

SuperVisor 60E

INTRODUKTION



SuperVisor 60E

INTRODUKTION



Udstedt:
0608

NEC PHILIPS

NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS

En publikation fra
NEC PHILIPS Unified Solutions Nederland B.V.
HILVERSUM, THE NETHERLANDS

Best.nr.: **9600 068 31201**

Manual nr.: 3522 009 07886

Dato: August 2006

Der er udført et stort arbejde for at sikre, at de oplysninger, der er indeholdt i denne vejledning, er nøjagtige og fuldstændige. Hvis en bruger skulle finde fejl eller mangler, eller hvis pågældende skulle ønske at stille forslag til forbedringer af vejledningen, er han velkommen til at sende de relevante detaljer til:

NEC PHILIPS Unified Solutions Nederland B.V.
P.O. BOX 32
1200 JD HILVERSUM
THE NETHERLANDS

© NEC PHILIPS Unified Solutions Nederland B.V. 2006

Alle rettigheder forbeholdes. Hel eller delvis gengivelse heraf er forbudt uden skriftligt samtykke fra opretshaveren. Alle mærkenavne og produktnavne i dette dokument er varemærker eller registrerede varemærker på deres respektive firmaer.


Indhold

Log på og log af.....	3
Sådan startes SuperVisor 60E første gang	3
Log på.....	4
Skift sprog.....	4
Log af.....	4
Opkaldshåndtering.....	5
Opkald	5
Besvarelse af opkald	6
Viderestilling af opkald (ikke-annonceret).....	7
Viderestilling af opkald (annonceret)	8
Afslut et opkald	9
Hold	9
Seriekald (kun iS3000).....	10
Konferenceopkald.....	10
Debitering af opkald (kun iS3000).....	10
Lagring af hyppigt anvendte numre	10
Kontrol af lokalnummerstatus	11
Brug af Telefonbogen	13
Opringning via søgning i Telefonbogen.....	13
Få mere hjælp om Telefonbogen	13
Håndtering af meddelelser	15
Opret en meddelelse	15
Få vist en manuel eller automatisk meddelelse.....	16
Slet en manuelt indtastet meddelelse.....	16
Administration af systemet.....	17
Log på som systemadministrator.....	17
Sikkerhedskopiering og gendannelse af data (kun version SV60E Comfort).....	17
Nulstilling til fabriksindstillinger (kun version SV60E Comfort).....	18
Papirkurv (kun version SV60E Comfort).....	18
Hvor finder du yderligere oplysninger	18
Få mere hjælp	19
Få trin-for-trin instruktioner	19
Hvad er det?	20
Genvejstaster.....	21

Log på og log af

Sådan startes SuperVisor 60E første gang

Før en telefonbruger kan logge på SuperVisor 60E, skal systemadministratoren føje vedkommendes navn til systemet.

- 1** Hvis du er systemadministrator, skal du dobbeltklikke på  på Skrivebordet i Windows for at starte modulet Opkaldshåndtering.
- 2** Log dig på som *sysadmin*, og indtast systemadministratorens adgangskode (også *sysadmin*).
- 3** Vælg Brugervedligeholdelse i menuen Systemvedligeholdelse, vælg derefter Tilføj og indtast brugeroplysningerne. Ønsker du flere oplysninger, kan du se:


Online hjælp: Systemadministration / Tilføjelse af brugere

- 4** Af sikkerhedsgrunde bør du også ændre systemadministratorens adgangskode.
- 5** Log ud.
- 6** Hvis SV60E er sluttet til en SOPHO 2000 IPS, føjes samme brugernavn til BAS-administratoren. Der er flere oplysninger i BAS-administratorens brugermanual.

