

Panasonic

Snabbguide för Communication Assistant Äkta IP-PBX

Modellnr. **KX-NCP500**
KX-NCP1000



Tack för att du valde Panasonic Äkta IP-PBX.
Läs igenom denna handbok innan du börjar använda produkten. Spara handboken för framtida bruk.

KX-NCP500/KX-NCP1000: PBMPR programfilversion 1.0000 eller senare

I den här handboken utelämnas modellernas suffixnummer (exempelvis KX-NCP500NE).

Inledning

Communication Assistant (CA) är ett program för datortelefoniintegrering (Computer Telephony Integration -CTI) som kan användas tillsammans med er Panasonic företagsväxel (PBX). Det ger er möjlighet att använda många olika telefonfunktioner från er datorn.

Om snabbguiden

Den här snabbguiden har utformats för att ge en översikt över funktioner, konfiguration och installation av Communication Assistant.

Snabbguiden är indelad i följande avsnitt:

1 Specifikationer

Det här avsnittet ger allmän information om funktionerna i Communication Assistant.

2 Kopplingsschema för systemet

De här avsnittet visar hur Communication Assistant kan användas i nätverket.

3 Systemkrav

Det här avsnittet beskriver minsta och rekommenderade systemkrav för installation av Communication Assistant på en dator.

4 Programinstallation

Det här avsnittet beskriver hur du gör för att installera och avinstallera Communication Assistant.

VIKTIGT

CA lagrar personlig information. För att förhindra datastöld och läckage rekommenderar vi följande:

- Ställ in en lösenordsskyddad skärmläckare som gör att du måste logga in om datorn varit överksam under en tid.
- När användare byter anknytning, skrivbord, etc. måste du se till att åtkomsträttigheterna för deras föregående och nya anknytningar är korrekta.
- Använd Windows Update för att hålla systemet uppdaterat med dom senaste mjukvaruppdateringarna.
- Ställ in ett lösenord för inloggning som är minst 5 tecken långt och innehåller en kombination av bokstäver och siffror.

Varumärken:

- Microsoft, Internet Explorer, Outlook, Windows och Windows Vista är antingen registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Microsoft Corporation i USA och/eller andra länder.
- Intel, Celeron och Pentium är varumärken som tillhör Intel Corporation i USA och andra länder.
- Alla andra varumärken som anges i denna bruksanvisning tillhör sina respektive ägare.
- Skärmbilder från Microsoft visas med tillstånd från Microsoft Corporation.

Innehåll

1	Specifikationer	4
2	Kopplingsschema för systemet	11
3	Systemkrav	12
4	Programinstallation	13
4.1	Installera och starta Communication Assistant	13
4.2	Avinstallera Communication Assistant	15

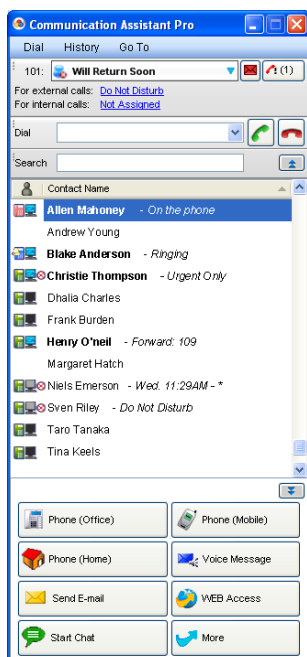
1 Specifikationer

Funktioner

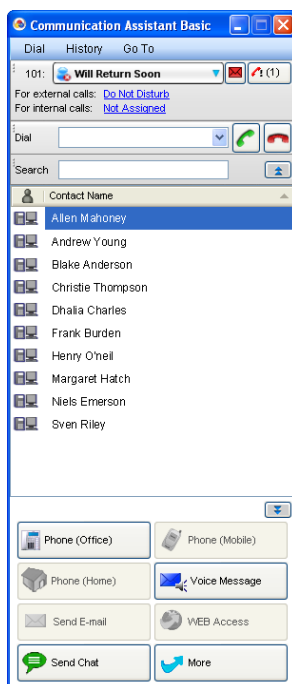
Kontaktlista med närvarostatus

Det är enkelt att ringa samtal med hjälp av en konfigurerbar kontaktlista på datorn där du snabbt och enkelt kan leta rätt på önskad kontakt. Du kan också se andra anknýtningars telefon och dator status samt frånvaromeddelande i kontaktlistan innan du ringer.

