



OSPC v211 angeschlossen an Integral 55 / Integral Enterprise



Benutzerhandbuch

User's guide

Manual de usuario

Manuel utilisateur

Manuale d'uso

Gebruikersdocumentatie

1. OSPC	11
2. Einleitung	12
2.1 Über die Anleitung	12
2.1.1 Welche Ausgabe liegt vor?	12
2.1.2 Wo finden Sie weitere Informationen?	12
2.1.3 Gedrucktes Exemplar erstellen	12
2.2 Hardware	13
2.2.1 Personalcomputer	13
2.2.2 Die Anwendung OSPC	14
2.2.3 Vermittlungsapparat OS13/33	14
2.2.4 Telefonanlage	14
2.2.5 Datenbank	14
2.3 Besondere Leistungsmerkmale	14
2.4 OSPC Neuheiten Version 210	15
2.5 OSPC Neuheiten Version 211	15
3. Kurzanleitung	16
3.1 Windows Einführung	16
3.1.1 Mauszeiger	16
3.1.2 Mit der Maus arbeiten	16
3.1.3 Schaltflächen	17
3.1.4 Systemmenüfeld	17
3.1.5 Dialog	17
3.1.6 Shortcuts	17
3.2 Installation	17
3.3 Konfiguration	17
3.4 Starten von OSPC	18
3.4.1 Anmeldefenster	18
3.4.2 Version abfragen	18
3.4.3 Sprache	19
3.5 Telefonieren mit abgeschlossenem Vermittlungsplatz	19
3.5.1 Abfragen eines Platzanrufs	19
3.5.2 Voraussetzung um einen Notruf absetzen	19
3.5.3 Notruf absetzen	20
3.6 Einstellungen beim Einloggen	20
3.6.1 Benutzer	20
3.6.2 Arbeitsprofil	21
3.7 Einloggen / Aufschließen	21
3.8 Anmelden / Einschalten	21
3.9 Intern nach Extern vermitteln	22
3.10 Extern nach Intern vermitteln	22
3.11 Abmelden / Abschalten	23
3.12 Ausloggen / Abschließen	23
3.13 Beenden	23
3.14 Hauptdialog	23
3.14.1 Titelleiste	23
3.14.2 Menüleiste	23
3.14.3 Symbolleiste	24
3.14.4 Statusleiste	24
3.15 Menüs und Befehle	24
3.15.1 Befehle des Menüs OSPC	24
3.15.2 Befehle des Menüs Ansicht	24
3.15.3 Befehle des Menüs Bearbeiten	25
3.15.4 Befehle des Menüs Hilfe	27
3.16 Symbole und Funktionen der Symbolleiste	27
3.16.1 Symbole und Bedeutung	27
3.16.2 PC-OS Verbindung fehlerhaft	30
3.17 Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten	30
3.17.1 Abbildung eines Tastenblocks	30

3.17.2 Öffnen des Tastenblocks	30
3.17.3 Liste aller Funktionstasten	31
3.17.4 Hotkeys	33
3.18 Aufbau des Dialogs Vermittlung	34
3.18.1 Abfrage-Visitenkarte	34
3.18.2 Zuteil-Visitenkarte	35
3.18.3 Betriebsarten der Visitenkarten	35
3.18.4 Ruhebetrieb einer Visitenkarte	35
3.18.5 Arbeitsbetrieb einer Visitenkarte	35
3.18.6 Multifunktionsfläche	35
3.18.7 Verändern der Größe	36
3.18.8 Fokussteuerung standard/erweitert	36
3.19 Anmelden und Abmelden	36
3.19.1 Anrufverteilung	37
3.19.2 Platzstati	37
3.19.3 Anmelden	37
3.19.4 Abmelden	38
3.20 Bedienen der Anwendung	38
3.20.1 Bedienen mit der Maus	38
3.20.2 Bedienen mit der PC-Tastatur	39
3.20.3 Was bedeutet Fokussteuerung (nur CS I55)	39
3.20.4 Bedienen mit Hotkeys	39
3.20.5 Zuordnung der Multifunktionsfläche und PC-Tastatur	39
3.20.6 Arbeiten mit dem Nummernblock der PC-Tastatur	40
3.20.7 Wählen von Befehlen mit der PC-Tastatur	40
3.21 Synchrone Bedienung OSPC und OS13/OS33	40
3.21.1 Synchrone Bedienung	40
3.21.2 Keine synchrone Bedienung möglich	41
3.21.3 Bedienung nur mit OSPC möglich	41
3.21.4 Ähnliche Bedienung	41
3.22 Telefonieren wie gewohnt	41
3.22.1 Voraussetzung	42
3.22.2 Anrufen eines internen Teilnehmers	42
3.22.3 Anrufen eines externen Teilnehmers	42
3.23 Führen eines Gesprächs	42
3.23.1 Voraussetzung	42
3.23.2 Benutzen des Hörers	42
3.23.3 Was ist ein Headset	42
3.23.4 Benutzen eines Headset	43
3.23.5 Was bedeutet Freisprechen	43
3.23.6 Was bedeutet Lauthören	43
3.23.7 Mikrofon	43
3.24 Pausieren	43
3.24.1 Voraussetzung	44
3.24.2 Pausieren	44
3.24.3 Wieder anschalten	44
3.25 Benutzen der Hilfe-Funktion	44
3.25.1 Kurztipps	44
3.25.2 Erhalten von Kurztipps für Schaltflächen	44
3.25.3 Erhalten von Kurztipps für Befehle	44
3.25.4 Öffnen des Inhaltsverzeichnis	45
3.25.5 Aufrufen einer kontextbezogenen Hilfe	45
3.25.6 Nach einem bestimmten Wort suchen	45
3.26 Beenden von OSPC	45
4. Anrufe vermitteln	46
4.1 Vermitteln eines Anrufes	46
4.1.1 Voraussetzung	46
4.1.2 Auf eine freie Nebenstelle	46

4.1.3	Auf eine besetzte Nebenstelle ohne Aufschalten	46
4.1.4	Auf eine besetzte Nebenstelle mit Aufschalten	47
4.1.5	Nebenstelle während des Verbindens ändern	47
4.1.6	Hinweise - Auf eine besetzte Nebenstelle vermitteln	47
4.1.7	Makeln	47
4.2	Anrufschutz durchbrechen	48
4.3	Dreierkonferenz	48
4.3.1	Makeln während einer Konferenz	48
4.4	Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln	49
4.4.1	Vermitteln einer beliebigen Amtsleitung	49
4.4.2	Bestimmte Amtsleitung vermitteln	49
4.5	Freie Amtsleitung finden und belegen (Bündeln)	50
4.5.1	Öffnen des Bündelmenüs	50
4.5.2	Zustände der Bündel	50
4.5.3	Über bestimmte Amtsleitung telefonieren	50
4.5.4	Bündelmenü schließen	50
4.6	Kettengespräch	51
4.6.1	Kettengespräch einleiten	51
4.6.2	Kettengespräch löschen	51
4.6.3	Hinweise	51
4.7	Anrufer warten lassen	51
4.8	Platzüberweisung (zu anderen OS)	52
4.8.1	Überwiesene Gespräche übernehmen	52
4.8.2	Gespräch an anderen Vermittlungsapparat überweisen	52
5.	Gezieltes Annehmen	54
5.1	Voraussetzungen	54
5.1.1	Welche Abfragetasten gibt es?	54
5.1.2	Anrufarten	55
5.1.3	Anrufart und Abfragetasten zuordnen	56
5.2	Overload Anzeige 1 in Abfragetasten	56
5.2.1	Voraussetzung	56
5.2.2	Beispiel	56
5.3	Wiederanrufer annehmen	57
5.3.1	Voraussetzung	57
5.3.2	Wiederannehmen eines Anrufs	57
5.3.3	Überweisen des Anrufs zur gleichen Nebenstelle	57
5.3.4	Überweisen des Anrufs an eine andere Nebenstelle	57
5.4	Erneuten Anrufer annehmen	57
5.4.1	Voraussetzung	57
5.4.2	Annehmen eines erneuten Anrufs	57
5.5	Internen Teilnehmer annehmen	58
5.5.1	Voraussetzung	58
5.5.2	Annehmen eines internen Anrufs	58
5.6	Platzanruf annehmen	58
5.6.1	Voraussetzung	58
5.6.2	Annehmen eines Platzanrufs	58
5.7	Eintreten (Amtsgespräch aus Rückfrage)	58
5.7.1	Voraussetzung	59
5.7.2	Übernehmen des Amtsgesprächs	59
6.	Anwendungen	60
6.1	Tonband starten und stoppen	60
6.1.1	Voraussetzung	60
6.1.2	Aufzeichnung starten	60
6.1.3	Aufzeichnung stoppen	60
6.2	Favoriten nutzen	60
6.2.1	Favoriten öffnen	61
6.2.2	Erzeugen von Favoriten	61
6.2.3	Anzeige Favoriten	61

6.2.4 Informationen eines Favoriten	61
6.2.5 Wählen aus Favoriten	61
6.2.6 Entfernen eines Favoriten	61
6.3 Besetztanzeige	61
6.3.1 Eigenschaften der Besetztanzeige	62
6.3.2 Registerkarte wechseln	62
6.3.3 Voraussetzungen-Besetztanzeige	63
6.3.4 Konfiguration	63
6.3.5 Verbinden eines Teilnehmers	63
6.3.6 Kalenderfunktionen	64
6.3.7 Wählen eines Eintrags	64
6.3.8 Öffnen der Besetztanzeige	64
6.3.9 Zustände der Besetztanzeige	64
6.3.10 Teilnehmer finden	65
6.4 Kalenderfunktionen	65
6.5 Anrufliste	66
6.5.1 Anrufliste öffnen	66
6.5.2 Eintrag löschen	66
6.5.3 Anrufliste schließen	66
6.5.4 Alle Einträge löschen	67
6.5.5 Eintrag wählen	67
6.6 Gebührenanzeige	67
6.6.1 Voraussetzungen	67
6.6.2 Erfassen von Gebühren	67
6.6.3 Anzeige von Gebühren	67
6.6.4 Informationen des Anrufs	67
6.7 Amtsberechtigung umschalten	68
6.7.1 Voraussetzung	68
6.7.2 Amtsberechtigung umschalten	68
6.8 Wählen mit Zielwahl	68
6.8.1 Voraussetzung	68
6.8.2 Betriebszustände der Zielwahltasten	68
6.8.3 Wählen mit Zielwahl	69
6.8.4 Zielwahl mit Vermittlungsapparat	69
6.9 Weltzeit anzeigen	69
6.9.1 Voraussetzung	69
6.9.2 Weltzeit öffnen	69
6.10 MFV Wahl	69
6.10.1 Voraussetzung	69
6.11 Informationen zu Verbindungen	70
6.11.1 Voraussetzungen	70
6.11.2 Informationsliste zur Identifizierung	70
6.11.3 Informationen anzeigen	70
6.12 ITB Liste	70
6.12.1 Öffnen der ITB-Liste	71
6.12.2 Löschen eines Eintrages	71
6.12.3 ITB Eintrag anrufen	71
6.12.4 Dialogfenster konfigurieren	71
6.12.5 Eigenschaften der ITB-Liste	71
6.12.6 Vermittlungsapparate Telefonbuch	72
6.12.7 Suche über Namenseingabe	72
6.12.8 Suche mit Platzhaltern	72
6.12.9 Ändern eines Eintrages	73
6.12.10 Suchkriterien Übernahme in das TB	73
6.12.11 Teilnehmerstatus	73
6.13 Netzweite Besetztanzeige	73
6.13.1 Voraussetzung Netzweite Besetztanzeige	73
6.13.2 Eigenschaften	74

6.13.3 Öffnen der Konfiguration	74
6.13.4 Konfiguration	74
6.13.5 Eigenschaften Dialogfenster	74
6.13.6 Öffnen der Netzweiten Besetztanzeige	74
6.14 Vermittlungsplätze beaufsichtigen	75
6.14.1 Voraussetzung	75
6.14.2 Aufsichtsplatz öffnen	75
6.14.3 Anzeigen auswerten	75
6.14.4 Aufsichtsplatz Stati-Symbole	76
6.14.5 Angaben löschen	76
6.15 Voranzeige	76
6.15.1 Überblick	76
6.15.2 Voranzeige öffnen	76
6.15.3 Anruf annehmen	77
6.16 PUM	77
6.16.1 Voraussetzungen	77
6.16.2 PUM öffnen und wählen	77
6.16.3 Signalisierung von Farben	77
6.16.4 Rufnummer	78
6.16.5 Agent ein- und ausloggen	79
6.16.6 Eigenschaften	79
6.17 Wahlwiederholung	79
6.17.1 Anzeige	79
6.17.2 Symbole der erw. Wahlwiederholung	80
6.17.3 Öffnen der Wahlwiederholung	80
6.17.4 Speichern eines Eintrages	80
6.17.5 Wählen eines Eintrags	80
6.17.6 Löschen eines Eintrags	81
6.17.7 Löschen aller Einträge	81
6.18 Interne Rufnummer unterdrücken	81
6.18.1 Voraussetzung	81
6.18.2 Anonym anrufen	81
6.18.3 Unterdrückung beenden	81
6.19 Tonruf	81
6.19.1 Voraussetzungen	82
6.19.2 Aus- oder einschalten	82
6.20 Telefonbuch nutzen	82
6.20.1 Funktionen des Telefonbuches	83
6.20.2 Was ist ein Dataset?	83
6.20.3 Dataset Informationen	84
6.20.4 Mehrere Datenquellen nutzen	85
6.20.5 Suche im Telefonbuch	85
6.20.6 Aus dem Dataset wählen	86
6.20.7 Neue Nachricht in Outlook erzeugen	86
6.20.8 Öffnen einer Adresse im Browser	87
6.20.9 Bearbeiten eines Telefonbucheintrags	87
6.20.10 Ändern der Spalten von Suchmasken	88
6.20.11 Eintrag ins ITB des OS33/13 übernehmen	88
6.20.12 Abwesenheitsanzeige	88
6.20.13 Datensätze löschen	88
6.21 Teilnehmereigenschaften nutzen	88
6.22 Top 100 benutzen	89
6.22.1 Top 100 erzeugen	90
6.22.2 Top 100 öffnen	90
6.22.3 Anzeigen eines Top 100 Eintrages	90
6.22.4 Aktualisieren der Top 100	90
6.23 VIP View	90
6.23.1 Voraussetzungen	91

6.23.2	VIP-View öffnen	91
6.23.3	Zustände der VIP-View	91
6.23.4	VIP-View Eintrag wählen	92
6.23.5	Teilnehmer verbinden	92
6.24	Arbeiten mit Containern	92
6.24.1	Container erzeugen	93
6.24.2	Arbeiten mit Containern	93
6.24.3	Container verschieben	93
6.24.4	Register verschieben	93
6.24.5	Containertitel ändern	93
6.24.6	Container wechseln	93
7.	Konfiguration	94
7.1	Akustik einstellen	94
7.1.1	Ändern der Akustik	94
7.1.2	Lautstärke des Hörers	94
7.1.3	Lautstärke des Lautsprechers	94
7.1.4	Lautstärke des Tonrufs	94
7.1.5	Klang des Tonrufs	95
7.1.6	Soundkarte	95
7.2	Kennwort ändern	95
7.3	Notrufnummer eingeben	95
7.3.1	Voraussetzung	95
7.3.2	Nummer eingeben	95
7.4	Schriften ändern	96
7.4.1	Eigenschaften der Schrift	96
7.4.2	Schriftgröße ändern	96
7.5	V.24 Einstellungen	96
7.5.1	Voraussetzungen	96
7.5.2	Parameter	96
7.5.3	Einstellungen beim Einloggen	97
7.5.4	Ändern der Parameter während OSPC Benutzung	97
7.6	Telefonbuch	97
7.6.1	Übersicht Dataset	97
7.6.2	Register und Felder des Datasets konfigurieren	98
7.6.3	Erzeugen, ändern oder löschen eines Felds	100
7.6.4	Exportieren eines Telefonbuchs	100
7.6.5	Importieren eines Telefonbuchs	101
7.6.6	Datensätze löschen	101
7.6.7	Ziele importieren	101
7.6.8	Ziele exportieren	102
7.7	Abwesenheits Verwaltung	102
7.7.1	Voraussetzungen	102
7.7.2	Anzeige Abwesenheit	103
7.7.3	Abwesenheits-Verwaltung Start	103
7.7.4	Einstellungen	103
7.7.5	Passwort ändern	103
7.7.6	Abwesenheit einstellen - Outlook	103
7.7.7	OSPC WebAccess Admin Tool	104
7.8	OS auswählen	104
8.	Statistiken	105
8.1	Statistikdaten	105
8.1.1	Voraussetzungen zum Erzeugen	105
8.1.2	Aufzeichnungszeit	105
8.1.3	Aufzeichnungsintervall	105
8.1.4	Voraussetzung zum Auswerten	105
8.1.5	Aufgezeichnete Ereignisse	106
8.1.6	Auswerten einer Statistik	106
8.2	Einstellungen	106

8.2.1	Starten der Statistik	106
8.2.2	Einstellungen der Statistik	106
8.3	Darstellungen	107
8.3.1	...als Histogramm	107
8.3.2	...als Balkendiagramm	108
8.4	Statistiken exportieren	108
8.4.1	Statistikdaten exportieren	108
8.4.2	Modi beim Exportieren	108
8.4.3	Erläuterungen zur Exportdatei	109
8.4.4	Exportdatei aufbauen	109
8.5	Statistikdaten löschen	110
8.5.1	Löschen von Statistikdaten	110
8.5.2	Modi beim Löschen der Statistikdaten	111
9.	Benutzer bearbeiten	112
9.1	Benutzerverwaltung starten	112
9.1.1	Voraussetzungen	112
9.1.2	Benutzerverwaltung öffnen	112
9.1.3	Benutzer erzeugen	112
9.1.4	Benutzerverwaltung schließen	113
9.1.5	Notfall Benutzer	113
9.2	Angaben eines Benutzers	113
9.2.1	Name	113
9.2.2	Identifikationsnummer (Id)	113
9.2.3	Kennwort	113
9.2.4	Sprache	113
9.2.5	Typ	114
9.2.6	Berechtigungen der Benutzertypen	114
9.2.7	Akustische Signalisierung 2.Anruf	114
9.2.8	Statistik	115
9.2.9	Signalisierung	115
9.2.10	Fokussteuerung des Vermittlungsfensters	115
9.2.11	[ENTER] im Suchergebnis des Telefonbuchs	116
9.2.12	Suchergebnis aus dem Vermittlungsfenster	116
9.2.13	Besetztanzeige	116
9.3	Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen	116
9.3.1	Benutzer einfügen	116
9.3.2	Benutzer ändern	117
9.3.3	Benutzer kopieren	117
9.3.4	Benutzer löschen	117
9.4	Zuordnen von Arbeitsprofilen	117
9.4.1	Arbeitsprofile anzeigen	117
9.4.2	Zuordnen oder herausnehmen	117
10.	Arbeitsprofile	119
10.1	Aufbau des Menüs Arbeitsprofil	119
10.1.1	Voraussetzungen: Arbeitsprofil	119
10.1.2	Öffnen	119
10.1.3	Titelleiste	119
10.1.4	Menüleiste	119
10.1.5	Symbolleiste	119
10.1.6	Statusleiste	120
10.2	Menüstruktur von Bearbeiten Arbeitsprofil	121
10.2.1	Menüleiste	121
10.2.2	Befehle des Menüs Arbeitsprofil	121
10.2.3	Befehle des Menüs Bearbeiten	121
10.2.4	Befehle des Menüs Hilfe	122
10.3	Arbeiten mit einem Arbeitsprofil	123
10.3.1	Erzeugen eines Arbeitsprofils	123
10.4	Arbeitsprofil auswählen	123

10.4.1	Arbeitsprofil öffnen	123
10.4.2	Arbeitsprofil auswählen	124
10.4.3	Arbeitsprofil einfügen	124
10.4.4	Arbeitsprofil kopieren	124
10.4.5	Arbeitsprofil umbenennen	124
10.4.6	Arbeitsprofil löschen	124
10.4.7	Benutzer zuordnen	124
10.4.8	Arbeitsprofil Bearbeitung beenden	124
10.5	Ziele, Funktionen, Makros	125
10.5.1	Funktionen, Ziele oder Makros anzeigen	125
10.5.2	Tastenfelder anzeigen lassen	125
10.5.3	Funktionen, Ziele oder Makros zuordnen	125
10.5.4	Dataset als Ziel festlegen	126
10.5.5	Ziele bearbeiten	126
10.5.6	Zuordnung löschen	126
10.5.7	Ziele importieren und exportieren	126
10.6	Hotkeys bearbeiten	126
10.6.1	Hotkeys anzeigen	127
10.6.2	Hotkeys festlegen	127
10.6.3	Overloadanzeige einschalten	127
10.7	Tastenblock konfigurieren	127
10.7.1	Tastenblock öffnen	128
10.7.2	Layout festlegen	128
10.8	OS13/33 Tastenbelegung	128
10.8.1	Tastenbelegung OS	128
10.8.2	Tastenbelegung OS öffnen	128
10.8.3	Tastenbelegung DSS-Modul 1	129
10.8.4	Tastenbelegung DSS-Modul 1 öffnen	129
10.8.5	Tastenbelegung DSS-Modul 2	129
10.8.6	Tastenbelegung DSS-Modul 2 öffnen	129
10.8.7	Vermittlungsapparat OS13 Standardbelegung	129
10.8.8	Vermittlungsapparat OS33 Standardbelegung	129
10.8.9	Default-Tastenbelegung	130
10.9	Besetztanzeige konfigurieren	130
10.9.1	Besetztanzeige OS13 und OS33	130
10.9.2	Besetztanzeige OSPC	131
10.9.3	Konfiguration der Besetztanzeige öffnen	131
10.9.4	Rufnummern	131
10.9.5	Matrix	131
10.9.6	Optionen	131
10.9.7	Besetztanzeige konfigurieren	132
10.10	Netzweite Besetztanzeige	132
10.10.1	Öffnen	132
10.10.2	Eigenschaften	133
10.10.3	Konfigurieren	134
10.11	PUM konfigurieren	134
10.11.1	Öffnen	134
10.11.2	Eigenschaften	134
10.11.3	Konfigurieren	135
10.12	VIP View konfigurieren	135
10.12.1	Öffnen	135
10.12.2	Angaben der Matrix	135
10.12.3	Schaltflächen konfigurieren	136
10.13	Weltzeit bearbeiten	136
10.13.1	Öffnen	136
10.13.2	Angaben	136
10.13.3	Einfügen und Ändern	137
10.13.4	Löschen	137

10.14	Teilnehmereigenschaften	137
10.14.1	Teilnehmereigenschaften öffnen	137
10.14.2	Kalenderfunktion	138
10.15	Makros erstellen	138
10.15.1	Einschränkungen	138
10.15.2	Öffnen	138
10.15.3	Angaben für Makros	138
10.15.4	Makro erstellen	139
10.15.5	Ändern der Tastenfolge	139
10.15.6	Makro löschen	139
10.16	VT-Optionen bearbeiten	139
10.16.1	VT-Optionen öffnen	140
10.16.2	Anrufarten	140
10.16.3	Anrufoptionen	141
10.16.4	Anzeige	142
10.16.5	Halteanrufe	143
10.16.6	Varianten	143
10.16.7	Zuteilen	144
10.16.8	Akustische Signalisierung	144
10.16.9	Gehender Verkehr	145
10.17	Overload Anzeige bearbeiten	146
10.17.1	Overload Anzeige 1	146
10.17.2	Overload Anzeige 2	146
10.17.3	Overload-Anzeige ein- oder ausschalten	146
10.18	Einlegestreifen drucken	146
10.18.1	Schriftgröße einstellen	147
10.18.2	Einlegestreifen drucken	147
10.19	Benutzer zuordnen	147
10.19.1	Benutzer anzeigen	147
10.19.2	Zuordnen oder herausnehmen von Benutzern	147
10.20	Arbeitsprofil Bearbeitung beenden	148
10.20.1	Arbeitsprofil speichern	148
10.20.2	Profilbearbeitung beenden	148
11.	Service und Diagnose	149
11.1	Datenbank	149
11.1.1	Datenbank sichern	149
11.1.2	Datenbank wiederherstellen	149
11.2	Meldungen aufzeichnen	149
11.2.1	Voraussetzungen	149
11.2.2	Aufzeichnung starten	150
11.2.3	Aufzeichnung stoppen	150
11.3	Ex- und Import von Profilen	150
11.3.1	Voraussetzungen	150
11.3.2	Formate	150
11.3.3	Arbeitsprofile exportieren	150
11.3.4	Benutzer exportieren	150
11.3.5	Arbeitsprofile importieren	151
11.3.6	Benutzer importieren	151
11.4	Vermittlungsapparat auswählen	151
11.4.1	Welche Typen des Vermittlungsapparats gibt es?	151
11.4.2	Was geschieht, wenn Sie den falschen Typ auswählen?	152
11.4.3	Vorgehen	152
11.5	OSPCInfo	152
12.	Anhang	153

1. OSPC



Ganz gleich, ob Sie in Ihrer Tätigkeit als Vermittlung für ein umfangreiches Publikum oder nur im kleineren Rahmen Anrufe vermitteln möchten, der Vermittlungsplatz OSPC stellt Ihnen genau die Hilfsmittel und Funktionen zur Verfügung, die Sie zur kompetenten Weiterleitung von Anrufen zum richtigen Ansprechpartner benötigen.

Der Vermittlungsplatz OSPC zeichnet sich durch eine bedienerfreundliche Benutzeroberfläche aus. Sie können die Benutzeroberfläche Ihren Wünschen entsprechend gestalten. So können Sie die Position und Größe von Dialogen verändern und individuell festlegen, welche Dialoge Sie benötigen. Welche Arbeitsweise Sie bevorzugen, ob mit der PC-Tastatur oder mit der Maus, spielt bei der Bedienung keine große Rolle. Sie können in der Bedienung von vielen Funktionen jederzeit von der Maus zur Tastatur und wieder zurück wechseln.

2. Einleitung

Diese Anleitung beschreibt den OSPC. OSPC ist ein PC-basierter Vermittlungsplatz. Er kann an der Integral 5 mit einem T3 Classic oder T3 Comfort oder an dem Communication Server I55/Integral Enterprise mit einem Vermittlungsapparat OS13 oder OS33 genutzt werden.

Sie finden hier eine Funktionsbeschreibung für Ihre TK-Anlage. Teilweise wird auf Unterschiede in der Bedienung oder den Funktionen an beiden Anlagen hingewiesen.

Bei der Beschreibung von Arbeitsabläufen spielt der Typ des Vermittlungsapparats im allgemeinen keine Rolle. Es wird daher im folgenden vom Vermittlungsapparat oder dem OS (Abkürzung für Operator Set, engl. für Vermittlungsapparat) gesprochen. An Stellen, die eine Nennung der verwendeten Typen verlangen, wird dies auch getan.

2.1 Über die Anleitung

Diese Anleitung führt Sie Schritt für Schritt in die Nutzung der Anwendung OSPC ein. Wenn Sie einige Seiten gelesen haben, werden Sie feststellen, dass jedes Thema ähnlich aufgebaut ist:

Zuerst erfolgt meist eine Einleitung ins Thema. Dann werden oft Voraussetzungen oder Kenntnisse beschrieben. Nach den Voraussetzungen oder Kenntnissen erfolgen Anleitungen. Abbildungen oder Beispiele vertiefen das Thema.

2.1.1 Welche Ausgabe liegt vor?

Die folgende Tabelle zeigt Informationen zu dieser Ausgabe der Anleitung.

Erstellt:	April 2006
Basis:	Anwendung OSPC mit der Version 01.51.100.01.211
Bearbeiter	GCS/CSD-HW5 - Behnke
Verfügbar als	Kontextsensitive Hilfe (chm-Datei) und Druckdatei (pdf-Datei)

2.1.2 Wo finden Sie weitere Informationen?

Diese Anleitung beschreibt Kenntnisse und Voraussetzungen und zeigt Anleitungen, die Sie benötigen, um die Anwendung OSPC bedienen zu können.

Informationen zur Installation und Inbetriebnahme finden Sie in den entsprechenden Servicehandbüchern:

CS I55/Integral Enterprise: Service- und Montagehandbuch OS13 bzw. OS33, OSM und OSPC.

I5: Servicehandbuch OSPC I5.

2.1.3 Gedrucktes Exemplar erstellen

Sie würden lieber die Anleitung auf Papier lesen, als diese am Personalcomputer anzusehen - kein Problem. Mit dem OSPC liefern wir Ihnen neben der Hilfe auch eine pdf-Datei mit identischem Inhalt. Diese hat ein für den Ausdruck optimiertes Layout.

Es wird im DIN-A4-Format gedruckt.

2.1.3.1 Voraussetzungen

Um die Anleitung drucken zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Sie benötigen die CD-ROM "OSPC" oder "OSPC I5".
- Ein Acrobat Reader Version 4 oder höher muss auf Ihrem Personalcomputer installiert sein. Die entsprechende Software befindet sich auch auf der CD-ROM.
- Ein grafikfähiger Drucker muss an Ihrem Personalcomputer eingerichtet sein.

2.1.3.2 Anleitung drucken

Sie möchten die Anleitung ausdrucken.

1. Wechseln Sie im Dateimanager in den Ordner doc/OSPC auf der CD-ROM.
2. Doppelklicken Sie auf die Datei `de_ospc.pdf` (CS I55/Integral Enterprise) oder `de_ospc_i5.pdf` (I5). Die Anwendung Acrobat Reader öffnet und zeigt die Anleitung.
3. Wählen Sie **Drucken** im Menü **Datei** der Anwendung Acrobat Reader. Die Datei wird gedruckt.

2.1.3.3 Druckprobleme

Wenn Sie die Anleitung nicht drucken können, fragen Sie bitte Ihren Systemverwalter. Ihr Systemverwalter kann Ihnen ein Exemplar ausdrucken.

2.2 Hardware

Ihr Vermittlungsplatz besteht aus den folgenden Komponenten:

- Personalcomputer
- Anwendung OSPC
- **CS I55/Integral Enterprise:** Vermittlungsapparat OS13 oder OS33 oder **I5:** T3 Comfort oder T3 Classic mit Headset
- Telefonanlage
- Datenbank

Die Aufgaben der Komponenten werden nachfolgend erläutert.

2.2.1 Personalcomputer

CS I55/Integral Enterprise

Betriebssystem: Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP oder Windows 2003 Server.

Der Personalcomputer ist über die V.24-Schnittstelle mit dem Vermittlungsapparat verbunden. Für den Personalcomputer werden keine besonderen Zusätze benötigt.

I5

Betriebssystem: Windows 2000 oder Windows XP.

Der Personalcomputer benötigt eine ISDN Karte für die Verbindung zur Telefonanlage Integral 5 E. Alternativ kann er auch über ein Netzwerk mit einem anderen PC verbunden sein. Dieser stellt dann die Verbindung zur Telefonanlage her.

2.2.2 Die Anwendung OSPC

Die Anwendung OSPC bildet die Oberfläche Ihres Vermittlungsplatzes ab. So können Sie einen gewöhnlichen Personalcomputer für Ihre Tätigkeit als Vermittlung nutzen.

Außerdem ermöglicht die Anwendung OSPC folgendes, wenn Sie über entsprechende Rechte verfügen:

- Ändern von Einstellungen
- Einrichten und Bearbeiten von Benutzern
- Einrichten und Bearbeiten von Arbeitsprofilen
- Einrichten und Bearbeiten eines integrierten Telefonbuchs
- Auswerten von statistischen Daten

Die Begriffe Benutzer und Arbeitsprofil werden in dieser Bedienungsanleitung noch ausführlich erläutert. Alle Daten vom OSPC werden in einer Datenbank abgelegt.

2.2.3 Vermittlungsapparat OS13/33

Ihr OSPC kann entweder mit einem Vermittlungsapparat des Typs OS13 oder OS33 betrieben werden. Im folgenden Text wird daher entweder vom Vermittlungsapparat oder dem OS oder dem OS13/OS33 oder an den Stellen wo es erforderlich ist von dem jeweiligen Typ gesprochen.

Der Vermittlungsapparat OS13/OS33 stellt die Verbindung zur Telefonanlage her. Außerdem nutzen Sie den Hörer oder ein Headset des Vermittlungsapparats OS. Der Vermittlungsapparat arbeitet bei vielen Leistungsmerkmalen synchron mit der Anwendung OSPC.

2.2.4 Telefonanlage

CS I55/Integral Enterprise: Als Telefonanlage wird eine Integral 33, Integral 55 oder Integral Enterprise eingesetzt.

I5: Als Telefonanlage wird eine Integral 5 E eingesetzt.

2.2.5 Datenbank

Für die vielfältigen Einstellungen und Daten nutzt die Anwendung OSPC eine Datenbank.

Die Datenbank speichert die Daten der Benutzer, die Arbeitsprofile und die Daten des integrierten Telefonbuchs.

Diese Datenbank kann, wenn Ihr Personalcomputer vernetzt ist, auf einem anderen Personalcomputer im Netzwerk liegen. So kann eine gemeinsame Datenhaltung für alle OSPC-Anwender gewährleistet werden.

Wenn auf mehreren Personalcomputer die Anwendung OSPC installiert ist, können Sie sich als Benutzer einen beliebigen Vermittlungsplatz anschließen. Sie erhalten Ihre gewohnte Bedienoberfläche.

Wenn Sie die Anwendung OSPC anschließen (Einloggen) werden Ihre entsprechenden Daten geladen.

Für die Datenbank benötigen Sie keine getrennte Lizenzierung.

2.3 Besondere Leistungsmerkmale

Mit OSPC können Sie die folgenden besonderen Leistungsmerkmale nutzen. Weitere Erläuterungen zu diesen Leistungsmerkmalen finden Sie in den entsprechenden Kapiteln.

- Anrufliste
- Voranzeige
- Erweiterte Wahlwiederholung
- Besetztanzeige (OS und netzweit)
- PUM (nur CS I55/Integral Enterprise)
- VIP-View (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Integriertes Telefonbuch

- Weltzeiten
- Teilnehmer Eigenschaften
- Aufsicht (nur CS I55/Integral Enterprise)
- ITB-Liste
- TOP-100
- Favoriten
- An- Abwesenheit von internen Teilnehmern über Outlook/Exchange einsehen
- Outlook Kontakte von Teilnehmern einsehen (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Identifizieren einer Rufnummer über die Kopfnummer (schaltbar)
- Anbinden von Fremd-Datenbanken über JDBC, ODBC oder LDAP
- An- und Abwesenheit aus Kalender übertragen (Lotus Notes und Outlook)

2.4 OSPC Neuheiten Version 210

In OSPC Version 210 sind alle Leistungsmerkmale der Version 201 enthalten. Zusätzlich gibt es folgende neue oder geänderte Merkmale:

- Telefonbuch:
 - Anzeige der Anzahl der gefundenen Datensätze.
 - Geladen werden zunächst nur 50 Datensätze (Beschleunigung der Anzeige). Anzeige der nächsten/aller Datensätze ist möglich.
 - Anzeige von maximal 20 konfigurierbaren Spalten möglich.
 - Auswahl der verwendeten Datenbanken über ein Kombinationsfeld (ersetzt Schaltflächen).
 - Export und Import von Zielen möglich.
 - Neue Konfigurationmenüs.
- Integriertes Telefonbuch (ITB):
 - Anzeige der Anzahl der gefundenen Datensätze.
 - Geladen werden zunächst nur 50 Datensätze (Beschleunigung der Anzeige). Anzeige der nächsten/aller Datensätze ist möglich.
 - Anzeige von maximal 20 konfigurierbaren Spalten möglich.
- Adressparser: Entfällt. Konfiguration jetzt mit OSPC Konfig Werkzeuge.

2.5 OSPC Neuheiten Version 211

In OSPC Version 211 sind alle Leistungsmerkmale der Version 210 enthalten. Zusätzlich gibt es folgende neue oder geänderte Merkmale:

- Unterstützung der Software 02.01.xx für den OS33
- Unterstützung eines 9-stelligen Rufnummernplans
- Kommunikation mit dem OS33 mit bis zu 38400 Baud
- Halteanruf kann mit Hinweiston signalisiert werden
- NBA/PUM Konfiguration: Komfortable neue Funktionen zur Konfiguration
- Erweiterte Default-Belegung der NBA
- Unterstützung von Rufnummern mit Knotennummern
- Unterstützung von Rufnummern im kanonischen Format

3. Kurzanleitung

Grundkenntnisse

Bevor Sie das erste Mal mit der Anwendung OSPC arbeiten, vermittelt dieses Kapitel Grundkenntnisse der Anwendung OSPC. Sie erfahren, was OSPC ist und wie die Anwendung aufgebaut ist.

Eine Kurzanleitung für eilige Anwender steht am Anfang des Kapitels.

Für eilige Anwender

Die Kurzanleitung richtet sich an Personen, die das erste Mal mit der Anwendung OSPC arbeiten und nicht den gesamten Leistungsumfang der Anwendung nutzen möchten.

Mit dieser Kurzanleitung können Sie OSPC für die grundlegende Arbeit als Vermittlung benutzen.

Sie erfahren, wie Sie die Anwendung OSPC starten, wie Sie Ihre Vermittlungstätigkeit beginnen, wie Sie Anrufe vermitteln und wie Sie Ihre Vermittlungstätigkeit beenden.

In der Kurzanleitung wird für einen Bedienschnitt eine Möglichkeit vorgegeben. Die Anwendung bietet aber teilweise mehrere Möglichkeiten. Diese verschiedenen Möglichkeiten werden in den entsprechenden Themen beschrieben.

Alle Bedienschnitte der Kurzanleitung gehen davon aus, dass Sie mit der Tastatur arbeiten.

3.1 Windows Einführung

Wenn Sie noch nie mit Windows gearbeitet haben, nehmen Sie sich die Zeit und machen sich mit der Bedienung der Windows-Oberfläche anhand der Windows-Bedienungsanleitung bekannt.

Mit der Anwendung OSPC arbeiten Sie genauso wie mit anderen Windows-Anwendungen. Auch dort führen Sie Aktionen wie Klicken, Doppelklicken oder Ziehen durch und verwenden die Menüs, Befehle und Schaltflächen.

3.1.1 Mauszeiger

Mit der Maus können Sie Objekte und Menü-Befehle auswählen und Objekte z.B. bewegen.

3.1.2 Mit der Maus arbeiten

In dieser Bedienungsanleitung werden Sie häufig aufgefordert, einen bestimmten Arbeitsschritt mit der Maus auszuführen.

Sofern nicht anders vorgegeben, beziehen sich die Angaben auf die linke Maustaste. Bei einigen besonderen Aktionen wird die rechte Maustaste verwendet.

Dabei werden die folgenden aufgeführten Begriffe verwendet:

- **Klicken**
Maustaste drücken und loslassen.
- **Doppelklicken**
Zweimal hintereinander schnell klicken.
- **Ziehen**
Maustaste drücken und gedrückt halten, während Sie die Maus bewegen.
- **Zeigen**
Den Mauszeiger so positionieren, dass die Spitze des Pfeils genau auf eine bestimmte Position zeigt.

3.1.3 Schaltflächen

Eine Schaltfläche ist einer Drucktaste vergleichbar. Zum Aktivieren bewegen Sie den Mauszeiger auf die Schaltfläche, drücken die linke Maustaste und lassen sie wieder los.

3.1.4 Systemmenüfeld

Das Systemmenüfeld befindet sich in der linken oberen Dialogecke. Mit den Befehlen dieses Felds können Sie beispielsweise den Dialog vergrößern, verkleinern oder verschieben, zwischen Vollbild und Symbolgröße hin- und herschalten und den Dialog schließen.

3.1.5 Dialog

Jeder Dialog bezeichnet ein Fenster auf Ihrem Bildschirm. Ein Dialog kennzeichnet sich durch eine Titelleiste und einen Rahmen.

3.1.6 Shortcuts

Shortcuts sind Tastenkombinationen mit deren Hilfe Sie bestimmte unterstützende Funktionen aufrufen können. Sie können mit Hilfe von Shortcuts z. B.:

- Bestimmte Fenster aktivieren (nach vorne holen)
- Optimierte Spaltenbreite einstellen
- Zwischen Suchzeilen springen
- Suchkriterien zwischen Anwendungen kopieren

Die Shortcuts die Sie vom OSPC aus bedienen können, sind im Anhang dargestellt.

3.2 Installation

Für die Installation des OSPC's sprechen Sie bitte mit Ihrem Systemadministrator.

3.3 Konfiguration

Damit Sie die Kurzanleitung wie beschrieben nutzen können, muss Ihr zuständiger Bearbeiter die folgenden Maßnahmen durchgeführt haben. Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihren zuständigen Bearbeiter.

- Eine Tastenkombination (z.B. **STRG+ALT+O**) muss eingerichtet sein, um einfaches Starten von OSPC zu ermöglichen.
- Der Benutzer mit Passwort ist eingerichtet.
- Ein Arbeitsprofil ist eingerichtet.
- Das integrierte Telefonbuch mit den entsprechenden Teilnehmern ist eingerichtet.
- Die Fensterposition mit dem Dialog Vermittlung und dem integrierten Telefonbuch ist gespeichert.
- Die Besetztanzeige ist entsprechend eingerichtet.

Zusätzlich an der CS I55/Integral Enterprise:

- Bei den VT-Optionen (**V**ermittlungstechnische **O**ptionen) muss automatische Anmeldung aktiviert sein.
- Bei den VT-Optionen muss passives Zuteilen aktiviert sein.

3.4 Starten von OSPC

Um die Anwendung **OSPC** zu starten, haben Sie mehrere Möglichkeiten.

1. **Mit einer Tastenkombination (falls eingerichtet):**

1. Drücken Sie die eingerichtete Tastenkombination, z. B. **STRG** und **ALT** und **O**.
2. Das Anmeldefenster erscheint. Sie müssen sich anmelden, um Ihre Vermittlungstätigkeit zu beginnen.

2. **Mit Mausklick auf ein Symbol in der Task-Leiste:**

1. Klicken Sie auf **Start** in ihrer Windows-Task-Leiste
2. Wählen Sie **Programme**.
3. Wählen Sie **Tenovis**.

4. Klicken Sie auf das OSPC Symbol



3. **Mit Mausklick auf ein Symbol auf Ihrem Desktop (falls eingerichtet):**

1. Doppelklicken Sie auf das OSPC-Symbol auf Ihrem Desktop.
2. Das Anmeldefenster erscheint. Sie müssen sich anmelden, um Ihre Vermittlungstätigkeit zu beginnen.

Während die Anwendung OSPC läuft, erscheint im Infobereich (System Tray) von Windows folgendes Symbol:



3.4.1 Anmeldefenster

Die Anwendung OSPC ist gestartet. Das Anmeldefenster erscheint immer, wenn Ihr Vermittlungsplatz abgeschlossen ist.

Das Anmeldefenster zeigt einen Hintergrund, in dem sich der Schriftzug OSPC bewegt. Rechts unten befinden sich vier Schaltflächen für die möglichen Funktionen im Anmeldefenster.

Im Anmeldefenster können Sie die folgenden Funktionen nutzen.

- *Einloggen* (→ Seite 21)
- *Abfragen von Informationen* (→ Seite 18)
- *Annehmen eines Platzanrufs* (→ Seite 19)
- *Absetzen eines Notrufs* (→ Seite 20)

3.4.2 Version abfragen

Im Anmeldefenster können Sie die folgenden Informationen abfragen:

- Versionsnummer von OSPC
- Kopierrechte

Die folgende Abbildung zeigt die Schaltfläche Info.



Zum Abfragen der Informationen gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Info**. Der Dialog **Info über OSPC** erscheint. Versionsnummer und Kopierrechte werden angezeigt.
2. Um den Dialog zu schließen, klicken Sie auf **OK**.

3.4.3 Sprache

Die Sprache im Anmeldefenster richtet sich nach der Sprache des Betriebssystems. Jedem Benutzer ist eine Sprache zugewiesen. Die Anzeigen der Anwendung OSPC werden erst nach dem Einloggen an die entsprechende Einstellung angepasst.

