Kurzanleitung

innovaphone Operator V9 – Vermittlungsplatz

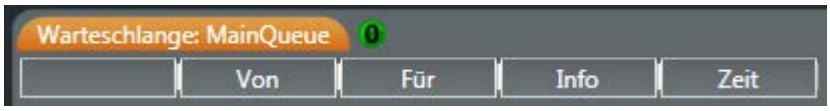
Symbol Referenz

Symbol	Bedeutung
	Operator Anwendung ist mit der PBX verbunden
	Nachtschaltung deaktiviert
	Nachtschaltung aktiv
	Anstehender Ruf
	Akzeptierter Ruf
	Gehaltener Ruf
	Geparkter Ruf
	Umgeleiteter Ruf
	Externer Ruf
	Rückfaller nach nicht erfolgreichem Transfer
	Geparkter Ruf auf Transfer wartend
	Geparkter Ruf im aktiven Transfer
	Geparkter Ruf transferiert
	Präsenz abwesend
	Präsenz beschäftigt
	Präsenz am Telefon
	Präsenz schlafend
	Präsenz unbekannt
	Rufjournalanzeige aller Einträge
	Rufjournalanzeige aller eingegangenen Rufe
	Rufjournalanzeige aller angenommenen Rufe
	Rufjournalanzeige aller ausgehenden Rufe
	Rufjournalanzeige aller nicht angenommenen Rufe

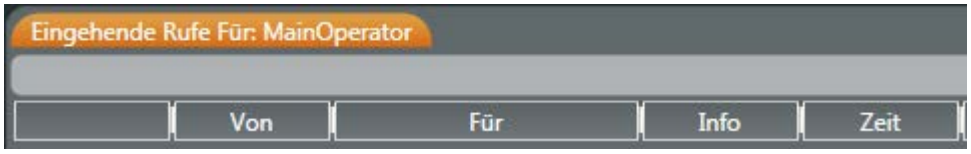
Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

ÜBERSICHT

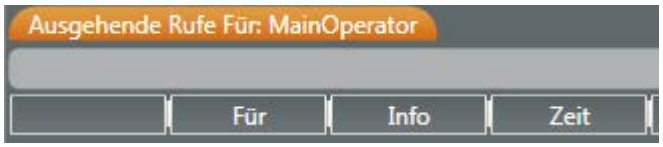
- **Eingehende Rufe in der Warteschlange**



