



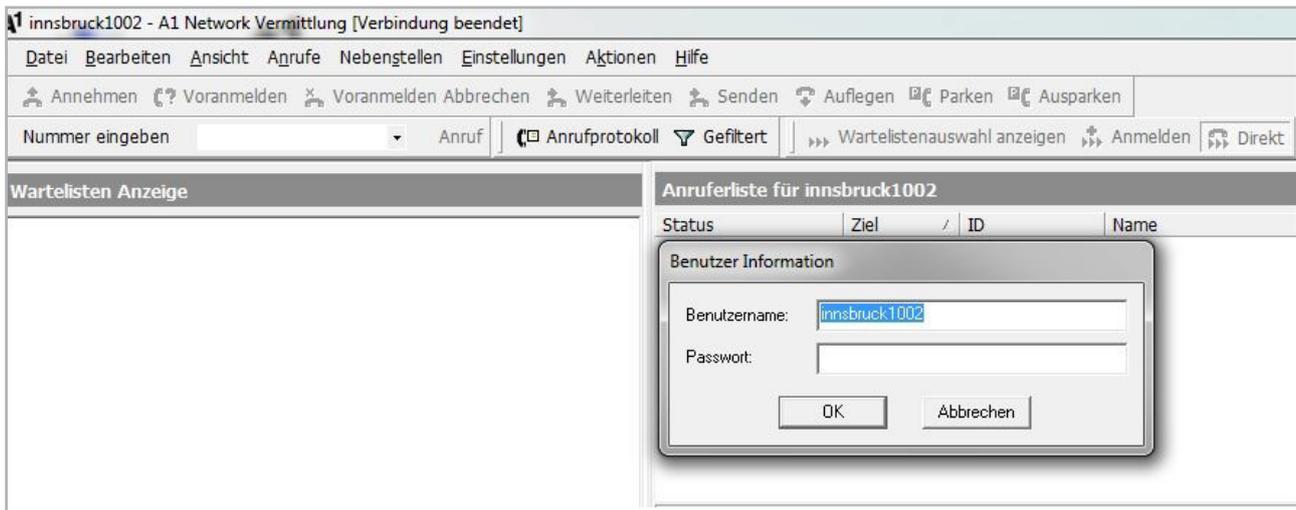
## A1 Unified Voice Service

Switchboard Version 2.1.8.1

# Benutzeranleitung

## 1. Logon

Seit der Version 2.1.8.1 ist ein **Multi-Queueing möglich**. Das heißt ein Vermittler kann sich an mehreren Queues anmelden. Beim Logon muss für den Vermittler die Default Queue angegeben werden. Für jede Queue kann man den Anmeldemodus Direkt oder Warteliste auswählen.



Der verwendete Benutzer muss das Profil „Vermittlung Teilnehmer Festnetz“ oder „Vermittlung Teilnehmer Mobil und Festnetz“ besitzen!

