

# FITSI

## CTI Client und Instant Messenger für FATS2 Benutzer

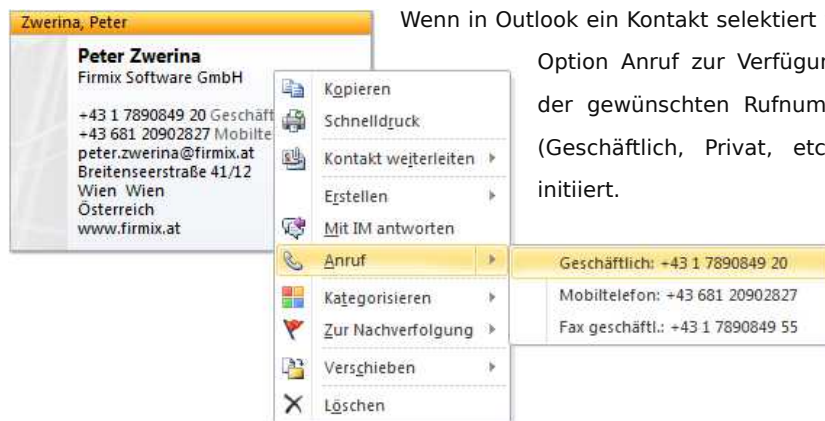
### Abgehende Anrufe mittels FITSI Kontaktsuche

FITSI sucht in allen verfügbaren Kontaktdatenquellen (Outlook Versionen 2007 bis 2016, FATS2 Server, LDAP Verzeichnisse, Thunderbird, Google Kontakte) über die Eingabe von Vor- oder Nachnamen die Zielperson. Mit Mausclick wird der Anruf initiiert.

### Abgehende Anrufe über FITSI Rufnummerneingabe

Die zu wählende Rufnummer kann in FITSI eingegeben werden. Rufnummern können aus anderen Windows Programmen mittels Copy/Paste in das Eingabefeld kopiert werden. Mit Mausclick oder durch Drücken der Eingabetaste wird der Anruf initiiert.

### Abgehende Anrufe über Outlook



### Kontaktanzeige bei eingehenden Anrufen

Bei ankommenden Anrufen werden die Kontaktdatenquellen zur Rufnummernauflösung durchsucht. Sollte die Rufnummer aufgelöst werden können, dann wird über ein Popup Fensters Vor- und Nachname des Anrufers angezeigt.



### Ruflisten

Alle Anrufe (abgehend, eingehend erfolgreich, verpasst) werden in einer Rufliste angezeigt. In dieser Rufliste kann nach Rufnummer und Kontakt gesucht werden und dadurch kann die Rufhistorie eines Anrufes zu einem Kontakt angezeigt werden.

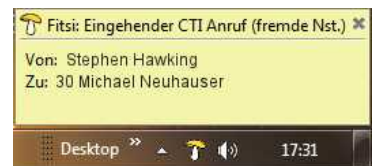
### Wähltastatur

Für Computer mit Touchscreen steht bei Bedarf eine Wähltastatur zur Verfügung.



## Anrufübernahme

Anrufe zu am FATS2 Server vorkonfigurierten Nebenstellen können über ein FITSI Popup Fenster mit Rufnummer und (wenn in einer Kontaktdatenquelle vorhanden) mit Namen angezeigt werden. Bei Bedarf kann dieser Anruf durch Click auf das Popup Fenster herangeholt werden (Anrufübernahme, Call Pickup).



## Anrufweiterleitung ohne Rückfrage

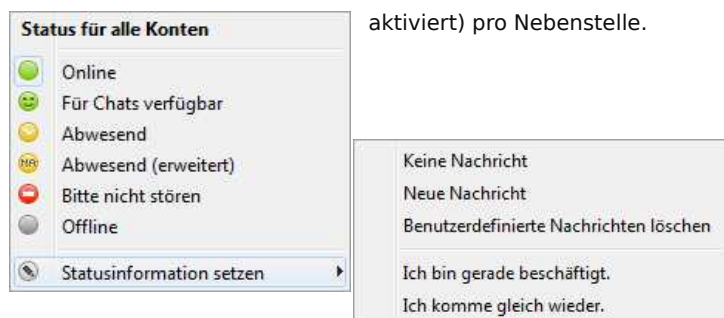
Ein aktuelles Gespräch kann über einen Mausklick weiterverbunden werden (Verbinden ohne Rückfrage; Blind Transfer). Während des Anrufes wahlweise die Zielrufnummer eingeben oder die Zielrufnummer im FITSI Eingabefeld suchen und den Button "Aktuelles Gespräch weiterleiten" drücken (alternativ: Tastenkombination Shift/Enter).



## Präsenzmanagement



Der FITSI Benutzer hat die Möglichkeit seine Verfügbarkeit für andere Teilnehmer (bestätigte Kontakte) festzulegen und entsprechend sichtbar zu machen. Zusätzlich zu dieser Statusinformation sehen diese Teilnehmer in deren FITSI auch den Telefonstatus (frei, läuten, besetzt, Anrufumleitung aktiviert, DND aktiviert) pro Nebenstelle.



Bei FATS2 Systemen, die mit einem Zeiterfassungssystem verbunden sind wird zusätzlich zum Telefonstatus auch die zur Verfügung stehende Zeiterfassungsinformation der bestätigten Kontakte angezeigt.

## Instant Messaging (Chat)



FITSI bietet eine integrierte Instant Messenger Funktion. Damit können Chats mit anderen Teilnehmern des FATS2 System durchgeführt werden. Ein im FATS2 System integrierter XMPP Server ermöglicht den Nachrichtenaustausch. Zusätzlich zu Nachrichten zwischen 2 Teilnehmern können von den Teilnehmern Chaträume eingerichtet werden. Damit können innerhalb der Organisation z.B. themenspezifische, abteilungsspezifische Kurznachrichten zwischen mehreren Teilnehmern ausgetauscht werden. Jeder Teilnehmer kann jederzeit seinen Messenger Status setzen und seinen Avatar wählen (Bildimport via Datei oder PC-Kamera).



## Auto Provisioning

Benutzer melden sich bei der Erstinstallation mit dem FATS2 Benutzernamen und Passwort an. Der FATS2 Server versorgt FITSI automatisch mit der entsprechenden Konfiguration.