- **Eingehende Rufe für den Vermittler**



- **Ausgehende Rufe vom Vermittler**



- **Suchfeld**



- **Geparkte Rufe**

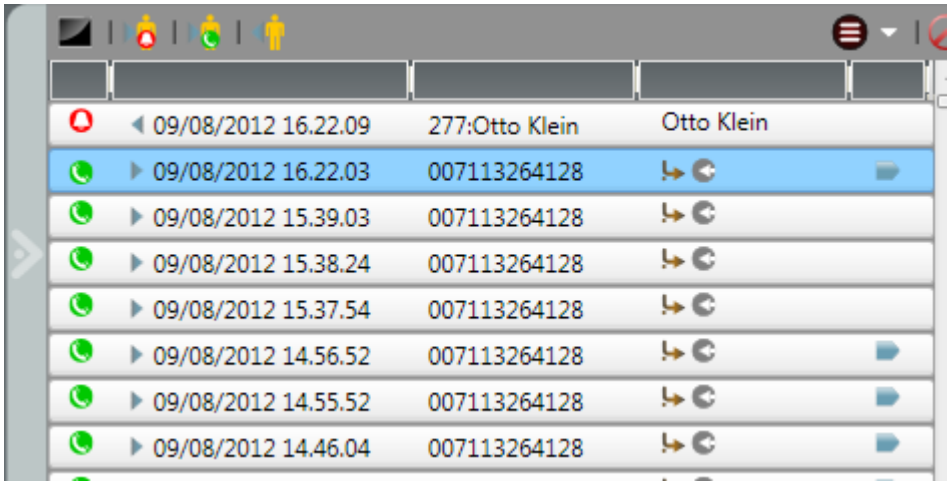


- **Transferierte Rufe**



Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

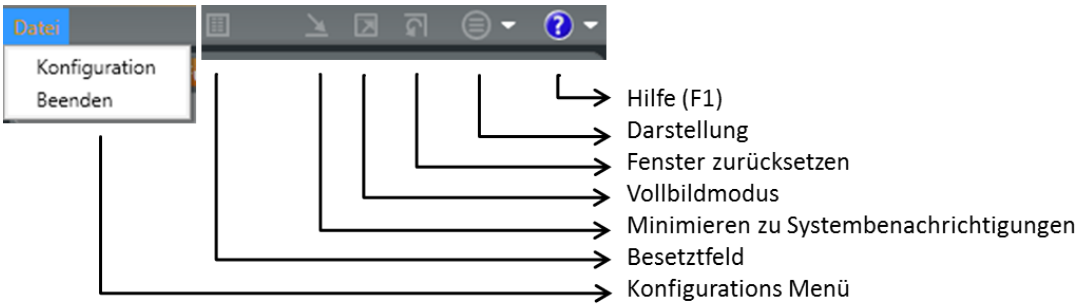
- **Rufjournalfeld**



- **Aktionsschaltflächen**



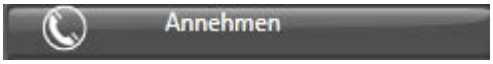
- **Hauptmenü**



Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

RUFBEHANDLUNG

- **Annahme**
  - Wenn der Vermittler einer Warteschlange angehört, erhält er eingehende Rufe automatisch zugestellt. Die Rufannahme erfolgt mit Doppelklick auf den anstehenden Ruf, ENTER oder mit der Schaltfläche

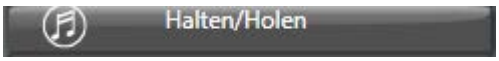
  - Wenn der Vermittler keiner Warteschlange angehört, kann ein eingehender Ruf aus der Warteschlange mit der Maus gegriffen und zum Vermittler gezogen werden. Der Ruf wird dann automatisch verbunden.

- **Stummschaltung**
  - Aktivierung mit der Schaltfläche

  - Zur internen/persönlichen Konsultation von Kollegen
  - Das Mikrofon des Vermittlers wird dabei stummgeschaltet
  - Der Anrufer hört den Vermittler nicht, kann aber mit ihm sprechen
  - Ruf verbleibt beim Vermittler

- **Halten**
  - Aktivierung mit “STRG-R“ oder der Schaltfläche

  - Zur externen/längeren Konsultation (z.B. via Telefon)
  - Anrufer hört Wartemusik
  - Ruf verbleibt beim Vermittler

- **Parken / Entparken**
  - Aktivierung mit “STRG-P“ / „STRG-U“, den Schaltflächen

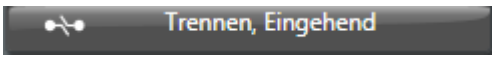
    

    oder Verschieben des Rufes mit der Maus in das Parkplatzfeld
  - Zur Annahme weiterer Anrufe oder zur externen/längeren Konsultation (z.B. via Telefon)
  - Anrufer hört Wartemusik
  - Ruf wird vom Vermittler zur Parkposition verschoben
  - Bewegen der Maus über das Infosymbol zeigt Details dieses Rufes im Journal an (um z.B. weitere Aktionen durchzuführen)
  - Rufe können mit der Maus direkt zum Vermittler oder auf eine Rufziel (im Journal oder Suche) gezogen werden

Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

- **VERMITTLUNG**
  - Aktivierung mit Rückfrage: Rufannahme, Suche und Anwahl des Rufzieles, Rückfrage, Vermittlung mit „+“ oder Verschieben mit der Maus
  - Aktivierung ohne Rückfrage (Blinder Transfer): Rufannahme, Suche des Rufzieles, Vermittlung mit „+“ oder Verschieben mit der Maus.
    Der Ruf erscheint dann in der Transferliste bis er vom Rufziel angenommen wird oder die Rückfallzeit abgelaufen ist. In diesem Fall fällt der Ruf wieder zum Vermittler zurück.
  - Alternative Schaltfläche:
    

  - Der Vermittler kann auch ausgehende Rufe tätigen, wenn ein eingehender Ruf ansteht

- **BEENDEN**
  - Eingehende Rufe mit „STRG-A“ oder Schaltfläche
    

  - Ausgehende Rufe mit „-“ oder Schaltfläche
    

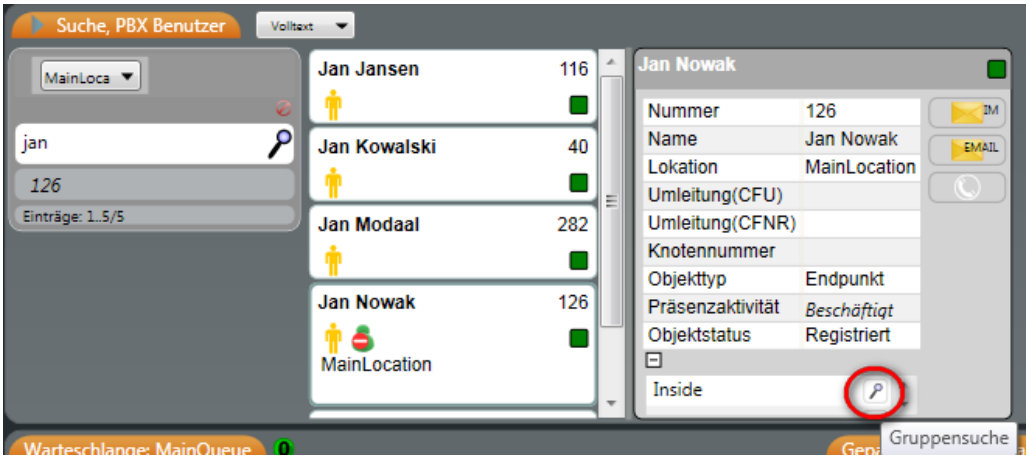
Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

