



Avaya one-X[®] Attendant v4.02 CM
Release 1.0
Benutzerhandbuch

12/2012
Ausgabe 1.0

© 2012 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	11
Avaya one-X Attendant Einleitung	11
Einleitung	12
Kurze Einleitung	12
Über die Anleitung	12
Welche Ausgabe liegt vor?	12
Wo finden Sie weitere Informationen?	12
Gedrucktes Exemplar erstellen	12
Hardware	12
PC	13
Die Anwendung one-X Attendant	13
Telefonanlage	13
Datenbank	13
Telefon mit Headset	13
Road Warrior Mode	14
Telecommuter Mode	14
Systemabhängige Funktionen	14
Leistungsmerkmalübersicht	14
Kurzanleitung	19
Kurzanleitung Einleitung	19
Installation	20
Konfiguration	20
Starten von one-X Attendant	20
Login an der TK-Anlage	20
Ändern der Login-Einstellungen	21
Statusanzeigen der one-X Attendant-Komponenten	21
Lizensierung	22
Datenbank	23
Telefonbuch	23
SVA-Manager	24
Kalender	24
Abwesenheit	24
Communication Manager	25
Anwesenheit (Presence Server)	25
Ausgeloggt telefonieren	25
Abfragen eines Platzanrufs	26
Voraussetzung um einen Notruf absetzen	26
Notruf absetzen	26
Einloggen (Aufschließen)	26
Sprache	27
Benutzer	27
System-Konfiguration	27
Arbeitsprofil	28
Version abfragen	28
Anmelden und Abmelden	28
Anrufverteilung	28

Intern nach Extern vermitteln	28
Extern nach Intern vermitteln	29
Ausloggen (Abschließen)	29
Beenden	29
Hauptdialog	29
Titelleiste	30
Menüleiste	30
Symbolleiste	30
Statusleiste	30
Menüs und Befehle	30
Befehle des Menüs one-X Attendant	30
Befehle des Menüs Ansicht	30
Befehle des Menüs Bearbeiten	31
Befehle des Menüs Aktionen	33
Befehle des Menüs Hilfe	33
Symbole und Funktionen der Symbolleiste	33
Symbole und Bedeutung	33
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	41
Betriebsarten der Visitenkarten	41
Ruhebetrieb einer Visitenkarte	41
Arbeitsbetrieb einer Visitenkarte	41
Multifunktionsfläche	43
Verändern der Größe	44
Nachrichtenzeile (Posted Messages)	44
Bedienen der Anwendung	44
Bedienen mit der Maus	44
Bedienen mit der PC-Tastatur	44
Shortcuts	44
Was bedeutet Fokussteuerung	45
Bedienen mit Hotkeys	45
Zuordnung der Multifunktionsfläche und PC-Tastatur	45
Arbeiten mit dem Nummernblock der PC-Tastatur	45
Wählen von Befehlen mit der PC-Tastatur	45
Telefonieren wie gewohnt	46
Führen eines Gesprächs	46
Benutzen des Hörers	46
Was ist ein Headset	46
Benutzen eines Headset	46
Was bedeutet Freisprechen	46
Was bedeutet Lauthören	47
Mikrofon	47
Pausieren	47
Voraussetzung	47
Pausieren	47
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	48
Aufrufen einer kontextbezogenen Hilfe	48
Nach einem bestimmten Wort suchen	48
Beenden von one-X Attendant	49

Anrufe vermitteln	49
Anrufe vermitteln Einleitung	49
Vermitteln eines Anrufes	49
Auf eine freie Nebenstelle	50
Nebenstelle während des Verbindens ändern	50
Dreierkonferenz	50
Kettengespräch	51
Kettengespräch einleiten	51
Kettengespräch löschen	51
Hinweise	51
Anrufer warten lassen	51
 Anwendungen	 52
Anwendungen Einleitung	52
Anrufliste	52
Anrufliste öffnen	52
Eintrag löschen	52
Anrufliste schließen	53
Alle Einträge löschen	53
Eintrag wählen	53
Arbeiten mit Containern	53
Container erzeugen	53
Arbeiten mit Containern	53
Container verschieben	54
Register verschieben	54
Containertitel ändern	54
Container wechseln	54
Besetztanzeige	54
Eigenschaften der Besetztanzeige	55
Registerkarte wechseln	55
Konfiguration	55
Öffnen der Besetztanzeige	56
Verbinden eines Teilnehmers	56
Wählen eines Eintrags	56
Zustände der Besetztanzeige	56
Journal	56
Journal öffnen	57
Journaleinträge filtern	57
Journaleintrag	57
Aktionen starten	57
Sofortnachricht (Instant Messaging)	57
ITB Liste	58
Ändern eines Eintrages	58
Dialogfenster konfigurieren	58
Eigenschaften der ITB-Liste	58
ITB Eintrag anrufen	59
Löschen eines Eintrages	59
Öffnen der ITB-Liste	59
Suche mit Platzhaltern	59
Suche über Namenseingabe	60
Suchkriterien Übernahme in das TB	60
Teilnehmerstatus	60
Kalenderfunktionen	61
MFV Wahl	61
MFV ein- und ausschalten	61
Netzweite Besetztanzeige	62
Voraussetzung Netzweite Besetztanzeige	62
Eigenschaften Netzweite Besetztanzeige	62
Öffnen der Konfiguration	62

Konfiguration	62
Eigenschaften Dialogfenster	62
Öffnen der Netzweiten Besetztanzeige	62
Teilnehmereigenschaften nutzen	63
Telefonbuch nutzen	63
Funktionen des Telefonbuches	64
Was ist ein Dataset?	64
Dataset Informationen	65
Öffnen eines Sofortnachricht Fensters	66
Mehrere Datenquellen nutzen	66
Suche im Telefonbuch	66
Aus dem Dataset wählen	67
Neue Nachricht in Outlook erzeugen	67
Öffnen einer Adresse im Browser	68
Bearbeiten eines Telefonbucheintrags	68
Ändern der Spalten von Suchmasken	69
Abwesenheitsanzeige	69
Besetztanzeige	69
Datensätze löschen	69
Import- und Exportkonfiguration	69
VIP View	69
Voraussetzungen	70
VIP-View öffnen	70
Zustände der VIP-View	70
VIP-View Eintrag wählen	71
Teilnehmer verbinden	71
Voranzeige	71
Übersicht Voranzeige	71
Voranzeige öffnen	71
Anruf aus der Voranzeige annehmen	71
Wählen mit Zielwahl	72
Voraussetzung	72
Wählen mit Zielwahl	72
Wahlwiederholung	72
Anzeige	72
Symbole der erw. Wahlwiederholung	72
Öffnen der Wahlwiederholung	73
Speichern eines Eintrages	73
Wählen eines Eintrags	73
Löschen eines Eintrags	73
Löschen aller Einträge	73
Weltzeit anzeigen	73
Voraussetzung	73
Weltzeit öffnen	73

Konfiguration 74

Akustik einstellen	74
Monitor	74
Optionen	74
Einrichtungsassistent	74
Lautstärke	76
Kennwort ändern	77
Notrufnummer eingeben	78
Voraussetzung	78
Nummer eingeben	78
Schriften ändern	78
Eigenschaften der Schrift	78
Schriftgröße ändern	78
Telefonbuch	79

Übersicht Dataset	79
Erzeugen, ändern oder löschen eines Felds	81
Exportieren eines Telefonbuchs	81
Importieren eines Telefonbuchs	82
Datensätze löschen	83
Ziele importieren	83
Ziele exportieren.....	83
Abwesenheitsverwaltung	84
Voraussetzungen	84
Anzeige Abwesenheit.....	84
Abwesenheits-Verwaltung über Web-Server Start.....	84
Einstellungen.....	85
Passwort ändern.....	85
Abwesenheit einstellen - Outlook.....	85
one-X Attendant WebAccess Admin Tool.....	85
Abwesenheitsverwaltung über den Presence Server	85
Externe Rufnummern.....	87

Statistiken 87

Statistikdaten	87
Voraussetzungen zum Erzeugen.....	88
Aufzeichnungszeit	88
Aufzeichnungsintervall.....	88
Voraussetzung zum Auswerten	88
Aufgezeichnete Ereignisse	88
Auswerten einer Statistik.....	88
Einstellungen	89
Starten der Statistik.....	89
Einstellungen der Statistik.....	89
Darstellungen.....	89
...als Histogramm.....	89
...als Balkendiagramm	90
Statistiken exportieren	90
Statistikdaten exportieren	90
Modi beim Exportieren.....	90
Erläuterungen zur Exportdatei.....	91
Exportdatei aufbauen.....	91
Statistikdaten löschen	92
Löschen von Statistikdaten.....	92
Modi beim Löschen der Statistikdaten	92

Benutzer bearbeiten 93

Benutzerverwaltung starten	93
Voraussetzungen	93
Benutzerverwaltung öffnen	93
Benutzer erzeugen	93
Benutzerverwaltung schließen.....	94
Zuordnen von Suchfeldern	94
Angaben eines Benutzers.....	94
Karteikarte Benutzerdaten	95
Karteikarte Instant Messaging	96
Karteikarte Telefonbuch	96
Spezielle Zeichen[" " , ""-" , ""/"" , ("", "")"""] bei der Suche nach Rufnummern ignorieren	97
Karteikarte Sonstiges.....	97
Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen	98
Benutzer einfügen.....	98
Benutzer ändern.....	99
Benutzer kopieren.....	99

Benutzer löschen	99
Zuordnen von Arbeitsprofilen	99
Arbeitsprofile anzeigen	99
Zuordnen oder herausnehmen	99

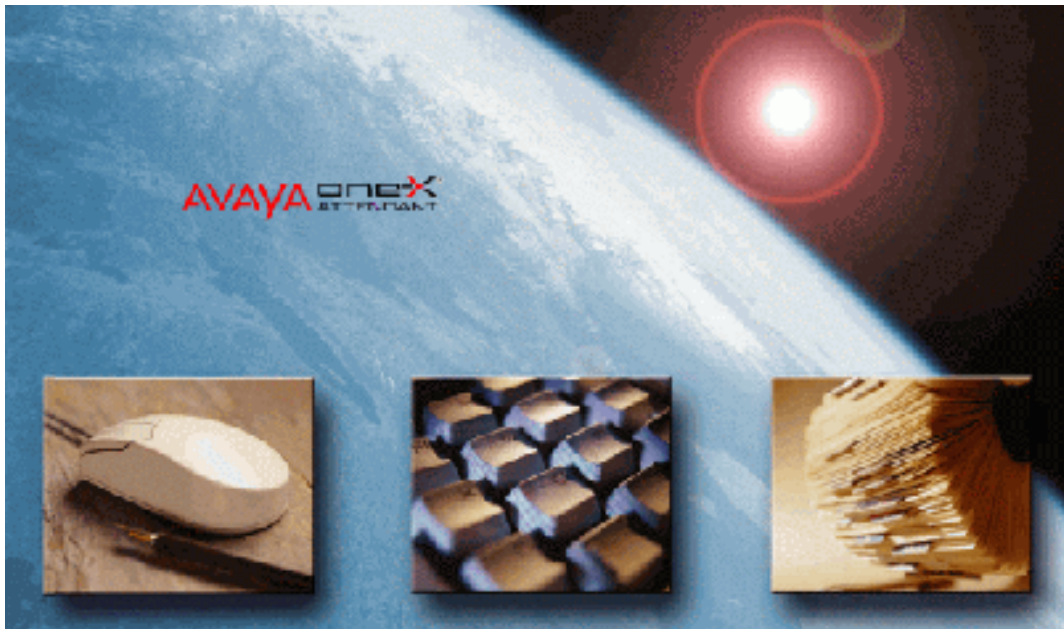
Arbeitsprofile 100

Aufbau des Menüs Arbeitsprofil.....	100
Voraussetzungen: Arbeitsprofil.....	100
Öffnen.....	100
Symbolleiste	100
Statusleiste	101
Menüstruktur von Bearbeiten Arbeitsprofil	101
Befehle des Menüs Arbeitsprofil	101
Befehle des Menüs Bearbeiten	102
Befehle des Menüs Hilfe	102
Arbeiten mit einem Arbeitsprofil.....	102
Erzeugen eines Arbeitsprofils	103
Arbeitsprofil auswählen.....	103
Arbeitsprofil öffnen	103
Arbeitsprofil auswählen.....	103
Arbeitsprofil einfügen	103
Arbeitsprofil kopieren	104
Arbeitsprofil umbenennen	104
Arbeitsprofil löschen	104
Benutzer zuordnen.....	104
Arbeitsprofil Bearbeitung beenden.....	104
Ziele, Funktionen, Makros.....	104
Mögliche Tastenbelegungen anzeigen.....	105
Tastenfelder anzeigen lassen	105
Funktionen oder Ziele zuordnen.....	105
Dataset als Ziel festlegen.....	105
Ziele bearbeiten	106
Zuordnung löschen	106
Ziele importieren und exportieren	106
Hotkeys bearbeiten	106
Hotkeys anzeigen	106
Hotkeys festlegen	107
Tastenblock konfigurieren	107
Tastenblock öffnen	107
Layout festlegen	107
Besetztanzeige konfigurieren.....	108
Besetztanzeige one-X Attendant	108
Konfiguration der Besetztanzeige öffnen	108
Rufnummern.....	108
Matrix	108
Optionen	108
Besetztanzeige konfigurieren	109
Netzweite Besetztanzeige	109
Öffnen.....	109
Eigenschaften	109
Konfigurieren	110
VIP View konfigurieren.....	111
Öffnen.....	111
Angaben der Matrix.....	111
Schaltflächen konfigurieren.....	111
Weltzeit bearbeiten	111
Öffnen.....	111
Angaben	112
Einfügen und Ändern	112

Löschen	112
Teilnehmereigenschaften	112
Teilnehmereigenschaften öffnen	113
Kalenderfunktion	113
VT-Optionen bearbeiten	113
VT-Optionen öffnen	113
Gehender Verkehr	114
Benutzer zuordnen	114
Benutzer anzeigen	114
Zuordnen oder herausnehmen von Benutzern	114
Arbeitsprofil Bearbeitung beenden	114
Arbeitsprofil speichern	114
Profilbearbeitung beenden	114
Service und Diagnose	115
Datenbank	115
Datenbank sichern	115
Datenbank wiederherstellen	115
Ex- und Import von Profilen	116
Voraussetzungen	116
Formate	116
Arbeitsprofile exportieren	116
Benutzer exportieren	116
Arbeitsprofile importieren	116
Benutzer importieren	117
one-X Attendant Info	117
Anhang	118
Shortcuts	118
Abkürzungen	120
Index	121

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 Communication Manager.