3.5 Telefonieren mit abgeschlossenem Vermittlungsplatz

Das Abschließen (= Ausloggen) am PC hat keinen Einfluss auf die Funktion des Telefons oder Vermittlungsapparats, das an den Vermittlungsplatz angeschlossen ist. Sie können damit ganz normal telefonieren.

Mit abgeschlossenem OSPC können Sie einen *Platzanruf* annehmen und ein Gespräch führen. Ein Platzanruf ist ein Anruf, der direkt mit der Nebenstellenummer Ihres Telefons oder Vermittlungsapparats erfolgt. Einen Notruf zu einer vordefinierten Rufnummer können Sie auch vom abgeschlossenen PC-Vermittlungsplatz absetzen.

3.5.1 Abfragen eines Platzanrufs

Die folgende Abbildung zeigt die Schaltfläche **Platzanruf**. Die Schaltfläche zeigt den entsprechenden Zustand an. Die Schaltfläche finden Sie im Anmeldefenster.

	Schaltfläche im Ruhezustand
	Es klingelt
	Der Hörer ist abgehoben, sie führen ein Gespräch

Zum Abfragen eines Platzanrufs gehen Sie wie folgt vor.

1. Der Vermittlungsplatz wird angerufen. Die Schaltfläche **Platzanruf** erscheint gelb.
2. Nehmen Sie den Hörer ab. Sie sind mit dem Anrufer verbunden. Das Symbol in der Schaltfläche **Platzanruf** wechselt.
3. Sie können entweder den Hörer auflegen oder auf die Schaltfläche **Platzanruf** bzw. **Ende** klicken, um das Gespräch zu beenden.

3.5.2 Voraussetzung um einen Notruf absetzen

Damit Sie einen Notruf absetzen können, muss eine Notrufnummer eingerichtet sein. Die Notrufnummer richtet Ihr zuständiger Mitarbeiter ein.

3.5.3 Notruf absetzen

Die folgende Abbildung zeigt die Schaltfläche Notruf. Die Schaltfläche finden Sie im Anmeldefenster.



Sie möchten einen Notruf absetzen. Gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Notruf**.
2. Es erfolgt eine Abfrage, ob Sie den Notruf mit der entsprechenden Nummer absetzen möchten. Klicken Sie auf **Ja**, um den Notruf abzusetzen.
3. Die Notrufnummer wird automatisch gewählt.
4. Im Gesprächszustand wechselt das Symbol und die Bezeichnung in der Schaltfläche Platzanruf.
5. Sie können entweder den Hörer auflegen oder auf die Schaltfläche **Ende** klicken, um das Gespräch zu beenden.

3.6 Einstellungen beim Einloggen

Um Ihren Vermittlungsplatz zu benutzen, müssen Sie ihn zunächst aufschließen. Diesen Vorgang bezeichnet man auch als Einloggen.

Um Ihren Vermittlungsapparat aufzuschließen, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

1. Sie benötigen dafür Ihren Benutzernamen und Ihr sechsstelliges Kennwort. Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort erhalten Sie von Ihrem zuständigen Bearbeiter.
2. Für Sie muss ein Arbeitsprofil freigegeben sein.
Zusätzlich für die CS I55/Integral Enterprise:
3. Der Vermittlungsapparat muss ausgeloggt sein.
4. Die Einstellungen der V.24-Schnittstellen des Personalcomputers müssen mit den Einstellungen des Vermittlungsapparats übereinstimmen.

3.6.1 Benutzer

Ein Benutzer ist jeder Anwender der Anwendung OSPC.

Jedem Benutzer ist mindestens ein Arbeitsprofil zugeordnet. Um einen Benutzer zu identifizieren, wird ein eindeutiger Name verwendet. Benutzer müssen sich mit diesem Namen und dem Passwort in das System einloggen.

Für jeden Benutzer werden die folgenden Einstellung individuell gespeichert und festgelegt:

- Benutzerspezifische Sprache der Oberfläche von OSPC.
- Individuelle Fensterpositionen.
- Unterschiedliche Rechte, festgelegt durch den Benutzertyp:
 - Revisor
 - Supervisor
 - Vermittlung
 - Aushilfe
- Benutzeroptionen die das Handling regeln.

3.6.2 Arbeitsprofil

Das Arbeitsprofil dient als Hilfsmittel für die Pflege der vom Benutzer unabhängigen Daten. Ein Arbeitsprofil kann mehreren Benutzern zugeordnet werden. Eine Änderung der Daten wirkt sich dadurch auf alle zugeordneten Benutzer aus.

Wenn Sie sich als Benutzer anmelden und ein Arbeitsprofil ausgewählt haben, werden Ihre Benutzer-Daten und das Arbeitsprofil in den Vermittlungsapparat und in die Anwendung OSPC geladen.

Einem Benutzer können mehrere Arbeitsprofile zur Auswahl gestellt werden. Beim Einloggen muss der Benutzer dann das gewünschte Arbeitsprofil auswählen.

3.7 Einloggen / Aufschließen

Sie möchten Ihre Arbeit als Vermittlung beginnen. Zuerst müssen Sie sich einloggen. Gehen Sie folgendermaßen vor.



1. Drücken Sie auf die **Leertaste (Space)** oder die Schaltfläche **Einloggen**. Der Dialog **Benutzer anmelden** erscheint.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein. Wenn Sie der letzte angemeldete Benutzer waren, erscheint Ihr Name automatisch. Drücken Sie die Taste **RETURN**.
3. Geben Sie Ihr sechsstelliges Kennwort ein. Drücken Sie die Taste **RETURN**.
4. Ein Arbeitsprofil wird angeboten. Benutzen Sie die Voreinstellung. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Benutzername und Kennwort werden überprüft. Der Hauptdialog mit der entsprechend eingerichteten Oberfläche erscheint.

3.8 Anmelden / Einschalten

Der aktuelle Platzstatus wird Ihnen stets mit einem entsprechenden Symbol links in der Symbolleiste angezeigt.

Möglichkeit 1

1. Wählen Sie **Anmelden** im Menü **OSPC**. Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich an.
2. Die Anmeldung benötigt etwa eine Sekunde. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Als Platzstatus wird das Symbol für einen angemeldeten VP angezeigt.

Möglichkeit 2

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche des Symbols für den aktuellen Platzstatus. Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich an.
2. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Als Platzstatus wird das Symbol für einen angemeldeten VP angezeigt.

Bitte entnehmen Sie der Tabelle die möglichen Platzstati

Platzstati		
Symbol	Bedeutung	Aktion bei Betätigung
	Vermittlungsapparat ist angemeldet.	Abmelden des Vermittlungsapparates.
	Vermittlungsplatz ist angemeldet.	Anmelden des Vermittlungsplatzes.
	Vermittlungsplatz ist angemeldet. Der Vermittlungsapparat wurde nach Zeit angemeldet.	Anmelden des Vermittlungsplatzes.
	Vermittlungsapparat befindet sich durch Pause-Funktion in Pause (PK).	Beenden der Pause.

3.9 Intern nach Extern vermitteln

Ein Anrufer möchte einen externen Teilnehmer sprechen.

Der Dialog Vermittlung zeigt im linken Bereich die Abfrage- und im rechten Bereich die Zuteil-Visitenkarte.

1. Sie werden angerufen. Die Abfrage-Visitenkarte zeigt den Anruf.
2. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Der Anruf wird abgefragt.
3. Sie sprechen mit dem Anrufer. Der Anrufer möchte einen externen Teilnehmer sprechen und nennt Ihnen die gewünschte Rufnummer.
4. Geben Sie die Rufnummer ein. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte.
5. Drücken Sie die Taste **RETURN**, um die beiden Teilnehmer miteinander zu verbinden.

3.10 Extern nach Intern vermitteln

Ein Anrufer ruft bei Ihnen an und möchte Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen.

1. Sie werden angerufen.
Ein Anrufer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen. Die Abfrage-Visitenkarte zeigt den Anruf.
2. Drücken Sie die Taste **RETURN**.
Der Anruf wird abgefragt. Automatisch wechselt die Anwendung in die Zuteil-Visitenkarte.
3. Sie sprechen mit dem Anrufer.
Der Anrufer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen und nennt Ihnen den Namen des Teilnehmers.
4. Geben Sie den gewünschten Namen ein.
Wenn die Eingaben eindeutig sind, erscheint der vollständige Name in der Visitenkarte. Gleichzeitig erscheint der Dialog des integrierten Telefonbuchs. Der entsprechende Name ist markiert. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei (🟢) oder belegt (🟡 oder 🔴) ist.
5. Der gerufene Teilnehmer meldet sich.
Kündigen Sie das Gespräch an.
6. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Die beiden Teilnehmer sind nun miteinander verbunden.

3.11 Abmelden / Abschalten

1. Wählen Sie **Abmelden** im Menü **OSPC**. Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich ab.
2. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Das Symbol **Platzstatus** zeigt an, dass der Vermittlungsplatz abgemeldet ist.

3.12 Ausloggen / Abschließen

Wenn Sie Ihre Vermittlungsarbeit beenden wollen und sich ein anderer Teilnehmer einloggen möchte, dann können Sie sich **Ausloggen**.

Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie **Ausloggen** im Menü **OSPC**.
2. Ein Abfragefenster erscheint mit der Frage, ob die aktuellen Fensterpositionen gespeichert werden sollen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ja**, wenn Sie bei dem nächsten Einloggen die gleiche Oberfläche vorfinden möchten.
3. OSPC wechselt in das Startfenster und ist bereit für ein erneutes Einloggen.

3.13 Beenden

Um die Anwendung OSPC zu beenden gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Drücken Sie gleichzeitig die Tasten **ALT** und **F4**.
2. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage. Die folgende Meldung erscheint: OSPC wirklich beenden?
3. Drücken Sie eine Richtungstaste. Die Schaltfläche "Ja" wird aktiviert.
4. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Die Anwendung OSPC wird beendet.
5. Sollte es der letzte Vermittler sein so erscheint ein Warnhinweis, der darauf hinweist, das weitere Anrufe zur Nachtstelle weitergeleitet werden

3.14 Hauptdialog

Nachdem Sie sich auf dem Vermittlungsplatz eingeloggt haben, erscheint der Hauptdialog Tenovis Integral OSPC. Zusätzliche Dialogfenster erscheinen abhängig von Ihren individuellen Einstellungen und Ihrem Arbeitsprofil.

3.14.1 Titelleiste

Die Titelleiste zeigt das Symbol und den Namen der Anwendung.

Sie können die Anwendung als Symbol minimieren, Vollbilddarstellung wählen oder die Anwendung schließen durch Anklicken der entsprechenden Symbolfelder im rechten Bereich der Titelleiste.

Wenn mehrere Dialoge gleichzeitig geöffnet sind, erscheint die Titelleiste des aktiven Dialogs in einer anderen Farbe als die anderen Titelleisten.

3.14.2 Menüleiste

Die Menüleiste zeigt die verfügbaren Menüs an.

3.14.3 Symbolleiste

Neben den verschiedenen Zuständen, in denen sich der Vermittlungsplatz befinden kann, treten unterschiedliche Randbedingungen auf, die angezeigt werden. In der Symbolleiste zeigen grafische Symbole diese Zustände an.

3.14.4 Statusleiste

Die Statusleiste zeigt von links nach rechts die folgenden Informationen:

- Hinweis zum aktuellen Befehl
 - Benutzername
 - Arbeitsprofil
 - Datum
 - Uhrzeit der Tk-Anlage (CS I55/Integral Enterprise) / des PCs (I5)
- Hinweis:** Das Format der Zeitanzeige richtet sich nach der am PC in der Systemsteuerung eingestellten Landessprache (Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Ländereinstellungen).

3.15 Menüs und Befehle

Die folgenden Tabellen zeigen, unter welchem Menüpunkt Sie welche Befehle finden. Die Funktion der Befehle wird kurz erläutert. Ausführliche Erklärungen können Sie den entsprechenden Themen entnehmen.

3.15.1 Befehle des Menüs OSPC

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **OSPC**.

Befehl	Funktion
Ausloggen	Wenn Sie Ihre Tätigkeit als Vermittlung beenden möchten und ein anderer Benutzer OSPC nutzen möchte, genügt es, wenn Sie sich ausloggen.
Anmelden bzw. Abmelden (nur CS I55/Integral Enterprise)	Meldet den Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung an wenn Sie abgemeldet sind, oder meldet den Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung ab wenn Sie angemeldet sind.
Beenden	Beendet die Anwendung OSPC

3.15.2 Befehle des Menüs Ansicht

Befehl	Funktion
Anrufliste	Zeigt die Anrufliste oder blendet diese aus.
Voranzeige	Zeigt die Voranzeige oder blendet diese aus
Erweiterte WW	Zeigt die erweiterte Wahlwiederholung oder blendet diese aus.

Befehl	Funktion
Besetztanzeige	Zeigt die Besetztanzeige oder blendet diese aus.
Weltzeiten	Zeigt eine gewählte Weltzeit oder blendet diese aus.
Statistik	Zeigt die Statistik-Konfiguration.
Telefonbuch	Zeigt das Telefonbuch oder blendet dieses aus.
ITB-Liste	Zeigt das integrierte Telefonbuch oder blendet dieses aus.
Favoriten	Zeigt die Favoriten oder blendet diese aus.
Top 100	Zeigt die Top 100 oder blendet diese aus.
Teilnehmer Eigenschaften	Zeigt die Teilnehmer-Eigenschaften oder blendet diese aus.
Hotkeys	Zeigt die Hotkeys oder blendet diese aus.
Tastenblock	Zeigt den Tastenblock oder blendet diesen aus.
Zusätzlich an der CS I55/Inte- gral Enterprise:	
Bündelmenü	Zeigt das Bündelmenü oder blendet dieses aus.
VIP View	Zeigt VIP-View oder blendet diese Anzeige aus.
Aufsicht	Zeigt die Funktion Aufsichtsplatz.

3.15.2.1 Befehle des Menüs Ansicht mit netzweiter Besetztanzeige und PUM

Die folgende Tabelle zeigt die zusätzlichen Befehle und Funktionen des Menüs Ansicht, wenn Sie die Netzweite Besetztanzeige und PUM nutzen können.

Befehl	Befehl Ebene 2	Funktion
Besetztanzeige	OS	Zeigt die Besetztanzeige des Vermittlungsapparates (wie gewohnt) oder blendet diese aus.
	Netzweit	Zeigt die netzweite Besetztanzeige oder blendet diese aus
PUM	-	Zeigt die PUM-Anzeige oder blendet diese aus. PUM bedeutet Personal User Mobility

3.15.3 Befehle des Menüs Bearbeiten

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Bearbeiten**.

Befehl	Befehl Ebene 2	Funktion
OSPC	Schriften	Sie können die Schriften von Schaltflächen ändern.
	Notrufnummer	Sie können die Notrufnummer eingeben oder ändern.
	OS auswählen (nur CS I55/Integral Enterprise)	Sie müssen den verwendeten Vermittlungsapparat angeben.
	V.24 Einstellungen (nur CS I55/Integral Enterprise)	Sie können die V.24-Einstellungen ändern.
	D-Kanal Reporter (nur CS I55/Integral Enterprise)	Startet oder beendet den D-Kanal Reporter.
Akustik (nur CS I55/Integral Enterprise)	-	Zeigt die Akustikeinstellungen an. Sie können die Einstellungen verändern.
Kennwort ändern	-	Sie können Ihr Kennwort ändern. Ein Benutzertyp Aushilfe kann sein Kennwort nicht ändern.
Telefonbuch	Konfigurieren	Sie können das Telefonbuch entsprechend Ihren Wünschen einrichten.
	Exportieren	Exportiert die Daten des Telefonbuchs.
	Importieren	Importiert die Daten eines Telefonbuchs.
	Felder	Sie können die Felder des Telefonbuchs konfigurieren.
	Datensätze löschen	Sie können die Datensätze des Telefonbuchs löschen.
	Ziele - Export	Sie können die Ziele des Telefonbuchs exportieren.
	Ziele - Import	Sie können die Ziele des Telefonbuchs importieren.

Befehl	Befehl Ebene 2	Funktion
Arbeitsprofile	Bearbeiten	Zeigt die Arbeitsprofile. Sie können Arbeitsprofile bearbeiten.
	Exportieren	Exportiert Arbeitsprofile als Datei.
	Importieren	Importiert Arbeitsprofile aus einer Datei.
Benutzer	Bearbeiten	Zeigt die Benutzer. Sie können Benutzer bearbeiten.
	Exportieren	Exportiert Benutzer als Datei.
	Importieren	Importiert Benutzer aus einer Datei.
Statistik	Löschen	Löscht definierte Statistikdaten.
	Exportieren	Exportiert definierte Statistikdaten.

3.15.4 Befehle des Menüs Hilfe

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs Hilfe.

Befehl	Funktion
Hilfethemen	Zeigt das Inhaltsverzeichnis der Online-Hilfe.
Info	Zeigt Informationen zur Anwendung OSPC.

3.16 Symbole und Funktionen der Symbolleiste

Die Symbolleiste befindet sich im unteren Bereich des Hauptdialogs. Die Symbole zeigen verschiedene Randbedingungen des Vermittlungsplatzes an. Alle Symbole sind als Schaltfläche ausgeführt. Die Funktion können Sie auch durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche ausführen. Entsprechende geänderte Symbole (z.B. durchgestrichen) zeigen den Status der Funktion an.

3.16.1 Symbole und Bedeutung

Die folgende Abbildung zeigt die Symbolleiste als Ausschnitt des Hauptdialogs. Ausführliche Bedeutungen der einzelnen Symbole können Sie den entsprechenden Kapiteln entnehmen.



Symbol	Funktions - Bezeichnung	Bedeutung	Funktion
		Kein Eintrag in der Anrufliste vorhanden.	Keine Funktion
		Die Anrufliste enthält gelesene Einträge.	Öffnet die Anrufliste
		Neuer Eintrag in der Anrufliste vorhanden.	Öffnet die Anrufliste
		Kontakte	Wechselt in die Kontakte von Outlook. Diese Funktion kann man nur während eines Gesprächs oder Anrufs nutzen.
		Kalender	Zeigt den Outlook oder Lotus Kalender. Diese Funktion kann man nur während eines Gesprächs oder Anrufs nutzen. Drücken der Taste zeigt den Kalender des Anrufers bzw. Gesprächspartners
		Statistik	Erscheint wenn in dem Benutzerprofil die Option Statistik aktiviert wurde.
Folgende Schaltflächen gibt es zusätzlich beim CS I55/Integral Enterprise:			
	Platzstatus	Vermittlungsapparat ist angemeldet.	Abmelden des Vermittlungsapparates.
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist abgemeldet.	Anmelden des Vermittlungsplatzes.
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist abgemeldet. Der Vermittlungsapparat wurde nach Zeit abgemeldet.	Anmelden des Vermittlungsplatzes.
	Platzstatus	Vermittlungsapparat befindet sich durch Pause-Funktion in Pause (PK).	Beenden der Pause.
	Tonruf	Tonruf ist eingeschaltet.	Ausschalten des Tonrufs.
	Tonruf	Tonruf ist ausgeschaltet.	Einschalten des Tonrufs.

Symbol	Funktions - Bezeichnung	Bedeutung	Funktion
	Mute	Mikrofon ist ausgeschaltet.	Einschalten des Mikrofons.
	Mute	Mikrofon ist eingeschaltet.	Ausschalten des Mikrofons.
	Lauthören	Lauthören ist eingeschaltet.	Ausschalten von Lauthören.
	Lauthören	Lauthören ist ausgeschaltet.	Einschalten von Lauthören
	Freispr.	Freisprechen ist eingeschaltet.	Ausschalten von Freisprechen.
	Freispr.	Freisprechen ist ausgeschaltet.	Einschalten von Freisprechen.
	MFV	MFV-Sender ist eingeschaltet.	Ausschalten des MFV-Senders.
	MFV	MFV-Sender ist ausgeschaltet.	Einschalten des MFV-Senders
	Band	Bandanschaltung ist eingeschaltet.	Ausschalten der Bandanschaltung.
	Band	Bandanschaltung ist ausgeschaltet.	Einschalten der Bandanschaltung.
	SZ	Headset ist eingeschaltet.	Ausschalten des Headsets
	SZ	Headset ist ausgeschaltet.	Einschalten des Headsets.
		Anonym aus - Rufnummernunterdrückung ist ausgeschaltet	Durch Klicken schalten Sie die Rufnummernunterdrückung an.
		Anonym ein - Rufnummernunterdrückung ist eingeschaltet.	Durch Klicken schalten Sie die Rufnummernunterdrückung aus.

Sym- bol	Funktions - Bezeich- nung	Bedeutung	Funktion
	Overload 2	overload	Das Symbol erscheint wenn die Overload Anzeige aktiviert ist und System-Overload auftritt.
		Automatische Abfrage ein	Die Taste erscheint wenn das Feature aktiv ist. Das Feature wird unter VT-Optionen aktiviert.

3.16.2 PC-OS Verbindung fehlerhaft

Wenn im rechten Rand der Symbolleiste das folgende Symbol erscheint, besteht keine Verbindung zwischen dem Vermittlungsapparat OS und dem Personalcomputer. Überprüfen Sie die Verbindung.



Für spezielle Anwendungen kann OSPC ohne einen Vermittlungsapparat OS13 oder OS33 genutzt werden. In diesem Fall erscheint auch dieses Symbol.

3.17 Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten

CS 155/Integral Enterprise: Einen Tastenblock können Revisoren oder Supervisoren mit Funktionstasten oder Makros belegen. Jede Funktion oder jedes Makro belegt eine Schaltfläche.

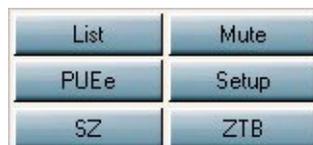
Um eine Funktion zu nutzen, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche.

I5: Einen Tastenblock können Revisoren oder Supervisoren mit Zielen belegen. Jedes Ziel belegt eine Schaltfläche. Um ein Ziel anzuwählen, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche.

Wie der Tastenblock belegt ist, wird in Ihrem Arbeitsprofil festgelegt.

3.17.1 Abbildung eines Tastenblocks

Die folgende Abbildung zeigt einen exemplarischen Ausschnitt aus einem Tastenblock. Sie können die Tasten des Tastenblocks mit allen verfügbaren Funktionen belegen.



3.17.2 Öffnen des Tastenblocks

Um den Tastenblock anzeigen zu lassen gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Tastenblock** im Menü **Ansicht**. Der Dialog Tastenblock erscheint.
2. Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einer Schaltfläche verweilen, erhalten Sie eine Information zur entspre-

chenden Funktion.

3.17.3 Liste aller Funktionstasten

Die folgenden Funktionstasten sind verfügbar. Die Liste zeigt die Bezeichnungen der Tasten, die Kurzbezeichnungen und die entsprechenden Funktionen.

Bezeichnungen der Taste	Kurzbezeichnungen	Funktionen
0, 1,...9	-	Wählziffern.
A, B, C, D, E, F	-	für Sonderfunktionen.
Stern und Raute	* #	für Sonderfunktionen.
Abschalten	Ab	schaltet Ihren Vermittlungsplatz aus der Anrufverteilung ab.
Abfragen	Abfrage	zum Abfragen des jeweils aktuellen Anrufs (jede Anruftart).
Akustik	Akustik	zum Ändern von Ruf- und Signaltöne.
Amt	Amt	zum Belegen einer beliebigen Amtsleitung.
Anschalten	An	zum Anschalten Ihres Vermittlungsapparats an die Anrufverteilung.
Anonym	Anon	unterdrückt Ihre interne Rufnummer. Diese muss Ihr Provider unterstützen.
Aufschalten	Auf	auf eine bestehende Verbindung, um einen Anruf anzukündigen.
Ausloggen	Ausloggen	zum Ausschalten Ihres Vermittlungsplatzes.
Besetztanzeige	BA	zum Einblenden der Besetztanzeige.
Bandanschaltung	Band	schaltet ein angeschlossenes Tonbandgerät ein oder aus.
Berechtigung umschalten	Ber. um.	zum Umschalten der Amtsberechtigung von internen Teilnehmern.
Bündel	Buendel	zum Belegen eines bestimmten Bündels. Dazu ist eine Vorbereitung in der TK-Anlage notwendig.
Codewahl	CW	zum Kurzwählen einer zentral gespeicherten Rufnummer.
Durchbrechen	Durchbr.	zum Aufschalten auf eine Leitung, wenn für die Teilnehmer Anrufschutz eingerichtet wurde.
Ende	Ende	beendet eine Verbindung.

Bezeichnungen der Taste	Kurzbezeichnungen	Funktionen
Erneuter Anruf abfragen	ERN	zum Abfragen eines erneuten Anrufs oder eines Eintrete-Anrufs.
Elektronisches Telefonbuch	ETB	elektronisches Telefonbuch im OS. Dort können Sie Rufnummern suchen und wählen.
Externen Anruf abfragen	EXT	zum Abfragen von Anrufen über eine Amtsleitung.
Freisprechen	Freispr	schaltet Mikrofon und Lautsprecher ein oder aus.
Gebührenabfrage	GEB	um die erfassten Gebühren anzeigen zu lassen.
Gebühren	Gebuehren	für die Gebührenerfassung von Verbindungen.
Halteanruf abfragen	HAL	zum gezielten Abfragen eines Halteanrufes.
Haltefeld 1 (Abfragen bzw. zuteilen)	Hal1	zum gezielten Halten und Abfragen eines Anrufs in Haltefeld 1 (kein Halteanruf).
Haltefeld 2 (Abfragen bzw. Zuteilen)	Hal2	zum gezielten Halten und Abfragen eines Anrufs in Haltefeld 2 (kein Halteanruf).
Haltefeld 3 (Abfragen bzw. Zuteilen)	Hal3	zum gezielten Halten und Abfragen eines Anrufs in Haltefeld 3 (kein Halteanruf).
Halten	Halten	um die aktuelle Verbindung warten zu lassen. Es erfolgt ein Halteanruf.
Identifizieren	Ident.	um zusätzliche Informationen zu einer Verbindung anzeigen zu lassen.
Intern abfragen	INT	zum Abfragen von internen Anrufen.
Kettengespräch	Ketteng.	um einen Anrufer nacheinander mit mehreren Teilnehmern zu verbinden.
Konferenz	Konf	schaltet mehrere Teilnehmer zusammen (Dreierkonferenz).
Kontrast	Kontrast	zum Ändern des Display-Kontrasts des Vermittlungsapparats OS13 oder OS33
Lauthören	Lauthören	Schaltet den Lautsprecher ein oder aus.
List	List	zum Anzeigen der eingegangenen Anrufe (Anrufliste).
Makro Wählpause	Mac.Pause	um in Makros eine Pause machen zu können.
MFV-Sender	MFV	schaltet den MFV-Sender ein oder aus.

Bezeichnungen der Taste	Kurzbezeichnungen	Funktionen
Stummschalten des Mikrofons	Mute	um das Mikrofon auszuschalten.
Passwort	Passwor	zum Ändern des Paßworts am Vermittlungsapparat OS13 oder OS33. Wenn Sie mit der Anwendung OSPC arbeiten, können Sie diese Funktion am Vermittlungsapparat nicht nutzen.
Pause machen	PK	um den Vermittlungsplatz vorübergehend aus der Anrufverteilung abzumelden.
Platzanruf abfragen	PLA	zum Abfragen eines Anrufs mit Platz-Rufnummer.
Platz Überweisen abfragen	PUEa	zum Abfragen einer Verbindung, die ein anderer Vermittlungsapparat an Sie überwiesen hat.
Platz überweisen	PUEe	zum Überweisen einer Verbindung zu einem anderen Vermittlungsapparat.
Setup	Setup	zum Ändern von Optionen und Einrichten und Ändern von Zielen am Vermittlungsapparat. Wenn Sie mit der Anwendung OSPC arbeiten, können Sie diese Funktion am Vermittlungsapparat nicht nutzen.
Headset	SZ	um das Headset ein- oder auszuschalten.
Tonruf	Tonruf	schaltet den Tonruf ein oder aus.
Trennen	Trennen	trennt die aktuelle Verbindung oder bricht eingeleitete Aktionen ab.
Überweisen	Ueberweise	zum Vermitteln von Gesprächen an einen anderen Teilnehmer.
Wahlwiederholung	Wahlwied.	wählt eine Rufnummer nochmal. Sie können zwischen den letzten sieben Rufnummern wählen.
Wiederanruf abfragen	WIE	zum Abfragen eines wiederholten (oder profilabhängig auch eines erneuten) Anrufs.
Zentrales Telefonbuch	ZTB	um die zentrale elektronische Telefonbuchfunktion aufzurufen. Ihre Telefonanlage muss mit der entsprechenden Funktion ausgestattet sein.

3.17.4 Hotkeys

Hotkeys können Revisoren oder Supervisoren mit Funktionstasten, Makros (CS I55/Integral Enterprise) oder Zielen (I5) belegen. Jede Funktion, Makro oder Ziel belegt eine Schaltfläche.

3.17.4.1 Feste Belegung der Hotkeys

Die Funktionstasten **F1** und **F10** sind fest mit den folgenden Funktionen belegt.

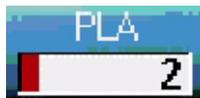
Hotkey-Tasten	Funktionen
F1	Sie starten die kontextsensitive Online-Hilfe
F10	Sie wechseln in die Menüzeile

Um eine Funktion zu nutzen, klicken Sie auf die Schaltfläche oder drücken Sie die entsprechende Funktionstaste auf Ihrer PC-Tastatur.

Wie die Hotkeys belegt sind, wird in Ihrem Arbeitsprofil festgelegt.

3.17.4.2 Hotkeys bei Belegung mit Abfragetasten

Die folgende Abbildung zeigt einen Hotkey, wenn er mit einer Abfragetaste belegt ist. Im Beispiel stehen zwei Platzanrufe an. Mit dem Hotkey können Sie den Platzanruf abfragen.



Mit einem roten Balken und einer Ziffer zeigt der Hotkey, wie viele Anrufe der entsprechenden Anrufart im Moment anstehen. Diese Funktion ist optional. Sie kann unter dem Menüpunkt "Bearbeiten, Arbeitsprofil, Bearbeiten, Tastenbelegung" eingestellt werden.

3.17.4.3 Öffnen und Benutzen von Hotkeys

Öffnen Sie die **Hotkeys**, damit Sie die Zuordnung der Hotkeys sehen. Um die Hotkeys zu benutzen, müssen Sie die Ansicht nicht öffnen. Die Hotkeys funktionieren immer.

1. Wählen Sie **Hotkeys** im Menü **Ansicht**. Die Hotkeys mit den Belegungen erscheinen.
2. Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einer Schaltfläche verweilen, erhalten Sie eine Information zur entsprechenden Funktion (nur CS I55/Integral Enterprise).
3. Drücken Sie die gewünschte Funktionstaste auf Ihrer PC-Tastatur, um die Funktion auszuführen.

3.18 Aufbau des Dialogs Vermittlung

Im Dialog Vermittlung sind alle vermittlungstechnisch wichtigen Informationen und Bedienelemente zusammengefasst. Für den Regelbetrieb als Vermittlung genügt es, dass Sie die Funktionen dieses Dialogs kennen. Sie können Anrufe abfragen, Anrufe überweisen und Gespräche beenden.

Der Dialog Vermittlung unterteilt sich in die drei Teile Abfrage-Visitenkarte, Zuteil-Visitenkarte und Multifunktionsfläche.

3.18.1 Abfrage-Visitenkarte

Die Abfrage-Visitenkarte zeigt Informationen eines anstehenden oder abgefragten Anrufs an.

3.18.2 Zuteil-Visitenkarte

Die Zuteil-Visitenkarte zeigt Informationen eines zugeteilten Anrufs an.

3.18.3 Betriebsarten der Visitenkarten

Für beide Visitenkarten werden zwei Betriebsarten unterschieden, Ruhebetrieb und Arbeitsbetrieb. Die Visitenkarten zeigen in den Betriebsarten unterschiedliche Informationen.

3.18.4 Ruhebetrieb einer Visitenkarte

Im Ruhebetrieb zeigt eine Visitenkarte zwei Eingabefelder und ein Auswahlfeld.

Im oberen Eingabefeld können Sie eine Telefonnummer oder einen Namen eingeben.

Im Auswahlfeld können Sie ein Feld auswählen. Im unteren Eingabefeld können Sie einen Suchbegriff eingeben. Der Suchbegriff wird nur im ausgewählten Feld gesucht. Ist die Suche ohne Ergebnis geblieben wird dies durch die rote Schrifteinblendung "Kein Eintrag vorhanden" angezeigt.

3.18.5 Arbeitsbetrieb einer Visitenkarte

Im Arbeitsbetrieb zeigt die Visitenkarte die folgenden Informationen.

Symbol

Im Arbeitsbetrieb zeigt eine Visitenkarte durch ein Symbol die Art des Anrufs oder Gesprächs an.

Bitmap-Grafik

Wenn für den Teilnehmer ein Eintrag im integrierten Telefonbuch vorhanden ist und dort eine Bitmap-Grafik hinterlegt ist, erscheint diese Grafik.

Informationen des Anrufs

Weitere Informationen zur Verbindung werden maximal fünfzeilig im Klartext angezeigt.

Zeitbalken

Ein Zeitbalken gibt an, wie viel Zeit seit dem ersten Melden des Anrufs vergangen ist. Der Zeitbalken wechselt nach einer Minute die Farbe von Grün nach Gelb. Nach zwei Minuten erscheint der Zeitbalken in Rot. Ergänzt wird der Zeitbalken durch eine numerische Anzeige. Diese zeigt im Format Minuten und Sekunden (mm:ss) die genaue Zeit des Anrufs an.

3.18.6 Multifunktionsfläche

Die Multifunktionsfläche zeigt die folgenden Funktionstasten:

	<p>Überweisen Zum Wechsel zwischen Abfrage- und Zuteilseite und zurück.</p>	
<p>Abfragen Zum Abfragen des jeweils aktuellen Anrufs (jede Anrufart)</p>		<p>Ende Beendet eine Verbindung oder Vermittlung der Verbindung an einen Teilnehmer</p>
	<p>Trennen Trennt die aktuelle Verbindung oder bricht eingeleitete Aktionen ab.</p>	

3.18.7 Verändern der Größe

Die Größe des Dialogs **Vermittlung** können Sie verändern. Für den Dialog gibt es eine Mindestgröße. Weiter verkleinern können Sie nicht.

3.18.8 Fokussteuerung standard/erweitert

Die Fokussteuerung kann in den Benutzereinstellungen zwischen Standard und erweitert umgeschaltet werden. Sehen Sie hierzu im Kapitel "Bearbeiten von Benutzern" unter dem Punkt "Benutzer-Angabe: *Fokussteuerung des Vermittlungsfensters* (→ Seite 115)".

Ist in den Profileinstellungen die Zuteilvariante auf aktiv gesetzt, so geht im Falle der erweiterten Fokussteuerung der Fokus auf die Schaltfläche "überweisen" sobald ein Anruf angenommen wird.

Ist die Zuteilvariante auf passiv so geht die erweiterte Fokussteuerung automatisch auf die "Ende"-Funktion.

3.19 Anmelden und Abmelden

Um Anrufe aus der Anrufverteilung zu bekommen muss Ihr Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung angemeldet (d.h. angeschaltet) sein.

Im abgemeldeten Zustand können Sie nur Platzanrufe auf Ihrer Adresse empfangen.

3.19.1 Anrufverteilung

An Ihrer Telefonanlage können mehrere Vermittlungsplätze angeschlossen sein. Alle diese Vermittlungsplätze sind an Ihrer Telefonanlage eingerichtet und unter einer einheitlichen Rufnummer erreichbar. Bei mehreren Vermittlungsplätzen müssen daher die Anrufe verteilt werden. Dies regelt die Anrufverteilung der Telefonanlage.

Die Telefonanlage verteilt Anrufe aber erst auf einen Vermittlungsplatz, wenn dieser der Telefonanlage meldet, dass eine Person an ihm arbeitet. Dazu muss sich ein Vermittlungsplatz anmelden.

An der Telefonanlage können Vermittlungsplätze so eingerichtet sein, dass ein Vermittlungsplatz externe Anrufe und ein anderer interne Anrufe bekommt.

Bei der Anrufverteilung kann aus mehreren Versionen eine bestimmte Version ausgewählt werden. Die Version kann ein Revisor oder ein Supervisor bei den VT-Optionen einstellen.

3.19.2 Platzstati

Ihr Vermittlungsplatz kann die folgenden Stati annehmen. Das Symbol **Platzstatus** zeigt das entsprechende Zeichen an.

Abgeschaltet

Ihr Vermittlungsplatz nimmt nicht an der Anrufverteilung teil. Nur Platzanrufe kommen noch an. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um Ihren Vermittlungsapparat anzuschalten.



Abgeschaltet nach Zeit

Wenn Sie kein Gespräch führen und einen anstehenden Anruf aus der Anrufverteilung nicht abfragen, wechselt Ihr Vermittlungsapparat in die Nachtschaltung nach Zeit. Diese Zeit ist konfigurierbar. Dies gilt nicht für Platzanrufe. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um Ihren Vermittlungsapparat wieder anzuschalten.



Angeschaltet

Ihr Vermittlungsplatz nimmt an der Anrufverteilung teil. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um Ihren Vermittlungsplatz abzuschalten.



Pause

Ihr Vermittlungsplatz ist vorübergehend aus der Anrufverteilung abgeschaltet. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um Ihren Vermittlungsapparat wieder anzuschalten.



3.19.3 Anmelden

Bitte beachten Sie, dass Ihr Vermittlungsapparat so eingestellt sein kann, dass er sich nach dem Einloggen automatisch an die Anrufverteilung anmeldet.

Sie können sich unter zwei verschiedenen Prozeduren anmelden:

Möglichkeit 1

1. Wählen Sie **Anmelden** im Menü **OSPC**. Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich an.
2. Die Anmeldung benötigt etwa eine Sekunde. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Das Symbol **Platzstatus** zeigt an, dass der Vermittlungsplatz angemeldet ist.

Möglichkeit 2

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche des Symbols **Platzstatus** . Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich an.
2. Die Anmeldung benötigt etwa eine Sekunde. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Das Symbol **Platzstatus**  zeigt an, dass der Vermittlungsplatz angemeldet ist.

3.19.4 Abmelden

Um sich von der Anrufverteilung abzumelden haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

Möglichkeit 1

1. Wählen Sie **Abmelden** im Menü **OSPC**. Die folgende Meldung erscheint:
 1. **Bitte warten, Terminal meldet sich ab.**
 2. Sind mehrere OSPC-Plätze eingerichtet, so kommt zusätzlich die Meldung:
Achtung! Sie haben den letzten Vermittlungsplatz abgemeldet,
wenn sonst kein Vermittlungsplatz mehr mit OSPC angemeldet ist. Diese Meldung muss mit Return oder Mausklick auf **OK** bestätigt werden.
2. Die Abmeldung benötigt etwa eine Sekunde. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Das Symbol **Platzstatus** zeigt an, dass der Vermittlungsplatz abgemeldet ist.

Möglichkeit 2

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche des Symbol **Platzstatus**. Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich ab.
2. Die Abmeldung benötigt etwa eine Sekunde. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Das Symbol **Platzstatus** zeigt an, dass der Vermittlungsplatz abgemeldet ist.

3.20 Bedienen der Anwendung

Alle Vorgänge und Funktionen können Sie mit der Maus ausführen.

Mit der PC-Tastatur können Sie alle vermittlungstechnischen und die meisten der anderen Funktionen ausführen.

3.20.1 Bedienen mit der Maus

Einige komfortable Funktionen können Sie nur mit der Maus ausführen. Eine dieser Funktionen ist z. B. das Vermitteln eines Anrufs auf einen Teilnehmer der Besetztanzeige durch Ziehen mit der Maus.

3.20.2 Bedienen mit der PC-Tastatur

Für schnelles Arbeiten als Vermittlung empfiehlt es sich die PC-Tastatur zu benutzen. Sie können damit alle nötigen Funktionen ausführen. Für ein komfortables Arbeiten unterstützt Sie eine Fokussteuerung (nur CS I55/Integral Enterprise).

3.20.3 Was bedeutet Fokussteuerung (nur CS I55/Integral Enterprise)

Die Anwendung unterstützt Sie durch eine intelligente Fokussteuerung. Die Fokussteuerung wählt automatisch in Abhängigkeit vom vermittlungstechnischen Zustand die nächste wahrscheinlich benötigte Funktion aus. Die Funktion aktivieren Sie durch Drücken der Taste RETURN.

Für die Fokussteuerung gelten die folgenden Einschränkungen:

- Die Fokussteuerung wechselt nicht den aktiven Dialog.
- Nur für den Dialog Vermittlung ist die Fokussteuerung aktiv.
- Die Reihenfolge der Funktionen in der Fokussteuerung können Sie nicht ändern.

Die Fokussteuerung ist eine Benutzeroption die Sie entweder als **Standard** oder **erweitert** einstellen. Die Unterschiede und wie Sie diese Optionen einstellen sind unter

- *Fokussteuerung des Vermittlungsfensters* (→ Seite 115)

nachzulesen.

3.20.4 Bedienen mit Hotkeys

CS I55/Integral Enterprise: Auf Hotkeys können oft benötigte Funktionen programmiert werden. Diese Funktionen können Sie mit der PC-Tastatur oder mit der Maus aktivieren.

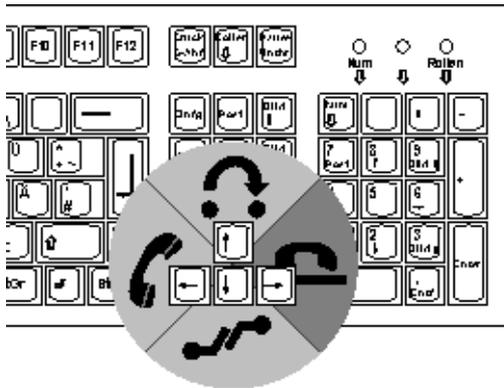
Wenn Sie alle benötigten Funktionen auf die Hotkeys legen, können Sie die meisten Tätigkeiten vollständig mit der PC-Tastatur durchführen. Dadurch können Sie effektiv arbeiten, ohne zwischen Maus und PC-Tastatur zu wechseln.

I5: Auf Hotkeys können oft benötigte Ziele programmiert werden. Diese Ziele können Sie mit der PC-Tastatur oder mit der Maus aktivieren.

3.20.5 Zuordnung der Multifunktionsfläche und PC-Tastatur

Die einzelnen Funktionen der Multifunktionsfläche sind kreisförmig angeordnet. In der Anordnung der Funktionen entsprechen Sie den Richtungstasten Ihrer PC- Tastatur.

Die folgende Abbildung verdeutlicht die Zuordnung:



Dazu muss das Vermittlungsfenster das aktive Fenster sein (eventuell einmal mit der Maus in die Titelleiste klicken).

3.20.6 Arbeiten mit dem Nummernblock der PC-Tastatur

Sie können auch die Richtungstasten des Nummernblocks nutzen. Allerdings müssen Sie dann Num-Lock ausschalten. Wenn Sie Rufnummern über den Nummernblock eingeben, müssen Sie dann aber wieder Num-Lock einschalten. Daher ist diese Arbeitsweise nicht zu empfehlen.

3.20.7 Wählen von Befehlen mit der PC-Tastatur

Befehle aus den Menüs können Sie auch mit der PC-Tastatur auswählen. Sie müssen dazu die unterstrichenen Buchstaben nutzen.

1. Drücken Sie **ALT** und den entsprechenden Buchstaben für das gewünschte Menü, z.B. **A** für **Ansicht**. Die Befehle des Menüs erscheinen.
2. Drücken Sie den Buchstaben für den gewünschten Befehl. Die Aktion wird ausgeführt.

3.21 Synchrone Bedienung OSPC und OS13/OS33

Ein großer Vorteil Ihres Vermittlungsplatzes ist, dass die Anwendung OSPC und der Vermittlungsapparat bei vielen Leistungsmerkmalen synchron arbeiten. Sie können also jederzeit während der Bedienung zwischen Personalcomputer und Vermittlungsapparat wechseln.

Diese Funktion können Sie nutzen, wenn Ihr Personalcomputer aus irgendwelchen Gründen einmal nicht betriebsbereit ist.

Einige Leistungsmerkmale können Sie nur mit der Anwendung OSPC nutzen. Die folgenden Listen zeigen die Unterschiede auf.

