



SAMwin

SAMwin.CBC 4.2 Computer Based Console

Benutzerhandbuch

Stand, 14.05.2007
Autor: Schraffl Peter

telecommunication software gmbh
Member of Microsoft telecommunication alliance program



INHALTSVERZEICHNIS

1	<u>EINFÜHRUNG</u>	3
2	<u>HANDHABUNG DER SAMWIN.CBC 4.2 VERMITTLUNGSKONSOLE</u>	4
2.1	GRUNDSÄTZLICHES ZUR BEDIENUNG	4
2.2	START DER SAMWIN.CBC VERMITTLUNGSOBERFLÄCHE	4
2.3	DIE VERMITTLUNGSOBERFLÄCHE	5
2.3.1	SYMBOLLEISTEN	6
2.3.2	ABSCHALTEN.....	6
2.3.3	RUFUMLEITUNG.....	6
2.3.4	PAUSE.....	7
2.3.5	INTERN(E NEBENSTELLENLISTE)	7
2.3.6	EXTERN(E RUFNUMMERNLISTE)	7
2.3.7	EXTERNE TELEFONBÜCHER	7
2.3.8	ANRUFEN.....	8
2.3.9	AUFZEICHNUNG	8
2.3.10	ANRUFERWARTESCHLANGE ÄNDERN	8
2.3.11	VERMITTLUNGEN.....	8
2.3.12	ABWESENHEITS-STATUS	8
3	<u>KONFIGURATION DER VERMITTLUNGSOBERFLÄCHE</u>	10
3.1	VERMITTLUNGSVORGÄNGE	11
3.1.1	ANRUFERSTATUSANZEIGE.....	11
3.1.2	ANNEHMEN UND AUFLEGEN	12
3.1.3	VORREIHEN VON ANRUFERN	12
3.1.4	WEITERVERBINDEN	12
3.1.5	RÜCKRUF	12
3.2	NEBENSTELLENINFORMATIONEN	12
3.2.1	EINBLENDEN UND EDITIEREN VON ZUSÄTZLICHEN SPALTEN UND INFORMATIONEN	12
3.3	BESETZTLAMPENFELD.....	13
3.3.1	RUFUMLEITUNG SETZEN/LÖSCHEN.....	14
3.3.2	ANRUF DURCHBRECHEN	14
3.4	TASTENKÜRZEL	15
4	<u>DER VERMITTLUNGSVORGANG</u>	17
4.1	NACHRICHT PER E-MAIL ODER SMS AN DEN GEWÜNSCHTEN TEILNEHMER WEITERLEITEN	21
4.2	MICROSOFT OUTLOOK	21

1 Einführung

SAMwin.CBC 4.2 ist aus der Reihe der SAMwin Module jene Anwendung, die sich mit der professionellen und komfortablen Vermittlung an einer Telefonanlage beschäftigen. Eine neuartige umfassende Lösung für den Arbeitsplatz "Vermittlung".

Dem Anwender stehen durch die Nutzung der SAMwin.CBC 4.2 eine Vielzahl von Möglichkeiten und Informationen zur Verfügung, um die Arbeit am Vermittlungsplatz zu optimieren.

Die SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche lässt sich zudem durch eine Vielzahl von Konfigurationsmöglichkeiten problemlos an die jeweiligen Bedürfnisse des Anwenders anpassen.

Die folgenden Kapitel sollen Sie in die Bedienung der SAMwin.CBC 4.2 Vermittlung einführen und die Funktionen sowie die Bedienung erläutern.

2 Handhabung der SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungskonsole

Im neuen Vermittlungsfenster können Sie Funktionen aus- und einblenden und die Darstellung oder die Schriftart ändern, wie Sie es wünschen. Weiters ist es möglich, im Internen- und Externem Rufnummernverzeichnis, sowie in Externen Telefonbüchern (Anm.: Swisscom, Twixtel, Klicktel – falls konfiguriert) numerisch oder alphanumerisch durch einfache Eingabe zu suchen und so Teilnehmer direkt anzuwählen. Im Anschluss werden die einzelnen Funktionen der SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche beschrieben.

2.1 Grundsätzliches zur Bedienung

- Prinzipiell können Sie fast alle Funktionen mit Tastatur und Maus bedienen, dennoch raten wir Ihnen, wenn möglich, die Tastatur zu verwenden. SAMwin.CBC 4.2 ist auf die Bedienung mit der Tastatur optimiert. Auch wenn dies für Sie anfänglich eine Umstellung darstellen sollte, werden Sie die Vorteile der Bedienung mit Tastatur bald überzeugen (z.B.: Schnelleres Abarbeiten der Gespräche). Außerdem können Sie die Tastenbelegung individuell nach Ihren Bedürfnissen anpassen.
- Benutzen Sie für alle Vermittlungsoperationen (Annehmen, Transferieren, ...) die SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche. Sie können den gesamten Vorgang mit der Konsole abwickeln. Ein Arbeiten mit dem Apparat ist nicht erforderlich bzw. deaktiviert sogar die Oberfläche für die Zeit des Anrufes.

2.2 Start der SAMwin.CBC Vermittlungsoberfläche

Rufen Sie die SAMwin.CBC Vermittlungsoberfläche im Startmenü unter SAMwin 4.2 auf und melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an. Bestätigen Sie die Eingabe mit „OK“.



The screenshot shows a login dialog box titled "SAMwin.CBC Client" with the subtitle "German Version 4.02.00.00". Below the title, it says "Bitte Name und Passwort für SAMwin eingeben:". There are two input fields: "Anwendername:" with the value "Huber" and "Passwort:". To the left of the input fields is a small icon of a key. At the bottom right, there are two buttons: "Ok" and "Abbrechen".

2.3 Die Vermittlungsoberfläche

The screenshot shows the SAMwin.CBC 4.2 interface. At the top, there is a menu bar (Datei, Ansicht, Hilfe) and a toolbar with various call control icons like 'Abschalten', 'Rufumleitung', 'Pause', 'Intern', 'Extern', 'Anrufe', and 'Aufzeichnung'. Below the toolbar, there are several status indicators for different queues: Tag 8930 (1), Tag 8931 (1), Tag 8932 (1), Tag 8933 (1), Nachwarteschlange (1), and Transparente Queue (1). The main area is divided into three sections: a call log table, a graphical call flow diagram, and a call details table.