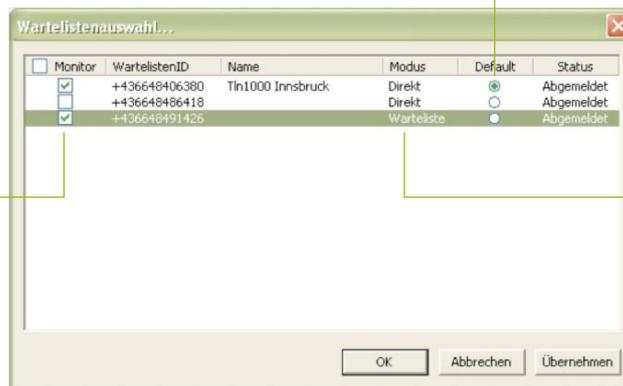
# A1

## 2. Queue-Anmeldung

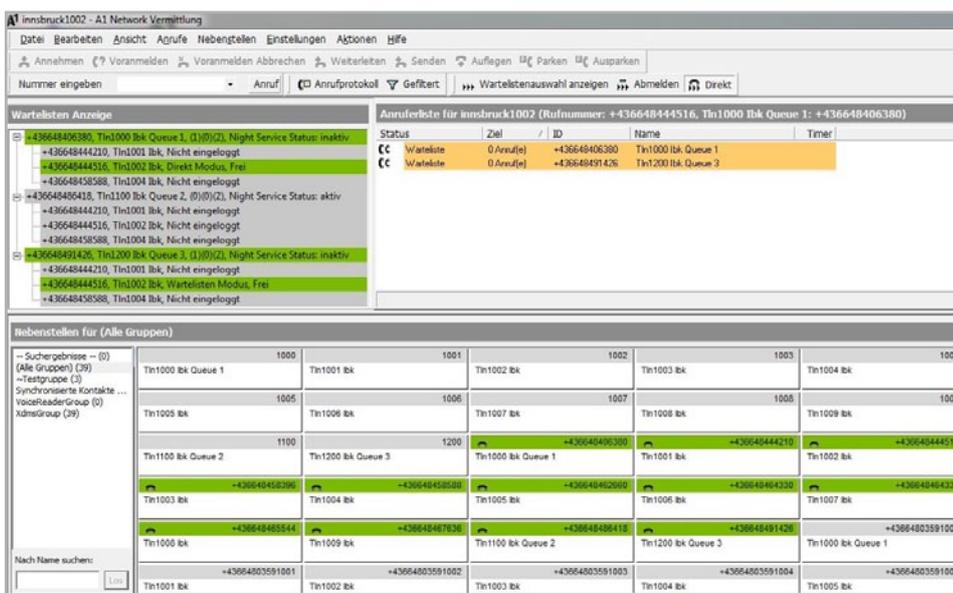
### 1. Festlegung der Default Queue

### 2. Auswahl der anzumeldenden Queues

### 3. Auswahl Anmeldemodus



- Zu 1: Es muss beim Ersteinstieg immer eine Default Queue gewählt werden, in die man standardmäßig eingeloggt ist (falls nur eine Queue besteht, ist diese automatisch ausgewählt).
- Zu 2: Der Benutzer kann durch Anhaken der Checkbox die Queues, an die er sich anmelden will, auswählen.
- Zu 3: Der Benutzer kann sich in den Modi „Direkt“ oder „Warteliste“ anmelden.  
**Direkt:** Anrufe werden direkt an den Vermittler zugestellt.  
**Warteliste:** Anrufe werden dem Vermittler nur optisch signalisiert.



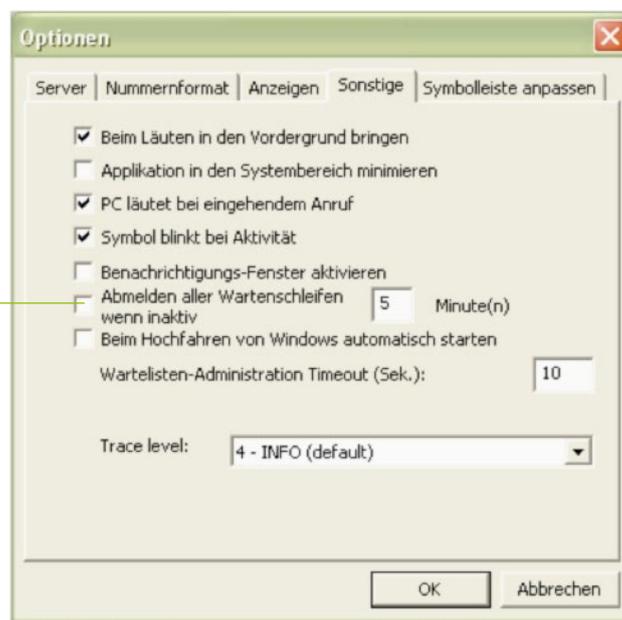
Ansicht nach erfolgreichem Logon von Benutzer „Innsbruck1002“.  
An der Queue 1 06648406380 ist „Innsbruck1002“ im Direktmodus angemeldet.  
An der Queue 3 06648491426 ist „Innsbruck 1002“ im Wartelistenmodus angemeldet.

# A1

### 3. Allgemeine Vermittlungs-Einstellungen setzen

Um die allgemeinen Vermittlungs-Einstellungen zu setzen, gehen Sie bitte vom „Hauptmenü“ zu den „Einstellungen“ und wählen dort „Optionen“.

**Achtung:** Sollte dieses Feld ausgewählt sein, bitte deaktivieren, da sich sonst der Vermittler abmeldet.





## 4. Wartelisten-Einstellungen setzen

Um die Wartelisten-Einstellungen zu setzen, gehen Sie bitte vom „Hauptmenü“ zu den „Einstellungen“ dort in „Administration“, und hier wählen Sie „Wartelisten“.

Diese Einstellungen werden aus dem Network Admin übernommen und können hier nicht verändert werden.

Hier ist die zu bearbeitende Warteliste auszuwählen.

**Überlaufnummer:**  
Grundeinstellung ist hier 120 Sekunden bzw. die Mobilbox-Rufnummer der Queue. Diese Einstellungen können bei Bedarf verändert werden.

**Nightservice:** Hier können die Bürozeiten zur Zeitsteuerung eingetragen werden. Anrufe können außerhalb der Bürozeiten automatisch umgeleitet werden.

