



Grundeinstellungen Vannessa 5+

V-User

Die Grundeinstellungen von Vannessa 5+ beziehen sich auf die Einstellungen in dem Programm „V-User“. In diesem Leitfaden werden Ihnen die Standard-Einstellung des Programms Vannessa gezeigt. Ausführlichere Informationen zu den einzelnen Funktionen erhalten Sie in den jeweiligen Leitfäden.

Dieser Leitfaden beschreibt Vannessa 5+ inkl. aller derzeit zur Verfügung stehenden Module.

Bei der Zusammenstellung von Texten und Abbildungen wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Die Firma L & L Softwareentwicklung Weiss & Holdschlag GbR kann für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung, noch irgendeine Haftung übernehmen. Für Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf Fehler, ist die Firma L & L Softwareentwicklung Weiss & Holdschlag GbR dankbar. Alle Rechte vorbehalten, auch die der fotomechanischen Wiedergabe und der Speicherung in elektronischen Medien.

Fast alle Hardware- und Softwarebezeichnungen, die in diesem Leitfaden erwähnt werden, sind gleichzeitig auch eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden.

1. V-User (V-Admin)

Um von EINEM Arbeitsplatz aus die individuellen Benutzereinstellungen aller User zu konfigurieren benötigen Sie das Programm „V-Admin“. „V-Admin“ ist kein separates Programm, um diesen Modus zu starten, wählen Sie bitte „Datei -> Einstellungen“ und drücken den Button „Administrator Login“. Hier kann zwischen V-User und V-Admin hin- und hergeschwitcht werden. Haben Sie in der V-Zentrale unter „Datei -> Kennworteinstellungen“ bei „V-User“ -> Administratorkennwort ein Passwort vergeben, müssen sie dieses bei dem Login eingeben.

Hier können Sie die Einstellungen wie im Programm „V-User“ vornehmen. Zusätzlich erhalten Sie damit die Möglichkeit unter „Datei -> Einstellungen“ den Benutzer zu wechseln, dessen Einstellungen vorzunehmen und auch die Einstellungen für diesen Benutzer zu sperren.

1.1 Auswahl „Hauptmenü“

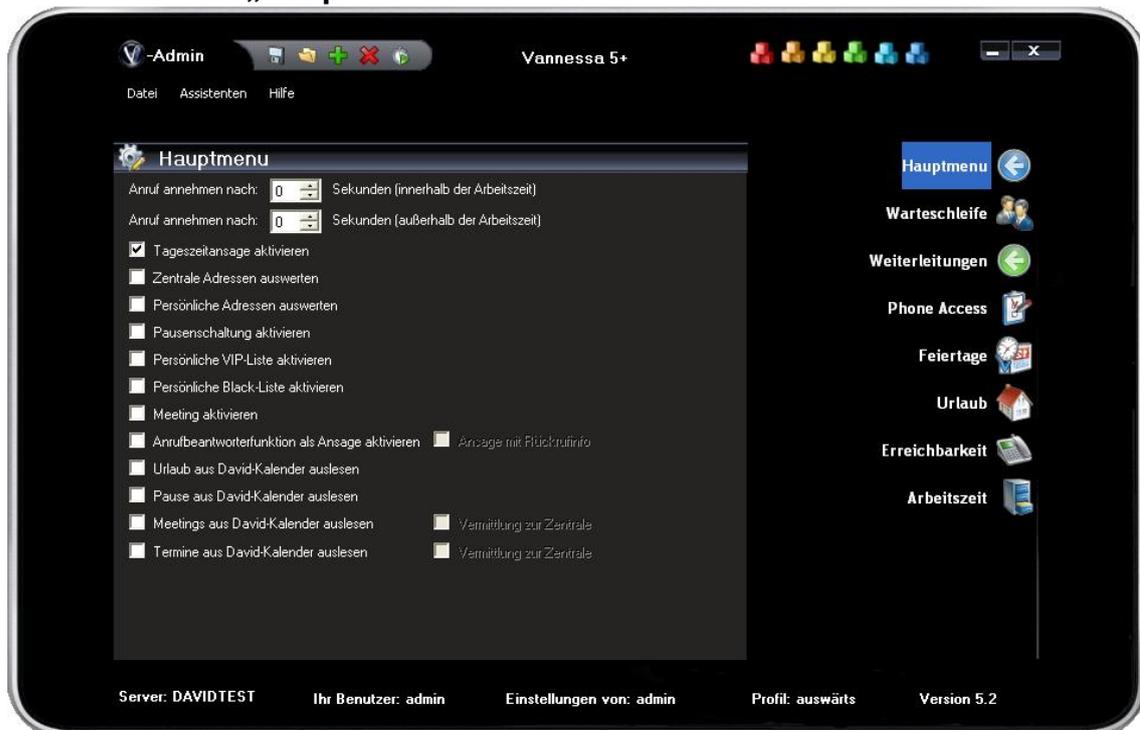


Abb. 1.1

1.1.1 Anruf annehmen nach...

Wählen Sie hier die Zeit (1-60 sek.) aus, die Ihre persönliche Telefonzentrale innerhalb bzw. außerhalb der Arbeitszeiten warten soll, bis sie den Anruf entgegennimmt. In dieser Zeit haben Sie die Möglichkeit, wenn der Anruf gleichzeitig an Ihr Telefon signalisiert wird, den Anruf direkt anzunehmen. Diese Zeiten sind unabhängig von den Einstellungen in der V-Zentrale.

1.1.2 Tageszeitansage aktivieren

Bei Rufannahme begrüßt Vannessa den Anrufer mit der von Ihnen eingestellten Ansage. Anschließend sagt Vannessa „Guten Morgen“, „Guten Tag“ oder „Guten Abend“, je nach aktueller Tageszeit. Mit dieser Schaltfläche können Sie die Tageszeitansage aktivieren oder deaktivieren.

1.1.3 Zentrale Adressen auswerten

Vannessa 5+ kann für Sie eine Anrufinfo anhand der im Tobit Archive System vorhandenen Adressen erzeugen. Bei diesem Schalter wird das zentrale Adressarchiv (Archive -> Adressen) ausgewertet. Hierzu müssen Sie zumindest Leserechte auf das Verzeichnis haben. Liegen jedoch zu viele Adressen in einem Archiv, so kann sich die Rufannahme merklich verzögern. Dieser Schalter deaktiviert die Adresssuche im zentralen Adressarchiv und Sie erhalten in der Anrufinfo lediglich die Nummer des Anrufers. Somit ist eine schnelle Rufannahme auch bei sehr vielen Adressen möglich.

