



Avaya one-X[®] Attendant v 4.07 IE
Ausgabe 1.0
Benutzerhandbuch

April 2014
Ausgabe 1.

© 2014 Avaya Inc.
Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis

Obwohl angemessene Bemühungen unternommen wurden, um sicherzustellen, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Drucklegung vollständig und akkurat waren, übernimmt Avaya Inc. keine Haftung für eventuelle Fehler. In zukünftigen Versionen können an den in diesem Dokument enthaltenen Informationen Änderungen und Korrekturen angebracht werden.

Ausführliche Support-Informationen finden Sie in dem vollständigen Dokument *Avaya Support-Hinweise für Softwaredokumentation mit der Dokumentnummer 03-600758*.

Sie finden dieses Dokument auf unserer Website unter <http://www.avaya.com/support>, indem Sie im Suchfeld nach der Dokumentnummer suchen.

Haftungsausschluss für die Dokumentation

Avaya Inc. übernimmt keine Haftung für Änderungen, Zusätze oder Löschungen an der ursprünglich veröffentlichten Version dieser Dokumentation, außer wenn diese von Avaya durchgeführt wurden. Der Kunde und/oder der Endbenutzer willigen ein, Avaya sowie die Vertreter, Bediensteten und Angestellten von Avaya gegenüber allen Klagen, Gerichtsverfahren, Forderungen und Urteilen, die aus Änderungen, Zusätzen oder Löschungen an dieser Dokumentation oder im Zusammenhang damit entstehen, in dem vom Kunden oder Endbenutzer vorgenommenen Umfang der Änderungen, Zusätze oder Löschungen zu entschädigen und schadenfrei zu halten.

Haftungsausschluss für Links

Avaya Inc. übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt oder die Zuverlässigkeit von durch Links verknüpften Websites und billigt nicht unbedingt die darin beschriebenen oder angebotenen Produkte, Dienste oder Informationen. Es wird keine Garantie übernommen dafür, dass diese Links in jedem Fall funktionieren und dass die verknüpften Seiten immer verfügbar sind.

Garantie

Avaya Inc. übernimmt für dieses Produkt eine beschränkte Garantie. Die Bedingungen dieser beschränkten Garantie können Sie Ihrem Verkaufsvertrag entnehmen. In der folgenden Website finden Sie Informationen zur Standardgarantie von Avaya sowie zum Support für dieses Produkt, während es der Garantie unterliegt: <http://www.avaya.com/support>

Copyright

Sofern nicht explizit anders angegeben, ist das Produkt durch Urheber- und andere Eigentumsrechte geschützt. Die unberechtigte Vervielfältigung, Übertragung oder Verwendung kann entsprechend dem anwendbaren Gesetz strafrechtlich als auch zivil verfolgt werden.

Avaya-Support

Avaya stellt eine Hotline zur Verfügung, unter der Sie Probleme berichten oder Fragen zu Ihrem Produkt stellen können. Die Support-Hotline-Nummer in den Vereinigten Staaten lautet 1-800-242-2121. Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Website: <http://www.avaya.com/support>

Inhalt

Avaya one-X® Attendant	10
Avaya one-X Attendant Einleitung.....	10
Einleitung	11
Kurze Einleitung.....	11
Über die Anleitung	11
Welche Ausgabe liegt vor?.....	11
Wo finden Sie weitere Informationen?.....	11
Gedrucktes Exemplar erstellen.....	11
Hardware	11
PC.....	12
Die Anwendung one-X Attendant	12
Vermittlungsapparat	12
Telefonanlage.....	12
Datenbank.....	13
Systemabhängige Funktionen	13
Leistungsmerkmalübersicht.....	13
Kurzanleitung	20
Kurzanleitung Einleitung.....	20
Installation	20
Konfiguration.....	20
Starten von one-X Attendant	21
Statusanzeigen der one-X Attendant-Komponenten.....	21
Lizensierung	22
Datenbank.....	22
Telefonbuch.....	23
SVA-Manager	23
Kalender	23
Abwesenheit	24
IPL Verbindungsstatus	24
Service Provider - V.24 Parameter	24
Ausgeloggt telefonieren.....	25
Abfragen eines Platzanrufs.....	25
Voraussetzung um einen Notruf absetzen	25
Notruf absetzen.....	25
Einloggen (Aufschließen).....	26
Sprache	26
Benutzer	26
System-Konfiguration	27
Arbeitsprofil	27
Version abfragen	27
Anmelden und Abmelden	27
Anrufverteilung	27
Anmelden	28
Abmelden	28
Anmelden an Agentengruppen (CIE)	28
Abmelden / Pausieren von Agentengruppen (CIE)	29
Intern nach Extern vermitteln	29

Extern nach Intern vermitteln	29
Ausloggen (Abschließen)	29
Beenden	30
Hauptdialog	30
Tittleiste	30
Menüleiste	30
Symbolleiste	30
Statusleiste	30
Menüs und Befehle	31
Befehle des Menüs one-X Attendant	31
Befehle des Menüs Ansicht	31
Befehle des Menüs Bearbeiten	32
Befehle des Menüs Hilfe	33
Symbole und Funktionen der Symbolleiste	33
Symbole und Bedeutung	34
PC-OS Verbindung fehlerhaft	36
Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten	36
Öffnen des Tastenblocks	36
Abbildung eines Tastenblocks	36
Hotkeys	36
Liste aller Funktionstasten	37
Aufbau des Dialogs Vermittlung	40
Abfrage-Visitenkarte	40
Zuteil-Visitenkarte	40
Betriebsarten der Visitenkarten	40
Ruhebetrieb einer Visitenkarte	41
Arbeitsbetrieb einer Visitenkarte	41
Multifunktionsfläche	42
Verändern der Größe	43
Fokussteuerung standard/erweitert	43
Bedienen der Anwendung	43
Bedienen mit der Maus	43
Bedienen mit der PC-Tastatur	43
Shortcuts	43
Was bedeutet Fokussteuerung	44
Bedienen mit Hotkeys	44
Zuordnung der Multifunktionsfläche und PC-Tastatur	44
Arbeiten mit dem Nummernblock der PC-Tastatur	44
Wählen von Befehlen mit der PC-Tastatur	44
Synchrone Bedienung one-X Attendant und OS33	45
Synchrone Bedienung one-X Attendant/OS33	45
Keine synchrone Bedienung one-X Attendant/OS33 möglich	45
Bedienung nur mit one-X Attendant möglich	45
Ähnliche Bedienung one-X Attendant/OS33	46
Telefonieren wie gewohnt	46
Voraussetzung	46
Anrufen eines internen Teilnehmers	46
Anrufen eines externen Teilnehmers	46
Führen eines Gesprächs	46
Voraussetzung	46
Benutzen des Hörers	47
Was ist ein Headset	47
Benutzen eines Headset	47
Was bedeutet Freisprechen	47
Was bedeutet Lauthören	47
Mikrofon	47
Pausieren	48
Voraussetzung	48
Pausieren	48
Wieder anschalten	48

Benutzen der Hilfe-Funktion	48
Kurztipps	48
Erhalten von Kurztipps für Schaltflächen.....	48
Erhalten von Kurztipps für Befehle.....	48
Öffnen des Inhaltsverzeichnisses.....	49
Aufrufen einer kontextbezogenen Hilfe	49
Nach einem bestimmten Wort suchen	49

Anrufe vermitteln 49

Anrufe vermitteln Einleitung	49
Vermitteln eines Anrufes	49
Voraussetzung	50
Auf eine freie Nebenstelle	50
Auf eine besetzte Nebenstelle ohne Aufschalten.....	50
Auf eine besetzte Nebenstelle mit Aufschalten	50
Nebenstelle während des Verbindens ändern	50
Hinweise - Auf eine besetzte Nebenstelle vermitteln	51
Makeln.....	51
Anrufschutz durchbrechen.....	51
Dreierkonferenz	51
Makeln während einer Konferenz	52
Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln	52
Vermitteln einer beliebigen Amtsleitung.....	52
Bestimmte Amtsleitung vermitteln.....	53
Freie Amtsleitung finden und belegen (Bündel) (1st Party)	53
Öffnen des Bündelmenüs	53
Zustände der Bündel.....	53
Über bestimmte Amtsleitung telefonieren.....	53
Bündelmenü schließen.....	54
Kettengespräch	54
Kettengespräch einleiten	54
Kettengespräch löschen	54
Hinweise.....	54
Platzüberweisung (zu anderen OS).....	54
Überwiesene Gespräche übernehmen.....	55
Gespräch an anderen Vermittlungsapparat überweisen.....	55
Anrufer warten lassen	55

Gezieltes Annehmen 56

Gezieltes Annehmen Einleitung	56
Voraussetzungen.....	56
Welche Abfragetasten gibt es?	56
Anrufart und Abfragetasten zuordnen	57
Overload Anzeige 1 in Abfragetasten.....	57
Voraussetzung	57
Beispiel.....	57
Wiederanrufer annehmen.....	57
Voraussetzung	57
Wiederannehmen eines Anrufs.....	57
Überweisen des Anrufs zur gleichen Nebenstelle	57
Überweisen des Anrufs an eine andere Nebenstelle.....	57
Erneuten Anrufer annehmen.....	58
Voraussetzung	58
Annehmen eines erneuten Anrufs.....	58
Internen Teilnehmer annehmen	58
Voraussetzung	58
Annehmen eines internen Anrufs	58
Platzanruf annehmen	58
Voraussetzung	58

Annehmen eines Platzanrufs	59
Eintreten (Amtsgespräch aus Rückfrage)	59
Voraussetzung	59
Übernehmen des Amtsgesprächs	59

Anwendungen **60**

Anwendungen Einleitung	60
Amtsberechtigung umschalten.....	60
Voraussetzung	60
Amtsberechtigung umschalten	60
Anrufliste	60
Arbeiten mit Containern	60
Container erzeugen.....	61
Arbeiten mit Containern	61
Container verschieben	61
Register verschieben.....	61
Containertitel ändern	61
Container wechseln	61
Besetztanzeige	62
Voraussetzungen-Besetztanzeige	62
Eigenschaften der Besetztanzeige	62
Registerkarte wechseln.....	62
Konfiguration	63
Öffnen der Besetztanzeige.....	63
Verbinden eines Teilnehmers	63
Agentenstatus (CIE)	64
Wählen eines Eintrags	64
Zustände der Besetztanzeige	64
Teilnehmer finden	64
Gebührenanzeige	65
Voraussetzungen	65
Erfassen von Gebühren.....	65
Anzeige von Gebühren	65
Informationen des Anrufs.....	65
Informationen zu Verbindungen.....	65
Voraussetzungen	66
Informationsliste zur Identifizierung	66
Informationen anzeigen	66
Interne Rufnummer unterdrücken.....	66
Voraussetzung	66
Anonym anrufen.....	66
Unterdrückung beenden.....	67
ITB Liste.....	67
Ändern eines Eintrages.....	67
Agentenstatus (CIE)	67
Dialogfenster konfigurieren.....	67
Eigenschaften der ITB-Liste.....	67
ITB Eintrag anrufen.....	68
Löschen eines Eintrages	68
Öffnen der ITB-Liste	68
Suche mit Platzhaltern.....	68
Suche über Namenseingabe.....	69
Suchkriterien Übernahme in das Telefonbuch.....	69
Teilnehmerstatus	69
Vermittlungsapparate Telefonbuch	69
Kalenderfunktionen	70
MFV Wahl.....	70
MFV ein- und ausschalten.....	71
Netzweite Besetztanzeige	71

Voraussetzung Netzweite Besetztanzeige	71
Eigenschaften der Besetztanzeige	71
Öffnen der Konfiguration Besetztanzeige	71
Konfiguration	71
Eigenschaften Dialogfenster.....	71
Öffnen der Netzweiten Besetztanzeige.....	72
PUM	72
Voraussetzungen	72
PUM öffnen und wählen	72
Signalisierung von Farben	72
Rufnummer.....	73
Agent ein- und ausloggen.....	73
Eigenschaften PUM.....	74
Teilnehmereigenschaften nutzen	74
Telefonbuch nutzen	74
Funktionen des Telefonbuches	75
Was ist ein Dataset?.....	75
Dataset Informationen	76
Mehrere Datenquellen nutzen.....	77
Suche im Telefonbuch.....	77
Aus dem Dataset wählen	78
Neue Nachricht in Outlook erzeugen	78
Öffnen einer Adresse im Browser	79
Bearbeiten eines Telefonbucheintrags.....	79
Ändern der Spalten von Suchmasken	79
Eintrag ins ITB des OS33 übernehmen	80
Abwesenheitsanzeige	80
Besetztanzeige.....	80
Datensätze löschen	80
Tonband starten und stoppen	80
Voraussetzung	80
Aufzeichnung starten.....	81
Aufzeichnung stoppen.....	81
Tonruf.....	81
Voraussetzungen	81
Aus- oder einschalten	81
Vermittlungsplätze beaufsichtigen (1st Party).....	81
Voraussetzung	81
Aufsichtsplatz öffnen.....	82
Anzeigen auswerten.....	82
Aufsichtsplatz Status-Symbole.....	82
Angaben löschen	82
VIP View	82
Voraussetzungen	83
VIP-View öffnen	83
Zustände der VIP-View	83
VIP-View Eintrag wählen	84
Teilnehmer verbinden.....	84
Voranzeige (1st Party)	84
Überblick.....	84
Voranzeige öffnen	85
Anruf annehmen	85
Wählen mit Zielwahl	85
Voraussetzung	85
Betriebszustände der Zielwahltasten	85
Wählen mit Zielwahl	85
Zielwahl mit Vermittlungsapparat.....	85
Wahlwiederholung.....	85
Journal	86
Journal öffnen.....	86

Journaleinträge filtern.....	86
Journaleintrag	86
Aktionen starten	86
Weltzeit anzeigen.....	87
Voraussetzung	87
Weltzeit öffnen.....	87

Konfiguration 87

Akustik einstellen	87
Ändern der Akustik	87
Lautstärke des Hörers	88
Lautstärke des Lautsprechers.....	88
Lautstärke des Tonrufs	88
Klang des Tonrufs	88
Soundkarte.....	88
Kennwort ändern	88
Notrufnummer eingeben	88
Voraussetzung	89
Nummer eingeben	89
Schriften ändern.....	89
Eigenschaften der Schrift	89
Schriftgröße ändern	89
Statusanzeige konfigurieren.....	89
V.24 Einstellungen	90
Voraussetzungen	90
Parameter.....	90
Einstellungen beim Einloggen.....	90
Ändern der Parameter während one-X Attendant Benutzung	90
Telefonbuch	91
Übersicht Dataset	91
Erzeugen, ändern oder löschen eines Felds	93
Exportieren eines Telefonbuchs	93
Importieren eines Telefonbuchs	94
Import- und Exportkonfiguration	95
Datensätze löschen	95
Ziele importieren	95
Ziele exportieren.....	96
Abwesenheits Verwaltung	96
Voraussetzungen	96
Anzeige Abwesenheit.....	96
Abwesenheits-Verwaltung Start.....	96
Einstellungen.....	97
Passwort ändern.....	97
Abwesenheit einstellen - Outlook.....	97
one-X Attendant WebAccess Admin Tool	97
OS auswählen	97

Statistiken 98

Statistikdaten	98
Voraussetzungen zum Erzeugen.....	98
Aufzeichnungszeit.....	98
Aufzeichnungsintervall.....	98
Voraussetzung zum Auswerten	98
Aufgezeichnete Ereignisse	98
Auswerten einer Statistik.....	99
Einstellungen	99
Starten der Statistik.....	99
Einstellungen der Statistik.....	99
Darstellungen.....	100

...als Histogramm.....	100
...als Balkendiagramm	100
Statistiken exportieren	101
Statistikdaten exportieren	101
Modi beim Exportieren.....	101
Erläuterungen zur Exportdatei.....	101
Exportdatei aufbauen.....	102
Statistikdaten löschen	102
Löschen von Statistikdaten.....	103
Modi beim Löschen der Statistikdaten	103

Benutzer bearbeiten 103

Benutzerverwaltung starten	103
Voraussetzungen	103
Benutzerverwaltung öffnen	104
Benutzer erzeugen	104
Benutzerverwaltung schließen.....	104
Notfall Benutzer	104
Zuordnen von Suchfeldern	104
Angaben eines Benutzers.....	105
Karteikarte Benutzerdaten	105
Karteikarte Agentendaten(3 rd party) /OS Userdaten (1 st party)	106
Karteikarte Telefonbuch.....	107
Karteikarte sonstiges	109
Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen	111
Benutzer einfügen.....	111
Benutzer ändern.....	111
Benutzer kopieren.....	111
Benutzer löschen	111
Zuordnen von Arbeitsprofilen	112
Arbeitsprofile anzeigen	112
Zuordnen oder herausnehmen	112

Arbeitsprofile 112

Aufbau des Menüs Arbeitsprofil.....	112
Voraussetzungen: Arbeitsprofil.....	112
Öffnen.....	113
Titelleiste	113
Menüleiste	113
Symbolleiste	113
Statusleiste.....	114
Menüstruktur von Bearbeiten Arbeitsprofil.....	114
Menüleiste	114
Befehle des Menüs Arbeitsprofil.....	114
Befehle des Menüs Bearbeiten	115
Befehle des Menüs Hilfe	116
Arbeiten mit einem Arbeitsprofil.....	116
Erzeugen eines Arbeitsprofils	116
Arbeitsprofil auswählen.....	117
Arbeitsprofil öffnen	117
Arbeitsprofil auswählen.....	117
Arbeitsprofil einfügen	117
Arbeitsprofil kopieren	117
Arbeitsprofil umbenennen	117
Arbeitsprofil löschen	117
Benutzer zuordnen.....	118
Arbeitsprofil Bearbeitung beenden.....	118
Ziele, Funktionen, Makros.....	118
Mögliche Tastenbelegungen anzeigen.....	118

Tastenfelder anzeigen lassen	118
Funktionen oder Ziele zuordnen	119
Dataset als Ziel festlegen	119
Ziele bearbeiten	119
Zuordnung löschen	119
Ziele importieren und exportieren	120
Hotkeys bearbeiten	120
Hotkeys anzeigen	120
Hotkeys festlegen	120
Overloadanzeige einschalten	121
Tastenblock konfigurieren	121
Tastenblock öffnen	121
Layout festlegen	121
OS33 Tastenbelegung	122
Tastenbelegung OS	122
Tastenbelegung OS öffnen	122
Tastenbelegung DSS-Modul 1	122
Tastenbelegung DSS-Modul 1 öffnen	122
Tastenbelegung DSS-Modul 2	122
Tastenbelegung DSS-Modul 2 öffnen	122
Vermittlungsapparat OS33 Standardbelegung	122
Default-Tastenbelegung	123
Besetztanzeige konfigurieren	123
Besetztanzeige OS33	123
Besetztanzeige one-X Attendant	123
Konfiguration der Besetztanzeige öffnen	124
Rufnummern	124
Matrix	124
Optionen	124
Besetztanzeige konfigurieren	124
Netzweite Besetztanzeige (Arbeitsprofile)	125
Öffnen	125
Eigenschaften Netzweite Besetztanzeige	125
Konfigurieren	126
PUM konfigurieren	126
Öffnen	126
Eigenschaften	126
Konfigurieren	127
VIP View konfigurieren	127
Öffnen	127
Angaben der Matrix	128
Schaltflächen konfigurieren	128
Weltzeit bearbeiten	128
Öffnen	128
Angaben	128
Einfügen und Ändern	128
Löschen	129
Teilnehmereigenschaften	129
Teilnehmereigenschaften öffnen	129
Kalenderfunktion	129
Makros erstellen (1st Party)	130
Einschränkungen	130
Öffnen	130
Angaben für Makros	130
Makro erstellen	130
Ändern der Tastenfolge	131
Makro löschen	131
VT-Optionen bearbeiten	131
VT-Optionen öffnen	131
Anrufarten	132

Anrufoptionen	133
Anzeige.....	133
Halteanrufe	134
Varianten	134
Zuteilen.....	135
Akustische Signalisierung	135
Gehender Verkehr	136
Overload Anzeige bearbeiten.....	136
Overload Anzeige 1	137
Overload Anzeige 2.....	137
Overload-Anzeige ein- oder ausschalten	137
Einlegestreifen drucken	137
Schriftgröße einstellen	137
Einlegestreifen drucken	137
Benutzer zuordnen.....	137
Benutzer anzeigen	137
Zuordnen oder herausnehmen von Benutzern	138
Arbeitsprofil Bearbeitung beenden.....	138
Arbeitsprofil speichern	138
Profilbearbeitung beenden.....	138

Service und Diagnose 139

Datenbank.....	139
Datenbank sichern	139
Datenbank wiederherstellen	139
Meldungen aufzeichnen.....	140
Voraussetzungen	140
Aufzeichnung starten.....	140
Aufzeichnung stoppen.....	140
Ex- und Import von Profilen.....	140
Voraussetzungen	140
Formate.....	140
Arbeitsprofile exportieren	140
Benutzer exportieren	141
Arbeitsprofile importieren	141
Benutzer importieren	141
Diagnose	142
Java.....	142
Vermittlungsapparat auswählen.....	142
Vorgehen	142
Adressparser einstellen	143
Hinweise.....	143
Telefonanlagen im Verbund	143
Codenummern	143
Rufnummernersetzung	143
Beispiel.....	144
one-X Attendant Info	144

Anhang 144

Shortcuts	144
Abkürzungen	146

Index 149

Avaya one-X[®] Attendant

Avaya one-X Attendant Einleitung



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

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

Einleitung

Kurze Einleitung

Diese Anleitung beschreibt den one-X Attendant. one-X Attendant ist ein PC-basierter Vermittlungsplatz. Er arbeitet an der TK-Anlage Avaya Integral Enterprise.

Bei der Beschreibung von Arbeitsabläufen spielt der Typ des Vermittlungsapparats im allgemeinen keine Rolle. Es wird daher im folgenden vom Vermittlungsapparat oder dem OS (Abkürzung für Operator Set, engl. für Vermittlungsapparat) gesprochen.

Über die Anleitung

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

Zuerst erfolgt meist eine Einleitung ins Thema. Dann werden oft Voraussetzungen oder Kenntnisse beschrieben.

Nach den Voraussetzungen oder Kenntnissen erfolgen Anleitungen. Abbildungen oder Beispiele vertiefen das Thema.

Welche Ausgabe liegt vor?

Die folgende Tabelle zeigt Informationen zu dieser Ausgabe der Anleitung.

Erstellt:	April 2014
Basis:	Anwendung Avaya one-X [®] Attendant mit der Version 4.07
Bearbeiter	Avaya GmbH und Co. KG Dokumentation
Verfügbar als	Kontextsensitive Hilfe (chm-Datei) und Druckdatei (pdf-Datei)

Wo finden Sie weitere Informationen?

Diese Anleitung beschreibt Kenntnisse und Voraussetzungen und zeigt Anleitungen, die Sie benötigen, um die Anwendung one-X Attendant bedienen zu können.

Informationen zur Installation und Inbetriebnahme finden Sie in dem Servicehandbuch:

Avaya one-X[®] Attendant v3.00 an Avaya Integral Enterprise, Service- und Installationshandbuch, 16-60xxxx-DE

Gedrucktes Exemplar erstellen

Mit dem one-X Attendant liefern wir Ihnen neben der Hilfe auch eine pdf-Datei mit identischem Inhalt. Diese hat ein für den Ausdruck optimiertes Layout.

Hardware

Ihr Vermittlungsplatz besteht aus den folgenden Komponenten:

- PC
- Anwendung one-X Attendant
- **1st Party Anbindung an Integral Enterprise:** Vermittlungsapparat OS33 oder
3rd Party Anbindung an Integral Enterprise: Geeignetes Avaya Telefon mit Headset
- Telefonanlage
- Datenbank

Die Aufgaben der Komponenten werden nachfolgend erläutert.

Hinweise:

Von einer **1st Party Anbindung** spricht man, wenn das Vermittlungstelefon direkt mit dem one-X Attendant PC verbunden ist. Eine **3rd Party Anbindung** liegt vor, wenn one-X Attendant PC und Telefon über eigene Leitungen mit der Telefonanlage verbunden sind. Bedienung und Umfang der Funktionen sind dabei unterschiedlich.

PC

Betriebssystem: Windows 7, Windows 8.x, Windows 2008 Server, Windows 2008 R2 Server..

Der PC muss eine freie COM-Schnittstelle haben, wenn man einen OS33 in 1st Party Anbindung oder eine Braille-Zeile anschalten möchte.

Hinweise:

Ist Outlook auf demselben PC installiert wie der One-X Attendant, so ist dafür zu sorgen dass Outlook immer läuft, wenn auch der One-X Attendant laufen soll, da es sonst zu Betriebsunterbrechungen kommen kann

Die Anwendung one-X Attendant

Die Anwendung one-X Attendant bildet die Oberfläche Ihres Vermittlungsplatzes ab. So können Sie einen gewöhnlichen PC für Ihre Tätigkeit als Vermittlung nutzen.

Außerdem ermöglicht die Anwendung one-X Attendant folgendes, wenn Sie über entsprechende Rechte verfügen:

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

Die Begriffe Benutzer und Arbeitsprofil werden in dieser Bedienungsanleitung noch ausführlich erläutert.

Alle Daten vom one-X Attendant werden in einer Datenbank abgelegt.

Vermittlungsapparat

Bei einer **1st Party Anbindung** an die Telefonanlage Integral Enterprise ist der Vermittlungsapparat ein OS33. Im folgenden Text wird daher entweder vom Vermittlungsapparat oder dem OS oder dem OS33 gesprochen.

Der Vermittlungsapparat OS33 stellt die Verbindung zur Telefonanlage her.

Der Vermittlungsapparat arbeitet bei vielen Leistungsmerkmalen synchron mit der Anwendung one-X Attendant.

Wenn Ihr Vermittlungstelefon über eine **3rd Party Anbindung** mit der Telefonanlage verbunden ist, können Sie folgende Avaya Telefone für Ihre Vermittlungstätigkeit nutzen:

- ISDN Telefone: T3 Compact (nicht empfohlen), T3 Classic, T3 Comfort
- IP Telefone: Avaya one-X® deskphone edition, T3 Compact (nicht mit CIE), T3 Classic, T3 Comfort

Alle Vermittlungstelefone sollten idealerweise mit Headsets ausgestattet sein. Fragen Sie Ihren System Administrator, welche Avaya Headsets zum Betrieb zugelassen sind.

Telefonanlage

Der one-X Attendant unterstützt Avaya Integral Enterprise mit oder ohne angeschlossenen Customer Interaction Express (CIE).

Datenbank

Für die vielfältigen Einstellungen und Daten nutzt die Anwendung one-X Attendant eine Datenbank. Die Datenbank speichert die Daten der Benutzer, die Arbeitsprofile und die Daten des integrierten Telefonbuchs. Diese Datenbank kann auf einem anderen PC im Netzwerk liegen. So kann eine gemeinsame Datenhaltung für alle one-X Attendant-Anwender gewährleistet werden.

Wenn auf mehreren PCs die Anwendung one-X Attendant installiert ist, können Sie sich als Benutzer einen beliebigen Vermittlungsplatz aufschließen. Sie erhalten Ihre gewohnte Bedienoberfläche.

Wenn Sie die Anwendung one-X Attendant aufschließen (Einloggen) werden Ihre entsprechenden Daten geladen. Für die Datenbank benötigen Sie keine getrennte Lizenzierung.

Systemabhängige Funktionen

Diese Benutzerhandbuch/Hilfe beschreibt alle Funktionen, die Sie mit einem one-X Attendant Version 4.05 nutzen können. Der Funktionsumfang hängt stark von der bei Ihnen vorliegenden Systemkonfiguration ab.

An der Integral Enterprise sind drei Konfigurationen sind möglich:

- 1st Party Anbindung an Integral Enterprise mit dem Vermittlungsapparat OS33,
- 3rd Party Anbindung an Integral Enterprise *ohne* angeschlossenem Customer Interaction Express (CIE),
- 3rd Party Anbindung an Integral Enterprise *mit* angeschlossenem CIE.

In allen Varianten unterscheidet sich der Funktionsumfang teilweise erheblich.

- Grundsätzlich stehen alle auf Funktionstasten basierenden Merkmale nur dann zur Verfügung, wenn diese Funktionstasten in Ihrem one-X Attendant auch eingerichtet sind. Ggf. ist systembedingt keine Einrichtung möglich. Lesen Sie dazu die [Übersichtstabelle](#) oder fragen Sie Ihren Systembetreuer.
In dieser Anleitung wird nicht extra auf systembedingte Einschränkung hingewiesen. So ist z. B. eine Funktion evtl. nur bei einer 1st Party Anbindung, nicht aber bei einer 3rd Party Anbindung, möglich.
- Funktionen die **ausschließlich** bei einer 3rd Party Anbindung mit angeschlossenem CIE möglich sind, werden in der Überschrift oder im Text mit "CIE" gekennzeichnet.

Leistungsmerkmalübersicht

Die folgende Tabelle zeigt alle Leistungsmerkmale des one-X Attendant v3.00 in Abhängigkeit der Systemkonfiguration.

Erläuterungen zu diesen Leistungsmerkmalen finden Sie in den entsprechenden Kapiteln.

