

Documentatie

HiPath OpenOffice ME V1 Attendant Console

Gebruiksaanwijzing

A31003-P1010-U101-3-5419

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.com/open

SIEMENS

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.com/open

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG 04/2008
Hofmannstr. 51, D-81359 München

Bestel-Nr.: A31003-P1010-U101-3-5419

Dit document bevat slechts een algemene beschrijving resp. een beschrijving van de functies die in een concreet geval niet altijd in de beschreven vorm van toepassing zijn resp. die door verdere ontwikkeling van de producten kunnen wijzigen. De gewenste functies zijn alleen dan verplicht wanneer dit bij het afsluiten van het contract expliciet is vastgelegd. Levering zolang de voorraad strekt. Technische wijzigingen voorbehouden. De gebruikte merken zijn eigendom van Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG of van de respectievelijke eigenaren.

Inhoudsopgave

1 Attendant Console	5
2 Configuratie en Instellingen	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Groepsinstellingen	8
2.3 Vooraf ingesteld LAN-bericht	8
2.4 Communicaties	8
2.5 Doorkiesnummers	9
2.6 Doorschakelinstellingen	9
2.7 Probleemoplossing	10
3 Attendant Console - hoofdvenster	11
3.1 Gesprek-controlescherm	11
3.2 Gesprekshistories	12
3.3 Gebruikersknoppen configureren	13
3.4 Attendant Console - functieknoppen	14
4 Attendant Console - gespreksfuncties	15
4.1 Een gesprek beantwoorden	15
4.2 Verbinding verbreken / Een gesprek verbreken	15
4.3 Een gesprek doorverbinden	16
4.4 De parkeerstand in- en uitschakelen	17
4.5 De wachtstand in- en uitschakelen	17
5 Telefoonboeken	19
5.1 Intern telefoonboek	19
5.2 Extern telefoonboek	20
5.3 Zoeken in telefoonboeken	20
6 Messaging (berichten verzenden)	21
6.1 LAN Messaging	21
6.2 Berichtcentrum	22
6.2.1 Voicemailberichten	22
6.2.2 LAN-berichten	22
Trefwoordenregister	23

1 Attendant Console

Attendant Console is een uitgebreid PC-bedieningspaneel met specifieke op software gebaseerde telefoonfuncties. De bediener kan afzonderlijk bepalen welke prioriteit de te beantwoorden gesprekken hebben. Aanwezigheid op kantoor stelt de bedienpost in staat om de bellers direct over de beschikbaarheid van de persoon die werd gebeld te informeren, inclusief de tijd en datum waarop die persoon weer op kantoor aanwezig zal zijn. De mogelijkheid voor het berichten van / naar medewerkers omvat tevens e-mail en LAN. Attendant Console heeft een database gebaseerd op het externe en interne telefoonboek en heeft de mogelijkheid voor het instellen van de dag- en nachtstand en noodberichten.

Deze gebruiksaanwijzing geeft u informatie over de algemene instellingen en de werking.

Attendant Console - aanmelding

Zodra u uw Attendant Console start, zal u gevraagd worden uw gegevens voor de aanmelding in te voeren. U dient uw gebruikersnaam uit de vervolgkeuzelijst te selecteren en vervolgens uw wachtwoord in te voeren. Standaard is dat 1234, maar het komt overeen met de PIN-code van uw voicemail. Hierdoor kan het wachtwoord in de loop der tijd wijzigen.

Vervolgens wordt u gevraagd een e-mailprofiel te selecteren waarmee de software kan aanmelden. Dit wordt uitsluitend gebruikt als u met de berichtenoptie, e-mailberichten wilt verzenden. Dit zal u echter steeds bij het opstarten worden gevraagd; selecteer daarom **OK**.

Als in de linkerhoek aan de onderkant van het scherm "Verbonden met de applicatieserver" wordt weergegeven, kunt u nu bevestigen dat de software op de juiste wijze werd aangemeld.

2 Configuratie en Instellingen

Voordat u met het gebruiken van de applicatie start, wilt u misschien een aantal van uw voorkeuren instellen zodat het overeenkomst met hoe u wilt dat het werkt.

Dit wordt gerealiseerd door de knop **F2** op het toetsenbord in te drukken of door het klikken op de knop **Instellingen**, aan de onderkant van het hoofdscherm.

2.1 Algemeen

Dit is de basisconfiguratie van Attendant Console.

Zodra u Instellingen hebt geopend, kunt u opties in- en uitschakelen, door al dan niet een vinkje in het keuzevakje naast elke functie te plaatsen.