1.1.4 Persönliche Adressen auswerten

Vannessa 5+ kann für Sie eine Anrufinfo anhand der im Tobit Archive System vorhandenen Adressen erzeugen. Bei diesem Schalter wird Ihr persönliches Adressarchiv (Persönlich -> Adressen) ausgewertet. Hierzu müssen Sie zumindest Leserechte auf das Verzeichnis haben und der Remote Access auf das Verzeichnis muss aktiviert sein. Liegen jedoch zu viele Adressen in diesem Archiv, so kann sich die Rufannahme merklich verzögern. Dieser Schalter deaktiviert die Adresssuche im persönlichen Adressarchiv und Sie erhalten in der Anrufinfo lediglich die Nummer des Anrufers. Somit ist eine schnelle Rufannahme auch bei sehr vielen Adressen möglich.

1.1.5 Pausenschaltung aktivieren

Sie haben die Möglichkeit, in den Arbeitszeiteinstellungen für jeden Tag individuelle Pausen einzugeben. Wenn Sie spontan die Pausenfunktion Vannessas benutzen möchten, können Sie über diese Schaltfläche die Pausenfunktion aktivieren, ohne die in den Arbeitszeiteinstellungen eingestellte Pausenzeit ändern zu müssen.

1.1.6 Persönliche VIP-Liste aktivieren (Modul 4)

Im InfoCenter finden Sie unterhalb der Eingangsarchive der einzelnen Benutzer ein Archiv, mit Namen „VIP“, vom Typ „Adresse“. Tragen Sie in diese Liste die Adressen besonders guter Kunden und Freunde ein. Diese werden an Feiertagen und im Betriebsurlaub an Notfallnummern weitergeleitet auch wenn die Option »Im Notfall erreichbar« auf „Nein“ steht. Auch die Option »Direkt auf Anrufbeantworter schalten« in den Wochentagsformularen wird hiermit deaktiviert. Die Einstellung, »Direkt zum Anrufbeantworter leiten« in der Hauptkonfiguration, Registerkarte „Vannessa“, wird hiervon jedoch nicht beeinflusst.

1.1.7 Persönliche Black-Liste aktivieren (Modul 4)

Im InfoCenter finden Sie unterhalb der Eingangsarchive der einzelnen Benutzer ein Archiv, mit Namen „Blackliste“ vom Typ „Adresse“. Legen Sie hier Adressen an, von denen Sie keine Anrufe erhalten möchten. Ausgewertet werden alle in den Adressen unter „Geschäftlich“, „Privat“ und „Mobil“ eingetragenen Telefonnummern. Diese Anrufer werden auf D-Kanal Ebene abgewiesen. Zusätzlich wird im InfoCenter im Archiv „Archive/System/DvISE/Ereignisse“ ein entsprechender Eintrag erzeugt. Die Eingabe von Wildcards z.B. 0190* ist derzeit nicht möglich.

1.1.8 Meeting aktivieren (Modul 4)

Diese Auswahl aktiviert bzw. deaktiviert die Weiterleitungen (Meeting Funktion). Aktivieren Sie die Auswahl, wenn Sie möchten, dass alle ankommenden Anrufe direkt zum in der Telefonzentrale enthaltenen Anrufbeantworter weitergeleitet werden sollen. Dies kann z.B. bei einer Betriebsbesprechung sinnvoll sein. Dem Anrufer werden je nach Status (Arbeitszeit, nach oder vor der Arbeitszeit und Pause) der in den entsprechenden Wochentagsformularen eingetragenen Zeiten, unterschiedliche AB-Texte vorgespielt.

1.1.9 Anrufbeantworterfunktion als Ansage aktivieren (Modul 4)

Dieser Schalter deaktiviert die Anrufbeantworterfunktion. Anrufer, die nicht mit einem Mitarbeiter verbunden werden konnten, erhalten statt dessen die Information, es später noch einmal zu versuchen.

1.1.10 Ansage mit Rückrufinfo

Diese Funktion kann nur aktiviert werden wenn „Anrufbeantworter als Ansage aktivieren“ aktiviert ist. Vannessa sagt dann nicht dass es später nochmals versucht werden soll, sondern dass Sie die Rufnummer notiert hat, soweit diese nicht als unbekannt eingeht, und jemand zurückruft.

1.1.11 Urlaub aus dem David-Kalender auslesen (Modul 4)

Wenn Sie diesen Schalter aktivieren, dann wird Ihr persönlicher Urlaub aus Ihrem persönlichen Kalenderarchive ausgelesen. Tragen Sie hierzu einfach einen Termin in Ihrem Kalenderarchiv im InfoCenter ein. Der Betreff dieses Termins MUSS mit dem Wort „Urlaub“ beginnen. Erfolgt ein Anruf in der von Ihnen eingetragenen Urlaubszeit, so wird der Anrufer über Ihre Abwesenheit informiert.

1.1.12 Pause aus dem David-Kalender auslesen (Modul 4)

Wenn Sie diesen Schalter aktivieren, dann werden die von Ihnen eingetragenen Pausen aus Ihrem persönlichen Kalenderarchive ausgelesen. Tragen Sie hierzu einfach einen Termin in Ihrem Kalenderarchiv im InfoCenter ein. Der Betreff dieses Termins MUSS mit dem Wort „Pause“ beginnen. Erfolgt ein Anruf in der von Ihnen eingetragenen Pausenzeit, so wird der Anrufer über Ihre Abwesenheit informiert.

1.1.13 Meetings aus dem David-Kalender auslesen (Modul 4)

Wenn Sie diesen Schalter aktivieren, dann werden die von Ihnen eingetragenen Meetings aus Ihrem persönlichen Kalenderarchive ausgelesen. Tragen Sie hierzu einfach einen Termin in Ihrem Kalenderarchiv im InfoCenter ein. Der Betreff dieses Termins MUSS mit dem Wort „Meeting“ beginnen. Erfolgt ein Anruf in der von Ihnen eingetragenen Meetingzeit, so wird der Anrufer über Ihre Abwesenheit informiert.

1.1.14 Vermittlung zur Zentrale

Wenn Sie diesen Schalter aktivieren, dann werden alle Anrufe innerhalb Ihrer Meetingzeit zur Zentrale weitergeleitet.

1.1.15 Termine aus dem David-Kalender auslesen (Modul 4)

Wenn Sie diesen Schalter aktivieren, dann werden Ihre Termine aus Ihrem persönlichen Kalenderarchive ausgelesen. Tragen Sie hierzu einfach einen Termin in Ihrem Kalenderarchiv im InfoCenter ein. Der Betreff dieses Termins MUSS mit dem Wort „Termin“ beginnen. Erfolgt ein Anruf in der von Ihnen eingetragenen Zeit, so wird der Anrufer über Ihre Abwesenheit informiert.

1.1.16 Vermittlung zur Zentrale

Wenn Sie diesen Schalter aktivieren, dann werden alle Anrufe innerhalb Ihrer Terminzeit zur Zentrale weitergeleitet.

