

# Brukerveiledning - kortversjon

innovaphone Operator V9 / V10

## OVERSIKT

- **Innkommende anrop i sentralens ventekø**

Waiting Queue: MainQueue <span style="color: green;">0</span>				
	From	For	Info	Time

- **Innkommende anrop til operatør**

Incoming Calls For: MainOperator				
	From	For	Info	Time

- **Utgående anrop fra operatør**

Outgoing Calls For: MainOperator				
	For	Info	Time	

- **Søkefelt**

**Search PBX Users** Full Text ▼

MainLoca ▼

🔍

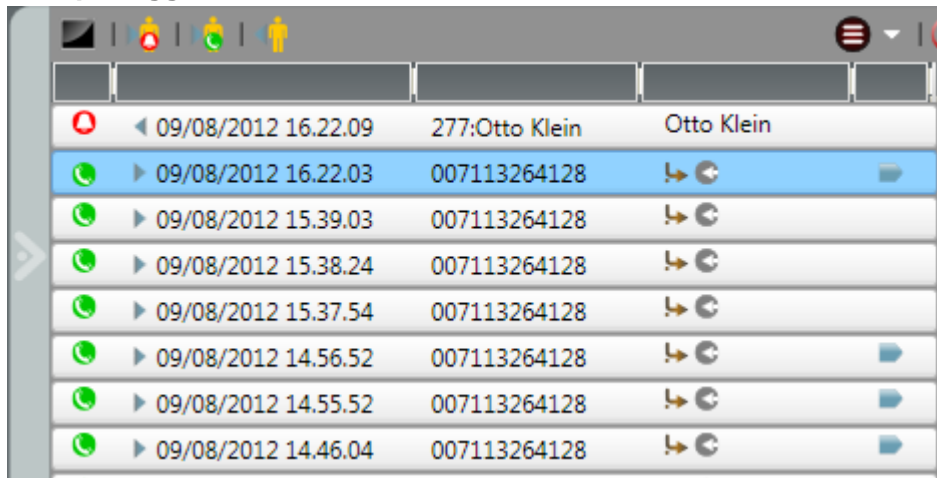
- **Parkerte anrop**

Parked Calls For: MainOperator				
	From	For	Info	Time

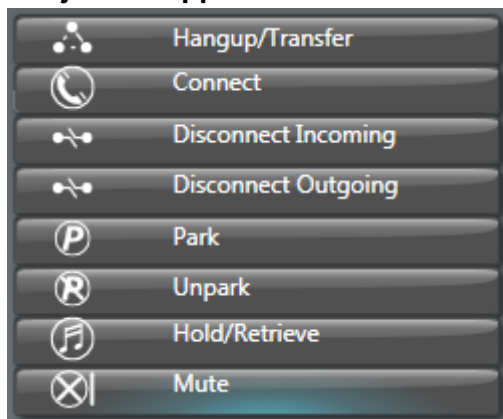
- **Overførte anrop (ennå ikke besvart)**

