



OpenScape Business V1 OpenScape Business Attendant

Gebruiksaanwijzing

A31003-P3010-U111-16-5419

Our Quality and Environmental Management Systems are implemented according to the requirements of the ISO9001 and ISO14001 standards and are certified by an external certification company.

Copyright © Unify GmbH & Co. KG 04/2014
Hofmannstr. 51, 81379 München/Duitsland

Alle rechten voorbehouden.

Referentienummer: A31003-P3010-U111-16-5419

Dit document bevat slechts een algemene beschrijving resp. een beschrijving van de functies die in een concreet geval niet altijd in de beschreven vorm van toepassing zijn resp. die door verdere ontwikkeling van de producten kunnen wijzigen. De gewenste functies zijn alleen dan verplicht wanneer dit bij het afsluiten van het contract expliciet is vastgelegd. Levering zolang de voorraad strekt.

Technische wijzigingen voorbehouden.

Unify, OpenScape, OpenStage en HiPath zijn gedeponeerde handelsmerken van Unify GmbH & Co. KG. Alle overige merk-, product- en servicenamen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars.

Inhoudsopgave

2. Inleiding.....	2
3. Belangrijke aanwijzing.....	4
4. De programmavensters.....	5
4.1 Het hoofdvenster.....	5
4.1.1 De functie balk.....	12
4.2.1 De menubalk.....	13
4.3.1 Weergave voor geparkeerde gesprekken en gesprekken in wachtstand.....	15
4.4.1 Het bezetlampenveld.....	16
4.4.2 Het telefoonboek.....	25
4.4.3 De lijst met oproepen.....	27
4.4.4 De voicemail.....	29
4.4.5 Mijn status.....	30
4.2. De toolbar.....	31
5. De instellingen.....	34
5.1 Bezetlampenvelden.....	34
5.2 Aansluiting instellen.....	36
5.3 BLF / Presence Server.....	38
5.4 UC Smart Assistant.....	39
5.5 Telefoonboek.....	40
5.6 Software-updates uitvoeren.....	40
5.7 Ontwerpen.....	41
5.8 Toolbar instellen.....	41
5.9 Statistiek.....	42
5.10 Tweede bezetlampenveld weergeven.....	43
6. Hoe kan ik.....	44
6.1 Een oproep aannemen.....	44
6.2 Een telefoonnummer selecteren.....	44
6.3 Een gesprek parkeren.....	44
6.4 Een gesprek in wachtstand zetten.....	45
6.5 Tussen twee gesprekken makelen.....	45
6.6 De nachtschakeling activeren.....	45
6.7 Een conferentie beginnen.....	46
6.8 Met het pop-upmenu werken.....	46
6.9 Mijn status instellen.....	49
6.10 Een aanwezigheid instellen.....	50
6.11 Invoergegevens van de poortlijst in het BLF instellen.....	52

2. Inleiding

Deze software biedt u een modern en compact pc-verbindingssysteem voor uw communicatieplatform.

Om alle verbindingfuncties vanaf uw pc te kunnen uitvoeren moet uw pc zijn aangesloten op uw communicatieplatform.

Afhankelijk van de locatie bestaan daarvoor 2 mogelijkheden:

- Via IP door middel van de LAN-kabel op uw pc.
- Via een USB-kabel naar een systeemtelefoon op uw communicatieplatform.
- Bij gebruik van een Presence Server is een LAN-verbinding naar uw telefoonsysteem een voorwaarde.

De software is compatibel met verschillende Windows-besturingssystemen. U kunt eenvoudig telefoongesprekken doorverbinden en tegelijkertijd andere pc-applicaties, zoals Microsoft® Office-programma's, uitvoeren.

Het verbindingssysteem biedt u:

veelzijdige verbindings- en beheerfuncties,
veel bedieningsgemak dankzij:

- een overzichtelijke Windows-interface;
- eenvoudige bediening via toetsenbord en muis;
- de aanwezigheidstatus van alle gebruikers *;
- instellen van aanwezigheidsstatus voor alle gebruikers *;
- persoonlijke aanwezigheidsstatus instellen *;
- toegang tot snelkies- en journaalindexen *;
- toegang tot spraakberichten (voicemail) *.

De software vereist één van de volgende besturingssystemen van Windows:

- Windows XP
- Windows VISTA
- Windows 7/8

Om steeds met de nieuwste versie te werken is het raadzaam om regelmatig de software-updates te controleren. Zie ook „[Software Update uitvoeren](#)”.

*** Dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.**

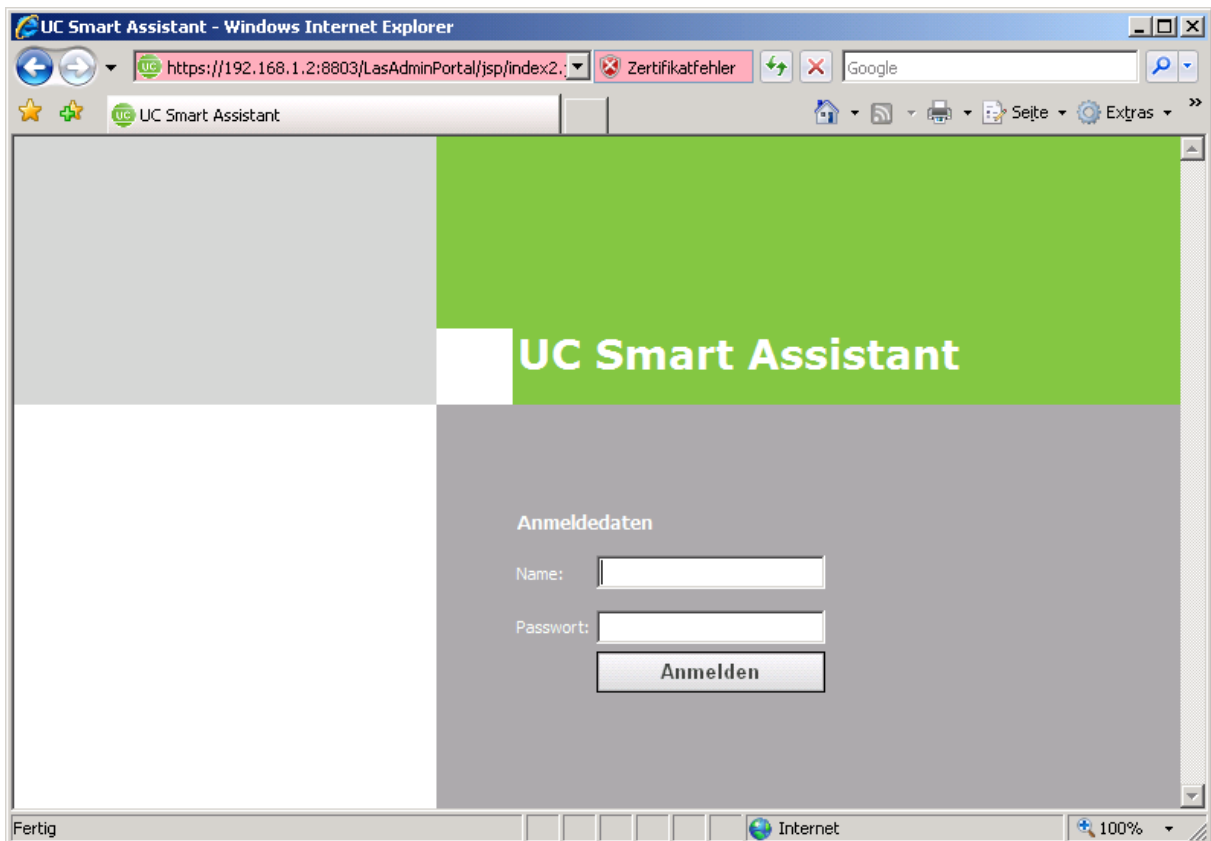
De koppeling met een Presence Server wordt via een gecodeerd protocol (SSL) uitgevoerd.

Mocht u bij het tot stand brengen van een verbinding deze foutmelding ontvangen,



bevestig dan met OK. U wordt dan automatisch via uw browser doorverbonden met de UC Smart Assistant.

Installeer het certificaat en start de software opnieuw.



3. Belangrijke aanwijzing

In deze documentatie worden de bediening en configuratie van het pc-verbindingssysteem op uw communicatieplatform beschreven.

De softwarefuncties die vereist zijn voor standaardgebruik, worden beschreven. Mocht u constateren dat er functies ontbreken, dan kan dit de volgende oorzaken hebben:

- De functie is niet voor het pc-verbindingssysteem ingesteld - neem contact op met uw verantwoordelijke vakpersoneel.
- Uw communicatieplatform beschikt niet over deze functie - neem contact op met uw verkooppartner voor een upgrade.
- U beschikt niet over de meest actuele softwareversie - neem contact op met uw verkooppartner voor een upgrade van uw software.

De hier verklaarde functies en procedures zijn afhankelijk van het systeem waarop de software is aangesloten en zijn gedeeltelijk niet, of in een andere vorm, beschikbaar. Neem voor vragen hierover contact op met de serviceafdeling van de telefooninstallatie.

De informatie in dit document bevat slechts algemene beschrijvingen resp. functies die bij concrete toepassing niet altijd overeenkomen met de beschreven vorm, resp. die door verdere ontwikkeling van de producten kunnen veranderen.

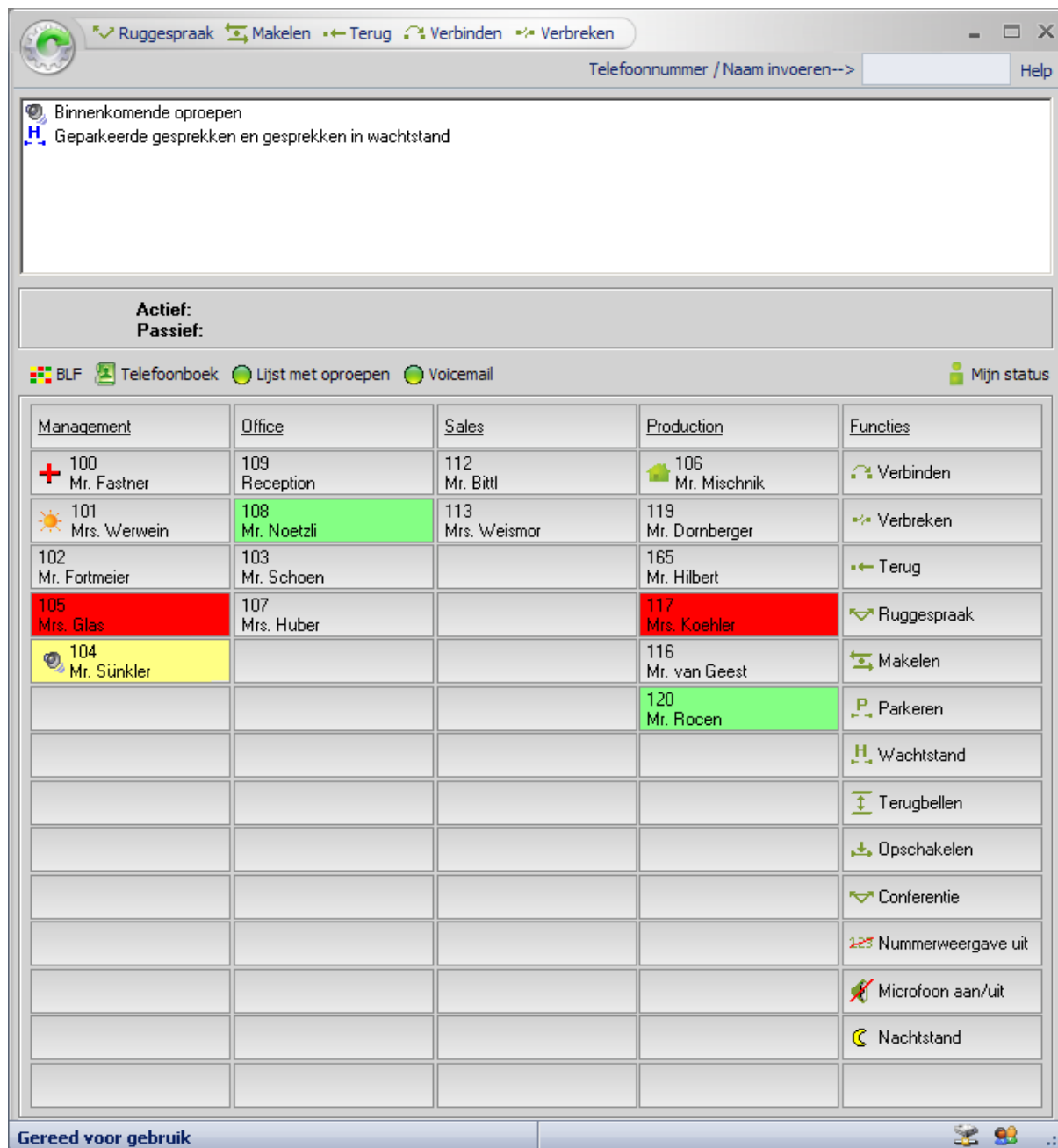
De gewenste functies dienen slechts dan altijd aanwezig te zijn, wanneer dit contractueel uitdrukkelijk is vastgelegd.

Lees ook de informatie in het "Leesmij"-bestand.

4. De programmavensters

4.1 Het hoofdvenster

Het hoofdvenster vormt het centrale bedieningselement van de software voor het verbindingssysteem.



U ontvangt in een oogopslag informatie over oproepen, geparkeerde gesprekken en gesprekken in de wachtstand en over de actieve gespreksstatus.

Het hoofdvenster is onderverdeeld in verschillende informatie-elementen.