1.2 Auswahl „Warteschleife“ (Modul 4)

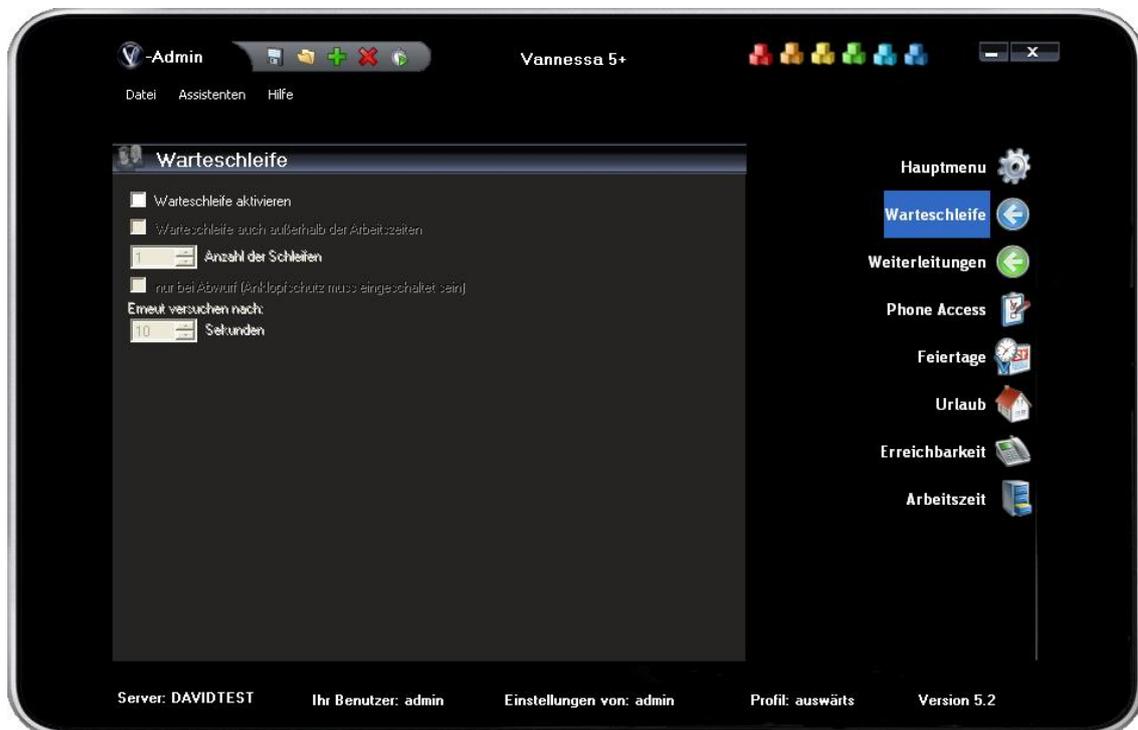


Abb. 1.2

In dem Menüpunkt „Warteschleife“ können Sie eine Warteschleife aktivieren, die ausschließlich für benutzerbezogene Einstellungen gültig ist. Aktivieren Sie hier den Schalter „Warteschleife aktivieren“, um für die eingestellten Arbeitszeiten inkl. der Pausen eine Warteschleife einzustellen. Wählen Sie zudem die Anzahl der Schleifen aus, die höchstens abgearbeitet werden sollen. Nach der letzten Schleife wird der Anrufer zum Anrufbeantworter weitergeleitet.

Wenn Sie auch außerhalb der Arbeitszeiten eine Warteschleife wünschen, aktivieren Sie hier bitte den entsprechend beschrifteten Schalter.

Wenn nun ein Anrufer zu den eingestellten Weiterleitungsnummern (siehe unten) weitergeleitet wurde, Vannessa jedoch niemanden erreicht hat, bekommt der Anrufer einen Hinweis, dass er sich nun in einer Warteschleife befindet. Während Vannessa nun erneut versucht den Anrufer zu verbinden hört dieser die

in der Telefonanlage eingestellte Wartemelodie. Dieser Vorgang wird so lange wiederholt bis Vannessa den Anrufer vermitteln kann oder bis die letzte Schleife, wie in dem Punkt „Anzahl der Schleifen“ eingestellt, abgearbeitet wurde. Während der Warteschleife hat der Anrufer jederzeit die Möglichkeit, per Tastendruck die Warteschleife zu verlassen und eine Nachricht auf dem AB zu hinterlassen.

Aktivieren Sie den Schalter „nur bei Abwurf“ wenn Vannessa die Warteschleife nur dann beginnen soll, wenn das angerufene Telefon „besetzt“ ist. Hierfür muss der „Anklopfschutz“ Ihres Telefones aktiviert sein.

1.3 Auswahl „Weiterleitungen“

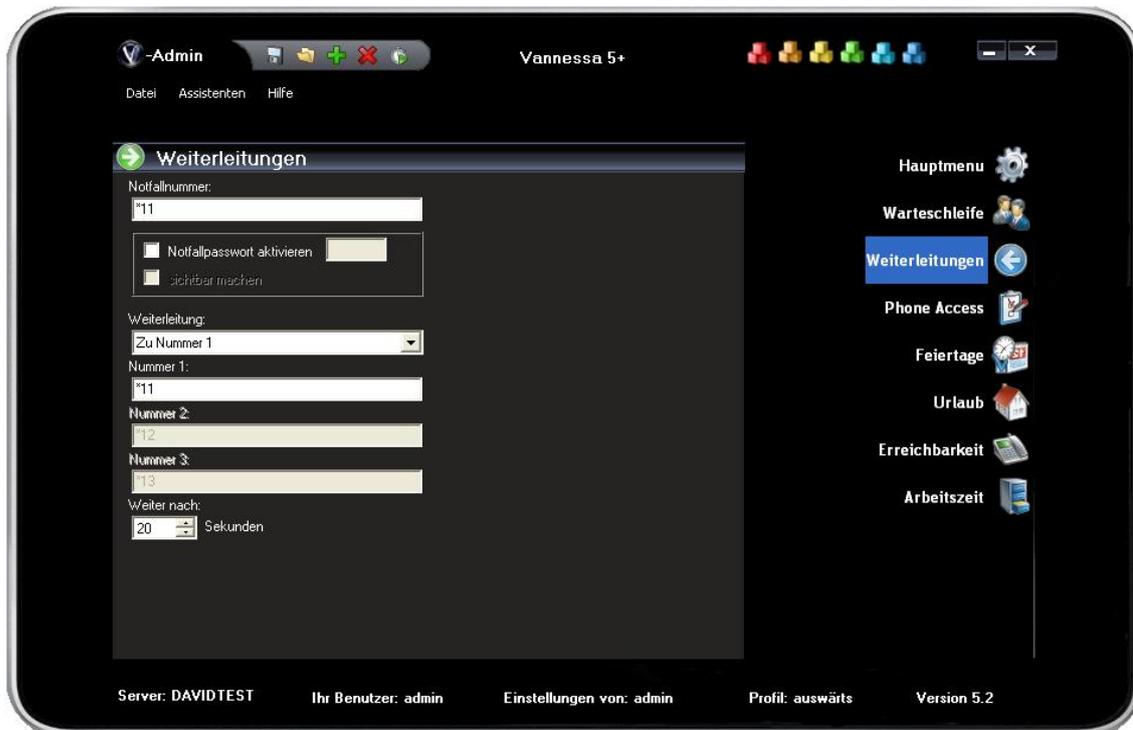


Abb. 1.3

1.3.1 Notfallnummer

Wenn gewünscht, tragen Sie hier bitte eine Notfallnummer ein, unter der Sie im Notfall erreichbar sind. Zu dieser Nummer können, wenn eingestellt, Anrufer z.B. außerhalb der Arbeitszeiten, an Wochenenden, Feiertagen oder im Urlaub weiterverbunden werden. Dies stellen Sie entweder im V-User in den Auswahlpunkten „Arbeitszeit“ für jeden Tag individuell, „Feiertage“ und „Urlaub“ ein.

