'arrivo di una chiamata su rete telefonica fissa viene generata la sequenza indicata:

- VIS 5.1 di competenza prende in carico la chiamata e la passa al servizio VIS CTI Server passando il numero di telefono del chiamante ed il numero di interno del destinatario.

- Il servizio VIS CTI Server identifica, tramite l'accoppiamento Nome PC – Numero il interno, il computer di destinazione e passa a Connect@ (software in uso per Reale Mutua Assicurazioni) il numero del chiamante.

- Connect@ esegue un Popup sul desktop del PC dell'operatore della Agenzia Reale Mutua Assicurazioni, contenente alcuni dati del chiamante ed un piccolo profilo del cliente:

- Se il numero è associato ad un contatto, compare il nome
- Se il numero non è associato ad un contatto, compare solo il numero
- Se il numero è nascosto, compare "Anonimo"

Attivazione del PC di Agenzia Reale Mutua Assicurazioni – Connect@

Per abilitare il PC di agenzia affinché possa utilizzare il nuovo modulo VIS CTI Connector, occorre impostare all'interno del backoffice VIS 5.1 alcuni semplici parametri.

Quello che in pratica deve essere impostato è l'accoppiamento Computer – Telefono in modo che all'arrivo di una chiamata o facendo una chiamata da Connect@, sia interessato il telefono relativo all'operatore stesso.

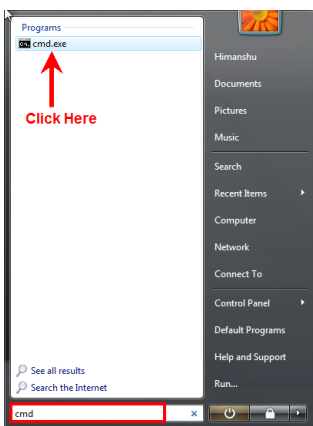
Procedura

Passo 1

La prima cosa da fare è **ricavare il nome computer ed il nome utente**:

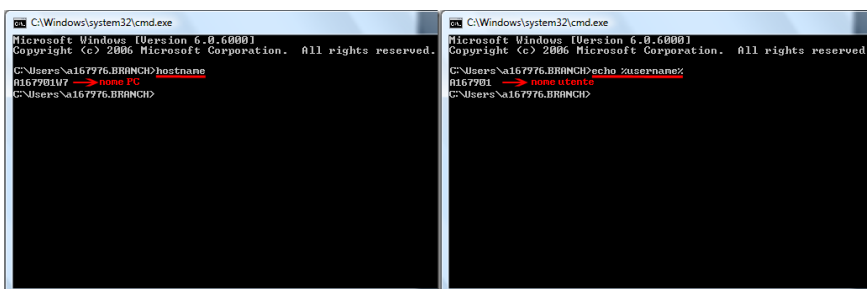
Come ricavare il nome computer ed il nome utente

Dal menu Start digitare **CMD** ed eseguire la finestra nera dei comandi, (Se windows XP digitare nel campo di ricerca sempre menu start)



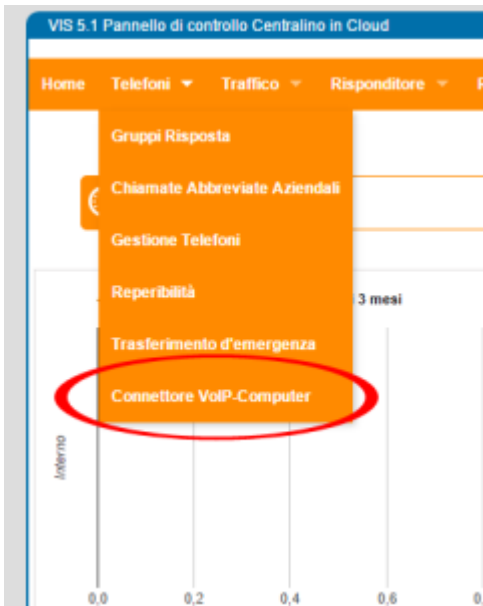
Per il nome PC digitare **hostname** e premere invio.

Per il nome utente digitare **echo %username%** e premere invio

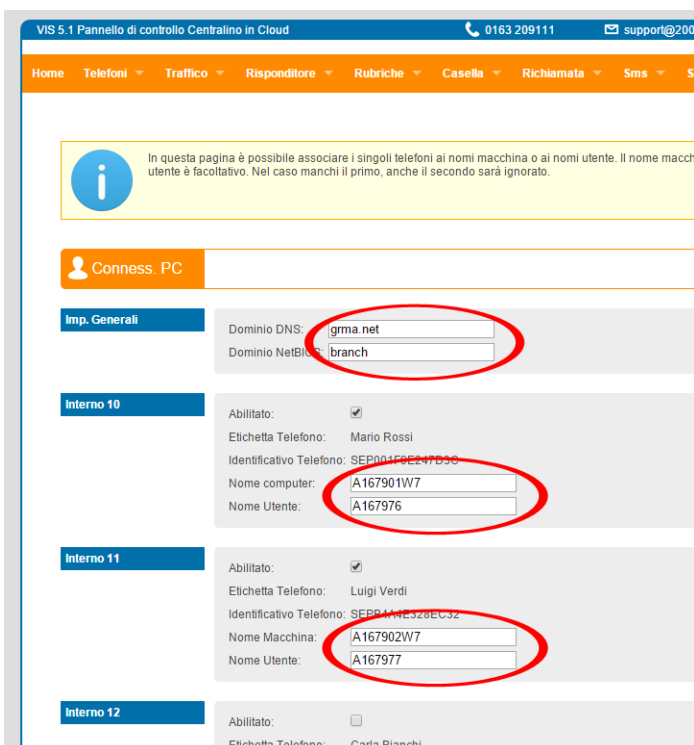


Passo 2

- Dal menu **Telefoni** – Click su *Connettore VoIP-Computer*



- inserire per ogni Computer che si vuole attivare, il **nome computer** ed il **nome utente** corrispondente.



I valori Dominio DNS e Dominio NetBIOS nelle impostazioni generali sono obbligatori e per le agenzie Reale Mutua Assicurazioni sono già preimpostati.

Dominio DNS: **grma.net**

Dominio NetBIOS: **branch**

Click sull' icona **SALVA**

Nota la procedura potrebbe richiedere diversi secondi sia per l'apertura della pagina che per il salvataggio.

Abilitazione dal SuperUser

La nuova funzione deve essere abilitata dal SuperUser per ogni utenza desiderata, selezionando la voce "Chiamate VOIP" in "Gestione Utenti – Flussi".