SUCHE

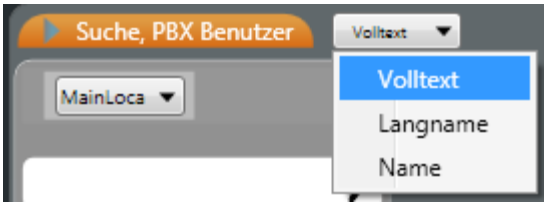
- **Allgemein:**
  - Zwei Suchmodi:
    Auf der Telefonanlage (PBX)
    

    oder im Telefonbuch (LDAP).
    

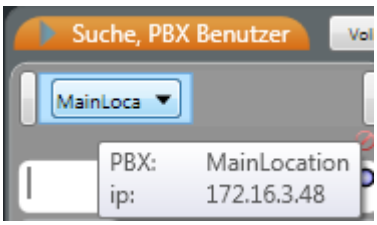
    Auswahl mit Bestätigen der Schaltfläche
  - Jede Sucheingabe kann durch mehrmaliges Drücken von ESC gelöscht werden
  - Detailinformationen zum Teilnehmer erhält man durch Rechtsklick auf ein Teilnehmerfeld
  - Hier besteht die Möglichkeit zum Setzen von Rufumleitungen, Präsenzen (wenn erlaubt) und Nachrichten- sowie Emailsenden (wenn konfiguriert)
  - Informationen über Gruppenmitgliedschaften und Suche nach anderen Gruppenmitgliedern mittels Lupe



- **PBX Suche**
  - Auswahl des Suchkriteriums: Volltext (Standard) oder Name, Langname, einstellbar:

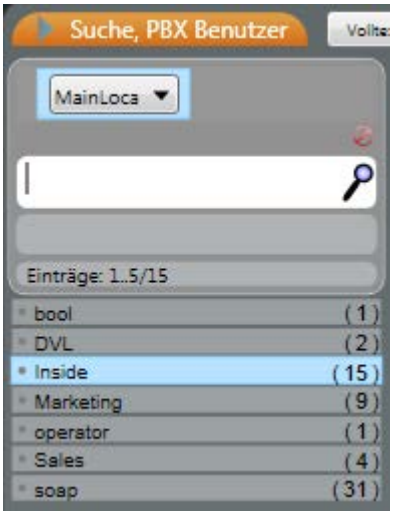


  - Auswahl der PBX, in der gesucht werden soll



Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

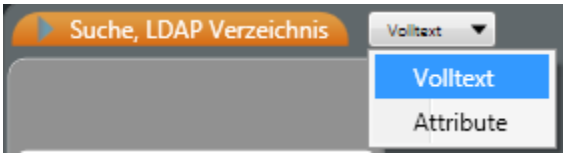
- Auswahl der Gruppe, in der gesucht werden soll



- Anmerkung: zur Volltextsuche müssen alle zu suchenden Teilnehmer in derselben Gruppe wie der Abfragenutzer sein

- **Suche im Besetztlampenfeld (BLF)**
  - Auswahl des Teilnehmers, verschieben des eingehenden Rufes auf den Eintrag (oder umgekehrt)
  - Möglichkeit mit Mausklick zwischen den verschiedenen Unter-BLFs zu wechseln

- **Telefonbuchsuche**
  - Auswahl des Suchkriteriums: Volltext (Standard) oder Attribute einstellbar:



  - Suche nach Attributsteilen möglich:



  - Mit „*“ können spezifische Suchkriterien übersprungen werden (abhängig von der LDAP-Attribut-Konfiguration)
  - Volltext sucht in allen verfügbaren Feldern

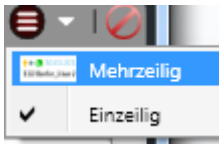
Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

