



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Xpressions V7

Client Applikationen

Bedienungsanleitung

11/2018

## **Notices**

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## **Trademarks**

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Inhalt

<b>Änderungshistorie .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Unified Messaging mit OpenScape Xpressions.....</b>	<b>9</b>
1.1 Überblick .....	9
1.2 Unterschiede zwischen E-Mail, Voicemail und Fax-Mail .....	10
1.3 Bedienhandbuch Client Applikationen .....	10
1.4 Vorbereitungen an Ihrem Telefon / Ihrer Nebenstellenanlage .....	15
1.5 Teilnehmerspezifische Daten.....	15
1.5.1 Daten der Telefonanlage .....	15
1.5.2 Daten für den Telefonzugang über Ergo .....	16
1.5.3 Daten für den Telefonzugang über Evo .....	17
1.5.4 Daten für den Telefonzugang über PhoneMail.....	17
1.5.5 Daten für den Telefonzugang über VMS .....	18
1.5.6 Daten für den PC-Zugang .....	19
<b>2 Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail.....</b>	<b>21</b>
2.1 Microsoft Outlook im Exchange-Betrieb.....	22
2.2 Microsoft Outlook an einem SMTP-Server .....	23
2.3 Lotus Notes .....	24
2.4 Communications .....	24
2.5 Web Assistant .....	25
2.6 OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant .....	25
2.7 Netscape Communicator .....	26
2.7.1 Systemvoraussetzungen .....	26
2.7.2 Besonderheiten beim IMAP-Betrieb unter Netscape .....	26
2.7.3 Einrichten eines Kontos bei Netscape .....	26
2.7.4 Nachrichten empfangen mit Netscape .....	27
2.7.5 Nachrichten versenden mit Netscape.....	28
2.7.5.1 Nachrichten an OpenScape Xpressions-Verteiler.....	28
2.7.5.2 Faxnachricht .....	29
2.7.5.3 Kurznachricht an Mobiltelefon .....	29
2.8 Microsoft Outlook Express .....	30
2.8.1 Systemvoraussetzungen .....	30
2.8.2 Besonderheiten beim IMAP-Betrieb .....	30
2.8.3 Einrichten eines Kontos .....	31
2.8.4 Nachrichten empfangen .....	34
2.8.5 Nachrichten versenden .....	34
2.8.5.1 Nachrichten an OpenScape Xpressions-Verteiler .....	34
2.8.5.2 Faxnachricht .....	35
2.8.5.3 Kurznachricht an Mobiltelefon (SMS) .....	35
2.9 Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb.....	36
2.9.1 Systemvoraussetzungen .....	36
2.9.2 Besonderheiten beim IMAP-Betrieb .....	36
2.9.3 Einrichten eines Kontos .....	36
2.9.3.1 Microsoft Outlook wird zum erstenmal gestartet .....	36
2.9.3.2 Ein zusätzliches Outlook-Profil für den IMAP-Betrieb einrichten.....	37
2.9.4 Nachrichten empfangen .....	40
2.9.5 Nachrichten versenden .....	41

## Inhalt

2.9.5.1 Nachrichten an OpenScape Xpressions-Verteiler . . . . .	41
2.9.5.2 Faxnachricht . . . . .	41
2.9.5.3 Kurznachricht an Mobiltelefon (SMS) . . . . .	41
<b>3 CTI-Clients für die Telefonbedienung . . . . .</b>	<b>43</b>
3.1 Versionen . . . . .	43
3.2 <i>OpenScape Xpressions optiClient 130</i> . . . . .	45
3.3 <i>OpenScape Web Client</i> . . . . .	47
<b>4 Die Konferenzerweiterung für <i>Microsoft Outlook</i> und <i>Lotus Notes</i> . . . . .</b>	<b>49</b>
4.1 Die Konferenzerweiterung . . . . .	49
4.1.1 Allgemeines . . . . .	49
4.1.2 Konferenzarten . . . . .	50
<b>5 Dienst Fax-Mail . . . . .</b>	<b>51</b>
5.1 Überblick . . . . .	51
5.1.1 Voraussetzungen zum Faxversand . . . . .	51
5.1.2 Voraussetzungen zum Faxempfang . . . . .	51
5.1.3 Fax-Briefpapier . . . . .	51
5.1.4 Fax-Darstellung . . . . .	52
5.2 Faxnachricht senden . . . . .	53
5.2.1 Faxnachricht senden aus dem <i>Windows Explorer</i> . . . . .	53
5.2.2 Faxversand zu günstigen Tarifen . . . . .	54
5.2.3 Nutzung von Faxabruf-Diensten . . . . .	55
5.2.4 Faxversand über <i>Microsoft Outlook</i> . . . . .	55
<b>6 Short Message Service (SMS) . . . . .</b>	<b>57</b>
6.1 Überblick . . . . .	57
6.1.1 Einsatzmöglichkeiten . . . . .	57
6.1.2 SMS für GSM-Boxen . . . . .	57
6.1.3 SMS über direkte Providerkopplung . . . . .	59
6.1.4 Leistungsmerkmale von GSM-Box und direkte Providerkopplung . . . . .	61
6.2 Short Messages senden . . . . .	62
6.3 Empfangen von SMS . . . . .	66
6.4 Tipps für die Praxis . . . . .	67
6.4.1 Rufnummer für Rückruf senden . . . . .	67
6.4.2 SMS-Nachrichten von Intranet-Seiten aus senden . . . . .	67
<b>7 Die OpenScape Xpressions Voicemail-Systeme . . . . .</b>	<b>69</b>
7.1 <i>Ergo</i> . . . . .	69
7.2 <i>Evo</i> . . . . .	70
7.2.1 Sprachsteuerung . . . . .	71
7.2.2 Mailboxbearbeitung per Telefon mit <i>Evo</i> . . . . .	71
7.2.3 Die <i>Evo</i> -Menü-Struktur . . . . .	72
7.3 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> . . . . .	73
7.3.1 Mailboxbearbeitung per Telefon mit <i>PhoneMail</i> . . . . .	73
7.4 <i>OpenScape Xpressions VMS</i> . . . . .	75
7.4.1 Mailboxbearbeitung per Telefon mit <i>VMS</i> . . . . .	75
7.5 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> und <i>OpenScape Xpressions VMS</i> . . . . .	77
7.5.1 Funktions- und Bedienunterschiede zwischen <i>PhoneMail</i> und <i>VMS</i> . . . . .	77
<b>8 CyViewer . . . . .</b>	<b>79</b>
8.1 Allgemeines . . . . .	79
8.2 An wen richtet sich dieses Kapitel . . . . .	80
8.3 Systemvoraussetzungen . . . . .	80

8.4 Installation . . . . .	81
8.5 Bedienung . . . . .	81
8.5.1 Grundsätzliches zum Arbeiten mit dem <i>CyViewer</i> . . . . .	81
8.5.2 Betrachten und Bearbeiten von Faxnachrichten. . . . .	82
8.5.2.1 Stempelfunktion. . . . .	86
8.5.3 Abspielen und Erweitern von Voicemails . . . . .	88
8.5.3.1 Wiedergabe einer Voicemail . . . . .	88
8.5.3.2 Definition einer Wiedergabeschleife . . . . .	90
8.5.3.3 Der Dialog Einstellungen. . . . .	90
8.5.3.4 Die Aufnahme-Funktionen. . . . .	91
8.5.4 Die Menü-Funktionen . . . . .	92
8.5.4.1 Das Datei-Menü . . . . .	92
8.5.4.2 Das Optionen-Menü . . . . .	92
8.5.4.3 Das Hilfe-Menü . . . . .	93
<b>9 Conversation Recorder . . . . .</b>	<b>95</b>
9.1 Bedienung . . . . .	95
<b>10 Caller Guide. . . . .</b>	<b>97</b>
10.1 Was ist der <i>Caller Guide</i> ? . . . . .	97
10.2 Sprachwahl und Telefontastatur . . . . .	97
10.2.1 Spracheingaben . . . . .	98
10.2.2 Eingabe über Telefontasten . . . . .	99
10.3 Verfolgungsruftypen und persönliche Ansagen. . . . .	99
10.4 Bedienung . . . . .	100
10.4.1 Grundsätzliches zur Bedienung des <i>Caller Guides</i> . . . . .	100
10.4.2 Grundlegende Funktionen . . . . .	102
10.4.2.1 Ansagen des Systems wiederholen lassen. . . . .	102
10.4.2.2 Hilfe anfordern. . . . .	102
10.4.2.3 Verbindung beenden. . . . .	102
10.4.3 Einen Kontakt suchen lassen und auswählen . . . . .	103
10.4.3.1 Die Suche mittels Sprachwahl. . . . .	103
10.4.3.2 Die Suche mit den Telefontasten . . . . .	104
10.4.4 Sich verbinden lassen. . . . .	107
10.5 Kommandos . . . . .	108
10.6 Kurzreferenz . . . . .	110
10.6.1 Kontakt per Telefontastatur suchen . . . . .	110
10.6.2 Kontakt per Sprachwahl suchen . . . . .	111
10.6.3 Sich verbinden lassen mit Hilfe der Telefontastatur . . . . .	111
10.6.4 Sich verbinden lassen mit Hilfe der Sprachwahl. . . . .	111
10.6.5 Treffer aus Liste im Namenswahl-Modus auswählen . . . . .	112
10.6.6 Treffer aus Liste im Sprachwahl-Modus auswählen . . . . .	112
10.6.7 Verbindungswiederholung . . . . .	112
10.6.8 Verbinden mit Umleitungsnummer . . . . .	113
10.6.9 Faxvermittlung . . . . .	113
<b>11 Client Integration . . . . .</b>	<b>115</b>
11.1 Leistungsmerkmale der <i>Client Integrations</i> . . . . .	115
11.2 Unterstützte Clients . . . . .	115
11.3 Client Integrations nutzen . . . . .	116
11.3.1 Nutzungsvoraussetzungen . . . . .	116
11.3.2 Bedienung. . . . .	116

## Inhalt

<b>12 MAPI Fax-Druckertreiber</b> .....	<b>117</b>
<b>13 Service Provider (MSP)</b> .....	<b>119</b>
13.1 Die Verbindung vom OpenScape Xpressions-Server zu den Clients über den MSP .....	120
13.2 Setup-Anpassungen .....	123
<b>14 MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)</b> .....	<b>125</b>
14.1 Installation .....	126
14.2 Konfiguration .....	126
14.3 Logging zur Fehlersuche .....	132
14.4 Update .....	132
14.5 Deinstallation .....	133
14.6 MSPTSP via <i>Microsoft Outlook</i> .....	133
14.6.1 MSPTSP-Konfiguration in <i>Microsoft Outlook</i> .....	133
<b>15 Application Builder</b> .....	<b>135</b>
15.1 Leistungsmerkmale des <i>Application Builders</i> .....	135
15.2 Leistungsmerkmale einer Applikation .....	137
<b>Abkürzungen</b> .....	<b>139</b>
<b>Stichwörter</b> .....	<b>141</b>

# Änderungshistorie

Datum	Änderungen	Grund
2012-05-07	ACD-Funktionen entfernt.	FRN 5712
2012-10-05	Beschreibung hinzugefügt, wie durch die Anpassung des Client-Setups eine "Silent"-Installation des MSP durchgeführt werden kann.	CQ00218112
2012-12-04	Ergänzt, dass es für MSPTSP-Anwendungen nicht möglich ist, eine Rufnummern-Normalisierung in Abhängigkeit vom aufrufenden Benutzer durchzuführen.	NA10577796
2014-09-24	MSPTSP unterstützt nun auch 64-Bit.	CQ00313979

## Änderungshistorie

# 1 Unified Messaging mit OpenScape Xpressions

## 1.1 Überblick

OpenScape Xpressions ist ein Mailserver für Unified Messaging. In OpenScape Xpressions sind alle Mail-Dienste für Voicemail, Fax, E-Mail und Short Message Service (SMS) integriert. Für alle diese Dienste existiert nur eine dienstneutrale Mailbox für jeden Teilnehmer. Das heißt, dass alle Nachrichten unabhängig vom Dienst mit dem sie versendet wurden, in einer Mailbox abgelegt werden. Jedem Teilnehmer kann zum Nachrichtenempfang in dieser Mailbox eine persönliche E-Mail-Adresse und eine persönliche Faxrufnummer zugewiesen werden. Auch seine Telefonrufnummer ist eine gültige Adresse, damit Voicemails in seiner Mailbox hinterlegt werden können.

Der Zugang zu dieser Mailbox kann sowohl über einen beliebigen vernetzten PC als auch über ein beliebiges Telefon am Arbeitsplatz erfolgen. Ebenso kann diese Mailbox sowohl von einem beliebigen Telefon als auch von jedem beliebigen PC mit Internetzugang verwaltet werden. Jeder Teilnehmer kann vom Eintreffen neuer Nachrichten durch eine Benachrichtigung informiert werden. Möglich sind solche Benachrichtigungen

- auf das Telefon am Arbeitsplatz, über die Briefkastenlampe oder als akustische Meldung,
- auf ein beliebiges externes Telefon,
- auf ein Mobiltelefon per SMS, oder
- über einen Pager.

Der OpenScape Xpressions-Server kann als Mailboxserver oder als Gatewayserver zu anderen Mail-Systemen genutzt werden. Als Gatewayserver sind Anbindungen an Microsoft Exchange-Server oder Lotus Notes realisierbar. Sofern eingerichtet, finden alle notwendigen Konvertierungen von unterschiedlichen Dokument-Formaten automatisch auf dem OpenScape Xpressions-Server statt. Das heißt, dass eingehende Nachrichten eines Dienstes in anderen Diensten weiterversendet werden können, sofern es die entsprechenden Datenformate erlauben. So können z. B. folgende Konvertierungen durchgeführt werden:

- Text nach Sprache (Text-to-Speech, TTS)
- MS-Office-Dokumente (Word, Excel, Powerpoint) nach Fax
- Postscript nach Fax
- Fax nach unterschiedlichen Grafikformaten (JPG, TIF, BMP, DCX)

Für jedes Postfach können dienstespezifisch eigene Adressen oder Rufnummern definiert werden.

## 1.2 Unterschiede zwischen E-Mail, Voicemail und Fax-Mail

Generell sind alle auf dem OpenScape Xpressions-Server gespeicherten Nachrichten E-Mail-Nachrichten. Über Ihren E-Mail-Client werden dementsprechend alle Nachrichten als E-Mail angezeigt. Alle Voicemail- oder Faxnachrichten sind als Anlage (Attachment) innerhalb der E-Mail erreichbar. Über den Telefonzugang zu Ihrer Mailbox wird jedoch angestrebt, alle Nachrichten nach Diensten aufzuteilen. Hier erscheinen E-Mail-Nachrichten, deren Nachrichteninhalt nur aus einem Audio-Attachment besteht als Voicemail und Nachrichten, die nur aus einem bekannten Grafik-Attachment bestehen als Faxnachricht. In speziellen Konfigurationen können Sie auch für *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* oder *Microsoft Outlook 2010* durch die Installation von speziellen Formularen (siehe Handbuch *Microsoft Outlook Erweiterungen*) die Standard-Leistungsmerkmale von *Microsoft Outlook* erweitern:

Über die Formulare ist es möglich,

- Voicemail- und Faxnachrichten in den Outlookjournalen durch besondere Symbole zu kennzeichnen
- den Versand von Fax-, SMS-, und Voicemail-Nachrichten durchzuführen sowie Faxnachrichten anzufordern (Faxabruf)
- eingegangene Fax- und Voicemails anzusehen beziehungsweise anzu hören und zu bearbeiten.

## 1.3 Bedienhandbuch Client Applikationen

In diesem Dokument sind alle Client-Applikationen zusammengestellt, die zur Bedienung der vom OpenScape Xpressions-Server zur Verfügung gestellten Kommunikationsfunktionen vorhanden sind. Dabei wird detailliert auf die Client-Applikationen eingegangen, für die wegen des relativ geringen Funktionsumfangs kein eigenes Handbuch erstellt worden ist. Für alle anderen Client-Applikationen finden Sie hier einen kurzen Funktionsüberblick und einen Verweis auf das zugehörige Handbuch.

Dieses Handbuch unterstützt Sie bei der Bedienung Ihrer Mailbox, wenn Sie keines der standardmäßig mit OpenScape Xpressions ausgelieferten Client-Programme für die Bearbeitung Ihrer Mailbox verwenden. Dabei wird die Bedienung der verwendeten Programme anhand der Eingabedialoge erläutert.

---

**HINWEIS:** Abhängig vom Betriebssystem (Windows XP Professional, Windows 2003, Windows Vista Business, Windows Vista Enterprise oder Windows 7), von der Bildschirmauflösung und der Konfiguration des PCs können Abweichungen in der Darstellung möglich sein.

---

Hier erfahren Sie,

- welche Einstellungen Sie an Ihrem Telefon/in Ihrer Nebenstellenanlage vornehmen sollten (siehe Abschnitt 1.4, „Vorbereitungen an Ihrem Telefon / Ihrer Nebenstellenanlage“, auf Seite 15).
- welche Clients für die Bedienung Ihrer Mailbox zur Verfügung stehen.
- wie Sie empfangene Nachrichten an einem PC bearbeiten können.
  - an Ihrem PC am Arbeitsplatz: Siehe Abschnitt 2.7, „Netscape Communicator“, auf Seite 26, Abschnitt 2.8, „Microsoft Outlook Express“, auf Seite 30, Abschnitt 2.9, „Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb“, auf Seite 36. Für die Bedienung der *Microsoft Outlook*-Erweiterungen steht das Handbuch *Microsoft Outlook Erweiterungen* zur Verfügung. Für die Bedienung der Notes-Erweiterungen steht das Handbuch *Lotus Notes Erweiterungen* zur Verfügung.
  - an einem beliebigen vernetzten PC: Siehe Abschnitt 2.7, „Netscape Communicator“, auf Seite 26, Abschnitt 2.8, „Microsoft Outlook Express“, auf Seite 30, sowie Abschnitt 2.9, „Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb“, auf Seite 36.
- wie Sie eine E-Mail versenden können: Siehe Kapitel 2, „Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail“.
- welche CTI-Clients Ihnen für die Telefonbedienung zur Verfügung stehen. Siehe Kapitel 3, „CTI-Clients für die Telefonbedienung“.
- wie Sie Sprach- und/oder Webkonferenzen planen, nutzen und steuern können. Siehe Kapitel 4, „Die Konferenzerweiterung für Microsoft Outlook und Lotus Notes“.
- wie Sie Faxe versenden können: Siehe Kapitel 5, „Dienst Fax-Mail“.
- wie Sie Short Messages (SMS) versenden können: Siehe Kapitel 6, „Short Message Service (SMS)“.
- welche Telefon-Benutzerschnittstellen zur Bearbeitung Ihrer Mailbox zur Verfügung stehen. Siehe Kapitel 7, „Die OpenScape Xpressions Voicemail-Systeme“.
- wie Sie mit dem Client CyViewer Fax- und Voicemail-Nachrichten ansehen beziehungsweise anhören können: Siehe Kapitel 8, „CyViewer“.
- wie Sie, vorausgesetzt Sie besitzen das entsprechende Benutzerprivileg, Telefongespräche aufzeichnen können: Siehe Kapitel 9, „Conversation Recorder“.
- wie Sie den Caller Guide benutzen, um mit diesem Verbindungs-Assistenten sprach- oder eingabegesteuert eine interne Telefonverbindung herzustellen: Siehe Kapitel 10, „Caller Guide“.

## **Unified Messaging mit OpenScape Xpressions**

### Bedienhandbuch Client Applikationen

- wie Sie den MAPI Fax-Druckertreiber zur Erstellung von Faxnachrichten verwenden können. Siehe [Kapitel 12, "MAPI Fax-Druckertreiber"](#).
- welche Funktion der Service Provider (MSP) hat. Siehe [Kapitel 13, "Service Provider \(MSP\)"](#).
- welche Funktion der MSP TAPI Service Provider (MSPTSP) hat. Siehe [Kapitel 14, "MSP TAPI Service Provider \(MSPTSP\)"](#).

Folgende Client-Anwendungen stehen Ihnen zur Bedienung von Funktionen des OpenScape Xpressions-Server zur Verfügung:

OpenScape Xpressions-Client	Handbuchverweis
<i>Outlook Formulare</i> für den Versand von Fax, SMS, Voicemails sowie den Faxabruf und die Bearbeitung von eingegangenen Fax- und Voicemailnachrichten.	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.1, "Microsoft Outlook im Exchange-Betrieb", auf Seite 22</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>Microsoft Outlook Erweiterungen</i> beschrieben.
<i>optiClient 130</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130", auf Seite 45</a> . Als Bedienungsanleitung steht das Handbuch <i>optiClient 130</i> zur Verfügung.
<i>OpenScape Web Client</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 3.3, "OpenScape Web Client", auf Seite 47</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>OpenScape Web Client</i> beschrieben.
Konferenzerweiterung für <i>Microsoft Outlook</i> und <i>Lotus Notes</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 4.1, "Die Konferenzerweiterung", auf Seite 49</a> . Die Bedienung ist in den Handbüchern <i>Microsoft Outlook Erweiterungen</i> beziehungsweise <i>Lotus Notes Erweiterungen</i> beschrieben.
<i>Outlook Formulare</i> bei der Anbindung an einen SMTP-Server	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.2, "Microsoft Outlook an einem SMTP-Server", auf Seite 23</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>Microsoft Outlook Erweiterungen</i> beschrieben.
<i>Lotus Notes Erweiterungen</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.3, "Lotus Notes", auf Seite 24</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>Lotus Notes Erweiterungen</i> beschrieben.
<i>Communications</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.4, "Communications", auf Seite 24</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>Communications</i> beschrieben.
<i>Web Assistant</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.5, "Web Assistant", auf Seite 25</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>Web Assistant</i> beschrieben.
<i>IP-Phone Assistant</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.6, "OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant", auf Seite 25</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>IP-Phone Assistant</i> beschrieben.
<i>Ergo</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 7.1, "Ergo", auf Seite 69</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>Ergo</i> beschrieben.
<i>Evo</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 7.2, "Evo", auf Seite 70</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>EVO</i> beschrieben.
<i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 7.3, "OpenScape Xpressions PhoneMail", auf Seite 73</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> beschrieben.
<i>OpenScape Xpressions VMS</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 7.4, "OpenScape Xpressions VMS", auf Seite 75</a> . Die Bedienung ist im Handbuch <i>OpenScape Xpressions VMS</i> beschrieben.
<i>Netscape Communicator</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.7, "Netscape Communicator", auf Seite 26</a> .
<i>Microsoft Outlook Express</i>	Siehe <a href="#">Abschnitt 2.8, "Microsoft Outlook Express", auf Seite 30</a> .

## Unified Messaging mit OpenScape Xpressions

### Bedienhandbuch Client Applikationen

OpenScape Xpressions-Client	Handbuchverweis
<i>Microsoft Outlook</i>	Siehe Abschnitt 2.9, "Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb", auf Seite 36.
<i>CyViewer</i>	Siehe Kapitel 8, "CyViewer".
<i>Conversation Recorder</i>	Siehe Kapitel 9, "Conversation Recorder".
<i>Caller Guide</i>	Siehe Kapitel 10, "Caller Guide".
<i>MAPI Fax-Druckertreiber</i>	Siehe Kapitel 12, "MAPI Fax-Druckertreiber".
<i>Service Provider</i>	Siehe Kapitel 13, "Service Provider (MSP)".
<i>TAPI Service Provider</i>	Siehe Kapitel 14, "MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)".
<i>Application Builder</i>	Siehe Kapitel 15, "Application Builder". Die Bedienung ist im Handbuch <i>Application Builder</i> beschrieben.

## **1.4 Vorbereitungen an Ihrem Telefon / Ihrer Nebenstellenanlage**

Um Ihre Mailbox optimal zu nutzen, stellen Sie am besten die Anrufumleitung oder Rufweiterleitung für die Dienste Voicemail und Fax von Ihrer Rufnummer zu Ihrer OpenScape Xpressions-Mailbox ein. Wie Sie diese Funktionen einstellen, entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung Ihres Telefons oder Ihrer Telefonnebenstellenanlage. Welche Rufnummern Sie als Ziel der Anrufumleitung einstellen müssen, teilt Ihnen Ihre Systemadministration mit.

## **1.5 Teilnehmerspezifische Daten**

Hier finden Sie eine Übersicht aller wichtigen teilnehmer- oder systemspezifischen Daten. Wenn Sie alle relevanten Daten hier notieren, haben Sie immer eine Übersicht über alle notwendigen Einstellungen zur Hand. Alle Werte wird Ihnen Ihre Systemadministration mitteilen.

### **1.5.1 Daten der Telefonanlage**

Rufnummer für Anrufumleitung,  
Dienst Voicemail  
= Service-Zugangsnummer Forward  
Access

Rufnummer für Anrufumleitung,  
Dienst Fax

## Unified Messaging mit OpenScape Xpressions

### Teilnehmerspezifische Daten

#### 1.5.2 Daten für den Telefonzugang über Ergo

Eigene Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer für den Kontroll-Modus (Direct Access)

Fremde Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantworter-Modus (Guest Access) nur mit Aufnahme einer Nachricht.

Fremde Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantworter-Modus (Guest Access) nur mit Nachrichten-Assistent.

Service-Zugangsnummer für den Express-Modus

### **1.5.3 Daten für den Telefonzugang über Evo**

Eigene Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer für den  
Kontroll-Modus (Direct Access)

Fremde Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer für den  
Anrufbeantworter-Modus (Guest  
Access) nur mit Aufnahme einer  
Nachricht.

Fremde Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer für den  
Anrufbeantworter-Modus (Guest  
Access) nur mit Nachrichten-  
Assistent.

### **1.5.4 Daten für den Telefonzugang über PhoneMail**

Eigene Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer Direct  
Access

Fremde Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer Guest  
Access

Service-Zugangsnummer Callback  
Access

Service-Zugangsnummer Universal  
Access

## Unified Messaging mit OpenScape Xpressions

Teilnehmerspezifische Daten

### 1.5.5 Daten für den Telefonzugang über VMS

Eigene Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer Direct Access

Fremde Mailbox anwählen  
= Service-Zugangsnummer Guest Access

Service-Zugangsnummer Callback Access

Service-Zugangsnummer Universal Access

Weiterhin ist natürlich Ihr Passwort für den Telefonzugang variabel, welches Sie aber aus eigenem Interesse nicht notieren sollten.

### 1.5.6 Daten für den PC-Zugang

Benutzername des XPR-Teilnehmers

E-Mail-Adresse für die XPR-Mailbox

XPR -Servername

IP-Adresse des XPR-Servers

Domain-Adresse des XPR-Servers

Servername für Posteingang / einge-hende Mail  
(kann mit der Domain-Adresse identisch sein)

Servername für Postausgang / ausge-hende Mail  
(kann mit Posteingang identisch sein)

URL des *Web Assistant*

URL des XPR-Adressbuchs zum Import für Mail-Clients

Weiterhin benötigen Sie für den PC-Zugang Ihr Kennwort. Für die Erstanmeldung bekommen Sie das Kennwort von der Systemadministration mitgeteilt. Nach der Erstanmeldung müssen Sie es sofort ändern, damit nur Sie sich am System anmelden können. Beachten Sie dabei die von der Systemadministration vorgegebenen Richtlinien für Kennwörter.

---

**WICHTIG:** Aus eigenem Interesse sollten Sie Ihr Kennwort niemals notieren.

---

## **Unified Messaging mit OpenScape Xpressions**

Teilnehmerspezifische Daten

## 2 Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail

Dieses Kapitel beschreibt den PC-Zugang zu Ihrer OpenScape Xpressions-Mailbox. Über diesen Zugang bietet Ihnen OpenScape Xpressions einen einheitlichen Zugriff auf Ihre Faxnachrichten, Voicemails und E-Mails.

Prinzipiell sind alle E-Mail-Clients nutzbar, die einen IMAP-Zugriff unterstützen. Obwohl OpenScape Xpressions auch den POP3-Zugang beherrscht, wird diese Zugriffsart nicht empfohlen, da damit keine Mailboxsynchronität bei Anbindung an Lotus Domino oder Microsoft Exchange-Server gegeben ist. Anhand folgender E-Mail-Clients wird der PC-Zugang beschrieben:

- *Netscape Messenger* (siehe [Abschnitt 2.7, „Netscape Communicator“, auf Seite 26\)](#)
- *Microsoft Outlook Express* (siehe [Abschnitt 2.8, „Microsoft Outlook Express“, auf Seite 30\)](#)
- *Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb* (siehe [Abschnitt 2.9, „Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb“, auf Seite 36\)](#)

Des Weiteren ist eine Bearbeitung der OpenScape Xpressions-Mailbox auch über folgende Client-Applikationen möglich:

- *Microsoft Outlook* in Verbindung mit Microsoft Exchange-Server (siehe Handbuch *Microsoft Outlook Erweiterungen*)
- *Microsoft Outlook* in Verbindung mit einem SMTP-Server (siehe Handbuch *Microsoft Outlook Erweiterungen*)
- *Lotus Notes* (siehe Handbuch *Lotus Notes Erweiterungen*.)
- *Communications* (siehe Benutzerhandbuch *Communications*)
- *Web Assistant* (siehe Handbuch *Web Assistant*)

---

**HINWEIS:** Ihre persönlichen OpenScape Xpressions-Benutzerdaten, die Sie für die Mailboxbearbeitung am PC benötigen, erfahren Sie von Ihrer Systemadministration.

---

## **2.1 Microsoft Outlook im Exchange-Betrieb**

Für *Microsoft Outlook* im Exchange-Betrieb können *OpenScape Xpressions Outlook*-Erweiterungen installiert werden. Folgende *Microsoft Outlook*-Erweiterungen stehen zur Verfügung:

- Die Symbol-Formulare

Über auf dem Exchange-Server hinterlegte Symbolformulare werden, statt des Standard-Symbols für Nachrichten (Briefumschlag), spezielle Symbole für die einzelnen Nachrichtenarten (Faxnachricht, Voicemail etc.) in den Nachrichtenjournalen von Outlook angezeigt.

- Die Nachrichten-Formulare

Über die Nachrichten-Formulare können empfangene Fax- und Voicemail-Nachrichten angesehen beziehungseise angehört und zusätzlich bearbeitet werden. Weitere Formulare dienen dem Versand von Fax-, Voicemail-, und SMS-Nachrichten sowie dem Faxabruf. Im einzelnen können Sie über die Nachrichten-Formulare folgende Leistungsmerkmale nutzen:

- Ausgabe von Voicemails am Telefon
- Ausgabe von Voicemails über das Soundsystem des PCs
- Ansicht und Bearbeitung von Faxnachrichten
- Voicemails an beliebige Teilnehmer senden
- Voicemails über einen Kontakteintrag versenden
- Beliebige Nachricht mit Sprachkommentar beantworten
- Voicemails über das Exchange-Adressbuch versenden
- Beantworten/Weiterleiten von Nachrichten mit Sprachkommentar
- SMS an einen beliebigen Teilnehmer senden
- SMS an einen Kontakt senden
- SMS an den Absender einer Nachricht senden
- SMS an ein Mobiltelefon aus dem Exchange-Adressbuch senden
- Faxabruf
- Faxnachricht an einen beliebigen Teilnehmer senden
- Faxnachricht an einen Kontakt senden
- Faxnachricht an den Absender einer Nachricht senden
- Faxnachricht aus dem Exchange-Adressbuch senden
- Faxnachricht aus Microsoft-Office-Anwendungen senden

- Faxnachricht aus dem Explorer versenden
- Beantworten/Weiterleiten einer Faxnachricht mit Anmerkung
- Aufruf des Web Assistant
- Die Konferenz-Erweiterung, die Ihnen über die Outlook-Funktion **Besprechungsanfrage** folgende Möglichkeiten bietet:
  - Planen und Einleiten von Telefonkonferenzen
  - Planen und Einleiten von Webkonferenzen
  - Planen und Einleiten von kombinierten Telefon-/Webkonferenzen
- OpenScape Xpressions optiClient 130

Der CTI-Client kann direkt aus Outlook erreicht werden und stellt folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

- Telefonieren, Konferenz, Umleiten etc.
- Anrufe protokollieren
- Anrufen über Outlook-Einträge
- Anrufen über Kontakteinträge
- Anrufer identifizieren
- Anrufplanung

Nähere Informationen zur Bedienung der Outlook-Erweiterungen finden Sie im Benutzerhandbuch *Microsoft Outlook Erweiterungen*. Zu OpenScape Xpressions optiClient 130 siehe Abschnitt 3.2, „OpenScape Xpressions optiClient 130“, auf Seite 45.

## 2.2 Microsoft Outlook an einem SMTP-Server

Für diese Betriebsart stehen ebenfalls die Nachrichten-Formulare, die Konferenz-Erweiterung und OpenScape Xpressions optiClient 130 zur Verfügung.

## **2.3 Lotus Notes**

Für *Lotus Notes* können ebenfalls OpenScape Xpressions-Erweiterungen installiert werden. Die *Lotus Notes* Mail-Erweiterungen werden mit dem E-Mail-Client von *Lotus Notes* zur Verfügung gestellt. Wenn Sie den E-Mail-Client öffnen, können Sie die gewünschte Mail-Erweiterung auswählen:

- Fax (Mail-Erweiterung zum Versenden von Faxnachrichten)
- Fax On Demand (Mail-Erweiterung zum Abruf von Faxnachrichten)
- SMS (Mail-Erweiterung zum Versenden von SMS-Nachrichten)
- Voice (Mail-Erweiterung zum Versenden von Voicemails)
- Voicemail-Annotation (Mail-Erweiterung zum Beantworten/Weiterleiten einer Nachricht mit einem Sprachkommentar)

Nähere Informationen zur Bedienung der *Lotus Notes*-Erweiterungen finden Sie im Benutzerhandbuch *Lotus Notes Erweiterungen*.

## **2.4 Communications**

*Communications* ist das zentrale Kommunikations- und Administrations-Programm des OpenScape Xpressions-Servers. Alle Kommunikationsvorgänge, die der Benutzer einleiten möchte, können über *Communications* abgewickelt und überwacht werden.