Anrufart	Nummer	Bezeichnung	Wartezeit	Warteschlange	Information
Ankommend Intern	704	Vermittlung	00:00:08	Tag 8930	

The graphical section shows a call path from '604, Auer Daniel, Ankommend Intern' to 'Administrator, 656, Herzlich Willkommen bei SAMwin.' Below this, there is a search bar with '604' entered and a filter menu set to 'Nummer'. A table below shows search results:

Nummer	Bezeichnung	Alternative Nst.	Memo	E-Mail Adresse	Telefonanlagen	Status
604	Auer Daniel	1567		info@mustermann.at	Cisco	Verbunden

At the bottom, there is a call details section for 'Nummer: 604' with fields for 'Bezeichnung: Auer Daniel', 'Alternative Ns', 'Memo', 'E-Mail Adresse: info@mustermann.at', and 'Stichwort: ...'. A status indicator 'Verbunden' is shown in the bottom right corner.

Die SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche gliedert sich in mehrere Abschnitte und Ansichten. Neben der Menüleiste für Anmelden und Beenden des Programms, können Sie hier auch benutzerdefinierte Konfigurationen vornehmen.

Darunter sehen Sie die Symbolleiste, alle konfigurierten Warteschlangen, eine Liste aller anstehenden Anrufe, sowie eine grafische Ansicht des Anrufers (links), der Vermittlung (mitte) und des Ziels (rechts).

Weiters stehen Ihnen alle Ihrer Vermittlung zugewiesenen Nebenstellen sowie externen Rufnummern zur Verfügung. Ihr Systemadministrator legt fest, welche Nebenstellen, Felder und Informationen Sie sehen, editieren und suchen dürfen.



Hinweis: Achten Sie darauf, dass die Konsole mit dem Server verbunden ist. Sie können den Status der Verbindung jederzeit rechts unten in der Statusleiste kontrollieren. Außerdem erscheint im Fehlerfall ein auffälliger roter Schriftzug „Keine Verbindung“ auf der Konsole. Sollte dieser Schriftzug über längere Zeit nicht verschwinden, benachrichtigen Sie bitte Ihren Systemadministrator. Wenn die Konsole nicht mit dem Server verbunden ist, ist die Vermittlungsoberfläche ohne Funktion und Sie können keine Anrufe bearbeiten.

Keine Verbindung

Huber, 704
Keine Anrufe anstehend

2.3.1 Symbolleisten

In der Symbolleiste sehen Sie einige Funktionen der SAMwin.CBC Vermittlungsoberfläche, wie *Abschalten* und *Pause*, Anzeige der internen- und externen Rufnummern sowie eine Schaltfläche für die Anrufe an Ihrer Vermittlung.



Schalten Sie zwischen der Anzeige der internen und der externen Rufnummern um, um diese einzusehen oder innerhalb der Einträge zu suchen. Klicken Sie auf die Taste *Anrufe* um alle von der Vermittlungsoberfläche geführten und angenommenen Gespräche einzusehen.

2.3.2 Abschalten

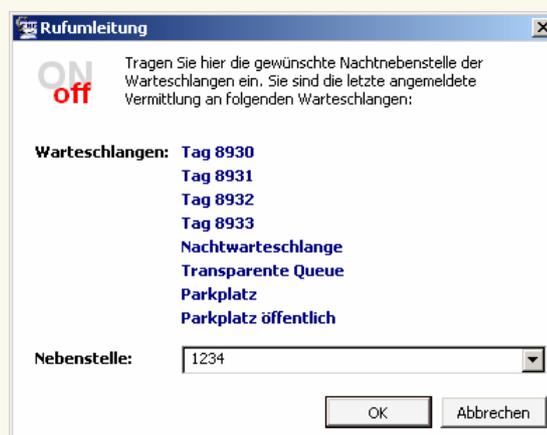
Aktivieren Sie die Nachtschaltung durch einen Klick auf die Schaltfläche *Abschalten*, wenn Sie sich für einen längeren Zeitraum von Ihrem Arbeitsplatz entfernen. Alle Anrufe die auf Ihrem Vermittlungsplatz eingehen, werden zur nächsten freien Vermittlung durchgestellt. Ist keine freie Vermittlung verfügbar, greift die Nachtschaltung die Ihr Systemadministrator konfiguriert hat. Ist die Nachtschaltung ordnungsgemäß aktiviert, erhalten Sie in der Vermittlungsansicht den grauen Schriftzug „Nachtschaltung“.



Wenn Sie die Nachtschaltung aktivieren während Sie mit einem Teilnehmer verbunden sind, werden Sie dadurch nicht getrennt! Sie können Ihr Gespräch zu Ende führen und erhalten im Anschluss keine weiteren Gespräche durchgestellt.

2.3.3 Rufumleitung

Wenn Ihr Systemadministrator die Funktion *Rufumleitung* aktiviert hat, können Sie, falls Sie die letzte aktive Vermittlung an einer Warteschlange sind, für diese Warteschlangen eine Nachtnebenstelle angeben.



Wählen Sie dazu eine Nebenstelle aus der angegebenen Liste, oder geben Sie diese ein (abhängig von ihren Benutzerrechten). Bestätigen Sie anschließend mit OK.

Aktualisiert 06.06.2007

2.3.4 Pause

Diese Funktion dient dazu, dringende Arbeiten sofort auszuführen, ohne mit einem Anrufer verbunden zu werden. Bei aktiver Pauseschaltung werden zwar Anrufer Ihren Warteschlangen zugeordnet, aber sie werden nicht mit ihren Vermittlungsplatz verbunden.



Aktivieren Sie die Pauseschaltung während eines Gesprächs oder einer Vermittlungstätigkeit, hat dies keinerlei Auswirkung auf das aktuelle Gespräch, sondern beginnt erst beim nächsten Gespräch zu greifen.

2.3.5 Intern(e Nebenstellenliste)

In dieser Liste sehen Sie alle Ihnen zugewiesenen Nebenstellen mit deren Bezeichnung und weiteren Informationen. Klicken Sie mit der Maus in das leere Eingabefeld unterhalb der Nebenstellentabelle (oder drücken Sie **F12**) um nach einer bestimmten Nebenstellenummer, einer Bezeichnung oder sonstigen Kriterien innerhalb dieser Liste zu suchen. Der Filter zeigt Ihnen automatisch die gewünschten Informationen an.

2.3.6 Extern(e Rufnummernliste)

Das Ansprechpartner- und Firmentelefonbuch enthält alle Einträge die der Administrator für Ihr Unternehmen in der SAMwin Datenbank konfiguriert hat. Um innerhalb dieser Tabelle Einträge ändern zu können, müssen Sie über die entsprechenden Listenberechtigungen verfügen.

Listenberechtigungen können über das Menü *Ansicht > Konfiguration > Listenberechtigungen > Ansprechpartner/Firmen* eingesehen und geändert werden. Voraussetzung hierfür ist, dass Sie die Berechtigung zum Öffnen dieses Konfigurationsmenüs haben.