Pop-up scherm bij inkomende gesprekken	het scherm verschijnt zodra uw telefoon overgaat
Pop-up scherm bij beantwoorden	het scherm verschijnt als u fysiek de hoorn van het toestel oppakt om het gesprek te beantwoorden
Minimaliseren na ophangen	als u een gesprek afsluit of alle gesprekken verbreekt, zal het scherm minimaliseren en weer in de werkbalk van Windows worden opgenomen
Globale CTRL + F6 om te beantwoorden / vrij te geven	wordt alleen gebruikt als u bepaalde applicaties gebruikt, die de beantwoordingsfunctie op het scherm onderbreken. Dat komt zelden voor, als gevolg waarvan het in de meeste gevallen niet zal worden gebruikt
Visueel onderwerp	maakt het mogelijk dat u de kleuren van de applicatievensters wijzigt.
Locale locatie / Standaardmethode doorverbinden	De applicatie kan twee verschillende manieren voor het doorverbinden van een gesprek gebruiken. Ruggespraak doorverbinden stelt de andere persoon naar wie het gesprek wordt doorverbonden in staat om de oproep te beantwoorden, zodat u kunt aankondigen met wie u gaat doorverbinden. De gesprekspartner kan het gesprek accepteren of weigeren. Er verschijnt een pop-up venster waarin u om een bevestiging wordt gevraagd.
	In het geval van Onaangekondigd doorverbinden, wordt het gesprek gewoon doorverbonden, onafhankelijk van het feit of de gesprekspartner aanwezig is, of bereid is om het gesprek te beantwoorden.

Druk nadat deze voorkeuren zijn ingesteld op **Opslaan** en u bent klaar om de applicatie te gebruiken.

2.2 Groepsinstellingen

Extra knoppen - tabs of groepen kunnen worden toegevoegd als u meer dan 70 medewerkers hebt of als u wilt dat de knoppen per afdeling worden gearrangeerd, om zo een beter overzicht te hebben.

Het klikken op **New** voorziet Attendant Console van extra tabs, elk met 70 knoppen.

U kunt de tabnamen wijzigen door te dubbelklikken op de naam en vervolgens de door u gewenste naam in te voeren.

Met **Omhoog** en **Omlaag** kunt u de volgorde wijzigen waarin de tabs moeten worden weergegeven.

U kunt de tabs ook wissen door de tab te markeren en vervolgens op **Verwijderen** te klikken.

2.3 Vooraf ingesteld LAN-bericht

U hebt de mogelijkheid om de vooraf ingestelde berichten te configureren, die u gebruikt als u aan gebruikers LAN-berichten stuurt (zie [Paragraaf 6.1, "LAN Messaging", op pagina 21](#)). Deze worden aan de vervolgkeuzelijst in het berichtendeel van Attendant Console toegevoegd.

Klik op **Toevoegen**.

Als het venster Berichten vooraf instellen wordt weergegeven, dient de tekst voor het door u gewenste bericht ingevoerd te worden. Druk vervolgens op **OK**.

Gegevens kunnen worden gewist door deze te markeren en vervolgens **Verwijderen** te selecteren.

2.4 Communicaties

Via deze tab kunt u de bestemmingen voor de doorschakelbestemmingen invoeren, die aan de bovenkant van het scherm van Attendant Console worden weergegeven.

Noodbericht doorsturen	wordt gebruikt als een technicus het telefoonsysteem zo heeft ingesteld, dat de telefoon op een andere locatie overgaat als uw bedrijf een noodsituatie heeft.
Omleiding indien niet opgenomen	wordt op bijna dezelfde manier gebruikt als <i>Noodbericht doorsturen</i> , maar is aan een andere knop toegekend.

2.5 Doorkiesnummers

Doorkiesnummer is van toepassing daar waar een technicus andere identificatienummers kan instellen om verschillende namen weer te geven zodra deze worden opgeroepen. Deze functie stelt de telefonist(e) die gesprekken voor meerdere bedrijven opneemt, in staat om een onderscheid tussen de gesprekken te maken (ook bekend onder de naam telefoonservice).

Deze zijn aan speciale telefoonsysteemfuncties gerelateerd en dienen daarom uitsluitend door een getrainde technicus onderhouden te worden. Om deze functie in te stellen, dient een virtueel nummer voor elk doorkiesnummer in WBM ingesteld te worden (Index 855 en hoger). Controleer of het /de virtuele nummer/nummer (onvoorwaardelijk) naar het toestelnummer van de telefonist(e) of de groep worden doorgeschakeld. Voer in de instellingen voor MyAttendant, voor elk doorkiesnummer het virtuele nummer en de beschrijving in, bijv. Siemens Sales.

2.6 Doorschakelinstellingen

U kunt de status van het telefoonsysteem d.m.v. de doorschakelinstellingen aan de bovenkant van het scherm van Attendant Console wijzigen. Dit kan worden gerealiseerd door op de koppeling **Operationeel** te klikken.

Elke optie dient ingesteld te worden om een andere functie uit te voeren, maar alleen *Niet doorsturen* en *Nachtopties* zijn standaard beschikbaar. De *Nachtfunctie* is dezelfde functie als u vanaf uw toestel, het telefoonsysteem in de nachtstand instelt. *Niet doorsturen* schakelt gewoon alle doorschakelfuncties van uw telefoon uit.

Let op: Operationeel en Nachtstand maakt het telefoonsysteem tussen dag- en nachtstand.

Afwezig en Noodbericht doorsturen, schakelen uw telefoon door naar de voorafingestelde nummers.