1.3.1.1 Notfallpasswort aktivieren

Wenn Sie den Schalter „Notfall Passwort aktivieren“ eingeschaltet haben und unter „Notfall Passwort“ ein 4-stelliges, numerisches Passwort eingetragen haben, wird dieses vor dem Weiterleiten an die Notfallnummern abgefragt. Somit können Sie bestimmen, wer an den Feiertagen und im Betriebsurlaub zur Notfallnummer weiter verbunden wird. Wenn ein Anruf von einer Telefonnummer, die unterhalb des „Friends“ Archives angelegt ist erfolgt, wird das Passwort nicht abgefragt.

1.3.2 Weiterleitung

Wählen Sie hier aus, wie Ihre persönliche, digitale Assistentin nach der Begrüßung verfahren soll. Hierbei werden verschiedene Voreinstellung, wie z.B. die eingestellte Warteschleife (siehe Punkt 1.2) berücksichtigt:

1.3.2.1 Ausgeschaltet

Vannessa nimmt Anrufe, die an Ihre Durchwahl gerichtet sind nicht an. Ihre persönliche, digitale Assistentin ist somit deaktiviert.

1.3.2.2 Zum Anrufbeantworter

Vannessa begrüßt Ihre Anrufer und sagt, dass zur Zeit niemand erreichbar ist. Danach kann der Anrufer eine Nachricht hinterlassen, welche in sein David Eingangsarchiv verteilt wird. Ist der Schalter „Anrufbeantworterfunktion als Ansage aktivieren“ aktiv, (siehe Punkt 1.1.9) so erhält der Anrufer nur den Hinweis, dass zur Zeit niemand erreichbar ist. Das Aufsprechen einer Nachricht ist deaktiviert.

1.3.2.3 Zu Nummer 1

Der Anrufer wird nach der Begrüßung zu der unter Nummer 1 eingetragenen Nummer verbunden. Ist diese Nummer innerhalb der unter Punkt 1.3.3 (Weiter nach) eingestellten Zeit nicht erreichbar, so wird zum Anrufbeantworter verbunden. Ist der Schalter „Anrufbeantworterfunktion als Ansage aktivieren“ aktiv

(siehe Punkt 1.1.9) so erhält der Anrufer nur den Hinweis, dass zur Zeit niemand erreichbar ist. Das Aufsprechen einer Nachricht ist deaktiviert.

1.3.2.4 Zu Nummer 2 (Modul 4)

Der Anrufer wird nach der Begrüßung zu der unter Nummer 2 eingetragenen Nummer verbunden. Ist diese Nummer innerhalb der unter Punkt 1.3.3 (Weiter nach) eingestellten Zeit nicht erreichbar, so wird zum Anrufbeantworter verbunden. Ist der Schalter „Anrufbeantworterfunktion als Ansage aktivieren“ aktiv (siehe Punkt 1.1.9) so erhält der Anrufer nur den Hinweis, dass zur Zeit niemand erreichbar ist. Das Aufsprechen einer Nachricht ist deaktiviert.

1.3.2.5 Zu Nummer 3 (Modul 4)

Der Anrufer wird nach der Begrüßung zu der unter Nummer 3 eingetragenen Nummer verbunden. Ist diese Nummer innerhalb der unter Punkt 1.3.3 (Weiter nach) eingestellten Zeit nicht erreichbar, so wird zum Anrufbeantworter verbunden. Ist der Schalter „Anrufbeantworterfunktion als Ansage aktivieren“ aktiv (siehe Punkt 1.1.9) so erhält der Anrufer nur den Hinweis, dass zur Zeit niemand erreichbar ist. Das Aufsprechen einer Nachricht ist deaktiviert.

1.3.2.6 Fortlaufend Nr. 1 – Nr. 3 (Modul 4)

Der Anrufer wird nach der Begrüßung zu der unter Nummer 1 eingetragenen Nummer verbunden. Ist diese Nummer innerhalb der unter Punkt 1.3.3 (Weiter nach) eingestellten Zeit nicht erreichbar, so wird nach einem kurzen Hinweis versucht zu der unter Nummer 2 eingetragenen Nummer zu verbinden. Ist auch hier niemand erreichbar, dann wird zu der unter Nummer 3 eingetragenen Nummer verbunden. Erst wenn auch hier niemand erreichbar ist, wird zum Anrufbeantworter verbunden. Ist der Schalter „Anrufbeantworterfunktion als Ansage aktivieren“ aktiv (siehe Punkt 1.1.9) so erhält der Anrufer nur den Hinweis, dass zur Zeit niemand erreichbar ist. Das Aufsprechen einer Nachricht ist deaktiviert.

1.3.3 Weiter nach...

Hier stellen Sie die Zeitspanne ein, in der Vannessa versuchen soll, die jeweilige Nummer anzurufen. Gelingt dies nicht, so wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet, oder wenn eingestellt, erhält der Anrufer nur eine Ansage, dass niemand erreichbar ist.