In het bijzonder zijn dit:

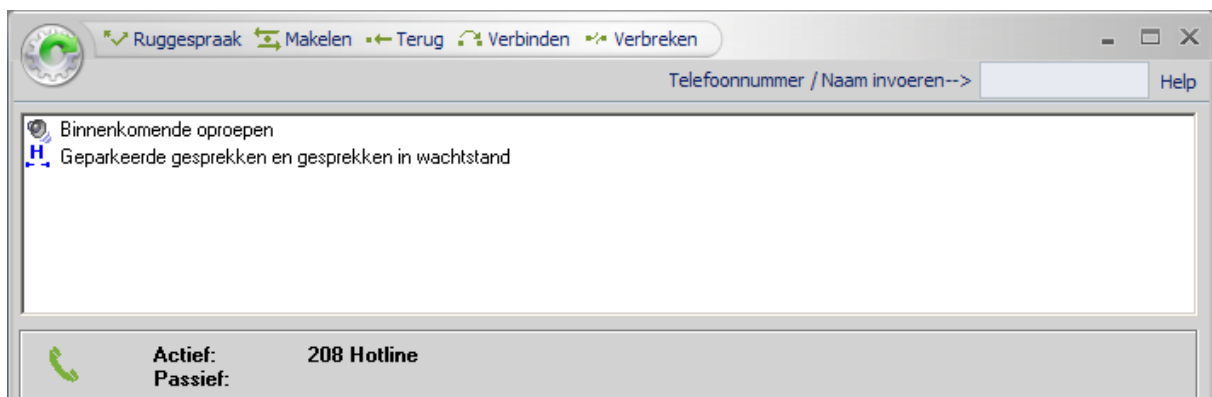
de functie balk, de menubalk, het display voor oproepen, geparkeerde gesprekken en gesprekken in de wachtstand, alsmede het bezetlampenveld, het telefoonboek, de lijst met oproepen *, de lijst met voicemail * en de statusweergave.

! Belangrijk: * dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

De belangrijkste verbindingstechnische functies kunt u via de functie balk van het hoofdvenster aansturen. Daarnaast beschikt u over de "[Toolbar](#)" resp. de "[Functieknoppen](#)".

Het hoofdvenster is onderverdeeld in een steeds zichtbaar en een gedeeltelijk automatisch overschakelend venstergedeelte.

Steeds zichtbaar gedeelte:



Wisselend gedeelte:

Bezetlampenveld (standaard)

BLF Telefoonboek Lijst met oproepen Voicemail Mijn status				
Management	Office	Sales	Production	Functies
100 Mr. Fastner	109 Reception	112 Mr. Bittl	106 Mr. Mischnik	Verbinden
101 Mrs. Werwein	108 Mr. Noetzi	113 Mrs. Weismor	119 Mr. Dornberger	Verbreken
102 Mr. Fortmeier	103 Mr. Schoen		165 Mr. Hilbert	Terug
105 Mrs. Glas	107 Mrs. Huber		117 Mrs. Koehler	Ruggespraak
104 Mr. Sünkler			116 Mr. van Geest	Makelen
			120 Mr. Rocen	Parkeren
				Wachstand
				Terugbellen
				Opschakelen
				Conferentie
				Nummerweergave uit
				Microfoon aan/uit
				Nachtstand

[illegible]

Lijst met oproepen

[illegible]

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

Voicemail

[illegible]

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

Statusweergave



De statusweergave bevat belangrijke informatie over het aangesloten eindapparaat. In principe moet tijdens gebruik in het linkergedeelte "Gereed voor gebruik" vermeld staan. Als u meldingen zoals "Lijnfout" "LOGIN_FAILED", of de status "Wachten a.u.b." gedurende langere tijd ontvangen, neem dan contact op met de verantwoordelijke servicedienst voor uw telefoonsysteem.

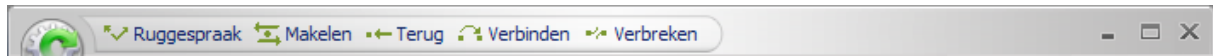
Het rechtergedeelte van de statusweergave geeft aan de hand van pictogrammen informatie over de volgende status:

- Verbinding met de BLF-server
- Verbinding met de Presence Server
- Conferentieschakeling
- Nummerweergave uit
- Nachtstand
- Microfoon aan/uit



4.1.1 De functiebalk

De functiebalk biedt u verschillende functies, die u met de muis of via de functietoetsen (F-toetsen) kunt oproepen.



In het bijzonder zijn dit:

 Ruggespraak (kan ook via F2)

Door deze faciliteit wordt de beller in "Ruggespraak" gezet. De wachtende gebruiker kan niet meeluisteren. Om terug te keren naar de gebruiker selecteert u de knop "Terug".

 Makelen (kan ook via F3)

Met de functie "Makelen" kunt u schakelen tussen twee gebruikers. De betreffende, wachtende gebruiker kan niet meeluisteren. Druk op de knop "Makelen". U schakelt nu naar de betreffende, wachtende gesprekspartner. Voorwaarde hiervoor is dat een gebruiker in ruggespraak is geschakeld en dat er een actueel gesprek wordt gevoerd.

 Terug (kan ook via F4)

Wanneer een gebruiker zich in Ruggespraak bevindt, keert u met deze knop terug naar de wachtende persoon.

 Verbinden (kan ook via F5)

U kunt een aangenomen gesprek doorschakelen naar een interne of externe gebruiker. Hiervoor moet u het actuele gesprek in de stand Ruggespraak zetten en de gewenste gebruiker bellen. Druk op deze knop om het actuele gesprek met de gebruiker in Ruggespraak door te verbinden.

 Verbreken (kan ook via F6)

Met de knop "Verbreken" beëindigt u het gesprek dat u voert. Als u een gebruiker in ruggespraak houdt en ondertussen met een andere gebruiker spreekt, worden deze verbonden.

! Aanwijzing: deze functies zijn ook op de "[Toolbar](#)" beschikbaar of kunnen als functieknop in het "[Bezetlampenveld \(BLF\)](#)" worden ingesteld.

4.2.1 De menubalk

De menubalk biedt u verschillende functies via de muis.

In het bijzonder zijn dit:

Combinatieveld voor "Zoeken" en "Handmatig selecteren"

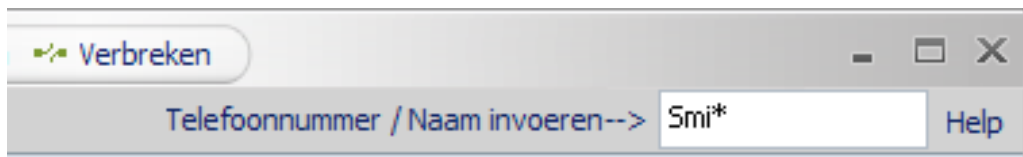
Zoeken in telefoonboek/handmatig selecteren

! Aanwijzing: om het combinatieveld "Zoeken/handmatig selecteren" te activeren hoeft u alleen op de spatietoets te drukken.



Zoeken in telefoonboek

U kunt in het geactiveerde telefoonboek via het combinatieveld namen van personen opzoeken. Alle bijbehorende invoergegevens worden in de lijst van het telefoonboekgedeelte weergegeven.

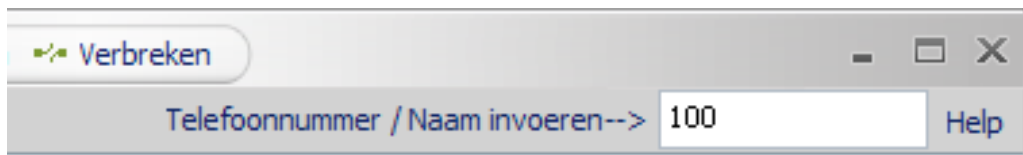


Handmatig selecteren

Wanneer u een uitgaande verbinding tot stand wilt brengen, drukt u op de spatietoets en voert u het gewenste telefoonnummer in.

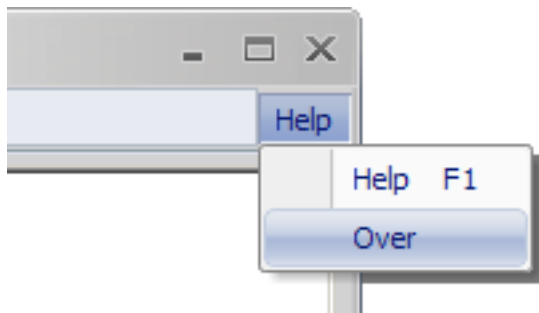
De software zal nu automatisch het nummer selecteren en de verbinding tot stand brengen.

! Aanwijzing: bij een actief gesprek wordt automatisch de Ruggespraak geactiveerd.



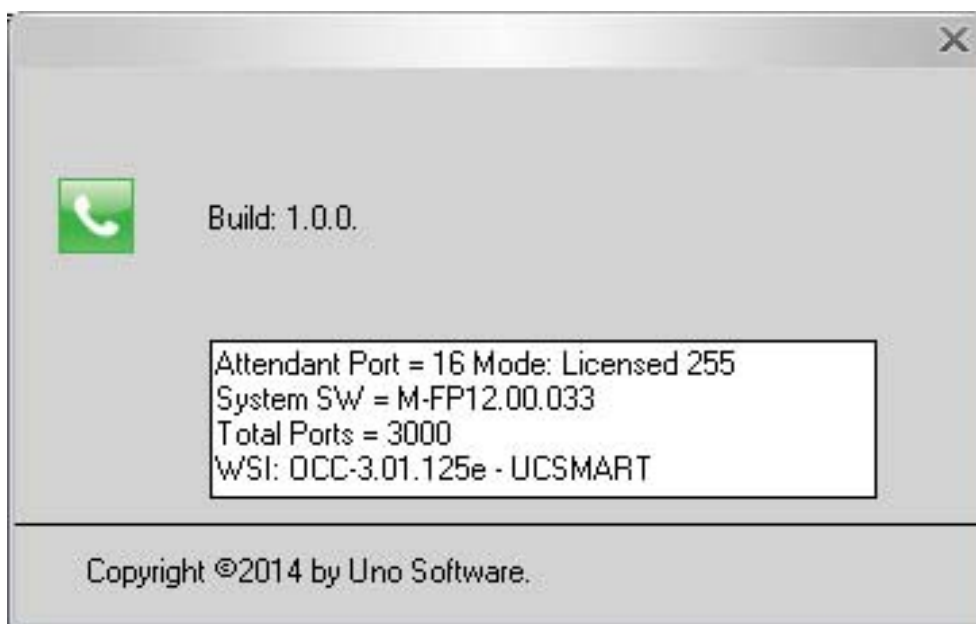
Help

Klik hier (of druk op F1) om de helpfunctie op te roepen.



Over

Hier vindt u informatie over uw versie.



4.3.1 Weergave voor geparkeerde gesprekken en gesprekken in wachtstand



In dit deel van het hoofdvenster worden de actieve, geparkeerde en gesprekken in wachtstand visueel weergegeven.

Deze worden in het overeenkomstig met pictogrammen weergegeven.

In het bijzonder zijn dit:

-  Externe oproep
-  Interne oproep
-  Heroproep
-  Terugval
-  VIP oproep
-  Andere oproepen

Dit deel bevat het telefoonnummer en de informatie wie de beller wilde bereiken *.

! Aanwijzing: Bij inkomende oproepen wordt gezocht in interne telefoonboek en sin de snelkiesnummerindex* voor naam.

In het onderste deel van het lijstbereik ontvangt u informatie over actieve en passieve gesprekken.

Een oproep wordt door dubbelklikken op de invoer aangenomen.

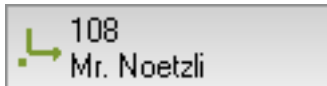
U komt bij de geparkeerde gesprekken of gesprekken in de wachtstand door dubbelklikken op de gewenste invoer.

* indien beschikbaar

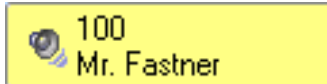
4.4.1 Het bezetlampenveld

Het bezetlampenveld (BLF) geeft de statussen van de aangesloten gebruikers overzichtelijk en de prestatiestatussen met overeenkomstige pictogrammen en in kleuren weer.

Voorbeelden



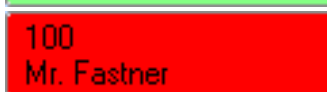
Het neventoestel van de heer Noetzli is omgeleid.



De heer Fastner wordt gebeld.

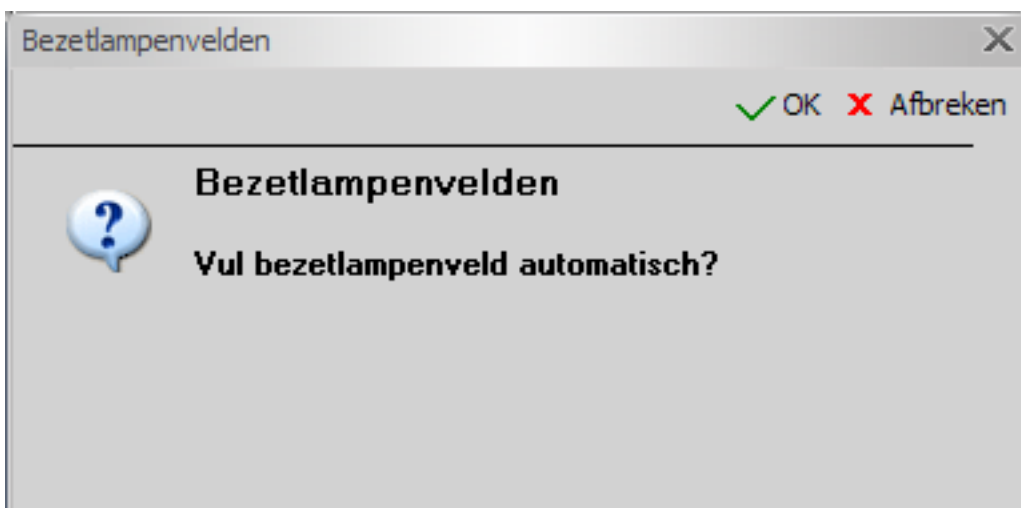


De heer Noetzli is intern bezet.



De heer Fastner is extern bezet.

Wanneer het systeem voor het eerst wordt gestart, biedt de software u aan de telefoonnummers vanuit de lokale poortlijst van de telefooninstallatie automatisch in het bezetlampenveld (BLF) in te voeren.



Het veld gedraagt zich bij grootteveranderingen dynamisch. Alle velden van het bezetlampenveld worden automatisch aangepast.

Het aantal bezetlampenvelden in het hoofdvenster bedraagt 75 velden.