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:	November 2011
Basis:	Anwendung Avaya one-X® Attendant mit der Version 4.00
Bearbeiter	Avaya GmbH & 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 v4.00 an Avaya Communication Manager, 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
- **Road Warrior Mode:** PC-Lautsprecher und -Mikrofon/Headset, das an den one-X Attendant-PC angeschlossen wird *oder*
Telecommuter Mode: Beliebiges Telefon in Ihrem TK-System
- Telefonanlage
- Datenbank

Die Aufgaben der Komponenten werden nachfolgend erläutert.

PC

Betriebssystem: Windows XP, Windows Vista, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server.

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.

Telefonanlage

Der one-X Attendant unterstützt den Avaya Communication Manager ab der Version 3.1.

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.

Telefon mit Headset

Alle Vermittlungstätigkeiten nehmen Sie ausschließlich am PC über die Anwendung one-X Attendant vor. Das Telefon im Telecommuter Mode benötigen Sie zum Telefonieren und es sollte idealerweise mit einem Headset ausgestattet sein.

Die Verwendung eines der folgenden Telefone wird empfohlen:

- Integral T3 Comfort,
- Integral T3 Classic

Die Verwendung des Integral T3 Compact wird nicht empfohlen.

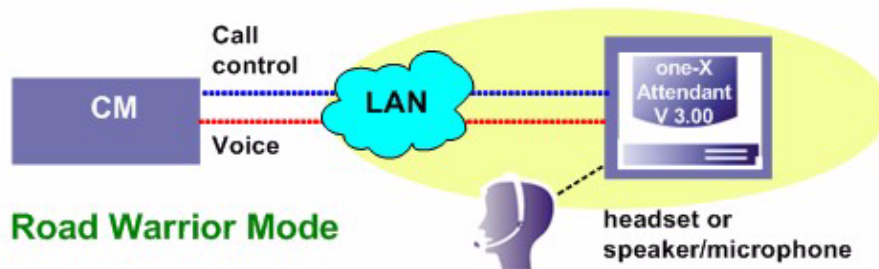
Road Warrior Mode

In der Konfiguration "Road Warrior" gibt es nur eine IP-Verbindung zwischen PC und ACM. Auf dem PC muss eine Steuerungssoftware und eine Audio-Software installiert sei.

In unserem Fall ist die Steuerungssoftware die Anwendung one-X Attendant, die die gesamte Anrufsignalisierung und -kontrolle übernimmt.

Die VoIP-Sprachkommunikation wird über Avaya iClarity IP Audio (eine H.323-V2-kompatible Audioanwendung) abwickelt. Avaya iClarity IP Audio wird im Hintergrund ausgeführt. Das Programm startet automatisch, sobald Sie Avaya one-X Attendant aufrufen.

Für die Kommunikation ist ein Headset erforderlich, das mit dem PC verbunden ist. Auch eine Kombination aus den PC-Lautsprechern und einem Mikrofon ist möglich. Die beste Lösung bietet ein USB-Phone, da in diesem die digital/analog Wandlung der Akustikdaten vom Telefon selbst vorgenommen wird. Der PC wird damit entlastet.

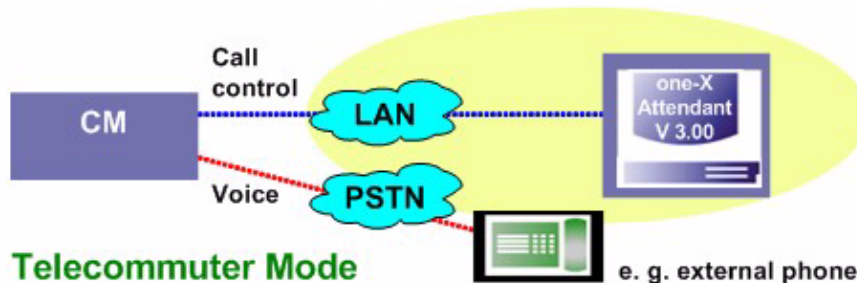


Telecommuter Mode

In der Konfiguration "Telecommuter" (Dual Connection) werden der PC, auf dem one-X Attendant läuft, und ein Telefon separat mit dem ACM verbunden.

Der PC ist über ein IP-Netzwerk (LAN) mit dem ACM verbunden. Die Signalisierung und Kontrolle aller Anrufe erfolgt über diese Verbindung.

Über ein beliebiges Telefon, das irgendwo an Ihre TK-Anlage angeschlossen ist (ISDN, analog, VoIP), erfolgt die Sprachkommunikation. Die eigentlichen Gespräche können also mit gewohnter Qualität und gewohntem Komfort geführt werden.



Systemabhängige Funktionen

Diese Benutzerhandbuch/Hilfe beschreibt alle Funktionen, die Sie mit einem one-X Attendant Version 3.00 nutzen können. Der Funktionsumfang hängt stark von der bei Ihnen vorliegenden Systemkonfiguration ab.

Leistungsmerkmalübersicht

Die folgende Tabelle zeigt alle Leistungsmerkmale des one-X Attendant v3.00.

Erläuterungen zu diesen Leistungsmerkmalen finden Sie in den entsprechenden Kapiteln.

Leistungsumfang / Anwendungen	
Vermittlungstechnische Merkmale / Anrufe vermitteln	

	Intern -> Extern vermitteln
	Extern -> Intern vermitteln
	Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten
	Vermitteln eines Anrufes
	Dreierkonferenz
	Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln
	Kettengespräch
	Einleitung von Nachtschaltung
	PRIO-Anruf
	RUL Durchbrechen
	Post Messages
Callcenter (CIE)-Merkmale	
	Einloggen / Ausloggen als Agent
	Anmelden an CC
	Einleiten der Pausenfunktion
	Nachbearbeitungszeit
Anrufarten	
	Platzanruf
	Amtsanruf
	Wiederanruf
	Notanruf
	RWL (alle besetzt)
	RWL (besetzt)
	RWL
	DND
	RWL (nach Zeit)
	RecallGoToAttendant

	RUL
	Abwurf zum Platz
	Abwurf zur Nachtstelle
	Abwurf nach Zeit
	RWL (SAC)
	Allgemeine Abfragetaste für alle Anrufarten
	Signalisierung Anruf-Queue in der PBX
Anwendungen	
	one-X Attendant intern
	Weltzeit anzeigen
	ITB Liste
	Kalenderfunktionen
	Netzweite Besetztanzeige
	Arbeiten mit Containern
	Anrufliste
	Wählen mit Zielwahl
	Wahlwiederholung
	Erweiterte Wahlwiederholung
	Anruf Voranzeige
	Notanruf
	Telefonbuch nutzen
	Teilnehmereigenschaften nutzen
	Besetztanzeige (max 10 Karteikarten)
	- Signalisierung von intern besetzten Tln
	VIP View (max 10 Karteikarten)
	Netzweite Besetztanzeige über SVA-Manager
-	Netzweite Besetztanzeige über Presence Server

	Besetztzustände Intern / Extern
	Verwendung von 20 Karteikarten
	Signalisierung von Namen & Rfmr
	Signalisierung über eingeleitete RUL
	Signalisierung von Verbindungsdaten
	Abwesenheiten über AIS
	Abwesenheiten über Presence Server
	Abwesenheiten über Outlook an Exchange
	Abwesenheiten im ITB-Fenster
	Abwesenheiten im Telefonbuch
	Abwesenheiten in der NBA
	Kalenderfunktion
	Kalenderfunktion über Outlook an Exchange
	Kalenderfunktion von Lotus Notes
	Outlook Kontakte von Teilnehmern einsehen
	An- und Abwesenheit aus Kalender übertragen (Lotus Notes und Outlook)
	Externe Datenbankanbindung
	Anbinden von Fremd-Datenbanken über JDBC, ODBC oder LDAP
Benutzer bearbeiten	
	Benutzerverwaltung starten
	Angaben eines Benutzers
	Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen
	Zuordnen von Arbeitsprofilen

Arbeitsprofile	
	Verwendung von unterschiedlichen Arbeitsprofilen
	Ziele
	Funktionen
	Makros
	Hotkeys bearbeiten
	Tastenblock konfigurieren
	Besetztanzeige konfigurieren
	Netzweite Besetztanzeige
	VIP View konfigurieren
	Weltzeit bearbeiten
	Teilnehmereigenschaften
	Benutzer zuordnen
Konfiguration	
	Akustik einstellen
	Kennwort ändern
	Notrufnummer eingeben
	Schriften ändern
	Telefonbuch
	Externe Rufnummern
Statistiken	
	Statistikdaten erstellen
	Statistik konfigurieren
	Darstellungen
	Statistiken exportieren
	Statistikdaten löschen

Service & Diagnose	
	one-X Attendant Datenbank
	- Sichern
	- Wiederherstellen
	Adressparser
	- Standard, Frankreich, Spanien
	- USA, Russland
	Meldungen aufzeichnen
	Ex- und Import von Benutzern
	Ex- und Import von Profilen
	Ex- und Import von Zielen
	Ex- und Import vom Telefonbuch
	Import von CM-Daten in den one-X Attendant
	CTI-Server-Zugang auswählen
	one-X AttendantInfo
	one-X Attendant Konfigtool
	Wizard (Diagnostik)

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.

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.
Der Login Dialog erscheint.
Sie müssen den one-X Attendant zunächst [an Ihrer TK-Anlage anmelden](#), um Ihre Vermittlungstätigkeit zu beginnen.

Login an der TK-Anlage

Um Ihren Vermittlungsplatz zu benutzen, müssen Sie ihn zunächst Ihrer TK-Anlage bekannt machen. Dieses geschieht mit dem Login Dialog, der bei der ersten Anmeldung automatisch erscheint, wenn Sie one-X Attendant starten.

1. Sie werden beim Login nach der Nebenstellennummer des one-X Attendant und dem zugehörigen Passwort gefragt. Beides erfahren Sie von Ihrem Systembetreuer.

2. Wenn Sie den Login Dialog nicht bei jedem Start sehen möchten, können Sie das Kontrollkästchen "Wenn möglich, automatisch einloggen, wenn die Anwendung neu startet" markieren.
3. Die restlichen Einstellungen sprechen Sie im Zweifelsfall bitte unbedingt mit Ihrem Systembetreuer ab.
4. Nach der Anmeldung erscheint das Anmeldefenster. Dabei werden automatisch alle wichtigen Komponenten des one-X Attendant auf Ihre Funktion überprüft. Wenn noch nicht alle Komponenten korrekt arbeiten, werden die zugehörigen Komponentenschaltflächen rot angezeigt. Ein zugehöriger [Konfigurationsdialog](#) mit Hinweisen zu den aufgetretenen Fehlern erscheint automatisch.

Dass Sie den one-X Attendant erfolgreich an Ihrer TK-Anlage angemeldet haben, erkennen Sie an den beiden Schaltflächen "Einloggen" und "Notruf", die nun farbig hinterlegt sind.

Hinweise:

- Die Sprache des Dialogs ist die gleiche, wie sie zuletzt im one-X Attendant eingestellt wurde. Steht diese Sprache am Login Dialog nicht zur Verfügung (z. B. ungarisch), erfolgen die Anzeigen in Englisch.
- Hinweise zu den Einstellungen erhalten Sie über die kontextsensitive Hilfe.
- Wenn Sie das Login abbrechen, erscheint der Login Dialog erneut, wenn Sie sich am one-X Attendant anmelden wollen.

Ändern der Login-Einstellungen

Wenn Sie die Login-Einstellungen einmal ändern möchten, können Sie dies über die Konfigurationseinstellungen des Communication Managers durchführen.

1. Falls one-X Attendant gestartet ist, loggen Sie sich dort aus.
2. Starten Sie das Anmeldefenster mit der Schaltfläche "Einloggen". Der Dialog "Benutzer anmelden" erscheint.
3. Wählen Sie einen Namen mit Revisor-Rechten und das zugehörige Passwort.
4. Nach der Bestätigung erscheint die Schaltfläche "SystemKonfig."
5. Öffnen Sie die Konfiguration und wählen die Registerkarte "Communication Manager".
6. Beenden Sie die Verbindung zum Communication Manager mit "Ausloggen".
7. Wählen Sie die Schaltfläche "Login Einstellungen" oder starten Sie den "Login-Assistenten".
8. Führen Sie Ihre Änderungen durch.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Einloggen". Die Verbindung zum Communication Manager wird mit den neuen Einstellungen aufgenommen.

Statusanzeigen der one-X Attendant-Komponenten

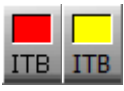
Beim Start von one-X Attendant werden jedesmal die wichtigsten Komponenten auf ihre korrekte Funktion hin überprüft. Wenn eine Komponente nicht korrekt konfiguriert oder installiert ist, erscheint eine entsprechende Komponentenschaltfläche unten im one-X Attendant Startfenster. Mit einem Klick auf die 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 Datenbankverbindung 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 Communication Manager.
	Einstellungen zum Presence Server

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.
Statusfeld	Meldungen die den laufenden Status betreffen

Datenbank

Bezeichnung Eingabefeld/ Schaltfläche	Bedeutung
Servename	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=ospcserver3;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

Bezeichnung Eingabefeld/ Schaltfläche	Bedeutung
Servename	Name des Telefonbuchservers
Port	Port auf dem der Telefonbuchserver hört
Statusfeld	Botschaften die den laufenden Status betreffen.
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
Statusfeld	Meldungen die den laufenden Zustand betreffen
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.
Statusfeld	Mlungen die den laufenden zustand betreffen
Kalender öffnen	Öffnet den Kalender des eingetragenen Teilnehmers.

Abwesenheit

Bezeichnung Eingabefeld/ Schaltfläche	Bedeutung
---	-----------

Testmeldung generieren	Überprüft die Verbindung zum Telefonbuchserver. Eine Testmeldung wird angefordert.
Statusfeld	Meldungen die den laufenden Zustand betreffen

Communication Manager

Bezeichnung Eingabefeld/ Schaltfläche	Bedeutung
Ausloggen	Unterbricht die Verbindung vom one-X Attendant zur TK-Anlage.
Login-Einstellungen	Öffnet einen Dialog mit verschiedenen Registerkarten, in denen die Verbindungsparameter zwischen TK-Anlage und one-X Attendant eingestellt werden. Z. B. wird hier eingestellt, ob im Road Warrior oder Telecommuter Mode gearbeitet wird.
Login-Assistent	Assistenten gesteuerte Konfiguration der Verbindung vom one-X Attendant zur TK-Anlage.
Einloggen	Stellt die Verbindung vom one-X Attendant zur TK-Anlage her.
Statusfeld	Meldungen die den laufenden Status betreffen

Anwesenheit (Presence Server)

Bezeichnung Eingabefeld/ Schaltfläche	Bedeutung
Testmeldung generieren	Überprüft die Verbindung zum Presence Server. Eine Testmeldung wird angefordert.
Statusfeld	Meldungen die den laufenden Zustand betreffen

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.