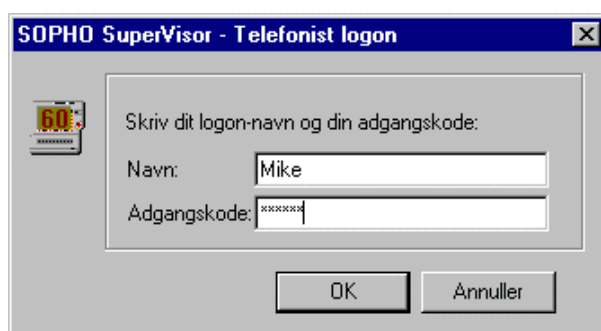
Systemadministratoren skal mindst gøre dette for at sætte en bruger i stand til at logge sig på. Yderligere oplysninger om andre administrative opgaver for systemadministratoren, som skal udføres nu eller senere, findes i:

Online hjælp: Systemadministration

Log på

- 1 Dobbeltklik på  for at starte SuperVisor 60E, hvis det ikke allerede kører.
- 2 Klik på System/Log i Opkaldshåndtering.
- 3 Skriv dit brugernavn og din adgangskode, og klik på OK.

Bemærk: Sørg for at logge på med et brugernavn, der ikke allerede bruges til en anden SV60E (hvis du er koblet til en SOPHO 2000 IPS).



Du er nu klar til at håndtere opkald.

Bemærk: Du kan øve dig i brugen af SuperVisor 60E uden forbindelse til ISPBX ved at logge på med brugernavn og adgangskode: DEMO. Yderligere oplysninger finder du i online hjælp "Referenceinformation / Opkaldshåndteringsmåder."

Skift sprog

- 1 Vælg System/Skift sprog i vinduet Opkaldshåndtering.
- 2 Klik på det ønskede sprog og derefter på Vælg.

Log af

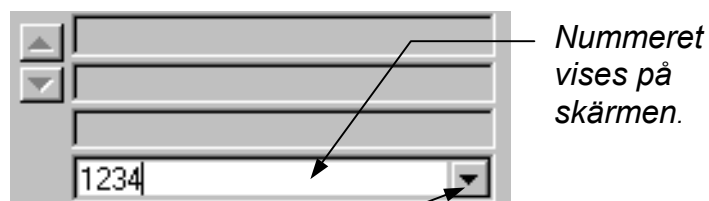
Sørg for at logge ud af og afslutte SuperVisor 60E, før du slukker computeren. Klik på System/Log af for at logge af.

Opkaldshåndtering

Opkald

For at foretage et opkald skal du være logget på som telefonist, se side 4, "Log på".

- 1 Skriv telefonnummeret på den part, du vil ringe til, f.eks. 1234.

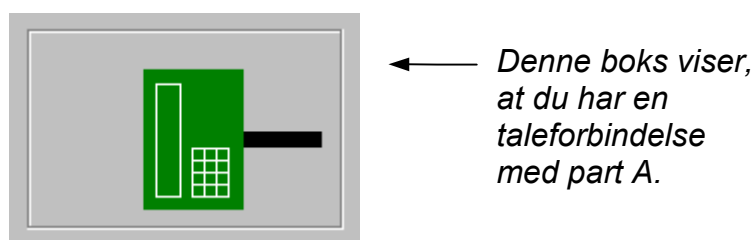


Tip: Du kan klikke her for at vælge et af de numre, du før har ringet op.

Hvis du vil indsætte et nummer fra Windows udklipsholder, skal du trykke på Ctrl+V.

- 2 Tryk på Enter for at ringe nummeret op.