2.7 Probleemoplossing

Windows/Vista Personal Firewall

De Windows/Vista Personal Firewall kan tijdens het installeren van het Windows besturingssysteem ingeschakeld zijn geweest. De Firewall voorkomt dat uw applicatie een verbinding met het telefoonsysteem kan maken en dient anders ingesteld te worden. Neem contact op met uw systeem-/netwerkbeheerder of met de installateur van het telefoonsysteem.

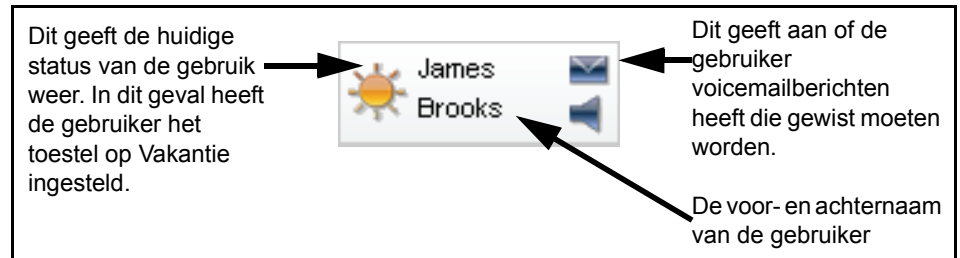
Er zijn twee manieren mogelijk om de applicatie te laten functioneren:

1. Schakel de Windows Personal Firewall uit (wordt niet aanbevolen).
2. Voeg via Configuratiescherm, bij de instellingen van Windows Firewall, de applicatie aan de uitzonderingenlijst toe.

3 Attendant Console - hoofdvenster

Zodra de applicatie is gestart, wordt het hoofdvenster weergegeven.

Op het moment dat Attendant Console werd geïnstalleerd, zal de technicus het systeem zo hebben ingesteld dat alle toestelnummers op de knoppen aan de rechterkant van het scherm worden weergegeven. Deze knoppen geven elke gebruiker van de applicatie aan evenals de status van hun toestellen.



Als u de muis beweegt over de knop die aan de gebruiker werd toegekend, zal een informatiebalk worden weergegeven en u meer informatie geven, zoals wanneer de gebruiker terug wordt verwacht.

3.1 Gesprek-controlescherm

Attendant Console biedt u de mogelijkheid om meerdere gesprekken aan te nemen en te beheren en biedt u de mogelijkheid om op elk willekeurig moment een visuele weergave van de door u beheerde gesprekken weer te geven. Het venster direct hieronder is het venster waarin de meeste besturingen worden gerealiseerd.

Het bovenste deel van dit venster wordt gebruikt om de ID van de klant te identificeren en dit aan de klant te relateren, zodat u weet wie er belt. Als de beller-ID van een klant is die in uw externe telefoonboek is opgenomen, dan zullen de velden Bedrijf en Naam overeenkomstig zijn ingevuld. Als het gesprek van een nieuw persoon is, zal alleen de beller-ID worden ingevuld. U hebt dan de mogelijkheid om de overige velden met de relevante informatie in te vullen en vervolgens op de knop **Opslaan** te klikken om de gegevens op het externe telefoonboek op te slaan.

Het middelste deel is waar de gesprekken worden weergegeven, zodra deze bij u binnenkomen.

ID	dit veld wordt zo gebruikt, dat het systeem het gesprek of de oproep kan identificeren.
Ingekomen op	informeert u over het tijdstip wanneer het gesprek voor de eerste keer op uw toestel overging.
CLI	is het veld dat u de Calling Line Identification of identificatie van de oproepende lijn weergeeft (het nummer van waar u gebeld wordt).

Naam, achternaam en bedrijf	zijn de gegevens van de beller, afhankelijk van het feit of de CLI in het externe telefoonboek is opgenomen.
Telefoon voor	wordt gebruikt als meerdere lijnen bij een bedienpost overgaan. U kunt derhalve de lijn identificeren, die de persoon getracht heeft te bereiken.
Status	geeft de status van een gesprek weer, bijv. Gaat over, In gesprek, enz.

Het onderste deel geeft aan of gesprekken in de wachtstand werden geplaatst, worden doorverbonden of in de parkeerstand werden geplaatst. De velden zijn dezelfde velden als bovenstaand beschreven, hierbij wordt echter de status van de aan het gesprek toegekende functie weergegeven.

Het met de rechtermuisknop op de oproep klikken, zal de functies weergeven die aan de oproep toegekend kunnen zijn, zoals:

uit de parkeerstand halen	als een gesprek in de parkeerstand is geplaatst.
gesprek verbreken	als u in gesprek bent.

Op de volgende pagina's worden alle functies toegelicht.

3.2 Gesprekshistories

De tab Gesprekshistories zal een venster weergeven. Dit venster toont de

- inkomende en uitgaande gesprekken weergeven die vanaf uw toestel werden gemaakt
- de beller-ID voor deze gesprekken
- de tijd en datum waarop de gesprekken werden gevoerd
- en als de beller in een van de telefoonboeken is opgenomen, zullen de gegevens, zoals de namen in de betreffende velden worden weergegeven
- de richting van het gesprek (Inkomend of Uitgaand)
- de duur van het gesprek.