Dieses Client-Programm ermöglicht es dem Benutzer, von seinem PC aus Informationen über die verschiedenen Dienste zu versenden und zu empfangen – gleich, ob es sich um SMS-, Fax-, E-Mail- oder Voicemail-Nachrichten handelt. Sofern konfiguriert, kann er zusätzlich Telefoniefunktionen zur Bedienung- und Überwachung des Telefon bereitstellen.

Dem Administrator des OpenScape Xpressions-Servers stellt es die Funktionen zur Verfügung, die er für die Benutzerverwaltung und das Konfigurieren des OpenScape Xpressions-Servers benötigt.

Die Beschreibung zu *Communications* finden Sie im Bedienhandbuch *Communications*.

## 2.5 Web Assistant

Der *Web Assistant* ist eine komfortable, browserbasierte Anwendung, die sowohl zur Benutzung als auch zur Administration und Konfiguration des OpenScape Xpressions-Systems verwendet wird.

Mit Hilfe von übersichtlichen HTML-Seiten können alle Benutzer des OpenScape Xpressions-Systems Nachrichten verschiedener Typen (E-Mail-, Fax-, SMS- und Sprachnachrichten) erstellen und verwalten.

Weiterhin können Benutzer auf die persönlichen Parameter der vom OpenScape Xpressions-System zur Verfügung gestellten Nachrichtendienste zugreifen und diese an ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen.

Dem Administrator eines OpenScape Xpressions-Systems werden mit der Verwendung des *Web Assistant* umfangreiche Möglichkeiten zur Systemadministration und -konfiguration zur Verfügung gestellt.

Die Beschreibung des *Web Assistant* finden Sie im Bedienhandbuch *Web Assistant*.

## 2.6 OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant

Der *IP-Phone Assistant* ist eine webbasierte Client-Anwendung, die über ein Telefon genutzt wird. Mit dem *IP-Phone Assistant* können Sie Textnachrichten, Voicemails und Ansagen abfragen bzw. anhören, neue Ansagen aufnehmen, und SMS verschicken. Um den *IP-Phone Assistant* bedienen zu können und seine Funktionalität zu nutzen, ist entweder das **optiPoint application module** oder ein **OpenStage 60** bzw. **80** als Ausgabegerät notwendig. Die Bedienung ist im Handbuch *IP-Phone Assistant* beschrieben.

## 2.7 Netscape Communicator

Die Beschreibungen in diesem Kapitel basieren auf *Netscape Communicator Version 7.1*.

### 2.7.1 Systemvoraussetzungen

- *Netscape Communicator Version 7.1*
- Um Voicemails am PC bearbeiten zu können, muss Ihr PC mit Soundkarte, Mikrofon, Lautsprechern/Kopfhörer und entsprechender Wiedergabe-Software ausgestattet sein.
- Um Faxnachrichten betrachten zu können, muss auf Ihrem PC eine entsprechende Grafiksoftware installiert sein. Teilnehmerindividuell lässt sich für Sie ein Grafikformat einstellen, das von Ihrer Grafiksoftware unterstützt wird.

### 2.7.2 Besonderheiten beim IMAP-Betrieb unter Netscape

- Es dürfen keine Verzeichnisse auf dem IMAP-Server angelegt werden. Beim Netscape-Client darf unter **Wenn ich eine Nachricht lösche:** deshalb die Option **In den Ordner Papierkorb verschieben** nicht aktiviert werden, da in diesem Fall der Ordner **Papierkorb** auf dem Server angelegt wird. Wählen Sie deshalb hier die Option **Als gelöscht markieren**. Sie finden diese Option, indem Sie das Kontextmenü **Einstellungen** für das Mail-Konto öffnen und dort per Doppelklick in den Dialog **Server-Einstellungen** wechseln.
- Um die Nachricht endgültig zu löschen, muss man in Netscape den Menüpunkt **Datei > Ordner komprimieren** ausführen.
- Möchte man Nachrichten aus dem Posteingang abspeichern, so sind dafür nur lokale Verzeichnisse zu verwenden. Benutzen Sie dazu den Befehl **Speichern unter**.

### 2.7.3 Einrichten eines Kontos bei Netscape

Der Zugriff auf Ihre OpenScape Xpressions-Mailbox mit dem *Netscape Communicator* erfolgt über ein im *Netscape Communicator* eingerichtetes E-Mail-Konto (Profil). Mit einem eingerichteten Profil können Sie eine Mailbox auf einem Mailserver ansprechen. Wollen Sie mit mehreren Mailservern arbeiten, dann müssen Sie für jeden Mailserver ein eigenes Profil erstellen.

1. Starten Sie *Netscape Navigator*. Wählen Sie im Menü **Datei > Neu** den Menüeintrag **Nachricht** aus.  
Da noch kein E-Mail-Konto vorhanden ist, öffnet sich das Fenster zur Einrichtung eines E-Mail-Kontos.
2. Wählen Sie dort die Option **eMail-Konto** aus und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
3. Tragen Sie im Dialog **Identität** in die Felder **Ihr Name** und **Ihre eMail-Adresse** die entsprechenden Daten ein. Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit **Weiter**.
4. Im Dialog **Server-Informationen** müssen Sie zunächst den Typ des Servers für eingehende E-Mail auswählen (IMAP). In den Feldern Eingangs- bzw. Ausgangs-Server müssen Sie die Namen des OpenScape Xpressions-Server für eingehende bzw. ausgehende E-Mail eintragen. Fragen Sie im Zweifelsfall Ihren Systemadministrator. Betätigen Sie **Weiter**, um mit der Einrichtung des eMail-Kontos fortzufahren.
5. Geben Sie im folgenden Dialog unter **Benutzer Name** Ihren OpenScape Xpressions-Benutzernamen ein und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
6. Vergeben Sie anschließend im Dialog **Konto-Name** einen aussagekräftigen Namen für das erstellte E-Mail-Konto. Klicken Sie danach auf **Weiter**. Im folgenden Fenster werden Ihnen zur Kontrolle Ihre Eingaben zur Einrichtung des E-Mail-Kontos noch einmal angezeigt.
7. Sind alle Eingaben korrekt vorgenommen worden, bestätigen Sie diese mit **Fertig stellen**.

Das Konto für den Zugang auf Ihre OpenScape Xpressions-Mailbox ist jetzt eingerichtet.

Wenn Sie weitere Informationen zur Einrichtung eines neuen Profil benötigen, ziehen Sie bitte die Beschreibung des *Netscape Communicators* oder die Online-Hilfe des *Netscape Communicators* zurate.

## 2.7.4 Nachrichten empfangen mit Netscape

Um Nachrichten für das eingerichtete E-Mail-Konto zu empfangen, starten Sie *Netscape Messenger*. Dafür stehen mehrere Wege zur Verfügung:

- Über **Start > Programme > Netscape 7.1 > eMail & Diskussionsforen**  
oder, wenn der *Netscape Navigator* bereits gestartet ist
- über **Fenster > eMail & Diskussionsforen**
- Alternativ über das Brief-Symbol mit dem Link **eMail** im *Netscape Navigator*.

## Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail

### Netscape Communicator

Daraufhin öffnet sich sofort das Kennwort-Eingabefenster. Geben Sie jetzt Ihr OpenScape Xpressions-Kennwort ein.



Nachdem Sie das richtige Passwort eingegeben haben, wird der Posteingang geöffnet und Ihre Nachrichten werden angezeigt.

Alle empfangenen Nachrichten sind E-Mail-Nachrichten. Ursprüngliche Voicemails und Faxnachrichten erhalten Sie als zusätzliche Daten in Form von Anlagen (Attachments) zur E-Mail.

Eine empfangene Voicemail wird als Audio-Datei an eine E-Mail angehängt. Wenn Sie in Netscape die entsprechende Verknüpfung für diesen Dateityp (WAV) eingetragen haben, wird durch Anklicken der Audio-Datei der eingestellte Player gestartet und Sie können Ihre Voicemail abhören.

Eine empfangene Faxnachricht wird als Grafikdatei an eine E-Mail angehängt. Wenn Sie eine Grafiksoftware besitzen, die in Netscape mit dem Dateityp der Anlage verknüpft ist, wird das entsprechende Programm durch Anklicken der Anlage mit der Datei geöffnet. Die Grafikdatei zeigt das Fax. Ist das eingestellte Grafikformat JPG, dann zeigt Netscape Messenger das Fax auch direkt im Nachrichtenfenster an.

## 2.7.5 Nachrichten versenden mit Netscape

Alle Nachrichten, die Sie über *Netscape Messenger* erstellen und versenden, sind normale E-Mail-Nachrichten. Durch spezielle Adressierung kann der OpenScape Xpressions-Server Ihre Nachricht an einen Verteiler, als Fax auf ein Faxgerät oder als Kurznachricht auf ein Mobiltelefon senden.

### 2.7.5.1 Nachrichten an OpenScape Xpressions-Verteiler

Sie können die über den *Web Assistant* definierten persönlichen Verteiler und die von der Systemadministration zur Verfügung gestellten öffentlichen Verteiler als Empfängeradresse eintragen. Für die richtige Adressierung an einen OpenScape Xpressions-Verteiler sehen Sie bitte im Handbuch *Web Assistant* nach.

### 2.7.5.2 Faxnachricht

Alle Nachrichten, die Sie als E-Mail über den OpenScape Xpressions-Server an eine Faxadresse senden, werden beim Empfänger als Fax zugestellt. Für die richtige Adressierung an Faxadressen, sehen Sie bitte in [Kapitel 5, "Dienst Fax-Mail"](#) nach.

### 2.7.5.3 Kurznachricht an Mobiltelefon

Alle Nachrichten, die Sie als E-Mail über den OpenScape Xpressions-Server an eine SMS-Adresse senden, werden beim Empfänger als Kurznachricht zugestellt. Für die richtige Adressierung an SMS-Adressen sehen Sie bitte in [Kapitel 6, "Short Message Service \(SMS\)"](#) nach.

## 2.8 Microsoft Outlook Express

Die Beschreibungen in diesem Kapitel basieren auf *Microsoft Outlook Express Version 6*

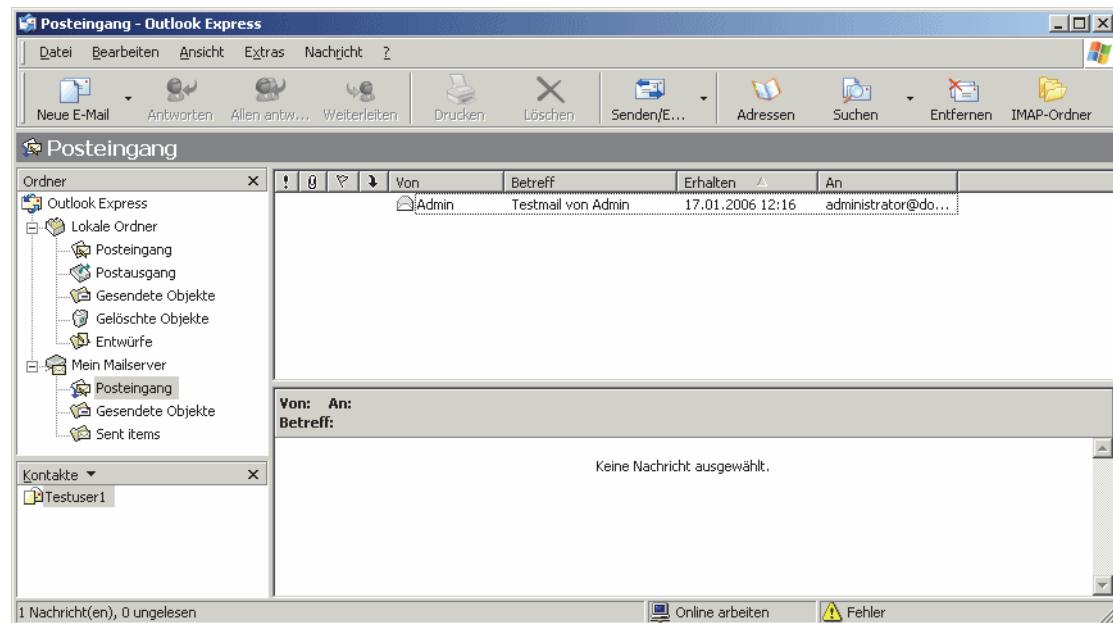
### 2.8.1 Systemvoraussetzungen

- *Microsoft Outlook Express Version 6*
- Um Voicemails am PC bearbeiten zu können, muss Ihr PC mit Soundkarte, Mikrofon, Lautsprechern/Kopfhörer und entsprechender Wiedergabe-Software ausgestattet sein.
- Um Faxnachrichten betrachten zu können, muss auf Ihrem PC eine entsprechende Grafiksoftware installiert sein. Teilnehmerindividuell lässt sich für Sie ein Grafikformat einstellen, das von Ihrer Grafiksoftware unterstützt wird.

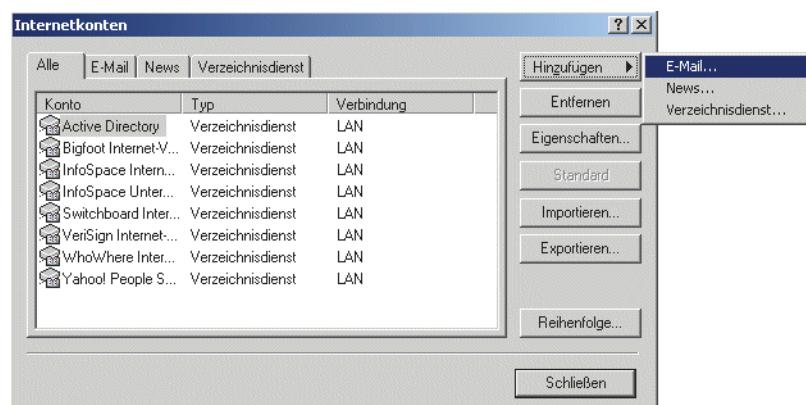
### 2.8.2 Besonderheiten beim IMAP-Betrieb

- Beim Outlook Express Client arbeitet die Funktion Senden und Empfangen nicht korrekt. Zum Aktualisieren des Posteingangs sollte man kurz das Verzeichnis wechseln. Dabei wird eine zuverlässige Aktualisierung des Posteingangs durchgeführt. Die Schaltfläche **Senden/Empfangen** sollte man nicht zum Aktualisieren des Posteingangs nutzen.
- Werden Nachrichten im IMAP-Client gelöscht, dann werden diese nur als gelöscht markiert. Um die Nachricht endgültig zu löschen, muss man bei Outlook-Express den Menüpunkt **Bearbeiten > Gelöschte Nachrichten permanent löschen** ausführen.

### 2.8.3 Einrichten eines Kontos



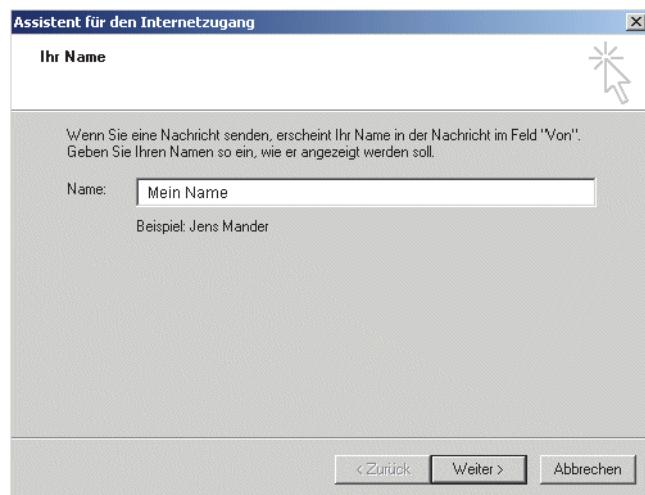
Starten Sie Microsoft Outlook Express und wählen Sie aus der Menüliste **Extras** den Unterpunkt **Konten....** Im Fenster **Internetkonten** klicken Sie auf **Hinzufügen** und wählen **E-Mail....**



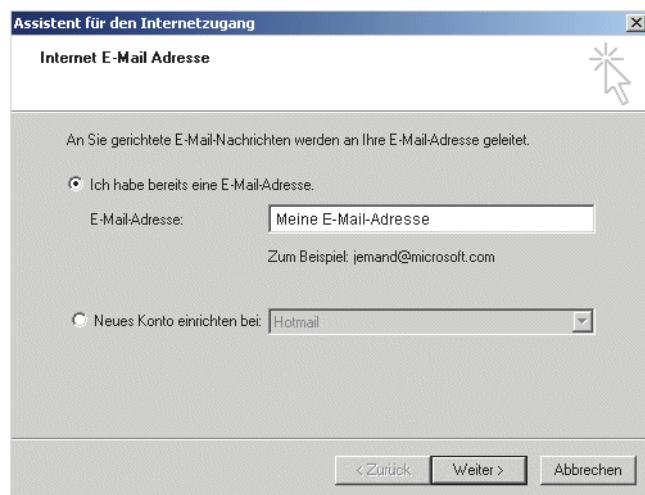
Der Assistent zum Einrichten eines Internetkontos wird gestartet. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen ein, der bei einem Empfänger als Absender der E-Mail erscheinen soll.

## Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail

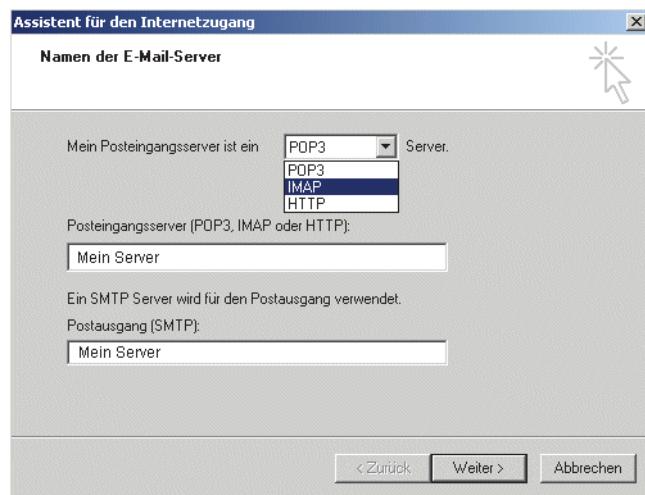
Microsoft Outlook Express



Im nächsten Fenster geben Sie Ihre OpenScape Xpressions E-Mail-Adresse ein.



Stellen Sie den Posteingangsserver auf **IMAP** ein. Tragen Sie den OpenScape Xpressions-Server als Posteingangs- und Postausgangs-Server ein.

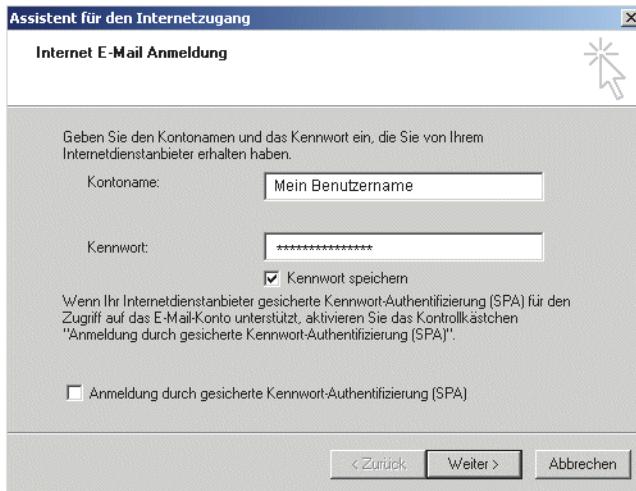


Als IMAP-Kontonamen geben Sie Ihren OpenScape Xpressions-Benutzernamen ein. Als Kennwort geben Sie Ihr OpenScape Xpressions-Kennwort ein.

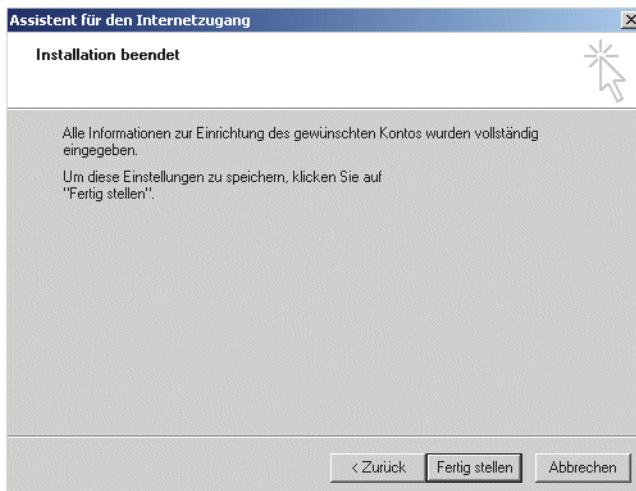
---

**HINWEIS:** Die Anmeldung durch gesicherte Kennwort-Authentifizierung (SPA) wird nicht unterstützt.

---



Das Konto für den Zugang auf Ihre OpenScape Xpressions-Mailbox ist jetzt eingerichtet. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.



Nach der Einrichtung des Kontos können Sie in Outlook Express unter dem Kontonamen auf die Verzeichnisse **Posteingang** und **Gesendete Objekte** zugreifen.

---

**HINWEIS:** Abhängig von der Sprachvariante des installierten Mailservers, können die Bezeichnungen die oben genannten Verzeichnisse abweichen.

---

Es ist möglich, das weitere IMAP-Verzeichnisse angezeigt werden, falls diese vom Mailsystem generiert werden. Zum Beispiel ein Verzeichnis "Entwürfe" oder "Draft". Allerdings lassen sich diese nicht unter dem Kontonamen einblenden und stehen somit auch nicht für einen Zugriff zur Verfügung. Diese Verzeichnisse sind ausschließlich für eine Verwendung mit anderen Systemkomponenten vorgesehen.

## **2.8.4 Nachrichten empfangen**

Um Nachrichten für das eingerichtete E-Mail-Konto zu empfangen, starten Sie Microsoft Outlook Express und wechseln in den Posteingangsordner Ihres OpenScape Xpressions-Kontos.

Alle empfangenen Nachrichten sind E-Mail-Nachrichten. Ursprüngliche Voicemails und Faxnachrichten erhalten Sie als zusätzliche Daten in Form von Anlagen (Attachments) zur E-Mail.

Eine empfangene Voicemail wird als Audio-Datei an eine E-Mail angehängt. Wenn Sie eine Verknüpfung für diesen Dateityp (WAV) eingetragen haben, wird durch Anklicken der Audio-Datei der eingestellte Player gestartet und Sie können Ihre Voicemail abhören.

Eine empfangene Faxnachricht wird als Grafikdatei an eine E-Mail angehängt. Wenn Sie eine Grafiksoftware besitzen, die mit dem Dateityp der Anlage verknüpft ist, wird das entsprechende Programm durch Anklicken der Anlage mit der Datei geöffnet. Die Grafikdatei zeigt das Fax. JPG-Dateien zeigt Microsoft Outlook Express auch direkt im Nachrichtenfenster an.

## **2.8.5 Nachrichten versenden**

Alle Nachrichten, die Sie über Microsoft Outlook Express erstellen und versenden, sind normale E-Mail-Nachrichten. Durch spezielle Adressierung kann der OpenScape Xpressions-Server Ihre Nachricht an einen Verteiler, als Fax auf ein Faxgerät oder als Kurznachricht auf ein Mobiltelefon senden.

### **2.8.5.1 Nachrichten an OpenScape Xpressions-Verteiler**

Sie können die über den *Web Assistant* definierten persönlichen Verteiler und die von der Systemadministration zur Verfügung gestellten öffentlichen Verteiler als Empfängeradresse eintragen. Für die richtige Adressierung an einen OpenScape Xpressions-Verteiler sehen Sie bitte im Handbuch *Web Assistant* nach.

### 2.8.5.2 Faxnachricht

Alle Nachrichten, die Sie als E-Mail über den OpenScape Xpressions-Server an eine Faxadresse senden, werden beim Empfänger als Fax zugestellt. Für die richtige Adressierung an Faxadressen sehen Sie bitte in [Kapitel 5, "Dienst Fax-Mail"](#) nach.

### 2.8.5.3 Kurznachricht an Mobiltelefon (SMS)

Alle Nachrichten, die Sie als E-Mail über den OpenScape Xpressions-Server an eine SMS-Adresse senden, werden beim Empfänger als Kurznachricht zugestellt. Für die richtige Adressierung an SMS-Adressen sehen Sie bitte in [Abschnitt 6.2, "Short Messages senden", auf Seite 62](#) nach.

## 2.9 Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb

Mit dem Einsatz von *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* und *Microsoft Outlook 2010* kann man parallel zur Exchange-Anbindung auch einen Internet-Mail-Betrieb über IMAP nutzen.

### 2.9.1 Systemvoraussetzungen

- *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* oder *Microsoft Outlook 2010*.
- Um Voicemails am PC bearbeiten zu können, muss Ihr PC mit Soundkarte, Mikrofon, Lautsprechern/Kopfhörer und entsprechender Wiedergabe-Software ausgestattet sein.
- Um Faxnachrichten betrachten zu können, muss auf Ihrem PC eine entsprechende Grafiksoftware installiert sein. Teilnehmerindividuell lässt sich für Sie ein Grafikformat einstellen, das von Ihrer Grafiksoftware unterstützt wird.

### 2.9.2 Besonderheiten beim IMAP-Betrieb

- Werden Nachrichten im IMAP-Client gelöscht, dann werden diese nur als gelöscht markiert. Um die Nachricht endgültig zu löschen, muss man bei *Microsoft Outlook* den Menüpunkt **Bearbeiten > Gelöschte Nachrichten permanent löschen** ausführen.

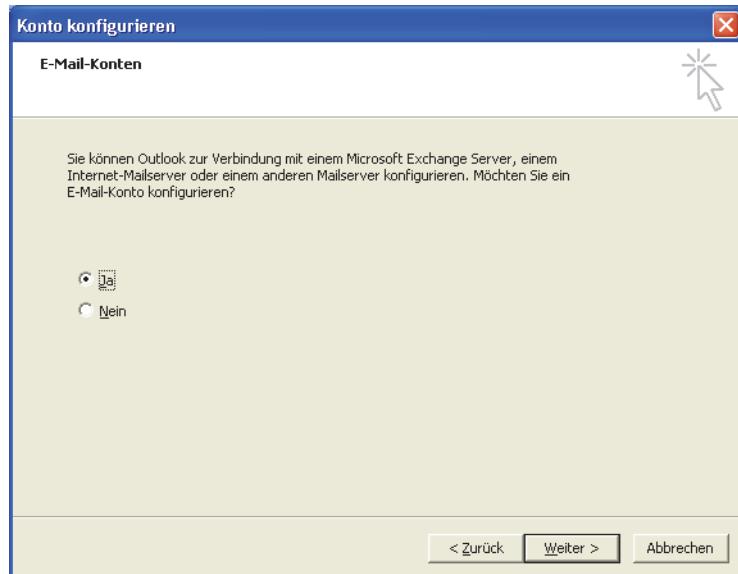
### 2.9.3 Einrichten eines Kontos

#### 2.9.3.1 Microsoft Outlook wird zum erstenmal gestartet

Wird *Microsoft Outlook* nach der Installation zum ersten mal gestartet, das heißt, es ist noch kein Outlookprofil erzeugt worden, sind die folgenden Schritte nötig, um ein Profil zu erzeugen:

1. Rufen Sie aus dem Startmenü **Start > E-Mail (Microsoft Office Outlook)** auf. Der Start-Dialog für die Outlook-Einrichtung wird geöffnet.

2. Betätigen Sie hier die Schaltfläche **Weiter**. Der Dialog E-Mail-Konten wird geöffnet.

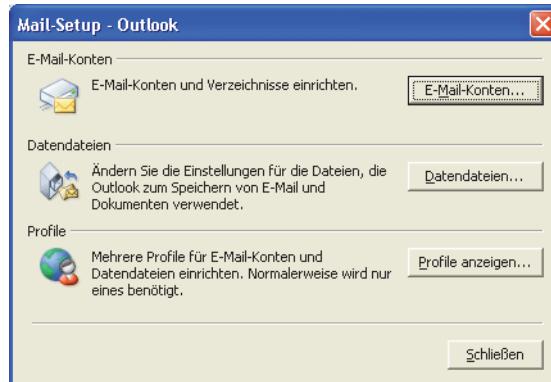


Wählen Sie hier die Option **Ja**, um ein E-Mail-Konto einzurichten. Nach dem Betätigen von **Fertig stellen** wird der Dialog **Servertyp** geöffnet. Die Beschreibung der nächsten Einstellungsschritte finden Sie ab Arbeitsschritt 6 im folgenden Kapitel.

### 2.9.3.2 Ein zusätzliches Outlook-Profil für den IMAP-Betrieb einrichten

Haben Sie bereits ein Outlook-Profil eingerichtet, zum Beispiel für den Betrieb von *Microsoft Outlook* an einem *Microsoft Exchange Server*, gehen Sie folgendermaßen vor, um ein weiteres Profil für den IMAP-Betrieb zu konfigurieren:

1. Starten Sie über **Start > Systemsteuerung > Mail** die Profilverwaltung von *Microsoft Outlook*. Der Dialog **Mail-Setup - Outlook** wird geöffnet.



## Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail

Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb

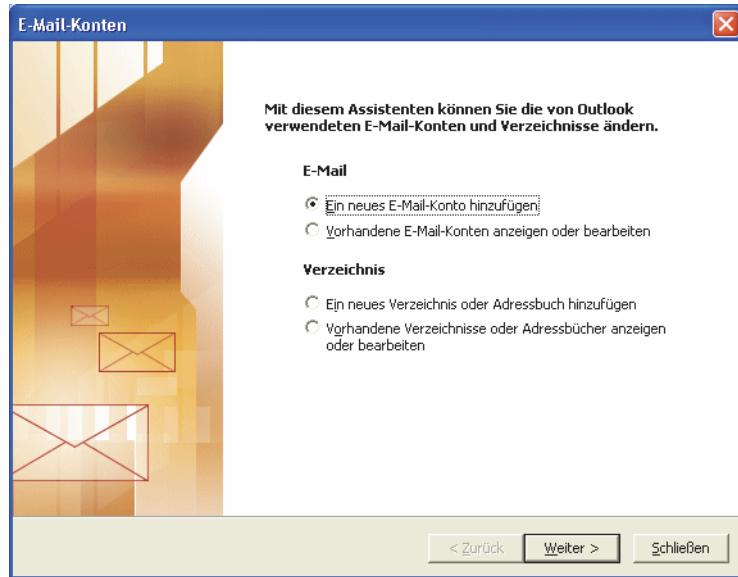
2. Betätigen Sie hier die Schaltfläche **Profile anzeigen**. Der Dialog **Mail** wird geöffnet.



3. Wählen Sie hier die Option **Zu verwendendes Profil bestätigen**. Dadurch erhalten Sie bei jedem Start von *Microsoft Outlook* die Möglichkeit aus vorhandenen Profilen das gewünschte auszuwählen. Betätigen Sie dann **Hinzufügen**. Der Dialog **Neues Profil**, zur Eingabe des Profilnamens, wird geöffnet.



4. Geben Sie dem IMAP-Profil einen aussagekräftigen Namen, damit Sie es schnell erkennen können. Schließen Sie die Namenseingabe mit **OK** ab. Es startet ein Assistent, der Sie bei der Einrichtung und Bearbeitung von E-Mail-Konten unterstützt.



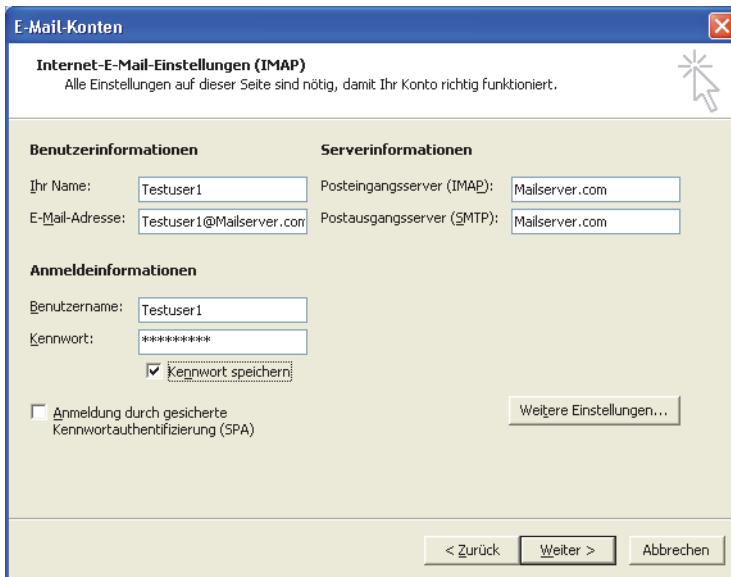
- Wählen Sie im Dialog **E-Mail-Konten** die Option **Ein neues E-Mail-Konto hinzufügen** und betätigen Sie **Weiter**. Der Dialog zur Definition des Servertyps wird daraufhin geöffnet.



- In diesem Dialog legen Sie fest, welchen Servertyp Sie für Ihr E-Mail-Konto verwenden möchten. Wählen Sie hier die Option **IMAP** und betätigen Sie **Weiter**. Sie gelangen jetzt in den Konfigurations-Dialog für die E-Mail-Einstellungen.

## Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail

Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb



7. Geben Sie in die Eingabefelder zu den **Benutzerinformationen** unter **Ihr Name** Ihren Namen sowie unter **E-Mail-Adresse** Ihre OpenScape Xpressions-E-Mail-Adresse ein. Im Bereich **Serverinformationen** ist die Netzwerkadresse des Posteingangsservers (IMAP) und Postausgangsservers (SMTP) einzugeben. In unserem Fall ist hier jeweils die IP-Adresse des OpenScape Xpressions-Servers anzugeben. Sollte Ihnen diese nicht bekannt sein, fragen Sie bitte Ihren Administrator. Zu den **Anmeldeinformationen** geben Sie unter **Benutzername** den OpenScape Xpressions-Anmeldenamen (gleichbedeutend mit der Benutzerkennung oder Benutzer-ID) und unter **Kennwort** Ihr OpenScape Xpressions-Kennwort ein. Über die Option **Kennwort speichern** können Sie festlegen, ob bei jedem Start von *Microsoft Outlook* eine Benutzeridentifizierung über das Kennwort erfolgen soll, oder nicht. Ist die Option gesetzt, also das Kennwort gespeichert, erfolgt der Outlookstart ohne Kennwortabfrage. Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben betätigen Sie **Weiter**.
8. In einem abschließenden Dialog wird Ihnen bestätigt, dass Sie alle erforderlichen Einstellungen durchgeführt haben. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um das Profil einzurichten.