Leistungsumfang / Anwendungen		Integral Enterprise		
		1st Party mit OS33	3rd Party mit CIE	3rd party
Vermittlungstechnische Merkmale / Anrufe vermitteln				
	Telefonieren mit abgeschlossenem Vermittlungsplatz	X	X	X
	Intern -> Extern vermitteln	X	X	X
	Extern -> Intern vermitteln	X	X	X
	Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten	X	X	X

	Vermitteln eines Anrufes	X	X	X
	Anrufschutz durchbrechen	X		
	Dreierkonferenz	X		
	Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln	X		
	Freie Amtsleitung finden und belegen (Bündeln)	X		
	Kettengespräch	X		
	Anrufer warten lassen	X	(X)	(X)
	Platzüberweisung (zu anderen OS)	X		
	Codewahl	X		
	Aufschalten	X		
	Einleitung von Nachtschaltung	X	X	X
	Manuelle Einleitung der Gebührenzählung	X		
	Halten von Verbindungen	X		
	Leitung aus Bündel belegen	X		
	Gezieltes Halten 1-3	X	(X)	(X)
	PRIO-Anruf			
	RUL Durchbrechen			
	Post Messages			
Callcenter (CIE)- Merkmale				
	Einloggen / Ausloggen als Agent		X	
	Anmelden an CC		X	
	Einleiten der Pausenfunktion		X	
	Nachbearbeitungszeit		X	
Anrufarten				
	Platzanruf	X	X	X
	Internanruf	X		

	Amtsanruf	X	X	X
	Duwa-Anruf	X		
	Duwa-Abwurf	X		
	Wiederanruf	X		
	Halteanruf	X		
	Gezielte Halteanrufe	X		
	Eintreteaufforderung	X		
	Gebührenanruf	X		
	Erneuter Anruf	X		
	Notanruf	X		
	Platzüberweisung	X		
	RWL (alle besetzt)			
	RWL (besetzt)			
	RWL			
	DND			
	RWL (nach Zeit)			
	RecallGoToAttendant			
	RUL			
	Abwurf zum Platz			
	Abwurf zur Nachtstelle			
	Abwurf nach Zeit			
	RWL (SAC)			
	Overload Anzeige 1 und 2 in Abfragetasten	X		
	Gezieltes Abfragen von Anrufarten	X		
	Allgemeine Abfragetaste für alle Anrufarten	X	X	X
	Anzeige der Queue pro Anrufart	X		
	Signalisierung Anruf-Queue in der PBX	X	X (über CIE)	

Anwendungen				
	one-X Attendant intern			
	Weltzeit anzeigen	X	X	X
	Tonband starten und stoppen	X	X	X
	Amtsberechtigung umschalten	X		
	ITB Liste	X	X	X
	Kalenderfunktionen	X	X	X
	Gebührenanzeige	X		
	Netzweite Besetztanzeige	X	X	X
	Informationen zu Verbindungen	X		
	Arbeiten mit Containern	X	X	X
	Journal	X	X	X
	Wählen mit Zielwahl	X	X	X
	Anruf Voranzeige	X		
	Notanruf	X	X	X
	PUM	X	X	
	MFV Wahl	X		
	Interne Rufnummer unterdrücken	X		
	Vermittlungsplätze beaufsichtigen	X		
	Telefonbuch nutzen	X	X	X
	Favoriten nutzen	X	X	X
	Teilnehmereigenschaften nutzen	X	X	X
	Besetztanzeige (max 10 Karteikarten)	X	nur NBA	nur NBA
	- Signalisierung von intern besetzten TIn	X	X	X
	- Signalisierung von extern besetzten TIn	X	X	X
	VIP View (max 10 Karteikarten)	X		

	Netzweite Besetztanzeige über SVA-Manager			
	Besetztzustände Intern / Extern	X	X	X
	Verwendung von 20 Karteikarten	X	X	X
	Signalisierung von Namen & Rfnr	X	X	X
	Signalisierung über eingeleitete RUL	X	X	X
	Signalisierung von Verbindungsdaten	X	X	X
	Abwesenheiten über AIS			
	Abwesenheiten über Outlook an Exchange	X	X	X
	Abwesenheiten im ITB-Fenster	X	X	X
	Abwesenheiten im Telefonbuch	X	X	X
	Abwesenheiten in der NBA	X	X	X
	Kalenderfunktion			
	Kalenderfunktion über Outlook an Exchange	X	X	X
	Kalenderfunktion von Lotus Notes	X	X	X
	Outlook Kontakte von Teilnehmern einsehen	X	X	X
	An- und Abwesenheit aus Kalender übertragen (Lotus Notes und Outlook)	X	X	X
	Externe Datenbankanbindung			
	Anbinden von Fremd-Datenbanken über JDBC, ODBC oder LDAP	X	X	X
Benutzer bearbeiten				
	Benutzerverwaltung starten	X	X	X
	Angaben eines Benutzers	X	X	X

	Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen	X	X	X
	Zuordnen von Arbeitsprofilen	X	X	X
Arbeitsprofile				
	Verwendung von unterschiedlichen Arbeitsprofilen	X	X	X
	Ziele	X	X	X
	Funktionen	X	X	X
	Makros	X		
	Hotkeys bearbeiten	X	X	X
	Tastenblock konfigurieren	X	X	X
	OS33 Tastenbelegung	X		
	Besetztanzeige konfigurieren	X	nur NBA	nur NBA
	Netzweite Besetztanzeige	X	X	X
	PUM konfigurieren	X	X	
	VIP View konfigurieren	X		
	Weltzeit bearbeiten	X	X	X
	Teilnehmereigenschaften	X	X	X
	VT-Optionen bearbeiten	X	nur Amts-AKZ	nur Amts-AKZ
	Overload Anzeige bearbeiten	X		
	Einlegestreifen drucken	X		
	Benutzer zuordnen	X	X	X
Konfiguration				
	Akustik einstellen	X		
	Kennwort ändern	X	X	X
	Notrufnummer eingeben	X	X	X
	Schriften ändern	X	X	X
	V.24 Einstellungen	X		

	Telefonbuch	X	X	X
	Abwesenheits Verwaltung	X	X	X
	OS auswählen	X		
	Einrichten Agenten		X	
Statistiken				
	Statistikdaten erstellen	X	X	X
	Statistik konfigurieren	X	X	X
	Darstellungen	X	X	X
	Statistiken exportieren	X	X	X
	Statistikdaten löschen	X	X	X
Service & Diagnose				
	one-X Attendant Datenbank			
	- Sichern	X	X	X
	- Wiederherstellen	X	X	X
	Adressparser			
	- Standard, Frankreich, Spanien	X	X	X
	- USA, Russland	X	X	X
	Meldungen aufzeichnen	X	X	X
	Ex- und Import von Benutzern	X	X	X
	Ex- und Import von Profilen	X	X	X
	Ex- und Import von Zielen	X	X	X
	Ex- und Import vom Telefonbuch	X	X	X
	Import von CM-Daten in den one-X Attendant			
	Vermittlungsapparat auswählen	X		
	CTI-Server-Zugang auswählen	X	X	X
	one-X AttendantInfo	X	X	X
	one-X Attendant Konfigtool	X	X	X

	Wizard (Diagnostik)	?	X	X
--	---------------------	---	---	---

Kurzanleitung

Kurzanleitung Einleitung

Grundkenntnisse

Bevor Sie das erste Mal mit der Anwendung one-X Attendant arbeiten, vermittelt dieses Kapitel Grundkenntnisse der Anwendung one-X Attendant.

Sie erfahren, wie Sie die Anwendung one-X Attendant starten, wie Sie Ihre Vermittlungstätigkeit beginnen, wie Sie Anrufe vermitteln und wie Sie Ihre Vermittlungstätigkeit beenden.

In der Kurzanleitung wird für jede Bedienprozedur stets nur ein Weg gezeigt, selbst wenn mehrere Möglichkeiten bestehen. Diese verschiedenen Möglichkeiten werden in den entsprechenden Themen beschrieben.

In der Kurzanleitung wird davon ausgegangen, dass Sie mit der Tastatur arbeiten.

Installation

Für die Installation des one-X Attendants sprechen Sie bitte mit Ihrem Systemadministrator.

Konfiguration

Damit Sie die Kurzanleitung wie beschrieben nutzen können, muss Ihr zuständiger Bearbeiter die folgenden Maßnahmen durchgeführt haben:

- Der Benutzer mit Passwort ist eingerichtet.
- Ein Arbeitsprofil ist eingerichtet.
- Das integrierte Telefonbuch mit den entsprechenden Teilnehmern ist eingerichtet.
- Die Fensterposition mit dem Dialog Vermittlung und dem integrierten Telefonbuch ist gespeichert.
- Eine Tastenkombination (z.B. **STRG+ALT+O**) sollte eingerichtet sein, um einfaches Starten von one-X Attendant zu ermöglichen.
- Die Besetztanzeige ist entsprechend eingerichtet.
- **Zusätzlich bei 1st Party Anbindung:**
- Bei den VT-Optionen (**V**ermittlungstechnische **O**ptionen) muss automatische Anmeldung aktiviert sein.
- Bei den VT-Optionen muss passives Zuteilen aktiviert sein.

Hinweis:

- Um verschiedene Komfortfunktionen des one-X Attendant, wie z. B. Kettengespräch, nutzen zu können, müssen diese Funktionen auf dem Tastenblock oder den Hotkeys eingerichtet sein. Es wird empfohlen, jedem Benutzer ein [Arbeitsprofil](#) zuzuordnen, in dem diese Tasten vorkonfiguriert sind.

Starten von one-X Attendant

Um die Anwendung **one-X Attendant** zu starten, haben Sie mehrere Möglichkeiten.

- **Mit einer Tastenkombination (falls eingerichtet):**
Drücken Sie die eingerichtete Tastenkombination, z. B. **STRG** und **ALT** und **O**.

- **Mit Mausklick auf ein Symbol in der Windows-Taskleiste:**

Wählen Sie **Start > Programme > Avaya > Avaya One-X Attendant >  one-X Attendant**.

- Mit Mausklick auf ein Symbol auf Ihrem Desktop (falls eingerichtet):
Doppelklicken Sie auf das one-X Attendant-Symbol auf Ihrem Desktop.

Das Anmeldefenster erscheint.

Statusanzeigen der one-X Attendant-Komponenten

Beim Start von one-X Attendant werden jedesmal die wichtigsten Komponenten auf ihre korrekte Funktion hin überprüft. Wenn eine Komponente nicht korrekt konfiguriert oder installiert ist, erscheint eine entsprechende Komponentenschaltfläche unten im one-X Attendant Startfenster. Mit einem Klick auf die Schaltfläche rufen Sie einen zugehörigen Konfigurationsdialog auf.

Wenn die Einstellungen korrigiert sind, verschwinden die Komponentenschaltflächen.

Die Überprüfung weiterer Komponenten wird abgebrochen, falls schon ein Fehler bei den Lizenzen oder der Datenbankanbindung gefunden wird. Diese Fehler müssen vor weiteren Überprüfungen korrigiert werden.

Hinweis:

Alle Konfigurationsdialoge sind zusammengefasst im Werkzeug [System-Konfiguration](#) . Dieses erreichen Sie als Revisor aus dem Anmeldefenster über die gleichnamige Schaltfläche.

Fehleranzeige one-X Attendant Komponenten	
Schaltfläche	Bedeutung
	Einstellungen zur Lizenzierung.
	Einstellungen zur Datenbankanbindung.
	Einstellungen zum Telefonbuch.
	Einstellungen zum SVA-Manager.
	Einstellungen zur Kalenderfunktion.

	Einstellungen zur Abwesenheitsanzeige.
	Einstellungen zum IP Link des SVA-Managers (3rd Party) oder den V.24 Parametern des Service Providers (1st Party).

Lizensierung

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
Lizenzserver URL	Vollständige Adresse, wo der Lizenzserver im Netz erreicht werden kann. <i>Voreinstellung:</i> Bei der voreingestellten Adresse wird angenommen, dass der Lizenzserver auf diesem PC mit Standardeinstellungen installiert wurde. Hinweis: Eine Adresse muss hier nur dann eingetragen werden, wenn zur Lizenzierung der Lizenzserver WebLM genutzt wird.
Lizenz anfordern	Testet, ob mit der URL eine Verbindung zum Server hergestellt werden kann und ob man über eine gültige Lizenz verfügt.
Status Feld	Meldungen zum aktuellen Status

Datenbank

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
Servername	Name des Datenbankservers <i>Voreinstellung:</i> <hostname des Servers>_one-X Attendant
Verbindungsparameter	Gibt die Systemeinstellung für die ODBC Datenquelle "one-X Attendant" wieder <i>Voreinstellung:</i> TCPIP {serverport=21638} Hinweis: Ergänzen Sie bei Problemen mit der Datenbankbindung hier noch den Rechnernamen (host), auf dem der Datenbankserver läuft: Beispiel: TCPIP {host=ospserver3;serverport=21638}
Login	

Benutzername	Name mit dem Sie beim Datenbankserver registriert sind.
Paßwort	Das zugehörige Paßwort.
Status-Bereich	Meldungen zum aktuellen Status.
Verbindungsaufbau	Testet, ob mit den Einstellungen eine Verbindung zum Datenbankserver hergestellt werden kann.

Telefonbuch

Wenn die Versionen von one-X Attendant und dem Telefonbuchserver nicht übereinstimmen, wird auf der Registerkarte „Telefonbuch“ eine gelbe Markierung angezeigt.

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
Servername	Name des Telefonbuchservers
Port	Port auf dem der Telefonbuchserver hört
Status Feld	Meldungen zum aktuellen Status.
Verbindungsaufbau	Testet, ob mit den Einstellungen eine Verbindung zum Server hergestellt werden kann.

SVA-Manager

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
Servername	Name des SVA Managers
Port NBA	Port auf dem der SVA Manager hört
Port IPL	IP Link Port über den der QTAPI Server mit den SVA Manager kommuniziert.
Status Feld	Meldungen zum aktuellen Status
Verbindungsaufbau	Testet, ob mit den Einstellungen eine Verbindung zum SVA Manager hergestellt werden kann.

Kalender

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
Name	Name des Teilnehmers, dessen

	Kalender geöffnet werden soll.
Vorname	Vorname des Teilnehmers, dessen Kalender geöffnet werden soll.
Kalenderstatus	Testet, ob Outlook eine Kalenderinformation vom eingetragenen Teilnehmer schickt.
Kalender öffnen	Öffnet den Kalender des eingetragenen Teilnehmers.
Status Feld	Meldungen zum aktuellen Status

Abwesenheit

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
Testmeldung generieren	Überprüft die Verbindung zum Telefonbuchserver. Eine Testmeldung wird angefordert.
Status feld	Meldungen zum aktuellen Status

IPL Verbindungsstatus

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
IPL Server Name	Name des SVA Managers
Port IPL	Port auf dem der SVA Manager hört
Verbindungsaufbau	Überprüft die Verbindung zum Server. Eine Testmeldung wird angefordert. Änderungen führt Ihr Systemadministrator mit dem SVA Manager Configuration Tool durch.
Status Feld	Meldungen zum aktuellen Status

Service Provider - V.24 Parameter

Bezeichnung Eingabefeld/Schaltfläche	Bedeutung
Port	COM-Port auswählen, den Sie zur Anschaltung des OS33 nutzen
Datenbits, Stoppbits, Parität	Einstellung "8, none, 1" auswählen
Protokoll	"V24" auswählen

Baudrate

Für neuere Software "38400"
auswählen

Ausgeloggt telefonieren

Mit abgeschlossenem one-X Attendant (ausgeloggt) können Sie einen *Platzanruf* annehmen und ein Gespräch führen. Ein Platzanruf ist ein Anruf mit der Nebenstellenrufnummer Ihres Vermittlungsplatzes.

Einen Notruf zu einer vordefinierten Rufnummer können Sie auch vom abgeschlossenen PC-Vermittlungsplatzes absetzen.

Abfragen eines Platzanrufs

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

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

Zum Abfragen eines Platzanrufs gehen Sie wie folgt vor.

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

Voraussetzung um einen Notruf absetzen

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

Notruf absetzen

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



Sie möchten einen Notruf absetzen. Gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Einloggen (Aufschließen)

Sie können sich als Benutzer des one-X Attendant im Anmeldefenster einloggen.

Voraussetzungen für das Einloggen sind:

- Die Komponenten Lizenzserver und Datenbank sind korrekt angebunden (es werden keine roten Schaltflächen angezeigt).
- Für Sie muss ein Arbeitsprofil freigegeben sein.
- Der Vermittlungsplatz muss ausgeloggt sein.

Gehen Sie folgendermaßen vor:



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

Hinweise:

- Nach dem ersten Anmelden als Standard-Benutzer mit dem Standard-Passwort sollten Sie aus Sicherheitsgründen [neue Benutzer](#) mit geeigneten Rechten einrichten.
- Wenn Sie den Namen und das Passwort eines Revisors eingegeben haben, können Sie mit der Schaltfläche "System-Konfiguration" alle [one-X Attendant-Komponenten konfigurieren](#).

Sprache

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

Benutzer

Ein Benutzer ist jeder Anwender der Anwendung one-X Attendant.

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

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

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

System-Konfiguration

Alle Konfigurationsdialoge sind zusammengefasst im Werkzeug "System-Konfiguration". Dieser Dialog ist nur für Revisoren zugänglich. Er kann aus dem Anmeldefenster über die gleichnamige Schaltfläche aufgerufen werden.

Jede Komponente wird mit einer Registerkarte angezeigt.

Fehlerhafte Konfigurationen zeigen rote Markierungen neben dem Registerkartentitel an.

Die einzelnen Registerkarten entsprechen den [Konfigurationsdialogen beim Login](#) an der TK-Anlage.

Wenn die Versionen von one-X Attendant und dem telefonbuchserver nicht übereinstimmen, wird auf der Registerkarte „Telefonbuch“ eine gelbe Markierung angezeigt.

Arbeitsprofil

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

Wenn Sie sich als Benutzer anmelden und ein Arbeitsprofil ausgewählt haben, werden Ihre Benutzer-Daten und das Arbeitsprofil in den Vermittlungsapparat (bei 1st Party Anbindung) und in die Anwendung one-X Attendant geladen.

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

Version abfragen

Im Anmeldefenster können Sie die folgenden Informationen abfragen:

- Versionsnummer von one-X Attendant
- Kopierrechte

Die folgende Abbildung zeigt die Schaltfläche Info.



Zum Abfragen der Informationen gehen Sie folgendermaßen vor:

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

Anmelden und Abmelden

Nach dem Einloggen befindet sich Ihr Vermittlungsplatz im Platzstatus "Pause" (1st Party) oder "Abgemeldet" (CIE).

Der aktuelle Platzstatus wird Ihnen mit einem entsprechenden [Symbol](#) links in der Symbolleiste angezeigt.

In diesem Zustand erreichen Sie nur Platzanrufe.

Um Anrufe aus der Anrufverteilung zu bekommen muss Ihr Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung angemeldet sein.

Anrufverteilung

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

Beim CIE werden die Vermittlungspersonen (Agenten) noch sogenannten Agentengruppen zugeordnet. Dabei kann jeder Agent mehreren Agentengruppen zugeordnet sein.

In der Telefonanlage/CIE können Vermittlungsplätze oder Agentengruppen beispielsweise so eingerichtet sein, dass ein Vermittlungsplatz oder eine Agentengruppe nur externe Anrufe und ein anderer nur interne Anrufe bekommt.

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

Anmelden

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

Sie können sich unter zwei verschiedenen Prozeduren anmelden:

Möglichkeit 1

1. Wählen Sie **Anmelden** im Menü **one-X Attendant**. Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich an.
Wenn Ihr one-X Attendant als Agent an einem CIE angeschlossen ist, öffnet sich ein Anmeldeialog Anmelden an Agentengruppen.
2. Die Anmeldung benötigt etwa eine Sekunde. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Das Symbol **Platzstatus** zeigt an, dass der Vermittlungsplatz angemeldet ist.

Möglichkeit 2

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche des Symbols **Platzstatus**, z. B. . Die folgende Meldung erscheint:
Bitte warten, Terminal meldet sich an.
Wenn Ihr one-X Attendant als Agent an einem CIE angeschlossen ist, öffnet sich ein Anmeldeialog Anmelden an Agentengruppen.
2. Die Anmeldung benötigt etwa eine Sekunde. Die Meldung wird drei Sekunden angezeigt. Das Symbol **Platzstatus**  zeigt an, dass der Vermittlungsplatz angemeldet ist und an der Anrufverteilung teilnimmt.

Abmelden

Um sich von der Anrufverteilung abzumelden haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

Möglichkeit 1

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

Möglichkeit 2

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

Anmelden an Agentengruppen (CIE)

1. Wählen Sie **Anmelden** im Menü **one-X Attendant**.
2. Es öffnet sich ein Dialog, der alle Agentengruppen auflistet, für die Sie (die Vermittlungsperson) als Agent konfiguriert sind.
3. Markieren Sie die Checkboxes links neben allen Agentengruppen, an denen Sie sich anmelden wollen.
4. Entfernen Sie die Markierung neben allen Agentengruppen, von denen Sie sich nicht anmelden wollen.

5. Schließen Sie den Dialog mit Klick auf die Schaltfläche **An- / Abmelden**. Der one-X Attendant wird bei allen angehakten Anrufgruppen als Agent angemeldet.

Abmelden / Pausieren von Agentengruppen (CIE)

1. Wählen Sie **Anmelden** im Menü **one-X Attendant**.
2. Es öffnet sich ein Dialog, der alle Agentengruppen auflistet für die Sie (die Vermittlungsperson) als Agent konfiguriert sind.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Pause**, um am CIE Ihren Agenten one-X Attendant in den Zustand Pause zu versetzen.
4. Entfernen Sie die Markierung neben allen Agentengruppen.
5. Schließen Sie den Dialog mit Klick auf die Schaltfläche **An- / Abmelden**. Der one-X Attendant wird bei allen Anrufgruppen als Agent abgemeldet.

Intern nach Extern vermitteln

Ein Anrufer möchte einen externen Teilnehmer sprechen.

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

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

Extern nach Intern vermitteln

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

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

Ausloggen (Abschließen)

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

Gehen Sie folgendermaßen vor:

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

Beenden

Sie können die Anwendung one-X Attendant jederzeit beenden. Wenn Ihr Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung angemeldet ist, wird er automatisch aus der Anrufverteilung genommen.

1. Wählen Sie **Beenden** im Menü **one-X Attendant** oder drücken Sie gleichzeitig die Tasten **ALT** und **F4**.
Es erscheint die Sicherheitsabfrage **one-X Attendant wirklich beenden?**
2. Markieren Sie das Kontrollfeld **Fensterpositionen speichern**, wenn Sie den Bildschirmaufbau geändert haben und Sie beim nächsten Mal denselben Bildschirmaufbau wünschen.
3. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Die Anwendung one-X Attendant wird beendet.

Hauptdialog

Nachdem Sie sich auf dem Vermittlungsplatz eingeloggt haben, erscheint der Hauptdialog Avaya one-X Attendant. Zusätzliche Dialogfenster erscheinen abhängig von Ihren individuellen Einstellungen und Ihrem Arbeitsprofil.

Titelleiste

Die Titelleiste zeigt das Symbol und den Namen der Anwendung.

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

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

Menüleiste

Die Menüleiste zeigt die verfügbaren Menüs an.

Symbolleiste

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

Statusleiste

Die Statusleiste zeigt von links nach rechts die folgenden Informationen:

- Hinweis zum aktuellen Befehl
- Benutzername
- Arbeitsprofil
- Datum
- Uhrzeit

Hinweis:

Das Format der Zeitanzeige richtet sich nach der am PC in der Systemsteuerung eingestellten Landessprache (Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Ländereinstellungen).

Menüs und Befehle

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

Befehle des Menüs one-X Attendant

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **one-X Attendant**.

Befehl	Funktion
Ausloggen	Wenn Sie Ihre Tätigkeit als Vermittlung beenden möchten und ein anderer Benutzer one-X Attendant nutzen möchte, genügt es, wenn Sie sich ausloggen.
Anmelden bzw. Abmelden	1st Party: Meldet den Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung an wenn Sie abgemeldet sind, oder meldet den Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung ab wenn Sie angemeldet sind. CIE: Es öffnet sich ein Dialog, der alle Agentengruppen auflistet, für die der one-X Attendant als Agent konfiguriert ist. Sie können sich an neuen Gruppen anmelden oder von angemeldeten abmelden.
Beenden	Beendet die Anwendung one-X Attendant

Befehle des Menüs Ansicht

Befehl	Funktion
Besetztanzeige	Zeigt die Besetztanzeige oder blendet diese aus.
Journal	Zeigt kommende und abgehende Anrufe
PUM	Zeigt PUM oder blendet es aus
Weltzeiten	Zeigt eine gewählte Weltzeit oder blendet diese aus.
Statistik	Zeigt die Statistik-an oder blendet sie aus.
Telefonbuch	Zeigt das Telefonbuch oder blendet dieses aus.
ITB-Liste	Zeigt das integrierte Telefonbuch oder blendet dieses aus.
Favoriten	Zeigt die Favoriten oder blendet diese aus.
Teilnehmer Eigenschaften	Zeigt die Teilnehmer-Eigenschaften oder blendet diese aus.
Hotkeys	Zeigt die Hotkeys oder blendet diese aus.
Tastenblock	Zeigt den Tastenblock oder blendet diesen aus.
Zusätzlich bei einer 1st Party Anbindung:	
Bündelmenü	Zeigt das Bündelmenü oder blendet dieses aus.
Voranzeige	Zeigt die Voranzeige oder blendet diese aus

VIP View	Zeigt VIP-View oder blendet diese Anzeige aus.
Aufsicht	Zeigt die Funktion Aufsichtsplatz.

Befehle des Menüs Ansicht mit netzweiter Besetztanzeige (1st Party)

Die folgende Tabelle zeigt die zusätzlichen Befehle und Funktionen des Menüs Ansicht, wenn Sie die Netzweite Besetztanzeige nutzen können (nur mit aktivem SVA-Manager).

Befehl	Befehl Ebene 2	Funktion
Besetztanzeige	OS	Zeigt die Besetztanzeige oder blendet diese aus.
	Netzweit	Zeigt die netzweite Besetztanzeige oder blendet diese aus

Befehle des Menüs Bearbeiten

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

Befehl	Befehl Ebene 2	Funktion
one-X Attendant	Schriften	Sie können die Schriften von Schaltflächen ändern.
	Notrufnummer	Sie können die Notrufnummer eingeben oder ändern.
	OS auswählen (1st Party)	Sie müssen den verwendeten Vermittlungsapparat angeben.
	V.24 Einstellungen (1st Party)	Sie können die V.24-Einstellungen ändern.
	D-Kanal Reporter (1st Party)	Startet oder beendet den D-Kanal Reporter.
Akustik (1st Party)	-	Zeigt die Akustikeinstellungen an. Sie können die Einstellungen verändern.
Kennwort ändern	-	Sie können Ihr Kennwort ändern. Ein Benutzertyp Aushilfe kann sein Kennwort nicht ändern.
Telefonbuch	Felder	Sie können die Felder des Telefonbuchs konfigurieren.

	Konfigurieren	Sie können das Telefonbuch entsprechend Ihren Wünschen einrichten.
	Exportieren	Exportiert die Daten des Telefonbuchs.
	Importieren	Importiert die Daten eines Telefonbuchs.
	Datensätze löschen	Sie können die Datensätze des Telefonbuchs löschen.
	Ziele - Export	Sie können die Ziele des Telefonbuchs exportieren.
	Ziele - Import	Sie können die Ziele des Telefonbuchs importieren.
Arbeitsprofile	Bearbeiten	Zeigt die Arbeitsprofile. Sie können Arbeitsprofile bearbeiten.
	Exportieren	Exportiert Arbeitsprofile als Datei.
	Importieren	Importiert Arbeitsprofile aus einer Datei.
Benutzer	Bearbeiten	Zeigt die Benutzer. Sie können Benutzer bearbeiten.
	Exportieren	Exportiert Benutzer als Datei.
	Importieren	Importiert Benutzer aus einer Datei.
Statistik	Löschen	Löscht definierte Statistikdaten.
	Exportieren	Exportiert definierte Statistikdaten.

Befehle des Menüs Hilfe

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

Befehl	Funktion
Hilfethemen	Zeigt das Inhaltsverzeichnis der Online-Hilfe.
Info	Zeigt Informationen zur Anwendung one-X Attendant.

Symbole und Funktionen der Symbolleiste

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

Symbole und Bedeutung

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



Sym- bol	Funktions- Bezeich- nung	Bedeutung	Funktion
		Kontakte	Wechselt in die Kontakte von Outlook. Diese Funktion kann man nur während eines Gesprächs oder Anrufs nutzen.
		Kalender	Zeigt den Outlook oder Lotus Kalender. Diese Funktion kann man nur während eines Gesprächs oder Anrufs nutzen. Drücken der Taste zeigt den Kalender des Anrufers bzw. Gesprächspartners
		Statistik	Erscheint, wenn in dem Benutzerprofil die Option Statistik aktiviert wurde.
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist abgemeldet. <i>Bei CIE Anbindung:</i> Der Vermittlungsplatz ist an keiner Agentengruppe angemeldet.	Anmelden des Vermittlungsplatzes. <i>Bei CIE Anbindung:</i> Der Dialog "An-/Abmelden an Agentengruppen" erscheint.
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist angemeldet. <i>Bei CIE Anbindung:</i> Der Vermittlungsplatz ist an mindestens einer Agentengruppe angemeldet.	Abmelden des Vermittlungsapparats. <i>Bei CIE Anbindung:</i> Der Dialog "An-/Abmelden an Agentengruppen" erscheint.
	Platzstatus	Vermittlungsapparat befindet sich durch Pause-Funktion in Pause (PK). <i>Bei CIE Anbindung:</i> Der Agent befindet sich im Zustand "Pause". Er ist über Themenanrufe nicht erreichbar.	Beenden des Platzstatus "Pause". <i>Bei CIE Anbindung:</i> Der Dialog "An-/Abmelden an Agentengruppen" erscheint.
	SVA-Manager	SVA-Manager ist zur Zeit nicht erreichbar.	Nur zur Information.

Die folgenden Funktionen sind nur bei einer 1st Party Anbindung möglich:

	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist abgemeldet. Der Vermittlungsapparat wurde nach Zeit abgemeldet.	Anmelden des Vermittlungsplatzes.
	Tonruf	Tonruf ist eingeschaltet.	Ausschalten des Tonrufs.
	Tonruf	Tonruf ist ausgeschaltet.	Einschalten des Tonrufs.
	Mute	Mikrofon ist eingeschaltet.	Ausschalten des Mikrofons.
	Mute	Mikrofon ist ausgeschaltet.	Einschalten des Mikrofons.
	MFV	MFV-Sender ist eingeschaltet.	Ausschalten des MFV-Senders.
	MFV	MFV-Sender ist ausgeschaltet.	Einschalten des MFV-Senders
	Lauthören	Lauthören ist eingeschaltet.	Ausschalten von Lauthören.
	Lauthören	Lauthören ist ausgeschaltet.	Einschalten von Lauthören
	Freispr.	Freisprechen ist eingeschaltet.	Ausschalten von Freisprechen.
	Freispr.	Freisprechen ist ausgeschaltet.	Einschalten von Freisprechen.
	Band	Bandanschaltung ist eingeschaltet.	Ausschalten der Bandanschaltung.
	Band	Bandanschaltung ist ausgeschaltet.	Einschalten der Bandanschaltung.
	SZ	Headset ist eingeschaltet.	Ausschalten des Headsets
	SZ	Headset ist ausgeschaltet.	Einschalten des Headsets.
		Anonym aus - Rufnummernunterdrückung ist ausgeschaltet	Durch Klicken schalten Sie die Rufnummernunterdrü- ckung an.

		Anonym ein - Rufnummerunterdrückung ist eingeschaltet.	Durch Klicken schalten Sie die Rufnummerunterdrückung aus.
	Overload 2	overload	Das Symbol erscheint wenn die Overload Anzeige aktiviert ist und System-Overload auftritt.
		Automatische Abfrage ein	Die Taste erscheint wenn das Feature aktiv ist. Das Feature wird unter VT-Optionen aktiviert.

PC-OS Verbindung fehlerhaft

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



Für spezielle Anwendungen kann one-X Attendant ohne einen Vermittlungsapparat genutzt werden. In diesem Fall erscheint auch dieses Symbol.

Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten

Einen Tastenblock können Revisoren oder Supervisoren mit Funktionstasten belegen. Jede Funktion belegt eine Schaltfläche.

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

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

Öffnen des Tastenblocks

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

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

Abbildung eines Tastenblocks

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

List	Mute
PUEe	Setup
SZ	ZTB

Hotkeys

Hotkeys können Revisoren oder Supervisoren mit Funktionstasten, Makros oder Zielen belegen. Jede Funktion, Makro oder Ziel belegt eine Schaltfläche.

Feste Belegung der Hotkeys

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

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

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

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

Hotkeys bei Belegung mit Abfragetasten

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



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

Öffnen und Benutzen von Hotkeys

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

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

Liste aller Funktionstasten

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

Name der Taste	Bezeichnung	Funktionen
Amt	Amt	zum Belegen einer beliebigen Amtsleitung.
Anschalten	An	zum Anschalten Ihres Vermittlungsapparats an die Anrufverteilung.
Bandanschaltung	Band	schaltet ein angeschlossenes Tonbandgerät ein oder aus.
Ende	Ende	beendet eine Verbindung.
Trennen	Trennen	trennt die aktuelle Verbindung oder bricht eingeleitete Aktionen ab.
Überweisen	Ueberweise	zum Vermitteln von Gesprächen an einen anderen Teilnehmer.

Die folgenden Funktionen sind zusätzlich bei einer 1st Party Anbindung verfügbar:		
0, 1,...9	-	Wählziffern.
A, B, C, D, E, F	-	für Sonderfunktionen.
Stern und Raute	* #	für Sonderfunktionen.
Abschalten	Ab	schaltet Ihren Vermittlungsplatz aus der Anrufverteilung ab.
Abfragen	Abfrage	zum Abfragen des jeweils aktuellen Anrufs (jede Anrufart).
Akustik	Akustik	zum Ändern von Ruf- und Signaltöne.
Anonym	Anon	unterdrückt Ihre interne Rufnummer. Diese muss Ihr Provider unterstützen.
Aufschalten	Auf	auf eine bestehende Verbindung, um einen Anruf anzukündigen.
Ausloggen	Ausloggen	zum Ausschalten Ihres Vermittlungsplatzes.
Besetztanzeige	BA	zum Einblenden der Besetztanzeige.
Berechtigung umschalten	Ber. um.	zum Umschalten der Amtsberechtigung von internen Teilnehmern.
Bündel	Buendel	zum Belegen eines bestimmten Bündels. Dazu ist eine Vorbereitung in der TK-Anlage notwendig.
Codewahl	CW	zum Kurzwählen einer zentral gespeicherten Rufnummer.
Durchbrechen	Durchbr.	zum Aufschalten auf eine Leitung, wenn für die Teilnehmer Anrufschutz eingerichtet wurde.
Erneuter Anruf abfragen	ERN	zum Abfragen eines erneuten Anrufs oder eines Eintrete-Anrufs.
Elektronisches Telefonbuch	ETB	elektronisches Telefonbuch im OS. Dort können Sie Rufnummern suchen und wählen.
Externen Anruf abfragen	EXT	zum Abfragen von Anrufen über eine Amtsleitung.
Freisprechen	Freispr	schaltet Mikrofon und Lautsprecher ein oder aus.
Gebührenabfrage	GEB	um die erfassten Gebühren anzeigen zu lassen.
Gebühren	Gebuehren	für die Gebührenerfassung von Verbindungen.
Halteanruf abfragen	HAL	zum gezielten Abfragen eines Halteanrufes.
Haltefeld 1 (Abfragen bzw. zuteilen)	Hal1	zum gezielten Halten und Abfragen eines Anrufs in Haltefeld 1.

