

samwin 5.1 R2

Benutzerhandbuch

Version 1.0

Last Modified June 1, 2011

Contents

1.	Einführung.....	3
2.	Handhabung der samwin contact center suite Vermittlungskonsole	3
2.1.	Grundsätzliches zur Bedienung	3
2.2.	Start der samwin contact center suite Vermittlungsoberfläche	3
2.3.	Die Vermittlungsoberfläche	4
2.3.1.	Symbolleisten	5
2.3.2.	Rufumleitung	5
2.3.3.	Pause	5
2.3.4.	Intern(e) Nebenstellenliste)	6
2.3.5.	Extern(e) Rufnummernliste)	6
2.3.6.	Externe Telefonbücher	6
2.3.7.	Anrufe.....	6
2.3.8.	Aufzeichnung	7
2.3.9.	Anruferwarteschlange ändern	7
2.3.10.	Vermittlungen.....	7
2.3.11.	Abwesenheits-Status	7
2.4.	Statusleiste.....	8
2.4.1.	Verfügbar	8
2.4.2.	Abschalten	8
2.4.3.	Nachbearbeitung	8
2.5.	Call Center Ansicht.....	8
3.	Konfiguration der Vermittlungsoberfläche	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.	Rufumleitung durchbrechen	14
3.4.	Tastenkürzel.....	16

1. Einführung

samwin attendant ist aus der Reihe der samwin contact center suite 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 contact center suite eine Vielzahl von Möglichkeiten und Informationen zur Verfügung, um die Arbeit am Vermittlungsplatz zu optimieren.

Die samwin contact center suite 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 contact center suite Vermittlung einführen und die Funktionen sowie die Bedienung erläutern.

2. Handhabung der samwin contact center suite 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 contact center suite 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 contact center suite 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 contact center suite 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 contact center suite Vermittlungsoberfläche

Rufen Sie die samwin contact center suite Vermittlungsoberfläche im Startmenü unter samwin 5.1 / Agent auf und melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an. Bestätigen Sie die Eingabe mit „OK“.



(c) telecommunication software
German Version 5.01.13.04

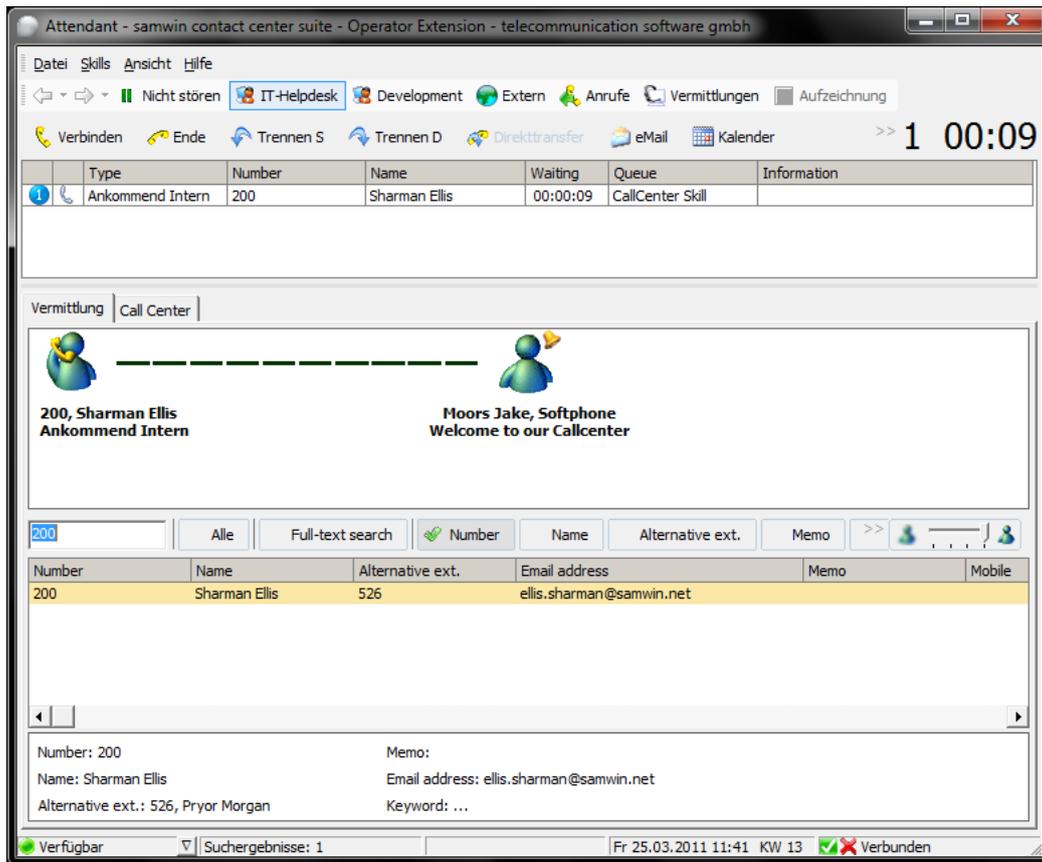
samwin contact center suite
AGENT

Anwendername

Passwort

OK Abbrechen

2.3. Die Vermittlungsoberfläche



Die samwin contact center suite 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
Moors Jake, Softphone
Abgemeldet

