



OSPC v2.50 aangesloten op Avaya Communication Manager



Benutzerhandbuch

User's guide

Manual de usuario

Manuel utilisateur

Manuale d'uso

Gebruikersdocumentatie

OSPC	9
Inleiding	10
Over de handleiding	10
Welke uitgave is dit?	10
Waar vindt u aanvullende informatie?	10
Afdrukt exemplaar	10
Hardware	11
Personalcomputer	11
Het OSPC programma.	11
Telefooninstallatie	11
Databank	11
'Road Warrior'-modus	12
Telecommuter-modus	12
Snelstart	13
Installatie	13
Configuratie	13
OSPC opstarten	14
Aanmelden op de telecommunicatie-installatie	14
Wijzigen van de login-instellingen	14
Statusmeldingen van de OSPC-componenten	15
Licenties	16
Databank	16
Telefoonboek	16
SVA-Manager	17
Kalender	17
Afwezigheid	17
Communication Manager	17
Gebruiker inloggen / vrijschakelen	18
Informatie bekijken	18
Taal	18
Gebruiker	19
Systeemconfiguratie	19
Werkprofiel	19
Telefoneren met afgesloten centrale	19
Bedienplaatsoproep knop	20
Vereiste voor het bellen van een noodnummer	20
Een noodnummer bellen	20
Aanmelden aan de oproepverdeling	21
Intern- > Extern doorverbinden	21
Extern -> Intern doorverbinden	21
Uitloggen / Afsluiten	21
Afsluiten	22
Hoofdscherm	22
Titelbalk	22
Menubalk	22
Iconenbalk	22
Statusbalk	22
Menu's en menu-onderdelen	23
Opdrachten van het menu OSPC	23
Opdrachten van het menu Weergave	23
Opdrachten van het menu Bewerken	24
Opdrachten van het menu Help	25
Iconen en functies van de aan/uit knoppen	25
Symbolen en betekenis	25

Toetsenblok met functie- of bestemmingstoetsen	27
Het toetsenblok openen	27
Afbeelding van een toetsenblok	27
Hotkeys	28
Lijst van alle functietoetsen	28
Opbouw van het scherm voor de centrale	30
Opvraging-visitekaartje	31
Doorverbind-kaart	31
Status	31
Non-actief status	31
Gebruik van een visitekaartje	31
Multifunctionele toets	33
Formaat wijzigen	33
Berichtenregel (Posted Messages)	33
Oproepverdeling	33
Plaatsstatus	34
Werken met het programma	34
Het gebruik van de muis	34
Bedienen met het PC-toetsenbord	35
Wat betekent focusbediening	35
Bediening met Hotkeys	35
Programmering van de multifunctionele knop en het toetsenbord van de pc	35
Het cijferblok van het toetsenbord gebruiken	36
Menu-onderdelen selecteren via het toetsenbord	36
Telefoneren zoals u gewend bent	36
Het voeren van een gesprek	36
Gebruik van de hoorn	36
Wat is een headset	37
Gebruik van een headset	37
Wat betekent handenvrij	37
Wat betekent de luidspreker?	37
Microfoon	38
Pauzeren	38
Voorwaarde	38
Pauzeren	38
Opnieuw inschakelen	38
De Helpfuncties gebruiken	39
Sneltips	39
Sneltips voor toetsen gebruiken	39
Sneltips voor menu-onderdelen gebruiken	39
De help-inhoud openen	39
De context-gevoelige helpfunctie gebruiken	39
Een bepaald onderwerp zoeken	40
Beëindigen van OSPC	40
Oproepen doorverbinden	41
Doorverbinden van een oproep	41
Naar een vrij neventoestel	41
Van toestel veranderen tijdens het doorverbinden	41
Conferentie met drie deelnemers	42
Kettinggesprek	42
Kettinggesprek activeren	42
Kettinggesprek wissen	43
Instructies	43
Putting a Call on Hold	43

Toepassingen	44
Bezet-indicatie	44
Configuratie	44
Deelnemers zoeken	45
Een gegevensregel selecteren	45
Een oproep doorverbinden	45
Eigenschappen van het bezetveld	46
Het bezetveld openen	46
Kalenderfuncties	46
Toestanden van de bezet-indicatie	46
Van tabblad veranderen	47
Gebruikers-eigenschappen gebruiken	47
GTB-lijst	47
ITB-gegevens bellen	47
Dialoogbox configureren	48
Namen invoeren	48
Gebruikersstatus	48
Gegevens wijzigen	48
De ITB-lijst openen	49
Eigenschappen van de GTB-lijst	49
Een gegevensregel wissen	49
Overnemen van zoekcriteria in het TB	49
Jokers gebruiken	49
Kalenderfuncties	50
Kiezen met snelkiesnummers	51
Vereisten	51
Statusmeldingen voor interne snelkiesnummers	51
Kiezen met snelkiesnummers	51
Netoverkoepelende bezet-indicatie	52
Vereiste netwerkwid bezetveld	52
Eigenschappen	52
De configuratie openen	52
Configuratie	52
Eigenschappen dialoogbox	53
Het bezetveld openen	53
Nummerherhaling	53
Weergave	53
Symbolen van de uitgebreide nummerherhaling	54
Het nummerherhalingsscherm openen	54
Gegevens opslaan	54
Een gegevensregel selecteren	54
De gegevens wissen.	55
Alle gegevens wissen	55
Oproeplijst	55
Oproeplijst openen	55
Gegevens wissen	55
Oproeplijst afsluiten	55
Alle gegevens wissen	55
Gegevens kiezen	56
Telefoonboek gebruiken	56
Functies van het telefoonboek	57
Wat is een gegevenskaart?	57
Informatie gegevenskaart	58
Meerdere gegevensbronnen gebruiken	59

Zoeken in het telefoonboek	59
Uit de gegevenskaart selecteren	60
Nieuw bericht in Outlook opstellen	60
Een adres openen via een browser	60
Telefoonboekgegevens bewerken	60
Kolommen van zoekscherm wijzigen	61
Afwezigheidsweergave	61
Dataregels wissen	61
VIP-weergave	62
Vereisten	62
VIP-View openen	62
Toestanden van de VIP-weergave	62
VIP-View gegevens selecteren	63
Gebruikers doorverbinden	63
Vooraankondiging	64
Vooraankondiging openen	64
Weergave wereldtijd	64
Vereisten	64
Wereldtijd openen	64
Werken met containers	64
Deelscherm aanmaken	65
Werken met deelschermen	65
Deelscherm verplaatsen	65
Tabblad verplaatsen	65
Deelschermnaam wijzigen	65
Van deelschermen veranderen	65
Configuratie	66
Geluid instellen	66
Monitor	66
Opties	66
Instellingassistent	66
Volume	68
Paswoord wijzigen	69
Noodnummer invoeren	69
Vereisten	69
Nummer invoeren	69
Lettertypen veranderen	70
Lettertypen	70
Lettergrootte aanpassen	70
Telefoonboek configureren	70
Overzicht gegevenskaart	70
Tabbladen en velden van het telefoonboek	71
Aanmaken, wijzigen of wissen van een veld	73
Telefoonboek exporteren	73
Importeren van een telefoonboek	74
Gegevensrecords wissen	75
Bestemmingen importeren	75
Bestemmingen exporteren	75
Afwezigheidsmanager	75
Voorwaarden	76
Indicatie afwezigheid	76
Afwezigheidsbeheer Start	76
Instellingen	76
Paswoord wijzigen	76

Afwezigheid instellen - Outlook	77
OSPC WebAccess Admin Tool	77
Statistieken	78
Statistiekgegevens	78
Vereisten voor het aanmaken	78
Opnametijd	78
Registratie-interval	78
Vereisten voor gebruik	78
Geregistreerde gebeurtenissen	79
Statistieken evalueren	79
Instellingen	79
Statistieken starten	79
Statistiek-instellingen	79
Weergave	80
...als histogram	80
...als balkdiagram	81
Statistieken exporteren	81
Statistiekgegevens exporteren	81
Modi bij het exporteren	81
Over het exportbestand	82
Exportbestand samenstellen	83
Statistiekgegevens wissen	83
Statistiekgegevens wissen	83
Modi bij het wissen van de statistiekgegevens	84
Gebruikers bewerken	85
Gebruikersbeheer starten	85
Vereisten	85
Gebruikersbeheer openen	85
Gebruikers aanmaken	85
Gebruikersbeheer sluiten	86
Gebruikers-instellingen	86
Naam	86
ID	86
Paswoord	86
Taal	86
Type	86
Mogelijkheden per gebruikerstype	87
Statistiek	87
Signalisatie	87
[ENTER] in het zoekresultaat van het telefoonboek	88
Zoekresultaat vanuit het operator-scherm	88
Bezetveld	88
Aanmaken, wijzigen, kopiëren of wissen	88
Gebruiker invoegen	88
Gebruiker wijzigen	89
Gebruiker kopiëren	89
Gebruiker wissen	89
Profielen toewijzen	89
Werkprofielen weergeven	89
Profielen toewijzen/verwijderen	90
Werkprofielen	91
Opbouw van het menu Werkprofiel	91
Voorwaarden: Werkprofiel	91
Openen	91

Symboollijst	91
Statusbalk	92
Menustructuur van Werkprofiel bewerken	92
Onderdelen van het menu Werkprofiel	92
Opdrachten van het menu Bewerken	93
Onderdelen van het menu Help	93
Werken met een werkprofiel	93
Een werkprofiel aanmaken	94
Werkprofiel selecteren	94
Werkprofiel openen	94
Werkprofiel selecteren	94
Werkprofiel invoegen	94
Werkprofiel kopiëren	95
Werkprofiel hernoemen	95
Werkprofiel wissen	95
Gebruikers toewijzen	95
Werkprofiel bewerken afsluiten	95
Bestemmingen, functies	95
Functies of bestemmingen weergeven	96
Toetsenborden laten weergeven	96
Functies of bestemmingen toekennen	96
Gegevenskaart als bestemming vastleggen	96
Bestemmingen bewerken	97
Toewijzing wissen	97
Bestemmingen importeren en exporteren	97
Hotkeys bewerken	97
Hotkeys weergeven	98
Hotkeys vastleggen	98
Toetsenblok configureren	98
Toetsenblok openen	98
Indeling instellen	99
Bezet-indicatie configureren	99
De configuratie van het bezetveld openen	99
Oproepnummers	100
Matrix	100
Opties	100
Bezet-indicatie configureren	100
Netwerkwijd bezetveld	101
Openen	101
Eigenschappen	101
Configureren	102
VIP View configureren	102
Openen	102
Matrix instellingen	103
Toetsen configureren	103
Wereldtijd bewerken	103
Openen	103
Opgaven	103
Invoeren en wijzigen	104
Wissen	104
Deelnemerseigenschappen	104
Gebruiker-eigenschappen openen	104
Agendafunctie	105
CT-opties bewerken	105

VT-opties openen	105
Uitgaande verkeer	105
Gebruikers toewijzen	105
Gebruiker weergeven	106
Gebruikers toewijzen of loskoppelen	106
Werkprofiel bewerken afsluiten	106
Werkprofiel opslaan	106
Profielbewerking afsluiten	106
Service en Diagnose	107
Database	107
Databank beveiligen	107
Databank herstellen	107
Ex- en import van profielen	107
Vereisten	107
Formaten	108
Werkprofielen exporteren	108
Gebruikers exporteren	108
Werkprofielen importeren	108
Gebruikers importeren	108
OSPCInfo	109
Appendix	110

OSPC



Het maakt niet uit of u als telefonist(e) veel of weinig oproepen krijgt per dag. OSPC geeft u de beschikking over het juiste gereedschap om oproepen eenvoudig door te verbinden aan de juiste personen.

OSPC bestaat uit een zeer gebruikersvriendelijke gebruikersinterface. Deze interface kunt u aanpassen aan uw eigen wensen. U kunt zelf het formaat en de plaats van de vensteronderdelen bepalen en alleen de vensters die u gebruikt laten weergeven. Het maakt niet veel verschil of u liever met het toetsenbord werkt of met de muis. U kunt ten alle tijde omschakelen van toetsenbord naar de muis en omgekeerd.

Inleiding

Deze handleiding beschrijft de OSPC. OSPC is een pc-gebaseerde centrale. Deze werkt op de telecommunicatie-installatie Avaya Communication Manager.

Over de handleiding

Deze handleiding voorziet in een stap-voor-stap structuur voor het OSPC programma. Na het lezen van enkele pagina's zult u vaststellen dat elk hoofdstuk op dezelfde wijze is ingedeeld. Eerst volgt meestal een introductie over het hoofdstuk. Vervolgens worden meestal voorwaarden en overige informatie beschreven. Na de voorwaarden en informatie volgen de technische gegevens. Dan volgen afbeeldingen of voorbeelden ter verduidelijking.

De handleiding is beschikbaar als helpdocument of als .pdf in printbare lay-out.

Welke uitgave is dit?

In de volgende tabel vindt u informatie over deze uitgave van de handleiding.

Vrijgegeven:	Juni 2008
Basis:	Toepassing OSPC met de versie 2.50.xxx
Bewerkt door	GCS/CCD-HW5 - Behnke
Beschikbaar als	Contextgevoelige Help (chm-bestand) en afdrukbestand (pdf-bestand)

Waar vindt u aanvullende informatie?

Deze handleiding beschrijft de kennis en voorwaarden en biedt u gebruiksaanwijzingen die u nodig heeft om de toepassing OSPC te kunnen bedienen.

Informatie over de installatie en ingebruikname vindt u in de servicehandleiding:

Service- en installatiehandleiding OSPC en Avaya Communication Manager

Afgedrukt exemplaar

Bij de OSPC leveren we naast het Help-bestand ook een pdf-bestand met identieke inhoud. Deze heeft een layout die geoptimaliseerd werd voor het afdrukken.

Hardware

Uw centrale bestaat uit de volgende componenten:

- Personalcomputer
- Toepassing OSPC
- **'Road Warrior'-modus:** PC-luidsprekers en -microfoon/headset, die aan de OSPC-PC wordt aangesloten *of*
- **Telecommuter-modus:** Willekeurige telefoon in uw telecommunicatie-systeem
- Telefooninstallatie Avaya Communication Manager
- Databank

De functies van de componenten worden hieronder toegelicht.

Personalcomputer

Besturingssysteem: Windows XP, Windows 2003 Server of Windows 2003 Server R2.

Het OSPC programma.

Het OSPC programma neemt het werkscherm van uw bedientoestel over. Zo kunt u de pc naar wens inrichten voor uw telefonistenwerk.

Indien u over de juiste rechten beschikt, kunt u met het OSPC-programma tevens:

- Instellingen wijzigen
- Gebruikers aanmaken en wijzigen
- Werkprofielen aanmaken en wijzigen
- Het geïntegreerde telefoonboek aanmaken en wijzigen
- Statistische gegevens bekijken

De termen "gebruiker" en "werkprofiel" zullen in de loop van deze handleidingen worden uitgelegd. Alle OSPC gegevens zijn opgeslagen in een database.

Telefooninstallatie

De OSPC ondersteunt de Avaya Communication Manager vanaf Versie 3.1.

Databank

De toepassing OSPC heeft een databank nodig voor de veelvoudige instellingen en gegevens.

In de databank worden de gegevens van de gebruikers, de werkprofielen en de gegevens van het geïntegreerde telefoonboek opgeslagen.

In het geval dat uw PC in een netwerk zit, kan deze databank op een andere PC in het netwerk staan. Op die manier is een gecombineerde gegevensopslag voor alle OSPC-gebruikers gegarandeerd.

Wanneer de toepassing OSPC op meerdere PC's geïnstalleerd is, kunt u zich als gebruiker vrijschakelen op een centrale naar keuze. U krijgt uw gewone bedieningsinterface.

Wanneer u de toepassing OSPC vrijschakelt (inlogt) worden uw betreffende gegevens geladen.

Voor de databank heeft u geen afzonderlijke licentie nodig.

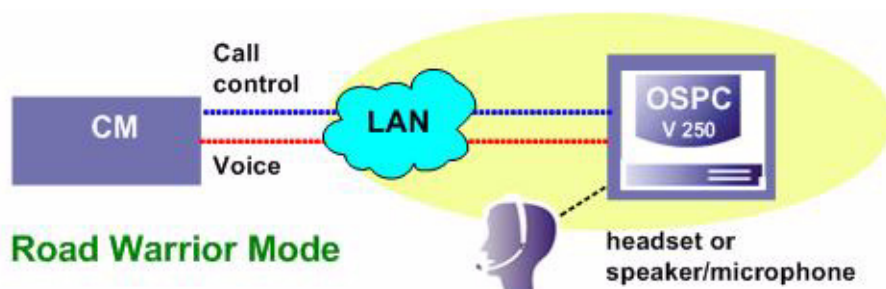
'Road Warrior'-modus

In de configuratie "Road Warrior" bestaat er slechts één IP-verbinding tussen PC en ACM. Op de PC dient besturingssoftware en audio-software geïnstalleerd te zijn.

In ons geval is de besturingssoftware de toepassing OSPC, die de totale oproepsignalering en -controle op zich neemt.

De VoIP-voicecommunicatie verloopt via Avaya iClarity IP Audio (een H.323-V2-compatibele audiotoepping). Avaya iClarity IP Audio wordt op de achtergrond uitgevoerd. Het programma start automatisch, zodra u Avaya OSPC oproept.

Voor de communicatie heeft u een headset nodig, die verbonden is met de PC. Er is ook een combinatie van de PC-luidsprekers en een microfoon mogelijk. Een USB-telefoon vormt de beste oplossing omdat in dit geval de telefoon zelf de digitaal-naar-analoge omzetting van de geluidsgegevens uitvoert. Zo wordt de PC ontlast.

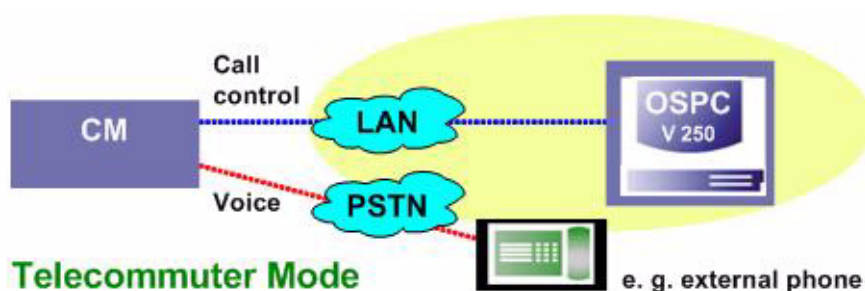


Telecommuter-modus

In de configuratie "Telecommuter" (Dual Connection) worden de PC, waarop OSPC wordt uitgevoerd, en een telefoon afzonderlijk met de ACM verbonden.

De PC is via een IP-netwerk (LAN) verbonden met de ACM. De signalering en controle van alle oproepen verloopt via deze verbinding.

De voice-communicatie verloopt via een willekeurige telefoon, die ergens op uw telecommunicatie-installatie is aangesloten (ISDN, analoog, VoIP). De gesprekken zelf kunnen dus met dezelfde kwaliteit en comfort gevoerd worden als die u gewend bent.



Snelstart

Basiskennis

Voordat u begint te werken met het OSPC programma, kunt in dit hoofdstuk enige basiskennis opdoen over OSPC. U leert het programma en zijn opbouw kennen.

U vindt een snelstart voor "gehaaste gebruikers" aan het begin van dit hoofdstuk.

Voor "gehaaste gebruikers"

Deze snelstart is geschreven voor de gebruikers, die het OSPC programma voor de eerste keer gebruiken en niet alle mogelijkheden ineens willen leren kennen.

De snelstart stelt u in staat te werken met de basismogelijkheden van OSPC.

U leert hoe u het programma kunt opstarten, ermee kan gaan werken, hoe oproepen worden doorverbonden en hoe u het programma weer kunt afsluiten.

In de snelstart wordt slechts één manier van handelen per opdracht uitgelegd, hoewel er misschien meerdere mogelijkheden zijn in het programma. De verschillende mogelijkheden worden uitgelegd in de respectievelijke hoofdstukken.

Voor alle uitleg wordt verondersteld, dat u werkt met een PC-toetsenbord.

Installatie

Raadpleeg alstublieft uw systeembeheerder voor de installatie van de OSPC.

Configuratie

Om de korte handleiding zoals beschreven te kunnen gebruiken, dient de desbetreffende verantwoordelijke de volgende maatregelen te hebben doorgevoerd:

- De gebruiker is ingesteld met wachtwoord.
- Een werkprofiel is ingesteld.
- Het geïntegreerde telefoonboek met de betreffende deelnemers is ingesteld.
- De schermpositie met het scherm 'Centrale' en het geïntegreerde telefoonboek is opgeslagen.
- Er dient een toetscombinatie (bijvoorbeeld **STRG+ALT+O**) ingesteld te zijn om OSPC eenvoudig te kunnen opstarten.
- De bezet-indicatie is dienovereenkomstig ingesteld.


Aanwijzing:

- Om verschillende comfortfuncties van de OSPC, zoals bijvoorbeeld 'Kettingesprek' te kunnen gebruiken, dienen deze functies op het toetsenblok of de hotkeys ingesteld te zijn. Wij adviseren om elke gebruiker een *werkprofiel* [[→ p. 91](#)] toe te kennen, waarin deze toetsen voorgeconfigureerd zijn.

OSPC opstarten

U heeft verschillende mogelijkheden om de toepassing **OSPC** te starten.

- **Met een toetsencombinatie (indien ingesteld):**
Druk op de ingestelde toetsencombinatie, bijvoorbeeld **STRG** en **ALT** en **O**.
- **Door te klikken met de muis op een symbool in de Windows-takenlijst:**

Kies **Start > Programma > Avaya >  OSPC**.

- **Door te klikken met de muis op een symbool op uw Bureaublad (indien ingesteld):**
Dubbelklik op het OSPC-symbool op uw Bureaublad.

Het Aanmeldingsscherf verschijnt.

U dient de OSPC vervolgens [aan uw telecommunicatie-installatie aan te melden](#) [[→ p. 14](#)], om uw activiteiten op de centrale te beginnen.

Aanmelden op de telecommunicatie-installatie

Om uw centrale te kunnen gebruiken, dient u deze eerst bekend te maken aan uw TC-installatie.

Dit gebeurt met het Aanmeldingsscherf, dat automatisch verschijnt bij de eerste aanmelding, wanneer u OSPC opstart.

1. Bij het aanmelden wordt u om uw extensie van de OSPC en het bijhorende wachtwoord gevraagd. Beide krijgt u van uw systeembeheerder.
2. Als u het Aanmeldingsscherf niet telkens bij het opstarten wilt zien, kunt u het controlevakje "Indien mogelijk automatisch aanmelden bij het opnieuw starten van de toepassing" aankruisen.
3. De overige instellingen dient u in geval van twijfel beslist met uw systeembeheerder af te spreken.
4. Na de aanmelding verschijnt het Aanmeldingsvenster. Daarbij worden automatisch alle belangrijke componenten van de OSPC getest op hun functie. Indien nog niet alle componenten correct werken, worden de bijbehorende schakelknoppen van de componenten in het rood aangeduid. Er verschijnt automatisch een bijhorend [configuratiescherf](#) [[→ p. 15](#)] met aanwijzingen bij de opgetreden fouten.

Met de beide schakelknoppen "Inloggen" en "Alarm" geeft u aan dat u de OSPC met succes op uw TC-installatie heeft aangemeld.

Aanwijzingen:

- De taal van het dialoogvenster is dezelfde als de taal die voor het laatst in de OSPC werd ingesteld. Indien deze taal niet ter beschikking staat in het aanmeldingsscherf (bijvoorbeeld Hongaars), volgt u de instructies in het Engels.
- Via de contextgevoelige Help krijgt u aanwijzingen bij de instellingen.
- Wanneer u de login afbreekt, verschijnt het Aanmeldingsscherf opnieuw bij het aanmelden op de OSPC.

Wijzigen van de login-instellingen

Indien u de login-instellingen eenmaal wenst te veranderen, kunt u dit doen via de configuratie-instellingen van de Communication Manager.

1. Als OSPC gestart is, meldt u zich daar af.
2. Start het aanmeldingsscherf met de schakelknop "Inloggen". Het scherm "Gebruiker aanmelden" verschijnt.
3. Kies een naam met revisor-rechten en het bijbehorende wachtwoord.
4. Na bevestiging verschijnt de schakelknop "Systeemconfiguratie"

5. Open de configuratie en kies de registerkaart "Communication Manager".
6. Beëindig de verbinding met de Communication Manager met "Uitloggen".
7. Kies de schakelknop "login-instellingen" of start de "login-assistent".
8. Voer uw wijzigingen door.
9. Klik op de schakelknop "Inloggen". De verbinding met de Communication Manager wordt opgenomen met de nieuwe instellingen.

Statusmeldingen van de OSPC-componenten







Bij de start van OSPC wordt telkens getest of de belangrijkste componenten functioneren. In het geval dat een component niet correct geconfigureerd of geïnstalleerd is, verschijnt onderaan in het OSPC-startvenster een bijbehorende componentenschakelknop. Door op de schakelknop te klikken, roept u een bijbehorend configuratiescherm op.


Zodra de instellingen gecorrigeerd zijn, verdwijnen de componentenschakelknoppen.

De controle van andere componenten wordt afgebroken zodra er al een fout bij de licenties of de databankkoppeling werd gevonden. Deze fouten dienen eerst gecorrigeerd te worden voordat verdere controles plaatsvinden.

Aanwijzing:

Alle configuratieschermen werden samengevat in het hulpscherm [Systeemconfiguratie](#) [[→ p. 19](#)]. Als revisor kunt u dit vanaf het aanmeldingsscherm openen met de gelijknamige schakelknop.

Foutindicatie OSPC-componenten	
Schakelknop	Betekenis
	Instellingen van de licenties.
	Instellingen van de databankkoppeling.
	Instellingen van het telefoonboek.
	Instellingen van de SVA-manager.
	Instellingen van de kalenderfunctie.
	Instellingen van de afwezigheidsmelding.

Foutindicatie OSPC-componenten	
Schakelknop	Betekenis
	Instellingen van de Communication Manager.

Licenties

Aanduiding invoerveld/schakelknop	Betekenis
URL licentieserver	Volledig URL-adres waarop de licentieserver via het Internet bereikt kan worden. <i>Standaardinstelling:</i> Bij het vooraf ingestelde adres wordt aangenomen dat de licentieserver op deze PC geïnstalleerd werd met standaardinstellingen.
Licentie opvragen	Test of met het URL-adres een verbinding met de server gemaakt kan worden en of men over een geldige licentie beschikt.

Databank

Aanduiding invoerveld/schakelknop	Betekenis
Servernaam	Naam van de databankserver <i>Standaardinstelling:</i> localhost
Verbindingsparameter	Geeft de systeeminstelling voor de ODBC databron "OSPC" weer <i>Standaardinstelling:</i> TCPIP (serverpoort=21638)
Login	
Gebruikersnaam	Naam waarmee u bij de databankserver geregistreerd bent.
Wachtwoord	Het bijbehorende wachtwoord.
Status	Meldingen over de actuele status.
Opbouw van verbinding	Test of met de instellingen een verbinding met de databankserver gerealiseerd kan worden.

Telefoonboek

Aanduiding invoerveld/schakelknop	Betekenis
Servernaam	Naam van de telefoonboekserver
Poort	Poort waarop de telefoonboekserver staat
Opbouw van verbinding	Test of met de instellingen een verbinding met de server gerealiseerd kan worden.

SVA-Manager

Aanduiding invoerveld/schakelknop	Betekenis
Servernaam	Naam van de SVA-manager
Poort	Poort waarop de SVA-manager staat
Opbouw van verbinding	Test of met de instellingen een verbinding met de SVA-manager gerealiseerd kan worden.

Kalender

Aanduiding invoerveld/schakelknop	Betekenis
Naam	Naam van de deelnemer wiens kalender geopend moet worden.
voornaam	Voornaam van de deelnemer wiens kalender geopend moet worden.
Kalenderstatus	Test of Outlook kalenderinformatie van de ingevoerde deelnemer verstuurt.
Kalender openen	Opent de kalender van de ingevoerde deelnemer.

Afwezigheid

Aanduiding invoerveld/schakelknop	Betekenis
Testmelding genereren	Controleert de verbinding met de telefoonboekserver. Er wordt een testmelding opgevraagd.

Communication Manager

Aanduiding invoerveld/schakelknop	Betekenis
Uitloggen	Onderbreekt de verbinding van de OSPC met de TC-installatie.
Login-instellingen	Opent een dialoogscherf met verschillende registerkaarten, waarin de verbindingsparameters tussen TC-installatie en OSPC worden ingesteld. Hier wordt bijvoorbeeld ingesteld of in de modus 'Road Warrior' of 'Telecommuter' wordt gewerkt.
Login-assistent	Door de assistent gestuurde configuratie van de verbinding van de OSPC met de TC-installatie.
Inloggen	Maakt de verbinding van de OSPC met de TC-installatie.