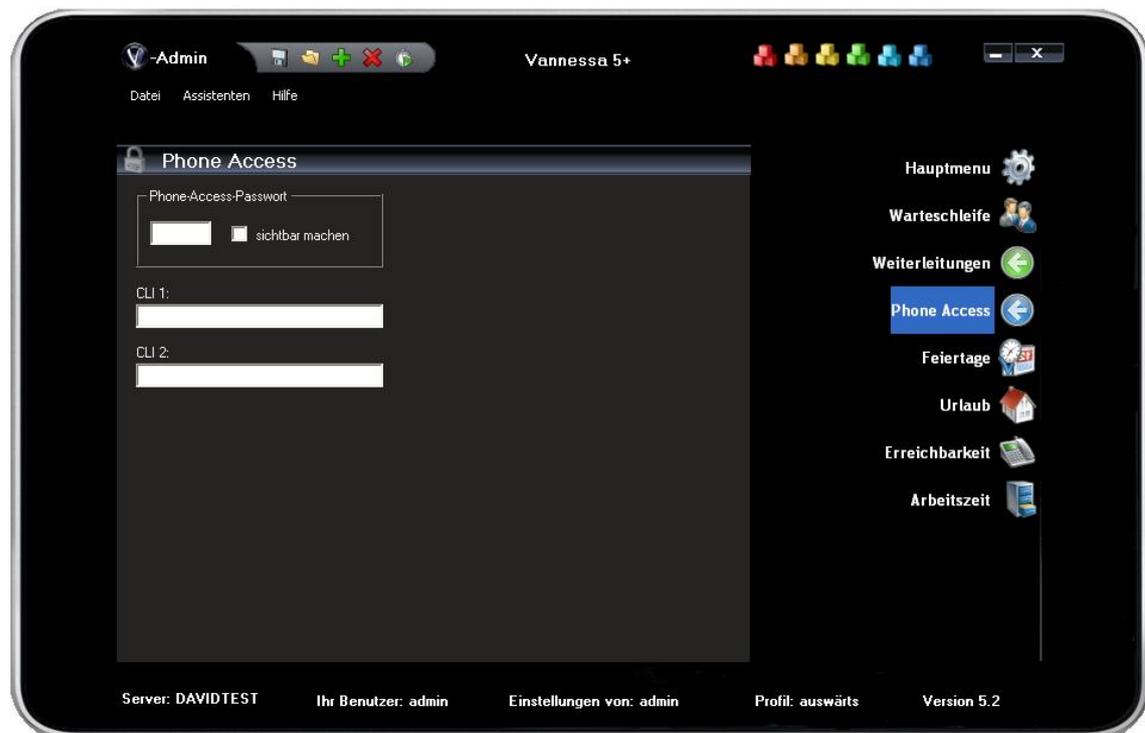


Abb. 1.4

1.4 Registerkarte „Phone Access“

Sie können sich per Telefon von Vannessa Ihre Nachrichten vorlesen, beantworten und weiterleiten lassen. Zudem können Sie per Telefon Vannessa veranlassen, Davideigene Dienste neu zu starten und andere Programme auszuführen. Tragen Sie hierfür im Feld „Phone-Access-Passwort“ ein vierstelliges, numerisches Passwort ein. Wenn Sie nun Ihre persönliche Vannessa anrufen und während der Begrüßung dieses Passwort eingeben, gelangen Sie automatisch in den Phone Access. Dieser ist so programmiert, dass wenn Sie mehr als 5 Sekunden keine Eingabe per Telefon machen, Vannessa Ihnen die Möglichkeiten verliert. Somit brauchen Sie sich die komplexe Funktionalität nicht merken. Dafür haben Sie ja Vannessa!!!

1.4.1 CLI 1 + 2

In diesen Feldern können Sie zwei Telefonnummern eingeben. Erfolgt ein Anruf von einer dieser Nummern, so wird das Phone-Access-Passwort **NICHT** abgefragt und Sie befinden sich direkt im Phone Access.

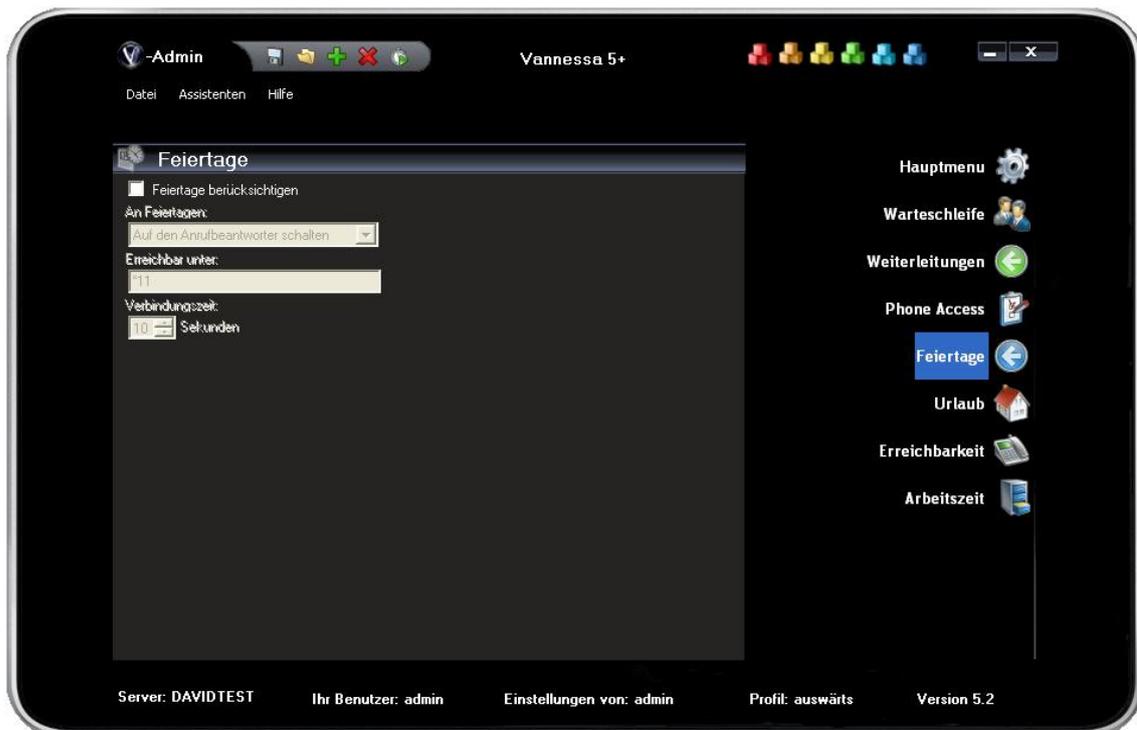


Abb. 1.5

1.5 Registerkarte „Feiertage“

In David gibt es einen vordefinierten Feiertagskalender. Diesen finden Sie im David Info Center unter David://Archive/Ressourcen/Feiertage. Dieser Kalender ist automatisch bei allen David Benutzern mit deren Persönlichen Kalendern verknüpft. Wenn nun im Programm „V-Zentrale“ der Schalter „Feiertage aus dem David Kalender auslesen“ aktiviert ist, so können Sie Ihre persönliche Vannessa auf diese Feiertage reagieren lassen.

1.5.1 Feiertage berücksichtigen

In der Auswahl „Feiertage“ (Abb. Seite 1.5) können Sie einstellen, ob Vannessa die von Ihnen eingestellten Feiertage berücksichtigen soll. In diesem Fall werden alle Anrufer an diesen Tagen über den Feiertag informiert und anschließend wird wie bei Punkt 1.5.2 eingestellt verfahren. Wählen Sie zusätzlich, ob Sie an diesen Tagen erreichbar sein möchten (Auswahl „Erreichbarkeit“).