Bei Berechtigungsfragen wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

2.3.7 Externe Telefonbücher

SAMwin bietet Ihnen die Möglichkeit, auf externe Telefonbücher zuzugreifen. Unterstützt werden derzeit die Telefonbücher:

- Klicktel (Deutschland)
- Twixtel (Schweiz)
- Swisscom XML (Schweiz).

Diese Telefonbücher werden von Ihrem Administrator am Server installiert und konfiguriert.

In weiterer Folge können Sie über die SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche nach Einträgen in diesen Telefonbüchern suchen. Benutzen Sie die Tastenkombinationen **SHIFT + F2** bis **SHIFT + F5** um mittels einer verknüpften Suche nach Suchkriterien wie Name (**F2**), Vorname (**F3**), Ort (**F4**) und Straße (**F5**) zu filtern.

Um eine Suche zu starten klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche des Telefonbuches in der Symbolleiste. Sie erhalten ein Fenster mit einem Eingabefeld für Ihre Suchkriterien. Geben sie den gesuchten Begriff ein und klicken auf die Schaltfläche *Suchen*. Sie erhalten dann eine Liste aller gefundenen Einträge.

Wählen Sie nun den gewünschten Eintrag mittels Maus oder Cursor-Tasten aus. Drücken Sie nun **ENTER** oder Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verbinden* um den gewünschten Teilnehmer anzurufen.

Aktualisiert 06.06.2007

2.3.8 Anrufe

Diese Funktion blendet Ihnen alle Gespräche, welche über die Vermittlungsoberfläche getätigt bzw. die Sie über die Vermittlungskonsole angenommen haben, ein. Mit Doppelklick auf den Eintrag oder durch Drücken der **ENTER**-Taste ist es möglich, die gewählte Rufnummer nochmals anzurufen!

2.3.9 Aufzeichnung

Falls ihr Administrator diese Funktion aktiviert hat, können Sie einen aktiven Anruf als Drohruf markieren. Verwenden Sie dazu die Schaltfläche *Aufzeichnung* oder die Tastenkombination **STRG + F12**.

Sobald Sie diese Funktion nutzen, wird die Aufzeichnung grafisch durch eine rote Linie (anstelle der grünen Linie) dargestellt. Das Gespräch wird von Beginn bis Ende aufgezeichnet und beim Beenden an eine durch den Administrator konfigurierte Email-Adresse gesendet.

2.3.10 Anruferwarteschlange ändern

Mit dieser Funktion können Sie einen Anruf einer anderen Warteschlange zuordnen. Wenn der Anruf an ihrem Apparat ansteht oder Sie mit einem Anruf verbunden, öffnet sich durch betätigen der Tastenkombination **STRG + SHIFT + 1** folgendes Fenster:



Jetzt können Sie, durch Drücken des jeweiligen *Zuordnen*-Buttons oder der Nummer vor der gewünschten Warteschlange, den Anruf dieser Warteschlange zuordnen. Zum Abbrechen des Vorgangs benutzen Sie die **ESC**-Taste oder den *Abbrechen*-Button.

Das Parken eines Anrufes ist ein spezieller Fall einer solchen Zuordnung. Dafür haben Sie, falls ihr Administrator Parkplatzwarteschlangen konfiguriert hat, auf der Oberfläche die Buttons *Parken* bzw. *Parken öffentlich*. Diese können als Kürzel für den oben beschriebenen Vorgang verwendet werden.

Wenn Sie die Funktion *Parken öffentlich* verwenden, wird der Anruf auch den anderen Vermittlungen dargestellt, während ein Anruf der normal geparkt ist nur an Ihrer Konsole sichtbar ist.

2.3.11 Vermittlungen

Wenn in Ihrem System mehrer Vermittlungsplätze konfiguriert sind, werden diese zusätzlich in einer eigenen Liste (ähnlich dem internen Telefonbuch) dargestellt. Auf der Oberfläche erscheint dann ein eigene Schaltfläche mit der Sie diese Liste aufrufen können.

2.3.12 Abwesenheits-Status

Durch einen Rechtsklick im Feld für Zusatzinformationen der Nebenstellen können Sie sich über das Kontextmenü *Felder > Abwesenheits-Status* den gesetzten Status des jeweiligen Teilnehmers anzeigen lassen.

Durch einen Doppelklick auf das Feld öffnet sich ein Dialog, in dem sie die Einträge bzw. Termine des Teilnehmers verwalten können (Von, Bis, Kommentar) und einen Überblick über die aktuell eingetragenen erhalten.

Aktualisiert 06.06.2007

Abwesenheits-Status für 844, Gigler Anni

Abwesenheits-Status
 Hier können Sie neue Notizen eintragen und aktuelle Notizen bearbeiten und löschen

Bearbeiten Sie hier die Abwesenheitsnotiz für den Teilnehmer:

Teilnehmer: **844, Gigler Anni**

Kommentar:

Start: Ganztägig

Ende:

Dauer: 30 Minuten

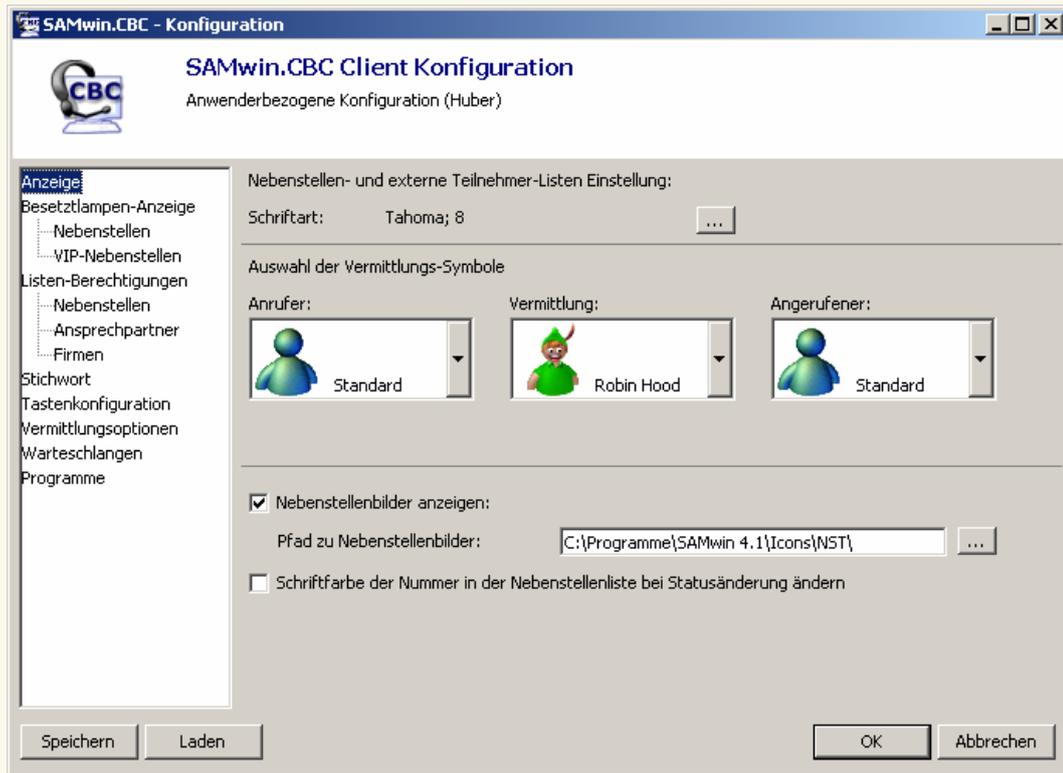
Abwesenheits-Status für 844, Gigler Anni