Gebruiker inloggen / vrijschakelen

U kunt zich als gebruiker van de OSPC inloggen in het aanmeldingsvenster. Daartoe dient de OSPC aangemeld te zijn aan uw TC-installatie.

Verdere voorwaarden voor het inloggen zijn:

- De componenten licentieserver en databank zijn correct aangekoppeld (er verschijnen geen rode schakelknoppen).
- Er dient een werkprofiel vrijgegeven te zijn voor u.
- De centrale dient afgemeld te zijn.

Ga als volgt te werk:



1. Druk op de **Spatiebalk** of de schakelknop . Het scherm **Gebruiker aanmelden** verschijnt.
2. Voer uw gebruikersnaam in. Uw naam verschijnt automatisch als u de laatste aangemelde gebruiker was. Druk op de toets **RETURN**.
3. Voer uw paswoord van zes cijfers in. Druk op de toets **RETURN**.
4. Een *werkprofiel* [*→ p. 19*] wordt aangeboden. Gebruik de standaardinstelling. Druk op de toets **RETURN**. De gebruikersnaam en paswoord worden gecontroleerd. Het hoofdscherm met de dienovereenkomstig ingestelde vlakken verschijnt.

Aanwijzingen:

- Na de eerste aanmelding als standaardgebruiker met het standaardwachtwoord, dient u uit veiligheidsoverwegingen *nieuwe gebruikers* [*→ p. 19*] met geschikte rechten in te stellen.
- Wanneer u de naam en het wachtwoord van een revisor heeft ingegeven, kunt u met de schakelknop "systeem-configuratie" alle *OSPC-componenten configureren* [*→ p. 19*].

Informatie bekijken

Hier wordt de volgende informatie getoond.

- Versie van het OSPC programma.
- Copyright

De Info knop wordt hieronder weergegeven.



Volg deze stappen om de informatie te bekijken.

1. Klik op de **Info** knop. Het **About OSPC** scherm wordt getoond. Versie en copyright worden getoond.
2. Klik op **OK** om het scherm te sluiten.

Taal

De taal van het besturingssysteem bepaalt de taal van het inlogscherm. Aan elke gebruiker kan een bepaalde taal worden toegekend. Deze taalkeuze wordt ingesteld na het inloggen in het OSPC programma.

Gebruiker

Iedereen die met het OSPC programma werkt is een gebruiker.

Er dient per gebruiker minstens één werkprofiel te zijn toegekend. Elke gebruiker wordt geïdentificeerd door een uniek gebruikersnummer. Gebruikers dienen zich met de unieke naam en het unieke paswoord in het systeem in te loggen.

Voor elke gebruiker worden de volgende instellingen apart opgeslagen en vastgelegd:

- Gebruikersspecifieke taal van de OSPC-interface.
- Individuele schermposities.
- Verschillende rechten, vastgelegd door het gebruikerstype:
 - Revisor
 - Supervisor
 - Operator
 - Invalkracht
- Gebruikersopties die de handling regelen.

Systeemconfiguratie

Alle configuratieschermen werden samengevat in het hulpscherm "systeemconfiguratie". Dit scherm is alleen toegankelijk voor revisoren. Het scherm kan vanaf het aanmeldingsvenster via de gelijknamige schakelknoppen worden opgeroepen.

Elke component wordt weergegeven met een registerkaart.

Bij onjuiste configuraties staan er rode markeringen naast de titel van de registerkaart.

De afzonderlijke registerkaarten komen overeen met de [configuratieschermen bij het aanmelden](#) [[→p. 15](#)] op de TC-installatie.

Werkprofiel

Het werkprofiel dient als hulpmiddel voor het beheer van de van de gebruiker onafhankelijke gegevens. Een werkprofiel kan aan meerdere gebruikers worden toegewezen. Bijgevolg heeft een wijziging van de gegevens een impact op alle toegewezen gebruikers.

Wanneer u zich als gebruiker aanmeldt en een werkprofiel heeft gekozen, worden uw gebruikersgegevens en het werkprofiel in de toepassing OSPC geladen.

Een gebruiker heeft de keuze uit meerdere werkprofielen. Tijdens het inloggen dient de gebruiker dan het gewenste werkprofiel te kiezen.

Telefoneren met afgesloten centrale

Met een afgesloten OSPC kunt u een *Plaatsoproep* aannemen en een gesprek voeren. Een plaatsoproep is een oproep met de extensie van uw centrale.




Vanaf een afgesloten PC-centrale kunt u ook een noodoproep naar een vooraf gedefinieerd oproepnummer activeren.

Verder kan in de Road Warrior-modus bij een afgesloten OSPC niet getelefoneerd worden met de aangesloten USB-telefoon of headset.

Wanneer u OSPC in de Telecommuter-modus bedient, heeft het afsluiten (= uitloggen) op de PC geen invloed op het functioneren van de telefoon. U kunt er normaal verder mee telefoneren.

Bedienplaatsoproep knop

De **operator call** knop wordt hieronder getoond. De knop geeft de actuele status weer en maakt onderdeel uit van het inlogscherm.

	Status: Vrij.
	Status: Wordt gebeld.
	De hoorn is opgenomen, u voert een gesprek

Voer de volgende stappen uit om een bedienplaatsoproep te beantwoorden.

1. Het toestel wordt gebeld. De **operator call** knop is geel.
2. Neem de hoorn op of klik op de knop. U heeft nu verbinding. De kleur van de **operator call** knop wijzigt naar oranje.
3. Leg de hoorn weer neer of klik op de **operator call** knop resp. **Einde** knop om het gesprek te beëindigen.

Vereiste voor het bellen van een noodnummer

Voordat u gebruik kunt maken van een noodnummer, dient deze te zijn geprogrammeerd. Het noodnummer wordt geprogrammeerd door de administrator.

Een noodnummer bellen

De Emergency call knop wordt hieronder weergegeven. Deze knop bevindt zich op het inlogscherm.



U wilt een noodnummer bellen. Voer hiervoor onderstaande handelingen uit.

1. Klik op de **Emergency call** knop.
2. Er wordt u gevraagd of u een noodoproep wilt maken naar het voorgeprogrammeerde nummer. Klik op **Ja** om het noodnummer te bellen.
3. Het noodnummer wordt automatisch gekozen.
4. Tijdens het gesprek zal de naam en de kleur van de Operator call knop wijzigen.
5. Leg de hoorn weer neer of klik op de **Operator call** knop om het gesprek te beëindigen.

Aanmelden aan de oproepverdeling

Na het inloggen bevindt uw centrale zich steeds in de status "Pauze".

De huidige plaatsstatus wordt met een *overeenkomstig symbool* [*→ p. 34*] links in de symboollijst weergegeven.

Na het aanklikken van het pictogram wordt uw centrale overeenkomstig de instelling in de TC-installatie automatisch in de oproepverdeling opgenomen.

Intern- > Extern doorverbinden

De beller wil worden doorverbonden naar een extern toestel.

Het operator-scherm toont aan de linkerkant de antwoord- en aan de rechterkant de doorverbind-kaart.

1. Uw toestel rinkelt. De antwoord-kaart toont de gegevens van de beller.
2. Druk op de toets **RETURN**. De oproep wordt beantwoord.
3. U spreekt met de beller. De beller wil worden doorverbonden naar een extern toestel en geeft u het gewenste nummer door.
4. Voer het nummer in. Dit wordt weergegeven op de doorverbind-kaart.
5. Druk op de toets **RETURN** om beide toestellen met elkaar te verbinden.

Extern - > Intern doorverbinden

De beller belt u en wil worden doorverbonden naar een intern toestel.

1. Uw toestel rinkelt.
De beller wil worden doorverbonden naar een intern toestel. De antwoord-kaart toont de gegevens van de beller.
2. Druk op de toets **RETURN**.
De oproep wordt beantwoord. Het programma gaat automatisch over naar de doorverbind-kaart.
3. U spreekt met de beller.
De beller wil worden doorverbonden naar een intern toestel en geeft u de gebruikersnaam door.
4. Voer de gewenste naam in.
Zodra u de eerste letters invoert, verschijnt de volledige naam op de kaart. Op hetzelfde moment wordt het scherm van het geïntegreerde telefoonboek geopend. De geselecteerde naam is gemarkeerd. U ziet of het gewenste neventoestel vrij (🟢) of bezet (🟡 of 🔴) is.
5. De gebelde gebruiker meldt zich.
Kondig het gesprek aan.
6. Druk op de toets **RETURN**. De twee gebruikers zijn nu met elkaar verbonden.

Uitloggen / Afsluiten

Indien u uw werk als telefoniste wilt beëindigen en een andere gebruiker wil inloggen, kunt u **Uitloggen**.

Voer hiervoor onderstaande handelingen uit:

1. Selecteer in het **OSPC** menu het onderdeel **Uitloggen**.
2. U kunt de vraag of u de huidige scherminstellingen wilt opslaan met **Ja** beantwoorden. Als u de volgende

- keer weer inlogt, worden deze instellingen gebruikt.
3. OSPC verandert in het beginschermbild en u kunt weer inloggen.

Afsluiten

Voer onderstaande handelingen uit om het OSPC programma af te sluiten.

1. Druk tegelijkertijd op de toetsen **ALT** en **F4**.
2. Er wordt u om een bevestiging gevraagd. De volgende tekst verschijnt in uw scherm: OSPC werkelijk afsluiten?
3. Druk op de pijltoets. De markering schakelt naar Ja.
4. Druk op **Enter**. Het OSPC programma wordt afgesloten.
5. Indien het de laatste operator betreft, verschijnt een mededeling dat verdere oproepen naar het nachttoestel worden doorverbonden.

Hoofdschermbild

Nadat u zich op de centrale heeft aangemeld, verschijnt het hoofdschermbild Avaya OSPC. Afhankelijk van uw individuele instellingen en uw werkprofiel verschijnen aanvullende dialoogvensters.

Titelbalk

De titelbalk toont de naam en het icoon van het programma.

U kunt op het rechtericoon klikken in de titelbalk, om het controle-menu te openen. Hiermee kunt u een scherm verkleinen, vergroten, verplaatsen of afsluiten.

Wanneer uw werkschermbild uit meerdere schermen bestaat, wordt de titelbalk van het actieve scherm blauw weergegeven.

Menubalk

De menubalk toont de beschikbare menu's.

Iconenbalk

Naast de verschillende meldingen die de status van het bedientoestel aangeven, zijn er ook diverse basisfuncties die worden weergegeven. In de iconenbalk tonen grafische symbolen de status.

Statusbalk

De statusbalk toont van links naar rechts de volgende informatie:

- Aanwijzing bij de huidige opdracht
- Gebruikersnaam
- Werkprofiel
- Datum
- Tijd

Aanwijzing: Het formaat van de tijdweergave volgt de op de PC in de systeemconfiguratie ingestelde landstaal (Start > Bedieningspaneel > Systeemconfiguratie > Landinstellingen).

Menu's en menu-onderdelen

De volgende tabel toont welke functies kunnen worden gevonden in de menus. Per onderdeel wordt een korte uitleg gegeven. Voor meer informatie kunt u de betreffende hoofdstukken raadplegen.

Opdrachten van het menu OSPC

In de volgende tabel worden de opdrachten en functies van het menu **OSPC** weergegeven.

Opdracht	Functie
Uitloggen	Indien u uw werkzaamheden als centrale wilt beëindigen en een andere gebruiker OSPC wil gebruiken, volstaat het dat u zich uitlogt.
Beëindigen	Beëindigt de toepassing OSPC

Opdrachten van het menu Weergave

Opdracht	Functie
Oproeplijst	Geeft de oproeplijst weer of schakelt deze uit.
Uitgebreide nummerherhaling	Geeft de weer of schakelt deze uit.
VIP-weergave	Geeft VIP-weergave weer of schakelt deze weergave uit.
Bezet-indicatie	Geeft de bezet-indicatie weer of schakelt deze uit.
Universele tijd	Geeft een geselecteerde universele tijd weer of schakelt deze uit.
Statistiek	Geeft de statistiek-configuratie weer.
Telefoonboek	Geeft het telefoonboek weer of schakelt het uit.
GTB-lijst	Geeft het geïntegreerde telefoonboek weer of schakelt het uit.
Deelnemerseigenschappen	Geeft de deelnemerseigenschappen weer of schakelt deze uit.
Hotkeys	Geeft de Hotkeys weer of schakelt deze uit.
Toetsenblok	Geeft de toetsenblok weer of schakelt deze uit.

Opdrachten van het menu Weergave met netoverkoepelende bezet-indicatie

In de volgende tabel vindt u de aanvullende opdrachten en functies van het menu Weergave, wanneer u de netoverkoepelende bezet-indicatie kunt gebruiken (alleen met actieve SVA-manager).

Opdracht	Opdracht 2e niveau	Functie
Bezet-indicatie	OS	Geeft de bezet-indicatie weer of schakelt deze uit.
	Netoverkoepelend	Geeft de netoverkoepelende bezet-indicatie weer of schakelt deze uit.

Opdrachten van het menu **Bewerken**

In de volgende tabel worden de opdrachten en functies van het menu **Bewerken** weergegeven.

Opdracht	Opdracht 2e niveau	Functie
OSPC	Letterttypen	U kunt het lettertype van schakelknoppen veranderen.
	Noodnummer	U kunt het noodnummer invoeren of veranderen.
Wachtwoord wijzigen	-	U kunt uw paswoord wijzigen. Een gebruikerstype 'Invalkracht' kan zijn paswoord niet veranderen.
Telefoonboek	configureren	U kunt het telefoonboek naar wens instellen.
	Exporteren	Exporteert de gegevens van het telefoonboek.
	Importeren	Importeert de gegevens van een telefoonboek.
	Velden	U kunt de velden van het telefoonboek configureren.
	Dataregels wissen	U kunt de dataregels van het telefoonboek wissen.
	Bestemmingen - Export	U kunt de bestemmingen van het telefoonboek exporteren.
	Bestemmingen - Import	U kunt de bestemmingen van het telefoonboek importeren.
Werkprofielen	Bewerken	Geeft de werkprofielen weer. U kunt werkprofielen bewerken.
	Exporteren	Exporteert werkprofielen als bestand.
	Importeren	Importeert werkprofielen uit een bestand.
Gebruikers	Bewerken	Geeft de gebruikers weer. U kunt gebruikers bewerken.
	Exporteren	Exporteert gebruikers als bestand.
	Importeren	Importeert gebruikers uit een bestand.
Statistiek	Wissen	Wist gedefinieerde statistiekgegevens.
	Exporteren	Exporteert gedefinieerde statistiekgegevens.
Audio	Opties	Instellingen bij de gebruikte audio-apparaten
	Monitor	Informatie bij het huidige gesprek: Volume en kwaliteit
	Instellingassistent	Assistent voor de uitgevoerde instelling van alle audioparameters

Opdracht	Opdracht 2e niveau	Functie
	Volume	Instelling van het volume van de beltoon, luidsprekervolume en microfoongevoeligheid van de headset (USB-telefoon)

Opdrachten van het menu Help

In de volgende tabel worden de opdrachten en functies van het menu Help weergegeven.

Opdracht	Functie
Help-onderwerpen	Geeft de inhoudsopgave van de on line Help weer.
Info	Geeft informatie over de toepassing OSPC weer.

Iconen en functies van de aan/uit knoppen











De aan/uitknoppen bevinden zich onderin het werkscherm. De iconen geven de verschillende basisfuncties van de OSPC weer. Alle iconen zijn ook knoppen, waarop u kunt klikken om deze te (de)activeren. De status van de functie wordt door het icoon aangegeven. Wanneer er een streep door het icoon staat, is de betreffende functie gedeactiveerd.







Symbolen en betekenis

In de volgende afbeelding wordt de symboollijst als fragment van het hoofdscherm weergegeven. De uitgebreide betekenissen van de afzonderlijke symbolen vindt u in de desbetreffende hoofdstukken.



Symbool	Functie-aanduiding	Betekenis	Functie
		Geen vermelding in de oproeplijst.	Geen functie
		De oproeplijst bevat gelezen vermeldingen.	Opent de oproeplijst
		Nieuwe vermelding in de oproeplijst.	Opent de oproeplijst
		Contacten	Gaat naar de Outlook-contacten. Deze functie kan uitsluitend tijdens een gesprek of oproep gebruikt worden.

Sym-bool	Functie-aanduiding	Betekenis	Functie
		Kalender	Geeft de Outlook- of Lotus-kalender weer. Deze functie kan uitsluitend tijdens een gesprek of oproep gebruikt worden. Door op de toets te drukken wordt de kalender van de oproeper resp. de gesprekspartner weergegeven
		Statistiek	Verschijnt wanneer in het gebruikersprofiel de optie Statistiek geactiveerd werd.
	Status plaats	Centrale is afgemeld (nachtschakeling actief) en onbereikbaar.	Gaat over in de status "Pauze".
	Status plaats	Centrale is afgemeld (nachtschakeling actief), maar bereikbaar.	Gaat over in de status "Pauze".
	Status plaats	Centrale is aangemeld maar niet bereikbaar.	Gaat over in de status "Pauze".
	Status plaats	Centrale is aangemeld.	Gaat over in de status "Pauze".
	Status plaats	Centrale staat door de Pauze-functie in pauze (PK).	Beëindigen van de status "pauze".
	Wachtrij	Geeft het aantal oproepen weer die zich in de wachtrij bevinden (hier 2). Hoe meer oproepen in de wacht staan, hoe langer de rode balk wordt. Bij 20 oproepen wordt de maximale lengte bereikt. In de tweede regel wordt weergegeven hoe lang de langst wachtende oproep al aan het wachten is.	Alleen ter informatie.
De volgende schakelknoppen bestaan alleen in de 'Road Warrior'-modus:			
	Luidspreker	Luidspreker is ingeschakeld.	Uitschakelen van luidspreker.
	Luidspreker	Luidspreker is uitgeschakeld.	Inschakelen van luidspreker

Symbool	Functie-aanduiding	Betekenis	Functie
	Handenvrij	Handenvrij is ingeschakeld.	Uitschakelen van handenvrij.
	Handenvrij	Handenvrij is uitgeschakeld.	Inschakelen van handenvrij.
		Audio - Opties	Instellingen bij de gebruikte audio-apparaten
		Audio - Monitor	Informatie bij het huidige gesprek: Volume en kwaliteit
		Audio - Volume	Instelling van het volume van de beltoon, luidsprekervolume en microfoongevoeligheid van de headset (USB-telefoon)
		Audio - Assistent	Assistent voor de uitgevoerde instelling van alle audioparameters

Toetsenblok met functie- of bestemmingstoetsen

Revisors of supervisors kunnen een toetsenblok met functietoetsen programmeren. Elke functie komt overeen met een schakelknop.

Klik op de desbetreffende schakelknop om een functie te gebruiken.

In uw werkprofiel staat hoe de toetsenblok geprogrammeerd is.

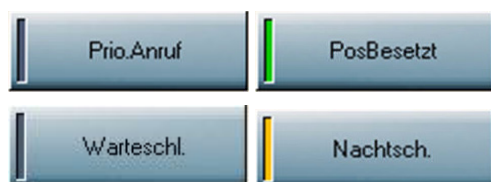
Het toetsenblok openen

Volg onderstaande procedure om het toetsenblok-scherm te openen.

1. Klik op het menu **Beeld** en selecteer **Toetsenblok**. Het Toetsenblok-scherm wordt nu getoond.
2. Als u met de muis langs de functietoetsen gaat, krijgt u een korte beschrijving van de functie.

Afbeelding van een toetsenblok

Op de volgende afbeelding ziet u een voorbeeldfragment uit een toetsenblok. U kunt de toetsen van het toetsenblok programmeren met alle functies die in de Communication Manager zijn ingesteld.



Kleur	Betekenis
grijs	uitgeschakeld
rood	Functie niet mogelijk
groen	functie actief
geel (alleen bij de functietoets nachtschakeling)	Plaatsstatus nachtschakeling en geen andere centrale actief

Hotkeys

Revisors of supervisors kunnen Hotkeys met functietoetsen of bestemmingen programmeren. Elke functie en elke bestemming komt overeen met een schakelknop.

De functie wordt opgeroepen, door op de desbetreffende toets van het computertoetsenbord te drukken of met de muis op de schakelknop te klikken



De kleurbalken in de toetsen hebben dezelfde *Betekenis* [→ p. 27] als bij de toetsenblok.

Vaste sneltoetsen

De sneltoetsen **F1** en **F10** zijn voorgeprogrammeerd en kunnen niet worden gewijzigd.

Sneltoets	Functie
F1	Opent de on-line helpfunctie.
F10	Schakelt naar de menu-balk.

Om een functie op een sneltoets te gebruiken, kunt u de bijbehorende F-toets op uw toetsenblok indrukken of de sneltoets in het scherm met de muis aanklikken.

De sneltoetsen zijn vastgelegd in uw werkprofiel.

Openen en gebruik van Hotkeys

Open de **Hotkeys** om de toewijzing van de Hotkeys te zien. Om de Hotkeys te gebruiken hoeft u de Weergave niet te openen. De Hotkeys functioneren altijd.

1. Kies **Hotkeys** in het menu **Weergave**. De Hotkeys verschijnen met de functies.
2. Wanneer u met de muisaanwijzer op een schakelknop komt, krijgt u meer informatie over de functie in kwestie.
3. Druk op de gewenste functietoets op uw computertoetsenbord om de functie uit te voeren.

Lijst van alle functietoetsen

In de Communication Manager worden maximaal 24 functies vermeld, die u in de OSPC op de toetsenblok en de Hotkeys kunt programmeren. Elk van deze functies kunt u oproepen via de overeenkomstige toets.

De toetsen in de volgende tabel zijn voorgedefinieerd voor de OSPC v2.50. De lijst geeft de aanduidingen van de toetsen, de korte omschrijving in de Communication Manager en de overeenkomstige functies weer.

Om comfortabel met de OSPC te kunnen werken adviseren wij het toetsenblok of de Hotkeys ten minste met de in het vet aangeduide functies te markeren.

Richt u tot uw systeembeheerder wanneer u meer functies op uw functietoetsen wilt programmeren.

Naam van de toets	Omschrijving	Functies
Wachtrij	atd-qcalls	Werkt de statusweergave van de wachtrij bij. De wachtrij bevat alle oproepen van de centralegroep die nog niet aan een centrale werden toegewezen. <i>groen</i> : Er staan oproepen in de wachtrij. <i>uit</i> : geen oproepen in de wachtrij. <i>Functie</i> : Alleen ter informatie. Normaal gesproken vindt de actualisering om de drie seconden plaats.
Stor.waarsch.	**crss-alert	Geeft aan of de wachtende oproep een noodoproep is. <i>groen</i> : de wachtende oproep is een noodoproep <i>uit</i> : er staat geen noodoproep te wachten <i>rood</i> : Functie niet mogelijk <i>Functie</i> : Schakelt de weergave terug, in geval er een noodoproep staat te wachten
Nachtst.	night-serv	Geeft de nachtschakelingsstatus van de totale centralegroep aan (de weergave heeft aanvullend een symbool in de symboollijst). De status van de nachtschakeling kunt u met deze toets alleen veranderen wanneer u over de desbetreffende gebruikersrechten beschikt (instelling als "principal" in uw TC-installatie). <i>groen</i> : Voor deze centrale is nachtschakeling actief <i>uit</i> : Centrale niet in nachtschakeling <i>rood</i> : Functie niet mogelijk <i>Functie</i> : Schakelt de nachtschakeling voor de centrale in of uit
Negeren	*override	De voorwaarde is dat een oproep van uw centrale uitgaat en nog niet werd aangenomen. Wanneer u met deze toets een nieuwe oproep begint, wordt de vorige oproep gewist en vervangen door de nieuwe oproep. <i>groen</i> : Negeren is actief <i>uit</i> : Negeren is niet actief <i>rood</i> : Functie niet mogelijk <i>Functie</i> : Activeert het negeren voor de huidige oproep.
Prio.oproep	**priority	Leidt een prioriteitsoproep in of maakt van de huidige oproep een prioriteitsoproep. <i>groen</i> : Prioriteitsoproep <i>uit</i> : geen prioriteitsoproep <i>rood</i> : Functie niet mogelijk <i>Functie</i> : Maakt een prioriteitsoproep van de huidige oproep. Een inkomende oproep wordt in de vooraankondiging geschoven.

Naam van de toets	Omschrijving	Functies
PosBezet	*pos-busy	Schakelt uw centrale op "Pauze". (De weergave gebeurt aanvullend met een symbool in de symboollijst.) <i>groen:</i> Status van de centrale is "Pauze". U neemt niet meer deel aan de oproepverdeling. Andere centrales zijn verder bereikbaar. <i>uit:</i> Status van de centrale is niet "Pauze" <i>geel:</i> Status van de centrale is "Pauze". U neemt niet meer deel aan de oproepverdeling. Er is geen andere centrale bereikbaar. <i>rood:</i> Functie niet mogelijk <i>Functie:</i> Schakelt uw centrale op "Pauze".
SerieOpr	*serial-cal	Verandert de status van de huidige wachtende oproep in een kettinggesprek. Een kettinggesprek staat na beëindiging van het gesprek door de opgeroepene, als nieuwe oproep bij dezelfde centrale in de rij. De terugoproepen na beëindigde gesprekken stoppen pas wanneer de functie gedeactiveerd werd. <i>groen:</i> Kettinggesprek is ingeschakeld voor de oproeper. <i>uit:</i> geen kettinggesprek geactiveerd <i>rood:</i> Functie niet mogelijk <i>Functie:</i> Schakelt de status van de oproep op kettinggesprek.
Hervatting	*split	Activeert een conferentie tussen de huidige gesprekspartner en een wachtende gesprekspartner. <i>groen:</i> Geen conferentie geactiveerd. <i>uit:</i> Conferentie actief <i>rood:</i> Functie niet mogelijk <i>Functie:</i> Schakelt u met de beide deelnemers samen in een conferentie.
Hold	hold	Used to let the current connection wait. The waiting caller appears as hold call in the preview. <i>Green:</i> Hold is not activated. <i>Off:</i> Hold is activated. <i>Red:</i> Feature not available <i>Function:</i> Sets the current caller on hold.

Opbouw van het scherm voor de centrale

In het scherm centrale vindt u een samenvatting van alle centrale-technisch belangrijke informatie en de bedieningselementen. Voor de gewone werking als centrale volstaat het dat u de functies van dit scherm kent. U kunt oproepen opvragen, oproepen doorverwijzen en gesprekken beëindigen.

Het scherm Centrale wordt onderverdeeld in de vier delen opvraging-visitekaartje, toewijzing-visitekaartje, multifunctionele knop en een berichtenregel (Posted Messages).

Opvraging-visitekaartje

Het opvraging-visitekaartje geeft informatie weer over een in de wacht staande of aangevraagde oproep.

Aanwijzing:

Om dezelfde interne oproeper (ook bij oproepomleidingen, kettinggesprekken of doorschakelen naar centrale) steeds met dezelfde naam te laten weergeven, dienen de databases van uw Communication Manager en de OSPC op elkaar afgestemd te zijn. Richt u tot uw systeemspecialist als u hier afwijkingen vaststelt.

Doorverbind-kaart

De doorverbind-kaart geeft u informatie over waar de oproep naartoe wordt doorverbonden.

Status

Beide kaarten kunnen actief of non-actief zijn. Afhankelijk van de status wordt de kaartkleur gewijzigd en is er andere informatie beschikbaar.

Non-actief status

Als de kaart op non-actief staat, worden er twee invoerboxen en een keuzebox getoond.

U kunt in de bovenste box een naam of oproepnummer invoeren, om deze te kiezen.

U kunt een selectie maken in de keuzenbox of een zoekopdracht geven in de onderste box. De zoekopdracht geldt alleen voor de opgegeven categorie. Indien het zoeken zonder resultaat blijft, wordt de melding "Geen gegevens gevonden" in het rood weergegeven.

Gebruik van een visitekaartje

Bij normaal gebruik van het visitekaartje wordt de volgende informatie weergegeven.

Symbool

Bij normaal gebruik geeft een visitekaartje met een symbool het *type oproep* [*→ p. 32*] of gesprek aan.

Bitmap-grafiek

Wanneer voor de deelnemer een vermelding in het geïntegreerde telefoonboek staat, en daar een Bitmap-grafiek schuil achter gaat, verschijnt deze grafiek.

Informatie over de oproep

Verdere informatie over de verbinding wordt maximaal in vijf regels in normale tekst aangeduid.









Tijdbalk

Een tijdbalk geeft aan hoeveel tijd verstreken is sedert de eerste melding van de oproep. De kleur van de tijdbalk verandert na één minuut van groen in geel. Na twee minuten verschijnt de tijdbalk in het rood. De tijdbalk wordt met een numerieke weergave aangevuld. Deze geeft in het formaat minuten en seconden (mm:ss) het exacte tijdstip van de oproep aan.

Oproeptypen

Elk oproeptype wordt op het visitekaartje dienovereenkomstig weergegeven. Het oproeptype wordt met een tekst en een symbool weergegeven.

In de volgende lijst worden de mogelijke tekstweergaven, symbolen, oproeptypen en toelichtingen weergegeven.

Symbo- len	Oproepty- pen en weergaven	Toelichtingen
	Doorkiezen oproep	De centrale wordt via de oproepverdeling opgeroepen, bijvoorbeeld met de 0 voor centrale. Bij Multicompany-configuraties wordt daarnaast aangeduid welke firma de oproeper wil bereiken.
	Oproepnum- mer doorkie- zen	De centrale wordt extern met het fysieke oproepnummer gebeld.
	Nieuwe oproep	Een nieuwe oproep bij een kettinggesprek.
	Interne oproep	Een interne deelnemer roept het oproepnummer van de centrale op.
	Plaatsoproep	Een interne deelnemer roept de centrale op via het fysieke oproepnummer.
	Doorgescha- kelde of omgeleide oproepen	Een tekst naast het symbool geeft de reden weer voor het doorschake- len of het omleiden: Drsch : Doorschakeling door de nevenaansluiting. Drsch (bezet) : Doorschakeling door de nevenaansluiting bij bezet. Drsch (allemaal bezet) : Doorschakeling door de nevenaansluiting bij "allemaal bezet". DND : Niet storen (do not disturb) Drsch (na een bepaalde tijd) : Doorschakeling door de nevenaanslui- ting na een bepaalde tijd. RecallGoToAttendant : Terugoproep door de bezette nevenaansluiting naar de centrale. Gesprek omgeleid : Gesprek omgeleid naar de centrale. Doorschakelen naar de centrale : Doorschakeling van de nevenaans- luiting naar de centrale. Doorschakelen na een bepaalde tijd : Doorschakeling door de nevenaansluiting naar de centrale na een bepaalde tijd. Doorschakelen naar de nachtcentrale : Doorschakeling van de nevenaansluiting naar de nachtcentrale. AOD (SAC) : Alle oproepen doorschakelen (send all calls)
	Hold call	If a call cannot be switched right away, e.g. because the extension is busy, the call can be put on hold by pressing a key.
	Noodoproep	De centrale wordt met een noodoproepnummer gebeld (bijvoorbeeld noodoproep in de lift).

Aanwijzing:

- Bij speciale oproeptypen, zoals bijvoorbeeld kettinggesprek, terugoproep, oproepomleiding en doorschakeling kan de informatie over de aanvragende nevenaansluiting in het opvraging-visitekaartje gedeeltelijk beperkt zijn.

Multifunctionele toets

De multifunctionele toets bestaat uit de volgende functies:

	Doorverbinden Om te schakelen tussen de twee kaarten (doorverbinden en terugnemen).	
Beantwoorden Om inkomende gesprekken te beantwoorden (alle typen gesprekken).		Einde Om een verbinding te beëindigen.
	Wissen Om een handeling te herzien of een verbinding te wissen.	

Formaat wijzigen

U kunt het formaat van het **Operator** scherm wijzigen, door te hoeken te slepen. Er is echter een minimumformaat geprogrammeerd. Kleiner dan dit formaat kan het scherm niet worden.

Berichtenregel (Posted Messages)

In het bovenste gedeelte van het scherm **Centrale** vindt u de berichtenregel. Daar ziet u een mededeling van een geselecteerde CM-deelnemer, in het geval hij een dergelijke mededeling heeft ingevoerd (Posted Messages). Dit kan bijvoorbeeld een afwezigheidsmelding zijn.

Oproepverdeling

Er kunnen meerdere centrales aangesloten zijn aan uw telefooninstallatie. Al deze centrales zijn geïnstalleerd in uw telefooninstallatie en zijn bereikbaar op hetzelfde nummer. Vandaar moeten de oproepen verdeeld worden wanneer er meerdere centrales zijn. De oproepverdeling van de telefooninstallatie regelt dit allemaal.

De telefooninstallatie verdeelt oproepen over alle centrales die aan de oproepverdeling deelnemen. Dit kunnen ook plaatsen met een actieve nachtschakeling zijn. Het is bovendien ook mogelijk om centrales die in de telefooninstallatie zijn ingelogd, uit de oproepverdeling te nemen.

In de telefooninstallatie kunnen centrales zodanig ingericht zijn, dat de ene centrale externe oproepen en de andere centrale interne oproepen ontvangt.

Plaatsstatus

Uw centrale kan de volgende statussen aannemen. Het symbool **Plaatsstatus** geeft het desbetreffende teken weer.

Nachtschakeling actief

Uw centrale neemt nog deel aan de oproepverdeling. Ook plaatsoproepen komen bij de centrale aan. Klik op de schakelknop om uw centrale op "Pauze" te schakelen.



Nachtschakeling actief

Uw centrale neemt niet deel aan de oproepverdeling. Er komen alleen nog plaatsoproepen bij de centrale aan. Klik op de schakelknop om uw centrale op "Pauze" te schakelen.



Ingeschakeld

Uw centrale neemt deel aan de oproepverdeling. Klik op de schakelknop om uw centrale op "Pauze" te schakelen.



Ingeschakeld

Uw centrale neemt niet deel aan de oproepverdeling. Klik op de schakelknop om uw centrale op "Pauze" te schakelen.



Pauze

Uw centrale is tijdelijk uitgeschakeld uit de oproepverdeling. Klik op de schakelknop om de pauze te beëindigen en overeenkomstig de instelling in uw TC-installatie eventueel terug in de oproepverdeling opgenomen te worden.



Werken met het programma

U kunt alle functies activeren en alle handelingen uitvoeren met de muis.
Alle doorverbind-mogelijkheden kunnen tevens met het toetsenbord worden uitgevoerd.

Het gebruik van de muis

Sommige extra functies kunnen alleen gebruikt worden met de muis. Een voorbeeld hiervan is het doorverbinden van een oproep aan een gebruiker via het bezetveld.

Bedienen met het PC-toetsenbord

Om als centrale snel te kunnen werken, wordt het aanbevolen het PC-toetsenbord te gebruiken. U kunt hiermee alle vereiste functies uitvoeren. Om comfortabel te kunnen werken ondersteunt het toetsenbord u met een focusbediening.

Wat betekent focusbediening

De toepassing ondersteunt u met een intelligente focusbediening. Afhankelijk van de centrale-technische situatie, kiest de focusbediening automatisch de volgende vermoedelijke functie uit. U activeert de functie door op de toets RETURN te drukken.

De volgende beperkingen gelden voor de focusbediening:

- De focusbediening schakelt het actieve scherm niet om.
- De focusbediening is alleen actief voor het scherm 'Centrale'.
- U kunt de volgorde van de functies in de focusbediening niet veranderen.

Bediening met Hotkeys

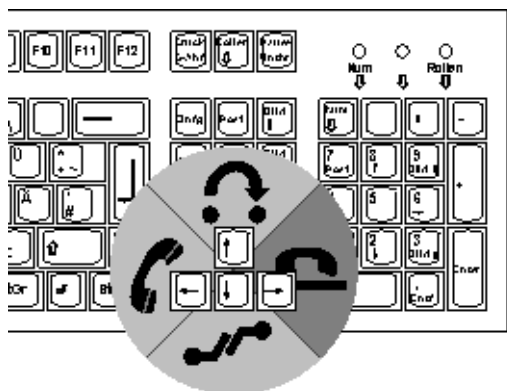
Op de Hotkeys kunnen vaak gebruikte functies of bestemmingen geprogrammeerd worden. Deze functies kunt u met het PC-toetsenbord of met de muis activeren.

Wanneer u alle vereiste functies op de Hotkeys programmeert, kunt u de meeste handelingen volledig met het PC-toetsenbord uitvoeren. Daardoor kunt u effectiever werken, zonder dat u tussen de muis en het PC-toetsenbord hoeft te schakelen.

Programmering van de multifunctionele knop en het toetsenbord van de pc

De verschillende functies van de multifunctionele knop zijn in een cirkel geplaatst. U kunt door de functies bladeren met behulp van de pijltoetsen op het toetsenbord van uw pc.

Hieronder vindt u een overzicht van de koppelingen:



Daarvoor moet het operator-scherm het actieve scherm zijn (eventueel een keer met de muis in de titelbalk klikken).

Het cijferblok van het toetsenbord gebruiken

U kunt indien gewenst ook de pijltoetsen op het cijferblok van uw toetsenbord gebruiken. In dat geval dient de toets NumLock op uw PC uit te staan. Het verdient echter aanbeveling om de NumLock-toets te activeren. Wanneer deze functie aan staat, kunt u namelijk eenvoudig toestelnummers invoeren via het cijferblok van uw toetsenbord.

Menu-onderdelen selecteren via het toetsenbord

U kunt menu's en menu-onderdelen selecteren via uw toetsenbord, door de onderstreepte letter in te toetsen.

1. Druk op **ALT** en de respectievelijke letter voor het menu, b.v. **B** voor **Beeld**. De menu-onderdelen verschijnen nu.
2. Druk op de letter voor het gewenste onderdeel. De actie wordt uitgevoerd.

Telefoneren zoals u gewend bent

Wanneer u de modus 'Telecommuter' gebruikt, kunt u met uw centraaltoestel telefoneren zoals met elk gewoon telefoontoestel.

In de modus 'Road Warrior' functioneert de aangesloten headset, de combinatie PC-luidspreker/microfoon of de USB-telefoon uitsluitend samen met de OSPC.

Het voeren van een gesprek

Om een gesprek te voeren kunt u de hoorn, een headset of handenvrij gebruiken. Bovendien kunt u een derde deelnemer het gesprek laten meebelisteren. In speciale omstandigheden kunt u de microfoon uitschakelen.

Gebruik van de hoorn

Een telefoon met hoorn wordt gewoonlijk uitsluitend in de modus 'Telecommuter' gebruikt.

Een oproep beantwoorden

Een oproep is actief.

1. Klik op de toets **Opvragen**.
2. Neem de hoorn op. Voer het gesprek zoals u gewend bent.

Aanwijzing: Zodra de telefoon rinkelt, kunt u ook eerst de hoorn afnemen en daarna op de toets **Opvragen** drukken. In de modus Telecommuter rinkelt de telefoon slechts zes keer. Daarna kunt u het gesprek niet meer met de hoorn aannemen.

Gesprek beëindigen

1. Leg de hoorn neer. De verbinding wordt verbroken.

Aanwijzing: U kunt ook op de toets **Einde** klikken om een gesprek te beëindigen.

Wat is een headset

Een headset is de combinatie van een koptelefoon en microfoon als hulpmiddel voor iedereen die vaak moet telefoneren en daarbij de handen vrij wil hebben om aantekeningen te maken.

De headset wordt gewoonlijk in de modus 'Road Warrior' gebruikt. Deze kan aan de PC-geluidskaart of, als USB-telefoon, aan een vrije USB-interface van de PC worden aangesloten.

Gebruik van een headset

De headset wordt gewoonlijk alleen in de modus 'Road Warrior' gebruikt.

Een oproep beantwoorden

Een oproep is actief.

1. Klik op de toets **Opvragen**. Voer het gesprek via de headset zoals u gewend bent.

Aanwijzing: In de modus Road Warrior wordt een oproep alleen visueel en niet via de PC-luidsprekers gesignaleerd.

Gesprek beëindigen

1. Klik op de toets **Einde**. De verbinding wordt verbroken.

Wat betekent handenvrij

U kunt een gesprek voeren zonder de hoorn te gebruiken. Andere personen in de ruimte kunnen zo deelnemen aan het gesprek.

In de modus 'Road Warrior' wordt het gesprek bij handenvrij gevoerd via een PC-luidspreker of een PC-microfoon.

Handenvrij gebruiken

Voer de volgende stappen uit om Handenvrij te activeren.

1. Informeer uw gesprekspartner dat er andere mensen meeluisteren.
2. Klik op het icoon **Handenvrij**. Zo wordt de functie ge(de)activeerd.
3. Het icoon op de **Handenvrij** toets geeft de huidige status aan.

Wat betekent de luidspreker?

U kunt de luidspreker gebruiken om andere mensen mee te laten luisteren met het gesprek.

Luidspreker gebruiken

Voer de volgende stappen uit om de luidspreker te activeren.

1. Informeer uw gesprekspartner dat er andere mensen meeluisteren.
2. Klik op het icoon **Luidspreker**. Zo wordt de functie ge(de)activeerd.
3. Het icoon op de **Luidspreker** toets geeft de huidige status aan.

Microfoon

Indien gewenst, kunt u de microfoon in de hoorn uitzetten. Uw gesprekspartner hoort u dan niet meer, maar u hoort uw gesprekspartner nog wel.

Uitzetten

Doe het volgende om de microfoon uit te zetten.

1. Klik op het symbool **Microfoon** om de microfoon uit te zetten.
2. Houd er rekening mee dat het uitzetten van de microfoon alleen functioneert in de gesprekstoestand.

Pauzeren

Wanneer u een pauze wilt houden kunt u uw centrale tijdelijk uit de oproepverdeling uitschakelen. Plaatsoproepen kunnen u verder bereiken. De oproepen in de vooraankondiging dient u nog te bewerken. Deze worden bij het pauzeren niet teruggestuurd naar de telefooninstallatie.

Voorwaarde

Voor deze functie kunt u steeds de schakelknoppen van de symboollijst gebruiken. Daar zijn geen voorwaarden aan verbonden.

Wanneer u een functietoets wilt gebruiken, dient **PosBezet** ingesteld te zijn.
PosBezet kan ofwel op de toetsenblok of de Hotkeys ingesteld zijn.

Pauzeren

De volgende gebruiksaanwijzing gaat ervan uit dat de functietoets **PosBezet** op de toetsenblok is ingesteld.

1. Kies **Toetsenblok** in het menu **Weergave**. De toetsenblok verschijnt.



2. Klik op de schakelknop **PosBezet**. De groene markering in de toets geeft aan, dat de plaatsstatus nu "Pauze" is.



Ook het symbool **Pauze**  verschijnt in de symboollijst.

Aanwijzing:

- U kunt "Pauze" ook via de statusschakelknop van de symboollijst inschakelen.


Opnieuw inschakelen

Ga als volgt tewerk om de pauze te beëindigen.



1. Klik op de schakelknop **PosBezet**. De aanmelding duurt ongeveer drie seconden. De groene markering in de toets verdwijnt. Overeenkomstig de instelling voor uw centrale in de TC-installatie schakelt het statussymbool in de symbool-



lijst om, bijvoorbeeld tot . Het geeft aan dat de centrale in de dagschakeling staat en deelneemt aan de oproepverdeling.

Aanwijzing:

- U kunt "Pauze" ook via de statusschakelknop **Pauze** van de symboollijst inschakelen.

De Helpfuncties gebruiken

Het OSPC programma biedt een volledige on-line documentatie met een context-gevoelige help. De on-line documentatie wordt met de Windows-software weergegeven.

U kunt ook de Sneltips gebruiken voor directe hulp.

De informatie in de on-line Helpfunctie is identiek aan die in de handleiding.

Sneltips

Sneltips zijn beschikbaar voor alle toetsen en menu-onderdelen. Ze geven u snelle, maar beperkte informatie over de functie.

Sneltips voor toetsen gebruiken

U kunt op de volgende manier de sneltips voor toetsen opvragen:

1. Plaats de muis gedurende een seconde op de toets.
2. Een klein schermje met informatie zal verschijnen.

Sneltips voor menu-onderdelen gebruiken

U kunt op de volgende manier de sneltips voor het menu gebruiken.

1. Klik op een menu.
2. Plaats de muis op een menu-onderdeel.
3. De bijbehorende uitleg verschijnt in de statusbalk onder in uw scherm.

De help-inhoud openen

Om de help-inhoud te openen, gaat u als volgt te werk.

1. Selecteer **Inhoud en index** in het **Help** menu. De on-line helpfunctie wordt geopend.
2. Klik op een onderwerp voor verdere informatie.

De context-gevoelige helpfunctie gebruiken

U kunt de documentatie voor elk scherm of menu-onderdeel oproepen.

1. Een scherm is actief. Druk op de **F1** toets op uw toetsenbord.
2. De on-line help voor dit scherm wordt geopend.

Een bepaald onderwerp zoeken

Volg de onderstaande stappen om een bepaald onderwerp te zoeken:

1. Selecteer **Zoeken** in het **Help** menu. De on-line helpfunctie wordt geopend.
2. Klik op het tabblad **Zoeken**.
3. Voer het onderwerp in in de zoekregel. Alle overeenkomstige onderwerpen worden getoond.
4. Klik op een onderwerp voor verdere informatie.

Beëindigen van OSPC

U kunt de toepassing OSPC op elk moment beëindigen. Indien uw centrale is aangemeld bij de oproepverdeling, wordt uw centrale automatisch uit de oproepverdeling genomen.

Bij het beëindigen kunt u kiezen of u de huidige schermposities wilt opslaan. Wanneer u de volgende keer inlogt (vrijschakelt), krijgt u dan opnieuw uw beeldschermopbouw die u gewend bent. Elke gebruiker kan zijn schermposities opslaan.

Ga als volgt te werk:

1. Kies **Beëindigen** in het menu **OSPC** of dubbelklik op het systeemmenuveld van het hoofdscherm.
2. Er volgt een beveiligingsvraag. De volgende melding verschijnt:
OSPC werkelijk beëindigen?
3. Markeer het controleveld 'schermposities opslaan' wanneer u de opbouw van het beeldscherm gewijzigd heeft en u de volgende keer dezelfde opbouw van het beeldscherm wenst.
4. Klik op **Ja** om de toepassing OSPC te beëindigen.

Oproepen doorverbinden

De paragrafen in dit hoofdstuk beschrijven alle functies die u nodig heeft om te kunnen doorverbinden.

De functies die u kunt gebruiken, zijn vastgelegd in uw werkprofiel.

Onthoud, voor de rest van dit hoofdstuk, dat alle functies zowel met de muis als via het toetsenbord kunnen worden geactiveerd.

Doorverbinden van een oproep

U kunt op elk moment een oproeper doorverbinden met een deelnemer van uw telefooninstallatie (nevenaansluiting). Externe en interne oproepers verbindt u op dezelfde manier door. Nadat u de verbinding gemaakt heeft, is uw lijn opnieuw vrij.

TIP:

Een opgevraagde oproep kan ook op een toets van de BA of NBI getrokken worden. Op die manier is de oproeper rechtstreeks doorverbonden.

Naar een vrij neventoestel

Wij gaan er in dit voorbeeld vanuit dat u het toetsenbord van de pc gebruikt. Met behulp van de focuscontrole zijn er slechts enkele handelingen nodig om de oproep door te verbinden. U kunt een oproep ook via de muis doorverbinden.

1. Uw toestel rinkelt. De antwoord-kaart toont de gegevens van de beller.
2. Druk op de toets **RETURN**. De oproep wordt beantwoord.
3. U telefoneert. De beller wil worden doorverbonden naar een intern toestel.
4. Voer het gewenste nummer in. Dit wordt weergegeven op de doorverbind-kaart. U kunt zien of het gewenste neventoestel vrij of bezet is.
5. Wacht tot de gebelde gebruiker zich meldt en kondig het gesprek aan.
6. Druk op de toets **RETURN** om beide toestellen met elkaar te verbinden.

Van toestel veranderen tijdens het doorverbinden

Indien u tijdens het doorverbinden van een beller met een andere gebruiker merkt dat het gewenste toestel bezet is, de gebruiker niet bereikbaar is of u het verkeerde nummer hebt gekozen, kunt het volgende doen:

1. U beantwoordt een oproep. De beller wil een gebruiker binnen uw telefooncentrale spreken.
2. Toets het interne toestelnummer in. Het nummer verschijnt in de doorverbind-kaart. Tevens ziet u de status van het gebelde toestel (naam, vrij of bezet).
3. Klik in het **Operator** scherm op **Wissen**, de verbinding wordt verbroken.
U kunt nu op de toets Toewijzen drukken om weer met de beller te worden verbonden.
U kunt echter ook direct de volgende handeling uitvoeren.
4. Selecteer met de doorverbind-kaart het gewenste toestel, voer een nummer in of beëindig het gesprek door op **Einde** te klikken.
5. Klik op de **Einde** toets. De beller wacht tot het toestel vrij is. Zodra het toestel vrij komt, zal de verbinding automatisch tot stand worden gebracht.

U dient met de muis te werken. Voor het invoeren van het nummer dient u echter het toetsenbord te gebruiken. U kunt ook voor alle handelingen het toetsenbord gebruiken.

Conferentie met drie deelnemers

Met een conferentie met drie deelnemers kunt u tegelijkertijd een gespreksverbinding realiseren met uw centrale én twee willekeurige aansluitingen. Alle deelnemers kunnen dan met elkaar praten. Dat bespaart dure extra oproepen.

Voorwaarde

De functietoets **Herop.** moet op een Hotkey of het toetsenblok ingesteld zijn.

Procedure

1. U spreekt met één deelnemer. Ga met de schakelknop "Doorverb." in ruggespraak.
2. Selecteer de tweede deelnemer waarmee u de conferentie tot stand wilt brengen.
3. Zodra de verbinding gemaakt is, activeert u de functie **Herop.**.
Daarmee is de conferentie ingesteld. U en de twee deelnemers zijn met elkaar verbonden.

Na het gesprek met de beide deelnemers kunt u de conferentie beëindigen en opnieuw met de eerste deelnemer praten of de beide deelnemers met elkaar verbinden.

Beëindigen en deelnemers met elkaar verbinden

U heeft een conferentie ingesteld.

1. Activeer de schakelknop **Einde**.
2. De beide conferentiedeelnemers zijn met elkaar verbonden.

Beëindigen en het gesprek verderzetten met de eerste deelnemer

U heeft een conferentie ingesteld.

1. Activeer de schakelknop **Verbreken**.
2. U bent weer alleen met de eerste deelnemer verbonden.

Kettinggesprek

In het geval dat een deelnemer u meedeelt dat hij meerdere deelnemers wil spreken, kunt u hem na elkaar met deze deelnemers verbinden. Na elk gesprek wordt de deelnemer opnieuw automatisch naar u doorgeschakeld.

Voorwaarde

De functie Kettinggesprek moet op een Hotkey of het toetsenblok ingesteld zijn (Toets **SerieOpr**).
. Een kettinggesprek kunt u alleen verbinden voor oproepen uit de oproepverdeling.

Kettinggesprek activeren

Doe het volgende om een kettinggesprek te activeren:

1. U telefoneert. De oproeper wenst meerdere deelnemers in uw telefooninstallatie te spreken.
2. Druk op de toets **SerieOpr**. Zo stelt u de verbinding voor een kettinggesprek in. U kunt nu zoals gewoonlijk de externe deelnemer verbinden met de eerste deelnemer, met de functie "Doorverwijzen". Na het gesprek wordt hij opnieuw naar u terugschakeld.

Kettinggesprek wissen

Doe het volgende om een kettinggesprek te wissen:

1. De deelnemer deelt u mee dat hij na het volgende gesprek geen andere verbindingen meer wenst.
2. Druk opnieuw op de toets **SerieOpr**. De deelnemer wordt na zijn laatste gesprek niet opnieuw naar u teruggeschakeld.
3. Wanneer de deelnemer ophangt, wordt het kettinggesprek automatisch gewist.

Instructies

U kunt ook een kettinggesprek opzetten als meerdere interne gebruikers met dezelfde externe gebruiker willen spreken.

Dit kan met name handig zijn, als u hiervoor een speciale bundellijn wilt gebruiken.

Putting a Call on Hold

You have the possibility to put up calls on hold if you cannot switch it right away.

Prerequisites

If you want to put a call on hold the **Hold** function key must be configured on hotkeys or the key block.

If you want to view the calls on hold the preview must be open.

How to put a call on hold

1. You are connected with a subscriber.
2. Use the **Hold** function. The call is put on hold and appears in the preview.

How to answer a hold call

1. Double-click on a hold call in the preview.
2. You are reconnected with the caller.
Concurrent an active call is set on hold.
3. Transfer the call as usual with the **Transfer** function.

Note: An urgency tone will point to a hold call after a certain time period. Additionally the hold call will then be marked with three exclamation marks "!!!".

While set on hold the waiting subscriber is hearing a waiting melody.

You can also set conference calls on hold. Both subscribers are set on hold and are connected further on.

During a refer-back the function "hold" sets both subscribers on hold, the waiting subscriber and the refer-back subscriber. If you answer one of the hold calls all conference participants are connected again.

Toepassingen

In dit hoofdstuk vindt u toepassingen die u bij uw werkzaamheden altijd weer kunt gebruiken.

U leert hier, hoe u de verschillende OSPC-functies kunt gebruiken en hoe u daardoor efficiënter kunt werken. Voorbeelden van dergelijke functies zijn het bedienen van de gebruikersinterface, oproeplijst, telefoonboek, bezetveld enzovoorts.

Bezet-indicatie

Uw centrale heeft een gebruiksvriendelijke bezet-indicatie. U ziet in één oogopslag welke nevenaansluitingen bezet zijn. Zo kunt u een oproeper onmiddellijk meedelen of de gewenste gespreksdeelnemer bezet of vrij is.

In de bezet-indicatie ziet u naar keuze de aansluitingen met de telefoonnummers of met de namen van de deelnemers. Hiertoe wordt de vermelding uit het veld "naamweergave" van het telefoonboek of van de opgegeven databank gebruikt.

Aanwijzing: In het geval dat in dit veld de onderdelen van een naam gescheiden door een komma zijn ingevuld, dan wordt de vermelding tot op de komma op de toets weergegeven.

Aan de hand van de kleuren van de toetsen ziet u of een aansluiting vrij of bezet is. Daarnaast kunt u op de toetsen ook kalenderinformatie en afwezigheden zien.

		
vrij	bezet	

Een bezet-indicatie kan maximaal tot 2000 aansluitingen beheren. In het volgende voorbeeld ziet u een fragment uit een bezet-indicatie, waarvan de weergave op de telefoonnummers van de aansluitingen is ingesteld:

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

Configuratie

Bezet-indicatie OSPC

De bezet-indicatie van de toepassing OSPC kan geconfigureerd worden. Op één pagina kunnen maximaal 1000 deelnemers worden weergegeven.


De configuratie openen

Vereiste: U bent aangemeld als beheerder of supervisor.

1. Ga over tot het bewerken van werkprofielen met **Bewerken > Werkprofielen > Bewerken...**
2. Selecteer **Bezetveld** in het menu **Bewerken**. Het scherm Configuratie Bezetveld wordt geopend.
3. U kunt het bezetveld configureren.

of



1. Klik op de knop . Het scherm Configuratie Bezetveld wordt geopend.
2. U kunt het bezetveld configureren.

Opties

Aanmerkingen vindt U in hoofdstuk Werkprofielen > *Werkprofielen* > *Bezetveld* [*→ p. 99*].

Deelnemers zoeken

Uw centrale kan zodanig worden ingesteld dat de bezet-indicatie automatisch verschijnt wanneer het geselecteerde interne oproepnummer aan een gedeelte van de bezet-indicatie gekoppeld kan worden.

Deze procedure voor het zoeken van een vrije deelnemer wordt ook de 'mobiele aansluiting' genoemd.

Voorbeeld van een Dynamisch bezetveld

Er is een bezetveld voor de nummers 100 tot 149 geconfigureerd. Kies een interne gebruiker en voer het nog onvolledige oproepnummer 11 in. Het bezetveld wordt geopend. U kunt nu meteen zien of de gewenste gebruiker, bijvoorbeeld 115, vrij of bezet is.

Een gegevensregel selecteren

U kunt altijd een gebruiker via het bezetveld opbellen. Dit kan alleen worden gedaan met de muis.

1. Klik op de gewenste gegevensregel.
2. Het nummer wordt automatisch gekozen.

Een oproep doorverbinden

Voer de volgende stap met de muis uit om een externe gebruiker met een gebruiker via het bezetveld door te verbinden.

1. Een beller wil worden doorverbonden met een interne gebruiker. Het deelscherm Bezetveld is open. U ziet dat de gebruiker vrij is.
2. Plaats de muis op de Antwoord-kaart en houd de linkermuisknop ingedrukt. Het symbool van de muis verandert in een symbool met telefoonhoorn.
3. Sleep het symbool naar de knop van het bezetveld. Laat de linkermuisknop los.
4. Beller en interne gebruiker worden met elkaar doorverbonden.

Eigenschappen van het bezetveld

Het bezetveld kan max. 10 tabbladen bevatten. Een tabblad laat consecutieve gebruikersnummers van uw PABX zien. De posities van de nummers zijn vastgelegd. De eerste staat linksboven, de laatste rechtsonder. Een pijl ➡ geeft het gemarkeerde tabblad aan.

De records, die in het interne telefoonboek zijn opgeslagen, tonen de naam.

Voor het bezetveld kan een beheerder of supervisor de nummers, een automatische weergave, de weergaveduur en Afsluiten met Einde instellen.