Ansonsten kann im Road Warrior Mode bei abgeschlossenem one-X Attendant mit dem angeschlossenen USB-Phone oder Headset nicht telefoniert werden.

Wenn Sie one-X Attendant im Telecommuter Mode betreiben, hat das Abschließen (= Ausloggen) am PC keinen Einfluss auf die Funktion des Telefons. Sie können damit ganz normal telefonieren.

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. Dazu muss der one-X Attendant an Ihrer TK-Anlage angemeldet sein.

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 sechsstelliges Kennwort ein. Drücken Sie die Taste **RETURN**.
4. Ein [Arbeitsprofil](#) wird angeboten. Benutzen Sie die Voreinstellung. Drücken Sie die Taste **RETURN**. Benutzername und Kennwort werden überprüft. Der Hauptdialog mit der entsprechend eingerichteten Oberfläche erscheint.

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

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

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 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".

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

In diesem Zustand erreichen Sie nur Platzanrufe.

Nach dem Anklicken des Icons wird Ihr Vermittlungsplatz entsprechend der Einstellung in der TK-Anlage automatisch in die Anrufverteilung aufgenommen.

Anrufverteilung

An Ihrer Telefonanlage können mehrere Vermittlungsplätze angeschlossen sein. Alle diese Vermittlungsplätze sind an Ihrer Telefonanlage eingerichtet und unter einer einheitlichen Rufnummer erreichbar. Bei mehreren Vermittlungsplätzen müssen daher die Anrufe verteilt werden. Dies regelt die Anrufverteilung der Telefonanlage. Die Telefonanlage verteilt Anrufe auf alle Vermittlungsplätze, die an der Anrufverteilung teilnehmen. Dies können auch Plätze mit einer aktiven Nachtschaltung sein. Genauso ist es möglich, Vermittlungsplätze aus der Anrufverteilung herauszunehmen, die an der Telefonanlage eingeloggt sind.

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

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.
Beenden	Beendet die Anwendung one-X Attendant

Befehle des Menüs Ansicht

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

Besetztanzeige	Zeigt die Besetztanzeige oder blendet diese 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.
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.
Voranzeige	Zeigt die Voranzeige oder blendet diese aus
VIP View	Zeigt VIP-View oder blendet diese Anzeige aus.

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 oder Presence Server).

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.
Kennwort ändern	-	Sie können Ihr Kennwort ändern. Ein Benutzertyp Aushilfe kann sein Kennwort nicht ändern.
Externe Rufnummer		Sie können einstellen, ab welcher Rufnummernlänge ein Anruf automatisch als extern bewertet

		wird und ein Flag setzen, ob Anrufe mit „Call from“ oder „Answered By“ im vom CM empfangenen Display String automatisch als extern bewertet werden. (weitere Details befinden sich im Dokument ExternalCallDetection.doc auf der CD)
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.
Audio	Optionen	Einstellungen zu den verwendeten Audio-Geräten

	Monitor	Informationen zum aktuellen Gespräch: Lautstärken und Qualitätsmerkmale
	Einrichtungsassistent	Assistenten geführte Einstellung aller Audioparameter
	Lautstärke	Einstellung der Ruftonlautstärke, Lautsprecherlautstärke und Mikrofonempfindlichkeit vom Headset (USB-Telefon)

Befehle des Menüs Aktionen

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

Befehl	Funktion
Sofortnachricht	Sie können ein Sofortnachricht Fenster öffnen
Sofortnachricht Status	Sie können den Sofortnachricht Status des one-X Attendant setzen.

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.



Symbol	Funktions - Bezeichnung	Bedeutung	Funktion
		Kein Eintrag in der Anrufliste vorhanden.	Keine Funktion

		Die Anrufliste enthält gelesene Einträge.	Öffnet die Anrufliste
		Neuer Eintrag in der Anrufliste vorhanden.	Öffnet die Anrufliste
		Kontakte	Wechselt in die Kontakte von Outlook. Diese Funktion kann man nur während eines Gesprächs oder Anrufs nutzen.
		Kalender	Zeigt den Outlook oder Lotus Kalender. Diese Funktion kann man nur während eines Gesprächs oder Anrufs nutzen. Drücken der Taste zeigt den Kalender des Anrufers bzw. Gesprächspartners
		Statistik	Erscheint, wenn in dem Benutzerprofil die Option Statistik aktiviert wurde.
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist abgemeldet (Nachtschaltung aktiv) und nicht erreichbar.	Wechselt in den Platzstatus "Pause".
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist abgemeldet (Nachtschaltung aktiv), aber erreichbar.	Wechselt in den Platzstatus "Pause".
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist angemeldet, aber nicht erreichbar.	Wechselt in den Platzstatus "Pause".
	Platzstatus	Vermittlungsplatz ist angemeldet.	Wechselt in den Platzstatus "Pause".
	Platzstatus	Vermittlungsapparat befindet sich durch Pause-Funktion in Pause (PK).	Beenden des Platzstatus "Pause".
	Warteschlange	Zeigt die Anzahl der Anrufe an, die sich in der Warteschlange befinden (hier 2). Je mehr Anrufe anstehen, desto länger wird der rote Balken. Bei 20 Anrufen wird die Maximallänge erreicht. In der zweiten Zeile wird angezeigt, wie lange der am längsten wartende Anruf schon wartet.	Nur zur Information.
	MFV	MFV-Sender ist eingeschaltet.	Ausschalten des MFV-Senders.

	MFV	MFV-Sender ist ausgeschaltet.	Einschalten des MFV-Senders
	Presence Server	Presence Server ist zur Zeit nicht erreichbar	Nur zur Information.
	Presence Server	Presence Server ist zur Zeit nicht erreichbar	Nur zur Information.
	Communication Manager	Communication Manager ist zur Zeit nicht erreichbar	Nur zur Information.
	Communication Manager	Die Verbindung zum Communication Manager ist teilweise gestört	Nur zur Information.
Folgende Schaltflächen gibt es nur im Road Warrior Mode:			
	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.
		Audio - Optionen	Einstellungen zu den verwendeten Audio-Geräten
		Audio - Monitor	Informationen zum aktuellen Gespräch: Lautstärken und Qualitätsmerkmale
		Audio - Lautstärke	Einstellung der Ruftonlautstärke, Lautsprecherlautstärke und Mikrofonempfindlichkeit vom Headset (USB-Telefon)
		Audio - Assistent	Assistenten geführte Einstellung aller Audioparameter

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 Funktionen belegen, die im Communication Manager eingerichtet sind.



Farbe	Bedeutung
grau	ausgeschaltet
rot	Funktion nicht möglich
grün	Funktion aktiv
gelb (nur bei Funktionstasten Nachtschaltung und Parken)	<i>Nachtschaltung:</i> Platzstatus Nachtschaltung und kein anderer Vermittlungsplatz aktiv <i>Parken:</i> Ein Gespräch ist unter der angezeigten Rufnummer geparkt

Hotkeys

Hotkeys können Revisoren oder Supervisoren mit Funktionstasten oder Zielen belegen. Jede Funktion und jedes Ziel belegt eine Schaltfläche.

Aufgerufen wird die Funktion mit Druck auf die entsprechende Taste der PC-Tastatur oder Mausklick auf die Schaltfläche.



Die Farbbalken in den Tasten haben die gleiche [Bedeutung](#) wie beim Tastenblock.

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.

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

Im Communication Manager werden maximal 24 Funktionen aufgelistet, die Sie im one-X Attendant auf den Tastenblock und die Hotkeys legen können. Jede dieser Funktionen können Sie über die korrespondierende Taste aufrufen.

Die Tasten in der folgenden Tabelle sind für den one-X Attendant v3.00 vordefiniert. Die Liste zeigt die Bezeichnungen der Tasten, die Kurzbezeichnungen im Communication Manager und die entsprechenden Funktionen.

Für ein komfortables Arbeiten mit dem one-X Attendant wird empfohlen, Tastenblock oder Hotkeys mindestens mit den fett markierten Funktionen zu belegen.

Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer, wenn Sie weitere Funktionen auf Funktionstasten gelegt haben möchten. Die folgenden Funktionstasten sind verfügbar. Die Liste zeigt die Bezeichnungen der Tasten, die Kurzbezeichnungen und die entsprechenden Funktionen.

Name der Taste	Bezeichnung	Funktionen
Warteschl.	atd-qcalls	Aktualisiert die Statusanzeige der Warteschlange. Die Warteschlange enthält alle Anrufe der Vermittlungsgruppe, die noch nicht einer Vermittlungsstelle zugeordnet sind. <i>grün:</i> Es stehen Anrufe in der Warteschlange. <i>aus:</i> keine Anrufe in der Warteschlange. <i>Funktion:</i> Nur zur Information. Normalerweise erfolgt die Aktualisierung alle drei Sekunden.
Stör.Warn.	**crss-alert	Zeigt an, ob der anstehende Anruf ein Notfallanruf ist. <i>grün:</i> der anstehende Anruf ist ein Notfallanruf <i>aus:</i> es steht kein Notfallanruf an <i>rot:</i> Funktion nicht möglich <i>Funktion:</i> Schaltet die Anzeige zurück, falls ein Notfallanruf ansteht

Nachtsch.	night-serv	Zeigt den Nachtschaltungsstatus der gesamten Vermittlungsgruppe an (Die Anzeige erfolgt zusätzlich mit einem Symbol in Symbolleiste). Den Status der Nachtschaltung können Sie mit dieser Taste nur ändern, wenn Sie die entsprechenden Benutzerrechte haben (Einrichtung als "principal" in Ihrer TK-Anlage). <i>grün:</i> Für diese Vermittlungsstelle ist Nachtschaltung aktiv <i>aus:</i> Vermittlungsstelle nicht in Nachtschaltung <i>rot:</i> Funktion nicht möglich <i>Funktion:</i> Schaltet die Nachtschaltung für die Vermittlungsgruppe ein oder aus
Übergehen	*override	Voraussetzung ist, dass ein Anruf von Ihrem Vermittlungsplatz ausgeht und noch nicht angenommen wurde. Wenn Sie einen neuen Anruf mit dieser Taste einleiten, wird der bisherige Anruf gelöscht und durch den neuen Anruf ersetzt. <i>grün:</i> Übergehen ist aktiv <i>aus:</i> Übergehen ist nicht aktiv <i>rot:</i> Funktion nicht möglich <i>Funktion:</i> Aktiviert Übergehen für den aktuellen Anruf.
Prio.Anruf	**priority	Leitet einen priorisierten Anruf ein oder macht aus dem aktuellen Anruf einen priorisierten Anruf. <i>grün:</i> Priorisierter Anruf <i>aus:</i> kein priorisierter Anruf <i>rot:</i> Funktion nicht möglich <i>Funktion:</i> Macht den aktuellen Anruf zu einem priorisierten Anruf. Ein kommender Anruf wird in die Voranzeige geschoben.
PosBesetzt	*pos-busy	Schaltet Ihren Vermittlungsplatz auf "Pause". (Die Anzeige erfolgt zusätzlich mit einem Symbol in der Symbolleiste.) <i>grün:</i> Status des Vermittlungsplatz ist "Pause". Sie nehmen nicht mehr an der Anrufverteilung teil. Andere Vermittlungsplätze sind weiterhin erreichbar. <i>aus:</i> Status des Vermittlungsplatz ist nicht "Pause" <i>gelb:</i> Status des Vermittlungsplatz ist "Pause". Sie nehmen nicht mehr an der Anrufverteilung teil. Kein anderer Vermittlungsplätze ist erreichbar. <i>rot:</i> Funktion nicht möglich <i>Funktion:</i> Schaltet Ihren Vermittlungsplatz auf "Pause".
SerienAnr	*serial-cal	Ändert den Status des aktuell anstehenden Anrufs in ein Kettengespräch. Ein Kettengespräch steht nach Beendigung des Gesprächs durch den Angerufenen als Erneuter Anruf beim selben Vermittlungsplatz an. Die Wiederanrufe nach beendeten Gesprächen enden erst, wenn die Funktion deaktiviert wurde. <i>grün:</i> Für den Anrufer ist Kettengespräch eingeschaltet. <i>aus:</i> kein Kettengespräch aktiviert <i>rot:</i> Funktion nicht möglich <i>Funktion:</i> Schaltet den Status des Anrufs auf Kettengespräch.

Wiederaufn	*split	Aktiviert eine Konferenz zwischen dem aktuellen Gesprächspartner und einem wartenden Gesprächspartner. <i>grün:</i> Keine Konferenz aktiviert. <i>aus:</i> Konferenz aktiv <i>rot:</i> Funktion nicht möglich <i>Funktion:</i> Schaltet Sie mit den beiden Teilnehmern zu einer Konferenz zusammen.
Halten	Halten	um die aktuelle Verbindung warten zu lassen. Ein gehaltener Anruf erscheint in der Voranzeige als Halteanruf. <i>Funktion:</i> Legt das aktuelle Gespräch ins Warten.
Parken	CallPark	Parkt ein Gespräch unter der Rufnummer, die diese Funktionstaste trägt. <i>grau:</i> Kein Gespräch geparkt. <i>gelb:</i> Gespräch geparkt. <i>Funktion:</i> Parkt das aktuelle Gespräch oder aktiviert ein geparktes Gespräch.
(keine vordefinierte Taste)	*split-swap	Makeln wird realisiert über die Taste "Überweisen" in der Multifunktionsfläche.

Anwendungsbeispiel für PosBesetzt

Scenarium

Die Vermittlungsperson, z. B. an der Rezeption, möchte auch dann noch Gespräche annehmen können, wenn Sie den Platz einmal verlassen muss.

Voraussetzungen

- Im CM ist ein DECT- oder anderes Schnurlos-Telefon als "backup attendant" für den Vermittlungsplatz konfiguriert.
- Es ist nur ein Vermittlungsplatz eingerichtet.
- Am one-X Attendant ist die Funktionstaste **PosBesetzt** eingerichtet.

Durchführung

1. Die Vermittlung schaltet Ihren one-X Attendant mit der **PosBesetzt** Taste in den Status "Pause".
Alle Gespräche zum Vermittlungsplatz werden jetzt an ihr Schnurlos-Telefon geleitet.
2. Die Vermittlung beendet mit der **PosBesetzt** Taste den Status "Pause".
Alle Gespräche werden wieder zum Vermittlungsplatz geleitet.

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 sprechen 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.

Anwendungsbeispiel Parken

Scenarium

Die Vermittlungsperson möchte einen Anrufer parken. Ein geparkter Anruf kann von der Vermittlung oder von jedem beliebigen Telefon des Systems wieder angenommen werden.

Voraussetzungen:

Am one-X Attendant muss eine Funktionstaste Parken eingerichtet sein, z. B. Park 4712.