Haltefeld 2 (Abfragen bzw. Zuteilen)	Hal2	zum gezielten Halten und Abfragen eines Anrufs in Haltefeld 2.
Haltefeld 3 (Abfragen bzw. Zuteilen)	Hal3	zum gezielten Halten und Abfragen eines Anrufs in Haltefeld 3.
Halten	Halten	um die aktuelle Verbindung warten zu lassen. Es erfolgt ein Halteanruf.
Identifizieren	Ident.	um zusätzliche Informationen zu einer Verbindung anzeigen zu lassen.
Intern abfragen	INT	zum Abfragen von internen Anrufen.
Kettengespräch	Ketteng.	um einen Anrufer nacheinander mit mehreren Teilnehmern zu verbinden.
Konferenz	Konf	schaltet mehrere Teilnehmer zusammen (Dreierkonferenz).
Kontrast	Kontrast	zum Ändern des Display-Kontrasts des Vermittlungsapparats OS33
Lauthören	Lauthören	Schaltet den Lautsprecher ein oder aus.
MFV-Sender	MFV	schaltet den MFV-Sender ein oder aus.
Stummschalten des Mikrofons	Mute	um das Mikrofon auszuschalten.
Passwort	Passwor	zum Ändern des Paßworts am Vermittlungsapparat OS33. Wenn Sie mit der Anwendung one-X Attendant arbeiten, können Sie diese Funktion am Vermittlungsapparat nicht nutzen.
Pause machen	PK	um den Vermittlungsplatz vorübergehend aus der Anrufverteilung abzumelden.
Platzanruf abfragen	PLA	zum Abfragen eines Anrufs mit Platz-Rufnummer.
Platz Überweisen abfragen	PUEa	zum Abfragen einer Verbindung, die ein anderer Vermittlungsapparat an Sie überwiesen hat.
Platz überweisen	PUEe	zum Überweisen einer Verbindung zu einem anderen Vermittlungsapparat.
Setup	Setup	zum Ändern von Optionen und Einrichten und Ändern von Zielen am Vermittlungsapparat. Wenn Sie mit der Anwendung one-X Attendant arbeiten, können Sie diese Funktion am Vermittlungsapparat nicht nutzen.
Headset	SZ	um das Headset ein- oder auszuschalten.
Tonruf	Tonruf	schaltet den Tonruf ein oder aus.

Wahlwiederholung	Wahlwied.	wählt eine Rufnummer nochmal. Sie können zwischen den letzten sieben Rufnummern wählen.
Wiederanruf abfragen	WIE	zum Abfragen eines wiederholten (oder profilabhängig auch eines erneuten) Anrufs.
Zentrales Telefonbuch	ZTB	um die zentrale elektronische Telefonbuchfunktion aufzurufen. Ihre Telefonanlage muss mit der entsprechenden Funktion ausgestattet sein.

Anwendungsbeispiel für Wiederaufn

Scenarium

Die Vermittlungsperson möchte eine Konferenz mit bis zu sechs Personen aufbauen.

Voraussetzungen

- Am one-X Attendant ist die Funktionstaste **Wiederaufn** eingerichtet.

Durchführung

1. Sie spechen mit dem ersten Konferenzteilnehmer, der in der Abfrage-Visitenkarte angezeigt wird.
2. Geben Sie die Rufnummer des zweiten Konferenzteilnehmers ein. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte.
3. Wenn der gerufene Teilnehmer sich meldet, drücken Sie die Taste **Wiederaufn**. Sie befinden sich in einer Konferenz mit den beiden Teilnehmern.
4. Geben Sie gegebenenfalls die Rufnummer eines weiteren Konferenzteilnehmers ein. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte.
5. Wenn der gerufene Teilnehmer sich meldet, drücken Sie erneut die Taste **Wiederaufn**. Sie befinden sich in einer Konferenz mit den drei Teilnehmern.
6. Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5, um gegebenenfalls noch zwei weitere Teilnehmer zu der Konferenz hinzuzunehmen.
7. Um die Konferenz zu beenden, klicken Sie auf die Schaltfläche **Beenden**. Die anderen Konferenzteilnehmer sind miteinander verbunden.

Aufbau des Dialogs Vermittlung

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

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

Abfrage-Visitenkarte

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

Zuteil-Visitenkarte

Die Zuteil-Visitenkarte zeigt Informationen eines zuteilten Anrufs an.

Betriebsarten der Visitenkarten

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

Ruhebetrieb einer Visitenkarte

Im Ruhebetrieb zeigt eine Visitenkarte zwei Eingabefelder und ein Auswahlfeld.

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

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

Arbeitsbetrieb einer Visitenkarte

Im Arbeitsbetrieb zeigt die Visitenkarte die folgenden Informationen.

Symbol

Im Arbeitsbetrieb zeigt eine Visitenkarte durch ein Symbol die [Art des Anrufs](#) oder Gesprächs an.

Bitmap-Grafik

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

Informationen des Anrufs

Weitere Informationen zur Verbindung werden maximal fünfzeilig im Klartext angezeigt.

Zeitbalken

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

Anrufarten

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

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

Hinweis:

Bei einer CIE Anbindung wird Ihnen als Anrufart nur "Platzanruf" angezeigt, wenn Sie zeige Topics (Themenanrufe) deaktivieren.

In der Besetztanzeige wird farbig zwischen Internanruf und Amtsanruf unterschieden.

Symbole	Anrufarten und Anzeigen	Erklärungen
	Amtsanruf	Dies bezeichnet einen Amtsanruf, der über eine analoge Amtsleitung erfolgt. Diese Leitung ist nicht durchwahlfähig.
	Amtsbegehren	Eine halbamtsberechtigte Nebenstelle wählt eine Ausscheidungskennziffer und bewirkt einen internen Anruf am Vermittlungsapparat. Die Vermittlungsperson nimmt den Anruf entgegen und teilt der Nebenstelle eine Amtsleitung zu.
	Direktanruf	Ein Teilnehmer kann so eingerichtet werden, dass er nach einer bestimmten Zeit, ohne die Wahl einer Ziffer, direkt einen Vermittlungsapparat ruft.
	Durchwahl Abwurf	Ein Teilnehmer wählt eine ungültige Rufnummer und wird zum Vermittlungsplatz geschaltet.
	Durchwahl Anruf	Der Vermittlungsplatz wird über die Anrufverteilung gerufen, z. B. mit der 0 für Vermittlung.

	Eintreten	Ein interner Teilnehmer ruft in Rückfrage die Vermittlung. Die Rückfrage des Teilnehmers wird entgegengenommen. Legt der interne Teilnehmer auf, ist die Vermittlungsperson automatisch mit dem externen Teilnehmer verbunden.
	Erneuter Anruf	Wird eine gehaltene Amtsverbindung einer Nebenstelle nach einer Rückfrage unterbrochen, weil der interne Teilnehmer auflegt oder eine unzulässige Umlegung versucht, wird dieser Anruf zur Abfragestelle weitergeleitet. Erneute Anrufe erfolgen auch bei Kettengesprächen.
	Gebührenanruf	Wurde für ein externes Gespräch die Gebührenerfassung aktiviert, wird nach Beenden des Gesprächs der Gebührendatensatz für dieses Gespräch am Vermittlungsapparat angezeigt.
	Halteanruf	Kann eine Verbindung nicht sofort vermittelt werden, weil die Nebenstelle besetzt ist, kann die Verbindung mit einem Tastendruck in Wartestellung gehalten werden.
	Interner Anruf	Ein interner Teilnehmer ruft die Rufnummer der Vermittlungsstelle an (Meldeleitung).
	Notanruf	Der Apparat wird mit einer Notrufkennziffer angerufen (z.B. Notruf im Aufzug).
	Platz überweisen	Externe Anrufe können von einem anderen Abfrageplatz überwiesen werden.
	Ringabfrage	Die Anrufart wird für den digitalen Vermittlungsapparat nicht verwendet.
	Rufnummer Durchwahl	Der Vermittlungsapparat wird extern mit der physikalischen Rufnummer angewählt.
	Platzanruf	Ein interner Teilnehmer ruft den Vermittlungsapparat über die physikalische Rufnummer.
	Wiederanruf	Wenn eine Vermittlungsperson einer Nebenstelle einen Amtsanruf zugeteilt hat, sich dort aber niemand meldet, wird der Anruf nach einer festgelegten Zeit automatisch zum Vermittlungsplatz zurückgeleitet.

Multifunktionsfläche

Die Multifunktionsfläche zeigt die folgenden Funktionstasten:

	<p>Überweisen Makeln zwischen aktiver Verbindung und Verbindung in Rückfrage, oder Aufbau einer neuen Verbindung (z.B. in Vorbereitung eines Transfers).</p>	
--	--	--

<p>Abfragen Zum Abfragen des jeweils aktuellen Anrufs (jede Anrufart)</p>		<p>Ende Beendet eine Verbindung oder initiiert einen Transfer (Übergabe) der Verbindung in Rückfrage und der aktiven Verbindung.</p>
	<p>Trennen Trennt die aktuelle Verbindung oder bricht eingeleitete Aktionen ab.</p>	

Verändern der Größe

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

Fokussteuerung standard/erweitert

Die Fokussteuerung kann in den Benutzereinstellungen zwischen Standard und erweitert umgeschaltet werden.

Sehen Sie hierzu im Kapitel "Bearbeiten von Benutzern" unter dem Punkt "Benutzer-Angabe": [Fokussteuerung des Vermittlungsfensters 1st party](#) Oder

[Fokussteuerung des Vermittlungsfensters 3rd party](#)

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

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

Bedienen der Anwendung

Alle Vorgänge und Funktionen können Sie mit der Maus ausführen.

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

Bedienen mit der Maus

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

Bedienen mit der PC-Tastatur

Für schnelles Arbeiten als Vermittlung empfiehlt es sich die PC-Tastatur zu benutzen. Sie können damit alle nötigen Funktionen ausführen. Für ein komfortables Arbeiten unterstützt Sie eine Fokussteuerung.

Shortcuts

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

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

Die Shortcuts die Sie vom one-X Attendant aus bedienen können, sind im Anhang dargestellt.

Was bedeutet Fokussteuerung

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

Für die Fokussteuerung gelten die folgenden Einschränkungen:

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

Die Fokussteuerung ist eine Benutzeroption die Sie entweder als **Standard** oder **erweitert** einstellen. Die Unterschiede und wie Sie diese Optionen einstellen sind unter [Fokussteuerung des Vermittlungsfensters 1st party](#) oder

[Fokussteuerung des Vermittlungsfensters 3rd party](#) nachzulesen.

Bedienen mit Hotkeys

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

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

Zuordnung der Multifunktionsfläche und PC-Tastatur

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

Die folgende Abbildung verdeutlicht die Zuordnung:



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

Arbeiten mit dem Nummernblock der PC-Tastatur

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

Wählen von Befehlen mit der PC-Tastatur

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

1. Drücken Sie **ALT** und den entsprechenden Buchstaben für das gewünschte Menü, z.B. **A** für **A**n**s**icht. Die Befehle des Menüs erscheinen.

2. Drücken Sie den Buchstaben für den gewünschten Befehl. Die Aktion wird ausgeführt.

Synchrone Bedienung one-X Attendant und OS33

Einige Vermittlungsfunktionen können Sie sowohl vom one-X Attendant als auch vom Vermittlungsapparat ausführen.

Bei der 1st Party Anbindung eines OS33 arbeiten der Vermittlungsapparat und one-X Attendant größtenteils synchron. Sie können also jederzeit während der Bedienung zwischen PC und Vermittlungsapparat wechseln. Das ist auch möglich, wenn Ihr one-X Attendant PC einmal nicht betriebsbereit ist.

Einige Leistungsmerkmale können Sie nur mit der Anwendung one-X Attendant nutzen.

Die folgenden Listen zeigen die Unterschiede auf.

Synchrone Bedienung one-X Attendant/OS33

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

- Vermitteln
- Annehmen gezielter Anrufe
- Gebühren erfassen
- Voranzeige
- Bündelmenü
- Anzeige der Stati
- Overload-Anzeige
- Berechtigung umschalten

Keine synchrone Bedienung one-X Attendant/OS33 möglich

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

- Akustik
- Journal
- Einloggen und Ausloggen

Bedienung nur mit one-X Attendant möglich

Die folgenden Leistungsmerkmale können Sie nur mit der Anwendung one-X Attendant nutzen. Diese Leistungsmerkmale und Einstellungen gelten dann nur für den Vermittlungsplatz one-X Attendant.

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

Ähnliche Bedienung one-X Attendant/OS33

Die Bedienung der Besetztanzeige mit der Anwendung one-X Attendant oder dem Vermittlungsapparat OS33 ist ähnlich.

Dieses Leistungsmerkmal arbeitet nicht synchron. Sie können entweder die Besetztanzeige des Vermittlungsplatzes one-X Attendant oder die Besetztanzeige des Vermittlungsapparats nutzen.

Die Anzeige der Anwendung one-X Attendant kann sich bezüglich der angezeigten Seite von der Anzeige des Vermittlungsapparats unterscheiden.

Telefonieren wie gewohnt

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

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

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

Voraussetzung

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

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

Anrufen eines internen Teilnehmers

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

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

Anrufen eines externen Teilnehmers

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

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

Führen eines Gesprächs

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

Voraussetzung

Für die folgenden Anleitungen benutzen Sie die Maus.

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

Benutzen des Hörers

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

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

Was ist ein Headset

Ein Headset ist eine Kombination aus Kopfhörer und Mikrofon als nützliche Hilfe für alle, die viel telefonieren müssen und dabei die Hände für Notizen frei haben wollen.

An der AEI-Schnittstelle oder Hörer-Schnittstelle Ihres Vermittlungsapparats kann ein Headset angeschlossen werden.

Benutzen eines Headset

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

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

Was bedeutet Freisprechen

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

Einschalten von Freisprechen

Zum Einschalten von Freisprechen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Was bedeutet Lauthören

Im Raum anwesende Personen können ein Telefongespräch mithören.

Mithören lassen (Lauthören)

Damit andere Personen mithören können gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Mikrofon

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

Stummschalten

Um das Mikrofon stumm zu schalten gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Pausieren

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

Die Funktion, die von one-X Attendant zu Pausieren angeboten wird, nennt sich **PK**-Funktion.

Voraussetzung

Die Funktionstaste **PK** muss eingerichtet sein.

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

Pausieren

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

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

Wieder anschalten

Um die Pause zu beenden gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche des Symbols **Platzstatus** .
2. Die Anmeldung benötigt etwa drei Sekunden. Das Symbol wechselt z. B. zu **Platzstatus**  zeigt an, dass der Vermittlungsplatz angemeldet ist.

Benutzen der Hilfe-Funktion

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

Für eine schnelle Hilfe können Sie die Kurztips nutzen.

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

Kurztipps

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

Erhalten von Kurztipps für Schaltflächen

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

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

Erhalten von Kurztipps für Befehle

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

1. Klicken Sie auf ein gewünschtes Menü.
2. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf einen Befehl.

3. Die Statusleiste zeigt entsprechende Informationen zur Funktion des Befehls.

Öffnen des Inhaltsverzeichnisses

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

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

Aufrufen einer kontextbezogenen Hilfe

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

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

Nach einem bestimmten Wort suchen

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

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

Anrufe vermitteln

Anrufe vermitteln Einleitung

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

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

Vermitteln eines Anrufes

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

Die Vermittlung ist unabhängig von Ihrer Systemkonfiguration.

TIP:

Ein abgefragter Anruf kann auch auf eine Taste der BA oder NBA oder PUM gezogen werden. Damit ist der Anrufer direkt vermittelt.

Voraussetzung

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

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

Auf eine freie Nebenstelle

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

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

Auf eine besetzte Nebenstelle ohne Aufschalten

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

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

Auf eine besetzte Nebenstelle mit Aufschalten

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

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

Nebenstelle während des Verbindens ändern

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

1. Sie telefonieren. Der Anrufer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen.

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

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

Hinweise - Auf eine besetzte Nebenstelle vermitteln

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

Makeln

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

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

Anrufschutz durchbrechen

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

Voraussetzung

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

Vorgehensweise

Sie können entscheiden, ob Sie einen Anrufschutz durchbrechen wollen.

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

Dreierkonferenz

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

Voraussetzung

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

Bei den vermittlungstechnischen Optionen muss passives Zuteilen eingerichtet sein (nur 1st Party). Wenn aktives Zuteilen eingerichtet ist, werden Sie beim Beenden und Makeln mit dem zweiten Teilnehmer verbunden.

Vorgehensweise

1. Sie sprechen mit einem Teilnehmer. Gehen Sie mit der Schaltfläche "Übergabe" in Rückfrage.
2. Wählen Sie den zweiten Teilnehmer, mit dem Sie die Konferenz aufbauen wollen.
3. Betätigen Sie, wenn die Verbindung steht, die Funktion **Wiederauf**. Die Konferenz ist damit eingerichtet. Sie und die zwei Teilnehmer sind miteinander verbunden.

Nach dem Gespräch mit beiden Teilnehmern können Sie die Konferenz beenden und wieder mit dem ersten Teilnehmer sprechen oder die beiden Teilnehmer verbinden.

Beenden und Teilnehmer verbinden

Sie haben eine Konferenz eingerichtet.

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

Beenden und Gespräch mit dem ersten Teilnehmer fortsetzen

Sie haben eine Konferenz eingerichtet.

1. Betätigen Sie die Schaltfläche **Trennen**.
2. Sie sind wieder allein mit dem ersten Teilnehmer verbunden.

Makeln während einer Konferenz

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

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

Siehe auch [Makeln](#)

Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln

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

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

Voraussetzung

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

Wenn Sie eine bestimmte Amtsleitung belegen möchten, müssen die Bündel in der Telefonanlage entsprechend eingerichtet sein (nur 1st Party).

Vermitteln einer beliebigen Amtsleitung

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

Teilnehmer teilt Ihnen Rufnummer mit

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

Teilnehmer wählt selbst die Rufnummer

1. Ein halbamtsberechtigter Teilnehmer wünscht eine Amtsleitung.
2. Betätigen Sie die Funktion **Amt**. Damit belegen Sie eine beliebige freie Amtsleitung. Sie hören den Wählton.

3. Beenden Sie mit der Funktion **Ende** die Vermittlung. Der Teilnehmer hat eine Amtsleitung und muss die Rufnummer wählen.

Bestimmte Amtsleitung vermitteln

Das Bündelmenü können Sie nur mit der Maus bedienen.

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

Freie Amtsleitung finden und belegen (Bündel) (1st Party)

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

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

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

Öffnen des Bündelmenüs

Um das Bündelmenü zu öffnen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Zustände der Bündel

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

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

Über bestimmte Amtsleitung telefonieren

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

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

Bündelmenü schließen

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

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

oder

1. Das Fenster schließt automatisch nach zehn Sekunden.

Kettengespräch

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

Voraussetzung

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

Kettengespräch einleiten

Um ein Kettengespräch einzuleiten gehen Sie folgendermaßen vor:

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

Kettengespräch löschen

Um ein Kettengespräch zu löschen gehen Sie folgendermaßen vor:

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

Hinweise

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

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

Platzüberweisung (zu anderen OS)

Externe Gespräche können Sie auch zu anderen one-X Attendants weiterleiten oder von dort überwiesen bekommen.

Voraussetzung

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

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

Überwiesene Gespräche übernehmen

Um ein überwiesenes Gespräch abzufragen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

oder

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

Gespräch an anderen Vermittlungsapparat überweisen

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

1. Sie erhalten einen Anruf und fragen ihn ab. Diesen Anruf möchten Sie zu einem anderen Vermittlungsplatz überweisen.
2. Betätigen Sie die Funktion **Platz überweisen**.
3. Wählen Sie die logische Platznummer der anderen Vermittlungsstelle. Diese muss immer zweistellig sein, z.B. 02.
4. Betätigen Sie nun die Zuteil-Taste.
5. Kündigen Sie das Amtsgespräch an.
6. Betätigen Sie die Funktion **Ende**. Damit haben Sie die Verbindung weitergeleitet. Der Vorgang ist abgeschlossen.

Anrufer warten lassen

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

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

Voraussetzungen

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

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

Vorgehensweise Verbindung halten

Sie können einen oder mehrere Verbindungen nicht sofort vermitteln.

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

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

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

Vorgehensweise Haltefeld abfrage

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

1. Mit der entsprechenden Funktion, im Beispiel **Halten 1**, fragen Sie gezielt die entsprechende Verbindung ab. Mit der allgemeinen Abfragetaste können Sie keine Verbindung des Haltefelds abfragen.

2. Sie sind wieder mit dem Anrufer verbunden.
3. Überweisen Sie den Anrufer wie gewohnt mit der Funktion **Überweisen**.

Gezieltes Annehmen

Gezieltes Annehmen Einleitung

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

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

Voraussetzungen

Anstehende Anrufe werden Ihnen in der Abfrage-Visitenkarte unterschiedlich angezeigt. In der Abfrage-Visitenkarte erscheint der [Name und das Symbol der Anrufart](#). Die Anrufart informiert Sie, auf welche Art Ihr Vermittlungsplatz gerufen wird. Wenn mehrere Anrufe gleichzeitig warten, hilft Ihnen die erweiterte Voranzeige, zu entscheiden, welchen Anruf Sie zuerst abfragen.

Jede Anrufart können Sie mit der Funktion **Abfragen** annehmen. Sie können aber auch jede Anrufart gezielt mit der dafür eingerichteten Abfragetaste annehmen. So können Sie, z. B. bei mehreren Anrufen einen Amtsanruf gezielt abfragen.

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

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

TIP:

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

Welche Abfragetasten gibt es?

Die folgenden Abfragetasten können eingerichtet sein:

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

Anrufart und Abfragetasten zuordnen

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

Overload Anzeige 1 in Abfragetasten

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

Voraussetzung

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

Beispiel

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

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



Wiederanrufer annehmen

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

Voraussetzung

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

Wiederannehmen eines Anrufs

Um einen Wiederanruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Überweisen des Anrufs zur gleichen Nebenstelle

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

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

Überweisen des Anrufs an eine andere Nebenstelle

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

1. Betätigen Sie die Funktion **Trennen**. Damit trennen Sie die bisherige Verbindung zur Nebenstelle.

2. Wählen Sie die gewünschte Rufnummer. Diese erscheint in der Zuteil-Visitenkarte. Sie sehen, ob die gewünschte Nebenstelle frei oder besetzt ist.
3. Betätigen Sie die Funktion **Ende**.

Erneuten Anrufer annehmen

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

Voraussetzung

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

Annehmen eines erneuten Anrufs

Um einen erneuten Anruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor:

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

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

Generell gilt:

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

Internen Teilnehmer annehmen

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

Voraussetzung

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

Annehmen eines internen Anrufs

Um einen internen Anruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Platzanruf annehmen

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

Voraussetzung

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

Annehmen eines Platzanrufs

Um einen Platzanruf anzunehmen gehen Sie folgendermaßen vor:

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

Eintreten (Amtsgespräch aus Rückfrage)

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

Voraussetzung

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

Übernehmen des Amtsgesprächs

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

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

Anwendungen

Anwendungen Einleitung

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

Sie lernen hier, wie sie die verschiedenen Leistungsmerkmale von one-X Attendant nutzen und wie Sie Ihnen die Arbeit erleichtern. Dazu gehört das Bedienen der Benutzeroberfläche, Journal, Telefonbuch, Besetztanzeige und vieles mehr.

Amtsberechtigung umschalten

Sie können die programmierten Amtsberechtigungen bestimmter Teilnehmer Ihrer Telefonanlage umschalten.

Voraussetzung

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

Amtsberechtigung umschalten

Um die Berechtigung umzuschalten gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Anrufliste

Die Funktion der Anrufliste und der erweiterten Wahlwiederholung werden in der Funktionalität des [Journal](#) weitergeführt.

Arbeiten mit Containern

Was ist ein Container?

In einem Container wird ein Leistungsmerkmal als Reiter dargestellt. Ein Container in one-X Attendant ist ein Fenster innerhalb der Arbeitsfläche von one-X Attendant.

Die folgenden Leistungsmerkmale erscheinen als Reiter in einem Container.

- Voranzeige
- Vip View
- Besetztanzeige
- Journal
- Bündelmenü
- ITB-Liste

Container erzeugen

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

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

Arbeiten mit Containern

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

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

Container verschieben

Sie können einen Container an eine beliebige Stelle der one-X Attendant Arbeitsfläche schieben:

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

Register verschieben

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

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

Containertitel ändern

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

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

Container wechseln

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

1. Benutzen Sie den Shortcut STRG-TAB

Besetztanzeige

Ihr Vermittlungsplatz verfügt über eine komfortable Besetztanzeige. Sie sehen durch die Farbgebung der Tastenfläche ob ein Anschluss frei oder besetzt ist.

Zusätzlich können Ihnen [Kalenderinformationen](#) und die [Abwesenheit](#) auf den Tasten angezeigt werden.

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

Hinweis:

Bei einer 3rd Party Anbindung (mit oder ohne CIE) gibt es nur die Netzweite Besetztanzeige. Sie wird über den Menüpunkt **Besetztanzeige** aufgerufen.

Hinweis:

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

		
frei	intern besetzt	extern besetzt

Eine Besetztanzeige kann bis zu 2000 Anschlüsse verwalten. Im folgenden Beispiel sehen Sie einen Ausschnitt aus einer Besetztanzeige, deren Anzeige auf die Nummern der Anschlüsse geschaltet ist:

 7000 - 7099	7100 - 7199	7200 - 7299	7300 - 7399	7400 - 7499	7500 - 7599	50500 - 50599
7000	7001	7002	7003	7004	7005	7006
7007	7008	7009	7010	7011	7012	7013
7014	7015	7016	7017	7018	7019	

Voraussetzungen-Besetztanzeige

- Der one-X Attendant muss aktiv sein (nicht in Nachtschaltung)

Eigenschaften der Besetztanzeige

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

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

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

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

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

Registerkarte wechseln

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

1. Ein externer Teilnehmer möchte einen Teilnehmer Ihrer Telefonanlage sprechen. Die Besetztanzeige ist geöffnet. Der gewünschte Teilnehmer befindet sich nicht in der aktiven Registerkarte.
2. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Abfrage-Visitenkarte. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt. Das Symbol des Mauszeigers wechselt.

3. Ziehen Sie das Symbol auf das entsprechende Rufnummernfeld der Registerkarte. Nach etwa einer Sekunde wird diese Registerkarte aktiv. Dies verdeutlicht ein Pfeil im Rufnummernfeld.
4. Ziehen Sie das Symbol auf die entsprechende Schaltfläche der Besetztanzeige. Lassen Sie die linke Maustaste los.
5. Beide Teilnehmer werden miteinander verbunden.

Konfiguration

Besetztanzeige one-X Attendant

Die Besetztanzeige der Anwendung one-X Attendant ist konfigurierbar. Auf einer Seite können maximal 900 Teilnehmer angezeigt werden.

Besetztanzeige OS33

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

Öffnen der Konfiguration

Voraussetzung: Sie sind als Revisor oder Supervisor angemeldet.

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

oder

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

Optionen

Hinweise erhalten Sie im Kapitel Arbeitsprofile -> [Arbeitsprofile](#) -> [Besetztanzeige](#).

Öffnen der Besetztanzeige

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

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

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

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

Verbinden eines Teilnehmers

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

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

Agentenstatus (CIE)

Auf den Tasten von NBA, PUM und in der ITB-Liste werden Agentenstatus dargestellt. Die Agentenstatus werden auf den Tasten über farblichen Markierungen am linken Rand der Taste symbolisiert. In der ITB-Liste werden farbige Symbole verwendet.

Dabei bedeuten:

ITB Icon	Statusmarkierungen an NBA Buttons	Erklärungen
		An keiner Agentengruppe angemeldet
		Pause
		An mindestens einer Agentengruppe angemeldet
		In Nachbearbeitung
fehlt	ohne	Nicht eingeloggt

Wählen eines Eintrags

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

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

Zustände der Besetztanzeige

Sie sehen durch die [Farbgebung der Tastenfläche](#) ob ein Anschluss frei oder besetzt ist.

Weiter zeigt die Tastenfläche oben rechts eine rote Markierung, wenn eine **Abwesenheitsnotiz** in Outlook oder über WebAccess gesetzt wurde.

Beispiel einer Abwesenheitsnotiz:



Ein kleines Symbol erscheint auf der Tastenfläche, wenn der Teilnehmer eine Rufumleitung eingerichtet hat:



Darüberhinaus kann bei entsprechender Einrichtung auch der **An/Abwesenheitsstatus** aus den Anwendungen Microsoft Outlook oder Lotus Notes gelesen werden. Näheres hierzu erfahren Sie im Kapitel [Kalenderfunktionen](#).

Teilnehmer finden

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

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

Beispiel Fliegende Anschaltung

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

Gebührenanzeige

Die Gebührenanzeige hat folgende Merkmale:

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

Voraussetzungen

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

Erfassen von Gebühren

Um Gebühren eines Gesprächs zu erfassen gehen Sie folgendermaßen vor:

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

Anzeige von Gebühren

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

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

Informationen des Anrufs

Die folgenden Informationen werden für einen Gebührenanruf angezeigt:

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

Informationen zu Verbindungen

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

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

Voraussetzungen

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

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

Informationsliste zur Identifizierung

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

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

Informationen anzeigen

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

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

Interne Rufnummer unterdrücken

Sie können Ihre interne Rufnummer unterdrücken (Anonym). Es wird nur die allgemeine Rufnummer Ihrer Telefonanlage mitgesendet.

Voraussetzung

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

Anonym anrufen

Um jemanden anonym anzurufen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Ihre interne Platz-Rufnummer wird unterdrückt.

Unterdrückung beenden

Sie möchten die Rufnummernunterdrückung beenden.

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

ITB Liste

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

Die Pflege des Telefonbuchs übernimmt Ihr zuständiger Bearbeiter.

Hinweis:

Wenn Sie das integrierte Telefonbuch der Anwendung one-X Attendant öffnen, erscheint dieses nicht gleichzeitig im Vermittlungsapparat OS33. Sie können während der Bedienung nicht zwischen PC und Vermittlungsapparat wechseln.

Ändern eines Eintrages

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

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

Agentenstatus (CIE)

In der ITB-Liste werden zusätzlich Agentenstatus dargestellt. Dazu werden [farbige Symbole](#) verwendet.

Dialogfenster konfigurieren

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

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

Eigenschaften der ITB-Liste

Die ITB-Liste verfügt über die folgenden Eigenschaften.

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

Statusbereich

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

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

ITB Eintrag anrufen

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

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

Oder

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

Löschen eines Eintrages

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

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

Öffnen der ITB-Liste

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

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

Suche mit Platzhaltern

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

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

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

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

[M-Z]owell	Sucht nach allen Worten die mit einem Buchstaben von M bis Z beginnen und dann owell enthalten	Powell
M[^c]	Sucht nach allen Worten die mit M beginnen und an zweiter Stelle kein c enthalten	Moore, Mulley, Miller, Masalsky

Suche über Namenseingabe

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

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

Suchkriterien Übernahme in das Telefonbuch

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

Teilnehmerstatus

Farbige Symbole kennzeichnen unterschiedliche Betriebszustände von internen Teilnehmern.

Die Symbole werden nur angezeigt, wenn die Rufnummern auch in der Besetztanzeige vorhanden sind.

Im integrierten Telefonbuch werden für die Betriebszustände die Symbole wie auf der folgenden Seite gezeigt verwendet.

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

Vermittlungsapparate Telefonbuch

Das Telefonbuch des Vermittlungsapparats kann 1000 Einträge speichern. Aus dem integrierten Telefonbuch der Anwendung one-X Attendant können maximal 1000 ausgewählte Einträge in das Telefonbuch des Vermittlungsapparats übernommen werden. Diese können dann auch mit dem Vermittlungsapparat gewählt werden. Einträge des Telefonbuchs können Sie in das Telefonbuch des Vermittlungsapparats übernehmen.