Uw beheerder kan met een optie bepalen om in plaats van het nummer, de naam van de gebruiker te laten weergeven. Daarvoor dient de naam van de gebruiker in het interne telefoonboek opgeslagen te zijn.

Mochten er in dit veld delen van de ingevoerde naam door een komma gescheiden zijn, dan worden de gegevens tot aan de komma op de toets getoond.

Het bezetveld openen

Om het bezetveld te gebruiken, dient u eerst het scherm te openen. Volg hiervoor onderstaande handelingen.

1. Selecteer **Bezetveld** in het Beeld-menu.
2. Het bezetveld wordt geopend.

Indien u over een licentie beschikt voor het netwerkwijde bezetveld, als volgt handelen:

1. Selecteer in het menu
Beeld > Bezetveld > OS .

Kalenderfuncties

In het geval dat uw PSPC met toegang tot de *Kalenderfunctie* [→p. 50] van Microsoft Outlook of Lotus Notes is ingesteld, kunt u aan de hand van de bezet-indicatie de aan-/afwezigheidsstatus zien, in zoverre deze gegevens op de ingestelde server worden beheerd.

Toestanden van de bezet-indicatie

U kunt de volgende deelnemerstoestanden aflezen:

Kleuren van de schakelknop	Toestanden	Toelichtingen
Grijs	Vrij	De deelnemer is vrij
Geel	Bezet	De deelnemer telefoneert met een gesprekspartner
Balk bovenaan rechts rood	Afwezig	De deelnemer is afwezig

Voorbeeld van een afwezigheidsindicatie



Bovendien kan bij een overeenkomstige instelling ook de aan-/afwezigheidsstatus worden afgelezen van de toepassingen Microsoft Outlook of Lotus Notes. Meer informatie hierover vindt u in het hoofdstuk [Kalenderfuncties](#) [\rightarrow p. 46]

Van tabblad veranderen

Voer onderstaande handelingen uit, indien het gewenste toestelnummer zich op een ander tabblad bevindt:



1. Een beller wil worden doorverbonden met een interne gebruiker. Het deelscherm Bezetveld is open. Het benodigde toestel staat niet op het actieve tabblad.
2. Plaats de muis op de Antwoord-kaart en houd de linkermuisknop ingedrukt. Het symbool van de muisaanwijzer verandert.
3. Sleep het symbool naar de betreffende kopregel van het tabblad. Het tabblad wordt actief na ongeveer een seconde. De pijl in de kopregel toont aan dat het tabblad actief is geworden.
4. Sleep het symbool naar de knop van het bezetveld. Laat de linkermuisknop los.
5. Beller en interne gebruiker worden met elkaar doorverbonden.

Gebruikers-eigenschappen gebruiken

Het veld gebruikers-eigenschappen geeft informatie over een gebruiker zoals die op de gegevenskaart van het telefoonboek is weergegeven. Zie hiervoor ook [Wat is een gegevenskaart?](#) [\rightarrow p. 57]

Vanuit de weergave van de gebruikers-eigenschappen kunt u via de knop "Wijzigen" in het telefoonboek naar de betreffende gegevensregel gaan, die vervolgens kan worden gewijzigd.

Bovendien staan in het veld gebruikers-eigenschappen de twee knoppen "Contacts" en "Agenda".

	Via de agenda kunt u controleren of een gewenste gesprekspartner aan- resp. afwezig is. Deze agenda-functie is te gebruiken met Microsoft Outlook en met Lotus Notes.
	Via deze knop krijgt u toegang tot de in Microsoft Outlook ingevoerde contactpersonen van een gebruiker.

GTB-lijst

Als hulp bij uw activiteiten bevat de toepassing OSPC een geïntegreerd telefoonboek. De afkorting van het geïntegreerd telefoonboek is GTB. Het geïntegreerd telefoonboek verschijnt in de vorm van een GTB-lijst. **De GTB-lijst geeft het zoekresultaat van een zoekopdracht in het visitekaartje weer.**

De desbetreffende verantwoordelijke zorgt voor het beheer van het telefoonboek.

ITB-gegevens bellen

U kunt een gebruiker via het ITB eenvoudig met de muis bellen. Het ITB-scherm is geopend.

1. Klik met de rechtermuisknop op de gewenste gegevensregel om deze te bellen. Een contextmenu wordt geo-

- pend.
2. Klik op **Kiezen**. Het toestelnummer wordt nu automatisch gekozen.

Of

1. Dubbelklik op de gegevensregel in het ITB. Het toestelnummer wordt nu automatisch gekozen.

Dialogbox configureren

U kunt de weergave van de GTB-lijst aan uw behoeften aanpassen. U kunt kolommen **toevoegen**, **wijzigen** of **wissen**. Tevens kunt u de breedte van een kolom aanpassen. U kunt max. 20 kolommen voorzien in de GTB-lijst.

1. Het geïntegreerde telefoonboek is geopend. Klik met de rechtermuisknop op de titel van een kolom. Een submenu wordt geopend.
2. Klik op de gewenste functie. U kunt kiezen uit **Kolom toevoegen**, **Kolom wissen** of **Kolom wijzigen in**. In geval van **Kolom toevoegen** en **Kolom wijzigen in** dient u vervolgens een record uit het telefoonboek te selecteren.

Namen invoeren




U kunt in een Operator-scherf de gebruikersnaam invoeren i.p.v. het toestelnummer. Hiervoor dient de gebruiker wel ingevoerd te zijn in het telefoonboek.

1. U wilt een oproep doorverbinden. De beller noemt de naam van de interne gebruiker met wie hij wil spreken.
2. Voer de naam in in het kaart-veld in het Operator-scherf. Indien de gegevens overeenkomen, verschijnt de volledige naam in het Operator-scherf. Tegelijkertijd wordt het scherf Geïntegreerd telefoonboek geopend. De betreffende naam is gemarkeerd. Tevens ziet u de status van het gebelde toestel (naam, vrij of bezet). Eventuele typefouten kunt u herzien met de Backspace-toets op uw toetsenbord.
3. Indien de lijst met zoekresultaten te onoverzichtelijk is, kunnen de zoekcriteria van het Operator-scherf naar het telefoonboek worden geschreven. Daar kan de zoekactie gedetailleerder worden voortgezet.

Gebruikersstatus

Gekleurde symbolen geven verschillende bedrijfsstatussen (gebruikersstatussen) van interne gebruikers weer. De symbolen worden alleen getoond als de nummers ook deel uitmaken van het bezetveld.

In het geïntegreerde telefoonboek worden voor de status van iedere gebruiker de volgende symbolen gebruikt.

Symbolen	Betekenis
	Het interne toestel is vrij.
	De interne gebruiker voert een intern gesprek.
	De interne gebruiker voert een extern gesprek.

Gegevens wijzigen

U kunt de ITB-gegevens en de instellingen van de standaard database wijzigen via het telefoonboek.

1. Het ITB-scherf is geopend. Klik op de te wijzigen gegevensregel met de rechtermuisknop. Een contextmenu wordt geopend.
2. Selecteer de toets **Wijzigen**. Het telefoonboek opent een scherf met de gegevens, die u kunt aanpassen.
3. Klik op **Opslaan** om de gegevens te bewaren.

De ITB-lijst openen

U dient het ITB-scherm eerst te openen, voordat u het kunt gebruiken. Voer hiervoor onderstaande handelingen uit. Het ITB-scherm wordt automatisch geopend zodra u een naam invoert of een veld selecteert in één van de kaarten van het Operator-scherm.

1. Selecteer in het menu **Beeld** het onderdeel **ITB-lijst**.
2. Het **Geïntegreerde telefoonboek** wordt geopend.



Eigenschappen van de GTB-lijst

De GTB-lijst heeft de volgende eigenschappen.

1. Overzicht van de velden van het telefoonboek in tabelvorm
2. Standaardvelden zijn: Bezet, weergavenaam en primair nummer
3. In geval van interne gebruikers kan het geïntegreerde telefoonboek hun bedrijfsstatus weergeven.
4. U kunt extra kolommen (max. 20) toevoegen, wijzigen of wissen.
5. U kunt gegevens selecteren, wijzigen of wissen

Statusgebied

In het statusgebied van de dialoog wordt weergegeven hoeveel gegevensrecords er gevonden zijn. Ter versnelling van de weergave worden eerst slechts 50 records getoond. U kunt de daaropvolgende of alle gegevensrecords laten weergeven.

	De volgende 50 gegevensrecords laden en tonen.
	Alle gegevensrecords laden en tonen.

Een gegevensregel wissen

U kunt ITB-gegevens wissen. U wilt dan de ITB-gegevens in het telefoonboek.

1. Het ITB-scherm is geopend. Klik met de rechtermuisknop op de gegevensregel. Een contextmenu wordt geopend.
2. Selecteer de toets **Wissen**. Er wordt om een bevestiging gevraagd.
3. Klik op **Ja** om de gegevens te wissen. De gegevens worden verwijderd uit het telefoonboek.

Overnemen van zoekcriteria in het TB

Zoekcriteria die u in de ITB-lijst hebt ingevoerd, kunnen per shortcut **CTRL- Alt-T** naar het telefoonboek worden geschreven. U kunt daar met extra criteria gedetailleerder zoeken.

Jokers gebruiken

U kunt tijdens het zoeken gebruik maken van zogenaamde "jokers". U dient echter minimaal één letter of één letter **en** een joker in het zoekscherm in te voeren.

Zo kunt u efficiënter zoeken en kan het gevonden Operator-scherm sneller weergegeven worden.

Het zoekveld bevat invoervelden voor zoeksjablonen en een tabel waarin de resultaten worden weergegeven. De kolommen zijn EN-bewerkt. De volgende wild cards zijn mogelijk:

Print	Beschrijving	Resultaat
%en	Zoekt alle namen met en erin.	Jansen, Mensink, Cohen
_ish	Zoekt alle woorden die met een willekeurig teken beginnen en tevens de letters ish bevatten	Fisher, Tishler
M[ae][iy]er	Zoekt woorden die met Maier, Mayer, Meier of Meyer beginnen, dus alle combinaties van de letters uit de eerste en tweede lettergreep.	Hetzelfde geldt voor namen met ai, ay, ei en ey: ai, ay, ei, ey
[M-Z]owell	Zoekt alle namen die beginnen met de letter M tot Z en owell bevatten.	Powell
M[^c]	Zoekt alle namen die beginnen met een M en niet als tweede letter een c hebben.	Marsman, Meijer, Mulder, Meerdink

Kalenderfuncties

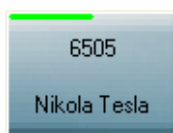
In het geval dat uw OSPC dienovereenkomstig is ingesteld, kan hij u de aan-/afwezigheidsstatus van de deelnemers meedelen via de kalenderfunctie van de toepassingen Microsoft Outlook resp. Lotus Notes.

In de indicaties:

- Bezet-indicatie
- Netoverkoepelende bezet-indicatie
- VIP-weergave

kunt u de aan-/afwezigheidsstatussen zien aan de hand van gekleurde balken op de toetsen.

In het eerste voorbeeld ziet u een weergave met een vrije deelnemer:



In het volgende voorbeeld ziet u een deelnemer waarvoor Outlook de status "geboekt" signaleert. Bovendien heeft hij zijn *Afwezigheidsnotitie* [*→ p. 46*] geactiveerd (rode balk bovenaan rechts) en is hij aan het bellen (gele schakelknop):



In de volgende tabellen vindt u meer informatie over de betekenis van de kleuren van de strepen links bovenaan, bij de toestanden en de systemen:

Weergavefunctie	Microsoft Outlook	Lotus Notes
Aanwezig vrij	Groen	Groen
onder voorbehoud	Cyaan	Instelling onder Lotus niet mogelijk
geboekt	Donkerblauw	Donkerblauw
afwezig	rood	Instelling onder Lotus niet mogelijk, wordt als geboekt (donkerblauw) aangeduid

Bovendien heeft u via de symboollijst toegang tot de kalender van een oproeper of gesprekspartner. Afhankelijk of de gebruiker zijn kalender voor u heeft vrijgeschakeld, ziet u niet alleen de desbetreffende aan-/afwezigheidsstatussen, maar ook wat de desbetreffende afspraken zijn, waar deze plaatsvinden, enz.

Bovendien heeft u de mogelijkheid om de kalender vanuit de "deelnemerseigenschappen" op te roepen. Hier krijgt u ook aan de kant van het kalendersymbool de aan-/afwezigheidsstatus van een oproeper/gespreksdeelnemer te zien in normale tekst.

Kiezen met snelkiesnummers

Veel gebruikte nummers kunnen worden opgeslagen onder snelkiestoetsen. Indien hier interne nummers onder worden geprogrammeerd, wordt ook de status van het interne toestel getoond.

Vereisten

Gegevens voor de snelkiesnummers dienen in het telefoonboek te worden ingevoerd. Het telefoonboek wordt beheerd door uw administrator. Een snelkiesnummer als toets dient te worden geprogrammeerd op een sneltoets of in het toetsenblok.

Statusmeldingen voor interne snelkiesnummers

De kleuren van de snelkiestoetsen geven de toestelstatus weer.

Kleur	Betekenis
Grijs	Het interne toestel is vrij.
Geel	De gebruiker voert een intern gesprek.
Rood	De gebruiker voert een extern gesprek.

Kiezen met snelkiesnummers

Om een snelkiesnummer te bellen, volgt u onderstaande stappen.

1. Klik op de gewenste snelkiestoets.
2. Het nummer wordt automatisch gekozen.

Netoverkoepelende bezet-indicatie

Er kunnen meerdere telefooninstallaties in één verbinding (telefooninstallatienetwerk) aaneengesloten worden. U heeft de netoverkoepelende bezet-indicatie nodig om te kunnen zien of oproepnummers in de verbinding bezet zijn.

U moet de netoverkoepelende bezet-indicatie overeenkomstig uw vereisten configureren.

Vereiste netwerkwid bezetveld

Om het netwerkwide bezetveld te gebruiken, dient aan de volgende vereisten voldaan te zijn:

- Het programma (dienst) **conneCTIon** dient actief te zijn (met de nodige licenties)
- Het netwerkwide bezetveld dient van een licentie vergezeld (en geconfigureerd) te zijn.
- Het programma (dienst) **SVA-Manager** moet actief zijn.

Eigenschappen

De netoverkoepelende bezet-indicatie geeft maximaal 20 registerkaarten weer. In elke registerkaart kunnen tot maximaal 500 oproepnummers geconfigureerd zijn. In totaal mogen er niet meer dan 5000 oproepnummers zijn. Het maakt niet uit of het gaat om oproepnummers van uw telefooninstallatie of oproepnummers van een andere telefooninstallatie in de verbinding (telefooninstallatienetwerk).

In de plaats van de oproepnummers kan de netoverkoepelende bezet-indicatie de naam van de deelnemer weergeven (optioneel).

Hiertoe wordt de vermelding uit het veld "naamweergave" van het telefoonboek of van de opgegeven databank gebruikt.

In het geval dat in dit veld de onderdelen van een naam gescheiden door een komma zijn ingevuld, dan wordt de vermelding tot op de komma op de toets weergegeven. Aan de hand van de kleuren van de toetsen ziet u of een aansluiting vrij, intern of extern bezet is. In het geval dat er een afwezigheidsmelding via WebAccess resp. Kalender is, is een rode streep over de toets te zien.

In het geval dat u een vermelding in het telefoonboek gewijzigd heeft, moet u zich afmelden, om de gegevens voor de netoverkoepelende bezet-indicatie bij te werken.

De configuratie openen

Om de configuratie van het netwerkwide bezetveld te openen, gaat u als volgt te werk.

1. Selecteer **Netwerkwid** onder **Bezetveld** in het menu **Bewerken**. Het scherm Configuratie Netwerkwid Bezetveld wordt geopend.
2. U kunt de eigenschappen bewerken.

Opmerking:

De standaard configuratie van het netwerkwide bezetveld wordt voorbereid op de server met behulp van de Configuration tools.

Configuratie

Het scherm Netwerkwid bezetveld is geopend.

1. Voer de instellingen voor de matrix in.
2. Klik op **Nieuw**. Een nieuwe pagina verschijnt.

3. U kunt de pagina-naam wijzigen.
4. Indien u meerdere pagina's programmeert, kunt u hier de volgorde aangeven m.b.v. de Op en Neer toetsen. U kunt een pagina wissen met de toets Wissen.
5. Klik op een veld in de matrix. Voer het gewenste toestelnummer in.
6. Herhaal de laatste stap totdat alle nummers zijn ingevoerd.
7. Klik op **OK** om de invoer op te slaan.

Eigenschappen dialoogbox

- **Matrix**
U legt een matrix vast voor het netwerkwijde bezetveld. Deze matrix is net als een tabel in regels en kolommen verdeeld. Het maximale matrix-aantal wordt berekend door het aantal regels te vermenigvuldigen met de kolommen. Dit aantal mag niet hoger zijn dan 500.
 - **Regels**
Geeft het aantal weergegeven regels (horizontaal) aan. U kunt max. 99 regels invoeren.
 - **Kolommen**
Geeft het aantal afgebeelde kolommen (verticaal) aan. U kunt max. 99 kolommen invoeren.
- **Pagina's**
U kunt max. 20 pagina's configureren. Een pagina wordt in het programma als register geopend. U kunt zelf de paginavolgorde vastleggen.
- Verdere opties betreffende netwerkwijd bezetveld kunt u raadplegen via de knop **Opties**:
 - **Namen weergeven**
Om de namen weer te geven, dient u de respectieve optie in te stellen via Opties/Namen Weergeven.
 - **Telefoonomleiding weergeven**
Om de telefoonomleiding van een gebruiker te laten weergeven, dient u de respectieve optie te activeren via Opties/Telefoonomleiding Weergeven.

Het bezetveld openen

Om het netwerkwijde bezetveld te gebruiken, die u eerst het scherm te openen. Volg hiervoor onderstaande handelingen.

1. Selecteer in het menu
Beeld > Bezetveld > Netwerkwijd.

Nummerherhaling

Met uw centrale kunt u gewoon een eenmalig ingegeven oproepnummer nog een keer automatisch laten kiezen. U heeft de volgende mogelijkheden: het laatste interne of externe oproepnummer nog een keer kiezen, of een bepaald opgeslagen oproepnummer nog een keer kiezen (uitgebreide nummerherhaling). Bovendien wordt het oproepnummer van het laatste gesprek opgeslagen.

Met de uitgebreide nummerherhaling kunt u maximaal zes oproepnummers opslaan. U kunt oproepnummers van inkomende en uitgaande gesprekken opslaan.

De uitgebreide nummerherhaling kunt u tijdens of na een gesprek gebruiken. Indien gewenst kunt u één of alle vermeldingen wissen.




Weergave

De uitgebreide nummerherhaling geeft de volgende gegevens in tabelvorm weer:

- Laatste gekozen interne nummer
- Laatste gekozen externe nummer
- Laatste inkomende oproep met nummerherkenning
- Nummer van de geheugenpositie

Symbolen van de uitgebreide nummerherhaling

U dient het deelscherm Nummerherhaling eerst te openen, voordat u ermee kunt werken.

Symbolen	Betekenis
	Oproepnummer van de laatst gekozen interne gebruiker
	Oproepnummer van de laatst gekozen externe deelnemer
	Oproepnummer van het laatst gevoerde gesprek
1	Nummer van de opslagruimte

Het nummerherhalingsscherm openen

U dient het deelscherm Nummerherhaling eerst te openen, voordat u de functie kunt gebruiken.

1. Selecteer in het menu **Beeld** het onderdeel **Uitgebreide NH**.
2. Het deelscherm **Uitgebreide nummerherhaling** wordt geopend.

Gegevens opslaan

De functie Uitgebreide nummerherhaling is geopend. U belt met een gebruiker of u hebt een gesprek gevoerd. Het laatst gekozen oproepnummer is gemarkeerd.

1. Klik op de rechtermuisknop. Een contextmenu wordt geopend.
2. Klik op het gewenste deelscherm, bijvoorbeeld **Opslaan 5**.
3. De gemarkeerde oproepnummer wordt onder het geselecteerde nummer opgeslagen.

Een gegevensregel selecteren

Mogelijkheid 1

De functie Uitgebreide nummerherhaling is geopend.

1. Klik met de rechtermuisknop op de gewenste gegevens. Een contextmenu wordt geopend.
2. Selecteer het deelscherm **Nummerherhaling**. Het opgeslagen oproepnummer wordt automatisch geselecteerd.

Mogelijkheid 2

De functie Uitgebreide nummerherhaling is geopend.

1. Dubbelklik op de gewenste gegevens. Het opgeslagen oproepnummer wordt automatisch geselecteerd.

De gegevens wissen.

De functie Uitgebreide nummerherhaling is geopend.

1. Markeer de gegevens die u wilt verwijderen.
2. Klik met de rechtermuisknop op een nummer en selecteer het onderdeel **Gegevens wissen**.
3. Alle opgeslagen nummer (positie 1 tot 6) worden verwijderd.

Alle gegevens wissen

De functie Uitgebreide nummerherhaling is geopend.

1. Klik met de rechtermuisknop op een nummer en selecteer het onderdeel **Alle gegevens wissen**.
2. **Alle** opgeslagen oproepnummers (geheugenplaats 1 tot geheugenplaats 6) worden gewist.

Oproeplijst

In het geval dat oproepers u niet konden bereiken, kunt u een lijst met hun naam, oproepnummer en tijdstip van de oproep laten weergeven. De oproeplijst bevat maximaal twintig vermeldingen. De oproeplijst geeft alleen plaatsoproepen weer. In de oproeplijst kunt u vermeldingen selecteren, wissen of alle vermeldingen wissen.

Wat geeft de oproeplijst weer?

De oproeplijst geeft in tabelvorm voor elke vermelding een veld weer. Deze tabel bevat het oproepnummer en de naam van de oproeper, in het geval dat hij in het telefoonboek staat, en de datum/tijdstip van de oproep.

Oproeplijst openen

U dient de oproeplijst eerst te openen, voordat u het kunt gebruiken. Voer hiervoor onderstaande handelingen uit:

1. Het symbool **Oproeplijst** laat zien dat de oproeplijst een of meerdere nieuwe gegevensregels bevat.
2. Selecteer **Oproeplijst** in het menu **Beeld** of dubbelklik op het symbool **Oproeplijst**. Het scherm **Oproeplijst** wordt geopend.

Gegevens wissen

De oproeplijst wordt weergegeven.

1. klik met de rechtermuisknop op de gewenste gegevensregel. Een menu met **Onderdelen selecteren**, **Gegevens wissen** en **Alle gegevens wissen** wordt geopend.
2. Klik met de linkermuisknop op het onderdeel **Gegevens wissen**. De gemarkeerde gegevens worden gewist.

Oproeplijst afsluiten

Het scherm sluit automatisch als **Selecteren** wordt gekozen of als u tien seconden lang niets doet.

Alle gegevens wissen

De oproeplijst wordt weergegeven.

1. U kunt alle gegevens in de oproeplijst wissen. Klik met de rechtermuisknop op een gegevensregel.
2. Klik met de linkermuisknop op **Alle gegevens wissen**. Alle gegevens in de oproeplijst worden gewist:

Gegevens kiezen

De oproeplijst wordt weergegeven. Dubbelklik op een gegevensregel om deze te selecteren. Voer onderstaande handeling uit met de rechtermuisknop.

1. klik met de rechtermuisknop op de gewenste gegevensregel. Een menu met onderdelen **Selecteren**, **Gegevens wissen** en **Alle gegevens wissen** wordt geopend.
2. Klik op het onderdeel **Selecteren** met de linkermuisknop. Het weergegeven oproepnummer wordt automatisch geselecteerd.
3. Na afloop van het gesprek worden de gegevens automatisch uit de oproeplijst verwijderd.

Telefoonboek gebruiken

In het telefoonboek hebt u de mogelijkheid om in alle daaraan gekoppelde databases te zoeken. U kunt aanzienlijk uitgebreidere zoekcriteria toepassen dan in het GTB.

Als u de lijst met zoekresultaten van een zoekactie in het GTB te onoverzichtelijk vindt, kunt u de daarin toegepaste zoekcriteria met behulp van de shortcuts **CTRL-ALT-T** naar het telefoonboek kopiëren. Hier kunt u dan uw zoekopdracht verfijnen.

Het telefoonboek is uit twee delen opgebouwd:

- In het bovenste gebied **Zoeken** [[→p. 59](#)], voert u uw zoekcriteria in, zoals bv. de beginletters van de achternaam. Daaronder staat de lijst met zoekresultaten van uw zoekopdracht.
- In het onderste gebied **Gegevenskaart** [[→p. 57](#)] staat de gegevenskaart van een gemarkeerd record uit de lijst met zoekresultaten. De gegevenskaart bevat alle informatie betreffende het gemarkeerde record.

Functies van het telefoonboek

In het telefoonboek kunt u de volgende functies gebruiken.

- Zoeken (voor alle databanken)
- Aanmaken van een vermelding (voor standaard-databank)
- Wijzigen van een vermelding (voor standaard-databank)
- Wissen van een vermelding (voor standaard-databank)
- Wijzigen van het zoekmasker (voor alle databanken)
- Selecteren van een deelnemer (voor alle databanken)
- Openen van een nieuw bericht in Outlook (voor alle databanken)
- Openen van een web- of lokaal adres in de browser (voor alle databanken)

Wat is een gegevenskaart?

Een gegevenskaart omvat alle gegevens van een gebruiker. De gegevens zijn onderverdeeld in tabbladen. Een gegevenskaart bestaat uit de volgende tabbladen.

- Verbindingen
- Persoon

- Plaats
- Notities

U kunt aangeven welke informatie per tabblad wordt getoond.

Informatie gegevenskaart

Een gegevenskaart kan de volgende informatie weergeven op de tabbladen. De informatie wordt alfabetisch weergegeven. U kunt zelf aangeven welke informatie er op een gegevenskaart wordt getoond. Alleen de velden Achternaam en Zakelijk 1 zijn verplichte velden.

De Plaatservanger-velden hebben een speciale status, omdat ze bestaan uit beide velden Naam (links) en Nummer (rechts). Deze velden komen niet meer op een andere plek als afzonderlijk veld voor, maar worden alleen in het Plaatservanger-veld gebruikt. Voor het veld Naam van het Plaatservanger-veld raden we de volgende formulering aan: Achternaam,[spatie]voornaam.

De kolom veldlengte geeft aan hoeveel tekens er in een veld passen. Voor pure weergavevelden (aangeduid met *) of velden waar een voorselectie dient te worden ingevoerd, zoals bv. geslacht, is voor de veldlengte 'n.v.t.' ingevuld.

A tot F	Veld-lengte	G tot P	Veld-lengte	R tot Z	Veld-lengte
Afdeling	50	Kostenoverzicht	30	Kamer	10
Afwezig *	n.v.t.	Gebouw	30	Regio	30
Afwezig vanaf *	n.v.t.	Gebouwnummer	10	Bureau	50
Afwezig tot *	n.v.t.	Zakelijk 1	30	Secretariaat	30
Afwezig vanwege *	255	Zakelijk 2	30	Nickname	50
Adres	30	Zakelijk 3	30	Taal	50
Adres 1	50	Geslacht	n.v.t.	Etage	10
Adres 2	50	Categorie	30	Zoeknaam	50
Installatienr.	30	Land	30	Telefoon	30
Weergavenaam	100	Mobiel 1	30	Titel	50
Taak	30	Mobiel 2	30	Plaatservanger 1	30
Opmerking 1	30	Mobiel 3	30	Plaatservanger 2	30
Opmerking 2	30	Achternaam	50	Plaatservanger 3	30
Opmerking betr. adr.	30	Notitie (de regelovergang telt als een teken)	255	Plaatservanger 4	30
Bezet *	n.v.t.	Locatie	30	Plaatservanger 5	30
Beeld	n.v.t.	Locatiebeschrijving	30	Voornaam	50
Branche	30	Pager	30	Web 1	50

Deelstaat	40	POSTCODE	10	Web 2	50
DECT	30	Primair nummer *	30	Web 3	50
E-mail 1	50	Privé 1	30		
E-mail 2	50	Privé 2	30		
E-mail 3	30	Product 1	30		
Fax	30	Product 2	30		
Bedrijf	50	Product 3	30		
		Project 1	30		
		Project 2	30		
		Project 3	30		

Meerdere gegevensbronnen gebruiken

U kunt één of meerdere databases gebruiken als gegevensbron voor het telefoonboek. De databases worden geconfigureerd door uw systeembeheerder. U kunt doelgericht gebruik maken van alle databases, de OSPC-database of andere databases (naam van de database). Kies de database, die u zou willen gebruiken, via een combinatieveld.

- **Alle**
Om alle gegevensbronnen te gebruiken.
- **OSPC**
Om alleen de OSPC-gegevensbron te gebruiken.
- **Naam van de database**
Om doelgericht een bepaalde database te gebruiken. Uw administrator stelt de naam vast. Let op: u kunt de gegevens van andere gegevensbronnen niet bewerken.