CA Pro Kontaktlista



CA Basic Kontaktlista





Närvarofönster



- När du tar emot ett samtal från någon som finns med i kontaktlistan så visas informationen om den personen.
- Om du är inloggad och inte använder datorn på en viss tid visas ett frånvaromeddelande med information om veckodag och din dators tid då du senast använde den.
- Datorikonens färg i kontaktlistan anger inloggningsstatus för kontakten:

 : Användaren är inloggad.

 : Användaren är inloggad men det automatiska frånvaromeddelandet har aktiverats.

 : Användaren är inte inloggad.

CRM-integrering

Du kan ringa direkt från program för CRM (Customer Relationship Management) med hjälp av TAPI. Du kan också ringa med Microsoft® Office Outlook® 2003/2007 utan att använda TAPI. När du installerar CA på en dator läggs ett nytt verktygsfält till i Outlook med en uppringningsruta, svarsknapp och avslutningsknapp.

Anm

Den här funktionen fungerar inte med all CRM-programvara beroende på dess specifikationer.

Samtalshistorik

Du kan visa historik för inkommande och utgående samtal. För varje samtal visas information om samtalsmottagare och samtalslängd, tidpunkt, och om samtalet blev besvarat. Du kan också spara historiken i en csv-fil.

Frånvaromeddelande/Vidarekoppla/Stör ej

Du kan ändra inställningarna för meddelanden om frånvaro och stör ej (DND – Do not disturb) för din anknnytning.

När du ändrar frånvaromeddelande kan dina inställningar för vidarekoppling och stör ej ändras automatiskt och ett speciellt funktionsnummer, som t.ex. "elektronisk låsning av anknnytning", kan slås automatiskt.

Styra samtal

När ett samtal startas visas funktionsknapparna automatiskt på datorn och med hjälp av dessa kan du vidarekoppla ett samtal, pausa ett samtal och inleda ett flerpartssamtal.

Integrera IP-kamera (kameror i serien Panasonic HX-HCM/BB-HCM/BL-C)

Om det finns en Panasonic IP-kamera i nätverket kan du visa bilder eller strömma video från IP-kameran samtidigt som du talar med den andra parten (t.ex. anknnytning, porttelefon).

Anm

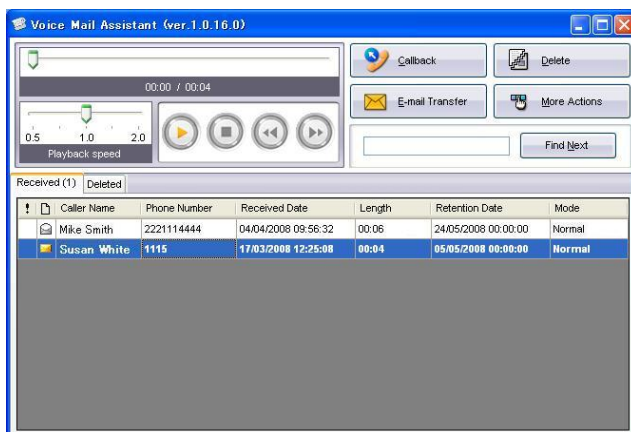
För den här funktionen krävs Internet Explorer® version 6.0 eller högre.

Integrera talhanteringssystem

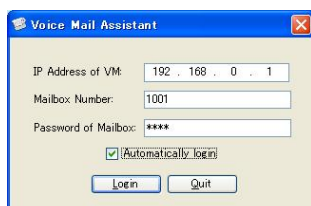
Du kan spela in samtal till röstbrevlådan automatiskt eller manuellt. När du får ett meddelande i din röstbrevlåda visas en meddelande väntar indikering.

Integrera Voice Mail Assistant

Om du klickar på ikonen för meddelande väntar och väljer **Call Voice Mail** kan du styra din röstbrevlåda från datorn med hjälp av Voice Mail Assistant.



- För att kunna använda Voice Mail Assistant måste VM IP-adressen ställts in korrekt.



-
- Voice Mail Assistant använder 2 fasta portar: 20000 och 20001.
 - Du kan anpassa röstbrevlådan t.ex. genom att konfigurera ett notifieringsschema.