Når part A svarer, ser du dette:



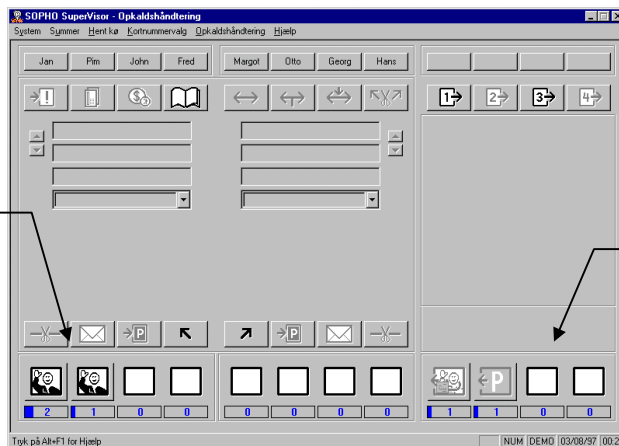
Du kan nu tale med den kaldende, og hvis du ønsker det, kan du viderestille opkaldet. (Yderligere oplysninger finder du i senere afsnit i dette kapitel, "Viderestilling af opkald").

Bemærk: Du kan også ringe et nummer op ved hjælp af nummertelefonbogen. Yderligere oplysninger finder du på side 13, Brug af Telefonbogen

Besvarelse af opkald

Når der kommer et nyt opkald, lyder opkaldssummeren, og du ser opkaldet i en af disse køer:

Eksterne kald vises i disse køer



Interne kald vises i disse køer




Yderligere oplysninger om de forskellige køer finder du i:

Online hjælp: Referenceinformation / Opkaldshåndtering / Kølinje

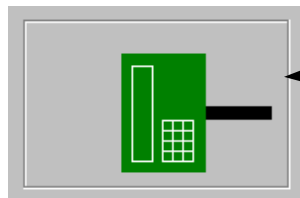
Besvarelse af opkaldet:

- 1** Klik på kø-tasten på skærmen, eller tryk på den tilsvarende funktionstast på tastaturet.

For f.eks. at besvare et kald i ekstern kø 2, skal du klikke

på  eller trykke på F2.

- 2** Dette er, hvad du ser på part A siden, når du besvarer opkaldet:

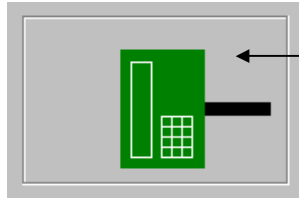


← Denne boks viser, at du har en taleforbindelse med part A

Du kan nu tale med den kaldende og viderestille opkaldet. (Yderligere hjælp finder du i de næste afsnit, "Viderestilling af opkald").

Viderestilling af opkald (ikke-annonceret)

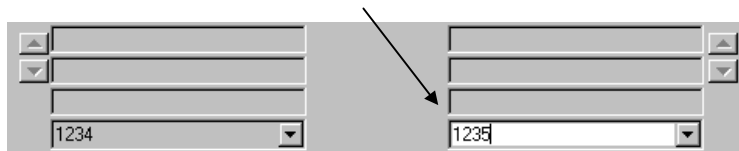
Lad os sige, at du taler med part A. Du vil stille part A videre til part B uden at annoncere kaldet overfor part B.



Denne boks viser, at du har en taleforbindelse med part A

- 1 Skriv part B's telefonnummer, f.eks. 1235, og tryk på Enter

Nummeret vises her:



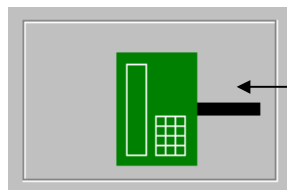
- 2 Dette ser du, når part B ringer:



- 3 Når part B svarer, stiller SuperVisor 60E kaldet igennem og rydder partområdet, så du er klar til at håndtere næste opkald.

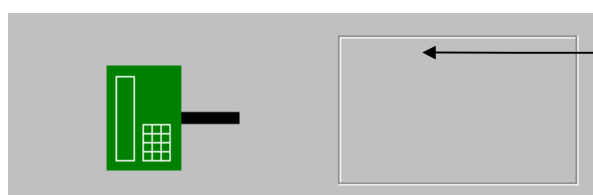
Viderestilling af opkald (annonceret)

Lad os sige, at du taler med part A. Du vil stille part A videre til part B, og du vil tale med part B for at annoncere kaldet.