2.3.1. Symbolleisten

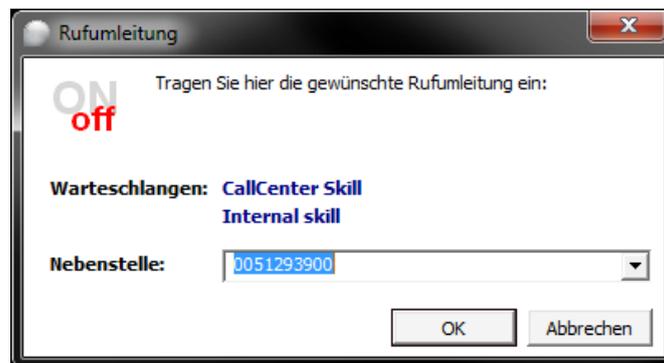
In der Symbolleiste sehen Sie einige Funktionen der samwin contact center suite Vermittlungsoberfläche, wie Abschalten und Pause, Anzeige der internen- und externen Rufnummern sowie eine Schaltfläche für die Anrufe an Ihrer Vermittlung.



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. 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.

2.3.3. 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.

2.3.4. 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.

Sofern Sie die Berechtigung haben ein Feld in der Nebenstellenliste (Nummer, Bezeichnung, Altern. Nebenstelle, Bemerkung, Memo, Email, Mobil, Optionalspalten) zu editieren, können Sie die Information als privat bzw. nicht beauskunftbar markieren. Setzen Sie dazu den Cursor in das entsprechende Feld und drücken **STRG + -**. Private Informationen werden in der Liste durchgestrichen.

Die Markierungen können auch im System Manager oder beim Import der Daten gesetzt werden.

Durch Klick auf den Spaltenkopf kann das Suchergebnis nach der gewählten Spalte sortiert werden. Mit jedem weiteren Klick auf den Spaltenkopf wechselt die Sortierung zwischen absteigend und aufsteigend. Eine Sortierung ist nur nach Spalten aus den Organisationsdaten möglich, eine Sortierung nach dem Abwesenheitsstatus ist zum Beispiel nicht unterstützt.

2.3.5. 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.

2.3.6. Externe Telefonbücher

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

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

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

In weiterer Folge können Sie über die samwin contact center suite 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.

2.3.7. 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!

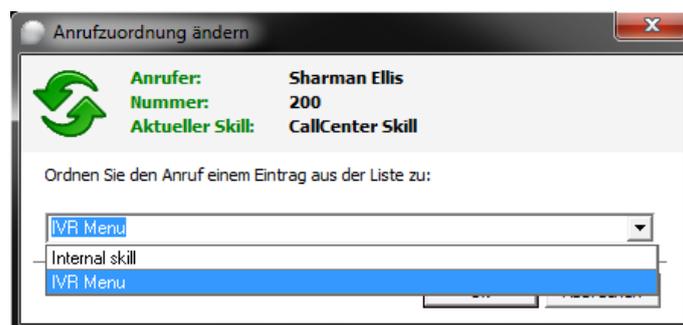
2.3.8. Aufzeichnung

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.

2.3.9. 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 sind, öffnet sich durch betätigen der Tastenkombination STRG + SHIFT + 1 folgendes Fenster:



Sie können nun den Anrufer in einen anderen Skill verschieben. Wählen Sie in der Liste den Skill aus, in dem der Anruf verschoben werden soll und bestätigen Sie mit OK. Der Vorgang kann mit der ESC-Taste oder durch einen Klick auch „Abbrechen“ abgebrochen werden.

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.

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.

