



**Ascotel Office 1560/1560IP
Snabbguide**

Ascotel IntelliGate Telekommunikationsystem



Innan du börjar

Välkommen till Office 1560/1560IP, PC telefonen för operatörsbordet; som med sitt användarvänliga gränssnitt, är ett flexibelt och modernt operatörsverktyg som enkelt kan integreras i en PC miljö.

Innan du börjar

Om guiden	Sida 3
Om produkten	Sida 3
Hur man använder Office 1560/1560IP på en arbetsplats	Sida 4

Arbeta med Office 1560/1560IP

Starta Office 1560/1560IP.	Sida 6
Hantera din Office 1560/1560IP	Sida 7

Moduler på Office 1560/1560IP

Upptagetindikator	Sida 11
Telefonböcker	Sida 12
Loggbok	Sida 13

Snabbguide

Funktioner	Sida 14
Ikoner	Sida 15
Genvägar	Sida 16

Om guiden

Snabbguiden är gjord för att göra dig bekant med Office 1560/1560IP. Online hjälp finns att tillgå för att erbjuda dig ytterligare stöd (tryck F1 eller välj menyn [?/Hjälp](#)).

Din systemadministratör har utrustat din Office 1560/1560IP med en media apparat. Apparaten kan antingen vara ett headset, ett headset kopplat direkt till din PC eller en systemterminal från Office familjen. Beronden på vilken apparat som används, kan hanteringen variera något från instruktionerna som ges här.

Dokumentnummer: eud-0648, version 2.0

Om produkten

Ändamål

PC telefonen (softphone) är en systemterminal; den kan endast användas tillsammans med lämpligt PBX system. Mjukvaran startar endast om den känner igen ett PBX system som programmerats rätt. PC telefonen kan användas som operatörskonsol på ett "stand-alone" system, eller på flera nätverkade system.

Funktionell omfattning

Förutom en bred uppsättning av operatörsfunktioner, erbjuder telefonen även alla användarfunktioner som behövs för personligt bruk.

Tillgänglighet

PC telefonens tillgängligheten beror på din PC's prestanda och strömförsörjning, samt generell tillgänglighet i data nätverket och telekommunikationssystemet (inkl. OIP server). Om PC telefonen inte är tillgänglig omdirigeras samtalen till en ersättningsdestination som programmerats av din systemadministratör.

Kompletterande utrustning

Office 1560IP har genomgått omfattande test med en hel serie av fasta och trådlösa media apparater (inkl. Bluetooth utrustning). Använd endast media apparater som rekommenderas av tillverkaren.

Begränsning av ansvarsskyldighet

Denna produkt är tillverkad i enlighet med ISO 9001 kvalitetskriterium. Vänligen läs noggrant igenom bifogad information. Produktens funktioner har godkänts efter omfattande konformitetsprov. Trots det kan fel ej helt uteslutas. Tillverkaren bär ej ansvar för direkt eller indirekt skada som är resultatet av fel hantering, olämpligt användande eller annan opassande hantering av en produkt. Möjliga risker refereras till i användarinstruktionerna där det anses nödvändigt. Ansvarsskyldighet för förlust av inkomst är uteslutet.

Hur man använder Office 1560/1560IP på en arbetsplats

Office 1560/1560IP, den professionella operatörskonsolen

Att använda en Office 1560/1560IP erbjuder många fördelar för en telefonist om man jämför med dom vanligaste operatörskonsolerna: samtalskoppling med hjälp av musen, indikering av lediga interna abonnenter, interaktiv kö för väntande samtal, snabb och bekväm uppringning via namn, enkel hantering av samtalslistor, obegränsat antal kontakter, synkronisering med en Microsoft Exchange server, direkt tillgång till kontakt databasen, för att nämna några. Dessutom har du även tillgång till alla funktioner som en Office systemterminal besitter, med den höga standard och kvalitet du är van vid.

Antingen du använder PC telefonen (softphone) som en Office 1560 tillsammans med en fast Office systemterminal Office 1560IP med en PC media apparat via IP nätverket, kommer du att uppskatta dess mångsidighet. Utan tvekan kommer du att uppskatta funktionerna som erbjuds.

Dessutom kan Office 1560/1560IP även användas som en personlig telefon.

Använda Office 1560/1560IP som ett gruppverktyg

(Endast I6.6)

Om flera personer arbetar med kundservice via telefonen lönar det sig att skapa arbetsgrupper. Oavsett om samtalen erbjuds samtidigt till dig och dina kollegor eller om dom distribueras med hjälp av samtalsnumret: Erbjuder Office 1560/1560IP dig ett användarvänligt gruppverktyg.

Använda Office 1560/1560IP på olika arbetsplatser

Du kan installera din Office 1560/1560IP på flera PC's. Samtalen kopplas automatiskt till den PC du loggar in på. Arbetar du på en filial? Så snart du startar Office 1560/1560IP, kommer samtalen automatiskt.