Anm

För att använda den här funktionen behöver röstbrevlådan ha programvaruversion 2.1 (huvudprogramversion 2.50 eller senare).

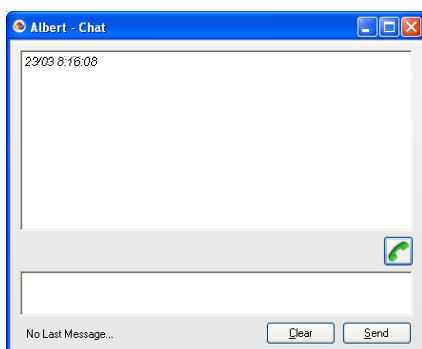
IP Softphone

Du kan använda den inbyggda IP Softphonen. En aktiveringskod för KX-NCS32xx måste finnas installerad på företagsväxeln (PBX).

Du kan spela in alla telefonsamtal på datorn om du har installerat en KX-NCS81xx-licens på datorn.

Chatt

Du kan starta en chattsession med andra CA-användare. Den här funktionen är användbar om du t.ex. vill bekräfta om en kollega är tillgänglig för ett telefonsamtal.



- För chattsessioner används 1 tillgänglig port i intervallet 42525–42534.

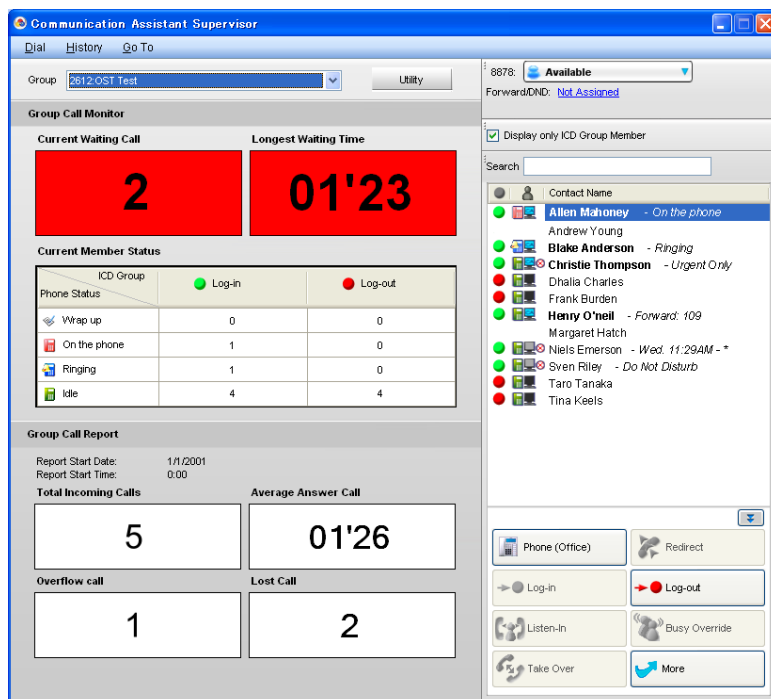
Kontroll av systemkortnummer

Om du loggar in på en anknötning som har administratörsbehörighet i sin serviceklass på företagsväxeln (PBX) kan du lägga till, redigera och ta bort poster i kortnummerlistan.

Du kan även kopiera poster från samtalshistoriken.

Övervakningsfunktioner

Om du loggar in på CA som övervakare kan du övervaka status för inkommande samtalgrupper, lyssna på konversationer, ta över samtal och utföra andra övervakande funktioner.



Anm

- För att använda funktionen för att lyssna på samtal måste din anknötning ha samtalsövervakning aktiverat i serviceklassinställningarna på företagsväxeln (PBX).
- För att använda funktionerna förbigång vid upptaget/ta över samtal måste din anknötning ha funktionen för förbigång vid upptaget aktiverad i serviceklassinställningarna på företagsväxeln (PBX).

Jämförelse av funktioner

CA har 3 funktionslägen: Basic, Pro och Övervakare (Supervisor). I följande tabell sammanfattas de funktioner som är tillgängliga för varje läge.