Transferred Calls For: MainOperator				
	From	For	Info	Time

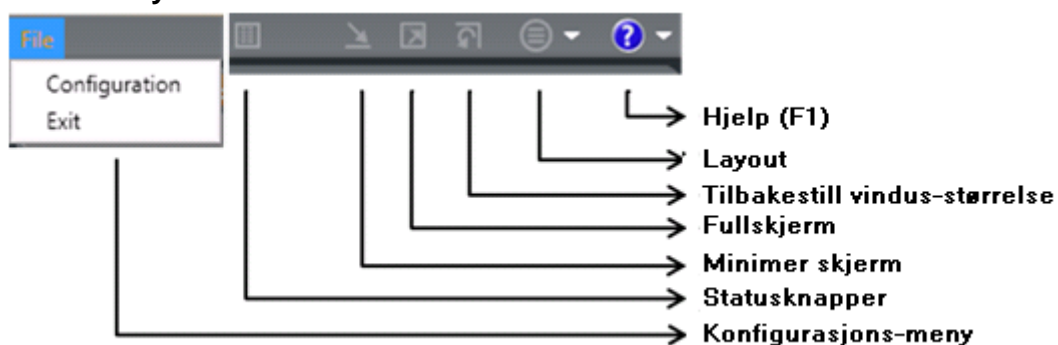
- Anrops-logg



- Aksjons-knapper



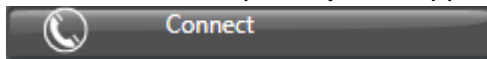
- Hovedmeny



## HÅNDTERING AV ANROP

- **Motta anrop**

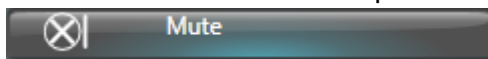
- Når en operatør er aktivt med i en ventekø, vil innkommende anrop automatisk bli rutet til operatøren. For å plukke opp en samtale, dobbelklikk på anropet, trykk ENTER eller klikk på aksjonsknappen:



- Dersom operatøren ikke er aktiv i ventekøen, kan et innkommende anrop klikkes og dras over med musen fra kø-vinduet til vinduet for operatørens innkomne anrop. Samtalen aktiveres automatisk.

- **Mute (mikrofon-sperre)**

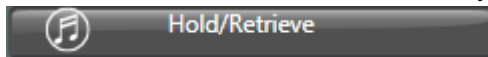
- Aktiver / deaktiver mikrofon-sperre med aksjonsknappen:



- Benyttes ved interne/personlige konsultasjoner som innringer ikke skal høre
- Klikk knappen en gang til for å oppheve mikrofon-sperre
- Klikk knappen dersom innringer ikke hører noe, men operatør hører innringer
- Benyttes under samtale

- **Hold**

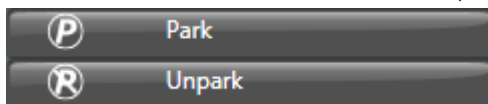
- Aktiver med "CTRL-R" eller med aksjonsknappen:



- Benyttes ved eksterne eller lengre konsultasjoner (eks annen telefonsamtale). Innringer hører ventemusikk eller ventetone.
- Klikk knappen en gang til for å hente tilbake innringer som hører ventetone
- Benyttes under samtale

- **Parker / Opphev parkering**

- Aktiver med "CTRL-P" / "CTRL-U", eller med aksjonsknappene:

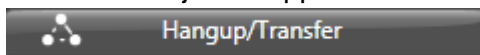


eller ved klikk og dra anropet over til vinduet for parkerte anrop

- Benyttes for å plukke opp nytt anrop eller lengre konsultasjon (eks annen telefonsamtale).
- Innringer hører ventemusikk eller ventetone.
- Flytt musepekeren over informasjons ikonet for å se detaljer om anropet i journalen.(f.eks for flere muligheter)
- Man kan dra samtaler med musen direkte til operatøren eller til en annen destinasjon (i journal eller søk)

- **Overføre**

- Overføre samtale med konsultasjon: plukk opp samtalen, søk, velg nummer/mottaker og ring, snakk med den som svarer, sett over med "+" eller dra samtalen over med musen.
- Overføre samtale uten konsultasjon (blind transfer): plukk opp samtalen, velg nummer/mottaker, sett over med "+" eller dra samtalen over med musen. Samtalen står da i overførings listen til den har blitt besvart av den du satte over til eller til tiden går ut. Hvis tiden går ut så går samtalen tilbake til operatøren.
- Alternativ aksjonsknapp:



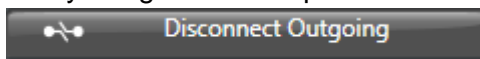
- Operatøren kan sette opp utgående anrop selv om det er andre som ringer inn.