Zoeken in het telefoonboek

In het telefoonboek kunt u naar een bepaalde gegevenskaart zoeken. U kunt zelf bepalen welke informatie u zoekt. U kunt de kolommen van het zoekscherm wijzigen.




Joker	Beschrijving	Voorbeeld	Resultaten
%	Joker voor iedere willekeurige letter	%is	Zoekt alle woorden, die met willekeurige tekens beginnen en daarna door "is" gevolgd worden, bv. Fischer of Fleischer.
_	Joker voor één letter	_isch	Zoekt alle woorden die met een bepaalde letter beginnen en daarna door "isch" gevolgd worden.
[letter]	Joker voor een bepaalde letter	M[ae][iy]er	Zoekt alle woorden die beginnen met Maier, Meier, Mayer of Meyer
[letter-letter]	Joker voor bep. letter-volgorde	[M-Z] owell	Zoekt alle woorden, die beginnen met de letter M tot Z en op "owell" eindigen
[^c]	Joker voor uitzonderingen	M[^c]	Zoekt alle woorden die beginnen met een M en geen c als tweede letter hebben

Om een record te zoeken, gaat u als volgt te werk:

1. Voer een zoekbegrip in het gewenste veld in. Als u meerdere karakters invoert, wordt de weergave gedetail-

leerder. U kunt gebruik maken van jokers. Uiteraard kan er ook naar overeenkomsten in meerdere gegevensvelden worden gezocht. De velden worden gekozen met behulp van de TAB-toets of door er met een muis op te klikken.

2. Alle gebruikers die voldoen aan het zoekbegrip worden weergegeven in de lijst met zoekresultaten. U kunt een record wijzigen of wissen.
3. Onder de lijst met gebeurtenissen wordt weergegeven hoeveel gegevensrecords er gevonden zijn. Ter versnelling van de weergave worden eerst slechts 50 records getoond. U kunt de daaropvolgende of alle gegevensrecords laten weergeven.
4. Indien geen enkele ingevoerde gebruiker overeenkomt met uw zoekcriteria, dan wordt dit als volgt in het rood weergegeven: "Geen record aanwezig".

	De volgende 50 gegevensrecords laden en tonen.
	Alle gegevensrecords laden en tonen.
	Gegevensrecords opnieuw laden

Uit de gegevenskaart selecteren

Een gebruiker bellen via de gegevenskaart Om een gebruiker te bellen via de gegevenskaart, volgt u onderstaande stappen:

1. Dubbelklik op het toestelnummer op de gegevenskaart, bijvoorbeeld Mobiel 2. Als u de gegevenskaart activeert, wordt dit nummer altijd automatisch gekozen.
2. Het oproepnummer wordt automatisch geselecteerd en verschijnt op de kaart.

Nieuw bericht in Outlook opstellen

U kunt via de gegevenskaart een nieuw bericht opstellen. Om een nieuw bericht op te stellen, gaat u als volgt te werk:

1. Dubbelklik op een regel op de gegevenskaart, b.v. E-mail 1.
2. Outlook wordt geopend. Een nieuw bericht aan de gebruiker wordt getoond.

Een adres openen via een browser

U kunt een adres openen via de gegevenskaart. Dit adres dient in een veld website 1, website 2 of website 3 te zijn ingevoerd. In de veldnamen website 1-3 kunnen zowel web-adressen als adressen op uw lokale systeem aanwezig zijn. Om een adres te openen, volgt u onderstaande stappen:

1. Dubbelklik op de betreffende regel op de gegevenskaart, bv. website 1.
2. De browser wordt geopend en de pagina wordt getoond.

Telefoonboekgegevens bewerken

U kunt in het telefoonboek de volgende functies uitvoeren om gegevens te bewerken:

Aanmaken

Voer de volgende stappen uit om gegevens aan te maken:

1. Klik op **Nieuw**. De gegevenskaart toont de lege velden.
2. Voer de gewenste gegevens in.
3. Klik op de toets **Opslaan** om de gegevens op te slaan.

Indien u een externe gebruiker invoert, dient u het oproepnummer met het netnummer in te voeren (voorbeeld: 0711 1358612). U dient altijd het netnummer in te voeren, ook al bevindt u zich in hetzelfde nummergebied. Door de invoer van een netnummer wordt het OSPC programma namelijk geïnformeerd dat het om een externe gebruiker gaat.

Wijzigen

Volg onderstaande stappen om de gegevens te wijzigen.

1. Klik met de rechtermuisknop op een gegevensregel in het zoekscherm of de gegevenskaart. Een contextmenu wordt geopend.
2. Selecteer de toets **Wijzigen**.
3. Wijzig de instellingen.
4. Klik op de toets **Opslaan** om de gegevens op te slaan.

Wissen

Volg onderstaande stappen om de gegevens te verwijderen.

1. Klik met de rechtermuisknop op een gegevensregel in het zoekscherm of de gegevenskaart. Een contextmenu wordt geopend.
2. Selecteer de toets **Wissen**. Er wordt u om een bevestiging gevraagd.
3. Klik op **Ja** als u de gegevens wilt wissen. De gegevens worden verwijderd uit het telefoonboek.

Kolommen van zoekscherm wijzigen

U kunt de kolommen van het zoekscherm aanpassen aan uw wensen. Voer hiervoor onderstaande handelingen uit.

1. Klik met de rechtermuisknop op een kolom. Een contextmenu wordt geopend.
2. Selecteer **Kolom toevoegen**, **Kolom verwijderen** of **Kolom wijzigen in**. U dient allereerst een kolom te selecteren voor de opties **Kolom toevoegen** en **Kolom wijzigen in**.

Afwezigheidsweergave

In het telefoonboek toont de Outlook-afwezigheidsweergave dat een gebruiker afwezig is.

De datum, tijd en een tekst worden getoond. Het tekstveld kan maximaal 255 tekens bevatten. In dit tekstveld wordt de eerste regel weergegeven van de Outlook-afwezigheidsweergave (dat wil zeggen tot de eerste [return] in het Outlook tekstveld, maximaal 255 tekens). Op de gegevenskaart in de gebruikerseigenschappen wordt de tekst op vier regels weergegeven, maar de tekst is net zo lang (max. 255 tekens), omdat de weergavebreedte hier is verkort.

Dataregels wissen

U kunt alle dataregels wissen in het OSPC-telefoonboek:

1. Selecteer in het menu Bewerken > Telefoonboek > Dataregels wissen ...
2. Er wordt u gevraagd of u zeker weet dat u alle dataregels uit de databron OSPC wilt wissen.
3. Bevestig door op de knop "yes" te klikken.

VIP-weergave

VIP-weergave is een andere manier om 'bezet' weer te geven.

De bezet-indicatie geeft steeds een groep van op elkaar volgende oproepnummers weer. Voor sommige personen (bijvoorbeeld een 'manager') is echter een speciale weergave vereist. Hiertoe kunt u de VIP-weergave gebruiken.



In de VIP-weergave ziet u - zoals in de bezet-indicatie - naar keuze de telefoonnummers of de namen van de deelnemers. Hiertoe wordt de vermelding uit het veld "naamweergave" van het telefoonboek of van de opgegeven databank gebruikt.

In het geval dat in dit veld de onderdelen van een naam gescheiden door een komma zijn ingevuld, dan wordt de vermelding tot op de komma op de toets weergegeven.

Vereisten

Uw administrator dient de VIP-View te programmeren in uw werkprofiel.

Hier kan aangegeven worden uit hoeveel toetsen de VIP-View dient te bestaan en kunnen de toestelnummers worden geprogrammeerd.

De toestelnummers in de VIP-View dienen ook deel uit te maken van het bereik van het bezetveld.

VIP-View openen

U dient het deelscherm VIP-View te openen, voordat u het kunt gebruiken.

1. Selecteer in het menu **Beeld** het onderdeel **VIP-View**.
2. Het deelscherm **VIP-View** wordt geopend.

Toestanden van de VIP-weergave

U kunt de volgende deelnemerstoestanden aflezen:

Kleuren van de schakelknop	Toestanden	Toelichtingen
Grijs	Vrij	De deelnemer is vrij
Geel	Bezet	De deelnemer telefoneert met een gesprekspartner

Kleuren van de schakelknop	Toestanden	Toelichtingen
Afwezigheidstool (WebAccess) (Deze toestanden worden alleen voor de ingelogde gebruikers/agenten aangeduid, maar niet voor de Hardware-nummers)		
Balk bovenaan rechts rood	Afwezig	
Afwezigheid met Outlook Kalender (Afwezigheid wordt alleen voor ingelogde gebruikers weergegeven)		
Balk bovenaan links groen	vrij	
Balk bovenaan links cyaan	onder voorbehoud	
Balk bovenaan links geel	geboekt	
Balk bovenaan links rood	afwezig	
Afwezigheid met Lotus Notes-Kalender		
Balk bovenaan links groen	vrij	
Balk bovenaan links geel	geboekt	

VIP-View gegevens selecteren

U kunt een gebruiker bellen vanuit het VIP-View-scherf. Dit kan alleen worden gedaan met de muis.

1. Klik op de gewenste gegevensregel.
2. Het nummer wordt automatisch gekozen.

Gebruikers doorverbinden

Om een gebruiker door te verbinden met een VIP-View gebruiker, kunt u alleen gebruik maken van de muis:

1. Een beller wil worden doorverbonden met een interne gebruiker. Het VIP-View-scherf staat open en u ziet dat de gebruiker vrij is.
2. Plaats de muis op de Antwoord-kaart en houd de linkermuisknop ingedrukt. Het symbool van de muis verandert in een symbool met telefoonhoorn
3. Sleep het symbool naar de knop van het VIP-View-scherf. Laat de linkermuisknop los.
4. Beller en interne gebruiker worden met elkaar doorverbonden.

Vooraankondiging

De vooraankondiging geeft u meer informatie over een oproep die verder in de wachtrij van de centrale staat. Met de functietoets "Wachtrij" kunt u het aantal wachtende oproepers zien.

Vooraankondiging openen

Om de vooraankondiging te gebruiken moet u de Weergave openen. Ga als volgt te werk:

1. Kies **Vooraankondiging** in het menu Weergave.
2. Het scherm Vooraankondiging verschijnt.

Weergave wereldtijd

U kunt een willekeurig aantal wereldtijden laten weergeven.
Het bedientoestel kan max. twee wereldtijden tonen.
De weergave van de wereldtijd op de OSPC is digitaal.

Vereisten

De wereldtijden dienen te worden geprogrammeerd in het werkprofiel. Het tijdsverschil met de lokale tijd dient te worden ingevoerd voor de wereldtijden.

Wereldtijd openen

Volg onderstaande stappen om het deelscherm Wereldtijden te openen.

1. Selecteer in het menu **Beeld** bij **Wereldtijd** de gewenste wereldtijd.
2. De wereldtijd wordt nu getoond op het scherm.

Werken met containers

Wat is een container?

In een container wordt een functie voorgesteld als een tabblad. Een container in OSPC is een scherm binnen het bedieningsscherm van OSPC.

De volgende functies verschijnen als tabbladen in een container.

- Oproeplijst
- Uitgebreide nummerherhaling
- VIP-weergave
- Bezet-indicatie
- GTB-lijst

Deelscherm aanmaken

U wilt een nieuw deelscherm aanmaken. Ga als volgt te werk:

1. Klik op Naam van het tabblad. Houd de muisknop ingedrukt.
2. Sleep het tabblad naar een ander deelscherm van het OSPC programma. Er verschijnt een nieuw deelscherm met de bijbehorende naam.

Werken met deelschermen

U kunt nieuwe deelschermen aanmaken, deze verplaatsen, de naam wijzigen en de deelschermen weer verwijderen.

U kunt geen leeg deelscherm aanmaken.

Met **slepen & loslaten** is het mogelijk een functie van een deelscherm naar een ander deelscherm te verplaatsen.

Deelscherm verplaatsen

U kunt een deelscherm slepen naar een willekeurige plaats in het OSPC-werkblad:

1. Klik op de titelbalk van een deelscherm en houd de muisknop ingedrukt.
2. Sleep het deelscherm naar een willekeurige plaats in het OSPC-werkblad en laat de muis los zodra de juiste plaats is bereikt.

Tabblad verplaatsen

U wilt een tabblad naar een ander deelscherm slepen. Ga als volgt te werk:

1. Klik op Naam van het tabblad. Houd de muisknop ingedrukt.
2. Sleep het tabblad naar een ander deelscherm. Er verschijnt een nieuw tabblad met de bijbehorende naam.

Deelschermnaam wijzigen

U wilt de naam van een deelscherm wijzigen. Ga als volgt te werk.

1. Klik op het systeemmenu van het deelscherm. Een contextmenu wordt geopend.
2. Kies **Venstertitel**.
3. Voer de venstertitel in.
4. Klik op **OK** om de invoer op te slaan.

Van deelschermen veranderen

U wilt naar het volgende deelscherm gaan. Ga als volgt te werk.

1. Klik op het systeemmenu van het deelscherm. Een contextmenu wordt geopend.
2. Kies **Volgende**. Het volgende deelscherm wordt geopend.
Een andere mogelijkheid is: shortcut CTRL-TAB

Configuratie

In dit hoofdstuk maakt u kennis met de volgende configuratiemogelijkheden:

Geluid instellen

Indien u de *Telecommuter-modus* [[→ p. 12](#)] gebruikt, worden alle geluidsinstellingen van uw telefoon op uw telefoon zelf ingesteld. Raadpleeg hiervoor indien nodig de betreffende gebruiksaanwijzing.

Indien u de *'Road Warrior'-modus* [[→ p. 12](#)] gebruikt, kunt u alle audio-instellingen via vier verschillende audioschakelknoppen bedienen.

Hiermee kunt u:

- Instellingen bij de gebruikte audio-apparaten wijzigen,
- informatie over het huidige gesprek (volume en kwaliteitskenmerken) opvragen,
- het volume van de beltoon, luidsprekervolume en microfoongevoeligheid van de headset (USB-telefoon) instellen,
- een door de assistent uitgevoerde instelling van alle audioparameters doorvoeren

Monitor

In dit scherm kunt u geen instellingen doorvoeren. U vindt hier informatie over de kwaliteit van het huidige gesprek.

Raadpleeg alstublieft de on line Help voor meer uitleg bij de weergaven.

Opties

In dit scherm worden technische instellingen doorgevoerd.

Raadpleeg alstublieft de on line Help voor meer uitleg bij de indicaties.

Instellingassistent

Met de audio-tuning-assistent kunt u:

- het voor Avaya iClarity IP Audio te gebruiken registratietoestel kiezen
- het voor Avaya iClarity IP Audio te gebruiken weergavetoestel kiezen
- aanduiden of u een headset/telefoon of de PC-luidsprekers en een microfoon gebruikt
- het correct functioneren van de luidsprekers resp. de koptelefoon controleren
- het volume van de luidsprekers resp. de koptelefoon instellen
- het correct functioneren van de microfoon controleren
- de ontvangstgevoeligheid van de microfoon instellen
- vaststellen hoe sterk de achtergrondgeluiden op uw werkplaats zijn

Neem daarbij in acht:

- Tijdens een telefoongesprek kunnen de audio-instellingen niet gewijzigd worden.
- voor het instellen van de audio-instellingen dient u alle PC-toepassingen, die geluid opnemen of produceren,

te sluiten.

U stelt de audio-instellingen op de volgende manier in:

1. Sluit alle toepassingen die geluid opnemen of produceren.
2. Klik op de schakelknop **Audio-Tuning-Assistent**. Het scherm Audio-Tuning-Assistent verschijnt. In dit scherm kunt u de toestellen kiezen die voor de geluidsopname of -weergave bij gesprekken gebruikt dienen te worden.
3. Kies in het veld "registratietoestel selecteren" het toestel dat u bij PC-telefoongesprekken voor de geluidsopname wilt gebruiken.
4. Kies in het veld "weergavetoestel selecteren" het toestel dat u bij PC-telefoongesprekken voor de geluidsweergave wilt gebruiken.
5. Klik op de schakelknop **Verder**.
Het tweede scherm van de Audio-Tuning-Assistent verschijnt. In dit scherm kunt u aanduiden of u een headset/telefoon of de PC-luidsprekers en een microfoon gebruikt voor telefoongesprekken. U hebt de keuze uit de volgende opties:
 - Headset of handtoestel (Volledige duplex). Kies deze optie als u een headset/telefoon gebruikt voor telefoongesprekken. In geval de Audio-Tuning-Assistent een halve duplex geluidskaart in uw systeem gevonden heeft, is deze optie gedeactiveerd.
 - PC-microfoon en PC-luidsprekers (halve duplex). Kies deze optie als u PC-luidsprekers en een microfoon gebruikt voor telefoongesprekken.
 - automatische echo-onderdrukking (volledige duplex). Kies deze optie wanneer u voor telefoongesprekken de PC-luidsprekers en een microfoon gebruikt (deze optie gebruikt de automatische echo-onderdrukking).
 - Geluidskaart (halve duplex). Kies deze optie wanneer in uw PC een halve duplex geluidskaart geïnstalleerd is. In geval de Audio-Tuning-Assistent een volledige duplex geluidskaart in uw systeem gevonden heeft, is deze optie gedeactiveerd.
6. Kies de van toepassing zijnde optie en klik daarna op de schakelknop **Verder**.
Het derde scherm van de Audio-Tuning-Assistent verschijnt. In dit scherm kunt u controleren of uw PC-luidsprekers resp. de headset correct functioneren. Bovendien heeft u de mogelijkheid om het volume van de koptelefoon resp. headset in te stellen.
7. Klik op de schakelknop **Testen**. Indien uw luidsprekers resp. de headset correct functioneren, hoort u een testgeluid.
ga verder met stap 8.
In het geval dat u het testgeluid niet hoort, controleert u de verbinding tussen uw PC en de luidsprekers (resp. de headset), en controleer of de luidsprekers ingeschakeld zijn. Meer informatie vindt u in het onderwerp "Audio-advies" van de Windows Help.
8. Stel met de schuifbalk het gewenste volume voor de luidsprekers resp. voor de headset in. Hoe meer de schuifbalk naar rechts staat, hoe hoger het volume is.
9. Klik daarna op de schakelknop **Stopzetten**, om de geluidswaergave af te breken.
10. Klik op de schakelknop **Verder**.
Het vierde scherm van de Audio-Tuning-Assistent verschijnt. In dit scherm controleert u het correct functioneren van de microfoon en past u het ingangsniveau (de spraakgevoeligheid) van de microfoon aan. In het geval dat uw microfoon correct functioneert, reageren de statuswaergaven op het scherm voor de microfoongevoeligheid, zodra u begint te spreken. Ga verder met stap 11. In het geval dat de statuswaergaven op het scherm voor de microfoongevoeligheid niet reageren, zodra u begint te spreken, controleert u de verbinding tussen uw PC en de microfoon. In de Windows Help vindt u meer informatie.
11. Voer één van de volgende stappen uit:
 - In geval dat Avaya iClarity IP Audio het ingangsniveau voor de microfoon moet aanpassen, klikt u op de optie "Het microfoon-opnameniveau automatisch instellen" en stel met de schuifbalk het gewenste niveau in. Hoe meer de schuifbalk naar rechts staat, hoe gevoeliger de microfoon is.
 - In geval dat u het ingangsniveau voor de microfoon handmatig wilt aanpassen, klikt u op de optie "Het volgende microfoon-opnameniveau gebruiken" en stel met de schuifbalk het gewenste niveau in. Hoe meer de schuifbalk naar rechts staat, hoe groter de gevoeligheid is.
12. Klik daarna op de schakelknop **Verder**.

- Het vijfde scherm van de Audio-Tuning-Assistent verschijnt. In het scherm duidt u aan hoe hoog het niveau van het achtergrondgeluid op uw huidige werkplaats gewoonlijk is. Zo verhindert u dat Avaya iClarity IP Audio tijdens een telefoongesprek achtergrondgeluiden overdraagt wanneer u niet aan het spreken bent.
13. Zorg dat er geen te sterke achtergrondgeluiden op uw werkplaats zijn.
 14. Klik op de schakelknop **Testen** en spreek niet. Daarna wordt de schakelknop **Testen** gedeactiveerd, u wordt gevraagd niet te spreken en de Tuning-Assistent stelt vast hoe hoog het niveau van de achtergrondgeluiden op uw huidige werkplaats is. De test duurt ongeveer tien seconden. Zodra de test afgerond is, wordt de schakelknop **Testen** opnieuw vrijgegeven. In het geval dat tijdens de test een abnormale geluidsontwikkeling is opgetreden, herhaalt u de stappen 13 en 14.
 15. Klik daarna op de schakelknop **Verder**. Daarop verschijnt een scherm met de melding dat de audio-instellingen zijn afgerond.
 16. Klik op de schakelknop **Voltooien**.

Volume

Microfoon uitschakelen

1. Controleer of de microfoon is ingeschakeld.
2. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**. Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
3. Klik in het schermonderdeel Opnemen op het controlevakje "Dempen". Daarop worden de luidsprekers gedempt.
4. Klik opnieuw op het controlevakje "Dempen" om het dempen te deactiveren.

Microfoonvolume instellen

1. Controleer of de microfoon is ingeschakeld.
2. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**. Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
3. Pas met de schuifbalk in het schermonderdeel Opnemen het volume aan.

Luidsprekers uitschakelen

1. Controleer of de luidsprekers ingeschakeld zijn.
2. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**. Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
3. Klik in het schermonderdeel Weergave op het controlevakje "Dempen". Daarop worden de luidsprekers gedempt.
4. Klik opnieuw op het controlevakje "Dempen" om het dempen te deactiveren.

Volume van de luidsprekers instellen

1. Controleer of de luidsprekers ingeschakeld zijn.
2. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**. Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
3. Pas met de schuifbalk in het schermonderdeel Weergave het volume aan.

Belsignaal uitschakelen

1. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**. Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
2. Klik in het schermonderdeel Belsignaal op het controlevakje "Dempen". Daarop worden de luidsprekers gedempt.
3. Klik opnieuw op het controlevakje "Dempen" om het dempen te deactiveren.

Volume van het belsignaal instellen

Aanwijzing: Het belsignaal wordt automatisch gedeactiveerd wanneer u de luidsprekers uitschakelt.

1. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**.
Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
2. Pas met de schuifbalk in het schermonderdeel Belsignaal het volume aan.

Belsignaal afspelen via interne PC-luidsprekers

1. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**.
Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
2. Markeer in het schermonderdeel Belsignaal het controlevakje "Belsignaal afspelen via interne PC-luidsprekers".
3. Klik op Sluiten.

De eigen stem in de headset weergeven

1. Klik in de symboollijst op de schakelknop **Audio-volume**.
Het scherm "Volume- en belsignaalinstellingen" verschijnt.
2. Markeer in het schermonderdeel 'Weergave' het controlevakje "stem in de headset weergeven".
3. Klik op Sluiten.

Paswoord wijzigen

Wanneer u als gebruiker het type Beheerder, Supervisor of Operator heeft, kunt u uw paswoord op elk gewenst moment aanpassen. Het paswoord dient altijd te bestaan uit 6 cijfers.

Volg onderstaande stappen om het paswoord te wijzigen of opnieuw in te voeren:

1. Selecteer in het menu **Bewerken** het onderdeel OSPC en het sub-onderdeel **Paswoord wijzigen**.
2. Het deelscherm **Paswoord wijzigen** wordt geopend.
3. Voer het oude paswoord in.
4. Klik op **OK**.
5. Voer het nieuwe paswoord in. Gebruik zes cijfers.
6. Bevestig uw nieuwe paswoord.
7. Klik op **OK**. U dient het nieuwe paswoord te gebruiken vanaf de volgende inlogpoging.

Noodnummer invoeren

Als revisor of supervisor kunt u het noodnummer invoeren of op elk moment wijzigen. Voor het noodnummer kunt u maximaal 24 cijfers gebruiken. Het noodnummer kan een externe (netlijn) of interne bestemming (telefooninstallatie) aanduiden. Het noodnummer kan in de uitgelogde toestand afgezet worden. Houd er rekening mee dat voor de toepassing OSPC slechts één noodnummer geldt. Het noodnummer is niet afhankelijk van de gebruiker.

Vereisten

U dient als gebruiker het type Beheerder of Supervisor te hebben om het noodnummer te kunnen programmeren.

Nummer invoeren

Volg deze stappen om het noodnummer in te voeren of te wijzigen:

1. Selecteer **Noodnummer** in het menu **OSPC** onder **Bewerken**.
2. Het deelscherm Noodnummer Invoeren wordt geopend.

3. Voer het gewenste noodnummer in.
4. Klik op **OK**.

Lettertypen veranderen

Voor sommige schakelknoppen kunt u een gewenst lettertype, -stijl en -grootte instellen. Zo worden de schakelknoppen beter leesbaar voor slechtziende gebruikers.

De instellingen kunnen op de volgende schakelknoppen in de volgende schermen worden toegepast:

- Hotkeys
- Toetsenblok
- VIP-weergave
- Bezet-indicatie

Lettertypen

U kunt alle lettertypen gebruiken, die op uw PC staan geïnstalleerd.

Lettergrootte aanpassen

Volg hiervoor onderstaande stappen.

- Selecteer in het menu **Bewerken** bij het onderdeel **OSPC** het onderdeel **Lettertype**.
- Het deelscherm Lettertype wijzigen wordt geopend.
- Wijzig de instellingen naar wens.
- Klik op **OK**. De nieuwe instellingen zijn direct actief.

Telefoonboek configureren

U kunt het telefoonboek naar wens aanpassen. U kunt zelf bepalen waar en op welk tabblad u de velden van een gegevenskaart getoond wilt hebben.

Overzicht gegevenskaart

Het telefoonboek heeft 4 tabbladen per gegevenskaart. U kunt de tabbladen naar eigen wens aanpassen. U kunt nieuwe velden aanmaken, velden wijzigen of verwijderen.

Hier ziet u de verschillende tabbladen:

Verbinding

U kunt de velden op het tabblad Verbindingen op de volgende manier indelen:

- 2 velden naast elkaar op de oproepkaart
- 6 velden onder elkaar, links onderin de oproepkaart
- 5 velden onder elkaar, rechtsonder

Persoon

U kunt de velden op het tabblad Persoon op de volgende manier indelen:

- 8 velden onder elkaar aan de linkerkant
- 8 velden onder elkaar aan de rechterkant

Plaats

U kunt de velden op het tabblad Locatie op de volgende manier indelen.

- 4 velden onder elkaar, rechtsboven
- 6 velden onder elkaar, linksonder
- 6 velden onder elkaar, rechtsonder

Notities

U kunt de velden op het tabblad Notities op de volgende manier indelen.

- 2 velden onder elkaar

niet programmeerbaar

U kunt de tabbladen zelf niet wijzigen. Het maximum aantal velden en de plaats kan ook niet gewijzigd worden.

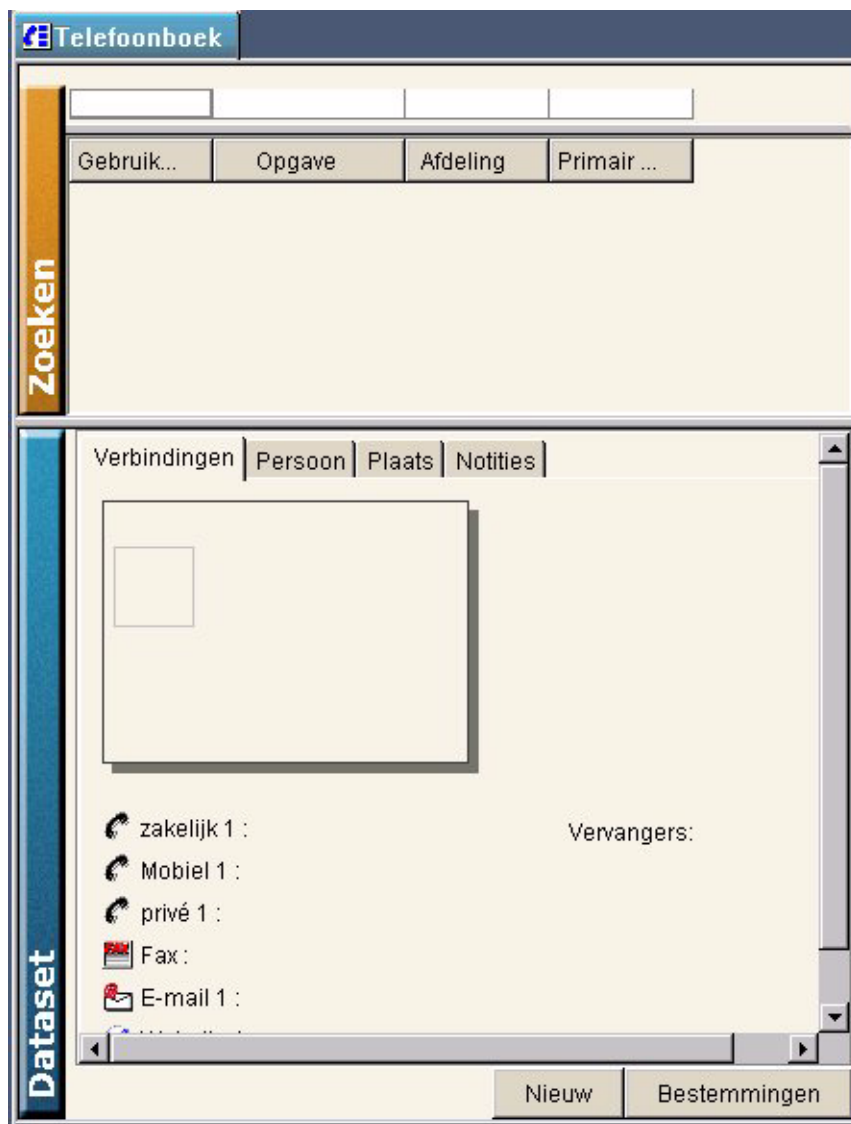
Tabbladen en velden van het telefoonboek

U kunt de tabbladen en velden van het telefoonboek aanpassen aan uw wensen.