Abwesenheits-Status
 Hier können Sie neue Notizen eintragen und aktuelle Notizen bearbeiten und löschen

Start	Ende	Kommentar
23.05.2007 11:17:55	23.05.2007 11:47:55	Besprechung
24.05.2007	24.05.2007 23:59:59	Außendienst

3 Konfiguration der Vermittlungsoberfläche

Im Menü *Ansicht* finden Sie den Punkt *Konfiguration*. Die hier konfigurierten Einstellungen wirken sich auf das Aussehen und Verhalten der Vermittlung aus.



Hinweis: um in diesem Menü Änderungen vornehmen zu können, müssen Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, welche Ihnen Ihr Administrator zuteilt.

▪ Anzeige

Treffen Sie hier Änderungen für die Darstellung Ihrer Vermittlungsoberfläche, wie Nebenstellenbilder oder Schriftartfarbe und -größe.

▪ Besetztlampen-Anzeige

Das Besetztlampenfeld kann hier automatisch ein- und ausgeblendet, sowie die Ansicht angepasst werden Sie können hier auch konfigurieren, welche Nebenstelleninformationen im Besetztlampenfeld angezeigt werden sollen.

▪ Listen-Berechtigungen

für das Anzeigen, Editieren und Suchen von Teilnehmerinformationen. Sie können hier vordefinierte Felder einblenden und festlegen, welche Informationen geändert werden sollen

▪ Stichwörter

Legen Sie Stichwörter für einzelne Einträge in der Vermittlung fest. Einträge in der SAMwin.CBC Nebenstellenliste können dann nach diesen Stichwörtern durchsucht werden.

Aktualisiert 06.06.2007

▪ Tastenkonfiguration

Jeder Aktion die Sie in der SAMwin.CBC Vermittlungsoberfläche durchführen, sind Tastenkürzel hinterlegt oder können jederzeit individuell angepasst werden. Eine Liste der aktuellen Konfiguration (auch in einer Druckversion) finden Sie in diesem Menü. Um eine Tastenbelegung zu ändern, wählen Sie mittels Mausklick die gewünschte Funktion aus der Liste und klicken auf die Schaltfläche „Bearbeiten“. Im Anschluss drücken Sie das Tastenkürzel welches Sie zuweisen möchten und bestätigen die Eingabe.

▪ Vermittlungsoptionen

Konfigurieren Sie einen Standardbetreff für den Versand von Mails, sowie eine automatische Nachtschaltung bei Nichtmelden in Sekunden. Sollten Sie einmal vergessen sich von der Vermittlung abzumelden, schaltet sich die Vermittlung nach der konfigurierten Zeit selbstständig auf Nacht.

▪ Warteschlangen

Konfigurieren Sie Ihre Warteschlangen benutzerdefiniert und vergeben Sie diesen eine Farbe, einen Meldetext oder einen eigenen Klingelton. Es handelt sich hier um reine optische- und akustische Änderungen. Sie können hier aber auch Waves (z.B.: Ihren persönlichen Begrüßungstext) für verschiedene Anrufsznarien hinterlegen (z.B.: „Ankommend Intern“, ...). Diese werden einem Anrufer vorgespielt wenn Sie Ihn annehmen. (Achtung: Damit die Konfiguration übernommen wird, ist ein Neustart des Servers notwendig; darum ist eine Änderung nur in Absprache mit Ihrem Systemadministrator möglich)

▪ Programme

Weisen Sie Programmen, welche Sie besonders oft benutzen ein Tastenkürzel zu um diese noch schneller und effizienter in Verbindung mit der SAMwin.CBC 4.2 Vermittlung aufzurufen.

3.1 Vermittlungsvorgänge

3.1.1 Anruferstatusanzeige

Anrufart	Nummer	Bezeichnung	Wartezeit	Warteschlange	Information
1 Ankommend Intern	8230		00:00:02	Tag 8930	

In diesem Abschnitt der Vermittlungsoberfläche sehen Sie alle Anrufe, welche auf der Vermittlungskonsole eingehen, untereinander aufgelistet. Es werden hier auch weitere Informationen wie Anrufart (intern, extern), Rufnummer und deren Status (frei, läutet, besetzt uvm.) angezeigt. Sie sehen auch, welcher Warteschlange der Anrufer zugeordnet ist und wie lange dieser bereits in der Warteschlange wartet. Bei mehreren Anrufen sehen Sie weiters links vor dem Anrufer eine Nummerierung. Diese stellt die Reihung der anrufenden Teilnehmer dar.



Tipp: Im Feld „Information“ können Sie einen auf den Anruf bezogenen Text selbst einfügen. Dieser Text bleibt dem Anruf zugeordnet solange er im System aktiv ist. Außerdem ist der Text auch für alle anderen Vermittlungen sichtbar die diesen Anruf eventuell bearbeiten.

Aktualisiert 06.06.2007

3.1.2 Annehmen und Auflegen

Nehmen Sie den Anruf durch Klicken auf die Schaltfläche *Verbinden* an und trennen diesen mit der Schaltfläche *Ende*. Sie können einen Anruf auch durch drücken der Taste **ENTER** auf Ihrer Tastatur annehmen und durch drücken der Taste **+** trennen. Alle Tastenkürzel für das Callhandling sehen Sie im Menü *Ansicht > Konfiguration*. Sie finden diese auch am Ende dieser Beschreibung aufgelistet.



Tipp: Drücken Sie **SHIFT + F1** um eine Liste der wichtigsten Tastenkürzel für das Callhandling einzusehen.