Denne boks viser, at du har en taleforbindelse med part A

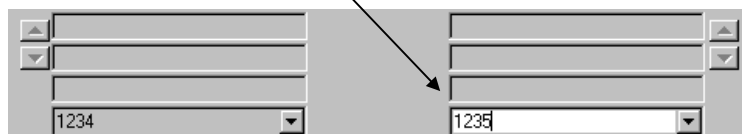
- 1** Klik på  eller tryk på → tasten.




Boksen flytter sig, du er klar til at tale med part B

- 2** Skriv part B's telefonnummer, f.eks. 1235, og tryk på Enter.


Nummeret vises her:




- 3** Når part B svarer, annoncerer du kaldet. Klik på  eller tryk derefter på End for at stille kaldet igennem.

SuperVisor 60E stiller kaldet igennem og rydder partområdet, så du er klar til at håndtere næste opkald.

Afslut et opkald

Afbryd forbindelsen til den nuværende part ved at klikke på  partens side af skærmen eller trykke på Delete-tasten.

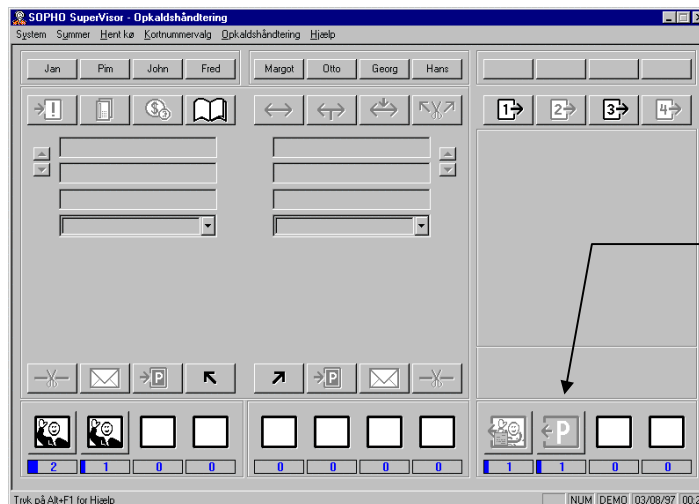
Du vil f.eks. bryde forbindelsen til part B, når det nummer, du har ringet til på part B siden, er optaget.

Afbryd forbindelsen til begge parter ved at klikke på , eller trykke på Ctrl+Del.

Hold

Du kan parkere et kald ved at klikke på  eller trykke på Pause.

Når kaldet er parkeret, kan du håndtere andre opkald.



Kaldet vises i denne kø

Tag kaldet retur ved at klikke på kø-tasten eller trykke på F10

Seriekald (kun iS3000)

Spørg systemadministratoren, om denne facilitet er tilgængelig. Hvis det er tilfældet, kan du koble en ekstern eller en intern opkaldsperson til en række andre parter. Ønsker du mere hjælp, se:

Online hjælp: Sådan gør du / Opkald og Afslut et opkald / Seriekald

Konferenceopkald

Spørg din systemadministrator, om denne funktion kan anvendes. Kan den det, kan du forbinde op til 8 parter. Yderligere oplysninger finder du i:

Online hjælp: Sådan gør du / Opkald og Afslut et opkald / Konferenceopkald

Debitering af opkald (kun iS3000)

Spørg systemadministratoren, om denne facilitet er tilgængelig. Hvis det er tilfældet, kan du beregne omkostningen for et eksternt opkald ved at starte "taxameteret", før du kobler opkaldet til. Ønsker du mere hjælp, se:

Online hjælp: Sådan gør du / Debitering af opkald

Devitervigs-resultatet vises i impulser. Spørg din systemadministrator om prisen pr. impuls.