3.21.1 Synchrone Bedienung

Die folgenden Leistungsmerkmale arbeiten in der Anwendung OSPC und dem Vermittlungsapparat synchron. Sie können jederzeit im Bedienvorgang zwischen beiden wechseln.

- Vermitteln
- Annehmen gezielter Anrufe
- Gebühren erfassen
- Voranzeige

- Bündelmenü
- Anzeige der Stati
- Overload-Anzeige
- Berechtigung umschalten

3.21.2 Keine synchrone Bedienung möglich

Bei den folgenden Leistungsmerkmalen können Sie während der Bedienung nicht zwischen Personalcomputer und Vermittlungsapparat wechseln.

- Akustik
- Anrufliste
- Erweiterte Wahlwiederholung
- Einloggen und Ausloggen

3.21.3 Bedienung nur mit OSPC möglich

Die folgenden Leistungsmerkmale können Sie nur mit der Anwendung OSPC nutzen. Diese Leistungsmerkmale und Einstellungen gelten dann nur für den Vermittlungsplatz OSPC.

- Aufsichtsplatz
- Statistik
- Teilnehmer Eigenschaften
- PUM
- Netzweite Besetztanzeige (NBA)
- VIP View
- Telefonbuch
- Favoriten
- Top 100

3.21.4 Ähnliche Bedienung

Die Bedienung der Besetztanzeige mit der Anwendung OSPC oder dem Vermittlungsapparat OS13/OS33 ist ähnlich.

Dieses Leistungsmerkmal arbeitet nicht synchron. Sie können entweder die Besetztanzeige des Vermittlungsplatzes OSPC oder die Besetztanzeige des Vermittlungsapparats nutzen.

Die Anzeige der Anwendung OSPC kann sich bezüglich der angezeigten Seite von der Anzeige des Vermittlungsapparats unterscheiden.

3.22 Telefonieren wie gewohnt

Mit Ihrem Vermittlungsapparat können Sie wie mit jedem gewöhnlichen Telefon telefonieren.

Wenn Sie Teilnehmer im öffentlichen Telefonnetz anrufen, können Sie entscheiden, ob Sie über eine beliebige oder über eine bestimmte Amtsleitung telefonieren wollen.

Ihr Vermittlungsapparat unterscheidet zwischen einer Wahl innerhalb Ihrer Telefonanlage (Intern) und einer externen Wahl ins öffentliche Telefonnetz (Amt)

3.22.1 Voraussetzung

Die Tasten **Intern** und **Amt** müssen eingerichtet sein. Die Tasten können auf dem Tastenblock oder den Hotkeys eingerichtet sein.

Für die folgenden Anleitungen wird vorausgesetzt, dass **Intern** auf dem Hotkey **F2** und **Amt** auf dem Hotkey **F3** eingerichtet sind.

3.22.2 Anrufen eines internen Teilnehmers

Um einen internen Teilnehmer anzurufen, können Sie wie folgt vorgehen.

1. Drücken Sie den Hotkey **F2** für **Intern**. Damit leiten Sie die Wahl einer internen Rufnummer ein. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint die Meldung **intern wählber**.
2. Wählen Sie die gewünschte Rufnummer. Diese erscheint in der Abfrage-Visitenkarte.
3. Die Abfrage-Visitenkarte zeigt an, ob der Teilnehmer frei ist. Sie können dann telefonieren wie gewohnt. Wenn der Teilnehmer telefoniert, erscheint die Anzeige **belegt**.

3.22.3 Anrufen eines externen Teilnehmers

Um einen externen Teilnehmer anzurufen, können Sie wie folgt vorgehen.

1. Drücken Sie den Hotkey **F3** für **Amt**. Damit leiten Sie die Wahl einer externen Rufnummer ein. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint die Meldung **Amt gehend**.
2. Wählen Sie die gewünschte Rufnummer. Diese erscheint in der Abfrage-Visitenkarte.
3. Die Abfrage-Visitenkarte zeigt an, ob der Teilnehmer frei ist. Sie können dann telefonieren wie gewohnt. Wenn der Teilnehmer telefoniert, erscheint die Anzeige **belegt**.

3.23 Führen eines Gesprächs

Um ein Gespräch zu führen können Sie den Hörer, ein Headset oder Freisprechen nutzen. Außerdem können Sie Dritte ein Gespräch mithören lassen. Für besondere Zwecke können Sie das Mikrofon abschalten.

3.23.1 Voraussetzung

Für die folgenden Anleitungen benutzen Sie die Maus.

Sie können die Funktionen des Headset, Freisprechen und Lauthören auch mit der Tastatur nutzen, wenn die entsprechenden Tasten auf den Hotkeys eingerichtet sind.

3.23.2 Benutzen des Hörers

Klicken Sie auf die Taste **Abfrage** oder heben Sie den Hörer ab, um einen Anruf anzunehmen.

1. Das Gespräch führen Sie wie gewohnt. Wenn Sie den Hörer auflegen, wird die Verbindung getrennt.
2. Sie können aber auch auf die Taste **Ende** klicken, um ein Gespräch zu beenden.

3.23.3 Was ist ein Headset

Ein Headset ist eine Kombination aus Kopfhörer und Mikrofon als nützliche Hilfe für alle, die viel telefonieren müssen und dabei die Hände für Notizen frei haben wollen. An der AEI-Schnittstelle oder Hörer-Schnittstelle Ihres Vermittlungsapparats kann ein Headset angeschlossen werden.

3.23.4 Benutzen eines Headset

Klicken Sie auf die Taste **Abfrage** um einen Anruf anzunehmen. Ihr Vermittlungsapparat kann so eingerichtet sein, dass er Ihnen nach einer bestimmten Rufzeit einen Anruf automatisch anschaltet.

1. Ein an der AEI-Schnittstelle angeschlossenes Headset schalten Sie mit der Symbol-Schaltfläche Headset ein oder aus.
2. Das Symbol Headset zeigt den aktuellen Zustand an.
3. Das Gespräch führen Sie wie gewohnt mit dem Headset.
4. Klicken Sie auf die Taste **Ende**, um ein Gespräch zu beenden.

3.23.5 Was bedeutet Freisprechen

Sie können ein Gespräch führen ohne den Hörer zu benutzen. Weitere Personen im Raum können so am Gespräch teilnehmen.

3.23.5.1 Einschalten von Freisprechen

Zum Einschalten von Freisprechen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Teilen Sie Ihrem Gesprächspartner mit, wenn das Gespräch von anderen mitgehört wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Freisprechen**. Sie schalten damit Freisprechen ein oder aus.
3. Das Symbol **Freisprechen** zeigt den aktuellen Zustand an.

3.23.6 Was bedeutet Lauthören

Im Raum anwesende Personen können ein Telefongespräch mithören.

3.23.6.1 Mithören lassen (Lauthören)

Damit andere Personen mithören können gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Teilen Sie Ihrem Gesprächspartner mit, wenn das Gespräch von anderen mitgehört wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Lauthören**. Sie schalten damit Lauthören ein oder aus.
3. Das Symbol **Lauthören** zeigt den aktuellen Zustand an.

3.23.7 Mikrofon

Sie können das Mikrofon abschalten. Der Gesprächspartner am Telefon kann dann die mit anderen Personen im Raum geführten Rückfragen nicht mithören.

3.23.7.1 Stummschalten

Um das Mikrofon stumm zu schalten gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf das Symbol **Mikrofon**, um das Mikrofon stumm zu schalten.
2. Beachten Sie, dass Stummschalten des Mikrofons nur im Gesprächszustand funktioniert.

3.24 Pausieren

Wenn Sie eine Pause machen möchten, können Sie Ihren Vermittlungsapparat vorübergehend aus der Anrufverteilung ausschalten. Platzanrufe erreichen Sie weiterhin. Anrufe in der Voranzeige müssen Sie noch bearbeiten. Diese werden beim Pausieren nicht an die Telefonanlage zurückgegeben.

Die Funktion die von OSPC zu Pausieren angeboten wird nennt sich **PK-Funktion**.

3.24.1 Voraussetzung

Die Funktionstaste **PK** muss eingerichtet sein.

PK kann entweder auf dem Tastenblock, den Hotkeys oder der OS Tastatur eingerichtet sein.

3.24.2 Pausieren

Um eine Pause zu machen, können Sie wie folgt vorgehen. Die folgende Anleitung geht davon aus, dass die Funktionstaste **PK** auf dem Tastenblock eingerichtet ist.

1. Wählen Sie **Tastenblock** im Menü **Ansicht**. Der Tastenblock erscheint.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **PK** . Das Symbol **Platzstatus** zeigt an, dass der Vermittlungsplatz pausiert.

3.24.3 Wieder anschalten

Um die Pause zu beenden gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche des Symbols **Platzstatus** . Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich an.
2. Die Anmeldung benötigt etwa drei Sekunden. Das Symbol **Platzstatus**  zeigt an, dass der Vermittlungsplatz angemeldet ist.

3.25 Benutzen der Hilfe-Funktion

Die Anwendung OSPC verfügt über eine vollständige Online-Dokumentation mit kontextbezogener Hilfe. Die Online-Dokumentation wird mit der Windows- Software dargestellt.

Für eine schnelle Hilfe können Sie die Kurztips nutzen.

Die Informationen der Online-Dokumentation sind identisch mit der Bedienungsanleitung.

3.25.1 Kurztipps

Für alle Schaltflächen und Befehle erhalten Sie Kurztipps. Die Kurztips sind kurze Informationen über die Funktion der Schaltfläche oder des Befehls.

3.25.2 Erhalten von Kurztipps für Schaltflächen

Um einen Kurztipp einer Schaltfläche zu erhalten gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Verweilen Sie mit dem Mauszeiger etwa eine Sekunde auf einer Schaltfläche.
2. Ein kleines Kästchen zeigt entsprechende Informationen zur Funktion der Schaltfläche.

3.25.3 Erhalten von Kurztipps für Befehle

Um einen Kurztipp eines Befehls zu erhalten gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf ein gewünschtes Menü.

2. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf einen Befehl.
3. Die Statusleiste zeigt entsprechende Informationen zur Funktion des Befehls.

3.25.4 Öffnen des Inhaltsverzeichnisses

Um das Inhaltsverzeichnis der Hilfe zu öffnen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **Hilfethemen** im Menü **Hilfe**. Die Online-Hilfe erscheint.
2. Klicken Sie auf eine Textstelle, um weitere Informationen zu erhalten.

3.25.5 Aufrufen einer kontextbezogenen Hilfe

Sie können für jeden Befehl und Dialog eine entsprechende Dokumentation aufrufen.

1. Ein Dialog ist geöffnet. Drücken Sie die Taste **F1**.
2. Die Online-Hilfe für diesen Dialog erscheint.

3.25.6 Nach einem bestimmten Wort suchen

Wenn Sie nach einem bestimmten Wort suchen, können Sie wie folgt vorgehen.

1. Wählen Sie **Suchen** im Menü **Hilfe**. Die Online-Hilfe erscheint.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Suchen**.
3. Geben Sie einen Begriff in das Textfeld ein. Alle Übereinstimmungen erscheinen.
4. Klicken Sie auf eine Textstelle, um weitere Informationen zu erhalten.

3.26 Beenden von OSPC

Sie können die Anwendung OSPC jederzeit beenden. Wenn Ihr Vermittlungsplatz an die Anrufverteilung angemeldet ist (nur CS I55/Integral Enterprise), wird er automatisch abgemeldet.

Beim Beenden können Sie wählen, ob Sie die aktuelle Fensterpositionen speichern möchten. Beim nächsten Einloggen (Aufschließen) erhalten Sie dann wieder Ihren gewohnten Bildschirmaufbau. Jeder Benutzer kann seine Fensterpositionen speichern.

Gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **Beenden** im Menü **OSPC** oder doppelklicken Sie auf das Systemmenüfeld des Hauptdialogs.
2. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage. Die folgende Meldung erscheint:
OSPC wirklich beenden?
3. Markieren Sie das Kontrollfeld Fensterpositionen speichern, wenn Sie den Bildschirmaufbau geändert haben und Sie beim nächsten Mal den selben Bildschirmaufbau wünschen.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Anwendung OSPC zu beenden.

4. Anrufe vermitteln

Dieses Kapitel und seine Unterkapitel beschreibt die Funktionen, die Sie beim Vermitteln von Anrufen benötigen. Welche Funktionen an Ihrem Vermittlungsplatz zur Verfügung stehen, legt Ihr zuständiger Mitarbeiter mit Ihrem Arbeitsprofil fest.

Beachten Sie bei den einzelnen Anleitungen, dass Sie die Funktionen mit der Maus oder der PC-Tastatur ausführen können.

4.1 Vermitteln eines Anrufes

Sie können einen Anrufer jederzeit mit einem Teilnehmer Ihrer Telefonanlage (Nebenstelle) verbinden. Externe Anrufer und interne Anrufer vermitteln Sie auf die gleiche Weise. Nachdem Sie die Verbindung hergestellt haben, ist Ihre Leitung wieder frei.

TIP:

Ein abgefragter Anruf kann auch auf eine Taste der BA, NBA (nur CS I55/Integral Enterprise) oder PUM (nur CS I55/Integral Enterprise) gezogen werden. Damit ist der Anrufer direkt vermittelt.

4.1.1 Voraussetzung

Damit Sie sich auf eine belegte Nebenstelle aufschalten können, muss die Funktionstaste Aufschalten auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet, und das Leistungsmerkmal in der Anlage für Sie freigeschaltet sein.

Bei den vermittlungstechnischen Optionen kann passives Zuteilen eingerichtet sein. Wenn aktives Zuteilen eingerichtet ist, bleiben Sie beim Vermitteln mit dem Anrufer verbunden.

4.1.2 Auf eine freie Nebenstelle

Für die folgende Anweisung wird davon ausgegangen, dass Sie mit der PC-Tastatur arbeiten. Die Fokussteuerung ermöglicht Ihnen, den Anruf mit wenigen Eingaben zu vermitteln. Sie können einen Anruf auch mit der Maus vermitteln.

1. Sie werden angerufen. Die Abfrage-Visitenkarte zeigt den Anruf.
2. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Der Anruf wird abgefragt.
3. Sie telefonieren. Der Anrufer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen.
4. Geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei oder belegt ist.
5. Wenn der gerufene Teilnehmer sich meldet, kündigen Sie das Gespräch an.
6. Drücken Sie die Taste **RETURN**, um die beiden Teilnehmer miteinander zu verbinden.

4.1.3 Auf eine besetzte Nebenstelle ohne Aufschalten

Für die folgende Anweisung wird davon ausgegangen, dass Sie mit der Maus arbeiten. Die Rufnummer geben Sie allerdings mit der PC-Tastatur ein. Sie können auch nur mit der PC-Tastatur arbeiten.

1. Sie telefonieren. Der Anrufer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen.
2. Geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei oder belegt ist.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ende**. Der Anrufer wartet, bis die Nebenstelle frei ist. Er wird dann automatisch verbunden.

4.1.4 Auf eine besetzte Nebenstelle mit Aufschalten

Für die folgende Anweisung wird davon ausgegangen, dass Sie mit der Maus arbeiten. Die Rufnummer geben Sie allerdings mit der PC-Tastatur ein. Sie können auch nur mit der PC-Tastatur arbeiten. Dazu muss aber die Taste Aufschalten auf einem Hotkey eingerichtet sein.

1. Sie telefonieren. Der Anrufer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen.
2. Geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei oder belegt ist.
3. Wenn die Nebenstelle belegt ist, klicken Sie auf die Taste **Aufschalten**, um den Anruf anzukündigen. Der gerufene Teilnehmer und sein Gesprächspartner hören den Aufschaltton. Kündigen Sie das Amtsgespräch an während Sie nur der interne Teilnehmer hört.
4. Wenn das Gespräch nicht angenommen wird, klicken Sie erneut die Taste **Aufschalten**. Damit beenden Sie das Aufschalten.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ende**. Der Anrufer wartet, bis die Nebenstelle frei ist. Er wird dann automatisch verbunden.

4.1.5 Nebenstelle während des Verbindens ändern

Falls Sie während des Verbindens eines Anrufers mit einem Teilnehmer bemerken das die gewünschte Nebenstelle besetzt ist, der Teilnehmer nicht zu erreichen ist oder Sie sich verwählt haben, gehe Sie wie folgt vor:

1. Sie telefonieren. Der Anrufer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen.
2. Geben Sie die gewünschte Rufnummer ein. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei oder belegt ist.
3. Klicken Sie im Dialog **Vermittlung** auf **Trennen**, die Aktion wird unterbrochen.
Sie haben nun die Möglichkeit mit dem Anrufer das weitere Vorgehen abzustimmen, indem Sie sich mit der Zuteil-Taste mit dem Anrufer verbinden.
Sie können aber auch direkt mit dem nächsten Punkt weitermachen.
4. Wählen Sie die gewünschte Nebenstelle mit der Zuteil-Visitenkarte, geben Sie eine Nummer ein oder beenden Sie das Gespräch durch Klicken auf **Ende**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ende**. Der Anrufer wartet, bis die Nebenstelle frei ist. Er wird dann automatisch verbunden.

Es wird davon ausgegangen, dass Sie mit der Maus arbeiten. Die Rufnummer geben Sie allerdings mit der PC-Tastatur ein. Sie können auch nur mit der PC-Tastatur arbeiten.

4.1.6 Hinweise - Auf eine besetzte Nebenstelle vermitteln

Wenn die Nebenstelle nicht innerhalb einer bestimmten Zeit einen externen Anruf annimmt, erhalten Sie einen Wiederanruf.

4.1.7 Makeln

Sie telefonieren mit einem Teilnehmer, ein anderer ruft an oder Sie rufen einen Teilnehmer an. Mittels der Funktion Makeln können Sie zwischen beiden Teilnehmern umschalten (makeln).

1. Betätigen Sie die Funktion **Überweisen**.
2. Sie sind wieder mit dem ersten Teilnehmer verbunden. Der andere Teilnehmer wartet.

Siehe auch: *Makeln während einer Konferenz* (→ Seite 48)

4.2 Anrufschutz durchbrechen

Einen Anrufer können Sie auch dann vermitteln, wenn der gerufene Teilnehmer den Anrufschutz eingeschaltet hat. Sie müssen zuerst den Anrufschutz durchbrechen, bevor Sie den Anruf vermitteln.

Voraussetzung

Durchbrechen des Anrufschutzes ist nur möglich, wenn Ihr Vermittlungsplatz entsprechend eingerichtet ist. Die Funktionstaste **Durchbrechen** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet und das Leistungsmerkmal in der Anlage freigegeben sein.

Vorgehensweise

Sie können entscheiden, ob Sie einen Anrufschutz durchbrechen wollen.

1. Sie versuchen, einen Anrufer zu vermitteln. Beim Zuteilen zeigt die Zuteil-Visitenkarte den eingeschalteten Anrufschutz an.
2. Betätigen Sie die Funktion **Durchbrechen**. Damit durchbrechen Sie den Anrufschutz. Sie können den Anruf nur vermitteln, wenn der Teilnehmer sich meldet.
3. Betätigen Sie die Funktion **Ende**. Damit beenden Sie das Zuteilen. Wenn der Teilnehmer sich gemeldet hat, ist er mit dem Anrufer verbunden.

4.3 Dreierkonferenz

Mit einer Dreierkonferenz können Sie eine Gesprächsverbindung zwischen Ihrem Vermittlungsapparat und zwei beliebigen Anschlüssen gleichzeitig herstellen. Alle Teilnehmer können sich dann miteinander unterhalten. Das erspart aufwendige Mehranrufe.

Voraussetzung

Die Funktionstaste **Konferenz** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein. Bei den vermittlungstechnischen Optionen muss passives Zuteilen eingerichtet sein. Wenn aktives Zuteilen eingerichtet ist, werden Sie beim Beenden und Makeln mit dem zweiten Teilnehmer verbunden.

Vorgehensweise

Sie haben eine Makelverbindung aufgebaut und mit jedem Teilnehmer gesprochen.

1. Betätigen Sie die Funktion **Konferenz**. Die Konferenz ist damit eingerichtet. Sie und die zwei Teilnehmer sind miteinander verbunden.
2. Nach dem Gespräch mit beiden Teilnehmern können Sie die Konferenz beenden und wieder mit dem ersten Teilnehmer sprechen oder die beiden Teilnehmer verbinden.

Beenden

Sie haben eine Konferenz eingerichtet.

1. Betätigen Sie die Funktion **Ende**.
2. Die beiden Teilnehmer sind miteinander verbunden.

4.3.1 Makeln während einer Konferenz

Sie haben eine Konferenz eingerichtet. Sie können die Konferenz nun durchbrechen und zwischen beiden Teilnehmern umschalten (makeln).

1. Betätigen Sie die Funktion **Überweisen**.
2. Sie sind wieder mit dem ersten Teilnehmer verbunden. Der andere Teilnehmer wartet.

Siehe auch *Makeln* (→ Seite 47)

4.4 Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln

Sie können einer Nebenstelle durch einfachen Tastendruck eine Amtsleitung zuweisen. Dabei können Sie entscheiden, ob Sie über eine beliebige oder eine bestimmte Amtsleitung vermitteln.

Eine Nebenstelle kommt mit einem Amtsbegehren zum Platz wenn von einer Nichtamtsberechtigten oder einer Halbamtsberechtigten Nebenstelle aus der Versuch unternommen wird in das Amt zu wählen (z. B. durch wählen der "0")

Voraussetzung

Die Funktionstaste **Amt** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

Wenn Sie eine bestimmte Amtsleitung belegen möchten, müssen die Bündel in der Telefonanlage entsprechend eingerichtet sein.

4.4.1 Vermitteln einer beliebigen Amtsleitung

Um einen Teilnehmer eine Amtsleitung zu vermitteln gehen Sie folgendermaßen vor.

Teilnehmer teilt Ihnen Rufnummer mit

1. Ein halbamtsberechtigter Teilnehmer wünscht eine Amtsleitung.
2. Betätigen Sie die Funktion **Amt**. Damit belegen Sie eine beliebige freie Amtsleitung. Sie hören den Wählton.
3. Wenn der Teilnehmer Ihnen die gewünschte Rufnummer mitgeteilt hat, wählen Sie die Rufnummer.
4. Schließen Sie den Vorgang mit der Funktion **Ende** ab.

Teilnehmer wählt selbst die Rufnummer

1. Ein halbamtsberechtigter Teilnehmer wünscht eine Amtsleitung.
2. Betätigen Sie die Funktion **Amt**. Damit belegen Sie eine beliebige freie Amtsleitung. Sie hören den Wählton.
3. Beenden Sie mit der Funktion **Ende** die Vermittlung. Der Teilnehmer hat eine Amtsleitung und muss die Rufnummer wählen.

4.4.2 Bestimmte Amtsleitung vermitteln

Das Bündelmenü können Sie nur mit der Maus bedienen.

1. Ein halbamtsberechtigter Teilnehmer wünscht eine Amtsleitung.
2. Wählen Sie **Bündelmenü** im Menü **Ansicht**. Die Belegung der einzelnen Bündel erscheint.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche des gewünschten freien Bündels.
4. Wenn der Teilnehmer Ihnen die gewünschte Rufnummer mitgeteilt hat, wählen Sie die Rufnummer. Sonst schließen Sie den Vorgang direkt mit der Funktion **Ende** ab.

4.5 Freie Amtsleitung finden und belegen (Bündeln)

In Ihrer Telefonanlage können mehrere Amtsleitungen und Querverbindungen in einem Bündel zusammengefasst sein. Sie können eine Leitung eines freien Bündels belegen. Die Bündel müssen bereits in ihrer Telefonanlage eingerichtet sein.

Das Bündelmenü können Sie nur mit der Maus bedienen. Die Anzeige des Bündelmenüs von OSPC zeigt nur die eingerichteten Bündel an.

Die Bündel müssen bereits in der TK-Anlage eingerichtet sein (Softkeyastenbelegung zu Ihrem Vermittlungsplatz/Apparat)

4.5.1 Öffnen des Bündelmenüs

Um das Bündelmenü zu öffnen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie Bündelmenü im Menü Ansicht.
2. Das Bündelmenü erscheint.

4.5.2 Zustände der Bündel

Die Bündelanzeige informiert Sie über den Zustand der Bündel. Sie erkennen, ob ein Bündel frei, besetzt, gesperrt oder aus ist.

Symbole	Farben	Bedeutungen
	grün	Das Bündel ist frei. Sie können eine Leitung des Bündels belegen.
	rot	Das Bündel ist besetzt. Sie können das Bündel nicht benutzen.
	grau	Das Bündel ist gesperrt. Sie können das Bündel nicht benutzen.
	grau	Das Bündel ist aus. Sie können das Bündel nicht benutzen.

4.5.3 Über bestimmte Amtsleitung telefonieren

Um über eine bestimmte Amtsleitung zu telefonieren gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie das Bündelmenü.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Schaltfläche des Bündels, um eine freie Leitung des Bündels zu belegen.
3. Wählen Sie die Rufnummer. Sie hören das Frei- oder Besetztzeichen. Wenn der Teilnehmer sich meldet, führen Sie Ihr Amtsgespräch.

4.5.4 Bündelmenü schließen

Das Bündelmenü schließt automatisch. Sie können das Bündelmenü aber auch vorher manuell schließen.

1. Doppelklicken Sie auf das Systemmenüfeld. Das Fenster der Bündelanzeige wird geschlossen.

oder

1. Das Fenster schließt automatisch nach zehn Sekunden.

4.6 Kettengespräch

Wenn ein externer Teilnehmer Ihnen mitteilt, dass er mehrere Teilnehmer sprechen möchte, können Sie ihn nacheinander mit diesen verbinden. Nach jedem Gespräch wird der Teilnehmer wieder automatisch zu Ihnen zurückgeschaltet.

Voraussetzung

Die Funktionstaste **Kettengespräch** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein. Ein Kettengespräch können Sie nur für Anrufe aus der Anrufverteilung vermitteln.

4.6.1 Kettengespräch einleiten

Um ein Kettengespräch einzuleiten gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sie telefonieren. Der Anrufer möchte mehrere Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen.
2. Betätigen Sie die Funktion **Kettengespräch**. Damit richten Sie die Verbindung für ein Kettengespräch ein. Sie können nun den externen Teilnehmer wie gewohnt mit der Funktion Überweisen mit dem ersten Teilnehmer verbinden. Nach dem Gespräch wird er wieder zu Ihnen zurückgeschaltet.

4.6.2 Kettengespräch löschen

Um ein Kettengespräch zu löschen gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Der Teilnehmer teilt Ihnen mit, dass er nach dem nächsten Gespräch keine weiteren Verbindungen wünscht.
2. Betätigen Sie die Taste **Kettengespräch** erneut. Der Teilnehmer wird nach seinem letzten Gespräch nicht wieder zu Ihnen zurückgeschaltet.
3. Legt der Teilnehmer auf, ist das Kettengespräch automatisch gelöscht.

4.6.3 Hinweise

Wenn nacheinander mehrere interne Teilnehmer denselben externen Teilnehmer sprechen möchten, können Sie ebenfalls ein Kettengespräch wählen.

Dies kann sinnvoll sein, wenn Sie eine Amtsleitung aufrechterhalten wollen.

4.7 Anrufer warten lassen

Wenn Sie eine oder mehrere Verbindungen nicht sofort vermitteln können, können Sie bis zu drei Anrufer gezielt warten lassen.

Mit diesem Leistungsmerkmal haben Sie die Möglichkeit, mehrere Anrufer gezielt abzurufen, unabhängig davon in welcher Reihenfolge die Verbindungen eingegangen sind.

Voraussetzungen

Wenn Sie bis zu drei Anrufer warten lassen möchten, müssen die Funktionstasten **Halten 1**, **Halten 2** und **Halten 3** auf Hotkeys oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

Wenn Sie die gehaltenen Anrufe sehen möchten, müssen Sie die Voranzeige geöffnet haben.

Vorgehensweise Verbindung halten

Sie können einen oder mehrere Verbindungen nicht sofort vermitteln.

Um eine bestehende Verbindung halten zu können, gehen Sie folgendermaßen vor.

Sie können die Funktion **Halten 1** nutzen.

1. Sie sind mit dem Anrufer verbunden.
2. Betätigen Sie die Funktion **Halten 1**. Der Anrufer wartet und erscheint in der Voranzeige.
3. Sie können bis zu drei Anrufer warten lassen. Die Haltefeldnummer und die Rufnummer des Teilnehmers wird angezeigt.

Vorgehensweise Haltefeld abfrage

Einen Halteanruf können Sie mit der selben Funktionstaste abfragen, mit der Sie die Verbindung in Halten gelegt haben.

1. Mit der entsprechenden Funktion, im Beispiel **Halten 1**, fragen Sie gezielt die entsprechende Verbindung ab. Mit der allgemeinen Abfragetaste können Sie keine Verbindung des Haltefelds abfragen.
2. Sie sind wieder mit dem Anrufer verbunden.
3. Überweisen Sie den Anrufer wie gewohnt mit der Funktion **Überweisen**.

4.8 Platzüberweisung (zu anderen OS)

Externe Gespräche können Sie auch zu anderen Vermittlungsapparaten weiterleiten oder von dort überwiesen bekommen.

Voraussetzung

Die Funktionstasten **Platz überweisen abfragen** und **Platz überweisen** müssen auf Hotkeys oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

Sie benötigen, um ein Gespräch zu einem Vermittlungsapparat überweisen zu können, die logische Platznummer des Vermittlungsapparats. Die logische Platznummer ist immer zweistellig.

4.8.1 Überwiesene Gespräche übernehmen

Um ein überwiesenes Gespräch abzufragen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Sie werden angerufen. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint die Anzeige **Platzüberw.** Diese Verbindung wurde von einem anderen Vermittlungsapparat an Sie weitergeleitet.
2. Betätigen Sie die Funktion **Platz überweisen abfragen**, um die Verbindung anzunehmen. Sie sind mit dem Anrufer verbunden.

oder

1. Sie können auch die normale Abfragetaste wählen, wenn der Anruf direkt ansteht.

4.8.2 Gespräch an anderen Vermittlungsapparat überweisen

Um ein Gespräch an einen anderen Vermittlungsapparat zu überweisen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Sie erhalten einen Anruf und fragen ihn ab. Diesen Anruf möchten Sie zu einem anderen Vermittlungsapparat überweisen.
2. Betätigen Sie die Funktion **Platz überweisen**.
3. Wählen Sie die logische Platznummer der anderen Vermittlungsstelle. Diese muss immer zweistellig sein, z.B. 02.
4. Betätigen Sie nun die Zuteil-Taste.
5. Kündigen Sie das Amtsgespräch an.

6. Betätigen Sie die Funktion **Ende**. Damit haben Sie die Verbindung weitergeleitet. Der Vorgang ist abgeschlossen.

5. Gezieltes Annehmen

Dieses Thema beschreibt, wie Sie gezielt einen Anruf annehmen und welche Voraussetzungen dafür erfüllt sein müssen.

In diesem Thema werden die am häufigsten verwendeten Annahmen von gezielten Anrufen beschrieben. Bei anderen Anrufarten und anderen Abfragetasten können Sie analog vorgehen.

5.1 Voraussetzungen

Anstehende Anrufe werden Ihnen in der Abfrage-Visitenkarte unterschiedlich angezeigt. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint der Name der Anrufart. Wenn mehrere Anrufe gleichzeitig warten, hilft Ihnen die erweiterte Voranzeige, zu entscheiden, welchen Anruf Sie zuerst abfragen.

Einen Anruf aus Ihrer Telefonanlage können Sie durch einfachen Tastendruck annehmen (abfragen). Ihr Vermittlungsapparat unterscheidet die Anrufe durch die Anrufart. Die Anrufart informiert Sie, auf welche Art Ihr Vermittlungsplatz gerufen wird. Jede Anrufart können Sie mit der Funktion **Abfragen** annehmen. Sie können aber auch jede Anrufart gezielt mit der dafür eingerichteten Abfragetaste annehmen. So können Sie, z.B. bei mehreren Anrufen einen Amtsanruf gezielt abfragen.

Ihr Revisor oder Supervisor legt fest, welche Anrufart Sie mit welcher Abfragetaste abfragen können. Der Revisor oder Supervisor legt fest, dass Sie, z.B. mit der Funktion **EXT** die Anrufarten Amtsanruf und Amtsbegehren abfragen können.

Eine Besonderheit der Abfragetasten ist die Anzeige anstehender Anrufe (Füllstandsanzeige).

TIP:

Anrufe in der Voranzeige können zusätzlich zur Tastatur auch mit der Maus auf die VT-Visitenkarte gezogen werden.

5.1.1 Welche Abfragetasten gibt es?

Die folgenden Abfragetasten können eingerichtet sein:

- Platz überweisen abfragen (PUEa)
- Internruf abfragen (INT)
- Gebührenanruf abfragen (GEB)
- Platzanruf abfragen (PLA)
- Externen Anruf abfragen (EXT)
- Halteanruf abfragen (HAL)
- Wiederanruf abfragen (WIE)
- Erneuten Anruf abfragen (ERN)

5.1.2 Anrufarten

Jede Anrufart wird in den Visitenkarten entsprechend angezeigt. Angezeigt wird die Anrufart durch einen Text und durch ein Symbol.

Die folgende Liste zeigt die möglichen Textanzeigen, Symbole, Anrufarten und Erläuterungen.

Symbole	Anrufarten und Anzeigen	Erklärungen
	Amtsanruf	Dies bezeichnet einen Amtsanruf, der über eine analoge Amtsleitung erfolgt. Diese Leitung ist nicht durchwahlfähig.
	Amtsbegehren	Eine halbamtsberechtigte Nebenstelle wählt eine Ausscheidungskennziffer und bewirkt einen internen Anruf am Vermittlungsapparat. Die Vermittlungsperson nimmt den Anruf entgegen und teilt der Nebenstelle eine Amtsleitung zu.
	Direktanruf	Ein Teilnehmer kann so eingerichtet werden, dass er nach einer bestimmten Zeit, ohne die Wahl einer Ziffer, direkt einen Vermittlungsapparat ruft.
	Durchwahl Abwurf	Ein Teilnehmer wählt eine ungültige Rufnummer und wird zum Vermittlungsplatz geschaltet.
	Durchwahl Anruf	Der Vermittlungsplatz wird über die Anrufverteilung gerufen, z. B. mit der 0 für Vermittlung.
	Eintreten	Ein interner Teilnehmer ruft in Rückfrage die Vermittlung. Die Rückfrage des Teilnehmers wird entgegengenommen. Legt der interne Teilnehmer auf, ist die Vermittlungsperson automatisch mit dem externen Teilnehmer verbunden.
	Erneuter Anruf	Wird eine gehaltene Amtsverbindung einer Nebenstelle nach einer Rückfrage unterbrochen, weil der interne Teilnehmer auflegt oder eine unzulässige Umlegung versucht, wird dieser Anruf zur Abfragestelle weitergeleitet. Erneute Anrufe erfolgen auch bei Kettengesprächen.
	Gebührenanruf	Wurde für ein externes Gespräch die Gebührenerfassung aktiviert, wird nach Beenden des Gesprächs der Gebührendatensatz für dieses Gespräch am Vermittlungsapparat angezeigt.
	Halteanruf	Kann eine Verbindung nicht sofort vermittelt werden, weil die Nebenstelle besetzt ist, kann die Verbindung mit einem Tastendruck in Wartestellung gehalten werden.
	Interner Anruf	Ein interner Teilnehmer ruft die Rufnummer der Vermittlungsstelle an (Meldeleitung).
	Notanruf	Der Apparat wird mit einer Notrufkennziffer angerufen (z.B. Notruf im Aufzug).

Symbole	Anrufarten und Anzeigen	Erklärungen
	Platz überweisen	Externe Anrufe können von einem anderen Abfrageplatz überwiesen werden.
	Ringabfrage	Die Anrufart wird für den digitalen Vermittlungsapparat nicht verwendet.
	Rufnummer Durchwahl	Der Vermittlungsapparat wird extern mit der physikalischen Rufnummer angewählt.
	Platzanruf	Ein interner Teilnehmer ruft den Vermittlungsapparat über die physikalische Rufnummer.
	Wiederanruf	Wenn eine Vermittlungsperson einer Nebenstelle einen Amtsanruf zugeteilt hat, sich dort aber niemand meldet, wird der Anruf nach einer festgelegten Zeit automatisch zum Vermittlungsplatz zurückgeleitet.

5.1.3 Anrufart und Abfragetasten zuordnen

Beachten Sie, dass es nicht für jede Anrufart eine entsprechende Abfragetaste gibt. Ihr Vermittlungsplatz kann so eingerichtet sein, dass Sie mehrere Anrufarten mit einer bestimmten Abfragetaste abfragen.

5.2 Overload Anzeige 1 in Abfragetasten

Die Abfragetasten können neben der Tastenbeschriftung eine sogenannte Overload-Anzeige 1 enthalten. Die Overload-Anzeige 1 zeigt einen Balken und eine numerische Angabe. Der Balken und die Angabe zeigen die Anzahl der noch wartenden Anrufe am Vermittlungsapparat.

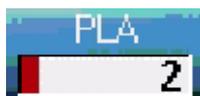
5.2.1 Voraussetzung

Die Overload-Anzeige erscheint nur, wenn im Arbeitsprofil die Overload-Anzeige aktiviert ist. Sie können die Overloadanzeige Stufe 1 in dem Menü Bearbeiten/Arbeitsprofil ein-oder ausstellen. Näheres hierzu siehe *Overload Anzeige bearbeiten* (→ Seite 146)

5.2.2 Beispiel

Die folgende Grafik zeigt ein Beispiel einer Abfragetaste mit Overload-Anzeige

1. Für das Beispiel wird die Taste **Platzabfrage** verwendet. Im Beispiel sehen Sie, dass zwei Anrufe anstehen.



5.3 Wiederanrufer annehmen

Wenn Sie einem Teilnehmer ein externes Gespräch zuteilen und er sich nicht innerhalb einer bestimmten Zeit meldet, wird der Anruf wieder zum Vermittlungsapparat geschaltet. In der Visitenkarte erscheint die Anzeige **Wiederanruf**. Die Zeit bis zum Wiederanruf stellt der Kundendienst ein.

5.3.1 Voraussetzung

Die Funktionstaste **Wiederanruf abfragen** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

5.3.2 Wiederannehmen eines Anrufs

Um einen Wiederanruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Die gerufene Nebenstelle hat den Anruf nicht angenommen. Die Visitenkarte zeigt den Wiederanruf an.
2. Betätigen Sie die Funktion **Wiederanruf abfragen**. Damit nehmen Sie den Anruf wieder an. Sie können den Anrufer nun wieder zur gleichen oder zu einer anderen Nebenstelle überweisen. Sie können den Wiederanruf auch mit der allgemeinen Abfragetaste annehmen.

5.3.3 Überweisen des Anrufs zur gleichen Nebenstelle

Um einen Anruf zur gleichen Nebenstelle zu überweisen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Betätigen Sie die Funktion **Ende**. Der Anrufer wird wieder zur gleichen Nebenstelle überwiesen.

5.3.4 Überweisen des Anrufs an eine andere Nebenstelle

Um einen Anruf an eine andere Nebenstelle zu überweisen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Betätigen Sie die Funktion **Trennen**. Damit trennen Sie die bisherige Verbindung zur Nebenstelle.
2. Wählen Sie die gewünschte Rufnummer. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei oder besetzt ist.
3. Betätigen Sie die Funktion **Ende**.

5.4 Erneuten Anrufer annehmen

Ein Amtsgespräch wird automatisch zu Ihnen zurückgeschaltet, wenn ein Teilnehmer Ihrer Telefonanlage die Verbindung an Sie zurückweist, etwa wenn er in einer Rückfrage vorzeitig auflegt. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint **Ern. Anruf** (erneuter Anruf).

5.4.1 Voraussetzung

Die Funktionstaste **Wiederanruf abfragen** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

5.4.2 Annehmen eines erneuten Anrufs

Um einen erneuten Anruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sie werden angerufen. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint die Meldung **Ern. Anruf**. Eine Nebenstelle hat ein Amtsgespräch an Sie zurückverwiesen.
2. Betätigen Sie die Funktion **Anruf abfragen** oder die **Abfrage-Taste**, um das Gespräch anzunehmen. Sie sind mit dem Anrufer verbunden.
3. Wenn der Anrufer erneut eine Verbindung wünscht, können Sie den Teilnehmer wie gewohnt mit der Funktion

Überweisen weiterverbinden.

Das Annehmen über die **Abfrage-Taste** macht nur Sinn, wenn mehrere Anrufe anstehen und gezielt ein Anruf einer Anrufart der normalen Reihenfolge vorgezogen werden soll.

Generell gilt:

Wenn der Anruf im VT-Fenster auf der Visitenkarte angezeigt wird, dann reicht die Abfragetaste um ihn abzufragen.

5.5 Internen Teilnehmer annehmen

Unter einem internen Anruf versteht man einen Anruf eines internen Teilnehmers mit der Vermittlungsrufnummer.

5.5.1 Voraussetzung

Die Funktionstaste **Intern abfragen** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

5.5.2 Annehmen eines internen Anrufs

Um einen internen Anruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Sie werden intern mit Ihrer Vermittlungsrufnummer angerufen. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint die Anzeige **Internanruf**.
2. Betätigen Sie die Funktion **Intern abfragen**. Damit nehmen Sie das Gespräch an. Sie können den Anrufer nun intern oder extern weiterverbinden. (Sie können den Anruf auch mit der Funktion **Abfragen** annehmen.)

5.6 Platzanruf annehmen

Ein Platzanruf ist ein Anruf eines internen oder externen Teilnehmers mit der physikalischen Platzrufnummer.

5.6.1 Voraussetzung

Die Funktionstaste **Platzanruf abfragen** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

5.6.2 Annehmen eines Platzanrufs

Um einen Platzanruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Eine Nebenstelle ruft Sie gezielt mit der Rufnummer Ihres Vermittlungsapparats an (Platz-Rufnummer). In der Abfrage- Visitenkarte erscheint die Anzeige **Platzanruf**.
2. Mit der Rufnummer kann der Vermittlungsapparat auch im abgeschaltetem Zustand angerufen werden.
3. Betätigen Sie die Funktion **Platzanruf abfragen**. Damit nehmen Sie das Gespräch an. (Sie können den Anrufer nun intern oder extern weiterverbinden.)

5.7 Eintreten (Amtsgespräch aus Rückfrage)

Ein Amtsgespräch eines Teilnehmers Ihrer Telefonanlage können Sie sich übergeben lassen, wenn dieser Sie in einer Rückfrage anruft. Diese Anrufart wird als Eintreten gekennzeichnet.

5.7.1 Voraussetzung

Die Funktionstaste **Erneuten Anruf abfragen (ERN)** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

5.7.2 Übernehmen des Amtsgesprächs

Um ein Amtsgespräch aus einer Rückfrage anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sie werden angerufen. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint die Anzeige **Eintreten**. Eine Nebenstelle ruft Sie in einer Rückfrage an.
2. Betätigen Sie die Funktion **Erneuten Anruf abfragen (ERN)**. Sie können nun mit der Nebenstelle sprechen.
3. Wenn der Teilnehmer der Nebenstelle auflegt, sind Sie automatisch mit dem Amtsteilnehmer verbunden.

6. Anwendungen

In diesem Abschnitt finden Sie Anwendungen, die Sie in Ihrer Vermittlungstätigkeit immer wieder gebrauchen können.

Sie lernen hier, wie sie die verschiedenen Leistungsmerkmale von OSPC nutzen und wie Sie Ihnen die Arbeit erleichtern. Dazu gehört das Bedienen der Benutzeroberfläche, Anrufliste, Telefonbuch, Besetztanzeige und vieles mehr.

6.1 Tonband starten und stoppen

An Ihrem Vermittlungsapparat kann ein Aufzeichnungsgerät, z.B. ein Tonband angeschlossen sein.

Ihr Vermittlungsplatz kann so eingestellt sein, dass das Aufzeichnungsgerät automatisch bei Gesprächsbeginn startet und bei Gesprächsende stoppt. Sie können das Aufzeichnungsgerät auch manuell steuern.

6.1.1 Voraussetzung

Diese Funktion können Sie über die Symbolleiste oder mit der Funktionstaste Bandanschaltung nutzen. Die Funktionstaste **Bandanschaltung** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet werden.