Kalenderfunktionen

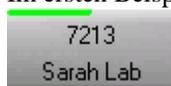
Wenn Ihr one-X Attendant entsprechend eingerichtet ist, kann er Ihnen die An/Abwesenheit der Teilnehmer über die Kalenderfunktion der Systeme Microsoft Outlook bzw. Lotus Notes angeben, sofern diese Daten auf dem eingerichteten Server gepflegt werden.

In den Anzeigen:

- Besetztanzeige
- Netzweite Besetztanzeige
- VIP-View
- PUM

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

Im ersten Beispiel sehen Sie eine Anzeige mit einem freien Teilnehmer:



Das nächste Beispiel zeigt einen Teilnehmer, dessen Outlook "gebucht" signalisiert. Außerdem hat er seine [Abwesenheitsnotiz](#) aktiviert (roter Balken oben rechts) und telefoniert gerade (gelbe Tastenfläche):



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

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

Ausserdem haben Sie über die Symbolleiste Zugriff auf den Kalender eines Anrufers oder Gesprächspartners. Je nachdem ob der Anwender seinen Kalender für Sie freigeschaltet hat sehen Sie nicht nur die entsprechenden An/Abwesenheitsstati, sondern auch wie die entsprechenden Termine heißen, wo sie abgehalten werden etc. Ebenso haben Sie die Möglichkeit den Kalender von den "Teilnehmereigenschaften" aus aufzurufen. Hier wird Ihnen auch an der Seite des Kalendersymbols der An/Abwesenheitsstatus eines Anrufers/Gesprächsteilnehmers im Klartext signalisiert.

Hinweise:

Ist Outlook auf demselben PC installiert wie der One-X Attendant, so ist dafür zu sorgen dass Outlook immer läuft, wenn auch der One-X Attendant laufen soll, da es sonst zu Betriebsunterbrechungen kommen kann.

MFV Wahl

Sie können mit Ihrem Vermittlungsapparat auch MFV-Wählsignale senden.

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

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

MFV ein- und ausschalten

Diese Funktion können Sie über das Symbol MFV in der Symbolleiste oder mit der Funktionstaste **MFV-Sender** nutzen. Die Funktionstaste **MFV-Sender** muss auf einem Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet werden. Den MFV-Sender können Sie jederzeit einschalten.

1. Um die Funktion einzuschalten, klicken Sie auf das Symbol **MFV-Sender**. Sie können jetzt MFV-Wählsignale senden. Die Sonderfunktionen "*" und "#" können Sie auch nutzen.
2. Um die Funktion auszuschalten, klicken Sie erneut auf das Symbol **MFV-Sender**.

Netzweite Besetztanzeige

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

Voraussetzung Netzweite Besetztanzeige

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

- Die netzweite Besetztanzeige muss lizenziert (und konfiguriert) sein.
- Die Anwendung (Dienst) SVA-Manager muss arbeiten.

Eigenschaften der Besetztanzeige

Die netzweite Besetztanzeige zeigt maximal 20 Registerkarten. In jeder Registerkarte können bis zu 900 Rufnummern konfiguriert sein. In Summe dürfen 10000 Rufnummern nicht überschritten werden. Es spielt keine Rolle, ob es sich um Rufnummern Ihrer Telefonanlage oder Rufnummern einer anderen Telefonanlage des Verbunds (Telefonanlagen-Netzes) handelt.

An Stelle der Rufnummer kann die netzweite Besetztanzeige den Namen des Teilnehmers anzeigen (optional). Es wird der Eintrag aus dem Feld "Anzeigename" des Telefonbuchs oder der angegebenen Datenbank verwendet. Sollten in diesem Feld Namensteile durch Komma getrennt eingetragen sein, so wird der Eintrag bis zum Komma auf der Taste gezeigt. Sie sehen durch die [Farbgebung](#) der Tastenfläche ob ein Anschluss frei, intern-, oder extern besetzt ist. Liegt eine Abwesenheitsmeldung über WebAccess bzw. Kalender vor, so wird ein roter Strich über der Taste angezeigt.

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

Öffnen der Konfiguration Besetztanzeige

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

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

Hinweis:

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

Konfiguration

Hinweise erhalten Sie im Kapitel Arbeitsprofile -> [Arbeitsprofile](#) -> [Netzweite Besetztanzeige](#).

Eigenschaften Dialogfenster

Hinweise erhalten Sie im Kapitel Arbeitsprofile -> [Arbeitsprofile](#) -> [Netzweite Besetztanzeige](#).

Öffnen der Netzweiten Besetztanzeige

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

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

Hinweis: Bei einer 3rd Party Anbindung (mit oder ohne CIE) gibt es nur die Netzweite Besetztanzeige. Sie wird über den Menüpunkt **Besetztanzeige** aufgerufen.

PUM

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

Voraussetzungen

Um PUM zu nutzen, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein.

1. PUM muss installiert und konfiguriert sein.
2. Sie haben eine gültige Lizenz für PUM.

PUM öffnen und wählen

PUM öffnen

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

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

Wählen eines Eintrags

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

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

Signalisierung von Farben

Die folgenden Zustände eines Teilnehmers können Sie mit PUM ablesen:

Farben der Schaltfläche	Zustände	Erklärungen
Grau	Frei	Der Teilnehmer ist frei
Gelb	Intern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem internen Gesprächspartner
Rot	Extern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem externen Gesprächspartner
Abwesenheitstool (WebAccess) (Diese Zustände werden nur für den eingeloggten Benutzer/Agenten angezeigt, nicht aber für die Hardware-Nummer)		
Balken oben rechts rot	Abwesend	
Abwesenheit mit Outlook Kalender (Abwesenheit wird nur für eingeloggte Benutzer angezeigt)		

Balken oben links grün	frei
Balken oben links cyan	unter Vorbehalt
Balken oben links gelb	gebucht
Balken oben links rot	abwesend
Abwesenheit mit Lotus Notes-Kalender	
Balken oben links grün	frei
Balken oben links gelb	gebucht

Beispiele einer PUM-Anzeige	
------------------------------------	--

Rufnummer

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

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

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

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

Agent ein- und ausloggen

Einloggen eines Teilnehmers (Agenten)

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

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Schaltfläche. Ein Kontextmenü erscheint.
2. Wählen Sie **Einloggen**. Der Dialog **Anmelden an xy** (xy zeigt die Rufnummer) erscheint.

3. Geben Sie die Rufnummer und das Passwort des Teilnehmers ein. In der Regel können Sie das Standard-Passwort nutzen. Das Passwort erscheint verdeckt (*).
4. Klicken Sie auf **OK**. Der Teilnehmer ist am gewählten Telefonapparat eingeloggt.

Ausloggen eines Teilnehmers (Agenten)

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

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

Eigenschaften PUM

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

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

Teilnehmereigenschaften nutzen

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

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

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

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

Telefonbuch nutzen

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

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

Das Telefonbuch ist in zwei Bereiche aufgeteilt:

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

Funktionen des Telefonbuches

Sie können im Telefonbuch die folgenden Funktionen nutzen.

- Suchen (für alle Datenbanken)
- Erzeugen eines Eintrags (für Standard-Datenbank)
- Ändern eines Eintrags (für Standard-Datenbank)
- Löschen eines Eintrags (für Standard-Datenbank)
- Ändern der Suchmaske (für alle Datenbanken)
- Wählen eines Teilnehmers (für alle Datenbanken)
- Öffnen einer neuen Nachricht in Outlook (für alle Datenbanken)
- Öffnen einer Web- oder lokalen-Adresse im Browser (für alle Datenbanken)
- Übernehmen eines Eintrags ins lokale Telefonbuch des Vermittlungsapparats (für alle Datenbanken) (nur bei 1st Party Anbindung)

Hinweis

Notrufnummern und Sondernummern, wie z. B. 110, können aus dem Telefonbuch heraus nicht angerufen werden.

Was ist ein Dataset?

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

- Verbindungen
- Person
- Ort
- Notizen

Welche Informationen eine Registerkarte zeigt, können Sie festlegen.

Dataset Informationen

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

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

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

A bis F	Feld- län- ge	G bis P	Feld- län- ge	P bis Z	Feld- län- ge
Abteilung	50	Geb. Beschreibung	30	Projekt 1	30
Abwesend *	n.z.	Gebäude	30	Projekt 2	30
Abwesend ab *	n.z.	Gebäudenummer	10	Projekt 3	30
Abwesend bis *	n.z.	Geschäftlich 1	30	Raum	10
Abwesend weil *	255	Geschäftlich 2	30	Region	30
Adresse	30	Geschäftlich 3	30	Schreibtisch	50
Adresse 1	50	Geschlecht	n.z.	Sekretariat	30
Adresse 2	50	Kategorie	30	Spitzname	50
Anlagen Nr.	30	Land	30	Sprache	50
Anzeigenname	100	Mobil 1	30	Stockwerk	10
Aufgabe	30	Mobil 2	30	Suchname	50
Bemerkung 1	30	Mobil 3	30	Telefon	30
Bemerkung 2	30	Nachname	50	Titel	50
Bemerkung zur Adr.	30	Notiz (der Zeilenumbr ch zählt als ein Zeichen)	255	Vertreter 1	30
Besetzt *	n.z.	Ort	30	Vertreter 2	30

Bild	n.z.	Ortsbeschreibung	30	Vertreter 3	30
Branche	30	Pager	30	Vertreter 4	30
Bundesland	40	PLZ	10	Vertreter 5	30
DECT	30	Primäre Rufn. *	30	Vorname	50
E-Mail 1	50	Privat 1	30	Web 1	50
E-Mail 2	50	Privat 2	30	Web 2	30
E-Mail 3	50	Produkt 1	30	Web 3	30
Fax	30	Produkt 2	30		
Firma	255	Produkt 3	30		

Mehrere Datenquellen nutzen

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

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

Suche im Telefonbuch

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

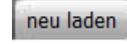
Sie können die Suche auf ähnliche Begriffe erweitern, wenn Sie die [Phonetische Suche](#) entsprechend konfigurieren.

Platzhalter	Beschreibung	Beispiel	Ergebnisse
%	Platzhalter für beliebige Zeichen	%is	Sucht nach allen Worten, die mit beliebigen Zeichen beginnen und danach mit "is" fortgesetzt werden, z. B. Fischer oder Fleischer.
_	Platzhalter für ein beliebiges Zeichen	_isch	Sucht nach allen Worten, die mit einem beliebigen Zeichen beginnen und danach mit "isch" fortgesetzt werden.

[Zeichen]	Platzhalter für bestimmtes Zeichen	M[ae][iy]er	Sucht nach Worten die mit Maier, Meier, Mayer oder Meyer beginnen
[Zeichen-Zeichen]	Platzhalter für best. Zeichenfolge	[M-Z] owell	Sucht nach allen Worten, die mit einem Buchstaben von M bis Z beginnen und dann mit Owell aufhören
[^c]	Platzhalter für Ausnahmen	M[^c]	Sucht nach allen Worten die mit M beginnen und an zweiter Stelle kein c enthalten

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

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

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

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

Aus dem Dataset wählen

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

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

Neue Nachricht in Outlook erzeugen

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

1. Doppelklicken Sie im Dataset auf den entsprechenden Eintrag, z.B. E-Mail 1.
2. Outlook öffnet. Eine neue Nachricht mit dem entsprechen Teilnehmer als Empfänger erscheint.

Öffnen einer Adresse im Browser

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

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

Bearbeiten eines Telefonbucheintrags

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

Erzeugen

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

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

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

Hinweis:

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

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

Ändern

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

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

Löschen

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

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

Ändern der Spalten von Suchmasken

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

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

Eintrag ins ITB des OS33 übernehmen

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

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

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

Abwesenheitsanzeige

Das Telefonbuch zeigt die Outlook-Abwesenheitsnotiz eines Teilnehmers.

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

Besetzanzeige

Das Telefonbuch zeigt an, ob der Teilnehmer gerade telefoniert oder frei ist. Dazu muss die [Spalte "Besetzt"](#) konfiguriert sein.

Die [Symbole](#) sind die gleichen, die im ITB benutzt werden.

Datensätze löschen

Sie können alle Datensätze im one-X Attendant Telefonbuch löschen:

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

Tonband starten und stoppen

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

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

Voraussetzung

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

Aufzeichnung starten

Sie führen ein Gespräch und möchten dieses aufzeichnen.

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

Aufzeichnung stoppen

Sie haben Ihr Gespräch beendet und möchten die Aufzeichnung beenden.

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

Tonruf

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

Voraussetzungen

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

Aus- oder einschalten

Zum Ausschalten oder Einschalten des Tonrufs gehen Sie folgendermaßen vor.

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



2.

Vermittlungsplätze beaufsichtigen (1st Party)

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

Die Anzeigen der Informationen werden alle 30 Sekunden aktualisiert.

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

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

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

Voraussetzung

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

Dieses Leistungsmerkmal können Sie nur mit der Anwendung one-X Attendant nutzen.

Aufsichtsplatz öffnen

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

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

Anzeigen auswerten

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

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

Aufsichtsplatz Status-Symbole

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

Symbole und Bedeutungen



Der Vermittlungsplatz ist abgemeldet.



Der Vermittlungsplatz ist abgemeldet und führt ein Gespräch.



Der Vermittlungsplatz ist an der Anrufverteilung angemeldet.



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

Angaben löschen

Die Angaben Rückgaben und Anrufe können Sie jederzeit löschen.

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

VIP View

VIP View ist eine andere Art der Besetztanzeige.

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



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

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

Voraussetzungen

Die VIP View muss von Ihrem zuständigen Bearbeiter eingerichtet sein.

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

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

VIP-View öffnen

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

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

Zustände der VIP-View

Die folgenden Zustände eines Teilnehmers können Sie ablesen:

Farben der Schaltfläche	Zustände	Erklärungen
Grau	Frei	Der Teilnehmer ist frei
Gelb	Intern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem internen Gesprächspartner
Rot	Extern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem externen Gesprächspartner
Abwesenheitstool (WebAccess) (Diese Zustände werden nur für den eingeloggten Benutzer/Agenten angezeigt, nicht aber für die Hardware-Nummer)		
Balken oben rechts rot	Abwesend	
Abwesenheit mit Outlook Kalender (Abwesenheit wird nur für eingeloggte Benutzer angezeigt)		
Balken oben links grün	frei	

Balken oben links cyan	unter Vorbehalt
Balken oben links gelb	gebucht
Balken oben links rot	abwesend
Abwesenheit mit Lotus Notes-Kalender	
Balken oben links grün	frei
Balken oben links gelb	gebucht

VIP-View Eintrag wählen

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

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

Teilnehmer verbinden

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

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

Voranzeige (1st Party)

Die Voranzeige gibt Ihnen Auskunft über weitere am Vermittlungsplatz gehaltene Anrufe und deren Wartezeit. Die Reihenfolge der Anrufe richtet sich nach den Prioritäten der verschiedenen Anrufarten und nach ihrem zeitlichen Eintreffen. Die Prioritäten werden nur bei der Anrufverteilung Version 1 unterstützt.

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

Überblick

Die Voranzeige zeigt tabellarisch die folgenden Informationen:

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

Die Wartezeit zeigt grafisch und digital an, wie lange der Anrufer bereits wartet. Die grafische Anzeige zeigt einen Balken. Die Farbe des Balkens wechselt nach einer Minute von Grün nach Gelb. Nach zwei Minuten Wartezeit des

Anrufers wechselt die Farbe des Balkens von Gelb nach Rot. Es erfolgt kein weiterer Wechsel der Anzeige. Wenn Sie den Anruf abfragen, wird die Farbe des Balkens in die Visitenkarte übernommen.

Voranzeige öffnen

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

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

Anruf annehmen

Die Voranzeige ist geöffnet und zeigt Anrufe.

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

Wählen mit Zielwahl

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

Voraussetzung

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

Betriebszustände der Zielwahltasten

Die Farben der Schaltflächen kennzeichnen unterschiedliche Betriebszustände von internen Teilnehmern.

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

Wählen mit Zielwahl

Um eine Zielwahl zu wählen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Zielwahl mit Vermittlungsapparat

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

Wahlwiederholung

Die Funktion der Wahlwiederholung, der erweiterten Wahlwiederholung und der Anrufliste sind in der Funktion [Journal](#)aufgegangen.

Journal

Diese Ansicht hat die Registerkarte: *Journal Audio*. Journal Audio zeigt für den eingeloggten Benutzer verpasste, kommende und gehende Audio Verbindungen an.

Journal öffnen

Um das Journal zu nutzen, müssen Sie die Ansicht öffnen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie im Menü entweder
Ansicht > Journal > Audio
2. Die Ansicht Journal erscheint mit dem jeweiligen Registerblatt

Journaleinträge filtern

Mit Hilfe der im unteren Bereich der Ansicht platzierten Button-Leiste, können die Einträge wie folgt gefiltert werden:

Journal Audio: *Alle, Verpasst, Kommend oder Gehend.*

Alle:	Alle Anrufe
Verpasst:	Alle reinkommenden Anrufe, die verpasst wurden
Kommend:	Alle reinkommenden Anrufe
Gehend:	Alle gehenden Anrufe

Journaleintrag

Die Einträge sind in Listenform mit drei Spalten aufgeteilt, nach denen jeweils durch Anklicken der Spaltenüberschrift sortiert werden kann.

Audio-Eintrag

1. Spalte: Anzeigename aus dem Telefonbuch, Symbole für Anwesenheit und Telefonstatus
2. Spalte: Rufnummer des Anrufers
3. Spalte: Datum + Uhrzeit des Anrufes

Aktionen starten

Mit Klicken der rechten Maustaste über einen Listeneintrag öffnet sich das Kontextmenü mit folgenden Menüitems:

Wählen (Journal Audio)

Rückruf des Anrufers initiieren.

Kontakt Info (nur wenn Telefonbucheintrag vorhanden)

Start des Telefonbuchs und Anzeige des Anrufers

Kontakt Neu (im Telefonbuch noch nicht vorhanden)

Start des Telefonbuchs und Anlegen eines neuen Eintrags

Details

Öffnen der Detailansicht des Eintrags mit Name, Vorname, Firma und Typ der Rufnummer

Löschen

Löschen des aktuellen Eintrags

Löschen Alle

Löschen aller Einträge

Hinweis:

Der Inhalt des Journals für Audio ist abhängig von dem Namen in der Benutzeranmeldung, d.h. jeder Benutzer hat seine eigenen Journal Einträge.

Weltzeit anzeigen

Sie können beliebig viele Weltzeiten anzeigen lassen.
Die Anzeige der Weltzeit am one-X Attendant erfolgt digital.

Voraussetzung

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

Weltzeit öffnen

Um eine Weltzeit anzeigen zu lassen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Konfiguration

In diesem Kapitel lernen Sie die folgenden Konfigurationsmöglichkeiten kennen:

Akustik einstellen

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

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

Keine gleichzeitige Bedienung am OS möglich!

Wenn Sie die Akustikeinstellungen der Anwendung one-X Attendant öffnen, erscheinen diese nicht gleichzeitig im Vermittlungsapparat.

Sie können die Einstellungen mit der Anwendung one-X Attendant oder im Vermittlungsapparat ändern, da der Vermittlungsapparat diese speichert.

Ändern der Akustik

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

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

Lautstärke des Hörers



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

Lautstärke des Lautsprechers



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

Lautstärke des Tonrufs



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

Klang des Tonrufs



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

Soundkarte

Die Anwendung one-X Attendant unterstützt keine Soundkarte. Ihren Personalcomputer können Sie für die akustische Signalisierung nicht nutzen.

Kennwort ändern

Als Revisor, Supervisor oder Vermittlung können Sie Ihr Kennwort jederzeit ändern. Das Kennwort muss aus minimal 8 bis maximal 18 Zeichen bestehen (Buchstaben, Ziffern, Sonderzeichen).

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

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

Notrufnummer eingeben

Als Revisor oder Supervisor können Sie die Notrufnummer eingeben oder jederzeit ändern. Für die Notrufnummer können Sie maximal 24 Ziffern verwenden. Die Notrufnummer kann ein externes (Amt) oder internes Ziel (Telefonanlage) kennzeichnen. Die Notrufnummer kann im ausgelagerten Zustand abgesetzt werden. Beachten Sie, dass für die Anwendung one-X Attendant nur eine Notrufnummer gültig ist. Die Notrufnummer ist unabhängig vom Benutzer. Bei einer 1st Party Anbindung wird die Notrufnummer im Vermittlungsapparat gespeichert.

Voraussetzung

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

Nummer eingeben

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

1. Wählen Sie Notrufnummer im Menü one-X Attendant unter Bearbeiten.
2. Der Dialog Notrufnummer eingeben erscheint.
3. Geben Sie die gewünschte Notrufnummer ein.
4. Klicken Sie auf OK.

Schriften ändern

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

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

- Hotkeys
- Tastenblock
- VIP-View
- Besetztanzeige

Eigenschaften der Schrift

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

Schriftgröße ändern

Um die Schriften zu ändern gehen Sie folgendermaßen vor:

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

Hinweis:

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

Statusanzeige konfigurieren

Für einige Schaltflächen können Sie die Breite der farbigen Statusbalken auf den Zieltasten in Pixel einstellen. Dies ermöglicht sehgeschwachen Benutzern den Status dieser Schaltflächen/Teilnehmer besser zu erkennen.

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

- VIP-View
- Besetztanzeige (Intern/Netzweit)

V.24 Einstellungen

Die V.24-Schnittstelle verbindet Ihren Personalcomputer mit dem Vermittlungsapparat OS33. An beiden Geräten müssen für die V.24-Schnittstelle die gleichen Parameter eingestellt sein.

Voraussetzungen

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

Parameter

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

Baudrate

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

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

Der OS kann im Betrieb mit dem one-X Attendant mit einer maximalen Baudrate von 38400 arbeiten.

Daten-, Parität- und Stopbits

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

Protokoll

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

Port

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

Einstellungen beim Einloggen

Sie starten die Anwendung one-X Attendant zum ersten Mal. Prüfen Sie die Parameter der V.24-Schnittstelle.

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

Ändern der Parameter während one-X Attendant Benutzung

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

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

Telefonbuch

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

Übersicht Dataset

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

Hier sehen Sie die verschiedenen Registerkarten:

Registerkarte Verbindung

In der Registerkarte Verbindungen können Sie folgende Felder einstellen:

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

Registerkarte Person

In der Registerkarte Person können Sie folgende Felder einstellen:

- 8 Felder untereinander links
- 8 Felder untereinander rechts

Registerkarte Ort

In der Registerkarte Ort können Sie folgende Felder einstellen

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

Registerkarte Notizen

In der Registerkarte Notizen können Sie folgende Felder einstellen

- 2 Felder untereinander

nicht konfigurierbar

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

Register und Felder des Datasets konfigurieren

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

Telefonbuch öffnen

Öffnen Sie die Konfigurationsansicht des Telefonbuchs:

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

Felder bearbeiten

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

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

Hinweis:

Sie können [Bezeichnungen für Felder ändern](#) oder hinzufügen.

Speichern

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

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

Beenden der Telefonbuch Konfiguration

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

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

Erzeugen, ändern oder löschen eines Felds

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

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

RL Typen

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

Struktur Typen

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

Statische Typen

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

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

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

Exportieren eines Telefonbuchs

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

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

1. Wählen Sie Exportieren unter Telefonbuch im Menü Bearbeiten.
2. Wählen Sie einen Ordner.

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

Importieren eines Telefonbuchs

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

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein:

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

So gehen Sie vor:

1. Wählen Sie **Importieren** unter **Telefonbuch** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Importieren von ITB-Daten** erscheint.
2. Wählen Sie den entsprechenden Modus aus:
 - Bestehende Datensätze ersetzen
 - Neue Datensätze anhängen
 - Nur vorhandene Datensätze überschreiben
Das bedeutet: Wenn im Telefonbuch ein Eintrag enthalten ist, der die gleichen Schlüsselwerte wie ein zu importierender Datensatz hat, dann werden im bereits vorhandenen Eintrag nur die Felder überschrieben, für die im zu importierenden Datensatz Werte vorhanden sind.
3. Wählen Sie eine entsprechende Datei für den Import. Um eine Datei zu wählen, klicken Sie auf .
4. Um den Import zu starten, klicken Sie auf **Starten**. Je nach Umfang der Daten kann der Import einige Minuten dauern. Ein Balken zeigt den Fortschritt des Imports.
5. Wenn ein Datensatz bereits im Telefonbuch enthalten ist, können Sie wählen, ob Sie den Datensatz nicht importieren (**Ignorieren**), ob Sie alle folgenden gleichen Datensätze nicht importieren (**Alle ignorieren**), ob Sie den bestehenden Datensatz ersetzen (**Ersetzen**) oder ob Sie alle gleiche Datensätze ersetzen (**Alle ersetzen**).
Mit der Option **Aktualisieren** werden die Feldinhalte des importierten Datensatzes über die Feldinhalte des Telefonbuchdatensatzes geschrieben. Die Felder die im importierten Datensatz leer sind bleiben mit ihren Inhalten bestehen.
Mit der Option **alle Aktualisieren** können Sie dies auf die gesamten zu importierenden Datensätze beziehen.
6. Die Felder email1-3, web1-3 und Vertreter nehmen eine Sonderrolle ein. Diese Felder müssen in folgender Form in der csv- Datei stehen:
"Anzeigewert\$\$Adresse_des_Anzeigewert@email.de\$\$" (oder email@email.de), bzw.
"Anzeigewert\$\$www.Adresse_des_Anzeigewert.de\$\$" (oder www.Adresse.de), bzw.
"Anzeigewert-Telnummer\$\$ \$\$Vertreter-Name".

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

Import- und Exportkonfiguration

Karteikarte „Allgemein“

Format: Geben Sie an in welcher Zeichensatzcodierung die Telefonbuchdaten für den Import vorliegen bzw. in welchem Sie exportiert werden sollen.

Mögliche Werte sind:

- **Default Codepage**
Die Einstellung ihres Windows Systems
- **UTF 8**
Codierung im one-X Attendant
- **UTF 16 BE**
- **UTF 16 LE**
- **UTF 16**

Karteikarte „Export“

Rufnummern Format: Geben Sie an in welchem Format die Rufnummern in den Telefonbuchdaten exportiert werden sollen.

Mögliche Werte sind:

- **One-X Attendant spezifisch**
Empfohlen wenn Sie die Daten wieder in den one-X Attendant importieren wollen
- **Allgemein**
Empfohlen wenn Sie Daten in ein anderes Programm importieren bzw. mit einem anderen Programm bearbeiten wollen.

Datensätze löschen

Sie können alle Telefonbucheinträge löschen. Näheres dazu bei den [Anwendungen](#).

Ziele importieren

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

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

Ziele exportieren

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

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

Abwesenheits Verwaltung

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

Hinweis

Beachten Sie, dass sich die folgende Anleitung auf ein zusätzliches Werkzeug bezieht. Sie können mit der Anwendung one-X Attendant die Abwesenheit anzeigen aber nicht bearbeiten.

Voraussetzungen

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

- Ein moderner Browser ist installiert
- Web-Server für one-X Attendant arbeitet
- **Zusätzlich zur Abwesenheitsverwaltung über Outlook**
 - Absence Info Server muss zur Abwesenheitsverwaltung über Outlook installiert sein

Anzeige Abwesenheit

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

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

Abwesenheits-Verwaltung Start

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

1. Starten Sie einen Browser.
2. Geben Sie die folgende Adresse ein:
<https://NameWebServer:Port/one-XAttendantwebaccess/Login.jsp>
Als Port den Wert eingeben, den Ihr Systembetreuer in den Konfig Werkzeugen eingegeben hat (Default = 21080). Bitte beachten Sie Groß- und Kleinschreibung.
3. Wenn eine Seite mit einem Sicherheitszertifikat-Fehler angezeigt wird, folgen Sie dem Link „Laden dieser Website fortsetzen (nicht empfohlen)“.
4. Geben Sie Vorname, Nachname, Rufnummer und Passwort ein.

5. Klicken Sie auf **Anmelden**. Sie können Abwesenheit einstellen und das Passwort ändern.
6. Um die Abwesenheits-Verwaltung zu beenden, klicken Sie auf **Abmelden**.

Einstellungen

Um die Abwesenheit einzustellen, gehen Sie wie folgt vor.

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

Passwort ändern

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

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

Abwesenheit einstellen - Outlook

Als Teilnehmer können Sie Ihre Abwesenheit mit Microsoft Outlook eingeben. Zu Voraussetzungen sehen Sie bitte unter dem Kapitel Voraussetzungen >[Voraussetzungen](#) > [Abwesenheit](#) [Vor](#).

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

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

one-X Attendant WebAccess Admin Tool

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

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

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

OS auswählen

Sie müssen auswählen, welchen Vermittlungsapparat Sie benutzen und welche Software er geladen hat. Genauere Hinweise dazu erhalten Sie unter [Service und Diagnose](#).

Statistiken

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

Statistikdaten

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

Voraussetzungen zum Erzeugen

Damit Statistikdaten erzeugt werden, muss für den Benutzer die Option Statistik markiert sein. Wie Sie diese Option einschalten, können Sie dem Kapitel [Benutzer bearbeiten](#) entnehmen.

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



Aufzeichnungszeit

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

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

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

Aufzeichnungsintervall

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

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

Voraussetzung zum Auswerten

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

Aufgezeichnete Ereignisse

Der Statistikreport zeichnet für die Statistik die folgenden Ereignisse auf.

- Benutzer ist aktiv
- Pause
- Wartezeit bis Abfrage
- Gesprächszeit

Aus diesen Ereignissen errechnen sich alle angezeigten Ergebnisse.

Auswerten einer Statistik

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

Ausführliche Erläuterungen können Sie den folgenden Seiten entnehmen.

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

Einstellungen

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

Starten der Statistik

Sie sind als Supervisor oder Revisor eingeloggt.

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

Einstellungen der Statistik

Die folgenden Einstellungen können Sie für eine Statistik vornehmen.

Benutzer

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

Datum

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

Darstellung

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

Zeitraum

Beim Zeitraum können Sie entweder Tag oder Woche auswählen.

Zeitraum: Tag

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

Zeitraum: Woche

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

Darstellungen

one-X Attendant bietet Ihnen die Möglichkeit die Statistiken komfortabel als Histogramm oder Balkendiagramm darzustellen.

...als Histogramm

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

Voraussetzung

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

Erläuterungen der Anzeige

Aktivzeit

Die Definition der Aktivzeit hängt von der Anbindung an Integral Enterprise ab:

- 1st Party: Die Zeit, während der der Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung angemeldet ist.
- 3rd Party ohne CIE: Die Zeit, während der der Benutzer eingeloggt ist.
- 3rd Party mit CIE: Die Zeit während der der Benutzer (Agent) an mindestens einer Agentengruppe angemeldet ist.

Die Aktivzeit wird numerisch und grafisch angezeigt. Ein blauer Balken zeigt die Aktivzeit an. Bei der numerischen Anzeige wird der minimale, maximale und der Durchschnittswert für zusammenhängende Aktivzeiten angezeigt.

Ruhezeit

Eine Ruhezeit liegt vor, solange während der Aktivzeit kein Gespräch stattfindet. Die Ruhezeit wird numerisch angezeigt. Bei der numerischen Anzeige wird der minimale, maximale und der Durchschnittswert für zusammenhängende Ruhezeiten angezeigt. .

Wartezeit

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

Gesprächsdauer

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

X-Achse (horizontale Achse)

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

Y-Achse (vertikale Achse)

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

Konfiguration ändern

Sie können die Konfiguration in der Darstellung jederzeit ändern.

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

...als Balkendiagramm

Dieses Feature ist noch nicht implementiert.

Statistiken exportieren

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

Statistikdaten exportieren

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

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

Modi beim Exportieren

Beim Exportieren stehen Ihnen die folgenden Modi zur Verfügung:

Alles

Alle Statistikdaten werden exportiert. Sie benötigen keine weitere Auswahl.

Alles im Zeitraum

Die Statistikdaten aller Benutzer des definierten Zeitraums werden exportiert. Geben Sie die Angaben Start Zeitraum und Ende Zeitraum ein. Verwenden Sie das Format tt.mm.jj (z. B. 12.12.07) für die Eingabe des Zeitraums.

Benutzer

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

Benutzer im Zeitraum

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

Erläuterungen zur Exportdatei

Die Exportdatei enthält die folgenden Angaben:

Name

Zeigt den Namen des Benutzers.

CounterID

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

CounterID 0 bedeutet Aktivzeit.