3.1.3 Vorreihen von Anrufern

Jedem Anrufer wird eine Nummer vergeben. Durch drücken des Tastenkürzels **STRG + die gewünschte Anrufernummer** können Sie Anrufer vorreihen und müssen diese nicht ihrer Reihung entsprechend abarbeiten. Wünschen Sie keine Vorreihung, nehmen Sie die Gespräche durch drücken der Taste **ENTER** an. Sie können einen Anruf auch durch Doppelklick auf die entsprechende Zeile in der Anruferliste annehmen.

3.1.4 Weiterverbinden

Möchten Sie einen Teilnehmer transferieren, wählen Sie im Eingabefeld mit Hilfe Ihrer Tastatur den gewünschten Teilnehmer (im internen oder einem der externen Telefonbücher) oder suchen diese nach seiner Bezeichnung (Name) etc. Haben Sie die richtige Auswahl getroffen, bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **ENTER**. Mit der **+** Taste können Sie den Anrufer nun auf die Nummer verbinden. Nutzen Sie für das direkte Verbinden ohne Ankündigung (Blindtransfer) das Tastaturkürzel **STRG + ENTER**. Hebt die Nebenstelle, auf welche Sie verbunden haben, nach 28 Sekunden (Standardeinstellung) nicht ab, fällt der Anrufer mit dem Hinweis „Rückgefallen, Teilnehmer meldet sich nicht + Nebenstelleninfo“ zur Vermittlung zurück.

3.1.5 Rückruf

Sie können eine Nebenstelle, die gerade besetzt ist, für einen Rückruf markieren. Markieren Sie diese dazu im Internen Telefonbuch und drücken Sie **STRG + T**. Neben dem Statustext erscheint nun eine Uhr. In der Vermittlungsanzeige wird ein blauer Schriftzug eingeblendet der Ihnen die Anzahl der für einen Rückruf markierten Nebenstellen angibt. Sobald eine der markierten Nebenstellen frei wird, wechselt die Farbe des Schriftzuges auf orange. Nun können Sie mit **STRG + R** auf diese Nebenstelle positionieren und den Anruf tätigen. Hinweis: Der Anruf wird nicht automatisch aufgebaut.

3.2 Nebenstelleninformationen

Nützen Sie die Filter- und Suchfunktionen der SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche.

Sie können Anrufer auf eine Nebenstelle vermitteln in dem Sie z.B. nach einer Nebenstellenummer, der Bezeichnung uvm. suchen.

Geben Sie in das Suchfeld das gewünschte Suchkriterium ein; SAMwin filtert automatisch für Sie. Haben Sie den gewünschten Eintrag gefunden, bestätigen Sie Ihre Eingabe durch drücken der Taste **ENTER**.

Beachten Sie hier die Funktion der verknüpften Suche.

3.2.1 Einblenden und editieren von zusätzlichen Spalten und Informationen

Generell müssen Spalten, welche nicht standardmäßig eingerichtet sind, vom Administrator erstellt werden. Diese werden auch als „Optionalspalten“ bezeichnet. Benötigen Sie eine solche benutzerdefinierte Spalte, wenden Sie sich bitte an Ihren Systemadministrator. Nachdem dieser Ihnen die gewünschte Spalte eingerichtet hat, können Sie sich diese im Menü *Ansicht > Konfiguration > Listenberechtigungen* einblenden lassen.

Aktualisiert 06.06.2007

Beachten Sie jedoch, dass Sie auch für das Öffnen und Editieren der Konfiguration entsprechende Rechte von Ihrem Systemadministrator benötigen.

Nummer	Bezeichnung	Alternative Nst.	Memo	E-Mail Adresse	Mobil	Status
801	Hartner Theresia			Hartner.Theresia@MyCompany.com		Frei
802	Zankl Hertha	1567		Hofer.Anton@MyCompany.com		Frei
803	Maier Elisabeth	1567		Maier.Elisabeth@MyCompany.com		Frei
817	Adam Johann			Adam.Johann@MyCompany.com		Frei
819	Fellner Johanna			Fellner.Johanna@MyCompany.com		Frei
820	Macker Maria			Macker.Maria@MyCompany.com		Frei
821	Haagen Elfriede			Haagen.Elfriede@MyCompany.com		Frei
822	Giglmayer Käthe			Giglmayer.Käthe@MyCompany.com		Frei
830	Hänsel Ott			Hänsel.Ott@MyCompany.com		Frei
840	Meixner Markus	3189		meixner@telecomsoftware.com		Frei

3.3 Besetztlampenfeld

Das Besetztlampenfeld ist eine weitere Funktion in der SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche. Sofern diese noch nicht konfiguriert ist, finden Sie die Einstellungen für diese Funktion in der Menüleiste unter *Ansicht > Konfiguration > Besetztlampen-Anzeige*.

Legen Sie hier fest, ob dieses Feld automatisch mit der Vermittlungsoberfläche eingeblendet werden soll und welche Farben dem jeweiligen Anrufstatus zugewiesen werden. Sie können sich hier auch weitere Informationen wie Termine, Bemerkungen uvm. einblenden lassen.

Die Termine der jeweiligen Nebenstelle werden aus Microsoft Outlook ausgelesen.

Beispiel: Nebenstellenfelder werden rot markiert, wenn die Nebenstelle besetzt ist. Bei einer Umleitung erscheinen die Nebenstellenfelder gelb markiert.

Falls Sie Fotos der Teilnehmer hinterlegt haben können auch diese angezeigt werden. Fragen Sie dazu ihren Systemadministrator.

3.3.1 Rufumleitung setzen/löschen

Mit einem Rechtsklick auf ein Nebenstellenfeld im BLF öffnet sich das Kontextmenü, mit dessen Hilfe Sie Rufumleitungen zu einer anderen Nebenstelle setzen oder auch löschen können.



3.3.2 Rufumleitung durchbrechen

Mit dieser Funktion können Sie eine Nebenstelle trotz gesetzter Rufumleitung erreichen.



3.4 Tastenkürzel

Die hier aufgelisteten Tastaturkürzel sind standardmäßig definiert. Weitere Funktionen können Sie unter *Anicht > Konfiguration > Tastenkonfiguration* festlegen.