Arbeta med Office 1560/1560IP

Starta Office 1560/1560IP

Din Office 1560/1560IP har installerats som standard, den öppnas automatiskt när du startar din PC. Du kan även starta Office 1560/1560IP manuellt genom att klicka på program ikonerna på din dators skrivbord.

Varje gång Office 1560/1560IP startar, kontrollerar systemet att den senaste mjukvaran är installerad. Om det inte är fallet, kan du ha en automatisk programuppdatering.

Under uppstartningsprocessen, uppmanas du att fylla i användarnamn samt PIN-kod. Knappa in det interna numret för din Office 1560/1560IP under *Användarnamn*. Efter förstastarten, ändra default PIN-koden (0000) med en ny PIN-kod som du själv väljer. Klicka *Spara PIN* och prompten kommer inte visas nästa gång du startar programet.

Obs: *Vänligen notera att om PIN-koden lagras på din PC kan den läsas av obehöriga, som kan missbruka och använda telefonen på ett opassande sätt.*

Klicka *OK*. Din Office 1560/1560IP startar.

Alternativa destinationer om din Office 1560/1560IP inte startar

Om din Office 1560/1560IP inte startar, omdirigeras samtal automatiskt till en förkonfigurerad destination. Du kan givetvis omdirigera samtalen till den alternativa destination som valts innan du loggar ur programmet.

Obs: *Vilken telefon som helst inom systemet kan vara den alternativa destinationen. Notera att operatörsfunktionerna endast är tillgängliga om en Office 1560/1560IP eller en Office 45 VA används som alternativ destination.*

Hantera din Office 1560/1560IP

Huvudanvändarkonsol

Med huvudanvändarkonsolen för Office 1560/1560IP kan du ringa samtal, hantera upptagetindikatorn, telefonboken eller loggboken (se [Sida 9](#)).

Funktioner som används ofta hanteras med hjälp av musen via [verktygsfältet](#) (se "[Verktögsfältsfunktioner](#)", [Sida 14](#)).

Samtalsnumret skrivs in på [inmatningslinjen](#). Här kan du antingen använda telefonboken genom att utnyttja alfanumeriskuppringning, flytta numret från en återuppringningslista, eller skriva in ett nummer direkt (se även "[Inmatningsrad](#)", [Sida 14](#)). [Belägga](#) Foxkey tillåter dig att etablera en koppling.

[Foxkeys](#) erbjuder telefonifunktioner som är mest användbara för varje speciell situation.

[Statusfältet](#) visar status på växelgrupper och andra funktioner som t.ex. ersättningsströmkrets eller vidarkoppling av samtal.

[Interna](#) och [externa köer](#) används bl.a. för att visa samtal som väntar. Dom kan visa 10 väntande samtal vardera. Du kan också ta en linje genom att dubbel klicka på linjen i kön.

Utökad sökning

Förrutom alfanumeriskuppringning via namn, kan man leta efter en kontakt genom att använda den avancerade sökningsfunktionen. Den söker igenom de integrerade telefonböckerna, men ger dig även tillgång till att leta efter kontakten du söker i externa telefonböcker.

E-Mail förbindelse

Vill du koppla ett samtal men abonnentens destination är oåtkomlig? Välj "Skicka E-mail" från kontextmenyn och e-mail applikationen öppnar en ny e-mail med förskrivna adress (förutsatt att adressen finns lagrad i telefonboken). Samtalsinformationen som finns tillgänglig skrivs automatiskt in i textfältet (t.ex. nummer, namn, tid). Skriv ditt meddelande och klicka på "Skicka". Sedan är du redo för nya samtal.

Öppna Ascotel Feature Wizard (AFW)

Detta integrerade verktyg är ett bekvämt sätt att hantera alla Ascotel funktioner, som du dessutom kan spara i ett av fälten på upptagetindikatorn efter behov.

Bakgrundsinställning

När du arbetar i en annan applikation, är din Office 1560/1560IP automatiskt i bakgrunden om du önskar det. När ett samtal mottages, öppnas en dialogruta med information om den som ringer. Du kan därefter utföra dom huvudsakliga funktionerna direkt i dialogrutan för att hantera samtalet. Du kan aktivera, avaktivera och skraddarsy konfigurationen för bakgrundsinställningarna under *Inställningar/Signalering*.