- **Legge på**

- Avvise innkommende anrop med "CTRL-A" eller aksjonsknappen



- Avbryte utgående anrop med "-" eller aksjonsknappen



## Søke

- **Generelt:**

- Det er to søkemetoder:  
Søke blant registrerte nummer/navn på telefonsentralen (PBX'en)



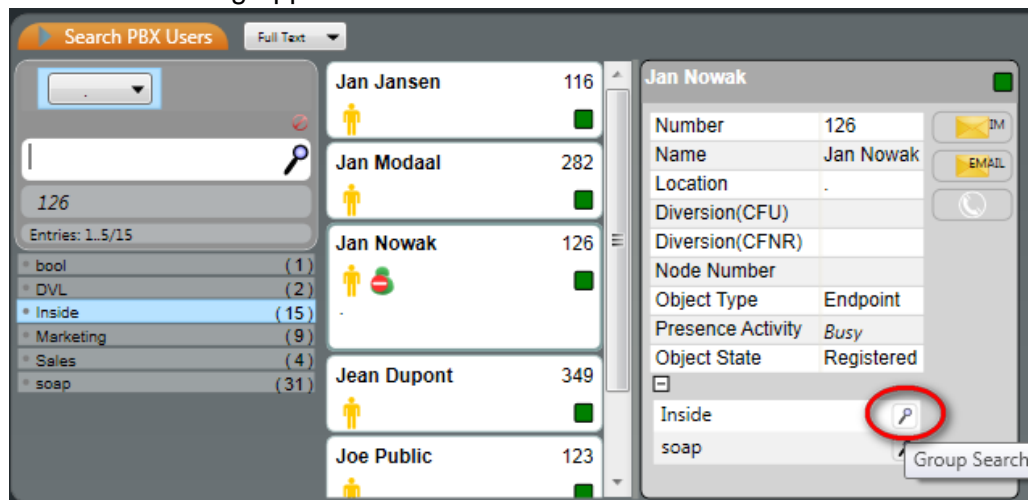
Eller søke i ekstern telefonbok (LDAP).



For å velge trykk på knappen.

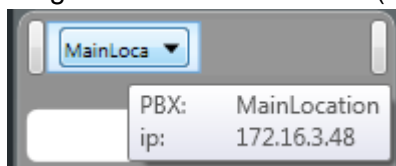
- Alle søk kan bli nullstilt ved å trykke ESC tasten flere ganger
- Høyre klikk på brukerfeltet for detaljert informasjon om brukeren.
- Det er mulig å sette viderekoblinger, Presence status (hvis tillatt) og å sende beskjeder og epost (hvis dette er konfigurert)

- Bruk forstørrelses glasset for detaljert informasjon om gruppe-medlemmer og for å søke etter andre gruppe-medlemmer.

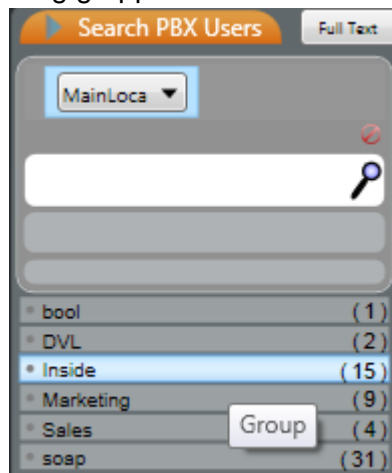


## • Søke i PBX

- Velg søkekriterier: navn, fullt navn eller full tekst (standard)
- Velg PBX'en du skal søke i. (Aktuelt hvis systemet består av flere PBX'er.)



- Velg gruppe å søke i



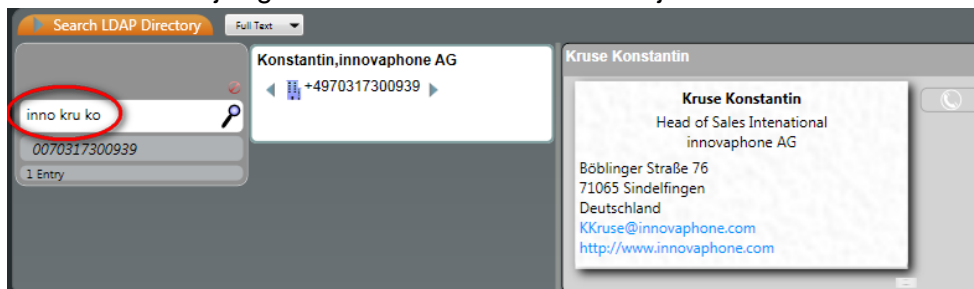
- NB: for full tekstsøking må alle brukerne være i samme gruppe som den som søker.

