

SIEMENS



HiNet Xpress optiClient 130

Online Help



**Information and
Communications**



1P A31003-G2500-A1-5-54A9

HiNet Xpress
optiClient 130

Online Help

optiClient 130

1

Gebruik van de optiClient 130

2

ACD - Call Center toepassing

3

Elektronisch telefoonboek

4

A31003-G2500-A1-5-54A9

5

Inhoud

1 optiClient 130	1-1
1.1 Hardware en software	1-1
1.2 Opbouw	1-2
1.3 Installatie	1-3
1.4 Algemene bediening	1-6
1.5 Systeembalk	1-9
1.6 Kiezen	1-10
1.7 Actieve meldingen	1-12
1.8 Telefoonfuncties	1-14
1.9 Gebruikersinterface	1-16
1.10 Help	1-19
1.11 Afsluiten van de optiClient 130	1-19
2 Gebruik van de optiClient 130	2-1
2.1 Oproepen aannemen	2-1
2.2 Bellen	2-1
2.3 "In gesprek"-teken voor snelkiestoetsen	2-2
2.4 Oproep beëindigen	2-2
2.5 Ruggespraak	2-2
2.6 Makelen	2-3
2.7 Gesprekken doorverbinden	2-4
2.8 Conferentie	2-5
2.9 Terugbellen	2-6
2.10 Oproep omleiden	2-7
2.11 Tweede gesprek	2-9
2.12 Groepsschakeling	2-9
2.13 Niet storen	2-10
2.14 Nummerweergave uitschakelen (nummeronderdrukking)	2-10
2.15 Lijst met bellers	2-11
2.16 Oproep overnemen	2-12
2.17 Nachtstand	2-12
2.18 Codeslot	2-13
2.19 In wachtstand plaatsen	2-14
2.20 Kostenweergave	2-14
2.21 Oproepsignalering uit	2-15
2.22 Nummerherhaling	2-15
2.23 Functies resetten	2-16
2.24 Info	2-16
2.25 Antwoordtekst	2-17
2.26 Parkeren	2-18
2.27 Telefoon Data Faciliteit	2-18

Inhoud

2.28 DTMF verzenden (omschakelen naar DTMF-nakiezen)	2-19
2.29 Microfoon in-/uitschakelen	2-19
3 ACD - Call Center toepassing	3-1
3.1 Aanmelden bij ACD.	3-1
3.2 Afmelden bij ACD	3-1
3.3 Gesprek afhandelen	3-2
3.4 Pauze	3-3
3.5 Aantal wachtende bellers oproepen	3-3
3.6 Nachtbestemming	3-4
4 Elektronisch telefoonboek	4-1

1 optiClient 130

De optiClient 130 is een telefoontoepassing die op een PC kan worden toegepast. Deze toepassing maakt het mogelijk via een LAN met het Hicom 150 communicatiesysteem te telefoneren.

Dankzij de @LAN module in de Hicom kunnen er via de LAN-aansluiting verbindingen tot stand worden gebracht voor optiClient 130.

Het maximale aantal clients dat kan worden aangesloten bedraagt bij

- Hicom 150 Pro: 48
(waarbij 16 deelnemers tegelijkertijd een verbinding kunnen opzetten)
- Hicom 150 Com en Hicom 150 Point: 16
(waarbij 8 deelnemers tegelijkertijd een verbinding kunnen opzetten)

1.1 Hardware en software

Hardware

- PC met LAN-aansluiting
- Windows 98 of Windows NT
- 233 MHz, 128 MB RAM-geheugen
- Full-duplexgeluidskaart (b.v. Turtle Beach)
- Multimediatoetsenbord (optioneel)
(met ingebouwde luidspreker en aangesloten telefoonmicrofoon)
- Headset

Software

- optiClient 130

1.2 Opbouw

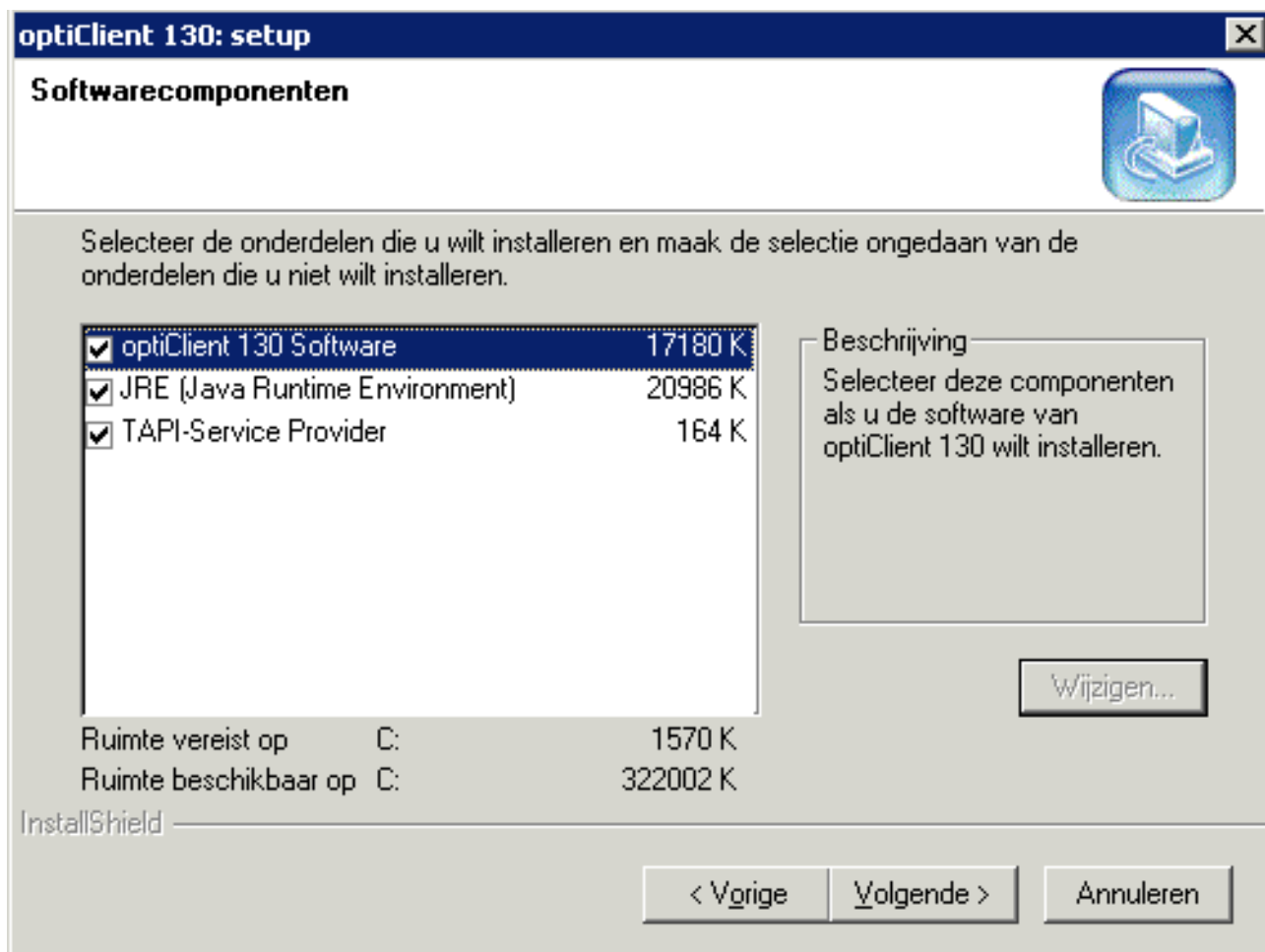
Opbouw van de C55-client:

- **Systeembalk met**
 - Help
 - Wachtwoord wijzigen
 - Instellingen
 - Info
 - Afsluiten
- **Popupmenu voor**
 - Kiezen
 - Verkort kiezen (snelkiestoetsen)
 - Actieve meldingen
 - Functies
 - ACD
 - Telefoonboek
- **Keuzelijst**

1.3 Installatie

De optiClient 130 installeert u met de installatie-wizard.