CounterID 1 bedeutet Ruhezeit.

CounterID 16 bedeutet Wartezeit.

CounterID 17 bedeutet Gesprächsdauer.

Beginn

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

Ende

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

Anzahl

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

Beendete

Gibt die Anzahl der im Aufzeichnungsintervall beendeten Ereignisse an.

SumZeit

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

MaxZeit

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

MinZeit

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

Exportdatei aufbauen

Die folgende Liste zeigt ein Beispiel einer Exportdatei:

Name	Counter ID	Beginn	Ende	Anzahl	Beendete	Sum Zeit	MaxZeit	MinZeit
Vermittlung	16	11.12.07 9:42	11.12.07 9:42	1	1	2	2	2
Vermittlung	17	11.12.07 9:42	11.12.07 9:42	1	1	0	0	0
Vermittlung	16	11.12.07 9:46	11.12.07 9:48	4	4	5	2	1
Vermittlung	17	11.12.07 9:46	11.12.07 9:48	4	4	18	12	1
Vermittlung	0	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	1	1	103	103	103
Vermittlung	1	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	3	3	100	60	16
Vermittlung	16	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	2	2	6	3	3
Vermittlung	17	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	2	2	4	2	2
Vermittlung	0	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	1	1	85	85	85
Vermittlung	1	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	3	3	82	54	11
Vermittlung	16	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	6	6	106	51	1
Vermittlung	17	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	6	6	20	4	1

Statistikdaten löschen

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

Löschen von Statistikdaten

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

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

Modi beim Löschen der Statistikdaten

Beim Löschen der Statistikdaten stehen Ihnen folgende Modi zur Verfügung:

Alles

Alle Statistikdaten werden gelöscht.

Alles vor Datum

Alle Statistikdaten vor dem angegebenen Datum werden gelöscht. Geben Sie das Datum ein. Verwenden Sie das Format tt.mm.jj (z.B. 12.12.07).

Benutzer

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

Benutzer vor Datum

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

Benutzer bearbeiten

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

Benutzerverwaltung starten

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

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

Die Anwendung one-X Attendant wird mit dem Standard-Benutzer mit dem Namen Avaya ausgeliefert. Diesen Benutzer können Sie nicht löschen.

Nachdem Sie einen Benutzer eingefügt haben, ordnen Sie dem Benutzer ein oder mehrere [Arbeitsprofile](#) zu.

Voraussetzungen

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

- Sie müssen als Benutzertyp Revisor oder Supervisor eingeloggt sein.
Hinweis: Aushilfen und Vermittlung können in ihren eigenen Benutzereinstellungen nur die Sprache, Kennwort, Agentenrufnummer, "zeige Topic" und die Phonetische Telefonbuchsuche ändern.

- Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein.

Beachten Sie die folgende Einschränkung für einen Supervisor.

- Ein Supervisor kann keine Revisoren einrichten oder ändern.

Ein Revisor kann alle Benutzertypen einrichten und bearbeiten.

Benutzerverwaltung öffnen

Um einen Benutzer zu bearbeiten gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie **Benutzer** und dann "bearbeiten" im Menü **Bearbeiten**.
2. Der Dialog OS Benutzer bearbeiten erscheint.

Benutzer erzeugen

Die folgende Aufzählung zeigt, wie Sie vorgehen können, um einen Benutzer einzurichten. Die Vorgehensweise dient als Hilfe, wenn Sie das erste Mal einen Benutzer einrichten.

Sowohl der Name als auch die ID des Benutzers müssen eindeutig sein, dürfen also nicht zweimal vergeben werden. Ausführliche Erläuterungen können Sie den folgenden Seiten entnehmen.

1. Öffnen Sie den Dialog **OS Benutzer bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Einfügen**.
3. Geben Sie die gewünschten Angaben für den Benutzer ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Profile**.
6. Ordnen Sie ein oder mehrere Profile zu.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Schließen**. Sie haben einen Benutzer mit allen benötigten Angaben erzeugt.

Benutzerverwaltung schließen

Um die Bearbeitung von Benutzern zu beenden, gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Klicken Sie auf **Schließen**. Der Dialog wird beendet.
2. Änderungen werden in der Datenbank gesichert.

Notfall Benutzer

Klicken sie im Dialog "OS Benutzer bearbeiten" auf "Notfall Benutzer". Hier können Sie Name, ID, und Kennwort eingeben oder löschen.

Zuordnen von Suchfeldern

Suchfelder erscheinen im Vermittlungsfenster und bestimmen Kriterien nach denen im Telefonbuch gesucht wird.

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche Suchfelder. Der Dialog Suchfelder Benutzer erscheint.
3. Die verfügbaren Suchfelder werden angezeigt. Sie können dem Benutzer Suchfelder zuordnen.
4. Ordnen sie nichts zu wird per Default alle Suchfelder zur Auswahl im Vermittlungsfenster angezeigt.

Zuordnen oder herausnehmen

Der Dialog OS Benutzer ist geöffnet.

1. Markieren Sie ein Suchfeld.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um ein Suchfeld zuzuordnen oder auf <<, um ein Suchfeld herauszunehmen.
3. Die Suchfelder erscheinen im entsprechendem Feld.
4. Klicken Sie auf OK, um die Zuordnungen zu speichern.

Angaben eines Benutzers

Für einen Benutzer benötigen Sie die folgenden Angaben:

- Benutzerdaten
 - Name
 - Id (Identifikationsnummer)
 - Kennwort
 - Kennwortbestätigung
 - Sprache
 - Typ
- Agentendaten(3rd party/OS Userdaten (1st party)
 - Rufnummer (nur 3rd party)
 - Kennwort
 - Kennwortbestätigung
 - Zeige Topic (nur 3rd party)
- Telefonbuch
 - [ENTER] im Suchergebnis des Telefonbuchs
 - Suchergebnis aus dem Vermittlungsfenster
 - Telefonbuchsuche ähnlicher Begriffe (Phonetische Suche)
 - Spezielle Zeichen[" ", "-"/, (" ", ")"] bei der Suche nach Rufnummern ignorieren
- Sonstige
 - Besetztanzeige
 - Fokussteuerung des Vermittlungsfensters
 - Statistik
 - Akustische Signalisierung
 - Signalisierung

Die Angaben werden im folgenden ausführlich beschrieben.

Karteikarte Benutzerdaten

Name

Für einen Benutzer können Sie als Name 18 alphanumerische Zeichen verwenden. Zwischen Groß- und Kleinschreibung wird nicht unterschieden.

Identifikationsnummer (Id)

Für einen Benutzer können Sie als Identifikationsnummer (Id) minimal eine Ziffer und maximal fünf Ziffern verwenden. Die Identifikationsnummer muss eindeutig sein. Sie kann nicht doppelt vergeben werden.

Kennwort

Für einen Benutzer können Sie als Kennwort zwischen 8 und 18 Zeichen eingeben. Es können Buchstaben, Zahlen und sonstige Zeichen verwendet werden.

Kennwortbestätigung

Geben Sie hier das Kennwort erneut ein.

Sprache

Die Sprache gibt an, in welcher Sprache die Dialoge und Menüs der Anwendung one-X Attendant werden. Sie können zwischen allen Sprachen wählen, die bei der Installation mit installiert wurden. Fragen Sie Ihren Systembetreuer, ob gegebenenfalls weitere Sprachen installiert werden können.

Typ

Ein Benutzer können Sie einem der folgenden vier Typen zuweisen. Jeder Typ besitzt unterschiedliche Berechtigungen.

- Revisor
- Supervisor
- Vermittlung
- Aushilfe

Berechtigungen der Benutzertypen

Die folgende Tabelle zeigt, über welche Berechtigungen der einzelne Benutzertyp verfügt:

	Benutzertyp			
Berechtigungen	Revisor	Supervisor	Vermittlung	Aushilfe
Bearbeiten des integrierten Telefonbuchs (ITB)	Ja	Ja	Ja	Nein
Bearbeiten der Hardware-Einstellungen	Ja	Nein	Nein	Nein
Bearbeiten von Arbeitsprofilen	Ja	Ja	Nein	Nein
Ändern des Kennworts	Ja	Ja	Ja	Nein
Einrichten und ändern von Revisoren	Ja	Nein	Nein	Nein
Einrichten und ändern von Supervisoren	Ja	Ja	Nein	Nein
Einrichten und ändern von Vermittlungen	Ja	Ja	Nein	Nein
Einrichten und ändern von Aushilfen	Ja	Ja	Nein	Nein

Karteikarte Agentendaten(3rd party) /OS Userdaten (1st party)

Soll bei einer 3rd party Anbindung die Vermittlungsperson auch als Agent im angeschlossenen CIE arbeiten, dann müssen hier die entsprechenden Daten eintragen.

Agenten Rufnummer

Tragen Sie hier die im CIE vergebene Agenten Rufnummer ein.

Agenten Kennwort

Tragen Sie hier das im CIE für den Agenten vergebene Telefonie Kennwort ein.

Agenten Kennwortbestätigung

Geben Sie hier das Kennwort erneut ein.

Zeige Topic

Wenn das Thema eines Anrufes anstelle der Anrufart in der Visitenkarte des Anrufers angezeigt werden soll, markieren Sie das Kontrollkästchen **zeige Topic**.

Hinweis:

Bei einem Themenanruf erfolgt die Suche im Telefonbuch nur nach Einträgen, die auch dieses Thema eingetragen haben. Einträge ohne dieses Thema werden nicht gefunden.

Um den 1XAttendant bei einer 1st party Anbindung am OS33 einzuloggen, sind folgende Daten einzutragen:

Kennwort

Tragen Sie hier das im OS33 vergebene Kennwort ein.

Kennwortbestätigung

Geben Sie hier das Kennwort erneut ein.

Karteikarte Telefonbuch

Suchergebnis aus dem Vermittlungsfenster

Sie können aus dem Vermittlungsfenster heraus eine Suche starten.

In dem Feld „Tel.-Nummer oder Name“ kann man als Suchfilter Nachname und Vorname wie folgt eintragen:
<Nachname>,<Vorname>

Man kann einen zusätzlichen Filter in dem Feld darunter auswählen. Auf der linken Seite wählt man den Filtertyp und auf der rechten Seite trägt man den Wert ein.

Beispiele:

- 1) Wenn man „M“ im Feld „Tel.-Nummer oder Name“ einträgt, werden in der gewählten Liste alle Einträge angezeigt, deren Nachname mit „M“ beginnt.
- 2) Wenn man „,M“ im Feld „Tel.-Nummer oder Name“ einträgt, werden in der gewählten Liste alle Einträge angezeigt, deren Vorname mit „M“ beginnt.
- 3) Wenn man „G,M“ im Feld „Tel.-Nummer oder Name“ einträgt, werden in der gewählten Liste alle Einträge angezeigt, deren Nachname mit „G“ und deren Vorname mit „M“ beginnt.
- 4) Wenn man nichts im Feld „Tel.-Nummer oder Name“ einträgt und z.B. „Firma“ als zusätzlichen Filter auswählt und den Wert „Avaya“ einträgt, werden in der gewählten Liste alle Einträge angezeigt, deren Firma „Avaya“ ist..
- 5) Wenn man „GRU,AN“ im Feld „Tel.-Nummer oder Name“ einträgt,zum Beispiel „Gebäudenummer“ als zusätzlichen Filter auswählt und den Wert „D“ einträgt, werden in der gewählten Liste alle Einträge angezeigt, deren Nachname mit „GRU“ beginnt, deren Vorname mit „AN“ beginnt und deren Gebäudenummer mit „D“ beginnt.

Mit den beiden Optionsfeldern unter „Suchergebnis aus dem Vermittlungsfenster“ können Sie wählen, ob Sie die Anzeige des Suchergebnisses im ITB oder im Telefonbuch wünschen.

Ist die Option **TB** gewählt, so wechselt der Fokus mit der Suche ins TB.

Ist die Option **ITB** gewählt, bleibt der Fokus im VT-Fenster.

Hinweis:

Das Telefonbuch zeigt das Suchergebnis nur dann an, wenn die ersten beiden Spalten so konfiguriert sind, dass sie Nachnamen und Vornamen anzeigen.

[ENTER] im Suchergebnis des Telefonbuchs

Sie können zwischen Standard und Erweitert wählen.

Standard:

Ist das Optionsfeld "**standard**" aktiviert und steht der Fokus in der Ergebnisliste nicht auf einer Rufnummer oder einem Funktionsfeld (e-mail; web...), so wird bei Betätigen der [Enter] Taste die primäre Rufnummer des ausgewählten Teilnehmers gewählt.

Erweitert

Ist der Optionsfeld "**erweitert**" aktiviert, so wird die primäre Rufnummer des ausgesuchten Teilnehmer mit [Enter] nicht gewählt, wenn das Feld "**Firma**" oder "**Abteilung**" aktiviert ist, sondern dann wird der entsprechende Inhalt des selektierten Feldes in die Suchzeile kopiert und eine neue Suche ausgelöst, sodass z.B. alle Mitarbeiter der Abteilung "Verkauf" angezeigt werden.

Ist ein anderes Feld wie eine Rufnummer oder ein Funktionsfeld aktiviert, so wird auf [Enter] die primäre Rufnummer des Teilnehmers gewählt.

Unabhängig von diesen Einstellungen kann mittels der Tastenkombination "**STRG-Shift-C**" ein selektierter Wert in die Suchzeile kopiert werden und automatisch eine Suche nach diesem Wert gestartet werden.

Suche von Namen (Phonetische Suche)

Standard

Standard Suche, siehe auch: [Suche im Telefonbuch](#), mit der Möglichkeit Wildcards zu benutzen.

Umlaute und Accents respektieren

Wenn Sie normalerweise im Telefonbuch nach „Müller“ suchen, wird auch „Muller“ oder „Müller“ gefunden. Wenn Sie diese Option auswählen nur der Name mit den exakt gleichen Buchstaben gefunden.

mit einer Übereinstimmung von X%

Die Suche im Telefonbuch kann dahingehend erweitert werden, dass die Suchbegriffe nicht exakt mit den eingegebenen Buchstaben übereinstimmen müssen. Das kann Ihnen helfen, wenn Sie nicht genau wissen, wie sich z.B. der Nachname des Gesuchten schreibt.

Sie können den Grad der gewünschten Übereinstimmung auf jeden Wert zwischen 100 Prozent und jeden beliebigen kleineren Wert erweitern. Sie können den Grad der gewünschten Übereinstimmung auf jeden Wert zwischen 100 Prozent und jeden beliebigen kleineren Wert erweitern. Die Einstellung 100% entspricht der [üblichen Suche](#), bei der Sie auch "Wildcards" benutzen können.

Hinweis:

Testen Sie verschiedene Einstellungen, um den Umfang der Suchergebnisse für Ihre Anforderungen zu optimieren.

Spezielle Zeichen[" ", "- ", "/", " (", ")"] bei der Suche nach Rufnummern ignorieren

Markieren Sie dieses Feld, damit diese Zeichen (Leerzeichen, Bindestrich, Schrägstrich, runde Klammern) während der Suche nach Rufnummern im Telefonbuch ignoriert werden. Dies bedeutet wenn Sie im Suchfeld +496975058717 eingeben, werden z.B. auch die Rufnummern +49(69)7505-8717 und +49 697505/8717 gefunden.

Karteikarte sonstiges

Besetztanzeige

Mit dem Optionsfeld kann ausgewählt werden, ob mit der Besetztanzeige auch der Teilnehmer angezeigt wird, mit dem die Nebenstelle verbunden ist. Fährt man mit dem Mauszeiger über die Besetztanzeige, so erscheint, wenn eine Verbindung oder ein Ruf besteht, **verbunden mit: Name oder Rufnummer**.

Fokussteuerung des Vermittlungsfensters (3rd Party)

Im Rahmen **Fokussteuerung des Vermittlungsfensters** können Sie entweder den Parameter **Standard** oder **erweitert** wählen.

In der Einstellung **Standard** geht der Fokus nach Abfrage auf **Ende** und die Funktion **Ende** wird mit **Enter** auf der Tastatur aktiv.

In der Einstellung **erweitert** geht der Fokus nach Abfrage auf **Zuteilen** und die Funktion Zuteilen wird ausgeführt, sobald **Enter** gedrückt wird.

Im Betriebsfall „Standard“ werden die Verhaltensweisen, die auf der linken Seite der Tabelle beschrieben sind, je nach Anrufart durch Drücken der Enter Taste ausgelöst:

Anrufart	Fokus der Multifunktionsfläche
Kommender Ruf	Abfrage
Im Gespräch	Ende
Rückfrage wählen	Ende
Rückfrage frei oder belegt	Ende
Rückfrage Gespräch	Ende

Im Betriebsfall „Erweitert“ werden die Verhaltensweisen, die auf der linken Seite der Tabelle beschrieben sind, durch Drücken der Enter Taste ausgelöst:

Anrufart	Fokus der Multifunktionsfläche
Kommender Ruf	Abfrage
Im Gespräch	Zuteilen
Rückfrage wählen	Trennen
Rückfrage frei oder belegt	Ende
Rückfrage Gespräch	Ende

Wenn der Parameter des client host **"CutOnBusyTransfer"=1** ist, springt die Fokussteuerung auf "Trennen" wenn die für eine Rückfrage gewählte Nebenstelle besetzt ist. Ist der Parameter auf **"CutOnBusyTransfer"=0** gesetzt (default) verhält sich die Fokussteuerung wie oben beschrieben.

Fokussteuerung des Vermittlungsfensters (1st Party)

Im Rahmen **Fokussteuerung des Vermittlungsfensters** können Sie entweder den Parameter **Standard** oder **erweitert** wählen.

In der Einstellung **erweitert** ist das Verhalten der Fokussteuerung abhängig von der Einstellung des Parameters **Zuteilen Variante**.

Ist diese Variante auf "**passiv**" so geht der Fokus nach Abfrage auf **Ende** und die Funktion **Ende** wird mit **Enter** auf der Tastatur aktiv..

Journal Audio

In dem Eingabefeld "Anzahl Einträge Journal Audio" können Sie die Anzahl der im Fenster sichtbaren Einträge des Audio Journals definieren.

Der Startwert ist 100. Minimum ist ein Eintrag von 1 und maximal sind 500 Einträge zulässig.

Hinweis:

Die Anzahl hat keinen Einfluss auf die Anzahl der Einträge in der Datenbank. Wenn Sie die Anzahl der Einträge im Journal-Audio reduzieren werden keine Journal Daten aus der Datenbank gelöscht.

Statistik

Markieren Sie dieses Feld, damit eine statistische Auswertung des Benutzers erfolgt.

Akustische Signalisierung 2.Anruf (nur 1st Party)

Die akustische Signalisierung des zweiten Anrufs können Sie einstellen. Eine der folgenden Einstellungen ist möglich:

Für weitere Anrufe wird keine Signalisierung mehr vorgenommen.

Signalisierungsart	Erklärung
nicht akustisch	Die Signalisierung ist nur optisch
wie 1. Anruf	Der OS klingelt genau wie bei dem 1. Anruf eine Unterscheidung ist nicht möglich
Summer einfach	kurzes "Beep"
Summer periodisch	"Beep" wird in Intervallen wiederholt bis der Anruf angenommen wird

Popup bei 1. Anruf

Standardmäßig erscheint bei einem Anruf das one-X Attendant-Fenster automatisch im Vordergrund ("Popup") und zeigt Ihnen den Anruf an. Dies ist unabhängig davon, ob Sie one-X Attendant minimiert haben oder er geöffnet hinter Ihrem aktiven Fenster verborgen ist.

Vielleicht stört Sie dieses automatische Verhalten, wenn Sie neben dem one-X Attendant parallel mit anderen Anwendungen arbeiten.

Im Fensterbereich Signalisierung haben Sie die beiden Optionsfelder **Mit Bestätigung** und **nur wenn minimiert**, mit denen Sie das Verhalten Ihres one-X Attendant bei einem Anruf steuern können.

Markierte Optionsfelder	Verhalten des one-X Attendant bei Anruf
keines markiert	Fenster erscheint stets im Vordergrund
Mit Bestätigung	Abfragefenster "Wollen Sie one-X Attendant aktivieren?" erscheint. Nur bei Bestätigung wird one-X Attendant im Vordergrund angezeigt.

nur wenn minimiert	Fenster erscheint nur dann im Vordergrund, wenn one-X Attendant vorher minimiert wurde. *)
Mit Bestätigung und nur wenn minimiert	Abfragefenster "Wollen Sie one-X Attendant aktivieren?" erscheint nur dann, wenn one-X Attendant vorher minimiert wurde. *)

*) Bitte beachten Sie, dass spezielle Einstellungen an Ihrem Betriebssystem vorgenommen werden müssen, damit diese Optionen funktionieren.

Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen

Als entsprechender Benutzertyp können Sie andere Benutzer **einfügen**, **ändern**, **kopieren** oder **löschen**.

Beachten Sie bei den Angaben die entsprechenden Grenzen und Möglichkeiten. Bei unvollständigen Angaben erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.

Benutzer einfügen

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen**. Der Dialog OS Benutzer erscheint.
2. Geben Sie die entsprechenden Angaben ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

Benutzer ändern

Beachten Sie, dass Sie bei Ihren eigenen Angaben Name und Identifikationsnummer nicht ändern können. Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie den gewünschten Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**. Der Dialog OS Benutzer erscheint.
3. Ändern Sie die entsprechenden Angaben.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

Benutzer kopieren

Beim Kopieren eines Benutzers werden die folgenden Angaben kopiert:

- Typ
- Statistik
- Akustische Signalisierung 2. Anruf

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kopieren**. Der Dialog OS- Benutzer erscheint.
3. Geben Sie die entsprechenden Angaben ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern.

Benutzer löschen

Als Supervisor können Sie keine Benutzer vom Benutzertyp Revisor löschen. Der Benutzer Avaya kann nicht gelöscht werden. Außerdem können Sie keinen aktiven Benutzer löschen.

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie den zu löschenden Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um den markieren Benutzer zu löschen. Der Benutzer wird gelöscht.

Zuordnen von Arbeitsprofilen

Ein Profil legt die vermittlungstechnischen Eigenschaften des Vermittlungsplatzes fest. Sie können einem Benutzer ein oder mehrere Arbeitsprofile zuordnen. Der Benutzer kann beim Einloggen aus den zugeordneten Arbeitsprofilen eines auswählen.

Arbeitsprofile anzeigen

Der Dialog OS Benutzer bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Profile**. Der Dialog Arbeitsprofile Benutzer erscheint.
3. Die verfügbaren Profile werden angezeigt. Sie können dem Benutzer Profile zuordnen.

Zuordnen oder herausnehmen

Der Dialog Arbeitsprofile Benutzer ist geöffnet.

1. Markieren Sie ein Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um ein Profil zuzuordnen oder auf <<, um ein Profil herauszunehmen.
3. Die Profile erscheinen im entsprechendem Feld.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Zuordnungen zu speichern.

Arbeitsprofile

Dieses Thema beschreibt, wie Sie ein Arbeitsprofil bearbeiten und welche Angaben Sie einstellen können.

Aufbau des Menüs Arbeitsprofil

Um ein Arbeitsprofil zu bearbeiten bietet die Anwendung one-X Attendant einen anderen Dialog als im Vermittlungsbetrieb an. Machen Sie sich zuerst mit den Menüs, Befehlen und Schaltflächen vertraut, bevor Sie ein Arbeitsprofil bearbeiten.

Voraussetzungen: Arbeitsprofil

Damit Sie Arbeitsprofile bearbeiten können, müssen die zwei folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Sie müssen als Benutzertyp Revisor oder Supervisor eingeloggt sein.
- Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein. Beachten Sie, dass Sie weiterhin Platzanrufe erhalten.

Öffnen

Um ein Arbeitsprofil zu bearbeiten, gehen Sie folgendermaßen vor.

1. Wählen Sie im Menü Bearbeiten den Befehl Arbeitsprofile und dann bearbeiten. Die Dialoge Arbeitsprofile bearbeiten und Avaya one-X Attendant - Bearbeiten Arbeitsprofil "Bezeichnung des Arbeitsprofils" erscheinen.
2. Bevor Sie die Angaben eines Arbeitsprofils bearbeiten können, müssen Sie ein Arbeitsprofil auswählen.

Titelleiste

Die Titelleiste zeigt das Symbol und den Namen des Dialogs. Außerdem zeigt die Titelleiste die Bezeichnung des Arbeitsprofils.

Menüleiste

Die Menüleiste zeigt die Menüs.

Symbolleiste

Die folgende Abbildung zeigt eine Symbolleiste.



Die Symbolleiste bietet für die häufig benötigten Funktionen des Arbeitsprofils die folgenden Schaltflächen:

Schaltfläche	Funktion
	Besetztanzeige und VIP-View
	VT-Optionen
	Weltzeiten
	Teilnehmer Eigenschaften
	Ziele
	Funktionen
	Hotkeys
	Tastenblock
	Beenden der Profilbearbeitung

Die folgenden Symbole werden zusätzlich bei einer 1st Party Anbindung angezeigt:	
	Makros
	Unter dieser Taste öffnet sich bei angeschlossenem OS33 die Tastenbelegung des OS33
	DSS-Modul 1
	DSS-Modul 2

Statusleiste

Die Statusleiste zeigt die folgenden Informationen von links nach rechts:

- Hinweis zum aktuellen Befehl
- Benutzername
- Arbeitsprofil
- Datum
- Uhrzeit

Menüstruktur von Bearbeiten Arbeitsprofil

Die folgenden Tabellen zeigen, unter welchem Menüpunkt Sie welche Befehle finden.

Menüleiste

Die Menüleiste enthält die folgenden Menüs.

Arbeitsprofil Bearbeiten Hilfe

Befehle des Menüs Arbeitsprofil

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

Befehl	Funktion
Auswählen	Zeigt alle Arbeitsprofile an. Sie können ein Arbeitsprofil auswählen.
Speichern	Speichert geänderte Einstellungen eines Arbeitsprofils.
Profilbearbeitung beenden	Beendet die Bearbeitung des Arbeitsprofils
Beenden	Beendet die Anwendung one-X Attendant

Befehle des Menüs Bearbeiten

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

Befehl Ebene 1	Befehl Ebene 2	Funktion
Tastenbelegung	Ziele	Zeigt die Ziele.
Tastenbelegung	Hotkeys	Zeigt die Tastenbelegung des Tastenblocks.
Tastenbelegung	Default-Tastenbelegung	Stellt den eingestellten OS auf die Default-Tastenbelegung um.
Besetztanzeige	-	Zeigt die Konfiguration der Besetztanzeige.
VT-Option	-	Zeigt die VT-Option
Weltzeit	-	Zeigt die erstellten Weltzeiten.
Teilnehmer Eigenschaften	-	Zeigt die Eigenschaften für Teilnehmer Eigenschaften.
Tastenbelegung	Makros	Zeigt erstellte Makros. Sie können Makros erstellen und ändern.
Tastenbelegung	OS	Zeigt die Tastenbelegung des Vermittlungsapparates.
Tastenbelegung	DSS-Modul 1	Zeigt die Tastenbelegung des DSS-Moduls 1.
Tastenbelegung	DSS-Modul 2	Zeigt die Tastenbelegung des DSS-Moduls 2.
Tastenbelegung	Overload Anzeige	Schaltet die Overload Anzeige 1 ein oder aus.
Tastenbelegung	Funktion	Zeigt die möglichen Funktionen.
Tastenbelegung	Layout OS33	Exklusive Auswahl ändert Oberfläche.
Schriftgröße	-	Zeigt die Schriftgröße für die Einlegestreifen.
Einlegestreifen	-	Druckt die Einlegestreifen

Befehle des Menüs **Bearbeiten** mit netzweiter Besetztanzeige und PUM

Die folgende Tabelle zeigt die zusätzlichen Befehle und Funktionen des Menüs **Bearbeiten**, wenn Sie die netzweite Besetztanzeige und PUM nutzen.

Befehl Ebene 1	Befehl Ebene 2	Funktion
Besetztanzeige	OS	Zeigt die Konfiguration der gewohnten Besetztanzeige
Besetztanzeige	Netzweit	Zeigt die Konfiguration der Netzweiten Besetztanzeige
PUM	-	Zeigt die Konfiguration von PUM

Befehle des Menüs Hilfe

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

Befehl	Funktion
Index	Zeigt den Index der Online-Hilfe
Info	Zeigt Informationen zur Anwendung one-X Attendant

Arbeiten mit einem Arbeitsprofil

In einem Arbeitsprofil legen Sie die folgenden Funktionen und Einstellungen fest:

- Besetztanzeige und VIP-View
- VT-Optionen
- Weltzeiten
- Ziele
- Funktionen
- Tastenbelegung des Vermittlungsapparats
- Tastenbelegung der DSS-Module 1 und 2
- Overload-Anzeige
- Hotkeys
- Tastenblock

Außerdem können Sie für den Vermittlungsapparat Einlegestreifen ausdrucken. Für die Einlegestreifen können Sie die Schrifthöhe festlegen.

Erzeugen eines Arbeitsprofils

Die folgende Aufzählung zeigt, wie Sie vorgehen können, um ein Arbeitsprofil zu erzeugen. Die Vorgehensweise dient als Hilfe, wenn Sie das erste Mal ein Arbeitsprofil erzeugen. In der folgenden Aufzählung werden Weltzeiten nicht berücksichtigt.

Ausführliche Erläuterungen zu den einzelnen Punkten können Sie den folgenden Seiten entnehmen.

1. Öffnen Sie den Dialog **Arbeitsprofil bearbeiten**.
2. Fügen Sie ein neues Arbeitsprofil ein.
3. Öffnen Sie die Dialoge **Funktionen und Ziele**.
4. Öffnen Sie die Dialoge **Hotkeys, Tastenblock**.
5. Ordnen Sie die Ziele und Funktionen wie gewünscht zu.
6. Konfigurieren Sie Besetztanzeige und VIP-View.
7. Stellen Sie die VT-Optionen ein.
8. Ordnen Sie das Arbeitsprofil einem oder mehreren Benutzern zu.
9. Speichern Sie das Arbeitsprofil und alle Einstellungen.

Arbeitsprofil auswählen

Sie können Arbeitsprofile auswählen, einfügen, kopieren, umbenennen oder löschen. Ein eindeutiger Name kennzeichnet ein Arbeitsprofil. Sie können maximal 18 alphanumerische Zeichen für den Namen eines Arbeitsprofils verwenden. Beachten Sie Groß- und Kleinschreibung.

Arbeitsprofil öffnen

Um ein Arbeitsprofil auszuwählen können Sie entweder:

1. Im Hauptdialog im Menü **Bearbeiten** den Befehl **Arbeitsprofil** und dann **bearbeiten** wählen. Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** wird automatisch geöffnet.

oder wenn Sie bereits ein Arbeitsprofil bearbeiten:

1. Wählen Sie **Auswählen** im Menü Arbeitsprofil.
2. Wenn Sie das aktuelle Arbeitsprofil geändert haben, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um Ihre Änderungen zu speichern. Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** erscheint.

Arbeitsprofil auswählen

Bevor Sie die Einstellungen eines Arbeitsprofils bearbeiten können, müssen Sie ein Arbeitsprofil auswählen. Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** ist geöffnet.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auswählen**. Sie können jetzt die Einstellungen des Arbeitsprofils bearbeiten.

Arbeitsprofil einfügen

Um ein neues Arbeitsprofil zu erstellen, müssen Sie zuerst ein Arbeitsprofil in die Liste einfügen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen**.
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Arbeitsprofil ein.
3. Klicken Sie auf **OK**. Das neue Arbeitsprofil erscheint in der Liste. Klicken Sie auf **Auswählen**, um die Einstellungen zu bearbeiten.

Arbeitsprofil kopieren

Ein bereits bestehendes Arbeitsprofil können Sie als Vorlage für ein neues Arbeitsprofil benutzen.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kopieren**.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Arbeitsprofil ein.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Einstellungen des markierten Arbeitsprofils werden kopiert. Das neue Arbeitsprofil erscheint in der Liste. Klicken Sie auf **Auswählen**, um die Einstellungen zu bearbeiten.

Arbeitsprofil umbenennen

Den Namen eines Arbeitsprofils können Sie jederzeit ändern.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Umbenennen**.

Arbeitsprofil löschen

Ein Arbeitsprofil können Sie jederzeit löschen.

1. Markieren Sie das gewünschte Arbeitsprofil.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage.
3. Klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie das markierte Arbeitsprofil löschen möchten.