Wanneer er meer dan 75 gebruikers in het telefoonsysteem aanwezig zijn, worden de resterende invoeren voor het "Tweede BLF" uitgevoerd.

BLF Telefoonboek Lijst met oproepen Voicemail Mijn status				
Management	Office	Sales	Production	Functies
100 Mr. Fastner	109 Reception	112 Mr. Bittl	106 Mr. Mischnik	Verbinden
101 Mrs. Werwein	108 Mr. Noetzi	113 Mrs. Weismor	119 Mr. Dornberger	Verbreken
102 Mr. Fortmeier	103 Mr. Schoen		165 Mr. Hilbert	Terug
105 Mrs. Glas	107 Mrs. Huber		117 Mrs. Koehler	Ruggespraak
104 Mr. Sunkler			116 Mr. van Geest	Makelen
			120 Mr. Rocen	Parkeren
				Wachtstand
				Terugbellen
				Opschakelen
				Conferentie
				Nummerweergave uit
				Microfoon aan/uit
				Nachtstand

Behalve weergavefuncties beschikt u over nog meer mogelijkheden.
Door rechts te klikken op een knop voor bezetlampen worden u de volgende opties geboden:

! Aanwijzing: afhankelijk van de gespreksstatus varieert de weergave van het menu.

Nieuwe/bewerkte invoer

Wanneer u klikt op de knop "Nieuwe invoer" kunt u een nieuwe gebruiker in uw bezetlampenveld (BLF) invoeren.

! Aanwijzing: de weergave van telefoon- of aanwezigheidstoestanden wordt pas bijgewerkt, wanneer de nieuw ingerichte gebruiker zijn status wijzigt.

Nieuwe/wijzigen invoer

✓ OK ✗ Afbreken

Funcies
Gebruiker

Telefoonnummer

111

Naam (max. 30 tekens)

Mr. Smith

Voer uit de aanwezige lijst een invoer uit door met de muis te klikken of voer het nummer en de naam van de gebruiker in en bevestig met "OK".

Nieuwe/wijzigen invoer

✓ OK ✗ Afbreken

Funcies

Gebruiker

- 100 - Mr.Fastner
- 101 - Mr.Fastner
- 103 - Fam Demmel
- 104 - Mrs.Fastner
- 106 - Zentrale
- 108 - Mr. Noetzli
- 122 - Fam. Boelke
- 124 - Fax
- 125 -
- 126 -
- 160 -
- 161 -
- 162 -
- 163 -
- 164 -

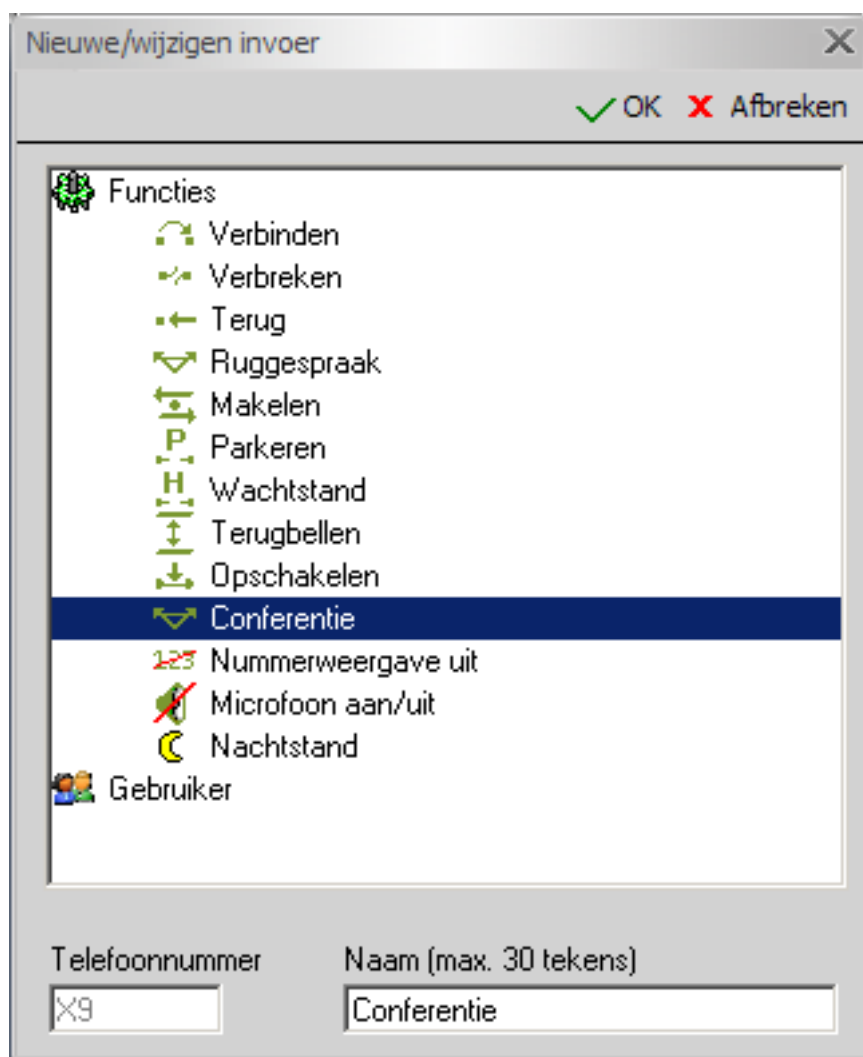
Telefoonnummer

Naam (max. 30 tekens)

104

Mrs. Fastner

De nieuwe gebruiker is nu in het door u geselecteerde bezetlampenveld (BLF) opgeslagen.



! Aanwijzing: daarnaast biedt de software u aan om alle aanwezige faciliteiten die u ook op de "[Toolbar](#)" ter beschikking staan, in het Bezetlampenveld (BLF) als "Functieknop" op te slaan. Deze functie is alleen in het hoofdvenster beschikbaar.

✗ Invoer wissen

Wanneer u een gebruiker in uw bezetlampenveld (BLF) wilt wissen, klik dan met de rechtermuisknop op een gebruiker en klik op "Invoer wissen". De door u geselecteerde gebruiker wordt direct uit uw bezetlampenveld (BLF) gewist.

Naam wijzigen

Om uw bezetlampenveld (BLF) overzichtelijker in te delen kunt u koppen invoegen. Voer de gewenste tekst voor de kop in.

↪ Omleiding instellen/inschakelen

Indien nodig, kunt u voor een gebruiker een omleiding naar interne of externe telefoonnummers instellen/inschakelen.

Deze omleiding wordt nu met een pictogram  gemarkeerd.

! Belangrijk: dit vereist een speciale autorisatie.

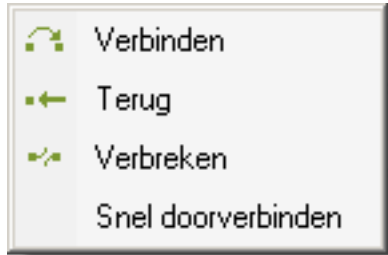
Omleiding uitschakelen

Als een omleiding niet langer gewenst is, kunt u deze uitschakelen.

Het pictogram  van de omleiding gaat direct uit op het betreffende bezetlampenveld (BLF).

! Belangrijk: dit vereist een speciale autorisatie.

Bij een actief gesprek wordt door rechts te klikken het pop-upmenu geopend, dat u de volgende functies biedt:



Verbinden

U kunt een aangenomen gesprek doorschakelen naar een interne of externe gebruiker. Hiervoor moet u het actuele gesprek in de stand Ruggespraak zetten en de gewenste gebruiker bellen.

Druk op deze knop om het actuele gesprek met de gebruiker in Ruggespraak door te verbinden.

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" (of druk op F5) beschikbaar.

Terug

Wanneer een gebruiker zich in Ruggespraak bevindt, keert u met deze knop terug naar de wachtende persoon.

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" voor (of druk op F4) beschikbaar.

Verbreken

Met de knop "Verbreken" beëindigt u het gesprek dat u voert. Als u een gebruiker in ruggespraak houdt en ondertussen met een andere gebruiker spreekt, worden deze verbonden.

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" (of druk op F6) beschikbaar.

Snel doorverbinden

Met deze functie kunt u een oproep voor de ingestelde gebruiker in het bezetlampenveld (BLF) rechtstreeks verbinden. Hiervoor neemt u het gesprek normaal aan en klikt u met de rechtermuisknop op de gebruiker met wie het gesprek moet worden verbonden. Vervolgens selecteert u de functie "Snel doorverbinden".

Presence

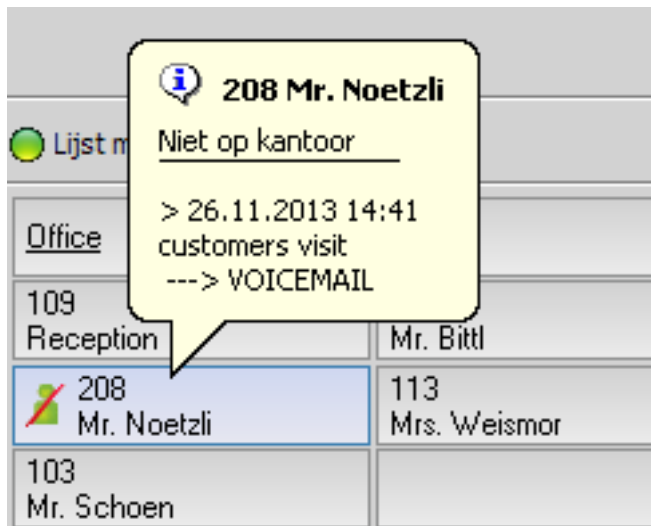
U hebt de mogelijkheid verschillende soorten aanwezigheid voor de gebruikers in de telefooninstallatie in te stellen. Deze worden in het bezetlampenveld (BLF) overeenkomstig met pictogrammen weergegeven.

In het bijzonder zijn dit:

-  Kantoor
-  Bespreking
-  Ziek
-  Pauze
-  Niet op kantoor
-  Vakantie
-  Lunch
-  Thuis

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

Meer informatie over de aanwezigheid van de gebruiker ontvangt u ook via de informatietekst van de betreffende invoer in het bezetlampenveld (BLF).



Aanwezigheden worden ingesteld via het "[Pop-upmenu](#)" door met de rechtermuisknop op een invoer te klikken.

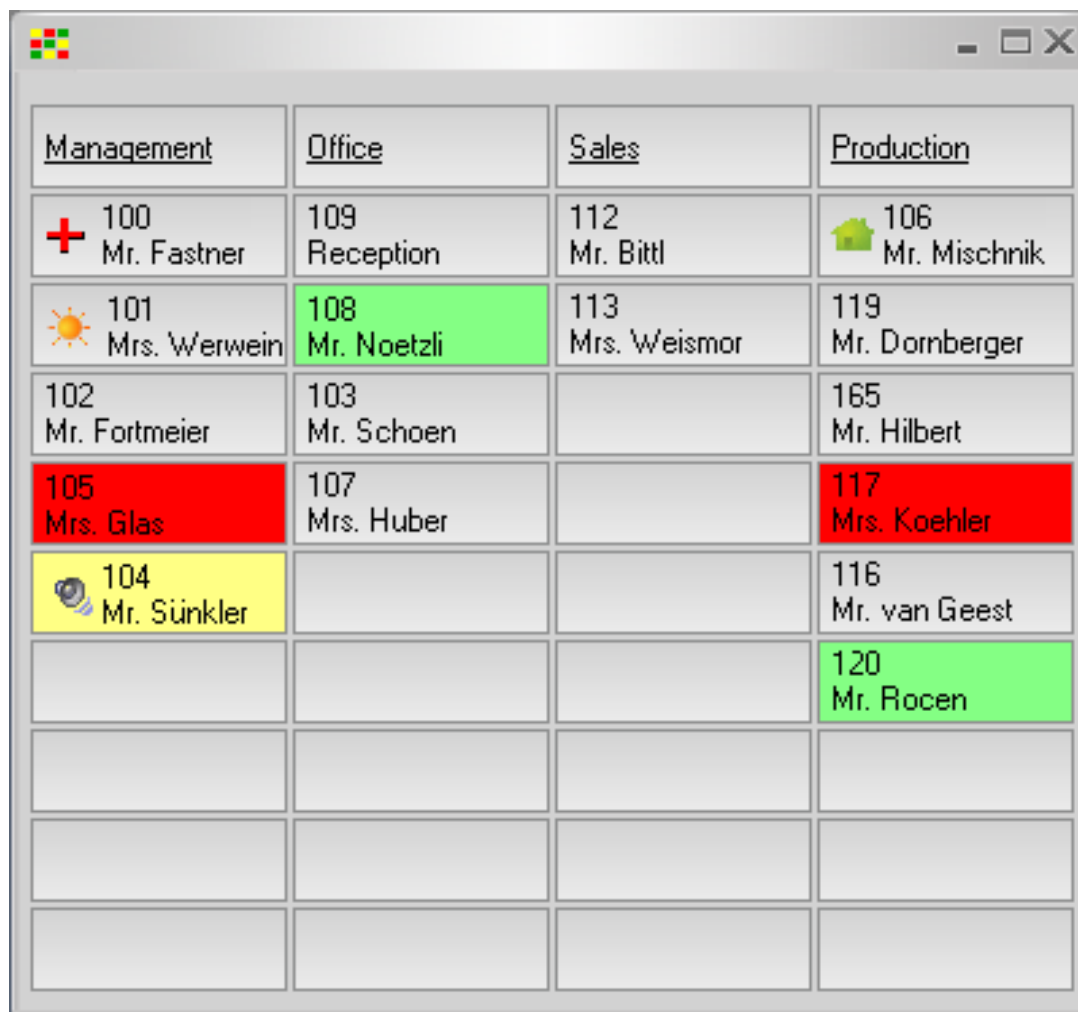
Er wordt een invoervenster geopend, waar u voor de gebruiker de betreffende status samen met datum, tijd en meer informatie kunt invoeren.