Tijdens de installatie wordt het gebruiksrechtsovereenkomst weergegeven en u gevraagd om het serienummer, de installatiemap en de te installeren softwarecomponenten aan te geven. Selecteer de componenten zoals ze in het volgende scherm worden weergegeven:



Installatiecomponenten:

- optiClient 130
- JRE (Java Runtime Environment);
wordt gebruikt om JAVA-programma's uit te voeren
- TAPI-serviceprovider
Serviceprovider van de optiClient 130;
bidirectionele TAPI-interface (wordt ook door andere toepassingen gebruikt)

optiClient 130

Installatie

Tijdens de installatie moet u het IP-adres van de @LAN-module en het interne toestelnummer van de optiClient 130 invoeren:

Voer het IP-adres van de @LAN-kaart en het telefoonnummer van de optiClient 130 in.

IP-adres:

Tel.nr.:

In het volgende scherm wordt om het IP-adres en het portnummer van de LDAP-server gevraagd (indien van toepassing).

Voer het IP-adres en het portnummer van de LDAP-server in.

IP-adres:

Port:



Het IP-adres van de @LAN-module en het IP-adres en het portnummer van de LDAP-server krijgt u van de systeembeheerder.

Type setup

In dit venster kunt u een keuze maken tussen verschillende installatiemethoden. U kunt kiezen uit:

Standaard werkplek

Standaard voice compressie

Telewerkplek

Hoge voice compressie

Definitie van de HG1500 responsetijd

Hier worden de tijdparamaters gedefinieerd die betrekking hebben op de HG1500 responsetijd. Standaard is dit voorgedefinieerd.

Standaard waarden:

Interval 60000 ms

Resp.tijd 5000 ms

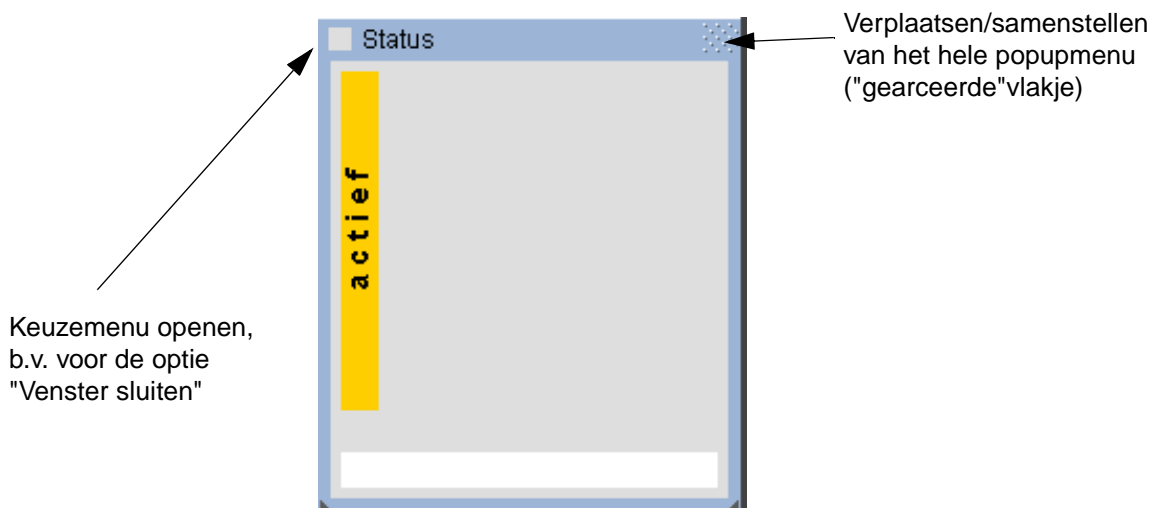
Definitie netnummer



Neem contact op met uw systeembeheerder om het systeemnummer op te vragen.

Na het beantwoorden van de vragen wordt de optiClient 130 geïnstalleerd.

1.4 Algemene bediening



U kunt de afzonderlijke popupmenu's ook over elkaar leggen (om b.v. ruimte te besparen op het scherm), verbreken, minimaliseren, openen en groter/kleiner maken.

Popupmenu's groter/kleiner maken

Op de voor Windows gebruikelijke manier met de linkermuisknop naar de gewenste grootte slepen.

Popupmenu's over elkaar leggen

Stap	Actie/resultaat
1	Ga met de cursor naar het "gearceerde"vlakje en druk op de linkermuisknop (de scherminfo "Balk splitsen" wordt weergegeven).
2	Houd de muisknop ingedrukt en ga naar het menu (de scherminfo "Als nieuw blad invoegen" wordt weergegeven).
3	Laat de muisknop los.

Popupmenu's verbreken

Stap	Actie/resultaat
1	Ga met de muisaanwijzer naar het "gearceerde"vlakje van het gewenste blad en druk op de linkermuisknop (de scherminfo "Balk splitsen" wordt weergegeven).
2	Ga met de aanwijzer naar de gewenste plaats en laat de muisknop los.

Popupmenu's sluiten

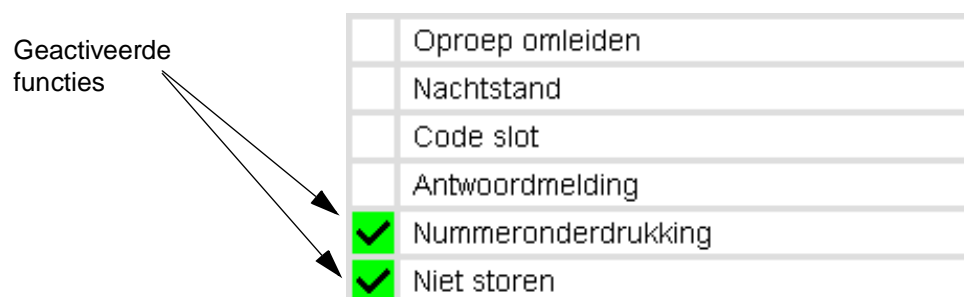
Stap	Actie/resultaat
1	Klik met de linkermuisknop in het veld links van de naam van het menu.
2	Selecteer de functie "Sluiten" in het keuzemenu dat wordt weergegeven.

Gesloten menu's kunt u als volgt weer openen:

Stap	Actie/resultaat
1	Klik met de rechtermuisknop op het blauwe gedeelte van de systeembalk (er wordt een pijlenkruis weergegeven).
2	U krijgt een keuzemenu te zien waarmee u de verschillende popupmenu's kunt opvragen.
3	Klik met de linkermuisknop in het vakje voor het gewenste menu.

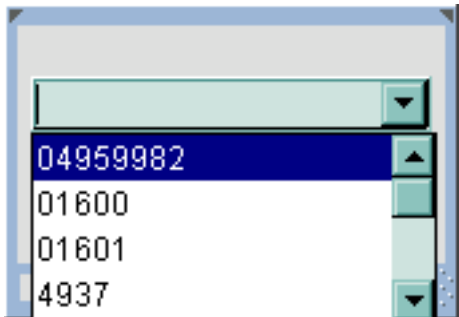
Functies activeren

U activeert functies door in het bijbehorende vakje (in het popupmenu vóór de functie) te klikken. Geactiveerde functies worden groen weergegeven en van een vinkje voorzien.



Keuzelijst

In sommige gevallen wordt een zogenaamde keuzelijst weergegeven (b.v. een oproeplijst)

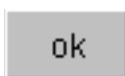
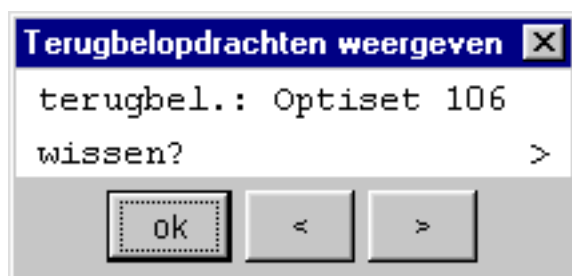


U kunt op de in Windows gebruikelijke manier in de lijst bladeren en nummers selecteren door te klikken.

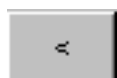
Subvensters

In sommige gevallen wordt een subvenster met vragen geopend. Hier kunt u b.v. terugbelopdrachten weergeven, wissen of Afsluiten.

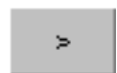
De bediening van dit venster komt overeen met die van een Optiset-telefoon toestel. Met de OK-knop en de pijlknoppen gaat u naar uw keuze.