JOURNAL

- **Auswahl der Rufanzeige**
  alle, abgebrochene, angenommene, ausgehende

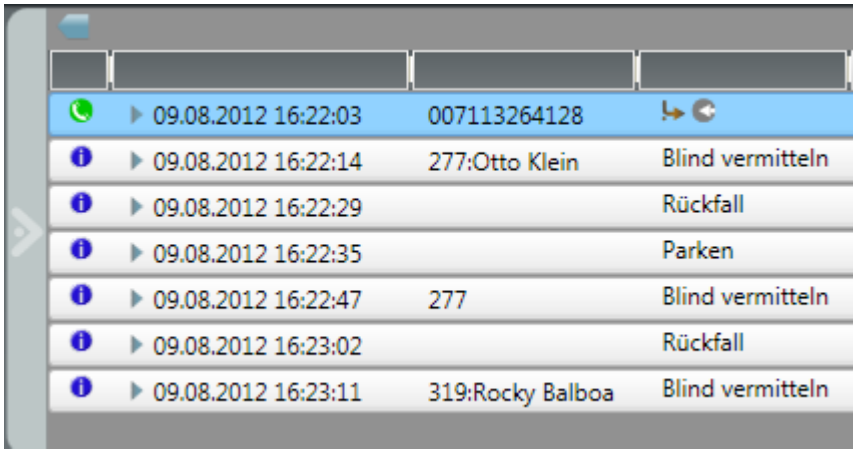


- **Darstellungsauswahl**
  ein- oder mehrzeilig



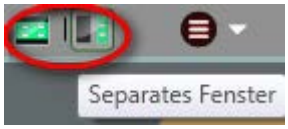
- **Detailinformationen zum Rufablauf**
  durch Klick auf Symbol in 5ter Spalte

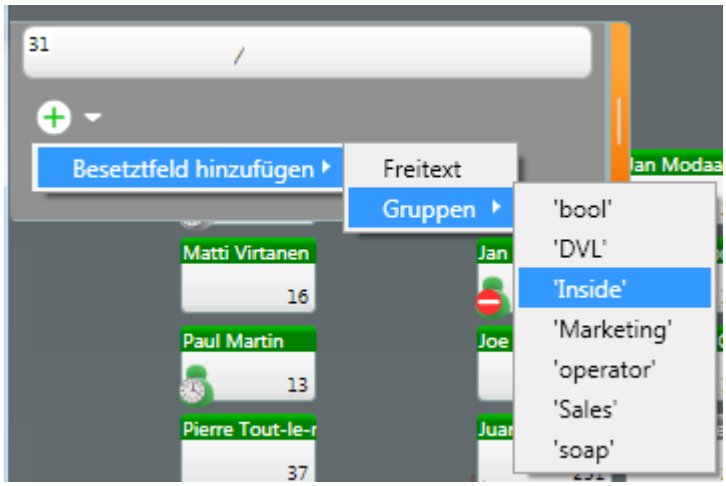




Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

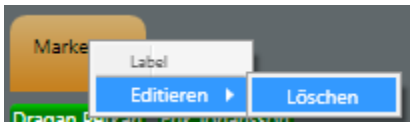
EINSTELLUNGEN BESETZTLAMPENFELD

- **Ansicht**
  Im Hauptfenster oder extra Fenster (oberes Auszugsmenü)
  

- **Anlegen von untergeordneten Besetztlampenfeldern**
  Über das linke Auszugsmenü. Diese können nach existierenden Gruppen oder frei benannt werden.
  

- **Löschen von untergeordneten Besetztlampenfeldern**
  Durch Klick auf “-“ im linken Auszugsmenü. Nur zulässig wenn untergeordnetes BLF keine Einträge enthält.

- **Erstellen von Etiketten**
  Durch Rechtsklick auf Freifläche. Freie Namensvergabe. Teilnehmereinträge können darunter oder daneben platziert und geordnet werden.
  

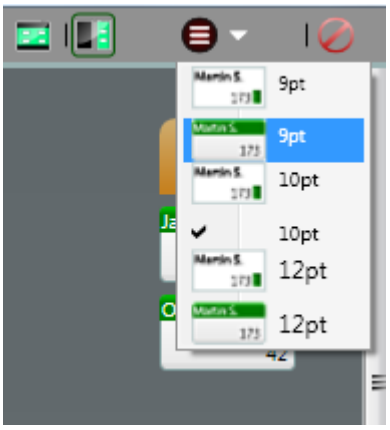
- **Löschen von Etiketten**
  Durch Rechtsklick auf Etikett, Wahl von “Löschen”
  

Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

und Klick auf das Löschsymbol im erscheinenden oberen Auszugsmenü



- **Anzeigeeinstellungen des Teilnehmersymbols**
  Durch Linksklick auf das Zeilensymbol und Auswahl einer vordefinierten Größeneinstellung.



Copyright © 2012 innovaphone AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.