Arbeitszeiten	Vormittag	Nachmittag
Montag	08:00 - 12:00	13:00 - 19:00
Dienstag	08:00 - 12:00	13:00 - 17:00
Mittwoch	08:00 - 12:00	13:00 - 17:00
Donnerstag	08:00 - 12:00	13:00 - 17:00
Freitag	08:00 - 12:00	13:00 - 17:00
Samstag	08:00 - 12:00	_: _ - _: _
Sonntag	_: _ - _: _	_: _ - _: _
Feiertage	_: _ - _: _	_: _ - _: _

**Anruf Parken:**  
Hier wird die Dauer eingetragen, wie lange ein Anruf geparkt werden kann, bis aufgelegt wird.

**Übernehmen:**  
Änderungen müssen mit Benutzer und Passwort der zu ändernden Queue bestätigt werden!

# A1

## 5. Call-Szenario

1. An **Queue 1** sind die Vermittler Innsbruck1001 und Innsbruck1002 direkt angemeldet.
2. An **Queue 3** ist der Vermittler Innsbruck1002 in Warteliste und Innsbruck1001 direkt angemeldet.
3. An **Queue 2** ist kein Vermittler angemeldet und der Nightservice aktiv.
4. Innsbruck1002 führt ein Gespräch.
5. In der **Queue 1** steht ein Gespräch an und wird Innsbruck1001 signalisiert.
6. Innsbruck1005 führt ein Gespräch.

4. 5.

1. 3. 2.

Wartelisten Anzeige

Anruferliste für innsbruck1002 (Rufnummer: +436648444516, Tin1000 Ibk Queue 1: +436648406380)

Status	Ziel	ID	Name	Timer
Verbunden	Ausgehend	06646620143		01:32
Warteliste	1 Anruf(e)	+436648406380	Tin1000 Ibk Queue 1	
Warteliste	0 Anruf(e)	+436648491426	Tin1200 Ibk Queue 3	

Hebenstellen für (Alle Gruppen)

1000	1001	1002	1003	1004
Tin1000 Ibk Queue 1	Tin1001 Ibk	Tin1002 Ibk	Tin1003 Ibk	Tin1004 Ibk
1005	1006	1007	1008	1009
Tin1005 Ibk	Tin1006 Ibk	Tin1007 Ibk	Tin1008 Ibk	Tin1009 Ibk
1100	1200	+436648406380	+436648444210	+436648444516
Tin1100 Ibk Queue 2	Tin1200 Ibk Queue 3	Tin1000 Ibk Queue 1	Tin1001 Ibk	Tin1002 Ibk
+436648458396	+436648458588	+436648462680	+436648464330	+436648464333
Tin1003 Ibk	Tin1004 Ibk	Tin1005 Ibk	Tin1006 Ibk	Tin1007 Ibk
+436648465544	+436648467636	+436648486418	+436648491426	+43664803591000
Tin1008 Ibk	Tin1009 Ibk	Tin1100 Ibk Queue 2	Tin1200 Ibk Queue 3	Tin1000 Ibk Queue 1
+43664803591001	+43664803591002	+43664803591003	+43664803591004	+43664803591005
Tin1001 Ibk	Tin1002 Ibk	Tin1003 Ibk	Tin1004 Ibk	Tin1005 Ibk

6. 5. 4.



## 6. Anrufe direkt aus der Vermittlungs-Software führen

**Ablauf:** Nach Eingabe der Rufnummer die Taste „Anruf“ drücken bzw. aus dem Anrufprotokoll mit der rechten Maustaste „Wählen“ drücken. Der Anruf wird am Vermittlerapparat signalisiert und erst nach Abheben des Vermittlerapparates wird der Anruf aufgebaut.

Checkbox zum Wählen direkt aus dem Switchboard.

Anrufprotokoll  
Bereits geführte Gespräche können direkt aus dem Anrufprotokoll gewählt werden. Im Protokoll sind keine verpassten Anrufe ersichtlich!

Zeit	Herkunft	Nummer	Name	Dauer
13.09.2011 14:55:03	outbound	+436646631092		00:05
13.09.2011 14:54:26				00:00
13.09.2011 14:53:16				00:00
13.09.2011 14:52:21				00:00
13.09.2011 14:48:45				00:11
13.09.2011 14:48:11				00:00
13.09.2011 14:22:19				00:00
13.09.2011 14:20:43				00:38
13.09.2011 14:20:36				00:45
13.09.2011 14:19:31				00:23
13.09.2011 14:16:50				01:41
13.09.2011 13:22:46				04:00
13.09.2011 13:15:52				00:00



## 7. Ab- und Anmelden der Vermittlungs-Software

The screenshot shows a software interface with a menu bar containing 'Aktionen' and 'Hilfe'. Below the menu bar is a toolbar with buttons for 'Weiterleiten', 'Senden', 'Auflegen', 'Parken', and 'Ausparken'. A secondary toolbar contains 'Wartelistenauswahl anzeigen', 'Abmelden', and 'Direkt'. The main area displays a table titled 'Anruferliste für innsbruck1002 (Rufnummer: +436648444516, TIn1002)'. The table has columns for 'Status', 'Ziel', 'ID', and 'Name'. Three rows are visible, all with 'Warteliste' status and '0 Anruf(e)' in the 'Ziel' column. The 'Abmelden' button is highlighted with a green border.