Durchführung

1. Ein Anrufer wird in der Abfrage-Visitenkarte angezeigt.
2. Drücken Sie die **Überweisen** Taste.
3. Drücken Sie eine Funktionstaste **Park 4712**.
Ein Bestätigungston ertönt und die LED in der Funktionstaste leuchtet Gelb. Der Anrufer ist unter der Rufnummer 4712 geparkt.
4. Sie können jetzt z. B. den gewünschten Gesprächspartner des Anrufers über einen Pager über den geparkten Anruf informieren. Der über den Pager informierte Teilnehmer kann das geparkten Gespräch überall annehmen:
5. An einem beliebigen Telefon den "answer back code" eingeben und danach die Rufnummer, unter der der Anrufer geparkt ist, z. B. "#66 4712".
Der geparkte Anrufer wird verbunden.
In der Vermittlung erlischt die gelbe LED in der Funktionstaste **Park 4712**.
Sollte der Anrufer nicht angenommen worden sein, leuchtet die gelbe LED weiter.
6. Um am Vermittlungsplatz wieder mit dem geparkten Anrufer verbunden zu werden, drücken Sie die Funktionstaste **Park 4712**.
Sie sind wieder mit dem Anrufer verbunden und die gelbe LED in der Funktionstaste erlischt.

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, eine Nachrichtenzeile (Posted Messages) und die Multifunktionsfläche.

Abfrage-Visitenkarte

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

Hinweis:

Damit Sie denselben interne Anrufer (auch bei Rufumleitungen, Kettengesprächen oder Abwürfen zum Platz) immer mit dem gleichen Namen angezeigt bekommen, müssen die Datenbanken Ihres Communication Managers und des one-X Attendant abgeglichen sein. Wenden Sie sich an Ihren Systemspezialisten, wenn Sie dort Abweichungen feststellen.

Zuteil-Visitenkarte

Die Zuteil-Visitenkarte zeigt Informationen eines zugeordneten 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.

Symbole	Anzeige im Vermittlungsfenster	Erklärungen
	RWL (alle besetzt)	All Calls Busy
	RWL (besetzt)	Cover Busy
	RWL	Cover All Calls
	RWL (cover)	Cover
	RWL (nach Zeit)	Cover Don't Answer
	DND	Controlled Termination Restriction
	DID Wiederanruf	DID Recall Go To Attendant
	RWL (besetzt)	DID Find Busy Station With CO Tones
	Ruf umgeleitet	Call Forwarding

	Abwurf zum Platz	Intercept
	Abwurf zur Nachtstelle	Night Station Service, Including No Answer
	Abwurf nach Zeit	Unanswered Or Incomplete DID Call
	RWL (SAC)	Send All Calls
	DND	Do Not Disturb
	Platzanruf	Attendant Personal Call
	Amtsanruf	Reinkommender externer Anruf ohne CM Anrufart oder LDN Anruf auf DID Leitungen oder Rausgehender externer Anruf (Längenkriterium nicht definiert); Gespräch
		Reinkommender externer Anruf ohne CM Anrufart oder LDN Anruf auf DID Leitungen oder Rausgehender externer Anruf (Längenkriterium nicht definiert); Besetzt
		Reinkommender externer Anruf ohne CM Anrufart oder LDN Anruf auf DID Leitungen oder Rausgehender externer Anruf (Längenkriterium nicht definiert); Default
	Amt gehend	Rausgehender externer Anruf; Gespräch
		Rausgehender externer Anruf; Besetzt
		Rausgehender externer Anruf; Default
	Internanruf	Reinkommender interner Anruf ohne CM Anrufart; Gespräch
		Reinkommender interner Anruf ohne CM Anrufart; Besetzt
		Reinkommender interner Anruf ohne CM Anrufart; Default
	Intern	Rausgehender interner Anruf; Gespräch
		Rausgehender interner Anruf; Besetzt
		Rausgehender interner Anruf; Default

	<leer>	Rausgehender interner Anruf (Längenkriterium nicht definiert); Gespräch
		Rausgehender interner Anruf (Längenkriterium nicht definiert); Besetzt
		Rausgehender interner Anruf (Längenkriterium nicht definiert); Default
	Wiederanruf	Attendant Wiederanruf
	Erneuter Anruf	Attendant Serienanruf
	Notanruf	Notanruf über Queue

Hinweis:

- Bei speziellen Anrufarten, wie z. B. Kettengespräch, Wiederanruf, Rufumleitung und Abwurf können die Informationen zur veranlassenden Nebenstelle in der Abfrage-Visitenkarte teilweise eingeschränkt sein.
- Zur weiteren Erläuterung der in den Erklärungen vorkommenden Abkürzungen lesen Sie bitte folgende Erläuterung:

LDN = Listed Directory Numbers

Allows Direct Inward Dialing (DID) numbers to be treated as public Listed Directory Numbers (LDNs). When one of these numbers is direct inward dialed, the calling party is routed to the attendant. The attendant display indicates a Listed Directory Number call and the name associated with the dialed extension.

DID = Direct Inward Dialing

Use DID trunks when you want people calling your organization to dial individual users directly without going through an attendant or some other central point.

CO = Central Office

CO trunks typically connect Communication Manager to the local central office, but they can also connect adjuncts such as external paging systems and data modules.

Multifunktionsfläche

Die Multifunktionsfläche zeigt die folgenden Funktionstasten:

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

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

Verändern der Größe

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

Nachrichtenzeile (Posted Messages)

Im oberen Bereich des Dialogs **Vermittlung** befindet sich die Nachrichtenzeile. Dort wird Ihnen eine Mitteilung von einem angewählten CM-Teilnehmer angezeigt, falls er eine solche eingerichtet hat (Posted Messages). Dies kann z. B. eine Abwesenheitsmeldung sein.

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 Besetztanzeige 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.

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**nsicht. Die Befehle des Menüs erscheinen.
2. Drücken Sie den Buchstaben für den gewünschten Befehl. Die Aktion wird ausgeführt.

Telefonieren wie gewohnt

Wenn Sie den Telecommuter Mode nutzen, können Sie mit Ihrem Vermittlungsapparat wie mit jedem gewöhnlichen Telefon telefonieren.

Im Road Warrior Mode funktionieren das angeschlossene Headset, die PC-Lautsprecher/Mikrofon-Kombination oder das USB-Phone ausschließlich zusammen mit dem one-X Attendant.

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.

Benutzen des Hörers

Ein Telefon mit Hörer wird gewöhnlich nur im Telecommuter Mode benutzt.

Einen Anruf annehmen

Ein Anruf steht an.

1. Klicken Sie auf die Taste **Abfrage**.
2. Heben Sie den Hörer ab. Führen Sie das Gespräch wie gewohnt.

Hinweis:

Sobald das Telefon klingelt, können Sie auch erst den Hörer abnehmen und dann die Taste **Abfrage** drücken.

Im Telecommuter Mode klingelt das Telefon nur sechs Mal. Danach können Sie das Gespräch nicht mehr mit dem Hörer annehmen.

Gespräch beenden

1. Legen Sie den Hörer auf. Die Verbindung wird getrennt.

Hinweis:

Sie können 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.

Das Headset wird gewöhnlich im Road Warrior Mode benutzt. Es kann an die PC Soundkarte oder, als USB-Phone, an eine freie USB-Schnittstelle des PCs angeschlossen werden.

Benutzen eines Headset

Ein Headset wird gewöhnlich nur im Road Warrior Mode benutzt.

Einen Anruf annehmen

Ein Anruf steht an.

1. Klicken Sie auf die Taste **Abfrage**. Führen Sie das Gespräch über das Headset wie gewohnt.

Hinweis:

Ein Anruf wird im Road Warrior Mode nur visuell und nicht über den PC-Lautsprecher signalisiert.

Gespräch beenden

1. Klicken Sie auf die Taste **Ende**. Die Verbindung wird getrennt.

Was bedeutet Freisprechen

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

Im Road Warrior Mode wird das Gespräch beim Freisprechen über einen PC-Lautsprecher und ein PC-Mikrofon geführt.

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.

Voraussetzung

Die Schaltflächen der Symbolleiste können Sie für diese Funktion immer nutzen. Daran sind keine Voraussetzungen geknüpft.

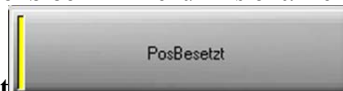
Wenn Sie eine Funktionstaste benutzen möchten, muss **PosBesetzt** eingerichtet sein.

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

Pausieren

Die folgende Anleitung geht davon aus, dass die Funktionstaste **PosBesetzt** auf dem Tastenblock eingerichtet ist.

1. Wählen Sie **Tastenblock** im Menü **Ansicht**. Der Tastenblock erscheint.



Klicken Sie auf die Schaltfläche **PosBesetzt**.

Die grüne Markierung in der Taste zeigt an, dass der Platzstatus nun "Pause" ist.



Ebenso erscheint das Symbol **Pause** in der Symbolleiste.

Hinweis:

- Sie können "Pause" auch über die Statusschaltfläche der Symbolleiste einschalten.

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 entsprechend der Einstellung für Ihren Vermittlungsplatz in der TK-Anlage z. B. zu . Es zeigt an, dass der Vermittlungsplatz in Tagschaltung ist und an der Anrufverteilung teilnimmt.

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.

Beenden von one-X Attendant

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

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

Gehen Sie folgendermaßen vor.

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

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.

TIPP:

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

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.

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.
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.

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.

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.

Kettengespräch

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

Voraussetzung

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

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 **Kettengespräch**. Damit richten Sie die Verbindung für ein Kettengespräch ein. Sie können nun den externen Teilnehmer wie gewohnt mit der Funktion Überweisen mit dem ersten Teilnehmer verbinden. Nach dem Gespräch wird er wieder zu Ihnen zurückgeschaltet.

Kettengespräch löschen

Um ein Kettengespräch zu löschen gehen Sie folgendermaßen vor:

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

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.

Anrufer warten lassen

Wenn Sie eine Verbindung nicht sofort vermitteln können, können Sie den Anrufer gezielt warten lassen.

Voraussetzungen

Sie müssen die Funktion **Halten** auf einen Hotkey oder dem Tastenblock eingerichtet haben.

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

Verbindung halten

1. Sie sind mit dem Anrufer verbunden.
2. Betätigen Sie die Funktion **Halten**. Der Anrufer wartet und erscheint in der Voranzeige.

Halteanruf abfragen

1. Doppelklicken Sie auf einen gehaltenen Anruf in der Voranzeige.
2. Der Anrufer erscheint im Hauptdialog auf der Abfrageseite und Sie sind wieder mit dem Anrufer verbunden.
Gleichzeitig wird ein aktuelles Gespräch ins Halten gestellt.

3. Überweisen Sie den Anrufer wie gewohnt mit der Funktion **Überweisen**.

Hinweise:

Auf einen länger gehaltenen Anruf werden Sie nach einer gewissen Zeit mit einem Dringlichkeitston aufmerksam gemacht. Der Halteanruf wird dann zusätzlich mit drei Ausrufezeichen "!!!" gekennzeichnet.

Konferenzen können Sie auch ins Halten setzen. Beide Konferenzpartner stehen dann als Halteanrufe in der Voranzeige. Während sie warten, sind Sie miteinander verbunden.

Wenn Sie einen Halteabruf abfragen, sind wieder alle Konferenzteilnehmer miteinander verbunden.

Bei einer Rückfrage werden mit der Funktion "Halten" der wartende Teilnehmer und der Rückfrageteilnehmer ins Halten gesetzt.

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, Anrufliste, Telefonbuch, Besetztanzeige und vieles mehr.

Anrufliste

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

Was zeigt die Anrufliste?

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

Anrufliste öffnen

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

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

Eintrag löschen

Die Anrufliste wird angezeigt.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Eintrag. Ein Menüfeld mit den Befehlen **Wählen**, **Eintrag löschen** und **Alle Einträge löschen** erscheint.

2. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Befehl **Eintrag löschen**. Der markierte Eintrag wird gelöscht.

Anrufliste schließen

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

Alle Einträge löschen

Die Anrufliste wird angezeigt.

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

Eintrag wählen

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

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

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.

- Anrufliste
- Voranzeige
- Erweiterte Wahlwiederholung
- Vip View
- Besetztanzeige
- Journal
- 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 und ob der Teilnehmer die Rufumleitung "Send all calls" aktiviert hat. Der Zustand „besetzt“ wird in der internen Besetztanzeige ausschließlich für Telefonie angezeigt. 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 "Anzeigenname" des Telefonbuchs oder der angegebenen Datenbank verwendet.

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	"Send all calls" aktiviert

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		

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 1000 Teilnehmer angezeigt werden.

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.

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

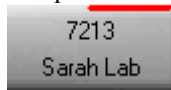
Sie sehen durch die [Farbgebung der Tastenfläche](#) ob ein Anschluss frei oder besetzt ist.

Weiter zeigt die Tastenfläche oben rechts eine grüne Markierung, wenn der Teilnehmer erreichbar ist.

Eine rote Markierung wenn eine **Abwesenheitsnotiz** in Outlook oder über WebAccess gesetzt wurde oder über den Presence Server mitgeteilt wurde.

Eine türkise Markierung wenn der Teilnehmer im abgemeldeten Status ist.

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](#).

Journal

Diese Ansicht ist auf zwei Registerkarten aufgeteilt: *Journal Audio* und *Journal IM*. Das *Journal Audio* zeigt für den eingeloggtten Benutzer/Agenten verpasste Anrufe und kommende und gehende Verbindungen an. Das Blatt *Journal IM* zeigt die IM Sessions, getrennt nach kommenden und gehenden, 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 Calls oder
Ansicht > Journal > IM
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: *Alle*, *Verpasst*, *Kommend* oder *Gehend*.

Journaleintrag

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

Audio-Eintrag

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

IM-Eintrag

1. Spalte: IM Handle aus dem Telefonbuch, Symbole für Anwesenheit und IM-Status
2. Spalte: Beginn des Nachrichtentextes
3. Spalte: Datum + Uhrzeit der IM-Nachricht

Aktionen starten

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

Wählen (nur 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 der Journale für Audio und IM ist abhängig von dem Namen in der Benutzeranmeldung, d.h. jeder Benutzer hat seine eigenen Journal Einträge.

Sofortnachricht (Instant Messaging)

Sofortnachricht ist eine textbasierte Kommunikation und erlaubt Ihnen Online zu chatten indem Sie Textnachrichten schreiben und empfangen.

Die Verfügbarkeit von Sofortnachricht setzt die Integration vom one-X attendant in Avaya Aura® Presence Services Release 6.1 voraus. Sie könne Sofortnachrichten an Teilnehmer senden die im Avaya Aura® System eingetragen sind.

Avaya one-X attendant unterstützt Unicode. Damit können Sofortnachrichten in allen Sprachen gesendet und empfangen werden.

Sie können nur mit den Teilnehmern die anwesend sind eine Session für Sofortnachricht beginnen. Teilnehmer die Abwesend sind bekommen die Sofortnachricht erst wenn sie wieder Anwesend sind.