Invoer bevestigen



Achteruit in het menu bladeren



Vooruit in het menu bladeren

Deze subvensters vindt u bij de terugbelopdrachten, bij de vraag naar verzonden en ontvangen gegevens.

1.5 Systeembalk

De systeembalk kan met de muis worden verplaatst, gesplitst en samengevoegd.

Systeembalk verplaatsen

Stap	Actie/resultaat
1	Ga met de cursor naar het "gearceerde"vlakje op de systeembalk (de cursor verandert in een dubbele pijl en de scherminfo "Verplaatsen" wordt weergegeven)
2	Houd de linkermuisknop ingedrukt en sleep de systeembalk naar de gewenste plaats. Laat de muisknop vervolgens los.

Popupmenu van de systeembalk verbreken

Stap	Actie/resultaat
1	Ga met de cursor naar het "gearceerde"vlakje van het te verbreken popupmenu.
2	Druk op de linkermuisknop (de scherminfo "Systeembalk verbreken" wordt weergegeven)
3	Sleep het popupmenu naar de gewenste plaats en laat de muisknop los.

Systeembalk samenstellen

Stap	Actie/resultaat
1	Ga met de cursor naar het "gearceerde"vlakje op de verbroken balk.
2	Sleep de balk weer naar de systeembalk.
3	Zodra u een zwarte verticale lijn ziet, kunt u loslaten.

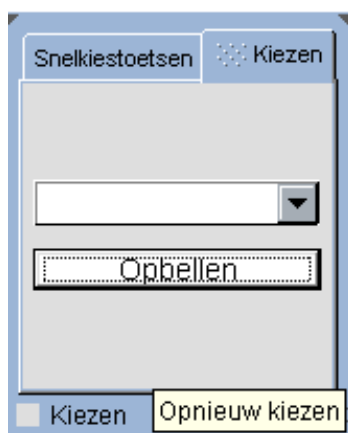


Als u met de **rechter**muisknop klikt, verschijnt er een keuzemenu.



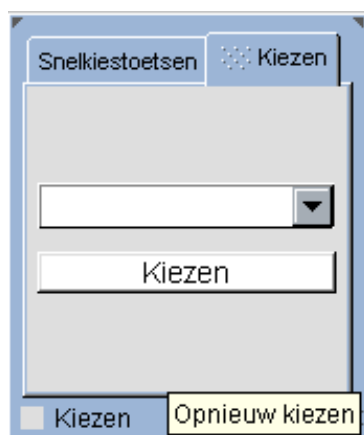
1.6 Kiezen

In het venster "Kiezen" voert u het telefoonnummer van de gewenste gesprekspartner in of kiest u een nummer uit de lijst.



Snelkiestoetsen

U kunt (maximaal 20) snelkiestoetsen programmeren, zodat u niet steeds weer dezelfde telefoonnummers hoeft in te voeren. U kunt echter geen aanvullende cijfers meer kiezen.



De pictogrammen vóór het invoerveld hebben de volgende betekenis (bij interne gesprekken):



De opgeslagen deelnemer is niet in gesprek.



De opgeslagen deelnemer is in gesprek.



De opgeslagen deelnemer wordt gebeld (als deze status wordt aangegeven, kan het gesprek door iemand anders worden overgenomen).

Snelkiestoetsen programmeren

The image shows a dialog box titled "Nieuwe toets". It has a blue title bar with a close button (X). The dialog contains the following elements:

- A text input field labeled "Naam bij de toets".
- A text input field labeled "tel.nummer / IP-adres".
- A section labeled "Oproeptype" with two radio buttons: "Hicom" (which is selected) and "H.323".
- Two buttons at the bottom: "OK" and "Annuleren".

Stap	Menu	Actie/resultaat
1	Snelkiestoetsen	Klik met de rechtermuisknop op het lege veld en kies uit de weergegeven keuzelijst de optie "Nieuw". Het venster "Nieuwe toets" wordt geopend.
2	Nieuwe toets, Naam toets	Voer de gewenste naam voor de toets in.
3	Nieuwe toets, Bestemming verkort kiezen	Voer een telefoonnummer voor de toets in.
4	Nieuwe toets	Voer het oproeptype in. <ul style="list-style-type: none"> ● Hicom : aansluiting op Hicom 150 ● H.323 : telefoneren via een LAN
5	Nieuwe toets	Klik op "OK".



Wanneer u het oproeptype invoert:

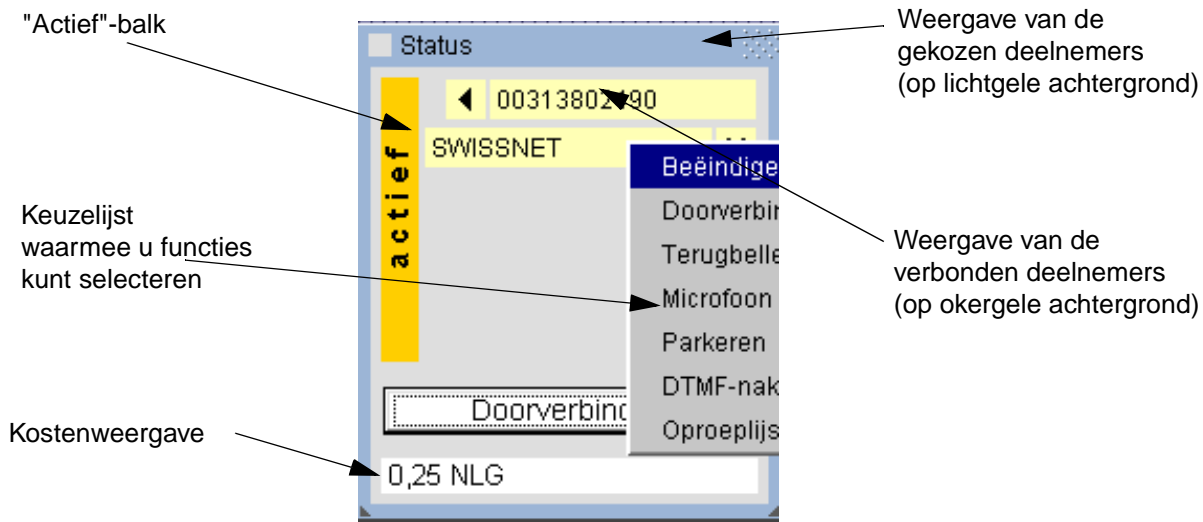
- Hicom (aansluiting op Hicom 150):
De PC is via een LAN op Hicom 150 aangesloten. Er wordt via de centrale ge-
telefoneerd en daarom kunnen de functies van Hicom 150 worden gebruikt.
- H.323 (telefoneren via een LAN):
Als u via een LAN telefoneert (Voice over IP), kunt u alleen de functies waarmee
u verbindingen opzet en verbreekt en gesprekken in de wachtstand zet gebrui-
ken.



Alleen bij interne gesprekken wordt vóór de snelkiestoetsen aangegeven of de per-
soon die u belt in gesprek is.

1.7 Actieve meldingen

In het venster "Actieve meldingen" worden alle actieve verbindingen weergegeven.



U gaat naar de afgebeelde keuzelijst door met de rechtermuisknop op het gele veld
(deelnemers) te klikken.

Pictogramomschrijving



Als u met de muis hierop klikt, wordt de verbinding verbroken.



Als u met de muis hierop klikt, wordt het gesprek geaccepteerd (actief).

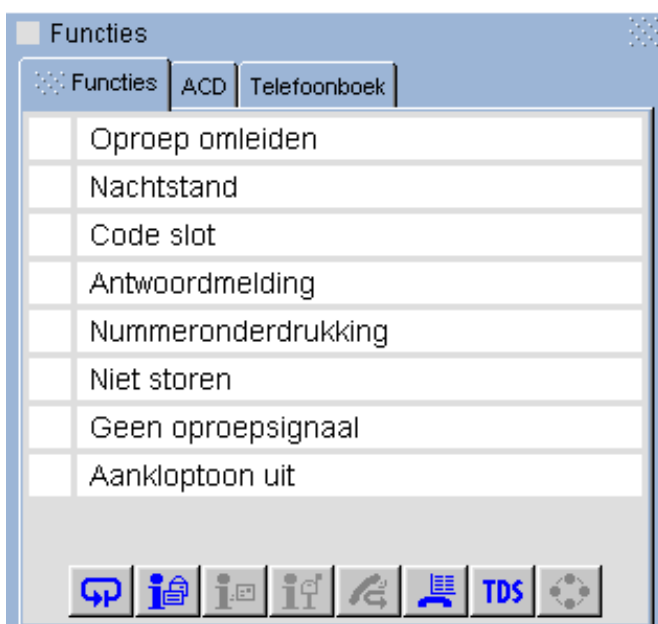
1.8 Telefoonfuncties

Het poppupmenu "Functies" bestaat uit drie bladen:









- Functies
- ACD
- Telefoonboek

Blad Functies

Onder "Gebruik van de optiClient 130" vindt u alles over de functies.



Betekenis van de afzonderlijke pictogrammen:

-  Functies resetten
-  Info verzenden (Info)
-  Verzonden info opvragen (Info)
-  Info lezen (Info)
-  Terugbelopdrachten weergeven (Terugbellen)
-  Lijst met bellers opvragen (Lijst met bellers)
-  Telefoon Data Faciliteit
-  Overnemen, groep (Oproep overnemen)

Blad ACD

Onder "ACD - Call Center toepassing" vindt u alles over de functies van de oproepverdeling.



Blad Telefoonboek

Onder "Elektronisch telefoonboek" vindt u alles over de functies van het telefoonboek.

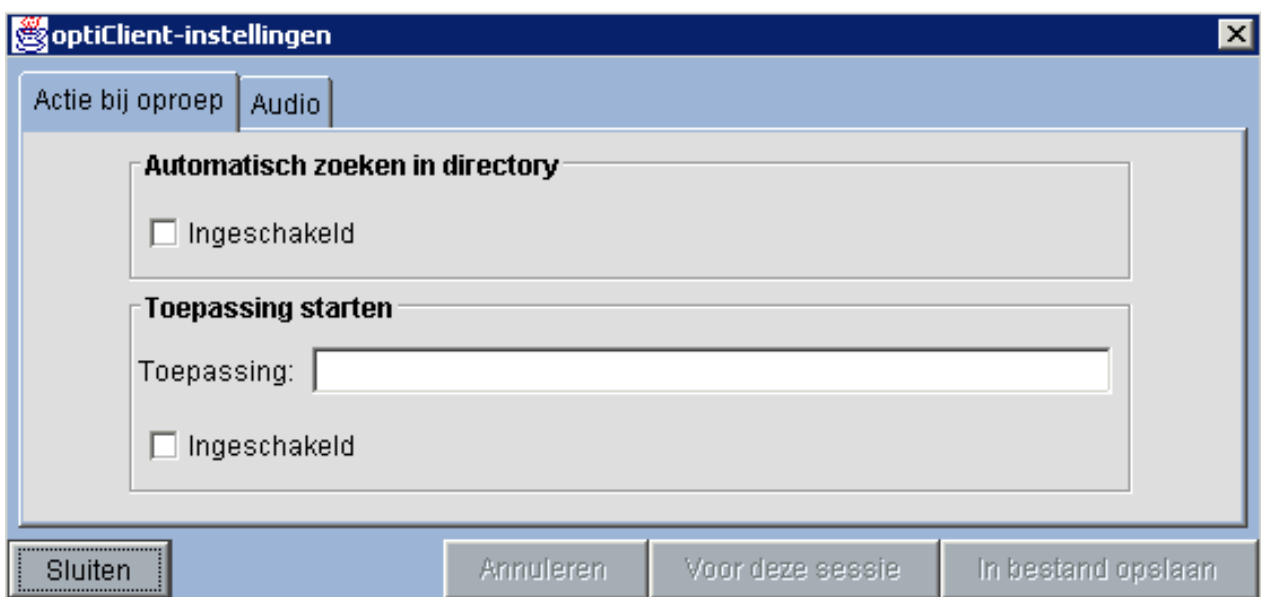


1.9 Gebruikersinterface

Via de gebruikersinterface kunnen op basis van het telefoonnummer van de gesprekspartner, de gegevens, worden weergegeven.

Als deze functie actief is, worden de opgeslagen klantgegevens (b.v. in het elektronische telefoonboek, in een Acces-database of in Excel) weergegeven. Dit houdt in dat de optiClient 130 het van tevoren ingestelde toepassing oproept en de klantgegevens ophaalt. Dit is vooral zinvol bij call center toepassingen.

De instellingen roept u op door met de linkermuisknop op de systeembalk te klikken.



Mogelijke instellingen

1. De beller wordt in het elektronische telefoonboek gezocht.

Dit telefoonboek bestaat uit een persoonlijke en een centrale map. Als u "Automatisch zoeken in map" hebt ingesteld, wordt het telefoonnummer eerst in de persoonlijke en vervolgens (indien beschikbaar) in de centrale map gezocht.

2. Er wordt een extern programma opgeroepen.

De optiClient 130 kan een externe toepassing naar keuze (Access, Excel, diverse klant-toepassingen, enz.) opstarten.

Voer onder "Extern programma", "Programmanaam" het pad in van de locatie waar de toepassing is geïnstalleerd:

<pad>\toepassing

Voorbeeld:

c:\programma's\msoffice\excel

U kunt ook een parameter invoeren om een toepassing te starten. U kunt bijvoorbeeld een telefoonnummer (parameter number) opgeven.

Voorbeeld:

pad\toepassing %number%

3. Bidirectionele TAPI-interface

U kunt de TAPI-serviceprovider van de optiClient 130 ook gebruiken om met externe programma's te kiezen en binnenkomende gesprekken aan te nemen.

U kunt bijvoorbeeld met het programma Smartset zowel uitgaande oproepen uitvoeren als binnenkomende oproepen melden. Het programma moet dan wel TAPI 2.0 functies ondersteunen.

Audio-instellingen (alleen voor Windows NT)

Op een ander blad van de instellingen kunt u de audio-instellingen wijzigen. U kunt de volgende zaken instellen:

- Volume
 - Microfoon
 - Luidspreker
- Oproepsignaal



U kunt de geselecteerde instellingen

optiClient 130
Gebruikersinterface

- voor deze sessie of
- in een bestand opslaan (voor alle verdere sessies).

1.10 Help

U krijgt hulp bij het gebruik van de optiClient 130 als u met de linkermuisknop op de systeembalk klikt.

1.11 Afsluiten van de optiClient 130

Stap	Menu	Actie/resultaat
1	Systeembalk	Klik met de linkermuisknop op de systeembalk. Er verschijnt een keuzelijst met vijf waarden: <ul style="list-style-type: none">• Help• Wachtwoord wijzigen• Instellingen• Info• Afsluiten
2	Keuzelijst	Klik op "Afsluiten"

optiClient 130

Afsluiten van de optiClient 130

2 Gebruik van de optiClient 130

2.1 Oproepen aannemen

De telefoon gaat met een specifiek belsignaal over.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Het telefoonnummer van de beller wordt weergegeven. (op een rode achtergrond).
2	Actieve meldingen	Klik op het pijltje naast het gesprek om het aan te nemen.

2.2 Bellen

Intern telefoneren

Als u een interne deelnemer of een groep interne deelnemers (groepsschakeling) wilt bellen, hoeft u alleen maar het telefoonnummer van deze deelnemer(s) te kiezen.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Kiezen	Voer een intern nummer in en klik op "Opbellen" of druk op RETURN.
2	Actieve meldingen	De deelnemer wordt weergegeven (lichtgeel) en u hoort de kieston.
3	Actieve meldingen	Zodra de deelnemer opneemt, wordt deze (op een okergele achtergrond) weergegeven.

Extern telefoneren

Als u een externe deelnemer wilt bellen, moet u voordat u het externe telefoonnummer kiest een cijfer kiezen om naar een buitenlijn te gaan (meestal "0").


Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Kiezen	Kies een buitenlijn en voer een extern telefoonnummer in. Klik vervolgens op "Opbellen".
2	Actieve meldingen	De deelnemer wordt weergegeven (lichtgeel) en u hoort de gespreksopbouwtoon.

Gebruik van de optiClient 130

"In gesprek"-teken voor snelkiestoetsen

Stap	Venster	Actie/resultaat
3	Actieve meldingen	Zodra de deelnemer opneemt, wordt deze (op een okergele achtergrond) weergegeven.