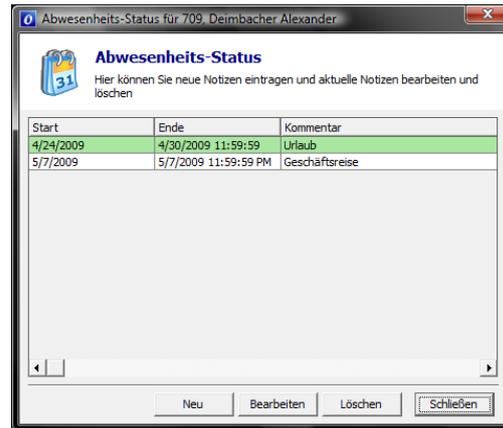
2.3.10. Vermittlungen

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

2.3.11. 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.



2.4. Statusleiste

Die Statusleiste dient zur Information über Ihren aktuellen Anmeldestatus, sowie zum Ändern dieses Status.

2.4.1. Verfügbar

Ist das Statusfeld grün, mit dem Text „Verfügbar“ so sind Sie am System angemeldet und sind bereit Anrufe zu empfangen.

2.4.2. Abschalten

Aktivieren Sie die Nachtschaltung durch einen Klick auf die kleine Schaltfläche rechts neben dem Statustext und wählen Sie „Abgeschalten“, 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.

2.4.3. Nachbearbeitung

Die Nachbearbeitung bietet im Prinzip die gleiche Funktion wie das „Pause“-Feld, jedoch kann zusätzlich in den Optionen eine zeitliche Begrenzung eingestellt werden, um die Nachbearbeitung automatisch zu beenden und auf „Verfügbar“ umzuschalten. Dies bietet vor allem dann Vorteile, wenn nach einem Anruf noch z.B. weitere Notizen gemacht werden müssen oder andere Aktionen ausgeführt werden müssen, in denen ein eingehender Anruf störend wirken würde. Wird manuell auf die Nachbearbeitung umgestellt, so muss auch wieder manuell auf den vorherigen Status umgeschaltet werden. Ist die Nachbearbeitung in den Vermittlungsoptionen aktiviert, so wird nach jedem eingehenden Anruf automatisch auf Nachbearbeitung umgeschaltet und nach der konfigurierten Zeit wieder in den Ursprungszustand (meist „Verfügbar“) zurückgeschaltet.