Um den Sofortnachricht Status vom one-X Attendant zu setzen, selektieren Sie **Sofortnachricht Status** vom Menü **Aktionen Menü**. Nach dem Start des one-X Attendant ist der Status Anwesend. Um eine Sofortnachricht zu senden öffne Sie ein Sofortnachricht Fenster.

Es gibt zwei Möglichkeiten das Sofortnachricht Fenster zu öffnen:

- Selektieren Sie Sofortnachricht vom Aktionen Menü. Editieren Sie den Kontakt und klicken Sie auf OK.
- Aus dem Telefonbuch

Das Sofortnachrichtfenster erlaubt es Meldungen zu senden und zu empfangen. Der Name des Teilnehmers und sein session Status erscheint in den beiden oberen Textboxen. Um eine Nachricht zu senden schreiben sie Ihren Text in die Box Nachricht und drücken Sie auf Senden. Die unterste Box zeigt Ihnen den gesendeten und empfangenen Text.

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.

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**.

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

- Bei internen Teilnehmern kann das integrierte Telefonbuch die Betriebszustände anzeigen.
- Zusätzliche Spalten (maximal 20) können Sie einfügen, ändern oder löschen
- 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.

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

Oder

- 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.

- Das integrierte Telefonbuch ist geöffnet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu löschenden Eintrag. Ein Kontextmenü erscheint.
- Wählen Sie **Löschen**. Eine Sicherheitsabfrage erfolgt.
- 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.

- Wählen Sie **ITB-Liste** im Menü **Ansicht**.
- 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 TB

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.
	Der interne Teilnehmer hat die Rufumleitung "Send all calls" eingerichtet.

Kalenderfunktionen

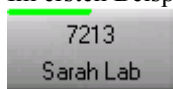
Wenn Ihr one-X Attendant entsprechend eingerichtet ist, kann er Ihnen die An/Abwesenheit der Teilnehmer über die Kalenderfunktion der Systeme Microsoft Outlook bzw. Lotus Notes angeben, sofern diese Daten auf dem eingerichteten Server gepflegt werden.

In den Anzeigen:

- Besetztanzeige
- Netzweite Besetztanzeige
- VIP-View

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.

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 nutzen.

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**. Ziffern, die Sie jetzt eingeben, werden sofort gewählt, um eine neue Verbindung aufzubauen. Ein bestehendes Gespräch wird in der Voranzeige gehalten.

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 oder der Presence Server muss laufen und konfiguriert sein.

Eigenschaften Netzweite Besetztanzeige

Die netzweite Besetztanzeige zeigt maximal 20 Registerkarten. In jeder Registerkarte können bis zu 500 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 "Anzeigenname" 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 [Farbegebung](#) 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

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 .

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 angebundenen 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-T** in das Telefonbuch übertragen. Hier können Sie dann Ihre Suche verfeinern.

Das Telefonbuch ist in zwei Bereiche aufgeteilt:

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

Suchen

Datenquellen: Alle

Nachname	Vorname	Anzeigenname	Abteilung	primäre Rufnummer	Presence ID

Suchergebnisse: 0 geladen: 0
>
>>
neu laden

Dataset

Verbindungen
Person
Ort
Notizen

Firma
Titel

geschäftlich 1

IM Handle 1

IM Handle 2

IM Handle 3

eMail 1

Presence ID

Vertreter:

Vertreter 1

Fertig
Speichern

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)
- Öffnen eines Sofortnachrichtfensters

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-länge	G bis P	Feld-länge	R bis Z	Feld-länge
Abteilung	50	Geb. Beschreibung	30	Raum	10
Abwesend *	n.z.	Gebäude	30	Region	30
Abwesend ab *	n.z.	Gebäudennummer	10	Schreibtisch	50
Abwesend bis *	n.z.	Geschäftlich 1	30	Sekretariat	30
Abwesend weil *	255	Geschäftlich 2	30	Spitzname	50
Adresse	30	Geschäftlich 3	30	Sprache	50
Adresse 1	50	Geschlecht	n.z.	Stockwerk	10
Adresse 2	50	Kategorie	30	Projekt 1	30
Anlagen Nr.	30	Land	30	Projekt 2	30
Anzeigenname	100	Mobil 1	30	Projekt 3	30
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 Zeilenumbruch 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	Presence ID	250	Vorname	50
E-Mail 1	50	Primäre Rufn. *	30	Web 1	50
E-Mail 2	50	Privat 1	30	Web 2	50
E-Mail 3	50	Privat 2	30	Web 3	50
IM Handle 1	250	Produkt 1	30		
IM Handle 2	250	Produkt 2	30		
IM handle 3	250	Produkt 3	30		
Fax	30				
Firma	255				

Öffnen eines Sofortnachricht Fensters

Sie könne im Dataset ein Sofortnachrichtfenster öffnen. Dazu gehen Sie wie folgt vor:

1. Doppelklicken Sie im Dataset auf den entsprechenden Eintrag, z.B. IM Handle 1
2. Ein Sofortnachrichtfenster öffnet, schreiben Sie Ihre Nachricht in die Nachricht ox und klicken Sie auf Send.

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.

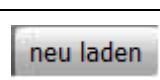
Sie können die Suche auf ähnliche Begriffe erweitern, wenn Sie die [Phonetische Suche](#) entsprechend konfigurieren.

Platz-halter	Beschreibung	Bei-spiel	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** in müssen Sie die entsprechende Spalte auswählen.

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.

Besetztanzeige

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.

Import- und Exportkonfiguration

Sie können hier angeben in welcher Zeichensatz Kodierung die zu importierenden Telefonbuchdaten vorliegen bzw. mit welcher Zeichensatzkodierung die Telefonbuchdaten exportiert werden. Die Standard Kodierung (Default Codepage) ist US ASCII.

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 "Anzeigenname" 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:

Die folgenden Zustände eines Teilnehmers können Sie abbilden:

Farben der Schalt-fläche	Zustände	Erklärungen
Grau	Frei	Der Teilnehmer ist frei
Gelb	Intern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem Gesprächspartner
Rot	Extern besetzt	Der Teilnehmer telefoniert mit einem externen Gesprächspartner
Orange	Rufumleitung aktiv	Der Teilnehmer hat die Rufumleitung "Send all calls" aktiviert
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 dunkelblau	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

Die Voranzeige gibt Ihnen Auskunft über einen weiteren am Vermittlungsplatz gehaltene Anrufe.

Übersicht Voranzeige

Mit Preview können Sie sich die folgenden Informationen anzeigen lassen:

- Icon des Anruftyps
- Anruftyp
- Nummer
- Wartezeit

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 aus der Voranzeige annehmen

Die Voranzeige ist geöffnet und zeigt gehaltene Anrufe.

Um gezielt eine gehaltene Verbindung anzunehmen (z.B. den dritten Anruf in der Liste) führen Sie einen doppelklick auf die gewünschte Position aus.

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.

Wählen mit Zielwahl

Um eine Zielwahl zu wählen gehen Sie folgendermaßen vor.

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

Wahlwiederholung

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

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

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

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

Anzeige

Die erweiterte Wahlwiederholung zeigt tabellarisch die folgenden Informationen:

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

Symbole der erw. Wahlwiederholung

Die Symbole der erweiterten Wahlwiederholung haben die folgenden Bedeutungen.

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

Öffnen der Wahlwiederholung

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

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

Speichern eines Eintrages

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

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

Wählen eines Eintrags

Möglichkeit 1

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

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

Möglichkeit 2

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

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

Löschen eines Eintrags

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

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

Löschen aller Einträge

Die erweiterte Wahlwiederholung ist geöffnet.

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

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

Wenn Sie den [Telecommutor Mode](#) nutzen, werden alle Akustik-Einstellungen Ihres Telefons an diesem selbst eingestellt. Lesen Sie gegebenenfalls dazu in der zugehörigen Bedienungsanleitung nach.

Wenn Sie den [Road Warrior Mode](#) nutzen, erreichen Sie alle Audio-Einstellungen über vier verschiedene Audio-Schaltflächen.

Sie können darüber:

- Einstellungen zu den verwendeten Audio-Geräten verändern,
- Informationen zum aktuellen Gespräch (Lautstärken und Qualitätsmerkmale) erhalten,
- Ruftonlautstärke, Lautsprecherlautstärke und Mikrofonempfindlichkeit vom Headset (USB-Telefon) einstellen,
- eine Assistenten geführte Einstellung aller Audioparameter durchführen.

Monitor

In diesem Fenster können keine Einstellungen gemacht werden. Es liefert Ihnen Informationen zur Qualität des laufenden Gesprächs.

Zur genaueren Bedeutung der Anzeigen nutzen Sie bitte die Online-Hilfe.

Optionen

In diesem Fenster werden technische Einstellungen gemacht werden.

Zur genaueren Bedeutung der Anzeigen nutzen Sie bitte die Online-Hilfe.

Einrichtungsassistent

Mit dem Audio-Tuning-Assistenten können Sie:

- das für Avaya iClarity IP Audio zu verwendende Aufzeichnungsgerät auswählen
- das für Avaya iClarity IP Audio zu verwendende Wiedergabegerät auswählen
- angeben, ob Sie ein Headset/Telefon oder die PC-Lautsprecher und ein Mikrofon verwenden
- das korrekte Funktionieren der Lautsprecher bzw. des Kopfhörers überprüfen
- die Lautstärke der Lautsprecher bzw. des Kopfhörers einstellen
- das korrekte Funktionieren des Mikrofons überprüfen
- die Eingangsempfindlichkeit des Mikrofons einstellen

Beachten Sie Folgendes:

- feststellen, wie stark die Hintergrundgeräusche an Ihrem Arbeitsplatz sind

- Während eines Telefonats können die Audioeinstellungen nicht geändert werden.
- vor dem Einrichten der Audioeinstellungen müssen Sie alle PC-Anwendungen schließen, die Ton aufnehmen bzw. wiedergeben.

So richten Sie die Audioeinstellungen ein:

1. Schließen Sie alle Anwendungen, die Ton aufnehmen bzw. wiedergeben.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Audio-Tuning-Assistent**. Das Dialogfeld Audio-Tuning-Assistent wird angezeigt. In diesem Dialogfeld können Sie die Geräte auswählen, die zur Tonaufnahme bzw. -wiedergabe bei Gesprächen verwendet werden sollen.
3. Wählen Sie im Feld "Aufzeichnungsgerät auswählen" das Gerät aus, das bei PC-Telefonaten zur Tonaufnahme verwendet werden soll.
4. Wählen Sie im Feld "Wiedergabegerät auswählen" das Gerät aus, das bei PC-Telefonaten zur Tonwiedergabe verwendet werden soll.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter**.
Das zweite Dialogfeld des Audio-Tuning-Assistenten wird angezeigt. In diesem Dialogfeld können Sie angeben, ob Sie für Telefonate ein Headset/Telefon oder die PC-Lautsprecher und ein Mikrofon verwenden. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
6. Headset oder Handapparat (Vollduplex) Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie für Telefonate ein Headset/Telefon verwenden. Sollte der Audio-Tuning-Assistent eine Halbduplex-Soundkarte in Ihrem System gefunden haben, ist diese Option deaktiviert.
7. PC-Mikrofon und PC-Lautsprecher (Halbduplex) Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie für Telefonate die PC-Lautsprecher und ein Mikrofon verwenden.
8. automatische Echounterdrückung (Vollduplex) Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie für Telefonate die PC-Lautsprecher und ein Mikrofon verwenden (diese Option verwendet die Automatische Echounterdrückung).
9. Soundkarte (Halbduplex) Wählen Sie diese Option aus, wenn in Ihrem PC eine Halbduplex-Soundkarte installiert ist. Sollte der Audio-Tuning-Assistent eine Vollduplex-Soundkarte in Ihrem System gefunden haben, ist diese Option deaktiviert.
10. Wählen Sie die zutreffende Option aus und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Weiter**.
Das dritte Dialogfeld des Audio-Tuning-Assistenten wird angezeigt. In diesem Dialogfeld können Sie überprüfen, ob Ihre PC-Lautsprecher bzw. das Headset korrekt funktionieren. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, die Lautstärke des Kopfhörers bzw. Headsets einzustellen.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Testen**. Wenn Ihre Lautsprecher bzw. das Headset korrekt funktionieren, hören Sie einen Testton.
Fahren Sie mit Schritt 8 fort.
Sollten Sie den Testton nicht hören, überprüfen Sie die Verbindung zwischen Ihrem PC und den Lautsprechern (bzw. dem Headset), und vergewissern Sie sich, dass die Lautsprecher eingeschaltet sind. Weitere Informationen finden Sie im Thema "Audio-Ratgeber" der Windows-Hilfe.
12. Stellen Sie mit dem Schieberegler die gewünschte Lautstärke für die Lautsprecher bzw. für das Headset ein. Je weiter rechts sich der Schieberegler befindet, desto größer ist die Lautstärke.
13. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Anhalten**, um die Wiedergabe abubrechen.
14. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter**.
Das vierte Dialogfeld des Audio-Tuning-Assistenten wird angezeigt. In diesem Dialogfeld

überprüfen Sie das korrekte Funktionieren des Mikrofons und passen den Eingangspegel (die Sprechempfindlichkeit) des Mikrofons an. Wenn Ihr Mikrofon korrekt funktioniert, reagieren die Statusanzeigen im Fensterbereich für die Mikrofonempfindlichkeit, sobald Sie sprechen. Fahren Sie mit Schritt 11 fort. Sollten die Statusanzeigen im Fensterbereich für die Mikrofonempfindlichkeit nicht reagieren, sobald Sie sprechen, überprüfen Sie die Verbindung zwischen Ihrem PC und dem Mikrofon. Weitere Informationen finden Sie in der Windows-Hilfe.

15. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
16. Wenn Avaya iClarity IP Audio den Eingangspegel für das Mikrofon anpassen soll, klicken Sie auf die Option Den Mikrofon-Aufnahmepegel automatisch einstellen und stellen mit dem Schieberegler den gewünschte Pegel ein. Je weiter rechts sich der Schieberegler befindet, desto empfindlicher ist das Mikrofon.
17. Wenn Sie den Eingangspegel für das Mikrofon manuell anpassen wollen, klicken Sie auf die Option Folgenden Mikrofon-Aufnahmepegel verwenden und stellen mit dem Schieberegler den gewünschte Pegel ein. Je weiter rechts sich der Schieberegler befindet, desto höher ist die Empfindlichkeit.
18. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Weiter**.
Das fünfte Dialogfeld des Audio-Tuning-Assistenten wird angezeigt. In dem Dialogfeld geben Sie an, wie hoch der Pegel der Hintergrundgeräusche an Ihrem aktuellen Arbeitsplatz in der Regel ist. Dadurch wird verhindert, dass Avaya iClarity IP Audio während eines Telefonats Hintergrundgeräusche überträgt, wenn Sie nicht sprechen.
19. An Ihrem Arbeitsplatz sollten keine übermäßig starken Hintergrundgeräusche auftreten.
20. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Testen** und sprechen Sie nicht. Daraufhin wird die Schaltfläche **Testen** deaktiviert, Sie werden aufgefordert, nicht zu sprechen und der Tuning-Assistent stellt fest, wie hoch der Pegel der Hintergrundgeräusche an Ihrem aktuellen Arbeitsplatz ist. Der Test dauert etwa zehn Sekunden. Sobald der Test abgeschlossen ist, wird die Schaltfläche **Testen** wieder freigegeben. Sollte es während des Tests zu einer übermäßigen Geräuschentwicklung gekommen sein, wiederholen Sie die Schritte 13 und 14.
21. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Weiter**. Daraufhin erscheint ein Dialogfeld mit der Meldung, dass die Audioeinstellungen abgeschlossen sind.
22. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fertig stellen**.

Lautstärke

Mikrofon stummschalten

1. Vergewissern Sie sich, dass das Mikrofon eingeschaltet ist.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**.
Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
3. Klicken Sie im Fensterbereich Aufnehmen auf das Kontrollkästchen "Stumm".
Daraufhin werden die Lautsprecher stummgeschaltet.
4. Um die Stummschaltung aufzuheben, klicken Sie erneut auf das Kontrollkästchen "Stumm".

Mikrofonlautstärke einstellen

1. Vergewissern Sie sich, dass das Mikrofon eingeschaltet ist.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**.
Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
3. Passen Sie mit dem Schieberegler im Fensterbereich Aufnehmen die Lautstärke an.

Lautsprecher stummschalten

1. Vergewissern Sie sich, dass die Lautsprecher eingeschaltet sind.

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**. Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
3. Klicken Sie im Fensterbereich Wiedergabe auf das Kontrollkästchen "Stumm". Daraufhin werden die Lautsprecher stummgeschaltet.
4. Um die Stummschaltung aufzuheben, klicken Sie erneut auf das Kontrollkästchen "Stumm".

Lautstärke der Lautsprecher einstellen

1. Vergewissern Sie sich, dass die Lautsprecher eingeschaltet sind.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**. Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
3. Passen Sie mit dem Schieberegler im Fensterbereich Wiedergabe die Lautstärke an.

Rufton stummschalten

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**. Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Fensterbereich Rufton auf das Kontrollkästchen Stumm. Daraufhin werden die Lautsprecher stummgeschaltet.
3. Um die Stummschaltung aufzuheben, klicken Sie erneut auf das Kontrollkästchen Stumm.

Lautstärke des Ruftons einstellen

Hinweis: Der Rufton wird automatisch deaktiviert, wenn Sie die Lautsprecher stummschalten.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**. Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
2. Passen Sie mit dem Schieberegler im Fensterbereich Rufton die Lautstärke an.

Rufton über internen PC-Lautsprecher abspielen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**. Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
2. Markieren Sie im Fensterbereich Rufton das Kontrollkästchen "Rufton über internen PC-Lautsprecher abspielen".
3. Klicken Sie auf Schließen.

Eigene Stimme im Headset hören

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Audio-Lautstärke**. Das Dialogfeld Lautstärke- und Ruftoneinstellungen wird angezeigt.
2. Markieren Sie im Fensterbereich Wiedergabe das Kontrollkästchen "Stimme im Headset" wiedergeben.
3. Klicken Sie auf Schließen.

Kennwort ändern

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

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

1. Wählen Sie Kennwort ändern im Menü Bearbeiten.
2. Der Dialog Kennwort Ändern erscheint.
3. Geben Sie Ihr altes Kennwort ein.
4. Klicken Sie auf OK.
5. Geben Sie Ihr neues Kennwort ein. Verwenden Sie minimal 8 bis maximal 18 Zeichen (Ziffern, Buchstaben, Sonderzeichen) für ihr neues Passwort. .

6. Bestätigen Sie Ihr neues Kennwort.
7. Klicken Sie auf OK. Beim nächsten Einloggen müssen Sie Ihr neues Kennwort verwenden.

Hinweis:

Wenn ihr one-X Attendant auf Version 4.0 aufgerüstet wurde, werden Sie beim ersten Einloggen aufgefordert, das Passwort auf die neuen Passwortrichtlinien mit mindestens acht und maximal achtzehn Zeichen anzupassen.

Notrufnummer eingeben

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

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.

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.

Sehr bequem können Sie [Teilnehmerdaten aus dem Communication Manager](#) ins one-X Attendant Telefonbuch importieren.

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**). Sie können auch wählen ob sie den bestehenden Datensatz mit den Daten des ITB Datensatzes aktualisieren wollen (**Aktualisieren**) oder alle Einträge die sowohl im ITB Datensatz als auch im Telefonbuch vorhanden sind (**Alle aktualisieren**). Bei der aktivität „aktualisieren“ werden die Telefonbuchfelder mit den Inhalten des ITB überschrieben, die Felder die nicht im ITB mit Inhalten hinterlegt sind, bleiben mit ihren Inhalten im Telefonbuch bestehen. 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 Trennungszeichen zwischen Anzeigewert und dem eigentlichen Eintrag entfallen dann auch.

Import von Teilnehmerdaten aus dem CM

Sehr bequem können Sie Teilnehmerdaten aus dem Communication Manager ins one-X Attendant Telefonbuch importieren. Es werden Name, Rufnummer und Raum importiert.

Dazu müssen die Telefonbuchdaten über das Konfigurationswerkzeug Avaya Site Administration (ASA) folgendermaßen exportiert worden sein:

1. Rufen Sie in ASA "List Station" auf.
2. Öffnen Sie über der Liste mit der rechten Maustaste ein Kontextmenü.
3. Wählen Sie "Export ..." aus. Der Dialog **Export Format** erscheint.
4. Klicken Sie auf  und legen Sie einen Namen für die Export-Datei fest (Export file).
5. Wählen Sie ";" als Feldbegrenzung (Field delimiter).
6. Wählen Sie " " " als Textkennzeichner (Text qualifier).
7. Kontrollkästchen "Export column titles on first row?" **nicht** markieren.
8. Export mit Schaltfläche **OK** durchführen.

So gehen Sie beim Import so vor:

1. Wählen Sie Importieren unter **Telefonbuch** im Menü **Bearbeiten**. Der Dialog **Importieren von ITB-Daten** erscheint.
2. Sie können wählen, ob bestehende Datensätze ersetzt werden oder ob die neuen Datensätze angehängt werden. Markieren Sie die gewünschte Option.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen "Default CM Format". Das bedeutet, dass die Namen im CM in der Form "Nachname, Vorname" oder "Vorname Nachname" gespeichert sind. Im one-X Attendant wird der Name in die Felder Vorname und Nachname aufgespaltet.
4. Klicken Sie auf  und wählen die exportierte Datei aus.
5. Klicken Sie auf **Starten**. Je nach Umfang der Daten kann der Import einige Minuten dauern. Ein Balken zeigt den Fortschritt des Imports.

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.

Abwesenheitsverwaltung

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.

Sie können entweder Presence Server oder WebAccess verwenden. Wenn die Presence Server option angeschaltet ist ist keine Abwesenheitsverwaltung über WebAccess möglich.

Voraussetzungen

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

- Ein moderner Browser ist installiert
- Systemverwalter hat entsprechende Komponenten installiert (Web-Server)
- Web-Server bzw. Presence Server für one-X Attendant arbeitet
- Absence Info Server muss installiert sein und es muss konfiguriert sein, ob die Abwesenheitszustände vom Web-Server oder vom Presence Server kommen sollen.

Anzeige Abwesenheit

Die netzweite Besetztanzeige (NBA), die Besetztanzeige, die ITB-Liste, 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.

Abwesenheitsanzeige über den Presence Server : Der PS sammelt Informationen verschiedenster Quellen (Teilnehmer am CM oder SM, IBM Sametime, Microsoft Office Communication Server, XMPP-Clients wie beispielsweise Gajim). Er liefert nicht nur die Zustände An- und Abwesenheit, sondern auch besetzt und abgemeldet.

Abwesenheits-Verwaltung über Web-Server 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 nach.

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.

Abwesenheitsverwaltung über den Presence Server

Damit die Abwesenheitszustände vom Presence Server geliefert werden, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- one-X Attendant hat eine Verbindung zum Presence Server

- AbsenceInfoPusher ist so konfiguriert, dass die Zustände vom PS empfangen werden
- alle Teilnehmer, für die Presence angezeigt werden soll, müssen im one-X Attendant mit Presence-ID eingerichtet sein

Besetztanzeige / Netzweite Besetztanzeige

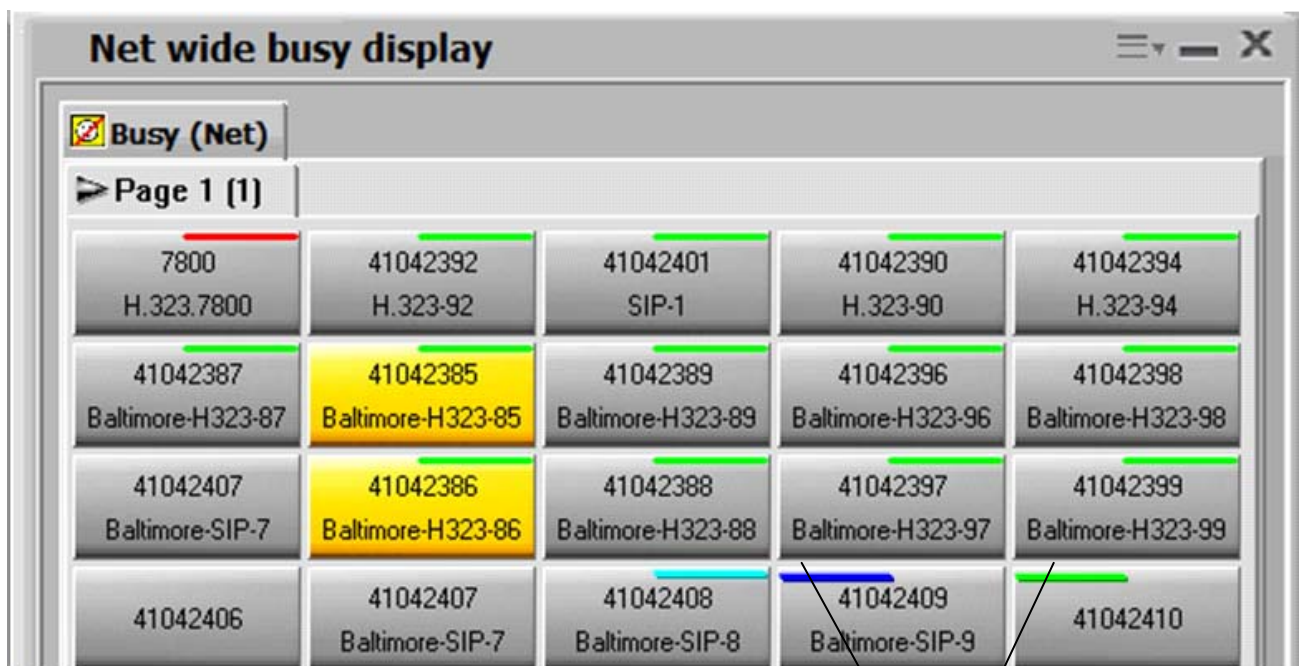
Die Zustände An- und Abwesenheit sowie „abgemeldet werden durch farbige Balken rechts oben über den Tasten angezeigt (ebenso wie die Abwesenheitsinformation von Exchange und Web. Die Zustände „frei“ und besetzt werden durch eine graue bzw. gelbe Farbe der Taste angezeigt.

Beispiel:



Farbe des Balkens	Tastenbeispiel	Zustand
Grün		erreichbar
Rot		Abwesend
Cyan		Unbekannt (abgemeldet)

Ansicht der Netzweiten Besetztanzeige (Beispiel)



Kalenderzustände gebucht, frei

Telefonbuch und ITB

Im Telefonbuch und ITB werden in der Spalte „abwesend“ die folgenden Informationen angezeigt:



erreichbar



abwesend



unbekannt (abgemeldet)

Existiert zur eingetragenen Abwesenheit eine Notiz, so wird diese in der Spalte „abwesend weil“ angezeigt. Die gleichen Symbole werden im Dataset-Bereich des Telefonbuchs bei den teilnehmereigenschaften angezeigt. Ist eine textnachricht hinterlegt, wird sie unter der Spalte „Abwesend weil“ angezeigt.

Last name	First name	Display name	Primary call number	Absent	Absent because
41042399	Baltimore	41042399	41042399		
7800	Chicago	7800, Chicago	7800		
Smith	Al	Al Smith	asmith		
Hameed	Amir	Amir Hameed	ahameed		
H.323-1	Baltimore	Baltimore-H323-1	41042301	+	
H323-10	Baltimore	Baltimore-H323-10	41042310	+	
H.323-85	Baltimore	Baltimore-H323-85	41042385	+	

Externe Rufnummern

Sie können einstellen, ab welcher Rufnummernlänge ein

Anruf automatisch als extern bewertet wird und ein Flag setzen, ob Anrufe mit „Call from“ oder „Answered By“ im vom CM empfangenen Display String automatisch als extern bewertet werden. (weitere Details befinden sich im Dokument ExternalCallDetection.doc auf der CD)

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 ausgeloggten Zustand bearbeitet und beendet werden.

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

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

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 Aktivzeit gibt an, wie lange der Vermittlungsplatz eingeloggt und nicht in "Pause" war. Dies kann von der Zeit,

in der der Vermittlungsplatz an der Anrufverteilung teilnahm, abweichen.

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 Aktivzeit 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 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	Be-ginn	Ende	An-zahl	Be-endet e	SumZ eit	MaxZ eit	Min Zeit
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.

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
 - IM Benutzername
 - IM Passwort
 - Typ
 - Akustische Signalisierung
 - Statistik
 - Signalisierung
- Instant Messaging
 - Name
 - Kennwort
 - Kennwortbestätigung
- Telefonbuch
 - [Enter] im Suchergebnis des Telefonbuches
 - 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 müssen Sie ein Kennwort eingeben. Das Kennwort muss zwischen minimal 8 Zeichen und maximal 18 Zeichen (Buchstaben, Zahlen, Sonderzeichen) enthalten.

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 und Berechtigungen der Benutzertypen

Einem Benutzer können Sie einen 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 Instant Messaging

IM Name

Der IM Benutzername ist die Jabber ID des one-X Attendant, die mit Hilfe des System Managers in der Kategorie „User Management“ administriert wird. Das „User Management“ wird von Ihrem Systembetreuer durchgeführt.