The screenshot shows a dialog box titled "Presence" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are two buttons: a green checkmark followed by "OK" and a red X followed by "Afbreken". The main area of the dialog box is divided into three sections. The top section contains the number "208" and a dropdown menu with a green icon and a red slash, followed by the text "Niet op kantoor". The middle section contains two labels, "Datum" and "Tijd", each followed by a text box. The "Datum" box contains "26.11.2013" and the "Tijd" box contains "14:41:34". The bottom section contains the label "Meer informatie" followed by a text box containing the text "customers visit".

! Aanwijzing: de individuele soorten aanwezigheid worden op relevante wijze door de software toegewezen, maar kunnen ook worden aangepast.

Het tweede bezetlampenveld (BLF)

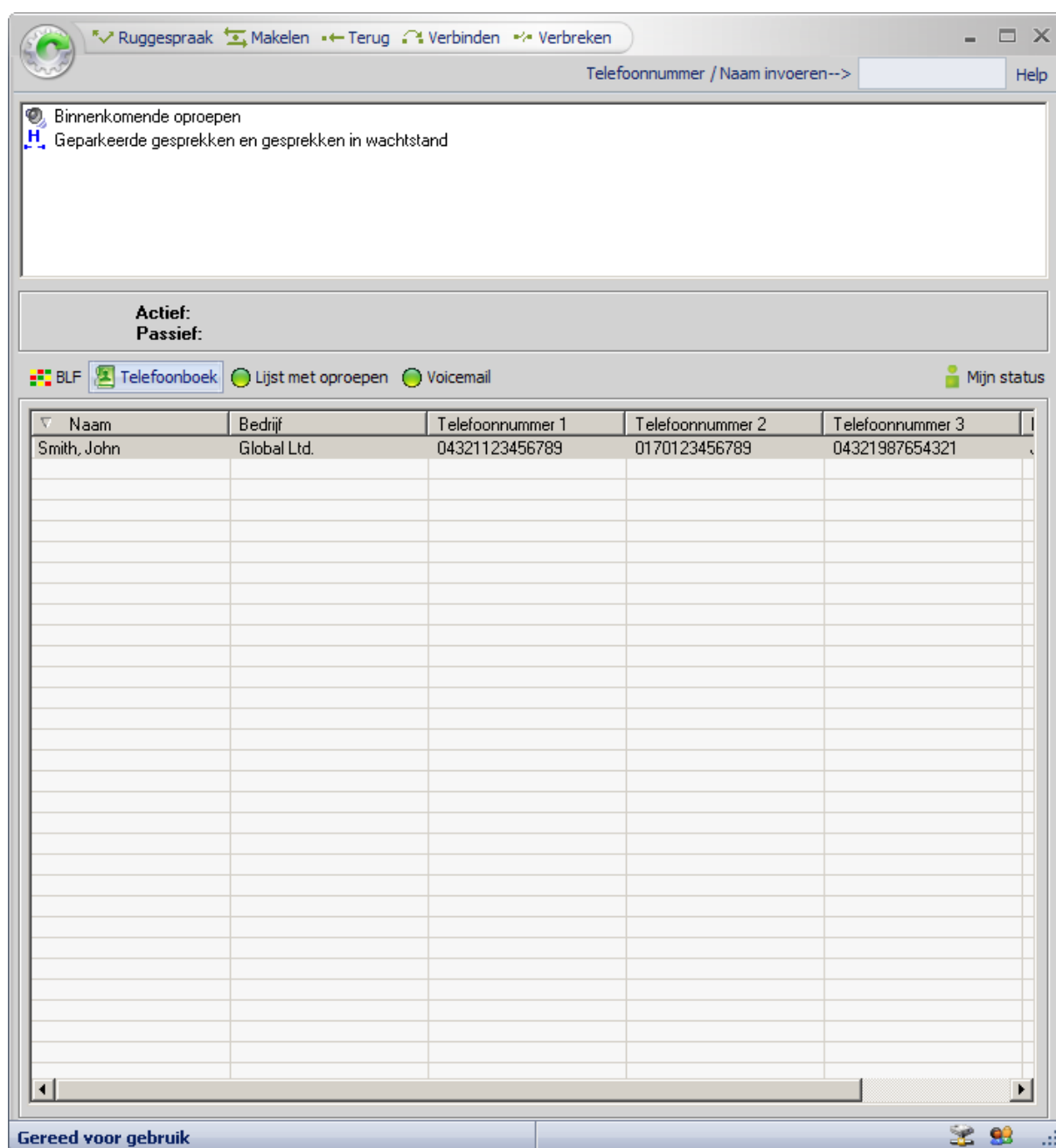
De software biedt u optioneel een tweede bezetlampenveld (BLF) met maximaal 350 BLF's.



Management	Office	Sales	Production
 100 Mr. Fastner	109 Reception	112 Mr. Bittl	 106 Mr. Mischnik
 101 Mrs. Werwein	108 Mr. Noetzli	113 Mrs. Weismor	119 Mr. Dornberger
102 Mr. Fortmeier	103 Mr. Schoen		165 Mr. Hilbert
105 Mrs. Glas	107 Mrs. Huber		117 Mrs. Koehler
 104 Mr. Sünkler			116 Mr. van Geest
			120 Mr. Rocen

U kunt beschikken over het tweede bezetlampenveld (BLF) met dezelfde functies, zoals het bezetlampenveld (BLF) in het hoofdvenster, maar zonder implementatie van de faciliteiten.

4.4.2 Het telefoonboek



De software biedt u toegang tot verschillende telefoonboeken.

Hierbij kunt u kiezen uit:

Intern Telefoonboek

Met het interne telefoonboek kunt u gemakkelijk gebruikers opzoeken en telefoonnummers selecteren. U kunt daarnaast gedetailleerde informatie over gebruikers laten weergeven.

Standaard wordt bij installatie van de software het interne telefoonboek gebruikt.

Het telefoonboekscherf ziet er als volgt uit:

Telefoonboeken wijzigen

Nieuwe invoer Opslaan Invoer wissen Briefhoofd Beëindigen

Naam: Smith, John

Bedrijf: Global Ltd.

Straat: Park Avenue 14

Postcode: 1234 Plaats: London

Opmerking: Operation Manager

Zakelijk: 04321123456789

Mobiel: 0170123456789

Privé: 04321987654321

E-mail: John.Smith@Global.com

☒ VIP

De individuele functies zijn zeer intuïtief.

Een speciale functie is "Briefhoofd". Hierbij worden de gegevens van de invoer als "Briefhoofd" naar het klembord gekopieerd en kunnen in een ander programma (bijv.: MS Word) worden ingevoegd.

MS Outlook

U hebt toegang tot alle invoergegevens van uw hoofdcontactmap van MS Outlook.

Snelkiesnummerindex

U hebt toegang tot alle invoergegevens van de snelkiesnummerindex van uw telefooninstallatie.

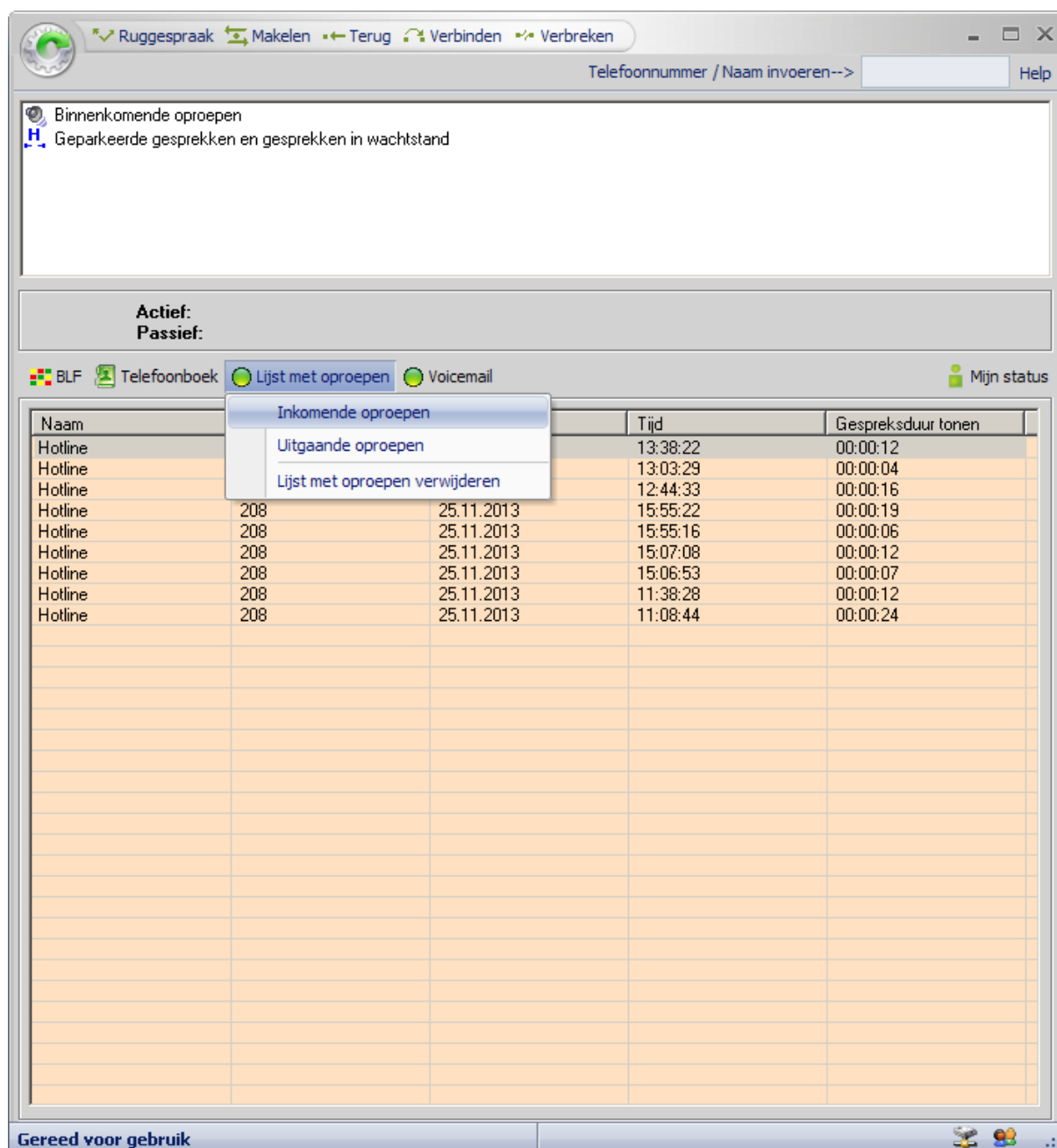
Oen Directory / LDAP (UC Suite)

U hebt toegang tot alle invoergegevens van de Open Directory Server van uw telefooninstallatie. In geval van vragen kunt u contact opnemen met uw systeembeheerder

! Aanwijzing: voor Microsoft Outlook en de snelkiesnummerindex is alleen leestoegang mogelijk.

Wanneer u met de rechtermuisknop in het gedeelte van het telefoonboek klikt, verschijnt een pop-upmenu; dit is afgestemd op het telefoonboek. Zie ook "[Met het pop-upmenu werken](#)".

4.4.3 De lijst met oproepen



Alle inkomende en uitgaande oproepen uit de snelkiesnummerindex worden in een logboek vastgelegd en weergegeven met naam, telefoonnummer, datum en tijd.

In de kolomkop "Telefoonnummer" wordt door middel van een pictogram aangegeven, in welk scherm het oproepjournaal zich dan bevindt:

- Inkomende oproepen Telefoonnummer <<< door een pijl naar links.
- Uitgaande oproepen Telefoonnummer >>> door een pijl naar rechts.

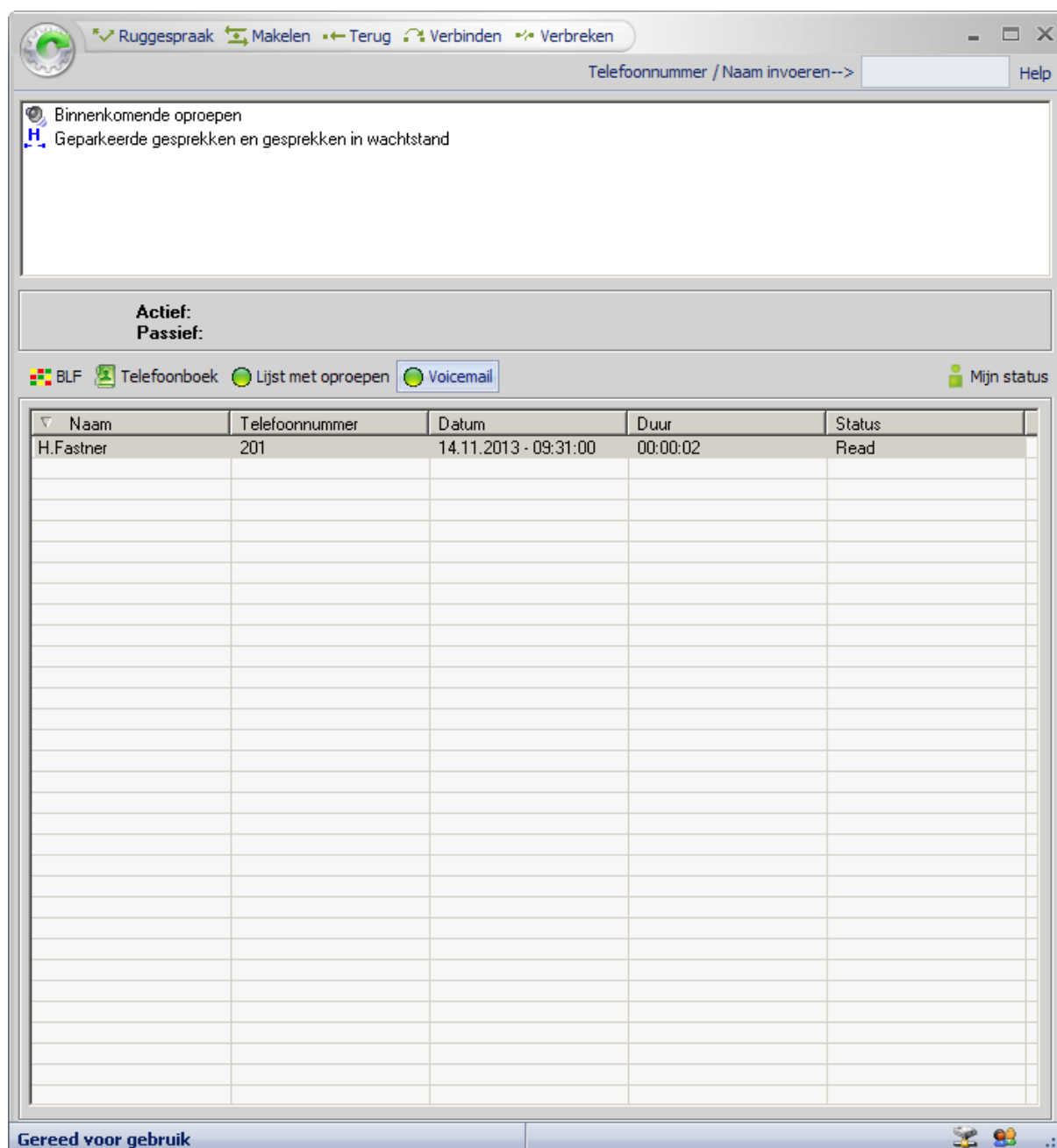
U kunt bovendien afzonderlijke invoergegevens of de complete lijst via het pop-upmenu met behulp van de rechtermuisknop uit het oproepjournaal wissen.