Läge	Basic	Pro	Supervisor
Visa andra anknötningars närvaro i huvudmenyn	Nej	Ja	Ja
Max antal kontakter	10	1000	1000
Max historiklängd	10 samtal	1000 samtal	1000 samtal
Inloggning/utloggning från ICD-grupp	Nej	Ja	Ja
Lyssna/Förbigång vid upptaget/ta över	Nej	Nej	Ja
Övervakare för inkommande samtalsgrupp (ICD-grupp)	Nej	Nej	Ja

Anm

- En CA-aktiveringskod för önskat antal användare måste registreras i företagsväxeln (PBX). Se installationshandboken för KX-NCP500/KX-NCP1000 för information om aktiveringskoderna.

- Du måste aktivera CA-läge för de anknýtningar som ska använda CA i inställningarna för företagsväxeln (PBX).
- För att använda övervakarläge måste du ställa in lämpligt anknýttningsnummer som ICD-gruppövervakare i inställningarna för företagsväxeln (PBX).
- CA Pro har en testversion för 60 dagar där du kan använda alla funktionerna i CA Pro utan att installera aktiveringskoden (CA Pro testversion). Testperioden på 60 dagar startar när du installerar CA på en dator.
- Upp till 5 användare kan använda CA Basic utan att installera en aktiveringskod.

Inloggningskapacitet

Totalt 128 användare kan samtidigt logga in på CA.

Följande tabell visar maximalt antal användare som kan logga in för varje läge.

Inloggningsläge/program	Antal användare
CA Basic	128
CA Pro	128
CA Pro trial	2
CA Supervisor	4

Uppringningsinställningar

När du ringer ett externt samtal till någon i kontaktlistan eller från ett CRM-program, eller när du kopierar ett externt telefonnummer till CA från ett annat program, så ändras numret i enlighet med inställningarna för uppringning.

Exempel

Kopiera ett telefonnummer från ett annat program.

```

Thank you very much for your time.

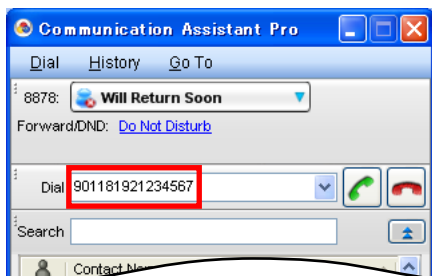
*****
Michael Victor

Tokuoka Kikaku

Phone: +81-92-123-4567
Fax: +81-92-123-5678
*****

```

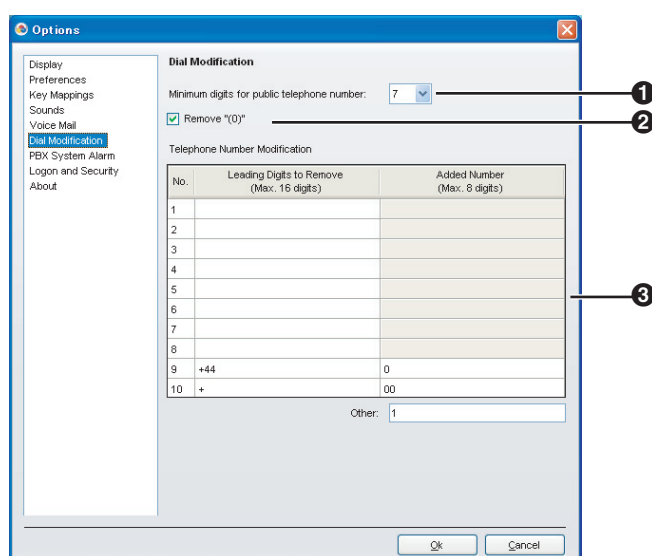
Klistra in numret i CA:s uppringningsruta genom att trycka CTRL+V.



Telefonnumret ändras automatiskt i enlighet med användarens inställningar.

1. I menyn **Go To** väljer du **Options**, och sedan **Dial Modification**.

Följande fönster visas:



1 Minimum digits of public telephone number

Anger minsta antalet siffror som krävs för att det ska ses som ett externt telefonnummer. Om antalet siffror som anges är lägre än den angivna värdet så kommer det inte att behandlas som ett externt samtal. Standardinställningen är 7. Till exempel finns följande standardinställningar:

1234576 = 7 siffror → Externt telefonnummer

123456 = 6 siffror → Inte ett externt telefonnummer

2 Kryssruta **Remove "(0)"**

Tar bort strängen "(0)" från ett kopierat extern telefonnummer.