Damit ist die Einrichtung des Profils für den IMAP-Betrieb abgeschlossen.

### 2.9.4 Nachrichten empfangen

Um Nachrichten für das eingerichtete E-Mail-Konto zu empfangen, starten Sie *Microsoft Outlook* und wechseln in den Posteingangsordner Ihres *OpenScape Xpressions*-Kontos.

Alle empfangenen Nachrichten sind E-Mail-Nachrichten. Ursprüngliche Voicemails und Faxnachrichten erhalten Sie als zusätzliche Daten in Form von Anlagen (Attachments) zur E-Mail.

Eine empfangene Voicemail wird als Audio-Datei an eine E-Mail angehängt. Wenn Sie eine Verknüpfung für diesen Dateityp (WAV) eingetragen haben, wird durch Anklicken der Audio-Datei der eingestellte Player gestartet und Sie können Ihre Voicemail abhören.

Eine empfangene Faxnachricht wird als Grafikdatei an eine E-Mail angehängt. Wenn Sie eine Grafiksoftware besitzen, die mit dem Dateityp der Anlage verknüpft ist, wird das entsprechende Programm durch Anklicken der Anlage mit der Datei geöffnet.

## **2.9.5 Nachrichten versenden**

Alle Nachrichten, die Sie über *Microsoft Outlook* erstellen und versenden, sind normale E-Mail-Nachrichten. Durch spezielle Adressierung kann der OpenScape Xpressions-Server Ihre Nachricht an einen Verteiler, als Fax auf ein Faxgerät oder als SMS auf ein Mobiltelefon senden.

### **2.9.5.1 Nachrichten an OpenScape Xpressions-Verteiler**

Sie können die über den *Web Assistant* definierten persönlichen Verteiler und die von der Systemadministration zur Verfügung gestellten öffentlichen Verteiler als Empfängeradresse eintragen. Für die richtige Adressierung an einen OpenScape Xpressions-Verteiler sehen Sie bitte im Handbuch *Web Assistant* nach.

### **2.9.5.2 Faxnachricht**

Alle Nachrichten, die Sie als E-Mail über den OpenScape Xpressions-Server an eine Faxadresse senden, werden beim Empfänger als Fax zugestellt. Für die richtige Adressierung an Faxadressen sehen Sie bitte in Kapitel 5, "Dienst Fax-Mail" nach.

### **2.9.5.3 Kurznachricht an Mobiltelefon (SMS)**

Alle Nachrichten, die Sie als E-Mail über den OpenScape Xpressions-Server an eine SMS-Adresse senden, werden beim Empfänger als Kurznachricht zugestellt. Für die richtige Adressierung an SMS-Adressen sehen Sie bitte in Kapitel 6, "Short Message Service (SMS)" nach.

## **Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail**

Microsoft Outlook im Internet-Mail-Betrieb

# 3 CTI-Clients für die Telefonbedienung

## 3.1 Versionen

Im Laufe der Entwicklungsgeschichte des *OpenScape Xpressions*-Servers wurden die *Microsoft Outlook*- und *Lotus Notes* Erweiterungen in verschiedenen Ausprägungen und Entwicklungsstufen mit dem Produkt ausgeliefert. Die CTI-Clients waren immer ein Bestandteil dieser Erweiterungen. Folgende Varianten sind mit den unterschiedlichen *OpenScape Xpressions*-Versionen beim Kunden eingesetzt worden:

- Mit der Version *HiPath Xpressions 3.0*  
Die *HiPath Xpressions Outlook Extensions*-Komponenten (HXOE)
- Mit der Version *HiPath Xpressions 4.0*  
Die *HiPath Xpressions Extensions*-Komponenten (HXE). Sie umfassen:
  - Die Outlook-Formulare (Symbol- und Nachrichtenformulare)
  - Die Nachrichtenformulare und der Simple Dialer für *Lotus Notes*
  - *SimplyPhone for Outlook Standard* als CTI-Client mit folgenden Funktionen:
    - Anruf über Rufnummerneingabe
    - Rückruf an markierte Journaleinträge
    - Telefonpartner suchen
  - *SimplyPhone Advanced* als CTI-Client mit der vollen CTI-Funktionalität und Integration in *Microsoft Outlook* und *Lotus Notes*
- Mit der Version *HiPath Xpressions 5.0*  
Die optiClient Extensions. Sie umfassen:
  - Die Outlook-Formulare (Symbol- und Nachrichtenformulare)
  - Die Nachrichten Formulare und der Simple Dialer für *Lotus Notes*
  - *OpenScape Xpressions optiClient 130* als eigenständiger CTI-Client mit optionaler Integration in *Microsoft Outlook* und *Lotus Notes*
- Ab der Version *OpenScape Xpressions 6*
  - Die optiClient Extensions. Sie umfassen:
    - Die Outlook-Formulare (Symbol- und Nachrichtenformulare)
    - Die Nachrichten Formulare und der Simple Dialer für *Lotus Notes*

## CTI-Clients für die Telefonbedienung

### Versionen

- *OpenScape Xpressions optiClient 130* als eigenständiger CTI-Client mit optionaler Integration in *Microsoft Outlook* und *Lotus Notes*
  - Konferenzerweiterung für *Microsoft Outlook*
  - Konferenzerweiterung für *Lotus Notes*
  - *OpenScape Web Client* als browserbasierter CTI-Client.

Wenn Sie noch Informationen zu älteren Komponenten benötigen, finden Sie diese in den Handbüchern, die zu den entsprechenden Versionen erstellt wurden. Die Installation der Client-Komponenten ist im Handbuch *Client Installationen* beschrieben.

## 3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130

---

**HINWEIS:** Beachten Sie für die aufgeführten Verwendungen die individuellen Funktionseinschränkungen. Näheres dazu finden Sie in der Administratordokumentation zu *OpenScape Xpressions optiClient 130*.

---

*OpenScape Xpressions optiClient 130* ist ein leistungsfähiger CTI-Client. Sie können *OpenScape Xpressions optiClient 130* folgendermaßen einsetzen:

- Als leistungsfähigen CTI-Client an einem XPR-Server.  
In dieser Funktion können Sie mit ihm Ihr Tischtelefon von Ihrem Computer aus steuern.
- Oder als Softphone an einem SIP-Kommunikationssystem.
- Als Softphone an einer HiPath 3000 oder Hipath 4000.

In jeder dieser Konfigurationen sind Sie in der Lage, von Ihrem PC aus

- Telefongespräche einzuleiten,
- Telefongespräche anzunehmen,
- komplexere Telefoniefunktionen einfach zu nutzen – z. B. die Schaltung von Telefonkonferenzen.

*OpenScape Xpressions optiClient 130* unterstützt Sie außerdem durch

- eine komfortable Verwaltung persönlicher Kontakte in der Kontaktliste,
- den unkomplizierten Aufbau von Telefonverbindungen über die Teamleiste,
- die Anbindung externer Adressbücher – z. B. über LDAP,
- die Integration von *OpenScape Xpressions optiClient 130*-Funktionen in *Microsoft Outlook* und/oder *Lotus Notes*.

Verwenden Sie *OpenScape Xpressions optiClient 130* an einem XPR-Server, können Sie weitere besondere Leistungsmerkmale nutzen. Dazu gehören:

- Die von *OpenScape Xpressions optiClient 130* unabhängige Protokollierung Ihrer durchgeföhrten oder nicht zustande gekommenen Telefongespräche.
- Die Anwesenheit-Funktion, die Sie über die persönliche Erreichbarkeit anderer Benutzer informiert.
- Das Senden und Empfangen von Sofortnachrichten.
- Webkonferenzen.

## **CTI-Clients für die Telefonbedienung**

OpenScape Xpressions optiClient 130

Verwenden Sie *optiClient 130* als SIP-Softphone an einem OpenScape Voice-System, können Sie:

- Einfache Videoverbindungen und Videokonferenzen führen.
- Die oben beschriebenen besonderen Leistungsmerkmale des XPR-Servers nutzen, wenn Ihr *optiClient 130* parallel mit einem XPR-Server verbunden ist.

Der modulare Aufbau von *OpenScape Xpressions optiClient 130* gibt Ihnen zudem die Möglichkeit, die Anwendung in Leistungsumfang und Darstellung Ihren individuellen Wünschen anzupassen.

*OpenScape Xpressions optiClient 130* kann nicht nur auf individuellen Benutzer-PCs eingesetzt werden. Als CTI-Client können Sie das Programm auch in einer Terminalserver-Umgebung nutzen.

Nähere Informationen zur Bedienung des CTI-Clients *optiClient 130* finden Sie in der Bedienungsanleitung zum *optiClient 130*.

### 3.3 OpenScape Web Client

Mit dem *OpenScape Web Client* steht ein CTI-Client zur Verfügung, der über das Intranet oder auch das Internet folgende Funktionen ermöglicht.

Der *OpenScape Web Client* bietet Ihnen dabei einen ähnlichen Funktionsumfang wie der Desktop-Client optiClient 130.

Der *OpenScape Web Client* ist ein ausgereiftes Communication Control-Tool. Mit dem *OpenScape Web Client* können Sie Ihre Sprachkommunikation umfassend von Ihrem Arbeitsplatz-Rechner aus überwachen und erledigen. Mitarbeiter mit informationsintensiven Tätigkeiten können durch den *OpenScape Web Client* ihren Kommunikationsfluss verwalten und in Echtzeit auf sicherheitsrelevante Unternehmensressourcen zugreifen.

Die Hauptleistungsmerkmale des *OpenScape Web Client* sind:

- **Anrufe einleiten und verwalten**  
OpenScape Xpressions stellt verschiedene Funktionen zur Verfügung, um zum Beispiel Anrufe einzuleiten, einer Konferenz beizutreten und den Betriebszustand Ihre Kommunikationsgeräte zu überwachen.
- **Konferenzen planen und einleiten**  
Bequem Ad-hoc- oder Meet-Me-Konferenzen einleiten, Starten und Verwalten von vordefinierten Konferenzen oder Planung einer zukünftigen Konferenz.
- **Kontaktlisten erstellen und pflegen**  
Verwalten von Kontakten und prüfen, ob ein Kontakt für Voicemail, E-Mail oder Instant Messaging zur Verfügung steht.
- **Journaldarstellung**  
Alle eingehenden und ausgehenden Anrufe können im Journal **Journaleinträge (alle Anrufe)** angezeigt werden. Dabei werden auch die Gespräche berücksichtigt, die während Ihrer Abwesenheit eingegangen sind, da die Informationen zu diesem Anruf zentral auf dem Server vorgehalten werden. Zudem wird bei eingehenden Anrufen die übermittelte Telefonnummer mit bereits in Ihrer Kontaktliste befindlichen Nummern abgeglichen und, falls vorhanden, der Name des Anrufers angezeigt.

Nähere Informationen zur Bedienung des *OpenScape Web Client* finden Sie im Benutzerhandbuch *OpenScape Web Client*.

## **CTI-Clients für die Telefonbedienung**

OpenScape Web Client

## 4 Die Konferenzerweiterung für *Microsoft Outlook* und *Lotus Notes*

### 4.1 Die Konferenzerweiterung

Die Konferenzerweiterung bietet Ihnen einen einfachen Weg, Konferenzen zu planen und zu überwachen. Diese Funktion stellt Ihnen folgende Konferenzmöglichkeiten zur Verfügung:

- Planen und Einleiten einer Sprachkonferenz (Telefonkonferenz).
- Planen und Einleiten einer Webkonferenz.
- Planen und Einleiten einer kombinierten Sprach-/Webkonferenz.
- Überwachung einer geplanten und eingeleiteten Telefonkonferenz über den *OpenScape Web Client*.

#### 4.1.1 Allgemeines

Mit der Installation der Konferenzerweiterung werden Ihnen in *Microsoft Outlook* und *Lotus Notes* die Funktionen zum Planen und Einleiten von Telefon- und Webkonferenzen zur Verfügung gestellt.

- **Konferenzerweiterung für *Microsoft Outlook***

Ob die Konferenzerweiterung installiert ist, erkennen Sie in *Microsoft Outlook* daran, dass in der Symbolleiste von *Microsoft Outlook* die Schaltfläche für die Konferenzübersicht eingeblendet ist.



Über diese Schaltfläche gelangen Sie sofort in den Dialog **Konferenzen** des *OpenScape Web Client*. In diesem Dialog erhalten Sie einen Überblick über alle geplanten Telefonkonferenzen und können gegebenenfalls die dort angezeigten Konferenzen anpassen. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Konferenzen im *OpenScape Web Client* entnehmen Sie bitte dem Handbuch *OpenScape Web Client*.

- **Konferenzerweiterung für *Lotus Notes***

Ob die Konferenzerweiterung installiert ist, erkennen Sie in *Lotus Notes* daran, dass in der Symbolleiste von *Lotus Notes* die Schaltfläche für die Konferenzübersicht eingeblendet ist.



## Die Konferenzerweiterung für Microsoft Outlook und Lotus Notes

### Die Konferenzerweiterung

Über diese Schaltfläche gelangen Sie sofort in den Dialog **Konferenzen** des *OpenScape Web Client*. In diesem Dialog erhalten Sie einen Überblick über alle geplanten Telefonkonferenzen und können gegebenenfalls die dort angezeigten Konferenzen anpassen. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Konferenzen im *OpenScape Web Client* entnehmen Sie bitte dem Handbuch *OpenScape Web Client*.

### 4.1.2 Konferenzarten

Mit der Konferenzerweiterung für *Microsoft Outlook* können Sie folgende Konferenzarten einrichten:

- **Sprachkonferenzen**

Dies sind Konferenzen, die ausschließlich über das Telefon abgehalten werden.

- **Webkonferenzen**

Dies sind Konferenzen, die ausschließlich mithilfe einer Internetverbindung abgehalten werden. Dazu wird das *Webkonferenz*-Tool verwendet. Unter einer Webkonferenz versteht man dabei die gemeinsame Nutzung von Programmen und Dokumenten während Echtzeit-Computerkonferenzen. Eine Webkonferenz ermöglicht, sofern vom Benutzer erlaubt, die gegenseitige Darstellung des Desktops der an der Webkonferenz beteiligten Personen. Somit haben alle anderen Konferenzteilnehmer, weltweit dasselbe Bild vor Augen und man weiß, worüber man sich unterhält. Auch lassen sich Dokumente oder der ganze Desktop zur Bearbeitung freigeben. Mithilfe der Zusatzfunktionen kann man direkt Sachverhalte besprechen, veranschaulichen und gegebenenfalls diskutieren. Zu diesen Zusatzfunktionen zählen beispielsweise Chat und Whiteboard. Bei einer Webkonferenz ist der Ort an dem die Konferenzteilnehmer sitzen nicht von Bedeutung. Lediglich ein PC mit Internetzugang und gegebenenfalls ein Telefon müssen zur Verfügung stehen. Dies gewährleistet ein hohes Maß an Flexibilität und spart Kosten für lange Anreisen, Übernachtungskosten etc. Da alle Sitzungsdaten verschlüsselt übertragen werden (256-Bit-AES-Verschlüsselung) können auch sensible Daten übertragen werden.

- **Kombinierte Sprach-/Webkonferenz**

Dies sind Konferenzen, bei denen eine Sprachkonferenz gleichzeitig mit einer Webkonferenz abgehalten wird. Also eine Webkonferenz mit Sprachverbindung.

Die Bedienung der Konferenzfunktionen für *Microsoft Outlook* ist detailliert im Handbuch *Microsoft Outlook Erweiterungen* beschrieben. Im Anhang dieses Handbuchs finden Sie auch eine Anleitung zur Bedienung einer Webkonferenz.

Die Bedienung der Konferenzfunktionen für *Lotus Notes* ist detailliert im Handbuch *Lotus Notes Erweiterungen* beschrieben. Im Anhang dieses Handbuchs finden Sie auch eine Anleitung zur Bedienung einer Webkonferenz.

## 5 Dienst Fax-Mail

### 5.1 Überblick

Als Fax-Mail-Teilnehmer an OpenScape Xpressions haben Sie je nach Systemkonfiguration folgende Möglichkeiten:

- Sie können Faxnachrichten über den Standard-E-Mail-Client an Ihrem Arbeitsplatzrechner senden und empfangen. Beim Empfang erscheint das Fax als angehängte Grafikdatei (TIF- oder JPG-Datei) in einer E-Mail.
- Sie können Faxnachrichten am Telefon abfragen und ausgeben. Die Ausgabe ist möglich über
  - a) ein Standard-Faxgerät,
  - b) einen Standard-Drucker,
  - c) ein beliebiges Faxgerät.

#### 5.1.1 Voraussetzungen zum Faxversand

Aus jeder PC-Anwendung, die das direkte Senden von Daten an einen E-Mail-Empfänger erlaubt, können Sie den Faxversand über den OpenScape Xpressions-Server nutzen. Im vorliegenden Kapitel wird beispielhaft beschrieben, wie Sie Dateien aus dem *Microsoft Windows Explorer* als Faxnachricht über den OpenScape Xpressions-Server versenden.

#### 5.1.2 Voraussetzungen zum Faxempfang

Zum Faxempfang mit einem E-Mail-Client lesen Sie [Kapitel 2, "Mailboxbearbeitung am PC und Dienst E-Mail"](#).

Zur Bearbeitung von Faxnachrichten per Telefon lesen Sie je nach Installation entweder im Handbuch *PhoneMail*, *VMS*, *Ergo* oder *Evo* nach.

#### 5.1.3 Fax-Briefpapier

Fax-Briefpapiere sind spezielle Fax-Versendeformulare, die Ihnen von der Systemadministration zur Verfügung gestellt werden. Auf dem Fax-Briefpapier wird der von Ihnen geschriebene Text automatisch in vordefinierten Bereichen eingefügt.

Das Fax-Briefpapier kann zusätzlich grafische Elemente (zum Beispiel ein Firmenlogo, etc.) enthalten. Weiterhin ist es möglich Platzhalter für wichtige Versendeparameter (zum Beispiel Absender, Empfänger Sendezeit, Betreff usw.) in das Fax-Briefpapier zu integrieren. Mit dem Versand der Faxnachricht werden diese Parameter dann automatisch gesetzt.

Werden mehrere Fax-Briefpapiere von Ihrer Systemadministration zur Verfügung gestellt, können Sie über den *Web Assistant* (siehe Handbuch *Web Assistant*) oder die Faxversende-Formulare in *Microsoft Outlook* einstellen, welches Fax-Briefpapier für Ihre Faxnachrichten verwendet werden soll.

Dieses Leistungsmerkmal funktioniert nur, wenn Ihre Internet-E-Mail-Adresse in Ihrem Mail-Client mit der SMTP-Adresse Ihrer OpenScape Xpressions-Mailbox übereinstimmt und wenn die Konvertierung von Text nach Fax auf dem Server stattfindet.

### 5.1.4 Fax-Darstellung

Empfangene Faxe werden in OpenScape Xpressions in einem internen Faxformat gespeichert. Dieses Faxformat kann auch von *Communications* dargestellt werden. Sollen empfangene Faxe jedoch von einem anderen Mail-Client dargestellt werden, dann ist eine passende Konvertierung auszuwählen. Von Ihrer Systemadministration wird eine systemweit gültige Default-Konvertierung zu einem unten aufgelisteten Grafikformaten eingerichtet. Wenn der benutzte Mail-Client dieses Grafikformat nicht selbst darstellen kann, wird u. U. noch eine passende Software zur Ansicht (Viewer) benötigt. Für den Zugriff über IMAP bzw. POP3 können Sie sich jedoch durch Ihre Systemadministration speziell für Ihr Postfach ein anderes Grafikformat einstellen lassen. Generell sollte man sich jedoch bemühen, für alle Postfächer die gleiche Konvertierung anzustreben, da dies das System am wenigsten belastet.

Konvertierungen in folgende Grafikformate sind möglich:

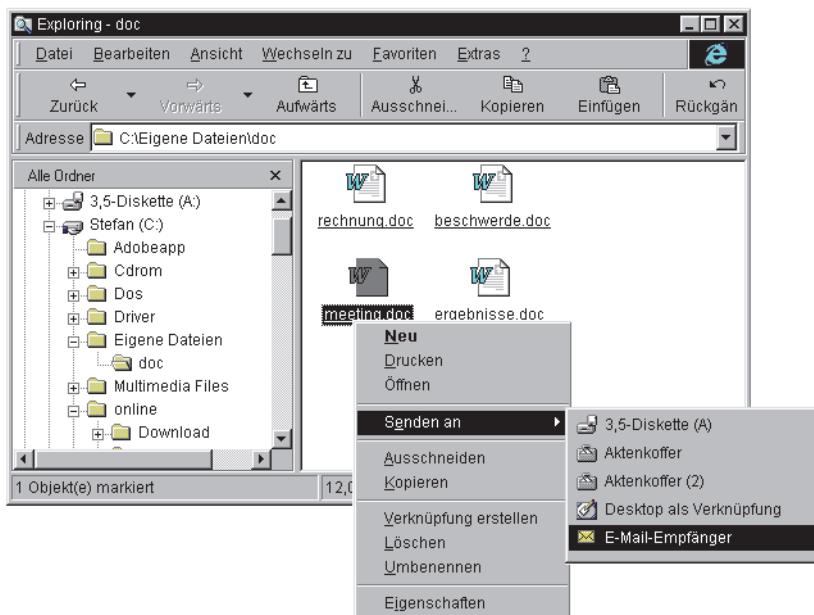
Format	Beschreibung
BMP	Windows Bitmap
BMP_COL	Windows Bitmap mit trilinearer Graustufeninterpolation
DCX	Mehrseitiges PCX-Format (Standard-Fax-Format von Microsoft)
JPG	JPEG-Format mit 9 Graustufen
TIF	Einseitiges komprimiertes TIFF-Fax-Format
TIF_BMP	Unkomprimiertes TIFF-Bitmap-Format
TG3	Mehrseitiges komprimiertes TIFF-Fax-Format

## 5.2 Faxnachricht senden

Um Faxnachrichten zu versenden, gehen Sie genauso vor, als wenn Sie eine E-Mail versenden möchten. Als Empfängeradresse müssen Sie eine SMTP-Adresse ansprechen, die der OpenScape Xpressions-Server als Faxadresse interpretieren kann und dementsprechend die Faxaussendung anstößt. Denken Sie bei der Erstellung Ihres Auftrages daran, dass nicht alle Dateiformate als Fax versendet werden können.

### 5.2.1 Faxnachricht senden aus dem *Windows Explorer*

Starten Sie den Explorer und wählen Sie eine Datei aus, die Sie als Fax versenden möchten.



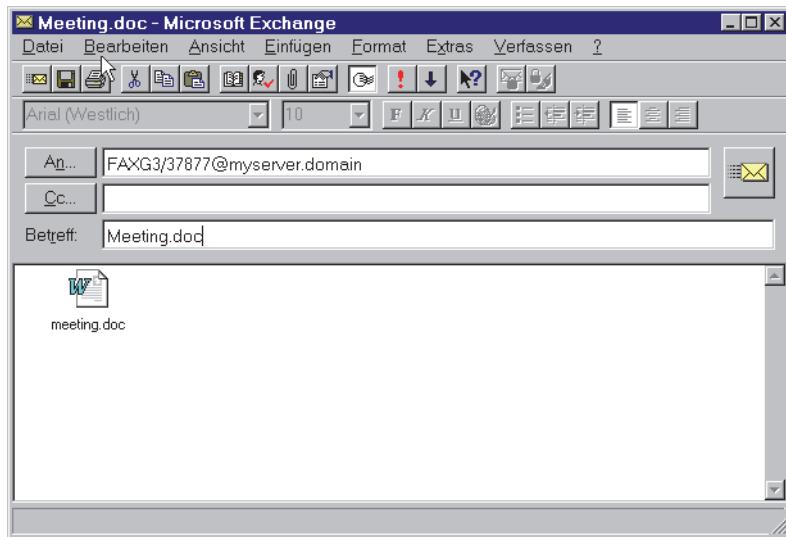
Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Datei. Das Kontextmenü zu der markierten Datei wird geöffnet. Wählen Sie daraus den Befehl **Senden an > E-Mail-Empfänger**. Je nach vorhandener Verknüpfung kann ein anderes E-Mail-Programm gestartet werden. Im Beispiel wird *Microsoft Outlook* benutzt. Gehen Sie bei allen anderen Mailprogrammen analog vor.

Sie können natürlich auch das Mailprogramm explizit aufrufen und Ihren Text dort eingeben und als Fax versenden.

Ein Fenster zum Erstellen einer neuen Nachricht wird geöffnet. Die ausgewählte Datei wird automatisch als Anlage eingefügt. Sie müssen nun den Fax-Empfänger als E-Mail-Adresse angeben:

## Dienst Fax-Mail

Faxnachricht senden



Geben Sie im Adressierfeld **An:** die Adresse des Fax-Empfängers ein.

Beachten Sie bei der Adressierung folgende Regeln:

- Geben Sie zu Beginn der Adresse das Präfix FAXG3 / ein.
- Geben Sie dahinter die Rufnummer des Teilnehmers ein, in der Form <interne Faxrufnummer> oder <internationale Faxrufnummer> in der Form <Landeskennzahl><Ortsnetzkennzahl><Faxanschluss> ohne Sonderzeichen wie Leerzeichen (Blank), Pluszeichen oder Bindestrich und auch nicht in der Form, wie Sie den Anschluss selbst anwählen würden.
- Geben Sie dahinter das Zeichen @ ein, gefolgt von der Domain-Adresse Ihres OpenScape Xpressions-Servers. Die Domain-Adresse teilt Ihnen Ihre Systemadministration mit.

z. B. FAXG3/37877@myserver.de oder FAXG3/498972237877@myserver.de

Durch diese Adressierung erkennt der OpenScape Xpressions-Server, dass die Nachricht dem Empfänger als Fax zugestellt werden soll.

Um die Nachricht zu versenden, klicken Sie auf den Button **Senden** oder wählen Sie aus dem Menü **Datei** einen der Befehle zum Versenden.

Die Betreff-Zeile wird im Fax nur mitgesendet, wenn im Fax-Briefpapier dafür die entsprechende Variable definiert ist. Sie dient Ihnen aber auf jeden Fall weiterhin in Ihrem Ordner **Gesendete Objekte** als Zuordnungskriterium.

### 5.2.2 Faxversand zu günstigen Tarifen

Mit allen E-Mail-Clients, bei denen die Wichtigkeit von Sendeaufträgen eingestellt werden kann, können Sie auch zeitversetzte Faxaufträge erstellen und so Gebühren sparen. Zu solchen Clients gehören z. B. *Microsoft Outlook*, *Microsoft Outlook Express* oder *Netscape Messenger*. Sie müssen lediglich die Priorität des Sendeauftrages auf *niedrig* oder *sehr niedrig* stellen und erreichen damit,

dass das Fax erst in der Nacht versendet wird. Die genauen Versendezeiten werden von Ihrer Systemadministration festgelegt und können dort erfragt werden.

### 5.2.3 Nutzung von Faxabruf-Diensten

Mit allen E-Mail-Clients können Sie Faxabruf-Dienste nutzen. Senden Sie eine leere E-Mail an die folgende Adresse:

FAXG3REV / <faxabrufnummer>@<myserver.domain>

Die Faxabruf-Nummer muss im internationalen Format angegeben werden. Der OpenScape Xpressions-Server ruft daraufhin für Sie die gewünschten Faxseiten ab und legt Sie Ihnen in Ihr Postfach.

### 5.2.4 Faxversand über *Microsoft Outlook*

Durch die Installation des MAPI Fax-Druckertreibers ist es einfach möglich, Faxnachrichten aus beliebigen Anwendungen zu versenden. Details finden Sie in Kapitel 12, „MAPI Fax-Druckertreiber“.

## Dienst Fax-Mail

Faxnachricht senden

# 6 Short Message Service (SMS)

Voraussetzung für die im folgenden beschriebenen Funktionen ist die Installation des SMS-Protokolls auf dem OpenScape Xpressions-Server. Fragen Sie im Zweifelsfall Ihre Systemadministration.

## 6.1 Überblick

Short Message Service (SMS) ermöglicht Ihnen, mit einem Standard-Mail-Programm kurze Nachrichten an GSM-Netzteilnehmer zu senden, also an Mobiltelefon-Benutzer der unterstützten Mobilfunknetze.

Darüber hinaus lassen sich SMS-Szenarien implementieren, z.B. Sammeln von Internet-Information und Versand als Kurznachricht.

### 6.1.1 Einsatzmöglichkeiten

Um SMS-Nachrichten zu versenden, können Sie einen beliebigen E-Mail-Client verwenden, der E-Mails über SMTP versenden kann. Hierzu zählen Programme wie zum Beispiel *Microsoft Outlook Express* oder der im *Netscape Communicator* integrierte E-Mail-Client *Netscape Messenger*. Selbstverständlich können Sie SMS auch über *Microsoft Outlook* mit *Microsoft Exchange* nutzen. Dabei können Sie auf die hier beschriebene Art und Weise vorgehen oder, mit installiertem Exchange Connector, so wie im Handbuch *Microsoft Outlook Erweiterungen* beschrieben.

### 6.1.2 SMS für GSM-Boxen

Short Message Service (SMS) für GSM (Global System for Mobile Communications) ermöglicht Ihnen, mit einem Standard-Mail-Programm kurze Nachrichten an GSM-Netzteilnehmer zu senden. Bei dieser Übertragungsform werden eine oder mehrere GSM-Boxen, auch GSM-Adapter genannt, an den OpenScape Xpressions-Server angeschlossen. Diese GSM-Boxen sind spezielle Mobilfunkgeräte, die für den Einsatz in Serveranwendungen ausgelegt sind. Es können jedoch auch spezielle Mobiltelefone mit entsprechendem Datenkabel eingesetzt werden. Faktisch verhält sich der OpenScape Xpressions-Server in diesem Fall der Anbindung wie ein normaler Mobilfunkteilnehmer.

- SMS für GSM versendet über ein am Server angeschlossenes Mobilfunkgerät mit entsprechender Karte.
- Der SMS-Versand kann so konfiguriert sein, dass anstelle des Nachrichtenkörpers nur die Betreffzeile der Nachricht verschickt wird. Fragen Sie hierzu Ihren Administrator.

## Short Message Service (SMS)

### Überblick

- Rückantwortnachrichten von Mobilfunk-Teilnehmern werden nur in Verbindung mit speziell definierten Variablenfeldern im SMS-Text unterstützt. Fragen Sie hierzu ihren Administrator.
- Eine SMS-Nachricht darf insgesamt maximal bis zu 160 Zeichen lang sein.

---

**HINWEIS:** Je nach Konfiguration des OpenScape Xpressions-Servers können für die eigentliche Textnachricht weniger als 160 Zeichen zur Verfügung stehen. Dies ist davon abhängig, ob die SMS mit zusätzlichen Text-Informationen versendet werden soll. Der Administrator kann zum Beispiel definieren, dass automatisch der Absendername, ein Prefix oder ein Suffix in die SMS aufgenommen wird. Prefixe sind Text-Informationen, die beim Versand automatisch vor den SMS-Text gesetzt werden, Suffixe werden an den SMS-Text angehängt. Fragen Sie hierzu ihren Administrator.

---

Ihre Systemadministration kann konfigurieren, wie mit Nachrichten, die mehr als 160 Zeichen enthalten, verfahren wird:

- a) Die Nachricht wird nicht versendet
- b) nur die ersten 160 Zeichen werden versendet
- c) nur die erste Zeile wird versendet
- d) alle Zeilen bis zur ersten Leerzeile werden versendet
- e) Kombination aus b) und c)
- f) Kombination aus b) und d)
- Je angeschlossener Sendestation können ca. 300 Nachrichten pro Stunde versendet werden.
- Umlaute und Sonderzeichen aus westlichen Zeichensätzen in den Nachrichten sind erlaubt. Abhängig vom gewählten Service Center können jedoch manche Sonderzeichen fehlerhaft übertragen werden. Unicode-SMS, wie es für griechische, kyrillische oder andere Zeichensätze benötigt würde, wird nicht unterstützt.
- Die Netzbetreiber speichern SMS-Nachrichten üblicherweise 48 Stunden lang, wenn der Mobilfunkteilnehmer nicht erreichbar ist. Innerhalb der 48 Stunden wird der Sendevorgang in bestimmten Zeitintervallen wiederholt.

---

**HINWEIS:** Es besteht keine Garantie, dass eine SMS-Nachricht den Empfänger erreicht. Der Provider sendet unter Umständen auch dann ein positives Quittungssignal, wenn die Empfängerrufnummer nicht existiert.

---

### 6.1.3 SMS über direkte Providerkopplung

Der SMS-Versand über eine direkte Providerkopplung ist die vollständigste Form der Anbindung, da sie in der Regel alle Möglichkeiten sowohl des Sendens wie auch des Empfangs ausschöpft. Zusätzlich bietet diese Anbindungsform noch hohe Performance, Sicherheit und günstige Preise. Die Anbindung zwischen OpenScape Xpressions-Server und Provider erfolgt über das TCP/IP-Protokoll. Zusätzliche Sicherheit kann durch Einrichtung eines VPN-Tunnels zwischen dem Kunden und dem Provider erreicht werden.

- SMS über direkte Providerkopplung versendet über das TCP/IP-Protokoll direkt an den Provider.
- Eine SMS-Nachricht darf insgesamt maximal bis zu 612 Zeichen lang sein.