Zie ook "[Met het pop-upmenu werken](#)".

! Aanwijzing: invoergegevens kunnen slechts in bepaalde telefooninstallaties worden gewist.

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

4.4.4 De voicemail



Voicemail registreert centraal spraakberichten. In dit scherm worden alle opgeslagen spraakberichten met naam, telefoonnummer, datum, duur en status weergegeven.

In de kolom "Status" wordt aangegeven of het spraakbericht al is afgeleust.

U kunt afzonderlijke spraakberichten afspelen, onderbreken of wissen.
Zie ook "[Met het pop-upmenu werken](#)".

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

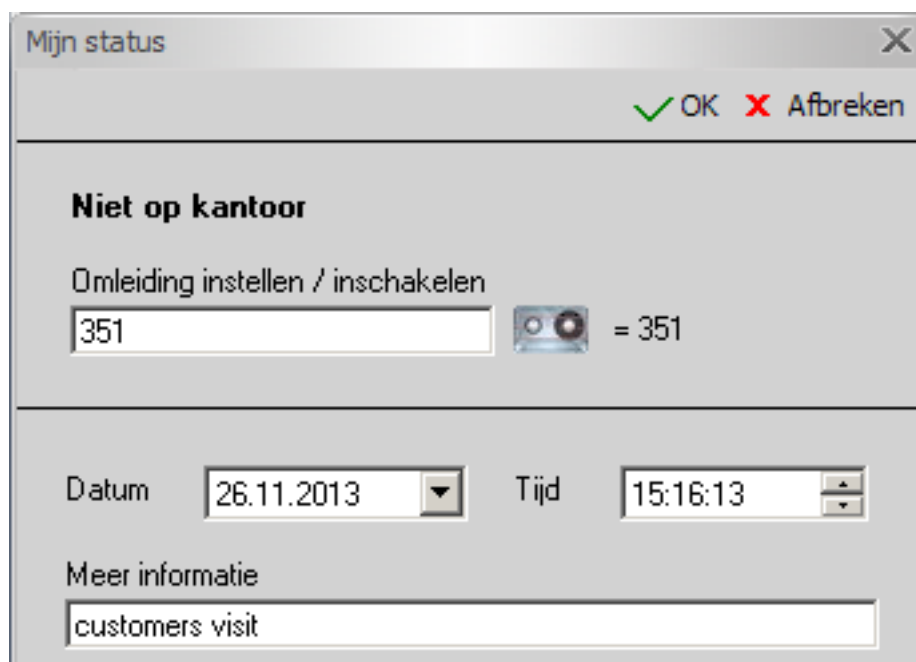
4.4.5 Mijn status

Via deze knop kunt u uw persoonlijke status instellen.

Uw persoonlijke status wordt afhankelijk van uw keuze met het betreffende pictogram op de knop in het hoofdvenster weergegeven.



U hebt de beschikking over verschillende statusmeldingen, waaraan verschillende omleidingsbestemmingen en tijden zijn toegewezen, maar die naar keuze kunnen worden gewijzigd.



! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

4.2. De toolbar

De toolbar biedt u alle faciliteiten via de muis.

U kunt tijdens het starten van het programma de toolbar laten weergeven.

Zie ook "[De instellingen](#)".

Als u de werkbalk niet wilt weergeven, kunt u deze via Ctrl + T op elk moment weer oproepen.



In het bijzonder kunt u gebruik maken van de volgende faciliteiten:

Verbinden

U kunt een aangenomen gesprek doorschakelen naar een interne of externe gebruiker. Hiervoor moet u het actuele gesprek in de stand Ruggespraak zetten en de gewenste gebruiker bellen. Druk op deze knop om het actuele gesprek met de gebruiker in Ruggespraak door te verbinden.

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" (of druk op F5) beschikbaar.

Verbreken

Met de knop "Verbreken" beëindigt u het gesprek dat u voert. Als u een gebruiker in ruggespraak houdt en ondertussen met een andere gebruiker spreekt, worden deze verbonden.

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" (of druk op F6) beschikbaar.

Terug

Wanneer een gebruiker zich in Ruggespraak bevindt, keert u met deze knop terug naar de wachtende persoon.

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" voor (of druk op F4) beschikbaar.

Ruggespraak

Door deze faciliteit wordt de beller in "Ruggespraak" gezet. De wachtende gebruiker kan niet meeluisteren. Om terug te keren naar de gebruiker selecteert u de knop "Terug".

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" (of druk op F2) beschikbaar.

Makelen

Met de functie "Makelen" kunt u schakelen tussen twee gebruikers. De betreffende, wachtende gebruiker kan niet meeluisteren. Druk op de knop "Makelen". U schakelt nu naar de betreffende, wachtende gesprekspartner. Voorwaarde hiervoor is dat een gebruiker in ruggespraak is geschakeld en dat er een actueel gesprek wordt gevoerd.

! Aanwijzing: deze functie is ook op de "[Functiebalk](#)" (of druk op F3) beschikbaar.

Parkeren

Het is soms nodig een gesprek te parkeren.

De beller hoort dan wachtmuziek en uw telefoon is vrij voor verdere oproepen.

Om de gebruiker uit de geparkeerde stand te halen hoeft u alleen te dubbelklikken op de invoer in de lijst van het hoofdvenster.

! Aanwijzing: voor het complete telefoonsysteem zijn maximaal 10 parkeerposities beschikbaar.

Wachtstand

U kunt externe gesprekken in de wachtstand zetten, door te drukken op de knop "Wachtstand" om bijv. een andere gebruiker te bellen. Om een gesprek in de wachtstand te hervatten dubbelklikt u op de betreffende invoer in de lijst van het hoofdvenster.

Terugbellen

Als uw gewenste gesprekspartner niet bereikbaar is, kunt u Automatisch terugbellen activeren.

Wanneer uw gesprekspartner ophangt, of als het systeem vaststelt dat er kan worden teruggebeld, krijgt u een melding.

Het terugbellen verschijnt als normale oproep; deze kunt u door te dubbelklikken aannemen.

Opschakelen

Als een individuele gebruiker bezet is, kunt u in urgente gevallen in de bezette verbinding van de gebruiker opschakelen.

Bel de bezette gebruiker. U hoort nu de ingesprektoon. Door op de knop "Opschakelen" te drukken kunt u nu met de gesprekspartner praten. De gebruiker wordt door een waarschuwingston erop geattendeerd dat u in het gesprek opgeschakeld bent.

! Aanwijzing: voorwaarde voor deze faciliteit is een overeenkomstige autorisatie nodig.

Conferentie

Met de faciliteit "Conferentie" kunt u een conferentie beginnen door het actieve gesprek in de stand ruggespraak te zetten en een andere gebruiker te selecteren.

Als dit tweede gesprek actief is, selecteer dan de knop "Conferentie".

De gesprekspartners zijn nu door middel van de conferentieschakeling verbonden.

Nummerweergave uit

Om te voorkomen dat uw telefoonnummer resp. uw naam op het display van de opgeroepen persoon verschijnt, selecteert u de faciliteit "Nummerweergave uit". Bij interne oproepen is een uitgeschakelde nummerweergave niet mogelijk. Als uw nummerweergave onderdrukt is, wordt dit symbolisch in het onderste deel van het hoofdvenster weergegeven.

Microfoon aan/uit

U kunt de microfoon op de hoorn van uw telefoon resp. uw luister-spreektoestel tijdelijk uitschakelen. Als de microfoon is uitgeschakeld, kunt u uw gesprekspartner blijven horen; hij/zij kan u dan echter niet meer horen.

! Aanwijzing: voorwaarde is dat u een gesprek voert.

Nachtstand

De functie activeert/deactiveert de nachtstand voor uw telefooninstallatie, mits u hiervoor geautoriseerd bent.

Telefoonboek weergeven

Door één keer op de knop te klikken wordt altijd de eerste invoer van het interne telefoonboek geopend.

Service

In het bijbehorende menu kunt u handmatig een systeemupdate uitvoeren, waarbij alle faciliteiten en gebruikers van het telefoonsysteem aan de software worden doorgegeven.

Onder "Software-updates zoeken" verschijnt een apart venster waarin beschikbare updates als download worden getoond.

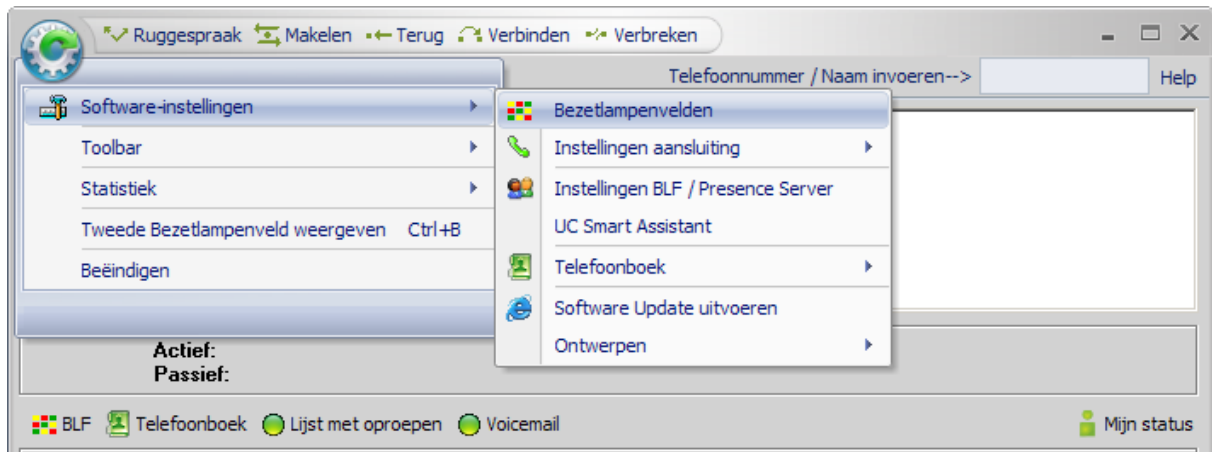
Deze optie is ook in de "[Instellingen](#)" beschikbaar.

De poortlijst toont u alle actieve gebruikers en telefoonnummers die op het telefoonsysteem zijn aangesloten. U kunt dit venster gebruiken om telefoonnummers naar het bezetlampenveld (BLF) te importeren

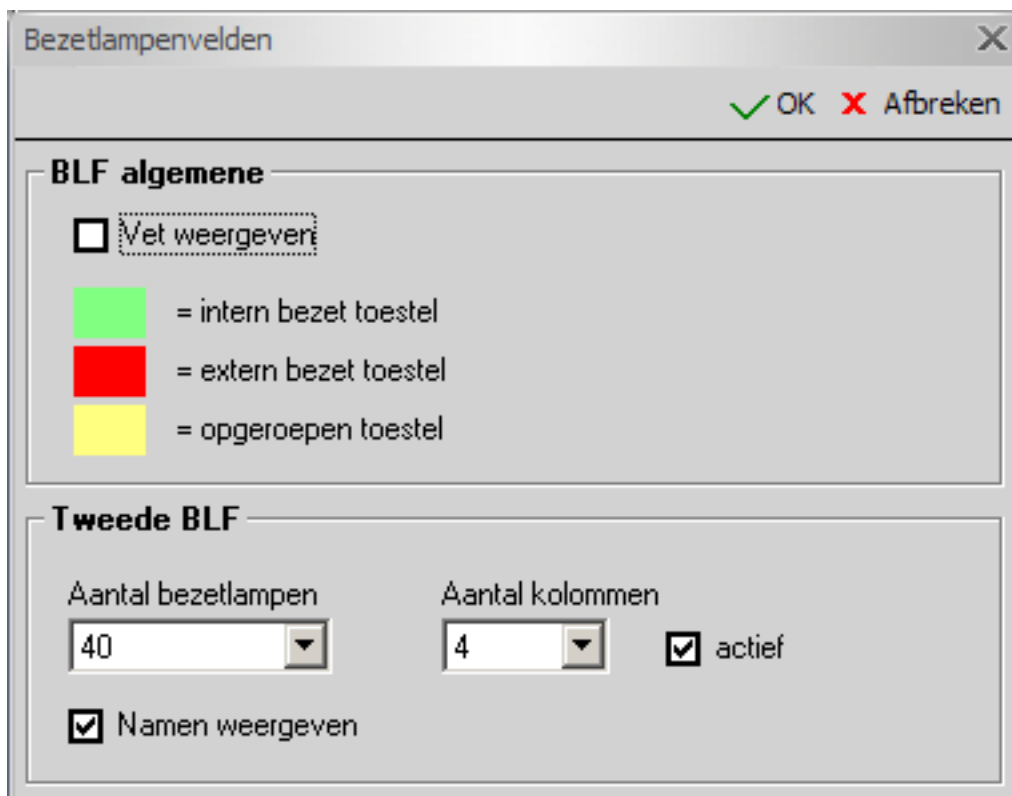
(zie ook "[Invoergegevens van de poortlijst in het BLF instellen](#)").