2.3 "In gesprek"-teken voor snelkiestoetsen

Het pictogram  geeft aan dat de deelnemer in gesprek is. Alleen mogelijk bij interne deelnemers.

2.4 Oproep beëindigen

De deelnemer die wordt gebeld beëindigt de oproep.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	De okergele balk verdwijnt.

U (degene die belt) beëindigt de oproep.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	U kunt drie dingen doen: <ul style="list-style-type: none">• klik op het kruisje in de okergele balk, of• klik in de keuzelijst op "Verbreken", of• klik op de knop "Verbreken".

2.5 Ruggespraak

U voert een gesprek en wilt een collega om informatie vragen zonder dat uw gesprekspartner meeluistert.

Ruggespraak starten

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Terwijl u telefoneert, belt u een tweede deelnemer.
2	Actieve meldingen	De eerste deelnemer komt automatisch in de wachtstand terecht.

Ruggespraak beëindigen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Als u op de pijl vóór de deelnemer in de wachtstand klikt, wordt u weer met deze deelnemer verbonden. De verbinding met de deelnemer waarmee u ruggespraak hebt gehouden, wordt dan verbroken.

2.6 Makelen

U kunt tussen twee gesprekken schakelen en zo afwisselend met één van de gesprekspartners spreken. De gesprekspartner met wie u niet spreekt, kan u niet horen.

Het kan hierbij om zowel interne als externe gesprekken gaan.

Bovendien kunt u zich uit het gesprek schakelen en beide gesprekspartners met elkaar verbinden (Gesprekken doorverbinden). Ten slotte kunt u op deze manier ook een conferentie starten (Conferentie).

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	U voert een gesprek.
2	Kiezen of gebruik maken van snelkiestoetsen	U kiest het nummer van een tweede deelnemer.
3	Actieve meldingen	Door telkens een andere gesprekspartner te selecteren, schakelt u heen en weer. De actieve gesprekspartner wordt altijd op een okergele achtergrond weergegeven.

Gebruik van de optiClient 130

Gesprekken doorverbinden

2.7 Gesprekken doorverbinden

Als uw gesprekspartner met een andere deelnemer wilt spreken, belt u deze en verbindt u door voor- of nadat deze persoon zich meldt.

Vóór het melden doorverbinden

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Kies tijdens een gesprek het telefoonnummer van de deelnemer naar wie u wilt doorverbinden.
2	Actieve meldingen	Voordat de gekozen deelnemer zich meldt, klikt u met de rechtermuisknop op het okergele veld. Er wordt een keuzelijst weergegeven waarin u de optie "Doorverbinden" selecteert of op de knop "Doorverbinden" klikt.

Na het beantwoorden doorverbinden

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Kies tijdens een gesprek het telefoonnummer van de deelnemer naar wie u wilt doorverbinden.
2	Actieve meldingen	Nadat de gewenste deelnemer zich heeft gemeld, klikt u met de rechtermuisknop op het okergele veld. Er wordt een keuzelijst weergegeven waarin u de optie "Doorverbinden" selecteert of op de knop "Doorverbinden" klikt.

2.8 Conferentie

U kunt tijdens een intern of extern gesprek maximaal 4 interne of externe deelnemers bellen en bij het gesprek betrekken om zo een conferentie te houden.

Conferentie starten

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Kiezen of gebruik maken van snelkiesstoetsen	Kies tijdens een gesprek het telefoonnummer van de deelnemer die aan de conferentie moet deelnemen.
2	Actieve meldingen	Het telefoonnummer van de deelnemer wordt (lichtgeel) weergegeven. Klik met de rechtermuisknop op het okergele veld (de deelnemer waarmee u spreekt). Er verschijnt een keuzelijst met de optie "Conferentie". Selecteer deze optie.

Conferentie uitbreiden

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Kiezen of gebruik maken van snelkiesstoetsen	Kies tijdens een conferentie het telefoonnummer van de deelnemer die ook aan de conferentie moet deelnemen.
2	Actieve meldingen	Het telefoonnummer van de deelnemer wordt (lichtgeel) weergegeven. Klik met de rechtermuisknop op het okergele veld (de deelnemer waarmee u spreekt). Er verschijnt een keuzelijst met de optie "Conferentie". Selecteer deze optie.
3	Actieve meldingen	Klik met de linkermuisknop op de volgende conferentiedeelnemer.

2.9 Terugbellen

Als een interne deelnemer in gesprek is of niet opneemt, kunt u automatisch laten terugbellen. U hoeft dan niet telkens opnieuw te proberen de persoon in kwestie te bereiken. Het systeem/ de deelnemer belt u

- wanneer de deelnemer die in gesprek was en u beschikbaar zijn,
- wanneer de deelnemer die niet opnam weer een gesprek heeft gevoerd.

U kunt maximaal vijf automatische terugbelopdrachten opslaan. U kunt de opgeslagen opdrachten opvragen en eventueel weer wissen voordat ze worden uitgevoerd.

Terugbelopdrachten worden herhaald totdat er een verbinding tot stand komt of totdat de opdracht wordt gewist. U kunt maximaal vijf terugbelopdrachten starten en van maximaal vijf terugbelverzoeken de bestemming zijn. Alle verdere terugbelopdrachten worden geweigerd.

Opdrachten starten

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Klik met de rechtermuisknop op de deelnemer.
2	Keuzelijst	Selecteer de optie "Terugbellen".

Terugbelopdrachten weergeven

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik op het pictogram "Terugbelopdrachten weergeven". Alle ingevoerde terugbelopdrachten worden weergegeven.

Opdrachten wissen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Terugbellen	Vraag de terugbelopdrachten op (zie hierboven).
2	Terugbelopdrachten weergeven	Blader met de pijltjestoetsen "<" en ">" naar de gewenste waarde en de gewenste actie. Klik op "OK".



Er kan alleen intern worden teruggebeld.

2.10 Oproep omleiden

U kunt interne en/of externe gesprekken naar verschillende interne of externe toestellen (bestemmingen) omleiden (externe bestemmingen: mogelijkheid afhankelijk van centraleconfiguratie).

U kunt

- alle oproepen
- alleen externe oproepen
- alleen interne oproepen

omleiden.



Als de omleidingsoptie actief is (vinkje op groene achtergrond) en als u met de muis naar het vinkje of het tekstveld gaat, krijgt u in een scherminfo de bestemming van de omleiding te zien.



Omleiding inschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Selecteer de omleidingsoptie. Het venster "Oproep omleiden" wordt weergegeven.
2	Oproep omleiden	Voer het gewenste telefoonnummer (waarnaar moet worden omgeleid) in.

Gebruik van de optiClient 130

Oproep omleiden

Stap	Venster	Actie/resultaat
3	Oproep omleiden	Selecteer één van de volgende drie opties: <ul style="list-style-type: none">• alle oproepen• alleen externe oproepen• alleen interne oproepen.
4	Oproep omleiden	Klik op "OK".

Omleiding uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Selecteer de omleidingsoptie.



U kunt een variabele omleiding invoeren.
Een vaste omleiding is niet mogelijk.

2.11 Tweede gesprek

Wanneer u een telefoongesprek voert, blijft u voor bellers bereikbaar. U wordt tijdens het gesprek akoestisch (door middel van een aanklopton) en melding geïnformeerd en kunt dit gesprek tussendoor accepteren.

Aanklopton uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Funcities	Klik in het vakje vóór "Aanklopton uit".
2	Funcities	Een vinkje op een groene achtergrond geeft aan dat u niet kunt worden gestoord.

Het automatisch melden van tweede gesprekken staat standaard ingesteld.



Er kan alleen bij u een tweede gesprek worden gemeld. Het is niet mogelijk bij andere deelnemers die in gesprek zijn actief een tweede gesprek te melden.

2.12 Groepsschakeling

Een groep deelnemers kan op een groepsschakeling worden aangesloten. Ze krijgen dan naast hun individuele telefoonnummers een gemeenschappelijk telefoonnummer voor de groepsschakeling.

Binnenkomende oproepen worden dan achtereenvolgens bij alle toestellen van de groepsschakeling gemeld totdat een van deze toestellen het gesprek aanneemt. De oproep vindt plaats via het eerste toestel van de groepsschakeling dat beschikbaar is.