IM Kennwort

Das IM Passwort ist das „Communication Profile“ Passwort des one-X Attendant das mit Hilfe des System Managers in der Kategorie „User Management“ administriert wird. Das „User Management“ wird von Ihrem Systembetreuer durchgeführt.

IM Kennwortbestätigung

Geben Sie hier das Kennwort erneut ein.

Karteikarte Telefonbuch

Suchergebnis aus dem Vermittlungsfenster

Sie können aus dem Vermittlungsfenster heraus eine Suche starten. Wenn Sie z.B. ein "M" eingeben, werden in der gewählten Liste alle eingetragenen Teilnehmer angezeigt, deren Namen mit einem "M" anfangen.

Mit den beiden Optionsfeldern können Sie wählen, ob Sie die Anzeige des Suchergebnisses im ITB oder im Telefonbuch wünschen.

Ist die Option **TB** gewählt, so wechselt der Fokus mit der Suche ins TB.

Ist die Option **ITB** gewählt, bleibt der Fokus im VT-Fenster.

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

Standard

[Standard Suche](#) 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. Die Einstellung 100% entspricht der üblichen Suche, bei der Sie auch "Wildcards" benutzen können.

Die Suche im Telefonbuch kann dahingehend erweitert werden, dass die Suchbegriffe nicht exakt mit den

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 **netzwerkweiten** Besetztanzeige auch der Teilnehmer angezeigt wird, mit dem die Nebenstelle verbunden ist. Führt man mit dem Mauszeiger über die **netzwerkweite** Besetztanzeige, so erscheint, wenn eine Verbindung oder ein Ruf besteht, **verbunden mit: Name oder Rufnummer**.

Fokussteuerung des Vermittlungsfensters

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.

Journal Audio und IM

In dem Eingabefeld „Anzahl Einträge Journal Audio“ können Sie die Anzahl der im Fenster sichtbaren Einträge des Audio Journals definieren.

Das Eingabefeld „Anzahl Einträge IM Journal“ legt die Anzahl der sichtbaren Einträge im Instant Messaging Journal fest.

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 z.B. die Anzahl der Einträge im Journal-IM reduzieren werden keine IM Journal Daten aus der Datenbank gelöscht.

Statistik

Markieren Sie dieses Feld, damit eine statistische Auswertung des Benutzers erfolgt.

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.

Symbolleiste

Die folgende Abbildung zeigt eine Symbolleiste.



Die Symbolleiste bietet für die häufig benötigten Funktionen des Arbeitsprofils die folgenden Schaltflächen:

Schalt-fläche	Funktion
	Besetztanzeige und VIP-View

	VT-Optionen
	Weltzeiten
	Teilnehmer Eigenschaften
	Ziele
	Funktionen
	Hotkeys
	Tastenblock
	Beenden der Profilbearbeitung

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.

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	Funktion	Zeigt die möglichen Funktionen.
Tastenbelegung	Hotkeys	Zeigt die Tastenbelegung der Hotkeys.
Tastenbelegung	Tastenblock	Zeigt die Tastenbelegung des Tastenblocks.
Besetztanzeige	OS	Zeigt die Konfiguration der gewohnten Besetztanzeige.
Besetztanzeige	Netzweit	Zeigt die Konfiguration der Netzweiten Besetztanzeige.
Besetztanzeige	Rufnummern Liste	Eine Liste mit allen Rufnummern und Namen, die an der NBA angezeigt werden.
VT-Option	-	Zeigt die VT-Option
Weltzeit	-	Zeigt die erstellten Weltzeiten.
Teilnehmer Eigenschaften	-	Zeigt die Eigenschaften für Teilnehmer Eigenschaften.

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

- Hotkeys
- Tastenblock

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 und Funktionen auf verschiedene Tasten legen:

- 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 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](#).

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.

Tastenfelder anzeigen lassen

Öffnen Sie den Dialog, der Ihnen die gewünschten Tastenfelder anzeigt:

1. Für Tasten im one-X Attendant: Bearbeiten > Tastenbelegung > Tastenblock (Hotkeys)

Der gewählte Dialog wird angezeigt.

Alternative Aufrufmöglichkeiten und Zusatzinformationen finden Sie in den Kapiteln zum [Tastenblock](#), [Hotkeys](#).

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 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 [Telefonbuch 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.
3. Wählen Sie **Löschen**, um die Zuordnung zu entfernen.

oder

1. Bewegen Sie den Mauszeiger auf die gewünschte Taste.
2. Drücken Sie die Taste **ENTF (DEL)** auf Ihrer PC-Tastatur. Die Zuordnung wird gelöscht.

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.

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.

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 1000 Teilnehmer darstellen.

Im one-X Attendant werden einzelne Seiten in der Besetztanzeige als Registerkarten dargestellt.

Besetztanzeige one-X Attendant

Die Besetztanzeige der Anwendung one-X Attendant ist konfigurierbar und kann auf einer Seite maximal 500 Teilnehmer darstellen. Für den Vermittlungsapparat werden dann zehn Seiten errechnet. Sie können wie für den Vermittlungsapparat zehn Seiten einrichten.

Im 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 500 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 1000 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

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

Matrix

Für die netzweite Besetztanzeige legen Sie eine Matrix fest. Diese Matrix unterteilt sich wie eine Tabelle in Zeilen und Spalten. Die maximale Anzahl der Rufnummern in der Matrix errechnet sich aus Zeilen multipliziert mit den Spalten. Diese Anzahl darf 500 nicht überschreiten.

- *Zeilen*
Gibt die Anzahl der dargestellten Zeilen (horizontal) an. Maximal 99 Zeilen können Sie eingeben.
- *Spalten*
Gibt die Anzahl der dargestellten Spalten (vertikal) an. Maximal 99 Spalten können Sie eingeben.

Seiten

Sie können maximal 20 Seiten konfigurieren. Eine Seite erscheint in der Anwendung als Register. Sie können die Reihenfolge der Seiten festlegen.

- *Schaltfläche "Neu"*
Erzeugt eine neue Seite.

- *Schaltfläche "Eigenschaften"*
Die Eigenschaften einer Seite rufen Sie mit der Schaltfläche "Eigenschaften" auf. In diesem Dialog können Sie zusätzlich Name der Seite, Startrufnummer (z. B. 75056000) und Kopfnummer (z. B. 7505) setzen.
- *Schaltflächen "nach oben" / "nach unten"*
Damit können Sie die Reihenfolge der Seiten festlegen.
- *Schaltfläche "Entfernen"*
Löscht die markierte Seite.

Schaltfläche "Optionen"

Unter Optionen können Sie unter folgenden Anzeigeeoptionen wählen:

- *Namen anzeigen*
Auf den Tasten der NBA werden statt der Rufnummern die Namen der Teilnehmer angezeigt.
- *Rufumleitung anzeigen*
Auf den Tasten der Teilnehmer, die eine Rufumleitung aktiviert haben, wird zusätzlich ein Rufumleitungssymbol angezeigt.
- *Sortierung*
Sie können festlegen, ob die Sortierung auf der Rufnummernmatrix nach Rufnummern, nach Namen (bei eingeschalteter Option "Namen anzeigen") oder keine Sortierung stattfindet.
- *Seiten dynamisch erweitern*
Wenn mehr Rufnummern als Felder vorhanden sind, wird die Seitenzahl automatisch vergrößert.

Schaltfläche "Zurücksetzen"

Diese Schaltfläche löscht alle Nummern aus der Matrix, setzt die Matrix auf (0:0) und löscht alle Seitendefinitionen.

Schaltfläche "Nummern-Liste"

Öffnet einen Dialog mit einer Liste aller in der NBA konfigurierten Rufnummern mit den zugehörigen Namen.

Schaltfläche "Laden"

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**.

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 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"

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.

VT-Optionen bearbeiten

Als VT-Option (Vermittlungstechnische Option) können Sie die "Amtskennziffer (AKZ)" festlegen.

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.

Gehender Verkehr

In der Registerkarte Geh. Verkehr können Sie die Amtskennziffer einstellen.

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.

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.

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 `OSPCInflog.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	CRTL - TAB
Optimale Spaltenbreite im C++ ITB (für Blinde)	CRTL - [Num]+
Fenster in den Vordergrund (deutsch):	
Anrufliste	CRTL - Shift - L
Voranzeige	CRTL - Shift - W
Erw. Wahlwiederholung	CRTL - Shift - E
Vip View	CRTL - Shift - V
Besetzt Anzeige (wenn NBA nicht installiert)	CRTL - Shift - B
Netzwerkweite Besetztanzeige	CRTL - Shift - N
History Audio	CRTL - Shift - A
History IM	CRTL - Shift - M
Statistik	CRTL - Shift - S
Telefonbuch (TB)	CRTL - Shift - P
ITB - Liste	CRTL - Shift - I
Teilnehmer Eigenschaften	CRTL - Shift - T
Tastenblock	CRTL - Shift - K
Fenster in den Vordergrund (sprachunabhängig):	

Vermittlungsfenster		CRTL - Shift - X oder CRTL - Shift - Bild aufwärts
Telefonbuch		CRTL - Shift - Bild abwärts
Gebührenfenster		CRTL - Shift - 9
Telefonbuch:		
	Durch-Wechseln zwischen Suchzeile, Ergebnisliste und Dataset	CRTL – PFEIL Ab / Auf
	Wechseln in den Dataset in einem Schritt	CRTL - Shift – Pfeil Ab
	Wechseln in die Suchzeile in einem Schritt	CRTL - Shift – Pfeil Auf
	Kopieren eines Wertes aus der Ergebnisliste in die Suchzeile & Suche	CRTL - Shift - C
Löschen des gesamten aktuellen Suchfeldes		Shift - Entf
Löschen aller Suchfelder (gesamte Suchmaske)		CRTL - Shift - Entf
Ausführen einer Funktion (wählen, E-Mail versenden, etc.)		Enter
Vermitteln in einem Schritt		Shift - Enter
Kontext - Menü aus dem ITB (Braille)		
	Suchen	Menu – Taste, dann S
	Wählen	Menü – Taste, dann W
	Wählen & Verbinden	Menü – Taste, dann V
	Einfügen	Menü – Taste, dann E
	Ändern	Menü – Taste, dann Ändern
	Löschen	Menü – Taste, dann L
Kopieren der Suchkriterien aus dem VT-Fenster des Telefonbuches		CRTL – 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
PS	Presence Server
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

.

...als Balkendiagramm 96

...als Histogramm 95

1

1st Party Anbindung 13

3

3rd Party Anbindung 13

A

Abbildung eines Tastenblocks 37

Abfragen eines Platzanrufs 26

Abfrage-Visitenkarte 42

Abkürzungen 128

Abmelden 29

Abschließen 30

Abwesenheit 25, 121

Abwesenheit einstellen - Outlook 90

Abwesenheits Verwaltung 89

Abwesenheitsanzeige 73

Abwesenheitsnotiz 59, 73

Abwesenheitsnotiz im Telefonbuch 73

Abwesenheits-Verwaltung Start 90

Abwurf 43

Agent 29

Agentengruppe 29

Akustik einstellen 79

Akustik Konfiguration 79

Alle Einträge löschen 56

Amtskennziffer 121

Ändern 73

Ändern Benutzer 105

Ändern der Login-Einstellungen 21

Ändern der Spalten von Suchmasken 73

Ändern eines Eintrages 61

Ändern ITB-Liste 61

Ändern Telefonbuch 73

Angaben 119

Angaben der Matrix 119

Angaben eines Benutzers 100

Angeben Benutzer 100

Anhang 126

Abkürzungen 128

Shortcuts 126

Anleitung 12

Anleitung drucken 12

Anmelden 29

Anmelden an TK-Anlage 21

Anmelden und Abmelden 29

Annehmen 43

Anruf annehmen, Platz abgeschlossen 26

Anruf Vermittlen 52

Anrufart 43

Anrufarten 43

Anrufe vermitteln 52

Anrufer warten lassen 54

Anrufliste 55, 56

Anrufliste Eintrag löschen 55

Anrufliste Eintrag wählen 56

Anrufliste löschen 56

Anrufliste öffnen 55

Anrufliste schließen 55

Anrufverteilung 29

Anwendungen 55

Anwendungsbeispiel für PosBesetzt[41

Anwendungsbeispiel für Wiederaufn 41

Anwendungsbeispiel Parken 41

Anwesenheit

Presence Server 26

Anzeige 77

Anzeige Abwesenheit 89

Arbeiten mit Containern 56

Arbeiten mit dem Nummernblock der PC-Tastatur 47

Arbeiten mit einem Arbeitsprofil 109

Arbeitsbetrieb einer Visitenkarte 43

Arbeitsprofil 29, 106

Arbeitsprofil auswählen 110

Arbeitsprofil Bearbeitung beenden 111, 122

Arbeitsprofil einfügen 111

Arbeitsprofil kopieren 111

Arbeitsprofil löschen 111

Arbeitsprofil öffnen 110

Arbeitsprofil speichern 122

Arbeitsprofil umbenennen 111

Arbeitsprofile 107, 108, 109, 110, 112, 114, 115, 117,
118, 119, 120, 121, 122

Arbeitsprofile anzeigen 106

Arbeitsprofile Aufbau 107

Arbeitsprofile auswählen 110

Arbeitsprofile bearbeiten 122

Arbeitsprofile bearbeiten beenden 122

Arbeitsprofile Benutzer 122

Arbeitsprofile exportieren 124

Arbeitsprofile importieren 125

Arbeitsprofile, Menüstruktur 108

Arbeitsprofile, Tastenblock 114

Auf eine freie Nebenstelle 52

Aufbau Arbeitsprofile 107

Aufbau des Dialogs Vermittlung 42

Aufbau des Menüs Arbeitsprofil 107

- Aufgezeichnete Ereignisse 94
- Aufrufen einer kontextbezogenen Hilfe 51
- Aufschließen 27
- Aufzeichnungsintervall 93
- Aufzeichnungszeit 93
- Aus dem Dataset wählen 72
- Ausgeloggt telefonieren 26
- Ausloggen 30
- Ausloggen (Abschließen) 30
- Auswählen Arbeitsprofile 110
- Auswerten einer Statistik 94
- Avaya one-X Attendant Einleitung 11
- Avaya one-X® Attendant 11