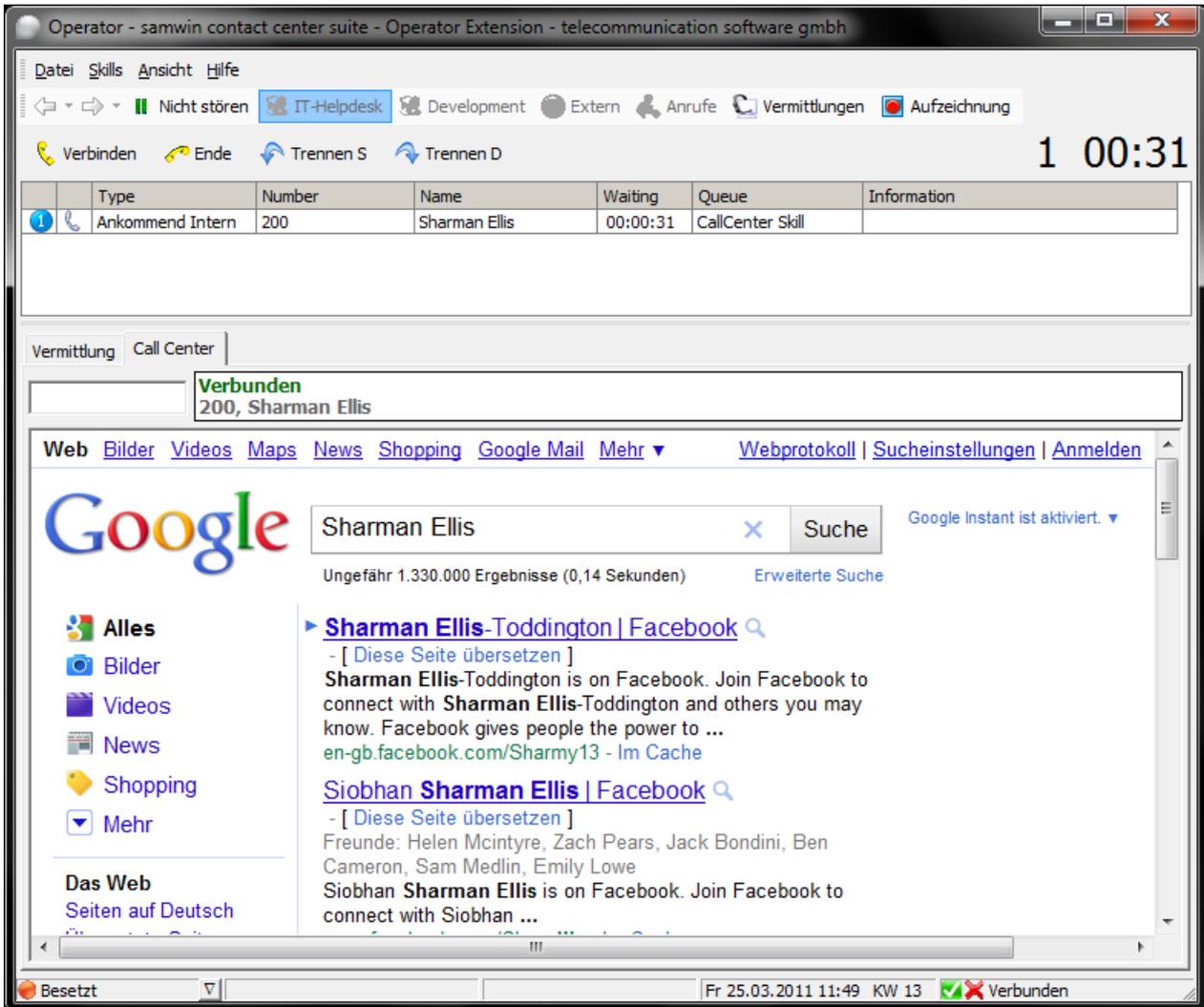
2.5. Call Center Ansicht

samwin contact center suite bietet die Möglichkeit, eine Webseite bei einem eingehenden Anruf aufzurufen. Diese kann z.B. dazu verwendet werden, sich während des Anrufs Notizen zu machen oder im firmeninternen Intranet Informationen aufzurufen.

Damit sich die gewünschte Seite anzeigen lässt, ist eine entsprechende Konfiguration vom Systemadministrator erforderlich.

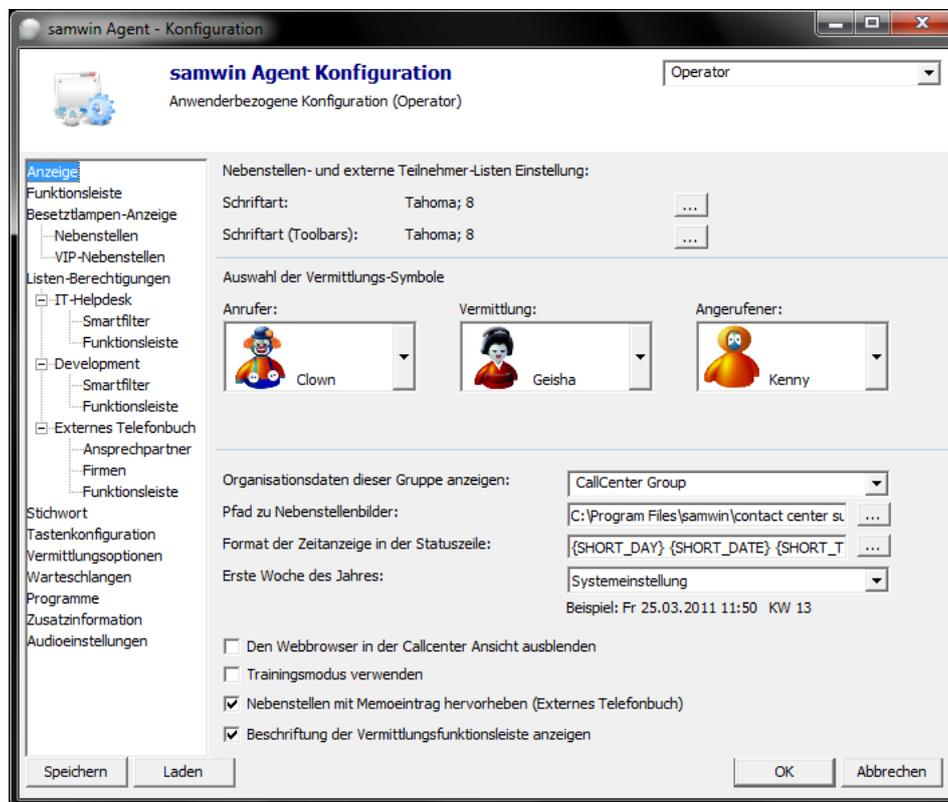
Sie können mit der Tastenkombination STRG + TAB zwischen der Call Center Ansicht und der gewöhnlichen Vermittlungsansicht umschalten.