Lagring af hyppigt anvendte numre

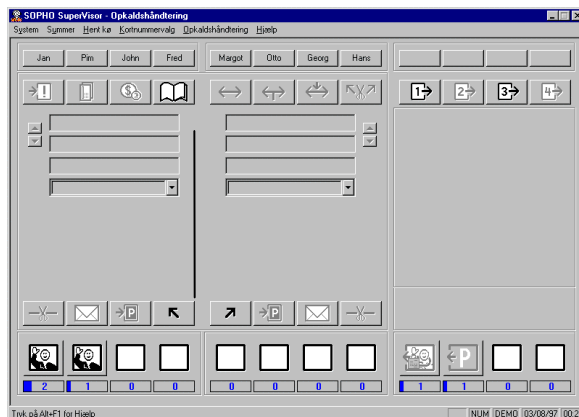
Få hurtig adgang til hyppigt anvendte numre ved at programmere op til 12 "kortnummertaster" foroven i Opkaldshåndterings-vinduet.

Du kan også ringe til de tilsvarende numre ved at trykke på tasterne Shift+F1 til Shift+F12. Yderligere oplysninger finder du i:

Online hjælp: Sådan gør du / Kald et nummer / Kortnummervalg

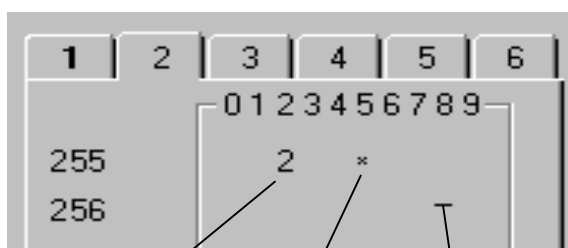
Kontrol af lokalnummerstatus

Du kan kontrollere et lokalnummers status for at se, om det ringer, er optaget eller ikke er aktivt.

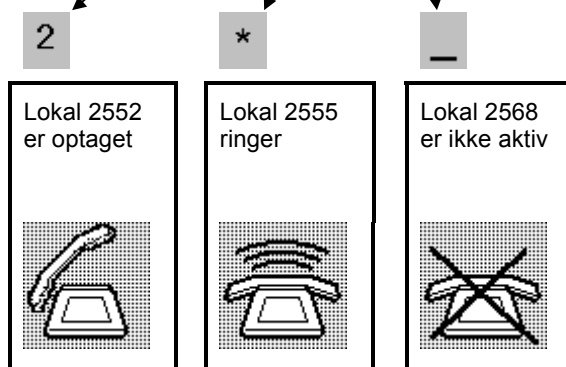


Se på Optaget-lampefeltet for at kontrollere lokalnumres status.

(Bemærk: Systemadministratoren skal først konfigurere dit optaget lampefelt. Se online hjælp: System administration/lav nyt optaget lampefelt .)



Hver række repræsenterer en gruppe på 10 lokalnumre. Dette eksempel viser lokalnumrene 2550-9 og 2560-9



Et ciffer (i dette eksempel 2) betyder, at lokalnummeret er optaget.
_ betyder "ikke aktiv"
* betyder "ringer "

Tænd og sluk for Optaget-lampefeltet med Optaget-lampefelt / Vis Optaget-lampefelt menukommandoen. Yderligere oplysninger finder du i:

Online hjælp: Referenceinformation / Opkaldshåndtering / Optaget-lampefelt

KAPITEL 3

Brug af Telefonbogen

Opringning via søgning i Telefonbogen

Kaldende kan stille spørgsmål, såsom: "Kunne jeg tale med en i salgsafdelingen?" eller "Kunne jeg tale med fru Cramer?". Du kan bruge telefonbogen til at finde og ringe op til de rigtige telefonnumre.

Klik på  eller tryk på Home. Vinduet Telefonbog vises

Få mere hjælp om Telefonbogen

Du kan få oplysninger om opkald ved hjælp af søgning i Telefonbogen ved at se PhoneWare Operator Directory Sådan starter du.

Der findes desuden oplysninger om, hvordan man foretager ændringer i indgangene i Telefonbogen i PhoneWare Phonebook Manager Sådan starter du. Bemærk, at programmet Phonebook Manager ikke er obligatorisk, og at det måske ikke er installeret på din computer.