5. De instellingen

5.1 Bezetlampenvelden



Voor de bezetlampenvelden bestaan de volgende opties:



BLF algemene

Vet weergeven

De gebruikersinvoer in de bezetlampenvelden (BLF's) kunnen voor een betere visuele weergave vet worden weergegeven.

Tweede BLF

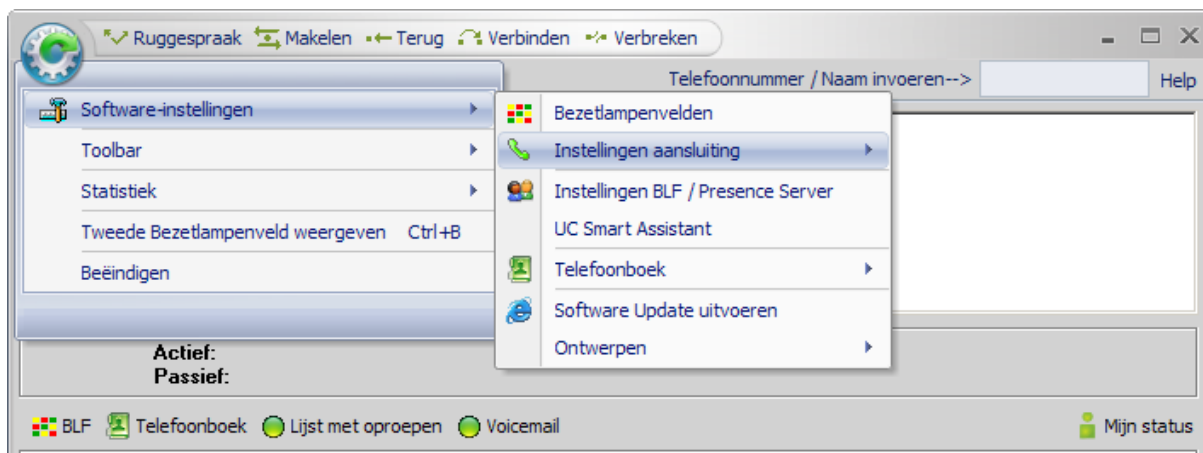
Afhankelijk van de displayresolutie kunnen maximaal 350 bezetlampenvelden worden weergegeven.

Er kan een variabel aantal bezetlampenvelden en -kolommen worden ingesteld. De software zal uit deze beide waarden de optimale weergavevorm kiezen. Hierbij kan het aantal licht afwijken.

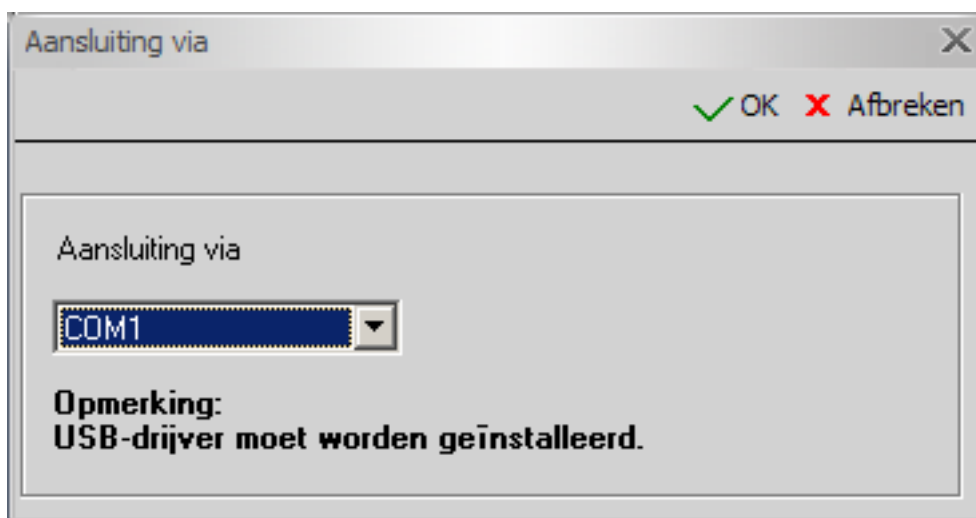
Namen weergeven

Wanneer u de telefoonnummers bij de namen laat weergeven, selecteer dan deze functie. In het bezetlampenveld (BLF) van het hoofdvenster worden altijd het telefoonnummer en de naam weergegeven.

5.2 Aansluiting instellen



Selecteer de overeenkomstige telefoon in de verbindinginstellingen.



Aansluiting via

De software moet in staat zijn om een verbinding met het telefoonsysteem tot stand te brengen. Deze vindt in de regel plaats via de telefoon die met de pc verbonden is. De gegevenscommunicatie vindt plaats via een Com-poort (Com1- Com6), die u hier kunt selecteren.

Als u uw telefoon via USB hebt gekoppeld, stelt het bijbehorende stuurprogramma eveneens een Com-poort beschikbaar.

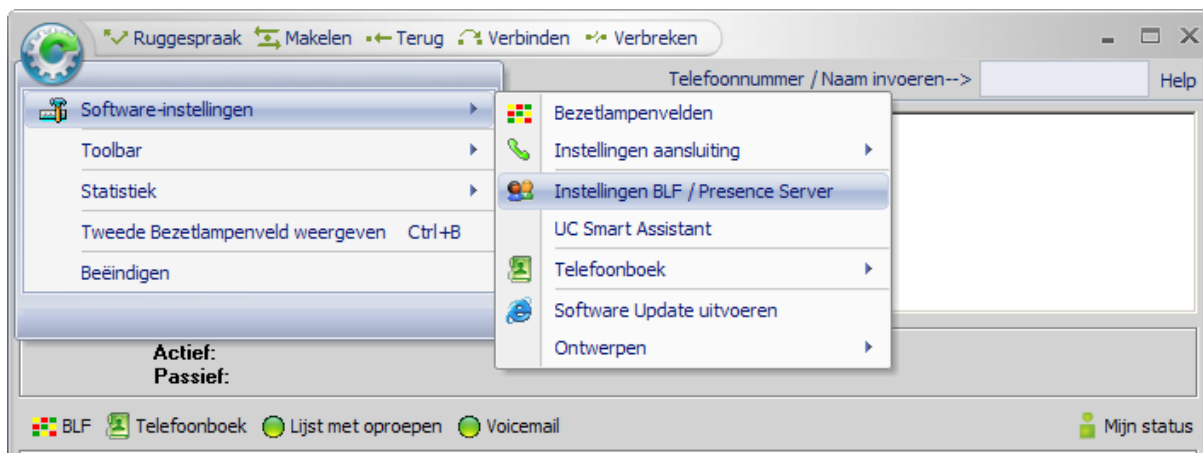
Aansluiting via IP

Hierbij zijn de volgende gegevens vereist:

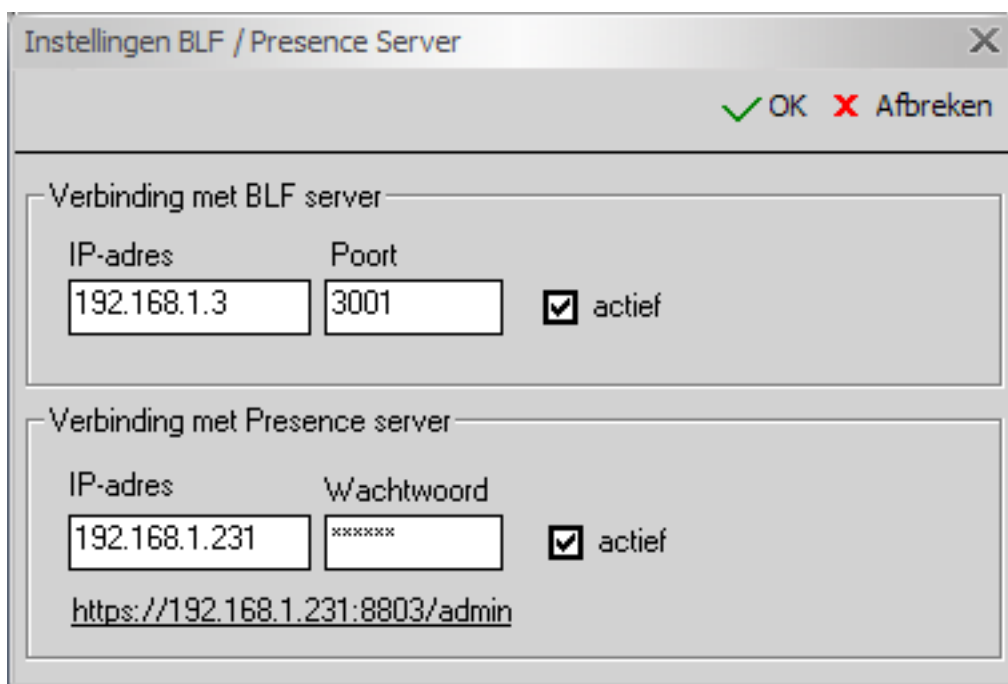
voer het IP-adres van de telefoon, het neventoestelnummer en het bijbehorende wachtwoord in.

Raadpleeg bij vragen hiervoor de serviceafdeling van uw telefoonsysteem.

5.3 BLF / Presence Server



De serverinstellingen bevatten de volgende opties:



IP-adres van de BLF-server

Als u over meerdere telefooninstallaties beschikt en u de informatie van de telefoonsystemen in het hele netwerk beschikbaar wilt stellen (bijv. bezetlampenveld), kan de software zichzelf op een BLF-server aanmelden.

Voer hier het IP-adres van de BLF-server in.

Poort

Hier legt u vast, via welke IP-poort de software is gekoppeld.

Standaardpoort: 3001 (moet overeenkomen met de poort van de BLF-server).

Actief

Wanneer u een verbinding met de BLF-server actief wilt houden, legt u dit hier vast.

De verbinding wordt in de statusbalk van het hoofdvenster door een pictogram  weergegeven.

IP-adres van de Presence Server

Om een LAN-verbinding met de telefooninstallatie tot stand te brengen voert u hier het IP-adres van de Presence Server in.

Wachtwoord

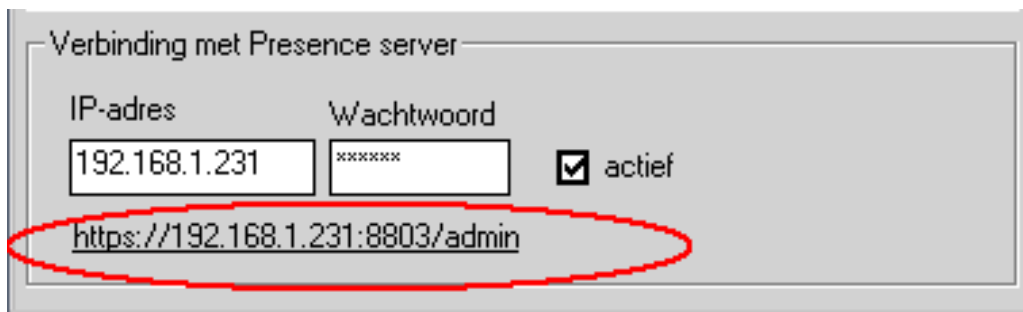
Hier voert u uw wachtwoord in.

Actief

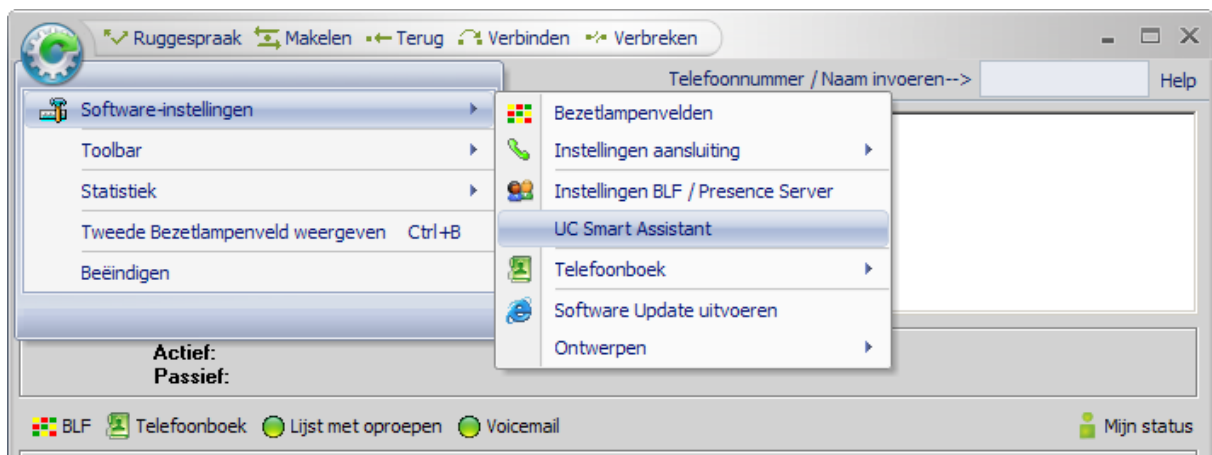
Wanneer u een verbinding met de Presence Server actief wilt houden, legt u dit hier vast.

De verbinding wordt in de statusbalk van het hoofdvenster door een pictogram  weergegeven.

Als u op deze link klikt, kunt u zich via uw browser aanmelden bij de UC Smart Assistant om uw wachtwoord in het systeem te wijzigen.