Benutzer zuordnen

Sie können Benutzern das ausgewählte Arbeitsprofil zuordnen.

Weiter Informationen entnehmen Sie dem Thema: [Zuordnen von Benutzern](#)

Arbeitsprofil Bearbeitung beenden

Nachdem Sie Ihre Änderungen durchgeführt haben, beenden Sie die Auswahl des Arbeitsprofils.



1. Klicken Sie auf  (**Profilbearbeitung beenden**), wenn Sie die Bearbeitung eines Arbeitsprofils beenden möchten.

Ziele, Funktionen, Makros

Sie können Ziele, Makros (nur 1st Party) und Funktionen auf verschiedene Tasten legen:

- auf Tasten des Vermittlungsapparats ,
- auf Tasten des DSS-Moduls,
- auf den Tastenblock vom one-X Attendant,
- auf die Hotkeys vom one-X Attendant.

Das Vorgehen beim Zuordnen ist immer gleich:

1. [Öffnen Sie die Liste](#) mit Funktionen, Makros oder Zielen, die Sie auf Tasten legen wollen.
2. Öffnen Sie den Dialog, [der Ihnen die Tasten anzeigt](#), die Sie belegen möchten.
3. [Ordnen Sie die Tasten zu](#).

Hinweise:

Der Vermittlungsapparat kann maximal 1000 Ziele verwalten. Alle Ziele kann der Benutzer des Vermittlungsapparats mit dem elektronischen Telefonbuch nutzen.

Mögliche Tastenbelegungen anzeigen

Um alle möglichen Funktionen oder Ziele anzeigen zu lassen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie Bearbeiten > Tastenbelegung > Funktionen (Ziele).
Der gewählte Dialog erscheint.
2. Bearbeiten Sie gegebenenfalls noch die gewünschten [Ziele](#) .

Hinweis:

[Ziele](#) müssen Sie vorher festgelegt haben, damit Sie in den Dialogen erscheinen.

Siehe auch [Makros erstellen](#).

Tastenfelder anzeigen lassen

Öffnen Sie den Dialog, der Ihnen die gewünschten Tastenfelder anzeigt:

1. Für Tasten im one-X Attendant: Bearbeiten > Tastenbelegung > Tastenblock (Hotkeys)
oder
Für Tasten am Vermittlungsapparat oder Zusatzmodul:
Bearbeiten > Tastenbelegung > OS (Zusatzmodul).

Der gewählte Dialog wird angezeigt.

Alternative Aufrufmöglichkeiten und Zusatzinformationen finden Sie in den Kapiteln zum [Tastenblock](#), [Hotkeys](#) und [Vermittlungsapparat](#).

Funktionen oder Ziele zuordnen

Sie können Tasten mittels Drag & Drop zuordnen:

1. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den gewünschten Eintrag in der Liste der Funktionen (Ziele).
2. Klicken Sie auf den Eintrag und halten Sie die linke Maustaste gedrückt.
3. Ziehen Sie das Symbol auf die gewünschte Taste des Vermittlungsapparats, der Zusatzmodule (nur bei 1st Party Anbindung), des Tastenblocks oder der Hotkeys.
4. Lassen Sie die linke Maustaste los.
5. Wenn Sie Taste 1-24 ausgewählt hatten, öffnet sich der Dialog **Beschriftung ändern**. Tragen Sie einen treffenden Namen für die Funktion ein und bestätigen mit **OK**.
6. Die Funktion oder das Ziel wird zugeordnet. Die Taste ist belegt.

Hinweis:

- Fragen Sie den Systemverwalter Ihres Communication Managers, welche Funktionen im Communication Manager für die Tasten 1-24 eingerichtet sind. Richten Sie die Funktionstasten nur ein, wenn Ihre Bedeutung dem Anwender völlig klar ist!
- Eine [Übersicht](#) zeigt verschiedene Funktionen mit einem hohen Nutzwert.

Tastennamen ändern

Sie können die Namen der Tasten 1-24 jederzeit wieder ändern.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Taste, die Sie umbenennen wollen.
2. Wählen Sie im Kontextmenü "Beschriftung ändern". Der Dialog **Beschriftung ändern** erscheint.
3. Ändern Sie den Namen.
4. Bestätigen Sie den neuen Namen mit **OK**.

Dataset als Ziel festlegen

Sie bekommen nur die Datasets zur Tasten- oder Hotkeybelegung angeboten, die Sie als Ziele festgelegt haben. Vorgehen:

1. Öffnen Sie das Telefonbuch
2. Suchen Sie das Dataset, das Sie als Ziel festlegen möchten.
3. Markieren Sie den Eintrag in der Ergebnisliste.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche Ziele. Dieses Dataset wird Ihnen als Ziel angeboten (Dialog "Bearbeiten Arbeitsprofil", Menü "Bearbeiten > Tastenbelegung > Ziele).

Ziele bearbeiten

Ziele können Sie im Telefonbuch bearbeiten.

1. Um ein Ziel zu bearbeiten, doppelklicken Sie auf den Eintrag oder klicken Sie auf **ITB**.
2. Wie Sie das Telefonbuch bearbeiten, können Sie dem Thema [Telefonbuchs nutzen](#) entnehmen.

Zuordnung löschen

Sie können die Zuordnung einer Taste jederzeit löschen.

1. Bewegen Sie den Mauszeiger auf die gewünschte Taste.
2. Drücken Sie die rechte Maustaste.

oder

3. Wählen Sie **Löschen**, um die Zuordnung zu entfernen.

1. Bewegen Sie den Mauszeiger auf die gewünschte Taste.
2. Drücken Sie die Taste **ENTF (DEL)** auf Ihrer PC-Tastatur. Die Zuordnung wird gelöscht.

Ziele importieren und exportieren

Sie können Ziele, die aus anderen Profilen exportiert wurden, importieren. Dies ist z. B. nötig, wenn Sie nach einem Profilimport auch die Ziele dieses Profils übernehmen wollen.

Exportieren

1. Öffnen Sie den Menüpunkt **Bearbeiten > Telefonbuch > Ziele exportieren**.
2. Suchen Sie die Datei, die Sie exportieren wollen.
3. Klicken Sie auf **"Speichern"**.
Die Ziele sind gespeichert und können in ein anderes Profil importiert werden.

Importieren

1. Öffnen Sie den Menüpunkt **Bearbeiten > Telefonbuch > Ziele importieren**.
2. Suchen Sie die Datei, die Sie importieren wollen.
3. Klicken Sie auf **"Öffnen"**.
Die Ziele werden importiert.

Hotkeys bearbeiten

Die Hotkeys können Sie mit Zielen oder Funktionen belegen. Einige Hotkeys werden vom Betriebssystem festgelegt.

Hotkeys anzeigen

Um Hotkeys zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Hotkeys** des Menüs **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Die Hotkeys erscheinen.
2. Sie können auf die freien Hotkeys beliebige Funktionen oder Zielen zuordnen.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Hotkeys** erscheint.

Die Hotkeys bilden eine Leiste am unteren Rand Ihres one-X Attendant Fensters. Im Bild unten sehen Sie exemplarisch zwei Hotkeys.



Hotkeys festlegen

Die Hotkeys haben in der Grundkonfiguration schon wichtige Features. Wenn Sie sie dennoch ändern wollen, können Sie mittels Drag & Drop andere Funktionen einfach auf die gewünschte Position ziehen.

1. Sie haben die Hotkeys geöffnet
2. Öffnen sie **Ziele** oder **Funktionen** mittels **Bearbeiten, Tastenbelegung** und dann das gewünschte Feature.
3. Klicken Sie mit der Maus auf ein Feature und halten Sie die Maustaste gedrückt.
4. Gehen Sie mit der Maus auf einen Hotkey und lassen die Maustaste los.

Beispiel

Ein kleines Beispiel zur Hotkey Belegung:

1. Öffnen Sie das Fenster **Funktionen**.
2. Ziehen Sie die Funktion "Headset" auf den Hotkey **F11** und lassen Sie die Maus los.
3. Nun ist die Funktion "Headset" über den Hotkey **F11** schnell erreichbar.

Overloadanzeige einschalten

Durch Klick mit der rechten Maustaste auf den Hotkey F12 wird die Stufe 1 der Overloadanzeige ein- oder ausgeschaltet.

Die Stufe 2 der Overloadanzeige, die aktiviert wird, wenn ein Anruf länger als 40s ansteht oder mehr Anrufe anstehen als Plätze vorhanden sind, muss von der Anlage aus gesetzt werden.

Tastenblock konfigurieren

Auf den Tastenblock können Sie Funktionen, Makros oder Ziele zuordnen. Diese Funktionen oder Ziele können Sie dann im Vermittlungsbetrieb nutzen.

Das Layout, das heißt die Anzahl der Tasten, können Sie konfigurieren. Für eine übersichtliche Gestaltung können Sie Tasten frei lassen.

Tastenblock öffnen

Um den Tastenblock zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Tastenblock** des Befehls **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Der Tastenblock erscheint.
2. Bevor Sie die Schaltflächen belegen, können Sie das Layout des Tastenblocks konfigurieren.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Tastenblock erscheint.

Layout festlegen

Das Layout des Tastenblocks können Sie konfigurieren. Der Dialog Tastenblock ist geöffnet.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Karteikarte **Tastenblock**. Es erscheint die Schaltfläche **Konfigurieren**.
2. Wählen Sie Konfigurieren. Der Dialog Konfigurieren Tastenblock erscheint.
3. Geben Sie die gewünschten Zeilen, Spalten und den Tasten- Abstand ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu sichern. Der Tastenblock erscheint mit den entsprechenden Eigenschaften.

Bei der Einstellung des Layouts sind folgende Erläuterungen und Grenzen zu beachten:

Anzahl Zeilen

Legt die Anzahl der Zeilen fest. Sie können maximal 20 Zeilen einstellen.

Anzahl Spalten

Legt die Anzahl der Spalten fest. Sie können maximal 20 Spalten einstellen.

Maximale Anzahl Tasten

Die maximale Anzahl der Tasten errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 120 nicht überschreiten.

Tasten-Abstand

Zwischen den einzelnen Schaltflächen können Sie einen Tasten-Abstand festlegen. Sie können für den Tasten-Abstand einen Wert zwischen 0 (kein Abstand) und 9 (größter Abstand) eingeben.

OS33 Tastenbelegung

Die Tastenbelegung des Vermittlungsapparats OS33 und der DSS- Module können Sie festlegen. Sie können gleiche Funktionen auf die Tastenbelegung des Vermittlungsapparats und auf den Tastenblock legen. Für die Bedienung können Sie dann wählen, ob Sie die Funktion am Vermittlungsapparat oder in der Anwendung one-X Attendant nutzen möchten.

Tastenbelegung OS

Zeigt die Tastenbelegung der aktuellen Konfiguration für den Vermittlungsapparat OS33.

Tastenbelegung OS öffnen

Damit Sie die Tasten des Vermittlungsapparats belegen können, müssen Sie die Tastenbelegung öffnen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Die Tastenbelegung des angeschlossenen Vermittlungsapparats OS33 erscheint.

Tastenbelegung DSS-Modul 1

Zeigt die Tastenbelegung der aktuellen Konfiguration für das DSS-Modul 1. Auf einem DSS-Modul 1 befinden sich 36 Tasten.

Tastenbelegung DSS-Modul 1 öffnen

Damit Sie die Tasten des DSS-Moduls 1 belegen können, müssen Sie die Tastenbelegung öffnen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Die Tastenbelegung des DSS-Moduls 1 erscheint.

Tastenbelegung DSS-Modul 2

Zeigt die Tastenbelegung der aktuellen Konfiguration für das DSS-Modul 2. Auf einem DSS-Modul 2 befinden sich 36 Tasten.

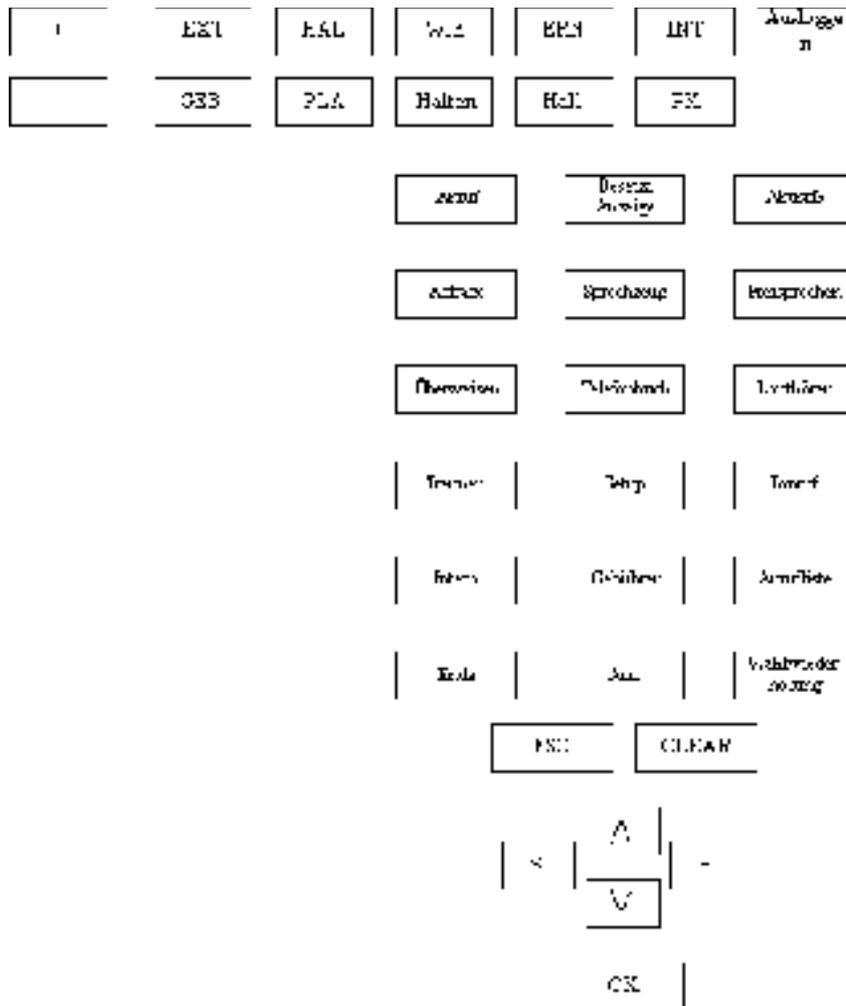
Tastenbelegung DSS-Modul 2 öffnen

Damit Sie die Tasten des DSS-Moduls 2 belegen können, müssen Sie die Tastenbelegung öffnen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Die Tastenbelegung des DSS-Moduls 2 erscheint.

Vermittlungsapparat OS33 Standardbelegung

Die folgende Tabelle zeigt schematisch die Standardbelegung des Vermittlungsapparats OS33. Die Standardbelegung wird mit dem Arbeitsprofil mit dem Namen ospc ausgeliefert.



Default-Tastenbelegung

Jeder Vermittlungsapparat hat eine Default-Tastenbelegung. Der OS kann über die Menüfolge Bearbeiten > Arbeitsprofile > Tastenbelegung > Defaultbelegung durch Wahl des Menüpunktes Default-Belegung auf die Standardbelegung zurückgesetzt werden.

Besetztanzeige konfigurieren

Mit der Besetztanzeige können Sie erkennen, welche Teilnehmer Ihrer Telefonanlage besetzt oder frei sind. Die Besetztanzeige der Anwendung one-X Attendant ist konfigurierbar und kann auf einer Seite maximal 900 Teilnehmer darstellen.

Im one-X Attendant werden einzelne Seiten in der Besetztanzeige als Registerkarten dargestellt.

Besetztanzeige OS33

Die Besetztanzeige des Vermittlungsapparats umfasst zehn Seiten.

Auf jeder Seite werden 50 Teilnehmer dargestellt.

Besetztanzeige one-X Attendant

Die Besetztanzeige der Anwendung one-X Attendant ist konfigurierbar und kann auf einer Seite maximal 900 Teilnehmer darstellen. Für den Vermittlungsapparat werden dann zehn Seiten errechnet. Sie können wie für den Vermittlungsapparat zehn Seiten einrichten.

Im one-X Attendant werden einzelne Seiten in der Besetztanzeige als Registerkarten dargestellt.

Konfiguration der Besetztanzeige öffnen

Um die Konfiguration der Besetztanzeige zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Besetztanzeige** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Konfiguration Besetztanzeige erscheint.
2. Sie können die Besetztanzeige konfigurieren.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Konfiguration Besetztanzeige** erscheint.

Rufnummern

Für jede gewünschte Seite der Besetztanzeige müssen Sie die erste Nummer des Teilnehmerbereichs eingeben. Der Bereich für eine Seite errechnet sich aus der Angabe Rufnummer/Seite.

Wenn Sie z.B. die Rufnummer 1100 eingeben und die Angabe Rufnummer/Seite beträgt 100, erscheinen in der Besetztanzeige die Teilnehmer mit der Rufnummer 1100 bis 1199.

Matrix

Für die Darstellung der Besetztanzeige können Sie die folgenden Einstellungen vornehmen.

Rufnummer/Seite

Legt die Anzahl der Rufnummern auf einer Seite der Besetztanzeige fest.

Maximal 900 Rufnummern können auf einer Seite dargestellt werden. Aus der Angabe errechnet sich die Anzahl der Seiten für die Anwendung one-X Attendant.

Die Formel für die Anzahl der Seiten, die in der Besetztanzeige dargestellt werden lautet:

Anzahl der Seiten ist 10000 geteilt durch die Angabe **Rufnummer/Seite**.

Spalten/Reihen

Legt die Anzahl der Spalten einer Seite der Besetztanzeige fest.

Sie können maximal 100 Spalten angeben.

Die Angabe "Rufnummern/Seite" muss durch "Anzahl der Spalten" ohne Rest teilbar sein.

Optionen

Für die Besetztanzeige können Sie die folgenden Optionen einstellen.

Namen anzeigen

Sie können wählen, ob in der Besetztanzeige die Rufnummer oder der Name angezeigt wird. Der Name wird nur angezeigt, wenn ein Eintrag mit der Rufnummer im integrierten Telefonbuch vorhanden ist. Wird der Name angezeigt, so erscheint auf der Taste der Anzeigename des Eintrags bis zum ersten Komma.

Besetztanzeige konfigurieren

Der Dialog Konfiguration Besetztanzeige ist geöffnet.

1. Wählen Sie zuerst die gewünschten Optionen.
2. Legen Sie die Größe der Matrix fest. Verwenden Sie vorzugsweise 100 für die Angabe **Rufnummer/Seite**. Als Anzahl der Spalten empfehlen wir 10.
3. Geben Sie für jede Seite die erste Rufnummer ein.
4. Benutzen Sie die Taste **Tabulator (TAB)** Ihrer PC-Tastatur, um zum nächsten Eintrag zu springen. Der Bereich wird automatisch berechnet.
5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu sichern.

Netzweite Besetztanzeige (Arbeitsprofile)

Mit der netzweiten Besetztanzeige können Sie erkennen, welche Teilnehmer Ihrer Telefonanlage oder einer anderen Telefonanlage im Netz (Verbund) besetzt oder frei sind.

Sie müssen die netzweite Besetztanzeige entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren.

Hinweis

Wenn Sie die Netzweite Besetztanzeige nicht konfigurieren, wird eine Defaulteinstellung benutzt. Diese zeigt in einem Fenster alle bekannten Rufnummern an. Die Anzahl der Rufnummern, die angezeigt werden, werden im one-X Attendant Config Tool festgelegt.

Öffnen

Um die netzweite Besetztanzeige zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie Netzweit unter Besetztanzeige im Menü Bearbeiten. Der Dialog Konfiguration netzweite Besetztanzeige erscheint.
2. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.

Eigenschaften Netzweite Besetztanzeige

Matrix

Für die netzweite Besetztanzeige legen Sie eine Matrix fest. Diese Matrix unterteilt sich wie eine Tabelle in Zeilen und Spalten. Die maximale Anzahl der Rufnummern in der Matrix errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 900 nicht überschreiten.

- *Zeilen*
Gibt die Anzahl der dargestellten Zeilen (horizontal) an. Maximal 99 Zeilen können Sie eingeben.
- *Spalten*
Gibt die Anzahl der dargestellten Spalten (vertikal) an. Maximal 99 Spalten können Sie eingeben.

Seiten

Sie können maximal 20 Seiten konfigurieren. Eine Seite erscheint in der Anwendung als Register. Sie können die Reihenfolge der Seiten festlegen.

- *Schaltfläche "Neu"*
Erzeugt eine neue Seite.
- *Schaltfläche "Eigenschaften"*
Die Eigenschaften einer Seite rufen Sie mit der Schaltfläche "Eigenschaften" auf. In diesem Dialog können Sie zusätzlich Name der Seite, Startrufnummer (z. B. 75056000) und Kopfnummer (z. B. 7505) setzen.
- *Schaltflächen "nach oben" / "nach unten"*
Damit können Sie die Reihenfolge der Seiten festlegen.
- *Schaltfläche "Entfernen"*
Löscht die markierte Seite.

Schaltfläche "Optionen"

Unter Optionen können Sie unter folgenden Anzeigeeoptionen wählen:

1. *Namen anzeigen*
Auf den Tasten der NBA werden statt der Rufnummern die Namen der Teilnehmer angezeigt.
2. *Rufumleitung anzeigen*
Auf den Tasten der Teilnehmer, die eine Rufumleitung aktiviert haben, wird zusätzlich ein Rufumleitungssymbol angezeigt.
3. *Sortierung*
Sie können festlegen, ob die Sortierung auf der Rufnummernmatrix nach Rufnummern,

nach Namen (bei eingeschalteter Option "Namen anzeigen") oder keine Sortierung stattfindet.

4. *Seiten dynamisch erweitern*
Wenn mehr Rufnummern als Felder vorhanden sind, wird die Seitenzahl automatisch vergrößert.

Schaltfläche "Zurücksetzen"

Diese Schaltfläche löscht alle Nummern aus der Matrix, setzt die Matrix auf (0:0) und löscht alle Seitendefinitionen.

Schaltfläche "Nummern-Liste"

Öffnet einen Dialog mit einer Liste aller in der NBA konfigurierten Rufnummern mit den zugehörigen Namen.

Schaltfläche "Laden"

Lädt alle programmierten Rufnummern des one-X Attendant in das aktuell bearbeitete Arbeitsprofil.

Schaltfläche "Sortieren"

Wenn Sie die Anzeige von Rufnummer auf Name umgestellt haben (unter "Optionen"), so haben Sie die Möglichkeit, die Anzeige alphabetisch zu sortieren. Die Sortierung wird erst ausgeführt, wenn Sie die Schaltfläche "Sortieren" drücken.

Wenn Sie das Kontrollkästchen "pro Seite" markieren, wird die Sortierung pro Seite durchgeführt. Ohne Markierung erfolgt die Sortierung über alle Seiten.

Hinweis: Eine automatische Sortierung wird auch abhängig von den Parameter unter „Optionen“ und dem Kontrollkästchen „pro Seite“ beim Login gemacht.

Schaltflächen "Auffüllen" und "Alle auffüllen"

Markieren Sie in der Rufnummernmatrix die Zelle, wo das "Auffüllen" gestartet werden soll. Mit "Auffüllen" werden in dieser Seite alle nachfolgenden Zellen mit aufeinander folgenden Werten (+1) beschrieben.

"Alle auffüllen" führt den Auffüllvorgang auf allen nachfolgenden Seiten fort.

In beiden Fällen werden bereits belegte Zellen überschrieben.

Konfigurieren

Der Dialog Konfiguration netzweite Besetztanzeige ist geöffnet.

1. Legen Sie die Größe der Matrix fest.
2. Klicken Sie auf **Neu**. Eine neue Seite erscheint.
3. Sie können den Namen der Seite ändern.
4. Wenn Sie weitere Seiten eingeben, können Sie die Reihenfolge mit **nach oben** und **nach unten** festlegen. Sie können mit **Entfernen** eine markierte Seite löschen.
5. Klicken Sie auf ein Feld in der Matrix. Geben Sie im freien Feld die Rufnummer ein.
6. Wiederholen Sie Punkt 5, bis Sie alle Rufnummer eingegeben haben.
7. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

PUM konfigurieren

PUM zeigt, welche Teilnehmer (Agenten) an welchen Telefonapparaten eingeloggt sind und welche Teilnehmer zur Zeit abwesend sind.

Öffnen

Um PUM zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **PUM** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Konfiguration PUM-Anzeige erscheint.
2. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.

Eigenschaften

Matrix

Für PUM legen Sie eine Matrix fest. Diese Matrix unterteilt sich, wie eine Tabelle, in Zeilen und Spalten. Die

maximale Anzahl der Zellen in der Matrix errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 100 nicht überschreiten.

- *Zeilen*
Gibt die Anzahl der dargestellten Zeilen (horizontal) an. Maximal 99 Zeilen können Sie eingeben.
- *Spalten*
Gibt die Anzahl der dargestellten Spalten (vertikal) an. Maximal 50 Spalten können Sie eingeben.

Schaltfläche "Zurücksetzen"

"Zurücksetzen" löscht alle Nummern aus der Matrix, setzt die Matrix auf (0:0) und löscht alle Seitendefinitionen.

Schaltflächen "Auffüllen" und "Alle auffüllen"

Markieren Sie in der Rufnummernmatrix die Zelle, wo das "Auffüllen" gestartet werden soll. Mit "Auffüllen" werden in dieser Seite alle nachfolgenden Zellen mit aufeinander folgenden Werten (+1) beschrieben.

"Alle Seiten füllen" führt den Auffüllvorgang auf alle nachfolgende Seiten fort.

In beiden Fällen werden bereits belegte Zellen überschrieben.

Seiten

Sie können maximal zehn Seiten konfigurieren. Eine Seite erscheint in der Anwendung als Register.

- *Schaltfläche "Neu"*
Erzeugt eine neue Seite.
- *Schaltfläche "Eigenschaften"*
Es kann der Name der Seite geändert werden.
- *Schaltflächen "nach oben" / "nach unten"*
Damit können Sie die Reihenfolge der Seiten festlegen.
- *Schaltfläche "Entfernen"*
Löscht die markierte Seite.

Konfigurieren

Der Dialog Konfiguration PUM-Anzeige ist geöffnet.

1. Legen Sie die Größe der Matrix fest.
2. Klicken Sie auf **Neu**. Eine neue Seite erscheint.
3. Sie können den Namen der Seite ändern.
4. Wenn Sie weitere Seiten eingeben, können Sie die Reihenfolge mit nach oben und nach unten festlegen. Sie können mit Entfernen eine markierte Seite löschen.
5. Klicken Sie auf ein Feld in der Matrix. Geben Sie im freien Feld die Rufnummer ein.
6. Wiederholen Sie Punkt 5, bis Sie alle Rufnummer eingegeben haben.
7. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

VIP View konfigurieren

Die VIP View ist ein Ausschnitt aus der Besetztanzeige.

Die Größe der VIP View können Sie einstellen und die Schaltflächen wie gewünscht konfigurieren.

Öffnen

Der Dialog Konfiguration Besetztanzeige ist geöffnet.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **VIP-View**. Der Dialog **Konfiguration VIP View** erscheint.
2. Sie können die Matrix einstellen und die Schaltflächen konfigurieren.

Angaben der Matrix

Für die VIP-View legen Sie eine Matrix fest. Diese Matrix unterteilt sich wie eine Tabelle in Zeilen und Spalten. Die maximale Anzahl der Matrix errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 500 nicht überschreiten.

Zeilen

Gibt die Anzahl der dargestellten Zeilen (horizontal) an. Maximal 99 Zeilen können Sie eingeben.

Spalten

Gibt die Anzahl der dargestellten Spalten (vertikal) an. Maximal 50 Spalten können Sie eingeben.

Schaltflächen konfigurieren

Für die Schaltfläche benötigen Sie die Rufnummern der entsprechenden Teilnehmer.

Die Rufnummern müssen in der Besetztanzeige vorhanden sein.

Wenn Sie für die Besetztanzeige die Anzeige der Namen markiert haben, erscheinen im Vermittlungsbetrieb in der VIP-View auch die Namen. Beachten Sie, dass Sie alle Felder mit einer Rufnummer konfigurieren müssen. Leere Schaltflächen sind nicht möglich.

1. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der angezeigten Matrix.
2. Geben Sie die Rufnummer ein.
3. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Die Rufnummer wird in der Matrix angezeigt.
4. Geben Sie für jedes Feld eine Rufnummer ein.
5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu sichern.

Weltzeit bearbeiten

Sie können beliebig viele Weltzeiten definieren. Jede definierte Weltzeit kann mit der Anwendung one-X Attendant in einem Fenster dargestellt werden. Für die Weltzeit können Sie eine Zeitverschiebung angeben.

Öffnen

Um die Weltzeiten zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Weltzeiten** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Weltzeiten bearbeiten** erscheint.
2. Sie können Weltzeiten **einfügen**, **ändern** oder **löschen** wählen.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Weltzeiten bearbeiten** erscheint.

Angaben

Die folgenden Angaben können Sie für eine Weltzeit bestimmen:

Ortsname

Der Ortsname gibt an, wo die angezeigte Uhrzeit gilt. Im Fenster der Weltzeit erscheint der Ortsname in der Titelleiste. Sie können maximal 20 alphanumerische Zeichen verwenden.

Zeitverschiebung

Die Zeitverschiebung errechnet sich aus dem Vorzeichen, dem angegebenen Wert und der aktuellen Uhrzeit Ihrer Telefonanlage. Im Fenster der Weltzeit wird diese Uhrzeit digital dargestellt. Die Zeitverschiebung können Sie zwischen -23 und +23 Stunden angeben.

Einfügen und Ändern

Der Dialog Weltzeiten ist geöffnet.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einfügen oder Ändern**. Der Dialog Weltzeit bearbeiten erscheint.

2. Geben Sie Ortsname und Zeitverschiebung an.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angaben zu speichern. Die Weltzeit erscheint in der Liste.

Löschen

Der Dialog Weltzeiten bearbeiten ist geöffnet.

1. Markieren Sie die zu löschende Weltzeit.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Die Weltzeit wird gelöscht.

Teilnehmereigenschaften

Die folgenden Eigenschaften können Sie für Teilnehmer Eigenschaften einstellen.

- **Automatisch anzeigen**
Sie können einstellen, ob Teilnehmer Eigenschaften automatisch bei Anruf erscheint oder nicht.
Hinweis: Wenn das Fenster "Teilnehmer Eigenschaften" bereits im Hintergrund geöffnet ist, bleibt es auch im Hintergrund.
Wenn Sie diese Option nicht markieren, muss ein Anwender Teilnehmer Eigenschaften manuell öffnen.
- **Referenzierung**
Sie können wählen, ob für die Anruferidentifizierung die "OAD" oder "RAD wenn möglich" verwendet wird.
- **OAD**
OAD bedeutet Originating Address. OAD kennzeichnet die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers.
- **RAD**
RAD bedeutet Redirecting Address. RAD kennzeichnet die Rufnummer des umleitenden Teilnehmers. Diese wird zur Identifizierung herangezogen.
- **Seitenbezug**
Sie können wählen, ob Teilnehmer Eigenschaften Eigenschaften der Abfrageseite oder Eigenschaften der aktiven Seite zeigt.
- **Outlook-Kontakte aus**
Sie können für den Verweis auf Kontakte entweder den Standard-Ordner für Outlook-Kontakte wählen oder einen entsprechenden Ordner eingeben. Die einzelnen Ordner werden Ihrer Reihenfolge entsprechend eingegeben und durch ein [ENTER] getrennt.
Also z.B.:
Öffentliche Ordner [Enter]
Alle öffentlichen Ordner [Enter]
Alle MGL

Teilnehmereigenschaften öffnen

Um Teilnehmer Eigenschaften zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie Teilnehmer Eigenschaften im Menü Bearbeiten. Der Dialog Teilnehmer Eigenschaften erscheint.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **Teilnehmer Eigenschaften** erscheint.

Kalenderfunktion

Wenn das Leistungsmerkmal lizenziert ist und Outlook bzw. Lotus Notes auf dem Rechner des one-X Attendant-Client installiert ist, sind Sie entweder an den Microsoft Outlook Kalender oder den Lotus Notes Kalender angeschlossen.