[Exempel]

+81-(0)1-2345-6789P12 → +81-1-2345-6789P12

3 Telephone Number Modification

Ett uppringt nummer modifieras enligt tabellen Telephone Number Modification.

[Exempel]

Inställningar för uppringning

Nr	Ta bort inledande siffror (Högst 16 siffror)	Lägg till siffror (Högst 8 siffror)
1	+8192	

Nr	Ta bort inledande siffror (Högst 16 siffror)	Lägg till siffror (Högst 8 siffror)
2	+81	0
3	+	001
4	092	

Ändringar

Slaget nummer	Motsvarande tabellnr.	Borttagna siffror	Tillagda siffror	Ändrat nummer
+81-92-123-4567	1	+8192	—	123-4567
+81-3-111-4444	2	+81	0	03-111-4444
+44-66-111-4444	3	+	001	001-44-66-111-4444
092-111-8888	4	092	—	111-8888

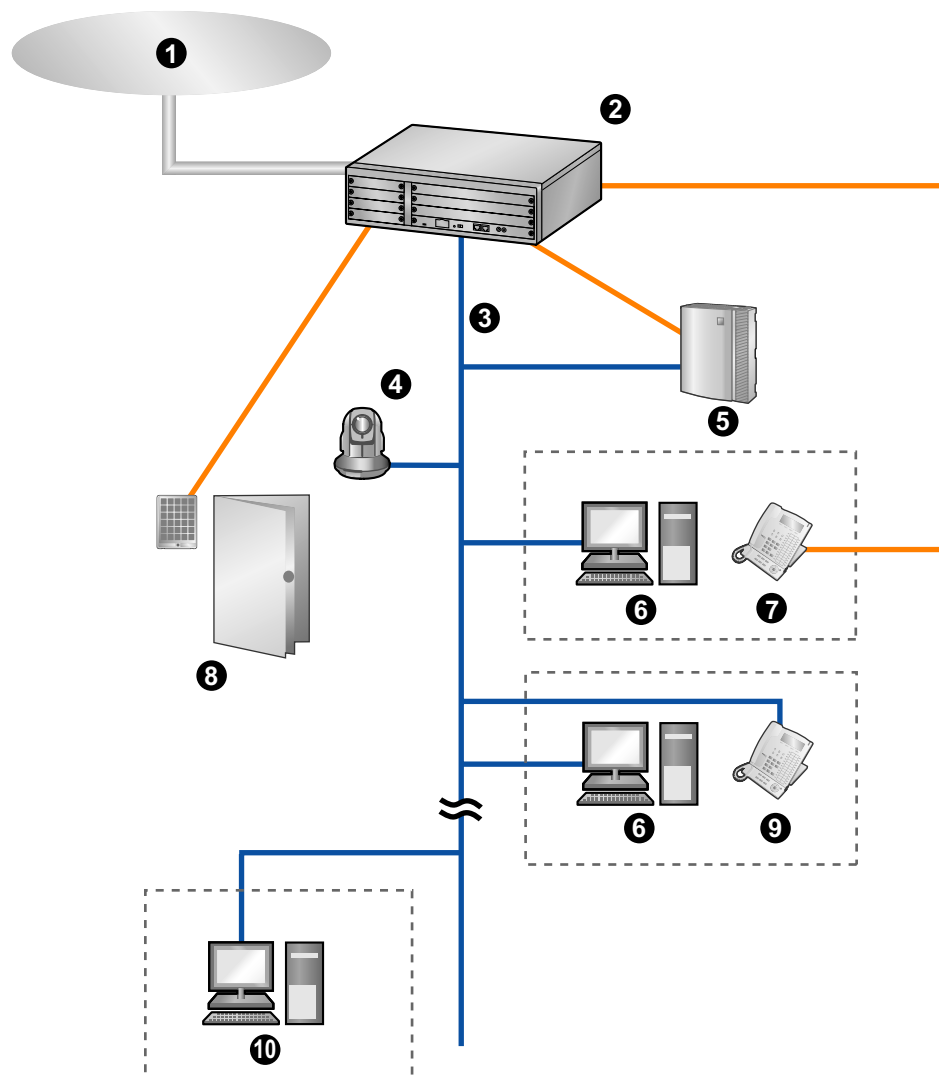
2. Konfigurera **Minimum digits of public telephone number**, **Remove "(0)"**, och tabellen **Telephone Number Modification** efter eget önskemål.
3. Klicka på **OK**.