Tastaturkürzel	Funktion
STRG + P	Pauseschaltung
STRG + N	Abschalten
STRG + I	Internes Telefonbuch
STRG + E	Externes Telefonbuch
STRG + W	Wahlwiederholung
ENTER	Verbinden
STRG + 1	Verbinden Anruf 1
STRG + 2	Verbinden Anruf 2
STRG + 3	Verbinden Anruf 3
STRG + 4	Verbinden Anruf 4
STRG + 5	Verbinden Anruf 5
STRG + 6	Verbinden Anruf 6
STRG + 7	Verbinden Anruf 7
STRG + 8	Verbinden Anruf 8
STRG + 9	Verbinden Anruf 9
STRG + ENTER	Direkt verbinden
+ (Nummernblock)	Auflegen
STRG + A	Trennen S
- (Nummernblock)	Trennen D
STRG + H	Makeln
STRG + K	Konferenz
STRG + SHIFT + M	Mail versenden
STRG + Z	Wählen
STRG + S	SMS versenden
F2	Suchen (intern) – Nummer
F3	Suchen (intern) – Bezeichnung
STRG + F2	Suchen (intern) – Nummer – [Wählen]
STRG + F3	Suchen (intern) – Name – [Wählen]
STRG + M	Suchen (intern) – SMS – [Wählen]
SHIFT + F2	Suchen (intern) – Nummer – [Verknüpft]
SHIFT + F3	Suchen (intern) – Name – [Verknüpft]
STRG + ALT + ENTER	Verbinden zu alternativer Nebenstelle
F2	Suchen (extern) – Ansprechpartner
F3	Suchen (extern) – Firma
F4	Suchen (extern) – Rufnummer
F5	Suchen (extern) – Handy
F6	Suchen (extern) – Pager
F7	Suchen (extern) – Fax
SHIFT + F2	Suchen (extern) – Ansprechpartner
SHIFT + F3	Suchen (extern) – Firma – [Wählen]
SHIFT + F4	Suchen (extern) – Rufnummer – [Verknüpft]
SHIFT + F5	Suchen (extern) – Handy – [Verknüpft]
SHIFT + F6	Suchen (extern) – Pager – [Verknüpft]

Aktualisiert 06.06.2007

SHIFT + F7	Suchen (extern) – Fax – [Verknüpft]
STRG + F2	Suchen (extern) – Ansprechpartner – [Wählen]
STRG + F4	Suchen (extern) – Rufnummer – [Wählen]
STRG + F5	Suchen (extern) – Handy – [Wählen]
STRG + F6	Suchen (extern) – Pager – [Wählen]
STRG + F7	Suchen (extern) – Fax – [Wählen9
F3	Suchen (extern) – Firma – [Wählen]
SHIFT + F3	Suchen (Extern) – Firma – [Verknüpft]
STRG + F3	Suchen (Extern) – Firma – [Wählen]
F2	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Nummer
F3	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Name
F4	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Vorname
F5	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Straße
F6	Klicktel, Twixtel, Swisscom – PLZ
F7	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Ort
SHIFT + F2	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Nummer – [Verknüpft]
SHIFT + F3	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Name – [Verknüpft]
SHIFT + F4	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Vorname – [Verknüpft]
SHIFT + F5	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Straße – [Verknüpft]
SHIFT + F6	Klicktel, Twixtel, Swisscom – PLZ – [Verknüpft]
SHIFT + F7	Klicktel, Twixtel, Swisscom – Ort – [Verknüpft]
F12	Fokus
STRG + T	Nebenstelle für Rückruf markieren
STRG + R	Auf freie markierte Nebenstelle positionieren (Rückruf)
STRG + Y	Vermittlungen
STRG + F12	Aufzeichnung
STRG + Q	Warteschlangen Suche (Einschränkung) aktivieren / deaktivieren

4 Der Vermittlungsvorgang

1

Vermittlung zeigt einen Anruf an

Im linken Bereich des Vermittlungsfensters sehen Sie wer anruft. Je nach Konfiguration ist zusätzlich ein akustisches Signal hörbar.

(Zum Entgegennehmen von Anrufen muss die Vermittlung in aktiv sein, sonst gehen die Anrufe auf die Nachbenseite oder auf die nächste freie Vermittlungsnachbenseite.)

2

Eingabetaste an der Computertastatur drücken

Sie sind mit dem Anrufer verbunden. Sie können als Begrüßung den Textvorschlag in der zweiten Zeile des Vermittlungsdisplays übernehmen.

Wenn Sie das Gespräch jetzt wieder beenden wollen ohne auf eine andere Nummer zu Verbinden drücken Sie die Taste + auf der Nummerntastatur

3

Suchbegriff eingeben

Geben Sie einfach den gewünschten Suchbegriff z.B. den Namen einer Person in das Textfeld ein. Die Liste des Telefonbuches zeigt alle Treffer an.

4

STRG + ENTER an der Computertastatur drücken.

Dies verbindet Ihren Anrufer mit dem Teilnehmer der in der Tabelle blau hinterlegt ist. Sie sind bereit für den nächsten Anruf. Optional: Eingabetaste verbindet Sie erst mit dem gefundenen Teilnehmer und die Taste + (Nummerntastatur) stellt dann wirklich durch.

The screenshot shows the SAMwin.CBC software interface. At the top, there are menu options (Datei, Ansicht, Hilfe) and a toolbar with various call control icons like 'Abschalten', 'Rufumleitung', 'Pause', 'Intern', 'Extern', 'Anrufe', 'Aufzeichnung', 'Verbinden', 'Ende', 'Trennen S', 'Trennen D', 'eMail', 'Apparatenachricht', 'Outlook', 'Parken', and 'Parken Öffentlich'. Below the toolbar, there are several filter buttons for different call types and queues, such as 'Tag 8930 (1)', 'Tag 8931 (1)', 'Tag 8932 (1)', 'Tag 8933 (1)', 'Nachtwarteschlange (1)', and 'Transparente Queue (1)'. The main display area shows a call log table with columns for 'Anrufart', 'Nummer', 'Bezeichnung', 'Wartezeit', 'Warteschlange', and 'Information'. A call is listed with 'Anrufart: Ankommand Intern', 'Nummer: 704', 'Bezeichnung: Vermittlung', 'Wartezeit: 00:00:08', and 'Warteschlange: Tag 8930'. Below the table, there is a call summary area with two columns: '604, Auer Daniel Ankommand Intern' and 'Administrator, 656 Herzlich Willkommen bei SAMwin.' Below this, there is a search bar with the number '604' entered and a list of search results. The search results table has columns for 'Nummer', 'Bezeichnung', 'Alternative Nst.', 'Memo', 'E-Mail Adresse', 'Telefonanlagen', and 'Status'. The first result is highlighted in blue: '604', 'Auer Daniel', '1567', 'info@mustermann.at', 'Cisco', 'Verbunden'. At the bottom, there is a status bar showing 'Verbunden' and a small SAMwin logo.

Anrufart	Nummer	Bezeichnung	Wartezeit	Warteschlange	Information
Ankommand Intern	704	Vermittlung	00:00:08	Tag 8930	

Nummer	Bezeichnung	Alternative Nst.	Memo	E-Mail Adresse	Telefonanlagen	Status
604	Auer Daniel	1567		info@mustermann.at	Cisco	Verbunden

Die Bedienung der Vermittlungssoftware SAMwin.CBC 4.1 ist sehr einfach. Alle Funktionen die beim Vermitteln benötigt werden sind ohne die Verwendung der Maus möglich.