Sie sehen im Fenster Teilnehmereigenschaften an der Seite des Datasets das Kalendersymbol. An der linken Seite des Kalendersymbols sehen sie die Beschriftung "Kalender:" Verfügbarkeitsstatus. Je nachdem ob Sie an Microsoft Outlook oder das Lotus System angebunden sind kann der Verfügbarkeitsstatus unterschiedliche Werte annehmen:

Verfügbarkeitsstatus Microsoft Outlook	Verfügbarkeitsstatus Lotus Notes
frei	frei
unter Vorbehalt	frei
gebucht	gebucht
abwesend	gebucht

Die Anzeige des Verfügbarkeitsstatus bezieht sich jeweils auf einen Zeitraum von "jetzt + 5 Minuten"

Makros erstellen (1st Party)

Mit Makros können Sie komfortabel mehrere Funktionen in einer Taste zusammenfassen.

Einschränkungen

Maximal 29 Funktionen oder Tasten können Sie als Folge in einer Makrotaste programmieren. Makrofolgen programmieren Sie mit Drag & Drop. In einem Makro können keine anderen Makros verwendet werden. Sie können maximal 50 Makros speichern.

Die Reihenfolge innerhalb der Tastenfolge können Sie nachträglich noch ändern. Beachten Sie, dass Sie die Beschriftung eines Makros nachträglich nicht mehr ändern können.

Öffnen

Um die Makros zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **Makros** des Befehls **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Der **Dialog Makros** erscheint.
2. Sie können Makros **einfügen**, **ändern** oder **löschen**.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der **Dialog Makros** erscheint.

Angaben für Makros

Ein Makro setzt sich aus einer Beschriftung und der Tastenfolge zusammen.

Beschriftung

Ein Makro kennzeichnet eine eindeutige Beschriftung. Sie können maximal 10 alphanumerische Zeichen verwenden. Es wird zwischen Klein- und Großschreibung unterschieden. Die Beschriftung erscheint auf einer Schaltfläche, wenn Sie das Makro einer Taste zugeordnet haben.

Tastenfolge

Zeigt die Funktionen oder Ziele in der Reihenfolge an, in der sie abgearbeitet werden.

Makro erstellen

Für das Beispiel wird ein Makro erstellt, das anonym den Teilnehmer Glaser anruft.

1. Öffnen Sie die Dialoge **Ziele**, **Funktion** und **Makro**.
2. Klicken Sie im Dialog **Makro** auf die Schaltfläche **Einfügen**. Der Dialog Makro erstellen/ändern erscheint.
3. Geben Sie einen Namen für das Makro im Feld Beschriftung ein.

4. Klicken Sie auf die gewünschte Funktion, z.B. Anonym.
5. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und ziehen Sie die Funktion in das Feld Tastenfolge. Lassen Sie die linke Maustaste los. Die Funktion wird in das Feld Tastenfolge eingetragen.
6. Klicken Sie auf ein Ziel, z.B. Glaser.
7. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und schieben Sie das Ziel in das Feld Tastenfolge. Lassen Sie die linke Maustaste los. Das Ziel wird in das Feld Tastenfolge eingetragen.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Eingaben zu speichern.
9. Sie können jetzt dieses Makro einer Taste zuordnen.

Ändern der Tastenfolge

Die Reihenfolge innerhalb der Tastenfolge können Sie jederzeit ändern. Der Dialog Makro erstellen/ändern ist geöffnet.

1. Markieren Sie eine Taste.
2. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und ziehen Sie die Tasten auf die gewünschte Position. Lassen Sie die linke Maustaste los. Die Taste wird verschoben.

Makro löschen

Eine Taste innerhalb der Tastenfolge können Sie jederzeit löschen. Der Dialog Makro erstellen/ändern ist geöffnet.

1. Markieren Sie die zu löschende Taste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Die Taste wird aus der Tastenfolge entfernt.

VT-Optionen bearbeiten

Die folgenden VT-Optionen (**V**ermittlungstechnische **O**ptionen) können Sie einstellen:

- Anrufarten
- Anrufoptionen
- Anzeige
- Halteanrufe
- Varianten
- Zuteilen
- Akustische Signalisierung
- Gehender Verkehr

Bei einer 3rd Party Anbindung steht nur die VT-Option "Amtskennziffer (AKZ)" zur Verfügung. Alle Einstellungen einer VT-Option werden in einer Registerkarte dargestellt.

VT-Optionen öffnen

Um die VT-Optionen zu öffnen gibt es zwei Möglichkeiten.

1. Wählen Sie **VT-Optionen** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **VT-Optionen** erscheint.
2. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Angaben einzustellen. Mit den Richtungstasten verschieben Sie die Registerkarten.

oder

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche . Der Dialog **VT-Optionen** erscheint.

Anrufarten

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte **Anrufarten** einstellen.

Anrufarten

Die folgenden Anrufarten unterscheidet die Telefonanlage:

- Amtsanruf
- Amtsbegehren
- Durchwahl Abwurf
- Durchwahl Anruf
- Direktanruf
- Eintreten
- Erneuter Anruf
- Gebührenanruf
- Halteanruf
- Internanruf
- Notanruf
- Platz überweisen
- Rufnummer Durchwahl
- Rufnummer Meldeanruf
- Ringabfrage
- Wiederanruf

Anzahl Anrufe

Bei der Anrufverteilung 1 können Sie festlegen, wie viel Anrufe für die bestimmte Anrufart anstehen können. Weitere Anrufe werden nicht zugeteilt.

Abfragetaste

Sie können für jede Anrufart die Abfragetaste bestimmen. Mit dieser Abfragetaste können dann die eingestellten Anrufarten abgefragt werden.

Abfragetasten

- Ext Abfrage
- Hal Abfrage
- Wie Abfrage
- Ern Abfrage
- Int Abfrage
- Ueb Abfrage
- Geb Abfrage
- Pla Abfrage

Priorität

Legen Sie die Priorität der Anrufart fest. Die Ziffer 9 entspricht der höchsten Priorität, die Ziffer 0 der niedrigsten. Der am höchsten priorisierte Anruf erscheint in der Abfrageseite.

Stehen, z.B. ein Amtsanruf mit der Priorität 7 und ein interner Anruf mit der Priorität 1 an, erscheint der Amtsanruf in der Abfrageseite und der interne Anruf in der Voranzeige.

Anrufoptionen

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Anrufoptionen einstellen.

Rückgabe nach Zeit

Wenn innerhalb der angegebenen Zeit (0 bis 999) in Sekunden ein Anruf nicht abgefragt wird, gelangt dieser zurück zur Anrufverteilung. Wenn Sie 0 eingeben, wird der Anruf nicht zurückgegeben.

Nachtschaltzeit

Wenn innerhalb der angegebenen Zeit (0 bis 999) in Sekunden ein Anruf nicht abgefragt wird, gelangt dieser zur Nachtstelle. Vorausgesetzt, es ist kein weiterer Vermittlungsapparat in der Anrufverteilung, wechselt der Vermittlungsapparat in den Zustand Abgeschaltet.

Wenn Sie 0 eingeben, ist die Nachtschaltzeit ausgeschaltet.

Automatische Abfrage

Ein Anruf wird nach der eingestellten Zeit (0 bis 99) in Sekunden automatisch abgefragt. Der Benutzer muss nicht die Taste Abfrage drücken.

Wenn Sie 0 eingeben, ist die automatische Abfrage ausgeschaltet.

AKZ-Umwertung

Wenn Sie keine AKZ-Umwertung möchten, müssen Sie keine Ziffer eingeben. Bei einer AKZ-Umwertung wird eine kommende Rufnummer ausgewertet.

Wenn die ersten Ziffern der Rufnummer mit der AKZ-Umwertung übereinstimmen, werden diese Ziffern durch die Amtskennziffer (AKZ) ersetzt.

Die Nummer der Amtskennziffer-Umwertung kann ein- oder zweistellig sein.

Beispiel:

1. Ein Anruf erfolgt mit der Nummer 094711. Die ersten beiden Ziffern (09) kennzeichnen ein kommendes Bündel.
2. Am Vermittlungsapparat müssen Sie die AKZ-Umwertung 09 einrichten.
3. Die ersten beiden Ziffern (09) stimmen mit der AKZ-Umwertung überein. Die Ziffern werden durch die Amtskennziffer (AKZ) ersetzt, z. B. 0.

Anrufverteilung Version 1

Die Anrufverteilung teilt dem Platz soviel Anrufe zu, wie er bei der Anmeldung angegeben hat.

Es gibt keine Overload-Anzeige.

Anrufverteilung Version 2a

Der Vermittlungsapparat bekommt von der Anlage immer nur einen Anruf zugeteilt.

Über alle in der Anlage noch wartenden Anrufe wird der Benutzer des Vermittlungsapparats durch die Overload-Anzeige informiert.

Anrufverteilung Version 2b

Der Vermittlungsapparat bekommt von der Anlage immer einen Anruf und platzgebundene Anrufe zugeteilt (Anzahl programmierbar in den Optionen). Platzgebundene Anrufe sind: Direktanruf, Halteanruf, Platz überweisen, Rufnummer Durchwahl, Platzanruf und Wiederanruf

Anrufverteilung Version 2c

Wie Version 2a, jedoch mit anderer Overload-Anzeige. Anrufarten, die nicht über die Anrufverteilung verteilt werden, werden immer nach Version 1 behandelt. Dieses gilt auch, wenn eine andere Version eingestellt ist.

Anzeige

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Anzeige einstellen.

Priorität

Sie können die Priorität 1 bis 7 für die Optionen Name, Leitung, Bündel, Platz, Codewahl, Umleitung und Rufnummer vergeben.

Eine Priorität kann auch nicht belegt werden (keine Angabe).

Voranzeige

Für die Voranzeige kann die Rufnummer oder der Name gewählt werden. Ein Name wird nur angezeigt, wenn im Zielwahlpool ein entsprechender Eintrag (ISDN-Nummer) vorhanden ist.

- Aus
- Rufnummer
- Name

Letzten 4 Stellen für Gebühren

Bei der Gebührenanzeige können Sie die letzten vier Stellen der Teilnehmernummer anzeigen lassen oder diese unterdrücken.

Die letzten vier Ziffern werden durch einen Stern (*) gekennzeichnet.

Braille-Modul

Wenn an den Vermittlungsapparat ein Blindenmodul angeschlossen ist, müssen Sie dieses aktivieren.

Der Vermittlungsapparat überträgt die Informationen zum Blindenmodul.

Halteanrufe

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Halteanrufe einstellen.

Anzahl

Die maximale Anzahl der Anrufe (0 bis 9), die ins Halten gelegt werden können, können Sie festlegen.

Zurück an AV bei Abschaltung

Sie können bestimmen, ob gehaltene Anrufe, wenn der Vermittlungsapparat abgeschaltet wird, zur Anlage zurückgehen.

AV bedeutet Anrufverteilung.

zurück an AV nach Zeit

Sie können die Zeit (0 bis 99 Sekunden) bestimmen, nach der gehaltene Anrufe zur Anrufverteilung zurückgegeben werden.

Sie müssen **Zurück an Anrufverteilung bei Abschaltung** eingeschaltet haben.

Zurück nach 2 Minuten

Sie können bestimmen, dass gehaltene Anrufe nach zwei Minuten zur Anlage zurückgehen.

Varianten

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte **Varianten** einstellen.

Tonband ein bei Gesprächsbeginn

Ein Tonband kann bei Gesprächsbeginn automatisch eingeschaltet werden.

Auf der V.24-Schnittstelle des Vermittlungsapparats befinden sich Relaiskontakte, die dann geschaltet werden.

Beachten Sie die Angaben für das interne und externe Relais.

Tonband aus bei Gesprächsende

Ein Tonband kann bei Gesprächsende automatisch ausgeschaltet werden.

Beachten Sie die Angaben für das interne und externe Relais.

Ende-Taste bei Abfrage nachbilden

Wenn Sie **Ende-Taste bei Abfrage nachbilden** auswählen, wird beim Drücken der Abfragetaste die aktuelle Verbindung automatisch beendet.

Hörer aus, wenn aufgelegt

Sie können wählen, ob der aufgelegte Hörer bei Gesprächsbeginn mit niedergedrücktem Gabelumschalter durchgeschaltet wird - (**aus**) oder nicht (**ein**).

Lauthören aus beim Abheben

Sie können wählen, ob beim Abheben Lauthören automatisch ausgeschaltet wird oder sich der eingestellte Zustand nicht ändert.

Report

Diese Option dient für Service-Zwecke. Schalten Sie diese Funktion nicht ein!

ETB-Win angeschlossen

Wenn Sie mit dem Vermittlungsapparat ein elektronisches Telefonbuch auf einem Personalcomputer nutzen, müssen Sie die Variante markieren.

Anmeldung

Sie können den Vermittlungsplatz so einstellen, dass er sich beim Einloggen automatisch an der Anrufverteilung anmeldet.

Zuteilen

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte **Zuteilen** einstellen.

Wählton, Freiton, Besetztton

Sie können auswählen, ob diese Töne am Vermittlungsplatz beim Zuteilen hörbar sind oder nicht.

Zeitüberwachung

Bei eingeschalteter Zeitüberwachung kann ein Gespräch erst nach zwei Sekunden einem Teilnehmer zugeteilt werden.

Zuteilen

passiv:

Während Sie ein Gespräch überweisen, wartet der Anrufer (er erhält eine Ansage). Sie können das Gespräch anmelden.

aktiv:

Während Sie ein Gespräch überweisen, bleiben Sie mit dem Anrufer verbunden.

Zuteilen bei Busy 2

Zuteilen bei Busy 2 können Sie ein- oder ausschalten. Diese Einstellung ist nur für Frankreich vorgesehen. Schalten Sie die Option immer aus.

Akustische Signalisierung

Die folgenden Angaben können Sie in der Registerkarte Akust. Sig. einstellen.

Überwachung

Sie können einstellen, ob der Tonruf überwacht wird. Bei **ein** schaltet sich ein ausgeschalteter Tonruf nach zehn Sekunden wieder ein.

Summer bei Overload

Die akustische Signalisierung bei Overload können sie ein- oder ausschalten.

Internes Relais

Beim OS33 wirken sich die Einstellungen wie folgt auf den Vermittlungsapparat aus:

- **aus:** Die Funktion internes Relais ist ausgeschaltet (Voreinstellung alte Hardware), nur in dieser Einstellung ist das DECT-Headset am OS33 anschließbar.
- **Ruf:** Das interne Relais schaltet bei einem Anruf (alte HW). Nur in dieser Einstellung ist das ältere Ellipse Headset an der neuen HW anschließbar.
- **Tag/Nacht:** Das interne Relais schaltet bei der An- und Abmeldung aus der Anrufverteilung (neue HW: keine Funktion).
- **Band:** Das interne Relais wird in der alten HW zur Tonbandsteuerung benutzt. Die Taste Band ist aktiv. Beachten Sie die Angaben für das Tonband bei den Varianten. In der neuen Hardware hat diese Einstellung keine Funktion.

Externes Relais

Das externe Relais im Schaltkontaktmodul T1 schaltet bei folgenden Auswahlmöglichkeiten:

- **aus:** Die Funktion externes Relais ist ausgeschaltet (Voreinstellung).
- **Ruf:** Das externe Relais schaltet bei einem Anruf.
- **Tag/Nacht:** Das externe Relais schaltet bei der An- und Abmeldung aus der Anrufverteilung.
- **Band:** Das externe Relais wird zur Tonbandsteuerung benutzt. Die Taste Band ist aktiv. Beachten Sie die Angaben für das Tonband bei den Varianten.

Halteanrufe

Sie können einstellen, dass Ihnen Halteanrufe mit einem Hinweiston signalisiert werden.

Gehender Verkehr

In der Registerkarte Geh. Verkehr können Sie die Amtskennziffer einstellen.

Amtskennziffer

Gibt die Amtskennziffer (0 bis 99) an.

Automatische Belegung

Sie können wählen, ob bei einer automatischen Belegung eine interne oder eine externe Verbindung aufgebaut wird.

MFV-Sender

Diese Funktion wirkt sich teilweise auf den kommenden Verkehr aus.

Sie können den MFV-Sender ein- oder ausschalten. Bei eingeschaltetem MFV-Sender können Sie mit der Wähltastatur MFV-Zeichen senden. Dies gilt auch für kommende Gespräche, somit muss unabhängig von der Zuteilen Variante (aktiv; passiv) ein Wechsel auf die Zuteilen Seite manuell über die Zuteil Taste erfolgen. Sie können den MFV-Sender so einstellen, dass er automatisch bei Gesprächsbeginn eingeschaltet wird. Dann ist er nur für gehende Gespräche aktiv! Sie können den MFV-Sender bei dieser Einstellung mit der Funktionstaste ein, oder ausschalten.

Mit der Funktionstaste MFV können Sie den MFV-Sender auch ein- oder ausschalten, sofern er nicht durch die Voreinstellungen eingeschaltet ist. In diesem Fall hat die Funktionstaste keine Wirkung. Wird der MFV-Sender über die Funktionstaste eingeschaltet, so ist die Einstellung auch bei kommenden Gesprächen (z. B. Torstation) wirksam.

Overload Anzeige bearbeiten

Die Auslastung oder Überlastung der Anrufverteilung wird dem Vermittlungsplatz durch eine zweistufige Overload-Anzeige signalisiert.

Overload Anzeige 1

Die Overload-Anzeige 1 ist abhängig von der Version der Anrufverteilung. Bei Version 2a und 2b: Muss mindestens ein Anruf in der Anrufverteilung warten, wird die Anzahl der wartenden Anrufe (im Vermittlungsapparat und Anlage) in der entsprechenden Abfragetaste signalisiert.

Bei Version 2c:

Muss mindestens ein Anruf in der Anrufverteilung warten, wird dies durch das Einblenden der Anzahl der in der Anlage (nicht im Vermittlungsapparat) wartenden Anrufe signalisiert.

Overload Anzeige 2

Muss ein Anruf länger als 40 Sekunden warten, oder gibt es in der Anrufverteilung mehr Anrufe als Plätze angeschaltet sind, wird dieses durch ein Overload-Symbol (Overload 2 !) in der Abfrage-Visitenkarte angezeigt. Im Vermittlungsapparat erscheint das Overload-Fenster an der Stelle der Weltzeiten.

Overload-Anzeige ein- oder ausschalten

Für die Abfragetasten können Sie eine Overload-Anzeige ein- oder ausschalten.

1. Wählen Sie Overload-Anzeige des Befehls **Tastenbelegung** im Menü **Bearbeiten**. Die Overload-Anzeige wird ein- oder ausgeschaltet.

Einlegestreifen drucken

Der OS33 verfügt über 23 Funktionstasten, die vom Revisor zugeordnet werden können. Näheres hierzu entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung OS33. Zwischen den Funktionstasten der Vermittlungsapparate kann eine Beschriftung (Einlegestreifen) eingelegt werden.

Auf die DSS-Module können Sie maximal 36 Funktionen zuordnen.

Sie können Einlegestreifen für den Vermittlungsapparat OS33 und den DSS-Modulen auf dem unter Windows ausgewählten Drucker ausdrucken.

Auf den Einlegestreifen sind die Funktionen der Tasten aufgeführt. Die Textstreifen müssen ausgeschnitten werden und in die dafür vorgesehenen Vertiefungen im Gehäuse gelegt werden.

Schrifthöhe einstellen

Für den Ausdruck der Einlegestreifen können Sie die Schrifthöhe festlegen. Die Schrifthöhe wird in mm angegeben. Sie können die Schrifthöhe zwischen 1 und 10 mm einstellen.

1. Wählen Sie **Schrifthöhe** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Optionen erscheint.
2. Geben Sie die gewünschte Schrifthöhe ein. Wir empfehlen eine Schrifthöhe von 5,4 mm.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Angabe zu sichern.

Einlegestreifen drucken

Um die Einlegestreifen zu drucken gehen Sie folgendermaßen vor. Die gewünschte Schrifthöhe haben Sie vorher eingestellt.

1. Wählen Sie **Einlegestreifen** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Drucken erscheint.
2. Wählen Sie die gewünschten Eigenschaften.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Einlegestreifen werden auf einem Blatt (DIN A4) ausgedruckt.

Benutzer zuordnen

Wenn Sie Ihr Arbeitsprofil bearbeitet haben, können Sie festlegen, welche Benutzer dieses Arbeitsprofil benutzen können.

Benutzer anzeigen

Der Dialog **Arbeitsprofile bearbeiten** ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzer**. Der Dialog Zuordnungen Arbeitsprofil erscheint.
3. Die verfügbaren Benutzer werden angezeigt. Sie können dem Arbeitsprofil Benutzer zuordnen.

Zuordnen oder herausnehmen von Benutzern

Der Dialog Zuordnungen Arbeitsprofil ist geöffnet.

1. Markieren Sie einen Benutzer.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um einen Benutzer zuzuordnen oder auf <<, um einen Benutzer herauszunehmen.
3. Die Benutzer erscheinen im entsprechendem Feld.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Zuordnungen zu speichern.

Arbeitsprofil Bearbeitung beenden

Die Datenbank speichert die Einstellungen der Arbeitsprofile.

Sie können Arbeitsprofile nach Bedarf speichern oder beim Beenden der Bearbeitung speichern.

Beachten Sie, dass Änderungen des Arbeitsprofils erst wirksam werden, wenn Sie sich ausloggen und danach wieder einloggen.

Arbeitsprofil speichern

Sie können das Arbeitsprofil speichern, ohne den Dialog zu beenden. Nutzen Sie diese Möglichkeit, wenn Sie umfangreiche Einstellungen vornehmen. Speichern Sie dann ab und zu Ihre Änderungen.

1. Wählen Sie Speichern im Menü Arbeitsprofil.
2. Das Arbeitsprofil wird gespeichert. Sie können das Arbeitsprofil weiter bearbeiten.

Profilbearbeitung beenden

Wenn Sie die Bearbeitung eines Arbeitsprofils beenden, erfolgt eine Abfrage, ob Sie Änderungen speichern möchten. Es gibt zwei Möglichkeiten die Profilbearbeitung zu beenden.

1. Wählen Sie **Profilbearbeitung beenden** im Menü **Arbeitsprofil**. Es erfolgt eine Abfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um Ihre Änderungen zu speichern.
3. Das Arbeitsprofil wird gespeichert. Sie können sich an der Anrufverteilung wieder anmelden.

oder



1. Klicken Sie auf die Schaltfläche .

Service und Diagnose

Sie können die one-X Attendant Datenbank sichern und zurückladen. Benutzer und Profile können Sie importieren und exportieren.

Datenbank

Wenn Sie alle Benutzer und Arbeitsprofile erstellt haben, können Sie die Datenbank mit allen Angaben sichern. So können Sie jederzeit auf diese Daten zurückgreifen und diese Daten wiederherstellen. Diese Funktionen helfen Ihnen, wenn Sie z. B. das Betriebssystem neu installieren oder schnell und einfach einen Vermittlungsplatz mit gewohnten Arbeitsprofilen und Benutzern einrichten. Eine Datei mit dem Namen ospcdb.db beinhaltet die komplette Datenbank für one-X Attendant. Mit Hilfe von Werkzeugen können Sie die Datenbank im laufenden Betrieb sichern und bei abgeschaltetem Betrieb wiederherstellen. Die entsprechenden Werkzeuge werden bei der Installation installiert.

Datenbank sichern

Sie können die Datenbank im laufenden Betrieb sichern. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf **Start**.
2. Klicken Sie auf **Programme**.
3. Klicken Sie auf **Avaya**.
4. Klicken Sie auf Avaya one-X Attendant.
5. Klicken Sie auf one-X Attendant Sichern.
6. Wenn der Ordner backup nicht existiert, erscheint die Abfrage: Directory does not exist. Create it. Quittieren Sie die Abfrage mit **Y** (Ja). Der Ordner backup wird erstellt und die Datenbank ospcdb.db in den Ordner kopiert.
7. Sie können die Datei ospcdb.db auf einem Datenträger (z. B. Bandlaufwerk) sichern.

Datenbank wiederherstellen

Eine Datenbank können Sie nicht im laufenden Betrieb wiederherstellen. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Beenden Sie die Datenbank-Server.
2. Klicken Sie auf **Start**.
3. Klicken Sie auf **Programme**.
4. Klicken Sie auf **Avaya**.
5. Klicken Sie auf Avaya one-X Attendant.
6. Klicken Sie auf **one-X Attendant Wiederherstellen**. Die Datenbank wird kopiert.
7. Drücken Sie eine beliebige Taste.

Meldungen aufzeichnen

Der Vermittlungsplatz verfügt für Service-Zwecke über die Option eines D-Kanal-Reporters. In einer Logdatei können alle Meldungen von und zur Telefonanlage protokolliert werden.

Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Sie dieses Merkmal nutzen können:

- Sie müssen als Revisor eingeloggt sein.
- Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein.
- In den VT-Optionen muss in der Registerkarte Varianten die Option Report gesetzt sein.

Aufzeichnung starten

Die Aufzeichnung können Sie jederzeit starten.

1. Wählen Sie **D-Kanal Reporter** unter **one-X Attendant** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog D-Kanal Reporter erscheint.
2. Geben Sie einen Namen für die Datei ein oder wählen Sie eine Datei aus.
3. Sie können eine Beschreibung eingeben.
4. Klicken Sie auf **Start**, um die Aufzeichnung zu starten.

Aufzeichnung stoppen

Eine gestartete Aufzeichnung können Sie jederzeit stoppen.

1. Wählen Sie **D-Kanal Reporter** unter **one-X Attendant** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog D-Kanal Reporter erscheint.
2. Klicken Sie auf **Stop**, um die Aufzeichnung zu beenden.

Ex- und Import von Profilen

Sie können Arbeitsprofile und Benutzer exportieren und importieren. Dadurch können Sie Arbeitsprofile und Benutzer z.B. auf einem Laptop einrichten und die Arbeitsprofile und Benutzer auf einem anderen Personalcomputer mit der Anwendung one-X Attendant nutzen.

Voraussetzungen

Um Arbeitsprofile oder Benutzer zu exportieren oder zu importieren, müssen Sie von der Anrufverteilung abgemeldet sein.

Formate

Die Anwendung one-X Attendant verwendet für den Export und Import von Arbeitsprofilen und Benutzern das XML-Format. XML bedeutet Extensible Markup Language. XML ist eine Metasprache für das Definieren von Dokumenttypen.

Arbeitsprofile exportieren

Sie möchten Arbeitsprofile exportieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Exportieren** unter **Arbeitsprofile** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Profile exportieren** erscheint. Eine Liste zeigt die vorhandenen Arbeitsprofile.
2. Markieren Sie die Arbeitsprofile, die Sie exportieren möchten oder klicken Sie auf **Alle exportieren**.
3. Klicken Sie auf **Export starten**. Der Dialog **Speichern unter** erscheint.

4. Geben Sie einen Namen ein.
5. Wählen Sie einen Ordner.
6. Um die Arbeitsprofile zu exportieren, klicken Sie auf **Speichern**. Die Meldung Profile erfolgreich exportiert erscheint.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Benutzer exportieren

Sie möchten Benutzer exportieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Exportieren** unter **Benutzer** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog Benutzer exportieren erscheint. Eine Liste zeigt die vorhandenen Benutzer.
2. Markieren Sie die Benutzer, die Sie exportieren möchten oder klicken Sie auf **Alle exportieren**.
3. Klicken Sie auf **Export starten**. Der Dialog **Speichern unter** erscheint.
4. Geben Sie einen Namen ein.
5. Wählen Sie einen Ordner.
6. Um die Benutzer zu exportieren, klicken Sie auf **Speichern**. Die Meldung Benutzer erfolgreich exportiert erscheint.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Arbeitsprofile importieren

Sie möchten Arbeitsprofile importieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie Importieren unter Arbeitsprofile im Menü Bearbeiten. Der Dialog Profile aus XML-Datei importieren erscheint.
2. Doppelklicken Sie auf eine entsprechende Datei. Eine Liste zeigt die importierbaren Arbeitsprofile.
3. Markieren Sie ein Arbeitsprofil.
4. Klicken Sie auf >>. Wenn ein Arbeitsprofil mit dem gleichen Namen bereits besteht, müssen Sie den Namen des Arbeitsprofils ändern.
5. Wiederholen Sie die Punkte 3 und 4 für alle zu importierenden Arbeitsprofile.
6. Um die ausgewählten Arbeitsprofile zu importieren, klicken Sie auf Importieren. Die Arbeitsprofile werden importiert. Die Meldung Profil-Import wurde erfolgreich durchgeführt erscheint.
7. Klicken Sie auf OK. Sie können die Arbeitsprofile in der Anwendung one-X Attendant nutzen.

Hinweis:

Wenn Sie ein Profil importiert haben, das Ziele enthielt, sind diese in dem importierten Profil jetzt noch nicht verfügbar. **Ziele müssen erst separat importiert werden.** Ohne den separaten Import gehen alle Ziele beim ersten Start des importierten Profils verloren!

Benutzer importieren

Sie möchten Benutzer importieren. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie Importieren unter Benutzer im Menü Bearbeiten. Der Dialog Benutzer aus XML-Datei importieren erscheint.
2. Doppelklicken Sie auf eine entsprechende Datei. Eine Liste zeigt die importierbaren Benutzer.
3. Markieren Sie einen Benutzer.

4. Klicken Sie auf >>. Wenn einen Benutzer mit dem gleichen Namen bereits besteht, müssen Sie den Namen des Benutzers ändern.
5. Wiederholen Sie die Punkte 3 und 4 für alle zu importierenden Benutzer.
6. Um die ausgewählten Benutzer zu importieren, klicken Sie auf Importieren. Die Benutzer werden importiert. Die Meldung Benutzer-Import wurde erfolgreich durchgeführt erscheint.
7. Klicken Sie auf OK. Sie können die Benutzer in der Anwendung one-X Attendant nutzen.

Diagnose

Java

Kategorien

Phonebook interface
Phonebook connection (Client)
Phonebook connection (Server)
Address Parser
Absence Info Pusher

Kategorie aktiviert bedeutet „DEBUG“, deaktiviert bedeutet „INFO“

Schaltflächen

Die Schaltfläche **Speichern** speichert die Änderungen in der ospc_log4j_cfg.properties Datei.

Die Schaltfläche **Abbrechen** beendet ohne zu speichern.

Das Setzen der der Option **Alle auswählen** aktiviert alle Kategorien und die Root Kategorie wird auf „DEBUG“ gesetzt.

Das Löschen der der Option **Alle auswählen** deaktiviert alle Kategorien und die Root Kategorie wird auf „INFO“ gesetzt.

Zum Aktivieren der Einstellungen muss der one-X Attendant neu gestartet werden.

Vermittlungsapparat auswählen

Sie müssen den entsprechenden Typ des Vermittlungsapparats auswählen.

Die Sachnummer sowie die Typenbezeichnung finden Sie auf der Unterseite des Vermittlungsapparats auf dem Typenschild.

Die Softwareversion zeigt das Ruhedisplay im ausgeloggten Zustand an.

Wenn Sie den falschen Typ des Vermittlungsapparats auswählen funktioniert die Anwendung und der Vermittlungsapparat **nicht**.

Wenn Sie die Einstellung korrigieren möchten, starten Sie one-X Attendant im Offline-Modus.

Vorgehen

Sie müssen von der Anrufverteilung abgemeldet sein. Um den Typ des Vermittlungsapparats auszuwählen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **OS auswählen** unter **one-X Attendant** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog OS auswählen erscheint.
2. Die Sachnummer bzw. die Typenbezeichnung Ihres Vermittlungsapparats finden Sie auf der Unterseite auf dem Typenschild. Wählen Sie den entsprechenden Typ aus.

3. Markieren Sie die Softwareversion Ihres Vermittlungsapparates.
4. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

Adressparser einstellen

Der Adressparser dient dazu alle Rufnummern die eine Tk-Anlage sendet, die von einer Datenbank ausgelesen werden, oder die ein Benutzers eingibt, in ein einheitliches Format umzuwandeln. Diese umgewandelte Rufnummer speichert eine Schattendatenbank. Für den Benutzer ist dies nicht sichtbar. Der Adressparser dient ausschliesslich zur eindeutigen Identifizierung eines Datensatzes der Telefonbucheinträge. Um diese Umwandlung durchzuführen, benötigt der Adressparser Informationen über die eigene Tk-Anlagen-Rufnummer. Die Informationen müssen im Register Kodenummern eingetragen werden. Der Adressparser wird konfiguriert über das **one-X Attendant Config Tool**. Dieses wird bei der Installation von one-X Attendant mitinstalliert.