6.1.2 Aufzeichnung starten

Sie führen ein Gespräch und möchten dieses aufzeichnen.

Klicken Sie auf das Symbol  Bandanschaltung. Das Symbol zeigt an, dass das Band eingeschaltet ist.

6.1.3 Aufzeichnung stoppen

Sie haben Ihr Gespräch beendet und möchten die Aufzeichnung beenden.

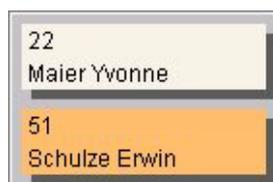
Klicken Sie erneut auf das Symbol  Bandanschaltung, um die Aufzeichnung zu beenden.

6.2 Favoriten nutzen

Für häufig benötigte Teilnehmer können Sie die Favoriten nutzen. Sie können die Favoriten entsprechend Ihren Wünschen zusammenstellen.

Die Favoriten sind bezogen auf Benutzer. Jeder Benutzer kann sich so individuell seine Favoriten zusammenstellen.

Im Bild sehen Sie einen Ausschnitt aus dem Favoriten Fenster.



6.2.1 Favoriten öffnen

Um Favoriten zu nutzen, müssen Sie die Favoriten öffnen.

1. Wählen Sie Favoriten im Menü **Ansicht**.
2. Der Dialog **Favoriten** erscheint.

6.2.2 Erzeugen von Favoriten

Um einen Teilnehmer in den Favoriten zu erzeugen, gehen Sie wie folgt vor.

Sie können nur Teilnehmer aus den Top 100 in die Favoriten übernehmen. Sie erzeugen Favoriten mit Drag & Drop. Dazu müssen Favoriten und Top 100 in verschiedenen Fenstern stehen.

1. Öffnen Sie **Favoriten** und **Top 100**.
2. Klicken Sie auf einen Eintrag in den Top 100 und halten Sie die Maustaste gedrückt.
3. Ziehen Sie den Eintrag auf die gewünschte Schaltfläche der Favoriten.
4. Lassen Sie die Maustaste los. Der Eintrag erscheint in den Favoriten. Wenn Sie den Eintrag auf einer belegten Taste erzeugen, wird der bestehende Eintrag überschrieben.

6.2.3 Anzeige Favoriten

Die Favoriten zeigen tabellarisch maximal zwanzig Teilnehmer. Für einen Teilnehmer zeigt eine Schaltfläche die Rufnummer und den Anzeigenamen.

6.2.4 Informationen eines Favoriten

Sie können die weiteren Informationen eines Eintrags ansehen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den entsprechenden Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Im Telefonbuch anzeigen**. Das Telefonbuch erscheint mit den entsprechenden Informationen des Eintrags im Dataset.

6.2.5 Wählen aus Favoriten

Um aus den Favoriten einen Teilnehmer zu wählen, doppelklicken Sie auf die Schaltfläche des entsprechenden Teilnehmers.

6.2.6 Entfernen eines Favoriten

Sie können jederzeit einen Eintrag entfernen (löschen).

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den entsprechenden Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Eintrag entfernen**. Der Eintrag wird gelöscht.

6.3 Besetztanzeige

Ihr Vermittlungsplatz verfügt über eine komfortable Besetztanzeige. Auf einen Blick erkennen Sie, welche Nebensstellen besetzt sind. Sie können so einem Anrufer sofort mitteilen, ob der gewünschte Gesprächsteilnehmer besetzt ist oder frei.

In der Besetztanzeige sehen Sie wahlweise die Anschlüsse mit ihren Nummern oder mit den Namen der Teilnehmer. Es wird der Eintrag aus dem Feld "Anzeigename" des Telefonbuchs oder der angegebenen Datenbank verwendet.

Hinweis für CS I55/Integral Enterprise: Sollten in diesem Feld Namensteile durch Komma getrennt eingetragen sein, so wird der Eintrag bis zum Komma auf der Taste gezeigt. Sie sehen durch die Farbgebung der Tastenfläche ob ein Anschluss frei, intern oder extern besetzt ist. Liegt eine Abwesenheitsmeldung über Web-access vor so wird ein roter Strich über der Taste angezeigt.

		
frei	intern besetzt	extern besetzt

Eine Besetztanzeige kann bis zu 500 Anschlüsse verwalten. Im folgenden Beispiel sehen Sie einen Ausschnitt aus einer Besetztanzeige, deren Anzeige auf die Nummern der Anschlüsse geschaltet ist:

00 - 99	2100 - 2199	2200 - 2299	2500 - 2599	▶ 2800 - 2899
2800	2801	2802	2803	2804
2805	2806	2807	2808	2809
2810	2811	2812	2813	2814
2815	2816	2817	2818	2819

Keine gleichzeitige Bedienung am Vermittlungsapparat möglich (nur CS I55/Integral Enterprise)

Wenn Sie die Besetztanzeige der Anwendung OSPC öffnen, erscheint diese nicht gleichzeitig im Vermittlungsapparat. Sie können während der Bedienung nicht zwischen Personalcomputer und Vermittlungsapparat wechseln.

6.3.1 Eigenschaften der Besetztanzeige

Die Besetztanzeige kann maximal 10 Registerkarten umfassen. Eine Registerkarte stellt fortlaufende Teilnehmer-Rufnummern Ihrer Telefonanlage dar. Die Positionen der Rufnummern sind festgeschrieben. Die erste steht links oben, die letzte rechts unten. Ein Pfeil ➡ kennzeichnet die markierte Registerkarte.

Einträge, die im internen Telefonbuch gespeichert sind, zeigen den Namen an.

Für die Besetztanzeige kann ein Revisor oder Supervisor die Rufnummern, eine automatische Einblendung, die Einblendungsdauer und Schließen mit Ende einstellen.

Mit einer Option kann Ihr zuständiger Bearbeiter festlegen, ob an Stelle der Rufnummer der Name des Teilnehmers angezeigt wird. Der Name des Teilnehmers muss dazu im internen Telefonbuch gespeichert sein.

Sollten in diesem Feld Namensteile durch Kommata getrennt eingetragen sein, so wird der Eintrag bis zum Komma auf der Taste gezeigt.

6.3.2 Registerkarte wechseln

Wenn der gewünschte Teilnehmer sich nicht in der aktiven Registerkarte befindet, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Ein externer Teilnehmer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen. Die Besetztanzeige ist geöffnet. Der gewünschte Teilnehmer befindet sich nicht in der aktiven Registerkarte.

2. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Abfrage-Visitenkarte. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt. Das Symbol des Mauszeigers wechselt.
3. Ziehen Sie das Symbol auf das entsprechende Rufnummernfeld der Registerkarte. Nach etwa einer Sekunde wird diese Registerkarte aktiv. Dies verdeutlicht ein Pfeil im Rufnummernfeld.
4. Ziehen Sie das Symbol auf die entsprechende Schaltfläche der Besetztanzeige. Lassen Sie die linke Maustaste los.
5. Beide Teilnehmer werden miteinander verbunden.

6.3.3 Voraussetzungen-Besetztanzeige

- Der OSPC muss aktiv sein (nicht in Nachtschaltung)

6.3.4 Konfiguration

Besetztanzeige OSPC

Die Besetztanzeige der Anwendung OSPC ist konfigurierbar. Auf einer Seite können maximal 500 Teilnehmer angezeigt werden.

Besetztanzeige OS13/OS33

Die Besetztanzeige des Vermittlungsapparats umfasst zehn Seiten. Auf jeder Seite werden 50 Teilnehmer dargestellt.

6.3.4.1 Öffnen der Konfiguration

Voraussetzung: Sie sind als Revisor oder Supervisor angemeldet.

1. Wechseln Sie zu Arbeitsprofile bearbeiten mit **Bearbeiten > Arbeitsprofile > bearbeiten...**
2. Wählen Sie **Besetztanzeige** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Konfiguration Besetztanzeige erscheint.
3. Sie können die Besetztanzeige konfigurieren.

oder



1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog Konfiguration Besetztanzeige erscheint.
2. Sie können die Besetztanzeige konfigurieren.

6.3.4.2 Optionen

Hinweise erhalten Sie im Kapitel Arbeitsprofile ->Arbeitsprofile -> Besetztanzeige (→ Seite 130).

6.3.5 Verbinden eines Teilnehmers

Um einen externen Teilnehmer mit einem Teilnehmer der Besetztanzeige zu verbinden führen Sie folgende Tätigkeit mit der Maus aus.

1. Ein externer Teilnehmer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen. Die Besetztanzeige ist geöffnet. Sie sehen, dass der Teilnehmer frei ist.
2. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Abfrage-Visitenkarte. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt. Das Symbol des Mauszeigers wechselt in ein Telefonhörersymbol
3. Ziehen Sie das Symbol auf die entsprechende Schaltfläche der Besetztanzeige. Lassen Sie die linke Maustaste los.
4. Beide Teilnehmer werden miteinander verbunden.

6.3.6 Kalenderfunktionen

Wenn Ihr OSCP mit Zugriff auf die Kalenderfunktion von Microsoft Outlook oder Lotus Notes eingerichtet ist, können Sie aus der Besetztanzeige den An/Abwesenheitsstatus erkennen, sofern diese Daten auf dem eingerichteten Server gepflegt werden.

Der entsprechende Status wird als farbiger Strich durch die Taste der Besetztanzeige angezeigt, die dem entsprechenden user zugeordnet ist. Der Strich zieht sich von links oben nach rechts unten auf der Taste. Die Anzeige bezieht sich auf ein Zeitfenster von "jetzt +5 Minuten".

Beispiel Teilnehmer frei:	
---------------------------	--

Anzeigefunktion	Microsoft Outlook	Lotus Notes
Anwesend frei	Grün	Grün
unter Vorbehalt	Cyan	Einstellung unter Lotus nicht möglich
gebucht	gelb	gelb
abwesend	rot	Einstellung unter Lotus nicht möglich, wird als gebucht (gelb) angezeigt

6.3.7 Wählen eines Eintrags

Sie können jederzeit einen Teilnehmer der Besetztanzeige anrufen. Diese Funktion können Sie nur mit der Maus nutzen.

1. Klicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
2. Die Rufnummer wird automatisch gewählt.

6.3.8 Öffnen der Besetztanzeige

Um die Besetztanzeige zu nutzen, müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **Besetztanzeige** im Menü Ansicht.
2. Die Besetztanzeige erscheint.

Falls die Netzweite Besetztanzeige lizenziert ist, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie im Menü
Ansicht > Besetztanzeige > OS .

6.3.9 Zustände der Besetztanzeige

Die folgenden Zustände eines Teilnehmers können Sie ablesen:

Farben der Schaltfläche	Zustände	Erklärungen

Grau	Frei	Der Teilnehmer ist frei
Gelb	Intern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem internen Gesprächspartner
Rot	Extern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem externen Gesprächspartner
Roter Quer- balken	Abwesend	Der Teilnehmer ist abwesend

Hinweis für CS I55/Integral Enterprise: Darüberhinaus kann bei entsprechender Einrichtung auch der An/Abwesenheitsstatus aus den Anwendungen Microsoft Outlook oder Lotus Notes gelesen werden. Näheres hierzu erfahren Sie im Kapitel *Kalenderfunktionen* (→ Seite 64)

6.3.10 Teilnehmer finden

Ihr Vermittlungsapparat kann so eingerichtet sein, dass die Besetztanzeige automatisch erscheint, wenn die gewählte interne Rufnummer einem Bereich der Besetztanzeige zugeordnet werden kann.

Diese Art des Findens eines freien Teilnehmers wird auch Fliegende Anschaltung genannt.

6.3.10.1 Beispiel Fliegende Anschaltung

Eine Besetztanzeige für den Bereich 100 bis 149 ist eingerichtet. Sie wählen einen internen Teilnehmer und geben die noch unvollständige Rufnummer 11 ein. Die Besetztanzeige erscheint. Sie können nun sofort erkennen, ob der gewünschte Teilnehmer, z. B. 115 frei oder besetzt ist.

6.4 Kalenderfunktionen

Wenn Ihr OSCP entsprechend eingerichtet ist, kann er Ihnen die An/Abwesenheit der Teilnehmer über die kalenderfunktion der Systeme Microsoft Outlook bzw. Lotus Notes angeben.

In den Anzeigen:

- Besetztanzeige
- Netzweite Besetztanzeige
- VIP-View
- PUM

werden Ihnen die An/Abwesenheitsstati durch farbige Balken über den Tasten angezeigt.

Im Beispiel sehen Sie einen Ausschnitt aus einer PUM-Anzeige mit zwei gebuchten Teilnehmern:



Die Zuordnung der Farbe der Striche zu den Zuständen und den Systemen entnehmen Sie bitte folgender Tabelle:

Anzeigefunktion	Microsoft Outlook	Lotus Notes
Anwesend frei	Grün	Grün
unter Vorbehalt	Cyan	Einstellung unter Lotus nicht möglich
gebucht	gelb	gelb
abwesend	rot	Einstellung unter Lotus nicht möglich, wird als gebucht (gelb) angezeigt

Ausserdem haben Sie über die Symbolleiste Zugriff auf den Kalender eines Anrufers oder Gesprächspartners. Je nachdem ob der Anwender seinen Kalender für Sie freigeschaltet hat sehen Sie nicht nur die entsprechenden An-/Abwesenheitsstati, sondern auch wie die entsprechenden Termine heißen, wo sie abgehalten werden etc..

Ebenso haben Sie die Möglichkeit den Kalender von den "Teilnehmereigenschaften" aus aufzurufen. Hier wird Ihnen auch an der Seite des Kalendersymbols der An-/Abwesenheitsstatus eines Anrufers/Gesprächsteilnehmers im Klartext signalisiert.

6.5 Anrufliste

Wenn Anrufer Sie nicht erreicht haben, können Sie sich eine Liste mit deren Namen, Rufnummer und Anrufzeit anzeigen lassen. Die Anrufliste enthält maximal zwanzig Einträge. Die Anrufliste zeigt nur Platzanrufe an. Aus der Anrufliste können Sie Einträge wählen, löschen oder alle Einträge löschen.

Was zeigt die Anrufliste?

Die Anrufliste zeigt tabellarisch für jeden Eintrag ein Feld an. Dieses enthält die Rufnummer und den Namen des Anrufers, falls er im Telefonbuch vorhanden ist, und Datum/Uhrzeit des Anrufs.

6.5.1 Anrufliste öffnen

Um die Anrufliste zu nutzen müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Das Symbol **Anrufliste** zeigt an, dass die Anrufliste einen oder mehrere neue Einträge enthält.
2. Wählen Sie **Anrufliste** im Menü **Ansicht** oder klicken Sie doppelt auf das Symbol **Anrufliste**. Der Dialog **Anrufliste** erscheint.

6.5.2 Eintrag löschen

Die Anrufliste wird angezeigt.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag. Ein Menüfeld mit den **Befehlen Wählen, Eintrag löschen** und **Alle Einträge löschen** erscheint.
2. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Befehl **Eintrag löschen**. Der markierte Eintrag wird gelöscht.

6.5.3 Anrufliste schließen

Das Fenster schließt automatisch nach Betätigen der Funktion **Wählen** oder wenn zwischen Ihren Eingaben mehr als zehn Sekunden vergehen.

6.5.4 Alle Einträge löschen

Die Anrufliste wird angezeigt.

1. Sie können alle Einträge der Anrufliste löschen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Eintrag.
2. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Befehl **Alle Einträge löschen**. Alle Einträge der Anrufliste werden gelöscht.

6.5.5 Eintrag wählen

Die Anrufliste wird angezeigt. Um einen Eintrag zu wählen, können Sie auch auf diesen Eintrag doppelklicken. In der folgenden Anleitung nutzen Sie die rechte Maustaste.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag. Ein Menüfeld mit den Befehlen **Wählen**, **Eintrag löschen** und **Alle Einträge löschen** erscheint.
2. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Befehl **Wählen**. Die angezeigte Rufnummer wird automatisch gewählt.
3. Nach dem Gespräch wird der Eintrag in der Anrufliste automatisch gelöscht.

6.6 Gebührenanzeige

Die Gebührenanzeige hat folgende Merkmale:

- o Die Gebühren eines aktuellen Gesprächs können Sie jederzeit erfassen.
- o Die Gebühren werden nicht gespeichert.
- o Die Gebühren können Sie ausdrucken lassen.
- o Sie können die Gebührenerfassung auch jederzeit während eines laufenden Amtsgesprächs einleiten.

6.6.1 Voraussetzungen

Die Funktionstasten **Gebühren** und **Gebühren abfragen** müssen auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

6.6.2 Erfassen von Gebühren

Um Gebühren eines Gesprächs zu erfassen gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sie haben für einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage eine Amtsleitung belegt.
2. Betätigen Sie die Funktion **Gebühren**. Die Gebühren des laufenden Gesprächs werden nun erfasst.

6.6.3 Anzeige von Gebühren

Der Teilnehmer hat sein Amtsgespräch beendet. Ihr Vermittlungsplatz meldet einen Gebührenanruf.

1. Drücken Sie die Taste **Gebühren abfragen** oder die allgemeine Abfragetaste.
2. Die Informationen werden angezeigt.
3. Um die Gebühren auszudrucken, klicken Sie auf die Schaltfläche **Drucken**. Die Gebühren werden ausgedruckt. Der Vorgang ist damit beendet.
4. Wenn Sie nicht drucken wollen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.

6.6.4 Informationen des Anrufs

Die folgenden Informationen werden für einen Gebührenanruf angezeigt:

1. Rufnummern der Teilnehmer

2. Grund des Anrufs (dienstlich oder privat)
3. Leitung
4. Kostenstelle
5. Einheiten und Kosten des Gesprächs
6. Datum und Uhrzeit

6.7 Amtsberechtigung umschalten

Sie können die programmierten Amtsberechtigungen bestimmter Teilnehmer Ihrer Telefonanlage umschalten.

6.7.1 Voraussetzung

Die Funktionstaste **Berechtigung umschalten (Ber.um.)** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein. Die Änderungen im einzelnen werden durch Ihren Revisor festgelegt.

6.7.2 Amtsberechtigung umschalten

Um die Berechtigung umzuschalten gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Betätigen Sie die Funktion **Berechtigung umschalten**. Damit leiten Sie die Programmierung ein.
2. Um die Amtsberechtigung zu ändern, klicken Sie die Schaltfläche **Amtsberechtigung EIN** oder **AUS**. Die bestimmten Teilnehmer erhalten Amtsberechtigung oder nicht.
3. Beenden Sie den Vorgang mit der Schaltfläche **Schließen**.

6.8 Wählen mit Zielwahl

Häufig benutzte Rufnummern können auf Zielwahltasten gelegt werden. Bei internen Teilnehmern werden die Betriebszustände signalisiert.

6.8.1 Voraussetzung

Einträge für die Zielwahl werden im ITB erzeugt. Die Pflege des integrierten Telefonbuchs übernimmt Ihr zuständiger Bearbeiter. Eine als Zielwahl freigegebene Rufnummer muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

6.8.2 Betriebszustände der Zielwahltasten

Die Farben der Schaltflächen kennzeichnen unterschiedliche Betriebszustände von internen Teilnehmern.

Farben	Bedeutungen
Grau	Der interne Teilnehmer ist frei.
Gelb	Der interne Teilnehmer telefoniert intern.
Rot	Der interne Teilnehmer telefoniert extern.

6.8.3 Wählen mit Zielwahl

Um eine Zielwahl zu wählen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Betätigen Sie die gewünschte Zielwahltaste.
2. Die Rufnummer wird automatisch gewählt.

6.8.4 Zielwahl mit Vermittlungsapparat

Alle Zielwahltasten können Sie auch mit dem Vermittlungsapparat und mit DSS- Module nutzen. Der Vermittlungsapparat verfügt dafür über die Taste Telefonbuch.

6.9 Weltzeit anzeigen

Sie können beliebig viele Weltzeiten anzeigen lassen.

Der Vermittlungsapparat kann maximal zwei Weltzeiten anzeigen.

Die Anzeige der Weltzeit am OSPC erfolgt digital.

6.9.1 Voraussetzung

Die Weltzeiten müssen im Arbeitsprofil entsprechend eingerichtet werden. Für Weltzeiten wird eine Zeitverschiebung zur aktuellen Uhrzeit definiert.

6.9.2 Weltzeit öffnen

Um eine Weltzeit anzeigen zu lassen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie unter **Weltzeit** im Menü **Ansicht** die gewünschte Weltzeit.
2. Die Weltzeit erscheint.

6.10 MFV Wahl

Sie können mit Ihrem Vermittlungsapparat auch MFV-Wählsignale senden.

MFV bedeutet **M**ehrfrequenzwahl**v**erfahren. Die Wählsignale werden als Frequenzkombinationen übertragen.

MFV-Wählsignale benötigen Sie z.B. für Cityruf, Sprachspeicher, Anrufbeantworter oder andere besondere Dienste.

6.10.1 Voraussetzung

Diese Funktion können Sie über die Symbolleiste oder mit der Funktionstaste **MFV-Sender** nutzen. Die Funktionstaste **MFV-Sender** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet werden.

Den MFV-Sender können Sie jederzeit einschalten.

1. Klicken Sie auf das Symbol **MFV-Sender**.
2. Sie können jetzt MFV-Wählsignale senden. Die Sonderfunktionen "*" und "#" können Sie auch nutzen.
3. Ausschalten des MFV-Senders. Einen eingeschalteten MFV-Sender können Sie jederzeit ausschalten.
4. Klicken Sie erneut auf das Symbol **MFV-Sender**, um den MFV-Sender auszuschalten.

6.11 Informationen zu Verbindungen

Auf Ihren Visitenkarten können Sie unterschiedliche Informationen zu einzelnen Verbindungen anzeigen lassen. Außer der Rufnummer z.B. den Namen eines internen Teilnehmers.

Sofern im Telefonbuch der entsprechende Eintrag hinterlegt ist, können Sie die Zugehörigkeit eines dem System nicht bekannten Anrufers zu einer Firma oder einer Behörde oder z.B. seinen Herkunftsort des Rufs aufgrund der Vorwahl (Kopfnummer) identifizieren.

6.11.1 Voraussetzungen

Die Informationen müssen in Ihrer Telefonanlage zentral programmiert worden sein. Die Funktionstaste **Identifizieren** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet sein.

Um die Zugehörigkeit eines Anrufers zu einer Firma, einer Behörde etc.. muss die entsprechende "Kopfnummer" im Telefonbuch eingepflegt sein. Also würde ein Anrufer der Ihrem System bislang nicht bekannt ist und mit der Kopfnummer "0697505" anruft, Ihnen immerhin als ein Anrufer der Firma Avaya-Tenovis angezeigt, sofern die Kopfnummer "0697505" mit dem Eintrag "Tenovis" in Ihrem Telefonbuch eingepflegt ist.

6.11.2 Informationsliste zur Identifizierung

Sie können mit der Funktion Identifizieren beliebig zwischen den folgenden Anzeigen wechseln (sofern in der Telefonanlage programmiert):

- Nst Rufnummer / Name
- Ltg./Que Leitung / Querverbindung
- Platz Platz-Rufnummer
- Bdl Bündelnummer
- CW Codewahl
- Umg Umleitungsziel
- Rfg Rückfrage

6.11.3 Informationen anzeigen

Um Informationen für eine Verbindung anzeigen zu lassen gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Die Visitenkarte zeigt die Rufnummer eines Teilnehmers Ihrer Telefonanlage.
2. Betätigen Sie die Funktion **Identifizieren**. Sie sehen zusätzlich Informationen der Verbindung.
3. Wenn Sie die zusätzlichen Informationen ausblenden möchten, betätigen Sie die Funktion **Identifizieren** erneut.

6.12 ITB Liste

Um Sie bei Ihrer Tätigkeit zu unterstützen, enthält die Anwendung OSPC ein integriertes Telefonbuch. Als Abkürzung für das integrierte Telefonbuch wird ITB verwendet. Das integrierte Telefonbuch erscheint in Form einer ITB-Liste. **Die ITB-Liste zeigt das Suchergebnis einer Suche in der Visitenkarte.**

Die Pflege des Telefonbuchs übernimmt Ihr zuständiger Bearbeiter.

Hinweis für CS I55/Integral Enterprise: Wenn Sie das integrierte Telefonbuch der Anwendung OSPC öffnen, erscheint dieses nicht gleichzeitig im Vermittlungsapparat. Sie können während der Bedienung nicht zwischen Personalcomputer und Vermittlungsapparat wechseln.

6.12.1 Öffnen der ITB-Liste

Um das integrierte Telefonbuch zu nutzen müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie folgendermaßen vor. Das integrierte Telefonbuch erscheint automatisch, wenn Sie einen Namen eingeben oder ein Feld in der Visitenkarte auswählen.

1. Wählen Sie **ITB-Liste** im Menü **Ansicht**.
2. Der Dialog **Integriertes Telefonbuch** erscheint.

6.12.2 Löschen eines Eintrages

Sie können einen ITB-Eintrag löschen. Sie löschen dann den ITB-Eintrag im Telefonbuch.

1. Das integrierte Telefonbuch ist geöffnet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu löschenden Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Löschen**. Eine Sicherheitsabfrage erfolgt.
3. Um den Eintrag zu löschen, klicken Sie auf **Ja**. Der Eintrag wird aus dem Telefonbuch entfernt.

6.12.3 ITB Eintrag anrufen

Einen Teilnehmer des integrierten Telefonbuchs können Sie komfortabel mit der Maus anrufen. Das integrierte Telefonbuch ist geöffnet.

1. Um einen Eintrag anzurufen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Klicken Sie auf **Wählen**. Der Teilnehmer wird automatisch gewählt.

Oder

1. Doppelklicken Sie auf den Eintrag. Der Teilnehmer wird automatisch gewählt.

6.12.4 Dialogfenster konfigurieren

Sie können die Darstellung der ITB-Liste an Ihre Anforderungen anpassen. Sie können Spalten **einfügen**, **ändern** oder **löschen**. Außerdem können Sie die Breite einer Spalte einstellen. Sie können bis zu 20 Spalten in der ITB-Liste einrichten.

1. Das integrierte Telefonbuch ist geöffnet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Funktion. Sie können **Spalte einfügen**, **Spalte löschen** oder **Spalte ändern** in wählen. Bei **Spalte einfügen** und **Spalte ändern** in müssen Sie einen entsprechenden Eintrag des Telefonbuchs wählen.

6.12.5 Eigenschaften der ITB-Liste

Die ITB-Liste verfügt über die folgenden Eigenschaften.

1. Tabellarische Anzeige von Feldern des Telefonbuchs
2. Standard-Felder sind: Besetzt, Anzeigename und primäre Rufnummer
3. Bei internen Teilnehmern kann das integrierte Telefonbuch die Betriebszustände anzeigen.
4. Zusätzliche Spalten (maximal 20) können Sie einfügen, ändern oder löschen
5. Einträge können Sie wählen, ändern oder löschen

Statusbereich

Im Statusbereich des Dialogs wird angezeigt, wieviele Datensätze gefunden wurden. Um die Anzeige zu beschleunigen, werden zunächst nur 50 Einträge angezeigt. Sie können die nächsten oder alle Datensätze anzeigen lassen.

	Die nächsten 50 Datensätze laden und anzeigen
	Alle Datensätze laden und anzeigen

6.12.6 Vermittlungsapparate Telefonbuch

Das Telefonbuch des Vermittlungsapparats kann 1000 Einträge speichern. Aus dem integrierten Telefonbuch der Anwendung OSPC können maximal 1000 ausgewählte Einträge in das Telefonbuch des Vermittlungsapparats übernommen werden. Diese können dann auch mit dem Vermittlungsapparat gewählt werden.

Einträge des Telefonbuchs können Sie in das Telefonbuch des Vermittlungsapparats übernehmen.

6.12.7 Suche über Namenseingabe

In einer Visitenkarte können Sie anstelle der Rufnummer auch den Namen des gewünschten Teilnehmers eingeben. Der Teilnehmer muss im Telefonbuch gespeichert sein.

1. Sie möchten einen Anrufer vermitteln. Der Anrufer nennt Ihnen den Namen des gewünschten Teilnehmers.
2. Geben Sie den gewünschten Namen im entsprechenden Feld der Visitenkarte ein. Wenn die Eingaben eindeutig sind, erscheint der vollständige Name in der Visitenkarte. Gleichzeitig erscheint der Dialog des integrierten Telefonbuchs. Der entsprechende Name ist markiert. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei oder belegt ist. Mit der Rücksetztaste (Backspace) können Sie Fehleingaben korrigieren.
3. Sollte die Ergebnisliste zu unübersichtlich sein, so können die Suchkriterien der Visitenkarte in das Telefonbuch übertragen werden. Dort kann die Suche verfeinert werden.

6.12.8 Suche mit Platzhaltern

Sie können in der Visitenkarte die folgenden Platzhalter verwenden. Sie müssen mindestens ein alphanumerisches Zeichen oder ein alphanumerisches Zeichen **und** einen Platzhalter eingeben.

Somit können Sie die Suche effektiver nutzen und die gesuchte Visitenkarte schneller anzeigen lassen.

Das Suchfeld enthält Eingabefelder für Suchmasken sowie eine Tabelle in der das Ergebnis aufgelistet wird. Die Spalten sind UND-Verknüpft. Folgende Wildcards sind möglich:

Ausdruck	Beschreibung	Ergebnis
%en	Sucht nach allen Wörtern, die en enthalten.	Pettengill, Lencki,Cohen
_isch	Sucht nach allen Worten die mit einem beliebigen Zeichen beginnen und noch isch enthalten	Fischer, Tischler
M[ae][iy]er	Sucht nach Worten die mit Maier, Mayer, Meier oder Meyer beginnen, also alle Kombinationen der Buchstaben aus der ersten und der zweiten Klammer.	Somit alle Möglichkeiten von ae mit iy: ai, ay, ei, ey
[M-Z]owell	Sucht nach allen Worten die mit einem Buchstaben von M bis Z beginnen und dann owell enthalten	Powell

M[^c]	Sucht nach allen Worten die mit M beginnen und an zweiter Stelle kein c enthalten	Moore, Mulley, Miller, Masalsky
-------	---	---------------------------------

6.12.9 Ändern eines Eintrages

Sie können einen ITB-Eintrag der Standard-Datenbank ändern. Die Angaben eines ITB-Eintrags erstellen Sie im Telefonbuch.

1. Das integrierte Telefonbuch ist geöffnet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu ändernden Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Ändern**. Das Telefonbuch mit den entsprechenden Angaben erscheint. Sie können die Angaben ändern.
3. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie im Telefonbuch auf **Speichern**.

6.12.10 Suchkriterien Übernahme in das TB

Suchkriterien, die Sie im ITB eingegeben haben, können per Shortcut **CTRL-Alt-T** in das Telefonbuch übertragen werden. Sie können dort Ihre Suche mit weiteren Kriterien verfeinern.

6.12.11 Teilnehmerstatus

Farbige Symbole kennzeichnen unterschiedliche Betriebszustände (Teilnehmerstati) von internen Teilnehmern. Die Symbole werden nur angezeigt, wenn die Rufnummern auch in der Besetztanzeige vorhanden sind. Im integrierten Telefonbuch werden für den Status jedes Teilnehmers die folgenden Symbole verwendet.

Symbole	Bedeutungen
	Der interne Teilnehmer ist frei.
	Der interne Teilnehmer telefoniert intern.
	Der interne Teilnehmer telefoniert mit einem externen Gesprächspartner

6.13 Netzweite Besetztanzeige

Die Bezeichnung für dieses Leistungsmerkmal lautet bei der CS I55/Integral Enterprise "Netzweite Besetztanzeige" und an der I5 "Besetztanzeige".

Mehrere Telefonanlagen können in einem Verbund (Telefonanlagen-Netz) zusammengeschlossen sein. Um im Verbund besetzte Rufnummern zu erkennen benötigen Sie die netzweite Besetztanzeige.

Sie müssen die netzweite Besetztanzeige entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren.

6.13.1 Voraussetzung Netzweite Besetztanzeige

Um die netzweite Besetztanzeige zu nutzen, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Anwendung (Dienst) **conneCTion** muss arbeiten (mit entsprechender Lizenzierung)
- Die netzweite Besetztanzeige muss lizenziert (und konfiguriert) sein.
- Die Anwendung (Dienst) **SVA-Manager** muss arbeiten.

6.13.2 Eigenschaften

Die netzweite Besetztanzeige zeigt maximal 20 Registerkarten. In jeder Registerkarte können bis zu 500 Rufnummern konfiguriert sein. In Summe dürfen 5000 Rufnummern nicht überschritten werden. Es spielt keine Rolle, ob es sich um Rufnummern Ihrer Telefonanlage oder Rufnummern einer anderen Telefonanlage des Verbunds (Telefonanlagen-Netzes) handelt.

An Stelle der Rufnummer kann die netzweite Besetztanzeige den Namen des Teilnehmers anzeigen (optional). Es wird der Eintrag aus dem Feld "Anzeigename" des Telefonbuchs oder der angegebenen Datenbank verwendet.

Sollten in diesem Feld Namensteile durch Komma getrennt eingetragen sein, so wird der Eintrag bis zum Komma auf der Taste gezeigt. Sie sehen durch die Farbgebung der Tastenfläche ob ein Anschluss frei, intern-, oder extern besetzt ist. Liegt eine Abwesenheitsmeldung über Web-access bzw. Kalender vor, so wird ein roter Strich über der Taste angezeigt.

Wenn Sie einen Eintrag im Telefonbuch geändert haben, müssen Sie sich abmelden, um die Daten für die netzweite Besetztanzeige zu aktualisieren.

6.13.3 Öffnen der Konfiguration

Um die Konfiguration der netzweiten Besetztanzeige zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wechseln Sie zu Arbeitsprofile bearbeiten mit **Bearbeiten > Arbeitsprofile > bearbeiten...**
2. Wählen Sie **Besetztanzeige > Netzweit > Bearbeiten**. Der Dialog Konfiguration netzweite Besetztanzeige erscheint.
3. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.

Hinweis:

Die Default-Konfiguration der Netzweiten Besetztanzeige wird am Server mit den Konfigurationswerkzeugen vorbereitet.

6.13.4 Konfiguration

Hinweise erhalten Sie im Kapitel Arbeitsprofile -> *Arbeitsprofile* -> *Netzweite Besetztanzeige* (→ Seite 132).

6.13.5 Eigenschaften Dialogfenster

Hinweise erhalten Sie im Kapitel Arbeitsprofile -> *Arbeitsprofile* -> *Netzweite Besetztanzeige* (→ Seite 132).

6.13.6 Öffnen der Netzweiten Besetztanzeige

Um die Netzweite Besetztanzeige zu nutzen, müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie im Menü
Ansicht > Besetztanzeige > netzweit .

6.14 Vermittlungsplätze beaufsichtigen

Sie können sich über die Aktivitäten anderer Vermittlungsstellen informieren. Sie nutzen Ihren Vermittlungsplatz dann als Aufsichtsplatz. Die Funktion **Aufsichtsplatz** zeigt Ihnen für jeden Vermittlungsplatz in Ihrer Telefonanlage die Informationen: Platz, Name, Profil, Status, Rückgaben und Anruf.

Die Anzeigen der Informationen werden alle 30 Sekunden aktualisiert.

Die Zähler **Rückgaben** und **Anruf** zählen fortlaufend ab dem Zeitpunkt an dem Sie die Funktion Aufsichtsplatz starten. Sie können diese Zähler jederzeit löschen. Löschen bedeutet zurücksetzen.

Außerdem zeigt der Aufsichtsplatz die Anzahl der wartenden Anrufe, die Anzahl der Vermittlungsplätze, das Datum und die Uhrzeit.

Datum und Uhrzeit zeigen den Zeitpunkt, wann die Funktion gestartet wurde.

6.14.1 Voraussetzung

Die Funktion **Aufsichtsplatz** können Sie nur als Benutzertyp **Supervisor** nutzen. In der Telefonanlage müssen für Ihren Vermittlungsplatz die entsprechenden Leistungsmerkmale gesetzt sein.

Dieses Leistungsmerkmal können Sie nur mit der Anwendung OSPC nutzen.

6.14.2 Aufsichtsplatz öffnen

Um den Aufsichtsplatz zu nutzen, müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Aufsicht** im Menü **Ansicht**.
2. Der Dialog **Aufsichtsplatz** erscheint.

6.14.3 Anzeigen auswerten

Die Anzeige des Aufsichtsplatzes zeigt die folgenden Anzeigen für jeden, an Ihrer Telefonanlage, angeschlossenen Vermittlungsplatz. Diese werden nachfolgend erläutert.

Anzeigen	Bedeutungen
Platz	Zeigt die Nummer des Vermittlungsplatzes.
Name	Zeigt den Namen des Vermittlungsplatzes. Die Anzeige erfolgt nur bei der Serverlösung von OSPC.
Profil	Zeigt an, welches Arbeitsprofil der Vermittlungsplatz verwendet. Die Anzeige erfolgt nur bei der Serverlösung von OSPC.
Status	Zeigt den aktuellen Status des Vermittlungsplatzes. Symbole zeigen den Status an.
Rückgaben	Zeigt die Anzahl der zurückgegebenen Anrufe, z. B. nach Nachtschaltung eines Vermittlungsapparats.
Anrufe	Zeigt die Anzahl aller Anrufe.

6.14.4 Aufsichtsplatz Stati-Symbole

Die Anzeige der Stati erfolgt mit Hilfe von Symbolen. Die folgende Liste zeigt die möglichen Symbole und ihre Bedeutungen.

Symbole und Bedeutungen



Der Vermittlungsplatz ist abgemeldet.



Der Vermittlungsplatz ist abgemeldet und führt ein Gespräch.



Der Vermittlungsplatz ist an der Anrufverteilung angemeldet.



Der Vermittlungsplatz ist an der Anrufverteilung angemeldet und führt ein Gespräch.

6.14.5 Angaben löschen

Die Angaben Rückgaben und Anrufe können Sie jederzeit löschen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
2. Die Zähler werden gelöscht und auf Null gesetzt.

6.15 Voranzeige

Die Voranzeige gibt Ihnen Auskunft über weitere am Vermittlungsplatz anstehende Anrufe und deren Wartezeit.

I5: Die Reihenfolge der Anrufe richtet sich nach ihrem zeitlichen Eintreffen.

CS I55/Integral Enterprise: Die Reihenfolge der Anrufe richtet sich nach den Prioritäten der verschiedenen Anrufarten und nach ihrem zeitlichen Eintreffen. Die Prioritäten werden nur bei der Anrufverteilung Version 1 unterstützt.

Sie können einen Anruf aus der Voranzeige entweder durch Doppelklicken, mit **Drag & Drop** oder mit den entsprechenden Abfragetasten bevorzugt behandeln.

6.15.1 Überblick

Die Voranzeige zeigt tabellarisch die folgenden Informationen:

1. Symbol für die Anrufart
2. Anrufart
3. Rufnummer
4. Wartezeit

Die Wartezeit zeigt grafisch und digital an, wie lange der Anrufer bereits wartet. Die grafische Anzeige zeigt einen Balken. Die Farbe des Balkens wechselt nach einer Minute von Grün nach Gelb. Nach zwei Minuten Wartezeit des Anrufers wechselt die Farbe des Balkens von Gelb nach Rot. Es erfolgt kein weiterer Wechsel der Anzeige. Wenn Sie den Anruf abfragen, wird die Farbe des Balkens in die Visitenkarte übernommen.

6.15.2 Voranzeige öffnen

Um die Voranzeige zu nutzen müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **Voranzeige** im Menü Ansicht.

2. Der Dialog Voranzeige erscheint.

6.15.3 Anruf annehmen

Die Voranzeige ist geöffnet und zeigt Anrufe.

Um einen Anruf aus der Voranzeige vor dem eigentlich nächsten Anruf anzunehmen, klicken Sie auf den gewünschten Eintrag mit Doppelklick.

6.16 PUM

PUM bedeutet **P**ersonal **U**ser **M**obility. Mit PUM erkennen Sie, welche Teilnehmer (Agenten) an welchen Telefonaparaten eingeloggt sind und welche Teilnehmer abwesend sind.

6.16.1 Voraussetzungen

Um PUM zu nutzen, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein.

1. Anwendung conneCTion muss arbeiten (mit entsprechender Lizenzierung)
2. PUM muss installiert und konfiguriert sein.
3. Sie haben eine gültige Lizenz für PUM.

6.16.2 PUM öffnen und wählen

PUM öffnen

Um PUM zu nutzen, müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **PUM** im Menü **Ansicht**.
Hinweis: Dieser Menüpunkt wird nur angeboten, wenn eine Lizenz für dieses Leistungsmerkmal vorhanden ist.
2. Die Ansicht PUM erscheint.

Wählen eines Eintrags

Sie können jederzeit einen Teilnehmer von PUM anrufen. Diese Funktion können Sie nur mit der Maus nutzen.

1. Klicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
2. Die Rufnummer wird automatisch gewählt.

6.16.3 Signalisierung von Farben

Die folgenden Zustände eines Teilnehmers können Sie mit PUM ablesen:

Farben der Schaltfläche	Zustände	Erklärungen
Grau	Frei	Der Teilnehmer ist frei
Gelb	Intern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem internen Gesprächspartner
Rot	Extern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem externen Gesprächspartner

Farben der Schaltfläche	Zustände	Erklärungen
Abwesenheitstool (Web Access) (Diese Zustände werden nur für den eingeloggtten Benutzer/Agenten angezeigt, nicht aber für die Hardware-Nummer)		
Querbalken rot (/)	Abwesend	
Abwesenheit mit Outlook Kalender (Abwesenheit wird nur für eingeloggte Benutzer angezeigt)		
Querbalken grün(\)	frei	
Querbalken cyan(\)	unter Vorbehalt	
Querbalken gelb(\)	gebucht	
Querbalken rot(\)	abwesend	
Abwesenheit mit Lotus Notes-Kalender		
Querbalken grün(\)	frei	
Querbalken gelb(\)	gebucht	
Beispiel einer PUM-Anzeige		

6.16.4 Rufnummer

Eine Taste im PUM kann zwei Rufnummern zeigen. Die erste Rufnummer (oben) ist die physikalische Rufnummer. Die zweite Rufnummer (unten) ist die Teilnehmerrufnummer (auch Agentenrufnummer). Sie können so erkennen, ob ein Teilnehmer angemeldet ist oder nicht. Wenn ein Teilnehmer mit PUM angemeldet ist, zeigt die Taste des Teilnehmers ein graues Rechteck. Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf der Taste bleiben, erscheinen zusätzliche Informationen zum Teilnehmer (Tooltip). Dieses sind folgende Anzeigen:

- Anzeigename (physikalische Rufnummer)
- Besetztzustand
- Raum (falls eingetragen)
- Teilnehmer (mit Anzeigename und Rufnummer)

In der Anzeige PUM sehen Sie die Anschlüsse mit ihren Nummern. Ist ein Name für den Teilnehmer eingetragen so wird immer der Name angezeigt, dieses Verhalten ist für diese Anzeige keine Option. Es wird der Eintrag aus dem Feld "Anzeigename" des Telefonbuchs oder der angegebenen Datenbank verwendet.

Sollten in diesem Feld Namensteile durch Komma getrennt eingetragen sein, so wird der Eintrag bis zum Komma auf der Taste gezeigt.

6.16.5 Agent ein- und ausloggen

Einloggen eines Teilnehmers (Agenten)

Sie können einen Teilnehmer an einen freien Telefonapparat einloggen. Sie benötigen die Rufnummer des Teilnehmers und das Passwort. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Schaltfläche. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Einloggen**. Der Dialog **Anmelden an xy** (xy zeigt die Rufnummer) erscheint.
3. Geben Sie die Rufnummer und das Passwort des Teilnehmers ein. In der Regel können Sie das Standard-Passwort nutzen. Das Passwort erscheint verdeckt (*).
4. Klicken Sie auf **OK**. Der Teilnehmer ist am gewählten Telefonapparat eingeloggt.

Ausloggen eines Teilnehmers (Agenten)

Sie können einen Teilnehmer ausloggen. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Die Schaltfläche zeigt die physikalische Rufnummer und die Teilnehmerrufnummer. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schaltfläche. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Ausloggen**. Der Teilnehmer wird abgemeldet (ausgeloggt).