---

**HINWEIS:** Je nach Konfiguration des OpenScape Xpressions-Servers können für die eigentliche Textnachricht weniger als 612 Zeichen zur Verfügung stehen. Dies ist davon abhängig, ob die SMS mit zusätzlichen Text-Informationen versendet werden soll. Der Administrator kann zum Beispiel definieren, dass automatisch der Absendername, ein Prefix oder ein Suffix in die SMS aufgenommen wird. Prefixe sind Text-Informationen, die beim Versand automatisch vor den SMS-Text gesetzt werden, Suffixe werden an den SMS-Text angehängt. Fragen Sie hierzu ihren Administrator.

---

Ihre Systemadministration kann konfigurieren, wie mit Nachrichten, die mehr als 160 bzw. 612 Zeichen enthalten, verfahren wird. Es kann dazu eine von acht unterschiedliche Betriebsarten vorgegeben sein:

- a) Die Nachricht wird nicht versendet
- b) Eine SMS mit bis zu 612 Zeichen wird auf bis zu vier SMS aufgeteilt. Wenn die SMS mehr als 612 Zeichen enthält, wird diese nicht gesendet.
- c) Eine SMS mit bis zu 612 Zeichen wird auf bis zu vier SMS aufgeteilt und zusammenhängend versendet. Wenn die SMS mehr als 612 Zeichen enthält, wird diese nicht gesendet. Ein modernes Handy kann anhand dieser Teilnachrichten wieder eine einzelne Nachricht anzeigen.
- d) Es wird eine einzige große SMS mit bis zu 612 Zeichen versendet. Diese Funktion muss vom Provider unterstützt werden. Wenn die SMS mehr als 612 Zeichen enthält, wird diese nicht gesendet.
- e) Es werden nur die ersten 160 Zeichen einer SMS gesendet. Weitere Zeichen entfallen (Kompatibilitätsmodus). Dieser wird z.B. aktiviert, wenn beide SMS-Versandarten vorhanden sind.
- f) Es werden die ersten 612 Zeichen einer SMS auf bis zu vier SMS aufgeteilt. Weitere Zeichen entfallen.

## Short Message Service (SMS)

### Überblick

- g) Es werden die ersten 612 Zeichen einer SMS auf bis zu vier SMS aufgeteilt und zusammenhängend versendet. Weitere Zeichen entfallen. Ein modernes Handy kann anhand dieser Teilenachrichten wieder eine einzelne Nachricht anzeigen.
- h) Es werden die ersten 612 Zeichen einer SMS in einer großen SMS versendet. Diese Funktion muss vom Provider unterstützt werden. Weitere Zeichen entfallen.
- Je angeschlossener Sendestation können ca. 30000 Nachrichten pro Stunde versendet werden.
- Umlaute und Sonderzeichen aus westlichen Zeichensätzen in den Nachrichten sind erlaubt. Abhängig vom gewählten Service Center können jedoch manche Sonderzeichen fehlerhaft übertragen werden. Unicode-SMS, wie es für griechische, kyrillische oder andere Zeichensätze benötigt würde, wird nicht unterstützt.
- Die Netzbetreiber speichern SMS-Nachrichten üblicherweise 48 Stunden lang, wenn der Mobilfunkteilnehmer nicht erreichbar ist. Innerhalb der 48 Stunden wird der Sendevorgang in bestimmten Zeitintervallen wiederholt.
- Für Zustellbenachrichtigungen kann Ihr Systemadministrator folgende Einstellungen vorgeben:

Einstellung	Bemerkung
Keine	Keine Zustellbenachrichtigungen vom Provider für gesendete Nachrichten anfordern.
Standard	Es wird dem Provider überlassen, welche Benachrichtigungsarten dieser für gesendete Nachrichten zurückmeldet.
Speziell	Hierbei kann vom Administrator festgelegt sein, dass für folgende Zustellungszustände Informationen übermittelt werden: <b>Zustellbenachrichtigung:</b> Der Provider sendet Meldungen, falls die SMS erfolgreich versandt wurde. <b>Benachrichtigung fehlgeschlagen:</b> Der Provider sendet Meldungen, falls das Versenden einer SMS fehlgeschlagen ist. <b>Zwischengespeicherte Benachrichtigung:</b> Der Provider sendet Meldungen, falls SMS zwischengespeichert werden, weil zum Beispiel ein Empfänger zur Zeit nicht erreichbar war. Der Sendevorgang wird dann in einem bestimmten Zeitrahmen wiederholt.

## 6.1.4 Leistungsmerkmale von GSM-Box und direkte Providerkopplung

In der folgenden Tabelle sind die Leistungsmerkmale der beiden SMS-Anbindungen, GSM-Box und direkte Providerkopplung (SMS IP), aufgelistet. Je nach installierter Variante ist dies für den individuellen SMS-Versand zu berücksichtigen.

### SMS Senden

Leistungsmerkmal	Kommentar	GSM-Box	SMS IP
Senden		✓	✓
Überlange SMS	bis 612 Zeichen	✗	✓
Sonderzeichen	abhängig vom empfangenden Mobiltelefon und Provider	✓	✓
Euro-Zeichen	abhängig vom empfangenden Mobiltelefon und Provider	✗	✓
Performance	abhängig vom Provider	300 SMS pro Stunde	30000 SMS pro Stunde
Erweiterte Nachverfolgung	Die zusätzlichen Sendeberichte: versendet, gespeichert, nicht versendet	✗	✓
Anpassbare Absenderkennung	wenn unterstützt, dann abhängig von Provider und Vertrag	✗	✓

### SMS Empfangen

Leistungsmerkmal	Kommentar	GSM-Box	SMS IP
Empfangen		✓	✓
Überlange SMS	bis 612 Zeichen	✗	✓
Sonderzeichen	abhängig vom sendenden Mobilfunktelefon und Provider	✓	✓
Euro-Zeichen	abhängig vom sendenden Mobilfunktelefon und Provider	✗	✓
Adressierung über Rufnummer		✗	✓
Adressierung über Kürzel im Nachrichtentext		✓	✓

## **Short Message Service (SMS)**

Short Messages senden

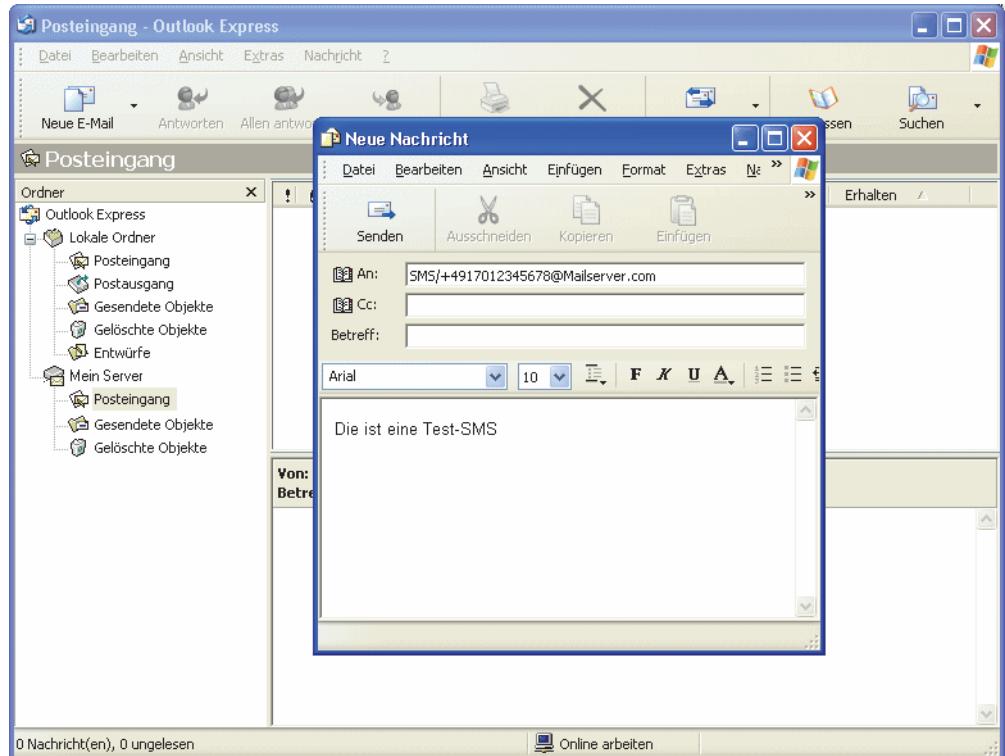
Leistungsmerkmal	Kommentar	GSM-Box	SMS IP
Empfang über feste Rufnummer		✓	✓
Empfang über Kurznummer		✗	✓
Empfang als VSMSC		✗	✓

## **6.2 Short Messages senden**

SMS können von jedem Client aus verschickt werden. Die Anbindungsform, GSM-Box oder direkte Providerkopplung, ist für die Adressierung einer SMS-Nachricht ohne Bedeutung - sie ist immer identisch, so dass der Benutzer bei diesen Anbindungsvarianten keinen Unterschied beim Versand von SMS-Nachrichten wahnimmt. Lediglich das Leistungsspektrum ist bei der SMS-Übertragung per GSM-Box leicht eingeschränkt. Informationen zu den unterschiedlichen Leistungsmerkmalen finden Sie in [Abschnitt 6.1.4, „Leistungsmerkmale von GSM-Box und direkte Providerkopplung“](#), auf Seite 61.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie mit Hilfe der Mail-Software Outlook Express SMS-Nachrichten an Mobiltelefon-Benutzer der unterstützten Mobilfunknetze senden können. Wenn Sie einen anderen E-Mail-Client verwenden, gehen Sie analog vor.

Um mit einer Internet E-Mail-Software SMS-Nachrichten an Mobiltelefon-Benutzer der unterstützten Mobilfunknetze senden zu können, muss die Software die üblichen E-Mail-Protokolle SMTP (für abgehende E-Mails) unterstützen.



Um mit *Outlook Express* eine SMS-Nachricht zu senden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Starten Sie *Outlook Express*
2. Wählen Sie den Befehl zum Erstellen einer neuen Nachricht.
  - a) Über **Datei > Neu > E-Mail-Nachricht**
  - b) Durch Betätigen der Schaltfläche **Neue E-Mail**

Der Dialog **Neue Nachricht** öffnet sich.
3. Geben Sie im Adressierfeld **An:** die Adresse des Empfängers ein.  
Beachten Sie bei der Adressierung folgende Regeln:
  - Notieren Sie zu Beginn der Adresse das Präfix **SMS /**
  - Notieren Sie dahinter die Rufnummer des Mobilfunk-Teilnehmers im vollständigen GSM-Format. (Das +-Zeichen können Sie weglassen).
  - Notieren Sie anschließend das Zeichen **@**, gefolgt von der Domain-Adresse Ihres OpenScape Xpressions-Servers.
4. Bei Versand über GSM-Box:  
Wenn Ihr System so eingerichtet ist, dass nur der Text des Textfeldes übermittelt wird: Geben Sie in Betreffzeile eine Nachrichtenüberschrift als Informationstext für Ihre eigene Ablage ein. Eingaben im Betreff-Feld werden beim Versand nicht mitgesendet. Geben Sie die Kurznachricht in den Einga-

## Short Message Service (SMS)

### Short Messages senden

bebereich für den Nachrichtentext ein. Die Nachricht kann maximal bis zu 160 Zeichen lang sein. Umlaute und Sonderzeichen sind erlaubt. Verzichten Sie jedoch auf Formatierungen (Schriftarten, Schriftgrößen, Schriftfarben usw.); solche Formatierungen gehen beim Versenden der Nachricht verloren. Falls Sie für Ihre E-Mails eine Signatur benutzen, beachten Sie, dass die Signatur mit zum Nachrichtentext gehört – es empfiehlt sich bei SMS-Nachrichten daher, die Signatur zu entfernen.

Wenn Ihr System so eingerichtet ist, dass nur die Betreffzeile übermittelt wird: Füllen Sie die Eingabezeile **Betreff** aus. Eventuell eingegebener Text im Textfeld wird nicht versendet.

---

**HINWEIS:** Da je nach Konfiguration noch der Benutzername, ein Präfix und ein Suffix hinzugefügt werden könnten, ist es möglich, dass dem Benutzer für die eigentliche Nachricht weniger Zeichen zur Verfügung stehen. Fragen Sie dazu gegebenenfalls Ihren Administrator. Falls die Gesamtnachricht 160 Zeichen überschreiten sollte, bekommt der Absender einen Report, dass die Nachricht nicht versendet werden konnte.

---

5. Bei Versand über direkte Providerkopplung:  
Verwendet Ihr System diese Art der Providerkopplung, können, je nach Konfiguration Nachrichten mit bis zu 612 Zeichen versendet werden. Ob dies möglich ist und wie beim Versand von überlangen SMS-Nachrichten verfahren wird, kann Ihnen Ihr Administrator mitteilen. Siehe dazu auch Abschnitt 6.1.3, „SMS über direkte Providerkopplung“, auf Seite 59). Dabei wird nur der Nachrichtentext versendet. Eine Nachrichtenüberschrift, die Sie in die Betreffzeile eingegeben haben, wird als Informationstext für Ihre eigene Ablage verwendet. Umlaute und Sonderzeichen sind erlaubt. Verzichten Sie jedoch auf Formatierungen (Schriftarten, Schriftgrößen, Schriftfarben usw.); solche Formatierungen gehen beim Versenden der Nachricht verloren. Falls Sie für Ihre E-Mails eine Signatur benutzen, beachten Sie, dass die Signatur mit zum Nachrichtentext gehört – es empfiehlt sich bei SMS-Nachrichten daher, die Signatur zu entfernen.
6. Senden Sie die Nachricht ab, oder legen Sie sie für den späteren Versand in den Postausgang.

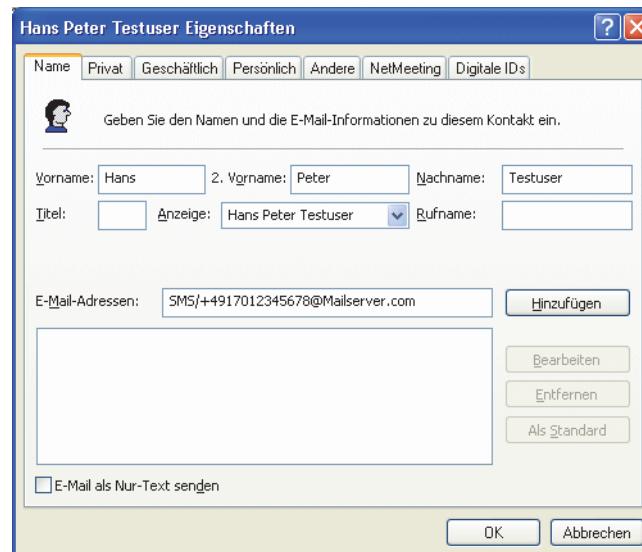
### SMS-Adresse in das Adressbuch von *Outlook Express* einfügen

Wenn Sie an einen bestimmten Teilnehmer häufiger SMS-Nachrichten senden wollen, ist es bequemer, die Adresse in das Adressbuch von *Outlook Express* einzutragen.



Um einen Empfänger für SMS-Nachrichten in das Adressbuch aufzunehmen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie über **Extras > Adressbuch** das Adressbuch von *Outlook Express*.
2. Wählen Sie den Befehl zum Anlegen eines neuen Eintrags (**Datei > Neuer Kontakt** oder Schaltfläche **Neu > Neuer Kontakt**). Der Dialog **Eigenschaften** wird angezeigt.



3. Wählen Sie die Registerkarte **Name** wie in der Abbildung.
4. Geben Sie im Feld **E-Mail-Adresse** die Adresse des Empfängers ein.  
Beachten Sie bei der Adressierung folgende Regeln:
  - Notieren Sie zu Beginn der Adresse das Präfix **SMS /**

## Short Message Service (SMS)

### Empfangen von SMS

- Notieren Sie dahinter die Rufnummer des Mobilfunk-Teilnehmers im vollständigen internationalen GSM-Format. In der Abbildung oben ist dies beispielsweise +49 für Deutschland, 170 als Vorwahl für das Netz und 12345678 für die Teilnehmernummer.
- Notieren Sie dahinter das Zeichen @, gefolgt von der Domain-Adresse Ihres OpenScape Xpressions-Servers.

Andere Daten zum Empfänger können Sie auf der weiteren Registerkarten des Dialogs wie gewohnt eingeben.

Beim Erstellen einer neuen Nachricht können Sie nun auf die Schaltfläche **An:** klicken und den Eintrag aus dem Adressbuch auswählen. In die Adresszeile wird dann derjenige Name übernommen, den *Outlook Express* aus den Feldern **Vorname** und **Nachname** des Adressbucheintrags ermittelt.

## 6.3 Empfangen von SMS

SMS-Nachrichten, die ohne spezielle Kennzeichnung des Empfängers im Nachrichtentext empfangen werden, werden an den **Vermittlungsplatz** weitergeleitet.

Soll eine SMS direkt an einen bestimmten Benutzer geschickt werden, so kann dies über eine kodierte Empfängerangabe im Text der SMS eingerichtet werden. Der Administrator legt fest, welche Sonderzeichen diesen Eintrag kennzeichnen und welche Empfängerinformation für die Zuweisung verwendet wird. Dabei kann die Kodierung des Empfängers an beliebiger Stelle innerhalb der SMS erfolgen. Die Kodierung innerhalb des SMS-Textkörpers entspricht somit zum Beispiel einem der folgenden Muster:

<Nachrichtentext>\*<Empfänger>#<Nachrichtentext>

<Nachrichtentext><<Empfänger>><Nachrichtentext>

Beispiele:

\*1234#Hallo Herr Maier, ...

<Lieschen Müller>Hallo Herr Maier, ...

Welche Information für die Variable <Empfänger> eingesetzt wird und welche Trennzeichen verwendet werden erfragen Sie bitte bei Ihrem Administrator.

---

**HINWEIS:** Wenn eingerichtet ist, dass mit jeder versendeten SMS der Benutzername automatisch mitgesendet wird, kann diese Textinformation auch für die Eingangsverteilung verwendet werden. Der Empfänger der SMS braucht in seiner Antwort nur diese Information, zwischen die Trennzeichen gesetzt, zu übernehmen und die Zustellung funktioniert automatisch.

---

## 6.4 Tipps für die Praxis

### 6.4.1 Rufnummer für Rückruf senden

Sie können die Rufnummer, unter der Sie selbst zu erreichen sind, in der SMS-Nachricht in eine eigene Zeile schreiben. Beispiel:

Hallo Martin, hier Stefan. Ruf mich bitte an unter: 089722123456

Bei vielen Mobiltelefon-Typen wird eine Rufnummer automatisch beim Blättern markiert und kann durch Drücken der Verbindungstaste direkt gewählt werden.

### 6.4.2 SMS-Nachrichten von Intranet-Seiten aus senden

Wenn Sie in einer Intranet-Umgebung arbeiten und für andere Mitarbeiter WWW-Seiten anbieten, können Sie darin anklickbare Verweise einrichten, die Benutzern erlauben, direkt eine SMS-Nachricht an Mobilfunkteilnehmer der unterstützten Netze zu senden. In HTML können Sie einen entsprechenden Verweis beispielsweise so einbinden:

```
<a href="mailto:SMS/436647654321@myserver.domain">  
SMS an Martins Mobiltelefon</a>
```

Die Adressierung hinter `mailto:` ist dabei die gleiche wie bei der Direkteingabe der Adresse in einer Internet E-Mail-Software (siehe Abschnitt 6.2, "Short Messages senden", auf Seite 62).

Die Adressierung lässt sich auch in WWW-Serveranwendungen wie CGI-Skripts verwenden.

## **Short Message Service (SMS)**

Tipps für die Praxis

# 7 Die OpenScape Xpressions Voicemail-Systeme

## 7.1 Ergo

*Ergo* ist der Name eines Voicemail-Systems. *Ergo* stellt, wie die anderen Voicemail-Systeme den Zugang zum OpenScape Xpressions-Server über das Telefon dar. Es erlaubt dem Benutzer in einer Integrated Messaging (IM)- oder True Unified Messaging (TUM)-Umgebung, neben dem Zugriff auf seine Mailbox, eine Vielzahl von Einstellungsoptionen mit Hilfe der Telefon tastatur vorzunehmen. Dabei ist das System nicht an einen bestimmten Telefonanlagentyp gebunden. Im Prinzip stellt *Ergo* also die Benutzerschnittstelle dar, über die per Telefon der Mailbox-Inhalt ausgegeben und die Mailbox-Funktionen verwaltet werden. Als Mailbox wird das Datenverzeichnis bezeichnet, in dem alle eingehenden Nachrichten, sei es eine E-Mail, eine Voicemail oder ein Fax, zur späteren Bearbeitung gespeichert werden. Dabei steht, im Hinblick auf die vielfältigen Einstellungsoptionen, die einem Benutzer durch *Ergo* zur Verfügung gestellt werden, wie der Name bereits assoziieren soll, eine möglichst Ergonomische Bedienung aller Funktionen im Vordergrund.

*Ergo* kann in unterschiedlichen Betriebsarten verwendet werden. Diese Betriebsarten unterscheiden sich in den zur Verfügung stehenden Funktionen:

- Der Standard-Modus  
Er bietet dem Benutzer die Grundfunktionen von *Ergo* an und blendet alle Funktionen aus, die nur gelegentlich Verwendung finden.
- Der erweiterte Modus  
Stellt alle Funktionen des Hauptmenüs zu Verfügung. Zwischen dem Standard- und erweiterten-Modus kann der Benutzer beliebig selbst wechseln.
- Der extended Modus  
Der extended Modus muss vom Administrator eingerichtet sein. Diese Betriebsart stellt weiter detaillierte Einstellungen zur Verfügung und ist für die Benutzer gedacht, die Ihre Mailbox ausschließlich per Telefon bedienen, denen also kein Arbeitsplatzrechner zur Verfügung steht, um Einstellungen vorzunehmen.

Sie können im Standard-Modus...

- ...neu eingegangene oder bereits abgehörte Nachrichten bearbeiten.
- ...neue Voicemails aufnehmen und versenden.
- ...direkt eine Verbindung mit einem anderen Teilnehmer oder der Vermittlung aufzubauen.
- ...die Schnellbearbeitung der Tagesansage durchführen.

## Die OpenScape Xpressions Voicemail-Systeme

### Evo

- ...die Einstellungen ihrer Mailbox-Optionen ändern. Im Standard-Modus beispielsweise: eine Begrüßungsansage aufnehmen, Ihren Namen aufnehmen, in den erweiterten Modus umschalten, etc.

Im erweiterten Modus können Sie zusätzlich zu den Funktionen des Standard-Modus unter anderem folgende Leistungsmerkmale nutzen:

- Bis zu neun Ansagen aufnehmen
- Drei Vertrauensnummern definieren, etc.
- Ihre Nachrichten-Optionen ändern. Dazu gehören...
  - ...die Benachrichtigungsfunktion (Mitteilung über neu eingegangene Nachrichten) einrichten. Dazu gehört die Definition einer Handy-Nummer, an die die Benachrichtigung geschickt wird und für welche Art von Nachrichten eine Benachrichtigung gesendet werden soll,
  - ...die Einstellung weiterer spezifischer Nachrichten-Optionen. Dies sind die Umschaltung der Sortierung beziehungsweise Filterung in der Mailbox, und das Zulassen von Nachrichten mit Attributen wie "dringend" oder "vertraulich".

Im extended Modus sind weitere detailliertere Einstellungen zu den Mailbox-Optionen möglich:

- Einstellungen zu den Begrüßungsansagen, die während der Geschäftszeit (Tag-Modus) eingespielt werden sollen.
- Einstellungen zu den Begrüßungsansagen, die außerhalb der Geschäftszeit (Nacht-Modus) eingespielt werden sollen.
- Definition der dazugehörigen Zeiteinstellungen.
- Überprüfung der kompletten Einstellungen.

Detaillierte Informationen zu den Leistungsmerkmalen und zur Bedienung von *Ergo* finden Sie im Handbuch *Ergo*.

## 7.2 Evo

*Evo* (Extended Voice Operation) ist der Name des sprachgesteuerten Voicemail-Systems. Dieses System stellt, ähnlich wie andere Voicemail-Systeme, einen Zugang zum OpenScape Xpressions-Server über das Telefon dar. Im Gegensatz zu den bisherigen Voicemail-Systemen, bei denen die Bedienung ausschließlich über die Tasten des Telefons erfolgt, werden bei *Evo* die Funktionen durch Spracheingaben des Benutzers ausgelöst. Alle Aktionen, die ein Benutzer zur Bedienung und Konfiguration seiner Mailbox durchführen möchte, werden also über gesprochene Befehle realisiert. Das Spracherkennungssystem erlaubt es

dem Benutzer in einer Integrated Messaging (IM)- oder True Unified Messaging (TUM)-Umgebung, neben dem Zugriff auf seine Mailbox, eine Vielzahl von Konfigurationseinstellungen vorzunehmen.

---

**HINWEIS:** Evo kann vom Administrator so konfiguriert werden, dass dem Benutzer alternativ zur Sprachsteuerung in jedem Menüzweig die Tastenbedienung zur Verfügung steht. Dies kann zum Beispiel dann erforderlich werden, wenn die automatische Spracherkennung wegen äußerer Einflüsse (temporärer Baulärm, Beeinträchtigung der Sprachlautstärke des Benutzers, usw.) keine ausreichende Erkennungssicherheit liefert.

---

## 7.2.1 Sprachsteuerung

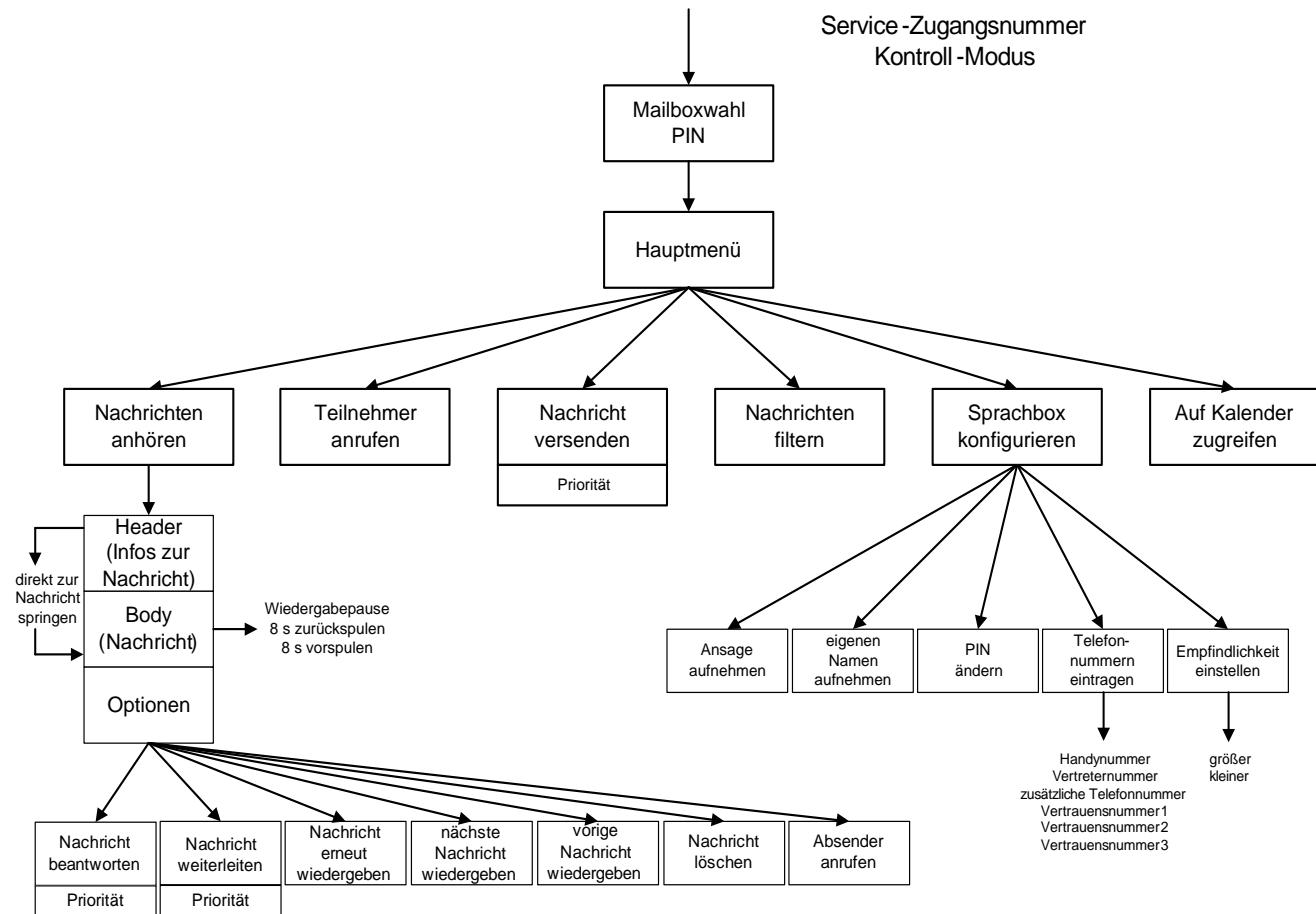
Möglich wird die sprachgesteuerte Bedienung durch eine besonders leistungsfähige Spracherkennungs-Software. Diese zeichnet sich dadurch aus, dass die Erkennungsgenauigkeit signifikant erhöht ist. Die Spracherkennung arbeitet nach folgendem Prinzip: Der eingegebene Sprachbefehl wird in ein elektrisches Signal umgewandelt. Anschließend wird dieses Signal mit generierten Signalen verschiedener Textstrings, die in sogenannten Grammatikdateien abgelegt sind, verglichen. Hieraus errechnet das System einen prozentualen Wert (zum Beispiel 85 %), der als Erkennungsschwelle bestimmt, ob die Übereinstimmung zum Auslösen des Befehls ausreichend erscheint oder nicht. Liegt dieser Wert also über der als Untergrenze definierten Erkennungsschwelle, wird der Befehl als erkannt ausgeführt. Liegt der Wert darunter, fordert sie das System auf Ihre Eingabe zu wiederholen. Für ein flüssiges Arbeiten ist es unbedingt erforderlich, dass der Benutzer seine Befehle deutlich artikuliert.

## 7.2.2 Mailboxbearbeitung per Telefon mit Evo

Im Prinzip stellt *Evo* also die Benutzerschnittstelle dar, über die der Mailbox-Inhalt ausgegeben, die Mailbox-Funktionen per Telefon verwaltet und Telefonverbindungen hergestellt werden. Als Mailbox wird das Datenverzeichnis bezeichnet, in dem alle eingehenden Nachrichten, seien es E-Mails, Fax- oder eine Voicemail, zur späteren Bearbeitung gespeichert werden. Mit *Evo* stehen Ihnen folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

- Neu eingegangene oder bereits abgehörte Nachrichten bearbeiten.
- Neue Sprachnachrichten aufnehmen und versenden.
- Direkt eine Verbindung mit einem anderen Teilnehmer oder der Vermittlung aufzubauen.
- Ihre Mailbox-Optionen ändern.

### 7.2.3 Die Evo-Menü-Struktur



Detaillierte Informationen zu den Leistungsmerkmalen und zur Bedienung von EVO finden Sie im Handbuch EVO.

## 7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail

*OpenScape Xpressions PhoneMail* ist ein softwarebasiertes Voicemail-System, dass sowohl als eigenständiges Voicemail-System betrieben werden kann, als auch den Mailbox-Zugriff in einer Unified Messaging Umgebung gestattet. Dadurch wird der Anwender in die Lage versetzt alle Nachrichten, die in seine OpenScape Xpressions-Mailbox zugestellt werden, anstatt über eine Client-Anwendung (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications etc.*) fast ausschließlich per Telefon zu verwalten.

Sie können:

- Alle Nachrichten bearbeiten, die in die eigene Mailbox zugestellt wurden. Zum Beispiel, Voicemails anhören, Faxnachrichten auf einem Drucker ausgeben und sich E-Mails vorlesen lassen, beziehungsweise diese Nachrichten beantworten und weiterleiten.
- Voicemails aufnehmen und versenden.
- Versendeoptionen für die Voicemails einrichten.
- Die persönlichen Beantwortungsoptionen einstellen: Ansagen erstellen, Vertreter definieren und Anrufumleitung einrichten, etc.
- Sich direkt mit anderen Teilnehmern verbinden lassen.
- Die persönlichen Einstellungen Ihrer Mailbox bearbeiten

### 7.3.1 Mailboxbearbeitung per Telefon mit *PhoneMail*

Mit *PhoneMail* bedienen und verwalten Sie Ihre Mailbox über das Telefon.

*PhoneMail* bietet Ihnen die Möglichkeit, Nachrichten, wie Voicemails, Faxnachrichten oder E-Mails abzufragen und zu verwalten. Ferner können Sie Voicemails für andere Teilnehmer aufnehmen und versenden. Sie können auch die Mailbox eines anderen Teilnehmers direkt adressieren, um dort eine Voicemail für diesen Teilnehmer zu hinterlassen. Anrufer für Ihre Nebenstelle können Sie auf Ihre Mailbox umleiten, wobei die Anrufer Ihnen dort Voicemails hinterlassen können (Anrufbeantworter-Funktion) oder eine persönliche Hinweisansage erhalten (Infobox-Modus). Verschiedene Sonderfunktionen, beispielsweise das direkte Verbinden mit dem Absender einer empfangenen Nachricht, gehören ebenfalls zum Leistungsspektrum.

Als Teilnehmer von OpenScape Xpressions verfügen Sie über eine eigene Mailbox auf dem OpenScape Xpressions-Server. Der Zugriff auf die Mailbox mit *PhoneMail* kann über ein beliebiges Telefon erfolgen. Es ist also möglich sowohl über ein Telefon, das an der Telefonanlage Ihrer Organisation angeschlossen ist, als auch über ein externes Telefon, ein Telefon, das über eine Amtskennzahl die Verbindung zur Telefonanlage Ihrer Organisation aufnimmt, auf Ihre Mailbox zuzugreifen.