Wird die Oberfläche mit dem Browserfenster angezeigt, ist das Telefonbuch ausgeblendet und eingehende Anrufe werden vereinfacht in zwei kleineren Fenstern angezeigt. Um das Telefonbuch aufzurufen, ist es erforderlich in die Vermittlungsoberfläche zu wechseln. Ansonsten haben Sie alle anderen Features zur Verfügung, die Sie aus der Vermittlungsoberfläche kennen. Nähere Infos dazu finden Sie in Kapitel 2.3.



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 contact center suite Nebenstellenliste können dann nach diesen Stichwörtern durchsucht werden.
- **Tastenkongfiguration**
Jeder Aktion die Sie in der samwin contact center suite 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 Anruferzenarien 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 contact center suite Vermittlung aufzurufen.
- **Zusatzinformationen**
Fügen Sie weitere Informationen, falls vorhanden, in der Anruferstatusanzeige hinzu. Es sind bis zu 3 Zeilen Information aus dem Telefonbuch möglich.
- **Audioeinstellungen**
Die Audioeinstellungen für das CCO-eigene Softphone können hier angepasst werden. Hierbei ist zu beachten, dass eine Firewall den eingestellten Port nicht blockiert.
- **Smartfilter**
Wenn Sie den Wert einer Spalte in ihrem Internen Telefonverzeichnis als Suchkriterium in einer anderen Spalte verwenden möchten, empfiehlt es sich die sogenannten Smartfilter zu verwenden. Konfigurieren Sie dazu einfach eine Spalte aus der der Suchwert übernommen werden soll und die Spalte in der dieser als Suchkriterium verwendet werden soll.
Mit Hilfe des Tastenkürzels, das Sie in der Tastenkonfiguration zuweisen können wird der Filter dann angewendet.

3.1. Vermittlungsvorgänge

3.1.1. Anruferstatusanzeige

	Type	Number	Name	Waiting	Queue	Information
 	Ankommend Intern	200	Sharman Ellis	00:00:10	CallCenter Skill	

Vermittlung | Call Center



200, Sharman Ellis
Ankommend Intern



Moors Jake, Softphone
Welcome to our Callcenter

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.

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 + der Nummer des gewünschte Anrufers 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 contact center suite 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.

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

Number	Name	Alternative ext.	Email address	Memo	Mobile
100	Moors Jake		jake.moors@samwin.net		55133
101	Simmons Maddison		maddison.simmons@samwin.net		
102	Bramson Hayden	793	hayden.bramson@samwin.net		
103	Shakesheave Zoe	102	zoe.shakesheave@samwin.net		
105	Plaskett Amelie		amelie.plaskett@samwin.net		
106	Teel Zoe		zoe.teel@samwin.net		
107	Downer Alexander		alexander.downer@samwin.net		
108	Ellsworth Alex		alex.ellsworth@samwin.net		
109	Jenkins Ruby		ruby.jenkins@samwin.net		

3.3. Besetztlampenfeld

Das Besetztlampenfeld ist eine weitere Funktion in der samwin contact center suite 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.

VIP			
101 Moors Jake Anruf anstehend	102 > 4212 Simmons Frei	103 Bramson Hayden Frei	104 Shakesheave Frei
Nebenstellen			
104 Frei	105 Frei	106 Frei	107 Gegenstelle läutet
109 Frei	110 Läutet	111 Frei	112 Frei
113 Frei	114 Frei	115 Gegenstelle läutet	116 Frei
117 Frei	118 Frei	119 Frei	120 Frei
121 Verbunden	122 Frei	123 Frei	124 Frei
125 Frei	126 Frei	127 > 6714 Frei	128 Verbunden
129 Frei	130 Frei	131 Frei	132 Gegenstelle läutet
133 Gegenstelle läutet	134 Frei	135 Frei	136 Frei

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.

Nebenstellenstatus-Anzeige

VIP

101  Moors Jake Frei	102  Simmons Frei	103  Bramson Hayden Frei	104  Shakesheave Frei
---	--	---	---

Nebenstellen

293 Frei	294 Läutet	295 Frei	296 Frei
297 Halten	298 Frei	299 Frei	300 Frei
301 Gegenstelle läutet	302 Frei	303 > 1653 3	304 3
305 Frei	306 Frei	307 3	308 3
309 Frei	310 Frei	311 3	312 3
313 Frei	314 Frei	315 3	316 3
317 Frei	318 Frei	319 Frei	320 Frei
321 Anruf anstehend	322 Anruf anstehend	323 Frei	324 Anruf anstehend