Deze kolommen kunnen worden gesorteerd door met de linkermuisknop op de kolomtitel te klikken, bovendien kan elk willekeurig nummer in het CLI-veld worden opgevraagd door op het nummer zelf te dubbelklikken.

U kunt ook de items op datum filteren of sorteren. U selecteert gewoon de *Startdatum* en *Einddatum* van de records die u wilt zien.

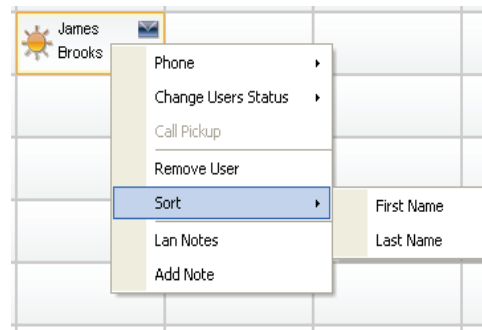
Als het gesprek recent werd gevoerd en niet in het venster werd weergegeven, kunt u de records handmatig actualiseren, door de knop **Actualiseren** te selecteren.

3.3 Gebruikersknoppen configureren

De opmaak van de gebruikersknoppen is instelbaar. De opmaak is in het algemeen alfabetisch, op gebruikersnaam, gesorteerd. U kunt de opmaak van de knoppen geheel naar eigen wens invullen. Om een gebruiker aan een lege knop toe te voegen, dient u met de rechtermuisknop op de gebruiker te klikken en uit het menu **Nieuwe gebruiker toevoegen** te selecteren. Als gevolg hiervan wordt het venster Gebruiker toevoegen weergegeven. Vanuit deze lijst kunt u een gebruiker selecteren en om de actie af te ronden klikt u op de knop **Gebruiker toevoegen**.

Als u een groot aantal knoppen toevoegt, is het gemakkelijker om een intern telefoonboek te openen en de gebruikers vanuit het telefoonboek naar de knoppen te slepen.

Als u een gebruiker van een knop wenst te verwijderen, kunt u met de rechtermuisknop op de knop klikken en Gebruiker verwijderen selecteren. Als u een gebruiker van de ene knop naar de andere knop wenst te verplaatsen, kunt u de muisaanwijzer over de knop bewegen en op het toetsenbord op de knop **Ctrl** klikken. Vervolgens kunt u een lege knop selecteren waarop u de gebruiker kunt plaatsen.















U kunt met de rechtermuisknop klikken en **Op toestelnummer sorteren** of **Op gebruikersnaam sorteren**. Hierdoor worden alle knoppen op de tab in de gewenste volgorde opnieuw ingesteld. Dit kan niet ongedaan worden gemaakt.

Er kunnen meerdere tabs voor het weergeven van meerdere knoppen worden toegevoegd. Dit wordt uitgelegd in [Paragraaf 2.2, "Groepsinstellingen"](#), op pagina 8.

3.4 Attendant Console - functieknoppen

De werkbalk aan de onderkant van het scherm is voorzien van de knoppen die voor de functionaliteit van de applicatie belangrijk zijn. In het volgende wordt uitgelegd wat de functie van deze knoppen is. Met de betreffende "F"-knop op het toetsenbord, kan men met de muis op alle knoppen klikken.

 Help F1	Help-knop; geeft het helpbestand van de applicaties weer.
 Setup F2	Knop Instellingen; biedt u toegang tot de opties voor de instellingen van de applicaties. Deze opties worden later in deze gebruiksaanwijzing verder toegelicht.
 Int Dir. F3	Intern telefoonboek is het telefoonboek dat door alle gebruikers van de applicatie wordt gebruikt. Dit telefoonboek is ook de locatie waar een bediener of telefonist (e), de gebruikersgegevens kan wijzigen.
 Ext Dir. F4	Extern telefoonboek is het telefoonboek waarin alle contactpersonen van de gehele organisatie zijn opgenomen. Als telefonist(e) van de bedienpost, bent u de enige persoon die dit telefoonboek kan beheren.
 Search F5	Zoeken stelt u in staat om zowel in het interne als het externe telefoonboek naar gegevens van contactpersonen te zoeken.
 Ans/Rel F6	Beantwoorden / Vrijgeven zijn functies die u de mogelijkheid bieden om oproepen die op uw toestel binnenkomen, te beantwoorden of te verbreken.
 Hold F7	Wachtstand is de knop die de beller in de wachtstand plaatst of uit de wachtstand haalt.
 S-Trans F8	Aangekondigd doorverbinden biedt u de mogelijkheid om een gesprek naar een gebruiker door te verbinden en het gesprek tijdens de verbinding aan te kondigen.
 Park F9	Parkeren is de knop waarmee u gebruikers in de parkeerstand kunt plaatsen of uit de parkeerstand kunt halen.
 Msg Ctr F10	Toegang tot het berichtcentrum
 Dial F11	Kiezen is de knop die u in staat stelt om vanaf u computer een willekeurig telefoonnummer te kiezen. U kunt in het venster dat wordt weergegeven elk willekeurig nummer invoeren en vervolgens op Kiezen klikken om de verbinding op te bouwen.
 Rec. F12	Opnemen zal uw voicemailbox inschakelen en het gesprek opnemen. Voor deze optie is een applicatie-mailserver vereist.

4 Attendant Console - gespreksfuncties

De meest voorkomende functies zijn beantwoorden, verbreken, doorverbinden, in wachtstand zetten, een gesprek parkeren, enz. De bovenstaand beschreven knoppen bieden toegang tot deze functies.

4.1 Een gesprek beantwoorden

Men kan een gesprek op vele verschillende manieren beantwoorden. De meest algemene manier is de hoorn van het toestel in de hand te nemen en het gesprek te starten, maar als u een headset aan uw toestel hebt gekoppeld, kunt u de gesprekken ook via de software beantwoorden.

F6-knop

U kunt een gesprek beantwoorden door met de linkermuisknop te klikken op de hieronder weergegeven knop **F6 Antw/Vrijg.** U kunt ook op knop **F6** drukken, aan de bovenkant van uw toetsenbord.

Klikken met de rechtermuisknop

De volgende methode is het klikken met de rechtermuisknop op het gesprek waarvoor de belstatus op het gesprek-controlescherm wordt weergegeven, gevolgd door het selecteren van de optie **Oproep beantwoorden**. De status van de oproep wijzigt naar spreken, waarna u wordt verbonden. Dit kan als er meerdere oproepen op uw toestel binnenkomen praktisch zijn voor het beantwoorden van een bepaalde beller.

0 knop

De volgende manier is het via het op het numerieke toetsenveld van het toetsenbord drukken op de knop **0**.

4.2 Verbinding verbreken / Een gesprek verbreken

Als u een gesprek voert en op **0**, **F6** drukt of op de knop **F6 Antw/Vrijg.** klikt, zal het gesprek dat u momenteel voert worden verbroken.

U kunt met de rechtermuisknop een gesprek op het gesprek-controlescherm aanklikken en uit de weergegeven opties, de optie **Verbreken** selecteren. Dit kan praktisch zijn als er op een bepaald moment meerdere oproepen binnenkomen.

4.3 Een gesprek doorverbinden

Attendant Console biedt vele manieren om een gesprek door te verbinden. Het is aan de telefonist(e) zelf om een manier te bepalen die voor hem / haar het beste werkt.

Met de linkermuisknop het gesprek-controlescherm aanklikken

Een manier om een gesprek door te verbinden is om met de linkermuisknop het gesprek aan te klikken en het gesprek van het gesprek-controlescherm naar de gebruikersknop te slepen. Hierdoor zal het gesprek naar het toestel worden doorverbonden. Het met de rechtermuisknop op een gebruikersknop klikken heeft tot gevolg dat onder de optie *Telefoon* een lijst met nummers wordt weergegeven waarnaar het gesprek kan worden doorverbonden. Deze lijst geeft ook het toestelnummer van de gebruiker en het mobiele nummer weer en u kunt het gesprek op deze manier direct naar de voicemailbox van de gebruiker doorverbinden.

+ knop

U kunt ook de knop **+** op de numerieke toetsindeling van uw toetsenbord drukken, waarna de box of het venster Gebruiker doorverbinden wordt weergegeven. Zodra dit wordt weergegeven, voert u de eerste drie letters van de naam van gebruiker in waar u naar toe wilt doorverbinden, de lijst geeft vervolgens de naam of namen die met deze letters beginnen weer. Controleer of de door u gewenste gebruiker gemarkeerd is en druk voor het doorverbinden van de gebruiker vervolgens op het toetsenbord op de knop **Enter** of druk op de knop **Doorverbinden** in het venster.

Het gesprek zal naar de betreffende gebruiker worden doorverbonden en u hoort het toestel overgaan. Het venster "Gesprek doorverbinden" kan worden weergegeven en u kunt selecteren of de gebruiker met de oproeper of beller wil spreken of niet. Door op de knop **Ja** te drukken, wordt de beller doorverbonden en door op de knop **Nee** te drukken wordt de oproep weer aan u teruggegeven.

F8-knop

Een andere manier is het drukken op de knop **F8** of op de knop **F8 S-doorverb.**, als gevolg waarvan de cursor van de muis in een oranje telefoon wijzigt. U kunt vervolgens op een toestelnummer klikken waar u naar door wilt verbinden. Hierdoor wordt een aangekondigd doorverbinden gerealiseerd, waarna het venster "Gesprek doorverbinden" verschijnt. Door op de knop **Ja** te drukken, wordt de beller doorverbonden en door op de knop **Nee** te drukken wordt de oproep weer aan u teruggegeven.

Met de rechtermuisknop op het actieve gesprek klikken

De laatste manier is het met de rechtermuisknop, in het gesprek-controlescherm klikken op het actieve gesprek. Vervolgens selecteert u **Onaangekondigd doorverbinden** of **Aangekondigd doorverbinden** uit de weergegeven lijst met

opties. De cursor wijzigt in het pictogram telefoon en vervolgens klikt u op de gebruiker naar wie u het gesprek wilt doorverbinden. Aangekondigd doorverbinden zal zoals boven beschreven gerealiseerd moeten worden.

Het is mogelijk om een gesprek naar een willekeurig nummer uit de interne of externe telefoonboeken door te verbinden. U dient op het nummer te klikken en de verbinding te verbreken zodra u hoort dat het toestel overgaat.

4.4 De parkeerstand in- en uitschakelen

Het parkeren van een oproep zal de beller in een beschikbare parkeerslot plaatsen. Men kan een gesprek parkeren door op de knop **F9** op uw toetsenbord te klikken, of door op de knop **F9 Parkeren** te klikken.

Hierdoor zal het gesprek naar het onderste deel van het gesprek-controlescherm verplaatsen en de status van het gesprek als Geparkeerd weergeven. Ook zal de slot waarin het gesprek werd geparkeerd worden weergegeven.

Om een gesprek uit de parkeerstand te halen, dient u met de rechtermuisknop op het gesprek te klikken dat u uit de parkeerstand wilt halen. Vervolgens selecteert u uit de lijst met weergegeven opties, **Gesprek uit de parkeerstand halen**. Dat wordt op deze manier gerealiseerd omdat u dan kunt controleren welk gesprek u uit de parkeerstand haalt. Het is immers mogelijk dat op een gegeven moment meerdere gesprekken in de parkeerstand staan. Als er slechts een enkel gesprek in de parkeerstand staat ingesteld, kunt u op de knop **F9** drukken om het gesprek weer terug te nemen.

4.5 De wachtstand in- en uitschakelen

Gesprekken worden door het drukken op de knop **F7** van het toetsenbord in de wachtstand geplaatst, of door het klikken op de knop **F7 Wachtstand**. Hierdoor zal het actieve gesprek in de wachtstand worden geplaatst.

U kunt ook via het gesprek-controlescherm, met de rechtermuisknop op een gesprek klikken en vervolgens uit de weergegeven lijst, de optie **Gesprek in de wachtstand plaatsen**, selecteren.

Het gesprek zal naar het onderste deel van het gesprek-controlescherm worden verplaatst en de status "In de wachtstand" hebben. U kunt gesprekken uit de wachtstand halen door met de rechtermuisknop op het in de wachtstand geplaatste gesprek te klikken en uit de weergegeven lijst, de optie **Uit de wachtstand** selecteren. U kunt ook op **F7** drukken of klikken op de knop **F7 Wachtstand**.

Attendant Console - gespreksfuncties

De wachtstand in- en uitschakelen

5 Telefoonboeken

Attendant Console heeft twee telefoonboeken: een intern en een extern telefoonboek.

U kunt toegang tot de telefoonboeken krijgen door op uw toetsenbord te drukken op de knop **F3** of **F4**, of door te klikken op de knop **F3 Int. tel.boek.** of **F4 Ext.tel.boek..**

5.1 Intern telefoonboek

Het interne telefoonboek is het telefoonboek dat zowel een overzicht van alle toestelnummers binnen het bedrijf geeft, als de huidige status van de telefoon. Deze lijst toont de telefonist(e) of iemand telefonisch in gesprek is, of iemand al dan niet in vergadering is, en als dat zo is, wanneer die persoon terug wordt verwacht.

U kunt toegang tot het interne telefoonboek krijgen door op **F3** te drukken, of door de tab Intern telefoonboek boven de toestelnummers te selecteren.

In dit telefoonboek kunt u met elk willekeurig nummer dat wordt getoond een verbinding maken, door op het nummer te dubbelklikken. U kunt ook de status van de gebruiker wijzigen door met de rechtermuisknop op de gebruiker te klikken en *Status van de gebruiker wijzigen* vanuit het menu te selecteren en vervolgens de gewenste status te selecteren. U kunt ook de gegevens van een gebruiker wijzigen door een gebruiker te selecteren en vervolgens **Bewerken** te selecteren. Hierdoor krijgt u toegang tot de gegevens van een gebruiker, zoals PIN-codes, mobiele nummers en gebruikersnamen. Dit is een functie die uitgeschakeld kan worden, hierdoor kan een pop-up venster met het bericht Toegang geweigerd worden weergegeven. Dat wil zeggen dat om een bepaalde reden, deze functie niet is toegestaan.

Net als bij alle telefoonboeken kunt u de gegevens van de contactpersonen sorteren en doorzoeken, ook kunt u op de titel van elke willekeurige kolom klikken om te sorteren. Om een contactpersoon te zoeken, begint u met het invoeren van de letters van de naam, waarna de software het overeenkomstige gegeven zal markeren.