## **Die OpenScape Xpressions Voicemail-Systeme**

OpenScape Xpressions PhoneMail

Detaillierte Informationen zu den Leistungsmerkmalen und zur Bedienung von *OpenScape Xpressions PhoneMail* finden Sie im Handbuch *PhoneMail*.

## 7.4 OpenScape Xpressions VMS

*OpenScape Xpressions VMS* ist ein softwarebasiertes Voicemail-System, dass sowohl als eigenständiges Voicemail-System betrieben werden kann, als auch den Mailbox-Zugriff in einer Unified Messaging Umgebung gestattet. Dadurch wird der Anwender in die Lage versetzt alle Nachrichten, die in seine OpenScape Xpressions-Mailbox zugestellt werden, anstatt über eine Client-Anwendung (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications etc.*) fast ausschließlich per Telefon zu verwalten. Sie können:

- Alle Nachrichten bearbeiten, die in die eigene Mailbox zugestellt wurden. Zum Beispiel, Voicemails anhören, Faxnachrichten auf einem Drucker ausgeben und sich E-Mails vorlesen lassen, beziehungsweise diese Nachrichten beantworten und weiterleiten.
- Voicemails aufnehmen und versenden (auch per Rundspruch).
- Diktate aufnehmen und versenden.
- Die persönlichen Mailbox-Optionen einstellen (Sonderfunktionen): Ansagen erstellen, Vertreter definieren und Anrufumleitung einrichten, etc.
- Ihre Anrufbeantworter-Einstellungen per Schnellzugriff ändern.
- Sich direkt mit anderen Teilnehmern verbinden lassen.

### 7.4.1 Mailboxbearbeitung per Telefon mit VMS

Mit VMS bedienen und verwalten Sie Ihre Mailbox über das Telefon.

VMS bietet Ihnen die Möglichkeit, Nachrichten, wie Voicemails, Faxnachrichten oder E-Mails abzufragen und zu verwalten. Ferner können Sie Voicemails für andere Teilnehmer aufnehmen und versenden. Sie können auch die Mailbox eines anderen Teilnehmers direkt adressieren, um dort eine Nachricht für den Teilnehmer zu hinterlassen. Anrufer für Ihre Nebenstelle können Sie auf Ihre Mailbox umleiten, wobei die Anrufer Ihnen dort Nachrichten hinterlassen können (Anrufbeantworter-Funktion) oder eine persönliche Hinweisansage erhalten (Infobox-Modus). Verschiedene Sonderfunktionen, beispielsweise das direkte Verbinden mit dem Absender einer erhaltenen Nachricht, gehören ebenfalls zum Leistungsspektrum. VMS bietet Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit, Diktate aufzunehmen und zu bearbeiten sowie das Versenden von Nachrichten per Rundspruch (Broadcast).

Als Teilnehmer von OpenScape Xpressions verfügen Sie über eine eigene Mailbox auf dem OpenScape Xpressions-Server. Der Zugriff auf die Mailbox mit VMS kann über ein beliebiges Telefon, ein Telefon, das an der Telefonanlage Ihrer Organisation angeschlossen ist, oder ein externes Telefon, ein Telefon, das über eine Amtskennzahl die Verbindung zur Telefonanlage Ihrer Organisation aufnimmt, erfolgen.

## **Die OpenScape Xpressions Voicemail-Systeme**

OpenScape Xpressions VMS

Detaillierte Informationen zu den Leistungsmerkmalen und zur Bedienung von *OpenScape Xpressions VMS* finden Sie im Handbuch *VMS*.

## 7.5 **OpenScape Xpressions PhoneMail und OpenScape Xpressions VMS**

*PhoneMail* und *VMS* können parallel genutzt werden.

### 7.5.1 Funktions- und Bedienunterschiede zwischen *PhoneMail* und *VMS*

Die nachfolgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Funktions- und Bedienunterschiede zwischen *PhoneMail* und *VMS*. Sie hilft Ihnen zu entscheiden, bei welcher Aufgabe oder Anwendung welches Voicemail-System zu benutzen ist. Darüber hinaus werden die jeweiligen Bedienunterschiede herausgestellt.

Aufgabe	VMS	PhoneMail
Teilnehmeridentifikation bei Direct Access / Briefkasten ausgeben	mittels Codenummer (=Hicom PIN) und Passwort (PIN)	mittels Rufnummer und Passwort (PIN) / Passwort (PIN)
Passwort optional	X	-
Beenden von Adresseingaben	mit * (Stern)	mit # (Quadrat)
Rückkehr ins Hauptmenü aus allen Zweigen	mit 0*	-
Rundspruch (Broadcast) senden	X	-
Diktate erstellen (Berechtigung notwendig)	X	-
Zugriff auf gesendete Objekte	X	-
Auftragsabarbeitung	joborientiert	sessionorientiert
Hilfefunktion	-	X
Kurzbedienerführung	-	X
Nutzung allgemeiner Ansagen	X	-
Reihenfolge beim Nachrichtenversand	adressieren, dann Nachricht aufnehmen	Nachricht aufnehmen, dann adressieren
Variabler Forward Access	-	X

## **Die OpenScape Xpressions Voicemail-Systeme**

OpenScape Xpressions PhoneMail und OpenScape Xpressions VMS

## 8 CyViewer

### 8.1 Allgemeines

Der CyViewer ist ein Client-Programm, mit dem man Faxnachrichten betrachten und Voicemails wiedergeben kann. Er lässt sich in beliebige IMAP-basierende Client-Umgebungen integrieren (zum Beispiel Novell Groupwise etc.)

Im Einzelnen sind folgende Funktionen mit dem CyViewer möglich:

#### 1. Für Faxnachrichten

- Öffnen von Dateien der Formate Fax G3/G4-TIF.
- Anpassen der Ansicht (vergrößern, drehen, blättern in mehrseitigen Faxnachrichten, verbreitern auf die aktuelle Fenstergröße und eine Ganzseitenvorschau).
- Kommentieren von Faxnachrichten. Das heißt Einfügen von Bildelementen oder Text. Dadurch lässt sich ein Fax vor dem Weiterversand oder Beantworten mit Anmerkungen versehen oder ein Formular kann ausgefüllt werden.

#### 2. Für Voicemails

- Öffnen von WAV-Dateien.
- Abspielen von WAV-Dateien (wahlweise über die Soundkarte oder das Telefon).
- Anfügen eines Sprachkommentars an die WAV-Datei (wahlweise über die Soundkarte oder das Telefon) und Speicherung des Ergebnisses auf dem Rechner.

Der CyViewer ist über den XPR Service Provider (MSP) an den XPR-Server angekoppelt. Der Service Provider ist der globale Unterbau für alle XPR-Client-Anwendungen, die Dienste des XPR-Servers nutzen wollen. Damit der CyViewer über den Service Provider auf die XPR-Datenbank zugreifen kann, wird ein Benutzerprofil benötigt. Die Erzeugung des Benutzerprofils kann automatisch, über das Windows-Benutzerkonto, erfolgen, wenn Ihr Administrator das auf dem XPR-Server eingerichtet hat. Ansonsten muss das Benutzerprofil manuell definiert werden. Wenden Sie sich dazu an Ihren Administrator.

## CyViewer

An wen richtet sich dieses Kapitel

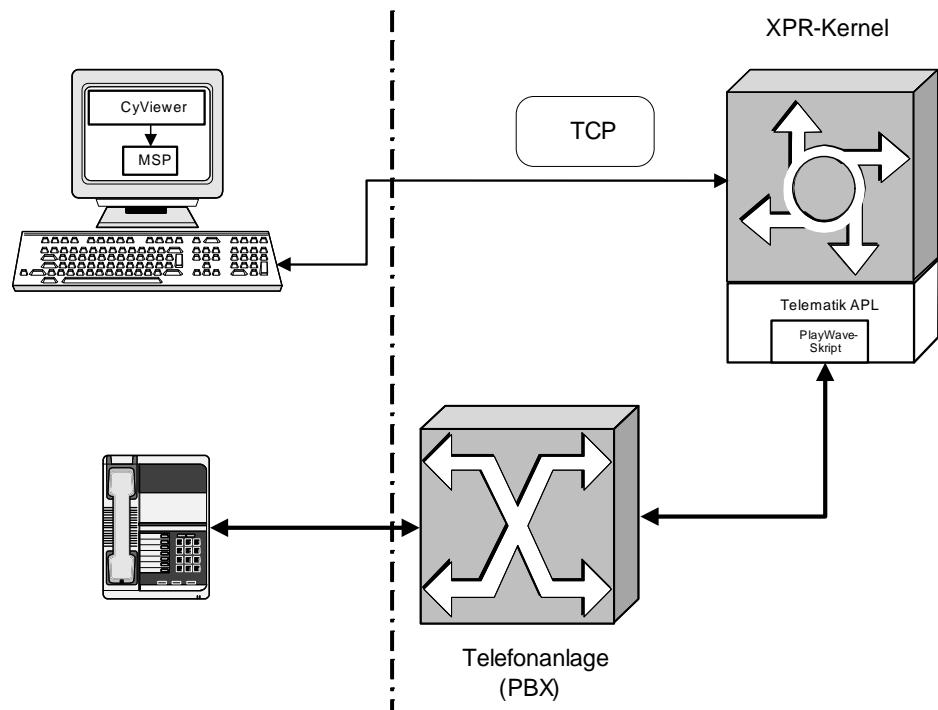
## 8.2 An wen richtet sich dieses Kapitel

Dieses Kapitel ist sowohl für den Benutzer des *CyViewers*, als auch den Systemadministrator gedacht. Der Benutzer kann hier nachlesen, wie er den *CyViewer* zu bedienen hat und der Administrator findet Hinweise zur korrekten Installation dieses Client-Programms.

## 8.3 Systemvoraussetzungen

- Die für die Installation des *CyViewers* freigegebenen Windows-Betriebssysteme entnehmen Sie bitte der *Freigabemitteilung*.
- Der *CyViewer* benötigt eine Telematik APL mit installiertem PlayWave-Protokoll. Dieses ist in der Standardinstallation bereits eingerichtet.

Das folgende Übersichtsdiagramm zeigt die Einbindung des *CyViewers* in die Systemumgebung.



## 8.4 Installation

Die Installation des CyViewers erfolgt durch das lokale Ausführen der entsprechenden `setup.exe`. Das Setup erfordert, bis auf eine eventuelle Änderung des Installationsverzeichnisses, keine Eingaben des Benutzers. Lediglich die einzelnen Installationsschritte sind mit **Weiter** und **Fertig stellen** zu bestätigen.

---

**HINWEIS:** Falls der OpenScape Xpressions Service Provider vorher nicht auf dem Client-Rechner installiert war, wird dies im Verlauf der Installation automatisch nachgeholt.

---

Während der Installation registriert sich der CyViewer im System für die Dateitypen TIF und WAV. Dadurch wird er bei einem Doppelklick auf solche Dateien automatisch gestartet.

## 8.5 Bedienung

### 8.5.1 Grundsätzliches zum Arbeiten mit dem CyViewer

Es gibt verschiedene Methoden mit dem CyViewer zu arbeiten. Welche die für Sie geeignete ist, hängt von Ihren persönlichen Vorlieben ab. Hier zwei Beispiele wie man den CyViewer sinnvoll nutzen kann:

Die schnelle Variante:

Klicken Sie dazu beim Erhalt einer E-Mail, die einen Dateianhang im passenden Format `.WAV` (Voicemail) oder `.TIF` (Fax) enthält, doppelt auf den Dateianhang. Der CyViewer startet automatisch und öffnet gleichzeitig diese Nachricht. Jetzt können sie die vorgegebenen Ansichts/Wiedergabe-Funktionen einsetzen und die Nachricht bearbeiten. Danach lässt sie sich zur Archivierung oder für den Weiterversand in einem beliebigen Verzeichnis auf dem Rechner speichern.

Die systematische Variante:

1. Vorbereitung:

Richten Sie sich ein Verzeichnis ein, in das Sie ausschließlich die eingehenden Fax- und Voicemail-Nachrichten ablegen. Nennen Sie es beispielsweise `FAX_VOICE`, damit Sie es schnell zur Ablage und Ansicht/Wiedergabe erreichen können.

2. Ablage der Fax- und Voicemail-Nachrichten:

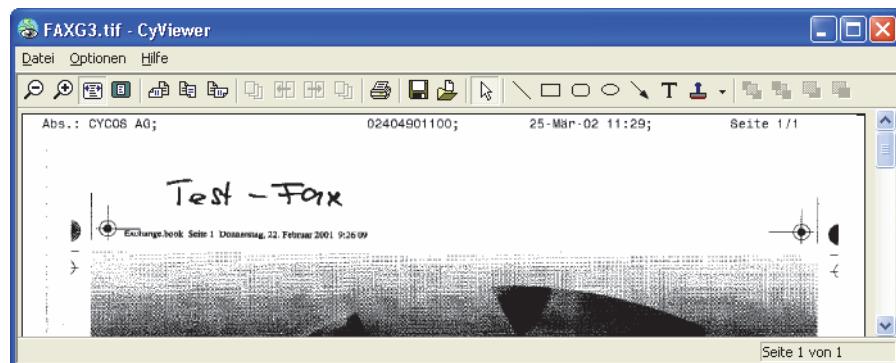
Wenn Sie eine E-Mail mit einem Dateianhang erhalten, der die Dateinamenerweiterung .WAV (Voicemail) oder .TIF (Fax) hat, speichern sie den Dateianhang im zuvor definierten Verzeichnis. Dadurch haben Sie den Original-Dateianhang gleich archiviert.

### 3. Ansicht/Wiedergabe und Bearbeiten von Fax- und Voicemail-Nachrichten:

Wechseln Sie im Explorer in das Verzeichnis, in das Sie Ihre Nachrichten abgelegt haben. Durch einen Doppelklick auf die entsprechende Nachricht wird der CyViewer automatisch gestartet und öffnet dabei gleichzeitig die ausgewählte Datei. Jetzt können Sie die Nachricht ansehen/wiedergeben, bearbeiten und anschließend zur Archivierung oder zum Weiterversand unter einem neuen Namen speichern.

## 8.5.2 Betrachten und Bearbeiten von Faxnachrichten

Wenn Sie eine Faxnachricht durch Doppelklicken öffnen, wird diese im Betrachtungs- beziehungsweise Bearbeitungsfenster des CyViewers angezeigt.



Über die Werkzeugeleiste können Sie die Ansicht beeinflussen und verschiedene grafische Elemente in die Faxnachricht einfügen.

Zur Anpassung der Ansicht stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Symbol	Funktion/Beschreibung
	Vergrößert die Faxdarstellung schrittweise. Die Vergrößerung des Faxes erfolgt in 8 %-Stufen bezogen auf den Grundwert (maximal 11 Schritte).
	Verkleinert die Faxdarstellung schrittweise. Die Verkleinerung geschieht ebenfalls in 8 %-Stufen bezogen auf den Grundwert (maximal 11 Schritte).
	Dreht die Darstellung um 90° nach links.
	Dreht die Darstellung des Faxes um 180°.
	Dreht die Darstellung um 90° nach rechts.

Symbol	Funktion/Beschreibung
	In der Ansicht wird die erste Faxseite eines mehrseitigen Faxes angezeigt. Diese Funktion ist nur aktiv bei mehrseitigen Faxnachrichten.
	Blättert bei einem mehrseitigen Fax eine Seite zurück zur vorigen Faxseite. Diese Funktion ist nur aktiv bei mehrseitigen Faxnachrichten.
	Blättert bei einem mehrseitigen Fax eine Seite vor zur nächsten Faxseite. Diese Funktion ist nur aktiv bei mehrseitigen Faxnachrichten.
	Die Ansicht springt bei einem mehrseitigen Fax zur letzten Faxseite. Diese Funktion ist nur aktiv bei mehrseitigen Faxnachrichten.
	Erzeugt eine optimale Einpassung des Faxes auf die Breite des gerade geöffneten Fensters.
	Das Fax wird als komplette Seite dargestellt, unabhängig davon, wie groß das Darstellungsfenster ist.
	Druckt das Fax aus.

Zum Bearbeiten der Faxnachricht stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Symbol	Funktion/Beschreibung
	Speichert die Bearbeitung des Fax-Dokuments temporär. Dabei werden eingefügte Elemente in Graustufendarstellung in das Fax integriert. Es ist so möglich zu überprüfen, wie die Faxnachricht später beim Empfänger ankommt. <b>Anmerkung:</b> Eine dauerhafte Speicherung des bearbeiteten Dokuments ist hierüber nicht möglich; verwenden Sie dazu die Funktion <b>Kopie speichern unter</b> .
	Speichert eine Kopie des bearbeiteten Fax-Dokuments in ein beliebiges Verzeichnis Ihrer Wahl. Mit dem Betätigen dieser Schaltfläche wird dazu ein Dateiauswahl-Dialog geöffnet. Zum Speichern stehen die Formate TIF-Faxdokument (*.TIF, *.TIFF) und Faxdokument (*.fax, *.fg3, *.fg4) zur Verfügung.
	Dient zur Markierung bereits eingebrachter Objekte. Der zunächst pfeilförmige Mauszeiger wird durch einen gekreuzten Doppelpfeil ergänzt, wenn Sie ihn über ein Element führen, das markiert werden kann. Ein Klick mit der linken Maustaste wählt dann dieses Objekt aus. Alternativ lassen sich Objekte zur Bearbeitung markieren, wenn Sie mit gedrückter linker Maustaste einen Rahmen um die gewünschten Elemente ziehen.
	Erzeugt eine beliebige Gerade im Faxdokument. Dazu die Einfügemarke an den gewünschten Anfangspunkt der Linie setzen und mit gedrückter linker Maustaste die Linie zeichnen. Solange Sie die Maustaste gedrückt halten, können Sie die Richtung um den Ursprung und die Länge der Geraden bestimmen.

Symbol	Funktion/Beschreibung
	Fügt nach dem gleichen Schema, wie beim Einfügen einer Linie, ein Rechteck in das Dokument ein. Durch Verschieben der Bearbeitungspunkte mit der Maus (der Mauszeiger verändert dabei abhängig von den möglichen Aktionen sein Aussehen) lässt sich die Form des Rechtecks beziehungsweise seine Lage im Dokument beliebig anpassen.
	Fügt ein abgerundetes Rechteck ein. Neben den Formgebungsmöglichkeiten (Strecken, Stauchen usw.) durch Verschieben der Markierungspunkte, können Sie auch den Radius der Kanten verändern. Fassen Sie dazu den inneren der beiden "Anfasser" (an der rechten unteren Ecke des abgerundeten Rechtecks) und bewegen ihn solange im inneren des Rechteckfeldes, bis Sie die gewünschte Form erreicht haben.
	Hierüber lässt sich eine Ellipse oder ein Kreis in das Faxdokument einzeichnen. Die Bearbeitungsmöglichkeiten sind dabei die gleichen, die schon beim Rechteck angesprochen wurden.
	Die Funktion zum Zeichnen eines Pfeiles ist identisch mit der Linienfunktion, nur dass sich hier an einem Ende der Linie eine Pfeilspitze befindet.
	Mit Hilfe der Textfunktion lassen sich nachträglich auch Textobjekte hinzufügen. Nach dem Auswählen dieser Funktion öffnet sich das Fenster "Text und Eigenschaften". Hier wird in das Editierfeld der gewünschte Text eingegeben. Die Formatierung des Textes erfolgt über die Auswahlfelder, die sich oberhalb des Texteingabefeldes befinden.



Symbol	Funktion/Beschreibung
	<p>Im Einzelnen sind folgende Einstellungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Schriftart</b> Durch Auswahl eines Zeichensatzes aus den in Windows installierten Schriften.</li> <li>• <b>Schriftgrad</b> Gibt die Größe der Schrift im Bereich von 8 bis 72 Punkt an.</li> <li>• <b>Schriftschnitt</b> Normal, Mittel, Halbfett und Fett.</li> <li>• <b>Ausrichtung</b> Linksbündig, Zentriert, Rechtsbündig und Blocksatz.</li> <li>• <b>Farbe</b> Beim Aufruf der Farbauswahl wird eine Palette geöffnet, aus der Sie eine gewünschte Farbe für Ihr Objekt auswählen können. Beachten Sie, dass es momentan nur vereinzelt möglich ist, farbige Objekte per Fax zu übermitteln. Deshalb findet vor dem Senden eine Umsetzung der Farbflächen in ein schwarz/weiß-Raster statt. Je nach Farbwahl ist dann Ihr Objekt im Faxdokument nur noch schwer erkennbar.</li> <li>• <b>Hintergrund</b> Beim Aufruf der Farbauswahl wird eine Palette geöffnet, aus der Sie eine gewünschte Farbe für den Texthintergrund auswählen können. <b>Hinweis:</b> Beachten Sie die unter <b>Farbe</b> beschriebenen Einschränkungen für farbige Objekte in Faxdokumenten.</li> </ul> <p>Klicken Sie nach Eingabe des Textes und dessen Formatierung auf <b>OK</b>. Anschließend können Sie den Text innerhalb der Faxseite platzieren. Ziehen Sie dazu mit dem Mauszeiger an der von Ihnen gewünschten Stelle ein Fenster auf. Sie können den Text danach verschieben oder weiter bearbeiten. Zudem ist es möglich, denselben Text auch mehrfach einzufügen.</p>
	Dieses Symbol stellt Ihnen eine Stempelfunktion zur Verfügung. Zur Nutzung der Stempelfunktion siehe Abschnitt 8.5.2.1, "Stempelfunktion", auf Seite 86.
	Setzt das markierte Objekt ganz in den Hintergrund.
	Setzt das markierte Objekt ganz in den Vordergrund.
	Setzt das markierte Objekt um eine Ebene nach vorn. Bei mehreren übereinanderliegenden Objekten kann dieser Vorgang solange wiederholt werden, bis das markierte Objekt ganz in den Vordergrund gerückt wurde.
	Setzt das markierte Objekt um eine Ebene nach hinten. Bei mehreren übereinanderliegenden Objekten kann dieser Vorgang solange wiederholt werden, bis das markierte Objekt ganz in den Hintergrund gerückt wurde.

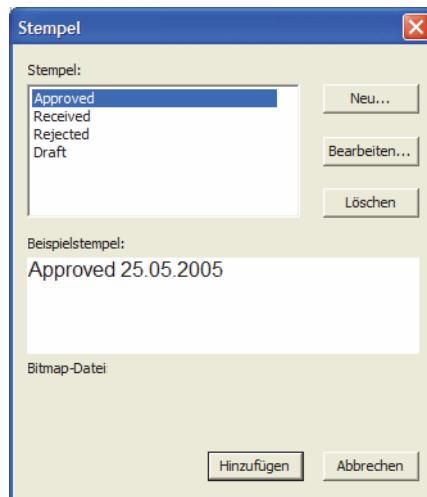
### 8.5.2.1 Stempelfunktion

#### Faxdokument stempeln

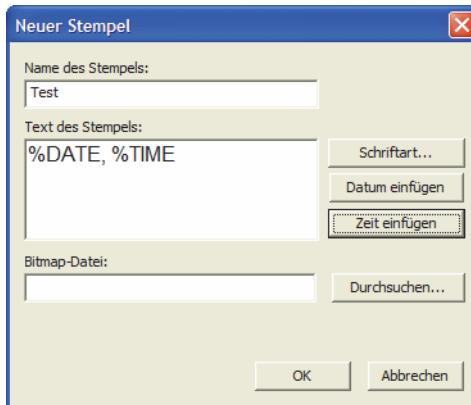
1. Betätigen Sie die Auswahl-Schaltfläche Es wird eine Liste mit den bereits definierten Stempeln geöffnet.  
**Hinweis:** Die Stempel *Genehmigt*, *Eingegangen*, *Abgelehnt* und *Entwurf* werden mit der Installation als Systemvorgaben zur Verfügung gestellt.
2. Wählen Sie den gewünschten Stempel aus.  
Der Stempel wird links oben auf der aktuell angezeigten Faxseite eingeblendet.
3. Positionieren Sie den Stempeltext an die gewünschten Stelle im Dokument.
4. Editieren Sie gegebenenfalls den Stempeltext über den Eigenschaften-Dialog des Kontextmenüs.  
Dabei stehen Ihnen die gleichen Funktionen zur Verfügung, die auch für die Textfunktion angewendet werden können (Schriftart, Schriftgrad, Schriftschnitt, Ausrichtung und Farbe).

#### Neuen Stempel definieren

1. Betätigen Sie die Stempel-Schaltfläche Der Dialog **Stempel** wird geöffnet.



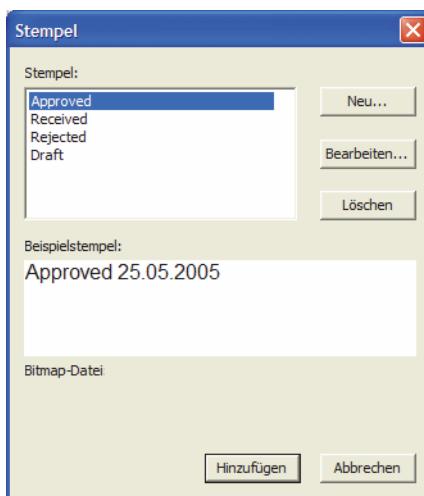
2. Betätigen Sie die Schaltfläche **Neu...**  
Der Definitionsdialog für den Stempeltext wird geöffnet.



3. Geben Sie den Stempeltext in das Bearbeitungsfenster ein und gestalten Sie ihn über die Schaltfläche **Schriftart...**  
Zusätzlich können Sie je einen Platzhalter für das **Datum** und die **Zeit einfügen**, an denen später bei der Anwendung des Stempels die aktuellen Datums- und Zeitinformationen eingeblendet werden.
4. Über die Schaltfläche **Durchsuchen** können Sie zusätzlich eine Bitmap-Datei über einen Dateiauswahl-Dialog in den Stempel aufnehmen. Dadurch ist es möglich zum Beispiel ein Firmenlogo oder ein Unterschriften-Signum in den Stempel zu integrieren.
5. Beenden Sie Ihre Einstellungen durch Betätigen von **OK**.

#### Stempel bearbeiten oder löschen

1. Betätigen Sie die Stempel-Schaltfläche Der Dialog **Stempel** wird geöffnet.



2. Wählen Sie den Namen des Stempels aus, dessen Definition Sie bearbeiten beziehungsweise den Sie löschen möchten.

3. Betätigen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten...** oder **Löschen**.
  - a) Nach dem Betätigen von **Bearbeiten...** wird der Definitionsdialog für den Stempel geöffnet. Sie können hier alle Einstellungen (Schriftart, Parameterwahl für Datum beziehungsweise Zeit) zum gewählten Stempel ändern.
  - b) Betätigen Sie **Löschen**, wird die gewählte Stempeldefinition aus der Liste entfernt.  
**Hinweis:** Die vom System zur Verfügung gestellten Stempel *Genehmigt*, *Eingegangen*, *Abgelehnt* und *Entwurf* werden beim Löschen nur temporär aus der Liste entfernt. Sie können nicht gelöscht werden.

### 8.5.3 Abspielen und Erweitern von Voicemails

Wenn Sie eine Voicemail über das Menü **Datei > Öffnen** oder durch Doppelklicken auf die WAV-Datei öffnen, wird diese im Bearbeitungsfenster des CyViewers angezeigt.



#### 8.5.3.1 Wiedergabe einer Voicemail

Über die Funktionsschaltflächen können Sie die Voicemail wahlweise über die Soundkarte oder das Telefon abspielen und, ebenfalls über die Soundkarte oder das Telefon einen Sprachkommentar zu dieser Voicemail aufnehmen.

Allgemeines	Beschreibung
<b>Statusanzeigen</b>	Unabhängig über welches Medium Sie die Nachricht wiedergeben, zeigt der Laufbalken <b>Position</b> die aktuelle Stelle im Tondokument, an der man sich gerade befindet. Die Anzeige ist relativ zur gesamten Aufzeichnungsdauer. Die Gesamtdauer, die zeitliche Position sowie der aktuelle Status der Wiedergabe wird im unteren Bereich des Fensters angezeigt.

Folgende Funktionen stehen Ihnen für die Bearbeitung einer Voicemail zur Verfügung:

Symbol	Funktion/Beschreibung
	Wiedergabe der Voicemail über das Telefon. Nach dem Betätigen dieser Schaltfläche werden Sie über Ihr Telefon angerufen, um die Voicemail abzuhören. Die Wiedergabe erfolgt, je nach Ihren Einstellungen, über Ihr Telefon oder das von Ihnen definierte lokale Telefon.
	Wenn Sie nach dem Betätigen der Schaltfläche "Wiedergabe über das Telefon" diese Funktion wählen, wird das Abheben des Hörers simuliert und Ihr Telefon in den Freisprech-Modus geschaltet. Die Voicemail wird direkt laut über das Telefon oder über ein Headset ausgegeben. <b>Hinweis:</b> Wenn Sie die Ausgabe auf ein lokales Telefon umgeschaltet haben, ist diese Funktion deaktiviert.
	Beendet die Ausgabe der Voicemail über das Telefon. Diese Funktion entspricht dem Auflegen des Hörers.
	Wiedergabe der Voicemail über die Soundkarte des PCs.
	Durch Versetzen des Schiebers <b>Position</b> mit der Maus, lässt sich eine abgeschätzte Position in der Voicemail aufzusuchen. Mit Hilfe der Statusangaben " <b>Position</b> " und " <b>Länge</b> " kann man so relativ genau eine bestimmte Stelle in der Voicemail ansteuern.
	Unterbricht die Wiedergabe der Voicemail. Fortgesetzt wird der Abspielvorgang, indem, je nach Ausgabemedium, eine der beiden Wiedergabeschaltflächen betätigt wird.
	Stoppt die Wiedergabe der Voicemail mit einem Rücksprung an den Nachrichtenanfang.
	Durch Betätigen dieser Schaltfläche können Sie in der Voicemail um eine bestimmte Zeitspanne zurückspulen, um eine bestimmte Stelle in der Nachricht aufzusuchen. Die Größe dieser Zeitspanne können Sie im Einstellungsdialog in Schritten von 1, 2, 4 und 8 Sekunden festlegen.
	Durch Betätigen dieser Schaltfläche können Sie in der Voicemail um eine bestimmte Zeitspanne vor spulen, um eine bestimmte Stelle in der Nachricht aufzusuchen. Die Größe dieser Zeitspanne können Sie im Einstellungsdialog in Schritten von 1, 2, 4 und 8 Sekunden festlegen.
	Definition einer Wiedergabeschleife. Wie Sie zur Definition einer Wiedergabeschleife vorgehen müssen ist in <a href="#">Abschnitt 8.5.3.2, "Definition einer Wiedergabeschleife", auf Seite 90</a> beschrieben.
	Das Betätigen dieser Schaltfläche öffnet den Dialog <b>Einstellungen</b> , in dem einige Parameter bezüglich der Wiedergabe der Voicemail verändert werden können. Siehe <a href="#">Abschnitt 8.5.3.3, "Der Dialog Einstellungen", auf Seite 90</a> .

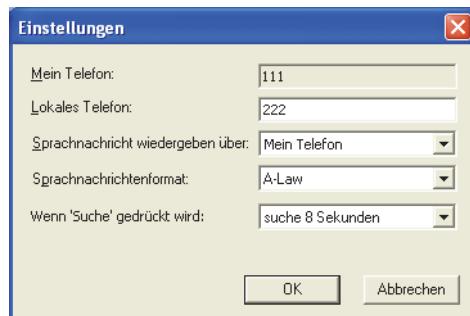
### 8.5.3.2 Definition einer Wiedergabeschleife

Um gezielt einen Ausschnitt aus der Voicemail wiedergeben zu können ist es möglich eine Wiedergabeschleife einzurichten. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie den Positionsschieber ungefähr an die Stelle, an der Ihr Ausschnitt beginnen soll.
2. Betätigen Sie die Schaltfläche 
3. Setzen Sie den Positionsschieber ungefähr an die Stelle, an der Ihr Ausschnitt enden soll.
4. Betätigen Sie die Schaltfläche 
5. Betätigen Sie eines der beiden Wiedergabe-Symbole.  
Der von Ihnen festgelegt Ausschnitt wird mit dem Start der Wiedergabe-funktion abgespielt.

### 8.5.3.3 Der Dialog Einstellungen

Über  wird der folgende Einstellungsdialog geöffnet, in dem einige Parameter bezüglich der Wiedergabe der Voicemail verändert werden können.



Option	Beschreibung
<b>Mein Telefon</b>	In dieser Eingabezeile wird Ihre Telefonnummer angezeigt, falls Sie an Ihrem Arbeitsplatz über ein Telefon verfügen und die Telefoniefunktionen eingerichtet sind.
<b>Lokales Telefon</b>	In dieses Eingabefeld kann man alternativ die Telefonnummer eines Anschlusses eingeben, an dem man sich vorübergehend aufhält. Dadurch werden alle eingehenden Voicemails an diesen Anschluss weitergeleitet, damit sie dort abgehört werden können. Aktivieren Sie diese Einstellung über die Option <b>Sprachnachricht wiedergeben über</b> .

Option	Beschreibung
<b>Sprachnachricht wiedergeben über</b>	Hierüber kann gegebenenfalls das für die Wiedergabe der Voicemail vorgesehene Telefon umgeschaltet werden. Entweder erfolgt die Wiedergabe über das Telefon am eigenen Arbeitsplatz ( <b>Mein Telefon</b> ) oder über das Telefon, dessen Rufnummer unter <b>Lokales Telefon</b> angegeben wurde. <b>Hinweis:</b> Wenn Sie die Ausgabe auf ein lokales Telefon umgeschaltet haben, kann das Abheben des Hörers nicht über die Schaltfläche  simuliert werden.
<b>Sprachnachrichtenformat</b>	Über das Kombinationsfeld des Sprach-Formats können Sie die Kodierung für ISDN-Voicemails für Ihr Land angeben. Für den europäischen Raum wird A-Law, für die USA μ-Law, verwendet.
<b>Wenn "Suche" gedrückt wird</b>	Hier können Sie die Zeitspanne für den Vorwärts-/Rückwärtssprung in der Voicemail festlegen. Dazu stehen Ihnen vier Stufen (1, 2, 4 und 8 Sekunden) zur Verfügung.