6.16.6 Eigenschaften

PUM zeigt maximal zehn Registerkarten. In jeder Registerkarte können bis zu 100 Rufnummern konfiguriert sein. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine Rufnummer Ihrer Telefonanlage oder einer Rufnummer einer anderen Telefonanlage des Verbunds (Telefonanlagen-Netzes) handelt. An Stelle der Rufnummer kann PUM den Namen des Teilnehmers anzeigen. Sie können mit PUM einen Agenten an einen Telefonapparat einloggen (anmelden) oder einen eingeloggt Agenten ausloggen (abmelden).

Wenn Sie einen Eintrag im Telefonbuch geändert haben, müssen Sie sich abmelden, um die Daten für PUM zu aktualisieren.

6.17 Wahlwiederholung

Mit Ihrem Vermittlungsplatz können Sie einfach eine einmal eingegebene Rufnummer noch einmal automatisch wählen lassen.

Sie haben die folgenden Möglichkeiten: die letzte interne oder externe Rufnummer noch mal wählen, oder eine bestimmte gespeicherte Rufnummer noch mal wählen (erweiterte Wahlwiederholung). Zusätzlich wird die Rufnummer des letzten Gesprächs gespeichert.

Maximal sechs Rufnummern können Sie mit der erweiterten Wahlwiederholung speichern. Sie können Rufnummern von kommenden und gehenden Belegungen speichern.

Die erweiterte Wahlwiederholung können Sie während oder nach einem Gespräch nutzen. Bei Bedarf können Sie einen oder alle Einträge löschen.

Hinweise

Es ist keine gleichzeitige Bedienung am Vermittlungsapparat möglich.

Wenn Sie die erweiterte Wahlwiederholung der Anwendung OSPC öffnen, erscheint diese nicht gleichzeitig im Vermittlungsapparat. Sie können während der Bedienung nicht zwischen Personalcomputer und Vermittlungsapparat wechseln.

6.17.1 Anzeige

Die erweiterte Wahlwiederholung zeigt tabellarisch die folgenden Informationen:

- Zuletzt gewählte interne Rufnummer
- Zuletzt gewählte externe Rufnummer
- Zuletzt aktive Rufnummer
- Speicherplatz 1 bis 6

6.17.2 Symbole der erw. Wahlwiederholung

Die Symbole der erweiterten Wahlwiederholung haben die folgenden Bedeutungen.

Symbole	Bedeutungen
	Rufnummer des zuletzt gewählten internen Teilnehmers
	Rufnummer des zuletzt gewählten externen Teilnehmers
	Rufnummer des zuletzt geführten Gesprächs
1	Nummer des Speicherplatzes

6.17.3 Öffnen der Wahlwiederholung

Um die erweiterte Wahlwiederholung zu nutzen müssen Sie die Ansicht öffnen.

1. Wählen Sie **Erweiterte WW** im Menü **Ansicht**.
2. Der Dialog **Erweiterte Wahlwiederholung** erscheint.

6.17.4 Speichern eines Eintrages

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet. Sie telefonieren mit einem Teilnehmer oder haben ein Gespräch geführt. Die zuletzt gewählte Rufnummer ist markiert.

1. Klicken Sie auf die rechte Maustaste. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Befehl, z.B. **Speichern 5**.
3. Die markierte Rufnummer wird unter der gewählten Speichernummer gespeichert.

6.17.5 Wählen eines Eintrags

Möglichkeit 1

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

1. Klicken Sie auf die rechte Maustaste auf den gewünschten Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie den Befehl **Wählen**. Die gespeicherte Rufnummer wird automatisch gewählt.

Möglichkeit 2

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

1. Doppelklicken Sie auf den gewünschten Eintrag. Die gespeicherte Rufnummer wird automatisch gewählt.

6.17.6 Löschen eines Eintrags

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

1. Markieren Sie den zu löschenden Eintrag.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie den Befehl **Eintrag löschen**.
3. Die gespeicherte Rufnummer wird gelöscht.

6.17.7 Löschen aller Einträge

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie den Befehl **Alle Einträge löschen**.
2. **Alle** gespeicherten Rufnummern (Speicherplatz 1 bis Speicherplatz 6) werden gelöscht.

6.18 Interne Rufnummer unterdrücken

Zum Leistungsumfang des ISDN-Netzes gehört, dass der gerufene Teilnehmer Ihre Rufnummer angezeigt bekommt, wenn er über ein Komforttelefon verfügt. Sie können Ihre interne Rufnummer unterdrücken (Anonym). Es wird nur die allgemeine Rufnummer Ihrer Telefonanlage mitgesendet.

6.18.1 Voraussetzung

Diese Funktion können Sie über die Symbolleiste oder mit der Funktionstaste **Anonym** nutzen. Die Funktionstaste **Anonym** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet werden.

6.18.2 Anonym anrufen

Um jemanden anonym anzurufen gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Rufnummernunterdrückung**.
2. Das Symbol zeigt an, dass die interne Platz-Rufnummer bei einer Wahl nicht mitgesendet wird.
3. Wählen Sie einen internen oder externen Teilnehmer wie gewohnt.

Ihre interne Platz-Rufnummer wird unterdrückt.

6.18.3 Unterdrückung beenden

Sie möchten die Rufnummernunterdrückung beenden.

Klicken Sie erneut die Schaltfläche **Rufnummernunterdrückung**. Ihre Platz-Rufnummer wird bei einer Wahl wieder mitgesendet.

6.19 Tonruf

Sie können den Tonruf für 10 Sekunden oder ganz ausschalten. Ein Anruf wird dann nur durch die Meldung in der Abfrage-Visitenkarte angezeigt. Wenn "Überwachung" aktiv geschaltet ist (Einstellung unter VT-Optionen), schaltet sich im ersten Fall der Tonruf nach 10 Sekunden automatisch wieder ein.

6.19.1 Voraussetzungen

Diese Funktion können Sie über die Symbolleiste oder mit der Funktionstaste **Tonruf** nutzen. Die Funktionstaste **Tonruf** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet werden.

6.19.2 Aus- oder einschalten

Zum Ausschalten oder Einschalten des Tonrufs gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf das Symbol **Tonruf**. Der Tonruf wird ein- oder ausgeschaltet.
2. Die folgenden Abbildungen zeigen die Symbol-Schaltflächen für den Tonruf.



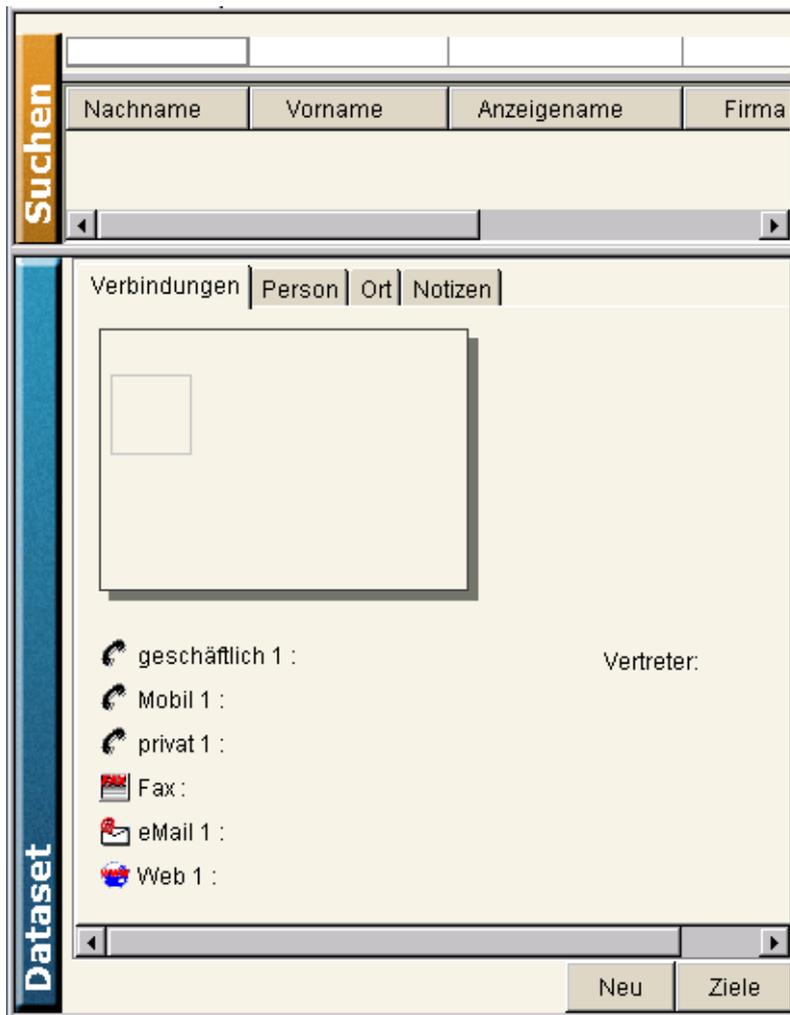
6.20 Telefonbuch nutzen

Im Telefonbuch haben Sie die Möglichkeit in allen angebotenen Datenbanken zu suchen. Sie können wesentlich feineren Suchkriterien anwenden als im ITB.

Wenn Ihnen die Ergebnisliste eines Suchvorgangs im ITB zu unübersichtlich ist, können Sie die dort angewendeten Suchkriterien mit dem Shortcuts **CTRL-ALT-T** in das Telefonbuch übertragen. Hier können Sie dann Ihre Suche verfeinern.

Das Telefonbuch ist in zwei Bereiche aufgeteilt:

- In dem oberen Bereich **Suchen** (→ Seite 85), geben Sie Ihre Suchkriterien, wie z. B. die Anfangsbuchstaben des Nachnamens ein.
Darunter sehen Sie die Ergebnisliste Ihrer Suche.
- Im unteren Bereich **Dataset** (→ Seite 83) sehen Sie das Dataset eines markierten Eintrags aus der Ergebnisliste. Das Dataset enthält alle Informationen zu dem markierten Eintrag.



6.20.1 Funktionen des Telefonbuches

Sie können im Telefonbuch die folgenden Funktionen nutzen.

- Suchen (für alle Datenbanken)
- Erzeugen eines Eintrags (für Standard-Datenbank)
- Ändern eines Eintrags (für Standard-Datenbank)
- Löschen eines Eintrags (für Standard-Datenbank)
- Ändern der Suchmaske (für alle Datenbanken)
- Wählen eines Teilnehmers (für alle Datenbanken)
- Öffnen einer neuen Nachricht in Outlook (für alle Datenbanken)
- Öffnen einer Web/ oder lokalen-Adresse im Browser (für alle Datenbanken)
- Übernehmen eines Eintrags ins lokale Telefonbuch des Vermittlungsapparats (für alle Datenbanken) (nur CS I55/Integral Enterprise)

6.20.2 Was ist ein Dataset?

Ein Dataset zeigt Informationen eines Teilnehmers. Die Informationen erscheinen in vier Registerkarten. Die folgenden Registerkarten zeigt ein Dataset.

- Verbindungen
- Person
- Ort
- Notizen

Welche Informationen eine Registerkarte zeigt, können Sie festlegen.

6.20.3 Dataset Informationen

Die folgenden Informationen kann ein Dataset in den Registern zeigen. Die Informationen sind alphabetisch geordnet. Welche Informationen ein Dataset zeigt können Sie einrichten. Nur die Felder Nachname und Geschäftlich 1 müssen eingerichtet sein.

Die "Vertreter" Felder nehmen einen Sonderstatus ein, da sie aus den beiden Feldern "Name" (links) und "Rufnummer" (rechts) bestehen. Diese Felder kommen nicht mehr an anderer Stelle als einzelne Felder vor, sondern werden nur im Vertreterfeld geführt. Für das Feld "Name" des Vertreterfeldes empfehlen wir folgende Schreibweise: Nachname,[blank]Vorname.

Die Spalte Feld-Länge gibt an mit wie viel Zeichen ein Feld gefüllt werden kann. Für reine Anzeigefelder (mit * gekennzeichnet) oder Felder die durch eine Vorauswahl zu belegen sind, wie z. B. Geschlecht, ist für die Feldlänge ein n.z. eingetragen.

A bis F	Feldlänge	G bis P	Feldlänge	R bis Z	Feldlänge
Abteilung	50	Geb. Beschreibung	30	Raum	10
Abwesend *	n.z.	Gebäude	30	Region	30
Abwesend ab *	n.z.	Gebäudenummer	10	Schreibtisch	50
Abwesend bis *	n.z.	Geschäftlich 1	30	Sekretariat	30
Abwesend weil *	255	Geschäftlich 2	30	Spitzname	50
Adresse	30	Geschäftlich 3	30	Sprache	50
Adresse 1	50	Geschlecht	n.z.	Stockwerk	10
Adresse 2	50	Kategorie	30	Suchname	50
Anlagen Nr.	30	Land	30	Telefon	30
Anzeigenname	100	Mobil 1	30	Titel	50
Aufgabe	30	Mobil 2	30	Vertreter 1	30
Bemerkung 1	30	Mobil 3	30	Vertreter 2	30
Bemerkung 2	30	Nachname	50	Vertreter 3	30

Bemerkung zur Adr.	30	Notiz (der Zeilenumbruch zählt als ein Zeichen)	255	Vertreter 4	30
Besetzt *	n.z.	Ort	30	Vertreter 5	30
Bild	n.z.	Ortsbeschreibung	30	Vorname	50
Branche	30	Pager	30	Web 1	50
Bundesland	40	PLZ	10	Web 2	50
DECT	30	Primäre Rufn. *	30	Web 3	50
E-Mail 1	50	Privat 1	30		
E-Mail 2	50	Privat 2	30		
E-Mail 3	50	Produkt 1	30		
Fax	30	Produkt 2	30		
Firma	50	Produkt 3	30		
		Projekt 1	30		
		Projekt 2	30		
		Projekt 3	30		

6.20.4 Mehrere Datenquellen nutzen

Sie können im Telefonbuch als Datenquelle eine oder mehrere Datenbanken nutzen. Die Datenbanken richtet Ihr Systemverwalter ein. Sie können gezielt alle Datenbanken, die OSPC-Datenbank oder andere Datenbanken (Name der Datenbank) nutzen. Die Datenbank, die Sie benutzen möchten, wählen Sie über ein Kombinationsfeld aus.

- **Alle**
Um alle Datenquellen zu nutzen.
- **OSPC**
Um nur die OSPC-Datenquelle zu nutzen.
- **Name der Datenbank**
Um gezielt eine bestimmte Datenquelle zu nutzen. Die Bezeichnung legt Ihr Systembetreuer fest. Beachten Sie, dass Sie die Daten anderer Datenquellen nicht bearbeiten können.

6.20.5 Suche im Telefonbuch

Im Telefonbuch können Sie nach einem bestimmten Dataset suchen. Nach welcher Information Sie suchen, können Sie selbst bestimmen. Sie können die Spalten der Suchmaske ändern.

Platzhalter	Beschreibung	Beispiel	Ergebnisse
-------------	--------------	----------	------------

%	Platzhalter für beliebige Zeichen	%is	Sucht nach allen Worten, die mit beliebigen Zeichen beginnen und danach mit "is" fortgesetzt werden, z. B. Fischer oder Fleischer.
_	Platzhalter für ein beliebiges Zeichen	_isch	Sucht nach allen Worten, die mit einem beliebigen Zeichen beginnen und danach mit "isch" fortgesetzt werden.
[Zeichen]	Platzhalter für bestimmtes Zeichen	M[ae][iy]er	Sucht nach Worten die mit Maier, Meier, Mayer oder Meyer beginnen
[Zeichen-Zeichen]	Platzhalter für best. Zeichenfolge	[M-Z] owell	Sucht nach allen Worten, die mit einem Buchstaben von M bis Z beginnen und dann mit Owell aufhören
[^c]	Platzhalter für Ausnahmen	M[^c]	Sucht nach allen Worten die mit M beginnen und an zweiter Stelle kein c enthalten

Um einen Eintrag zu suchen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Geben Sie im gewünschten Feld Ihren Suchbegriff ein. Je mehr Zeichen Sie eingeben, umso eingeschränkter wird die Anzeige. Sie können Platzhalter verwenden. Selbstverständlich kann auch nach Übereinstimmung in mehreren Datenfeldern gesucht werden. Die Felder werden entweder durch Bedienung der TAB Taste oder durch anklicken mit der Maus gewählt.
2. Mit dem Suchbegriff übereinstimmende Teilnehmer erscheinen in einer Ergebnisliste. Sie können einen Eintrag ändern oder löschen.
3. Unter der Ereignisliste wird angezeigt, wieviele Datensätze gefunden wurden. Um die Anzeige zu beschleunigen, werden zunächst nur 50 Einträge angezeigt. Sie können die nächsten oder alle Datensätze anzeigen lassen.

	Die nächsten 50 Datensätze laden und anzeigen
	Alle Datensätze laden und anzeigen
	Datensätze neu laden

4. Gibt es keinen eingetragenen Teilnehmer der mit Ihren Suchkriterien übereinstimmt, so wird dies durch die Einblendung der roten Schrift "Kein Eintrag vorhanden" angezeigt.

6.20.6 Aus dem Dataset wählen

Sie können im Dataset einen Teilnehmer anrufen. Um eine Rufnummer zu wählen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Doppelklicken Sie im Dataset auf die entsprechende Rufnummer, z. B. Mobil 2. Wenn Sie den Datensatz aktivieren wird automatisch immer die Nummer "Geschäftlich 1" gewählt.
2. Die Rufnummer wird automatisch gewählt und erscheint in der Visitenkarte.

6.20.7 Neue Nachricht in Outlook erzeugen

Sie können im Dataset eine neue Nachricht erzeugen. Um eine neue Nachricht zu erzeugen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Doppelklicken Sie im Dataset auf den entsprechenden Eintrag, z.B. E-Mail 1.

2. Outlook öffnet. Eine neue Nachricht mit dem entsprechen Teilnehmer als Empfänger erscheint.

6.20.8 Öffnen einer Adresse im Browser

Sie können im Dataset eine Adresse öffnen. Diese Adresse muss unter einem der Felder Web 1, Web2 oder Web3 eingetragen sein. Unter dem FeldNamen Web 1-3 können sowohl Web-Adressen als auch Adressen auf Ihrer lokalen Platte hinterlegt sein. Um eine Adresse zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Doppelklicken Sie im Dataset auf den entsprechenden Eintrag, z.B. Web 1.
2. Der Browser öffnet. Die entsprechende Seite des Teilnehmers erscheint im Browser.

6.20.9 Bearbeiten eines Telefonbucheintrags

Sie können im Telefonbuch folgende Funktionen ausführen um Daten zu bearbeiten:

6.20.9.1 Erzeugen

Um einen Eintrag zu erzeugen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf **Neu**. Der Dataset zeigt leere Felder.
2. Geben Sie die entsprechenden Angaben ein.
3. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **Speichern**.

Wenn Sie einen externen Teilnehmer eingeben, müssen Sie die Rufnummer mit der Vorwahl eingeben (Beispiel: 0711 1358612). Dies gilt auch, wenn sich der Teilnehmer im selben Ortsnetz befindet. Durch die Vorwahl erkennt die Anwendung OSPC, dass es sich um einen externen Teilnehmer handelt.

Hinweis: Sie haben auch die Möglichkeit, ein **Bild** zu einem Datensatz zu speichern:

1. Klicken Sie während Ihrer Eingaben auf die Schaltfläche . Ein Dialog öffnet sich. Alle Bilder (.gif, .jpg, .bmp), die Sie vorher schon ausgesucht hatten, werden als kleine Thumbnails angezeigt.
2. Um neue Bilder zur Auswahl zu erhalten klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**. Ein Dialog öffnet sich. Sie können hier weitere Bilder auswählen, die Ihnen dann auch als Thumbnails angezeigt werden.
3. Klicken Sie auf das Bild, das Sie zu dem Datensatz hinzufügen wollen.
4. Klicken Sie auf **Auswählen**. Der Dialog wird geschlossen und das ausgewählte Bild angezeigt.

6.20.9.2 Ändern

Um einen Eintrag zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Eintrag in der Suchmaske oder im Dataset. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Ändern**.
3. Ändern Sie die entsprechenden Angaben.
4. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **Speichern**.

6.20.9.3 Löschen

Um einen Eintrag zu löschen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Eintrag in der Suchmaske oder im Dataset. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
3. Wenn Sie den Eintrag löschen möchten, klicken Sie auf **Ja**. Der Eintrag wird aus dem Telefonbuch entfernt.

6.20.10 Ändern der Spalten von Suchmasken

Sie können die Spalten der Suchmaske an Ihre Anforderungen anpassen. Um die Spaltenanordnung zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Spalte einfügen**, **Spalte löschen** oder **Spalte ändern in**. Bei **Spalte einfügen** und **Spalte ändern in** in müssen Sie die entsprechende Spalte auswählen.

6.20.11 Eintrag ins ITB des OS33/13 übernehmen

Sie können einen Eintrag im Dataset ins lokale ITB des Vermittlungsapparats übernehmen. Sie können maximal 1000 Ziele für den Vermittlungsapparat übernehmen.

Um einen Eintrag zu übernehmen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie im Dataset auf **Ändern**. Sie können die Angaben ändern.
2. Klicken Sie auf **Ziele**. Die Feldnamen der Rufnummern erscheinen in einer Liste. Die entsprechende Rufnummer wird angezeigt.
3. Markieren Sie ein Feld mit einer Rufnummer.
4. Klicken Sie auf **Schließen**.
5. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **Speichern**.

6.20.12 Abwesenheitsanzeige

Das Telefonbuch zeigt die Outlook-Abwesenheitsnotiz eines Teilnehmers.

Die Anzeige zeigt Datum, Uhrzeit und einen Text. Das Textfeld kann bis zu 255 Zeichen aufnehmen. In diesem Textfeld wird die erste Zeile der Outlookabwesenheitsanzeige (d.h. bis zum ersten [return] im Outlook Textfeld, maximal bis zu 255 Zeichen angezeigt) angezeigt. Im Dataset und in den Teilnehmereigenschaften wird der Text vierzeilig angezeigt, ist aber genauso lang (max. 255 Zeichen), da die Anzeigebreite hier verkürzt ist.

6.20.13 Datensätze löschen

Sie können alle Datensätze im OSPC Telefonbuch löschen:

1. Wählen Sie im Menü Bearbeiten > Telefonbuch > Datensätze löschen ...
2. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage, ob Sie wirklich alle Datensätze aus der Datenquelle OSPC löschen wollen.
3. Bestätigen Sie, indem Sie auf die Schaltfläche "yes" klicken.

6.21 Teilnehmereigenschaften nutzen

Das Anzeigefeld Teilnehmereigenschaften bildet die Information zu einem Teilnehmer ab, wie sie im Dataset des Telefonbuches abgebildet wird. Siehe hierzu auch *Was ist ein Dataset?* (→ Seite 83)

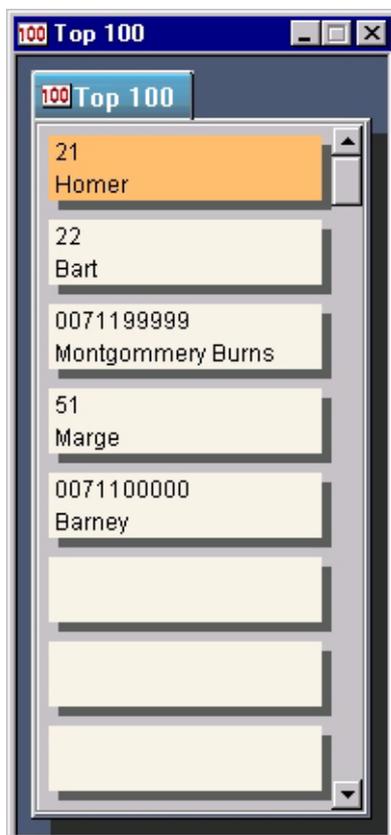
Aus der Anzeige der Teilnehmereigenschaften heraus kann über die Schaltfläche "Ändern" in das Telefonbuch zu dem entsprechenden Eintrag gesprungen werden, der dann geändert werden kann.

Außerdem werden im Anzeigefeld Teilnehmereigenschaften die zwei Schaltflächen "Kontakte" und "Kalender" geführt.

	Über den Kalender können Sie die An- bzw. Abwesenheit eines gewünschten Gesprächspartners einsehen. Diese Kalenderfunktionalität funktioniert mit Microsoft Outlook und mit Lotus Notes.
	Über diese Schaltfläche erhalten Sie Zugang zu den in Microsoft Outlook eingepflegten Kontakten eines Teilnehmers

6.22 Top 100 benutzen

Beim Anmelden (Einloggen) eines Benutzers erzeugt OSPC automatisch eine Liste mit maximal 100 Einträgen, der am häufigsten gewählten Rufnummern.



6.22.1 Top 100 erzeugen

Die Top 100 sind bezogen auf die Datenbank.

In der Datenbank zählt ein Zähler, wie oft der entsprechende Teilnehmer angerufen wurde. Sortiert nach der Häufigkeit erscheinen die Teilnehmer in der Top 100.

Beachten Sie, dass die Top 100 nicht Ihre persönliche Liste ist. Wenn mehrere Vermittlungen in einem System zusammenarbeiten, erzeugt die Top 100 eine sogenannte Bestenliste aller Benutzer.

6.22.2 Top 100 öffnen

Um Top 100 zu nutzen, müssen Sie die Top 100 öffnen.

1. Wählen Sie **Top 100** im Menü **Ansicht**.
2. Der Dialog **Top 100** erscheint.

6.22.3 Anzeigen eines Top 100 Eintrages

Sie können die weiteren Informationen eines Eintrags ansehen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den entsprechenden Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Im Telefonbuch anzeigen**. Das Telefonbuch erscheint mit den entsprechenden Informationen des Eintrags im Dataset.

6.22.4 Aktualisieren der Top 100

Die Top 100 werden beim Anmelden (Einloggen) aktualisiert. Sie können die Top 100 jederzeit aktualisieren, ohne sich ab- und danach wieder anzumelden.

Um die Top 100 zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Auffrischen**. Die Einträge der Top 100 werden aus der Datenbank aktualisiert.

6.23 VIP View

VIP View ist eine andere Art der Besetztanzeige.

Die Besetztanzeige zeigt immer eine Gruppe von aufeinanderfolgenden Rufnummern an. Sie benötigen aber für einige Personen (z.B. Vorgesetzte) eine besondere Anzeige. Für diesen Zweck können Sie die VIP View nutzen.

VIP View ist ein besonderes Leistungsmerkmal der Anwendung OSPC. Der Vermittlungsapparat verfügt nicht über dieses Leistungsmerkmal.



In der VIP-View sehen Sie, wie in der Besetzanzeige, wahlweise die Anschlüsse mit ihren Nummern oder mit den Namen der Teilnehmer. Es wird der Eintrag aus dem Feld "Anzeigename" des Telefonbuchs oder der angegebenen Datenbank verwendet.

Sollten in diesem Feld Namensteile durch Komma getrennt eingetragen sein, so wird der Eintrag bis zum Komma auf der Taste gezeigt.

6.23.1 Voraussetzungen

Die VIP View muss von Ihrem zuständigen Bearbeiter eingerichtet sein.

Die Anzahl der Schaltflächen kann eingestellt werden. Welche Rufnummer oder Name auf welcher Schaltfläche liegt ist frei einstellbar.

Die Rufnummern der VIP View müssen in der Besetzanzeige enthalten sein.

6.23.2 VIP-View öffnen

Um die VIP View zu nutzen müssen Sie die Ansicht öffnen.

1. Wählen Sie **VIP View** im Menü **Ansicht**.
2. Der Dialog **VIP-View** erscheint.

6.23.3 Zustände der VIP-View

Die folgenden Zustände eines Teilnehmers können Sie ablesen:

Farben der Schaltfläche	Zustände	Erklärungen
Grau	Frei	Der Teilnehmer ist frei
Gelb	Intern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem internen Gesprächspartner
Rot	Extern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem externen Gesprächspartner
Abwesenheitstool mit Web Access		
Roter Querbalken (/)	Abwesend	
Abwesenheitstool mit Outlook Kalender		
Querbalken grün(\)	frei	
Querbalken cyan(\)	unter Vorbehalt	
Querbalken gelb(\)	gebucht	

Farben der Schaltfläche	Zustände	Erklärungen
Querbalken rot(\)	abwesend	
Abwesenheitstool mit Lotus Notes		
Querbalken grün(\)	frei	
Querbalken gelb(\)	gebucht	

6.23.4 VIP-View Eintrag wählen

Sie können jederzeit einen Teilnehmer der VIP View anrufen. Diese Funktion können Sie nur mit der Maus nutzen.

1. Klicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
2. Die Rufnummer wird automatisch gewählt.

6.23.5 Teilnehmer verbinden

Um einen Teilnehmer mit einem Teilnehmer der VIP View zu verbinden haben Sie die Möglichkeit einer nur Maus gesteuerten Aktion:

1. Ein Teilnehmer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen. Die VIP View ist geöffnet. Sie sehen, dass der Teilnehmer frei ist.
2. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Abfrage-Visitenkarte. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt. Das Symbol des Mauszeigers wechselt in ein Telefonhörersymbol.
3. Ziehen Sie das Symbol auf die entsprechende Schaltfläche der VIP View. Lassen Sie die linke Maustaste los.
4. Beide Teilnehmer werden miteinander verbunden.

6.24 Arbeiten mit Containern

Was ist ein Container?

In einem Container wird ein Leistungsmerkmal als Reiter dargestellt. Ein Container in OSPC ist ein Fenster innerhalb der Arbeitsfläche von OSPC.

Die folgenden Leistungsmerkmale erscheinen als Reiter in einem Container.

- Anrufliste
- Voranzeige
- Erweiterte Wahlwiederholung
- Vip View (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Besetztanzeige
- Bündelmenü (nur CS I55/Integral Enterprise)
- ITB-Liste
- Favoriten
- Top 100

6.24.1 Container erzeugen

Sie möchten einen neuen Container erzeugen. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Registerüberschrift. Halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie das Register auf einen freien Bereich der Anwendung OSPC. Ein neuer Container erscheint mit dem entsprechenden Namen.

6.24.2 Arbeiten mit Containern

Sie können einen neuen Container erzeugen, einen Container verschieben und den Titel des Containers ändern. Sie können keinen leeren Container erzeugen.

Durch **Drag & Drop** ist es möglich, ein Leistungsmerkmal eines Containers in einen anderen Container zu verschieben.

6.24.3 Container verschieben

Sie können einen Container an eine beliebige Stelle der OSPC Arbeitsfläche schieben:

1. Klicken Sie auf die Titelleiste eines Containers und halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie den Container an eine beliebige Stelle der OSPC Arbeitsfläche und lassen Sie die Maus los wenn Sie diese erreicht haben.

6.24.4 Register verschieben

Sie möchten einen Register in einen anderen Container verschieben. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Registerüberschrift. Halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie das Register in einen anderen Container. Ein neues Register erscheint mit dem entsprechenden Namen.

6.24.5 Containertitel ändern

Sie möchten den Titel eines Containers ändern. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Systemmenüfeld des Containers. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Fenstertitel**.
3. Geben Sie den Fenstertitel ein.
4. Um Ihre Angabe zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

6.24.6 Container wechseln

Sie möchten zum nächsten Container wechseln. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Systemmenüfeld des Containers. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Nächsten**. Der nächste Container erscheint.
Die andere Möglichkeit ist: Benutzen Sie den Shortcut CTRL-TAB

7. Konfiguration

In diesem Kapitel lernen Sie die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten kennen:

7.1 Akustik einstellen

Sie können an Ihrem Vermittlungsapparat die Lautstärke des Hörers, des Lautsprechers und des Tonrufs und den Klang des Tonrufs einstellen. Diese Einstellungen gelten für den Vermittlungsapparat OS13/OS33.

Alle Akustikeinstellungen werden vom Vermittlungsapparat gespeichert. Die Einstellungen sind nicht mehr wirksam, wenn die Stromversorgung Ihres Vermittlungsapparats unterbrochen wurde.

Keine gleichzeitige Bedienung am OS möglich!

Wenn Sie die Akustikeinstellungen der Anwendung OSPC öffnen, erscheinen diese nicht gleichzeitig im Vermittlungsapparat.

Sie können die Einstellungen mit der Anwendung OSPC oder im Vermittlungsapparat ändern, da der Vermittlungsapparat diese speichert.

7.1.1 Ändern der Akustik

Um die Einstellungen der Akustik zu ändern gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **Akustik** im Menü **Bearbeiten**.
2. Der Dialog Akustik erscheint.
3. Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu sichern.

7.1.2 Lautstärke des Hörers



Mit dieser Einstellung verändern Sie die Lautstärke des Lautsprechers im Hörer. Sie können die Lautstärke im Bereich 0 bis 3 einstellen.

7.1.3 Lautstärke des Lautsprechers



Mit dieser Einstellung verändern Sie die Lautstärke des eingebauten Lautsprechers. Sie können die Lautstärke im Bereich 0 bis 7 einstellen.

7.1.4 Lautstärke des Tonrufs



Mit dieser Einstellung verändern Sie die Lautstärke des Tonrufs. Sie können die Lautstärke im Bereich 0 bis 7 einstellen. Zur Kontrolle ertönt der veränderte Tonruf.

7.1.5 Klang des Tonrufs



Mit dieser Einstellung verändern Sie die Frequenz des Tonrufs (klingeln). Sie können den Klang im Bereich 0 bis 7 einstellen. Zur Kontrolle ertönt der veränderte Tonruf.

7.1.6 Soundkarte

Die Anwendung OSPC unterstützt keine Soundkarte. Ihren Personalcomputer können Sie für die akustische Signalisierung nicht nutzen.

7.2 Kennwort ändern

Als Revisor, Supervisor oder Vermittlung können Sie Ihr Kennwort jederzeit ändern. Das Kennwort muss aus sechs Ziffern bestehen.

Um das Kennwort zu ändern oder neu einzugeben gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie **Kennwort ändern** im Menü **Bearbeiten**.
2. Der Dialog **Kennwort Ändern** erscheint.
3. Geben Sie Ihr altes Kennwort ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Geben Sie Ihr neues Kennwort ein. Verwenden Sie sechs Ziffern.
6. Bestätigen Sie Ihr neues Kennwort.
7. Klicken Sie auf **OK**. Beim nächsten Einloggen müssen Sie Ihr neues Kennwort verwenden.

7.3 Notrufnummer eingeben

Als Revisor oder Supervisor können Sie die Notrufnummer eingeben oder jederzeit ändern. Für die Notrufnummer können Sie maximal 24 Ziffern verwenden. Die Notrufnummer kann ein externes (Amt) oder internes Ziel (Telefonanlage) kennzeichnen. Die Notrufnummer kann im ausgeloggten Zustand abgesetzt werden. Beachten Sie, dass für die Anwendung OSPC nur eine Notrufnummer gültig ist. Die Notrufnummer ist unabhängig vom Benutzer. Beim CS I55/Integral Enterprise wird die Notrufnummer im Vermittlungsapparat gespeichert.

7.3.1 Voraussetzung

Um die Notrufnummer zu ändern oder einzugeben, müssen Sie als Benutzertyp Revisor oder Supervisor eingeloggt sein.

7.3.2 Nummer eingeben

Um die Notrufnummer einzugeben oder zu ändern gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie **Notrufnummer** im Menü **OSPC** unter **Bearbeiten**.
2. Der Dialog Notrufnummer eingeben erscheint.
3. Geben Sie die gewünschte Notrufnummer ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

7.4 Schriften ändern

Für einige Schaltflächen können Sie eine gewünschte Schriftart, Schriftstil und Schriftgröße einstellen. Dies ermöglicht sehgeschwachen Benutzern eine bessere Lesbarkeit dieser Schaltflächen.

Die Einstellungen wirken sich auf die folgenden Schaltflächen in folgenden Dialogen aus:

- Hotkeys
- Tastenblock
- VIP-View (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Besetztanzeige

7.4.1 Eigenschaften der Schrift

Es stehen Ihnen die auf Ihrem Personalcomputer installierten Schriften mit ihren Eigenschaften zur Verfügung.

7.4.2 Schriftgröße ändern

Um die Schriften zu ändern gehen Sie folgendermaßen vor:

- Wählen Sie **Schriften** unter **OSPC** im Menü **Bearbeiten**.
- Der Dialog Einstellen der Button-Schrift erscheint.
- Wählen Sie die gewünschten Angaben aus.
- Klicken Sie auf **OK**. Die Einstellungen werden sofort wirksam.

Hinweis:

Diese Einstellung betrifft nicht alle Fenster und Einträge. Einige Schriften werden Windowsintern gesteuert und sind nur abhängig von der Bildschirmauflösung.

7.5 V.24 Einstellungen

Die V.24-Schnittstelle verbindet Ihren Personalcomputer mit dem Vermittlungsapparat . An beiden Geräten müssen für die V.24-Schnittstelle die gleichen Parameter eingestellt sein.

7.5.1 Voraussetzungen

Um die Parameter der V.24-Schnittstelle des Personalcomputers zu ändern, müssen Sie als Benutzertyp Revisor angemeldet sein. Wenn Sie das erste Mal den Vermittlungsplatz benutzen, müssen Sie die Parameter der V.24-Schnittstelle prüfen und entsprechend einstellen.

7.5.2 Parameter

Die folgenden Parameter können Sie für die V.24-Schnittstelle einstellen:

7.5.2.1 Baudrate

Gibt die Baudrate der V.24-Schnittstelle des Personalcomputers an. Sie können aus den folgenden Werten einen Wert einstellen.

600, 1200, 2400, 4800, 9600, 19200, 38400

Der OS kann im Betrieb mit dem OSPC mit einer maximalen Baudrate von 38400 arbeiten.

7.5.2.2 Daten-, Parität- und Stopbits

Gibt die Anzahl der Datenbits, die Parität und das Stopbit der V.24-Schnittstelle an. Sie können entweder 8, none, 1 oder 8. odd, 1 einstellen.

7.5.2.3 Protokoll

Gibt das verwendete Protokoll an. Es ist nur das V.24-Protokoll möglich.

7.5.2.4 Port

Gibt den verwendeten V.24-Anschluss Ihres Personalcomputers an. Sie können einen Anschluss (Port) einstellen.

7.5.3 Einstellungen beim Einloggen

Sie starten die Anwendung OSPC zum ersten Mal. Prüfen Sie die Parameter der V.24-Schnittstelle.

1. Klicken Sie auf **Einloggen**. Der Dialog Benutzer anmelden erscheint.
2. Melden Sie sich als Revisor an und geben Sie Ihr sechsstelliges Kennwort ein.
3. Klicken Sie auf **OK**. Ein Arbeitsprofil wird angeboten. Die Schaltfläche V.24-Einstellungen erscheint nur, wenn Sie sich als Revisor anmelden.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **V.24-Einstellungen**.
5. Stellen Sie die entsprechenden Parameter ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

7.5.4 Ändern der Parameter während OSPC Benutzung

Um die Einstellungen der V.24-Schnittstelle zu ändern gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **V.24 Einstellungen** unter OSPC im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Service Provider - V.24 Parameter erscheint.
2. Stellen Sie die entsprechenden Parameter ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

7.6 Telefonbuch

Sie können das Telefonbuch entsprechend Ihren Wünschen einrichten. Sie bestimmen, wo und in welcher Registerkarte Sie ein Feld im Telefonbuch anzeigen möchten.

7.6.1 Übersicht Dataset

Das Telefonbuch zeigt im Dataset vier Registerkarten. Sie können die Registerkarten Ihren Wünschen anpassen. Sie können neue Felder erzeugen, Felder ändern oder löschen.

Hier sehen Sie die verschiedenen Registerkarten:

7.6.1.1 Registerkarte Verbindung

In der Registerkarte Verbindungen können Sie folgende Felder einstellen:

- 2 Felder nebeneinander in der Visitenkarte
- 6 Felder untereinander links unter der Visitenkarte
- 5 Felder untereinander rechts unten

7.6.1.2 Registerkarte Person

In der Registerkarte Person können Sie folgende Felder einstellen:

- 8 Felder untereinander links
- 8 Felder untereinander rechts

7.6.1.3 Registerkarte Ort

In der Registerkarte Ort können Sie folgende Felder einstellen

- 4 Felder untereinander rechts oben
- 6 Felder untereinander links unten
- 6 Felder untereinander rechts unten

7.6.1.4 Registerkarte Notizen

In der Registerkarte Notizen können Sie folgende Felder einstellen

- 2 Felder untereinander

7.6.1.5 nicht konfigurierbar

Die Register können Sie nicht ändern. Die maximale Anzahl der Felder in einem Register und die Anordnung können Sie auch nicht ändern.

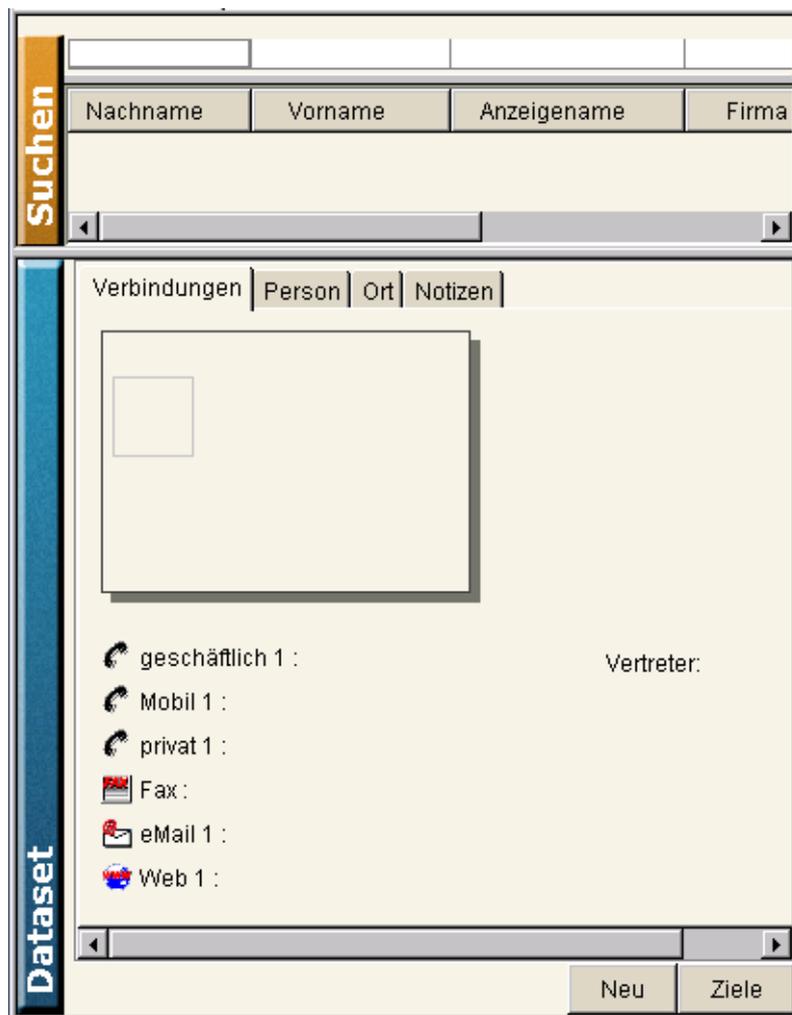
7.6.2 Register und Felder des Datasets konfigurieren

Sie können einstellen, welche Register und Felder im Datasets angezeigt werden.

7.6.2.1 Telefonbuch öffnen

Öffnen Sie die Konfigurationsansicht des Telefonbuchs:

1. Wählen Sie das Menü Bearbeiten > Telefonbuch > Konfigurieren ...
Der Dialog Telefonbuch in der Konfigurationsansicht erscheint.



7.6.2.2 Felder bearbeiten

Alle Felder des Telefonbuchs erscheinen als Kombinationsfelder. Sie können jedes Feld ändern.

1. Klicken Sie auf die gewünschte Registerkarte. In den Kombinationsfeldern erscheint für jedes Feld die aktuelle Feldbezeichnung. Wird in einem Kombinationsfeld keine Feldbezeichnung angezeigt, wird dieses Feld im Telefonbuch aktuell nicht angezeigt.
2. Klicken Sie an dem Feld, das Sie ändern möchten, auf den Pfeil des Kombinationsfeldes. Die Liste mit allen möglichen Feldbezeichnungen klappt aus.
3. Klicken Sie auf die gewünschte neue Feldbezeichnung. Die Feldbezeichnung erscheint im Kombinationsfeld.
4. Ändern Sie gegebenenfalls die Feldbezeichnungen für weitere Felder mit dem gleichen Vorgehen.