Elke deelnemer van de groepsschakeling blijft bovendien onder het eigen telefoonnummer bereikbaar. Alle ingestelde functies, zoals omleidingen, gelden zowel voor het persoonlijke telefoonnummer als voor het groepslidmaatschap.

De groepsschakeling wordt door de systeembeheerder geprogrammeerd.

Gebruik van de optiClient 130

Niet storen

2.13 Niet storen

U kunt tijdelijk verhinderen dat u wordt gebeld, maar in de tussentijd wel zelf verbindingen tot stand brengen. Eventuele bellers krijgen dan de bezettoon te horen.

Optie "Niet storen" inschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik in het vakje vóór "Niet storen".
2	Functies	Een vinkje op een groene achtergrond geeft aan dat u niet kunt worden gestoord.

Optie "Niet storen" uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik op het vinkje met de groene achtergrond vóór de optie "Niet storen".
2	Functies	Het vinkje en de groene achtergrond verdwijnen. De optie "Niet storen" is nu uitgeschakeld en u bent weer bereikbaar.

2.14 Nummerweergave uitschakelen (nummeronderdrukking)

U kunt voorkomen dat bij de door u gekozen externe verbinding uw interne telefoonnummer of uw naam in het display van uw gesprekspartner wordt weergegeven. De optie blijft actief totdat u deze weer opheft.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik in het vakje vóór "Nummeronderdrukking".
2	Functies	Een vinkje op een groene achtergrond geeft aan dat de nummeronderdrukking is ingeschakeld.



De functie "Nummeronderdrukking" moet in de Hicom worden vrijgegeven en door het openbare net worden ondersteund.

2.15 Lijst met bellers

Als u een externe en/of interne oproep niet kunt aannemen, wordt deze oproeping in een lijst met bellers opgeslagen. Als u lid bent van een groepsschakeling, worden ook deze oproepingen opgeslagen.

Uw PC slaat maximaal 10 oproepen in chronologische volgorde op. Elke oproep wordt van een tijdsspecificatie voorzien. De meest recente, niet opgevraagde oproeping wordt als eerste weergegeven. Als dezelfde beller meer dan eens heeft gebeld, worden het aantal oproepen en de datum/tijd van de laatste oproep weergegeven.

Lijst met bellers opvragen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik op het pictogram "Lijst met bellers opvragen"
2	Lijst met bellers opvragen	In dit venster worden aanvullende gegevens, zoals het tijdstip van de oproep, enz., weergegeven.

Oproeplijst

U kunt een specifieke beller aan de lijst toevoegen.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Klik met de rechtermuisknop op de deelnemer om naar de keuzelijst te gaan.
2	Keuzelijst	Selecteer in de keuzelijst de optie "Oproeplijst".



U kunt alleen **actieve** gesprekken aan de lijst met bellers toevoegen.

Gebruik van de optiClient 130

Oproep overnemen

2.16 Oproep overnemen

Oproep gericht overnemen (alleen mogelijk bij verkort kiezen)

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Gebruik maken van snelkie- stoetsen	Een deelnemer wordt gebeld (u ziet het desbetref- fende pictogram naast de sneltoets).
2	Gebruik maken van snelkie- stoetsen	U kunt deze oproep overnemen door op de snel- toets van de opgeroepen deelnemer te klikken.

Oproep overnemen in een groep

Oproepen voor toestellen binnen een (door de systeembeheerder bepaalde) overnamegroep kunt u op uw toestel overnemen. Dit kan ook tijdens een gesprek.

Voorwaarde: uw telefoon hoort bij een overnamegroep. Het pictogram "Overnemen, groep" wordt in het functievenster

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik op het pictogram "Overnemen, groep".

2.17 Nachtstand

Alle externe oproepen worden in de nachtstand (b.v. na kantooruren) meteen naar een speci-
fiek intern toestel (nachtbestemming) omgeleid.



U kunt de nachtstand alleen activeren als u de vereiste autorisatie hebt. Deze auto-
risaties worden door de systeembeheerder vastgelegd.

Nachtstand activeren

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Selecteer de nachtstand. Het venster "Nachtstand" wordt weergegeven.
2	Nachtstand	Voer het telefoonnummer voor de nachtstand in.

2.18 Codeslot

U kunt (de persoonlijke gegevens op) uw toestel tegen onbevoegden afschermen door een persoonlijke code van 5 cijfers in te voeren.

Codeslot activeren

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Selecteer de codeslot. Het venster "Codeslot" wordt weergegeven.
2	Codeslot	Voer de code in.



Het codeslot mag uitsluitend uit cijfers bestaan. Letters zijn niet toegestaan!

Codeslot deactiveren

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik op de groene pijl vóór "Codeslot". Het venster "Codeslot" wordt weergegeven.
2	Codeslot	Voer de code in.

Code wijzigen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Selecteer in de keuzelijst het subvenster "Functies".
2	Functies	Selecteer in dit subvenster in de nieuwe keuzelijst de optie "Code wijzigen".
3	Code wijzigen	Voer de oude code, de nieuwe code en een bevestiging van de nieuwe code in.

Gebruik van de optiClient 130

In wachtstand plaatsen

2.19 In wachtstand plaatsen

U kunt externe gesprekken in de wachtstand plaatsen. Elke andere deelnemer kan het gesprek vervolgens op de toegewezen lijn overnemen.

Gesprek in de wachtstand plaatsen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Ga tijdens een gesprek met de rechtermuisknop naar de keuzelijst en selecteer de optie "In wachtstand plaatsen".
2	Actieve meldingen	Het gesprek wordt in de wachtstand geplaatst.

Gesprek uit de wachtstand overnemen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Klik met de rechtermuisknop op de blauwe balk (er wordt een dubbele pijl weergegeven). Er wordt een keuzelijst weergegeven met de melding "Hervatting vanuit wachtstand" en een positiemelding (als meer dan één deelnemer in de wachtstand staat).
2	Actieve meldingen	Klik met de linkermuisknop op de melding en neem het gesprek met de wachtende deelnemer over door de positie te kiezen.

2.20 Kostenweergave

U kunt de huidige kosten tijdens een gesprek bekijken.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Op een witte balk onderin het venster worden de huidige kosten weergegeven.



De weergave van de kosten hangt af van de aansluiting op het openbare net.

2.21 Oproepsignalering uit

Als u tijdelijk niet door oproepen wilt worden gestoord, kunt u het oproepsignaal voor binnenkomende gesprekken uitschakelen. De oproepen worden dan alleen nog maar op het beeldscherm weergegeven.

Optie "Oproepsignalering uit" inschakelen.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik in het vakje vóór "Oproepsignaal uit".

2.22 Nummerherhaling

De laatste 10 gekozen telefoonnummers worden automatisch opgeslagen. U kunt vervolgens specifieke nummers herhalen, bijvoorbeeld als een toestel eerder bezet was.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Kiezen	Ga naar de keuzelijst en klik op de gewenste deelnemer.

Gebruik van de optiClient 130

Funcies resetten

2.23 Funcies resetten

Er bestaat een algemene resetprocedure voor gestarte functies. Daar worden (afhankelijk van de instelling van Hicom 150) alle geactiveerde functies gedeactiveerd (b.v. Oproep omleiden, Antwoordtekst, enz.).

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Funcies	Klik op het pictogram "Funcies resetten".
2		De bovengenoemde functies worden gereset.



Als het codeslot is ingeschakeld, kunnen er geen functies worden gereset.

2.24 Info

Info verzenden

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Funcies	Klik op het pictogram "Info verzenden".
2	Bericht verzenden	Voer in het veld "Verzenden naar" het telefoonnummer van de ontvanger in en typ in het veld "Bericht" de tekst (max. 24 tekens) van uw bericht. Klik op "OK".