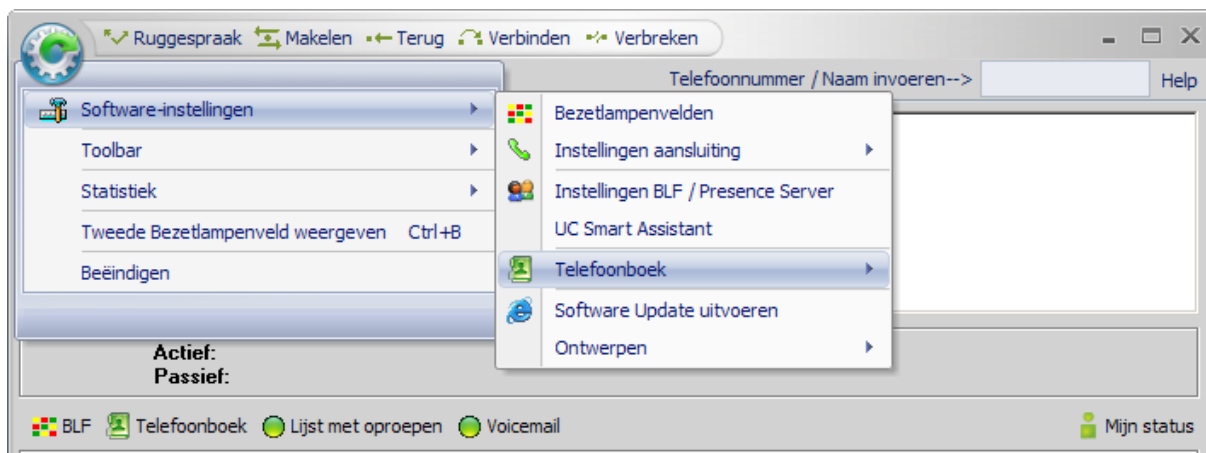


5.4 UC Smart Assistant



Als u op deze klikt, kunt u zich via uw browser aanmelden bij de UC Smart Assistant om uw wachtwoord in het systeem te wijzigen.

5.5 Telefoonboek

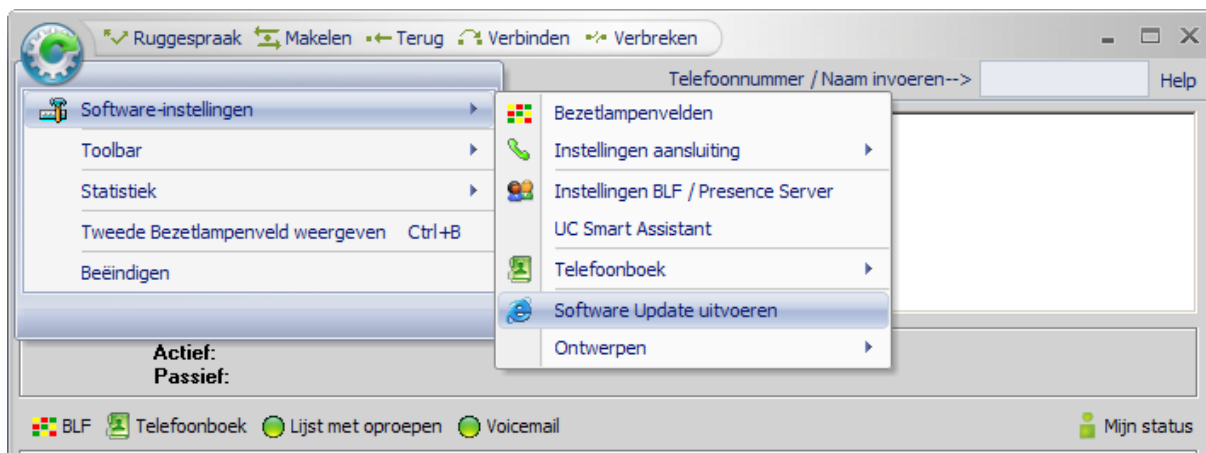


De software biedt u toegang tot verschillende telefoonboeken:

Standaard wordt bij installatie van de software het interne telefoonboek gebruikt.

U kunt tijdens gebruik op elk moment van telefoonboek veranderen. Er wordt altijd gezocht in het geselecteerde telefoonboek.

5.6 Software-updates uitvoeren



Onder "Update opzoeken" verschijnt een apart venster waarin beschikbare updates als download worden getoond.

Deze optie is ook op de "[Toolbar](#)" beschikbaar.

5.7 Ontwerpen



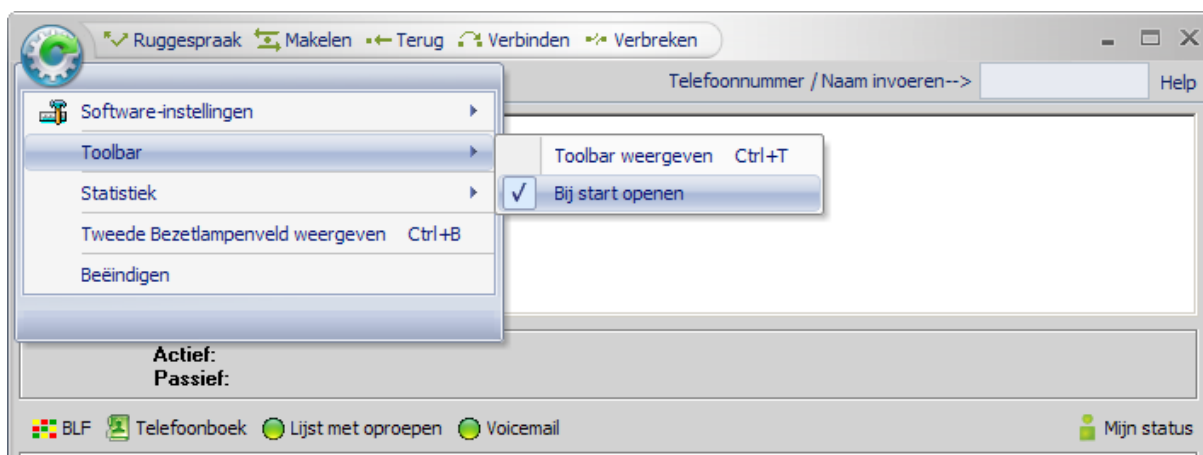
Stijlen

Hier kunt u tussen verschillende designs voor de indeling van uw software selecteren. Pas de interface aan uw persoonlijke behoeften aan.

Taal

Selecteer de gewenste taal. Veranderingen worden pas na een herstart actief.

5.8 Toolbar instellen



Toolbar weergeven

Als u de werkbalk niet wilt weergeven, kunt u deze via Ctrl + T weer oproepen.

Bij start openen

Hiermee wordt vastgelegd of de werkbalk bij het starten van de software automatisch moet worden geopend.

5.9 Statistiek



De statistiek toont u in een separaat venster alle inkomende oproepen met vermelding van het bestemmingsnummer, bijv. bij omgeleide oproepen.

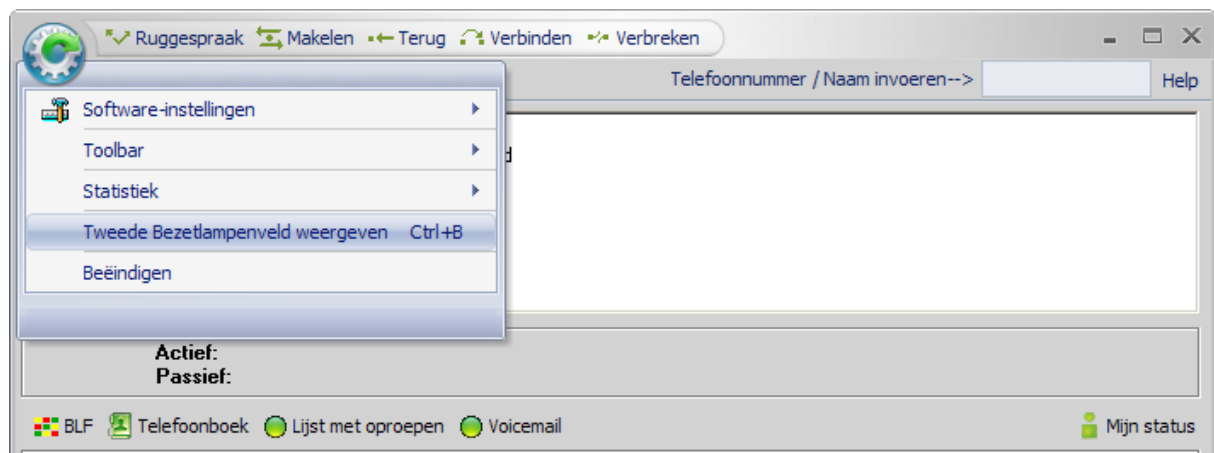
Statistiek

↕ Actualiseren ✖ Resetten ➡ Afbreken

Telefoonnummer	Bestemmingsnummer	▲ Datum	Tijd
208	207	26.11.2013	12:45:37
208	207	26.11.2013	13:04:33
208	207	26.11.2013	13:39:26
208	207	25.11.2013	11:09:53
208	207	25.11.2013	11:39:36
208	207	25.11.2013	12:08:20
208	207	25.11.2013	15:08:00
208	207	25.11.2013	15:08:16
208	207	25.11.2013	15:56:23
208	207	25.11.2013	15:56:30
208	207	21.11.2013	15:50:18
208	208	19.11.2013	12:10:08
208	207	19.11.2013	12:05:31
208	207	19.11.2013	12:07:23
208	207	19.11.2013	12:08:59
208	207	19.11.2013	12:09:28
208	207	19.11.2013	12:09:45
208	207	14.11.2013	03:20:25
208	207	14.11.2013	03:21:51
208	207	14.11.2013	03:26:28
208	207	13.11.2013	11:49:58
208	207	13.11.2013	11:56:24
208	207	07.11.2013	08:57:39
208	207	03.09.2013	16:51:30

Wanneer u de statistiek voor uw inkomende oproepen wilt activeren, vinkt u deze optie hier aan.

5.10 Tweede bezetlampenveld weergeven



Klik hier om het twee bezetlampenveld te laten weergeven.

Als u de bezetlampenveld niet wilt weergeven, kunt u dit via Ctrl + B op elk moment weer opvragen.

6. Hoe kan ik...

6.1 Een oproep aannemen

Om inkomende gesprekken gemakkelijk te kunnen aannemen heeft u de beschikking over de [Telefoonweergave](#). Hier worden alle actieve externe, interne en privégesprekken weergegeven.

U kunt gericht een oproep selecteren en aannemen door met de muis te dubbelklikken op de gewenste oproep.

6.2 Een telefoonnummer selecteren

Wanneer u een uitgaande verbinding tot stand wilt brengen, drukt u op de spatietoets en voert u het gewenste telefoonnummer in.

De software zal nu automatisch het nummer selecteren en de verbinding tot stand brengen.

! Aanwijzing: bij een actief gesprek wordt automatisch de Ruggespraak geactiveerd.

6.3 Een gesprek parkeren

Een opgevraagd gesprek dat niet kan worden doorverbonden, kunt u parkeren. De beller hoort ondertussen achtergrondmuziek.

U parkeert een gesprek als volgt:

- druk op de "[Toolbar](#)" op het pictogram voor parkeren 
of
- selecteer, wanneer dit in het BLF van het hoofdvenster is ingesteld, de functieknop "Parkeren" 

Geparkeerde gesprekken verschijnen in de lijst "[Geparkeerde gesprekken en gesprekken in wachtstand](#)" en kunnen van daaruit worden hervat.

Dubbelklik met de linkermuisknop op de regel van het geparkeerde gesprek dat u wilt aannemen. Nu bent u weer met de geparkeerde gebruiker verbonden.

! Aanwijzing: per telefoonsysteem kunnen maximaal 10 gesprekken worden geparkeerd.

6.4 Een gesprek in wachtstand zetten

Een opgevraagd gesprek dat niet kan worden doorverbonden, kunt u in de wachtstand zetten. De beller hoort ondertussen achtergrondmuziek.

U zet een gesprek als volgt in de wachtstand:

- druk op de "[Toolbar](#)" op het pictogram voor in de wachtstand zetten 
of
- selecteer, wanneer dit in het BLF van het hoofdvenster is ingesteld, de functieknop "Wachtstand" .

Gesprekken in de wachtstand verschijnen in de lijst "[Geparkeerde gesprekken en gesprekken in wachtstand](#)" en kunnen van daaruit worden hervat.

Dubbeltklik met de linkermuisknop op de regel van het gesprek in de wachtstand dat u wilt aannemen. Nu bent u weer met de gebruiker in de wachtstand verbonden.

6.5 Tussen twee gesprekken makelen

Met de functie "Makelen" kunt u schakelen tussen twee gebruikers. De betreffende, wachtende gebruiker kan niet meeluisteren.

Om te makelen drukt u op de knop  op de "[Functiebalk](#)" (of druk op F3) op het pictogram  op de "[Toolbar](#)", of, wanneer dit in het BLF van het hoofdvenster is ingesteld, op de functieknop .

De actieve en passieve gebruiker wordt in het "[Hoofdvenster](#)" weergegeven.

6.6 De nachtschakeling activeren

Activeer de nachtschakeling, wanneer uw verbindingsplaats niet bezet is (bijv. na kantoortijd). Externe oproepen worden naar een door u geselecteerd intern nachtdoel (bijv. conciërge) omgeleid.

U activeert de nachtschakeling door op de "[Toolbar](#)" op het pictogram  te klikken of, wanneer dit in het BLF van het hoofdvenster is ingesteld, op de functieknop .

In de statusregel verschijnt het pictogram  Nachtschakeling.

! Aanwijzing: voor deze faciliteit hebt u een speciale autorisatie nodig. Vraag deze aan bij de serviceafdeling van uw telefoonsysteem.

6.7 Een conferentie beginnen

U kunt voor een bestaand gesprek nog een gebruiker naar een conferentie schakelen, zodat alle gebruikers met elkaar kunnen praten.

Ga hiervoor als volgt te werk:

- U voert een gesprek en een andere gesprekspartner wacht.
- U klikt op de "[Toolbar](#)" op het pictogram  of, wanneer dit in het BLF van het hoofdvenster is ingesteld, op de functieknop .

In de statusregel verschijnt het pictogram ; alle gebruikers zijn nu met een conferentie verbonden.