Telefoonboek openen

U dient het telefoonboek eerst te openen, voordat u het kunt bewerken. Ga als volgt te werk.

1. Selecteer in het menu **Bewerken** bij het onderdeel **Telefoonboek** het onderdeel **Configureren**. Het deelscherm Telefoonboek wordt geopend.



Velden bewerken

De velden van het telefoonboek worden weergegeven als geselecteerd deelscherm. U kunt een veld markeren en wijzigen. Ga als volgt te werk.

1. Klik op een tabblad.
2. Selecteer een veld. De veldnaam wordt in de eerste regel weergegeven.

Opslaan

U dient het telefoonboek op te slaan, om de wijzigingen te bewaren. Ga als volgt te werk.

1. Klik op **Opslaan**. De wijzigingen worden opgeslagen. In een scherm wordt aangegeven of de gegevens succesvol zijn opgeslagen.
2. Klik op **OK**.

Telefoon configureren afsluiten

U kunt uw wijzigingen opslaan en daarna het telefoonboek sluiten. Ga als volgt te werk.

1. Klik op **Voltooid**.
2. Wanneer u wijzigingen in het telefoonboek heeft aangebracht, wordt u om een bevestiging gevraagd. U kunt de wijzigingen opslaan (**Ja**) of niet (**Nee**). Klik op een toets. De configuratie van het telefoonboek wordt afgesloten.

Aanmaken, wijzigen of wissen van een veld

U kunt in de standaard database velden aanmaken, wijzigen of verwijderen.

We onderscheiden hierbij drie soorten velden: RL-, structuur- en statische typen. Structuurtypen en statische typen zijn beide in het tabblad Structuurtypen te vinden.

RL-typen zijn actieve typen. Dit betekent dat een actie wordt ondernomen als u dubbelklikt op het veld. Deze actie kan bestaan uit het kiezen van het nummer, het schrijven van een nieuw bericht (met de Standaard e-mail client) of het openen van een webpagina.

Structuur-typen zijn passieve typen. Het dubbelklikken op een dergelijk veld leidt niet tot een actie. De structuurtypen zijn puur informatief.

Statische typen zijn ook passieve typen. Het dubbelklikken op een dergelijk veld leidt niet tot een actie. De statische typen zijn puur informatief. Ze maken standaard deel uit van de database en kunnen niet worden verwijderd.

Volg onderstaande handelingen om velden aan te maken, te wijzigen of te verwijderen:

1. Selecteer in het menu Bewerken > Telefoonboek > Velden ...
Het deelscherm Velden Telefoonboek Configureren wordt geopend. Het deelscherm toont in een lijst onder de betreffende opties de RL-typen, de structuur-typen of de statische typen.
2. Selecteer de betreffende opties
3. Selecteer het gewenste veld
4. Bij statische typen kunnen alleen de veldnamen worden gewijzigd.
Bij RL-typen en structuur-typen kunnen velden worden toegevoegd of verwijderd. Het is mogelijk hun Veldnaam te wijzigen. Structuurtypen bevatten daarnaast noch een beschrijving van het veld. Dit veld is puur als commentaar bedoeld en kan naar willekeur worden veranderd.
5. Als u een veldnaam wijzigt, vervangt deze naam de oude naam bij weergave van het telefoonboek. Bij de configuratie van de velden van het telefoonboek kunt u deze veldnaam kiezen.
6. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.
7. Via de knoppen **Afsluiten** keert u weer terug naar de normale weergave.

Telefoonboek exporteren

U kunt de telefoonboek-gegevens van de OSPC database exporteren, als u deze gegevens ook in een andere toepassing wilt gebruiken. Het OSPC programma exporteert de gegevens in een CSV formaat. U kunt de gegevens vervolgens importeren in een ander programma (b.v. Microsoft Excel) en de gegevens gebruiken. Voor een export worden twee bestanden aangemaakt. Een csv-bestand en een txt-bestand.

Volg de onderstaande stappen om het telefoonboek te exporteren.

1. Selecteer in het menu **Bewerken** bij het onderdeel **Telefoonboek** het onderdeel **Exporteren**.
2. Selecteer een map.
3. Voer een bestandsnaam in.
4. Klik op **Opslaan** om het telefoonboek te exporteren. Afhankelijk van de grootte van het telefoonboek kan dit enkele minuten duren.

Importeren van een telefoonboek

Wanneer het te importeren telefoonboek uit een OSPC werd geëxporteerd, hoeft u de voorwaarden niet te lezen en kunt u onmiddellijk de onderstaande procedure van stap 1 t.e.m. stap 5 uitvoeren.

U kunt heel eenvoudig


Importeren van deelnemersgegevens uit de CM

U kunt heel eenvoudig deelnemersgegevens importeren uit de Communication Manager in het OSPC telefoonboek. De naam, oproepnummer en ruimte worden dan geïmporteerd.

De volgende voorwaarden dienen vervuld te zijn:

- De telefoonboekgegevens dienen via het configuratiehulpprogramma Avaya Site Administration (ASA) geëxporteerd te zijn.
- Het export-formaat moet "Default CM Format" zijn.

U doet het volgende:


1. Kies Importeren onder **Telefoonboek** in het menu **Bewerken**. Het scherm **Importeren van GTB-gegevens** verschijnt.
2. U kunt kiezen of bestaande dataregels vervangen worden of dat de nieuwe dataregels toegevoegd worden. Duid de gewenste optie aan.
3. Markeer het controlevakje "Default CM Format".
4. Klik op  en selecteer het geëxporteerde bestand.
5. Klik op **Start**. Al naargelang de omvang van de data kan het importeren enkele minuten duren. Een balkje geeft de voortgang van het importeren aan.

importeren in het OSPC-telefoonboek.

De volgende voorwaarden dienen vervuld te zijn:

- U heeft het telefoonboek in twee bestanden nodig:
De data van het telefoonboek moeten in een .csv bestand (bestandsnaam bijvoorbeeld Importbestand.csv) zitten. Hier moet de inhoud van elk veld (ook van de lege velden) binnen aanhalingstekens en in de volgorde zoals in het kolomtitelbestand en door kommapunt gescheiden worden aangegeven.
- De kolomtitels moeten in een .txt bestand zitten. De naam van dit bestand moet zoals de naam van het .csv bestand zijn, met een suffix "_ctrl.txt". Dus zoals in het vorige voorbeeld: Importbestand_ctrl.txt. De kolomtitels worden zonder aanhalingstekens maar gescheiden door kommapunt ingevoerd. De waarden moeten de OSPC eigen namen hebben.
- Let op met gewijzigde of gebruikersgedefinieerde veld aanduidingen, deze moeten in het importbestand dezelfde naam hebben als in uw OSPC!

U doet het volgende:

1. Kies Importeren onder **Telefoonboek** in het menu **Bewerken**. Het scherm **Importeren van GTB-gegevens** verschijnt.
2. U kunt kiezen of bestaande dataregels vervangen worden of dat de nieuwe dataregels toegevoegd worden. Duid de gewenste optie aan.
3. Kies een desbetreffend bestand voor het importeren. Klik op  om een bestand te selecteren.
4. Klik op **Starten** om het importeren te starten. Al naargelang de omvang van de data kan het importeren enkele minuten duren. Een balkje geeft de voortgang van het importeren aan.
5. In het geval dat de dataregel al in het telefoonboek zit, kunt u kiezen of u de dataregel niet importeert (**Negeren**), of u alle volgende identieke dataregels niet importeert (**Alle negeren**), of u de bestaande dataregel ver-

vangt (**Vervangen**) of dat u alle identieke dataregels vervangt (**Alle vervangen**). De velden email1-3, web1-3 en medewerker hebben een speciale functie. Deze velden moeten in de volgende vorm in het csv-bestand staan:

"Indicatiewaarde\$\$adres_van_indicatiewaarde@email.com\$\$" (of email@email.com), resp.

"Indicatiewaarde\$\$www.adres_van_indicatiewaarde.com\$\$" (of www.adres.com), resp.

"Indicatiewaarde-telnummer\$\$ \$medewerker-naam".


De gegevens kunnen echter ook zonder vermelding van de indicatiewaarde worden aangeduid. De desbetreffende afbrekingstekens tussen de indicatiewaarde en de eigenlijke vermelding vallen dan ook weg.

Gegevensrecords wissen

U kunt alle nummers van het telefoonboek wissen. Meer informatie hierover bij de [Toepassingen](#) [[→p. 61](#)].


Bestemmingen importeren

U kunt bestemmingen importeren, die vanuit een ander profiel geëxporteerd zijn.

1. Selecteer in het menu **Bewerken > Telefoonboek > Bestemmingen > Importeren**. Het scherm **Bestemmingen importeren** wordt geopend.
2. U kunt aangeven of reeds bestaande bestemmingen dienen te worden overschreven of dat de nieuwe bestemmingen dienen te worden toegevoegd. Markeer de gewenste optie.
3. Klik op .
4. Markeer het gewenste importbestand en klik op **Openen**.
5. Start de import met een klik op de knop **Starten**.
De voortgang van de import wordt aangegeven door een tijdsbalk.
6. Bevestig de melding "Voltooid" na afsluiting van de import.
7. Sluit het import-scherm af met een klik op de knop **Afbreken**.

Bestemmingen exporteren

U kunt bestemmingen exporteren om deze in andere profielen te importeren.

1. Selecteer in het menu **Bewerken > Telefoonboek > Bestemmingen > Exporteren**. Het scherm **Bestemmingen exporteren** wordt geopend.
2. Klik op .
3. Voer de bestandsnaam in waaronder de bestemmingen opgeslagen dienen te worden. Klik op de knop **Opslaan**.
4. Start de export met een klik op de knop **Starten**. De voortgang van de export wordt aangegeven door een tijdsbalk.
5. Bevestig de melding "Voltooid" na afsluiting van de export.
6. Sluit het export-scherm af met een klik op de knop **Afsluiten**.

Afwezigheidsmanager

Als telefoniste kunt u de afwezigheid van de gebruikers binnen uw PABX beheren. Daarnaast kunt u de paswoorden van de gebruikers overschrijven. Alle gebruikers kunnen op hun eigen werkplek ook gebruik maken van de afwezigheidsmanager.

Let op

De volgende informatie heeft betrekking op een optioneel onderdeel van het programma. Met het standaard OSPC programma kunt u de afwezigheid wel zien, maar niet beheren.

Voorwaarden

Om de afwezigheid te beheren dienen de volgende voorwaarden vervuld te zijn.

- Er is een moderne browser geïnstalleerd
- De systeembeheerder heeft de desbetreffende componenten geïnstalleerd (Webserver)
- Webserver voor OSPC werkt
- **Aanvullend bij afwezigheidsbeheer via Outlook**
 - Absence Info Server dient voor het afwezigheidsbeheer via Outlook geïnstalleerd te zijn

Indicatie afwezigheid

De netoverkoepelende bezet-indicatie (NBI), de bezet-indicatie, de GTB-lijst, het telefoonboek, de deelnemerseigenschappen en de VIP-weergave geven aan of iemand afwezig is. Ze geven de datum, tijd en een afwezigheidsnotitie van maximaal 255 tekens weer.

In geval van een afwezigheidsmelding via het Web, wordt ook de aanvang en het einde van de afwezigheid vermeld. In het geval dat de afwezigheidsmelding via Outlook verloopt, eindigt de afwezigheid wanneer de gebruiker zich opnieuw als aanwezig in zijn Outlook meldt.

Afwezigheidsbeheer Start

Doe het volgende om het afwezigheidsbeheer te starten. U heeft de voornaam, achternaam, oproepnummer en het wachtwoord van de deelnemer nodig. De naam van de webserver (Name WebServer) krijgt u van uw systeembeheerder.

1. Start een browser.
2. Typ het volgende adres achter `http://: NaamWebserver:Port/ospcwebaccess/Login.jsp`.
Geef voor Port de waarde in die uw systeembeheerder in de configuratie hulpprogramma's heeft ingegeven (Default = 21080). Let alstublieft op het verschil tussen hoofdletters en kleine letters.
3. Voer de voornaam, achternaam, oproepnummer en wachtwoord in.
4. Klik op **Aanmelden**. U kunt de afwezigheid instellen en het wachtwoord wijzigen.
5. Klik op **Afmelden** om het afwezigheidsbeheer te beëindigen.

Instellingen

Volg onderstaande stappen.

1. De Afwezigheidsmanager is geopend.
2. Voer datum en tijd van de afwezigheid in. Gebruik het formaat dd.mm.yyyy HH:MM (dag, maand, jaar, uur, minuut), b.v. 23.10.2001 10:00.
3. U kunt een tekst invoeren. Dit veld kan uit maximaal 255 tekens bestaan.
4. Klik op **Opslaan** om de gegevens vast te leggen.

Paswoord wijzigen

Om het paswoord te wijzigen, gaat u als volgt te werk:

1. De Afwezigheidsmanager is geopend. Klik op Paswoord wijzigen.
2. Voer het nieuwe paswoord in.

3. Herhaal het nieuwe paswoord.
4. Klik op **Paswoord wijzigen**. Het nieuwe paswoord is opgeslagen.

Afwezigheid instellen - Outlook

Als gebruiker kunt u zich ook afwezig melden via Microsoft Outlook. Voor de vereisten, zie het hoofdstuk Vereisten > [Vereisten](#) > [Afwezigheid](#) [[→ p. 76](#)].

De eerste regel van het afwezigheidsbericht (tot de eerste [return] in het Outlook-tekstveld, max. 255 tekens) verschijnt dan in de OSPC.

Hoe u uw afwezigheid via Microsoft Outlook kunt melden, leest u in de bijbehorende documentatie.

OSPC WebAccess Admin Tool

Deze tool wordt gebruikt voor het terugzetten van een gebruikerspaswoord voor toegang tot Web Access. Deze tool dient door uw installateur te worden geïnstalleerd en heeft een eigen icoon op uw beeldscherm.

Indien een gebruiker het paswoord is vergeten, kunt u dubbelklikken op de betreffende icoon op uw beeldscherm (AbsenceAdmin-Tool). Voer voornaam, achternaam en telefoonnummer van de gebruiker in. Klik vervolgens op de knop 'Gebruiker zoeken'. Als de gebruiker is gevonden, wordt de knop 'Gebruiker zoeken' inactief en de knop 'Paswoord terugzetten' actief. Klik op deze knop. Het paswoord wordt teruggezet. De knop 'Paswoord terugzetten' wordt inactief en de knop 'Gebruiker zoeken' actief. Daarna kunt u de gebruiker via de Webaccess-tool weer oproepen zonder een paswoord in te hoeven voeren.

De gebruiker kan nu ook zijn programma weer zonder paswoord oproepen en een nieuw paswoord invoeren.

Statistieken

Dit hoofdstuk behandelt de statistiek-mogelijkheden van het OSPC programma.

Statistiekgegevens

Om de belasting van een centralemedewerker te beoordelen kunt u voor een gebruiker statistische gegevens laten weergeven en analyseren.

Vereisten voor het aanmaken

De optie Statistiek dient te zijn geactiveerd in de gebruikers-instellingen. Meer informatie hierover vindt u in het hoofdstuk *Gebruikers wijzigen* [[→p. 85](#)].

Het onderstaande icoon wordt getoond rechtsonderin het werkscherm, als de statistiekregistratie is geactiveerd. Dit icoon geeft aan dat de gebeurtenissen zijn geregistreerd.



Opnametijd

De statistiekgegevens worden geregistreerd in de database gedurende de tijd dat de gebruiker is ingelogd en de statistiekregistratie is geactiveerd. Oproepgegevens gedurende de uitgelogde periode van een gebruiker worden niet geregistreerd.

Als er oproepen actief zijn op het moment van inloggen, worden deze oproepen geregistreerd. Tijden worden echter pas geregistreerd vanaf het moment van inloggen.

Als er nog oproepen actief zijn tijdens het uitloggen, worden deze oproepen nog geregistreerd. De tijd wordt echter alleen geregistreerd tot aan het moment van uitloggen.

Registratie-interval

Na elke registratie-interval worden de geregistreerde gegevens opgeslagen in de database. De registratie-interval bedraagt 15 minuten. Deze kan niet worden gewijzigd.

De eerste registratie-interval start op het moment van inloggen. De laatste interval eindigt op het moment van uitloggen. De registratie-intervallen worden gesynchroniseerd naar hele uren. Hierdoor zijn de eerste en laatste interval meestal korter dan 15 minuten.

Vereisten voor gebruik

U dient te zijn ingelogd als een gebruiker van het type Beheerder of Supervisor, om de statistiekgegevens te kunnen weergeven. Daarnaast dient de bedienplaats in de nachtstand te staan.

Geregistreerde gebeurtenissen

Het statistiekrapport registreert voor de statistiek de volgende gebeurtenissen.

- Gebruiker is actief
- Pauze
- Wachtijd voor het opvragen
- Gespreksduur

Aan de hand van deze gebeurtenissen kunnen alle weergegeven resultaten worden berekend.

Aanwijzing

De 'actieve tijd' is de tijd waarin de gebruiker is ingelogd in het OSPC, maar niet in "Pauze" staat.

Statistieken evalueren

De volgende opsomming laat zien welke stappen u kunt volgen om een statistiek te evalueren. De procedure dient als hulp, als u voor de eerste keer een statistiek evalueert.

Uitvoerige verklaringen kunt u op de volgende pagina's vinden.

1. Start de configuratie van de statistiek door het selecteren van **Statistiek** in het menu **Beeld**.
2. Selecteer een gebruiker.
3. Voer een datum in.
4. Selecteer een weergavevorm (alleen histogram mogelijk).
5. Voer de periode in.
6. Klik op **OK**. De statistiek wordt in de gekozen vorm getoond.

Instellingen

U dient de statistieken te configureren, voordat u ze kunt gebruiken.

Statistieken starten

U bent ingelogd als Beheerder of Supervisor

1. Selecteer in het menu **Beeld** het onderdeel **Supervisor**. Het deelscherf Statiek-configuratie wordt geopend.
2. Voer de gewenste instelling in.

Statistiek-instellingen

U kunt de volgende instellingen naar wens opvragen.

Gebruiker

Alle gebruikers met een actieve status (waarbij statistieken worden geregistreerd) worden getoond. U kunt een gebruiker selecteren.

Datum

De statistiekdatum wordt getoond. De statistiekperiode wordt als dag ingesteld als u het hokje "Dag" selecteert. Als u "Week" selecteert als periode, wordt de week getoond, waarin de opgegeven datum valt. U kunt een willekeurige datum invoeren. Gebruik hiervoor het formaat dd.mm.jj (b.v. 13.12.01).

Weergave

U kunt statistieken alleen als histogram laten weergeven.
De weergave als balkdiagram is tot op heden nog niet geïmplementeerd.

Tijdvak

U kunt een dag of week als periode selecteren.

Tijdvak: Dag

Als "Dag" is geselecteerd, wordt de tijd op de x-as (horizontaal) in uren verdeeld. De resolutie is één uur. De dag die is ingesteld in het datum-veld wordt getoond. U kunt de periode terugbrengen naar b.v. werktijden van 08:00 tot 17:00 uur.

Tijdvak: Week

Als "Week" is geselecteerd, wordt de tijd op de x-as (horizontaal) verdeeld in dagen. De resolutie is één dag. De weergegeven week is de week, waarin de dag van het datumveld valt. U kunt aangeven of de weekenddagen wel of niet dienen te worden inbegrepen.

Weergave

In OSPC is het mogelijk de statistieken eenvoudig als histogram of balkdiagram weer te geven.

...als histogram

De statistiekgegevens worden zowel numeriek als grafisch weergegeven. De weergave is per gebruiker.

Vereisten

U dient de mogelijkheid "Histogram" te hebben geactiveerd in het deelschermbild **Statistiek-configuratie**.

Toelichtingen bij de weergave

Actieve tijd

De 'actieve tijd' geeft aan hoe lang de centrale was ingelogd en niet in "pauze" stond. Dit kan afwijken van de tijdperiode waarin de centrale deelnam aan de oproepverdeling.

De actieve tijd wordt numeriek en grafisch weergegeven. Een blauwe balk geeft de actieve tijd weer. Bij de numerieke weergave wordt de minimale, maximale en de gemiddelde waarde weergegeven. De actieve tijd is de som van de rusttijd en de gespreksduur.

Rusttijd

De rusttijd geeft aan hoe lang de centrale aan de oproepverdeling was aangemeld en er geen verbinding plaatsvond. De rusttijd wordt numeriek weergegeven. Bij de numerieke weergave wordt de minimale, maximale en de gemiddelde waarde weergegeven.

Wachttijd

De wachttijd geeft aan, hoe lang alle oproepen dienden te wachten voordat ze werden opgevraagd. De wachttijd wordt numeriek weergegeven. Bij de numerieke weergave wordt de minimale, maximale en de gemiddelde waarde weergegeven.

Gespreksduur

De gespreksduur geeft aan hoe lang de gebruiker gesproken heeft. De gespreksduur wordt numeriek en grafisch weergegeven. Een rode balk geeft de gespreksduur weer. Bij de numerieke weergave wordt de minimale, maximale en de gemiddelde waarde weergegeven.

X-as (horizontale as)

De X-as wordt ingedeeld in uren of dagen. De indeling volgt de instelling van de tijdsperiode. Voor elke eenheid worden de gegevens 'actieve tijd' en 'gespreksduur' grafisch voorgesteld.

Y-as (verticale as)

De Y-as volgt de instelling van de tijdsperiode voor de dag. Wanneer u bijvoorbeeld voor de tijdsperiode van 7 uur tot 16 uur heeft ingesteld, worden er 9 uur voorgesteld.

Configuratie wijzigen

U kunt de instellingen van de weergave wijzigen

1. Klik met de rechtermuisknop op het deelscherm **Statistieken**. Een menu met de mogelijkheden **Configureren**, **Periode dag** en **Periode week** opent zich.
2. U kunt **Configuratie wijzigen** of **Periode wijzigen** selecteren. Klik hiervoor op de overeenkomstige toets.

...als balkdiagram

Deze feature is nog niet geïmplementeerd.

Statistieken exporteren

U kunt de statistiekgegevens exporteren als u ze in een ander programma wilt gebruiken.

Statistiekgegevens exporteren

De gegevens van de gebruiker dienen te zijn opgeslagen, voordat u deze mogelijkheid kunt gebruiken.

1. Selecteer in het menu **Statistieken** bij het onderdeel **Bewerken** het onderdeel **Exporteren**. Het deelscherm **Statistiek exporteren** wordt geopend.
2. Markeer de gewenste modus. Voer de gegevens in.
3. Klik op **OK**.
4. Voer een bestandsnaam in en selecteer een map.
5. Klik op **OK**. De gegevens worden geëxporteerd. U kunt dit bestand nu in een ander programma importeren.

Modi bij het exporteren

U beschikt over de volgende modi bij het exporteren:

Alles

Alle statistiekgegevens worden geëxporteerd. U hoeft niet verder te selecteren.

Alles in de tijdsperiode

De statistiekgegevens van alle gebruikers in de gedefinieerde tijdsperiode worden geëxporteerd. Geef de gegevens in voor de start en het einde van de tijdsperiode. Gebruik het formaat dd.mm.jj (bijvoorbeeld 12.12.07) voor het invoeren van de tijdsperiode.

Gebruiker

De statistiekgegevens van de geselecteerde gebruiker worden geëxporteerd. U kunt een gebruiker selecteren. De tijdsperiode kunt u niet instellen.

Gebruiker in de tijdsperiode

Alle statistiekgegevens van de gebruiker in een gedefinieerde tijdsperiode worden geëxporteerd. U kunt een gebruiker selecteren en een tijdsperiode instellen.

Over het exportbestand

Het exportbestand bevat de volgende gegevens:

Naam

Hier wordt de gebruikersnaam getoond.

CounterID

Toont de gebeurtenissen. Elke gebeurtenis heeft een eigen teller-ID.

CounterID 0 is de actieve tijd.

CounterID 1 is de vrije tijd.

CounterID 16 is de wachttijd.

CounterID 17 is de gesprekstijd.

Start

Toont de starttijd van de registratie-interval. Datum en tijd worden getoond.

Einde

Toont de eindtijd van de registratie-interval. Datum en tijd worden getoond.

Aantal

Toont het aantal gebeurtenissen in de registratie-interval. De CounterID geeft het soort gebeurtenis aan.

Afgesloten

Toont het aantal afgesloten gebeurtenissen in de registratie-interval.

TotTijd

Toont de totale tijd van alle gebeurtenissen in de registratie-interval. De tijd wordt weergegeven in seconden.

MaxTijd

Toont de langste duur van een gebeurtenis in de registratie-interval. De tijd wordt weergegeven in seconden.

MinTijd

Toont de kortste duur van een gebeurtenis in de registratie-interval. De tijd wordt weergegeven in seconden.

Exportbestand samenstellen

In de volgende lijst ziet u een voorbeeld van een exportbestand:

Naam	Teller-ID	Begin	Einde	Aantal	Beëin- digde	SomTijd	MaxTijd	MinTijd
Centrale	16	11.12.07 9:42	11.12.07 9:42	1	1	2	2	2
Centrale	17	11.12.07 9:42	11.12.07 9:42	1	1	0	0	0
Centrale	16	11.12.07 9:46	11.12.07 9:48	4	4	5	2	1
Centrale	17	11.12.07 9:46	11.12.07 9:48	4	4	18	12	1
Centrale	0	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	1	1	103	103	103
Centrale	1	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	3	3	100	60	16
Centrale	16	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	2	2	6	3	3
Centrale	17	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	2	2	4	2	2
Centrale	0	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	1	1	85	85	85
Centrale	1	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	3	3	82	54	11
Centrale	16	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	6	6	106	51	1
Centrale	17	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	6	6	20	4	1

Statistiekgegevens wissen

De statistiekgegevens worden in de database opgeslagen. Het wordt aangeraden de statistiekgegevens van tijd tot tijd te wissen. Zo wordt opslagruimte vrijgemaakt.

Statistiekgegevens wissen

Voordat u de statistische gegevens wist, kunt u deze exporteren en als bestand opslaan. Zo kunt u deze gegevens later altijd weer gebruiken.

1. Selecteer in het menu **Statistieken** bij het onderdeel **Bewerken** het onderdeel **Wissen**. Het scherm **Statistiekgegevens wissen** wordt geopend.
2. Markeer de gewenste modus. Voer de gewenste gegevens in.
3. Klik op **OK**. Er wordt u om een bevestiging gevraagd.

4. Klik op **Ja**. De gegevens worden verwijderd. U kunt de gegevens niet opnieuw inladen.

Modi bij het wissen van de statistiekgegevens

U beschikt over de volgende modi bij het wissen van de statistiekgegevens:

Alles

Alle statistiekgegevens worden gewist.

Alles voor datum

Alle statistiekgegevens voor de aangegeven datum worden gewist. Voer de datum in. Gebruik het formaat dd.mm.jj (bijvoorbeeld 12.12.07).

Gebruiker

De statistiekgegevens van de geselecteerde gebruiker worden gewist. Selecteer een gebruiker.

Gebruiker voor datum

Alle statistiekgegevens voor de geselecteerde gebruiker voor de aangegeven datum worden gewist. Voer de datum in en kies een gebruiker.

Gebruikers bewerken

Hier leert u hoe u gebruikers kunt aanmaken en wijzigen en welke instellingen daarbij horen.

Gebruikersbeheer starten

Voor elke gebruiker van de centrale OSPC kunt u de desbetreffende gegevens invoeren. Elke gebruiker wordt in de OSPC als gebruiker ingericht. Afhankelijk van het gebruikerstype kan deze gebruiker de afzonderlijke functies van de toepassing gebruiken.

U kunt net zo veel gebruikers inrichten als u wenst. Maar er kan steeds slechts één gebruiker zijn.