Håndtering af meddelelser

Der findes to typer meddelelser: manuelt indtastede og automatisk indlagte.

Den første er en tekstmeddelelse, der har relation til et navn i Telefonbogen. Du kan få vist denne meddelelse i et af vinduerne Opkaldshåndtering, Operator Directory eller Phonebook Manager.

Den anden meddelelse indtastes fra telefonlokalnummeret ved hjælp af en kode. Når en automatisk indlagt fraværskodemeddelelse indlægges, indstilles lokalnummeret til forstyr-ikke-modus. Alle indkommende opkald til det pågældende lokalnummer stilles tilbage til brugeren. Når du besvarer opkaldet, præsenteres en meddelelse i normal tekst på opkaldshåndteringsskærmen. Du får at vide, hvorfor den opkaldte part ikke er på sin plads for at kunne informere opkaldspersonen. Eksempler på foruddefinerede automatiske meddelelser er: "på ferie indtil (dato) (klokkeslæt)" eller "til møde indtil (time) (minut)".

Bemærk, at systemet skal have modulet SysManager's Directory Service, hvis det skal kunne understøtte de automatisk indlagte meddelelser.

Opret en meddelelse

Hvis en kaldende ønsker at lægge en besked til fru Cramer, og du ikke kan få fat i fru Cramer her og nu, kan du gemme meddelelsen og give den til fru Cramer senere. En meddelelse kan også indstilles i programmet Phonebook Manager, men i dette kapitel beskrives procedureerne for programmet Operator Directory.

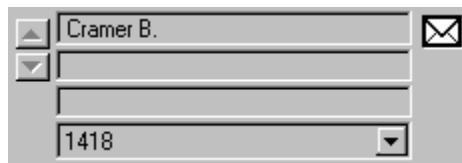
- 1** Vælg fru Cramer i vinduet Telefonbogen, og klik derefter på fanen Meddelelse på værktøjsbjælken.
- 2** Klik på vinduet Meddelelse, eller tryk på Alt+Y.
- 3** Indtast meddelelsen.

- 4 Klik på "OK", for at gemme meddelelsen og gå tilbage til hovedskærm-billedet i Operator Directory.


Få vist en manuel eller automatisk meddelelse

Se efter kuvert-symbolet for at se, hvem der er meddelelser til.

I Opkaldshåndtering:



Dette viser, at der er en meddelelse til fru Cramer

Vis meddelelser for den aktuelle part ved at klikke på  tasten på partens side af vinduet eller trykke på Ctrl+Home.

I Telefonbogs-vinduet:

Meddelelsen bliver vist i en gul boks til højre for visitkortet.

Slet en manuelt indtastet meddelelse

- 1 Find indgangen med den meddelelse, der skal slettes.
- 2 Dobbeltklik på meddelelseslinien, eller klik på ikonet Meddelelse.
- 3 Klik på knappen RYD for at slette meddelelsen.
- 4 Vælg knappen OK.

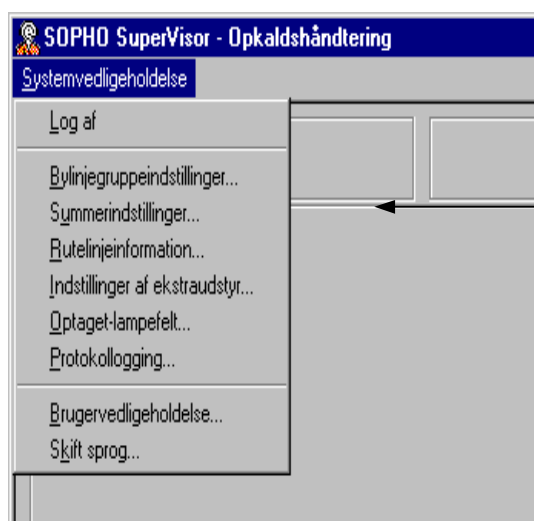
KAPITEL 5

Administration af systemet

Er du systemadministrator, kan du ændre modulerne Opkaldshåndtering og Telefonbog på forskellige måder, så de passer til din organisation. Tilpasningen af telefonbogslayoutet er beskrevet i PhoneWare Operator Directory Sådan starter du.