1.5.2 An Feiertagen

Wenn Sie den Schalter „Feiertage berücksichtigen“ aktivieren, können Sie über die Auswahl „An Feiertagen“ auswählen, wie Vannessa bei den in der V-Zentrale eingestellten Feiertagen für diesen Benutzer individuell verfahren soll.

a) Auf den Anrufbeantworter schalten:

Nach der Ansage, dass der Anrufer an einem Feiertag anruft wird dieser auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

b) Wie in Weiterleitungen:

Nach der Ansage, dass der Anrufer an einem Feiertag anruft, wird dieser anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingetragenen Weiterleitungen verbunden. Kann Vannessa niemanden erreichen wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

c) Zur Nummer:

Nach der Ansage, dass der Anrufer an einem Feiertag anruft wird dieser zu der Nummer verbunden, die im Feld „Erreichbar unter“ eingetragen ist. Die Dauer des Verbindungsversuches wird durch die Auswahl „Verbindungszeit“ eingestellt. Kann Vannessa niemanden erreichen, wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

d) Zur Notfallnummer:

Nach der Ansage, dass der Anrufer an einem Feiertag anruft wird dieser anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingetragenen „Notfallnummern“ verbunden. Kann Vannessa niemanden erreichen wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

In der Auswahl „Erreichbarkeit“ haben Sie zudem die Möglichkeit einzustellen, dass nur Anrufer, die in der VIP-Liste (Modul 4) eingetragen sind weitergeleitet werden (Abb. 2.5). Ist dieser Schalter nicht aktiv, so werden alle Anrufe wie eingestellt weitergeleitet.

Um bei einer „Feiertags-Weiterleitung“ vorab über den Anrufer informiert zu werden, können Sie in der Auswahl „Erreichbarkeit“ (Abb. 2.5) den Schalter „Rückfrage aktivieren“ (Modul 4) auswählen. Diese Funktion ist nur in Verbindung mit der Tmail-Funktion Davids möglich. Hierzu wird das „Extended Telephony Modul“ von Tobit Software benötigt, welches in vielen David-Versionen schon enthalten ist.

1.6 Auswahl „Urlaub“

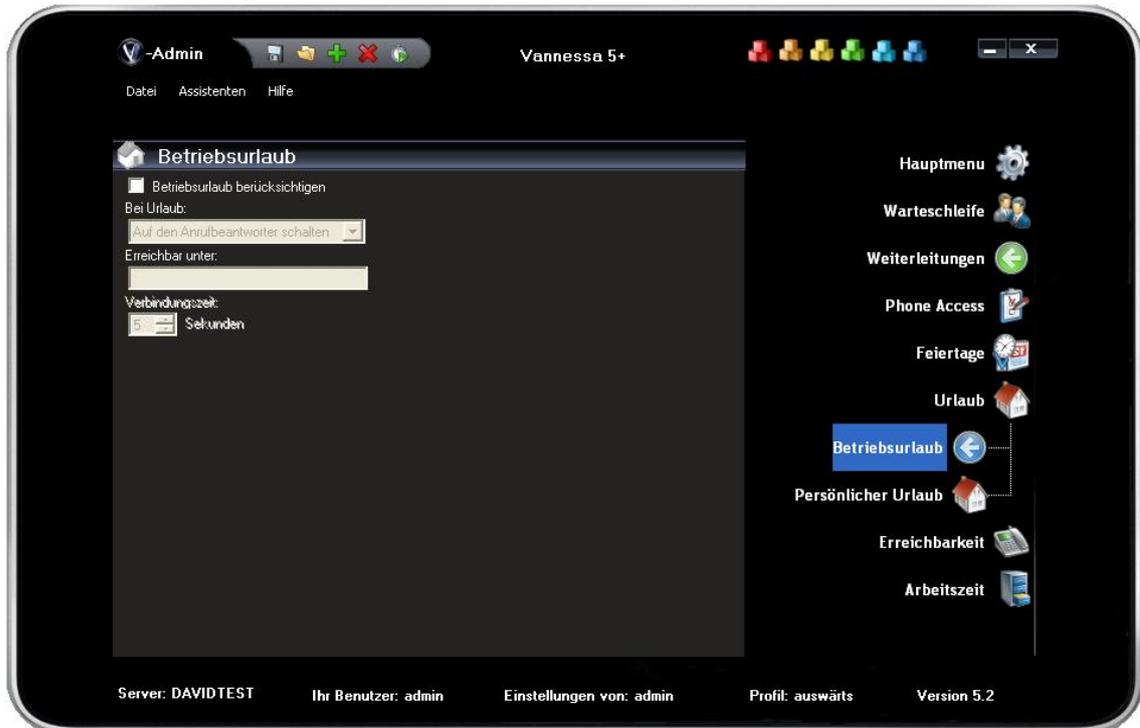


Abb. 1.6.1

1.6.1 Betriebsurlaub

Im Programm „V-Zentrale“ können Sie eine „Betriebsurlaubsfunktion“ aktivieren. Ist diese aktiv, so kann Ihre persönliche Vannessa darauf reagieren.

1.6.1.1 Betriebsurlaub berücksichtigen

In der Auswahl „Betriebsurlaub“ können Sie einstellen, ob Vannessa den von Ihnen eingestellten Betriebsurlaub berücksichtigen soll (Abb. 1.6.1). In diesem Fall werden alle Anrufer an diesen Tagen über den Beginn und das Ende des Urlaubs informiert und anschließend wird wie bei Punkt 1.6.1.2 eingestellt verfahren. Wählen Sie zusätzlich, ob Sie an diesen Tagen erreichbar sein möchten (Auswahl „Erreichbarkeit“).

1.6.1.2 Bei Urlaub

Wenn Sie den Schalter „Betriebsurlaub berücksichtigen“ aktivieren, können Sie über die Auswahl „Bei Urlaub“ auswählen, wie Vannessa bei dem in der V-Zentrale eingestellten Betriebsurlaub für diesen Benutzer individuell verfahren soll.

a) Auf den Anrufbeantworter schalten:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

b) Zur Zentrale

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser zur Zentrale geleitet.

c) Wie in Weiterleitungen:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingetragenen Weiterleitungen verbunden. Kann Vannessa niemanden erreichen, wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

d) Zur Nummer:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser zu der Nummer verbunden, die im Feld „Erreichbar unter“ eingetragen ist. Die Dauer des Verbindungsversuches wird durch die Auswahl „Verbindungszeit“ eingestellt. Kann Vannessa niemanden erreichen, wird der

Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

e) Zur Notfallnummer:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingetragenen „Notfallnummern“ verbunden. Kann Vannessa niemanden erreichen wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

In der Auswahl „Erreichbarkeit“ haben Sie zudem die Möglichkeit einzustellen, dass nur Anrufer, die in der VIP-Liste (Modul 4) eingetragen sind, weitergeleitet werden (Abb. 2.5). Ist dieser Schalter nicht aktiv, so werden alle Anrufe wie eingestellt weitergeleitet.

Um bei einer „Urlaubs-Weiterleitung“ vorab über den Anrufer informiert zu werden, können Sie in der Auswahl „Erreichbarkeit“ den Schalter „Rückfrage aktivieren“ (Modul 4) auswählen. Diese Funktion ist nur in Verbindung mit der Tmail-Funktion Davids möglich. Hierzu wird das „Extended Telephony Modul“ von Tobit Software benötigt, welches in vielen David-Versionen schon enthalten ist.