5.2 Extern telefoonboek

Het externe telefoonboek is een opsomming die binnen het gehele bedrijf wordt weergegeven. Als telefonist(e) bent u de enige die dit telefoonboek kan onderhouden. Onderhoud wordt met behulp van de knoppen Toevoegen, Bewerken en Wissen uitgevoerd. Als u **Toevoegen** selecteert, wordt een leeg formulier weergegeven en kunt u de contactgegevens invoeren. Als de invoer gereed is, klikt u op **OK**, waarna de contactgegevens worden opgeslagen. Als de gegevens van een contactpersoon gewijzigd moeten worden, kunt u gewoon de contactpersoon in de lijst selecteren en vervolgens op **Bewerken** drukken. Als gevolg hiervan wordt een formulier weergegeven, waarop u de gegevens gewoon kunt wijzigen. Vervolgens klikt u op **OK** om de wijzigingen op te slaan. Het verwijderen van gegevens wordt gerealiseerd, door de gegevens te markeren en daarna op **Wissen** te drukken. Dat is permanent en kan niet ongedaan worden gemaakt.

Om een gesprek met een willekeurige contactpersoon te voeren, dubbelklikt u gewoon op het nummer waarmee u een verbinding wilt maken. Daarna hoort u via de eigen telefoon, het andere toestel overgaan.

Om de gegevens van contactpersonen te sorteren en te doorzoeken, kunt u op de titel van elke willekeurige kolom klikken om deze te sorteren. Om een contactpersoon te zoeken, begint u met het invoeren van de letters van de naam, waarna de software het overeenkomstige gegeven zal markeren. Dezelfde manier is van toepassing voor alle vensters van telefoonboeken die u tegenkomt.

5.3 Zoeken in telefoonboeken

U kunt ook tegelijkertijd in zowel de interne als de externe telefoonboeken naar gegevens zoeken. De zoekreeks en resultaten worden aan de rechterkant van het scherm weergegeven.

1. Druk op **F5** of klik op de knop **F5 Zoeken**.
2. Voer de gegevens voor de zoekreeks in.
3. Selecteer in welke telefoonboeken gezocht moet worden.
4. Selecteer het veld Zoeken binnen.
5. Druk op **Zoeken** en bekijk de resultaten.

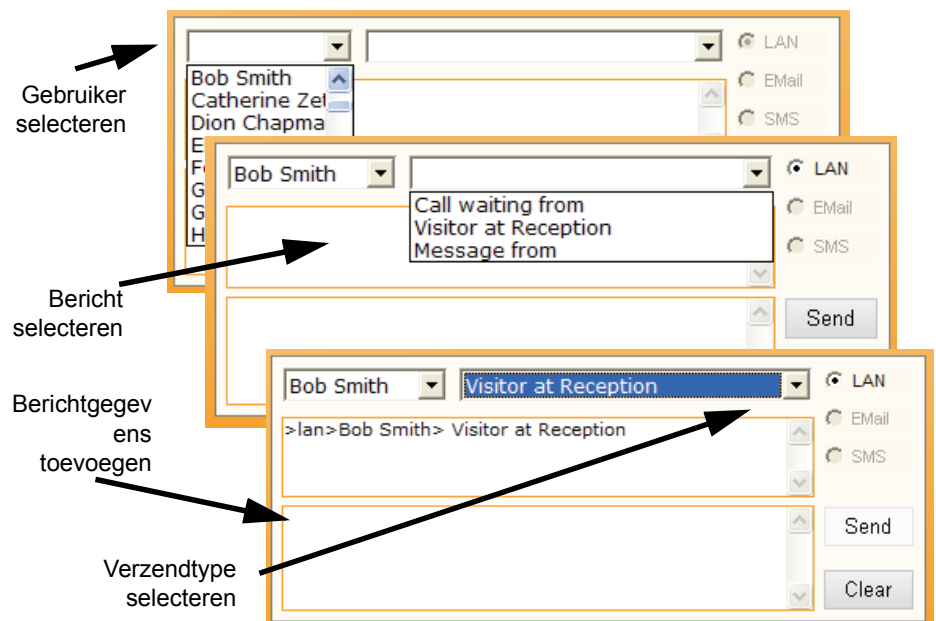
Net als bij alle telefoonboeken kunt u de gegevens van deze contactpersonen sorteren en doorzoeken, en op de titel van elke willekeurige kolom klikken om deze te sorteren. Om een contactpersoon te zoeken, begint u met het invoeren van de letters van de naam, waarna de software het overeenkomstige gegeven zal markeren. Hierdoor wordt uw zoekreeks nog verder beperkt.

6 Messaging (berichten verzenden)

6.1 LAN Messaging

LAN messaging is een manier waarmee u tekstberichten naar elke willekeurige gebruiker van de applicatie (myPortal & Outlook Plugin) kunt verzenden.

De eerste stap betreft het uit de lijst selecteren van de gebruiker naar wie u een bericht wilt verzenden, zie onderstaand. Daarna kunt u uit de vervolgkeuzelijst aan de rechterkant een van de door u vooraf ingestelde berichten selecteren (deze kunnen worden gewijzigd [Paragraaf 2.3, "Vooraf ingesteld LAN-bericht", op pagina 8](#)). Indien gewenst kunt u in het berichtenvenster ook meer gegevens aan het bericht toevoegen. Vervolgens dient u het verzendtype te selecteren. E-mail zal bij een Outlook voicemailbox aanmelden en het bericht via e-mail verzenden (de persoonlijke gegevens van de e-mail van de gebruiker dienen ingevuld te worden). LAN-bericht zal het bericht via de applicatieserver verzenden (de gebruiker dient myPortal of Outlook Plugin geïnstalleerd te hebben om het bericht te kunnen ontvangen). Als laatste drukt u op **Verzenden** om het bericht te versturen.



6.2 Berichtcentrum

Men krijgt toegang tot de berichten door op de knop **F10/Berichtcentrum** te selecteren. Hier kunnen telefonisten(es) hun eigen berichten en ook berichten van andere gebruikers verwijderen.

6.2.1 Voicemailberichten

Hier kunt u uw eigen voicemailberichten controleren. Er zijn vier mappen waarin uw berichten worden opgeslagen, Inbox, Afgespeeld, Opgeslagen en Gewist. U kunt deze inzien door de radioknop in de map te selecteren. U kunt deze berichten afspelen door te dubbelklikken op het gewenste bericht of door met de rechtermuisknop een bericht te selecteren en vervolgens **Afspelen via telefoon** of **Afspelen via luidsprekers** te selecteren. U kunt ook berichten naar andere gebruikers doorsturen door op het weergegeven formulier, de betreffende toestelnummers in te voeren.

Berichten worden weergegeven met de datum waarop deze werden ontvangen, het nummer dat u hebt gebeld, en als deze van een contactpersoon binnen uw systeem afkomstig is, zijn de naam en de naam van het bedrijf ook ingevuld. Ook kunt u de berichten sorteren door op de titels van de kolommen te klikken.

Indien toegestaan, zult u alle bij uw voicemailbox beschikbare functies, mogelijk ook bij de voicemailboxen van andere gebruikers kunnen gebruiken. Dit wordt gerealiseerd door **Overige gebruikers** te selecteren en door de menuboom te gaan om de andere mailboxen in te zien. Hetzelfde formulier zal in het onderste venster worden weergegeven, dit zal echter van de voicemailbox van een ander zijn.

6.2.2 LAN-berichten

Bij elke gebruiker kunnen de LAN-berichten, in de map LAN-berichten worden aangetroffen. In het linker gedeelte in het venster van de gebruiker kunt u selecteren tot welke type berichten u toegang wilt hebben en van wie deze berichten moeten zijn.

Toegang tot berichten van andere gebruikers is alleen mogelijk als u van deze gebruikers daarvoor toestemming hebt gekregen.

Het venster aan de rechterkant is de Inbox voor de berichten. Hier worden zowel de berichten weergegeven als de gebruiker van wie elk bericht werd ontvangen.

Trefwoordenregister

A

aanmelding 5

B

beller-ID 11

berichtcentrum 22

C

configureren, gebruikersknoppen 13

D

doorkiesnummers 9

doorschakelbestemmingen 8

doorschakelinstellingen 9

E

een gesprek beantwoorden
pop-up scherm 7

een gesprek doorverbinden 16
methodes 7

een gesprek parkeren 17

een gesprek uit de parkeerstand halen 17

een gesprek verbreken
scherm minimaliseren 7

extern telefoonboek 20

F

Firewall 10

functieknoppen 14

G

gebruiker

knop Toevoegen 13

van knop verwijderen 13

gebruikersknoppen

configureren 13

opnieuw instellen 13

gebruikersnaam 5

gesprek

beantwoorden 15

doorverbinden 16

historie 12

parkeren 17

uit de parkeerstand halen 17

uit de wachtstand halen 17

wachtstand 17

gesprek beantwoorden 15

gesprek in de wachtstand plaatsen 17

gesprek verbreken

verbreken 15

gesprek-controlescherm 11

gespreksfuncties 15

groepsinstellingen 8

H

historie van de gesprekken 12

I

inkomend gesprek, pop-up scherm 7

instellingen Attendant Console

algemeen 7

communicaties 8

doorkiesnummers 9

groepsinstellingen 8

LAN-berichten 8

intern telefoonboek 19

K

kleur, wijzigen 7

knop Gebruiker toevoegen 13

knop Gebruiker verwijderen 13

L

LAN Messaging 21

LAN-berichten 22

N

nachtservice 9

noodbericht doorsturen 8

O

omleiding indien niet opgenomen 8

onaangekondigd doorverbinden 7

P

pop-up scherm

een gesprek beantwoorden 7

inkomende gesprekken 7

R

ruggespraak doorverbinden 7

S

scherm minimaliseren, na ophangen 7

T

tekstberichten, verzenden 21

telefoonboeken

extern 20

intern 19

zoeken 20

Trefwoordenregister

V

verzenden, tekstberichten 21

voicemailberichten 22

W

wachtwoord 5

wijzigen, kleur 7

Windows/Vista Personal Firewall 10

Z

zoeken, telefoonboeken 20