Anruf

Rufumleitung durchbrechen

SMS

Rufumleitung setzen

Rufumleitung löschen

3.4. Tastenkürzel

Die hier aufgelisteten Tastaturkürzel sind standardmäßig definiert. Weitere Funktionen können Sie unter Ansicht > 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]
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 – [Wählen]
F3	Suchen (extern) – Firma – [Wählen]
SHIFT + F3	Suchen (Extern) – Firma – [Verknüpft]
STRG + F3	Suchen (Extern) – Firma – [Wählen]
F2	Klicktel, Twixel, Swisscom – Nummer
F3	Klicktel, Twixel, Swisscom – Name

F4	Klicktel, Twixel, Swisscom – Vorname
F5	Klicktel, Twixel, Swisscom – Straße
F6	Klicktel, Twixel, Swisscom – PLZ
F7	Klicktel, Twixel, Swisscom – Ort
SHIFT + F2	Klicktel, Twixel, Swisscom – Nummer – [Verknüpft]
SHIFT + F3	Klicktel, Twixel, Swisscom – Name – [Verknüpft]
SHIFT + F4	Klicktel, Twixel, Swisscom – Vorname – [Verknüpft]
SHIFT + F5	Klicktel, Twixel, Swisscom – Straße – [Verknüpft]
SHIFT + F6	Klicktel, Twixel, Swisscom – PLZ – [Verknüpft]
SHIFT + F7	Klicktel, Twixel, 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

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 Vermittlungsnebenstelle.)

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

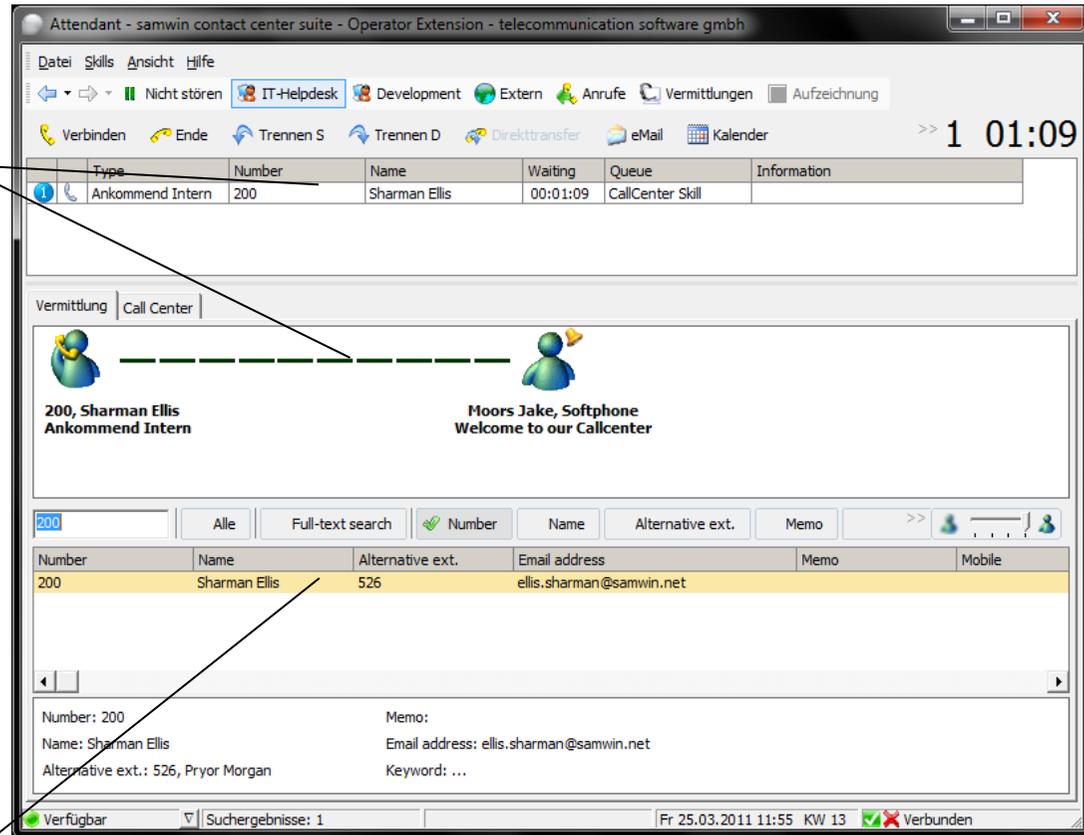
3

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 'Attendant - samwin contact center suite' interface. At the top, there's a menu bar with 'Datei', 'Skills', 'Ansicht', and 'Hilfe'. Below it are various status icons and a toolbar with buttons like 'Verbinden', 'Ende', 'Trennen S', 'Trennen D', 'Direkttransfer', 'eMail', and 'Kalender'. A clock shows '1 01:09'. A table displays an incoming call:

Type	Number	Name	Waiting	Queue	Information
Ankommend Intern	200	Sharman Ellis	00:01:09	CallCenter Skill	

Below the table, there's a 'Vermittlung | Call Center' section with a visual representation of the call flow between '200, Sharman Ellis Ankommend Intern' and 'Moors Jake, Softphone Welcome to our Callcenter'. At the bottom, there's a search table:

Number	Name	Alternative ext.	Email address	Memo	Mobile
200	Sharman Ellis	526	ellis.sharman@samwin.net		

Below the search table, there's a detailed view for the selected entry:

Number: 200
 Name: Sharman Ellis
 Alternative ext.: 526, Pryor Morgan
 Memo:
 Email address: ellis.sharman@samwin.net
 Keyword: ...

At the bottom, there's a status bar showing 'Verfügbar', 'Suchergebnisse: 1', and 'Fr 25.03.2011 11:55 KW 13'.

Die Bedienung der Vermittlungssoftware samwin contact center suite 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 contact center suite 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 aller benutzerspezifischen Einstellungen die Sie getätigt haben übernommen. Dies betrifft insbesondere

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



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 shows the 'Attendant - samwin contact center suite' interface. At the top, there's a menu bar with 'Datei', 'Skills', 'Ansicht', and 'Hilfe'. Below it are navigation icons and a status bar showing 'Nicht stören', 'IT-Helpdesk', 'Development', 'Extern', 'Anrufe', 'Vermittlungen', and 'Aufzeichnung'. A toolbar contains 'Verbinden', 'Ende', 'Trennen S', 'Trennen D', 'Direkttransfer', 'eMail', and 'Kalender'. The time is 1 01:09.

Type	Number	Name	Waiting	Queue	Information
Ankommend Intern	200	Sharman Ellis	00:01:09	CallCenter Skill	

The main area shows a call in progress with a 'Vermittlung | Call Center' tab. It features a visual representation of the call flow between '200, Sharman Ellis Ankommend Intern' and 'Moors Jake, Softphone Welcome to our Callcenter'.

Below this, there's a search bar with '200' entered and buttons for 'Alle', 'Full-text search', 'Number', 'Name', 'Alternative ext.', 'Memo', and 'Mobile'. A table lists search results:

Number	Name	Alternative ext.	Email address	Memo	Mobile
200	Sharman Ellis	526	ellis.sharman@samwin.net		

At the bottom, there's a detailed view of the selected entry:

Number: 200 Memo:
 Name: Sharman Ellis Email address: ellis.sharman@samwin.net
 Alternative ext.: 526, Pryor Morgan Keyword: ...

The status bar at the bottom shows 'Verfügbar', 'Suchergebnisse: 1', and 'Fr 25.03.2011 11:55 KW 13'. A 'Verbunden' indicator is also present.

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.

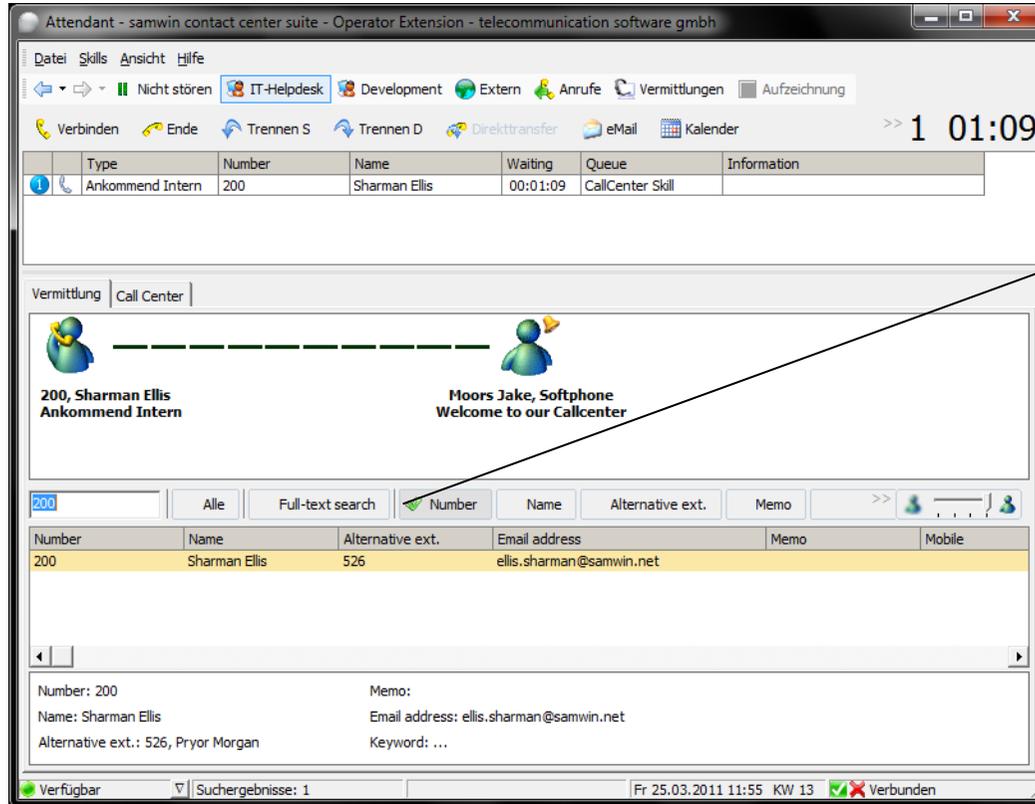
Ihre Vermittlungssoftware hat getrennte Telefonbücher. Ein Externes und ein Internes. Im Externen TB sind alle externen Rufnummern und Ansprechpartner. Im Internen TB sind alle Nebenstellen verzeichnet die an Ihrer Telefonanlage konfiguriert sind.