Hinweis: Sie können *Bezeichnungen für Felder ändern* (→ Seite 100) oder hinzufügen.

7.6.2.3 Speichern

Wenn Sie das Telefonbuch Ihren Wünschen entsprechend bearbeitet haben, müssen Sie Ihre Änderungen speichern. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf **Speichern**. Ihre Änderungen werden gespeichert. Ein Dialog zeigt, ob Ihre Konfiguration erfolgreich gespeichert wurde.

2. Klicken Sie auf **OK**.

7.6.2.4 Beenden der Telefonbuch Konfiguration

Wenn Sie die Konfiguration des Telefonbuchs beenden möchten, können Sie Ihre Änderungen speichern. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf **Fertig**.
2. Wenn Sie Änderungen vorgenommen haben erscheint eine Abfrage. Sie können Ihre Änderungen speichern (**Ja**) oder nicht (**Nein**). Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche. Der Konfigurationsmodus des Telefonbuchs wird beendet.

7.6.3 Erzeugen, ändern oder löschen eines Felds

Sie können Felder der Standard-Datenbank erzeugen, ändern oder löschen.

Bei Feldern unterscheidet man RL Typen, Struktur Typen und Statische Typen. Struktur Typen und Statische Typen sind zusammen in der Registerkarte Strukturtypen zu finden.

RL Typen sind aktive Typen. Das heißt, dass bei Doppelklick eine Aktion ausgeführt wird. Diese Aktion kann entweder wählen, erstellen einer neuen Nachricht (mit dem Standard e-mail client), öffnen der Kontakte oder öffnen einer Web-Seite sein.

Struktur Typen sind passive Typen. Ein Doppelklick auf ein solches Feld führt keine Aktion aus. Die Struktur Typen dienen nur zur Information.

Statische Typen sind auch passive Typen. Ein Doppelklick auf ein solches Feld führt keine Aktion aus. Die Statischen Typen dienen nur zur Information. Sie sind fester Bestandteil der Datenbank und können nicht gelöscht werden.

Um Felder zu erzeugen, zu ändern oder zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Menü Bearbeiten > Telefonbuch > Felder ...
Der Dialog Telefonbuchfelder konfigurieren erscheint. Er zeigt in einer Liste unter den jeweiligen Reitern die RL Typen, die Struktur Typen oder die Statischen Typen.
2. Wählen Sie die entsprechenden Reiter
3. Selektieren Sie das gewünschte Feld
4. Bei statischen Typen können nur die Feldbezeichner geändert werden.
RL Typen und Struktur Typen können hinzugefügt und gelöscht werden. Man kann deren "Feld Namen" ändern. Struktur Typen enthalten zusätzlich noch eine Feldbeschreibung. Dies ist ein reines Kommentarfeld und kann beliebig verändert werden.
5. Wenn Sie einen Feld Namen ändern, so erscheint im Telefonbuchdialog dieser Name anstelle des alten. Bei der Konfiguration der Telefonbuchfelder erscheint dieser Feld Name zur Auswahl.
6. Um Ihre Angaben zu sichern klicken Sie auf **OK**
7. Über die Schaltflächen **Schließen** gelangen Sie wieder zur normalen Darstellung

7.6.4 Exportieren eines Telefonbuchs

Um die Daten des Telefonbuchs der OSPC-Datenbank in anderen Anwendungen zu nutzen, können Sie das Telefonbuch exportieren. Die Anwendung OSPC exportiert das Telefonbuch im Format CSV. Das Format CSV können Sie mit anderen Anwendungen (z.B. Microsoft Excel) importieren und so die Daten nutzen. Beim Export werden zwei Dateien erzeugt, die CSV-Datei und eine TXT-Datei.

Um das Telefonbuch zu exportieren, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Exportieren** unter **Telefonbuch** im Menü **Bearbeiten**.

2. Wählen Sie einen Ordner.
3. Geben Sie einen Namen ein.
4. Um das Telefonbuch zu exportieren, klicken Sie auf **Speichern**. Je nach Umfang des Telefonbuchs kann der Export einige Minuten dauern.

7.6.5 Importieren eines Telefonbuchs

Wenn das zu importierende Telefonbuch aus einem OSPC exportiert wurde brauchen Sie die Voraussetzungen nicht zu lesen und können direkt den unten beschriebenen Ablauf von Schritt 1 bis Schritt 5 ausführen .

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein:

- Sie benötigen das Telefonbuch in zwei Dateien:
Die Daten des Telefonbuches müssen in einer .csv Datei (Dateiname z.B. Importdatei.csv) vorliegen. Hier muß der Inhalt jedes Feldes auch der leeren in Anführungszeichen in der Reihenfolge wie in der Spaltenüberschriftendatei und durch Semikolon getrennt angegeben sein.
- Die Spaltenüberschriften müssen in einer .txt Datei vorliegen. Der Name dieser Datei muss gleich dem Namen der .csv Datei sein mit angehängtem "_ctrl.txt" Also nach obigem Beispiel: Importdatei_ctrl.txt. Die Spaltenüberschriften werden ohne Anführungszeichen aber durch Semikolon getrennt eingetragen. Die Werte müssen den OSPC eigenen Namen tragen.
- Vorsicht bei geänderten bzw. Benutzerdefinierten Feldbezeichnungen, diese müssen in der Importdatei die gleichen Namen tragen wie in Ihrem OSPC!

So gehen Sie vor:

1. Wählen Sie Importieren unter **Telefonbuch** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Importieren von ITB-Daten** erscheint.
2. Sie können wählen, ob bestehende Datensätze ersetzt werden oder ob die neuen Datensätze angehängt werden. Markieren Sie die gewünschte Option.
3. Wählen Sie eine entsprechende Datei für den Import. Um eine Datei zu wählen, klicken Sie auf .
4. Um den Import zu starten, klicken Sie auf **Starten**. Je nach Umfang der Daten kann der Import einige Minuten dauern. Ein Balken zeigt den Fortschritt des Imports.
5. Wenn ein Datensatz bereits im Telefonbuch enthalten ist, können Sie wählen, ob Sie den Datensatz nicht importieren (**Ignorieren**), ob Sie alle folgenden gleichen Datensätze nicht importieren (**Alle ignorieren**), ob Sie den bestehenden Datensatz ersetzen (**Ersetzen**) oder ob Sie alle gleiche Datensätze ersetzen (**Alle ersetzen**). Die Felder email1-3, web1-3 und Vertreter nehmen eine Sonderrolle ein. Diese Felder müssen in folgender Form in der csv- Datei stehen:
"Anzeigewert\$\$Adresse_des_Anzeigewert@email.de\$\$" (oder email@email.de), bzw.
"Anzeigewert\$\$www.Adresse_des_Anzeigewert.de\$\$" (oder www.Adresse.de), bzw.
"Anzeigewert-Telnummer\$\$ \$\$Vertreter-Name".

Die Angaben können aber auch ohne die Angabe des Anzeigewertes vorgenommen werden. Die entsprechenden Trennzeichen zwischen Anzeigewert und dem eigentlichen Eintrag entfallen dann auch.

7.6.6 Datensätze löschen

Sie können alle Telefonbucheinträge löschen. Näheres dazu bei den *Anwendungen* (→ Seite 88).

7.6.7 Ziele importieren

Sie können Ziele importieren, die aus einem anderen Profil exportiert wurden.

1. Wählen Sie im Menü **Bearbeiten > Telefonbuch > Ziele > Importieren**.

Der Dialog **Ziele importieren** erscheint.

2. Sie können wählen, ob bestehende Ziele ersetzt werden oder ob die neuen Ziele angehängt werden. Markieren Sie die gewünschte Option.
3. Klicken Sie auf .
4. Markieren Sie die gewünschte Importdatei und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Starten Sie den Import mit einem Klick Sie auf die Schaltfläche **Starten**. Ein Balken zeigt den Fortschritt des Imports.
6. Bestätigen Sie die "Fertig!"-Meldung nach Abschluss des Imports.
7. Schließen Sie den Import-Dialog mit Klick auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

7.6.8 Ziele exportieren

Sie können Ziele exportieren, um Sie in anderen Profilen zu importieren.

1. Wählen Sie im Menü **Bearbeiten > Telefonbuch > Ziele > Exportieren**. Der Dialog **Ziele exportieren** erscheint.
2. Klicken Sie auf .
3. Geben Sie den Namen der Datei ein, unter der die Ziele gespeichert werden sollen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
4. Starten Sie den Export mit Klick auf die Schaltfläche **Starten**. Ein Fortschrittsbalken zeigt den Verlauf des Exports an.
5. Bestätigen Sie die "Fertig!"-Meldung nach Abschluss des Exports.
6. Schließen Sie den Export-Dialog mit Klick auf die Schaltfläche **Schließen**.

7.7 Abwesenheits Verwaltung

Sie können als Vermittlung die Abwesenheit von anderen Teilnehmern verwalten. Außerdem können Sie das Passwort eines Teilnehmers ändern. Die Abwesenheits-Verwaltung kann aber auch jeder Teilnehmer für sich nutzen.

Hinweis

Beachten Sie, dass sich die folgenden Anleitung auf ein zusätzliches Werkzeug bezieht. Sie können mit der Anwendung OSPC die Abwesenheit anzeigen aber nicht bearbeiten.

7.7.1 Voraussetzungen

Um die Abwesenheit zu verwalten, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Browser (Microsoft Internet Explorer Version 4 oder höher, Netscape Version 4.7 oder höher, Opera Version 5 oder höher)
- Systemverwalter hat entsprechende Komponenten installiert (Web- Server)
- Web-Server für OSPC arbeitet
- **Zusätzlich zur Abwesenheitsverwaltung über Outlook**
 - Absence Info Server muss zur Abwesenheitsverwaltung über Outlook installiert sein

7.7.2 Anzeige Abwesenheit

CS I55/Integral Enterprise: Die netzweite Besetztanzeige (NBA), die Besetztanzeige, die ITB-Liste, PUM (für den eingeloggtten Benutzer), das Telefonbuch, die Teilnehmereigenschaften und VIP-View zeigen die Abwesenheit. Sie zeigen Datum, Uhrzeit und einen bis zu 255 Zeichen umfassende Abwesenheitsnotiz.

Bei der Abwesenheitseingabe über Web wird ein Anfangs- und Endtermin der Abwesenheit gepflegt. Bei der Pflege der Abwesenheitseingabe über Outlook wird die Abwesenheit beendet indem sich der Benutzer wieder als Anwesend in seinem Outlook meldet.

I5: Die Netzweite Besetztanzeige und die ITB-Liste zeigen die Abwesenheit. Für die Abwesenheit zeigen die Anzeigen Datum, Uhrzeit und einen Text. Wenn Sie die Abwesenheit mit der Abwesenheits-Verwaltung eingeben, erscheint die Anzeige in der Anwendung OSPC nur solange, bis der Endtermin abgelaufen ist.

7.7.3 Abwesenheits-Verwaltung Start

Um die Abwesenheits-Verwaltung zu starten, gehen Sie wie folgt vor. Sie benötigen Vorname, Nachname, Rufnummer und das Passwort des Teilnehmers. Den Namen des Web-Servers (NameWebServer) erfahren Sie von Ihrem Systemverwalter.

1. Starten Sie einen Browser.
2. Geben Sie nach `http://` die folgende Adresse ein: `NameWebServer:8080/ospcwebaccess/Login.jsp`. Bitte beachten Sie Groß- und Kleinschreibung.
3. Geben Sie Vorname, Nachname, Rufnummer und Passwort ein.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**. Sie können Abwesenheit einstellen und das Passwort ändern.
5. Um die Abwesenheits-Verwaltung zu beenden, klicken Sie auf **Abmelden**.

7.7.4 Einstellungen

Um die Abwesenheit einzustellen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Die Abwesenheits-Verwaltung ist geöffnet.
2. Geben Sie Datum und Uhrzeit der Abwesenheit ein. Verwenden Sie das Format `dd.mm.jjjj HH:MM` (Tag, Monat, Jahr, Stunde, Minuten), Beispiel `11.10.2001 10:00`.
3. Sie können eine Nachricht eingeben. Für die Nachricht können Sie 255 alphanumerische Zeichen verwenden.
4. Um die Abwesenheit zu sichern, klicken Sie auf **Speichern**.

7.7.5 Passwort ändern

Um das Passwort zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Die Abwesenheits-Verwaltung ist geöffnet. Klicken Sie auf **Passwort setzen**.
2. Geben Sie das neue Passwort ein.
3. Wiederholen Sie das neue Passwort.
4. Klicken Sie auf **Passwort setzen**. Das Passwort wird geändert.

7.7.6 Abwesenheit einstellen - Outlook

Als Teilnehmer können Sie Ihre Abwesenheit mit Microsoft Outlook eingeben. Zu Voraussetzungen sehen Sie bitte unter dem Kapitel Voraussetzungen > *Voraussetzungen* > *Abwesenheit* (→ Seite 102).

Die erste Zeile der Abwesenheitsnotiz (bis zum ersten [return] im Outlook Textfeld, maximal bis zu 255 Zeichen) erscheint dann im OSPC.

Wie Sie die Abwesenheit mit Microsoft Outlook eingeben, entnehmen Sie der entsprechenden Dokumentation.

7.7.7 OSPC WebAccess Admin Tool

Dieses Tool dient zum Zurücksetzen eines Teilnehmerpasswortes für den WebAccess Zugriff. Es muss von Ihrem Servicetechniker eingerichtet werden und erscheint mit einem eigenen Symbol auf Ihrem Bildschirm.

Sollte ein Teilnehmer das Passwort vergessen haben, doppelklicken Sie hierzu das entsprechende Icon auf Ihrem Bildschirm (AbsenceAdmin-Tool). Bitte geben Sie Vor, Nachname und Rufnummer des Teilnehmers ein. Dann die Schaltfläche "Teilnehmer suchen" anklicken. Ist der Teilnehmer gefunden wird die Schaltfläche "Teilnehmer suchen" inaktiv und die Schaltfläche "Passwort zurücksetzen" wird aktiv. Diese bitte klicken. Das Passwort wird zurückgesetzt. Die Schaltfläche "Passwort zurücksetzen" wird inaktiv und die Schaltfläche "Teilnehmer suchen" wird wieder aktiv.

Sie können dann den Teilnehmer über das WebAccess Tool wieder aufrufen ohne ein Passwort eingeben zu müssen. Der Teilnehmer kann jetzt auch seine Anwendung wieder aufrufen, ohne Passwort und ein neues Passwort vergeben.

7.8 OS auswählen

Sie müssen auswählen, welchen Vermittlungsapparat Sie benutzen und welche Software er geladen hat. Genauere Hinweise dazu erhalten Sie unter *Service und Diagnose* (→ Seite 151).

8. Statistiken

In diesem Kapitel erfahren Sie, welche Möglichkeiten Ihnen eine statistische Auswertung bietet.

8.1 Statistikdaten

Für die Beurteilung der Auslastung einer Vermittlungsperson können Sie für einen Benutzer statistische Daten aufzeichnen und auswerten.

CS I55/Integral Enterprise: Diese Funktion ist nur mit der Anwendung OSPC möglich. Der Vermittlungsapparat verfügt nicht über dieses Leistungsmerkmal.

8.1.1 Voraussetzungen zum Erzeugen

Damit Statistikdaten erzeugt werden, muss für den Benutzer die Option Statistik markiert sein. Wie Sie diese Option einschalten, können Sie dem Kapitel *Benutzer bearbeiten* (→ Seite 112) entnehmen.

Für den Benutzer erscheint in der rechten Seite der Symbolleiste das folgende Symbol. Dieses Symbol zeigt dem Benutzer an, dass die Ereignisse erfasst werden.



8.1.2 Aufzeichnungszeit

Die Statistikdaten werden in der Datenbank gespeichert, solange der Benutzer mit eingeschalteter Statistik-Option eingeloggt ist. Die Statistik erfasst keine Anrufe, die im ausgeloggten Zustand bearbeitet und beendet werden.

Wenn zum Zeitpunkt des Einloggens noch Anrufe aktiv sind, werden diese statistisch erfasst. Es werden aber nur die Zeiten ab dem Zeitpunkt des Einloggens erfasst.

Wenn zum Zeitpunkt des Ausloggens Anrufe noch nicht abgeschlossen sind, werden diese statistisch erfasst. Es werden aber nur die Zeiten bis zum Ausloggen erfasst.

8.1.3 Aufzeichnungsintervall

Das Aufzeichnungsintervall, nach dem die gesammelten Daten in der Datenbank gespeichert werden, ist fest vorgegeben. Das Aufzeichnungsintervall beträgt 15 Minuten. Es ist nicht einstellbar.

Das erste Aufzeichnungsintervall beginnt mit dem Zeitpunkt des Einloggens. Das letzte Aufzeichnungsintervall endet mit dem Ausloggen. Die Aufzeichnungsintervalle werden auf volle Stunden synchronisiert. In der Regel können dadurch das erste und letzte Aufzeichnungsintervall kürzer als das eingestellte Aufzeichnungsintervall sein.

8.1.4 Voraussetzung zum Auswerten

Damit Sie die Statistikdaten auswerten, löschen oder exportieren können, müssen Sie als Benutzertyp Revisor oder Supervisor eingeloggt sein.

8.1.5 Aufgezeichnete Ereignisse

Der Statistikreport zeichnet für die Statistik die folgenden Ereignisse auf.

- Angemeldet (Benutzer ist aktiv)
- Pause
- Wartezeit bis Abfrage (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Gesprächszeit

Aus diesen Ereignissen errechnen sich alle angezeigten Ergebnisse.

8.1.6 Auswerten einer Statistik

Die folgende Aufzählung zeigt, wie Sie vorgehen können, um eine Statistik auszuwerten. Die Vorgehensweise dient als Hilfe, wenn Sie das erste Mal eine Statistik auswerten.

Ausführliche Erläuterungen können Sie den folgenden Seiten entnehmen.

1. Starten Sie die Konfiguration der Statistik, indem Sie **Statistik** im Menü **Ansicht** wählen.
2. Wählen Sie einen Benutzer.
3. Geben Sie ein Datum ein.
4. Wählen Sie eine Darstellung (nur Histogramm möglich).
5. Geben Sie den Zeitraum an.
6. Klicken Sie auf **OK**. Die Statistik wird in der gewählten Darstellung angezeigt.

8.2 Einstellungen

Bevor Sie eine Statistik anzeigen, müssen Sie die gewünschten Einstellungen konfigurieren.

8.2.1 Starten der Statistik

Sie sind als Supervisor oder Revisor eingeloggt.

1. Wählen Sie **Statistik** im Menü **Ansicht**. Der Dialog Konfiguration der Statistik erscheint.
2. Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor.

8.2.2 Einstellungen der Statistik

Die folgenden Einstellungen können Sie für eine Statistik vornehmen.

8.2.2.1 Benutzer

Zeigt alle Benutzer an, für die eine Statistik aktiviert wurde und für die Daten gesammelt werden. Sie können einen Benutzer auswählen.

8.2.2.2 Datum

Gibt das Datum der Statistik an. Wenn Sie den Zeitraum Tag wählen, wird die Statistik für diesen Tag dargestellt. Wenn Sie den Zeitraum Woche wählen, wird die Woche mit diesem Kalendertag dargestellt. Dabei spielt es keine Rolle, welches Datum Sie eingegeben haben. Verwenden Sie das Format tt.mm.jj (z. B. 11.12.97) für die Eingabe des Datums.

8.2.2.3 Darstellung

Eine Statistik können Sie zur Zeit nur als Histogrammdarstellung anzeigen lassen. Die Darstellung als Balkendiagramm ist zur Zeit noch nicht implementiert.

8.2.2.4 Zeitraum

Beim Zeitraum können Sie entweder Tag oder Woche auswählen.

Zeitraum: Tag

Bei der Auswahl Tag erfolgt die Darstellung der Zeit auf der X-Achse (horizontal) in Stunden. Die Auflösung beträgt eine Stunde. Dargestellt wird der im Feld Datum angegebene Tag. Für den Tag können Sie den dargestellten Zeitraum einschränken. So können Sie z.B. nur die Arbeitszeit zwischen 7 Uhr und 16 Uhr darstellen.

Zeitraum: Woche

Bei der Auswahl Woche erfolgt die Darstellung der Zeitachse auf der X-Achse (horizontal) in Tagen. Die Auflösung beträgt einen Tag. Dargestellt wird die Woche mit dem im Feld Datum angegebenen Tag. Für den Wochenzeitraum können Sie markieren, ob Samstag und Sonntag dargestellt wird.

8.3 Darstellungen

OSPC bietet Ihnen die Möglichkeit die Statistiken komfortabel als Histogramm oder Balkendiagramm darzustellen.

8.3.1 ...als Histogramm

Im Histogramm werden die Statistikdaten numerisch und grafisch angezeigt. Die Anzeige erfolgt für den ausgewählten Benutzer.

8.3.1.1 Voraussetzung

Um eine Statistik als Histogramm anzuzeigen, müssen Sie im Dialog **Konfiguration der Statistik** die Darstellung Histogramm wählen.

8.3.1.2 Erläuterungen der Anzeige

Aktivzeit

Die Aktivzeit gibt an, wie lange der Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung angemeldet war. Die Aktivzeit wird numerisch und grafisch angezeigt. Ein blauer Balken zeigt die Aktivzeit an. Bei der numerischen Anzeige wird der minimale, maximale und der Durchschnittswert angezeigt. Die Aktivzeit ist die Summe von Ruhezeit und Gesprächsdauer.

Ruhezeit

Die Ruhezeit gibt an, wie lange der Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung angemeldet war und keine Verbindung bestand. Die Ruhezeit wird numerisch angezeigt. Bei der numerischen Anzeige wird der minimale, maximale und der Durchschnittswert angezeigt.

Wartezeit

Die Wartezeit gibt an, wie lange alle Anrufe bis zur Abfrage warteten. Die Wartezeit wird numerisch angezeigt. Bei der numerischen Anzeige wird der minimale, maximale und der Durchschnittswert angezeigt.

Gesprächsdauer

Die Gesprächsdauer gibt an, wie lange der Benutzer gesprochen hat. Die Gesprächsdauer wird numerisch und grafisch angezeigt. Ein roter Balken zeigt die Gesprächsdauer an. Bei der numerischen Anzeige wird der minimale, maximale und der Durchschnittswert angezeigt.

X-Achse (horizontale Achse)

Die X-Achse teilt sich entweder in Stunden oder Tage auf. Die Einteilung richtet sich nach der Einstellung des Zeitraums. Für jede Einheit werden die Angaben Aktivzeit und Gesprächsdauer grafisch dargestellt.

Y-Achse (vertikale Achse)

Die Y-Achse richtet sich nach der Einstellung des Zeitraums für den Tag. Wenn Sie z.B. für den Zeitraum von 7 Uhr bis 16 Uhr eingestellt haben, werden 9 Stunden dargestellt.

8.3.1.3 Konfiguration ändern

Sie können die Konfiguration in der Darstellung jederzeit ändern.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Dialog **Statistik**. Ein Menüfeld mit den **Befehlen Konfigurieren, Zeitraum Tag** und **Zeitraum Woche** erscheint.
2. Sie können die **Konfiguration ändern** oder einen **anderen Zeitraum** wählen. Klicken Sie auf den entsprechenden Befehl.

8.3.2 ...als Balkendiagramm

Dieses Feature ist noch nicht implementiert.

8.4 Statistiken exportieren

Wenn Sie die Statistikdaten mit einer anderen Anwendung nutzen möchten, können Sie diese exportieren.

8.4.1 Statistikdaten exportieren

Für Benutzer müssen Statistikdaten vorliegen, damit Sie diese Funktion nutzen können.

1. Wählen Sie **Exportieren** im Menü **Statistik** unter **Bearbeiten**. Der Dialog **Statistik Exportieren** erscheint.
2. Markieren Sie den gewünschten Modus. Geben Sie die entsprechenden Angaben ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Geben Sie einen Dateinamen ein und wählen Sie einen Ordner.
5. Klicken Sie auf **OK**. Die Daten werden exportiert. Sie können nun diese Datei mit einer anderen Anwendung importieren.

8.4.2 Modi beim Exportieren

Beim Exportieren stehen Ihnen die folgenden Modi zur Verfügung:

Alles

Alle Statistikdaten werden exportiert. Sie benötigen keine weitere Auswahl.

Alles im Zeitraum

Die Statistikdaten aller Benutzer des definierten Zeitraums werden exportiert. Geben Sie die Angaben Start Zeitraum und Ende Zeitraum ein. Verwenden Sie das Format tt.mm.jj (z.B. 12.12.97) für die Eingabe des Zeitraums.

Benutzer

Die Statistikdaten des gewählten Benutzers werden exportiert. Sie können einen Benutzer auswählen. Den Zeitraum können Sie nicht einstellen.

Benutzer im Zeitraum

Alle Statistikdaten des Benutzers in einem definierten Zeitraum werden exportiert. Sie können einen Benutzer auswählen und einen Zeitraum einstellen.

8.4.3 Erläuterungen zur Exportdatei

Die Exportdatei enthält die folgenden Angaben:

Name

Zeigt den Namen des Benutzers.

CounterID

Gibt das Ereignis an. Für jedes Ereignis wird eine eindeutige Identifikationsnummer verwendet.

CounterID 0 bedeutet Aktivzeit.

CounterID 1 bedeutet Ruhezeit.

CounterID 16 bedeutet Wartezeit.

CounterID 17 bedeutet Gesprächsdauer.

Beginn

Gibt die Startzeit des Aufzeichnungsintervalls an. Die Angabe erfolgt mit Datum und Uhrzeit.

Ende

Gibt die Endzeit des Aufzeichnungsintervalls an. Die Angabe erfolgt mit Datum und Uhrzeit.

Anzahl

Gibt die Anzahl der Ereignisse im Aufzeichnungsintervall an. Die Art des Ereignisses gibt die CounterID an.

Beendete

Gibt die Anzahl der im Aufzeichnungsintervall beendeten Ereignisse an.

SumZeit

Gibt die gesamte Dauer aller Ereignisse im Aufzeichnungsintervall an. Die Angabe erfolgt in Sekunden.

MaxZeit

Gibt die längste Dauer eines Ereignisses im Aufzeichnungsintervall an. Die Angabe erfolgt in Sekunden.

MinZeit

Gibt die kürzeste Dauer eines Ereignisses im Aufzeichnungsintervall an. Die Angabe erfolgt in Sekunden.

8.4.4 Exportdatei aufbauen

Die folgende Liste zeigt ein Beispiel einer Exportdatei:

Name	Counter ID	Beginn	Ende	Anzahl	Beendete	Sum-Zeit	Max-Zeit	MinZeit
Vermittlung	16	11.12.97 9:42	11.12.97 9:42	1	1	2	2	2

Name	Counter ID	Beginn	Ende	Anzahl	Beendet	Sum-Zeit	Max-Zeit	MinZeit
Vermittlung	17	11.12.97 9:42	11.12.97 9:42	1	1	0	0	0
Vermittlung	16	11.12.97 9:46	11.12.97 9:48	4	4	5	2	1
Vermittlung	17	11.12.97 9:46	11.12.97 9:48	4	4	18	12	1
Vermittlung	0	11.12.97 9:49	11.12.97 9:51	1	1	103	103	103
Vermittlung	1	11.12.97 9:49	11.12.97 9:51	3	3	100	60	16
Vermittlung	16	11.12.97 9:49	11.12.97 9:51	2	2	6	3	3
Vermittlung	17	11.12.97 9:49	11.12.97 9:51	2	2	4	2	2
Vermittlung	0	12.12.97 8:53	12.12.97 8:55	1	1	85	85	85
Vermittlung	1	12.12.97 8:53	12.12.97 8:55	3	3	82	54	11
Vermittlung	16	12.12.97 8:53	12.12.97 8:55	6	6	106	51	1
Vermittlung	17	12.12.97 8:53	12.12.97 8:55	6	6	20	4	1

8.5 Statistikdaten löschen

Die Datenbank speichert die Statistikdaten. Von Zeit zu Zeit kann es sinnvoll sein, die Statistikdaten zu löschen. Dadurch können Sie den Speicherplatz der Datenbank einschränken.

8.5.1 Löschen von Statistikdaten

Bevor Sie Statistikdaten löschen, können Sie die Statistikdaten exportieren und als Datei speichern. So können Sie zu einem späteren Zeitpunkt auf diese Statistikdaten zurückgreifen.

1. Wählen Sie **Löschen** im Menü **Statistik** unter **Bearbeiten**. Der Dialog **Statistikdaten Löschen** erscheint.
2. Markieren Sie den gewünschten Modus. Geben Sie die entsprechenden Angaben ein.
3. Klicken Sie auf **OK**. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage.
4. Klicken Sie auf **Ja**. Die Statistikdaten des gewählten Zeitraums werden gelöscht. Diese sind dann unwiederbringlich verloren.

8.5.2 Modi beim Löschen der Statistikdaten

Beim Löschen der Statistikdaten stehen Ihnen folgende Modi zur Verfügung:

Alles

Alle Statistikdaten werden gelöscht.

Alles vor Datum

Alle Statistikdaten vor dem angegebenen Datum werden gelöscht. Geben Sie das Datum ein. Verwenden Sie das Format tt.mm.jj (z.B. 12.12.05).

Benutzer

Alle Statistikdaten des gewählten Benutzers werden gelöscht. Wählen Sie einen Benutzer.

Benutzer vor Datum

Alle Statistikdaten des gewählten Benutzers vor dem angegebenen Datum werden gelöscht. Geben Sie das Datum ein und wählen Sie einen Benutzer.

9. Benutzer bearbeiten

Hier erfahren Sie, wie Sie Benutzer erzeugen und welche Angaben für einen Benutzer notwendig sind.

9.1 Benutzerverwaltung starten

Für jeden Anwender des Vermittlungsplatzes OSPC können Sie entsprechende Angaben vergeben. Jeder Anwender wird im OSPC als Benutzer eingerichtet. Je nach Benutzertyp kann dieser Benutzer die einzelnen Leistungsmerkmale der Anwendung nutzen.

Sie können beliebig viele Benutzer einrichten. Aktiv kann immer nur ein Benutzer sein.

Die Anwendung OSPC wird mit dem Standard-Benutzer mit dem Namen Tenovis ausgeliefert. Diesen Benutzer können Sie nicht löschen.

Nachdem Sie einen Benutzer eingefügt haben, ordnen Sie dem Benutzer ein oder mehrere Arbeitsprofile zu.

9.1.1 Voraussetzungen

Damit Sie Benutzer bearbeiten können, müssen die zwei folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Sie müssen als Benutzertyp Revisor oder Supervisor eingeloggt sein.
- Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein.

Beachten Sie die folgende Einschränkung für einen Supervisor.

- Ein Supervisor kann keine Revisoren einrichten oder ändern.

Ein Revisor kann alle Benutzertypen einrichten und bearbeiten.

9.1.2 Benutzerverwaltung öffnen

Um einen Benutzer zu bearbeiten gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **Benutzer** und dann "bearbeiten" im Menü **Bearbeiten**.
2. Der Dialog OS Benutzer bearbeiten erscheint.

9.1.3 Benutzer erzeugen

Die folgende Aufzählung zeigt, wie Sie vorgehen können, um einen Benutzer einzurichten. Die Vorgehensweise dient als Hilfe, wenn Sie das erste Mal einen Benutzer einrichten.

Sowohl der Name als auch die ID des Benutzers müssen eindeutig sein, dürfen also nicht zweimal vergeben werden.

Ausführliche Erläuterungen können Sie den folgenden Seiten entnehmen.

1. Öffnen Sie den Dialog **OS Benutzer bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Einfügen**.
3. Geben Sie die gewünschten Angaben für den Benutzer ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Profile**.
6. Ordnen Sie ein oder mehrere Profile zu.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Schließen**. Sie haben einen Benutzer mit allen benötigten Angaben erzeugt.

9.1.4 Benutzerverwaltung schließen

Um die Bearbeitung von Benutzern zu beenden, gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf **Schließen**. Der Dialog wird beendet.
2. Änderungen werden in der Datenbank gesichert.

9.1.5 Notfall Benutzer

Klicken sie im Dialog "OS Benutzer bearbeiten" auf "Notfall Benutzer". Hier können Sie Name, ID, und Kennwort eingegeben oder löschen.

9.2 Angaben eines Benutzers

Für einen Benutzer benötigen Sie die folgenden Angaben:

- Name
- Id (Identifikationsnummer)
- Kennwort
- Sprache
- Typ
- Akustische Signalisierung
- Statistik
- Signalisierung

Die Angaben werden im folgenden ausführlich beschrieben.

9.2.1 Name

Für einen Benutzer können Sie als Name 18 alphanumerische Zeichen verwenden. Zwischen Groß- und Kleinschreibung wird nicht unterschieden.

9.2.2 Identifikationsnummer (Id)

Für einen Benutzer können Sie als Identifikationsnummer (Id) minimal eine Ziffer und maximal fünf Ziffern verwenden. Die Identifikationsnummer muss eindeutig sein. Sie kann nicht doppelt vergeben werden.

9.2.3 Kennwort

Für einen Benutzer müssen Sie als Kennwort sechs Ziffern verwenden.

9.2.4 Sprache

Die Sprache gibt an, in welcher Sprache die Dialoge und Menüs der Anwendung OSPC und die Anzeige des Vermittlungsapparats angezeigt werden. Sie können zwischen folgenden Sprachen wählen:

- Deutsch
- Englisch

Zusätzlich für CS I55/Integral Enterprise:

- Französisch
- Spanisch

- Italienisch
- Niederländisch
- Ungarisch
- Tschechisch

9.2.5 Typ

Ein Benutzer können Sie einem der folgenden vier Typen zuweisen. Jeder Typ besitzt unterschiedliche Berechtigungen.

- Revisor
- Supervisor
- Vermittlung
- Aushilfe

9.2.6 Berechtigungen der Benutzertypen

Die folgende Tabelle zeigt, über welche Berechtigungen der einzelne Benutzertyp verfügt:

9.2.7 Akustische Signalisierung 2.Anruf

Berechtigungen	Benutzertyp			
	Revisor	Supervisor	Vermittlung	Aushilfe
Bearbeiten des integrierten Telefonbuchs (ITB)	Ja	Ja	Ja	Nein
Bearbeiten der Hardware-Einstellungen	Ja	Nein	Nein	Nein
Bearbeiten von Arbeitsprofilen	Ja	Ja	Nein	Nein
Ändern des Kennworts	Ja	Ja	Ja	Nein
Einrichten und ändern von Revisoren	Ja	Nein	Nein	Nein
Einrichten und ändern von Supervisoren	Ja	Ja	Nein	Nein
Einrichten und ändern von Vermittlungen	Ja	Ja	Nein	Nein
Einrichten und ändern von Aushilfen	Ja	Ja	Nein	Nein

Die akustische Signalisierung des zweiten Anrufs können Sie einstellen. Eine der folgenden Einstellungen ist möglich:

Für weitere Anrufe wird keine Signalisierung mehr vorgenommen.

Signalisierungsart	Erklärung
nicht akustisch	Die Signalisierung ist nur optisch
wie 1. Anruf	Der OS klingelt genau wie bei dem 1. Anruf eine Unterscheidung ist nicht möglich

Signalisierungsart	Erklärung
Summer einfach	kurzes "Beep"
Summer periodisch	"Beep" wird in Intervallen wiederholt bis der Anruf angenommen wird

9.2.8 Statistik

Markieren Sie dieses Feld, damit eine statistische Auswertung des Benutzers erfolgt.

9.2.9 Signalisierung

Standardmäßig erscheint bei einem Anruf das OSPC-Fenster automatisch im Vordergrund ("Popup") und zeigt Ihnen den Anruf an. Dies ist unabhängig davon, ob Sie OSPC minimiert haben oder er geöffnet hinter Ihrem aktiven Fenster verborgen ist.

Vielleicht stört Sie dieses automatische Verhalten, wenn Sie neben dem OSPC parallel mit anderen Anwendungen arbeiten.

Im Fensterbereich Signalisierung haben Sie die beiden Optionsfelder **Mit Bestätigung** und **nur wenn minimiert**, mit denen Sie das Verhalten Ihres OSPC bei einem Anruf steuern können.

Markierte Optionsfelder	Verhalten des OSPC bei Anruf
keines markiert	Fenster erscheint stets im Vordergrund
Mit Bestätigung	Abfragefenster "Wollen Sie OSPC aktivieren?" erscheint. Nur bei Bestätigung wird OSPC im Vordergrund angezeigt.
nur wenn minimiert	Fenster erscheint nur dann im Vordergrund, wenn OSPC vorher minimiert wurde. *)
Mit Bestätigung und nur wenn minimiert	Abfragefenster "Wollen Sie OSPC aktivieren?" erscheint nur dann, wenn OSPC vorher minimiert wurde. *)

*) Bitte beachten Sie, dass unter Windows 2000 und Windows XP spezielle Einstellungen an Ihrem Computer vorgenommen werden müssen, damit diese Optionen funktionieren.

9.2.10 Fokussteuerung des Vermittlungsfensters

Im Rahmen **Fokussteuerung des Vermittlungsfensters** können Sie entweder den Parameter **Standard** oder **erweitert** wählen.

In der Einstellung **erweitert** ist das Verhalten der Fokussteuerung abhängig von der Einstellung des Parameters **Zuteilen Variante**.

Ist diese Variante auf "**passiv**" so geht der Fokus nach Abfrage auf **Ende** und die Funktion **Ende** wird mit **Enter** auf der Tastatur aktiv.

Ist die Zuteilen Variante auf "**aktiv**" so geht der Fokus nach Abfrage auf **Überweisen** und die Funktion überweisen wird ausgeführt, sobald **Enter** gedrückt wird.

9.2.11 [ENTER] im Suchergebnis des Telefonbuchs

Sie können zwischen Standard und Erweitert wählen.

Standard:

Ist das Optionsfeld "**standard**" aktiviert und steht der Fokus in der Ergebnisliste nicht auf einer Rufnummer oder einem Funktionsfeld (e-mail; web...), so wird bei Betätigen der [Enter] Taste die primäre Rufnummer des ausgewählten Teilnehmers gewählt.

Erweitert

Ist der Optionsfeld "**erweitert**" aktiviert, so wird die primäre Rufnummer des ausgesuchten Teilnehmer mit [Enter] nicht gewählt, wenn das Feld "**Firma**" oder "**Abteilung**" aktiviert ist, sondern dann wird der entsprechende Inhalt des selektierten Feldes in die Suchzeile kopiert und eine neue Suche ausgelöst, sodass z.B. alle Mitarbeiter der Abteilung "Verkauf" angezeigt werden.

Ist ein anderes Feld wie eine Rufnummer oder ein Funktionsfeld aktiviert, so wird auf [Enter] die primäre Rufnummer des Teilnehmers gewählt.

Unabhängig von diesen Einstellungen kann mittels der Tastenkombination "**Ctrl-Shift-C**" ein selektierter Wert in die Suchzeile kopiert werden und automatisch eine Suche nach diesem Wert gestartet werden.

9.2.12 Suchergebnis aus dem Vermittlungsfenster

Sie können aus dem Vermittlungsfenster heraus eine Suche starten. Wenn Sie z.B. ein "M" eingeben, werden in der gewählten Liste alle eingetragenen Teilnehmer angezeigt, deren Namen mit einem "M" anfangen.

Mit den beiden Optionsfeldern können Sie wählen, ob Sie die Anzeige des Suchergebnisses im ITB oder im Telefonbuch wünschen.

Ist die Option **TB** gewählt, so wechselt der Fokus mit der Suche ins TB.

Ist die Option **ITB** gewählt, bleibt der Fokus im VT-Fenster.

9.2.13 Besetztanzeige

Mit dem Optionsfeld kann ausgewählt werden, ob mit der Besetztanzeige auch der Teilnehmer angezeigt wird, mit dem die Nebenstelle verbunden ist. Fährt man mit dem Mauszeiger über die Besetztanzeige, so erscheint, wenn eine Verbindung oder ein Ruf besteht, **verbunden mit: Name oder Rufnummer**.

9.3 Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen

Als entsprechender Benutzertyp können Sie andere Benutzer **einfügen, ändern, kopieren** oder **löschen**.

Beachten Sie bei den Angaben die entsprechenden Grenzen und Möglichkeiten. Bei unvollständigen Angaben erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.

9.3.1 Benutzer einfügen

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen**. Der Dialog OS Benutzer erscheint.
2. Geben Sie die entsprechenden Angaben ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

9.3.2 Benutzer ändern

Beachten Sie, dass Sie bei Ihren eigenen Angaben Name und Identifikationsnummer nicht ändern können. Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie den gewünschten Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**. Der Dialog OS Benutzer erscheint.
3. Ändern Sie die entsprechenden Angaben.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

9.3.3 Benutzer kopieren

Beim Kopieren eines Benutzers werden die folgenden Angaben kopiert:

- Typ
- Statistik
- Akustische Signalisierung 2. Anruf

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kopieren**. Der Dialog OS- Benutzer erscheint.
3. Geben Sie die entsprechenden Angaben ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

9.3.4 Benutzer löschen

Als Supervisor können Sie keine Benutzer vom Benutzertyp Revisor löschen. Der Benutzer Tenovis kann nicht gelöscht werden. Außerdem können Sie keinen aktiven Benutzer löschen.

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie den zu löschenden Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um den markieren Benutzer zu löschen. Der Benutzer wird gelöscht.

9.4 Zuordnen von Arbeitsprofilen

Ein Profil legt die vermittlungstechnischen Eigenschaften des Vermittlungsplatzes fest. Sie können einem Benutzer ein oder mehrere Arbeitsprofile zuordnen. Der Benutzer kann beim Einloggen aus den zugeordneten Arbeitsprofilen eines auswählen.

9.4.1 Arbeitsprofile anzeigen

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Profile**. Der Dialog Arbeitsprofile Benutzer erscheint.
3. Die verfügbaren Profile werden angezeigt. Sie können dem Benutzer Profile zuordnen.

9.4.2 Zuordnen oder herausnehmen

Der Dialog Arbeitsprofile Benutzer ist geöffnet.

1. Markieren Sie ein Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um ein Profil zuzuordnen oder auf <<, um ein Profil herauszunehmen.

3. Die Profile erscheinen im entsprechendem Feld.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Zuordnungen zu speichern.

10. Arbeitsprofile

Dieses Thema beschreibt, wie Sie ein Arbeitsprofil bearbeiten und welche Angaben Sie einstellen können.

10.1 Aufbau des Menüs Arbeitsprofil

Um ein Arbeitsprofil zu bearbeiten bietet die Anwendung OSPC einen anderen Dialog als im Vermittlungsbetrieb an. Machen Sie sich zuerst mit den Menüs, Befehlen und Schaltflächen vertraut, bevor Sie ein Arbeitsprofil bearbeiten.

10.1.1 Voraussetzungen: Arbeitsprofil

Damit Sie Arbeitsprofile bearbeiten können, müssen die zwei folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Sie müssen als Benutzertyp Revisor oder Supervisor eingeloggt sein.
- **CS I55/Integral Enterprise:** Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein. Beachten Sie, dass Sie weiterhin Platzanrufe erhalten.

10.1.2 Öffnen

Um ein Arbeitsprofil zu bearbeiten, gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie im Menü **Bearbeiten** den Befehl **Arbeitsprofile** und dann **bearbeiten**. Die Dialoge **Arbeitsprofile bearbeiten** und **Tenovis OSPC - Bearbeiten Arbeitsprofil "Bezeichnung des Arbeitsprofils"** erscheinen.
2. Bevor Sie die Angaben eines Arbeitsprofils bearbeiten können, müssen Sie ein Arbeitsprofil auswählen.

10.1.3 Titelleiste

Die Titelleiste zeigt das Symbol und den Namen des Dialogs. Außerdem zeigt die Titelleiste die Bezeichnung des Arbeitsprofils.

10.1.4 Menüleiste

Die Menüleiste zeigt die Menüs.

10.1.5 Symbolleiste

Die folgende Abbildung zeigt eine Symbolleiste.