#### 8.5.3.4 Die Aufnahme-Funktionen

Nachdem Sie die Voicemail geöffnet haben, können Sie diese mit einem eigenen Kommentar versehen und zum Beispiel auf Ihrem PC speichern oder als Dateianhang an einer E-Mail weiterversenden. Folgende Funktionen stehen Ihnen dazu zur Verfügung:

Symbol	Funktion/Beschreibung
	Dieses Symbol neben dem Lautstärkeregler zeigt an, dass der eigene Kommentar entweder die bestehende Voicemail überschreibt (-) oder an diese angehängt wird (+). Durch Klicken auf das jeweils angezeigte Symbol wird auf die jeweils andere Betriebsart umgeschaltet. <b>Hinweis:</b> Wenn Sie die Überschreibungsfunktion anwenden, können Sie damit eigene Sprachaufzeichnungen erzeugen, die Sie als Voicemail (als Dateianhang an eine E-Mail) versenden können.
	Voicemail oder Kommentar über Telefon aufnehmen.
	Voicemail oder Kommentar über Mikrofon am PC aufnehmen.
	Bei der Aufnahme über Mikrofon können Sie die Empfindlichkeit des Mikrofons einstellen. Über den Schieberegler <b>Lautstärke</b> können Sie damit die Aufnahmelaufstärke an Ihre Sprechgewohnheiten anpassen. <b>Hinweis:</b> Bei Aufnahmen über das Telefon ist eine Laustärkeneinstellung nicht möglich.

## 8.5.4 Die Menü-Funktionen

Die Menü-Funktionen im *CyViewer* sind für Fax- oder Voicemail-Nachrichten gleich. In der Menüzeile befinden sich folgenden Menüs:

- Datei-Menü
- Optionen-Menü
- Hilfe-Menü

Mit ihrer Hilfe können im *CyViewer* bestimmte Funktionen ausgewählt werden.

### 8.5.4.1 Das Datei-Menü

Hierüber können Sie die Funktionen auslösen, die für die grundlegenden Arbeiten mit diesem Programm nötig sind.

---

**HINWEIS:** Die Menü-Funktionen können auch über Tastatur-Kurzbefehle ausgelöst werden.

---

Befehl	Funktion/Beschreibung
<b>Öffnen</b>	Diese Funktion öffnet ein Dateiauswahlfenster über das Sie die Datei auswählen können, die mit dem <i>CyViewer</i> geöffnet werden soll.
<b>Speichern</b>	Speichert die gerade geöffnete Datei unter dem selben Namen.
<b>Speichern unter...</b>	Hierüber kann die gerade geöffnete Datei unter einem anderen Namen gespeichert werden.
<b>1 [Datei1].tif 2 [Datei2].wav 3 [Datei3].tif 4 [Datei4].wav</b>	In diesem Menü-Bereich werden die letzten vier geöffneten Fax- beziehungsweise Voicemail-Nachrichten aufgelistet und können durch Anklicken der Einträge sofort wieder geöffnet werden (in der nebenstehenden Liste sind zur Veranschaulichung vier Beispieleinträge dargestellt).
<b>Beenden</b>	Schließt den <i>CyViewer</i> .

### 8.5.4.2 Das Optionen-Menü

Befehl	Funktion/Beschreibung
<b>Öffnen mit...</b>	Diese Funktion öffnet ein Programmauswahlfenster über das Sie alternativ eine andere Anwendung auswählen können, mit der die gewählte Datei geöffnet werden soll. Angeboten werden alle vorhandenen Programme, die auf diesem System installiert sind und dieses Format unterstützen.

#### 8.5.4.3 Das Hilfe-Menü

Befehl	Funktion/Beschreibung
Über CyViewer	Hier bekommen Sie angezeigt, welche CyViewer-Version bei Ihnen installiert ist. Zum Beispiel: CyViewer 7.11 (Release build xxxx). Diese Angabe wird zum Beispiel benötigt, wenn es einmal zu Problemen kommen sollte.



## 9 Conversation Recorder

Über die Installation des Telematik-Protokolls *Conversation Recorder* können Benutzer Telefon Gespräche aufzeichnen. Technisch gesehen wird dazu über den *Conversation Recorder* eine Konferenzschaltung eingeleitet, bei der zu einer bestehenden Gesprächsverbindung der *Conversation Recorder* als weiteres Endgerät hinzugeschaltet wird. Mit der Aktivierung der Aufnahme werden die teilnehmenden Gesprächspartner über eine Ansage informiert, dass eine Aufzeichnung des Gesprächs stattfindet. Die Aufzeichnung wird nach der Beendigung des Gesprächs automatisch als Voicemail dem Benutzer zugestellt, der die Aufzeichnung initiiert hat.

---

**WICHTIG:** Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass das Mitschneiden von Gesprächen mittels Aufzeichnungsfunktion ohne die ausdrückliche Zustimmung aller am Gespräch Beteiligten gegen Straf- und Datenschutzbestimmungen des Landes, in dem diese Funktion benutzt wird, verstoßen kann. Informieren Sie sich daher vor Verwendung der Aufzeichnungsfunktion durch Einholung einer Rechtsberatung über die jeweils geltenden Vorschriften des Landes, in dem die Aufzeichnungsfunktion verwendet wird.

Wir empfehlen in jedem Falle, die Zustimmung der Gesprächspartner zur Verwendung der Aufzeichnungsfunktion zu dokumentieren.

---

### 9.1 Bedienung

Zur Bedienung des *Conversation Recorders* gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sie befinden sich in einem Gespräch, welches Sie aufzeichnen wollen.
2. Leiten Sie eine Rückfrage ein.
3. Wählen Sie die dem *Conversation Recorder* zugewiesene Rufnummer.  
Nun wird eine für alle Gesprächsteilnehmer hörbare Ansage eingespielt, dass das laufende Gespräch aufgezeichnet wird und die Aufnahme wird gestartet.
4. Der Mitschnitt wird gestoppt, wenn
  - a) das Gespräch beziehungsweise die Telefonkonferenz beendet wird.
  - b) einer der am Gespräch beziehungsweise an der Telefonkonferenz beteiligten Teilnehmer eine beliebige DTMF-Taste seines Telefons drückt.
  - c) wenn die vom Administrator eingestellte maximale Dauer eines Mitschnitts erreicht wurde.

## **Conversation Recorder**

### **Bedienung**

Die Aufnahme wird danach automatisch als Voicemail dem Benutzer zugestellt, der den *Conversation Recorder* per Rückfrage angerufen hat.

# 10 Caller Guide

## 10.1 Was ist der *Caller Guide*?

Der *Caller Guide* ist ein Vermittlungsassistent der vorzugsweise sprachgesteuert bedient wird. Mit dem *Caller Guide* ist es möglich, nach Kontakten in der OpenScape Xpressions-Datenbank zu suchen und sich direkt mit dem gefundenen OpenScape Xpressions-Benutzer verbinden zu lassen.

Wenige standardisierte Befehle und ein leistungsfähiges Spracherkennungssystem ermöglichen die problemlose Bedienführung mittels Spracheingaben. Die Sucheingabe und Steuerung des *Caller Guides* ist jedoch auch problemlos über die Telefontastatur möglich. Dabei erleichtert die Ansage bzw. Telefondisplayanzeige von Suchtrefferlisten die Bedienführung.

Folgende fünf Möglichkeiten existieren für die Ziele des Verbindungsaufbaus:

- Anrufverfolgung bei individuell eingerichteten Verfolgungsrufnummern des OpenScape Xpressions-Benutzers.
- Verbinden mit der Sprachbox des gesuchten OpenScape Xpressions-Benutzers.
- Verbinden mit der Rufnummer des Arbeitsplatzes des gesuchten OpenScape Xpressions-Benutzers.
- Weitergabe des Anrufs an eine Vermittlungsstelle.
- Schließlich Identifizierung von Faxnachrichten und Weitervermittlung an den gewünschten Kontakt

---

**HINWEIS:** Dieses Kapitel enthält ausschließlich die Bedienführung des *Caller Guides*. Administratoren wenden sich bitte für die Installation, Einrichtung und Konfiguration des *Caller Guide*-Protokolls an den entsprechenden Abschnitt im Kapitel der Telematik APL im Handbuch *Server Administration*.

---

## 10.2 Sprachwahl und Telefontastatur

Die Bedienführung mit Hilfe des *Caller Guides* ist grundsätzlich auf zwei Arten möglich:

- Über Spracheingaben.
- Über die Telefontastatur.

Der *Caller Guide* ist so angelegt, dass beide Varianten in einem Suchvorgang benutzt werden können.

### 10.2.1 Spracheingaben

Möglich wird die sprachgesteuerte Bedienung durch eine besonders leistungsfähige Spracherkennungs-Software. Die Spracherkennung arbeitet nach folgendem Prinzip: Der eingegebene Sprachbefehl wird in ein elektrisches Signal umgewandelt. Anschließend wird dieses Signal mit zuvor generierten Signalen verschiedener Textstrings, die in sogenannten Grammatikdateien abgelegt sind, verglichen. Hieraus errechnet das System einen prozentualen Wert (zum Beispiel 85 %), der im Vergleich zur eingerichteten Erkennungsschwelle bestimmt, ob die Übereinstimmung zum Auslösen des Befehls ausreichend erscheint oder nicht. Liegt dieser Wert über der als Untergrenze definierten Erkennungsschwelle, wird der Befehl als erkannt ausgeführt. Liegt der Wert darunter, fordert sie das System auf, das erkannte Ergebnis zu bestätigen. Für ein flüssiges Arbeiten ist es unbedingt erforderlich, dass Sie Ihre Befehle deutlich aussprechen.

Die Benutzerführung durch die Systemansagen vereinfacht das Auslösen der Befehle, indem in jedem Schritt der Kontaktsuche der gesuchte Name oder die entsprechenden Kommandos angesagt werden. Schlüsselwörter (Sprachkommandos) zur Auslösung einer Aktion stellen sicher, dass die gewünschte Funktion vom *Caller Guide* korrekt erkannt und ausgeführt werden kann. Zudem führt die Spracheingabe von Namen und Befehlen zu einem beschleunigten Arbeiten mit dem *Caller Guide*.

Beispielsweise kann die Sicherheitsabfrage, ob zu einem gefundenen Suchtreffer eine Verbindung aufgebaut werden soll, durch Sprachbefehle gesteuert werden. Hier werden Sie aufgefordert durch „ja“ die Aktion abzuschließen. Durch Einsprechen von „nein“ wird keine Verbindung aufgebaut und Sie kehren automatisch in den Menüweg zurück, aus dem die Suche gestartet wurde.

Wie bereits erwähnt, ist es für ein effizientes Arbeiten mit dem *Caller Guide* erforderlich, dass Sie Ihre Befehle deutlich aussprechen. Deshalb sollte es vermieden werden, den *Caller Guide* in Umgebungen zu nutzen, die eine hohe „Belastung“ mit Fremdgeräuschen aufweisen. Hierdurch kann es zu Fehlinterpretationen der Erkennungs-Software kommen. Das gleiche gilt für die Telefonbetriebsart „Freisprechen“, bei der die Ausgaben per Lautsprecher wiederum als Eingaben erkannt werden könnten.

## 10.2.2 Eingabe über Telefontasten

Das *Caller Guide*-Skript bietet neben der Spracherkennung auch die Möglichkeit, die Tasten des Telefonendgeräts für die Menüsteuerung zu nutzen. Dies kann z.B. dann erforderlich werden, wenn die automatische Spracherkennung wegen äußerer Einflüsse (Lärm, Beeinträchtigung der Sprachlautstärke, usw.) keine ausreichende Erkennungssicherheit liefert.

Sobald eine Taste gedrückt wird, startet der Namenswahl-Modus. Alternativ kann man durch Sprechen von "Name" vor der Suche ebenfalls explizit in den Namenswahl-Modus zur Kontaktsuche wechseln.

Bei einer Suche über die Telefontastatur wird jeder einzelne Buchstabe eines gesuchten Namens oder Begriffs mit jeweils einer Telefontaste eingegeben. Für die Buchstaben "A", "B" und "C" wird beispielsweise die Taste "2" gedrückt, für die Buchstaben "D", "E" und "F" die Taste "3" usw.

Jede Eingabe verfeinert den Suchvorgang. So kann bereits frühzeitig ein eindeutiger Suchtreffer ermittelt oder eine Suchtrefferliste zur Auswahl angeboten werden. Eine vollständige Eingabe des Suchbegriffs ist folglich nicht unbedingt notwendig. Dadurch verkürzen sich die Suchzeiten.

## 10.3 Verfolgungsrufnummern und persönliche Ansagen

Die Verfolgungsrufnummern sind die Rufnummern, die der *Caller Guide* für den Verbindungsauflauf zu einem OpenScape Xpressions-Benutzer anwählt.

Insgesamt fünf Rufnummern bzw. Vertreter können in einer Liste festgelegt werden. Die einzelnen Listeneinträge werden nacheinander angewählt bis eine Verbindung hergestellt werden kann oder die gesamte Liste durchlaufen wurde.

---

**WICHTIG:** Wurde vom Administrator in der Konfiguration des *Caller Guide* das Leistungsmerkmal **Blind Transfer** gesetzt, wird nur der **erste** Listeneintrag der Verfolgungsrufnummern angewählt. Die restlichen Listeneinträge können im *Web Assistant* zwar ausgefüllt werden, diese werden aber vom System nicht berücksichtigt, wenn Blind Transfer aktiviert wurde.

Blind Transfer bezeichnet die Funktion, Weiterleitungen ohne Überprüfung durchzuführen, ob das Empfangsziel beim Zeitpunkt der Weiterleitung verfügbar ist.

---

Die Konfiguration der Verfolgungsruflnummern sowie die Aufnahme von persönlichen Ansagen geschehen mit Hilfe des *Web Assistant*. Die Rufnummernkonfiguration führen Sie im Menüpunkt **VoiceMailSystem** des Menüs **Persönliche Einstellungen** durch.

---

**HINWEIS:** Bei einer Rufumleitung vom Büro-Telefon zum *Caller Guide* sind weiterhin die definierten Verfolgungsruflnummern aktiv.

---

Anstatt der vom TTS-System automatisch generierten Ansagen für die Namen der einzelnen OpenScape Xpressions-Benutzer, kann jeder OpenScape Xpressions-Benutzer eine eigene Ansage erstellen. Die Namen der OpenScape Xpressions-Benutzer werden als Ergebnis bei jeder Suche angesagt.

Die Ansagen nehmen Sie im Menüpunkt **Ansagen** im Menü **Persönliche Einstellungen** auf und fügen Sie diese in den **Benutzerdaten** hinzu.

---

**HINWEIS:** Eine ausführliche Beschreibung der persönlichen Benutzerparameter für den *Caller Guide* erhalten Sie in der Anleitung zum *Web Assistant*.

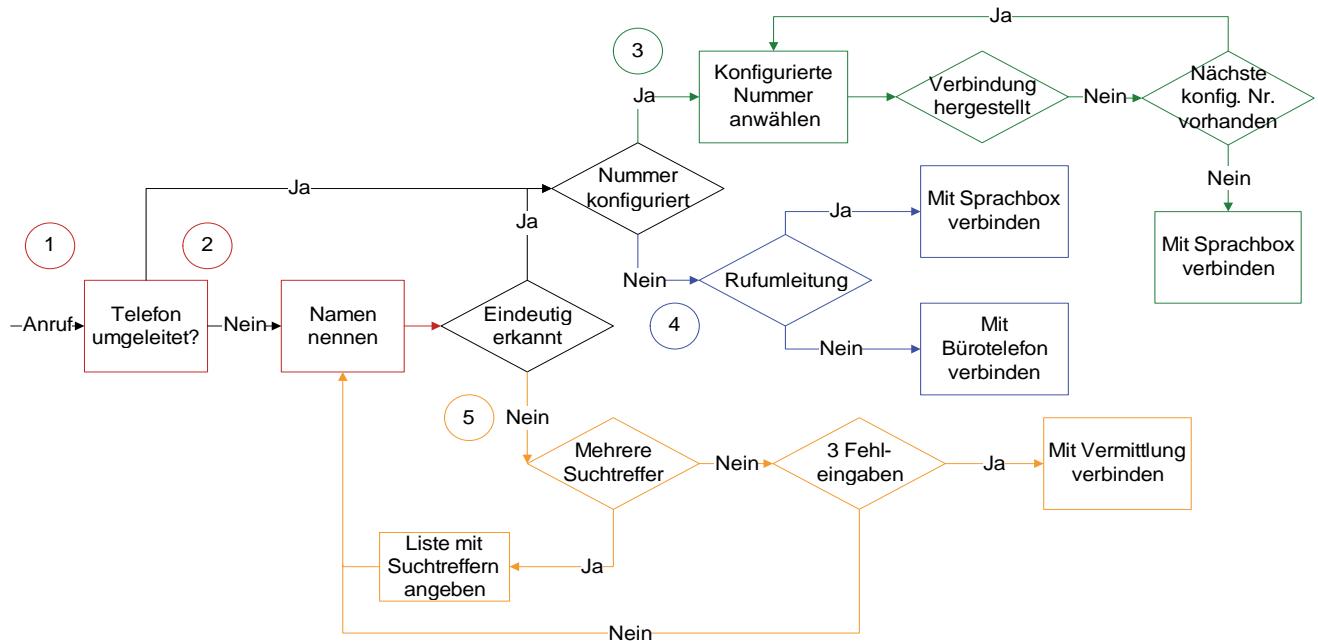
---

## 10.4 Bedienung

### 10.4.1 Grundsätzliches zur Bedienung des *Caller Guides*

Haben Sie eine Verbindung zum *Caller Guide* aufgebaut, werden Sie mit Hilfe von Ansagen durch die einzelnen Verbindungsschritte begleitet. Zu jedem ausgeführten Handlungsschritt erhalten Sie somit eine Rückmeldung zur Handlungskontrolle.

Die folgende Graphik verdeutlicht die möglichen Handlungsschritte und -abläufe des *Caller Guides*. Die Nummerierung in der Graphik entspricht der Nummerierung der Aufzählung der einzelnen Handlungen.



1. Falls das Bürotelefon auf den *Caller Guide* umgeleitet wurde, dann wird dies erkannt und der Besitzer des ursprünglich angerufenen Telefons sofort als eindeutig erkannt angenommen.
2. Suchen Sie einen gewünschten Kontakt entweder mit Hilfe der Sprachwahl oder der Eingabe über die Telefontastatur. Die OpenScape Xpressions-Datenbank wird mit Ihrer Sucheingabe durchlaufen und gibt die Suchtreffer aus.
3. Wird ein eindeutiger Treffer gefunden oder wählen Sie einen in einer Trefferliste aus, wird eine Verbindung mit der ersten konfigurierten Nummer des Kontakts aufgebaut. Kann mit dieser konfigurierten Nummer keine Verbindung aufgebaut werden, wird die nächste konfigurierte Nummer angewählt bis eine erfolgreiche Verbindung hergestellt werden kann oder letztlich eine Verbindung mit der Sprachbox des Kontakts aufgebaut wird.
4. Hier unterscheiden wir zwei Fälle:
  - a) Falls das angerufene Telefon auf den *Caller Guide* umgeleitet ist, dann erkennt der *Caller Guide* diese Umleitung und der Besitzer dieses Telefons wird im Schritt 1 sofort als erkannt angenommen. Falls er eine Nummer konfiguriert hat, dann wird sofort versucht, über diese den Kontakt zu ihm herzustellen. Sonst wird man mit seiner Sprachbox verbunden.
  - b) Falls keine konfigurierten Nummern des erkannten Kontakts existieren und es sich nicht um eine Rufumleitung des Bürotelefons auf den *Caller Guide* handelt, dann wird man mit dem Bürotelefon verbunden.

5. Wird kein OpenScape Xpressions-Benutzer gefunden oder bei einer zu großen Anzahl von Suchtreffern müssen Sie Ihre Suche neu starten oder bei mehreren Suchtreffern einen Eintrag aus einer Liste wählen. Nach drei erfolglosen Suchvorgängen werden Sie mit der persönlichen Vermittlung verbunden.

In den folgenden Abschnitten erhalten Sie nun eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Handlungsschritte.

## 10.4.2 Grundlegende Funktionen

### 10.4.2.1 Ansagen des Systems wiederholen lassen

Wenn Sie in einem Menü keine der angesagten Funktionen auslösen, also keine Spracheingabe vornehmen oder keine Taste drücken, wird die Ansage in einer ausführlicheren Form wiederholt. Um eine Eingabeaufforderung erneut zu hören, warten Sie also einfach ab, bis die Ansage wiederholt wird. Das ist beispielsweise sinnvoll, wenn Sie eine Ansage akustisch nicht verstanden haben.

Sollte nach einer Anzahl von 3 Wiederholungen der Ansage immer noch keine Eingabe erfolgt sein, werden Sie automatisch mit der Vermittlung verbunden.

### 10.4.2.2 Hilfe anfordern

Wenn Sie einmal in einem Menü nicht weiter wissen, können Sie durch Einsprechen des Sprachbefehls “**Hilfe**” eine erläuternde Ansage zu den Möglichkeiten dieses Menüs ansagen lassen. Die Hilfeansagen sind jeweils auf den Menüzweig bezogen, in dem Sie sich gerade befinden. Diese ausführlicheren Hilfeansagen erläutern dann detailliert die aktuellen Auswahlmöglichkeiten dieses Menüs.

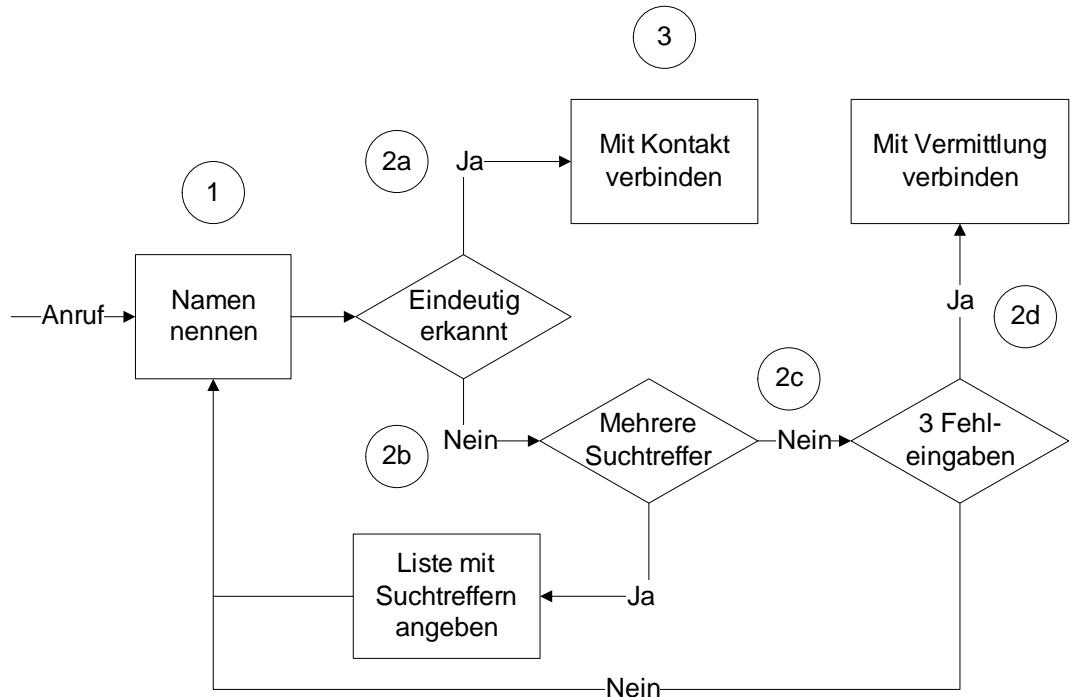
### 10.4.2.3 Verbindung beenden

Sie können die Verbindung zum *Caller Guide* jederzeit beenden, indem Sie einfach den Hörer Ihres Telefons auflegen.

## 10.4.3 Einen Kontakt suchen lassen und auswählen

### 10.4.3.1 Die Suche mittels Sprachwahl

Die folgende Graphik verdeutlicht die möglichen Handlungsschritte und -abläufe des *Caller Guides*. Die Nummerierung in der Graphik entspricht der Nummerierung der Aufzählung der einzelnen Handlungen.



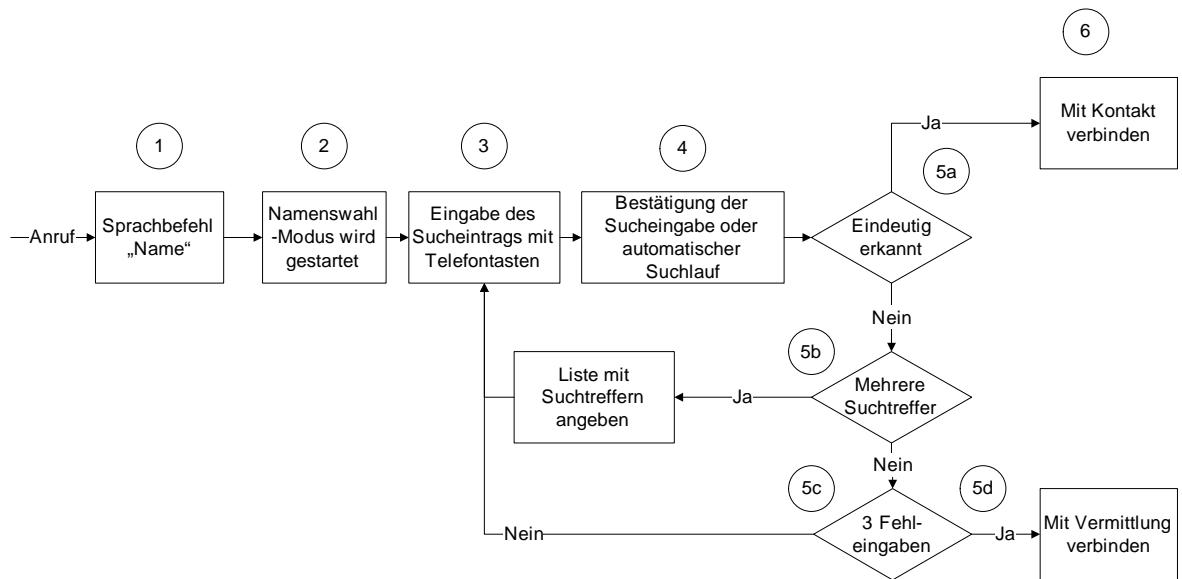
**HINWEIS:** Beachten Sie, dass Sie bei der Sprachwahl die Namen und Befehle deutlich aussprechen. Wenn ein Kontakt nicht gefunden wird, kann es nicht nur daran liegen, dass dieser sich nicht im Verzeichnis befindet, sondern dass die Aussprache zur Suche nicht deutlich genug war.

1. Zunächst startet der *Caller Guide* bei Ihrem Anruf mit einer Begrüßungsansage. Sie werden gebeten, den gewünschten Kontakt mit Hilfe der Sprachwahl einzugeben. Sagen Sie deutlich den Namen des gewünschten Kontakts. Die notwendige Reihenfolge für die Sucheingabe von Nachname und Vorname entnehmen Sie bitte der Ansage, da durch die Einstellungen des Administrators diese Reihenfolge variieren kann. In beiden Fällen können Sie auch nur den Nachnamen sprechen, haben dann aber eine geringere Erkennungswahrscheinlichkeit.
2. Sie erhalten nun in Ihrem Display den bzw. die gefundenen Treffer der Suche oder die Ansage, dass kein Kontakt gefunden wurde.

- a) **Eindeutiger Treffer:** Ein eindeutiger Suchtreffer wird angesagt und im Display angezeigt. Falls der Erkennungswert über dem konfigurierten Schwellenwert liegt, dann wird man sofort verbunden. Liegt er darunter, muss das erkannte Ergebnis noch bestätigt werden. Möchten Sie mit dem angezeigten Treffer verbunden werden, sagen Sie den Befehl "ja" oder drücken Sie die \*-Taste. Mit dem Kommando "nein" oder der #-Taste kehren Sie zur Begrüßung und somit zur Suche zurück.
  - b) **Mehrere Treffer:** Wenn mehrere (maximal fünf) Treffer zu Ihrer Sucheingabe gefunden wurden, müssen Sie einen Kontakt auswählen. Wählen Sie die zugehörige Taste zu einem Listeneintrag. Die Reihenfolge in der Liste entspricht den Tasten der Zahlen von 1 bis maximal 5. Sind mehr als fünf Treffer gefunden worden, werden Ihnen folgende Optionen angesagt:
    - Sie können eine Verbindung zur Vermittlung herstellen lassen
    - Sie können Ihre Eingabe wiederholen und dabei präzisieren.
  - c) **Kein Treffer:** Wurde kein Treffer für Ihre Suche gefunden, kehren Sie zur Suche und somit zu 1.) zurück.
  - d) **Persönliche Vermittlung:** Sie haben insgesamt drei Mal die Möglichkeit, einen Kontakt suchen zu lassen. Nach der dritten erfolglosen Suche werden Sie mit der Vermittlung verbunden.
3. Sie erhalten eine Ansage, in der bestätigt wird, dass Sie mit dem gewünschten Kontakt verbunden werden.

#### 10.4.3.2 Die Suche mit den Telefontasten

Die folgende Graphik verdeutlicht die möglichen Handlungsschritte und -abläufe des *Caller Guides*. Die Nummerierung in der Graphik entspricht der Nummerierung der Aufzählung der einzelnen Handlungen.



1. Zunächst startet der *Caller Guide* bei Ihrem Anruf mit einer Begrüßungsansage.
2. Wenn Sie den gewünschten Kontakt mit Hilfe der Telefontasten suchen lassen möchten, sagen Sie entweder deutlich "Name" oder drücken einfach die erste Taste des gesuchten Namens. Der Namenswahl-Modus zur Suche eines Kontakts mittels der Telefontasten wird dann gestartet.
3. Geben Sie mit der Telefontastatur den Namen des gewünschten Kontakts ein. Jeder Telefontaste sind jeweils drei bis vier Buchstaben zugeordnet. Drücken Sie für jeden einzelnen Buchstaben des gesuchten Namens die dazugehörige Telefontaste. Betätigen Sie die Taste jedoch nur ein Mal für jeden Buchstaben. Drücken Sie beispielsweise für die Buchstaben "A", "B" oder "C" die Taste "1" ein Mal und *nicht* für B zwei Mal bzw. für C drei Mal. Die Umlaute "ä", "ü" und "ö" sowie "ß" werden zu "ae", "ue", "oe" und "ss". Drücken Sie für den Namen "Müller" beispielsweise die Tastenfolge "6835537".

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0	#

4. Nach jeder Eingabe einer Ziffer wird nach Ablauf einer Verzögerungszeit eine automatische Suche gestartet. So werden beispielsweise nach der Eingabe von "2" alle Einträge mit den Anfängen "A", "B" und "C" gesucht und gegebenenfalls ausgegeben (falls die maximale Anzahl für Einträge in der Trefferliste

nicht überschritten wird). Ist in dieser Trefferliste bereits der gesuchte Kontakt vorhanden, kann die weitere Zifferneingabe beendet werden und eine Verbindung zu dem gewünschten Suchtreffer aufgebaut werden.

---

**HINWEIS:** Sie müssen nicht den gesamten Namen des gewünschten Kontakts eingeben. Bereits die Eingabe weniger Buchstaben ermöglicht die Suche nach dem Kontakt. Die Mindestangabe von Buchstaben für die Suche wird durch den Administrator festgesetzt; standardmäßig sind zwei Buchstaben für die Suche notwendig. Jedoch erhöht die Anzahl der eingegebenen Buchstaben die Wahrscheinlichkeit eines einzigen Suchtreffers, sodass Sie den Suchvorgang nicht präzisieren oder den gewünschten Kontakt nicht aus einer Liste von gefundenen Kontakten auswählen müssen.

---

Wenn Sie die Verzögerungszeit nicht abwarten möchten, bestätigen Sie Ihre Eingabe mit dem Betätigen der #-Taste und die Suche wird gestartet. Mit Betätigung der \*-Taste wird der Vorgang abgebrochen und Sie kehren zur Begrüßung zurück.