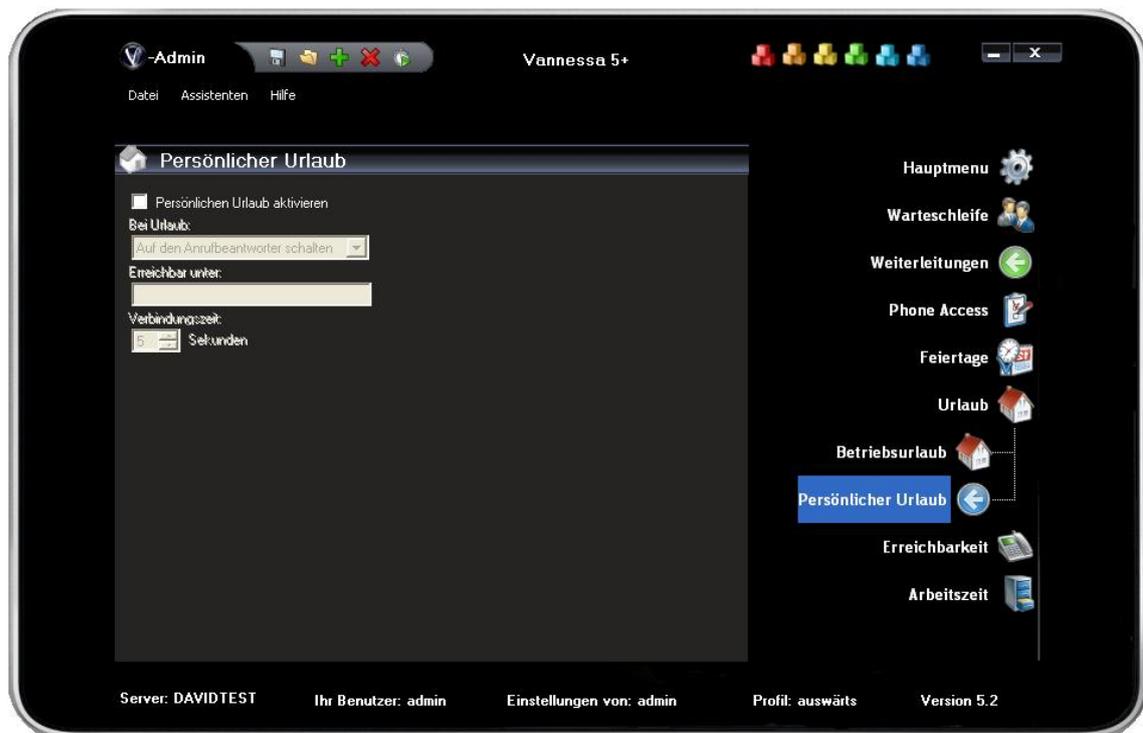


Abb. 1.6.2

1.6.2 Persönlicher Urlaub

Unabhängig vom Betriebsurlaub, kann jeder Vannessa Benutzer seine persönlichen Urlaubsschaltung aktivieren. Hierzu muss in der Auswahl „Hauptmenü“ der Schalter „Urlaub aus dem David Kalender auslesen“ aktiviert sein (siehe Punkt 1.1.10)

1.6.2.1 Persönlichen Urlaub aktivieren

In der Auswahl „Persönlicher Urlaub“ können Sie einstellen, ob Vannessa den von Ihnen eingestellten Urlaub berücksichtigen soll (Abb. 1.6.2). In diesem Fall werden alle Anrufer an diesen Tagen über den Beginn und das Ende des Urlaubs informiert und anschließend wird wie bei Punkt 1.6.2.2 eingestellt verfahren. Wählen Sie zusätzlich, ob Sie an diesen Tagen erreichbar sein möchten (Auswahl „Erreichbarkeit“).

1.6.2.2 Bei Urlaub

Wenn Sie den Schalter „Persönlichen Urlaub aktivieren“ aktivieren, können Sie über die Auswahl „Bei Urlaub“ auswählen, wie Vannessa an Ihrem persönlichen Urlaub individuell verfahren soll.

f) Auf den Anrufbeantworter schalten:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

g) Zur Zentrale

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser zur Zentrale geleitet.

h) Wie in Weiterleitungen:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingetragenen Weiterleitungen verbunden. Kann Vannessa niemanden erreichen, wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

i) Zur Nummer:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft, wird dieser zu der Nummer verbunden, die im Feld „Erreichbar unter“ eingetragen ist. Die Dauer des Verbindungsversuches wird durch die Auswahl „Verbindungszeit“ eingestellt. Kann Vannessa niemanden erreichen wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

j) Zur Notfallnummer:

Nach der Ansage, dass der Anrufer während des Urlaubs anruft wird dieser anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingetragenen „Notfallnummern“ verbunden. Kann Vannessa niemanden erreichen wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter geleitet. Die aufgezeichnete Nachricht wird in das Eingangsbuch des Benutzers verteilt.

In der Auswahl „Erreichbarkeit“ haben Sie zudem die Möglichkeit einzustellen, dass nur Anrufer, die in der VIP-Liste (Modul 4) eingetragen sind weitergeleitet werden (Abb. 2.5). Ist dieser Schalter nicht aktiv, so werden alle Anrufe wie eingestellt weitergeleitet.

Um bei einer „Urlaubs-Weiterleitung“ vorab über den Anrufer informiert zu werden, können Sie in der Auswahl „Erreichbarkeit“ den Schalter „Rückfrage aktivieren“ (**Modul 4**) auswählen. Diese Funktion ist nur in Verbindung mit der Tmail-Funktion Davids möglich. Hierzu wird das „Extended Telephony Modul“ von Tobit Software benötigt, welches in vielen David-Versionen schon enthalten ist.