Verzonden info opvragen

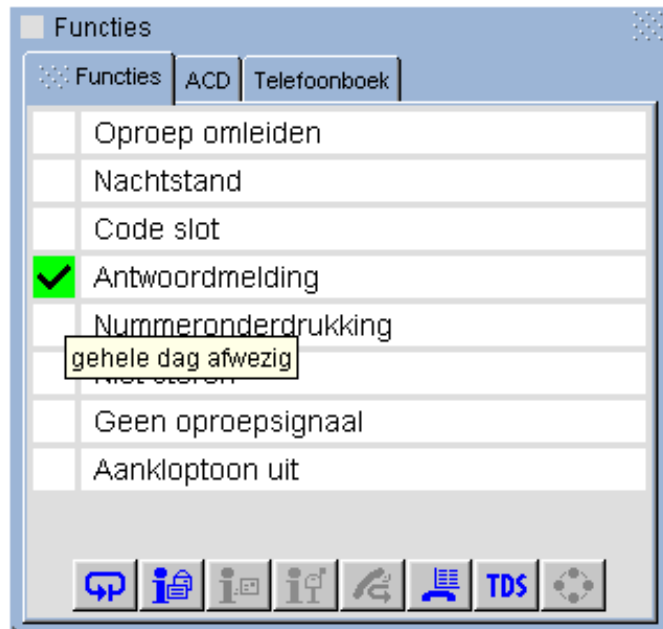
Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Funcies	Klik op het pictogram "Verzonden info opvragen".

Info lezen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Funcies	Klik op het pictogram "Verzonden info lezen".

2.25 Antwoordtekst

Als u een antwoordtekst hebt ingesteld, krijgen interne bellers automatisch de ingestelde tekst te zien.



Antwoordtekst instellen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Selecteer de optie "Antwoordtekst". Het venster "Antwoordtekst" wordt weergegeven.
2	Antwoordtekst instellen	Voer een antwoordtekst in of selecteer een standaardtekst uit de keuzelijst.
2	Functies	Een vinkje op een groene achtergrond geeft aan dat de antwoordtekst is ingeschakeld.

Antwoordtekst uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik op het vinkje met de groene achtergrond vóór de optie "Antwoordtekst".
1	Functies	Het vinkje en de achtergrond verdwijnen en de antwoordtekst wordt niet meer weergegeven.

Gebruik van de optiClient 130

Parkeren

2.26 Parkeren

U kunt maximaal 10 interne en/of externe gesprekken parkeren. Deze verbindingen kunnen door andere deelnemers worden weergegeven en overgenomen. Op deze manier kunt u bijvoorbeeld een gesprek op een andere werkplek voortzetten.

De parkeerpositie wordt automatisch door het systeem toegekend (telkens de eerstvolgende vrije positie van 0 t/m 9).

Een geparkeerde deelnemer overnemen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Klik met de muis op de blauwe balk.
2	Keuzelijst	Selecteer met de rechtermuisknop de parkeerpositie van de gewenste deelnemer.

2.27 Telefoon Data Faciliteit

Met de Telefoon Data Faciliteit (TDS) kunt u een toepassing in de Hicom-centrale starten. U beschikt over maximaal tien toepassingen.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Functies	Klik op het pictogram "TDS".
2	Telefoon Data Faciliteit	Geef de TDS-code (nummer van de toepassing van 0 t/m 9) op.
2	Hicom-toepassingsvenster	Voer de door de toepassing gevraagde gegevens in.



2.28 DTMF verzenden (omschakelen naar DTMF-nakiezen)

Voor speciale toepassingen (b.v. voor gegevens verstreckende instanties) hebt u tijdens een bestaande verbinding TDK-signalen (toonsignalen) nodig.

Verzenden van DTMF (TDK) inschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Klik met de rechtermuisknop op de deelnemer om naar de keuzelijst te gaan.
2	Keuzelijst	Selecteer in de keuzelijst de optie "TDK verzenden".

2.29 Microfoon in-/uitschakelen

U kunt de microfoon van de hoorn of van de hands-free functie in- en uit schakelen.

Microfoon uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Klik met de rechtermuisknop op de deelnemer om naar de keuzelijst te gaan.
2	Keuzelijst	Selecteer in de keuzelijst de optie "Microfoon uitschakelen".

Microfoon inschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	Actieve meldingen	Klik met de rechtermuisknop op de deelnemer om naar de keuzelijst te gaan.
2	Keuzelijst	Selecteer in de keuzelijst de optie "Microfoon inschakelen".

Gebruik van de optiClient 130

Microfoon in-/uitschakelen

3 ACD - Call Center toepassing

Met de functie ACD (Automatic Call Distribution) kunt u oproepen over een team verdelen. Een binnenkomende oproep wordt altijd aan de teamlid (agent) toegewezen die het langste niet in gesprek is geweest.

De teampartners kunnen ook op verschillende locaties zitten, bijvoorbeeld op kantoor en thuis.

De teams (oproepverdelingsgroepen) en de teampartners/-leden (agenten) worden door de onderhoudstechnicus vastgelegd.

3.1 Aanmelden bij ACD

Aan het begin van uw werktijd moet u zich bij het systeem aanmelden.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Selecteer de optie "Aan-/afmelden". Het venster "Aanmelden" wordt weergegeven.
2	Aanmelden	Geef hier uw gebruikers-ID op. Wanneer u op "OK" klikt, wordt u als deelnemer aangemeld.



De ID voor uw ACD-aanmelding komt niet overeen met uw telefoonnummer.
Uw ID wordt door de de systeembeheerder gedefinieerd.

3.2 Afmelden bij ACD

Aan het einde van uw werktijd moet u zich bij het systeem afmelden.

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Selecteer de optie "Aan-/afmelden". Het venster "Afmelden" wordt weergegeven.
2	Afmelden	Wanneer u op "OK" klikt, wordt u als deelnemer afgemeld.

ACD - Call Center toepassing

Gesprek afhandelen

3.3 Gesprek afhandelen

Als u na het eigenlijke gesprek nog extra tijd nodig hebt, kunt u voor het laatste gesprek nabewerkingstijd aanvragen/inschakelen.

U moet de nabewerkingstijd zelf weer uitschakelen en vervolgens melden dat u weer beschikbaar bent.



Als in het systeem een automatische nabewerkingstijd actief is, wordt deze tijd na elk gesprek automatisch ingesteld en weer gewist.

Nabewerking inschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Klik in het vakje vóór "Afhandelen". De nabewerkingstijd wordt geactiveerd.

Nabewerking uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Klik op het vinkje met de groene achtergrond vóór de optie "Afhandelen". Het vinkje verdwijnt en de nabewerkingstijd wordt gedeactiveerd.

3.4 Pauze

U kunt zich tijdens uw werktijd bij het systeem tijdelijk af- en aanmelden, bijvoorbeeld voor pauzes (tijdelijk aanmelden/afmelden).

Pauze inschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Klik in het vakje vóór "Niet beschikbaar". U bent nu voor geen enkele beller meer bereikbaar.

Pauze uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Klik op het vinkje met de groene achtergrond vóór de optie "Niet beschikbaar". U bent nu weer bereikbaar voor bellers.



Als een agent een oproep niet beantwoordt, meldt het systeem de ACD-agent automatisch af.

3.5 Aantal wachtende bellers oproepen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Klik met de rechtermuisknop op de blauwe balk. Er verschijnt een keuzelijst met de optie "Aantal wachtende bellers oproepen".
2	ACD	Klik met de linkermuisknop op deze melding.

ACD - Call Center toepassing

Nachtbestemming

3.6 Nachtbestemming

De ACD-nachtstand is een eigen nachtstand voor de ACD-groep en niets te maken met de nachtstand van het systeem.

Alle binnenkomende oproepen worden naar een speciale bestemming binnen de oproepverdeling omgeleid.