Hinweise

Beachten Sie beim Adressparser die folgenden Punkte:

- Der Adressparser dient ausschliesslich zur eindeutigen Identifizierung eines Datensatzes der Telefonbucheinträge.
- Nur ein Revisor kann die Einstellungen des Adressparsers eingeben oder ändern.
- Der Adressparser muss konfiguriert sein, damit ein Datensatz eindeutig identifiziert wird und die entsprechenden Leistungsmerkmale in der Anwendung one-X Attendant (z.B. Teilnehmereigenschaften) funktionieren.

Telefonanlagen im Verbund

Wenn mehrere Telefonanlagen in einem Verbund zusammengeschlossen sind, wird zusätzlich das Register Rufnummernersetzung benötigt. Mit Hilfe dieser Informationen kann die Anwendung one-X Attendant einen Teilnehmer einer Verbundanlage auch dann identifizieren, wenn dieser über das Amt anruft.

Die Rufnummernersetzung wertet die Rufnummer eines Anrufs um. Dazu muss man angeben, nach welcher Ziffernfolge gesucht wird, und durch was sie ersetzt wird.

Bei offenem Rufnummernplan muss man im Register Rufnummerersetzung eine Zuordnung der Tk-Anlagen-Rufnummern zu den Knotennummern erstellen. Dazu wird die Tk-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts durch die Tk- Anlagen-Rufnummer des eigenen Standorts und der Knotennummer des externen Standorts ersetzt.

Bei geschlossenem Rufnummernplan muss man nur die Tk-Anlagen- Rufnummern der Standorte angeben. Dabei wird die Tk-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts durch die Tk-Anlagen-Rufnummer des eigenen Standorts ersetzt.

Codenummern

Wenn man im Telefonbuch einen internen Teilnehmer einträgt, ergänzt der Adressparser die Rufnummer mit den entsprechenden Codenummern.

Die umgewandelte Rufnummer ist für den Benutzer nicht sichtbar. Die Rufnummer wird in einer Schattendatenbank abgespeichert. Der Benutzer sieht im Telefonbuch die Rufnummer immer in der Form wie er sie eingetragen hat.

Rufnummernersetzung

Die folgenden Angaben müssen Sie für das Beispiel eingeben.

Von	Nach
+49697505	4971113586

TK-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts.	TK-Anlagen-Rufnummer des eigenen Standorts.
--	---

Beispiel

Telefonanlage 1 in Stuttgart

Rufnummer: +4971113586

Knotennummer: 88

Telefonanlage 2 in Frankfurt

Rufnummer: +49697505

Knotennummer: 99

Wir befinden uns in der Anlage 1 in Stuttgart

Wenn man nun einen Teilnehmer aus Frankfurt mit der internen Rufnummer 991234 (99 ist die Knotennummer für Frankfurt) im Telefonbuch einträgt, erzeugt der Adressparser folgende Schattenrufnummer:

+49 711 13586 991234

Ländercode Ortsnetz Lokale PABX Durchwahl

Einstellungen in Rufnummernersetzung

Die folgenden Angaben müssen Sie für das Beispiel eingeben.

Von	Nach
+49697505	+497111358699
Tk-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts	Tk-Anlagen-Rufnummer des eigenen Standorts und Knotennummer des externen Standorts

one-X Attendant Info

Sollten Sie Probleme mit dem one-X Attendant haben, so können Sie über den Aufruf `Start > Programme > Avaya > Avaya one-X Attendant > Avaya one-X Attendant Info` alle Zustände ihres Computers aufzeichnen und diese dem Service übergeben der diese Infos dann zur Überprüfung Ihrer Einstellungen und Applikationen verwenden kann.

Wird bei der Installation die Pfadangabe nicht geändert, wird das Programm zusammen mit der Anwendung `one-X AttendantInfo.bat` in den Pfad `Programme\Avaya\Avaya one-X Attendant\` installiert.

Von dem Programm wird ein File `OSPCInfllog.txt` im Root-Verzeichnis angelegt, der die entsprechenden Informationen enthält. Diesen File können Sie Ihrem Servicetechniker schicken.

Anhang

Shortcuts

Hier einige hilfreiche one-X Attendant Shortcuts:

Aktion		Shortcut
Wechseln der Container		STRG - TAB
Optimale Spaltenbreite im C++ ITB (für Blinde)		STRG - [Num]+
Fenster in den Vordergrund (deutsch):		
	Voranzeige	STRG - Shift - W
	Vip View	STRG - Shift - V
	Besetztanzeige)	STRG - Shift - B
	Journal	STRG - Shift - J
	Netzweite Besetztanzeige	STRG - Shift - N
	BA - OSx	STRG - Shift - O
	PUM	STRG - Shift - U
	Bündel Menü	STRG - Shift - D
	Statistik	STRG - Shift - S
	Telefonbuch (TB)	STRG - Shift - P
	ITB - Liste	STRG - Shift - I
	Aufsicht	STRG - Shift - R
	Teilnehmer Eigenschaften	STRG - Shift - T
	Tastenblock	STRG - Shift - K
Fenster in den Vordergrund (sprachunabhängig):		
	Vermittlungsfenster	STRG - Shift - X oder
		STRG - Shift - Bild aufwärts
	Telefonbuch	STRG - Shift - Bild abwärts
	Gebührenfenster	STRG - Shift - 9
	Telefonbuch:	

	Durch-Wechseln zwischen Suchzeile, Ergebnisliste und Dataset	STRG - Pfeil Ab/Auf
	Wechseln in den Dataset in einem Schritt	STRG - Shift - Pfeil Ab
	Wechseln in die Suchzeile in einem Schritt	STRG - Shift - Pfeil Auf
	Kopieren eines Wertes aus der Ergebnisliste in die Suchzeile & Suche	STRG - Shift - C
	Löschen des gesamten aktuellen Suchfeldes	Shift - Entf
	Löschen aller Suchfelder (gesamte Suchmaske)	STRG - Shift - Entf
	Ausführen einer Funktion (wählen, E-Mail versenden, etc.)	Enter
	Vermitteln in einem Schritt	Shift - Enter
	Kontext - Menü aus dem ITB (Braille)	
	Suchen	Menü - Taste , dann S
	Wählen	Menü - Taste, dann W
	Wählen & Verbinden	Menü - Tast , dann V
	Einfügen	Menü - Tast , dann E
	Ändern	Menü - Tast , dann Ändern
	Löschen	Menü - Tast , dann L
	Kopieren der Suchkriterien aus dem VT-Fenster des TB	STRG - Alt - P

Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
CIE	Customer Interaction Express
CSV	Character Separated Values
ERN	Erneuerter Anruf
ETB	Elektronisches Telefonbuch

EXT	Externer Anruf
GEB	Gebührenanzeige
INT	Internanruf
ITB	Integriertes Telefonbuch
NBA	Netzwerkweite Besetztanzeige
OS	Operator Set (Vermittlungsapparat)
OSPC	Operator Set PC
PK	Pause Key
PLA	Platzanruf
PUE	Platz Überweisen
PUM	Personel User Mobility
SVA	Smart Vermittlungs-Apparat
SZ	Sprechzeug (Headset)
VIP	Very Important Person
VT	Vermittlungstechnisch
WIE	Wiederanruf
WW	Wahlwiederholung
ZTB	Zentrales Telefonbuch

Index

1

1st Party 13
1st Party Anbindung 12

3

3rd Party 13
3rd Party Anbindung 12

A

Abbildung eines Tastenblocks 38
Abfragen eines Platzanrufs 25
Abfragetasten 60
Abfrage-Visitenkarte 42
Abkürzungen 158
Abmelden 28, 29
Abmelden / Pausieren von Agentengruppen (CIE) 29
Abmelden Anrufverteilung 29
Abschließen 30
Abwesenheit 24, 141
Abwesenheitsnotiz 69, 86
Abwesenheitsnotiz im Telefonbuch 86
Abwesenheitsverwaltung 104
 Anzeige Abwesenheit 105
 Einstellungen 105
 Outlook 106
 Passwort 105
 Start 105
 Voraussetzung 104
 WebAccess Admin Tool 106
Abwurf 43
Adressparser 154
Agent 28
Agent PUM 79
Agentendaten
 Karteikarte 116
Agentengruppe 28
Agentenstat 68
Agentenstatus (CIE) 68, 72
Ähnliche Bedienung one-X Attendant/OS33 48
Akustik Konfiguration 94
Amt zuweisen 55
Amtsberechtigung umschalten 64
 Voraussetzungen 64

Amtsgespräch aus Rückfrage (Eintreten)
 Voraussetzungen 63
Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln 55
Ändern Benutzer 120
Ändern eines Eintrages 72
Ändern ITB-Liste 72
Ändern Telefonbuch 85
Anfufschutz 54
Angaben
 Benutzer 114
Angaben Benutzer 114
Anhang 156
Anleitung 11
Anleitung drucken 11
Anmelden 28
Anmelden an Agentengruppen (CIE) 29
Anmelden Anrufverteilung 28
Anmelden CIE 29
Anmelden und Abmelden 28
Annehmen 43, 60, 61, 62, 63
Annehmen eines erneuten Anrufs 62
Annehmen eines internen Anrufs 63
 Voraussetzungen 63
Annehmen eines Platzanrufs 63
Anonym anrufen 71
Anruf annehmen, Platz abgeschlossen 25
Anruf intern 62
Anruf Vermitteln 52
Anrufart 43
Anrufart und Abfragetasten zuordnen 61
Anrufart, Abfragetaste 61
Anrufarten 43, 143
 Abfragetaste 144
 Akustische Signalisierung 147
 Anrufoptionen 144
 Anzahl Anrufe 144
 Anzeige 145
 Gehender Verkehr 148
 Halteanrufe 145
 Priorität 144
 Varianten 146
 Zuteilen 147
Anrufe vermitteln 52
Anrufe vermitteln Einleitung 52
Anrufen eines externen Teilnehmers 48
Anrufen eines internen Teilnehmers 48
Anrufer warten lassen 59
Anrufliste
 s. Journal 65
Anrufschutz durchbrechen 54
Anrufverteilung 28, 29
Anrufverteilung abmelden 29
Anrufverteilung anmelden 28
Anwendungen 64
Anwendungen Einleitung 64
Anwendungsbeispiel für Wiederaufruf 41
Anzeige Gebühren 70
Anzeige von Gebühren 70
Arbeiten mit Containern 65
Arbeiten mit dem Nummernblock der PC-Tastatur 46

- Arbeitsbetrieb einer Visitenkarte 42
- Arbeitsprofil 27, 121
 - Arbeiten mit 126
 - auswählen 127
 - Auswählen 127
 - beenden 150
 - Benutzer zuordnen 128, 149
 - einfügen 127
 - Erzeugen 126
 - kopieren 127
 - löschen 128
 - Menüleiste 123
 - öffnen 123, 127
 - Statusleiste 124
 - Symbolleiste 123
 - Titelleiste 123
 - umbenennen 128
- Arbeitsprofil bearbeiten
 - beenden 128
 - Befehle 124
 - Menü Bearbeiten 125
 - Menü Hilfe 126
 - Menüleiste 124
 - Menüstruktur 124
- Arbeitsprofile 122, 124, 126, 127, 128, 131, 132, 134, 136, 138, 139, 140, 141, 143, 149, 150
 - Hotkeys 131
 - OS33 Tastenbelegung 132
 - Standardbelegung OS33 133
 - Tastenbelegung DSS 133
- Arbeitsprofile anzeigen 122
- Arbeitsprofile Aufbau 122
- Arbeitsprofile auswählen 127
- Arbeitsprofile bearbeiten 150
- Arbeitsprofile bearbeiten beenden 150
- Arbeitsprofile Benutzer 149
- Arbeitsprofile, Makros 141
- Arbeitsprofile, Menüstruktur 124
- Arbeitsprofile, Tastenbelegung OS 132
- Arbeitsprofile, Tastenblock 131
- Arbeitsprofile
 - Tastenblock konfigurieren 131
- Auf eine besetzte Nebenstelle mit Aufschalten 53
- Auf eine besetzte Nebenstelle ohne Aufschalten 53
- Auf eine freie Nebenstelle 53
- Aufbau Arbeitsprofile 122
- Aufbau des Dialogs Vermittlung 42
- Aufbau des Menüs Arbeitsprofil 122
- Aufgezeichnete Ereignisse 107
- Aufrufen einer kontextbezogenen Hilfe 51
- Aufschließen 26
- Aufzeichnung stoppen 87
- Ausgeloggt telefonieren 25
- Ausloggen 30
- Ausloggen (Abschließen) 30
- Auswählen Arbeitsprofile 127
- Avaya one-X Attendant 10
- Avaya one-X Attendant Einleitung 10

B

- beaufsichtigen Vermittlungsplätze 88
- Bedienen der Anwendung 45
- Bedienen mit der Maus 45
- Bedienen mit der PC-Tastatur 45
- Bedienen mit Hotkeys 46
- Bedienung nur mit one-X Attendant möglich 47
- Beenden 31
- Befehle des Menüs Ansicht 32
- Befehle des Menüs Ansicht mit netzweiter
 - Besetztanzeige (1st Party) 33
- Befehle des Menüs Bearbeiten 33
- Befehle des Menüs Hilfe 34
- Befehle des Menüs one-X Attendant 32
- Beispiel 61
- Beispiel Fliegende Anschaltung 69
- Benutzen der Hilfe-Funktion 51
- Benutzen des Hörers 49
- Benutzen eines Headset 49
- Benutzer 27, 112, 114, 120, 121
 - Angaben 114
- Benutzer ändern 120
- Benutzer Angeben 114
- Benutzer bearbeiten 112
 - erzeugen 113
 - Notfallnutzer 113
 - öffnen 113
 - schließen 113
 - Voraussetzungen 112
- Benutzer einfügen 120
- Benutzer kopieren 120
- Benutzer löschen 120
- Benutzerdaten
 - Karteikarte 115
- Benutzerverwaltung 112
- Benutzerverwaltung starten 112
- Besetztanzeige 66, 68, 69, 86, 134
 - Konfiguration 77
 - Öffnen der Konfiguration 77
- Besetztanzeige konfigurieren** 67, 134, 136
 - Matrix 135
 - öffnen 135
 - one-X Attendant 135
 - Optionen 135
 - OS33 134
 - Rufnummern 135
 - Rufnummern / Seite 135
 - Spalten / Reihen 135
- Besetztanzeige Netzweit
 - Öffnen 77
- Besetztanzeige öffnen 68
- Besetztanzeige, netzweit 136
- Besetztanzeige, Registerkarte 67
- Bestimmte Amtsleitung vermitteln 56
- Bestztanzeige
 - Eigenschaften 76
- Betriebsarten der Visitenkarten 42
- Betriebszustände ITB-Liste 74
- Bündelmenü 56
- Bündelmenü schließen 57

Bündeln 56

C

CIE 13, 29

Container 65, 66

Container erzeugen 65

Container Titel 66

Container verschieben 65

Container wechseln 66

Container, Register verschieben 66

Containertitel ändern 66

CSV 101, 102

Customer Interaction Express 13

D

Dataset 82, 84

Datenbank 13, 23

Datenquellen Telefonbuch 86

Datenquellen, Telefonbuch 83

Diagnose 150

Dialog Vermittlung 42

Dialogfenster konfigurieren 72

Die Anwendung one-X Attendant 12

Dreierkonferenz 54

Drucken Anleitung 11

Durchbrechen Anrufschutz 54

E

Eigenschaften der Besetztanzeige 67

Eigenschaften der ITB-Liste 72

Eigenschaften ITB-Liste 72

Eigenschaften PUM 79

Einfügen Benutzer 120

Einlegestreifen 149

Einlegestreifen drucken 149

Einleitung 11

Einloggen (Aufschließen) 26

Einschalten von Freisprechen 49

Eintrag erzeugen 85

Eintrag löschen, ITB-Liste 73

Eintreten 63

Eintreten (Amtsgespräch aus Rückfrage) 63

Erfassen von Gebühren 70

Erfassung Gebühren 70

Erhalten von Kurztipps für Befehle 51

Erhalten von Kurztipps für Schaltflächen 51

Erneuten Anrufer annehmen 62

Voraussetzungen 62

Erneuter Anrufer 62

Erzeugen Container 65

Exportieren eines Telefonbuchs 101

exportieren Ziele 104

Extern nach Intern vermitteln 30

Extern vermitteln 30

F

Fensterpositionen 30

Feste Belegung der Hotkeys 38

Fokussteuerung 45

Fokussteuerung standard/erweitert 45

Freie Amtsleitung finden und belegen (Bündel) (1st Party) 56

Freisprechen 49

Führen eines Gesprächs 49

Funktionen 128

Funktionen auf Tasten 128

Funktionen Telefonbuch 81

Funktionen, systemabhängige 13

Funktionstasten 37

G

Gebühren 69, 70

Gebühren anzeige 70

Gebühren Erfassung 70

Gebührenanzeige 69

Gedrucktes Exemplar erstellen 11

Gespräch an anderen Vermittlungsapparat überweisen 58

Gezieltes Annehmen 60

Voraussetzungen 60

Gezieltes Annehmen Einleitung 60

H

Halten 59

Hardware 12

Hauptdialog 31, 32, 33, 34

Headset 49

Hilfe 51

Hinweise 58

Hinweise - Auf eine besetzte Nebenstelle vermitteln 54

Hörer Benutzung 49

Hotkeys 38, 45, 131

Overloadanzeige 131

Hotkeys bei Belegung mit Abfragetasten 38

I

Importieren eines Telefonbuchs 102

importieren Telefonbuch 102

importieren Ziele 103

Information Visitenkarte 71

Informationen anzeigen 71

Informationen des Anrufs 70

Informationen Visitenkarte 71

Informationen zu Verbindungen 70

Informationsliste zur Identifizierung 71

Installation 20

Integriertes Telefonbuch 72

Intern nach Extern vermitteln 30

Interne Rufnummer unterdrücken 71

Internen Teilnehmer annehmen 62

Interner Anruf 62

- IPL Verbindungsstatus] 24
- ITB Eintrag anrufen 73
- ITB Liste 72
- ITB-Liste 72, 73, 74
- ITB-Liste ändern 72
- ITB-Liste Betriebszustände 74
- ITB-Liste Eigenschaften 72
- ITB-Liste öffnen 73
- ITB-Liste Spalten 72
- ITB-Liste wählen aus 73
- ITB-Liste, Eintrag löschen 73

J

- Journal 93
 - Aktionen 93
 - Einträge filtern 93
 - öffnen 93
- Journaleinträge 93

K

- Kalender 24, 141
- Kalenderfunktion 75, 90
- Kalenderfunktionen 75, 78
- Karteikarte
 - Agentendaten 116
 - Benutzerdaten 115
 - OS Userdaten 116
 - Sonstiges 118
 - Telefonbuch 117
- Karteikarte Agenten 1st party
 - Kennwort 116
 - Kennwortbestätigung 116
- Karteikarte Agentendaten
 - Kennwort 116
 - Kennwortbestätigung 116
 - Rufnummer 116
 - Zeige Topic 116
- Karteikarte Benutzerdaten
 - Berechtigung Typen 115
 - Identifikationsnummer 115
 - Kennwort 115
 - Kennwortbestätigung 115
 - Name 115
 - Sprache 115
 - Typ 115
- Karteikarte sonstiges
 - Akustische Sign. 2. Anruf 120
 - Besetztanzeige 118
 - Fokussteuerung 1st party 119
 - Fokussteuerung 3rd party 118
- Journal
 - Audio 119
 - Popup bei Anruf 120
 - Statistik 120
- Karteikarte Telefonbuch
 - [Enter] in Suchergebnis 117
 - Spezielle zeichen ignorieren 118
 - Suche von Namen 118

- Sucherg. aus Vermittl. fenster 117
- Keine synchrone Bedienung one-X Attendant/OS33 möglich 47
- Kennwort 95
- Kettengespräch 57
- Kettengespräch einleiten 57
- Kettengespräch löschen 58
- Klang des Tonrufs 95
- Konfiguration 20, 67, 94, 95, 96, 97, 104
 - Akustik 94
 - Akustik ändern 95
 - ändern 95
 - Lautstärke 95
 - Lautstärke 95
 - Notrufnummer 96
 - Notrufnummer Voraussetzung 96
 - Schriften ändern 96
 - Soundkarte 95
 - Telefonbuch 98
 - V.24 Einstellungen 97
- Konfiguration Abwesenheit 104
- Konfiguration Akustik 94
- Konfiguration Besetztanzeige 67**
- Konfiguration Notruf
 - Nummer eingeben 96
- Konfiguration Schriften
 - Eigenschaften 96
 - Schriftgröße 97
- Konfiguration Telefonbuch
 - Beenden der Telefonbuch Konfiguration 101
 - Dataset 98
 - Datensätze löschen 103
 - Erzeugen, ändern, löschen Feld 101
 - nicht konfigurierbar 99
 - Register und Felder des Datasets 99
 - Registerkarte Notizen 99
 - Registerkarte Ort 99
 - Registerkarte Person 99
 - Registerkarte Verbindung 98
 - Ziele exportieren 104
 - Ziele importieren 103
- Konfiguration V.24
 - Baudrate 97
 - Daten, Parität- und Stoppbits 97
 - Einstellungen beim Einloggen 98
 - Parameter 97
 - Parameter ändern bei Benutzung 98
 - Port 98
 - Protokoll 98
 - Voraussetzung 97
- Konfiguration, Schriften 96
- Konfiguration, Telefonbuch 98
- Kopfnummer 70
- Kopieren Benutzer 120
- Kurzanleitung 20
- Kurze Einleitung 11
- Kurztipps 51

L

Lauthören 50
Leistungsmerkmale 13
Leistungsmerkmalübersicht 13
Liste aller Funktionstasten 39
Lizensierung 22
Löschen Benutzer 120
Löschen eines Eintrages 73
Lotus Notes 75, 78, 90, 141

M

Makeln 54
Makeln während einer Konferenz 55
Makros auf Tasten 128
Makros erstellen 142
 Angaben 142
 Einschränkungen 141
 löschen 142
 öffnen 142
 Tastenfolge 142
Makros erstellen (1st Party) 141
Makros, Arbeitsprofile 141
Meldungen 151
Menü 31
Menü Ansicht 32
Menü Bearbeiten 33
Menü Hilfe 34
Menü one-X Attendant 32
Menüleiste 31
Menüs und Befehle 31
MFV 76
MFV ein- und ausschalten 76
MFV Wahl 76
Microsoft Excel 101
Microsoft Outlook 75, 78, 90, 141
Mikrofon 50
Mithören lassen (Lauthören) 50
Multicompany 43
Multifunktionsfläche 44

N

Nach einem bestimmten Wort suchen 52
Nachrichtenzeile 42
Nebenstelle während des Verbindens ändern 53
Netzweite Besetztanzeige 76, 136
 Eigenschaften 136
 konfigurieren 137
 öffnen 136
Netzweite Besetztanzeige öffnen 77
Notruf 26
Notruf absetzen 26
Notrufnummer 96

O

Öffnen der Besetztanzeige 68
Öffnen der ITB-Liste 73
Öffnen der Konfiguration 67

Öffnen des Bündelmenüs 56
Öffnen des Inhaltsverzeichnisses 51
Öffnen des Tastenblocks 38
Öffnen und Benutzen von Hotkeys 38
one-X Attendant 11
one-X Attendant starten 21, 27
one-X Attendant, Version 27
one-X AttendantInfo 156
Optionen 68
OS auswählen 106
OS Userdaten
 Karteikarte 116
Outlook Nachricht 85
Overload 61
Overload Anzeige 148
 Ein- oder ausschalten 148
Overload Anzeige 1 148
Overload Anzeige 1 in Abfragetasten 61
Overload Anzeige 2 148

P

Pausieren 50
PC 12
PC-OS Verbindung fehlerhaft 37
Personal user mobility 77
Platz abgeschlossen 25, 26
Platzanruf 63
Platzanruf annehmen 63
Platzüberweisung 58
Platzüberweisung (zu anderen OS) 58
Problembearbeitung 156
Profile 152
PUM 77, 79, 138
 Agent ein- und ausloggen 79
 Eigenschaften 79
 Rufnummer 79
 Signalisierung von Farben 78
 Voraussetzungen 77
PUM Agent 79
PUM Eigenschaften 79
PUM konfigurieren 138
 Eigenschaften 138
 öffnen 138
PUM öffnen 77
PUM öffnen und wählen 77
PUM, Kalenderfunktion 78
PUM, Rufnummer 79
PUM, Teilnehmerstati 78

R

Register verschieben 66
Registerkarte wechseln 67
RL Typen 101
Ruhebetrieb einer Visitenkarte 42

S

Schriften, Konfiguration 96

- Service 150, 156
- Service Provider - V.24 Parameter 25
- Service und Diagnose 150
 - Adressparser einstellen 154
 - Datenbank 150
 - Meldungen aufzeichnen 151
 - one-X Attendant Info 156
 - Profil Ex- und Import 152
 - Vermittlungsapparat ausw. 154
- Shortcuts 45, 156
- Sonstiges
 - Karteikarte 118
- Spalten ITB-Liste 72
- Sprache 27
- starten 21
- Starten von one-X Attendant 21
- Statische Typen 101
- Statistik 106
 - Aufzeichnungsintervall 107
 - Aufzeichnungszeit 107
 - Auswerten 107
 - Darstellungen 108
 - Daten löschen 111
 - Einstellungen 108
 - Export Erläuterungen 110
 - Exportdatei 110
 - Exportieren 109
 - Exportieren Daten 109
 - Exportieren Modi 110
 - Starten 108
 - Voraussetzung 106
 - Voraussetzung zum Auswerten 107
- Statistik Einstellungen
 - Benutzer 108
 - Darstellung 108
 - Datum 108
 - Zeitraum 108
- Statistikdaten 106
- Statistiken 106
- Statusanzeigen der one-X Attendant-Komponenten 21
- Statusleiste 31
- Struktur Typen 101
- Stummschalten 50
- Suche im Telefonbuch 83
- Suche mit Platzhaltern 73
- Suche über Namenseingabe 74
- Suche von Namen 118
- suchen 83
- Suchfelder
 - zuordnen 113
- Suchkriterien übertragen 74
- Suchmaske 86
- SVA-Manager 23
- Symbole und Bedeutung 35
- Symbole und Funktionen der Symbolleiste 35
- Symbolleiste 31, 35
- Synchrone Bedienung one-X Attendant und OS33 47
- Synchrone Bedienung one-X Attendant/OS33 47
- Systemabhängige Funktionen 13

System-Konfiguration 27

T

- Tastenbelegung OS 132
- Tastenblock 37
- Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten 37
- Teilnehmer finden 69
- Teilnehmereigenschaften 80, 140
 - Kalenderfunktion 141
 - öffnen 141
- Teilnehmereigenschaften nutzen 80
- Teilnehmerstatistiken 78
- Teilnehmer-Zustände 69
- Telefonanlage 13
- Telefonbuch 23, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 98, 102
 - Abwesenheitsanzeige 86
 - Ändern eines Eintrags 85
 - Aus dem Dataset wählen 84
 - Bearbeiten eines Eintrags 85
 - Besetztanzeige 86
 - Datensätze löschen 87
 - des Vermittlungsapparats 75
 - Eintrag in OS33 übernehmen 86
 - Erzeugen eines Eintrags 85
 - Karteikarte 117
 - Löschen eines Eintrags 86
 - mehrere Datenquellen nutzen 83
 - Neue Nachricht in Outlook erzeugen 85
 - Öffnen einer Adresse im Browser 85
 - Suchkriterien Übernahme 74
 - Suchmaske Spalten ändern 86
 - Teilnehmerstatus 74
- Telefonbuch ändern 85
- Telefonbuch Datenquellen 86
- Telefonbuch Funktionen 81
- Telefonbuch importieren 102
- Telefonbuch nutzen 80
- Telefonbuch Suchmaske 86
- Telefonbuch, Datenquellen 83
- Telefonbuch, Eintrag löschen 86
- Telefonbuch, Konfiguration 98
- Telefonieren 25, 48, 49, 50
- Telefonieren wie gewohnt 48
- Titel Container 66
- Titelleiste 31
- Tonband starten und stoppen 87
 - Aufzeichnung starten 87
 - Voraussetzung 87
- Tonbandaufzeichnung 87
- Tonruf 87
 - Voraussetzung 87
- Tonruf ausschalten 87
- Tonruif
 - Aus- oder einschalten 88
- TXT-Datei 101

U

- Über bestimmte Amtsleitung telefonieren 57

Über die Anleitung 11
Übernehmen des Amtsgesprächs 63
Überweisen des Anrufs an eine andere Nebenstelle 62
Überweisen des Anrufs zur gleichen Nebenstelle 62
Überwiesene Gespräche übernehmen 58
Unterdrückung beenden 72
URL öffnen 85

V

V.24 97
Verändern der Größe 44
Verbinden eines Teilnehmers 68
Vermitteln 30, 54, 55, 56, 57, 59
Vermitteln Amt zuweisen 55
Vermitteln einer beliebigen Amtsleitung 55
Vermitteln eines Anrufes 52
Vermitteln extern 30
Vermitteln intern 30
Vermitteln, Anruf 52
Vermittlung 42
Vermittlungsapparat 12
Vermittlungsplätze beaufsichtigen 88
 Angaben löschen 89
 Anzeigen auswerten 88
 Aufsichtsplatz öffnen 88
 Aufsichtsplatz Status-Symbole 89
 Voraussetzung 88
Vermittlungsplätze beaufsichtigen (1st Party) 88
Verschieben Container 65
Version abfragen 27
Version, one-X Attendant 27
VIP View 89
 Eintrag wählen 91
 öffnen 90
 Teilnehmer verbinden 91
 Voraussetzungen 90
 Zustände 90
VIP View konfigurieren 139
 Matrix 139
 öffnen 139
 Schaltflächen 139
VIP-View 89, 90, 139
Visitenkarte 70
Visitenkarte Information 71
Visitenkarte Informationen 71
Visitenkarte, Name 74
Visitenkarten 42
Voranzeige 91
 Anruf annehmen 92
 öffnen 92
 Überblick 91
Voranzeige (1st Party) 91
Voraussetzung 48, 49, 50, 52, 61, 63, 71
Voraussetzung Netzweite Besetztanzeige 76
Voraussetzung um einen Notruf absetzen 26
Voraussetzungen 70
Voraussetzungen: Arbeitsprofil 122
Voraussetzungen-Besetztanzeige 67
Vorgehen 154

VT-Optionen 143

W

wählen aus dem Dataset 84
wählen aus ITB-Liste 73
Wählen eines Eintrags 69
Wählen mit Zielwahl 92
 Betriebszustände der Tasten 92
 mit dem Vermittlungsapparat 92
 Voraussetzung 92
 Wählen 92
Wählen von Befehlen mit der PC-Tastatur 46
Wahlwiederholung
 s. Journal 93
Warten 59
Was bedeutet Fokussteuerung 45
Was bedeutet Freisprechen 49
Was bedeutet Lauthören 50
Was ist ein Headset 49
Web Adresse 85
Wechseln Container 66
Welche Abfragetasten gibt es? 60
Welche Ausgabe liegt vor? 11
Weltzeit 94, 139
Weltzeit anzeigen 94
 öffnen 94
 Voraussetzung 94
Weltzeit bearbeiten 139
 Einfügen und Ändern 140
 löschen 140
 öffnen 139, 140
Wieder anschalten 50
Wiederannehmen eines Anrufs 61
Wiederanrufer 61
Wiederanrufer annehmen 61
Wiederaufn 41
Windows, shortcuts 45
Wo finden Sie weitere Informationen? 11

Z

Ziele 128
Ziele auf Tasten 128
Ziele exportieren 104
Ziele importieren 103
Ziele, Funktionen, Makros 128
 Dataset als Ziel 130
 Funktionen oder Ziele zuordnen 129
 Tastenbelegung 129
 Tastfelder anzeigen 129
 Tastennamen ändern 129
 Ziele bearbeiten 130
 Ziele im- und exportieren 130
 Zuordnung löschen 130
Zieltasten 37
Zielwahl 92
Zuordnen oder herausnehmen 122
Zuordnen von Arbeitsprofilen 121
Zuordnen von Suchfeldern 113

Zuordnung der Multifunktionsfläche und PC-Tastatur
46
Zustände der Besetztanzeige 69
Zustände der Bündel 56
Zuteil-Visitenkarte 42