De toepassing OSPC wordt geleverd met de standaardgebruiker met de naam Avaya. Deze gebruiker kunt u niet wissen.

Nadat u een gebruiker heeft ingevoegd, deelt u de gebruiker bij één of meerdere [Werkprofielen](#) [[→ p. 91](#)] in.

Vereisten

Voordat u gebruikers kunt bewerken, dient aan de twee volgende eisen voldaan te zijn:

- U bent ingelogd als gebruikerstype beheerder of supervisor.
- Uw toestel dient van de oproepverdeling te zijn losgekoppeld.

Let op: voor een supervisor geldt de volgende beperking.

- Een supervisor kan de gegevens van een beheerder niet programmeren of wijzigen.

Een beheerder kan alle gebruikerstypen programmeren en bewerken.

Gebruikersbeheer openen

Om gebruikers te wijzigen, voert u de volgende stappen uit.

1. Selecteer in het menu **Bewerken** het onderdeel **Gebruiker**.
2. Het deelscherm OS Gebruiker bewerken wordt geopend.

Gebruikers aanmaken

U kunt de volgende stappen volgen om een gebruiker aan te maken. Volg onderstaande stappen om voor de eerste keer een gebruiker aan te maken.

Zowel de naam als de ID van de gebruiker dienen eenduidig en uniek te zijn.

Zie details op volgende pagina's.

1. Selecteer het deelscherm **OS Gebruikers bewerken**.
2. Klik op **Invoegen**.
3. Voer de gegevens in.
4. Klik op **OK**.
5. Klik op **Profielen**.
6. Wijs één of meerdere profielen toe.
7. Klik op **OK**.
8. Klik op **Sluiten**. De nieuwe gebruiker wordt opgeslagen.

Gebruikersbeheer sluiten

Voer onderstaande handelingen uit om gebruikersbeheer af te sluiten.

1. Klik op **Sluiten**. Het scherm verdwijnt.
2. De wijzigingen worden opgeslagen in de database.

Gebruikers-instellingen

Voor elke gebruiker dient u de volgende gegevens in te voeren.

- Naam
- ID (identificatienummer)
- Paswoord
- Taal
- Type
- Akoestische signalering
- Statistiek
- Signalering

Hieronder vindt u per gegeven de detailbeschrijving.

Naam

U kunt een naam invoeren van maximaal 18 tekens. De gebruikersnaam is niet hoofdlettergevoelig.

ID

U kunt een ID van minimaal 1 en maximaal 5 cijfers invoeren. Het ID dient eenduidig en uniek te zijn.

Paswoord

Hier dient u een zescijferig paswoord in te voeren.

Taal

De taal geeft aan in welke taal de dialoogschermen en menu's van de toepassing OSPC weergegeven. U heeft de keuze uit alle talen die bij de installatie geïnstalleerd werden. Vraag aan uw systeembeheerder of er eventueel nog meer talen geïnstalleerd kunnen worden.

Type

U kunt één van de vier gebruikerstypen toewijzen. Elk type heeft zijn eigen rechten en mogelijkheden.

- Revisor
- Supervisor
- Operator
- Invalkracht

Mogelijkheden per gebruikerstype

In de volgende tabel ziet u de mogelijkheden per gebruikerstype

Mogelijkheden	Gebruikerstype			
	Revisor	Supervisor	Operator	Invalkracht
Bewerken van het geïntegreerde telefoonboek (ITB)	Ja	Ja	Ja	Nee
Hardware-instellingen bewerken	Ja	Nee	Nee	Nee
Werkprofielen bewerken	Ja	Ja	Nee	Nee
Paswoord wijzigen	Ja	Ja	Ja	Nee
Aanmaken en wijzigen van Beheerders	Ja	Nee	Nee	Nee
Aanmaken en wijzigen van Supervisors	Ja	Ja	Nee	Nee
Aanmaken en wijzigen van Operators	Ja	Ja	Nee	Nee
Aanmaken en wijzigen van invalkrachten	Ja	Ja	Nee	Nee

Statistiek

Vink dit blokje aan als u statistiekgegevens van deze gebruiker wilt registreren.

Signalisatie

Als standaard verschijnt bij een oproep het OSPC-scherm automatisch op de voorgrond ("Popup") en meldt u de oproep. Dit is onafhankelijk van het feit of u OSPC al of niet geminimaliseerd heeft, of het geopend achter uw actieve scherm verborgen is.

Mogelijk vindt u deze automatisch pop-up vervelend wanneer u naast de OSPC nog met andere toepassingen werkt.

In het scherm Signalisatie beschikt u over de beide optievelden **Met bevestiging** en **alleen indien geminimaliseerd**, waarmee u het gedrag van uw OSPC kunt sturen bij een oproep.

Gemarkeerde optievelden	Gedrag van de OSPC bij een oproep
geen gemarkeerd	Scherm verschijnt steeds op de voorgrond
Met bevestiging	Het scherm "Wilt u OSPC activeren?" verschijnt. Alleen bij bevestiging wordt OSPC op de voorgrond getoond.
alleen indien geminimaliseerd	Het scherm verschijnt alleen op de voorgrond wanneer OSPC eerder geminimaliseerd werd. *)
Met bevestiging en alleen indien geminimaliseerd	Het scherm "Wilt u OSPC activeren?" verschijnt alleen wanneer OSPC eerder geminimaliseerd werd. *)

*) Houd er rekening mee dat u er speciale instellingen op uw besturingssysteem dienen plaats te vinden om deze opties te laten functioneren.

[ENTER] in het zoekresultaat van het telefoonboek

U kunt kiezen uit Standaard en Uitgebreid.

Standaard:

Als het optieveld **Standaard** geactiveerd is en de focus in de lijst met resultaten niet op een nummer of een functieveld staat (e-mail; web...), wordt met het drukken op de [Enter]-toets het primaire nummer van de geselecteerde gebruiker gekozen.

Uitgebreid

Als het optieveld **Uitgebreid** geactiveerd is, wordt het primaire nummer van de uitgekozen gebruiker niet met [Enter] gekozen, als het veld **Bedrijf** of **Afdeling** geactiveerd is, maar dan wordt de betreffende inhoud van het geselecteerde veld naar de zoekregel gekopieerd en wordt een nieuwe zoekactie uitgevoerd, zodat bv. alle medewerkers van de afdeling Verkoop worden weergegeven.

Indien een ander veld is geactiveerd, zoals een nummer of een functieveld, wordt met [Enter] het primaire nummer van de gebruiker gekozen.

Onafhankelijk van deze instellingen kan door middel van de toetscombinatie "**Ctrl-Shift-C**" een geselecteerde waarde naar de zoekregel worden gekopieerd en automatisch een zoekactie naar deze waarde worden gestart.

Zoekresultaat vanuit het operator-scherm

U kunt vanuit het operator-scherm een zoekopdracht uitvoeren. Als u bv. een "M" intypt, worden in de geselecteerde lijst alle ingevoerde gebruikers weergegeven wier naam met een "**M**" begint.

Met de twee optievelden kunt u kiezen of het zoekresultaat in het GTB of in het telefoonboek wordt weergegeven. Hebt u gekozen voor de optie **TB**, dan zoekt de focus in het TB.

Hebt u gekozen voor de optie **ITB**, dan blijft de focus in het DV-scherm.

Bezetveld

Via het optieveld kan worden gekozen of in het bezetveld ook de gebruiker wordt weergegeven met wie het neven-toestel verbonden is. Door met de muiswijzer over het bezetveld te bewegen, verschijnt, in geval van een verbinding of een oproep, **Verbonden met: naam of nummer**.

Aanmaken, wijzigen, kopiëren of wissen

Afhankelijk van uw gebruikerstype kunt u andere gebruikers **aanmaken, wijzigen, kopiëren of wissen**.

Kijk in bovenstaande tabel voor de beperkingen en mogelijkheden. Wanneer een bepaald veld verkeerd of onvolledig wordt ingevoerd, volgt een foutmelding.

Gebruiker invoegen

Het deelscherm OS Gebruiker bewerken is open.

1. Klik op de toets **Invoegen**. Het gebruikersscherm wordt geopend.
2. Voer de gewenste gegevens in.

3. Klik op **OK** om de programmering op te slaan.

Gebruiker wijzigen

Let erop dat u niet uw eigen naam of ID-nummer kunt wijzigen.

Het deelscherf OS Gebruiker bewerken is open.

1. Selecteer een gebruiker.
2. Klik op de toets **Bewerken**. Het gebruikersscherm wordt geopend.
3. Wijzig de instellingen.
4. Klik op **OK** om de programmering op te slaan.

Gebruiker kopiëren

De volgende gegevens worden gekopieerd.

- Type
- Statistiek
- Akoestische sign. tweede oproep:

Het deelscherf OS Gebruiker bewerken is open.

1. Selecteer een gebruiker.
2. Klik op de toets **Kopiëren**. Het gebruikersscherm wordt geopend.
3. Voer de gewenste gegevens in.
4. Klik op **OK** om de programmering op te slaan.

Gebruiker wissen

Als supervisor kunt u geen gebruikers van het gebruikerstype revisor wissen. De gebruiker Avaya kan niet gewist worden. Bovendien kunt u geen actieve gebruiker wissen.

Het dialoogscherf OS-gebruiker bewerken staat open.

1. Markeer de te wissen gebruiker.
2. Klik op de schakelknop **Wissen**. Er verschijnt een beveiligingsvraag.
3. Klik op **Ja** om de gemarkeerde gebruiker te wissen. De gebruiker wordt gewist.

Profielen toewijzen

Een profiel omvat alle instellingen van het bedientoestel. U kunt één of meerdere profielen toewijzen aan een gebruiker. Bij het inloggen kan de gebruiker dan eventueel zelf het gewenste profiel selecteren.

Werkprofielen weergeven

Het deelscherf OS Gebruiker bewerken is open.

1. Selecteer een gebruiker.
2. Klik op de toets **Profielen**. Het deelscherf Werkprofielen wordt geopend.
3. De beschikbare profielen worden getoond. U kunt profielen toewijzen aan de gebruiker.

Profielen toewijzen/verwijderen

Het deelscherm Werkprofielen is geopend.

1. Selecteer een profiel.
2. Klik op de >> toets om een profiel toe te wijzen of op de << toets om een profiel te verwijderen.
3. De profielen worden in de betreffende kolommen getoond.
4. Klik op **OK** om de gegevens op te slaan.

Werkprofielen

In dit hoofdstuk leert u hoe u werkprofielen kunt instellen en aanpassen en uit welke onderdelen een profiel bestaat.

Opbouw van het menu Werkprofiel

Het werkprofiel-scherm in het OSPC programma is anders ingedeeld dan de normale werkschermen. Leer eerst de menu's en onderdelen kennen, voordat u werkprofielen gaat aanpassen.

Voorwaarden: Werkprofiel

Om werkprofielen te kunnen bewerken dienen de volgende twee voorwaarden vervuld te zijn:

- U dient als gebruikerstype revisor of supervisor aangemeld te zijn.
- U dient afgemeld te zijn van de oproepverdeling. Houd er rekening mee dat u verder plaatsoproepen ontvangt.

Openen

Ga als volgt tewerk om een werkprofiel te bewerken.




1. Kies in het menu **Bewerken** de opdracht **Werkprofielen** en daarna **bewerken**. De dialoogschermen **Werkprofielen bewerken** en **Avaya OSPC - bewerken werkprofiel "omschrijving van het werkprofiel"** verschijnen.
2. Voordat u de gegevens van een werkprofiel kunt bewerken, dient u een werkprofiel uit te kiezen.

Symboollijst

De volgende afbeelding geeft een symboollijst weer.



De symboollijst biedt voor de vaak gebruikte functies van het werkprofiel de volgende schakelknoppen:

Scha- kel- knop	Functie
	Bezet-indicatie en VIP-weergave
	CT-opties
	Universele tijd

Scha- kel- knop	Functie
	Deelnemerseigenschappen
	Bestemmingen
	Hotkeys
	Toetsenblok
	Beëindigen van de profielbewerking
	Functies

Statusbalk

De statusbalk toont de volgende gegevens, van links naar rechts:

- Informatie over het huidige onderdeel
- Gebruikersnaam
- Werkprofiel
- Datum
- Tijd

Menustructuur van Werkprofiel bewerken

De volgende tabel toont welke functies kunnen worden gevonden in de menu's.

Onderdelen van het menu Werkprofiel

Het menu Werkprofiel bestaat uit de volgende onderdelen:

Onderdeel	Functie
Selecteren	Toont alle werkprofielen. U kunt hier een profiel selecteren.
Opslaan	Slaat de wijzigingen in het werkprofiel op.
Profielbewerking afsluiten	Sluit het Werkprofiel-scherm.
Afsluiten	Sluit het OSPC programma.

Opdrachten van het menu Bewerken

In de volgende tabel worden de opdrachten en functies van het menu Bewerken weergegeven.

Niveau 1	Niveau 2	Functie
Toetsenindeling	Bestemmingen	Toont de bestemmingen.
	Functie	Geeft de mogelijke functies weer.
	Hotkeys	Geeft de toetsenindeling van de Hotkeys weer.
	Toetsenblok	Geeft de toetsenindeling van de toetsenblok weer.
Bezet-indicatie	OS	Geeft de configuratie van de gewone bezet-indicatie weer
	Netoverkoepe- lend	Geeft de configuratie van de netoverkoepelende 'bezet'-indicatie weer
	Lijst met oproep- nummers	Een lijst met alle oproepnummers en namen die in de NBI werden aangegeven.
CT-optie	-	Geeft de CT-optie weer
Universele tijd	-	Geeft de opgestelde universele tijden weer.
Deelnemersei- genschappen	-	Geeft de eigenschappen van deelnemerfuncties weer.

Onderdelen van het menu Help

Hieronder ziet u een overzicht van de onderdelen van het menu Help.

Onderdeel	Functie
Index	Toont de index van de on-line Help
Info	Toont informatie over het OSPC programma.

Werken met een werkprofiel

In een werkprofiel legt u de volgende functies en instellingen vast:

- Bezet-indicatie en VIP-weergave
- CT-opties
- Universele tijd
- Bestemmingen
- Functies
- Hotkeys
- Toetsenblok

Een werkprofiel aanmaken

De volgende opsomming geeft aan hoe u tewerk kunt gaan om een werkprofiel te creëren. De procedure dient als hulpmiddel wanneer u voor het eerst een werkprofiel aanmaakt. In de volgende opsomming wordt geen rekening gehouden met universele tijden.

Op de volgende pagina's vindt u uitvoerige toelichtingen bij de afzonderlijke punten.

1. Open het dialoogschermb **Werkprofiel bewerken**.
2. Voeg een nieuw werkprofiel in.
3. Open het dialoogschermb **Funcities en bestemmingen**.
4. Open de dialoogschermen **Hotkeys, Toetsenblok**.
5. Deel de bestemmingen en funcities naar wens in.
6. Configureer de 'bezet'-indicatie en VIP-weergave.
7. Stel de CT-opties in.
8. Plaats het werkprofiel bij één of meer gebruikers.
9. Sla het werkprofiel en alle instellingen op.

Werkprofiel selecteren

U kunt werkprofielen invoegen, wijzigen, hernoemen, wissen en kopiëren. Elk werkprofiel dient een unieke naam te hebben. U kunt tot maximaal 18 karakters invoeren als naam. De naam is hoofdlettergevoelig.

Werkprofiel openen

Er zijn twee manieren om een werkprofiel te selecteren:

1. Selecteer in het hoofdschermb **Bewerken** het commando **Werkprofiel** en vervolgens **Bewerken**. Het scherm **Werkprofielen bewerken** wordt automatisch geopend.

of, als u zich al in het werkprofiel-schermb bevindt:

1. Klik op **Selecteren** in het menu Werkprofiel.
2. Als u het huidige werkprofiel hebt gewijzigd, wordt u om bevestiging gevraagd.
3. Klik op **Ja** om uw wijzigingen op te slaan. Het scherm **Werkprofielen bewerken** wordt geopend.

Werkprofiel selecteren

U dient eerst een werkprofiel te selecteren, voordat u wijzigingen kunt aanbrengen. Het scherm **Werkprofielen bewerken** is geopend.

1. Selecteer het werkprofiel.
2. Klik op de toets **Selecteren**. U kunt nu de wijzigingen aanbrengen.

Werkprofiel invoegen

Om een nieuw werkprofiel aan te maken, dient u eerst een werkprofiel in de lijst in te voegen.

1. Klik op de toets **Invoegen**.
2. Voer een unieke naam in voor het nieuwe werkprofiel.
3. Klik op **OK**. Het nieuwe werkprofiel staat in de lijst. Klik op de toets **Selecteren** om het profiel te bewerken.

Werkprofiel kopiëren

U kunt een bestaand werkprofiel gebruiken als basis voor een nieuw profiel.

1. Selecteer het werkprofiel.
2. Klik op de toets **Kopiëren**.
3. Voer een unieke naam in voor het nieuwe werkprofiel.
4. Klik op **OK**. De instellingen van het profiel worden gekopieerd. Het nieuwe werkprofiel staat in de lijst. Klik op de toets **Selecteren** om het profiel te bewerken.

Werkprofiel hernoemen

U kunt een werkprofiel op elk moment hernoemen.

1. Selecteer het werkprofiel.
2. Klik op de toets **Hernoemen**.

Werkprofiel wissen

U kunt een werkprofiel altijd wissen.

1. Selecteer het werkprofiel.
2. Klik op de toets **Wissen**. Er wordt u om een bevestiging gevraagd.
3. Klik op **Ja** om het profiel te wissen.

Gebruikers toewijzen

U kunt gebruikers aan een bepaald werkprofiel toewijzen.

Zie hiervoor het hoofdstuk: *Gebruikers toewijzen* [→p. 105]

Werkprofiel bewerken afsluiten

Nadat u wijzigingen heeft aangebracht kunt u het Werkprofielscherm verlaten.

1. Klik op het icoon  (**Profiel bewerken afsluiten**) om het scherm te sluiten.

Bestemmingen, functies

U kunt bestemmingen en functies op verschillende toetsen programmeren:

- op het toetsenblok van de OSPC,
- op de Hotkeys van de OSPC.

De procedure voor het indelen is steeds dezelfde:

1. *Open de lijst* [→p. 96] met functies of bestemmingen die u op toetsen wilt programmeren.
2. Open het dialoogscherm, *dat u de toetsen toont* [→p. 96], die u wilt programmeren.
3. *Deel de toetsen in* [→p. 96].

Functies of bestemmingen weergeven

Doe het volgende om alle mogelijke functies of bestemmingen te laten weergeven:

1. Kies Bewerken > Toetsenindeling > Functies (bestemmingen).
Het geselecteerde dialoogschermbijzigt.
2. Bewerk eventueel nog de gewenste *Bestemmingen* [→p. 97].

Aanwijzing: *Bestemmingen* [→p. 96] dienen vooraf vastgelegd te zijn, opdat ze in de dialoogschermen kunnen verschijnen.

Toetsenborden laten weergeven

Open het dialoogschermbijzigt dat u de gewenste toetsenborden toont:

1. Voor toetsen in de OSPC: Bewerken > Toetsenindeling > Toetsenblok (Hotkeys)

Het geselecteerde scherm wordt weergegeven.

Alternatieve oproepmogelijkheden en aanvullende informatie vindt u in de hoofdstukken over *Toetsenblok* [→p. 98], *Hotkeys* [→p. 97].

Functies of bestemmingen toekennen

Met behulp van Drag & Drop kunt u toetsen toekennen:

1. Beweeg de muisaanwijzer over de gewenste vermelding in de lijst met functies (bestemmingen).
2. Klik op de vermelding en houd de linker muisknop ingedrukt.
3. Sleep het symbool op de gewenste toets van het toetsenblok of van de Hotkeys.
4. Laat de linker muisknop los.
5. Wanneer u toets 1-24 geselecteerd heeft, opent het dialoogschermbijzigt **Letters veranderen**. Voer een gepaste naam in voor de functie en bevestig met **OK**.
6. De functie of de bestemming wordt toegekend. De toets is geprogrammeerd.

Aanwijzing:

- Vraag aan de systeembeheerder van uw Communication Manager welke functies in de Communication Manager voor de toetsen 1-24 zijn ingesteld. Stel de functietoetsen pas in wanneer de betekenis ervan volledig duidelijk is voor de gebruiker!
- Een *Overzicht* [→p. 28] toont de verschillende functies met een hoge gebruikswaarde.

Naam toets veranderen

U kunt de namen van de toetsen 1-24 telkens weer veranderen.

1. Klik met de rechter muisknop op de toets die u van naam wilt veranderen.
2. Kies in het contextmenu "Letters veranderen".
Het scherm **Letters veranderen** verschijnt.
3. Verander de naam.
4. Bevestig de nieuwe naam met **OK**.

Gegevenskaart als bestemming vastleggen

Alleen die gegevenskaarten die u als bestemmingen hebt vastgelegd, worden ter beschikking gesteld voor het programmeren van toetsen of sneltoetsen. Procedure:

1. Open het telefoonboek.
2. Zoek de gegevenskaart, die u als bestemming zou willen vastleggen.
3. Markeer het record in de lijst met resultaten.
4. Klik op de knop Bestemmingen.
Deze gegevenskaart wordt u als bestemming aangeboden (scherm Werkprofiel Bewerken, menu Bewerken > Toetstoewijzing > Bestemmingen).

Bestemmingen bewerken

U kunt de bestemmingen bewerken middels het telefoonboek.

1. Dubbelklik op een bestemming of klik op de **ITB** toets.
2. Raadpleeg het hoofdstuk *Telefoonboek gebruiken* [[→ p. 56](#)] om na te gaan hoe u de gegevens kunt wijzigen.

Toewijzing wissen

U kunt een toewijzing altijd wissen.

1. Plaats de muis op de toets.
2. Klik op de rechtermuisknop.
3. Selecteer **Wissen** om de toewijzing te wissen.

of

1. Plaats de muis op de toets.
2. Druk op de **DEL** toets van uw toetsenbord. De toewijzing wordt gewist.

Bestemmingen importeren en exporteren

U kunt bestemmingen importeren, die vanuit andere profielen geëxporteerd zijn. Dit is bv. nodig, als u na het importeren van een profiel ook de bestemmingen van dit profiel wilt overnemen.

Exporteren

1. Open het menupunt Bewerken > Telefoonboek > Bestemmingen exporteren.
2. Zoek het bestand, dat u wilt exporteren.
3. Klik op Opslaan.
De bestemmingen zijn opgeslagen en kunnen in een ander profiel geïmporteerd worden.

Importeren

1. Open het menupunt Bewerken > Telefoonboek > Bestemmingen importeren.
2. Zoek het bestand, dat u wilt importeren.
3. Klik op Openen.
De bestemmingen worden geïmporteerd.

Hotkeys bewerken

U kunt de Hotkeys programmeren met bestemmingen of functies. Enkele Hotkeys worden vastgelegd door het besturingssysteem.

Hotkeys weergeven

U heeft twee mogelijkheden om Hotkeys te openen.

1. Kies **Hotkeys** van het menu **Toetsenindeling** in het menu **Bewerken**. De Hotkeys verschijnen.
2. Op de vrije Hotkeys kunt u willekeurige functies of bestemmingen indelen.

of



1. Klik op de schakelknop. Het scherm **Hotkeys** verschijnt.

De Hotkeys vormen een lijst in de onderste rand van uw OSPC-scherm. In de afbeelding onderaan ziet u twee Hotkeys als voorbeeld.



Hotkeys vastleggen

De Hotkeys hebben al in de basisconfiguratie belangrijke functies. Wanneer u deze toch nog wilt veranderen, kunt u met behulp van Drag & Drop andere functies gewoon op de gewenste positie slepen.

1. U heeft de Hotkeys geopend
2. Open **Bestemmingen** of **Funcities** met behulp van **Bewerken**, **Toetsenindeling** en daarna de gewenste functie.
3. Klik met de muisknop op een functie en houd de muisknop ingedrukt.
4. Ga met de muis op een Hotkey staan en laat de muisknop los.

Voorbeeld

Een klein voorbeeld bij de Hotkey-programmering:

1. Open het scherm **Funcities**.
2. Sleep de functie "Headset" op de Hotkey **F11** en laat de muisknop los.
3. Nu is de functie "Headset" snel bereikbaar via de Hotkey **F11**.

Toetsenblok configureren

Aan het toetsenblok kunt u functies of bestemmingen toekennen. Deze functies of bestemmingen kunt u dan in de centrale-activiteiten gebruiken.

De layout, d.w.z. het aantal toetsen, kunt u configureren. Voor een overzichtelijke layout kunt u enkele toetsen vrij laten.

Toetsenblok openen

Er zijn twee manieren om de sneltoetsen weer te geven.

1. Selecteer **Toetsenblok** in het onderdeel **Toetstoewijzing** in het menu **Bewerken**. Het toetsenblok wordt geopend.
2. Voordat u de toetstoewijzing uitvoert, kunt u de lay-out van het toetsenblok configureren.

of

1. Klik op het icoon . Het toetsenblok wordt geopend.

Indeling instellen

U kunt de indeling van het toetsenblok configureren. Het Toetsenblok-scherm is geopend.

1. Klik met de rechtermuisknop op de systeemkaart **Toetsenblok**. De button **Configureren** verschijnt.
2. Selecteer **Configureren**. Het deelscherm **Toetsenblok configureren** verschijnt.
3. Voer het gewenste aantal rijen en kolommen in en de tussenruimte.
4. Klik op **OK** om de programmering op te slaan. Het nieuwe toetsenblok wordt weergegeven.

Bij het instellen van de indeling dient rekening te worden gehouden met de volgende punten:

Aantal rijen

Bepaalt het aantal rijen. U kunt maximaal 20 rijen invoegen.

Aantal kolommen

Bepaalt het aantal kolommen. U kunt maximaal 20 kolommen invoegen.

Maximale aantal toetsen

Het maximale aantal toetsen wordt berekend door het aantal rijen te vermenigvuldigen met het aantal kolommen. Het maximale aantal is 120.

Tussenruimte

U kunt de tussenruimte tussen de afzonderlijke knoppen vaststellen. U kunt voor de tussenruimte een waarde tussen 0 (geen tussenruimte) en 9 (grootste afstand) invoeren.

Bezet-indicatie configureren

Aan de hand van de bezet-indicatie kunt u zien welke deelnemers van uw telefooninstallatie bezet of vrij zijn.

De bezet-indicatie van de toepassing OSPC kan geconfigureerd worden en kan op één pagina maximaal 1000 deelnemers weergegeven.

In de OSPC worden afzonderlijke pagina's in de bezet-indicatie weergegeven als registerkaarten.

De configuratie van het bezetveld openen

Er zijn twee manieren om de configuratie van het bezetveld te openen.

1. Selecteer **Bezetveld** in het menu **Bewerken**. Het scherm Configuratie Bezetveld wordt geopend.
2. U kunt het bezetveld configureren.

of

1. Klik op de knop . Het scherm **Configuratie Bezetveld** wordt geopend.

Oproepnummers

Voor elke gewenste pagina van de bezet-indicatie, dient u het eerste nummer van het deelnemersbereik in te geven. Het bereik voor een pagina laat zich berekenen a.h.v. de opgave oproepnummer/pagina. Wanneer u bijvoorbeeld het oproepnummer 1100 invoert en de opgave oproepnummer/pagina bedraagt 100, verschijnen in de bezet-indicatie de deelnemers met het oproepnummer van 1100 tot 1199.

Matrix

U kunt de volgende instellingen naar wens aanpassen voor het bezetveld.

Oproepnummer/pagina

Legt het aantal oproepnummer op één pagina van de bezet-indicatie vast.

Er kunnen maximaal 1000 oproepnummers op één pagina worden weergegeven. A.h.v. de opgave laat zich het aantal pagina's voor de toepassing OSPC berekenen.

De formule voor het aantal pagina's die in de bezet-indicatie worden weergegeven, luidt:

Aantal pagina's is 1000 gedeeld door de opgave **Oproepnummer/Pagina**.

Kolommen/rijen

Legt het aantal kolommen op één pagina van de bezet-indicatie vast.

U kunt maximaal 100 kolommen aangeven.

De opgave "Oproepnummers/Pagina" moet zonder restgetal deelbaar zijn door "aantal kolommen".

Opties

U kunt de volgende opties instellen voor de bezet-indicatie.

Naam weergeven

U kunt kiezen of in de bezet-indicatie het oproepnummer of de naam wordt weergegeven. De naam wordt alleen weergegeven wanneer een vermelding met het oproepnummer in het geïntegreerd telefoonboek staat. In het geval dat de naam wordt weergegeven, verschijnt op de toets de naamweergave van de vermelding, tot aan de eerste komma.

Bezet-indicatie configureren

Het dialoogscherm Configuratie bezet-indicatie is geopend.