Status	Ziel	ID	Name
Warteliste	0 Anruf(e)	+436648406380	TIn1000 Ibk Queue 1
Warteliste	0 Anruf(e)	+436648486418	TIn1100 Ibk Queue 2
Warteliste	0 Anruf(e)	+436648491426	TIn1200 Ibk Queue 3

### Abmelden

Durch Drücken des Buttons „Abmelden“ werden alle angemeldeten Queues abgemeldet, die Software wird jedoch weiter ausgeführt.

The screenshot shows the same software interface as above, but with the 'Anmelden' button highlighted with a green border. The table below it is empty, indicating that no queues are currently logged in.

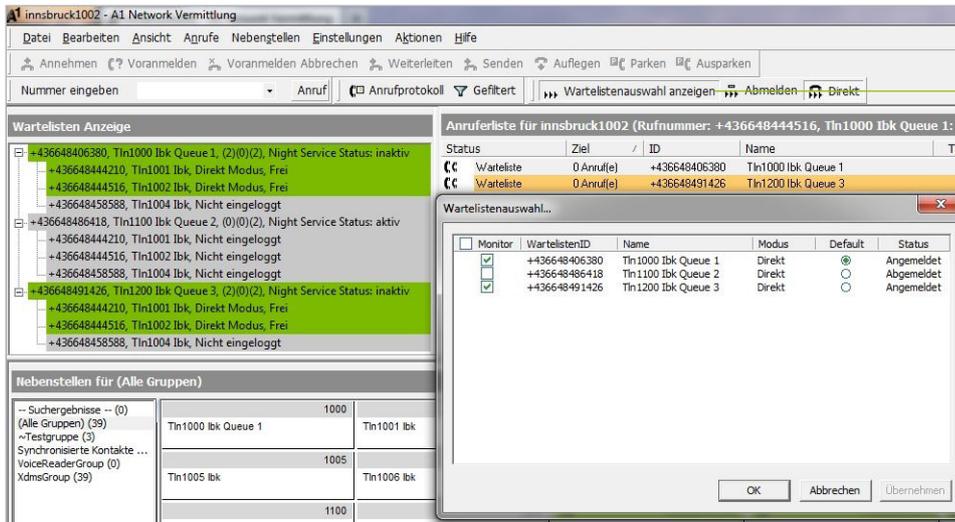
Status	Ziel	ID	Name
--------	------	----	------

### Anmelden

Durch erneutes Drücken des Buttons „Anmelden“ erfolgt wieder die Anmeldung in den gleichen Queues.

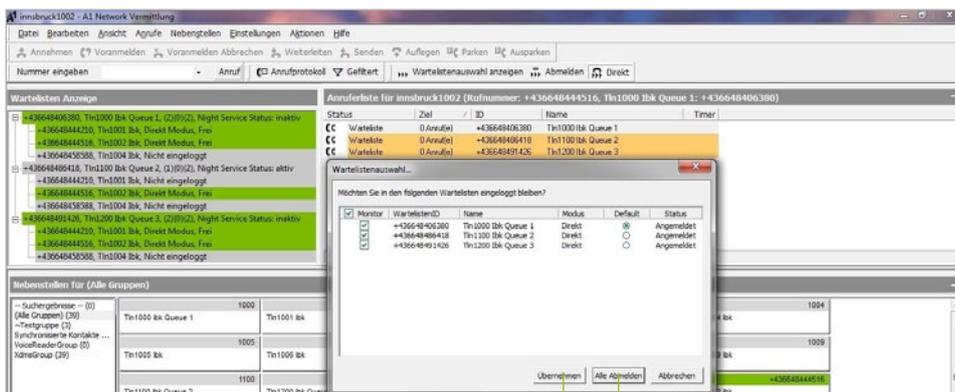
# A1

## 8. Änderung der Queue-Anmeldung



**Wartelistenauswahl**  
Durch Drücken des Buttons öffnet sich die Wartelistenauswahl und man kann sich an einzelnen Queues an- oder abmelden bzw. den Anmelde-Modus ändern.

## 9. Abmeldung aus der Vermittlungs-Software mit oder ohne dauerhafte Anmeldung



**Schließen**  
Durch Schließen der Anwendung (ohne vorherige Abmeldung) öffnet sich die Wartelistenauswahl.

### Übernehmen

Durch Drücken des „Übernehmen“ Buttons wird die Software beendet, man bleibt jedoch an den angemeldeten Queues wie markiert angemeldet.

### Alle Abmelden

Durch Drücken des „Alle Abmelden“-Buttons wird die Software beendet und alle angemeldeten Queues abgemeldet.