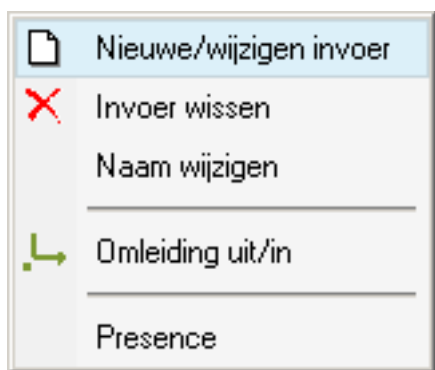
Met de functie "Verbreken" in de functie balk (of druk op F6), met het pictogram  op de "[Toolbar](#)" of, wanneer dit in het BLF van het hoofdvenster is ingesteld, op de functieknop  schakelt u zichzelf uit de conferentie. De overige gebruikers blijven met elkaar verbonden.

6.8 Met het pop-upmenu werken

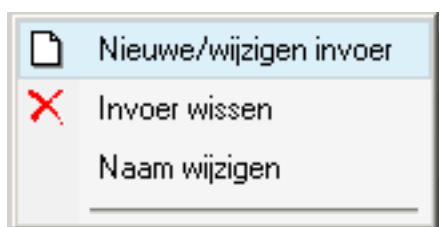
Via het pop-upmenu kunt u snel de belangrijkste informatie bereiken.

Dit menu wordt geopend, wanneer u met de rechtermuisknop op het gedeelte in het "[Bezetlampenveld \(BLF\)](#)" klikt.

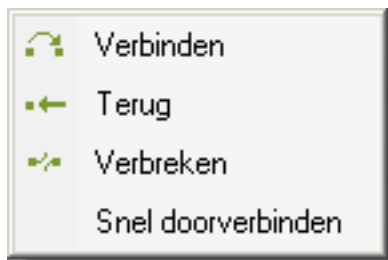
! Aanwijzing: afhankelijk van de gespreksstatus varieert de weergave van het menu.



Het pop-upmenu bij een leeg veld of een functieknop in het "[Bezetlampenveld \(BLF\)](#)" ziet er als volgt uit:

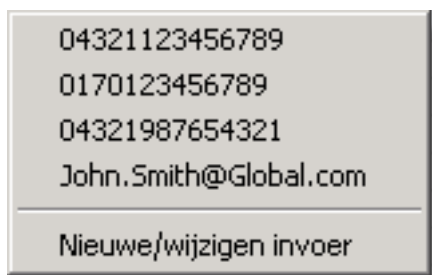


Bij een actief gesprek wordt door rechts te klikken het pop-upmenu geopend, dat u de volgende functies biedt:



Wanneer u met de rechtermuisknop in het gedeelte van het telefoonboek klikt, verschijnt een pop-upmenu; dit is afgestemd op het telefoonboek.

Bij het interne telefoonboek en bij MS Outlook verschijnt het volgende menu:



Afhankelijk van het aantal ingevoerde telefoonnummers worden er maximaal 3 telefoonnummers in het pop-upmenu weergegeven. Door te klikken op de betreffende invoer wordt het zakelijke, mobiele of privénummer geselecteerd.

Door te klikken op een aanwezig e-mailadres wordt uw e-mailclient voor het verzenden van een bericht geopend.

Nieuwe/bewerkte invoer

Afhankelijk van het geselecteerde telefoonboek wordt het invoervenster van het interne telefoonboek of van MS Outlook geopend.

Bij de snelkiesnummerindex verschijnt het volgende menu:

Naam	Bedrijf	Telefoonnummer 1	Telefoonnummer 2	Telefoonnummer 3
F. Fastner		104		
		104		

Door met de rechtermuisknop op de geselecteerde invoer te klikken wordt het snelkiesnummer van de gebruiker weergegeven.

Via het pop-upmenu van de lijst met oproepen kunt u het volgende doen:

- Lijstgedeelte wisselt naar weergave met inkomende oproepen.
- Lijstgedeelte wisselt naar weergave met uitgaande oproepen.
- Wist het complete oproepenjournaal (inkomende en uitgaande oproepen).

BLF Telefoonboek Lijst met oproepen Voicemail Mijn status				
Naam			Tijd	Gespreksduur tonen
Hotline			15:55:22	00:00:19
Hotline			15:55:16	00:00:06
Hotline			15:07:08	00:00:12
Hotline	208	25.11.2013	15:06:53	00:00:07
Hotline	208	25.11.2013	11:38:28	00:00:12
Hotline	208	25.11.2013	11:08:44	00:00:24

Wanneer u in het gedeelte van de oproepenlijst met de rechtermuisknop klikt, kunt u een individuele invoer wissen.

Naam	Telefoonnummer <<<	▲ Datum	Tijd	Gespreksduur tonen
Hotline	208	25.11.2013	15:55:22	00:00:19
Hotline	208	25.11.2013	15:55:16	00:00:06
Hotline	208	25.11.2013	15:07:08	00:00:12
Hotline	208	25.11.2013	15:06:53	00:00:07
Hotline	208	25.11.2013	11:38:28	00:00:12
Hotline	208	25.11.2013	11:08:44	00:00:24

! Aanwijzing: invoergegevens kunnen slechts in bepaalde telefooninstallaties worden gewist.

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

In het lijstgedeelte van het voicemailscherm verschijnt het volgende menu:

▼ Naam	Telefoonnummer	Datum	Duur	Status
H. Fastner	201	14.11.2013 - 09:31:00	00:00:02	Read

U kunt afzonderlijke spraakberichten afspelen, onderbreken of wissen. Deze opties worden u aangeboden, wanneer u met de rechtermuisknop op een geselecteerde invoer klikt.

In de kolom "Status" wordt aangegeven of het spraakbericht al is afgeleerd.

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

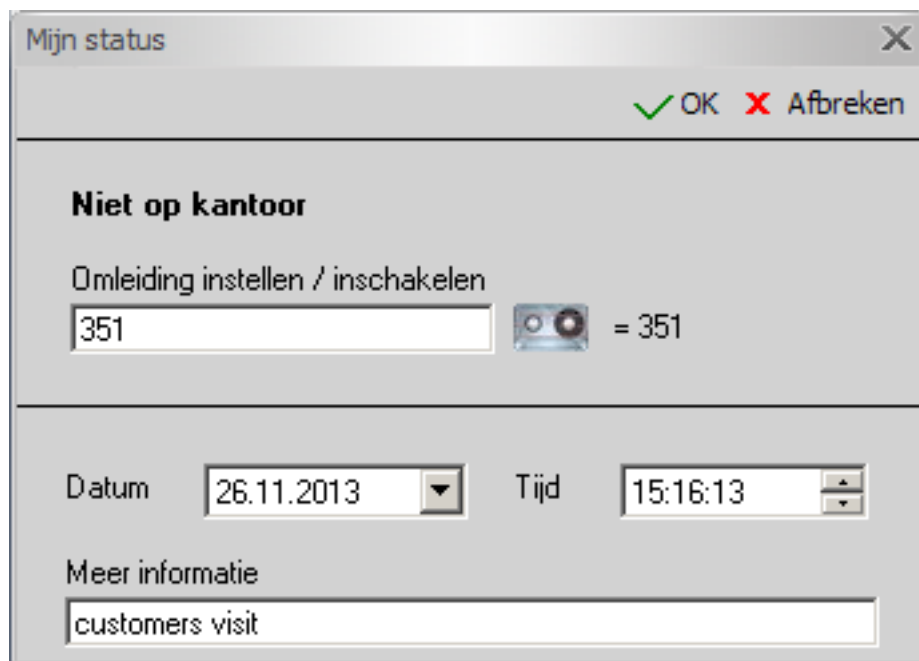
6.9 Mijn status instellen

U hebt de mogelijkheid uw persoonlijke status in te stellen door in " hoofdvenster " op de knop "Mijn status" te klikken.

Uw persoonlijke status wordt afhankelijk van uw keuze met het betreffende pictogram op de knop in het hoofdvenster weergegeven.



U hebt de beschikking over verschillende statusmeldingen, waaraan verschillende omleidingsbestemmingen en tijden zijn toegewezen, maar die naar keuze kunnen worden gewijzigd.



! Aanwijzing: wanneer u als persoonlijke status "Op kantoor" selecteert, verschijnt overeenkomstig geen invoerscherm.

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

6.10 Een aanwezigheid instellen

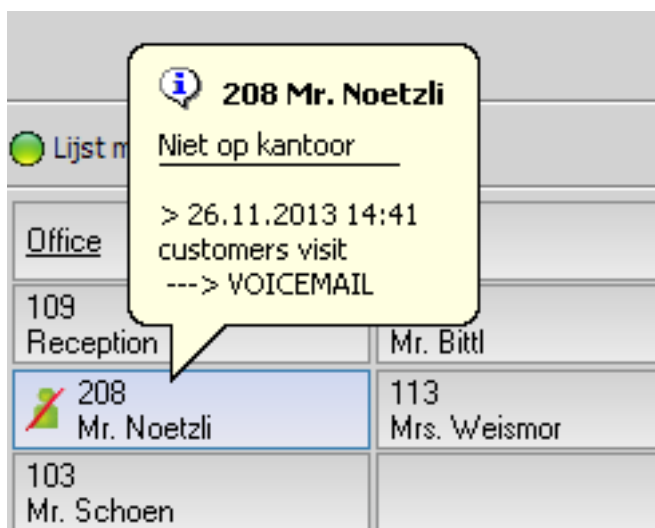
U hebt de mogelijkheid verschillende soorten aanwezigheid voor de gebruikers in de telefooninstallatie in te stellen. Deze worden in het bezetlampenveld (BLF) overeenkomstig met pictogrammen weergegeven.

In het bijzonder zijn dit:

-  Kantoor
-  Bespreking
-  Ziek
-  Pauze
-  Niet op kantoor
-  Vakantie
-  Lunch
-  Thuis

! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

Meer informatie over de aanwezigheid van de gebruiker ontvangt u ook via de informatietekst van de betreffende invoer in het bezetlampenveld (BLF).



Soorten aanwezigheid worden ingesteld via het "[Pop-upmenu](#)" door met de rechtermuisknop op een invoer te klikken.

Er wordt een invoervenster geopend, waar u voor de gebruiker de betreffende status samen met datum, tijd en meer informatie kunt invoeren.

Presence

✓ OK ✗ Afbreken

208

Niet op kantoor

Datum 26.11.2013 Tijd 14:41:34

Meer informatie

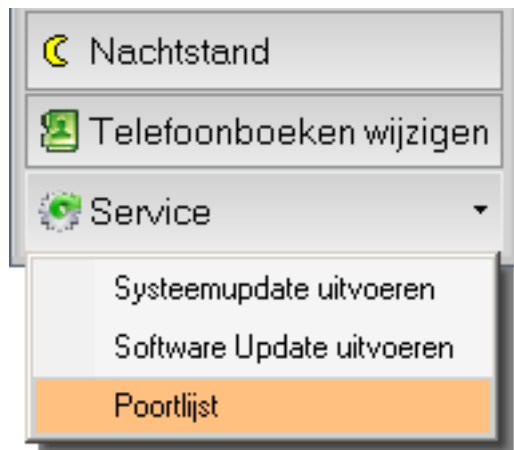
customers visit

! Aanwijzing: De individuele aanwezigheden worden op relevante wijze door de software toegewezen, kunnen echter naar wens worden aangepast.

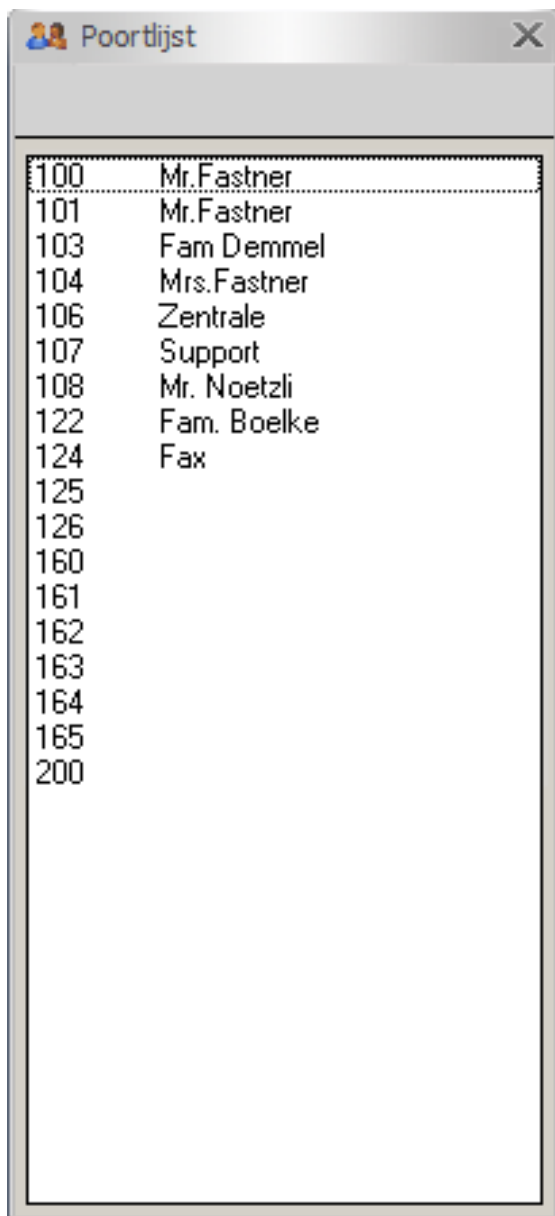
! Belangrijk: dit vereist een overeenkomstige UC-licentie.

6.11 Invoergegevens van de poortlijst in het BLF instellen

Om de lokale poortlijst van uw telefoonsysteem te laten weergeven klikt u op de "[Toolbar](#)" onder het menu Service op "Poortlijst".



Nu wordt een venster met de poortlijst van uw telefoonsysteem geopend.



Er zijn verschillende opties beschikbaar om invoeren van de poortlijst te kopiëren naar het bezetlampenveld:

- individuele invoer aanklikken;
- meerdere individuele invoeren selecteren (Ctrl + aanklikken);
- meerdere opeenvolgende invoeren selecteren (Shift + aanklikken);

en met ingedrukte muisknop via Slepen en neerzetten naar het gewenste bezetlampenveld (BLF) verplaatsen.

! Aanwijzing: er worden verschillende invoeren overschreven. De geselecteerde invoeren worden op volgorde in het bezetlampenveld (BLF) ingedeeld.