## • Søke i vindu for statusknapper (Busy Lamp Field /BLF)

- Velg samtale og dra den til bruker, eller klikk på BLF-felt for å ringe opp.
- Veksle mellom forskjellige vinduer for statusknapper med museklikk

- **Søke i telefonbok**

- Søke etter forskjellige deler av navn eller informasjon:



- Spesifikke søkekriterier kan man hoppe over med "\*" eller space (hvilke felt som er søkbare er avhengig av ldap konfigurasjonen)
- Eks: 'inno kru ko' gir oppslag på 'innovaphone, Kruse, Konstantin'
- Eks: 'inno \* ko' gir oppslag på 'innovaphone, Kruse, Konstantin' og 'innovaphone, Olsen, Konstanse'

## ANROPS-LOGG

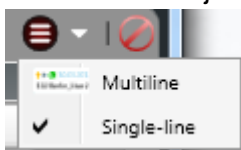
- **Velge anropstype**

alle samtaler, ikke besvarte samtaler, besvarte samtaler, utgående samtaler



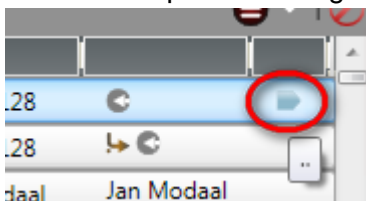
- **Velge visningsmodus**

en eller flere linjer



- **Detaljert informasjon om anropet**

ved å klikke på ikonet "utgående" i kolonne 5 kommer det frem mer informasjon

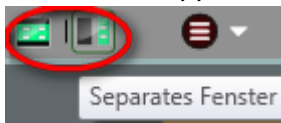


	▶ 09/08/2012 16:22:03	007113264128	
	▶ 09/08/2012 16:22:14	277:Otto Klein	Blind Transfer
	▶ 09/08/2012 16:22:29		Fallback
	▶ 09/08/2012 16:22:35		Park
	▶ 09/08/2012 16:22:47	277	Blind Transfer
	▶ 09/08/2012 16:23:02		Fallback
	▶ 09/08/2012 16:23:11	319:Rocky Balboa	Blind Transfer

## Statusknapp innstillinger

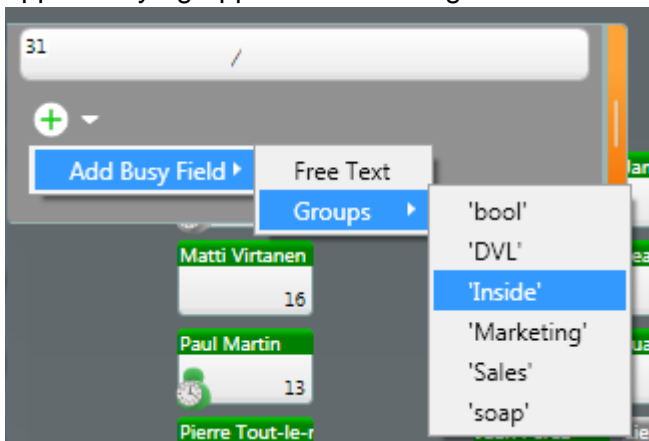
- **Visningsmodus**

Vis statusknappene som del av hovedvinduet eller i eget vindu



- **Lage flere statusknapp-felt**

Bruk nedtrekks menyen til venstre. Du kan opprette felt for en eksisterende gruppe eller opprette nye grupper med fritt valgt navn.

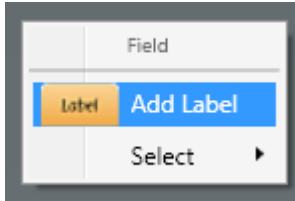


- **Slette ett statusknapp-felt**

Ved å klikke på "-" i nedtrekksmenyen til venstre. Dette kan kun gjøres hvis feltet er tomt.

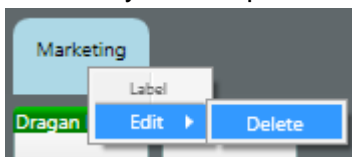
- **Lage tekstboks**

Ved å høyreklikke på en ledig plass kan man lage en tekstboks. Her kan du skrive hva du ønsker. Bruker ikoner kan bli plassert under eller inntil tekstboksen og du kan arrangere tekstboksene slik du ønsker.

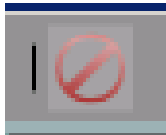


- **Slette tekstboks**

Ved å høyreklikke på en tekstboks og velge "Delete"

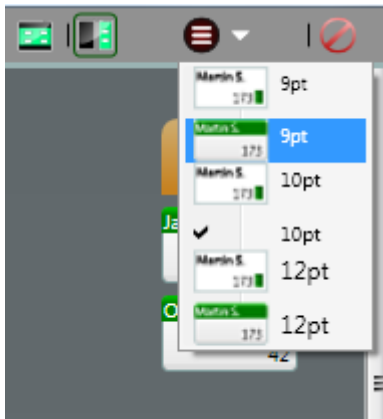


og klikke på slette ikonet som da kommer frem i nedtrekksmenyen på toppen av vinduet.



- **Innstillinger for visning av statusknapper**

Ved å venstreklikke på ikonet og velge en forhåndsdefinert innstilling.





## Hurtigtaster - oversikt

En normal betjening av inngående samtale blir som følger:

- <Enter> (motta samtale på hodesett), eller plukk opp røret.
- <navn> Søke opp navn eller nummer i katalogen
- <pil ned> velge blant søkeresultater
- <ctr><Enter> Sett samtalen over direkte, uten konsultasjon

Alternativt siste punkt ved konsultasjon:

- <Enter> Ring opp personen du har søkt opp for konsultasjon
- <+> (på tall-tastatur) Koble sammen samtalene og avslutt

Hurtigtast	Aksjon	Merknad
ESCAPE	Klar til søking: Hopper til søkefeltet / Blanker ut søkefelt	Trykk eventuelt ESC flere ganger til søkefelt er blankt.
ENTER	Plukk opp samtale / Ring ut	Kobler til uhevet innkommende anrop. Ringer ut til aktivt nummer/navn i søkefelt
CTRL+1	Plukker opp innkomne anrop 1	
CTRL+2	Plukker opp innkomne anrop 2	
CTRL+3	Plukker opp innkomne anrop 3	
CTRL+4	Plukker opp innkomne anrop 4	
CTRL+5	Plukker opp innkomne anrop 5	
CTRL+6	Plukker opp innkomne anrop 6	
CTRL+7	Plukker opp innkomne anrop 7	
CTRL+8	Plukker opp innkomne anrop 8	
CTRL+9	Plukker opp innkomne anrop 9	
CTRL+ENTER	Direkte overføring av samtale (uten konsultasjon)	Må brukes hvis innringers nummer skal vises ut til ekstern mobil e.l.
+ (på tall-tastatur)	Overfør samtale og legg på	Hvis en innkomne og utgående samtale er aktiv, blir disse koblet sammen.
CTRL+A	Avslutt aktive innkomne samtale	
- (på tall-tastatur)	Avslutt utgående samtale	
CTRL+M	Send "Instant message"	Vises på mottakers telefon (intern tjeneste)
CTRL+P	Parker aktiv samtale	Samtale parkeres på sentralbordets bruker
CTRL+R	Pause / opphev pause	Bytter mellom inn- /utgående samtale
CTRL+S	Bytte mellom PBX-søk og Ldap katalog-søk	Ekstern Ldap-katalog må finnes
CTRL+T	Ekspisitt overføring av to aktive samtaler	2 inngående, 2 utgående eller inngående og utgående
CTRL+U	Opphev parkering av samtale	Om flere samtaler er parkert, pek på ønsket samtale
DOWN (pil ned)	Bla til neste søkeresultat	
UP (pil opp)	Bla til forrige søkeresultat	
RIGHT (pil)	Velg PBX-node før søk	Kun ved betjening av flere sentraler