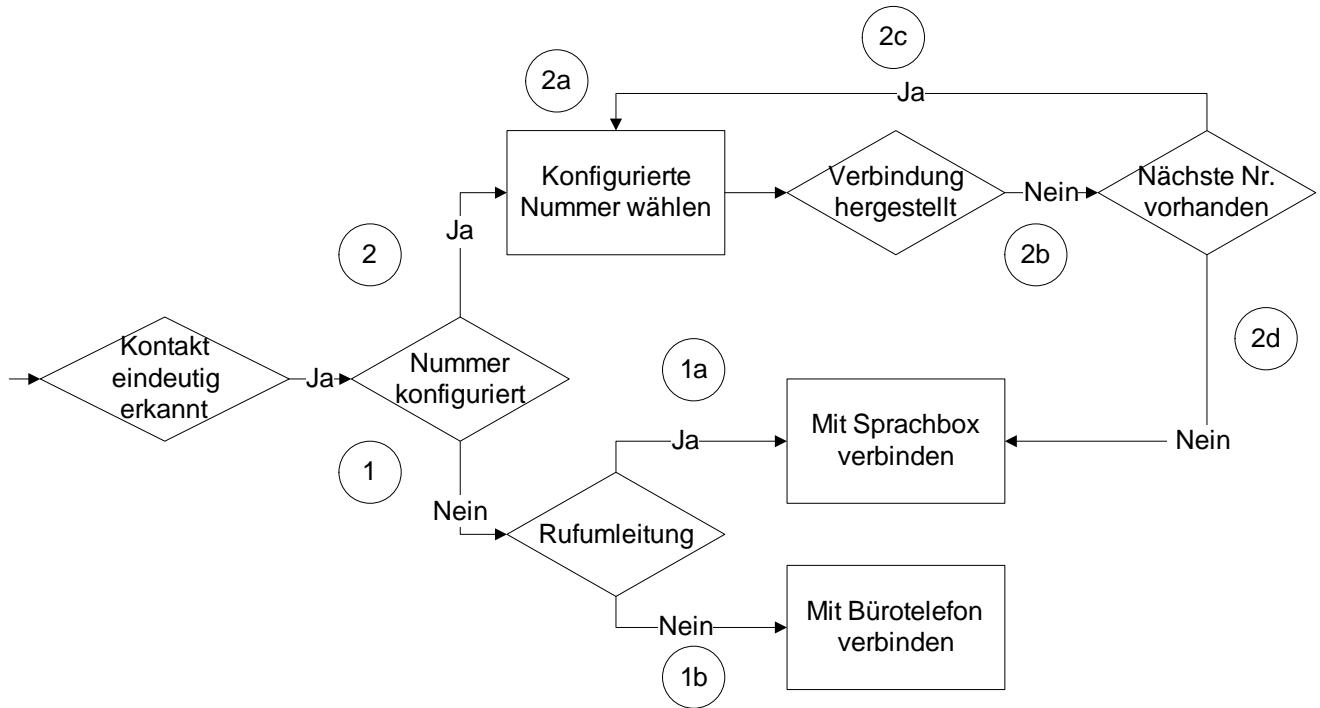
5. Sie erhalten nun in Ihrem Display den bzw. die gefundenen Treffer der Suche oder die Ansage, dass kein Kontakt gefunden wurde.
  - a) **Eindeutiger Treffer:** Ein eindeutiger Suchtreffer wird angesagt und im Display angezeigt. Sie werden sofort verbunden.
  - b) **Mehrere Treffer:** Wenn mehrere (maximal fünf) Treffer zu Ihrer Sucheingabe gefunden wurden, müssen Sie einen Kontakt auswählen. Bewegen Sie sich mit Hilfe der #-Taste in der Liste und wählen Sie die zugehörige Taste zu einem Listeneintrag. Die Reihenfolge der Liste entspricht den Tasten der Zahlen von 1 bis maximal 5. Mit der \*-Taste kehren Sie zur Begrüßung und somit zur Suche zurück.  
Sind mehr als fünf Treffer gefunden worden, werden Ihnen folgende Optionen angeboten:
    - Sie können eine Verbindung zur Vermittlung herstellen lassen
    - Sie können Ihre Eingabe wiederholen und dabei präzisieren.
  - c) **Kein Treffer:** Wurde kein Treffer für Ihre Suche gefunden, kehren Sie zur Suche und somit zu 1.) zurück.
  - d) **Persönliche Vermittlung:** Sie haben insgesamt drei Versuche, einen Kontakt zu finden. Nach der dritten erfolglosen Suche werden Sie mit der Vermittlung verbunden.
6. Sie erhalten eine Ansage, in der bestätigt wird, dass Sie mit dem gewünschten Kontakt verbunden werden.

#### 10.4.4 Sich verbinden lassen

**HINWEIS:** Auf die Handlungen, die im folgenden Abschnitt erklärt werden, haben Sie keinen Einfluss. Der Abschnitt soll nur die Funktionsweise des Verbindungsaufbaus beschreiben.

Wenn der Name zu dem gewünschten Kontakt eindeutig gefunden wurde, existieren zwei Möglichkeiten der weiteren Verbindung. Diese Möglichkeiten sind jedoch nicht von Eingaben des Anrufers, sondern von den getätigten Einstellungen des Kontakts abhängig. Diese Einstellungen beziehen sich auf die im *Web Assistant* konfigurierten Nummern. Somit ist das Ziel der Verbindung davon abhängig, ob der betreffende Kontakt mindestens eine Rufnummer zur Weitervermittlung konfiguriert hat oder ob eine Rufumleitung aktiviert wurde.

Die folgende Graphik verdeutlicht die möglichen Handlungsschritte und -abläufe des *Caller Guides*. Die Nummerierung in der Graphik entspricht der Nummerierung der Aufzählung der einzelnen Handlungen.



1. Wenn keine Nummer zu dem gewünschten Kontakt konfiguriert ist, dann gibt es folgende Fälle:
  - a) Der Kontakt wurde erkannt, da er sein Telefon auf den *Caller Guide* umgeleitet hat. Man wird mit der Sprachbox des gesuchten Kontakts verbunden.
  - b) Der Kontakt wurde über die Eingabe des Anrufers erkannt, hat allerdings keine Nummern konfiguriert. Man wird mit dem Bürotelefon verbunden, welches für jeden OpenScape Xpressions-Benutzer in der Datenbank eingetragen ist.
2. Besteht mindestens eine konfigurierte Verfolgungsruftnummer, werden folgende Handlungsschritte durch den *Caller Guide* durchgeführt:
  - a) Die erste Nummer der Liste der eingerichteten Verfolgungsruftnummern wird angewählt.
  - b) Kann keine Verbindung zu dem Kontakt hergestellt werden, wird überprüft, ob weitere Rufnummern als Verbindungsmöglichkeit zur Verfügung stehen.
  - c) Bestehen weitere Nummern, werden diese der Reihe nach angewählt.
  - d) Existieren keine weiteren Nummern oder auch zu den weiteren Nummern kann keine Verbindung aufgebaut werden, werden Sie mit der Sprachbox des Kontakts verbunden.

## 10.5 Kommandos

Bezüglich der Sprachwahl stehen für die Eingaben die folgenden Kommandos zur Verfügung.

Kommando	Beschreibung
“Ja”	Dieser Befehl bestätigt den Verbindungsaufbau zu einem gefundenen Kontakt. Für diese Funktion kann je nach Konfiguration entweder die #- oder die *-Taste benutzt werden.
“Nein”	Dieser Befehl verwirft den Verbindungsaufbau zu einem gefundenen Kontakt. Sie kehren entweder zur Sucheingabe oder zur Trefferliste zurück. Für diese Funktion kann je nach Konfiguration entweder die #- oder die *-Taste benutzt werden.
“Hilfe”	Mit der Ausführung dieses Kommandos wird die Begrüßungsansage wiederholt, die eine kurze Erklärung für die Durchführung der Suche enthält.
“Name”	Dieser Befehl startet den Namenswahl-Modus, um Sucheinträge mit Hilfe der Telefontastatur eingeben zu können.

Kommando	Beschreibung
<Name>	Zur Suche mit der Sprachwahl müssen Sie den <Namen> des gewünschten Anrufpartners deutlich nennen. Die notwendige Reihenfolge für die Sucheingabe von Nachname und Vorname entnehmen Sie bitte der Ansage, da durch die Einstellungen des Administrators diese Reihenfolge variieren kann. In beiden Fällen können Sie auch nur den Nachnamen sprechen, haben dann aber eine geringere Erkennungswahrscheinlichkeit.

## 10.6 Kurzreferenz

In der folgenden Kurzreferenz erhalten Sie die wichtigsten Angaben zur Bedienung des *Caller Guides*.

### 10.6.1 Kontakt per Telefontastatur suchen

Wenn Sie den gewünschten Kontakt mit Hilfe der Telefontasten suchen lassen möchten, benutzen Sie den Sprachbefehl „Name“ oder wählen einfach über ihr Telefon den Namen. Der Namenswahl-Modus zur Suche eines Kontakts mittels der Telefontasten wird gestartet.

Geben Sie mit der Telefontastatur den Nachnamen und Vornamen des gewünschten Kontakts ein. Für jede Telefontaste sind in der Reihenfolge des Alphabets Buchstaben zugeordnet. Drücken Sie für jeden einzelnen Buchstaben des gesuchten Namens die dazugehörige Telefontaste. Betätigen Sie die Taste jedoch nur ein Mal für jeden Buchstaben. Drücken Sie für den Namen „Müller“ beispielsweise die Tastenfolge „6835537“.

---

**HINWEIS:** Sie müssen nicht den gesamten Namen des gewünschten Kontakts eingeben. Bereits die Eingabe eines einzigen Buchstabens ermöglicht die Suche nach dem Kontakt. Denn nach einer Verzögerungszeit (abhängig von den Administrator-Einstellungen) wird eine automatische Suche gestartet, die bereits Suchtreffer ausgibt, falls nicht die zulässige Höchstzahl an Suchtreffern erreicht wird. Nach dieser automatischen Suche können Sie entweder einen Treffer aus der Liste auswählen, die Suche durch die Eingabe weiterer Ziffern präzisieren oder die Suche abbrechen und neu beginnen.

---

Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit dem Betätigen der #-Taste und die Suche wird gestartet. Mit Betätigung der \*-Taste wird der Vorgang abgebrochen und Sie kehren zur Sucheingabe mittels Namenswahl-Modus (Suche über Telefontastatur) zurück.

Zur Eingabe werden passende Datenbankeinträge gesucht und der Name des Suchtreffers wird im Display zur Bestätigung angezeigt sowie angesagt. Erhalten Sie eine Liste mit mehreren Treffern, müssen Sie einen Suchtreffer auswählen ([Abschnitt 10.6.5, „Treffer aus Liste im Namenswahl-Modus auswählen“](#)).

Sie können die Suche drei Mal wiederholen. Nach diesen drei Suchvorgängen wird automatisch eine Verbindung zur Vermittlung erstellt.

## 10.6.2 Kontakt per Sprachwahl suchen

---

**HINWEIS:** Beachten Sie, dass Sie bei der Sprachwahl die Namen und Befehle deutlich aussprechen. Wenn ein Kontakt nicht gefunden wird, kann es nicht nur daran liegen, dass dieser sich nicht im Verzeichnis befindet, sondern dass die Aussprache zur Suche nicht deutlich genug war.

---

Wenn Sie den gewünschten Kontakt mit Hilfe der Sprachwahl suchen lassen möchten, sagen Sie deutlich den Nachnamen des gewünschten Kontakts.

Die Eingabe wird gesucht und der Name des Suchtreffers wird im Display angezeigt sowie angesagt.

Ist die Suche mit dem Nennen des Nachnamens nicht eindeutig, d.h. es existieren mehrere Einträge mit dem gleichen Nachnamen in der OpenScape Xpressions Datenbank, muss die Sucheingabe präzisiert werden. Dazu nennen Sie den Vornamen des gewünschten Kontakts oder die Nummer aus der angesagten Liste. Kann wiederum kein eindeutiger Kontakt ermittelt werden, wiederholen Sie die Ansage des Vornamens.

Sie können die Suche drei Mal wiederholen. Nach diesen drei Suchvorgängen wird automatisch eine Verbindung zur Vermittlung erstellt.

## 10.6.3 Sich verbinden lassen mit Hilfe der Telefonatatur

Wenn im Namenswahl-Modus ein eindeutiger Suchtreffer gefunden wird, dann werden Sie sofort verbunden. Zur Überprüfung wird der Name des Kontakts angesagt sowie Name und Rufnummer im Display angezeigt.

Wenn Sie per Namenswahl-Modus keinen eindeutigen Suchtreffer erhalten, sondern eine Liste, dann erhalten Sie unter [Abschnitt 10.6.5, „Treffer aus Liste im Namenswahl-Modus auswählen“](#) eine entsprechende Erklärung.

## 10.6.4 Sich verbinden lassen mit Hilfe der Sprachwahl

Wenn Sie einen Kontakt mit Hilfe der Sprachwahl suchen, werden der Name und die Rufnummer des Suchtreffers im Display angezeigt sowie der Name angesagt. Sollte die Erkennungsrate über dem eingestellten Schwellenwert liegen, dann werden Sie sofort verbunden. Andernfalls muss das erkannte Ergebnis noch bestätigt werden. Mit dem Sprachkommando „Ja“ oder mit Betätigung der #-Taste lassen Sie eine Verbindung zu diesem Kontakt aufbauen. Mit dem Kommando

“Nein” oder der \*-Taste gelangen Sie wieder zur Sucheingabe. Erfolgt dreimal keine Bestätigung oder waren drei Suchläufe erfolglos, dann werden Sie mit der persönlichen Vermittlung verbunden.

Wenn Sie per Sprachwahl keinen eindeutigen Suchtreffer erhalten, sondern eine Liste, dann erhalten Sie unter [Abschnitt 10.6.6, “Treffer aus Liste im Sprachwahl-Modus auswählen”](#) eine entsprechende Erklärung.

### **10.6.5 Treffer aus Liste im Namenswahl-Modus auswählen**

War Ihre Eingabe nicht eindeutig, dann wird, wenn weniger als sechs Treffer gefunden wurden, eine Liste mit diesen Suchtreffern im Telefon-Display angezeigt. Diese Liste kann maximal fünf Einträge enthalten. Jeder Eintrag wird den Telefonstellen 1 bis 5 zugeordnet. Die einzelnen Listeneinträge werden automatisch durchlaufen. Bei diesem Durchlauf werden im Display der Name und die Rufnummer des Eintrags angezeigt und der Name auch angesagt. Mit Betätigung der #-Taste springen Sie zum nächsten Eintrag. Mit Betätigung der \*-Taste verwerfen Sie die Trefferliste und kehren zur Sucheingabe zurück.

### **10.6.6 Treffer aus Liste im Sprachwahl-Modus auswählen**

War Ihre Eingabe nicht eindeutig, dann wird, wenn weniger als sechs Treffer gefunden wurden, eine Liste mit diesen Suchtreffern im Telefon-Display angezeigt. Diese Liste kann maximal fünf Einträge enthalten. Jeder Eintrag wird den Telefonstellen 1 bis 5 zugeordnet. Die einzelnen Listeneinträge werden automatisch durchlaufen. Bei diesem Durchlauf werden im Display der Name und die Rufnummer des Eintrags angezeigt und der Name auch angesagt. Mit dem Sprachkommando “Ja” oder der Betätigung der #-Taste lassen Sie sich zu dem ausgewählten Kontakt verbinden. Mit dem Sprachbefehl “Nein” oder der Betätigung der \*-Taste kehren Sie zur Sucheingabe zurück.

### **10.6.7 Verbindungswiederholung**

Kann mit der ersten Rufnummer keine Verbindung hergestellt werden, wird in einer Art Schleife die nächste konfigurierte Rufnummer im OpenScape Xpressions System gesucht. Dieser Vorgang wird fortgesetzt, bis mit einer der im OpenScape Xpressions System angegebenen Rufnummern des Kontakts eine Verbindung aufgebaut werden kann oder keine weitere Rufnummer vorhanden ist. In diesem Fall werden Sie mit der Sprachbox des Kontakts verbunden.

## 10.6.8 Verbinden mit Umleitungsnummer

Hat der gewünschte Kontakt keine Rufnummern im OpenScape Xpressions System konfiguriert, dann wird eine Verbindung mit der Sprachbox des gewünschten Kontakts hergestellt.

## 10.6.9 Faxvermittlung

Der *Caller Guide* kann eingehende Faxnachrichten erkennen und diese an einen gewünschten Kontakt weiterleiten. Falls ein Kontakt eindeutig ausgewählt wurde, wird das Fax an diesen Kontakt übermittelt. Wird ein Fax an ein Gerät gesendet, welches auf den *Caller Guide* umgeleitet ist, dann ist der Kontakt über die ursprünglich angewählte Nummer bekannt und das Fax wird in die Mailbox dieses Kontakts gesendet.



## 11 Client Integration

Über die Anwendung Client Integrations können Sie die Click-to-Dial-Funktion unabhängig von der Installation eines CTI-Clients verwenden. Es ist so möglich, diese Funktion in eine Vielzahl von Clients zu implementieren und zu nutzen.

### 11.1 Leistungsmerkmale der *Client Integrations*

Die Anwendung Client Integrations erlaubt die Einleitung eines Telefonanrufs über beliebige Journaleinträge aus bestimmten Clients heraus (Click-to-Dial), für die diese Funktion installiert ist.

Folgende Funktionen werden über die Client Integrations zur Verfügung gestellt:

- Rückrufe zu Absendern beliebiger Nachrichten.
- Direkter Anruf, zum Beispiel über beliebige Kontakt-, Kalender- und Aufgabeninträge, die Kontaktinformationen enthalten.
- Nach Einleitung des Anrufes automatisches Öffnen der Verbindungssteuerung im OpenScape Web Client, wenn die URL vom OpenScape Web Client im Client Integration-Setup eingegeben wird und die Option Use Click to Communicate gesetzt ist.
- Direkter Anruf über markierte Telefonnummern auf Internetseiten für die Browser Microsoft Internet Explorer und Mozilla Firefox.

### 11.2 Unterstützte Clients

Die Leistungsmerkmale der *Client Integrations* können mithilfe des Client Integrations-Setups für folgende Clients installiert werden:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

---

**HINWEIS:** Die Click-to-Dial-Funktion lässt sich in Lotus Notes nur für Kontakteinträge nutzen.

---

- Sametime Connect
- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox

Die aktuellsten Informationen zu den unterstützten Clients und deren Versionen finden Sie im Handbuch OpenScape Xpressions Freigabemitteilung.

## Client Integration

Client Integrations nutzen

### 11.3 Client Integrations nutzen

#### 11.3.1 Nutzungsvoraussetzungen

- Die *Client Integrations* müssen für den Client, aus dem heraus Sie die Funktionen nutzen möchten, installiert sein.
- Die Journal- und Kontakteinträge, die Sie für einen Rückruf verwenden möchten müssen mit einer Rufnummer hinterlegt sein.

#### 11.3.2 Bedienung

Gehen Sie folgendermaßen vor, um über die *Client Integrations* einen beliebigen Journaleintrag aus Ihrem Mail-Client anzurufen:

1. Markieren Sie in Ihrer Mailbox, Ihrem Kalender oder Ihrem Adressbuch den Eintrag, den Sie anrufen möchten.
2. Betätigen Sie die Schaltfläche  **Wählen**.
3. Geben Sie Ihre Benutzerdaten zur Authentifizierung ein, falls dies zuvor noch nicht erfolgt ist.



---

**HINWEIS:** Die Authentifizierung ist nur bei der ersten Nutzung der Anruffunktion oder nach der Änderung des Passworts erforderlich. Danach wird der Anruf ohne vorherige Authentifizierung eingeleitet.

---

Der Anruf wird über den Web Client eingeleitet.

---

**HINWEIS:** Haben Sie die bei der Installation die Option Click-to-Communicate ausgewählt, wird direkt die Verbindungsteuerung zur Visualisierung und Steuerung des Anrufs geöffnet.

---

## 12 MAPI Fax-Druckertreiber

Durch die Installation des MAPI Fax-Druckertreibers können Sie Dokumente aus beliebigen Anwendungen über die Microsoft MAPI-Schnittstelle oder über das Fax-Formular der *Microsoft Outlook Erweiterungen* als Faxnachricht versenden. Dazu wird ein Druckertreiber mit dem Namen **Tiff Fax G3 TurboBits Printer** auf dem System installiert, der direkt mit der MAPI-Schnittstelle verbunden ist. Über die Funktion **Drucken** Ihrer Anwendung wird das Dokument an den Druckertreiber gesendet, der das Dokument als Faxnachricht versendet.

---

**WICHTIG:** Der MAPI Fax-Druckertreiber wird nicht für Terminal-Server-Umgebungen unterstützt.

---

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Dokument aus einer beliebigen Anwendung als Fax zu versenden:

1. Wählen Sie, nachdem Ihr Dokument versandfertig bearbeitet ist, in der betreffenden Anwendung **Drucken**. Das Auswahlmenü für den Druckertreiber, mit dem das Dokument versendet werden soll, wird geöffnet.

2. Wählen Sie den Drucker **Tiff Fax G3 TurboBits Printer** aus.

3. Betätigen Sie die Schaltfläche **Drucken**.

Abhängig von der Einstellung **Microsoft MAPI** (Voreinstellung des Druckertreibers) oder **Microsoft Outlook** (für den Fall, dass die *OpenScape Xpressions Microsoft Outlook Erweiterungen* installiert sind) wird automatisch das entsprechende Versendeformular für die Faxnachricht geöffnet.

4. Tragen Sie in das Adressfeld **An** die Empfängeradresse ein und gegebenenfalls unter **Cc** die Kopieempfänger.

Beim Versand über **Microsoft MAPI** wird in die Betreffzeile der Faxnachricht automatisch der Name der Faxdatei gesetzt. Diese Vorgabe können Sie durch einen eigenen Betreffeintrag ersetzen oder ergänzen.

Beim Versand über **Microsoft Outlook** können Sie einen eigenen Betreffeintrag formulieren.

5. Betätigen Sie die Schaltfläche **Senden**, um die Faxnachricht zu versenden.



## 13 Service Provider (MSP)

Der Service Provider dient als globaler Unterbau für alle Client-Applikationen, die Dienste des OpenScape Xpressions-Servers nutzen. Dies sind zum Beispiel: *Lotus Notes Erweiterungen*, *Microsoft Outlook Erweiterungen*, *Communications* etc. Während mehrere Client-Applikationen gleichzeitig auf einem Rechner laufen können, ist immer nur eine Instanz des Service Providers vorhanden.

Der Service Provider stellt die folgenden Dienste zur Verfügung:

- Lokale Datenbank (Cache)

Es ist nicht erforderlich, dass jede Client-Applikation eine eigene Datenbank auf dem aktuellen Stand hält. Der Service Provider synchronisiert auf Anfrage seine lokale Datenbank mit der Datenbank des OpenScape Xpressions-Servers. Der Inhalt der lokalen Datenbank wird dabei allen Client-Applikationen zur Verfügung gestellt, sodass ein schneller Zugriff jederzeit gewährleistet ist.

- Store & Forward-Schnittstelle

Client-Applikationen können Dokumente an einen OpenScape Xpressions-Server senden beziehungsweise von diesem empfangen. Dabei handelt es sich um die klassische Kommunikation per Fax, E-Mail, etc. Das CTI-Journal des *optiClient 130* arbeitet ebenfalls über diese Schnittstelle.

- Transaktionen-Schnittstelle

Client-Applikationen können dadurch mit den Komponenten des OpenScape Xpressions-Servers kommunizieren, die Transaktionen unterstützen. Dies ermöglicht insbesondere die CTI Funktionalität für Client Applikationen wie *optiClient 130*.

Der MSP wird bei der Installation einer OpenScape Xpressions Client-Applikation nach Bedarf automatisch mitinstalliert. Nach der Installation findet man im TEMP-Verzeichnis des installierenden Benutzers die Datei **MSP . INSTALL . LOG**, die bei Problemen hilft, den Fehler zu finden.

Der Service Provider wird von der ersten Client-Applikation, die ihn benötigt, automatisch gestartet. Das Service Provider Konfigurationsmodul in der Systemsteuerung ist ebenfalls eine solche Client-Applikation.

Nähere Informationen zum Service Provider und zur Definition eines Profils finden Sie im Handbuch *Server Administration*.

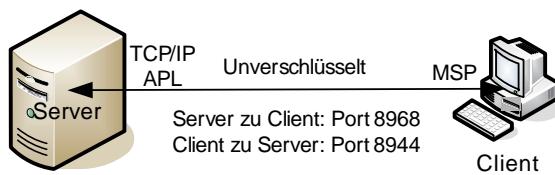
## Service Provider (MSP)

Die Verbindung vom OpenScape Xpressions-Server zu den Clients über den MSP

### 13.1 Die Verbindung vom OpenScape Xpressions-Server zu den Clients über den MSP

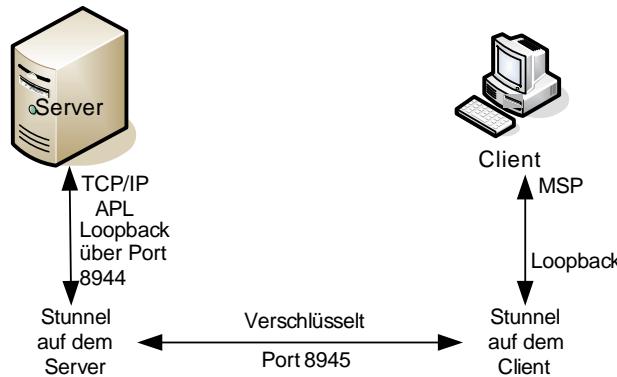
Die MSP-basierten Windows Client-Applikationen kommunizieren über ein IP-Protokoll mit dem OpenScape Xpressions-Server.

Auf Serverseite verwendet die TCP/IP APL hierzu den Port 8944 für den Clientzugriff. Bei aktiver Zustellung von der TCP/IP APL an MSP-basierte Client-Applikationen wird der Port 8968 verwendet. Diese Form der Kommunikation ist nicht verschlüsselt. Mittels eines Netzwerk-Sniffers kann man alle zwischen Server und Client übertragenen Daten abhören.



Man kann die Kommunikation aber auch über eine per SSL gesicherte Verbindung durchführen. Dazu ist auf Serverseite mit der Einrichtung eines Zertifikats für das Programm **STunnel** bereits alles vorbereitet.

Bei einer per SSL gesicherten Verbindung wird der Port 8945 verwendet. Falls man den Port 8944 anschließend in der Windows-Firewall sperrt, werden Clients ohne aktivierte Verschlüsselung nicht mehr akzeptiert.



Falls auf dem Client eine Firewall aktiv ist, muss die Datenübertragung zwischen OpenScape Xpressions-Server und Client durch die Firewall freigeschaltet werden. Das heißt, bei aktiver Firewall muss auf den lokalen Clients mit den Betriebssystemen Windows XP und Windows Vista dem MSP der ausgehende Zugriff auf den OpenScape Xpressions-Server erlaubt werden. Dazu werden die Programme **MSPSVC . EXE** und **STUNNEL . EXE** der Ausnahmeliste der Firewall hinzugefügt. Die Programme werden auf einem englischen Windows in das folgende Verzeichnis installiert:

C:\Program Files\Common Files\Cycos\Service Provider\

Abhängig von der Sprache des Betriebssystems kann der Pfad abweichen. In diesem Fall sucht man nach einem der oben genannten Programme und ermittelt das Installationsverzeichnis.

MSPSVC.EXE ist der Service Provider. Dieser wird als Dienst installiert. STUNNEL.EXE wird für eine verschlüsselte Kommunikation mit dem XPR-Server verwendet.

Folgende Schritte sind dazu erforderlich:

#### Für Windows XP

1. Öffnen Sie die Systemsteuerung über **Start > Systemsteuerung**.
2. Starten Sie dort die Anwendung **Windows-Firewall**.  
Der Dialog **Windows-Firewall** wird geöffnet.
3. Wechseln Sie hier auf die Registerkarte **Ausnahmen**.
4. Betätigen Sie die Schaltfläche **Programm**.  
Der Dialog **Programm hinzufügen** wird geöffnet.
5. Betätigen Sie hier **Durchsuchen**.  
Der Dialog **Durchsuchen** wird geöffnet.
6. Geben Sie den Pfad für das Verzeichnis ein, in dem sich die Dateien MspSvc.exe und stunnel.exe befinden.
7. Markieren Sie die Datei MspSvc.exe und betätigen Sie **Öffnen**.  
Die ausgewählte Datei wird zu den Programmen der Ausnahmeliste hinzugefügt.
8. Betätigen Sie im Dialog **Programm hinzufügen** die Schaltfläche **OK**, um den Auswahlvorgang für diese Datei abzuschließen.  
Sie gelangen daraufhin in den Dialog **Windows-Firewall** zurück.
9. Betätigen Sie wieder die Schaltfläche **Programm**.  
Der Dialog **Programm hinzufügen** wird geöffnet.
10. Betätigen Sie erneut **Durchsuchen**.  
Der Dialog **Durchsuchen** wird geöffnet.
11. Geben Sie den Pfad für das Verzeichnis ein, in dem sich die Dateien MspSvc.exe und stunnel.exe befinden.
12. Markieren Sie die Datei stunnel.exe und betätigen Sie **Öffnen**.  
Die Datei stunnel.exe wird zu den Programmen der Ausnahmeliste hinzugefügt.
13. Betätigen Sie im Dialog **Programm hinzufügen** die Schaltfläche **OK**, um den Auswahlvorgang abzuschließen.  
Sie gelangen daraufhin in den Dialog **Windows-Firewall** zurück. Hier sind nun die ausgewählten Programme in die Liste unter **Programme und Dienste** aufgenommen.

## **Service Provider (MSP)**

Die Verbindung vom OpenScape Xpressions-Server zu den Clients über den MSP

14. Betätigen Sie im Dialog **Windows-Firewall** abschließend **OK**.

15. Schließen Sie die Systemsteuerung.

Damit ist in *Windows XP* die Firewall für diese Programme geöffnet.

### **Für Windows Vista**

1. Öffnen Sie die Systemsteuerung über **Start > Systemsteuerung**.

2. Starten Sie das Anwendungsprogramm **Windows Firewall**.

3. Betätigen Sie dort den Link **Programm durch die Windows Firewall kommunizieren lassen**.

Der Dialog **Windows-Firewall** wird geöffnet.

4. Wechseln Sie hier auf die Registerkarte **Ausnahmen**.

5. Betätigen Sie die Schaltfläche **Programm hinzufügen**.

Der Dialog **Programm hinzufügen** wird geöffnet.

6. Betätigen Sie hier **Durchsuchen**.

Der Dialog **Durchsuchen** wird geöffnet.

7. Geben Sie den Pfad für das Verzeichnis ein, in dem sich die Dateien `MspSvc.exe` und `stunnel.exe` befinden.

8. Markieren Sie die Datei `MspSvc.exe` und betätigen Sie **Öffnen**.

Die ausgewählte Datei wird zu den Programmen der Ausnahmeliste hinzugefügt.

9. Betätigen Sie im Dialog **Programm hinzufügen** die Schaltfläche **OK**, um den Auswahlvorgang für diese Datei abzuschließen.

Sie gelangen daraufhin in den Dialog **Windows-Firewall** zurück.

10. Betätigen Sie wieder die Schaltfläche **Programm**.

Der Dialog **Programm hinzufügen** wird wieder geöffnet.

11. Betätigen Sie erneut **Durchsuchen**.

Der Dialog **Durchsuchen** wird geöffnet.

12. Geben Sie den Pfad für das Verzeichnis ein, in dem sich die Dateien `MspSvc.exe` und `stunnel.exe` befinden.

13. Markieren Sie die Datei `stunnel.exe` und betätigen Sie **Öffnen**.

Die Datei `stunnel.exe` wird zu den Programmen der Ausnahmeliste hinzugefügt.

14. Betätigen Sie im Dialog **Programm hinzufügen** die Schaltfläche **OK**, um den Auswahlvorgang abzuschließen.

Sie gelangen daraufhin in den Dialog **Windows-Firewall** zurück. Hier sind nun die ausgewählten Programme in die Liste unter **Programme und Dienste** aufgenommen.

15. Betätigen Sie im Dialog **Windows-Firewall** abschließend **OK**.

16. Schließen Sie die Systemsteuerung.

Damit ist in Windows Vista die Firewall für diese Programme geöffnet.

## 13.2 Setup-Anpassungen

Durch die Bearbeitung der .msi-Datei der Client-Applikation, die den MSP mitinstalliert, ist es möglich die MSP-Installation "Silent", das heißt, ohne Benutzerinteraktion durchzuführen. Dazu ist es erforderlich die msi-Datei mit einem Windows Installer Package Editor (zum Beispiel "Orca") zu editieren, um die MSP-Parameter vorzubereiten.

Die editierbaren Parameter befinden sich in der "Property"-Tabelle der msi-Datei.

Folgende Parameter können für eine "Silent"-Installation des MSP über die msi-Datei der entsprechenden Client-Applikation mitgegeben werden:

### Automatische Profilerzeugung für den MSP

Damit das MSP-Profil automatisch erzeugt werden kann, muss dieser Vorgang freigeschaltet werden.

<b>Property</b>	MSP_CREATEDEFAULTPROFILE.DCD7C495_D8E8_4B53_AEC_7C097A0C1B81
<b>Value</b>	<b>0</b> (ausgeschaltet) oder <b>1</b> (freigeschaltet)
<b>Default Value</b>	<b>0</b>

### Profilname

Übergabe eines Profilnamens für das Profil, mit dem sich der Benutzer an der Client-Applikation anmeldet. Der Profilname ist ein beschreibender Eintrag, der später zur Auswahl unterschiedlicher Benutzerprofile angezeigt wird.

<b>Property</b>	MSP_DEFAULTPROFILE.DCD7C495_D8E8_4B53_AEC_7C097A0C1B81
<b>Value</b>	<b>&lt;Profilname&gt;</b>
<b>Default Value</b>	<b>default</b>

### Benutzer-ID

Übergabe der Benutzer-ID für das Profil, mit dem sich der Benutzer an der Client-Applikation anmeldet. Falls der XPR-Server die Windows-Authentifikation unterstützt, kann über die Mitgabe einer **0** die Anmeldung über das Windows-Benutzerkonto eingerichtet werden.

<b>Property</b>	MSP_DEFAULTUSER.DCD7C495_D8E8_4B53_AEC_7C097A0C1B81
<b>Value</b>	<b>&lt;Benutzer-ID&gt;</b> oder <b>0</b>
<b>Default Value</b>	<b>ADMINISTRATOR</b>

## Service Provider (MSP)

### Setup-Anpassungen

#### Servername

Übergabe des XPR-Servernamens für das Profil, mit dem sich der Benutzer an der Client-Applikation anmeldet.

**Property** MSP\_DEFAULTSERVERNAME.DCD7C495\_D8E8\_4B53\_AEC\_7C097A0C1B81

**Value** <Servername des XPR-Servers>

**Default Value** **MY SERVER**

#### Servername

Übergabe der IP-Adresse des XPR-Servers für das Profil, mit dem sich der Benutzer an der Client-Applikation anmeldet.