Die Symbolleiste bietet für die häufig benötigten Funktionen des Arbeitsprofils die folgenden Schaltflächen:

Schaltfläche	Funktion
	Besetztanzeige und (bei CS I55/Integral Enterprise) VIP-View

Schaltfläche	Funktion
	VT-Optionen
	Weltzeiten
	Teilnehmer Eigenschaften
	Ziele
	Hotkeys
	Tastenblock
	Beenden der Profilbearbeitung

Die folgenden Symbole gibt es nur an der CS I55/Integral Enterprise:

	Makros
	Unter dieser Taste öffnet sich bei angeschlossenem OS13 die OS13 Tastenbelegung, bei angeschlossenem OS33 die Tastenbelegung des OS33
	DSS-Modul 1
	DSS-Modul 2
	Funktionen

10.1.6 Statusleiste

Die Statusleiste zeigt die folgenden Informationen von links nach rechts:

- Hinweis zum aktuellen Befehl
- Benutzername
- Arbeitsprofil
- Datum

- Uhrzeit

10.2 Menüstruktur von Bearbeiten Arbeitsprofil

Die folgenden Tabellen zeigen, unter welchem Menüpunkt Sie welche Befehle finden.

10.2.1 Menüleiste

Die Menüleiste enthält die folgenden Menüs.

Arbeitsprofil Bearbeiten Hilfe

10.2.2 Befehle des Menüs Arbeitsprofil

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs Arbeitsprofil.

Befehl	Funktion
Auswählen	Zeigt alle Arbeitsprofile an. Sie können ein Arbeitsprofil auswählen.
Speichern	Speichert geänderte Einstellungen eines Arbeitsprofils.
Profilbearbeitung beenden	Beendet die Bearbeitung des Arbeitsprofils
Beenden	Beendet die Anwendung OSPC

10.2.3 Befehle des Menüs Bearbeiten

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs Bearbeiten.

Befehl Ebene 1	Befehl Ebene 2	Funktion
Tastenbelegung	Ziele	Zeigt die Ziele.
Tastenbelegung	Hotkeys	Zeigt die Tastenbelegung des Tastenblocks.
Tastenbelegung	Default-Tastenbelegung	Stellt den eingestellten OS auf die Default-Tastenbelegung um.
Besetztanzeige	-	Zeigt die Konfiguration der Besetztanzeige.
VT-Option	-	Zeigt die VT-Option
Weltzeit	-	Zeigt die erstellten Weltzeiten.
Teilnehmer Eigenschaften	-	Zeigt die Eigenschaften für Teilnehmer Eigenschaften.

Die folgenden Befehle gelten nur für die CS I55/Integral Enterprise:

Tastenbelegung	Makros	Zeigt erstellte Makros. Sie können Makros erstellen und ändern.
Tastenbelegung	OS	Zeigt die Tastenbelegung des Vermittlungsapparates OS13.
Tastenbelegung	DSS-Modul 1	Zeigt die Tastenbelegung des DSS-Moduls 1.
Tastenbelegung	DSS-Modul 2	Zeigt die Tastenbelegung des DSS-Moduls 2.
Tastenbelegung	Overload Anzeige	Schaltet die Overload Anzeige 1 ein oder aus.
Tastenbelegung	Funktion	Zeigt die möglichen Funktionen.
Tastenbelegung	Layout OS13	Exklusive Auswahl ändert Oberfläche
Tastenbelegung	Layout OS33	Exklusive Auswahl ändert Oberfläche.
Schriftgröße	-	Zeigt die Schriftgröße für die Einlegestreifen.
Einlegestreifen	-	Druckt die Einlegestreifen

Befehle des Menüs **Bearbeiten** mit netzweiter Besetztanzeige und PUM (nur CS I55/Integral Enterprise)

Die folgende Tabelle zeigt die zusätzlichen Befehle und Funktionen des Menüs **Bearbeiten**, wenn Sie die netzweite Besetztanzeige und PUM nutzen.

Befehl Ebene 1	Befehl Ebene 2	Funktion
Besetztanzeige	OS	Zeigt die Konfiguration der gewohnten Besetztanzeige
Besetztanzeige	Netzweit	Zeigt die Konfiguration der Netzweiten Besetztanzeige
PUM	-	Zeigt die Konfiguration von PUM

10.2.4 Befehle des Menüs Hilfe

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs Hilfe.

Befehl	Funktion
Index	Zeigt den Index der Online-Hilfe
Info	Zeigt Informationen zur Anwendung OSPC

10.3 Arbeiten mit einem Arbeitsprofil

In einem Arbeitsprofil legen Sie die folgenden Funktionen und Einstellungen fest:

- Besetztanzeige und (an CS I55/Integral Enterprise) VIP-View
- VT-Optionen
- Weltzeiten
- Ziele
- Funktionen (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Makros (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Tastenbelegung des Vermittlungsapparats (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Tastenbelegung der DSS-Module 1 und 2 (nur CS I55/Integral Enterprise)
- Hotkeys
- Tastenblock
- Overload-Anzeige (nur CS I55/Integral Enterprise)

Außerdem können Sie für den Vermittlungsapparat Einlegestreifen ausdrucken. Für die Einlegestreifen können Sie die Schrifthöhe festlegen (nur CS I55/Integral Enterprise).

10.3.1 Erzeugen eines Arbeitsprofils

Die folgende Aufzählung zeigt, wie Sie vorgehen können, um ein Arbeitsprofil zu erzeugen. Die Vorgehensweise dient als Hilfe, wenn Sie das erste Mal ein Arbeitsprofil erzeugen. In der folgenden Aufzählung werden Weltzeiten und Makros nicht berücksichtigt.

Ausführliche Erläuterungen zu den einzelnen Punkten können Sie den folgenden Seiten entnehmen.

1. Öffnen Sie den Dialog **Arbeitsprofil bearbeiten**.
2. Fügen Sie ein neues Arbeitsprofil ein.
3. Öffnen Sie die Dialoge **Funktionen und Ziele**.
4. Öffnen Sie die Dialoge **Hotkeys, Tastenblock und (an CS I55/Integral Enterprise) OS13**.
5. Ordnen Sie die Ziele und Funktionen wie gewünscht zu.
6. Konfigurieren Sie Besetztanzeige und (an CS I55/Integral Enterprise) VIP-View.
7. Stellen Sie die VT-Optionen ein.
8. Ordnen Sie das Arbeitsprofil einem oder mehreren Benutzern zu.
9. Speichern Sie das Arbeitsprofil und alle Einstellungen.

10.4 Arbeitsprofil auswählen

Sie können Arbeitsprofile auswählen, einfügen, kopieren, umbenennen oder löschen. Ein eindeutiger Name kennzeichnet ein Arbeitsprofil. Sie können maximal 18 alphanumerische Zeichen für den Namen eines Arbeitsprofils verwenden. Beachten Sie Groß- und Kleinschreibung.

10.4.1 Arbeitsprofil öffnen

Um ein Arbeitsprofil auszuwählen können Sie entweder:

1. Im Hauptdialog im Menü **Bearbeiten** den Befehl **Arbeitsprofil** und dann **bearbeiten** wählen. Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** wird automatisch geöffnet.

oder wenn Sie bereits ein Arbeitsprofil bearbeiten:

1. Wählen Sie **Auswählen** im Menü Arbeitsprofil.
2. Wenn Sie das aktuelle Arbeitsprofil geändert haben, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.

3. Klicken Sie auf **Ja**, um Ihre Änderungen zu speichern. Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** erscheint.

10.4.2 Arbeitsprofil auswählen

Bevor Sie die Einstellungen eines Arbeitsprofils bearbeiten können, müssen Sie ein Arbeitsprofil auswählen. Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** ist geöffnet.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auswählen**. Sie können jetzt die Einstellungen des Arbeitsprofils bearbeiten.

10.4.3 Arbeitsprofil einfügen

Um ein neues Arbeitsprofil zu erstellen, müssen Sie zuerst ein Arbeitsprofil in die Liste einfügen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen**.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Arbeitsprofil ein.
3. Klicken Sie auf **OK**. Das neue Arbeitsprofil erscheint in der Liste. Klicken Sie auf **Auswählen**, um die Einstellungen zu bearbeiten.

10.4.4 Arbeitsprofil kopieren

Ein bereits bestehendes Arbeitsprofil können Sie als Vorlage für ein neues Arbeitsprofil benutzen.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kopieren**.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Arbeitsprofil ein.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Einstellungen des markierten Arbeitsprofils werden kopiert. Das neue Arbeitsprofil erscheint in der Liste. Klicken Sie auf **Auswählen**, um die Einstellungen zu bearbeiten.

10.4.5 Arbeitsprofil umbenennen

Den Namen eines Arbeitsprofils können Sie jederzeit ändern.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Umbenennen**.

10.4.6 Arbeitsprofil löschen

Ein Arbeitsprofil können Sie jederzeit löschen.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage.
3. Klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie das markierte Arbeitsprofil löschen möchten.

10.4.7 Benutzer zuordnen

Sie können Benutzern das ausgewählte Arbeitsprofil zuordnen.

Weiter Informationen entnehmen Sie dem Thema: *Zuordnen von Benutzern* (→ Seite 147)

10.4.8 Arbeitsprofil Bearbeitung beenden

Nachdem Sie Ihre Änderungen durchgeführt haben, beenden Sie die Auswahl des Arbeitsprofils.

1. Klicken Sie auf  (**Profilbearbeitung beenden**), wenn Sie die Bearbeitung eines Arbeitsprofils beenden möchten.

10.5 Ziele, Funktionen, Makros

Sie können Ziele (CS I55/Integral Enterprise auch Funktionen und Makros) auf verschiedene Tasten legen:

- auf Tasten des Vermittlungsapparats (nur CS I55/Integral Enterprise),
- auf Tasten des DSS-Moduls (nur CS I55/Integral Enterprise),
- auf den Tastenblock vom OSPC,
- auf die Hotkeys vom OSPC.

Das Vorgehen beim Zuordnen ist immer gleich:

1. *Öffnen Sie die Liste* (→ Seite 125) mit Funktionen, Zielen oder Makros, die Sie auf Tasten legen wollen.
2. Öffnen Sie den Dialog, *der Ihnen die Tasten anzeigt* (→ Seite 125), die Sie belegen möchten.
3. *Ordnen Sie die Tasten zu* (→ Seite 125).

Hinweise CS I55/Integral Enterprise: Der Vermittlungsapparat kann maximal 1000 Ziele verwalten. Alle Ziele kann der Benutzer des Vermittlungsapparats mit dem elektronischen Telefonbuch nutzen.

10.5.1 Funktionen, Ziele oder Makros anzeigen

Um alle möglichen Funktionen, Ziele oder Makros anzeigen zu lassen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie *Bearbeiten > Tastenbelegung > Funktionen (Ziele, Makros)*.
Der gewählte Dialog erscheint.
2. Bearbeiten Sie gegebenenfalls noch die gewünschten *Ziele* (→ Seite 126) oder Makros.

Hinweis: *Ziele* (→ Seite 126) und *Makros* (→ Seite 138) müssen Sie vorher festgelegt haben, damit Sie in den Dialogen erscheinen.

10.5.2 Tastenfelder anzeigen lassen

Öffnen Sie den Dialog, der Ihnen die gewünschten Tastenfelder anzeigt:

1. Für Tasten im OSPC: *Bearbeiten > Tastenbelegung > Tastenblock (Hotkeys) oder Für Tasten am Vermittlungsapparat oder Zusatzmodul:
Bearbeiten > Tastenbelegung > OS (Zusatzmodul)*.

Der gewählte Dialog wird angezeigt.

Alternative Aufrufmöglichkeiten und Zusatzinformationen finden Sie in den Kapiteln zum *Tastenblock* (→ Seite 127), *Hotkeys* (→ Seite 126) und *Vermittlungsapparat (CS I55/Integral Enterprise)* (→ Seite 128).

10.5.3 Funktionen, Ziele oder Makros zuordnen

Sie können Tasten mittels Drag & Drop zuordnen:

1. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den gewünschten Eintrag in der Liste der Funktionen (Ziele, Makros).
2. Klicken Sie auf den Eintrag und halten Sie die linke Maustaste gedrückt.
3. Ziehen Sie das Symbol auf die gewünschte Taste
CS I55/Integral Enterprise: des Vermittlungsapparats, der Zusatzmodule des Tastenblocks oder der Hotkeys
I5: des Tastenblocks oder der Hotkeys.
4. Lassen Sie die linke Maustaste los. Die Funktion, das Ziel oder das Makro wird zugeordnet. Die Taste ist belegt.

10.5.4 Dataset als Ziel festlegen

Sie bekommen nur die Datasets zur Tasten- oder Hotkeybelegung angeboten, die Sie als Ziele festgelegt haben. Vorgehen:

1. Öffnen Sie das Telefonbuch
2. Suchen Sie das Dataset, das Sie als Ziel festlegen möchten.
3. Markieren Sie den Eintrag in der Ergebnisliste.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche Ziele.
Dieses Dataset wird Ihnen als Ziel angeboten (Dialog "Bearbeiten Arbeitsprofil", Menü "Bearbeiten > Tastenbelegung > Ziele).

10.5.5 Ziele bearbeiten

Ziele können Sie im Telefonbuch bearbeiten.

1. Um ein Ziel zu bearbeiten, doppelklicken Sie auf den Eintrag oder klicken Sie auf **ITB**.
2. Wie Sie das Telefonbuch bearbeiten, können Sie dem Thema *Telefonbuchs nutzen* (→ Seite 82) entnehmen.

10.5.6 Zuordnung löschen

Sie können die Zuordnung einer Taste jederzeit löschen.

1. Bewegen Sie den Mauszeiger auf die gewünschte Taste.
2. Drücken Sie die rechte Maustaste.
3. Wählen Sie **Löschen**, um die Zuordnung zu entfernen.

oder

1. Bewegen Sie den Mauszeiger auf die gewünschte Taste.
2. Drücken Sie die Taste **ENTF (DEL)** auf Ihrer PC-Tastatur. Die Zuordnung wird gelöscht.

10.5.7 Ziele importieren und exportieren

Sie können Ziele, die aus anderen Profilen exportiert wurden, importieren. Dies ist z. B. nötig, wenn Sie nach einem Profilimport auch die Ziele dieses Profils übernehmen wollen.

Exportieren

1. Öffnen Sie den Menüpunkt Bearbeiten > Telefonbuch > Ziele exportieren.
2. Suchen Sie die Datei, die Sie exportieren wollen.
3. Klicken Sie auf "Speichern".
Die Ziele sind gespeichert und können in ein anderes Profil importiert werden.

Importieren

1. Öffnen Sie den Menüpunkt Bearbeiten > Telefonbuch > Ziele importieren.
2. Suchen Sie die Datei, die Sie importieren wollen.
3. Klicken Sie auf "Öffnen".
Die Ziele werden importiert.

10.6 Hotkeys bearbeiten

Die Hotkeys können Sie mit Zielen, Funktionen oder (an der CS I55/Integral Enterprise) mit Makros belegen. Einige Hotkeys werden vom Betriebssystem festgelegt.

10.6.1 Hotkeys anzeigen

Um Hotkeys zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Hotkeys** des Menüs **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Die Hotkeys erscheinen.
2. Sie können auf die freien Hotkeys beliebige Funktionen, Ziele oder Makros zuordnen.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Hotkeys** erscheint.

Die Hotkeys bilden eine Leiste am unteren Rand Ihres OSPC Fensters. Im Bild unten sehen Sie exemplarisch zwei Hotkeys.



10.6.2 Hotkeys festlegen

Die Hotkeys haben in der Grundkonfiguration schon wichtige Features. Wenn Sie sie dennoch ändern wollen, können Sie mittels Drag & Drop andere Funktionen oder (an der CS I55/Integral Enterprise) Makros einfach auf die gewünschte Position ziehen.

1. Sie haben die Hotkeys geöffnet
2. Öffnen sie **Ziele, Funktionen** oder (an der CS I55/Integral Enterprise) **Makros** mittels **Bearbeiten, Tastenbelegung** und dann das gewünschte Feature.
3. Klicken Sie mit der Maus auf ein Feature und halten Sie die Maustaste gedrückt.
4. Gehen Sie mit der Maus auf einen Hotkey und lassen die Maustaste los.

10.6.2.1 Beispiel

Ein kleines Beispiel zur Hotkey Belegung:

1. Öffnen Sie das Fenster **Funktionen**.
2. Ziehen Sie die Funktion "Konferenz" auf den Hotkey **F11** und lassen Sie die Maus los.
3. Nun ist die Funktion "Konferenz" über den Hotkey **F11** schnell erreichbar.

10.6.3 Overloadanzeige einschalten

Durch Klick mit der rechten Maustaste auf den Hotkey F12 wird die Stufe 1 der Overloadanzeige ein- oder ausgeschaltet.

Die Stufe 2 der Overloadanzeige, die aktiviert wird, wenn ein Anruf länger als 40s ansteht oder mehr Anrufe anstehen als Plätze vorhanden sind, muss von der Anlage aus gesetzt werden.

10.7 Tastenblock konfigurieren

Auf den Tastenblock können Sie Funktionen, Ziele und (an der CS I55/Integral Enterprise) Makros zuordnen. Diese Funktionen, Ziele oder Makros können Sie dann im Vermittlungsbetrieb nutzen.

Das Layout, das heißt die Anzahl der Tasten, können Sie konfigurieren. Für eine übersichtliche Gestaltung können Sie Tasten frei lassen.

10.7.1 Tastenblock öffnen

Um den Tastenblock zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Tastenblock** des Befehls **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Der Tastenblock erscheint.
2. Bevor Sie die Schaltflächen belegen, können Sie das Layout des Tastenblocks konfigurieren.

oder



1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Tastenblock erscheint.

10.7.2 Layout festlegen

Das Layout des Tastenblocks können Sie konfigurieren. Der Dialog Tastenblock ist geöffnet.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Karteikarte **Tastenblock**. Es erscheint die Schaltfläche **Konfigurieren**.
2. Wählen Sie **Konfigurieren**. Der Dialog **Konfigurieren Tastenblock** erscheint.
3. Geben Sie die gewünschten Zeilen, Spalten und den Tasten- Abstand ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu sichern. Der Tastenblock erscheint mit den entsprechenden Eigenschaften.

Bei der Einstellung des Layouts sind folgende Erläuterungen und Grenzen zu beachten:

Anzahl Zeilen

Legt die Anzahl der Zeilen fest. Sie können maximal 20 Zeilen einstellen.

Anzahl Spalten

Legt die Anzahl der Spalten fest. Sie können maximal 20 Spalten einstellen.

Maximale Anzahl Tasten

Die maximale Anzahl der Tasten errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 120 nicht überschreiten.

Tasten-Abstand

Zwischen den einzelnen Schaltflächen können Sie einen Tasten-Abstand festlegen. Sie können für den Tasten-Abstand einen Wert zwischen 0 (kein Abstand) und 9 (größter Abstand) eingeben.

10.8 OS13/33 Tastenbelegung

Die Tastenbelegung des Vermittlungsapparats OS13 oder OS33 und der DSS- Module können Sie festlegen.

Sie können gleiche Funktionen auf die Tastenbelegung des Vermittlungsapparats und auf den Tastenblock legen. Für die Bedienung können Sie dann wählen, ob Sie die Funktion am Vermittlungsapparat oder in der Anwendung OSPC nutzen möchten.

10.8.1 Tastenbelegung OS

Zeigt die Tastenbelegung der aktuellen Konfiguration für den Vermittlungsapparat OS13 oder OS33.

10.8.2 Tastenbelegung OS öffnen

Damit Sie die Tasten des Vermittlungsapparats belegen können, müssen Sie die Tastenbelegung öffnen.



1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Die Tastenbelegung des angeschlossenen Vermittlungsapparats OS13 oder OS33erscheint.

10.8.3 Tastenbelegung DSS-Modul 1

Zeigt die Tastenbelegung der aktuellen Konfiguration für das DSS-Modul 1. Auf einem DSS-Modul 1 befinden sich 36 Tasten.

10.8.4 Tastenbelegung DSS-Modul 1 öffnen

Damit Sie die Tasten des DSS-Moduls 1 belegen können, müssen Sie die Tastenbelegung öffnen.



1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Die Tastenbelegung des DSS-Moduls 1 erscheint.

10.8.5 Tastenbelegung DSS-Modul 2

Zeigt die Tastenbelegung der aktuellen Konfiguration für das DSS-Modul 2. Auf einem DSS-Modul 2 befinden sich 36 Tasten.

10.8.6 Tastenbelegung DSS-Modul 2 öffnen

Damit Sie die Tasten des DSS-Moduls 2 belegen können, müssen Sie die Tastenbelegung öffnen.



1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Die Tastenbelegung des DSS-Moduls 2 erscheint.

10.8.7 Vermittlungsapparat OS13 Standardbelegung

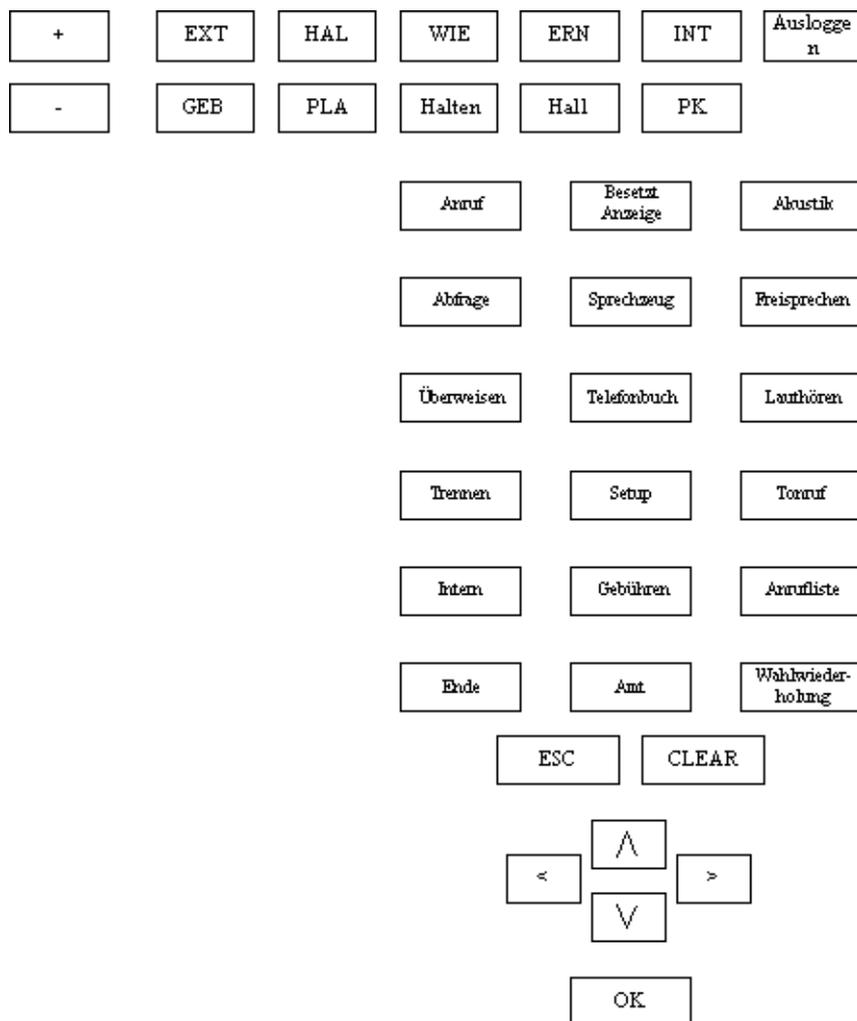
Die folgende Tabelle zeigt schematisch die Standardbelegung des Vermittlungsapparats OS13. Die Standardbelegung wird mit dem Arbeitsprofil mit dem Namen ospc ausgeliefert.

EXT	HAL	VME	ERN	INT	PUEa	GEB	PLA
An	List	Tonruf	CVW	Auf	PUEe	Halten	Ab

1	2	3	Setup	ETB	BA	Auslog
4	5	6	Lautho	Wahlwi	Gebueh	Akustik
7	8	9	Überwe	Trenne	Buende	Kontras
*	0	#	Abfrag	Ende	Amt	Intern

10.8.8 Vermittlungsapparat OS33 Standardbelegung

Die folgende Tabelle zeigt schematisch die Standardbelegung des Vermittlungsapparats OS33. Die Standardbelegung wird mit dem Arbeitsprofil mit dem Namen ospc ausgeliefert.



10.8.9 Default-Tastenbelegung

Jeder Vermittlungsapparat hat eine Default-Tastenbelegung. Der OS kann über die Menüfolge Bearbeiten > Arbeitsprofile > Tastenbelegung > Defaultbelegung durch Wahl des Menüpunktes Default-Belegung auf die Standardbelegung zurückgesetzt werden.

10.9 Besetztanzeige konfigurieren

Mit der Besetztanzeige können Sie erkennen, welche Teilnehmer Ihrer Telefonanlage besetzt oder frei sind.

Sie müssen die Besetztanzeige entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren.

10.9.1 Besetztanzeige OS13 und OS33

Die Besetztanzeige des Vermittlungsapparats umfasst zehn Seiten.

Auf jeder Seite werden 50 Teilnehmer dargestellt.

10.9.2 Besetztanzeige OSPC

Die Besetztanzeige der Anwendung OSPC ist konfigurierbar und kann auf einer Seite maximal 500 Teilnehmer darstellen. Für den Vermittlungsapparat werden dann zehn Seiten errechnet. Sie können wie für den Vermittlungsapparat zehn Seiten einrichten.

Im OSPC werden einzelne Seiten in der Besetztanzeige als Registerkarten dargestellt.

10.9.3 Konfiguration der Besetztanzeige öffnen

Um die Konfiguration der Besetztanzeige zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Besetztanzeige** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Konfiguration Besetztanzeige erscheint.
2. Sie können die Besetztanzeige konfigurieren.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Konfiguration Besetztanzeige** erscheint.

10.9.4 Rufnummern

Für jede gewünschte Seite der Besetztanzeige müssen Sie die erste Nummer des Teilnehmerbereichs eingeben. Der Bereich für eine Seite errechnet sich aus der Angabe Rufnummer/Seite.

Wenn Sie z.B. die Rufnummer 1050 eingeben und die Angabe Rufnummer/Seite beträgt 50, erscheinen in der Besetztanzeige die Teilnehmer mit der Rufnummer 1050 bis 1099.

Ab der Version 211 werden bis zu 9-stellige Rufnummern unterstützt.

10.9.5 Matrix

Für die Darstellung der Besetztanzeige können Sie die folgenden Einstellungen vornehmen.

10.9.5.1 Rufnummer/Seite

Legt die Anzahl der Rufnummern auf einer Seite der Besetztanzeige fest.

Maximal 500 Rufnummern können auf einer Seite dargestellt werden. Aus der Angabe errechnet sich die Anzahl der Seiten für die Anwendung OSPC.

Die Formel für die Anzahl der Seiten, die in der Besetztanzeige dargestellt werden lautet:
Anzahl der Seiten ist 500 geteilt durch die Angabe **Rufnummer/Seite**.

10.9.5.2 Spalten/Reihen

Legt die Anzahl der Spalten einer Seite der Besetztanzeige fest.

Sie können maximal 100 Spalten angeben.

Die Angabe "Rufnummern/Seite" muss durch "Anzahl der Spalten" ohne Rest teilbar sein.

Beispiel: Wenn die Angabe "Rufnummer/Seite" 50 beträgt und Sie für "Anzahl der Spalten" z. B. 20 eingeben, wird automatisch auf 25 aufgerundet.

10.9.6 Optionen

Für die Besetztanzeige können Sie die folgenden Optionen einstellen.

Namen anzeigen

Sie können wählen, ob in der Besetztanzeige die Rufnummer oder der Name angezeigt wird. Der Name wird nur angezeigt, wenn ein Eintrag mit der Rufnummer im integrierten Telefonbuch vorhanden ist. Wird der Name angezeigt, so erscheint auf der Taste der Anzeigename des Eintrags bis zum ersten Komma.

Zusätzliche Optionen für CS I55/Integral Enterprise:

Hinweis: Die folgenden Optionen gelten auch für den Vermittlungsapparat.

- **Automatische Einblendung**

Bei der automatischen Einblendung erscheint die Besetztanzeige, wenn eine interne Rufnummer gewählt wird. Wenn die eingegebene interne Rufnummer einer Seite der Besetztanzeige zugeordnet werden kann, wird diese Seite angezeigt. Für die automatische Einblendung wird auch der Begriff: fliegende Anschaltung verwendet. Die Einblendungsdauer können Sie festlegen.

Beispiel: Eine Besetztanzeige für den Bereich 100 bis 149 ist eingerichtet. Der Benutzer wählt Intern und gibt die Nummer 11 ein. Die Besetztanzeige erscheint. Der Benutzer kann nun erkennen, ob der gewünschte Teilnehmer z.B. 115 besetzt ist oder nicht.

- **Einblendungsdauer**

Wie lang die Besetztanzeige eingeblendet wird, können Sie mit der Einblendungsdauer bestimmen. Die Einblendungsdauer ist nur für die automatische Einblendung gültig. Den Zeitraum können Sie zwischen einer und 99 Sekunden einstellen. Wenn Sie 0 eingeben, erscheint die Besetztanzeige ständig.

- **Schließen mit Ende**

Bei Schließen mit Ende wird beim Betätigen der Taste Ende das Fenster der Besetztanzeige geschlossen.

10.9.7 Besetztanzeige konfigurieren

Der Dialog Konfiguration Besetztanzeige ist geöffnet.

1. Wählen Sie zuerst die gewünschten Optionen.
2. Legen Sie die Größe der Matrix fest. Verwenden Sie vorzugsweise 50 für die Angabe **Rufnummer/Seite**. Dann entspricht die Anzeige des Vermittlungsapparats der Anzeige des Vermittlungsplatzes OSPC. Als Anzahl der Spalten empfehlen wir 5.
3. Geben Sie für jede Seite die erste Rufnummer ein.
4. Benutzen Sie die Taste **Tabulator (TAB)** Ihrer PC-Tastatur, um zum nächsten Eintrag zu springen. Der Bereich wird automatisch berechnet.
5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu sichern.

10.10 Netzweite Besetztanzeige

Mit der netzweiten Besetztanzeige können Sie erkennen, welche Teilnehmer Ihrer Telefonanlage oder einer anderen Telefonanlage im Netz (Verbund) besetzt oder frei sind.

Sie müssen die netzweite Besetztanzeige entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren.

Hinweis

Wenn Sie die Netzweite Besetztanzeige nicht konfigurieren, wird eine Defaulteinstellung benutzt. Diese zeigt in einem Fenster alle in "conneCTIon" bekannten Rufnummern an. Die Anzahl der Rufnummern, die angezeigt werden, werden im OSPC Config Tool festgelegt.

10.10.1 Öffnen

Um die netzweite Besetztanzeige zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie Netzweit unter **Besetztanzeige** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Konfiguration netzweite Besetztanzeige** erscheint.
2. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.

10.10.2 Eigenschaften

Matrix

Für die netzweite Besetztanzeige legen Sie eine Matrix fest. Diese Matrix unterteilt sich wie eine Tabelle in Zeilen und Spalten. Die maximale Anzahl der Rufnummern in der Matrix errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 500 nicht überschreiten.

- *Zeilen*
Gibt die Anzahl der dargestellten Zeilen (horizontal) an. Maximal 99 Zeilen können Sie eingeben.
- *Spalten*
Gibt die Anzahl der dargestellten Spalten (vertikal) an. Maximal 99 Spalten können Sie eingeben.

Seiten

Sie können maximal 20 Seiten konfigurieren. Eine Seite erscheint in der Anwendung als Register. Sie können die Reihenfolge der Seiten festlegen.

- *Schaltfläche "Neu"*
Erzeugt eine neue Seite.
- *Schaltfläche "Eigenschaften"*
Die Eigenschaften einer Seite rufen Sie mit der Schaltfläche "Eigenschaften" auf. In diesem Dialog können Sie zusätzlich Name der Seite, Startrufnummer (z. B. 75056000) und Kopfnummer (z. B. 7505) setzen.
- *Schaltflächen "nach oben" / "nach unten"*
Damit können Sie die Reihenfolge der Seiten festlegen.
- *Schaltfläche "Entfernen"*
Löscht die markierte Seite.

Schaltfläche "Optionen"

Unter Optionen können Sie unter folgenden Anzeigeoptionen wählen:

- *Namen anzeigen*
Auf den Tasten der NBA werden statt der Rufnummern die Namen der Teilnehmer angezeigt.
- *Rufumleitung anzeigen*
Auf den Tasten der Teilnehmer, die eine Rufumleitung aktiviert haben, wird zusätzlich ein Rufumleitungssymbol angezeigt.
- *Sortierung*
Sie können festlegen, ob die Sortierung auf der Rufnummernmatrix nach Rufnummern, nach Namen (bei eingeschalteter Option "Namen anzeigen") oder keine Sortierung stattfindet.
- *Seiten dynamisch erweitern*
Wenn mehr Rufnummern als Felder vorhanden sind, wird die Seitenzahl automatisch vergrößert.

Schaltfläche "Zurücksetzen"

Diese Schaltfläche löscht alle Nummern aus der Matrix, setzt die Matrix auf (0:0) und löscht alle Seitendefinitionen.

Schaltfläche "Nummern-Liste"

Öffnet einen Dialog mit einer Liste aller in der NBA konfigurierten Rufnummern mit den zugehörigen Namen.

Schaltfläche "Laden"

Läd alle programmierten Rufnummern des OSPC in das aktuell bearbeitete Arbeitsprofil.

Schaltfläche "Sortieren"

Wenn Sie die Anzeige von Rufnummer auf Name umgestellt haben (unter "Optionen"), so haben Sie die Möglichkeit, die Anzeige alphabetisch zu sortieren. Die Sortierung wird erst ausgeführt, wenn Sie die Schaltfläche "Sortieren" drücken.

Wenn Sie das Kontrollkästchen "pro Seite" markieren, werden alle bereits in der NBA konfigurierten Rufnummern auf die aktuelle Seite verteilt. Ohne Markierung erfolgt die Sortierung für jede eingerichtete Seite separat.

Schaltflächen "Auffüllen" und "Alle auffüllen"

Markieren Sie in der Rufnummernmatrix die Zelle, wo das "Auffüllen" gestartet werden soll. Mit "Auffüllen" werden in dieser Seite alle nachfolgenden Zellen mit aufeinander folgenden Werten (+1) beschrieben.

"Alle auffüllen" führt den Auffüllvorgang auf allen nachfolgenden Seiten fort.

In beiden Fällen werden bereits belegte Zellen überschrieben.

10.10.3 Konfigurieren

Der Dialog **Konfiguration netzweite Besetztanzeige** ist geöffnet.

1. Legen Sie die Größe der Matrix fest.
2. Klicken Sie auf **Neu**. Eine neue Seite erscheint.
3. Sie können den Namen der Seite ändern.
4. Wenn Sie weitere Seiten eingeben, können Sie die Reihenfolge mit **nach oben** und **nach unten** festlegen. Sie können mit **Entfernen** eine markierte Seite löschen.
5. Klicken Sie auf ein Feld in der Matrix. Geben Sie im freien Feld die Rufnummer ein.
6. Wiederholen Sie Punkt 5, bis Sie alle Rufnummer eingegeben haben.
7. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

10.11 PUM konfigurieren

PUM zeigt, welche Teilnehmer (Agenten) an welchen Telefonapparaten eingeloggt sind und welche Teilnehmer zur Zeit abwesend sind.

10.11.1 Öffnen

Um PUM zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **PUM** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Konfiguration PUM-Anzeige erscheint.
2. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.

10.11.2 Eigenschaften

Matrix

Für PUM legen Sie eine Matrix fest. Diese Matrix unterteilt sich, wie eine Tabelle, in Zeilen und Spalten. Die maximale Anzahl der Zellen in der Matrix errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 100 nicht überschreiten.

- *Zeilen*
Gibt die Anzahl der dargestellten Zeilen (horizontal) an. Maximal 99 Zeilen können Sie eingeben.
- *Spalten*
Gibt die Anzahl der dargestellten Spalten (vertikal) an. Maximal 50 Spalten können Sie eingeben.

Schaltfläche "Zurücksetzen"

"Zurücksetzen" löscht alle Nummern aus der Matrix, setzt die Matrix auf (0:0) und löscht alle Seitendefinitionen.

Schaltflächen "Auffüllen" und "Alle auffüllen"

Markieren Sie in der Rufnummernmatrix die Zelle, wo das "Auffüllen" gestartet werden soll. Mit "Auffüllen" werden in dieser Seite alle nachfolgenden Zellen mit aufeinander folgenden Werten (+1) beschrieben.

"Alle Seiten füllen" führt den Auffüllvorgang auf alle nachfolgende Seiten fort.

In beiden Fällen werden bereits belegte Zellen überschrieben.

Seiten

Sie können maximal zehn Seiten konfigurieren. Eine Seite erscheint in der Anwendung als Register.

- *Schaltfläche "Neu"*
Erzeugt eine neue Seite.
- *Schaltfläche "Eigenschaften"*
Es kann der Name der Seite geändert werden.
- *Schaltflächen "nach oben" / "nach unten"*
Damit können Sie die Reihenfolge der Seiten festlegen.
- *Schaltfläche "Entfernen"*
Löscht die markierte Seite.

10.11.3 Konfigurieren

Der Dialog Konfiguration PUM-Anzeige ist geöffnet.

1. Legen Sie die Größe der Matrix fest.
2. Klicken Sie auf **Neu**. Eine neue Seite erscheint.
3. Sie können den Namen der Seite ändern.
4. Wenn Sie weitere Seiten eingeben, können Sie die Reihenfolge mit nach oben und nach unten festlegen. Sie können mit Entfernen eine markierte Seite löschen.
5. Klicken Sie auf ein Feld in der Matrix. Geben Sie im freien Feld die Rufnummer ein.
6. Wiederholen Sie Punkt 5, bis Sie alle Rufnummer eingegeben haben.
7. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

10.12 VIP View konfigurieren

Die VIP View ist ein Ausschnitt aus der Besetztanzeige.

Die Größe der VIP View können Sie einstellen und die Schaltflächen wie gewünscht konfigurieren.

10.12.1 Öffnen

Der Dialog **Konfiguration Besetztanzeige** ist geöffnet.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **VIP-View**. Der Dialog **Konfiguration VIP View** erscheint.
2. Sie können die Matrix einstellen und die Schaltflächen konfigurieren.

10.12.2 Angaben der Matrix

Für die VIP-View legen Sie eine Matrix fest. Diese Matrix unterteilt sich wie eine Tabelle in Zeilen und Spalten. Die maximale Anzahl der Matrix errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 500 nicht überschreiten.

Zeilen

Gibt die Anzahl der dargestellten Zeilen (horizontal) an. Maximal 99 Zeilen können Sie eingeben.

Spalten

Gibt die Anzahl der dargestellten Spalten (vertikal) an. Maximal 50 Spalten können Sie eingeben.

10.12.3 Schaltflächen konfigurieren

Für die Schaltfläche benötigen Sie die Rufnummern der entsprechenden Teilnehmer.

Die Rufnummern müssen in der Besetztanzeige vorhanden sein.

Wenn Sie für die Besetztanzeige die Anzeige der Namen markiert haben, erscheinen im Vermittlungsbetrieb in der VIP-View auch die Namen. Beachten Sie, dass Sie alle Felder mit einer Rufnummer konfigurieren müssen. Leere Schaltflächen sind nicht möglich.

1. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der angezeigten Matrix.
2. Geben Sie die Rufnummer ein.
3. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Die Rufnummer wird in der Matrix angezeigt.
4. Geben Sie für jedes Feld eine Rufnummer ein.
5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu sichern.

10.13 Weltzeit bearbeiten

Sie können beliebig viele Weltzeiten definieren. Jede definierte Weltzeit kann mit der Anwendung OSPC in einem Fenster dargestellt werden. Für die Weltzeit können Sie eine Zeitverschiebung angeben.

10.13.1 Öffnen

Um die Weltzeiten zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Weltzeiten** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Weltzeiten bearbeiten** erscheint.
2. Sie können Weltzeiten **einfügen**, **ändern** oder **löschen** wählen.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Weltzeiten bearbeiten** erscheint.

10.13.2 Angaben

Die folgenden Angaben können Sie für eine Weltzeit bestimmen:

Ortsname

Der Ortsname gibt an, wo die angezeigte Uhrzeit gilt. Im Fenster der Weltzeit erscheint der Ortsname in der Titelleiste. Sie können maximal 20 alphanumerische Zeichen verwenden.

Zeitverschiebung

Die Zeitverschiebung errechnet sich aus dem Vorzeichen, dem angegebenen Wert und der aktuellen Uhrzeit Ihrer Telefonanlage. Im Fenster der Weltzeit wird diese Uhrzeit digital dargestellt. Die Zeitverschiebung können Sie zwischen -23 und +23 Stunden angeben.

Anzeige am OS13 (nur CS I55/Integral Enterprise)

Der Vermittlungsapparat kann maximal zwei Weltzeiten darstellen. Sie können wählen, ob die markierte Uhrzeit oben oder unten angezeigt wird.

10.13.3 Einfügen und Ändern

Der Dialog Weltzeiten ist geöffnet.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen oder Ändern**. Der Dialog Weltzeit bearbeiten erscheint.
2. Geben Sie Ortsname und Zeitverschiebung an.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern. Die Weltzeit erscheint in der Liste.

10.13.4 Löschen

Der Dialog Weltzeiten bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie die zu löschende Weltzeit.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Die Weltzeit wird gelöscht.

10.14 Teilnehmereigenschaften

Die folgenden Eigenschaften können Sie für Teilnehmer Eigenschaften einstellen.

- **Automatisch anzeigen**
Sie können einstellen, ob Teilnehmer Eigenschaften automatisch bei Anruf erscheint oder nicht. Wenn Sie diese Option nicht markieren, muss ein Anwender Teilnehmer Eigenschaften manuell öffnen.
- **Referenzierung**
Sie können wählen, ob für die Anruferidentifizierung die "OAD" oder "RAD wenn möglich" verwendet wird.
 - **OAD**
OAD bedeutet Originating Address. OAD kennzeichnet die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers.
 - **RAD**
RAD bedeutet Redirecting Address. RAD kennzeichnet die Rufnummer des umleitenden Teilnehmers. Diese wird zur Identifizierung herangezogen.
- **Seitenbezug**
Sie können wählen, ob Teilnehmer Eigenschaften Eigenschaften der Abfrageseite oder Eigenschaften der aktiven Seite zeigt.
- **Outlook-Kontakte aus**
Sie können für den Verweis auf Kontakte entweder den Standard-Ordner für Outlook-Kontakte wählen oder einen entsprechenden Ordner eingeben. Die einzelnen Ordner werden Ihrer Reihenfolge entsprechend eingegeben und durch ein [ENTER] getrennt.
Also z.B.:
Öffentliche Ordner [Enter]
Alle öffentlichen Ordner [Enter]
Alle MGL

10.14.1 Teilnehmereigenschaften öffnen

Um Teilnehmer Eigenschaften zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Teilnehmer Eigenschaften** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Teilnehmer Eigenschaften** erscheint.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Teilnehmer Eigenschaften** erscheint.

10.14.2 Kalenderfunktion

Wenn das Leistungsmerkmal lizenziert ist und Outlook bzw. Lotus Notes auf dem Rechner des OSPC-Client installiert ist, sind Sie entweder an den Microsoft Outlook Kalender oder den Lotus Notes Kalender angeschlossen.

Sie sehen im Fenster Teilnehmereigenschaften an der Seite des Datasets das Kalendersymbol. An der linken Seite des Kalendersymbols sehen sie die Beschriftung "Kalender:" Verfügbarkeitsstatus. Je nachdem ob Sie an Microsoft Outlook oder das Lotus System angebunden sind kann der Verfügbarkeitsstatus unterschiedliche Werte annehmen: Die

Verfügbarkeitsstatus Microsoft Outlook	Verfügbarkeitsstatus Lotus Notes
frei	frei
unter Vorbehalt	frei
gebucht	gebucht
abwesend	gebucht

Anzeige des Verfügbarkeitsstatus bezieht sich jeweils auf einen Zeitraum von "jetzt + 5 Minuten"

10.15 Makros erstellen

Mit Makros können Sie komfortabel mehrere Funktionen in einer Taste zusammenfassen.