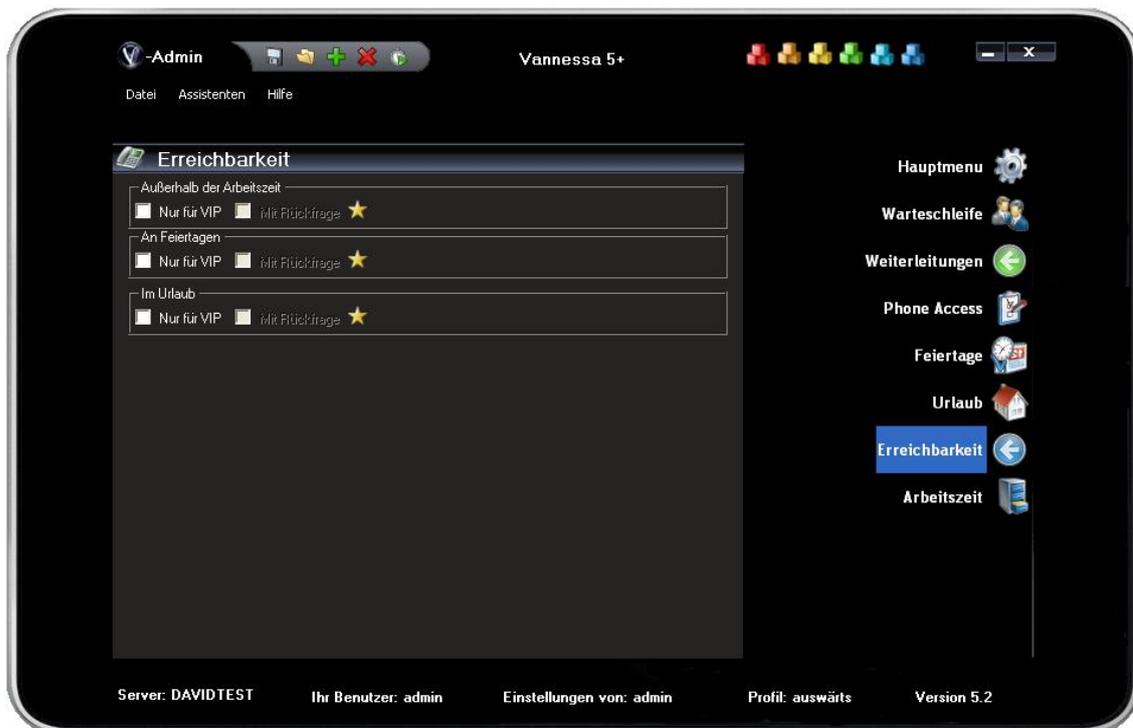


Abb. 1.7

1.7 Erreichbarkeit

In der Auswahl „Erreichbarkeit“ haben Sie die Möglichkeit einzustellen, dass nur Anrufer, die in der VIP-Liste (**Modul 4**) eingetragen sind, außerhalb der Arbeitszeiten, an Feiertagen und/oder während des Urlaubes an eine Notfallnummer (siehe Punkt 1.3.1) weitergeleitet werden (Abb. 1.7). Sind diese Schalter nicht aktiv, so werden alle Anrufe wie eingestellt weitergeleitet.

Um bei einer Urlaubs-Weiterleitung, Feiertags-Weiterleitung und/oder außerhalb der Arbeitszeiten vorab über den Anrufer informiert zu werden, können Sie in der Auswahl „Erreichbarkeit“ die Schalter „Rückfrage aktivieren“ (**Modul 4**) auswählen. Diese Funktion ist nur in Verbindung mit der Tmail-Funktion Davids möglich. Hierzu wird das „Extended Telephony Modul“ von Tobit Software benötigt, welches in vielen David-Versionen schon enthalten ist. Wenn diese Funktion aktiviert ist und ein Anruf per Konfiguration auf eine Notfallnummer geleitet wird, bekommt der Anrufer den Hinweis, dass er die Möglichkeit hat einen Mitarbeiter in dringenden Fällen zu erreichen. Nun wird er aufgefordert seinen Namen zu hinterlassen und anschließend, mit dem Hinweis eines baldigen Rückrufes, aufzulegen. Hat der Anrufer keine Nummer übertragen, so fragt Vannessa nach dieser. Vannessa ruft Sie nun auf der Notfallnummer an, spielt Ihnen den Namen des Anrufers vor und fragt Sie, ob Sie verbunden werden möchten. Drücken Sie die „1“ und Sie werden verbunden. Drücken Sie die „2“, dann ruft Vannessa den Anrufer zurück und bietet ihm die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen.



Abb. 1.8

1.8 Timer (Modul 3)

Wenn Sie im Programm „V-Zentrale“ als Nutzer der Timerfunktion eingetragen sind, haben Sie die Möglichkeit, sich über neue Nachrichten in Ihrem Eingangsbuch automatisch informieren zu lassen.

Vannessa überprüft dann zu den eingestellten Tagen, ob in dem eingestellten Zeitraum eine neue Nachricht vom Typ Email, Fax und/oder Voice eingegangen ist und ruft Sie unter der Nummer an, welche Sie in dem Feld „Zu informierende Nummer“ eingetragen haben. Sie befinden sich dann automatisch im „Phone Access“ und können sich die Nachrichten vorspielen oder weiterleiten lassen oder sich mit Anrufern verbinden und Emails direkt am Telefon beantworten.

Damit Ihre Vannessa Ihr Eingangsbuch findet müssen Sie im Feld „Persönliche Durchwahl“ die interne Nummer eintragen, welche Ihr David-Administrator in der Verteilregel für Sie hinterlegt hat (siehe Dokumentation „Vannessa 5+ Installation“ Punkt „Benutzerbezogene Verteilregel“).



Abb. 1.9

1.9 Arbeitszeiten

In dieser Auswahl können Sie entweder die zentralen Arbeitszeiten (V-Zentrale) nutzen indem Sie im Untermenü Arbeitszeit -> Zentrale den Schalter „Arbeitszeit wie Zentrale“ aktivieren, oder Sie können für jeden Tag Ihre persönlichen Arbeitszeiten individuell konfigurieren.

1.9.1 Arbeitszeiten individuell einstellen

Um die Arbeitszeiten für einzelne Tage individuell einzustellen, wechseln Sie zunächst in die Registerkarte „Arbeitszeiten“ und dort in den Reiter des Tages, den Sie einstellen möchten. Tragen Sie hier die Arbeitszeiten dieses Tages ein sowie im Untermenü „Pausen“ evtl. an diesem Tage vorhandene Pausenzeiten. Stellen Sie zudem ein, wie die Telefonzentrale zu den jeweiligen Zeiten reagieren soll.

a) Wie im Weiterleitungsformular

Wenn Sie diese Einstellung wählen, werden Anrufe anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingestellten Nummern weitergeleitet.

b) Direkt auf Anrufbeantworter schalten

Wenn Sie diese Einstellung wählen, werden Anrufe direkt zum Anrufbeantworter geleitet.

c) Zur Notfallnummer weiterleiten

Wenn Sie diese Einstellung wählen, werden Anrufe anhand der in der Registerkarte „Weiterleitungen“ eingestellten Notfallnummern weitergeleitet. Ist trotz dieser Einstellung keine Notfallnummer eingetragen, so werden die Anrufe zum Anrufbeantworter weitergeleitet.

d) Zur Zentrale weiterleiten

Wenn Sie diese Einstellung wählen, werden Anrufe in diesem Zeitabschnitt mit einem entsprechenden Hinweis an den Anrufer, zur Zentrale weitergeleitet. Ist hier auch niemand erreichbar, so wird der Anrufer auf den Anrufbeantworter weitergeleitet.

Hinweis: Wenn Sie die VIP-Funktion von Vannessa nutzen kann dies Einfluss auf die Funktionsweise der eingestellten Weiterleitungen haben.

Beachten Sie ebenfalls, dass die beschriebenen Funktionen abhängig von den aktivierten Modulen sind. Welches Modul die entsprechenden Funktionen enthält ist bei den entsprechenden Punkten angegeben.

Druckfehler, Irrtümer und Änderungen vorbehalten.