Der Vermittlungsvorgang wird im Wesentlichen durch die Eingabetaste (am numerischen Eingabefeld) und die darüber liegende + Taste gesteuert. Der Vermittlungsvorgang besteht meist aus:

- Eingabetaste *Abheben*
- Texteingabe *Nebenstelle suchen*
- Eingabetaste *Anwählen der Nebenstelle*
- + *Verbinden auf die Nebenstelle*

Die Vermittlung in Betrieb nehmen

Anmelden

Um Ihre Vermittlungssoftware SAMwin.CBC 4.2 in Betrieb zu nehmen starten Sie bitte die Software auf Ihrem Computer. Nach dem Start der Software befinden Sie sich in der Anmeldemaske. Bitte melden Sie sich mit Ihrem Namen und dem Passwort an.

Hinweis: Durch das Anmelden mit Ihrem Namen werden alle benutzerspezifischen Einstellungen die Sie getätigt haben übernommen. Dies betrifft insbesondere

- Größe und Position der Fenster
- Ihre Farbeinstellungen
- Tastenbeschriftungen und Position
- Spalten des elektronischen Telefonbuches
- Betriebsmodus
- Ihr aufgezeichnete Begrüßungstext beim Abheben (optional)



The screenshot shows the login dialog for SAMwin.CBC Client. The title bar reads "SAMwin.CBC Client" and "German Version 4.02.00.00". Below the title, it says "Bitte Name und Passwort für SAMwin eingeben:". There is a key icon to the left of the "Anwendername:" label, which is followed by a text input field containing "Huber". Below that is the "Passwort:" label followed by an empty password input field. At the bottom right, there are two buttons: "Ok" and "Abbrechen".

Wenn Sie das Kennwort vergessen haben kann Ihnen nur der Systemadministrator ein Neues geben. Nach mehrmaliger Falscheingabe wird der Anwender automatisch gesperrt, auch wenn Sie dann das richtige Kennwort verwenden.

Mit der Anmeldung sind verschiedene Berechtigungen für die Vermittlungssoftware verbunden. Bitte beachten Sie dass nur die vom Administrator festgelegten Möglichkeiten zur Verfügung stehen. Dies betrifft oft die Möglichkeit Änderungen am Design des Layouts vorzunehmen oder die Änderung des vorgegebenen Datenbestandes (Telefonverzeichnis).

Ein Gespräch entgegennehmen

Ein Anruf kommt zur Vermittlung

Sobald ein Anrufer die Vermittlung erreicht, werden Sie durch akustische und optische Signale auf den Anrufer aufmerksam gemacht. Es können interne und externe Anrufer zur Vermittlung kommen. Der Vermittlungsvorgang unterscheidet sich nicht; Sie können interne und externe Anrufer gleich vermitteln.

Informationen über den Anrufer

In dieser Zeile werden alle verfügbaren Informationen über den Anrufer dargestellt. Je nach ihrer Konfiguration sind dies:

- Rufnummer
- Bezeichnung / Ort
- Leitungsnummer

Je nach Konfiguration können die Zeilen in verschiedenen Hintergrundfarben hinterlegt sein.

Gesprächsabhängiger Textvorschlag

Je nach Gesprächssituation werden hier verschiedene Textvorschläge gemacht, die von Ihnen übernommen werden können. Sie können auch unterschiedliche Texte für verschiedene Leitungen konfigurieren.

Informationen über Ihre Nebenstellen

Diese Tabelle zeigt alle internen Nebenstellen Ihres elektronischen Telefonbuches. Markierte Zeilen werden noch detaillierter dargestellt. Wenn es der Software möglich ist, ist bereits eine Zeile in der Liste selektiert. Dies ist meistens der Fall bei

- Durchwahl auf einen besetzten Teilnehmer
- Durchwahl auf einen Teilnehmer der sich nicht meldet
- Rückfallen eines Anrufers nach Vermitteln auf einen Teilnehmer

Informationen über den Angerufenen

Ist mit dem Anruf eine interne Nebenstelle verknüpft, dann werden hier alle Informationen über diese Nebenstelle angezeigt. Die Anzahl und Bezeichnung der Felder kann individuell konfiguriert werden.

The screenshot displays the SAMwin.CBC interface with various call management controls and information panels. At the top, there are menu options (Datei, Ansicht, Hilfe) and a toolbar with buttons for 'Abschalten', 'Rufumleitung', 'Pause', 'Intern', 'Extern', 'Anrufe', and 'Aufzeichnung'. Below this is a row of call status buttons: 'Verbinden', 'Ende', 'Trennen S', 'Trennen D', 'eMail', 'Apparatenachricht', 'Outlook', 'Parken', and 'Parken Öffentlich'. A row of filters shows 'Tag 8930 (1)', 'Tag 8931 (1)', 'Tag 8932 (1)', 'Tag 8933 (1)', 'Nachwarteschlange (1)', and 'Transparente Queue (1)'. A table lists call details:

Anrufart	Nummer	Bezeichnung	Wartezeit	Warteschlange	Information
Ankommend Intern	704	Vermittlung	00:00:08	Tag 8930	

Below the table, two user avatars are shown with names: '604, Auer Daniel, Ankommend Intern' and 'Administrator, 656, Herzlich Willkommen bei SAMwin.' Below this is a search bar with '604' entered and a dropdown menu with 'Alle', 'Nummer', 'Bezeichnung', 'Alternative Nst.', 'Memo', and 'Stichwort'. A table lists internal extensions:

Nummer	Bezeichnung	Alternative Nst.	Memo	E-Mail Adresse	Telefonanlagen	Status
604	Auer Daniel	1567		info@mustermann.at	Cisco	Verbunden

At the bottom, a detailed view for extension 604 shows: 'Nummer: 604', 'Bezeichnung: Auer Daniel', 'Alternative Nst.', 'Memo:', 'E-Mail Adresse: info@mustermann.at', and 'Stichwort: ...'. A 'SAMwin' logo and a 'Verbunden' status indicator are also visible.

Im Telefonbuch suchen und den Anrufer verbinden

Während dem Gespräch mit dem Anrufer können Sie eine Vielzahl von Suchvorgängen durchführen um den richtigen Teilnehmer zu finden. Während der Suche nach dem richtigen Teilnehmer sind Sie mit dem Anrufer verbunden. Durch ein weiteres Drücken der Eingabetaste auf der Computer Tastatur wird auf den gerade selektierten Teilnehmer verbunden. Wenn Sie nicht warten wollen bis sich der Teilnehmer meldet, können Sie durch drücken der + Taste die Verbindung sofort durchstellen. Mit der Tastenkombination STRG + ENTER können Sie den Anruf direkt verbinden. Wenn Sie die + Taste vor dem Verbinden mit der Nebenstelle drücken wird die Verbindung mit dem Anrufer getrennt.