Nachtstand inschakelen

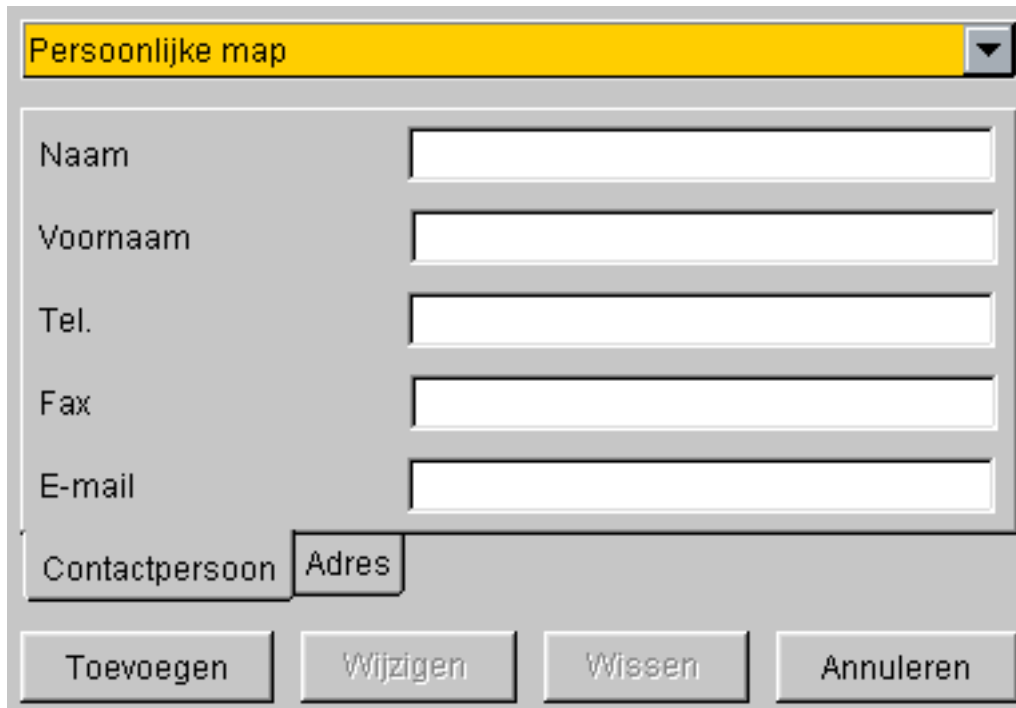
Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Selecteer de optie "ACD-nachtstand". Het venster "Nachtbestemming" wordt weergegeven.
2	Nachtbestemming	Voer het telefoonnummer voor de nachtbestemming in.

Nachtbestemming uitschakelen

Stap	Venster	Actie/resultaat
1	ACD	Selecteer de optie "ACD-nachtbestemming". Het venster "Nachtbestemming" wordt weergegeven.
2	Nachtbestemming	Wis het telefoonnummer van de nachtbestemming.

4 Elektronisch telefoonboek

U beschikt op de optiClient 130 over een centraal telefoonboek en een persoonlijke map. Terwijl de centrale map (indien beschikbaar) door de systeembeheerder centraal wordt beheert in een LDAP-server, kunt u de persoonlijke map helemaal naar eigen smaak indelen.



Op de bladen "Contactpersoon" en "Adres" kunt u telefoonnummers en gegevens opslaan en, indien gewenst, bij een oproep laten weergeven.

Telefoonnummers zoeken

Als u met de linkermuisknop op "Zoeken..." klikt, krijgt u een venster te zien waarin u de gewenste zoekcriteria kunt opgeven. U start de zoekactie door op de knop "Zoeken" te klikken.



U kunt via een wildcard ook op delen van een naam zoeken.
(B.v.: Voer "Cat*" in, als u "Catell" wilt zoeken.)

Elektronisch telefoonboek

Contactpersonen toevoegen

Ga met de muisaanwijzer naar het grijze vlak van het venster "Persoonlijke map" en selecteer met de rechtermuisknop de optie "Nieuw". Vul in het masker "Toevoegen" de van toepassing zijnde velden in. Wanneer u op de knop "Toevoegen" klikt, wordt de persoon in uw persoonlijke map opgenomen.

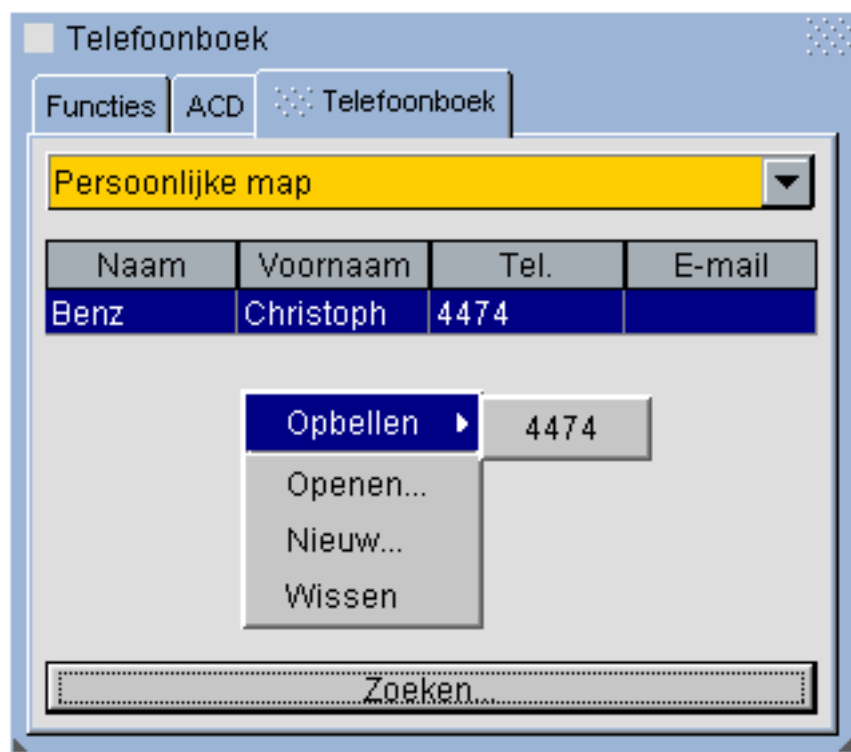


Invoer wijzigen

Selecteer met de rechtermuisknop de persoon waarvan u de gegevens wilt wijzigen en selecteer vervolgens de menuoptie "Openen". In het masker dat wordt weergegeven kunt u de gegevens wijzigen.

Uit telefoonboek bellen

U kunt een deelnemer die in de map is opgeslagen rechtstreeks bellen. Selecteer met de rechtermuisknop de gewenste deelnemer.



Elektronisch telefoonboek

Index

Symbole

"In gesprek"-teken 2-2

A

Aanmelden bij ACD 3-1

ACD 3-1

Afmelden bij ACD 3-1

Antwoordtekst 2-17

Audio-instellingen 1-17

B

Bellen 2-1

C

Code wijzigen 2-13

Codeslot 2-13

Codeslot activeren 2-13

Codeslot deactiveren 2-13

Conferentie 2-5

Conferentie starten 2-5

Conferentie uitbreiden 2-5

D

Doorverbinden 2-4

DTMF verzenden 2-19

DTMF-nakiezen 2-19

E

Elektronisch telefonboek 4-1

Elektronisch telefoonboek 4-1

ETD 4-1

Extern telefoneren 2-1

F

Functies activeren 1-7

Functies resetten 2-16

G

Gebruikersinterface 1-16

Gesprek in de wachtstand plaatsen 2-14

Gesprek uit de wachtstand overnemen 2-14

Gesprekken doorverbinden 2-4

Groepsschakeling 2-9

H

Help 1-19

I

In wachtstand plaatsen 2-14

Info 2-16

Info lezen 2-16

Installatie 1-3

Installatiecomponenten 1-3

Intern telefoneren 2-1

K

Keuzelijst 1-8

Kiezen 1-10

Kostenweergave 2-14

L

Lijst met bellers 2-11

Lijst met bellers opvragen 2-11

M

Makelen 2-3

Microfoon uitschakelen 2-19

N

Nabewerking inschakelen 3-2

Nabewerking uitschakelen 3-2

Nabewerkingstijd 3-2

Nachtbestemming 3-4

Nachtbestemming uitschakelen 3-4

Nachtstand inschakelen 3-4

Niet storen 2-10

Noodzakelijke hardware 1-1

Noodzakelijke software 1-1

Nummerherhaling 2-15

Nummeronderdrukking 2-10

Index

O

Omleiding inschakelen 2-7
Omleiding uitschakelen 2-8
Opdrachten weergeven 2-6
Opdrachten wissen 2-6
Oproep beëindigen 2-2
Oproep gericht overnemen 2-12
Oproep omleiden 2-7
Oproep overnemen 2-12
Oproepen aannemen 2-1
Oproepsignalering uit 2-15
Optie "Niet storen" inschakelen 2-10
Optie "Niet storen" uitschakelen 2-10

P

Pictogramomschrijving 1-12

R

Ruggespraak 2-2
Ruggespraak beëindigen 2-3
Ruggespraak starten 2-2

S

Snelkiestoetsen 1-10
Snelkiestoetsen programmeren 1-11
Subvensters 1-8

T

TAPI 1-17
Terugbellen 2-6
Terugbelopdrachten weergeven 2-6
Tweede gesprek melden 2-9