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 'Attendant - samwin contact center suite' interface. At the top, there's a menu bar with 'Datei', 'Skills', 'Ansicht', and 'Hilfe'. Below it, a toolbar contains icons for 'Verbinden', 'Ende', 'Trennen S', 'Trennen D', 'Direkttransfer', 'eMail', and 'Kalender'. A status bar shows 'Nicht stören', 'IT-Helpdesk', 'Development', 'Extern', 'Anrufe', 'Vermittlungen', and 'Aufzeichnung'. The main area displays a call log table with columns: Type, Number, Name, Waiting, Queue, and Information. The first entry is 'Ankommend Intern', '200', 'Sharman Ellis', '00:01:09', 'CallCenter Skill'. Below this, a 'Vermittlung | Call Center' section shows a visual representation of the call flow between '200, Sharman Ellis' and 'Moors Jake, Softphone'. A search bar at the bottom left contains '200'. Below the search bar is a table with columns: Number, Name, Alternative ext., Email address, Memo, and Mobile. The first row is highlighted: '200', 'Sharman Ellis', '526', 'ellis.sharman@samwin.net'. At the bottom, there's a 'Suchergebnisse: 1' section with fields for 'Number: 200', 'Name: Sharman Ellis', 'Alternative ext.: 526, Pryor Morgan', 'Memo:', 'Email address: ellis.sharman@samwin.net', and 'Keyword: ...'. The status bar at the very bottom shows 'Verfügbar', 'Suchergebnisse: 1', 'Fr 25.03.2011 11:55 KW 13', and 'Verbinden'.

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 Nebenstellennummern und bei Buchstabeneingabe nach der Bezeichnung.

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

NACHRICHT PER E-MAIL ODER SMS AN DEN GEWÜNSCHTEN TEILNEHMER WEITERLEITEN

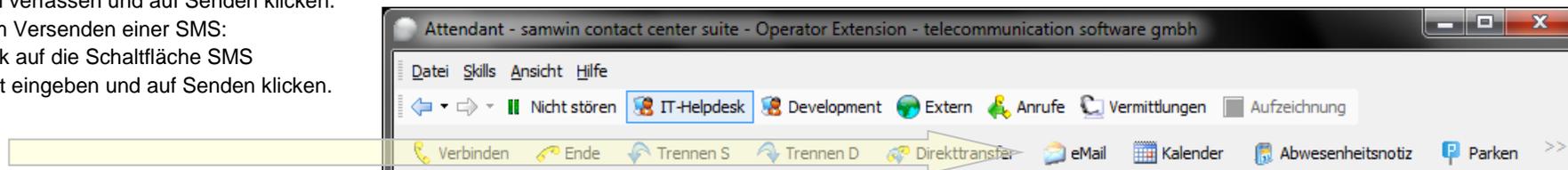
Sie können allen Nebenstellen von denen eine E-Mail Adresse / Mobilnummer hinterlegt ist, während dem Vermittlungsvorgang einfach eine Nachricht per E-Mail / SMS zukommen lassen. Dies ist einfacher als über ein eigenes Mailprogramm, da die E-Mail Adresse über die Nebenstellenummer schon bekannt ist und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



MICROSOFT OUTLOOK

Sie können über die samwin contact center suite 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:

Klicken Sie auf die Schaltfläche Outlook und navigieren Sie wie gewohnt in der Outlook-Oberfläche