Internes & Externes Telefonbuch.

Ihre Vermittlungssoftware hat getrennte Telefonbücher. Ein Externes und ein Internes. Im Externen TB sind alle externen Rufnummern und Ansprechpartner. Im Internen TB sind alle Nebenstellen verzeichnet die an Ihrer Telefonanlage konfiguriert sind.

Trennen der Gesprächsverbindung. Die Taste +

Trennt die Verbindung. Wenn Sie vorher verbunden haben wird der Anrufer endgültig mit der Nst. verbunden.

Eingabe des Suchbegriffes.

Geben Sie hier Ihren Suchbegriff ein. (Hinweis: mit der Taste F12 können Sie den Cursor auf das Textfeld setzen.)

Auswahl der Nebenstelle. Die Nebenstelle kann innerhalb der Liste mit den **Cursortasten** ausgewählt werden.

Direkte Wahl einer Nebenstelle. Wenn Sie eine Nebenstellenummer eingeben und die **Eingabetaste** drücken, wird der Anrufer auf diese Nebenstelle verbunden, auch wenn sie nicht im Telefonbuch steht.

The screenshot shows the SAMwin CRM interface. At the top, there is a menu bar with 'Datei', 'Ansicht', and 'Hilfe'. Below it is a toolbar with buttons for 'Abschalten', 'Rufumleitung', 'Pause', 'Intern', 'Extern', 'Anrufe', and 'Aufzeichnung'. A secondary toolbar contains 'Verbinden', 'Ende', 'Trennen S', 'Trennen D', 'eMail', 'Apparatenachricht', 'Outlook', 'Parken', and 'Parken Öffentlich'. Below these are several filter buttons: 'Tag 8930 (1)', 'Tag 8931 (1)', 'Tag 8932 (1)', 'Tag 8933 (1)', 'Nachwarteschlange (1)', and 'Transparente Queue (1)'. The main display area features a table with columns: 'Anruferart', 'Nummer', 'Bezeichnung', 'Wartezeit', 'Warteschlange', and 'Information'. The first row shows 'Ankommend Intern', '704', 'Vermittlung', '00:00:08', 'Tag 8930', and an empty cell. Below the table, there are two user avatars: '604, Auer Daniel, Ankommend Intern' and 'Administrator, 656, Herzlich Willkommen bei SAMwin.' Below the avatars is a search bar containing '604' and a dropdown menu with 'Alle', 'Nummer', 'Bezeichnung', 'Alternative Nst.', 'Memo', and 'Stichwort'. Below the search bar is another table with columns: 'Nummer', 'Bezeichnung', 'Alternative Nst.', 'Memo', 'E-Mail Adresse', 'Telefonanlagen', and 'Status'. The first row shows '604', 'Auer Daniel', '1567', an empty cell, 'info@mustermann.at', 'Cisco', and 'Verbunden'. At the bottom, there is a detailed view of the selected contact with fields for 'Nummer: 604', 'Bezeichnung: Auer Daniel', 'Alternative Ns', 'Memo:', 'E-Mail Adresse: info@mustermann.at', and 'Stichwort: ...'. The bottom right corner shows a 'Verbunden' status and a small SAMwin logo.

Verknüpfte Suche. Zum Verknüpfen von Suchvorgängen in mehreren Spalten wird zuerst eine Spalte z.B. „Kostenstellen“ ausgewählt. Ist die richtige Kostenstelle gefunden, wird auf die nächste Spalte mit **SHIFT F2 bis F8** geschaltet. Dann wird die weitere Suche nur mehr in der Submenge der ersten Suche erfolgen.

Suche in bestimmten Spalten. Sie können nicht nur nach Nebenstellennamen suchen, sondern nach allen Informationen in Ihren Telefonbüchern. Durch Klicken dieser Tasten können Sie in bestimmten Spalten Ihres Telefonbuches suchen.

Automatische Erkennung. Wenn Sie keine andere Spalte wählen dann suchen Sie bei Eingabe von numerischen Werten nach Nebenstellenummern und bei Buchstabeneingabe nach der Bezeichnung.

Sonderthemen

Die folgenden Vermittlungsmöglichkeiten sind nicht standardmäßig aktiviert. Sie können je nach verwendeter Telefonanlage und Konfiguration eventuell anders als hier beschrieben erscheinen oder funktionieren.

4.1 Nachricht per E-Mail oder SMS an den gewünschten Teilnehmer weiterleiten

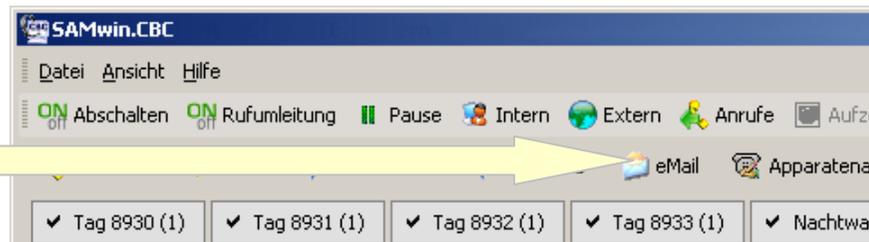
Sie können allen Nebenstellen von denen eine E-Mail Adresse / Mobilnummer hinterlegt ist, während dem Vermittlungsvorgang einfach eine Nachricht per E-Mail / SMS zukommen lassen. Dies ist einfacher als über ein eigenes Mailprogramm, da die E-Mail Adresse über die Nebenstellenummer schon bekannt ist und nicht mehr eingegeben werden muss.

Zum Versenden einer Email:

- Klick auf die Schaltfläche eMail
- Mail verfassen und auf Senden klicken.

Zum Versenden einer SMS:

- Klick auf die Schaltfläche SMS
- Text eingeben und auf Senden klicken.



4.2 Microsoft Outlook

Sie können über die SAMwin.CBC 4.2 Vermittlungsoberfläche auch direkt Termine und weitere Informationen Ihres Outlook Kalenders einsehen. Wichtig hierfür ist, dass der ausgewählte Teilnehmer im Telefonbuch über eine Mailadresse verfügt und Sie lokal am Arbeitsplatz Microsoft Outlook installiert haben.

Zum Einsehen von Kalendereinträgen:

- Klick auf die Schaltfläche Outlook
- Navigieren Sie wie gewohnt in der Outlook-Oberfläche