**Property** MSP\_DEFAULTSERVERIP.DCD7C495\_D8E8\_4B53\_AEC\_7C097A0C1B81

**Value** <IP-Adresse des XPR-Servers>

**Default Value** **127.0.0.1**

## 14 MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)

Der MSPTSP (MSP TAPI Service Provider) ermöglicht das Einrichten einer Anruffunktion zum Beispiel aus *Microsoft Outlook* heraus, wobei aus *Microsoft Outlook* nur die Funktion des Herauswählens zur Verfügung steht. Für bestimmte Applikationen bestehen zusätzlich noch folgende Möglichkeiten (in Klammern stehen jeweils die entsprechenden TAPI-Funktionen):

- Anruf entgegennehmen (Answer)
- Weiterleiten ohne Rückfrage (BlindTransfer<sup>1</sup>)
- Anruf-Ergänzung, z. B. Rückruf wenn besetzt (CompleteCall)
- Dreierkonferenz nach Rückfrage (CompleteTransfer)
- Weiterleiten nach Rückfrage (CompleteTransfer)
- Ablehnen eines eingehenden Anrufs (Drop)
- Auflegen (Drop)
- Rufumleitung (Forward)
- Bitte nicht stören (Forward)
- Halten (Hold)
- Anrufen (MakeCall)
- Heranholen (Pickup)
- Weiterleiten vor Annahme (Redirect)
- Dreierkonferenz (SetupConference)
- Rückfrage (SetupTransfer<sup>2</sup>)
- Makeln (SwapHold)
- Zurückholen

Der MSPTSP unterstützt mehrere Verbindungen zur gleichen Zeit für ein Telefon, z. B. ein aktiver und ein gehaltener Anruf. Der MSPTSP ermöglicht auch fremden, ebenfalls TAPI-basierten Applikationen den Zugang zu XPR-CTI-Funktionen via Third Party-TAPI-Clients. Der MSPTSP ist ein TAPI Service Provider, der die TAPI-Kommandos in CTI-Transaktionen des XPR-Servers umsetzt. Die Kommunikation geschieht wie bei OpenScape Xpressions üblich

---

1. *Blind Transfer*: Ein eingehendes Gespräch wird an eine andere Nebenstelle übergeben, auch wenn die Leitung besetzt ist oder der entsprechende Teilnehmer nicht erreichbar ist. In diesem Fall muss der Anrufer erneut anrufen, da er nicht automatisch weitervermittelt wird, wenn die Leitung wieder frei ist.

2. Beim *Setup Transfer* besteht die Möglichkeit, zu entscheiden, ob ein Anruf übergeben werden bzw. ob eine Dreierkonferenz aufgebaut werden soll.

## MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)

### Installation

über den MSP. Eine Besonderheit ist hierbei allerdings, das der MSPTSP als TAPI Service Provider im Systemkontext des Betriebssystems läuft und somit nicht die eventuell bereits eingerichteten Benutzerprofile des MSP verwenden kann, da er die Berechtigung zum Zugriff auf diese Daten nicht hat. Insofern muss für den MSPTSP ein eigenes Benutzerprofil eingerichtet werden, welches für den Rechner gilt, auf dem der MSPTSP läuft. Eine Anmeldung über das Windows Benutzerkonto ist aus diesem Grund selbstverständlich ebenfalls nicht möglich. Aus demselben Grund ist es nicht möglich, für MSPTSP-Anwendungen eine Rufnummern-Normalisierung in Abhängigkeit vom aufrufenden Benutzer durchzuführen.

### 14.1 Installation

Das Setup kopiert die TSP-Dateien in das Systemverzeichnis und installiert den TSP. Sollte der MSP noch nicht installiert sein, wird der MSP vom MSPTSP-Setup vor der TSP-Installation installiert.

### 14.2 Konfiguration

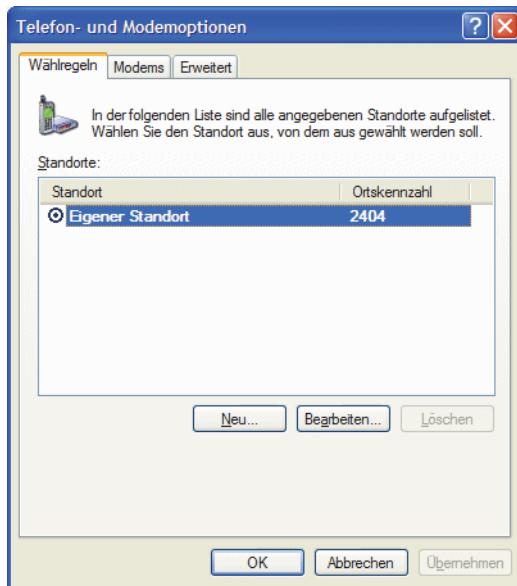
---

**HINWEIS:** Die Konfiguration ist für das Betriebssystem Windows 2000 beschrieben. Die Beschreibung kann für andere Windows-Betriebssysteme leicht abweichen.

---

Nach der Installation wird der Programmstart des MSPTSP angeboten. An dieser Stelle kann direkt die Konfiguration vorgenommen werden. Dies bietet sich besonders für ungeübte Benutzer an. Andernfalls können Sie die Konfiguration auch über das Startmenü unter **Einstellungen > Telefon- und Modemoptionen** auf der Registerkarte **Erweiterte Optionen** unter **MSP TAPI Service Provider** zu einem späteren Zeitpunkt vornehmen. Die Konfiguration des MSPTSP kann ebenfalls über das **MSPTSP**-Symbol auf dem Desktop (sofern angelegt) vorgenommen werden. Wahlweise kann die Konfiguration auch in der jeweiligen Applikation (z. B. *Microsoft Outlook*) vorgenommen werden. Die verschiedenen Konfigurationsmöglichkeiten werden im Text weiter unten beschrieben.

Im Startmenü gelangen Sie über **Einstellungen > Systemsteuerung > Telefon- und Modemoptionen** in den folgenden Dialog. Dort können Sie die Konfiguration des TSP über die Registerkarten **Wählregeln** und **Erweitert** vornehmen.



Auf der Registerkarte **Wählregeln** können Sie die Standorteinstellungen vornehmen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu...** (sofern kein Standort vorhanden ist) und nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen auf der Registerkarte **Allgemein** im Dialog **Neuer Standort** vor. Geben Sie den **Standortnamen**, **Land/Region**, die **Ortskennzahl**, die **Amtskennziffer für Ortsgespräche** und die **Amtskennziffer für Ferngespräche** ein. Anschließend klicken Sie auf **Übernehmen**.

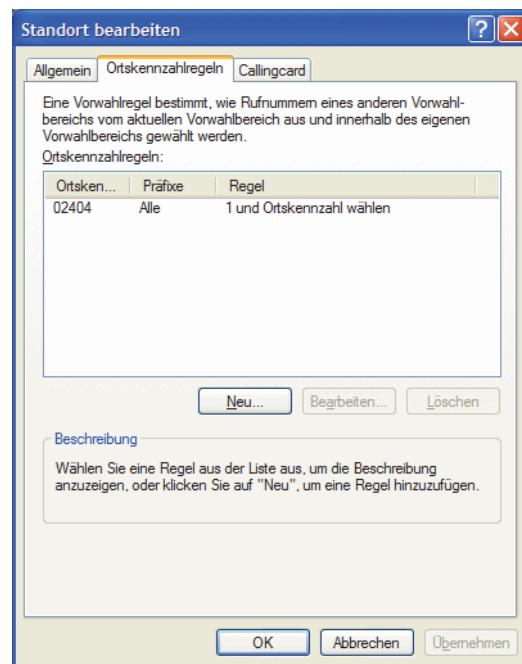


Auf der Registerkarte **Ortskennzahlregeln** können Sie für Rufnummern des eigenen oder eines anderen Vorwahlbereichs Regeln definieren. Sie können festlegen, wie Rufnummern innerhalb des eigenen Vorwahlbereichs gewählt

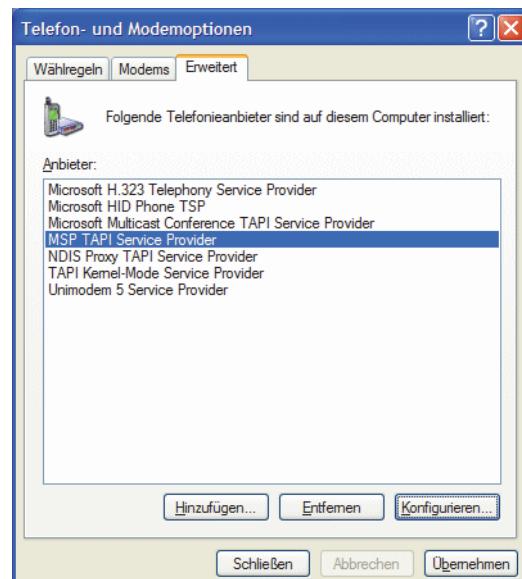
## MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)

### Konfiguration

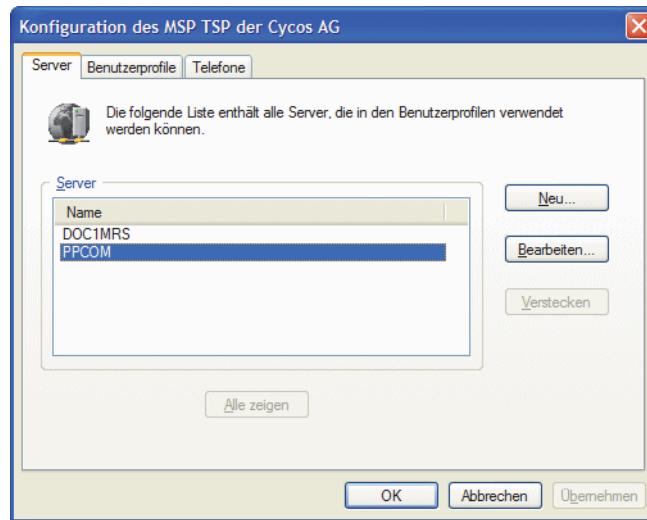
werden sollen und wie außerhalb des eigenen Vorwahlbereichs gewählt werden soll. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu...**, um eine **Neue Ortskennzahlregel** zu erstellen.



Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert** im Dialog **Startmenü > Einstellungen > Systemsteuerung > Telefon- und Modemoptionen > Erweitert**. Wählen Sie den Eintrag **MSP TAPI Service Provider** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfigurieren...**, um die Servereinstellungen, Benutzerprofile und Telefone zu konfigurieren.



Nach dem Betätigen der Schaltfläche **Konfigurieren** wird folgender Dialog geöffnet.



Die **Server**-Registerkarte erscheint zuerst, wenn der MSP keinen XPR-Server finden konnte. Der MSP sucht bereits während der Installation nach vorhandenen Servern und trägt sie in die nebenstehende Liste ein. Wenn Ihr XPR-Server nicht in der Liste erscheint, fügen Sie einen neuen Server über die Schaltfläche **Neu** hinzu.



Geben Sie dazu die Netzwerkadresse oder den Namen des Rechners in den Dialog **Neuer Server** ein und lassen Sie die Port-Nummer und den Server durch Betätigen der Schaltfläche **Lokalisieren** suchen, um Tippfehler zu vermeiden. Wahlweise können Sie die Eingaben auch von Hand vornehmen.

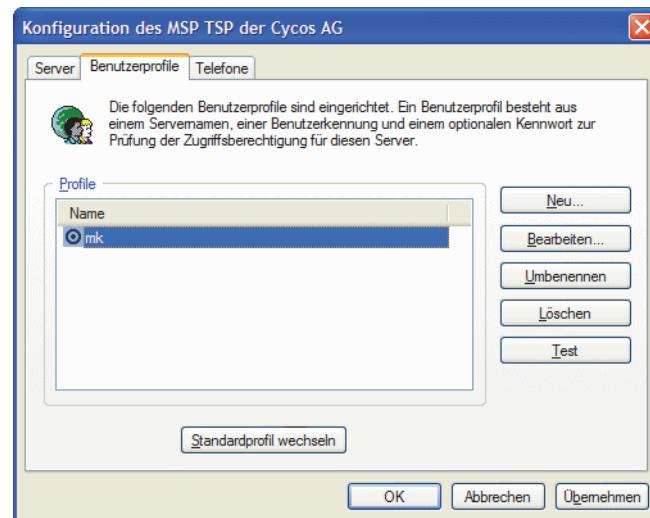
Ist bereits ein XPR-Server vorhanden, aber noch kein Benutzerprofil konfiguriert, wird zuerst die Registerkarte **Benutzerprofile** angezeigt.

Wählen Sie die Schaltfläche **Neu**, um ein neues Benutzerprofil anzulegen. Da der MSPTSP im Systemkontext läuft, kann er eventuell vorhandene Benutzereinstellungen eines bereits installierten MSP nicht lesen. Vorhandene Benutzerprofile können folglich nicht verwendet werden, so dass in jedem Fall ein neues Benut-

## MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)

### Konfiguration

zerprofil angelegt werden muss. Die entsprechenden Konfigurationseinstellungen sind sowohl im MSPTSP als auch in der jeweiligen TAPI-Applikation einseh- und veränderbar.



Legen Sie ein oder mehrere Benutzerprofile auf der Registerkarte **Benutzerprofile** unter **Neu...** an. Der **Profilname** muss nicht eingegeben werden, da er automatisch generiert wird. Tragen Sie die **Benutzerkennung** ein. Diese wird für die Anmeldung am Server benötigt. Unter **Server** tragen Sie den Servernamen ein. Speichern Sie Ihr Kennwort, indem Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern** aktivieren, das Kennwort eingeben und dies durch eine wiederholte Eingabe bestätigen. Klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen**.



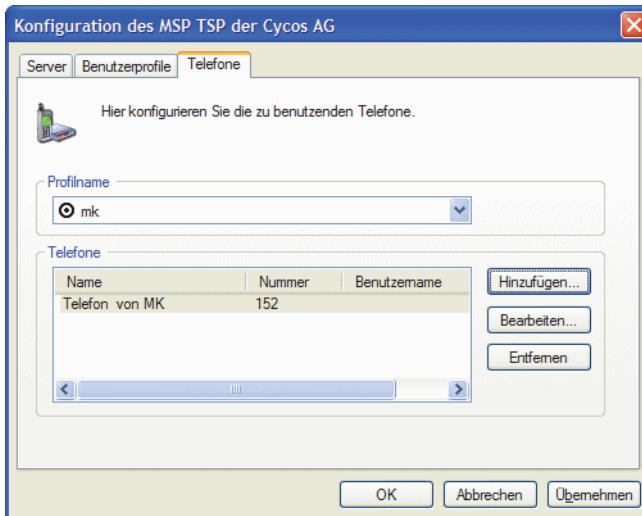
---

**HINWEIS:** Das Windows-Benutzerkonto kann für die Anmeldung nicht verwendet werden, da der MSPTSP im Systemkontext läuft.

---

Auf der Registerkarte **Telefone** können Sie die Telefone eintragen, die Sie verwenden wollen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Hinzufügen...**

Sowohl Endgeräte als auch Leitungen können dynamisch hinzugefügt oder entfernt werden. Leitungen können nach Bedarf geschlossen oder geöffnet werden.

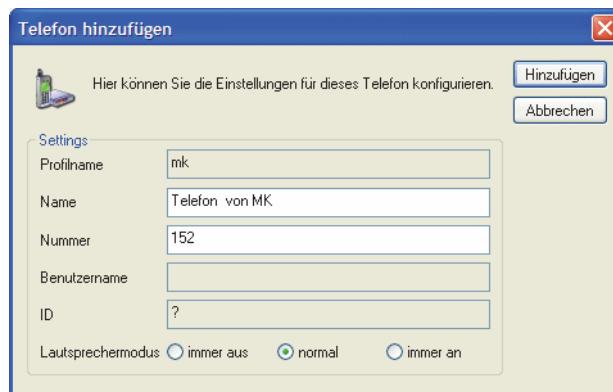


Der **Profilname** ist schon vorhanden, er wird automatisch generiert. Tragen Sie unter **Name** Ihren Anschlussnamen als Beschreibung ein, z.B. Telefon 100.

Unter **Nummer** tragen Sie die Nummer Ihres Anschlusses ein. Der **Benutzername** und die **ID** werden automatisch generiert. Wählen Sie den gewünschten **Lautsprechermodus**. Die Lautsprecheroption **immer aus** bedeutet, dass der Lautsprecher immer aus bleibt, unabhängig von den Einstellungen, die in der TAPI-Applikation vorgenommen wurden. **Normal** bedeutet, dass der Lautsprecher von der TAPI-Applikation gesteuert werden kann, sofern dort entsprechende Einstellungen möglich sind. **Immer an** bedeutet, dass der Lautsprecher immer an ist, unabhängig von den Einstellungen, die in der verknüpften TAPI-Applikation vorgenommen wurden. Wir empfehlen die Einstellung **immer an**, da die meisten TAPI-Applikationen den Lautsprechermodus nicht steuern. Klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen**. Die Änderungen werden sofort wirksam.

## MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)

Logging zur Fehlersuche



**HINWEIS:** Alle Änderungen werden sofort nach Drücken der Schaltfläche **Übernehmen** bzw. **OK** wirksam. Der Rechner beziehungsweise die TAPI-Applikation müssen nicht neu gestartet werden.

### 14.3 Logging zur Fehlersuche

Wie für alle Clients des XPR-Servers kann mit Hilfe des Logging-Tools für Clients auch für den MSPTSP eine Log-Datei erstellt werden. Dadurch ist man in der Lage bei Bedarf oder im Fehlerfall ein Logging zu aktivieren. Um die Log-Datei zu generieren, muss das Programm `UnifiedLogTool.exe` auf dem Client ausgeführt werden. Zu diesem Zweck muss es vorher aus dem Ordner `<XPR Install>\SDKTools` auf den entsprechenden Client kopiert werden.

Informationen zu den Optionen des Logging-Tools für Clients finden Sie im Handbuch *XPR Server Administration*.

### 14.4 Update

Das automatische Update des MSPTSP via Server wird zur Zeit noch nicht unterstützt. Stellen Sie sicher, dass der MSPTSP nicht mehr läuft, wenn er durch eine neuere Version ersetzt werden soll.

## 14.5 Deinstallation

Der Deinstallationsassistent entfernt alle Provider, die den TSP verwenden. Anschließend werden die TSP-Dateien aus dem Systemverzeichnis gelöscht. Probleme ergeben sich, wenn der TSP nicht gelöscht werden kann, weil er von einer oder mehreren TAPI-Applikationen verwendet wird. Stellen Sie deshalb sicher, dass keine TAPI-Applikation mehr läuft, wenn der TSP entfernt werden soll.

## 14.6 MSPTSP via *Microsoft Outlook*

Um eine Telefonverbindung aus *Microsoft Outlook* heraus aufzubauen, wählen Sie unter **Kontakte** einen von Ihnen angelegten Adresseintrag aus. Mittels Rechtsklick gelangen Sie in ein Kontextmenü.

In diesem Kontextmenü wählen Sie **Kontakt anrufen...** aus. Anschließend klicken Sie auf die Schaltfläche **Anruf beginnen**. Ihr Telefon läutet und sobald sie sie abheben, wird die Verbindung zum gewünschten Gesprächspartner aufgebaut.

Es besteht zudem die Möglichkeit, eine Telefonnummer zu wählen, die noch nicht im Kontaktordner aufgenommen ist. Indem Sie den Kontaktordner öffnen, erscheint in der Menüleiste ein TelefonSymbol . Klicken Sie auf das Pfeilsymbol rechts neben dem TelefonSymbol, um ein Kontextmenü zu öffnen. Dort finden Sie neben den Einträgen eines vorhandenen Kontaktes, die Menüpunkte **Wahlwiederholung**, **Kurzruf<sup>3</sup>** und **Neuer Telefonanruf**. Klicken Sie auf **Neuer Telefonanruf**. In dem Menü **Neuer Telefonanruf** geben Sie die gewünschte Telefonnummer ein. Anschließend klicken Sie auf **Anruf beginnen**. Alternativ können Sie den Tasturbefehl **Strg+Umschalttaste+D** eingeben, um einen neuen Telefonanruf zu starten.

### 14.6.1 MSPTSP-Konfiguration in *Microsoft Outlook*

Die MSPTSP-Konfiguration kann ebenfalls über *Microsoft Outlook* vorgenommen werden.

1. Rufen Sie durch Rechtsklicken auf einen Adresseintrag das Kontextmenü auf.
2. Wählen Sie den Menüpunkt **Kontakt anrufen...** Der Dialog **Neuer Telefonanruf** wird daraufhin geöffnet.
3. Kurzrufnummern können in dem Wähloptionen-Dialog in *Microsoft Outlook* (**Kontakt > Kontakt anrufen... > Wähloptionen**) eingetragen werden.

## MSP TAPI Service Provider (MSPTSP)

MSPTSP via Microsoft Outlook

3. Betätigen Sie die Schaltfläche **Wählparameter**. Über die Registerkarte **Wählregeln** können Sie die entsprechenden Einstellungen, wie für die **MSPTSP Konfiguration** beschrieben (siehe [Abschnitt 14.2, „Konfiguration“, auf Seite 126](#)), vornehmen.

Die **Wähloptionen** sind über den Dialog **Neuer Telefonanruf** ebenfalls verfügbar. Die **Anschlussparameter** können hier ebenfalls, wie in der **MSPTSP Konfiguration** beschrieben, eingetragen werden. Zudem besteht hier wieder die Möglichkeit, die **Wählparameter** zu konfigurieren.

Unter **Wählparameter... > Wählregeln > Neu...** in dem Dialog **Neuer Standort** können Sie die Konfigurationseinstellungen wie in dem Dialog **MSPTSP Konfiguration** vornehmen.

Öffnen Sie per Rechtsklick auf einen Kontakt das Kontextmenü **Kontakt anrufen...** Anschließend klicken Sie auf **Wähloptionen > Anschlussparameter...**, dort finden Sie die Konfigurationseinstellungen, die Sie sowohl unter MSPTSP als auch unter *Microsoft Outlook* vornehmen können. Der **Profilname** wird automatisch generiert. Unter **Name** (z.B. Telefon 462) können Sie einen Namen für Ihren Anschluss eintragen. Tragen Sie unter **Nummer** die Nummer Ihres Anschlusses ein. Der **Benutzername** und die **ID** werden automatisch hinzugefügt. Wählen Sie anschließend einen **Lautsprechermodus** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

## 15 Application Builder

Der *Application Builder* ist ein Programm mit einem grafischen Editor, der es dem Benutzer erlaubt, ein Modell eines Sprachdialogsystems (Application Model, Application Workflow) in Form eines Anrufablaufs (Blockschatzbild oder Flussdiagramm) zusammenzubauen und zu konfigurieren.

Das Flussdiagramm besteht aus Blöcken und Verbindungen zwischen diesen Blöcken. Die Blöcke im Flussdiagramm sind Controls, die zum Beispiel eine Audiodatei abspielen, eine Datenbankabfrage durchführen oder eine Telefonverbindung zum einem Teilnehmer durchführen. Die Verbindungslinien zwischen den Controls im Flussdiagramm zeigen an, von welchem Control ein Übergang zu einem anderen Control möglich ist. Zusammenbauen heißt, dass der Benutzer bestimmt, welche Controls im Flussdiagramm existieren und welche Controls miteinander verbunden sind. Konfigurieren heißt, dass der Benutzer Eigenschaften der Controls einstellen kann. So kann er zum Beispiel für ein Control einstellen, das Audiodateien abspielen soll, welche Audiodateien es abspielen und in welcher Reihenfolge dies geschehen soll. Das Flussdiagramm ist - wie oben schon beschrieben - nur ein Modell eines Sprachdialogsystems. Es enthält also keine Information darüber, wie das Modell in einer Applikation ausgeführt wird, d. h. zum Beispiel wie auf Audiodateien zugegriffen wird und wie diese Audiodateien an eine Telekommunikationsanlage weitergeleitet werden, damit ein Anrufer diese Dateien hört.

Das Ergebnis, das der *Application Builder* liefert, ist eine Javadei, die ein Flussdiagramm (Application Model, Application Workflow) mit all seinen Control- und Verbindungseigenschaften repräsentiert. Diese Datei umfasst die Daten, welche eine Applikation definieren und von anderen Applikationen unterscheiden.

### 15.1 Leistungsmerkmale des *Application Builders*

Der *Application Builder* ermöglicht es Ihnen, auf einfache Weise eine interaktive Telefonanwendung für Ihr Unternehmen zu erstellen. Synonyme dafür sind Automated Attendant, IVR (Interactive Voice Response), Sprachportal, Sprachserver und Sprachdialogsystem. Einer solchen Applikation werden eine oder mehrere Rufnummern zugewiesen, bei deren Anruf zum Beispiel die folgende Begrüßung abgespielt wird:

*"Herzlich Willkommen bei der XY GmbH. Wenn Sie mit einem unserer Mitarbeiter verbunden werden möchten und Sie dessen Durchwahl kennen, drücken Sie bitte die 1. Wenn Sie mit unserer Hotline verbunden werden möchten, drücken Sie bitte die 2. Wenn Sie mit ..."*

Der *Application Builder* hat unter anderem die folgenden Leistungsmerkmale:

- Die Erstellung und Bearbeitung von Applikationen
  - Verkettung von verschiedenen Applikationen

## Application Builder

### Leistungsmerkmale des Application Builders

- Suche nach bestimmten Merkmalen und Bestandteilen von allen Applikationen. Beispielsweise können alle Applikationen ausgegeben werden, die einen bestimmten Prompt verwenden. Die Suchergebnisse liefern bei einer erfolgreichen Suche auch die Position des Prompts innerhalb der Applikation.
- Lesezeichen (Bookmarks) zur Kennzeichnung verschiedenster Positionen in der Applikation
- Einbindung von Prompts in jeweils verfügbaren Sprachen
- Unterstützung von Text-to-Speech für die Ansage von Text
- Verwendung von Variablen zur Speicherung und Weitergabe von Daten und Informationen
- Erzeugung von statistischen Rohdaten zur Verwendung von Reporting
- Import bisher genannter Applikationen des *Application Generators* in den *Application Builder*
- Erstellen und Verändern von Anrufabläufen, welche die mögliche Funktionalität innerhalb einer Applikation darstellen
  - Erstellen eines Anrufablaufs durch Drag and Drop von Controls innerhalb eines übersichtlich gestalteten Editors
  - Personalisieren von Ansichten auf einen Anruflauf
  - Anbringen von Notizen in einem Anruflauf
  - Grafische wie funktionale größtmögliche Flexibilität in der Gestaltung von Anrufabläufen
  - Verknüpfung verschiedener Anrufabläufe
- Controls: Controls stellen die kleinsten Bausteine eines Anrufablaufs dar
  - Für verschiedene Funktionalitäten sind verschiedene Controls verfügbar
  - Einsatz von Zeitprofilen und Zeitzonen erlaubt datums- und zeitabhängigen Ablauf
  - Flexible Wiedergabe von Prompts möglich
  - Neben Standardeinstellungen enthalten Controls vielfältige Konfigurations- und Verknüpfungsmöglichkeiten
  - Einsatz von TTS (Text zu Sprache), sofern lizenziert
- Sprachänderung für GUI, Dokumentation und Onlinehilfe nach Neustart des Programms

## 15.2 Leistungsmerkmale einer Applikation

Eine mit dem *Application Builder* erstellte Applikation kann die unten stehenden Leistungsmerkmale besitzen.

- Abspielen und Neuaufnahme von Audiodateien
- Ablaufsteuerung einer Applikation durch den Anrufer mittels eines Menüs mit Eingabe per DTMF-Tasten oder per Spracheingabe
- Durchführen von Aktionen in Abhängigkeit von Datum, Wochentag, nationalen Feiertagen und Uhrzeit unter Berücksichtigung der Zeitzonen
- Verzweigung in der Menüführung in Abhängigkeit von sowohl statischen als auch dynamischen Werten, wie zum Beispiel der Belegungszustand eines Wartefeldes
- Weiterleiten an einen Telefonanschluss inklusive Rückrufinitiierung
- Spracherkennung
- Gesprächsaufzeichnung
- Erzeugen und Anwenden von Regeln zur Ablaufsteuerung unter Zuhilfenahme bestimmter Bedingungen
- Definition und flexible Verwendung von Variablen
- Versenden von Dokumenten verschiedenen Formats
- Suche nach Kontakten
- Auswahl einer unterstützten Sprache
- Datenbankabfrage
- Dateizugriff
- Starten von Instant Messaging Systemen
- Schutz vor Endlosschleifen in der Menüführung
- Überwachen und statistische Erfassung einer Applikationsdurchführung mit Hilfe von Reporting

Die detaillierte Beschreibung des *Application Builder* finden Sie im Bedienhandbuch *Application Builder*.

## **Application Builder**

Leistungsmerkmale einer Applikation

# Abkürzungen

Diese Liste enthält die in diesem Handbuch verwendeten Abkürzungen.

Abkürzung	Definition
BMP	Bild-Dateiformat – Bitmap Grafikformat von Microsoft
CTI	Computer Telephony Integration – Steuerung des Telefons per PC
DCX	Bild-Dateiformat – Grafikformat für Fax von Microsoft
GSM	Global System for Mobile Communications – Mobiltelefonstandard
HTML	Hypertext Markup Language
IM	Integrated Messaging
IMAP	Internet Message Access Protocol, Nachrichtenprotokoll für Internet-Nachrichten
IP	Internet Protocol
IVR	Interactive Voice Response – DTMF- oder sprachgesteuerte Telefonanwendung.
JPG	Grafikformat der Joint Photographic Experts Group
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
PC	Personalcomputer
POP3	Post Office Protocol, Protokoll, um Nachrichten durch Anforderung von einem Internetprovider abzuholen
SMS	Short Message Service
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol, Standard Internet Mail Protokoll
TAPI	Telephone Application Programming Interface
TG3	Bild-Dateiformat – mehrseitiges komprimiertes TIFF Fax-Format
TIF	Bild-Dateiformat – Tagged Image File Format
TSP	TAPI Service Provider
TTS	Text To Speech, Text nach Sprache Konvertierung
TUM	True Unified Messaging
URL	Uniform Resource Locator, eindeutige Web-Adresse
VPN	Virtual Private Network
WAV	Abkürzung für Wave-Format, Datenformat für Audio-Dateien
WWW	World Wide Web



# Stichwörter

## A

Anrufumleitung 15  
Audio-Dateien 10

## B

Benutzername 19  
Bitmap 52  
BMP 9, 52

## C

Callback access 17, 18  
Caller Guide  
    Einführung 97  
    Eingabe über Telefontastatur 99  
    Handlungsschritte 100  
    Sich verbinden lassen 107  
Sprachwahl 98  
    Suche mittels Sprachwahl 103  
    Suche mittels Telefontasten 104  
    Verfolgungsrufnummern 99

Client  
    allgemein 21  
    Microsoft Outlook (via Internet) 36  
    Microsoft Outlook Express 30  
    Netscape Messenger 26

## D

Daten  
    der Telefonanlage 15  
    für PC-Zugang 19  
    für Telefonzugang 16, 17

Datenformate 9

DCX 9, 52

Direct access 16, 17, 18

Domain-Adresse 19

## E

E-Mail 10  
E-Mail-Adresse 19

## F

Faxabruf 55  
Fax-Adressierung 54  
Fax-Bearbeitung  
    Objekt eine Ebene nach hinten 85  
    Objekt eine Ebene nach vorn 85  
    Objekt in den Hintergrund 85  
    Objekt in den Vordergrund 85

Fax-Briefpapier 51

Fax-Darstellung 52

Faxempfang 51

Faxformat 52

Fax-Formular

    Textobjekt, Ausrichtung 85

    Textobjekt, Farbe 85

    Textobjekt, Hintergrund 85

    Textobjekt, Schriftart 85

    Textobjekt, Schriftgrad 85

    Textobjekt, Schriftschnitt 85

Faxmail 10, 51

Faxversand 51

Faxversand zu günstigen Tarifen 54

Firewall 120

Forward access 15

## G

Grafikdatei 10  
GSM 57  
Guest access 16, 17, 18

## J

JPEG-Format 9, 52

## K

Konferenzarten  
    Kombinierte Sprach-/Webkonferenz 50  
    Sprachkonferenzen 50  
    Webkonferenzen 50  
Konto einrichten  
    für Microsoft Outlook (Internetzugang) 36  
    für Microsoft Outlook Express 31  
    für Netscape Messenger 26  
Konvertierung 9

## L

Lokale Datenbank (Cache) 119

## M

Mailboxzugang 9  
Microsoft Outlook 36  
Microsoft Outlook (via Internet) 36  
Microsoft Outlook Express 30  
MS-Office 9  
MSP TAPI Service Provider (MSPTSP) 125  
MSP, Service Provider 119  
MSPTSP

## **Stichwörter**

- Log-Datei generieren 132  
MSPTSP (MSP TAPI Service Provider) 125
- N**  
Nachrichten empfangen  
  mit Microsoft Outlook (Internetzugang) 40  
  mit Microsoft Outlook Express 34  
  mit Netscape Messenger 27  
Nachrichten versenden  
  Faxnachricht 53  
  Kurznachricht 63  
  mit Microsoft Outlook Express 34  
  mit Netscape Messenger 28  
  Short Message 63  
Netscape Messenger 26
- O**  
Outlook Express 30
- P**  
PCX-Format 52  
PC-Zugang 21  
  Daten für PC-Zugang 19  
Port 8944 120  
Port 8945 120  
Postausgangsserver 19  
Posteingangsserver 19  
Postscript 9
- R**  
Rufnummer für Anrufumleitung 15  
Rufweiterschaltung 15
- S**  
Servername 19  
Service Provider (MSP) 119  
Short Message Service 57  
SMS 57  
SMS versenden 63  
Sprachnachricht-Formular  
  Wiedergabeparameter 89  
SSL Verbindung 120  
Store & Forward-Schnittstelle 119  
Systemvoraussetzungen  
  für Netscape Messenger 26  
  für Outlook (bei Internetzugang) 36  
  für Outlook Express 30
- T**  
Teilnehmerspezifische Daten 15  
Telefonzugang  
  Daten für Telefonzugang 16, 17  
Text-to-Speech 9
- TIFF-Format 9, 52  
Transaktionen-Schnittstelle 119
- U**  
Überblick 9  
Unified Messaging 9  
Universal Access 17, 18
- V**  
Voicemail 10
- W**  
Web Assistant 19
- Z**  
Zeitversetzter Faxversand 54