Villkor

- Följande telefontyper kan användas med CA: Digitala systemtelefoner (DPT), Analoga systemtelefoner (APT), IP-systemtelefoner (IP-PT), IP Softphones, Bärbara telefoner (PS), Analoga telefoner (SLT).
- Om du försöker logga in på CA via en analog telefonlinje, kan du inte använda besvara samtal, hämta parkerat samtal, förbigång vid upptaget, lyssna på, ändra samtalsspärr, eller samtal väntar i CA.
- Samtalsstyrningsfunktioner, inklusive att ringa samtal, stöds inte med en bärbar telefon (PS).
- Om du försöker logga in på CA med fel lösenord för ett visst anknyningsnummer ett fördefinierat antal gånger så kommer detta CA-lösenord att blockeras. När detta sker blockeras även anknyningsens PIN. Denna blockering av PIN-koden kan tas bort med hjälp av PT Manager och blockeringen av CA-lösenordet tas då också bort.
- VM-menyfunktionen för en systemtelefon med display ska inaktiveras i serviceklassinställningarna i talhanteringssystemet. Om det inte inaktiveras kan du inte spela in ett meddelande för röstbrevlådan i CA.
- Om inställningarna för företagsväxeln ändras, måste du starta om CA för att ändringarna ska gälla i CA.
- Samtal som du ringer eller besvarar på din anknyning när du inte är inloggad på CA kommer inte att registreras i samtalsloggen.
- Innehåll och design av programvaran kan ändras utan föregående meddelande.

2 Kopplingschema för systemet

I figuren nedan visas ett exempel på en konfigurering av ett nätverk som använder CA.



Fjärrkontor

- ❶ Telefonbolag
- ❷ Panasonic KX-NCP-serie företagsväxel (PBX)
- ❸ LAN
- ❹ Panasonic nätverkskamera
- ❺ Talhanteringssystem
- ❻ Dator med CA
- ❼ Systemtelefon eller analog telefon
- ❽ Porttelefon och dörröppnare
- ❾ IP-systemtelefon
- ❿ Dator med CA och Softphone

3 Systemkrav

I tabellen nedan sammanfattas lägsta och rekommenderade krav för att köra CA.

	Lägsta krav	Rekommenderas
CPU	Processor med 1,0 GHz Intel® Pentium®/ Celeron® eller likvärdig CPU	2,0 GHz Intel Pentium/Celeron-processor eller likvärdig CPU
RAM	128 MB	1024 MB
OS	Microsoft Windows® XP Professional Service Pack 2 eller senare Windows Vista®	Windows XP Professional Service Pack 2 eller senare Windows Vista
Hårddisk	1,5 GB tillgängligt utrymme	2,0 GB tillgängligt utrymme
Videoupplösning	1024 × 768	1280 × 1024
Gränssnitt	10Base-T	10/100Base-T

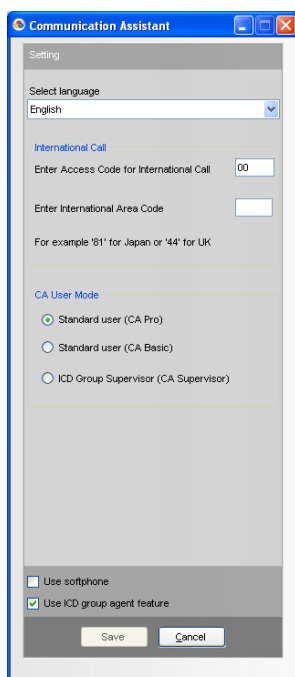
4 Programinstallation

4.1 Installera och starta Communication Assistant

1. Dubbelklicka på "Setup.exe" och följ anvisningarna på skärmen för att installera CA.



2. När du startar CA första gången, visas nedanstående skärmbild.



Välj språk, ange accesskod för utlandssamtal och internationell landskod.

Du måste ange internationell landskod för att kunna fortsätta.

Ange funktionsläge:

- Standardanvändare (CA Pro): Logga in i Pro-läge.
- Standardanvändare (CA Basic): Logga in i Basic-läge.
- ICD-gruppövervakare (CA Supervisor): Logga in i övervakarläge.