B

- Bearbeiten eines Telefonbucheintrags 72
- Bedienen der Anwendung 46
- Bedienen mit der Maus 46
- Bedienen mit der PC-Tastatur 46
- Bedienen mit Hotkeys 47
- Beenden 30
- Beenden der Telefonbuch Konfiguration 86
- Beenden one-X Attendant 51
- Beenden von one-X Attendant 51
- Befehle des Menüs Ansicht 32
- Befehle des Menüs Ansicht mit netzweiter Besetztanzeige (1st Party) 32
- Befehle des Menüs Arbeitsprofil 108
- Befehle des Menüs Bearbeite 33
- Befehle des Menüs Bearbeiten 109
- Befehle des Menüs Hilfe 34, 109
- Befehle des Menüs one-X Attendant 31
- Beispiel 114
- Benutzen der Hilfe-Funktion 50
- Benutzen des Hörers 48
- Benutzen eines Headset 48
- Benutzer 28, 94, 99, 100, 105, 106
- Benutzer ändern 105
- Benutzer Angeben 100
- Benutzer anzeigen 122
- Benutzer bearbeiten 99
- Benutzer einfügen 105
- Benutzer erzeugen 99
- Benutzer exportieren 124
- Benutzer importieren 125
- Benutzer kopieren 105
- Benutzer löschen 105, 106
- Benutzer zuordnen 111, 122
- Benutzerdaten
 - Benutzerdaten 101
 - Instant Messaging 102
 - Sonstiges 104
 - Telefonbuch 103
- Benutzerverwaltung 99
- Benutzerverwaltung öffnen 99
- Benutzerverwaltung schließen 100
- Benutzerverwaltung starten 99
- Berechtigungen der Benutzertypen** 102
- Besetztanzeige 57, 59, 73, 104, 115

- Besetztanzeige konfigurieren** 58, 115, 116
- Besetztanzeige öffnen 59
- Besetztanzeige one-X Attendant 115
- Besetztanzeige, netzweit 117
- Besetztanzeige, Registerkarte 58
- Betriebsarten der Visitenkarten 42
- Betriebszustände ITB-Liste 64

C

- Call History 60
- Communication Manager 25
- Container** 56, 57
- Container erzeugen 56
- Container Titel 57
- Container verschieben 57
- Container wechseln 57
- Container, Register verschieben 57
- Containertitel ändern 57
- CSV 86

D

- Darstellung 95
- Darstellungen 95
- Dataset 69, 72
- Dataset als Ziel festlegen 113
- Dataset Informationen 69
- Datenbank 13, 23, 123
- Datenbank sichern 123
- Datenbank wiederherstellen 123
- Datenquellen, Telefonbuch 70
- Datensätze löschen 73, 88
- Datum 94
- Diagnose 123
- Dialog Vermittlung 42
- Dialogfenster konfigurieren 62
- Die Anwendung one-X Attendant 13
- Dreierkonferenz 53
- Drucken Anleitung 12
- Dual Connection 14

E

- Eigenschaften 66, 117
- Eigenschaften der Besetztanzeige 58
- Eigenschaften der ITB-Liste 62
- Eigenschaften der Schrift 83
- Eigenschaften Dialogfenster 66
- Eigenschaften ITB-Liste 62
- Einfügen Benutzer 105
- Einfügen und Ändern 120
- Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen 105
- Einleitung 12
- Einloggen (Aufschließen) 27
- Einrichtungsassistent 79
- Einschalten von Freisprechen 49
- Einstellungen 90
- Einstellungen der Statistik 94
- Eintrag erzeugen 72

- Eintrag löschen 55
- Eintrag löschen, ITB-Liste 62
- Eintrag wählen 56
- ENTER im Suchergebnis des Telefonbuchs 103
- Erhalten von Kurztipps für Befehle 50
- Erhalten von Kurztipps für Schaltflächen 50
- Erläuterungen der Anzeige 95
- Erläuterungen zur Exportdatei 96
- Erzeugen 72
- Erzeugen Container 56
- Erzeugen eines Arbeitsprofils 110
- Erzeugen, ändern oder löschen eines Felds 86
- Ex- und Import von Profilen 124
- Exportdatei aufbauen 97
- Exportieren eines Telefonbuchs 86
- exportieren Ziele 89
- Extern nach Intern vermitteln 30
- Extern vermitteln 29

F

- Felder bearbeiten 85
- Fensterpositionen 30
- Feste Belegung der Hotkeys 38
- Fokussteuerung 46
- Formate 124
- Freisprechen 49
- Führen eines Gesprächs 48
- Funktionen 112
- Funktionen auf Tasten 112
- Funktionen des Telefonbuchs 68
- Funktionen oder Ziele zuordnen 112
- Funktionen Telefonbuch 68
- Funktionen, systemabhängige 14
- Funktionstasten 37

G

- Gedrucktes Exemplar erstellen 12
- Gehender Verkehr 121

H

- Halten 54
- Hardware 13
- Hauptdialog 31, 32, 33, 34
- Headset 48
- Hilfe 50
- Hinweise 54
- Hörer Benutzung 48
- Hotkeys 38, 46, 114
- Hotkeys anzeigen 114
- Hotkeys bearbeiten 114
- Hotkeys festlegen 114

I

- Identifikationsnummer (Id) 101
- Import von Teilnehmerdaten aus dem CM 88
- Importieren eines Telefonbuchs 87

- importieren Telefonbuch 87
- importieren Ziele 88
- Installation 20
- Integriertes Telefonbuch 61
- Intern nach Extern vermitteln 29
- ITB Eintrag anrufen 62
- ITB Liste 61
- ITB-Liste 61, 62, 64
- ITB-Liste ändern 61
- ITB-Liste Betriebszustände 64
- ITB-Liste Eigenschaften 62
- ITB-Liste öffnen 63
- ITB-Liste Spalten 62
- ITB-Liste wählen aus 62
- ITB-Liste, Eintrag löschen 62

J

- Journal 60
- Journal Audio und IM 104

K

- Kalender 25, 121
- Kalenderfunktion 64, 74, 121
- Kalenderfunktionen 64
- Kennwort 82, 101
- Kennwort ändern 82
- Kettengespräch 53
- Kettengespräch einleiten 53
- Kettengespräch löschen 54
- Konfiguration 20, 58, 66, 79, 82, 83, 89
- Konfiguration Abwesenheit 89
- Konfiguration Akustik 79
- Konfiguration ändern 96
- Konfiguration Besetztanzeige 58**
- Konfiguration der Besetztanzeige öffnen 115
- Konfiguration, Schriften 83
- Konfiguration, Telefonbuch 84
- Konfigurieren 118
- Kopieren Benutzer 105
- Kurzanleitung 20
- Kurze Einleitung 12
- Kurztipps 50

L

- Lauthören 49
- Lautstärke 81
- Layout festlegen 115
- Leistungsmerkmale 15
- Leistungsmerkmalübersicht 15
- Liste aller Funktionstasten 39
- Lizensierung 23
- Login 21
- Login an der TK-Anlage 21
- Löschen 73, 120
- Löschen aller Einträge 78
- löschen Anrufliste 56
- Löschen Benutzer 105

Löschen eines Eintrages 62
Löschen eines Eintrags 78
Löschen von Statistikdaten 98
Lotus Notes 64, 74, 121

M

Matrix 116
Mehrere Datenquellen nutzen 70
Menü 31
Menü Ansicht 32
Menü Bearbeiten 33
Menü Hilfe 34
Menü one-X Attendant 31
Menüleiste 31
Menüs und Befehle 31
Menüstruktur von Bearbeiten Arbeitsprofil 108
MFV 65
MFV ein- und ausschalten 65
MFV Wahl 65
Microsoft Excel 86
Microsoft Outlook 64, 74, 121
Mikrofon 49
Mithören lassen (Lauthören) 49
Modi beim Exportieren 96
Modi beim Löschen der Statistikdaten 98
Mögliche Tastenbelegungen anzeigen 112
Monitor 79
Multicompany 43
Multifunktionsfläche 45

N

Nach einem bestimmten Wort suchen 51
Nachrichtenzeile 42, 46
Nachrichtenzeile (Posted Messages) 46
Name 101
Nebenstelle während des Verbindens ändern 52
Netzweite Besetztanzeige 65, 117
Netzweite Besetztanzeige öffnen 66
Neue Nachricht in Outlook erzeugen 72
nicht konfigurierbar 84
Notruf 27
Notruf absetzen 27
Notrufnummer 83
Notrufnummer eingeben 83
Nummer eingeben 83

O

Öffnen 107, 117, 118, 119
Öffnen Anrufliste 55
Öffnen der Besetztanzeige 59
Öffnen der ITB-Liste 63
Öffnen der Konfiguration 58, 66
Öffnen der Netzweiten Besetztanzeige 66
Öffnen der Wahlwiederholung 77
Öffnen des Inhaltsverzeichnisses 51
Öffnen des Tastenblocks 37
Öffnen einer Adresse im Browser 72

Öffnen und Benutzen von Hotkeys 38
one-X Attendant 12, 51
one-X Attendant Beenden 51
one-X Attendant Info 125
one-X Attendant starten 21, 28, 29
one-X Attendant WebAccess Admin Tool 90
one-X Attendant, Version 29
one-X AttendantInfo 125
Optionen 59, 79, 116
Outlook Nachricht 72

P

Parken 41
Passwort ändern 90
Pausieren 49
PC 13
Phonetische Suche 103
Platz abgeschlossen 26, 27
PosBesetzt 41
Posted Messages 46
Presence Server 26
Problembearbeitung 125
Profilbearbeitung beenden 122
Profile 124

R

Register und Felder des Datasets konfigurieren 84
Register verschieben 57
Registerkarte Notizen 84
Registerkarte Ort 84
Registerkarte Person 84
Registerkarte Verbindung 84
Registerkarte wechseln 58
RL Typen 86
Road Warrior 14
Road Warrior Mode 14
Rufnummer/Seite 116
Rufnummern 116
Ruhebetrieb einer Visitenkarte 42

S

Schaltflächen konfigurieren 119
Schließen Anrufliste 55
Schriften ändern 83
Schriften, Konfiguration 83
Schriftgröße ändern 83
Service 123, 125
Service und Diagnose 123
Shortcuts 46, 126
Signalisierung 104
Spalten ITB-Liste 62
Spalten/Reihen 116
Speichern 85
Speichern eines Eintrages 77
Sprache 28, 101
starten 21
Starten der Statistik 94

- Starten von one-X Attendant 21
- Statische Typen 86
- Statistik 93, 104
- Statistikdaten 93
- Statistikdaten exportieren 96
- Statistikdaten löschen 98
- Statistiken 93
- Statistiken exportieren 96
- Statusanzeigen der one-X Attendant-Komponenten 22
- Statusleiste 31, 108
- Struktur Typen 86
- Stummschalten 49
- Suche im Telefonbuch 71
- Suche mit Platzhaltern 63
- Suche über Namenseingabe 63
- suchen 71
- Suchergebnis aus dem Vermittlungsfenster 103
- Suchkriterien Übernahme in das Telefonbuch (TB) 64
- Suchkriterien übertragen 64
- Suchmaske 73
- SVA-Manager 24
- Symbole der erw. Wahlwiederholung 77
- Symbole und Bedeutung 35
- Symbole und Funktionen der Symbolleiste 35
- Symbolleiste 31, 35, 107
- Systemabhängige Funktionen 14
- System-Konfiguration 28

T

- Tastenblock 37
- Tastenblock konfigurieren 114
- Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten 37
- Tastenblock öffnen 114
- Tastenfelder anzeigen lassen 112
- Tastennamen ändern 113
- Teilnehmer verbinden 75
- Teilnehmereigenschaften 66, 120
- Teilnehmereigenschaften nutzen 66
- Teilnehmereigenschaften öffnen 120
- Teilnehmerstatus 64
- Teilnehmer-Zustände 59
- Telecommuter 14
- Telecommuter Mode 14
- Telefon mit Headset 13
- Telefonanlage 13
- Telefonbuch 24, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 84, 87
- Telefonbuch ändern 73
- Telefonbuch CM importieren 88
- Telefonbuch Funktionen 68
- Telefonbuch importieren 87
- Telefonbuch nutzen 67
- Telefonbuch Suchmaske 73
- Telefonbuch, Datenquellen 70
- Telefonbuch, Eintrag löschen 73
- Telefonbuch, Konfiguration 84
- Telefonbuchsuche ähnlicher Begriffe 103
- Telefonbuchsuche ähnlicher Begriffe (Phonetische Suche) 103

- Telefonieren 26, 48, 49
- Telefonieren wie gewohnt 48
- Telefonbuch öffnen 84
- Titel Container 57
- Titelleiste 31
- TXT-Datei 86
- Typ 102

U

- Über die Anleitung 12
- Übersicht Dataset 84
- URL öffnen 72
- USB-Phone 14

V

- Verändern der Größe 46
- Verbinden eines Teilnehmers 59
- Vermitteln 30, 53, 54
- Vermitteln eines Anrufes 52
- Vermitteln extern 29
- Vermitteln intern 30
- Vermitteln, Anruf 52
- Vermittlung 42
- Verschieben Container 57
- Version abfragen 29
- Version, one-X Attendant 29
- VIP View 74
- VIP View konfigurieren 118
- VIP-View 74, 118
- VIP-View Eintrag wählen 75
- VIP-View öffnen 74
- Visitenkarte, Name 63
- Visitenkarten 42
- Voranzeige 76
- Voranzeige öffnen 76
- Voraussetzung 49, 76, 78, 83, 95
- Voraussetzung Netzweite Besetztanzeige 65
- Voraussetzung um einen Notruf absetzen 27
- Voraussetzung zum Auswerten 94
- Voraussetzungen 74, 89, 124
- Voraussetzungen zum Erzeugen 93
- Voraussetzungen: Arbeitsprofil 107
- VT-Optionen 121
- VT-Optionen bearbeiten 121
- VT-Optionen öffnen 121

W

- wählen aus dem Dataset 72
- wählen aus ITB-Liste 62
- Wählen eines Eintrags 59, 78
- Wählen mit Zielwahl 76
- Wählen von Befehlen mit der PC-Tastatur 47
- Wahlwiederholung 76
- Warten 54
- Was bedeutet Fokussteuerung 46
- Was bedeutet Freisprechen 49
- Was bedeutet Lauthören 49

Was ist ein Dataset? 69
Was ist ein Headset 48
Web Adresse 72
Wechseln Container 57
Welche Ausgabe liegt vor? 12
Weltzeit 78, 119
Weltzeit anzeigen 78
Weltzeit bearbeiten 119
Weltzeit öffnen 78
Wieder anschalten 50
Wiederaufladen 41
Windows, shortcuts 46
Wo finden Sie weitere Informationen? 12

Z

Zeitraum 95
Ziele 112
Ziele auf Tasten 112
Ziele bearbeiten 113
Ziele exportieren 89
Ziele importieren 88
Ziele importieren und exportieren 113
Ziele, Funktionen, Makros 112
Zieltasten 37
Zielwahl 76
Zuordnen oder herausnehmen 106
Zuordnen oder herausnehmen von Benutzern 122
Zuordnen von Arbeitsprofilen 106
Zuordnung der Multifunktionsfläche und PC-Tastatur
47
Zuordnung löschen 113
Zustände der Besetztanzeige 59
Zustände der VIP-View 74
Zuteil-Visitenkarte 42