10.15.1 Einschränkungen

Maximal 29 Funktionen oder Tasten können Sie als Folge in einer Makrotaste programmieren. Makrofolgen programmieren Sie mit Drag & Drop. In einem Makro können keine anderen Makros verwendet werden.

Sie können maximal 50 Makros speichern.

Die Reihenfolge innerhalb der Tastenfolge können Sie nachträglich noch ändern. Beachten Sie, dass Sie die Beschriftung eines Makros nachträglich nicht mehr ändern können.

10.15.2 Öffnen

Um die Makros zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Makros** des Befehls **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Der **Dialog Makros** erscheint.
2. Sie können Makros **einfügen, ändern** oder **löschen**.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der **Dialog Makros** erscheint.

10.15.3 Angaben für Makros

Ein Makro setzt sich aus einer Beschriftung und der Tastenfolge zusammen.

Beschriftung

Ein Makro kennzeichnet eine eindeutige Beschriftung. Sie können maximal 10 alphanumerische Zeichen verwenden. Es wird zwischen Klein- und Großschreibung unterschieden. Die Beschriftung erscheint auf einer Schaltfläche, wenn Sie das Makro einer Taste zugeordnet haben.

Tastenfolge

Zeigt die Funktionen oder Ziele in der Reihenfolge an, in der sie abgearbeitet werden.

10.15.4 Makro erstellen

Für das Beispiel wird ein Makro erstellt, das anonym den Teilnehmer Glaser anruft.

1. Öffnen Sie die Dialoge **Ziele, Funktion** und **Makro**.
2. Klicken Sie im Dialog **Makro** auf die Schaltfläche **Einfügen**. Der Dialog Makro erstellen/ändern erscheint.
3. Geben Sie einen Namen für das Makro im Feld Beschriftung ein.
4. Klicken Sie auf die gewünschte Funktion, z.B. Anonym.
5. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und ziehen Sie die Funktion in das Feld Tastenfolge. Lassen Sie die linke Maustaste los. Die Funktion wird in das Feld Tastenfolge eingetragen.
6. Klicken Sie auf ein Ziel, z.B. Glaser.
7. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und schieben Sie das Ziel in das Feld Tastenfolge. Lassen Sie die linke Maustaste los. Das Ziel wird in das Feld Tastenfolge eingetragen.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Eingaben zu speichern.
9. Sie können jetzt dieses Makro einer Taste zuordnen.

10.15.5 Ändern der Tastenfolge

Die Reihenfolge innerhalb der Tastenfolge können Sie jederzeit ändern. Der Dialog Makro erstellen/ändern ist geöffnet.

1. Markieren Sie eine Taste.
2. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und ziehen Sie die Tasten auf die gewünschte Position. Lassen Sie die linke Maustaste los. Die Taste wird verschoben.

10.15.6 Makro löschen

Eine Taste innerhalb der Tastenfolge können Sie jederzeit löschen. Der Dialog Makro erstellen/ändern ist geöffnet.

1. Markieren Sie die zu löschende Taste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Die Taste wird aus der Tastenfolge entfernt.

10.16 VT-Optionen bearbeiten

Die folgenden VT-Optionen (Vermittlungstechnische Optionen) können Sie an **CS I55/Integral Enterprise** einstellen:

- Anrufarten
- Anrufoptionen
- Anzeige
- Halteanrufe
- Varianten
- Zuteilen
- Akustische Signalisierung
- Gehender Verkehr

An der **I5** steht nur die VT-Option "Amtskennziffer (AKZ)" zur Verfügung.

Alle Einstellungen einer VT-Option werden in einer Registerkarte dargestellt.

10.16.1 VT-Optionen öffnen

Um die VT-Optionen zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **VT-Optionen** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **VT-Optionen** erscheint.
2. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Angaben einzustellen. Mit den Richtungstasten verschieben Sie die Registerkarten.

oder



1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **VT-Optionen** erscheint.

10.16.2 Anrufarten

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte **Anrufarten** einstellen.

10.16.2.1 Anrufarten

Die folgenden Anrufarten unterscheidet die Telefonanlage:

- Amtsanruf
- Amtsbegehren
- Durchwahl Abwurf
- Durchwahl Anruf
- Direktanruf
- Eintreten
- Erneuter Anruf
- Gebührenanruf
- Halteanruf
- Internanruf
- Notanruf
- Platz überweisen
- Rufnummer Durchwahl
- Rufnummer Meldeanruf
- Ringabfrage
- Wiederanruf

10.16.2.2 Anzahl Anrufe

Bei der Anrufverteilung 1 können Sie festlegen, wie viel Anrufe für die bestimmte Anrufart anstehen können. Weitere Anrufe werden nicht zugeteilt.

10.16.2.3 Abfragetaste

Sie können für jede Anrufart die Abfragetaste bestimmen. Mit dieser Abfragetaste können dann die eingestellten Anrufarten abgefragt werden.

10.16.2.4 Abfragetasten

- Ext Abfrage

- Hal Abfrage
- Wie Abfrage
- Ern Abfrage
- Int Abfrage
- Ueb Abfrage
- Geb Abfrage
- Pla Abfrage

10.16.2.5 Priorität

Legen Sie die Priorität der Anrufart fest. Die Ziffer 9 entspricht der höchsten Priorität, die Ziffer 0 der niedrigsten. Der am höchsten priorisierte Anruf erscheint in der Abfrageseite.

Stehen, z.B. ein Amtsanruf mit der Priorität 7 und ein interner Anruf mit der Priorität 1 an, erscheint der Amtsanruf in der Abfrageseite und der interne Anruf in der Voranzeige.

10.16.3 Anrufoptionen

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Anrufoptionen einstellen.

10.16.3.1 Rückgabe nach Zeit

Wenn innerhalb der angegebenen Zeit (0 bis 999) in Sekunden ein Anruf nicht abgefragt wird, gelangt dieser zurück zur Anrufverteilung. Wenn Sie 0 eingeben, wird der Anruf nicht zurückgegeben.

10.16.3.2 Nachtschaltzeit

Wenn innerhalb der angegebenen Zeit (0 bis 999) in Sekunden ein Anruf nicht abgefragt wird, gelangt dieser zur Nachtstelle. Vorausgesetzt, es ist kein weiterer Vermittlungsapparat in der Anrufverteilung, wechselt der Vermittlungsapparat in den Zustand Abgeschaltet.

Wenn Sie 0 eingeben, ist die Nachtschaltzeit ausgeschaltet.

10.16.3.3 Automatische Abfrage

Ein Anruf wird nach der eingestellten Zeit (0 bis 99) in Sekunden automatisch abgefragt. Der Benutzer muss nicht die Taste Abfrage drücken.

Wenn Sie 0 eingeben, ist die automatische Abfrage ausgeschaltet.

10.16.3.4 AKZ-Umwertung

Wenn Sie keine AKZ-Umwertung möchten, müssen Sie keine Ziffer eingeben. Bei einer AKZ-Umwertung wird eine kommende Rufnummer ausgewertet.

Wenn die ersten Ziffern der Rufnummer mit der AKZ-Umwertung übereinstimmen, werden diese Ziffern durch die Amtskennziffer (AKZ) ersetzt.

Die Nummer der Amtskennziffer-Umwertung kann ein- oder zweistellig sein.

Beispiel:

1. Ein Anruf erfolgt mit der Nummer 094711. Die ersten beiden Ziffern (09) kennzeichnen ein kommendes Bündel.
2. Wenn diese Nummer in die Anrufliste eingetragen wird, können Sie den Anrufer mit dieser Nummer nicht zurückrufen.
3. Am Vermittlungsapparat müssen Sie die AKZ-Umwertung 09 einrichten.
4. Die ersten beiden Ziffern (09) stimmen mit der AKZ-Umwertung überein. Die Ziffern werden durch die Amtskennziffer (AKZ) ersetzt, z. B. 0.
5. In der Anrufliste steht dann der Eintrag 04711.

10.16.3.5 Anrufverteilung Version 1

Die Anrufverteilung teilt dem Platz soviel Anrufe zu, wie er bei der Anmeldung angegeben hat.

Es gibt keine Overload-Anzeige.

10.16.3.6 Anrufverteilung Version 2a

Der Vermittlungsapparat bekommt von der Anlage immer nur einen Anruf zugeteilt.

Über alle in der Anlage noch wartenden Anrufe wird der Benutzer des Vermittlungsapparats durch die Overload-Anzeige informiert.

10.16.3.7 Anrufverteilung Version 2b

Der Vermittlungsapparat bekommt von der Anlage immer einen Anruf und platzgebundene Anrufe zugeteilt (Anzahl programmierbar in den Optionen). Platzgebundene Anrufe sind: Direktanruf, Halteanruf, Platz überweisen, Rufnummer Durchwahl, Platzanruf und Wiederanruf

10.16.3.8 Anrufverteilung Version 2c

Wie Version 2a, jedoch mit anderer Overload-Anzeige. Anrufarten, die nicht über die Anrufverteilung verteilt werden, werden immer nach Version 1 behandelt. Dieses gilt auch, wenn eine andere Version eingestellt ist.

10.16.4 Anzeige

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Anzeige einstellen.

10.16.4.1 Priorität

Sie können die Priorität 1 bis 7 für die Optionen Name, Leitung, Bündel, Platz, Codewahl, Umleitung und Rufnummer vergeben.

Eine Priorität kann auch nicht belegt werden (keine Angabe).

10.16.4.2 Voranzeige

Für die Voranzeige kann die Rufnummer oder der Name gewählt werden. Ein Name wird nur angezeigt, wenn im Zielwahlpool ein entsprechender Eintrag (ISDN-Nummer) vorhanden ist.

- Aus
- Rufnummer
- Name

10.16.4.3 Letzten 4 Stellen für Gebühren

Bei der Gebührenanzeige können Sie die letzten vier Stellen der Teilnehmernummer anzeigen lassen oder diese unterdrücken.

Die letzten vier Ziffern werden durch einen Stern (*) gekennzeichnet.

10.16.4.4 Braille-Modul

Wenn an den Vermittlungsapparat ein Blindenmodul angeschlossen ist, müssen Sie dieses aktivieren.

Der Vermittlungsapparat überträgt die Informationen zum Blindenmodul.

10.16.5 Halteanrufe

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Halteanrufe einstellen.

10.16.5.1 Anzahl

Die maximale Anzahl der Anrufe (0 bis 9), die ins Halten gelegt werden können, können Sie festlegen.

10.16.5.2 Zurück an AV bei Abschaltung

Sie können bestimmen, ob gehaltene Anrufe, wenn der Vermittlungsapparat abgeschaltet wird, zur Anlage zurückgehen.

AV bedeutet Anrufverteilung.

10.16.5.3 zurück an AV nach Zeit

Sie können die Zeit (0 bis 99 Sekunden) bestimmen, nach der gehaltene Anrufe zur Anrufverteilung zurückgegeben werden.

Sie müssen **Zurück an Anrufverteilung bei Abschaltung** eingeschaltet haben.

10.16.5.4 Zurück nach 2 Minuten

Sie können bestimmen, dass gehaltene Anrufe nach zwei Minuten zur Anlage zurückgehen.

10.16.6 Varianten

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte **Varianten** einstellen.

10.16.6.1 Tonband ein bei Gesprächsbeginn

Ein Tonband kann bei Gesprächsbeginn automatisch eingeschaltet werden.

Auf der V.24-Schnittstelle des Vermittlungsapparats befinden sich Relaiskontakte, die dann geschaltet werden.

Beachten Sie die Angaben für das interne und externe Relais.

10.16.6.2 Tonband aus bei Gesprächsende

Ein Tonband kann bei Gesprächsende automatisch ausgeschaltet werden.

Beachten Sie die Angaben für das interne und externe Relais.

10.16.6.3 Ende-Taste bei Abfrage nachbilden

Wenn Sie **Ende-Taste bei Abfrage nachbilden** auswählen, wird beim Drücken der Abfragetaste die aktuelle Verbindung automatisch beendet.

10.16.6.4 Hörer aus, wenn aufgelegt

Sie können wählen, ob der aufgelegte Hörer bei Gesprächsbeginn mit niedergedrücktem Gabelumschalter durchgeschaltet wird - (**aus**) oder nicht (**ein**).

10.16.6.5 Lauthören aus beim Abheben

Sie können wählen, ob beim Abheben Lauthören automatisch ausgeschaltet wird oder sich der eingestellte Zustand nicht ändert.

10.16.6.6 Report

Diese Option dient für Service-Zwecke. Schalten Sie diese Funktion nicht ein!

10.16.6.7 ETB-Win angeschlossen

Wenn Sie mit dem Vermittlungsapparat ein elektronisches Telefonbuch auf einem Personalcomputer nutzen, müssen Sie die Variante markieren.

10.16.6.8 Anmeldung

Sie können den Vermittlungsplatz so einstellen, dass er sich beim Einloggen automatisch an der Anrufverteilung anmeldet.

10.16.7 Zuteilen

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte **Zuteilen** einstellen.

10.16.7.1 Wählton, Freiton, Besetztton

Sie können auswählen, ob diese Töne am Vermittlungsplatz beim Zuteilen hörbar sind oder nicht.

10.16.7.2 Zeitüberwachung

Bei eingeschalteter Zeitüberwachung kann ein Gespräch erst nach zwei Sekunden einem Teilnehmer zugeteilt werden.

10.16.7.3 Zuteilen

passiv:

Während Sie ein Gespräch überweisen, wartet der Anrufer (er erhält eine Ansage). Sie können das Gespräch anmelden.

aktiv:

Während Sie ein Gespräch überweisen, bleiben Sie mit dem Anrufer verbunden.

10.16.7.4 Zuteilen bei Busy 2

Zuteilen bei Busy 2 können Sie ein- oder ausschalten. Diese Einstellung ist nur für Frankreich vorgesehen. Schalten Sie die Option immer aus.

10.16.8 Akustische Signalisierung

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Akust. Sig. einstellen.

10.16.8.1 Überwachung

Sie können einstellen, ob der Tonruf überwacht wird. Bei **ein** schaltet sich ein ausgeschalteter Tonruf nach zehn Sekunden wieder ein.

10.16.8.2 Summer bei Overload

Die akustische Signalisierung bei Overload können sie ein- oder ausschalten.

10.16.8.3 Internes Relais

Die alte Hardware des OS13 hatte ein internes Relais, das in der neuen Hardware fehlt. Beim OS13 neue Hardware (ab Programmversion 114) und OS33 wirken sich die Einstellungen aber auch auf den Vermittlungsapparat aus:

- **aus:** Die Funktion internes Relais ist ausgeschaltet (Voreinstellung alte Hardware), nur in dieser Einstellung ist das DECT-Headset am OS13 neue Hardware und am OS33 anschließbar.
- **Ruf:** Das interne Relais schaltet bei einem Anruf (alte HW). Nur in dieser Einstellung ist das ältere Ellipse Headset an der neuen HW anschließbar.
- **Tag/Nacht:** Das interne Relais schaltet bei der An- und Abmeldung aus der Anrufverteilung (neue HW: keine Funktion).
- **Band:** Das interne Relais wird in der alten HW zur Tonbandsteuerung benutzt. Die Taste Band ist aktiv. Beachten Sie die Angaben für das Tonband bei den Varianten. In der neuen Hardware hat diese Einstellung keine Funktion.

10.16.8.4 Externes Relais

Das externe Relais im Schaltkontaktmodul T1 schaltet bei folgenden Auswahlmöglichkeiten:

- **aus:** Die Funktion externes Relais ist ausgeschaltet (Voreinstellung).
- **Ruf:** Das externe Relais schaltet bei einem Anruf.
- **Tag/Nacht:** Das externe Relais schaltet bei der An- und Abmeldung aus der Anrufverteilung.
- **Band:** Das externe Relais wird zur Tonbandsteuerung benutzt. Die Taste Band ist aktiv. Beachten Sie die Angaben für das Tonband bei den Varianten.

10.16.8.5 Halteanrufe

Sie können einstellen, dass Ihnen Halteanrufe mit einem Hinweiston signalisiert werden.

10.16.9 Gehender Verkehr

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Geh. Verkehr einstellen.

10.16.9.1 Amtskennziffer

Gibt die Amtskennziffer (0 bis 99) an.

10.16.9.2 Automatische Belegung

Sie können wählen, ob bei einer automatischen Belegung eine interne oder eine externe Verbindung aufgebaut wird.

10.16.9.3 MFV-Sender

Diese Funktion wirkt sich teilweise auf den kommenden Verkehr aus.

Sie können den MFV-Sender ein- oder ausschalten. Bei eingeschaltetem MFV-Sender können Sie mit der Wähltastatur MFV-Zeichen senden. Dies gilt auch für kommende Gespräche, somit muss unabhängig von der Zuteilen Variante (aktiv; passiv) ein Wechsel auf die Zuteilen Seite manuell über die Zuteil Taste erfolgen.

Sie können den MFV-Sender so einstellen, dass er automatisch bei Gesprächsbeginn eingeschaltet wird. Dann ist er nur für gehende Gespräche aktiv! Sie können den MFV-Sender bei dieser Einstellung mit der Funktionstaste ein, oder ausschalten.

Mit der Funktionstaste MFV können Sie den MFV-Sender auch ein- oder ausschalten, sofern er nicht durch die Voreinstellungen eingeschaltet ist. In diesem Fall hat die Funktionstaste keine Wirkung. Wird der MFV-Sender über die Funktionstaste eingeschaltet, so ist die Einstellung auch bei kommenden Gesprächen (z. B. Torstation) wirksam.

10.17 Overload Anzeige bearbeiten

Die Auslastung oder Überlastung der Anrufverteilung wird dem Vermittlungsplatz durch eine zweistufige Overload-Anzeige signalisiert.

10.17.1 Overload Anzeige 1

Die Overload-Anzeige 1 ist abhängig von der Version der Anrufverteilung. Bei Version 2a und 2b:

Muss mindestens ein Anruf in der Anrufverteilung warten, wird die Anzahl der wartenden Anrufe (im Vermittlungsapparat und Anlage) in der entsprechenden Abfragetaste signalisiert.

Bei Version 2c:

Muss mindestens ein Anruf in der Anrufverteilung warten, wird dies durch das Einblenden der Anzahl der in der Anlage (nicht im Vermittlungsapparat) wartenden Anrufe signalisiert.

10.17.2 Overload Anzeige 2

Muss ein Anruf länger als 40 Sekunden warten, oder gibt es in der Anrufverteilung mehr Anrufe als Plätze angeschaltet sind, wird dieses durch ein Overload-Symbol (Overload 2 !) in der Abfrage-Visitenkarte angezeigt. Im Vermittlungsapparat erscheint das Overload-Fenster an der Stelle der Weltzeiten.

10.17.3 Overload-Anzeige ein- oder ausschalten

Für die Abfragetasten können Sie eine Overload-Anzeige ein- oder ausschalten.

1. Wählen Sie Overload-Anzeige des Befehls **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Die Overload-Anzeige wird ein- oder ausgeschaltet.

10.18 Einlegestreifen drucken

Der Vermittlungsapparat OS13 verfügt über acht feste und acht konfigurierbare Funktionstasten. Die rechten acht Funktionstasten können Sie frei konfigurieren.

Der OS33 verfügt über 23 Funktionstasten, die vom Revisor zugeordnet werden können. Näheres hierzu entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung OS33. Zwischen den Funktionstasten der Vermittlungsapparate kann eine Beschriftung (Einlegestreifen) eingelegt werden.

Auf die DSS-Module können Sie maximal 36 Funktionen zuordnen.

Sie können Einlegestreifen für den Vermittlungsapparat OS13 oder OS33 und den DSS-Modulen auf dem unter Windows ausgewählten Drucker ausdrucken.

Auf den Einlegestreifen sind die Funktionen der Tasten aufgeführt. Die Textstreifen müssen ausgeschnitten werden und in die dafür vorgesehenen Vertiefungen im Gehäuse gelegt werden.

10.18.1 Schrifthöhe einstellen

Für den Ausdruck der Einlegestreifen können Sie die Schrifthöhe festlegen. Die Schrifthöhe wird in mm angegeben. Sie können die Schrifthöhe zwischen 1 und 10 mm einstellen.

1. Wählen Sie **Schrifthöhe** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Optionen erscheint.
2. Geben Sie die gewünschte Schrifthöhe ein. Wir empfehlen eine Schrifthöhe von 5,4 mm.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angabe zu sichern.

10.18.2 Einlegestreifen drucken

Um die Einlegestreifen zu drucken gehen Sie folgendermaßen vor. Die gewünschte Schrifthöhe haben Sie vorher eingestellt.

1. Wählen Sie **Einlegestreifen** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Drucken erscheint.
2. Wählen Sie die gewünschten Eigenschaften.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Einlegestreifen werden auf einem Blatt (DIN A4) ausgedruckt.

10.19 Benutzer zuordnen

Wenn Sie Ihr Arbeitsprofil bearbeitet haben, können Sie festlegen, welche Benutzer dieses Arbeitsprofil benutzen können.

10.19.1 Benutzer anzeigen

Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzer**. Der Dialog Zuordnungen Arbeitsprofil erscheint.
3. Die verfügbaren Benutzer werden angezeigt. Sie können dem Arbeitsprofil Benutzer zuordnen.

10.19.2 Zuordnen oder herausnehmen von Benutzern

Der Dialog Zuordnungen Arbeitsprofil ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um einen Benutzer zuzuordnen oder auf <<, um einen Benutzer herauszunehmen.
3. Die Benutzer erscheinen im entsprechendem Feld.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Zuordnungen zu speichern.

10.20 Arbeitsprofil Bearbeitung beenden

Die Datenbank speichert die Einstellungen der Arbeitsprofile.

Sie können Arbeitsprofile nach Bedarf speichern oder beim Beenden der Bearbeitung speichern.

Beachten Sie, dass Änderungen des Arbeitsprofils erst wirksam werden, wenn Sie sich ausloggen und danach wieder einloggen.

10.20.1 Arbeitsprofil speichern

Sie können das Arbeitsprofil speichern, ohne den Dialog zu beenden. Nutzen Sie diese Möglichkeit, wenn Sie umfangreiche Einstellungen vornehmen. Speichern Sie dann ab und zu Ihre Änderungen.

1. Wählen Sie **Speichern** im Menü **Arbeitsprofil**.
2. Das Arbeitsprofil wird gespeichert. Sie können das **Arbeitsprofil** weiter bearbeiten.

10.20.2 Profilbearbeitung beenden

Wenn Sie die Bearbeitung eines Arbeitsprofils beenden, erfolgt eine Abfrage, ob Sie Änderungen speichern möchten. Es gibt zwei Möglichkeiten die Profilbearbeitung zu beenden.

1. Wählen Sie **Profilbearbeitung beenden** im Menü **Arbeitsprofil**. Es erfolgt eine Abfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um Ihre Änderungen zu speichern.
3. Das Arbeitsprofil wird gespeichert. Sie können sich an der Anrufverteilung wieder anmelden.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche .

11. Service und Diagnose

In diesem Thema erfahren Sie die folgenden Punkte.

11.1 Datenbank

Wenn Sie alle Benutzer und Arbeitsprofile erstellt haben, können Sie die Datenbank mit allen Angaben sichern. So können Sie jederzeit auf diese Daten zurückgreifen und diese Daten wiederherstellen. Diese Funktionen helfen Ihnen, wenn Sie z. B. das Betriebssystem neu installieren oder schnell und einfach einen Vermittlungsplatz mit gewohnten Arbeitsprofilen und Benutzern einrichten. Eine Datei mit dem Namen ospcdb.db beinhaltet die komplette Datenbank für OSPC. Mit Hilfe von Werkzeugen können Sie die Datenbank im laufenden Betrieb sichern und bei abgeschaltetem Betrieb wiederherstellen. Die entsprechenden Werkzeuge werden bei der Installation installiert.

11.1.1 Datenbank sichern

Sie können die Datenbank im laufenden Betrieb sichern. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf **Start**.
2. Klicken Sie auf **Programme**.
3. Klicken Sie auf **Tenovis**.
4. Klicken Sie auf **OSPC Sichern**.
5. Wenn der Ordner backup nicht existiert, erscheint die Abfrage: Directory does not exist. Create it. Quittieren Sie die Abfrage mit **Y** (Ja). Der Ordner backup wird erstellt und die Datenbank ospcdb.db in den Ordner kopiert.
6. Sie können die Datei ospcdb.db auf einem Datenträger (z. B. Bandlaufwerk) sichern.

11.1.2 Datenbank wiederherstellen

Eine Datenbank können Sie nicht im laufenden Betrieb wiederherstellen. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Beenden Sie die Datenbank-Server.
2. Klicken Sie auf **Start**.
3. Klicken Sie auf **Programme**.
4. Klicken Sie auf **Tenovis**.
5. Klicken Sie auf **OSPC Wiederherstellen**. Die Datenbank wird kopiert.
6. Drücken Sie eine beliebige Taste.

11.2 Meldungen aufzeichnen

Der Vermittlungsplatz verfügt für Service-Zwecke über die Option eines D- Kanal-Reporters. In einer Logdatei können alle Meldungen von und zur Telefonanlage protokolliert werden.

11.2.1 Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Sie dieses Merkmal nutzen können:

- Sie müssen als Revisor eingeloggt sein.
- Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein.
- In den VT-Optionen muss in der Registerkarte Varianten die Option Report gesetzt sein.

11.2.2 Aufzeichnung starten

Die Aufzeichnung können Sie jederzeit starten.

1. Wählen Sie **D-Kanal Reporter** unter **OSPC** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog D-Kanal Reporter erscheint.
2. Geben Sie einen Namen für die Datei ein oder wählen Sie eine Datei aus.
3. Sie können eine Beschreibung eingeben.
4. Klicken Sie auf **Start**, um die Aufzeichnung zu starten.

11.2.3 Aufzeichnung stoppen

Eine gestartete Aufzeichnung können Sie jederzeit stoppen.

1. Wählen Sie **D-Kanal Reporter** unter **OSPC** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog D-Kanal Reporter erscheint.
2. Klicken Sie auf **Stop**, um die Aufzeichnung zu beenden.

11.3 Ex- und Import von Profilen

Sie können Arbeitsprofile und Benutzer exportieren und importieren. Dadurch können Sie Arbeitsprofile und Benutzer z.B. auf einem Laptop einrichten und die Arbeitsprofile und Benutzer auf einem anderen Personalcomputer mit der Anwendung OSPC nutzen.

11.3.1 Voraussetzungen

Um Arbeitsprofile oder Benutzer zu exportieren oder zu importieren, müssen Sie von der Anrufverteilung abgemeldet sein.

11.3.2 Formate

Die Anwendung OSPC verwendet für den Export und Import von Arbeitsprofilen und Benutzern das XML-Format. XML bedeutet Extensible Markup Language. XML ist eine Metasprache für das Definieren von Dokumenttypen.

11.3.3 Arbeitsprofile exportieren

Sie möchten Arbeitsprofile exportieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Exportieren** unter **Arbeitsprofile** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Profile exportieren** erscheint. Eine Liste zeigt die vorhandenen Arbeitsprofile.
2. Markieren Sie die Arbeitsprofile, die Sie exportieren möchten oder klicken Sie auf **Alle exportieren**.
3. Klicken Sie auf **Export starten**. Der Dialog **Speichern unter** erscheint.
4. Geben Sie einen Namen ein.
5. Wählen Sie einen Ordner.
6. Um die Arbeitsprofile zu exportieren, klicken Sie auf **Speichern**. Die Meldung Profile erfolgreich exportiert erscheint.
7. Klicken Sie auf **OK**.

11.3.4 Benutzer exportieren

Sie möchten Benutzer exportieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Exportieren** unter **Benutzer** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Benutzer exportieren erscheint. Eine Liste zeigt die vorhandenen Benutzer.
2. Markieren Sie die Benutzer, die Sie exportieren möchten oder klicken Sie auf **Alle exportieren**.
3. Klicken Sie auf **Export starten**. Der Dialog **Speichern unter** erscheint.

4. Geben Sie einen Namen ein.
5. Wählen Sie einen Ordner.
6. Um die Benutzer zu exportieren, klicken Sie auf **Speichern**. Die Meldung Benutzer erfolgreich exportiert erscheint.
7. Klicken Sie auf **OK**.

11.3.5 Arbeitsprofile importieren

Sie möchten Arbeitsprofile importieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Importieren** unter **Arbeitsprofile** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Profile aus XML-Datei importieren** erscheint.
2. Doppelklicken Sie auf eine entsprechende Datei. Eine Liste zeigt die importierbaren Arbeitsprofile.
3. Markieren Sie ein Arbeitsprofil.
4. Klicken Sie auf >>. Wenn ein Arbeitsprofil mit dem gleichen Namen bereits besteht, müssen Sie den Namen des Arbeitsprofils ändern.
5. Wiederholen Sie die Punkte 3 und 4 für alle zu importierenden Arbeitsprofile.
6. Um die ausgewählten Arbeitsprofile zu importieren, klicken Sie auf **Importieren**. Die Arbeitsprofile werden importiert. Die Meldung Profil-Import wurde erfolgreich durchgeführt erscheint.
7. Klicken Sie auf **OK**. Sie können die Arbeitsprofile in der Anwendung OSPC nutzen.

Hinweis: Wenn Sie ein Profil importiert haben, das Ziele enthielt, sind diese in dem importierten Profil jetzt noch nicht verfügbar. **Ziele müssen erst separat importiert werden.** Ohne den separaten Import gehen alle Ziele beim ersten Start des importierten Profils verloren!

11.3.6 Benutzer importieren

Sie möchten Benutzer importieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Importieren** unter **Benutzer** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Benutzer aus XML-Datei importieren** erscheint.
2. Doppelklicken Sie auf eine entsprechende Datei. Eine Liste zeigt die importierbaren Benutzer.
3. Markieren Sie einen Benutzer.
4. Klicken Sie auf >>. Wenn einen Benutzer mit dem gleichen Namen bereits besteht, müssen Sie den Namen des Benutzers ändern.
5. Wiederholen Sie die Punkte 3 und 4 für alle zu importierenden Benutzer.
6. Um die ausgewählten Benutzer zu importieren, klicken Sie auf **Importieren**. Die Benutzer werden importiert. Die Meldung Benutzer-Import wurde erfolgreich durchgeführt erscheint.
7. Klicken Sie auf **OK**. Sie können die Benutzer in der Anwendung OSPC nutzen.

11.4 Vermittlungsapparat auswählen

Sie müssen den entsprechenden Typ des Vermittlungsapparats OS13 auswählen.

11.4.1 Welche Typen des Vermittlungsapparats gibt es?

Es gibt zwei Typen vom Vermittlungsapparat OS13, sowie den OS33. Zur Unterscheidung der OS13 Typen sind sie unten mit ihren Sachnummern angegeben. Die Sachnummer sowie die Typenbezeichnung finden Sie auf der Unterseite des Vermittlungsapparats auf dem Typenschild.

Die Softwareversion zeigt das Ruhedisplay im ausgelagten Zustand an.

- OS13a (Apparat alter Hardware) mit der Sachnummer 20.5945.02xx

- OS13b (Apparat neuer Hardware) mit der Sachnummer 49.9807.18xx
- OS33

11.4.2 Was geschieht, wenn Sie den falschen Typ auswählen?

Wenn Sie den falschen Typ des Vermittlungsapparats auswählen funktioniert die Anwendung und der Vermittlungsapparat **nicht**.

Wenn Sie die Einstellung korrigieren möchten, starten Sie OSPC im Offline-Modus.

11.4.3 Vorgehen

Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein. Um den Typ des Vermittlungsapparats auszuwählen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **OS auswählen** unter **OSPC** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog OS auswählen erscheint.
2. Die Sachnummer bzw. die Typenbezeichnung Ihres Vermittlungsapparats finden Sie auf der Unterseite auf dem Typenschild. Wählen Sie den entsprechenden Typ aus.
3. Markieren Sie die Softwareversion Ihres Vermittlungsapparates.
4. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

11.5 OSPCInfo

Sollten Sie Probleme mit dem OSPC haben, so können Sie über den Aufruf `Start > Programme > Tenovis > OSPC-Service` alle Zustände ihres Computers aufzeichnen und diese dem Service übergeben der diese Infos dann zur Überprüfung Ihrer Einstellungen und Applikationen verwenden kann.

Wird bei der Installation die Pfadangabe nicht geändert, wird das Programm zusammen mit der Anwendung `OSPC-Info.bat` in den Pfad `Programme\Tenovis\Tenovis Integral OSPC\` installiert.

Von dem Programm wird ein File `OSPCInflog.txt` im Root-Verzeichnis angelegt, der die entsprechenden Informationen enthält. Diesen File können Sie Ihrem Servicetechniker schicken.

12. Anhang

Hier einige hilfreiche OSPC Shortcuts:

Aktion		Shortcut
Wechseln der Container		CRTL - TAB
Optimale Spaltenbreite im C++ ITB (für Blinde)		CRTL - [Num]+
Fenster in den Vordergrund (deutsch):		
	Anrufliste	CRTL - Shift - A
	Voranzeige	CRTL - Shift - V
	Erw. Wahlwiederholung	CRTL - Shift - W
	Vip View	CRTL - Shift - P
	BA (wenn NBA nicht installiert)	CRTL - Shift - B
	BA - OSx	CRTL - Shift - O
	NBA	CRTL - Shift - N
	PUM	CRTL - Shift - U
	Statistik	CRTL - Shift - S
	Telefonbuch (TB)	CRTL - Shift - T
	ITB - Liste	CRTL - Shift - I
	Favoriten	CRTL - Shift - R
	Top 100	CRTL - Shift - L
	Aufsicht	CRTL - Shift - F
	Teilnehmer Eigenschaften	CRTL - Shift - E
	Tastenblock	CRTL - Shift - K
Fenster in den Vordergrund (sprachunabhängig):		
	Vermittlungsfenster	CRTL - Shift - X oder
		CRTL - Shift - Bild aufwärts

Aktion	Shortcut
Telefonbuch	CTRL - Shift - Bild abwärts
Gebührenfenster	CTRL - Shift - 9
Telefonbuch:	
Durch-Wechseln zwischen Suchzeile, Ergebnisliste und Dataset	CTRL - Pfeil Ab/Auf
Wechseln in den Dataset in einem Schritt	CTRL - Shift - Pfeil Ab
Wechseln in die Suchzeile in einem Schritt	CTRL - Shift - Pfeil Auf
Kopieren eines Wertes aus der Ergebnisliste in die Suchzeile & Suche	CTRL - Shift - C
Löschen des gesamten aktuellen Suchfeldes	Shift - Entf
Löschen aller Suchfelder (gesamte Suchmaske)	CTRL - Shift - Entf
Ausführen einer Funktion (wählen, E-Mail versenden, etc.)	Enter
Vermitteln in einem Schritt	Shift - Enter
Kontext - Menü aus dem ITB (Braille)	
Suchen	Menü - Taste , dann S
Wählen	Menü - Taste, dann W
Wählen & Verbinden	Menü - Tast , dann V
Einfügen	Menü - Tast , dann E
Ändern	Menü - Tast , dann Ändern
Löschen	Menü - Tast , dann L
Kopieren der Suchkriterien aus dem VT-Fenster des TB	CTRL - Alt - T

A

Abfragetasten 54
Abmelden 23
Abmelden Anrufverteilung 38
Abschalten 23
Abschließen 23
Abwesenheit 64, 138
Abwesenheitsnotiz 88
Abwesenheitsnotiz im Telefonbuch 88
Agent PUM 79
Akustik Konfiguration 94
Amt zuweisen 49
Ändern Benutzer 116
Ändern ITB-Liste 73
Ändern Telefonbuch 87
Anfuhschutz 48
Angaben Benutzer 113
Anleitung 12
Anleitung drucken 12
Anmeldefenster OSPC 18
Anmelden Anrufverteilung 37
Anmelden Terminal 21
Annehmen 54, 55, 56, 57, 58
Anruf annehmen, Platz abgeschlossen 19
Anruf intern 58
Anruf Vermitteln 46
Anrufart 55
Anrufart, Abfragetaste 56
Anrufliste 66, 67
Anrufliste Eintrag löschen 66
Anrufliste Eintrag wählen 67
Anrufliste löschen 67
Anrufliste öffnen 66
Anrufliste schließen 66
Anrufverteilung 36, 37, 38
Anrufverteilung abmelden 38
Anrufverteilung anmelden 37
Anrufverteilung, Platzstati 37
Anzeige Gebühren 67
Anzeigen Favoriten 61
Arbeitsprofil 21, 117
Arbeitsprofile 119, 121, 123, 125, 126, 128, 130, 132, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 146, 147, 148
Arbeitsprofile Aufbau 119
Arbeitsprofile auswählen 123
Arbeitsprofile bearbeiten 148
Arbeitsprofile bearbeiten beenden 148
Arbeitsprofile Benutzer 147
Arbeitsprofile, Makros 138
Arbeitsprofile, Menüstruktur 121
Arbeitsprofile, Tastenbelegung OS 128
Arbeitsprofile, Tastenblock 127
Aufbau Arbeitsprofile 119
Aufschließen 21
Ausloggen 23
Auswählen Arbeitsprofile 123
Auswählen, Favoriten 61

B

beaufsichtigen Vermittlungsplätze 75
Beenden 23
Beenden OSPC 45
Benutzer 20, 112, 113, 116, 117
Benutzer ändern 116
Benutzer Angeben 113
Benutzer einfügen 116
Benutzer kopieren 116
Benutzer löschen 116
Benutzerverwaltung 112
Besetztanzeige 63, 64, 65, 130
Besetztanzeige konfigurieren 63
Besetztanzeige öffnen 64
Besetztanzeige, netzweit 132
Besetztanzeige, Registerkarte 62
Betriebszustände ITB-Liste 73
Bündelmenü 50
Bündeln 50

C

Container 92, 93
Container erzeugen 93
Container Titel 93
Container verschieben 93
Container wechseln 93
Container, Register verschieben 93
CSV 100

D

Dataset 83, 84, 86
Datenquellen Telefonbuch 88
Datenquellen, Telefonbuch 85
Diagnose 149
Dialog Vermittlung 34
Dialog Windows 17
Dreierkonferenz 48
Drucken Anleitung 12
Durchbrechen Anrufschutz 48

E

Eigenschaften ITB-Liste 71
Eigenschaften PUM 79
Einfügen Benutzer 116
Einlegestreifen 146
Einloggen 20, 21
Eintrag erzeugen 87
Eintrag löschen, ITB-Liste 71
Eintreten 58
Erfassung Gebühren 67
Erneuter Anrufer 57
Erzeugen Container 93
Erzeugen Favoriten 61
exportieren Ziele 102
Extern vermitteln 22

F

Favoriten 60, 61
Favoriten anzeigen 61
Favoriten auswählen 61

Favoriten entfernen 61
Favoriten erzeugen 61
Favoriten Informationen 61
Favoriten öffnen 61
Fensterpositionen 23
Fokussteuerung 38
Freisprechen 43
Funktionen 125
Funktionen auf Tasten 125
Funktionen Telefonbuch 83
Funktionstasten 30

G

Gebühren 67
Gebühren anzeige 67
Gebühren Erfassung 67

H

Hauptdialog 23, 24, 25, 27
Headset 42
Hilfe 44
Hörer Benutzung 42
Hotkeys 38, 126

I

importieren Telefonbuch 101
importieren Ziele 101
Information Visitenkarte 70
Information zu Favoriten 61
Informationen Visitenkarte 70
Installation 17
Integriertes Telefonbuch 70
Interner Anruf 58
ITB-Liste 70, 71, 73
ITB-Liste ändern 73
ITB-Liste Betriebszustände 73
ITB-Liste Eigenschaften 71
ITB-Liste öffnen 71
ITB-Liste Spalten 71
ITB-Liste wählen aus 71
ITB-Liste, Eintrag löschen 71

K

Kalender 138
Kalenderfunktion 65, 91
Kalenderfunktionen 77
Kennwort 95
Kettengespräch 51
Konfiguration 94, 95, 96, 102
Konfiguration Abwesenheit 102
Konfiguration Akustik 94
Konfiguration Besetztanzeige 63
Konfiguration, Schriften 96
Konfiguration, Telefonbuch 97
Kopfnummer 70
Kopieren Benutzer 116

L

Lauthören 43

löschen Anrufliste 67
Löschen Benutzer 116
Lotus Notes 64, 65, 77, 91, 138

M

Makros auf Tasten 125
Makros, Arbeitsprofile 138
Maus 16
Meldungen 149
Menü 24
Menü Ansicht 24
Menü Bearbeiten 25
Menü Hilfe 27
Menü OSPC 24
Menüleiste 23
MFV 69
Microsoft Excel 100
Microsoft Outlook 64, 65, 77, 91, 138
Mikrofon 43

N

Netzweite Besetztanzeige öffnen 74
Nach einem bestimmten Wort suchen 45
Nachtschaltzeit 141
Name 113
Nebenstelle während des Verbindens ändern 47
Netzweite Besetztanzeige 73, 132
Neue Nachricht in Outlook erzeugen 86
nicht konfigurierbar 98
Notfall Benutzer 113
Notruf absetzen 20
Notrufnummer eingeben 95
Nummer eingeben 95
Notruf 19, 20
Notrufnummer 95

O

Öffnen Anrufliste 66
OSPC 12, 45
OSPC Beenden 45
OSPC starten 18, 19
OSPC, Version 18
OSPCInfo 152
Outlook Nachricht 86
Overload 56

P

Personal user mobility 77
Platz abgeschlossen 19, 20
Platzanruf 58
Platzstati, Anrufverteilung 37
Platzüberweisung 52
Problembearbeitung 152
Profile 150
PUM 77, 79, 134
PUM Agent 79
PUM Eigenschaften 79
PUM öffnen 77
PUM, Kalenderfunktion 77

PUM, Rufnummer 78
PUM, Teilnehmerstati 77

R

RL Typen 100

S

Schließen Anrufliste 66
Schriften, Konfiguration 96
Service 149, 152
Spalten ITB-Liste 71
Sprache 19
starten 18
Starten OSPC 18
Statische Typen 100
Statistik 105
Statusleiste 24
Struktur Typen 100
suchen 85
Suchkriterien übertragen 73
Suchmaske 88
Symbolleiste 24, 27

T

Tastenbelegung OS 128
Tastenblock 30
Teilnehmereigenschaften 88, 137
Teilnehmerstati 77
Teilnehmerstatus 73
Teilnehmer-Zustände 64
Telefonbuch 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 101
Telefonbuch ändern 87
Telefonbuch Datenquellen 88
Telefonbuch Funktionen 83
Telefonbuch importieren 101
Telefonbuch Suchmaske 88
Telefonbuch, Datenquellen 85
Telefonbuch, Eintrag löschen 87
Telefonbuch, Konfiguration 97
Telefonieren 19, 41, 42, 43
Terminal 21
Terminal anmelden 21
Titel Container 93
Titelleiste 23
Tonbandaufzeichnung 60
Tonruf ausschalten 81
Top 100 89
TXT-Datei 100

U

URL öffnen 87

V

V.24 96
Vermitteln 22, 48, 49, 50, 51
Vermitteln Amt zuweisen 49
Vermitteln extern 22
Vermitteln intern 22
Vermitteln, Anruf 46

Vermittlung 34
Vermittlungsplätze beaufsichtigen 75
Verschieben Container 93
Version, OSPC 18
VIP-View 90, 91
Vip-View 135
Visitenkarte 70
Visitenkarte Information 70
Visitenkarte Informationen 70
Visitenkarte, Name 72
Voranzeige 76
VT-Optionen 139

W

wählen aus dem Dataset 86
wählen aus ITB-Liste 71
Wahlwiederholung 79
Warten 51
Web Adresse 87
Wechseln Container 93
Weltzeit 69, 136
Wiederanrufer 57
Windows 16, 17
Windows Dialog 17
Windows, Schaltflächen 17
Windows, shortcuts 17
Windows, Systemmenü 17

Z

Ziele 125
Ziele auf Tasten 125
Ziele exportieren 102
Ziele importieren 101
Zieltasten 30
Zielwahl 68

CaPro GmbH
Office Park I / Top B02
1300 Wien-Flughafen
01 / 22 99 33-0
office@ capro.at