Log på som systemadministrator

Log på med brugernavnet sysadmin, og skriv systemadministratorens adgangskode. (Som standard er denne sysadmin. Vi anbefaler, at du ændrer denne).



Når du logger på som "sysadmin", ser du kun denne menu i Opkaldshåndtering.

Sikkerhedskopiering og gendannelse af data (kun version SV60E Comfort)

Det er en god ide at foretage jævnlige sikkerhedskopieringer af data herunder mappeindstillinger, brugerindstillinger og indstillinger for Braille. Hvis du vil udføre sikkerhedskopiering af dine data, skal du klikke på skrivebordsgenvejen "Gem personlige data". Hvis du vil gendanne dine data f.eks. efter nulstilling til fabriksindstillinger, skal du klikke på "Gendan personlige data". Når du gemmer data, skal du ignorere fejlmeddelelser, der henviser til registreringsdatabasen.

Nulstilling til fabriksindstillinger (kun version SV60E Comfort)

Hvis du har problemer med SuperVisor 60E, hvor du f.eks. ikke kan åbne programmet, kan du nulstille til fabriksindstillingerne.

Bemærk: Kontakt din systemadministrator i forbindelse med problemer med etablering af kontakt til ISPBX. Gendannelse af SV60E-fabriksindstillinger hjælper IKKE til løsning af tilslutningsproblemer i forbindelse med ISPBX.

- 1** Tænd computeren, der har SuperVisor 60E installeret.
- 2** Tryk på F11, når computeren starter.
- 3** Når du bliver bedt om det, skal du vælge Gendannelsesprogram og derefter klikke på Næste.
- 4** Vælg den anden indstilling for at foretage fuld gendannelse, og klik derefter på Næste.
- 5** Når du bliver bedt om det, skal du genstarte computeren.
- 6** Dobbeltklik på skrivebordsikonet Gendan personlige data.
- 7** Log ind som beskrevet i kapitel 1.

Papirkurv (kun version SV60E Comfort)

Når du åbner Papirkurv første gang eller efter gendannelse af fabriksindstillinger, kan du få en meddelelse om, at Papirkurv er beskadiget. Denne meddelelse er forkert, og du kan trygt ignorere den. Klik på OK eller Annuller for at lukke meddelelsen.

Hvor finder du yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger om systemets administration finder du i:

<i>Online hjælp: Systemadministration</i>

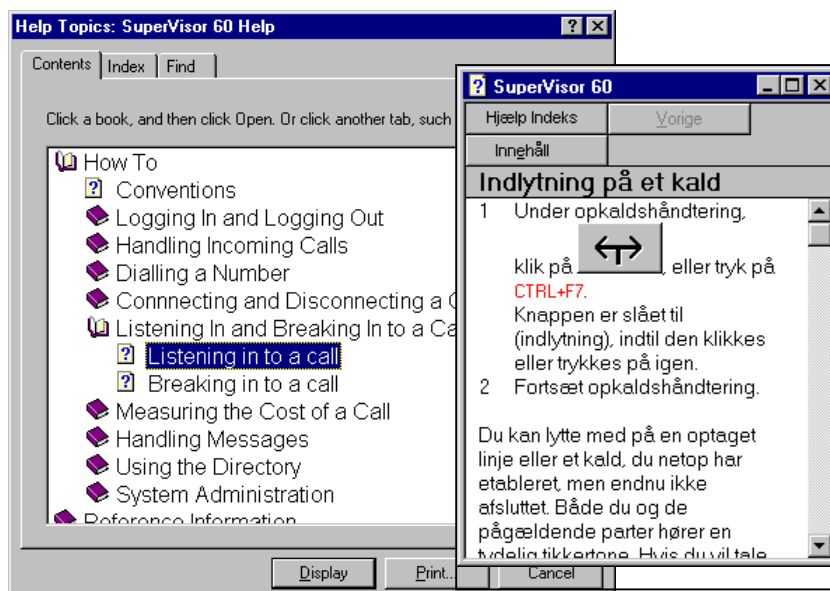
KAPITEL 6

Få mere hjælp

Omfattende online hjælp kan aktiveres, når du arbejder med SuperVisor 60E eller telefonbogen.

Få trin-for-trin instruktioner

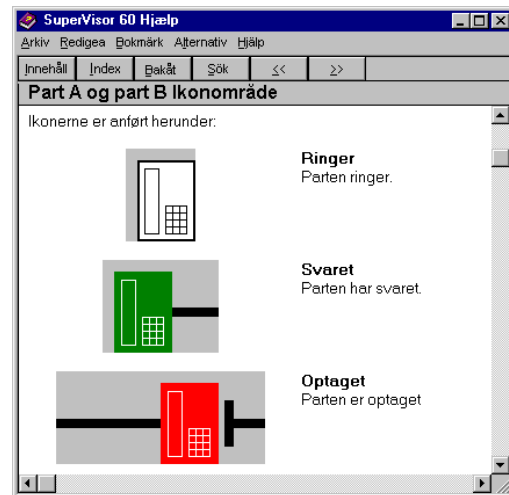
Vælg Emner i Hjælp i menuen Hjælp for at få trin-for-trin information om almindelige opgaver.



Hvad er det?

Hvis du ikke er sikker på, hvad en funktion på skærmen betyder, kan du vælge "Hvad er det?" i menuen Hjælp, og så klikke på den del af skærmen, du gerne vil vide mere om.

*"Hvad er det?"
forklarer
betydningen af
symboler, du
kan se på
skærmen.*



KAPITEL 7

Genvejstaster

Tryk på:	For at besvare opkald fra følgende køer:
F1 - F4	Indgående ekstern kø 1-4
F5 - F8	Individuel overvågningskø 1-4 Kaldes også operatørhjælpskøer 1-4
F9	Telefonistassistancekø (5)
F10	Privat holde-kø
F11 og F12	Intern lokalnummerkø 1 og 2
Tryk på:	For at:
Alt+F1	Få online Hjælp
Alt+F4	Afslutte programmet
Alt+F5	Logge af
Alt+F11	Slå opkaldssummeren til
Alt+F12	Slå alarmsummeren fra
Ctrl+F1	Overvåge den aktive part
Ctrl+F2	Starte et seriekald
Ctrl+F3	Slå taxameter til for et kald
Ctrl+F4 eller Home	Skifte til Telefonbogen
Ctrl+F5 eller End	Viderestille et kald
Ctrl+F6	Indlytte
Ctrl+F7	Bryde ind
Ctrl+F8 eller Ctrl+Del	Afbryde begge parter
Ctrl+F9-12	Tage ekstern bylinjegruppe 1 - 4
Shift+F1-12	Ring til telefonnumre gemt under kortnummertaster 1-12

Tryk på:	For at:
Del	Afbryde den aktive part
Alt+Del eller Ctrl+D	Afbryde den anden part
Alt+Home	Skifte til Meddelelser for den modsatte part
Ctrl+Home	Skifte til Meddelelser for den aktuelle part
Ins	Få ny klartone
Pause	Parkere kald
Page Up	Vise foregående navn for det aktuelt valgte nummer
Page Down	Vise næste navn for det aktuelt valgte nummer
←	Tilslutte part A
→	Tilslutte part B
Ctrl+←	Skifte til opkaldsside A
Ctrl+→	Skifte til opkaldsside B
Ctrl+1-6	Vise side 1 - 6 I Optaget-Lampefelt