Användande av tangentbordsfunktioner

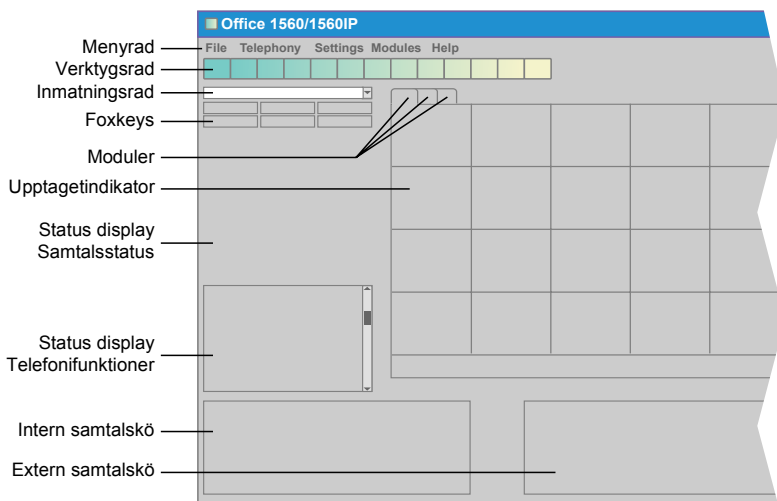
Du kan också använda tangentbordet för att hantera Office 1560/1560IP. En hel del genvägar finns för att hjälpa dig med navigering samt att ringa samtal.

Du kan modifiera många av genvägarna under *Inställningar/Ändra genvägar*. För att ha en bra översikt av dina personliga val, skriv in genvägarna manuellt eller elektroniskt i rutorna som tillhandahålls för detta ändamål (se "Genvägar", Sida 16).

Foxkeys kan hanteras genom att använda de sex knappar som finns ovanför pilknapparna på ditt tangentbord. Dessa knappar fungerar på samma sätt som Foxkeys i användargränssnittet, vilket betyder att funktionernas tilldelning är identisk.

Genom att trycka på Enter-knappen utförs det mest självklara kommandot för varje given situation.

Knapparna <Esc>, <Shift>, <Tab> och <Pil ...> är tilldelade Windows standard navigationsfunktioner.



Figur: Huvudanvändarkonsolen för Office 1560/1560IP

Arbeta inom gruppen

(Endast I6.6)

Hanterar flera personer kundservice med en Office 1560/1560IP på din arbetsplats? Vet du inte om samtalet tillhör din grupp eller dina kollegers? Genom att använda operatörsgupper, allkoeras samtalen med hjälp av numret de ringt till rätt grupp. Samtalen prioriteras sedan ut till medlemmar i operatörsguppen. På detta sätt vet du enkelt om samtalet hör till din grupp, och vem som skall svara, du eller din kollega.

Obs: *Operatörsgupper kan skapas efter företagets behov. Du som operatör kan inte ändra eller konfigurera nya grupper. Kontakta din systemadministratör, om du tycker att operatörsgupperna behöver konfigureras eller organiseras annorlunda.*

Moduler på Office 1560/1560IP

Modulöversikten på skärmens högra sida ger dig tillgång till ett antal moduler genom markörer (tabs). Genom att klicka på markören en gång öppnas önskad modul. Följande moduler är tillgängliga: upptagetindikator, dynamisk upptagetindikator, telefonböcker och loggbok.

Upptagetindikator

Upptagetindikator

Upptagetindikatorn placerar i ett fält alla abonnenter du valt. Genom att dubbel klicka på ett abonnentfält etableras automatiskt ett samtal; samtal kan kopplas direkt genom att dra samtalet med musen till ett abonnentfält.

En abonnents aktuella status, ledig, upptagen, telefonerande eller frånvarande indikeras med hjälp av ikoner (se "[Ikoner](#)", [Sida 15](#)). Om din Office 1560/1560IP är synkroniserad med en MS Exchange server, integreras och visas även frånvaro informationen från Outlook automatiskt.

Alternativt kan ett fält på upptagetindikatorn tilldelas en funktion, grupp- eller nummerknapp.

Du kan lägga in flera upptagetindikatorfält som sedan arrangeras som individuella flikar i modulöversikten.

Dynamisk upptagetindikator

För att ta reda på en abonnents status som inte visas i upptagetindikatorn, kan du dra abonnentfältet från abonnentlistan till ett fält på den dynamiska upptagetindikatorn, och därigenom skapa ett temporärt abonnentfält. Den dynamiska upptagetindikatorn återställs när du loggar av din Office 1560/1560IP.

Om du hanterar ett stort antal abonnenter på upptagetindikatorn, kan den dynamiska upptagetindikatorn hjälpa dig att snabbt få tag i dom viktigaste abonnenterna.

Telefonböcker

Du kan lagra flera personliga telefonböcker i det personliga telefonboksregistret. Registret är tomt efter första installationen.

Förutom ovanstående, så finns det två till fördefinierade telefonböcker: Alla kontakter som finns lagrade i systemet som kortnummer är tillgängliga för samtliga abonnenter i telefonboken *Allmän*, medans i telefonboken *PBX abonnenter* hittar du dom interna abonnentkontakterna.