1. Kies eerst de gewenste opties.
2. Leg de grootte van de matrix vast. Gebruik bij voorkeur 100 voor de opgave **Oproepnummer/pagina**. Voor het aantal regels raden wij 10 aan.
3. Voer voor elke pagina het eerste oproepnummer in.
4. Gebruik de toets **Tabulator (TAB)** van uw PC-toetsenbord om naar de volgende vermelding te springen. Het bereik wordt automatisch berekend.
5. Klik op **OK**, om uw gegevens op te slaan.

Netwerkwijd bezetveld

Het netwerkwijde bezetveld toont de status van toestellen in uw netwerk.

U kunt deze weergave naar wens configureren.

Openen

Doe het volgende om de netoverkoepelende bezet-indicatie te openen.

1. Kies Netoverkoepelend onder **Bezet-indicatie** in het menu **Bewerken**. Het dialoogschermb **Configuratie netoverkoepelende bezet-indicatie** verschijnt.
2. U kunt de eigenschappen bewerken.

Eigenschappen

Matrix

U legt een matrix vast voor het netwerkwijde bezetveld. Deze matrix is net als een tabel in regels en kolommen verdeeld. Het maximale aantal oproepnummers in de matrix wordt berekend door het aantal regels te vermenigvuldigen met de kolommen. Dit aantal mag niet hoger zijn dan 500.

- *Regels*
Geeft het aantal weergegeven regels (horizontaal) aan. U kunt max. 99 regels invoeren.
- *Kolommen*
Geeft het aantal afgebeelde kolommen (verticaal) aan. U kunt max. 99 kolommen invoeren.

Pagina's

U kunt max. 20 pagina's configureren. Een pagina wordt in het programma als register geopend. U kunt zelf de paginavolgorde vastleggen.

- *Knop "Nieuw"*
Genereert een nieuwe pagina.
- *Knop "Eigenschappen"*
De eigenschappen van een pagina roept U met de knop "Eigenschappen" op. In deze dialoog kunt U daarnaast ook de naam van de pagina, startoproepnummer (vb. 75056000) en doorkiesnummer (vb. 7505) ingeven.
- *Knoppen "naar boven" / "naar beneden"*
Hiermee kunt U de paginavolgorde zelf vastleggen.
- *Knop "Verwijderen"*
Wist de gemarkeerde pagina.

Knop "Opties"

In Opties kunt U de volgende weergave-opties kiezen:

- *Namen weergeven*
Op de toetsen van de NBA worden de namen van de deelnemers in plaats van de oproepnummers getoond.
- *Telefoonomleiding weergeven*
Op de toetsen van de deelnemers, die een telefoonomleiding geactiveerd hebben, verschijnt een bijkomend telefoonomleidingssymbool.
- *Sortering*
U kunt vastleggen of de sortering in het oproepnummermatrix volgens oproepnummer, volgens naam (bij geactiveerde optie "Namen weergeven") of geen sortering, plaatsvindt.
- *Pagina's dynamisch uitbreiden*
Als meerdere oproepnummers als velden voorhanden zijn, wordt het pagina-aantal automatisch vergroot.

Knop "Terugzetten"

Deze knop wist alle nummers uit de matrix, zet de matrix op (0:0) en wist alle paginadefinities.

Toets "Nummerlijst"

Opent een dialoog met een lijst van alle in de NBA geconfigureerde oproepnummers met de daartoe behorende namen.

Knop "Laden"

Laadt alle geprogrammeerde oproepnummers van de OSPC in het actueel bewerkte werkprofiel.

Knop "Sorteren"

Als U de weergave van het oproepnummer naar naam omgesteld hebt (onder "Opties"), hebt U de mogelijkheid de weergave alfabetisch te sorteren. De sortering wordt eerst uitgevoerd, als U de toets "Sorteren" drukt.

Als U het controlekastje "per pagina" markeert, worden al de, reeds in de NBA geconfigureerde, oproepnummers op de actuele pagina verdeeld. Zonder markering vindt de sortering voor elke ingerichte pagina afzonderlijk plaats.

Knoppen "Opvullen" en "Alle opvullen"

Markeer in de oproepnummer matrix de cel, waar het "opvullen" moet worden gestart. Met "Opvullen" worden op deze pagina alle volgende cellen met op elkaar volgende waardes (+1) beschreven.

"Alle opvullen" zet het opvulproces op alle volgende pagina's voort.

In beide gevallen worden reeds bezette cellen overschreven.

Configureren

Het scherm **Configuratie netwerkwijd bezetveld** is geopend.

1. Voer de instellingen voor de matrix in.
2. Klik op **Nieuw**. Een nieuwe pagina verschijnt.
3. U kunt de pagina-naam wijzigen.
4. Indien u meerdere pagina's programmeert, kunt u hier de volgorde aangeven m.b.v. de **Op** en **Neer** toetsen. U kunt een pagina wissen met de toets **Wissen**.
5. Klik op een veld in de matrix. Voer het gewenste toestelnummer in.
6. Herhaal de laatste stap totdat alle nummers zijn ingevoerd.
7. Klik op **OK** om de invoer op te slaan.

VIP View configureren

De VIP View maakt onderdeel uit van het bezetveld.

U kunt de grootte van de VIP View instellen en de knoppen naar wens configureren.

Openen

Het scherm **Bezetveld** is geopend.

1. Klik op de **VIP-View** toets. Het **VIP-View**-scherm wordt geopend.
2. U kunt de instellingen wijzigen.

Matrix instellingen

U kunt de matrix voor de VIP-View instellen als een tabel met rijen en kolommen. Het maximale aantal matrixen wordt berekend door het aantal rijen te vermenigvuldigen met het aantal kolommen. Het maximale aantal is 500.

Rijen

Toont het aantal rijen (horizontaal). U kunt maximaal 99 rijen programmeren.

Kolommen

Toont het aantal kolommen (verticaal). U kunt maximaal 50 kolommen programmeren.

Toetsen configureren

U dient op de toetsen het toestelnummer in te voeren.

Deze toestelnummers dienen binnen het bereik van het bezetveld te vallen.

Wanneer u de optie Namen weergeven in het bezetveld heeft geactiveerd, worden in de VIP-View ook de namen weergegeven. U dient alle velden met een toestelnummer te configureren. Toetsen mogen niet leeg blijven.

1. Dubbelklik op een veld in de matrix.
2. Toets het toestelnummer in.
3. Druk op **Enter**. Het nummer wordt getoond.
4. Herhaal dit voor alle nummers.
5. Klik op **OK** om de programmering op te slaan.

Wereldtijd bewerken

U kunt in uw scherm wereldtijden weergeven. Elke gedefinieerde wereldtijd kan met het OSPC programma in een venster worden weergegeven. Voor de wereldtijd kunt u een tijdsverschil invoeren.


Openen

Er zijn twee manieren om de wereldtijden te openen.

1. Selecteer in het menu **Bewerken** het onderdeel **Wereldtijden**. Het scherm **Wereldtijden bewerken** wordt geopend.
2. U kunt wereldtijden **toevoegen**, **wijzigen** of **verwijderen**.

of



1. Klik op het icoon . Het scherm **Wereldtijden bewerken** wordt geopend.

Opgaven

U kunt de volgende opgaven bepalen voor een universele tijd:

Plaatsnaam

De Plaatsnaam geeft aan waar de aangeduide tijd geldt. In het scherm van de universele tijd verschijnt de plaatsnaam in de titellijst. U kunt maximaal 20 alfanumerieke tekens gebruiken.

Tijdverschuiving

De tijdverschuiving laat zich berekenen aan de hand van het voorteken, de aangegeven waarde en de huidige tijd van uw telefooninstallatie. In het scherm van de universele tijd wordt deze tijd digitaal voorgesteld. U kunt de tijdverschuiving aangeven tussen -23 en +23 uren.

Invoeren en wijzigen

Het scherm Wereldtijden is open.

1. Klik op de toets **Invoeren of wijzigen**. Het scherm Wereldtijden bewerken verschijnt.
2. Voer de locatienaam en het tijdsverschil in.
3. Klik op **OK** om de programmering op te slaan. De wereldtijd verschijnt in de lijst.

Wissen

Het scherm Wereldtijden bewerken is open.

1. Selecteer de te wissen wereldtijd.
2. Klik op **Wissen**. De wereldtijd wordt gewist.

Deelnemerseigenschappen

U kunt de volgende eigenschappen instellen voor de deelnemerseigenschappen.

- **Automatisch weergeven**

U kunt instellen of de deelnemerseigenschappen automatisch bij de oproep verschijnen of niet. Wanneer u deze optie niet markeert, dient een gebruiker de deelnemerseigenschappen handmatig te openen.

- **Refereren**

U kunt kiezen of voor de oproepidentificatie de "OAD" of "RAD indien mogelijk" gebruikt wordt.

- **OAD**

OAD betekent Originating Address. OAD staat voor het oproepnummer van de oproepende deelnemer.

- **RAD**

RAD betekent Redirecting Address. OAD staat voor het oproepnummer van de omleidende deelnemer. Deze wordt er voor de identificatie bij betrokken.

- **Paginaverband**

U kunt kiezen of deelnemerseigenschappen eigenschappen van de opvraagpagina of eigenschappen van de actieve pagina toont.

- **Outlook-contacten uit**

u kunt voor de verwijzing naar contacten ofwel de standaardmap voor Outlook-contacten kiezen of een desbetreffende map invoeren. De afzonderlijke mappen worden in volgorde ingegeven en gescheiden door een [ENTER].

Bijv.:

Openbare map [Enter]

Alle openbare mappen [Enter]

Alle MGL

Gebruiker-eigenschappen openen

Er zijn twee manieren om het scherm te openen.

1. Selecteer **Gebruiker-eigenschappen** in het menu **Bewerken**. Het scherm **Gebruiker-eigenschappen** wordt geopend

of

1. Klik op het icoon . Het scherm **Gebruiker-eigenschappen** wordt geopend

Agendafunctie

Indien de functie is gelicentieerd en Outlook resp. Lotus Notes op de computer van de OSPC-gebruiker is geïnstalleerd, bent u aangesloten op Microsoft Outlook agenda of de Lotus Notes agenda.

U ziet het agenda-pictogram in het scherm Gebruikers-eigenschappen aan de zijde van de gegevenskaart. Links van het agenda-pictogram staat "Agenda". Beschikbaarheidsstatus. De waarden van de beschikbaarheidsstatus van Microsoft Outlook of het Lotus-systeem verschillen van elkaar: De weergave van de beschikbaarheidsstatus heeft

Beschikbaarheidsstatus Microsoft Outlook	Beschikbaarheidsstatus Lotus Notes
vrij	vrij
onder voorbehoud	vrij
ingepland	ingepland
afwezig	ingepland

steeds betrekking op een periode van "nu +5 minuten".

CT-opties bewerken


Als Ct-optie (Centrale-technische Optie) kunt u het "Netnummer (AKZ)" vastleggen.

VT-opties openen

Er zijn twee manieren om de VT-opties te openen.

1. Selecteer in het menu **Bewerken** het onderdeel **VT-opties**. Het deelscherm **VT-opties** wordt nu geopend.
2. Klik op een tabblad om de instellingen te wijzigen. U kunt met de pijltoetsen de tabbladen verslepen.

of

1. Klik op het icoon . Het deelscherm **VT-opties** wordt nu geopend.

Uitgaande verkeer

Op de registerkaart Uitg. verkeer kunt u het netnummer instellen.

Gebruikers toewijzen

Nadat u een werkprofiel heeft aangemaakt of gewijzigd, kunt u dit aan een gebruiker toewijzen.

Gebruiker weergeven

Het scherm **Werkprofielen bewerken** is geopend.

1. Selecteer een gebruiker.
2. Klik op de functietoets **Gebruikers**. Het deelscherm Werkprofiel toewijzen wordt geopend.
3. De beschikbare gebruikers worden getoond. U kunt nu het werkprofiel toewijzen.

Gebruikers toewijzen of loskoppelen

Het deelscherm Werkprofielen toewijzen is geopend.

1. Selecteer een gebruiker.
2. Klik op de >> toets om een gebruiker toe te wijzen of op de << toets om een gebruiker los te koppelen.
3. De gebruikers worden weergegeven in de respectievelijke velden.
4. Klik op **OK** om de gegevens op te slaan.

Werkprofiel bewerken afsluiten

De gegevens van het werkprofiel worden opgeslagen in de database.

U kunt een werkprofiel op elk gewenst moment opslaan.

Let erop dat de wijzigingen in een actief werkprofiel pas worden uitgevoerd na uitloggen en inloggen.

Werkprofiel opslaan

U kunt een werkprofiel opslaan zonder het scherm te verlaten. Gebruik deze functie als u veel wijzigingen aanbrengt. Sla dan tussentijds steeds uw wijzigingen op.


1. Selecteer in het menu **Werkprofiel** het onderdeel **Opslaan**.
2. Het werkprofiel wordt opgeslagen. U kunt het **Werkprofiel** verder bewerken.

Profielbewerking afsluiten

Als u het werkprofiel-scherm verlaat, wordt u gevraagd of u de wijzigingen wilt opslaan. Er zijn twee manieren om het werkprofiel-scherm te verlaten.

1. Selecteer in het menu **Werkprofiel** het onderdeel **Werkprofiel-scherm afsluiten**. Er wordt u om een bevestiging gevraagd.
2. Klik op **Ja** om de instellingen te bewaren.
3. Het werkprofiel wordt opgeslagen. U kunt zich weer aanmelden bij de oproepverdeling om uw werkzaamheden voort te zetten.

of

1. Klik op het icoon .

Service en Diagnose

U kunt de OSPC databank beveiligen en opnieuw downloaden. Gebruikers en profielen kunt u importeren en exporteren.

Database

Wanneer u alle gebruikers en werkprofielen heeft ingericht, kunt u een back-up van de database met alle gegevens maken. Zo kunt u altijd terugkeren naar deze gegevens. Deze functies helpen u (b.v. wanneer het systeem opnieuw geïnstalleerd wordt) om eenvoudig een bedienplaats met de gebruikte werkprofielen en gebruikers in te richten. Het bestand met de naam ospc.db bevat de complete database van de OSPC. Met behulp van functies kunt u steeds een back-up maken van de database, om deze indien nodig te herstellen. De benodigde functies worden tijdens de installatie geïnstalleerd.

Databank beveiligen

U kunt de databank in de huidige werking beveiligen. Ga daarbij als volgt te werk:

1. Klik op **Start**.
2. Klik op **Programma**.
3. Klik op **Avaya**.
4. Klik op **OSPC beveiligen**.
5. Wanneer de mapback-up niet bestaat verschijnt de vraag: Directory does not exist. Create it. Bevestig de vraag met **Y** (Ja). De mapback-up wordt aangemaakt en de databank ospcdb.db wordt in de map gekopieerd.
6. U kunt het bestand ospcdb.db op een diskette/cd-rom (bijvoorbeeld diskettestation) beveiligen.

Databank herstellen

U kunt een databank niet in de huidige werking herstellen. Ga als volgt te werk.

1. Beëindig de databank-server.
2. Klik op **Start**.
3. Klik op **Programma**.
4. Klik op **Avaya**.
5. Klik op **OSPC herstellen**. De databank wordt gekopieerd.
6. Druk op een willekeurige toets.

Ex- en import van profielen

U kunt gebruikers en werkprofielen importeren en exporteren. Op deze manier kunt u b.v. de profielen en gebruikers voorconfigureren op een lap-top en later in het OSPC programma op een andere computer laden.

Vereisten

U dient geen deel uit te maken van de oproepverdeling, tijdens het importeren of exporteren van gebruikers of werkprofielen.

Formaten

Het OSPC programma gebruikt een XML formaat voor de import en export van gebruikers en profielen. XML staat voor Extensible Markup Language. XML is een meta-taal voor het definiëren van document-typen.

Werkprofielen exporteren

U wilt werkprofielen exporteren. Ga als volgt te werk:

1. Selecteer in het menu **Bewerken** bij het onderdeel **Werkprofielen** het onderdeel **Exporteren**. Het deelscherm **Export Profielen** wordt geopend. De beschikbare profielen worden getoond.
2. Selecteer het gewenste profiel op klik op **Alles exporteren**.
3. Klik op **Start export**. Het deelscherm **Opslaan als** wordt geopend.
4. Voer een bestandsnaam in.
5. Selecteer een map.
6. Klik op **Opslaan** om de profielen te exporteren. De melding Profielen succesvol geëxporteerd verschijnt.
7. Klik op **OK**.

Gebruikers exporteren

U wilt gebruikers exporteren. Ga als volgt te werk:

1. Selecteer in het menu **Bewerken** bij het onderdeel **Gebruikers** het onderdeel **Exporteren**. Het deelscherm Export gebruikers wordt geopend. De beschikbare gebruikers worden getoond.
2. Selecteer de gewenste gebruiker of klik op **Alles exporteren**.
3. Klik op **Start export**. Het deelscherm **Opslaan als** wordt geopend.
4. Voer een bestandsnaam in.
5. Selecteer een map.
6. Klik op **Opslaan** om de gebruikers te exporteren. De melding Gebruikers succesvol geëxporteerd verschijnt.
7. Klik op **OK**.

Werkprofielen importeren

U wilt werkprofielen importeren. Ga als volgt te werk:

1. Selecteer in het menu **Bewerken** bij het onderdeel **Werkprofielen** het onderdeel **Importeren**. Het deelscherm **Import werkprofielen van XML bestand** wordt geopend.
2. Dubbelklik op het bestand. Een lijst toont de beschikbare profielen.
3. Selecteer een profiel.
4. Klik op >>. Als een profiel met dezelfde naam reeds bestaat, dient u een nieuwe naam op te geven.
5. Herhaal de stappen 3 en 4 voor alle gewenste profielen.
6. Klik op **Importeren** om de geselecteerde werkprofielen te importeren. De werkprofielen worden geïmporteerd. De melding Profielen succesvol geïmporteerd verschijnt.
7. Klik op **OK**. U kunt de werkprofielen nu gebruiken in het OSPC programma.

Gebruikers importeren

U wilt gebruikers importeren. Ga als volgt te werk:

1. Selecteer in het menu **Bewerken** bij het onderdeel **Gebruikers** het onderdeel **Importeren**. Het deelscherm **Import gebruikers van XML bestand** wordt geopend.
2. Dubbelklik op het bestand. Een lijst toont de beschikbare gebruikers.
3. Selecteer een gebruiker.

4. Klik op >>. Indien een gebruiker met dezelfde naam reeds bestaat dient u een nieuwe naam op te geven.
5. Herhaal de stappen 3 en 4 voor alle gewenste gebruikers.
6. Klik op **Importeren** om de geselecteerde gebruikers te importeren. De gebruikers worden geïmporteerd. De melding Gebruikers succesvol geïmporteerd verschijnt.
7. Klik op **OK**. U kunt de gebruikers nu gebruiken in het OSPC programma.

OSPCInfo

In het geval dat u problemen heeft met de OSPC, kunt u via de oproep `Start > Programma > Avaya > OSPC-service` alle toestanden van uw computer laten weergeven en deze doorgeven aan de servicedienst, die deze informatie dan kan gebruiken om uw instellingen en applicaties te testen.

Wanneer bij de installatie het pad niet wordt veranderd, wordt het programma samen met de toepassing `OSPC-Info.bat` in het pad `Programma\Avaya\Avaya OSPC\` geïnstalleerd.

Het programma legt een bestand `OSPCInflog.txt` in de Root aan, dat de desbetreffende informatie bevat. U kunt dit bestand doorsturen naar uw servicemonteur.

Appendix

Hier vindt u enkele handige OSPC-snelkoppelingen:

Actie		Snelkoppeling
Wisselen van de container		CRTL - TAB
Optimale kolombreedte in de C++ ITB (voor blinden)		CRTL - [Num]+
Scherm op de voorgrond (Nederlands):		
	Oproeplijst	CRTL - Shift - A
	Vooraankondiging	CRTL - Shift - V
	Uitgebr. nummerherhaling	CRTL - Shift - W
	VIP-weergave	CRTL - Shift - P
	BA (indien NWA niet geïnstalleerd)	CRTL - Shift - B
	BA - OSx	CRTL - Shift - O
	NWA	CRTL - Shift - N
	Statistiek	CRTL - Shift - S
	Telefoonboek (TB)	CRTL - Shift - T
	GTB-lijst	CRTL - Shift - I
	Deelnemerseigenschappen	CRTL - Shift - E
	Toetsenblok	CRTL - Shift - K
Scherm op de voorgrond (taalafhankelijk):		
Centralescherm		CRTL - Shift - X of
		CRTL - Shift - Beeld omhoog
Telefoonboek		CRTL - Shift - Beeld omlaag
Kostenscherm		CRTL - Shift - 9
Telefoonboek:		
	Door-wisselen tussen zoekregel, resultatenlijst en dataset	CRTL - pijl boven/beneden
	Wisselen in de dataset in één stap	CRTL - Shift - pijl naar beneden
	Wisselen in de zoekregel in één stap	CRTL - Shift - pijl naar boven
	Kopiëren van een waarde uit de resultatenlijst in de zoekregel & zoeken	CRTL - Shift - C

Actie		Snelkoppeling
Wissen van het volledige huidige zoekveld		Shift - Verw
Wissen van alle zoekvelden (volledig zoekmasker)		CRTL - Shift - Verw.
Uitvoeren van een functie (kiezen, E-mail versturen, enz.)		Enter
Doorverbinden in één stap		Shift - Enter
Context - Menu uit het GTB (Braille)		
	Zoeken	Menu - toets, daarna Z
	Kiezen	Menu - toets, daarna K
	Kiezen en verbinden	Menu - toets, daarna V
	Invoegen	Menu - toets, daarna I
	Wijzigen	Menu - toets, daarna Wijzigen
	Wissen	Menu - toets, daarna W
Kopiëren van de zoekcriteria uit het CT-scherm van het TB		CRTL - Alt - T

A

Aammaken gebruiker 88
Aanmaken deelscherm 65
Aanmelden op de TC-installatie 14
Aanmelden oproepverdeling 21
Afsluiten 22
Afsluiten oproeplijst 55
Afwezigheid 46
Afwezigheidsfunctie 105
Afwezigheidsnotitie 46
Afwezigheidsweergave 61
Afwezigheidsweergave in telefoonboek 61
Agenda 105

B

Beantwoorden 32
Bedienplaats geblokkeerd 20
Bedrijfsstatussen ITB-lijst 48
Beëindigen OSPC 40
Bellen 38
Benubalk 22
Berichtenregel 30, 33
Bestemmingen 95
Bestemmingen exporteren 75
Bestemmingen importeren 75
Bestemmingen op toetsen 95
Bezet-indicatie 45, 99
Bezet-indicatie configureren 44
Bezetveld 45
Bezetveld openen 46
Bezetveld, netwerkwid 101
Bezetveld, tabblad 47

C

Centrale 30, 42
Centraleplaats afgesloten 19
Conferentie met drie deelnemers 42
Configuratie 13, 66, 69, 75
Configuratie afwezigheidsmanager 75
Configuratie geluid 66
Configuratie van bezet-indicatie 44
Configuratie, Letterttypen 70
Configuratie, telefoonboek 70
Containers 64
CSV 73
CT-opties 105

D

- Dataset 57
- Deelnemerseigenschappen 104
- Deelnemerstoestanden 46
- Deelscherm 65
- Deelscherm aanmaken 65
- Deelscherm verplaatsen 65
- Deelscherm, tabblad verplaatsen 65
- Deelschermnaam 65
- Diagnose 107
- Doorgeven 32
- Doorverbinden 21
- Doorverbinden extern 21
- Doorverbinden intern 21
- Doorverbinden, oproep 41
- Dual Connection 12

E

- Eigenschappen ITB-lijst 49
- exporteren bestemmingen 75
- Extern doorverbinden 21

F

- Focus-controle 34
- Functies 95
- Functies op toetsen 95
- Functies telefoonboek 57
- Functietoetsen 27

G

- Gebruik hoorn 36
- Gebruiker 19, 86, 88, 89
- Gebruiker aanmaken 88
- Gebruiker kopiëren 88
- Gebruiker wijzigen 88
- Gebruiker wissen 88
- Gebruikers 85
- Gebruikersbeheer 85
- Gebruikers-eigenschappen 47
- Gebruikers-instellingen 86
- Gebruikersstatus 48
- Gegevensbronnen, telefoonboek 59
- Gegevenskaart 58, 60
- Gegevensregel aanmaken 60
- Gegevensregel oproeplijst selecteren 56
- Gegevensregel wissen, ITB-lijst 49
- Geïntegreerd telefoonboek 47
- Geluid configuratie 66

GTB-lijst 47

H

Handenvrij 37

Handleiding 10

Handleiding afdrukken 10

Headset 37

Help 39

Hold call 43

Hoofdscherm 22, 23, 24, 25

Hotkeys 97

I

Iconenbalk 22, 25

importeren bestemmingen 75

importeren telefoonboek 74

Installatie 13

ITB-lijst 48, 49

ITB-lijst bedrijfsstatussen 48

ITB-lijst eigenschappen 49

ITB-lijst kolommen 48

ITB-lijst openen 49

ITB-lijst wijzigen 48

ITB-lijst, gegevensregel wissen 49

K

Kaart, naam 48

Kalenderfunctie 50, 62

Kettinggesprek 42

Kolommen ITB-lijst 48

Kopiëren gebruiker 88

L

Lauthören 37

Lettertypen, Configuratie 70

Login 14

Lotus Notes 46, 50, 62, 105

M

Menu 23

Menu Bewerken 24

Menu Help 25

Menu OSPC 23

Menu Weergave 23

Microfoon 38

Microsoft Excel 73

Microsoft Outlook 46, 50, 62, 105

Multicompany 32

N

- Netwerkwijd bezetveld openen 53
- Naam 86
- Naam toets veranderen 96
- Naar een vrij neventoestel 41
- Namen invoeren 48
- Netoverkoepelende bezet-indicatie 52
- Netwerkwijd bezetveld 101
- niet programmeerbaar 71
- Nieuw bericht in Outlook opstellen 60
- Non-actief status 31
- Noodnummer invoeren 69
- Notities 71
- Nummer invoeren 69
- Nummerherhaling 53
- Noodnummer 20, 69
- Nummerherhaling 53

O

- Opbouw werkprofielen 91
- Openen oproeplijst 55
- Oproep beantwoorden, bedienplaats geblokkeerd 20
- Oproep doorverbinden 41
- Oproeplijst 55, 56
- Oproeplijst afsluiten 55
- Oproeplijst gegevens wissen 55
- Oproeplijst openen 55
- Oproeplijst wissen 55
- Oproeptype 32
- Oproepverdeling, plaatsstatus 34
- OSPC 10, 40
- OSPC beëindigen 40
- OSPC starten 14, 18
- OSPC, versie 18
- OSPCInfo 109
- Outlook bericht 60

P

- Paswoord 69
- Plaatsstatus, oproepverdeling 34
- Posted Messages 33
- Probleemoplossing 109
- Profielen 107

R

- RL-typen 73
- Road Warrior 12

S

- Schermbank 30
- Selecteren uit ITB-lijst 47
- Selecteren werkprofielen 94
- Service 107, 109
- Snelkiesnummers 51
- Snelkiestoetsen 27
- Sneltoetsen 34
- Sprache 18
- starten 14
- Statische typen 73
- Statistieken 78
- Statusbalk 22
- Structuur-typen 73
- Switching 43

T

- Telecommuter 12
- Telefoneren 19, 36
- Telefoonboek 56, 57, 58, 59, 60, 61, 74
- Telefoonboek CM importeren 74
- Telefoonboek functies 57
- Telefoonboek importeren 74
- Telefoonboek wijzigen 61
- Telefoonboek zoekscherm 61
- Telefoonboek, configuratie 70
- Telefoonboek, gegevensbronnen 59
- Telefoonboek, gegevensregel wissen 61
- Titelbalk 22
- Toetsenblok 27
- TXT-bestand 73

U

- uit de gegevenskaart selecteren 60
- Uitloggen 21
- URL openen 60
- USB-telefoon 12

V

- Van deelscherm veranderen 65
- Verplaatsen deelscherm 65
- Versie, OSPC 18
- Vip View 102
- VIP-weergave 62
- Visitekaartje 30
- Vooraankondiging 64
- Vrijschakelen 18

W

- Web-adres 60
- Wereldtijd 64, 103
- Werkprofiel 89
- werkprofiel 19
- Werkprofielen 91, 92, 93, 94, 95, 97, 99, 101, 102, 103, 104, 105, 106
- Werkprofielen bewerken 106
- Werkprofielen bewerken afsluiten 106
- Werkprofielen gebruikers 105
- Werkprofielen opbouw 91
- Werkprofielen selecteren 94
- Werkprofielen, menustructuur 92
- Werkprofielen, Toetsenblok 98
- Werkscherm 22, 23
- Wijzigen gebruiker 88
- Wijzigen ITB-lijst 48
- Wijzigen telefoonboek 61
- Wissen gebruiker 88
- Wissen oproeplijst 55

Z

- Zoekcriteria overnemen 49
- zoeken 59
- Zoekscherm 61