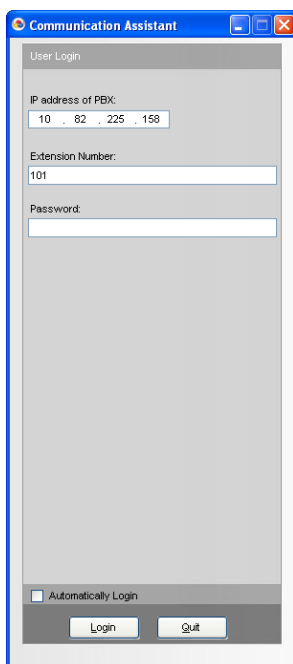
Anm

Se Jämförelse av funktioner (Sida 7) för en sammanfattning av de olika lägena.

3. Klicka på **Save**.

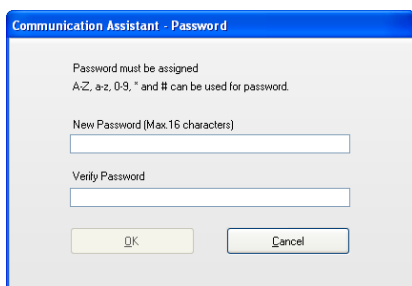
4.1 Installera och starta Communication Assistant

4. Ange IP-adress för den företagsväxel (PBX) som du ansluter till, ditt anknyningsnummer och ditt lösenord. Om det är första gången du loggar in på den här anknyningen, lämna fältet för lösenord tomt.



The screenshot shows the 'Communication Assistant' window with a 'User Login' section. It contains three input fields: 'IP address of PBX:' with the value '10 . 82 . 225 . 158', 'Extension Number:' with the value '101', and 'Password:' which is empty. At the bottom, there is a checkbox for 'Automatically Login' which is unchecked, and two buttons: 'Login' and 'Quit'.

5. Om du får logga in med ett tomt fält för lösenordet så visas sen en dialogruta där du ombeds att skapa ett lösenord. Ange ett lösenord i **New Password** och skriv sedan in det igen i **Verify Password**.



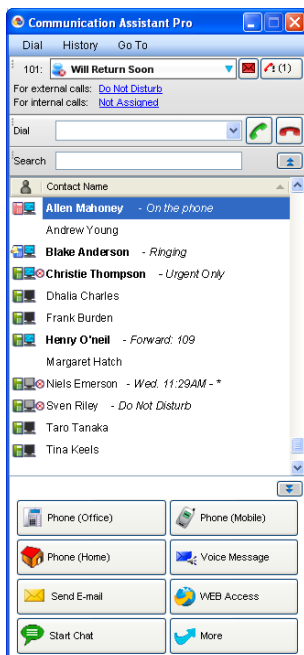
The screenshot shows a dialog box titled 'Communication Assistant - Password'. It contains the text 'Password must be assigned' and 'A-Z, a-z, 0-9, * and # can be used for password.' Below this are two input fields: 'New Password (Max. 16 characters)' and 'Verify Password'. At the bottom, there are two buttons: 'OK' and 'Cancel'.

Klicka på **OK**.

VIKTIGT

För att förebygga obehörig åtkomst till ditt CA-konto, välj ett lösenord som är minst 5 tecken långt och innehåller en kombination av bokstäver och siffror.

Om du har angett ett nytt lösenord visas huvudskärmbilden för CA.



4.2 Avinstallera Communication Assistant

1. För att avinstallera CA gör på något av följande sätt.
 - Gå till menyn **Start** och välj **Alla program** → **Panasonic** → **Communication Assistant** och välj sedan **Avinstallera**.
 - Gå till Kontrollpanelen och dubbelklicka på **Lägg till eller ta bort program**, välj **Communication Assistant** och klicka sedan på **Ta bort**.

Panasonic Communications Co., Ltd.

1-62, 4-chome, Minoshima, Hakata-ku, Fukuoka 812-8531, Japan

Copyright:

Detta material är upphovsrättsskyddat av Panasonic Communications Co., Ltd., och får endast kopieras för eget bruk. All annan kopiering, i sin helhet eller delar, är otillåtet utan skriftligt godkännande från Panasonic Communications Co., Ltd.

© 2008 Panasonic Communications Co., Ltd. Alla rättigheter förbehålles.