I modulöversikten är varje telefonbok tillgänglig via sin flik.

Om ditt företag använder en MS Exchange server för hantering av kontakter och tidsbokningar, kan din Office 1560/1560IP synkroniseras med servern. Detta gör det möjligt att synkronisera din personliga kontaktfolder i MS Outlook med den personliga telefonboken på din Office 1560/1560IP, samt ger dig direkt tillgång till MS Exchange företagskontakter lagrade i den allmänna telefonboken.

Loggbok

Loggboken sparar alla inkommande och utgående samtal som en händelse. Varje händelse har specifik information, som t.ex samtalstyp, när det hände, abonnenten inblandad och hur lång tid det varade. Du kan också lägga till en kort notis för varje händelse (antingen under eller efter samtalet).

För att hitta information snabbt i loggboken, kan du specificera vilken information som skall visas. Du kan välja mellan namn, datum, tid, kopplingstyp eller samtaldestination.

Självklart kan du enkelt ringa en anknytning direkt från loggboken genom att dubbel klicka på noteringen ifråga.

Information i loggboken kan gömmas på grund av dataskydd. När dataskydd aktiveras, visas informationen endast på dom samtal som du hanterar personligen. Dataskydd aktiveras eller avaktiveras av din systemadministratör.

Systemadministratören bestämmer även hur länge noteringarna skall lagras i loggboken, innan dom raderas (noteringar som innehåller notiser raderas inte automatiskt).

Snabbguide

Funktioner

Inmatningsrad



Ateruppringningsknappen: Hämtar dom 20 senast ringda numren



Notepad-knappen: lagrar telefonnummer under pågående samtal eller vid stillestånd.

Verktögsfältsfunktioner



Öppna Ascotel Feature Wizard (AFW)



Växla mellan företag A och B (denna funktion är endast tillgänglig om det inte finns några operatörsggrupper inlagda)



Öppna the Ascotel Feature Wizard (AFW) med den aktiva kopplingsparametern



Logga på/av från operatörsggrupper.



Aktivera och avaktivera DTMF



Avbrott (logga av tillfälligt från alla operatörsggrupper)



Ta bort abonnentkortsfiler.



MCID; aktivera övervakning av obehagliga samtal



Infoga nya abonnentkortsfiler;



Skicka E-Mail (öppnar e-mail applikationen)



Öppna notepad



Avancerad sökning (söker kontakter i interna samt externa telefonböcker)



Sidöversikt



Aktivera ställföreträdare



Skriv ut



Sammanhangsberoende hjälp: klicka på ikonen och sedan i fältet för att lära dig mer.









Koppla ifrån mikrofon (PÅ/AV)










Aktivera och avaktivera akustik signalering

Ikoner

Samtalsstatus

	Operatörssamtal / personligt samtal	Grön:	Koppling etablerad
	Internt samtal, inkommande	Blå:	Abonnentens telefon ringer
	Externt samtal, inkommande	Röd	Abbonneten är upptagen
	Internt samtal, utgående	Gul:	Återrigning
	Externt samtal, utgående		
	Parkerat samtal		

Abonnentstatus

	Intern/extern koppling	Grön:	Pratar
		Blå:	Abonnentens telefon ringer
		Gul:	Abbonneten ringer ett samtal
		Röd	Abbonneten är upptagen
	Abbonneten är ledig		
	Abbonneten har vidarekopplat samtalet/ är inte anträffbar		
	Inloggad på operatörgruppen / inloggad och rast		
	Abbonneten är frånvarande / på semester		
	Abbonneten är sjukskriven / på läkarbesök / på kurs		
	Abbonneten är i militärtjänst eller civiltjänst.		

Genvägar

Du kan skriva in dina genvägar i dom blå inmatningsfälten. Till höger, visas default inställningarna.

Skriv in genvägarna antingen online i Adobe Acrobat Reader eller förhand på en utskrift.

	Ctrl+1, F3	Hoppa till information och kontrollelement
	Ctrl+2	Hoppa till modulöversikt
	Ctrl+3	Hoppa till den interna kön
	Ctrl+4	Hoppa till den externa kön
	Ctrl+B	Öppna upptagetindikatorn
	Ctrl+I	Öppna den interna telefonboken
	Ctrl+E	Öppna den externa telefonboken
	Ctrl+R	Öppna den privata telefonboken
	Ctrl+L	Öppna loggboken
	Alt+F8	Återrigning
	Alt+F9	Återupprigning
	Alt+F10	Notepad
	F11, F12	Svara samtal på den 1-/2:a linjen i den interna kön
	Shift+F11 (F12)	Som ovan, samt öppnar abonnentkort samtidigt
	F5 ... F8	Svara samtal på 1:a till 4:e linjen i den interna kön
	Shift+F5 (.. F8)	Som ovan, samt öppnar filen samtidigt

Användar definerade genvägar:
