



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Client Applications

Bedieningshandleiding

10/2018

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 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

Inhoud

1 Unified Messaging met OpenScape Xpressions	7
1.1 Overzicht	7
1.2 Verschillen tussen e-mail, voicemail en faxmail	8
1.3 Bedieningshandleiding Client-applicaties	8
1.4 Voorbereidingen op uw telefoontoestel / uw telefooncentrale	13
1.5 Gebruikersgegevens	13
1.5.1 Gegevens van de telefooncentrale	13
1.5.2 Gegevens voor telefoontoegang via Ergo	14
1.5.3 Gegevens voor telefoontoegang via Evo	15
1.5.4 Gegevens voor telefoontoegang via PhoneMail	15
1.5.5 Gegevens voor telefoontoegang via VMS	16
1.5.6 Gegevens voor PC-toegang	17
2 Mailbox bewerken op PC en met e-mailservice	19
2.1 Microsoft Outlook onder Exchange	20
2.2 Microsoft Outlook gekoppeld aan SMTP-server	21
2.3 Lotus Notes	22
2.4 Communications	22
2.5 Web Assistant	23
2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant	23
2.7 Netscape Communicator	24
2.7.1 Systeemvereisten	24
2.7.2 Bijzonderheden bij de IMAP-werking onder Netscape	24
2.7.3 Het instellen van een account bij Netscape	24
2.7.4 Berichten ontvangen met Netscape	25
2.7.5 Berichten verzenden met Netscape	26
2.7.5.1 Berichten aan OpenScape Xpressions-distributielijst	26
2.7.5.2 Faxbericht	27
2.7.5.3 SMS-bericht naar mobiele telefoon	27
2.8 Microsoft Outlook Express	28
2.8.1 Systeemvereisten	28
2.8.2 Bijzonderheden bij de werking van IMAP	28
2.8.3 Het inrichten van een account	29
2.8.4 Berichten ontvangen	32
2.8.5 Berichten verzenden	33
2.8.5.1 Berichten aan OpenScape Xpressions-distributielijst	33
2.8.5.2 Faxbericht	33
2.8.5.3 SMS-bericht naar mobiele telefoon	33
2.9 Microsoft Outlook voor e-mail via internet	34
2.9.1 Systeemvereisten	34
2.9.2 Bijzonderheden bij de werking van IMAP	34
2.9.3 Het inrichten van een account	34
2.9.3.1 Microsoft Outlook wordt voor de eerste keer gestart	34
2.9.3.2 Een extra Outlook-profiel voor de IMAP-werking instellen	35
2.9.4 Berichten ontvangen	38
2.9.5 Berichten verzenden	39
2.9.5.1 Berichten aan OpenScape Xpressions-distributielijst	39

2.9.5.2 Faxbericht	39
2.9.5.3 SMS-bericht naar mobiele telefoon	39
3 CTI-client voor de toestelbediening	41
3.1 Versies	41
3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130	43
3.3 OpenScape Web Client	45
4 De conferentie-uitbreiding voor Microsoft Outlook en Lotus Notes	47
4.1 De conferentie-uitbreiding	47
4.1.1 Algemeen	47
4.1.2 Conferentiesoorten	48
5 Dienst Fax-Mail	49
5.1 Overzicht	49
5.1.1 Voorwaarden voor het verzenden van faxen	49
5.1.2 Voorwaarden voor het ontvangen van faxen	49
5.1.3 Fax-/briefpapier	49
5.1.4 Faxweergave	50
5.2 Faxbericht verzenden	51
5.2.1 Faxbericht verzenden vanuit Windows Verkenner	51
5.2.2 Faxverzending tegen lage tarieven	52
5.2.3 Gebruik van faxoproep	53
5.2.4 Faxverzending via Microsoft Outlook	53
6 SMS (Short Message Service)	55
6.1 Overzicht	55
6.1.1 Toepassingsmogelijkheden	55
6.1.2 SMS voor GSM-boxen	55
6.1.3 SMS via een directe verbinding met de provider	57
6.1.4 Functies van GSM-box en directe verbinding met de provider	60
6.2 Short Messages verzenden	61
6.3 Ontvangen van SMS-berichten	65
6.4 Praktische tips	66
6.4.1 Telefoonnummer voor terugbellen verzenden	66
6.4.2 SMS-berichten vanuit intranet-pagina's verzenden	66
7 De OpenScape Xpressions voicemailsystemen	67
7.1 Ergo	67
7.2 Evo	68
7.2.1 Spraakbesturing	69
7.2.2 Mailboxbewerking per toestel met Evo	69
7.2.3 De Evo-menustructuur	70
7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail	71
7.3.1 Mailboxbewerking per toestel met PhoneMail	71
7.4 OpenScape Xpressions VMS	73
7.4.1 Mailboxbewerking per toestel met VMS	73
7.5 OpenScape Xpressions PhoneMail en OpenScape Xpressions VMS	74
7.5.1 Verschillen tussen PhoneMail en VMS qua functionaliteit en bediening	74
8 CyViewer	75
8.1 Algemeen	75
8.2 Voor wie is dit hoofdstuk bestemd?	75
8.3 Systeemvereisten	76
8.4 Installatie	76

8.5 Bediening	77
8.5.1 Basisinstructies voor het werken met CyViewer	77
8.5.2 Faxberichten bekijken en bewerken	77
8.5.2.1 Stempelfunctie	81
8.5.3 Voicemailberichten afspelen en verwijderen	83
8.5.3.1 Voicemail weergeven	83
8.5.3.2 Weergavefragment instellen	84
8.5.3.3 Het dialoogvenster Instellingen	85
8.5.3.4 De opnamefuncties	86
8.5.4 De menufuncties	87
8.5.4.1 Het menu Bestand	87
8.5.4.2 Het menu Options	87
8.5.4.3 Het menu Help	88
9 De gespreksrecorder	89
9.1 Bediening	89
10 Caller Guide	91
10.1 Wat is de Caller Guide ?	91
10.2 Voice Dial en telefoontoetsen	91
10.2.1 Spraakinvoer	92
10.2.2 Invoer via de telefoontoetsen	93
10.3 Traceringsnummers en Persoonlijke meldteksten	93
10.4 Bediening	94
10.4.1 Basisprincipes voor de bediening van de Caller Guide	94
10.4.2 Basisfuncties	96
10.4.2.1 Meldteksten van het systeem laten herhalen	96
10.4.2.2 Om hulp vragen	96
10.4.2.3 Verbinding verbreken	96
10.4.3 Een contactpersoon laten zoeken en selecteren	97
10.4.3.1 Het zoeken via Voice Dial	97
10.4.3.2 Het zoeken via de telefoontoetsen	98
10.4.4 Een verbinding laten opbouwen	101
10.5 Commando's	102
10.6 Beknopt overzicht	104
10.6.1 Contactpersoon via de telefoontoetsen zoeken	104
10.6.2 Contactpersoon via Voice Dial (gesproken opdrachten) zoeken	105
10.6.3 Een verbinding laten opbouwen met behulp van de telefoontoetsen	105
10.6.4 Een verbinding laten opbouwen door het activeren van de functie Voice Dial	105
10.6.5 Zoekresultaat uit de lijst van de functie Naamkiezen selecteren	106
10.6.6 Zoekresultaat uit de lijst van de functie Voice Dial selecteren	106
10.6.7 Herhaling van de verbinding	106
10.6.8 Verbinden met een omleidingsnummer	107
10.6.9 Doorsturen van de fax	107
11 MAPI fax-printerstuurprogramma	109
12 Serviceprovider (MSP)	111
12.1 De verbinding van OpenScape Xpressions-server met de clients over de MSP	112
13 MSP TAPI-serviceprovider (MSPTSP)	117
13.1 Installatie	118
13.2 Configuratie	118
13.3 Logging voor het zoeken naar fouten	124
13.4 Bijwerken	124

Inhoud

13.5	Installatie ongedaan maken	125
13.6	MSPTSP via Microsoft Outlook	125
13.6.1	MSPTSP-configuratie in Microsoft Outlook	125
14	Application Builder	127
14.1	Eigenschappen van de Application Builder	127
14.2	Eigenschappen van een applicatie	129
	Afkortingen	131
	Trefwoordenregister	133

1 Unified Messaging met OpenScape Xpressions

1.1 Overzicht

OpenScape Xpressions is een mailserver voor Unified Messaging. In OpenScape Xpressions zijn alle mailservices voor voicemail, fax, e-mail en SMS (Short Message Service) geïntegreerd. Voor al deze services bestaat één universele mailbox voor elke gebruiker. Dat betekent dat alle berichten, ongeacht met welke dienst of service deze zijn verzonden, in een mailbox kunnen worden opgeslagen. Aan elke gebruiker kan voor het ontvangen van berichten in deze mailbox een persoonlijk e-mailadres en een persoonlijk faxnummer worden toegewezen. Ook zijn telefoonnummer is een geldig adres zodat voicemails in zijn mailbox kunnen worden geplaatst.

De toegang tot deze mailbox is mogelijk via een willekeurige op het netwerk aangesloten PC en via een willekeurig telefoontoestel. Ook kan deze mailbox vanaf een willekeurig telefoontoestel of van elke PC met Internet-toegang worden beheerd. Ieder toestel kan op de hoogte worden gesteld van het binnenkomen van nieuwe berichten. De volgende notificaties zijn mogelijk

- op het toestel op de werkplek, via het postvaklampje of als akoestische melding,
- op een willekeurig extern toestel,
- op een mobiele telefoon als SMS-bericht, of
- via een semafoon.

De OpenScape Xpressions-server kan als mailboxserver of als gatewayserver voor andere mailsystemen worden gebruikt. Als Gatewayserver zijn verbindingen met Microsoft Exchange-Server of Lotus Notes mogelijk. Indien ingesteld, vinden alle noodzakelijke conversies van verschillende documentindelingen automatisch plaats op de OpenScape Xpressions-server. Dat wil zeggen, dat inkomende berichten van de ene service naar een andere service doorgestuurd kunnen worden, indien de betreffende gegevensindelingen dit toestaan. Zo kunnen bijvoorbeeld de volgende conversies worden uitgevoerd:

- Tekst-naar-spraak (Text To Speech, TTS)
- MS Office-document (Word, Excel, PowerPoint)-naar-fax
- PostScript-naar-fax
- Fax naar verschillende grafische indelingen (JPG, TIF, BMP, DCX)

Voor elke postbus kunnen servicespecifiek aparte adressen of telefoonnummers worden gedefinieerd.

1.2 Verschillen tussen e-mail, voicemail en faxmail

Over het algemeen zijn alle berichten die op de OpenScape Xpressions-server zijn opgeslagen e-mailberichten. Via uw e-mailclient worden dan ook alle berichten als e-mail weergegeven. Alle voicemail of faxberichten zijn als bijlage (attachment) binnen het e-mailbericht toegankelijk. Via de telefonische toegang tot uw mailbox wordt er echter naar gestreefd alle berichten naar service op te splitsen. Hier verschijnen e-mailberichten waarvan de hoofdtekst slechts uit een geluidsbijlage bestaat als en alle berichten die slechts uit een bekende grafische bijlage bestaan als faxbericht. In speciale configuraties kunt u ook bij **Microsoft Outlook 2003**, **Microsoft Outlook 2007** of **Microsoft Outlook 2010** door de installatie van speciale formulieren (zie handleiding **Microsoft Outlook**-uitbreidingen) de standaardfuncties voor **Microsoft Outlook** uitbreiden:

Via de fomulieren is het mogelijk,

- voicemail en faxberichten in de Outlooklogboeken d.m.v. bijzondere pictogrammen te markeren
- het verzenden van fax-, SMS- en voicemailberichten uit te voeren evenals om faxberichten op te vragen (faxoproep/fax opvragen)
- inkomende faxen en voicemailberichten te lezen of te beluisteren en te bewerken.

1.3 Bedieningshandleiding Client-applicaties

In dit document zijn alle Client-applicaties in een overzicht weergegeven die voor de bediening van de door de OpenScape Xpressions-server ter beschikking gestelde communicatiefuncties beschikbaar zijn. Daarbij wordt gedetailleerd op de Client-applicaties ingegaan, voor die applicaties waarvoor op basis van de geringe functiemogelijkheden geen eigen handleiding werd opgesteld. Voor alle overige Client-applicaties treft u hier een kort overzicht van de functies aan en een verwijzing naar de bijbehorende handleiding.

Deze handleiding biedt u ondersteuning bij de bediening van uw mailbox, als u geen standaard met de OpenScape Xpressions geleverde Client-programma's voor het bewerken van uw mailbox gebruikt. Daarbij wordt de bediening van het gebruikte programma aan de hand van invoerdialoogvensters verduidelijkt.

OPMERKING: Afhankelijk van het besturingssysteem (Windows XP Professional, Windows 2003, Windows Vista Business, Windows Vista Enterprise of Windows 7), van de resolutie van het beeldscherm en de configuratie van de PC kunnen afwijkingen in de weergave mogelijk zijn.

Hier komt u te weten,

- welke instellingen u op uw toestel/in uw telefooncentrale moet doorvoeren (zie Paragraaf 1.4, "Vorbereidingen op uw telefoontoestel / uw telefooncentrale", op pagina 13).
- welke Clients voor de bediening van uw mailbox beschikbaar zijn.
- hoe u ontvangen berichten via een PC kunt bewerken.
 - op een PC op uw werkplek: Zie Paragraaf 2.7, "Netscape Communicator", op pagina 24, Paragraaf 2.8, "Microsoft Outlook Express", op pagina 28, Paragraaf 2.9, "Microsoft Outlook voor e-mail via internet", op pagina 34. Voor de bediening van **Microsoft Outlook**-uitbreidingen is de handleiding **Microsoft Outlook**-uitbreidingen beschikbaar. Voor de bediening van Lotus Notes-uitbreidingen is de handleiding **Lotus Notes-uitbreidingen** beschikbaar.
 - op een willekeurige netwerk-PC: Zie Paragraaf 2.7, "Netscape Communicator", op pagina 24, Paragraaf 2.8, "Microsoft Outlook Express", op pagina 28 en Paragraaf 2.9, "Microsoft Outlook voor e-mail via internet", op pagina 34.
- hoe u e-mailberichten kunt verzenden: Zie Hoofdstuk 2, "Mailbox bewerken op PC en met e-mailservice".
- welke CTI-Clients voor u voor de bediening van de telefoon ter beschikking staan. Zie Hoofdstuk 3, "CTI-client voor de toestelbediening".
- hoe u spraak - en/of internetconferenties kunt inplannen, gebruiken en besturen. Zie Hoofdstuk 4, "De conferentie-uitbreiding voor Microsoft Outlook en Lotus Notes".
- hoe u faxen kunt verzenden: Zie Hoofdstuk 5, "Dienst Fax-Mail".
- hoe u SMS-berichten (SMS) kunt verzenden: Zie Hoofdstuk 6, "SMS (Short Message Service)".
- welke toestel-gebruikersinterfaces ter bewerking van uw mailbox ter beschikking staan. Zie Hoofdstuk 7, "De OpenScape Xpressions voicemail-systemen".
- hoe u met de Client **CyViewer** fax- en voicemailberichten kunt weergeven of beluisteren: Zie Hoofdstuk 8, "CyViewer".
- hoe u, uitgaande van het feit dat u een gebruikersprivilege hebt, telefoongesprekken kunt opnemen: Zie Hoofdstuk 9, "De gespreksrecorder".
- hoe u de Caller Guide kunt gebruiken, om met deze verbindingswizards spraak- of invoergestuurd, een interne telefoonverbinding kunt opbouwen: Zie Hoofdstuk 10, "Caller Guide".
- hoe u een MAPI fax-printerstuurprogramma voor het maken van faxberichten kunt gebruiken. Zie Hoofdstuk 11, "MAPI fax-printerstuurprogramma".

- welke functies de serviceprovider (MSP) heeft. Zie [Hoofdstuk 12, "Service-provider \(MSP\)"](#).
- welke functie de MSP TAPI-serviceprovider (MSPTSP) heeft. Zie [Hoofdstuk 13, "MSP TAPI-serviceprovider \(MSPTSP\)"](#).

De volgende Client-toepassingen staan u ter beschikking voor het bedienen van de functies van de OpenScape Xpressions-server:

OpenScape Xpressions-Client	Verwijzing naar de handleiding
Outlookformulieren voor het verzenden van fax-, SMS- en voicemailberichten evenals voor het opvragen van faxen en het bewerken van ingekomen fax- en voicemailberichten.	Zie Paragraaf 2.1, "Microsoft Outlook onder Exchange", op pagina 20. De bediening is in de handleiding Microsoft Outlook-uitbreidingen beschreven.
optiClient 130	Zie Paragraaf 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130", op pagina 43. Als bedieningshandleiding wordt de handleiding optiClient 130 genoemd.
OpenScape Web Client	Zie Paragraaf 3.3, "OpenScape Web Client", op pagina 45. De bediening staat in de handleiding van de OpenScape Web Client beschreven.
De conferentie-uitbreiding voor MS Outlook en Lotus Notes	Zie Paragraaf 4.1, "De conferentie-uitbreiding", op pagina 47. De bediening in Microsoft Outlook-uitbreidingen of Lotus Notes-uitbreidingen beschreven.
Outlookformulieren bij het verbinden met een SMTP-server	Zie Paragraaf 2.2, "Microsoft Outlook gekoppeld aan SMTP-server", op pagina 21. De bediening is in de handleiding Microsoft Outlook-uitbreidingen beschreven.
Lotus Notes-uitbreidingen	Zie Paragraaf 2.3, "Lotus Notes", op pagina 22. De bediening is in de handleiding Lotus Notes-uitbreidingen beschreven.
Communications	Zie Paragraaf 2.4, "Communications", op pagina 22. De bediening staat in de handleiding van Communications beschreven.
Web Assistant	Zie Paragraaf 2.5, "Web Assistant", op pagina 23. De bediening staat in de handleiding van de Web Assistant beschreven.
IP Phone Assistant	Zie Paragraaf 2.6, "OpenScape Xpressions IP Phone Assistant", op pagina 23. De bediening staat in de handleiding van de IP Phone Assistant beschreven.
Ergo	Zie Paragraaf 7.1, "Ergo", op pagina 67. De bediening staat in de handleiding van Ergo beschreven.
Evo	Zie Paragraaf 7.2, "Evo", op pagina 68. De bediening staat in de handleiding van EVO beschreven.
OpenScape Xpressions PhoneMail	Zie Paragraaf 7.3, "OpenScape Xpressions PhoneMail", op pagina 71. De bediening staat in de handleiding van OpenScape Xpressions PhoneMail beschreven.
OpenScape Xpressions VMS	Zie Paragraaf 7.4, "OpenScape Xpressions VMS", op pagina 73. De bediening staat in de handleiding van OpenScape Xpressions VMS beschreven.
Netscape Communicator	Zie Paragraaf 2.7, "Netscape Communicator", op pagina 24.

OpenScape Xpressions-Client	Verwijzing naar de handleiding
Microsoft Outlook Express	Zie Paragraaf 2.8, "Microsoft Outlook Express", op pagina 28.
Microsoft Outlook	Zie Paragraaf 2.9, "Microsoft Outlook voor e-mail via internet", op pagina 34.
CyViewer	Zie Hoofdstuk 8, "CyViewer".
De gespreksrecorder	Zie Hoofdstuk 9, "De gespreksrecorder".
Caller Guide	Zie Hoofdstuk 10, "Caller Guide".
MAPI fax-printerstuurprogramma	Zie Hoofdstuk 11, "MAPI fax-printerstuurprogramma".
Serviceprovider	Zie Hoofdstuk 12, "Serviceprovider (MSP)".
TAPI Service Provider	Zie Hoofdstuk 13, "MSP TAPI-serviceprovider (MSPTSP)".
Application Builder	Zie Hoofdstuk 14, "Application Builder". De bediening staat in de handleiding van de Application Builder beschreven.

1.4 Vorbereidingen op uw telefoontoestel / uw telefooncentrale

Om uw mailbox optimaal te gebruiken, kunt u het beste een nummeromleiding of oproepdoorschakeling voor de voicemail- en faxdiensten van uw telefoonnummer naar uw OpenScape Xpressions-mailbox instellen. Hoe u deze functies instelt, kunt u lezen in de bedieningshandleiding van uw telefoontoestel of uw telefooncentrale. Welke telefoonnummers u als bestemming voor de nummeromleiding moet instellen, kunt u te weten komen van uw systeembeheerder.

1.5 Gebruikersgegevens

Hier vindt u een overzicht van alle belangrijke gebruikers- of systeemgegevens. Als u alle relevante gegevens hier noteert, hebt u altijd een overzicht over alle noodzakelijke instellingen bij de hand. Alle waarden worden verstrekt door uw systeembeheerder.

1.5.1 Gegevens van de telefooncentrale

Telefoonnummer voor nummerom-
leiding, service voicemail
= Servicetoegangsnummer Forward
Access

Telefoonnummer voor nummerom-
leiding, service Fax

1.5.2 Gegevens voor telefoontoegang via Ergo

Eigen mailbox bellen
= servicetoegangsnummer voor
controlemodus (Direct Access)

Andere mailbox bellen
= servicetoegangsnummer voor
antwoordapparaatmodus (Guest
Access), alleen bij opname van een
bericht.

Andere mailbox bellen
= servicetoegangsnummer voor
antwoordapparaatmodus (Guest
Access), alleen bij berichtenwizard.

Servicetoegangsnummer voor
expresmodus

1.5.3 Gegevens voor telefoontoegang via Evo

Eigen mailbox bellen
= servicetoegangsnummer voor
controlemodus (Direct Access)

Andere mailbox bellen
= servicetoegangsnummer voor
antwoordapparaatmodus (Guest
Access), alleen bij opname van een
bericht.

Andere mailbox bellen
= servicetoegangsnummer voor
antwoordapparaatmodus (Guest
Access), alleen bij berichtenwizard.

1.5.4 Gegevens voor telefoontoegang via PhoneMail

Eigen mailbox bellen
= Servicetoegangsnummer Direct
Access

Andere mailbox bellen
= Servicetoegangsnummer Guest
Access

Servicetoegangsnummer Callback
Access

Servicetoegangsnummer Universal
Access

1.5.5 Gegevens voor telefoontoegang via VMS

Eigen mailbox bellen
= Servicetoegangsnummer Direct
Access

Andere mailbox bellen
= Servicetoegangsnummer Guest
Access

Servicetoegangsnummer Callback
Access

Servicetoegangsnummer Universal
Access

Verder is natuurlijk uw wachtwoord voor telefoontoegang variabel, hetgeen u
echter het beste niet kunt noteren.

1.5.6 Gegevens voor PC-toegang

Gebruikersnaam van de XPR-gebruiker	
E-mailadres voor de XPR-mailbox	
XPR-servernaam	
IP-adres van de XPR-server	
Domeinadres van de XPR-server	
Servernaam voor Postvak IN / inkomende e-mail (kan identiek zijn aan het domein- adres)	
Servernaam voor Postvak UIT / uitgaande e-mail (kan identiek zijn aan Postvak IN)	
URL van de Web Assistant	
URL van het XPR-adresboek voor het importeren voor mailclients	

Daarnaast hebt u voor de toegang tot de PC uw wachtwoord nodig. Bij de eerste aanmelding ontvangt u het wachtwoord van de systeembeheerder. Na de eerste aanmelding moet u dit wachtwoord direct wijzigen, zodat u zich veilig op het systeem kunt aanmelden. Let daarbij op de van de systeembeheerder ontvangen richtlijnen voor wachtwoorden.

BELANGRIJK: Voor uw eigen veiligheid is het van belang dat u uw wachtwoord nergens opschrijft.

2 Mailbox bewerken op PC en met e-mailservice

In dit hoofdstuk wordt de PC-toegang tot uw OpenScape Xpressions-mailbox beschreven. Via deze toegang wordt u door OpenScape Xpressions op uniforme manier toegang tot uw fax-, voicemail- en e-mailberichten gegeven.

In principe zijn alle e-mailclients te gebruiken die IMAP ondersteunen. Hoewel OpenScape Xpressions ook de POP3-toegang ondersteunt, wordt deze methode niet aanbevolen, omdat er dan geen mailboxsynchronisatie plaatsvindt als het systeem aan Lotus Domino of Microsoft Exchange Server wordt gekoppeld. De PC-toegang wordt beschreven aan de hand van de volgende e-mailclients:

- **Netscape Messenger** (zie Paragraaf 2.7, "Netscape Communicator", op pagina 24)
- **Microsoft Outlook Express** (zie Paragraaf 2.8, "Microsoft Outlook Express", op pagina 28)
- **Microsoft Outlook** voor e-mail via Internet (zie Paragraaf 2.9, "Microsoft Outlook voor e-mail via internet", op pagina 34)

Tevens is een bewerking van de OpenScape Xpressions-mailbox ook via de volgende client-applicaties mogelijk:

- **Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 en Microsoft Outlook 2010** in combinatie met Microsoft Exchange-Server (zie handleiding **Microsoft Outlook-uitbreidingen**)
- **Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 en Microsoft Outlook 2010** in combinatie met een SMTP-server (zie handleiding **Microsoft Outlook-uitbreidingen**)
- **Lotus Notes** (zie handleiding **Lotus Notes-uitbreidingen**).
- **Communications** (zie bedieningshandleiding **Communications**)
- **Web Assistant** (zie de handleiding van de **Web Assistant**)

OPMERKING: Uw persoonlijke OpenScape Xpressions-gebruikersgegevens, die u voor de mailboxbewerking op de PC nodig hebt, krijgt u van de systeembeheerder.

2.1 Microsoft Outlook onder Exchange

Voor **Microsoft Outlook** in Exchange kunnen verschillende **OpenScape Xpressions Outlook**-uitbreidingen worden geïnstalleerd. U hebt de volgende **Microsoft Outlook**-uitbreidingen ter beschikking:

- De pictogramformulieren

Via de op de Exchange-server geplaatste Pictogramformulieren worden in plaats van het standaard pictogram voor berichten, (Envelop), speciale pictogrammen voor de afzonderlijke berichtstypes (fax, voicemail, enz.) in de het berichtlogboeken van Outlook weergegeven.

- De berichtenformulieren

Via de berichtenformulieren kunt u inkomende fax- en voicemailberichten bekijken of beluisteren en vervolgens bewerken. De overige formulieren dienen voor het verzenden van fax-, voicemail-, en SMS-berichten evenals voor het opvragen van faxen. Afzonderlijk kunt u via de berichtenformulieren de volgende functies gebruiken:

- Afspelen van een voicemailbericht op het telefoontoestel
- Uitvoer van voicemailberichten via het Soundsystem van de PC
- Weergave en bewerking van faxberichten
- Voicemailberichten aan een willekeurig toestel verzenden
- Voicemailberichten via een item van een contactpersoon verzenden
- Willekeurig berichten met gesproken opmerkingen beantwoorden
- Voicemailberichten via het Exchange-adresboek verzenden
- Berichten beantwoorden/doorsturen met gesproken commentaar
- SMS aan een willekeurig toestel verzenden
- SMS-bericht naar een contactpersoon verzenden
- SMS-bericht naar de afzender van een bericht verzenden
- SMS naar een mobiele telefoon vanuit het Exchange-adresboek verzenden
- Faxoproep
- Faxbericht aan willekeurig toestel verzenden
- Faxbericht naar een contactpersoon verzenden
- Faxbericht verzenden naar de afzender van een bericht
- Faxbericht verzenden vanuit het Exchange-adresboek

- Faxbericht verzenden vanuit Microsoft Office-toepassingen
- Faxbericht verzenden vanuit de Verkenner
- Faxbericht beantwoorden/doorsturen met opmerkingen
- Oproepen van Web Assistant
- De conferentie-uitbreiding, waarmee u via de Outlook-functie **Vergader-verzoek** de volgende mogelijkheden ter beschikking hebt:
 - Het plannen en opbouwen van telefoonconferenties
 - Het plannen en opbouwen van internetconferenties
 - Het plannen en opbouwen van gecombineerde telefoon- en internetconferenties
- OpenScape Xpressions optiClient 130

Vanuit Outlook kan direct toegang tot de CTI-client worden verkregen en deze stelt de functies ter beschikking:

 - Telefoneren, conferentie, omleiden, enz.
 - Oproepen vastleggen in logboeken
 - Bellen met Outlook-contactpersonen
 - Bellen via contactpersoongegevens
 - Beller identificeren
 - Plannen van telefoongesprekken

Meer informatie over het instellen van de beller-popup vindt u in de handleiding **Microsoft Outlook-uitbreidingen**. Voor OpenScape Xpressions optiClient 130 zie [Paragraaf 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130", op pagina 43](#).

2.2 Microsoft Outlook gekoppeld aan SMTP-server

Voor deze modus zijn eveneens berichtformulieren, de conferentie-uitbreiding en OpenScape Xpressions optiClient 130 beschikbaar.

2.3 Lotus Notes

Voor **Lotus Notes** kunnen eveneens OpenScape Xpressions-uitbreidingen worden geïnstalleerd. De mailuitbreidingen voor **Lotus Notes** Mail worden met de e-mailclient van **Lotus Notes** ter beschikking gesteld. Als u de e-mailclient opent, kunt u de gewenste mailuitbreiding selecteren:

- Fax (mailuitbreiding voor het verzenden van faxberichten)
- Fax on demand (mailuitbreiding voor het opvragen van faxberichten)
- SMS (mailuitbreiding voor het verzenden van SMS-berichten)
- Voice (mailuitbreiding voor het verzenden van voicemailberichten)
- Voicemail-annotatie (mailuitbreiding voor het beantwoorden/doorsturen van een bericht met gesproken opmerkingen)

Meer informatie over de bediening van de **Lotus Notes**-uitbreidingen vindt u in de gebruikershandleiding **Lotus Notes-uitbreidingen**.

2.4 Communications

Communications is het centrale communicatie- en beheerprogramma van de OpenScape Xpressions-server. Alle communicatiehandelingen die de gebruiker wil verrichten, kunnen met **Communications** worden uitgevoerd en gecontroleerd.

De gebruiker kan met dit clientprogramma vanaf zijn PC met verschillende diensten informatie verzenden en ontvangen - ongeacht of dit -, SMS-, fax-, e-mail- of voicemailberichten zijn. Met de juiste configuratie heeft hij bovendien telefoniefuncties voor de bediening en de bewaking van de telefoon tot zijn beschikking.

De beheerder van de OpenScape Xpressions-server biedt het de functies voor gebruikersbeheer en de configuratie van de OpenScape Xpressions-servers.

De beschrijving van de **Communications** vindt u in de bedieningshandleiding **Communications**.

2.5 Web Assistant

De **Web-Assistent** is een comfortabele, browsergebaseerde toepassing, die zowel voor het gebruik als het beheer en de configuratie van het OpenScape Xpressions-systeem wordt gebruikt.

Met behulp van overzichtelijke HTML-pagina's kunnen alle gebruikers van het OpenScape Xpressions-systeem verschillende soorten berichten (e-mail-, fax-, SMS- en voicemailberichten) maken en beheren.

Verder hebben gebruikers toegang tot de persoonlijke instellingen van de door het OpenScape Xpressions-systeem beschikbaar gestelde berichtendiensten en kunnen zij deze aan hun persoonlijke behoeften aanpassen.

De systeembeheerders van een OpenScape Xpressions-systeem hebben middels **Web Assitant** uitgebreide mogelijkheden tot hun beschikking voor het beheren en configureren van het systeem.

De beschrijving van de **Web Assitant** vindt u in de bedieningshandleiding **Web Assitant** aan.

2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant

De **IP Phone Assistant** is een op het web gebaseerde client-toepassing, die via een toestel wordt gebruikt. Met de **IP Phone Assistant** kunt u tekstberichten, **voicemailberichten en meldingen opvragen of beluisteren, nieuwe meldingen opnemen en SMS-berichten verzenden**. Om de **IppAssistant** te kunnen bedienen en over diens functionaliteit te kunnen beschikken, is ofwel de **optiPoint application module** of een **OpenStage 60** of **80** als uitvoerapparaat vereist. De bediening staat in de handleiding van de **IP Phone Assistant** beschreven.

2.7 Netscape Communicator

De beschrijvingen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op **Netscape Communicator versie 7.1**.

2.7.1 Systeemvereisten

- **Netscape Communicator versie 7.1**
- Als u voicemailberichten op de PC wilt bewerken, moet uw PC voorzien zijn van een geluidskaart, microfoon, luidsprekers/hoofdtelefoon en bijbehorende weergavesoftware.
- Als u faxberichten wilt bekijken, moet op uw PC een geschikt grafisch programma geïnstalleerd zijn. Per gebruiker kan een grafische indeling worden ingesteld die door uw grafische software wordt ondersteund.

2.7.2 Bijzonderheden bij de IMAP-werking onder Netscape

- Er mogen geen mappen op de **IMAP-server** worden aangemaakt. Bij Netscape-client mag onder **Als ik een bericht verwijder**: daarom de optie **Naar de map Prullenbak verplaatsen** niet worden geactiveerd omdat in dat geval de map **Prullenbak** op de server wordt aangemaakt. Kies hier daarom de optie **Als verwijderd markeren**. U kunt deze map vinden als u het contextmenu **Instellingen** van de mailaccount opent en daar door middel van het dubbelklikken naar het venster **Server-instellingen** wisselt.
- Om het bericht definitief te verwijderen moet men in Netscape de menuoptie **Bestand > Map comprimeren** uitvoeren.
- Als men berichten vanuit Postvak IN wil opslaan, dan dienen daarvoor uitsluitend lokale mappen gebruikt te worden. Gebruik daarvoor de opdracht **Opslaan als**.

2.7.3 Het instellen van een account bij Netscape

De toegang tot uw OpenScope Xpressions-mailbox met **Netscape Communicator** vindt plaats via een in **Netscape Communicator** ingestelde e-mailaccount (profiel). Met een ingesteld profiel kunt u toegang krijgen tot een mailbox op een mailserver. Als u met meerdere mailservers wilt werken, moet u voor elke mailserver een eigen profiel opstellen.

1. Start **Netscape Navigator**. Selecteer in het menu **Bestand > Nieuw** de optie **Bericht**.
Omdat er nog een e-mailaccount beschikbaar is, opent het venster voor het instellen van een e-mailaccount.
2. Selecteer in het volgende venster de optie **E-mailaccount** en klik op **Volgende**.
3. Voer in de dialoog **Identiteit**, in de velden **uw naam** en uw **e-mailadres** de betreffende gegevens in. Bevestig uw invoer met **Volgende**.
4. In het venster met **servergegevens** moet u eerst het type van de server voor inkomende e-mailberichten selecteren (IMAP). In de velden van de servers voor ontvangst en verzending voert u de naam in van de OpenScape Xpressions-server voor inkomende c.q. uitgaande e-mail. Raadpleeg bij twijfel uw systeembeheerder. Druk op **Volgende**, om met het instellen van de e-mailaccount door te gaan.
5. Voer in de volgende dialoog onder **Gebruiker Naam** uw OpenScape Xpressions-gebruikersnaam in en klik vervolgens op **Volgende**.
6. Voer vervolgens in het venster voor de **accountnaam** een duidelijke naam in voor het aangemaakte e-mailaccount. Klik vervolgens op **Volgende**. In het volgende venster wordt uw invoer voor het instellen van het e-mailaccount ter controle nogmaals weergegeven.
7. Als alle gegevens correct zijn ingevuld, kunt u dit bevestigen met **Gereed stellen**.

De account voor toegang tot uw OpenScape Xpressions-mailbox is nu ingesteld.

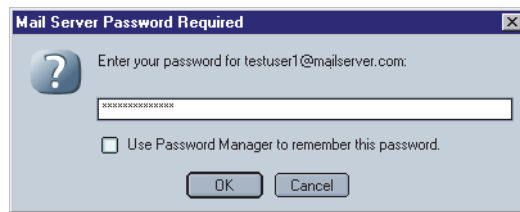
Voor verdere informatie over het instellen van een nieuw profiel, raadpleegt u de omschrijving van **Netscape Communicator** of de online help van **Netscape Communicator**.

2.7.4 Berichten ontvangen met Netscape

Als u berichten wilt ontvangen voor de ingestelde e-mailaccount, start u Netscape Messenger. Dat kunt u op verschillende manieren doen.

- Over **Begin > Programma > Netscape 7.1 > E-mail & Discussiefora**
of als **Netscape Navigator** reeds is gestart
- via **Venster > E-mail & Discussiefora**
- U kunt ook via de link **e-mail**, het briefsymbool in Netscape Navigator selecteren.

Het invoervenster voor het wachtwoord wordt direct daarna geopend. Voer nu uw OpenScape Xpressions-wachtwoord in.



Als u het juiste wachtwoord hebt ingevoerd, wordt het Postvak IN geopend en worden uw berichten weergegeven.

Alle ontvangen berichten zijn e-mailberichten. Oorspronkelijke voicemailberichten en faxberichten krijgt u als extra gegevens in de vorm van bijlagen (attachments) bij de e-mail.

Een ontvangen voicemail wordt als geluidsbestand aan een e-mailbericht toegevoegd. Wanneer u in Netscape de betreffende koppeling voor dit bestandstype (WAV) hebt ingevoerd, wordt door het klikken op het geluidsbestand het ingestelde afspeelprogramma gestart en kunt u uw voicemail beluisteren.

Een ontvangen faxbericht wordt als afbeeldingsbestand aan een e-mailbericht toegevoegd. Wanneer u een grafisch programma hebt dat in Netscape aan het bestandstype van de bijlage is gekoppeld, wordt dat programma geopend door op de bijlage met het bestand te klikken. Het afbeeldingsbestand geeft de fax weer. Als de ingestelde grafische indeling is JPG, geeft Netscape Messenger de fax rechtstreeks in het berichtenvenster weer.

2.7.5 Berichten verzenden met Netscape

Alle berichten die u met **Netscape Messenger** opstelt en verzendt, zijn normale e-mailberichten. Met een speciale adressering kan de OpenScape Xpressions-server uw bericht naar een distributielijst, als faxbericht naar een faxtoestel of als SMS-bericht naar een mobiele telefoon sturen.

2.7.5.1 Berichten aan OpenScape Xpressions-distributielijst

U kunt de persoonlijke distributielijsten die u met **Web Assistant** heeft gedefinieerd en de algemene distributielijsten die door de systeembeheerder ter beschikking zijn gesteld, invoeren als ontvangstadressen. Voor de juiste adressering van OpenScape Xpressions-distributielijsten zie de handleiding **Web Assistant**.

2.7.5.2 Faxbericht

Alle berichten die u als e-mailberichten via de OpenScape Xpressions-server naar een faxadres verzendt, worden bij de ontvanger als faxberichten bezorgd. Voor de juiste adressering voor faxadressen raadpleegt u [Hoofdstuk 5, "Dienst Fax-Mail"](#).

2.7.5.3 SMS-bericht naar mobiele telefoon

Alle berichten die u als e-mailberichten via de OpenScape Xpressions-server naar een SMS-adres verzendt, worden bij de ontvanger als SMS-berichten bezorgd. Voor de juiste adressering voor SMS-adressen, raadpleegt u [Hoofdstuk 6, "SMS \(Short Message Service\)"](#).

2.8 Microsoft Outlook Express

De beschrijving in dit hoofdstuk is gebaseerd op **Microsoft Outlook Express versie 6**

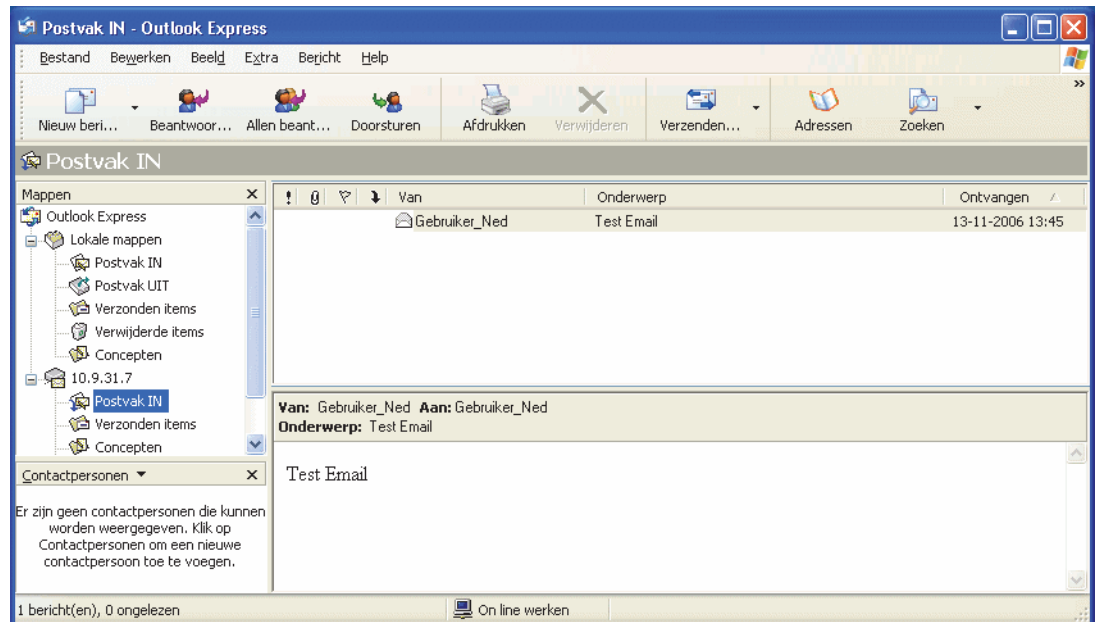
2.8.1 Systeemvereisten

- **Microsoft Outlook Express versie 6**
- Als u voicemailberichten op de PC wilt bewerken, moet uw PC voorzien zijn van een geluidskaart, microfoon, luidsprekers/hoofdtelefoon en bijbehorende weergavesoftware.
- Als u faxberichten wilt bekijken, moet op uw PC een geschikt grafisch programma geïnstalleerd zijn. Per gebruiker kan een grafische indeling worden ingesteld die door uw grafische software wordt ondersteund.

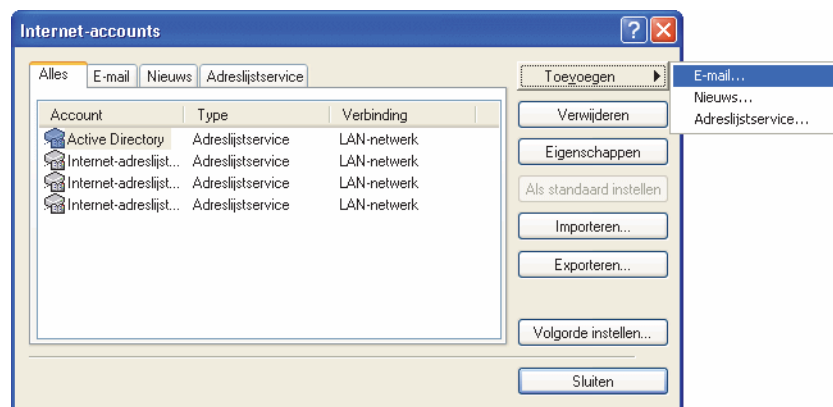
2.8.2 Bijzonderheden bij de werking van IMAP

- Bij Outlook Express Client werkt de functie Verzenden en Ontvangen niet correct. Voor het actualiseren van Postvak IN dient men kort naar een andere map te wisselen. Hierdoor wordt uitsluitend een betrouwbare actualisering van Postvak IN uitgevoerd. De knop **Verzenden/Ontvangen** dient niet voor de actualisatie van Postvak IN gebruikt te worden.
- Als berichten in IMAP-Client worden verwijderd, worden deze alleen voorzien van de markering Verwijderd. Om het bericht definitief te verwijderen moet men in Outlook Express de menuoptie **Bewerken > Verwijderde berichten permanent verwijderen** uitvoeren.

2.8.3 Het inrichten van een account



Start Microsoft Outlook Express en selecteer in het menu **Extra** de menuoptie **Accounts....** Klik in het venster **Internet-accounts** op **Toevoegen** en selecteer **E-mail....**



De wizard voor het instellen van een Internet-account wordt gestart. Voer in het veld **Naam** de naam in die bij de ontvanger als afzender van de e-mail moet verschijnen.

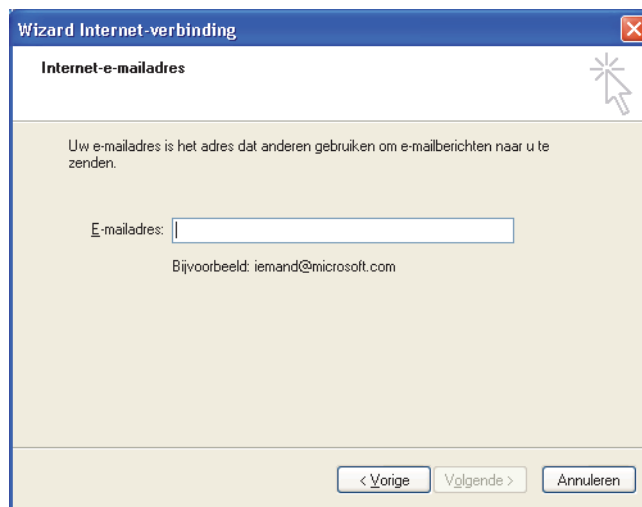
Mailbox bewerken op PC en met e-mailservice

Microsoft Outlook Express



The screenshot shows the 'Wizard Internet-verbinding' window with the 'Naam' (Name) step selected. The window has a blue title bar and a standard Windows XP-style border. The main area is light beige. At the top, the title 'Naam' is displayed. Below it, a text box explains: 'Als u een e-mail verstuurt, verschijnt uw naam in het veld met de aanduiding Van van het uitgaande bericht. Typ uw naam zoals u deze wilt hebben weergegeven.' Below this is a text input field labeled 'Weergegeven naam:' with a placeholder example 'Bijvoorbeeld: Jan Smit'. At the bottom, there are three buttons: '< Vorige', 'Volgende >', and 'Annuleren'.

Voer in het volgende venster uw OpenScape Xpressions-e-mailadres in.



The screenshot shows the 'Wizard Internet-verbinding' window with the 'Internet-e-mailadres' step selected. The window has a blue title bar and a standard Windows XP-style border. The main area is light beige. At the top, the title 'Internet-e-mailadres' is displayed. Below it, a text box explains: 'Uw e-mailadres is het adres dat anderen gebruiken om e-mailberichten naar u te zenden.' Below this is a text input field labeled 'E-mailadres:' with a placeholder example 'Bijvoorbeeld: iemand@microsoft.com'. At the bottom, there are three buttons: '< Vorige', 'Volgende >', and 'Annuleren'.

Stel als server voor inkomende e-mail **IMAP** in. Voer de OpenScape Xpressions-server in als server voor inkomende en uitgaande e-mail.

Wizard Internet-verbinding

E-mailservernamen

Het servertype voor inkomende e-mail is een: IMAP -server.

Server voor inkomende e-mail (POP3, IMAP of HTTP):

Server

De SMTP-server is de server die voor uitgaande e-mail wordt gebruikt.

Server voor uitgaande e-mail (SMTP):

Server

< Vorige Volgende > Annuleren

Voer als IMAP-accountnaam uw OpenScape Xpressions-gebruikersnaam in.
Voer als wachtwoord uw OpenScape Xpressions-wachtwoord in.

OPMERKING: De optie **Aanmelden met beveiligd-wachtwoordverificatie (SPA)** wordt niet ondersteund.

Wizard Internet-verbinding

Aanmelding bij Internet-e-mail

Typ de accountnaam en het wachtwoord dat u van uw Internet-provider hebt gekregen.

Accountnaam: Gebruiker_Ned

Wachtwoord:

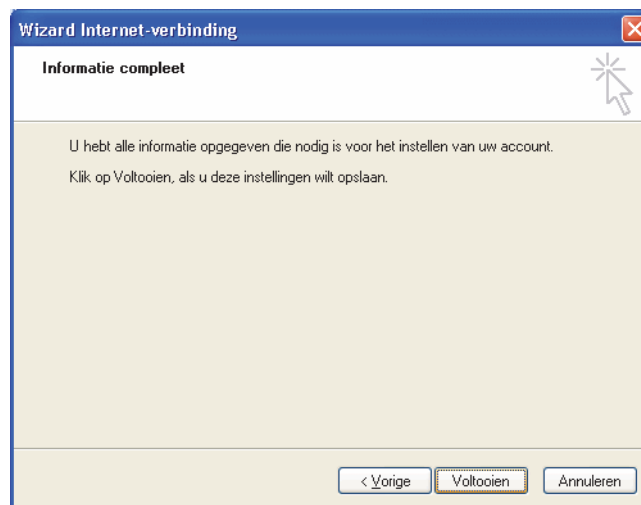
☒ Wachtwoord onthouden

Als uw Internet-provider verificatie met een beveiligd wachtwoord verplicht heeft gesteld om toegang tot uw e-mail te krijgen, moet u het selectievakje Aanmelden met beveiligd-wachtwoordverificatie inschakelen.

☐ Aanmelden met beveiligd-wachtwoordverificatie

< Vorige Volgende > Annuleren

De account voor toegang tot uw OpenScape Xpressions-mailbox is nu ingesteld.
Klik vervolgens op **Voltooien**.



Nadat u de account heeft ingesteld, heeft u in Outlook Express onder de accountnaam toegang tot de mappen **Postvak IN**, en **Verzonden objecten**.

OPMERKING: Afhankelijk van de taalversie van de geïnstalleerde mailserver, is het mogelijk dat de hierboven genoemde mappen een andere naam hebben.

Het is mogelijk dat overige IMAP-directories worden getoond, als deze door het mailsysteem worden gegenereerd. Bijvoorbeeld een directory "Ontwerpen" of "Concept". Zij worden echter niet onder de accountnaam weergegeven en zijn daarom niet toegankelijk. Deze mappen worden alleen in combinatie met andere systeemcomponenten gebruikt.

2.8.4 Berichten ontvangen

Als u berichten wilt ontvangen voor de ingestelde e-mailaccount, start u Outlook Express en gaat u naar de map Postvak IN van uw OpenScape Xpressions-account.

Alle ontvangen berichten zijn e-mailberichten. Oorspronkelijke voicemailberichten en faxberichten krijgt u als extra gegevens in de vorm van bijlagen (attachments) bij de e-mail.

Een ontvangen voicemail wordt als geluidsbestand aan een e-mailbericht toegevoegd. Wanneer u een koppeling voor dit bestandstype (WAV) hebt ingevoerd, wordt door het klikken op het geluidsbestand het ingestelde afspeelprogramma gestart en kunt u uw voicemail beluisteren.

Een ontvangen faxbericht wordt als afbeeldingsbestand aan een e-mailbericht toegevoegd. Wanneer u een grafisch programma hebt dat aan het bestandstype van de bijlage is gekoppeld, wordt dat programma geopend door op de bijlage

met het bestand te klikken. Het afbeeldingsbestand geeft de fax weer. JPG-bestanden worden in Microsoft Outlook Express rechtstreeks in het berichtenvenster weergegeven.

2.8.5 Berichten verzenden

Alle berichten die u met Microsoft Outlook Express opstelt en verzendt, zijn normale e-mailberichten. Met een speciale adressering kan de OpenScape Xpressions-server uw bericht naar een distributielijst, als faxbericht naar een faxtoestel of als SMS-bericht naar een mobiele telefoon sturen.

2.8.5.1 Berichten aan OpenScape Xpressions-distributielijst

U kunt de persoonlijke distributielijsten die u met **Web Assistant** heeft gedefinieerd en de algemene distributielijsten die door de systeembeheerder ter beschikking zijn gesteld, invoeren als ontvangstadressen. Voor de juiste adressering van OpenScape Xpressions-distributielijsten zie de handleiding **Web Assistant**.

2.8.5.2 Faxbericht

Alle berichten die u als e-mailberichten via de OpenScape Xpressions-server naar een faxadres verzendt, worden bij de ontvanger als faxberichten bezorgd. Voor de juiste adressering voor faxadressen raadpleegt u [Hoofdstuk 5, "Dienst Fax-Mail"](#).

2.8.5.3 SMS-bericht naar mobiele telefoon

Alle berichten die u als e-mailberichten via de OpenScape Xpressions-server naar een SMS-adres verzendt, worden bij de ontvanger als SMS-berichten bezorgd. Voor de juiste adressering voor SMS-adressen, raadpleegt u [Paragraaf 6.2, "Short Messages verzenden"](#), op pagina 61.

2.9 Microsoft Outlook voor e-mail via internet

Met het gebruik van **Microsoft Outlook 2003**, **Microsoft Outlook 2007** en **Microsoft Outlook 2010**, kunt u naast een Exchange-aansluiting ook webmail via IMAP gebruiken.

2.9.1 Systeemvereisten

- **Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 of Microsoft Outlook 2010.**
- Als u voicemailberichten op de PC wilt bewerken, moet uw PC voorzien zijn van een geluidskaart, microfoon, luidsprekers/hoofdtelefoon en bijbehorende weergavesoftware.
- Als u faxberichten wilt bekijken, moet op uw PC een geschikt grafisch programma geïnstalleerd zijn. Per gebruiker kan een grafische indeling worden ingesteld die door uw grafische software wordt ondersteund.

2.9.2 Bijzonderheden bij de werking van IMAP

- Als berichten in IMAP-Client worden verwijderd, worden deze alleen voorzien van de markering Verwijderd. Om het bericht definitief te verwijderen moet men in **Microsoft Outlook** de menuoptie **Bewerken > Verwijderde berichten permanent verwijderen** uitvoeren.

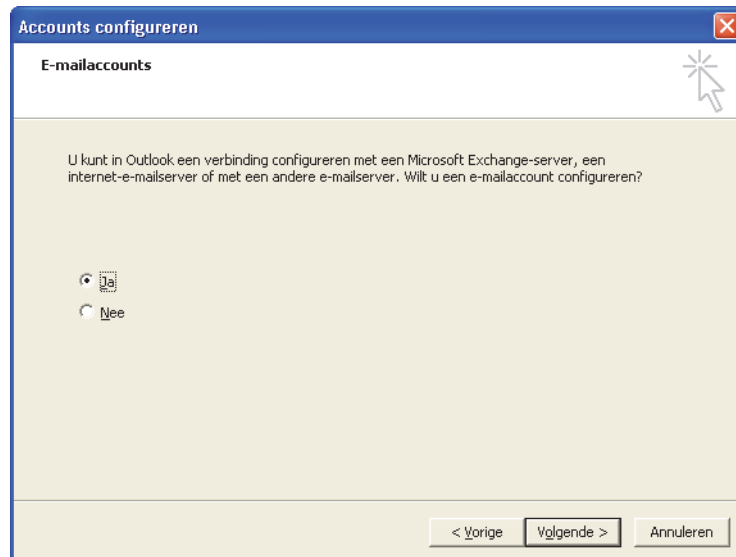
2.9.3 Het inrichten van een account

2.9.3.1 Microsoft Outlook wordt voor de eerste keer gestart

Als **Microsoft Outlook** na de installatie voor een eerste keer wordt gestart, d.w.z. als er nog geen profiel in Outlook werd aangemaakt, dienen de volgende stappen uitgevoerd te worden om een profiel aan te maken:

1. Vraag vanuit het menu Start **Begin > E-mail (Microsoft Office Outlook)** op. Het beginvenster voor het instellen van Outlook wordt geopend.

- Klik op de knop **Volgende**. Het venster van het e-mailaccount wordt geopend.

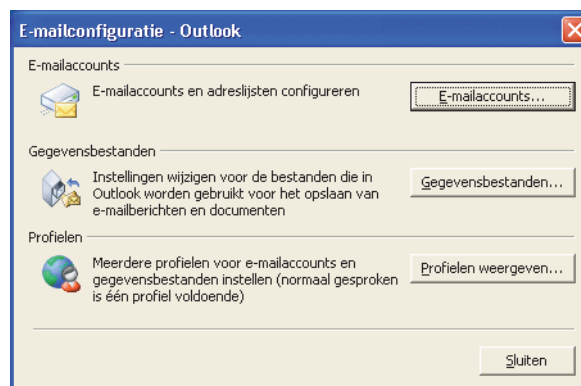


Kies de optie **Ja**, om een e-mailaccount in te stellen. Nadat u op **Volgende** hebt gedrukt wordt het dialoogvenster **servertype** geopend. De omschrijving van de volgende stappen voor de instelling zijn vanaf stap **6** in het volgende hoofdstuk beschreven.

2.9.3.2 Een extra Outlook-profiel voor de IMAP-werking instellen

Hebt u reeds een Outlook-profiel ingesteld, bijvoorbeeld voor de werking van **Microsoft Outlook** gekoppeld aan een **Microsoft Exchange Server**, dan gaat u als volgt te werk om een extra profiel voor de IMAP-werking te configureren:

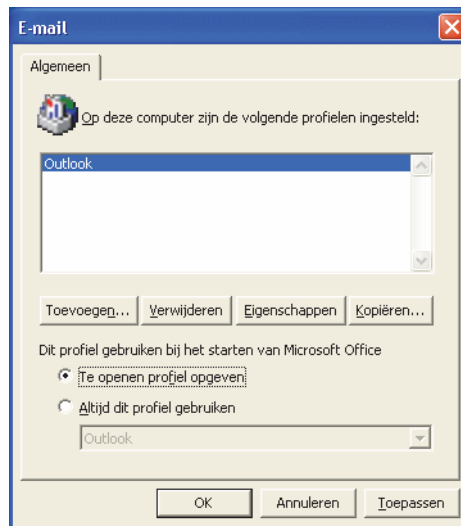
- Start via **Begin > Systeembesturing > Mail** het profielbeheer van **Microsoft Outlook**. Het dialoogvenster **E-mailconfiguratie - Outlook** wordt geopend.



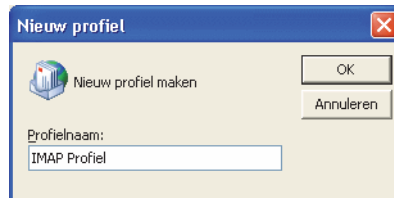
- Klik op de knop **Profielen weergeven**. Het dialoogvenster **E-mail** wordt geopend.

Mailbox bewerken op PC en met e-mailservice

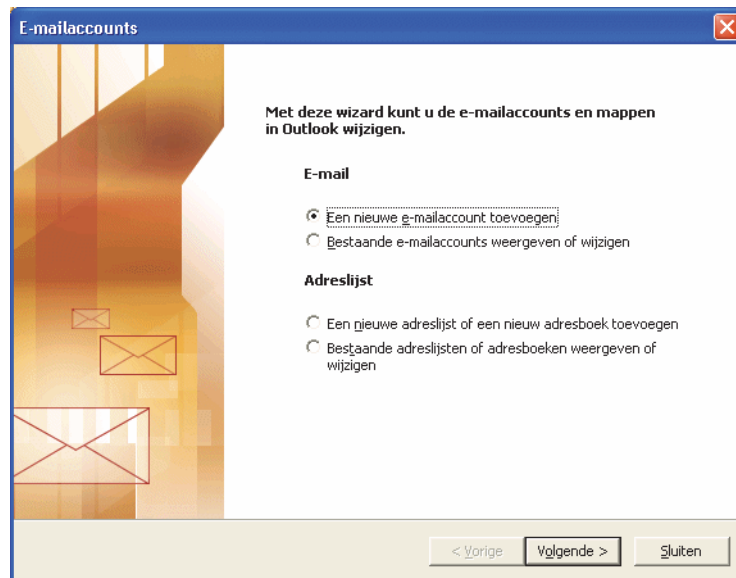
Microsoft Outlook voor e-mail via internet



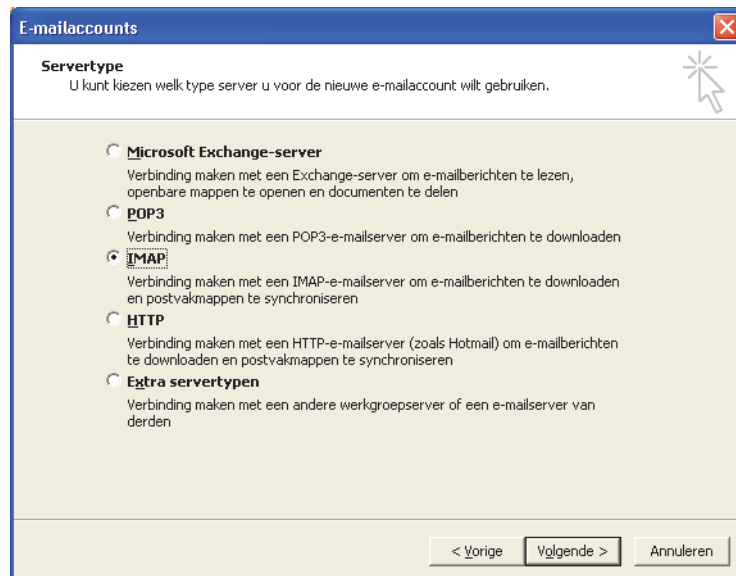
3. Kies hier de optie **Naar gebruikte profiel bevestigen**. Hierdoor krijgt u bij elke start van **Microsoft Outlook** de mogelijkheid om uit de beschikbare profielen, het gewenste profiel te kiezen. Klik op de knop **Toepassen**. Het dialoogvenster **Nieuw profiel** voor de invoer van de profielnaam wordt geopend.



4. Voer in het IMAP-profiel een eenduidige, duidelijke naam in, die u snel kunt herkennen. Sluit de invoer van de naam met **OK** af. Er wordt een wizard weergegeven, die u bij het instellen en de bewerking van e-mailaccounts ondersteunt.



5. Kies in het venster **E-mailaccounts** de optie **Een nieuwe e-mailaccount toevoegen** en bevestig door op de knop **Volgende** te drukken. Het dialoogvenster voor de instelling van het servertype wordt vervolgens geopend.



6. In dit venster wordt vastgelegd welke server u voor uw e-mailaccount wilt gebruiken. Kies hier de optie **IMAP** en bevestig dit door op de knop **Volgende** te drukken. Hierdoor komt u in het configuratievenster voor de E-mailinstellingen.

E-mailaccounts

Instellingen voor internet-e-mail (IMAP)
Al deze instellingen zijn vereist om de e-mailaccount te kunnen gebruiken.

Gebruikersgegevens

Naam:

E-mailadres:

Servergegevens

Server voor inkomende e-mail (IMAP):

Server voor uitgaande e-mail (SMTP):

Aanmeldingsgegevens

Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

☒ Wachtwoord onthouden

☐ Aanmelden met beveiligd-wachtwoordverificatie

< Vorige Volgende > Annuleren

7. Voer in de invoervelden voor de **Gebruikersgegevens** bij **Uw naam** uw naam evenals bij **E-mailadres** uw OpenScape Xpressions-e-mailadres in. In het deel **Servergegevens** moet het netwerkadres van de server voor inkomende berichten (IMAP) en de server voor uitgaande berichten (SMTP) worden ingevoerd. In dit geval dient hier steeds het IP-adres van de OpenScape Xpressions-server ingevuld te worden. Neem contact op met uw systeembeheerder als u hier niet mee bekend bent. Bij de **Aanmeldingsgegevens** voert u bij **Gebruikersnaam** de OpenScape Xpressions-aanmeldingsnaam (identiek als Gebruikers-ID) en bij **Wachtwoord** uw OpenScape Xpressions-wachtwoord invoeren. Via de optie **Wachtwoord onthouden** kunt u vastleggen of bij elke start van **Microsoft Outlook** een Gebruikers-ID via het wachtwoord uitgevoerd moet worden of niet. Als de optie ingesteld is, d.w.z. als het wachtwoord is opgeslagen, zal Outlook starten zonder om het wachtwoord te vragen. Als u alle instellingen hebt opgegeven drukt u op **Volgende**.

8. In een afsluitend venster zal worden bevestigd dat u alle vereiste instellingen hebt uitgevoerd. Klik op **Volgende** om het profiel in te stellen.

Daarmee is de instelling van het profiel voor de IMAP-werking afgesloten.

2.9.4 Berichten ontvangen

Als u berichten wilt ontvangen voor de ingestelde e-mailaccount, start u **Microsoft Outlook** en gaat u naar de map Postvak IN van uw **OpenScape Xpressions**-account.

Alle ontvangen berichten zijn e-mailberichten. Oorspronkelijke voicemailberichten en faxberichten krijgt u als extra gegevens in de vorm van bijlagen (attachments) bij de e-mail.

Een ontvangen voicemail wordt als geluidsbestand aan een e-mailbericht toegevoegd. Wanneer u een koppeling voor dit bestandstype (WAV) hebt ingevoerd, wordt door het klikken op het geluidsbestand het ingestelde afspeelprogramma gestart en kunt u uw voicemail beluisteren.

Een ontvangen faxbericht wordt als afbeeldingsbestand aan een e-mailbericht toegevoegd. Wanneer u een grafisch programma hebt dat aan het bestandstype van de bijlage is gekoppeld, wordt dat programma geopend door op de bijlage met het bestand te klikken.

2.9.5 Berichten verzenden

Alle berichten die u met **Microsoft Outlook** opstelt en verzendt, zijn normale e-mailberichten. Met een speciale adressering kan de OpenScape Xpressions-server uw bericht naar een distributielijst, als faxbericht naar een faxtoestel of als SMS naar een mobiele telefoon sturen.

2.9.5.1 Berichten aan OpenScape Xpressions-distributielijst

U kunt de persoonlijke distributielijsten die u met **Web Assistant** heeft gedefinieerd en de algemene distributielijsten die door de systeembeheerder ter beschikking zijn gesteld, invoeren als ontvangstadressen. Voor de juiste adressering van OpenScape Xpressions-distributielijsten zie de handleiding **Web Assistant**.

2.9.5.2 Faxbericht

Alle berichten die u als e-mailberichten via de OpenScape Xpressions-server naar een faxadres verzendt, worden bij de ontvanger als faxberichten bezorgd. Voor de juiste adressering voor faxadressen raadpleegt u [Hoofdstuk 5, "Dienst Fax-Mail"](#).

2.9.5.3 SMS-bericht naar mobiele telefoon

Alle berichten die u als e-mailberichten via de OpenScape Xpressions-server naar een SMS-adres verzendt, worden bij de ontvanger als SMS-berichten bezorgd. Voor de juiste adressering voor SMS-adressen, raadpleegt u [Hoofdstuk 6, "SMS \(Short Message Service\)"](#).

Mailbox bewerken op PC en met e-mailservice

Microsoft Outlook voor e-mail via internet

3 CTI-client voor de toestelbediening

3.1 Versies

In de loop van de historie van de ontwikkeling van de **OpenScape Xpressions**-server werden de **Microsoft Outlook**- en de **Lotus Notes**-uitbreidingen met diverse eigenschappen en in verschillende ontwikkelingsfasen bij het product geleverd. De CTI-clients zijn altijd al een onderdeel van deze uitbreidingen geweest. De volgende varianten zijn met de verschillende OpenScape Xpressions-versies bij de klanten ingezet:

- Met de versie **HiPath Xpressions 3.0**
De **HiPath Xpressions Outlook Extensions**-componenten (HXOE)
- Met de versie **HiPath Xpressions 4.0**
De **HiPath Xpressions Extensions**-componenten). Deze omvatten:
 - De Outlookformulieren (pictogram- en berichtenformulieren)
 - De berichtenformulieren en de Simple Dialer voor Lotus Notes
 - **SimplyPhone for Outlook Standard** als CTI-client met de volgende functies:
 - Oproep via invoer van telefoonnummer
 - Terugbellen van geselecteerde logboekvermeldingen
 - Zoek telefoonpartner
 - **SimplyPhone Advanced** als CTI-Client met volledige CTI-functionaliiteit en integratie in **Microsoft Outlook** en **Lotus Notes**
- Met de versie **HiPath Xpressions 5.0**
De optiClient-uitbreidingen. Deze omvatten:
 - De Outlookformulieren (pictogram- en berichtenformulieren)
 - De berichtenformulieren en de Simple Dialer voor Lotus Notes
 - **HiPath Xpressions optiClient 130** als zelfstandige CTI-client met optionele integratie in **Microsoft Outlook** en **Lotus Notes**
- Bij versie OpenScape Xpressions 6
 - De optiClient-uitbreidingen. Deze omvatten:
 - De Outlookformulieren (pictogram- en berichtenformulieren)
 - De berichtenformulieren en de Simple Dialer voor Lotus Notes

- **OpenScape Xpressions optiClient 130** als zelfstandige CTI-client met optionele integratie in **Microsoft Outlook** en **Lotus Notes**
 - Conferentie-uitbreiding voor **Microsoft Outlook**
 - Conferentie-uitbreiding voor **Lotus Notes**
 - **OpenScape Web Client** als een browser gebaseerde CTI-Client.

Als u nog informatie over oudere componenten nodig hebt kunt u deze in de handleidingen vinden die voor de betreffende versies werden opgesteld. De installatie van de Client-componenten is in de handleiding **Client installaties** beschreven.

3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130

OPMERKING: Let op het beschreven gebruik van de afzonderlijke functiebeperkingen. Meer informatie over dit onderwerp, treft u aan in de systeembeheerderdocumentatie over het onderwerp **OpenScape Xpressions optiClient 130**.

OpenScape Xpressions optiClient 130 is een krachtige CTI-Client. U kunt **OpenScape Xpressions optiClient 130** als volgt gebruiken:

- Als krachtige CTI-client met een XPR-server.
In deze hoedanigheid kan uw bureautelefoon hiermee vanuit de computer worden bestuurd.
- Of als Softphone met een SIP-communicatiesysteem.
- Als Softphone met een HiPath 3000 of Hipath 4000.

In beide configuraties kunt u vanuit de pc

- Telefoongesprekken starten,
- Telefoongesprekken aannemen,
- complexere telefoonfuncties eenvoudig gebruiken – bijv. het schakelen van telefoonconferenties.

OpenScape Xpressions optiClient 130 ondersteunt het bovendien door

- een gemakkelijk beheer van persoonlijke contactpersonen in de contactlijst,
- een ongecompliceerde opbouw van telefoonverbindingen via teamlijst,
- de verbinding met externe adresboeken, zoals bijv. via LDAP,
- de integratie van **OpenScape Xpressions optiClient 130**-functies in **Microsoft Outlook**- en/of **Lotus Notes**.

Als u **OpenScape Xpressions optiClient 130** via een XPR-server gebruikt, dan kunt u andere bijzondere functies gebruiken. Daartoe behoren:

- De van **OpenScape Xpressions optiClient 130** onafhankelijke protocolering van de door u uitgevoerde of niet tot stand gebrachte telefoongesprekken.
- De aanwezigheidsfunctie die u over de persoonlijke bereikbaarheid van andere gebruikers informeert.
- Het verzenden en ontvangen van expresberichten.
- Internetconferenties.

Als **optiClient 130** als SIP-Softphone met een OpenScape Voice-systeem wordt gebruikt is het mogelijk om:

- Eenvoudige videoverbindingen te gebruiken en videoconferenties te houden.
- De bovenbeschreven bijzondere kenmerken van de XPR-server gebruiken als de optiClient 130 parallel aan een XPR-server is gekoppeld.

De modulaire opbouw van **OpenScape Xpressions optiClient 130** biedt u bovendien de mogelijkheid om het gebruik van de capaciteit en de weergave aan uw eigen wensen aan te passen.

OpenScape Xpressions optiClient 130 kan niet alleen op individuele gebruikers-pc's worden ingezet. Als CTI-client kunt u het programma ook in een terminalserveromgeving gebruiken.

Meer informatie over de bediening van de CTI-Client optiClient 130 treft u aan in de bedieningshandleiding over **optiClient 130**.

3.3 OpenScape Web Client

Met de OpenScape Web Client hebt u de beschikking over een CTI-Client die via het intranet, maar ook via het internet de volgende functies mogelijk maakt.

De **OpenScape Web Client** biedt u daarbij soortgelijke functies als de Desktop-Client optiClient 130.

De **OpenScape Web Client** is een uitgebalanceerd Communication Control-Tool. Met de **OpenScape Web Client** kunt u uw spraakcommunicatie op een geavanceerde manier vanaf uw werkplek-computer beheren en uitvoeren. Medewerkers met arbeidsintensieve werkzaamheden kunnen door middel van de **OpenScape Web Client** hun communicatiestroom beheren en in realtime toegang krijgen tot veiligheidsrelevante bedrijfsbronnen.

De hoofdfuncties van de **OpenScape Web Client** zijn:

- **Oproepen opbouwen en registreren**
OpenScape Xpressions stelt een aantal functies beschikbaar om bijvoorbeeld oproepen op te bouwen, bij een conferentie aan te melden en de bedrijfsstatus van uw communicatietoestellen te bewaken.
- **Conferenties plannen en opbouwen**
Op een gemakkelijke manier Ad-hoc of Meet-Me-conferenties opbouwen, starten en beheren van vooraf ingestelde conferenties of de planning van een toekomstige conferentie.
- **Contactlijsten maken en onderhouden**
Het beheren van gegevens van contactpersonen en controleren of een contactpersoon de beschikking heeft over voicemail, e-mail of Instant Messaging.
- **Logboekweergave**
Alle inkomende en uitgaande oproepen kunnen in het logboek **Logboekitems (alle oproepen)** worden weergegeven. Daarbij worden ook de gesprekken weergegeven die tijdens uw afwezigheid zijn ingekomen, omdat de informatie over deze oproepen centraal op de server worden opgeslagen. Bovendien wordt bij inkomende oproepen het doorgegeven telefoonnummer met de reeds in uw contactlijst opgenomen nummers vergeleken, en indien beschikbaar, wordt de naam van de beller weergegeven.

Meer informatie over de bediening van **OpenScape Web Client** treft u aan in de bedieningshandleiding **OpenScape Web Client**.

4 De conferentie-uitbreiding voor *Microsoft Outlook* en *Lotus Notes*

4.1 De conferentie-uitbreiding

De conferentie-uitbreiding biedt u een gemakkelijke manier om conferenties te plannen en te bewaken. Deze functie stelt de volgende conferentiemogelijkheden beschikbaar:

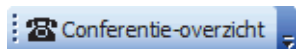
- Het plannen en opbouwen van een spraakconferentie (telefoonconferentie).
- Het plannen en opbouwen van een internetconferentie.
- Het plannen en opbouwen van een gecombineerde spraak- en internetconferentie.
- Het bewaken van een geplande en opgebouwde telefoonconferentie via **OpenScape Web Client**.

4.1.1 Algemeen

Met de installatie van de conferentie-uitbreiding hebt u bij **Microsoft Outlook** en **Lotus Notes**, de functies voor het plannen en opbouwen van een telefoon- en internetconferentie ter beschikking.

- **Conferentie-uitbreiding voor Microsoft Outlook**

In **Microsoft Outlook** kunt u zien of de conferentie-uitbreiding werd geïnstalleerd, als in de werkbalk van **Microsoft Outlook** de knop voor Conferentie-overzicht werd ingevoegd.



Via deze knop komt u direct in het venster **Conferenties** van **OpenScape Web Client**. In dit venster ziet u een overzicht van alle geplande telefoonconferenties en kunt u eventueel de daar weergegeven conferenties aanpassen. Overige informatie over het bewerken van conferenties in **OpenScape Web Client** kunt u lezen in de handleiding van **OpenScape Web Client**.

- **Conferentie-uitbreiding voor Lotus Notes**

In **Lotus Notes** kunt u zien of de conferentie-uitbreiding werd geïnstalleerd, als in de werkbalk van **Lotus Notes** de knop voor Conferentie-overzicht werd ingevoegd.



Via deze knop komt u direct in het venster **Conferenties** van **OpenScape Web Client**. In dit venster ziet u een overzicht van alle geplande telefoonconferenties en kunt u eventueel de daar weergegeven conferenties aanpassen. Overige informatie over het bewerken van conferenties in **OpenScape Web Client** kunt u lezen in de handleiding van **OpenScape Web Client**.

4.1.2 Conferentiesoorten

Met de conferentie-uitbreiding voor **Microsoft Outlook** kunt u de volgende conferentiesoorten instellen:

- **Spraakconferenties**
Dit zijn conferenties die uitsluitend via de telefoon kunnen worden gehouden.
- **Internetconferenties**
Dit zijn conferenties die uitsluitend via een internetverbinding kunnen worden gerealiseerd. Daarvoor wordt de tool **Internetconferentie** gebruikt. Een internetconferentie is het gezamenlijk gebruiken van programma's en documenten tijdens conferenties in realtime. Een internetconferentie maakt het mogelijk, als de deelnemer dit toestaat, de wederzijdse weergave van de Desktop (het bureaublad) van de aan de internetconferentie deelnemende personen. Op deze manier hebben alle conferentiedeelnemers wereldwijd hetzelfde beeld voor ogen en weet men waarover men spreekt. Ook kunnen documenten of het gehele bureaublad (de Desktop) voor bewerking worden vrijgegeven. Met behulp van extra functies kan men direct de stand van zaken bespreken, aanschouwelijk maken en eventueel hierover een discussie voeren. Tot deze extra functies behoren o.a. Chatten en Whiteboard. Bij een internetconferentie is de locatie waar de deelnemers zich bevinden niet van belang. Alleen een computer met toegang tot het internet en eventueel een telefoon moeten beschikbaar zijn. Dit garandeert een hoge mate van flexibiliteit en bespaart reiskosten, overnachtingskosten enz. Omdat alle sessiegegevens versleuteld worden verzonden (256-bit-versleuteling) kunnen ook gevoelige gegevens worden verzonden.
- **Gecombineerde spraak-/internetconferentie**
Dit zijn conferenties waarbij tegelijkertijd zowel een spraak- als internetconferentie wordt gehouden. Het is dus een internetconferentie met een spraakverbinding.

De bediening van de conferentiefuncties voor **Microsoft Outlook** is uitgebreid in de handleiding **Microsoft Outlook-uitbreidingen** beschreven. In de bijlage van deze handleiding treft u ook een beschrijving van de bediening van een internetconferentie aan.

De bediening van de conferentiefuncties voor **Lotus Notes** staat gedetailleerd in de handleiding **Lotus Notes-uitbreidingen** beschreven. In de bijlage van deze handleiding treft u ook een beschrijving van de bediening van een internetconferentie aan.

5 Dienst Fax-Mail

5.1 Overzicht

Als faxmaildeelnemer bij OpenScape Xpressions hebt u afhankelijk van de systeemconfiguratie de volgende mogelijkheden:

- U kunt faxberichten via de standaard e-mailclient naar de computer op uw werkplek zenden en daar ontvangen. Bij ontvangst verschijnt de fax als bijlage in de vorm van een grafisch bestand (TIF- of JPG-bestand) bij uw e-mail.
- U kunt faxberichten op het telefoontoestel opvragen en laten afdrukken. Afdrukken is mogelijk via:
 - a) een standardfaxapparaat,
 - b) een standaardprinter,
 - c) een willekeurig faxapparaat.

5.1.1 Voorwaarden voor het verzenden van faxen

Vanuit elke PC-toepassing die het rechtstreeks verzenden van gegevens naar een e-mailontvanger toestaat, kunt u de faxverzendfunctie via de OpenScape Xpressions-server gebruiken. In dit hoofdstuk wordt bijvoorbeeld beschreven hoe u bestanden vanuit **Microsoft Windows Verkenner** als faxbericht via de OpenScape Xpressions-server kunt verzenden.

5.1.2 Voorwaarden voor het ontvangen van faxen

Lees Hoofdstuk 2, "Mailbox bewerken op PC en met e-mailservice" voor het ontvangen van faxen met een e-mailclient.

Afhankelijk van het installatietype, raadpleegt u voor meer informatie over het telefonisch bewerken van faxberichten de handleiding **PhoneMail**, **VMS**, **Ergo** of **Evo**.

5.1.3 Fax-/briefpapier

Faxvoorbladen zijn speciale verzendformulieren voor faxberichten die de systeembeheerder beschikbaar stelt. Op het faxvoorblad wordt de door u getypte tekst automatisch in voorgedefinieerde vakken ingevoegd.

Faxvoorbladen kunnen ook grafische elementen bevatten, bijvoorbeeld een bedrijfslogo. Ook kunnen variabelen voor belangrijke verzendparameters zoals afzender, ontvanger en tijdstip verzending in het voorblad worden opgenomen. Met het verzenden van het faxbericht worden deze parameters dan automatisch ingeschakeld.

Als de systeembeheerder faxvoorbladen ter beschikking heeft gesteld, dan kunt u met de **Web Assistant** (zie handleiding **Web Assistant**) of met de faxverzendsformulieren in **Microsoft Outlook** instellen welk voorblad voor uw faxberichten moeten worden gebruikt.

Deze functie werkt alleen als uw e-mailadres in uw mailclient overeenkomt met het SMTP-adres van uw OpenScape Xpressions-mailbox en als de conversie van tekst naar fax op de server plaatsvindt.

5.1.4 Faxweergave

Ontvangen faxen worden in OpenScape Xpressions in een interne faxindeling opgeslagen. Deze faxindeling kan ook door **Communications** worden weergegeven. Als ontvangen faxen echter door een andere e-mailclient worden weergegeven, moet een passende conversie worden geselecteerd. Door uw systeembeheerder wordt een standaardconversie naar een hieronder beschreven grafische indeling ingesteld die voor het hele systeem geldt. Wanneer de gebruikte e-mailclient deze grafische indeling niet zelf kan weergeven, is soms nog een geschikt weergaveprogramma (Viewer) nodig. Voor de toegang via IMAP of POP3 kunt u door de systeembeheerder speciaal voor uw postbus een andere grafische indeling laten instellen. Over het algemeen moet echter worden geprobeerd om voor alle postbussen dezelfde conversie te gebruiken, omdat dit het systeem het minst belast.

Conversies zijn mogelijk naar de volgende grafische indelingen:

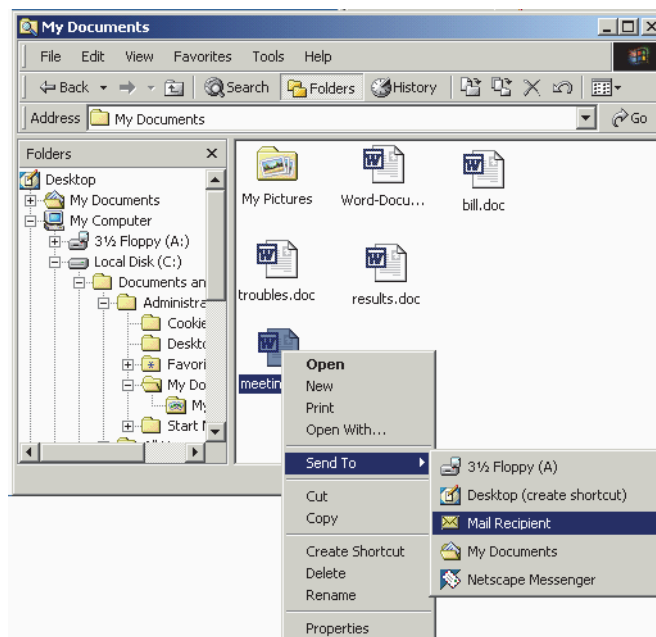
Grootte	Omschrijving
BMP	Windows bitmap
BMP_COL	Windows bitmap met trilineaire grijstinteninterpolatie
DCX	Multi-page PCX-indeling (standaard-faxindeling van Microsoft)
JPG	JPEG-indeling met 9 grijstinten
TIF	single-page gecomprimeerde TIFF-faxindeling
TIF_BMP	niet-gecomprimeerde TIFF-bitmapindeling
TG3	multi-page gecomprimeerde TIFF-faxindeling

5.2 Faxbericht verzenden

Als u een faxbericht wilt verzenden, gaat u precies zo te werk als wanneer u een e-mail verzendt. Als ontvanger voert u in een SMTP-adres in dat de OpenScape Xpressions-server als faxadres kan interpreteren, zodat de faxverzending wordt gestart. Denk er bij het opstellen van uw opdracht aan dat niet alle bestandsindelingen als fax kunnen worden verzonden.

5.2.1 Faxbericht verzenden vanuit *Windows Verkenner*

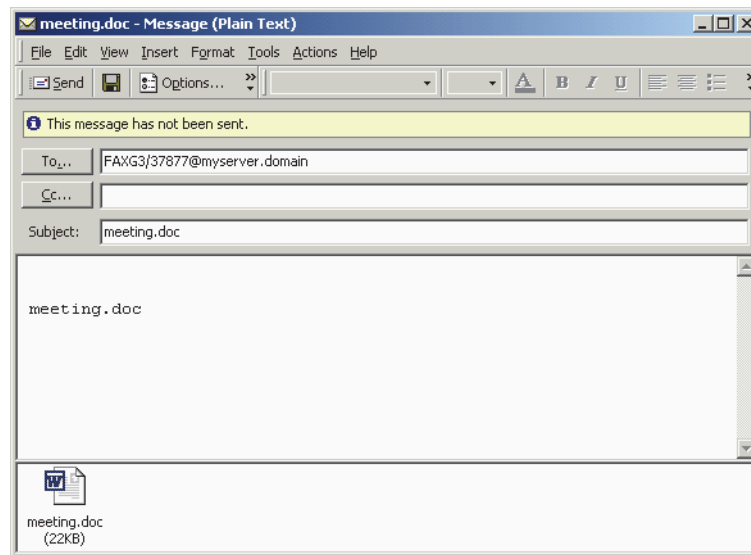
Start Verkenner en selecteer het bestand dat u als fax wilt verzenden.



Klik met de rechtermuisknop op het betreffende bestand. Het contextmenu van het gemarkeerde bestand wordt geopend. Kies de opdracht **Verzenden aan > E-mail-Ontvanger**. Afhankelijk van de beschikbare koppeling kan een ander e-mailprogramma worden gestart. In het voorbeeld wordt **Microsoft Outlook** gebruikt. Ga bij alle andere e-mailprogramma's op soortgelijke wijze te werk.

U kunt natuurlijk ook het e-mailprogramma zelf oproepen en uw tekst daar invoeren en als fax verzenden.

Er wordt een venster geopend voor het opstellen van een nieuw bericht. Het geselecteerde bestand wordt automatisch als bijlage ingevoegd. U hoeft alleen de ontvanger als e-mailadres op te geven:



Voer in het adresveld **Aan:** het adres van de ontvanger van de fax in.

Houd u bij de adressering aan de volgende regels:

- Plaats het voorvoegsel FAXG3/ vóór het adres.
- Voer daarachter het telefoonnummer van de deelnemer in, in de notatie **<intern faxnummer>** of **<internationaal faxnummer>** in de notatie **<landcode><netnummer><faxnummer>** zonder speciale tekens als spaties, plustekens of verbindingssstreepjes en ook niet in de notatie zoals u de aansluiting zelf zou kiezen.
- Voeg daarachter het teken @ toe, gevolgd door het domeinadres van uw OpenScape Xpressions-server. Het domeinadres krijgt u van uw systeembeheerder.

bijvoorbeeld FAXG3/37877@mijnserver.de of FAXG3/
498972237877@mijnserver.de

Door deze adressering weet de OpenScape Xpressions-server dat het bericht als fax naar de ontvanger moet worden gestuurd.

Om het bericht te verzenden, klikt u op de knop **Verzenden** of selecteert u in het menu **Bestand** een van de opdrachten voor het verzenden.

De onderwerpregel wordt alleen dan met de fax meegezonden, wanneer op het faxvoorblad de juiste variabele is gedefinieerd. Deze dient echter in elk geval verder in de map **Verzonden objecten** als toewijzingscriterium.

5.2.2 Faxverzending tegen lage tarieven

Bij alle e-mailclients waarbij de urgentie van verzendopdrachten kan worden ingesteld, kunt u faxen ook later verzenden en zo kosten sparen. Tot deze clients behoren bijvoorbeeld **Microsoft Outlook**, **Microsoft Outlook Express** of **Netscape Messenger**. U hoeft alleen de prioriteit van de verzendopdracht op **laag** of **zeer**

laag in te stellen, waarmee u ervoor zorgt dat de fax pas 's nachts wordt verzonden. De precieze verzendtijden worden door de systeembeheerder vastgelegd en kunnen daar worden opgevraagd.

5.2.3 Gebruik van faxoproep

Bij alle e-mailclients kunt u faxoproepservices gebruiken. Verzend een leeg e-mailbericht naar het volgende adres:

FAXG3REV/<*faxopvraagnummer*>@<*mijnserver.domein*>

Het faxoproepnummer moet in de internationale notatie worden opgegeven. De OpenScape Xpressions-server roept voor u vervolgens de gewenste faxpagina's op en plaatst deze in uw postvak.

5.2.4 Faxverzending via *Microsoft Outlook*

Door de installatie van het MAPI fax-printerstuurprogramma is het mogelijk om faxberichten vanuit willekeurige toepassingen te verzenden. Details hierover treft u aan in [Hoofdstuk 11](#), "MAPI fax-printerstuurprogramma".

Dienst Fax-Mail

Faxbericht verzenden

6 SMS (Short Message Service)

U kunt de hieronder beschreven functies alleen uitvoeren als het SMS-protocol op de OpenScape Xpressions-server is geïnstalleerd. Raadpleeg bij twijfel uw systeembeheerder.

6.1 Overzicht

Short Message Service (SMS) biedt u de mogelijkheid met een standaardprogramma voor e-mail korte berichten naar GSM-gebruikers te sturen, d.w.z. naar gebruikers van mobiele toestellen in de ondersteunde mobiele netwerken.

Daarnaast kunt u SMS-scenario's implementeren, zoals het verzamelen van informatie op het Internet en de verzending van deze informatie in de vorm van een SMS- bericht.

6.1.1 Toepassingsmogelijkheden

Om SMS-berichten te kunnen verzenden, kunt u een willekeurige E-mail-Client gebruiken die e-mailberichten via SMTP kan verzenden. Hiertoe behoren programma's zoals bijv. **Microsoft Outlook Express** of de in **Netscape Communicator** geïntegreerde e-mailclient **Netscape Messenger**. Het spreekt voor zich dat u SMS ook via **Microsoft Outlook** met **Microsoft Exchange** kunt gebruiken. Daarvoor kunt u de hier beschreven manier volgen of de geïnstalleerde Exchange Connector, zoals beschreven in de handleiding van **Microsoft Outlook-uitbreidingen** gebruiken.

6.1.2 SMS voor GSM-boxen

Short Message Service (SMS) voor GSM (Global System for Mobile Communications) biedt u de mogelijkheid met een standaardprogramma voor e-mail korte berichten naar GSM-gebruikers te sturen. Bij deze vorm van overdracht worden een of meerdere GSM-boxen, ook wel GSM-adapter genaamd, aan de OpenScape Xpressions-server aangesloten. Deze GSM-boxen zijn een speciaal soort mobiel radioapparaat, voorzien voor het gebruik bij servertoepassingen. U kunt echter ook speciale mobiele telefoons met overeenkomstige datakabels gebruiken. Feitelijk treedt de OpenScape Xpressions-server, in dit geval de verbinding, op als een normaal mobiel toestel.

- Bij SMS voor GSM worden berichten via een op de server aangesloten mobiele telefoon met een geschikte kaart verzonden.

- Het verzenden van SMS-berichten kan zo worden ingesteld dat in plaats van de inhoud van het bericht, alleen het onderwerp van het bericht wordt verzonden. Neem hiervoor contact op met de systeembeheerder.
- Beantwoordingsberichten van mobiele toestellen worden alleen in relatie tot speciaal gedefinieerde variabele velden in SMS-tekst ondersteund. Neem hiervoor contact op met de systeembeheerder.
- Een SMS-bericht mag in totaal maximaal 160 tekens lang zijn.

OPMERKING: Afhankelijk van de configuratie van de OpenScape Xpressions-server kan voor het tekstbericht minder dan 160 tekens beschikbaar zijn. Dit is afhankelijk van het feit of het SMS-bericht met extra tekstinformatie verzonden moet worden. De systeembeheerder kan bijvoorbeeld definiëren dat de naam van de afzender, een prefix of suffix automatisch in het SMS-bericht wordt opgenomen. Prefixen is eigenlijk tekstinformatie die bij het verzenden automatisch vóór de tekst van het SMS-bericht wordt gesteld, suffixen worden aan de tekst van het SMS-bericht toegevoegd. Neem hiervoor contact op met de systeembeheerder.

Uw systeembeheerder kan configureren hoe moet worden omgegaan met berichten die een lengte van 160 tekens overschrijden:

- a) Het bericht wordt niet verzonden
 - b) Alleen de eerste 160 tekens worden verzonden
 - c) Alleen de eerste regel wordt verzonden
 - d) Alle regels tot de eerste lege regel worden verzonden
 - e) Combinatie van b) en c)
 - f) Combinatie van b) en d)
- Per aangesloten zendstation kunnen circa 300 berichten per uur worden verzonden.
 - Het is toegestaan om speciale tekens uit de Westerse tekensets zoals een umlaut in berichten te gebruiken. Afhankelijk van het gekozen servicecenter kunnen sommige speciale tekens echter onjuist worden doorgegeven. Unicode-SMS, zoals benodigd voor Griekse, Cyrillische of ander tekensets, wordt niet ondersteund.

- Netwerkeexploitanten bewaren SMS-berichten gewoonlijk 48 uur wanneer de gebruiker van het mobiele telefoontoestel niet bereikbaar is. Binnen 48 uur wordt het verzenden herhaald, hierbij worden bepaalde tijdintervallen gehanteerd.

OPMERKING: Er bestaat geen garantie dat een SMS-bericht de ontvanger bereikt. De providers sturen soms ook een positief bevestigingssignaal als het nummer van de ontvanger niet bestaat.

6.1.3 SMS via een directe verbinding met de provider

Het verzenden van een SMS-bericht via een directe verbinding met de provider is de meest volledige vorm van verbinding, omdat deze in het algemeen alle mogelijkheden voor zowel het verzenden evenals voor het ontvangen kan uitvoeren. Bovendien biedt deze verbinding een hoge performance, beveiliging en een aantrekkelijke prijs. De verbinding tussen de OpenScape Xpressions-server en provider verloopt via het TCP/IP-protocol. Additionele beveiliging kan door het instellen van een VPN-tunnel tussen de klant en provider worden gerealiseerd.

- SMS via de directe verbinding met de provider zorgt voor een verzending via het TCP/IP-protocol, direct naar de provider.
- Een SMS-bericht mag in totaal maximaal 612 tekens lang zijn.

OPMERKING: Afhankelijk van de configuratie van de OpenScape Xpressions-server kan voor het tekstbericht minder dan 612 tekens beschikbaar zijn. Dit is afhankelijk van het feit of het SMS-bericht met extra tekstinformatie verzonden moet worden. De systeembeheerder kan bijvoorbeeld definiëren dat de naam van de afzender, een prefix of suffix automatisch in het SMS-bericht wordt opgenomen. Prefixen is eigenlijk tekstinformatie die bij het verzenden automatisch vóór de tekst van het SMS-bericht wordt gesteld, suffixen worden aan de tekst van het SMS-bericht toegevoegd. Neem hiervoor contact op met de systeembeheerder.

Uw systeembeheerder kan configureren hoe moet worden omgegaan met berichten die een lengte van 160 c.q. 612 tekens overschrijden. Hiervoor kan een van de acht verschillende soorten gebruik vereist zijn:

- a) Het bericht wordt niet verzonden
- b) Een SMS-bericht met maximaal 612 tekens wordt in vier SMS-berichten verdeeld. Als het SMS-bericht meer dan 612 tekens bevat, wordt het bericht niet verzonden.

SMS (Short Message Service)

Overzicht

- c) Een SMS-bericht met maximaal 612 tekens wordt in vier SMS-berichten verdeeld en in combinatie verzonden. Als het SMS-bericht meer dan 612 tekens bevat, wordt het bericht niet verzonden. Een moderne mobiele telefoon kan aan de hand van deze verdeelde berichten weer een enkel bericht weergeven.
 - d) Er wordt een groot SMS-bericht met maximaal 612 tekens verzonden. Deze functie moet wel door de provider worden ondersteund. Als het SMS-bericht meer dan 612 tekens bevat, wordt het bericht niet verzonden.
 - e) Alleen de eerste 160 tekens van een SMS-bericht worden verzonden. De overige tekens komen te vervallen (compatibiliteitsmodus). Deze worden bijv. geactiveerd als beide SMS-verzendtypen beschikbaar zijn.
 - f) De eerste 612 tekens van een SMS-bericht worden over maximaal 4 SMS-berichten verdeeld. De overige tekens komen te vervallen.
 - g) De eerste 612 tekens van een SMS-bericht worden over maximaal 4 SMS-berichten verdeeld en in combinatie verzonden. De overige tekens komen te vervallen. Een moderne mobiele telefoon kan aan de hand van deze verdeelde berichten weer een enkel bericht weergeven.
 - h) De eerste 612 tekens van een SMS-bericht worden als een groot SMS-bericht verzonden. Deze functie moet wel door de provider worden ondersteund. De overige tekens komen te vervallen.
- Per aangesloten zendstation kunnen circa 30000 berichten per uur worden verzonden.
 - Het is toegestaan om speciale tekens uit de Westerse tekensets zoals een umlaut in berichten te gebruiken. Afhankelijk van het gekozen servicecenter kunnen sommige speciale tekens echter onjuist worden doorgegeven. Unicode-SMS, zoals benodigd voor Griekse, Cyrillische of ander tekensets, wordt niet ondersteund.
 - Netwerkexploitanten bewaren SMS-berichten gewoonlijk 48 uur wanneer de gebruiker van het mobiele telefoontoestel niet bereikbaar is. Binnen 48 uur wordt het verzenden herhaald, hierbij worden bepaalde tijdintervallen gehanteerd.
 - Voor afleveringsnotificaties kan uw systeembeheerder de volgende instellingen instellen:

Instellingen	Opmerking
Geen	Geen afleveringsnotificaties van de provider voor verzonden berichten opvragen.
Standaard	Het wordt aan de provider overgelaten welk type notificatie voor verzonden berichten worden teruggemeld.

Instellingen	Opmerking
Speciaal	Hier kan door de systeembeheerder zijn vastgelegd dat voor de volgende afleveringssituaties informatie wordt verzonden: Afleveringsnotificatie: De provider stuurt meldingen als het SMS-bericht succesvol werd verzonden. Notificatie mislukt: De provider stuurt meldingen als het verzenden van het SMS-bericht is mislukt. Notificaties in buffer: De provider stuurt meldingen als het SMS-bericht in de buffer is opgeslagen, omdat een ontvanger bijvoorbeeld niet kon worden bereikt. Het verzendproces wordt dan binnen een bepaald tijdsbestek herhaald.

6.1.4 Functies van GSM-box en directe verbinding met de provider

In de volgende tabel worden de functies van de beide SMS-verbindingen, GSM-box en directe verbinding met de provider (SMS IP) weergegeven. Afhankelijk van de geïnstalleerde variant dient hiermee voor individuele verzending van SMS-berichten, rekening gehouden te worden.

SMS verzenden

Functie	Opmerking	GSM-box	SMS IP
Zenden		✓	✓
Extra lange SMS-berichten	tot 612 tekens	✗	✓
Speciale tekens	afhankelijk van de ontvangende mobiele telefoon en de provider	✓	✓
Euro-teken	afhankelijk van de ontvangende mobiele telefoon en de provider	✗	✓
Performance	afhankelijk van de provider	300 SMS-berichten per uur	30000 SMS-berichten per uur
Uitgebreide opvolging	De extra verzendberichten: verzonden, opgeslagen, niet verzonden	✗	✓
Aanpasbare afzenderherkenning	indien ondersteunt, dan afhankelijk van de provider en het contract	✗	✓

SMS-berichten ontvangen

Functie	Opmerking	GSM-box	SMS IP
Ontvangen		✓	✓
Extra lange SMS-berichten	tot 612 tekens	✗	✓
Speciale tekens	afhankelijk van de verzendende mobiele telefoon en de provider	✓	✓
Euro-teken	afhankelijk van de verzendende mobiele telefoon en de provider	✗	✓
Adressering via telefoonnummer		✗	✓
Adressering via de korte naam in de berichttekst		✓	✓

Functie	Opmerking	GSM-box	SMS IP
Ontvangst via een vast telefoonnummer		✓	✓
Ontvangst via een snelkiesnummer		✗	✓
Ontvangst als VSMSC		✗	✓

6.2 Short Messages verzenden

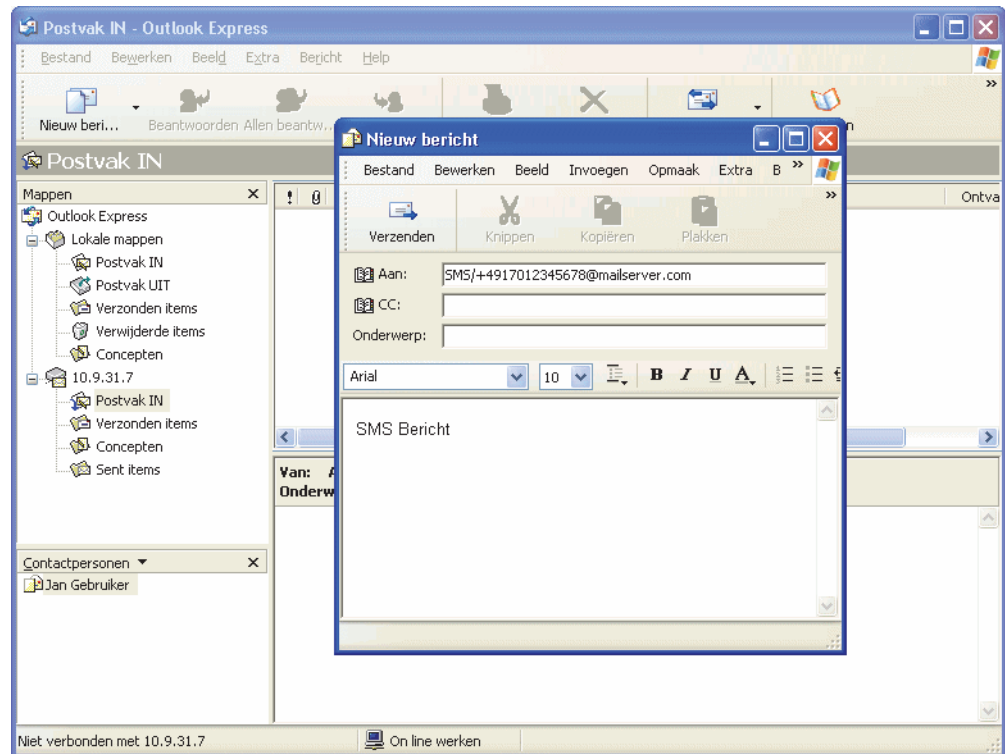
SMS-berichten kunnen via elke Client worden verzonden. De manier van verbinden, GSM-box of directe verbinding met de provider is voor de adressering van een SMS-bericht niet van belang - dit is altijd hetzelfde, zodat de gebruikers bij de diverse verbindingsvarianten geen verschil bij het verzenden van SMS-berichten waarneemt. Alleen de mogelijkheid voor het verzenden van SMS-berichten via de GSM-box is iets beperkt. Gedetailleerde informatie over de verschillende functies vindt u in Paragraaf 6.1.4, "Functies van GSM-box en directe verbinding met de provider", op pagina 6-60.

In het volgende deel wordt beschreven hoe u met behulp van uw e-mailsoftware Outlook Express, SMS-berichten kunt sturen naar GSM-gebruikers van de ondersteunde mobiele netwerken. Als u een andere e-mailclient gebruikt, gaat u op een soortgelijke wijze te werk.

Als u met een Internet-e-mailprogramma SMS-berichten naar GSM-gebruikers van de ondersteunde mobiele-telefoonnetwerken wilt zenden, moet het programma het veelgebruikte e-mailprotocol SMTP (voor uitgaande e-mail) ondersteunen.

SMS (Short Message Service)

Short Messages verzenden



Om met **Outlook Express** een SMS-bericht te versturen, gaat u als volgt te werk:

1. Start **Outlook Express**
2. Selecteer de opdracht voor het opstellen van een nieuw bericht.
 - a) Via **Bestand > Nieuw > E-mailbericht**
 - b) Door het indrukken van de knop **Nieuw e-mailbericht**Het dialoogvenster **Nieuw bericht** wordt geopend.
3. Voer in het adresveld **Aan:** het adres van de ontvanger in.
Houd u bij de adressering aan de volgende regels:
 - Plaats het voorvoegsel SMS/ vóór het adres
 - Noteer daarachter het telefoonnummer van het mobiele toestel in volledig GSM-formaat. (Het +-teken kan vervallen).
 - Voeg hierna het teken @ toe, gevolgd door het domeinadres van uw OpenScape Xpressions-server.
4. Bij het verzenden via de GSM-box:
Als uw systeem zo is ingesteld dat alleen de tekst in het tekstveld wordt verzonden: Voer in de onderwerpregel een berichtitel in voor uw eigen archief. Tekst in de onderwerpregel wordt niet verzonden. Voer het korte bericht in in het gebied voor de berichttekst. Het bericht mag maximaal 160

tekens lang zijn. Trema's en speciale tekens zijn toegestaan. Gebruik echter geen tekstopmaak (lettertypen, lettergrootte, letterkleuren, enz.). Dergelijke opmaak gaat bij het verzenden van het bericht verloren. Als u voor uw e-mail een handtekening gebruikt, moet u erop letten dat de handtekening bij de tekst van het bericht hoort - het is daarom raadzaam bij SMS-berichten de handtekening te verwijderen.

Als uw systeem zo is ingesteld dat alleen de onderwerpregel wordt verzonden: Vul de onderwerpregel **Onderwerp** in. Eventueel ingevoerde tekst in het tekstveld wordt niet verzonden.

OPMERKING: Omdat afhankelijk van de configuratie nog de gebruikersnaam, een voorvoegsel of prefix kunnen worden toegevoegd, is het mogelijk dat de gebruiker voor het eigenlijke bericht minder tekens ter beschikking heeft. Neem hiervoor contact op met uw systeembeheerder. Als het totale bericht meer dan 160 tekens heeft, ontvangt de afzender een Report, dat het bericht niet kon worden verzonden.

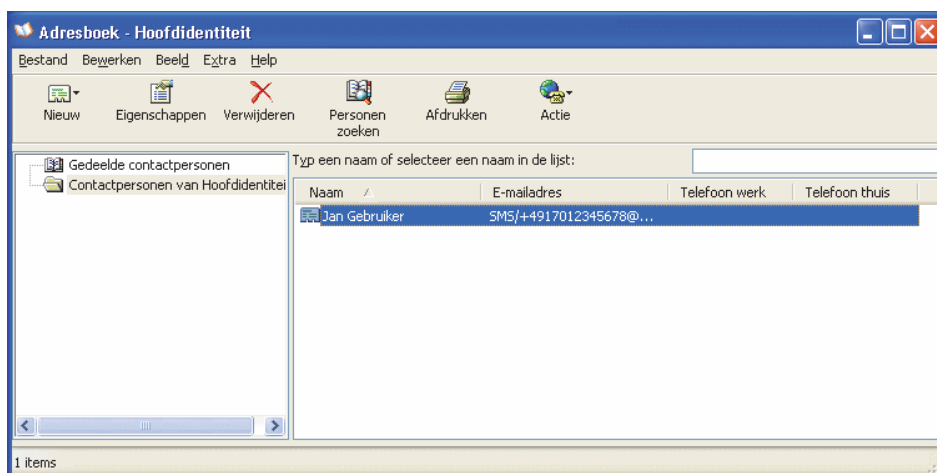
5. Bij verzending via een directe verbinding met de provider:
Als uw systeem dit type verbindingen met de provider gebruikt, kunnen afhankelijk van de configuratie van de berichten tot 612 tekens worden verzonden. Of dit mogelijk is en hoe bij het verzenden van extra lange SMS-berichten wordt gehandeld, kan uw systeembeheerder u meedelen. Zie ook [Paragraaf 6.1.3, "SMS via een directe verbinding met de provider", op pagina 57](#)). Dan wordt alleen de berichttekst verzonden. Een onderwerp van het bericht dat u in de onderwerpregel hebt ingevoerd, wordt als informatietekst voor uw eigen opslag gebruikt. Trema's en speciale tekens zijn toegestaan. Gebruik echter geen tekstopmaak (lettertypen, lettergrootte, letterkleuren, enz.). Dergelijke opmaak gaat bij het verzenden van het bericht verloren. Als u voor uw e-mail een handtekening gebruikt, moet u erop letten dat de handtekening bij de tekst van het bericht hoort - het is daarom raadzaam bij SMS-berichten de handtekening te verwijderen.
6. Verzend het bericht of zet het in het Postvak UIT voor latere verzending.

SMS-adressen in het adresboek van Outlook Express toevoegen

Wanneer u vaker SMS-berichten naar een bepaald toestel wilt verzenden, is het handiger het adres in het adresboek van **Outlook Express** te nemen.

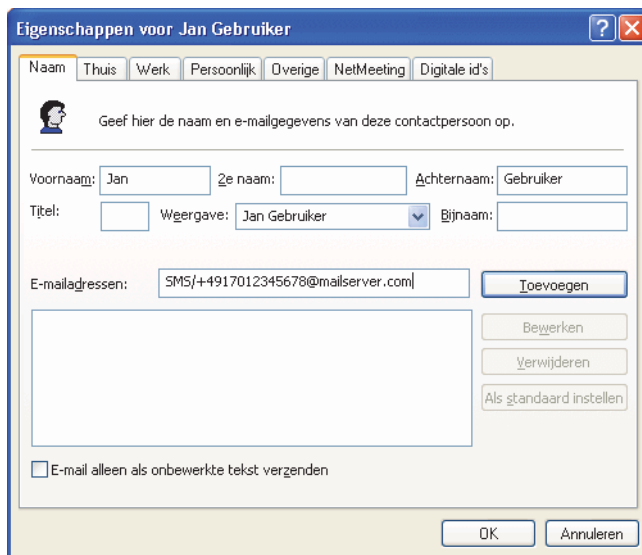
SMS (Short Message Service)

Short Messages verzenden



Ga als volgt te werk om een ontvanger voor SMS-berichten in het adresboek op te nemen:

1. Open via **Extra > Adresboek** het adresboek van **Outlook Express**.
2. Kies de opdracht voor het maken van een nieuwe invoer (**Bestand > Nieuwe contactpersoon** of de knop **Nieuw > Nieuwe contactpersoon**). Het dialoogvenster **[Eigenschappen]** wordt weergegeven.



3. Selecteer het tabblad **Naam** zoals in de afbeelding.
4. Voer in het veld **Email-adres** het adres van de ontvanger in.
Houd u bij de adressering aan de volgende regels:
 - Plaats het voorvoegsel SMS/ vóór het adres

- Noteer daarachter het telefoonnummer van het mobiele toestel in volledige internationale GSM-formaat. In de afbeelding hierboven is dit bij wijze van voorbeeld +49 voor Duitsland, 170 als voorkiesnummer voor het GSM-netwerk (D12345678) en 12345678 voor het abonneenummer.
- Voeg hierna het teken @ toe, gevolgd door het domeinadres van uw OpenScape Xpressions-server.

Andere gegevens voor de ontvanger kunt u zoals gebruikelijk in de tabbladen van het dialoogvenster invoeren.

Als u een nieuw bericht opstelt, kunt u nu op de knop **Aan:** klikken en een adres uit het adresboek selecteren. Op de adresregel wordt dan de betreffende naam overgenomen, die **Outlook Express** opmaakt uit de velden **Voornaam** en **Achternaam** van de invoer in het adresboek.

6.3 Ontvangen van SMS-berichten

SMS-berichten, die zonder speciale herkenning van de ontvanger in de berichttekst worden ontvangen, worden aan de **Telefonistepost** doorgezonden.

Als een SMS-bericht direct naar een bepaalde gebruiker moet worden verzonden, dan kan dit via een gecodeerde opgave van de ontvanger in de tekst van het SMS-bericht worden opgenomen. De systeembeheerder legt vast welke speciale tekens een dergelijke invoer kenmerken en welke informatie van de ontvanger voor deze toekenning wordt gebruikt. Hierbij kan de codering van de ontvanger op elke willekeurige locaties binnen het SMS-bericht worden geplaatst. De codering binnen het SMS-tekstbericht komt hierdoor overeen met het volgende voorbeeld:

<Berichttekst>*<Ontvanger>#<Berichttekst>

<Berichttekst><<Ontvanger>><Berichttekst>

Voorbeelden:

*1234#Dag mijnheer Meijer, ...

<Lies Muller>Dag mijnheer Meijer, ...

Welke gegevens voor de variabele **<Ontvanger>** worden ingesteld en welk scheidingsteken zal worden gebruikt, kunt u aan de systeembeheerder vragen.

OPMERKING: Als het is ingesteld dat met elk verzonden SMS-bericht de gebruikersnaam automatisch mee wordt gezonden, kan deze tekstinformatie ook voor Postvak IN worden gebruikt. De ontvanger van het SMS-bericht moet in de beantwoording alleen deze gegevens, tussen de scheidingstekens, overnemen en dan wordt de bezorging automatisch geregeld.

6.4 Praktische tips

6.4.1 Telefoonnummer voor terugbellen verzenden

U kunt het telefoonnummer waarop u zelf te bereiken bent in het SMS-bericht opnemen op een eigen regel. Voorbeeld:

Hallo Martin, hier Stefan. Bel mij op nummer: 089722123456

Bij veel typen GSM-toestellen wordt een telefoonnummer automatisch bij het bladeren gemarkeerd en kan het rechtstreeks worden gekozen door op de verbindingstoets te drukken.

6.4.2 SMS-berichten vanuit intranet-pagina's verzenden

Wanneer u in een intranet-omgeving werkt en voor andere medewerkers WWW-pagina's aanbiedt, kunt u daarin verwijzingen opnemen waarop kan worden geklikt, die gebruikers in staat stellen rechtstreeks een SMS-bericht naar mobiele-telefoonabonnees van de ondersteunde netwerken te zenden. In HTML kunt u een overeenkomstige verwijzing bijvoorbeeld als volgt opnemen:

```
<a href="mailto:SMS/436647654321@mijnserver.domein">  
SMS aan Martin's GSM-toestel</a>
```

De adressering na `mailto:` is daarbij gelijk aan die bij de rechtstreekse invoer van het adres in een Internet e-mailprogramma (zie [Paragraaf 6.2, "Short Messages verzenden"](#), op pagina 61).

De adressering kan ook in WWW-servertoepassingen zoals CGI-scripts worden gebruikt.

7 De OpenScape Xpressions voicemailsysteem

7.1 Ergo

Ergo is de naam van een voicemailsysteem. **Ergo** stelt net als de andere voicemailsysteem de toegang tot de OpenScape Xpressions-server via het toestel beschikbaar. Hiermee kan de gebruiker in een Integrated Messaging (IM)- of True Unified Messaging (TUM)-omgeving niet alleen toegang krijgen tot zijn of haar mailbox, maar ook een groot aantal instellingen doorvoeren met de toetsen van het telefoontoestel. Het systeem is daarbij niet aan een specifiek type telefooncentrale gebonden. In het algemeen geeft Ergo de gebruikersinterface weer, waarover de door de mailboxinhoud uitgegeven, en via het toestel beheerde mailboxfuncties worden opgebouwd. De mailbox is de gegevensmap waarin alle inkomende berichten voor eventuele bewerking worden opgeslagen. Dit kunnen e-mail-, fax- en voicemailberichten zijn. Daarbij staat, zoals de naam al doet vermoeden en gebaseerd op een veelvoud aan instellingsopties die een gebruiker door **Ergo** ter beschikking worden gesteld, een zo ergonomisch mogelijke bediening op de voorgrond.

Ergo kan bij verschillende soorten gebruik worden toegepast. Deze diverse soorten gebruik verschillen ten aanzien van de beschikbare functies:

- De Standaardmodus
Deze modus biedt de gebruiker de basisfuncties van Ergo en verbergt alle functies die slechts af en toe worden toegepast.
- De uitgebreide modus
Stelt alle functies van het hoofdmenu ter beschikking. De gebruiker kan naar keuze tussen de standaard en de uitgebreide modus wisselen.
- De extended modus
De extended modus dient door de systeembeheerder ingesteld te worden. Dit gebruikstype stelt meer gedetailleerde instellingen ter beschikking en is voor die gebruikers bedacht die hun mailbox uitsluitend via de telefoon bedienen, d.w.z. gebruikers die geen PC op hun werkplek hebben om de instellingen uit te voeren.

U kunt in de standaardmodus...

- ...nieuw ingekomen of reeds beluisterde berichten bewerken.
- ...nieuwe voicemailberichten opnemen en verzenden.
- ...direct een verbinding met een andere gebruiker of de telefoniste opbouwen.
- ...de snelle bewerking van de dagmelding uitvoeren.

- ...de instellingen van uw mailboxopties wijzigen. In de standaardmodus als voorbeeld: een begroetingstekst opnemen, uw naam opnemen, naar de uitgebreide modus wisselen, enz.

In de uitgebreide modus kunt u naast de functies van de standaard modus onder andere de volgende functies gebruiken:

- Tot negen meldingen opnemen
- Drie vertrouwde nummers definiëren, enz.
- Uw berichtopties wijzigen. Daartoe behoren...
 - ...de notificatiefunctie (melding over nieuw ingekomen berichten) instellen. Daartoe behoort de invoer van een mobiel nummer waaraan het bericht kan worden verzonden en voor welk type berichten een notificatie verzonden dient te worden,
 - ...de instellingen van de overige specifieke berichtopties. Dit betreft het wijzigen van de sortering of filtering van de inhoud van de mailbox en het toestaan van berichten met attributen zoals “Dringend” of “Vertrouwelijk”.

In de extended modus behoren de volgende gedetailleerde instellingen van de mailboxopties tot de mogelijkheden:

- Instellingen voor de begroetingstekst die tijdens de bedrijfstijden (dagmodus) afgespeeld moeten worden.
- Instellingen voor de begroetingstekst die buiten bedrijfsuren (nachtmodus) weergegeven moeten worden.
- Definitie van de bijbehorende tijdininstellingen.
- Controle van alle instellingen.

Gedetailleerde informatie over de kenmerken en de bediening van **Ergo** treft u in de handleiding **Ergo aan**.

7.2 Evo

Evo (Extended Voice Operation) is de naam van de spraakgestuurde voicemail-systeem. Dit systeem stelt, net als andere voicemailsysteem, toegang tot de OpenScape Xpressions-server via de telefoon beschikbaar. In tegenstelling tot de bestaande voicemailsysteem, waarbij de bediening uitsluitend via de telefoontoetsen verloopt, worden bij **Evo** de functies door de gesproken opdrachten van de gebruiker geactiveerd. Alle acties, die een gebruiker voor de bediening en configuratie van de mailbox wil uitvoeren, kunnen derhalve via gesproken opdrachten worden gerealiseerd. De spraakherkenningssoftware maakt het voor de gebruiker mogelijk om in een Integrated Messaging (IM)- of

True Unified Messaging (TUM)-omgeving niet alleen toegang krijgen tot zijn of haar mailbox, maar ook om een groot aantal instellingen met de toetsen van het telefoontoestel uit te voeren.

OPMERKING: **Evo** kan door de systeembeheerder zo worden geconfigureerd, dat de gebruiker als alternatief voor de spraakbesturing in elke (sub)menu ook over de bediening via de toetsen kan beschikken. Dit kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn als de automatische spraakherkenning op basis van externe invloeden (tijdelijke bouwgeluiden, beïnvloeding van de spreeksterkte van de gebruiker, enz.) onvoldoende herkenningsbetrouwbaarheid genereert.

7.2.1 Spraakbesturing

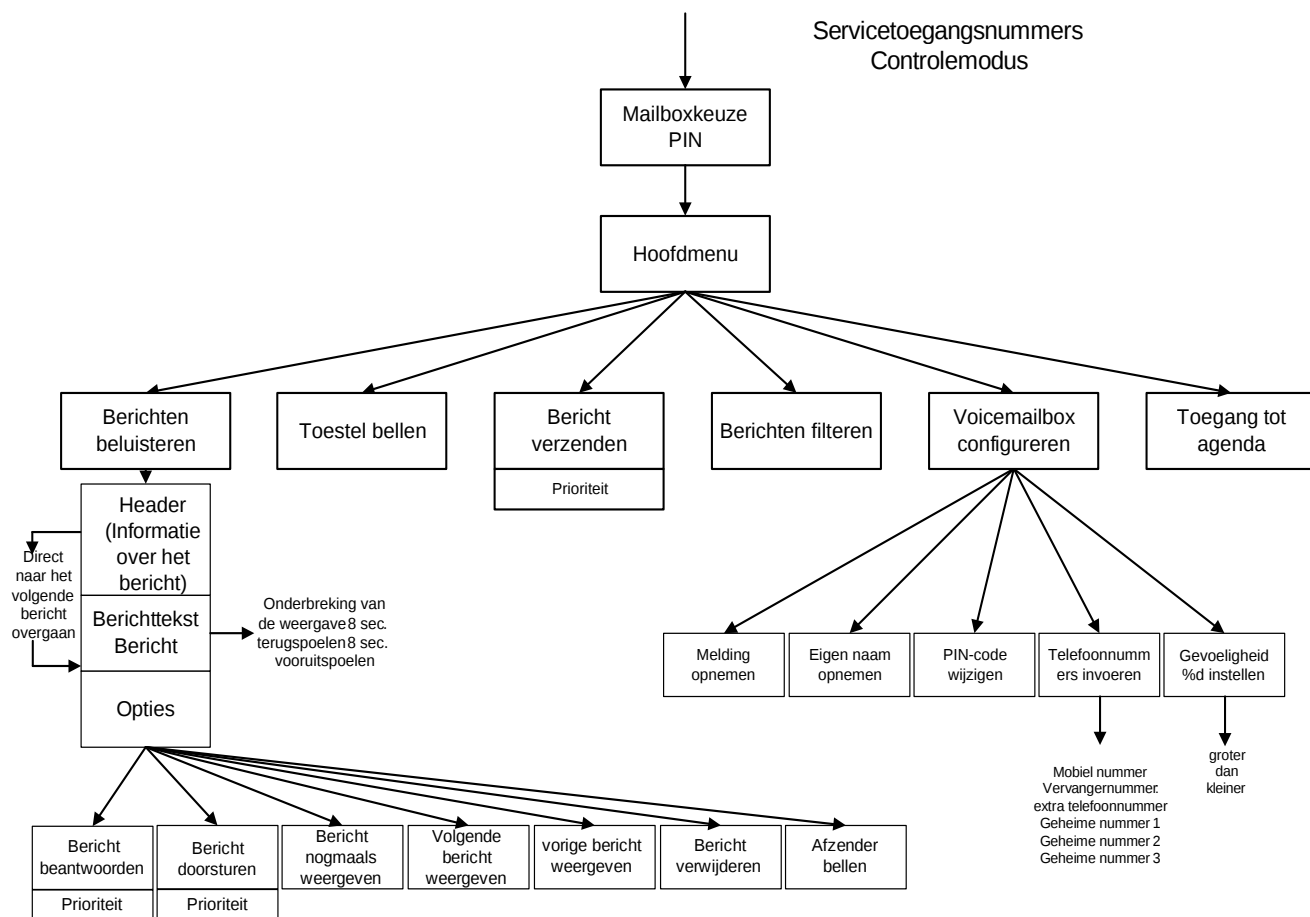
De spraakgestuurde bediening is mogelijk dankzij uiterst krachtige spraakherkenningssoftware. Dit komt met name tot uiting in het feit dat de nauwkeurigheid van de herkenning significant is verhoogd. De spraakherkenning werkt op basis van het volgende principe: De ingevoerde gesproken opdracht wordt in een elektrisch signaal omgezet. Aansluitend wordt dit signaal vergeleken met gegenereerde signalen van verschillende tekststrings, die in de zogenaamde grammatikabestanden zijn opgeslagen. Hieruit wordt door het systeem een procentuele waarde berekend (bijvoorbeeld 85 %), die als herkenningdrempel bepaald of de overeenstemming tot het activeren van de opdracht als voldoende of onvoldoende wordt gezien. Als deze waarde boven de ondergrens van de gedefinieerde herkenningdrempel ligt, wordt de opdracht als herkend uitgevoerd. Als de waarde lager ligt, vraagt het systeem u de invoer of opdracht te herhalen. Voor een vloeiend verloop van de werkzaamheden is het een noodzakelijke vereiste dat de gebruiker de opdrachten duidelijk articuleert.

7.2.2 Mailboxbewerking per toestel met **Evo**

In het algemeen geeft **Evo** de gebruikersinterface weer, waarover de door de mailboxinhoud uitgegeven, per toestel beheerde mailboxfuncties en telefoonverbindingen worden opgebouwd. De mailbox is de gegevensmap waarin alle inkomende berichten voor eventuele bewerking worden opgeslagen. Dit kunnen e-mail, fax- en voicemailberichten zijn. Met **Evo** staan de volgende functies ter beschikking:

- Nieuw ingekomen of reeds beluisterde berichten bewerken.
- Nieuw voicemailberichten opnemen en verzenden.
- Direct een verbinding met een andere gebruiker of de telefoniste opbouwen.
- Uw mailboxopties wijzigen.

7.2.3 De Evo-menustructuur



Gedetailleerde informatie over de kenmerken en de bediening van **Evo** treft u in de handleiding **Evo** aan.

7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail

OpenScape Xpressions PhoneMail is een op software gebaseerd voicemail-systeem, dat als alleenstaand voicemailsysteem en ook als toegang tot de mailbox binnen een Unified Messaging-omgeving functioneert. Daardoor wordt de gebruiker in de gelegenheid gesteld om alle berichten die in zijn/haar OpenScape Xpressions-mailbox werden bezorgd, bijna uitsluitend via het toestel te beheren, in plaats van via een client-toepassing (**Web Assistant**, **Microsoft Outlook**, **Lotus Notes**, **Communications** enz.).

U kunt:

- Alle berichten bewerken die in de eigen mailbox werden bezorgd. Bijvoorbeeld: voicemails beluisteren, faxberichten op een printer afdrukken en e-mailberichten laten voorlezen, of deze berichten beantwoorden en doorsturen.
- Voicemailberichten opnemen en verzenden.
- Verzendopties voor de voicemailberichten instellen.
- De persoonlijke antwoordopties instellen: Berichten opstellen, vervanger definiëren en oproepomleiding instellen, enz.
- Direct een verbinding met andere toestellen tot stand laten brengen.
- De persoonlijke instellingen van uw mailbox bewerken

7.3.1 Mailboxbewerking per toestel met **PhoneMail**

Met **PhoneMail** kunt u uw mailbox via de telefoon bedienen en beheren.

PhoneMail biedt u de mogelijkheid verschillende soorten berichten (voicemail-, fax- en e-mailberichten) op te vragen en te beheren. Verder kunt u voicemailberichten voor andere gebruikers opnemen en verzenden. U kunt ook de mailbox van een ander toestel rechtstreeks adresseren, om daar een bericht voor het toestel achter te laten. Bellers voor uw toestel kunt u naar uw mailbox omleiden, waar zij dan berichten voor u kunnen achterlaten of een persoonlijke meldtekst te horen kunnen krijgen (Infobox). Diverse speciale functies, zoals het totstandbrengen van een rechtstreekse verbinding met de afzender van een ontvangen bericht, behoren ook tot de mogelijkheden.

Als gebruiker van OpenScape Xpressions beschikt u over een eigen mailbox op de OpenScape Xpressions-server. De toegang tot deze mailbox via **PhoneMail** is via een willekeurige toestel mogelijk. Het is mogelijk om via een toestel dat aan de telefooncentrale van uw organisatie is aangesloten, evenals via een externe telefoon die via een lijnnummer contact met de telefooncentrale van uw organisatie opneemt, toegang tot uw mailbox krijgen.

De OpenScape Xpressions voicemailsystemen

OpenScape Xpressions PhoneMail

Informatie over de functies en de bediening van uw mailbox met **OpenScape Xpressions PhoneMail** vindt u in de handleiding **PhoneMail**.

7.4 OpenScape Xpressions VMS

OpenScape Xpressions VMS is een op software gebaseerd voicemailsysteem, dat als alleenstaand voicemailsysteem en ook als toegang tot de mailbox binnen een Unified Messaging-omgeving functioneert. Daardoor wordt de gebruiker in de gelegenheid gesteld om alle berichten die in zijn/haar OpenScape Xpressions-mailbox werden bezorgd, bijna uitsluitend via het toestel te beheren, in plaats van via een client-toepassing (**Web Assistant**, **Microsoft Outlook**, **Lotus Notes**, **Communications** enz.). U kunt:

- Alle berichten bewerken die in de eigen mailbox werden bezorgd. Bijvoorbeeld: voicemails beluisteren, faxberichten op een printer afdrukken en e-mailberichten laten voorlezen, of deze berichten beantwoorden en doorsturen.
- Voicemails opnemen en verzenden (ook als Broadcast Message).
- Memo's opnemen en verzenden.
- De persoonlijke mailboxopties instellen (Speciale functies): Berichten opstellen, vervanger definiëren en oproepomleiding instellen, enz.
- De instellingen van uw antwoordapparaat via een snelle toegang wijzigen.
- Direct een verbinding met andere toestellen tot stand laten brengen.

7.4.1 Mailboxbewerking per toestel met VMS

Met **VMS** kunt u uw mailbox via de telefoon bedienen en beheren.

VMS biedt u de mogelijkheid verschillende soorten berichten (voicemail-, fax- en e-mailberichten) op te vragen en te beheren. Verder kunt u voicemailberichten voor andere gebruikers opnemen en verzenden. U kunt ook de mailbox van een andere gebruiker rechtstreeks adresseren, om daar een bericht voor de gebruiker achter te laten. Bellers voor uw toestel kunt u naar uw mailbox omleiden, waar zij dan berichten voor u kunnen achterlaten of een persoonlijke meldtekst te horen kunnen krijgen). Diverse speciale functies, zoals het totstandbrengen van een rechtstreekse verbinding met de afzender van een ontvangen bericht, behoren ook tot de mogelijkheden. Bovendien kunt u met **VMS** memo's opnemen of bewerken en berichten per broadcast verzenden.

Als gebruiker van OpenScape Xpressions beschikt u over een eigen mailbox op de OpenScape Xpressions-server. U kunt de mailbox vanaf elk gewenst intern toestel (toestel dat op de telefooncentrale van uw organisatie is aangesloten, of extern toestel (toestel dat via een lijnnummer een verbinding met de telefooncentrale van uw organisatie tot stand brengt) met **VMS** gebruiken.

Informatie over de functies en de bediening van uw mailbox met **OpenScape Xpressions VMS** vindt u in de handleiding **VMS**.

7.5 OpenScape Xpressions PhoneMail en OpenScape Xpressions VMS

PhoneMail en **VMS** kunnen parallel worden gebruikt.

7.5.1 Verschillen tussen **PhoneMail** en **VMS** qua functionaliteit en bediening

In de onderstaande tabel ziet u een overzicht van de verschillen die qua functionaliteit en bediening tussen **PhoneMail** en **VMS** bestaan. Zo kunt u gemakkelijker bepalen welk voicemailsysteem u het beste voor een specifieke taak of toepassing kunt gebruiken. Bovendien ziet u hoe de bediening verschilt.

Taak	VMS	PhoneMail
Gebruikersidentificatie bij Direct Access/postvak weergeven	Met codenummer (=Hicom-PIN-code) en Paswoord (PIN)	via telefoonnummer en wachtwoord (PIN-code) / wachtwoord (PIN-code)
Wachtwoord optioneel	X	-
Invoer van adressen afsluiten	Met * (sterretje)	Met # (hekje)
Terugkeer, vanuit alle submenu's, naar het hoofdmenu	Met 0*	-
Broadcast Message (Broadcast) verzenden	X	-
Memo's aanmaken (Bevoegdheid vereist)	X	-
Toegang tot verzonden objecten	X	-
Opdrachtverwerking	Op basis van taken	Op basis van sessies
Help-functie	-	X
Korte gebruikershandleiding	-	X
Gebruik algemene meldteksten	X	-
Volgorde bij berichtverzending	adresseren, vervolgens bericht opnemen	Bericht opnemen, adresseren
Variabele Forward Access	-	X

8 CyViewer

8.1 Algemeen

CyViewer is een clientprogramma waarmee faxberichten kunnen worden bekeken en voicemailberichten kunnen worden weergegeven. Het kan in alle client-omgevingen die volgens het IMAP-principe werken, worden geïntegreerd (bijvoorbeeld Novell Groupwise, enz.)

In het bijzonder is het volgende met **CyViewer** mogelijk:

1. Voor faxberichten
 - Bestanden met de indelingen Fax G3/G4-TIF openen.
 - Weergave aanpassen (vergroten, draaien, bladeren in faxberichten met meer pagina's, verbreden tot venstergrootte en voorbeeld op volle schermgrootte).
 - Opmerkingen bij faxberichten plaatsen. Dit houdt in dat er beeld- of tekstelementen worden ingevoegd. Zo kan een fax voordat deze wordt doorgestuurd of beantwoord, van opmerkingen worden voorzien of kan een faxformulier worden ingevuld.
2. Voor voicemailberichten
 - WAV-bestanden openen.
 - WAV-bestanden afspelen (via de geluidskaart of via de telefoon).
 - Gesproken opmerkingen aan een WAV-bestand toevoegen (via de geluidskaart of via de telefoon) en het resultaat op de computer opslaan.

CyViewer is via de XPR Service Provider (MSP) aan de XPR-server gekoppeld. De serviceprovider is de algemene basis voor alle XPR-client-applicaties die gebruik maken van services van de XPR-server. **CyViewer** krijgt alleen via de serviceprovider toegang tot de XPR-database als er een gebruikersprofiel beschikbaar is. Dit profiel kan automatisch, via de Windows-gebruikersaccount, worden aangemaakt als deze mogelijkheid door de systeembeheerder op de XPR-server is ingesteld. Anders moet het gebruikersprofiel handmatig worden gedefinieerd. Raadpleeg in dit geval uw systeembeheerder.

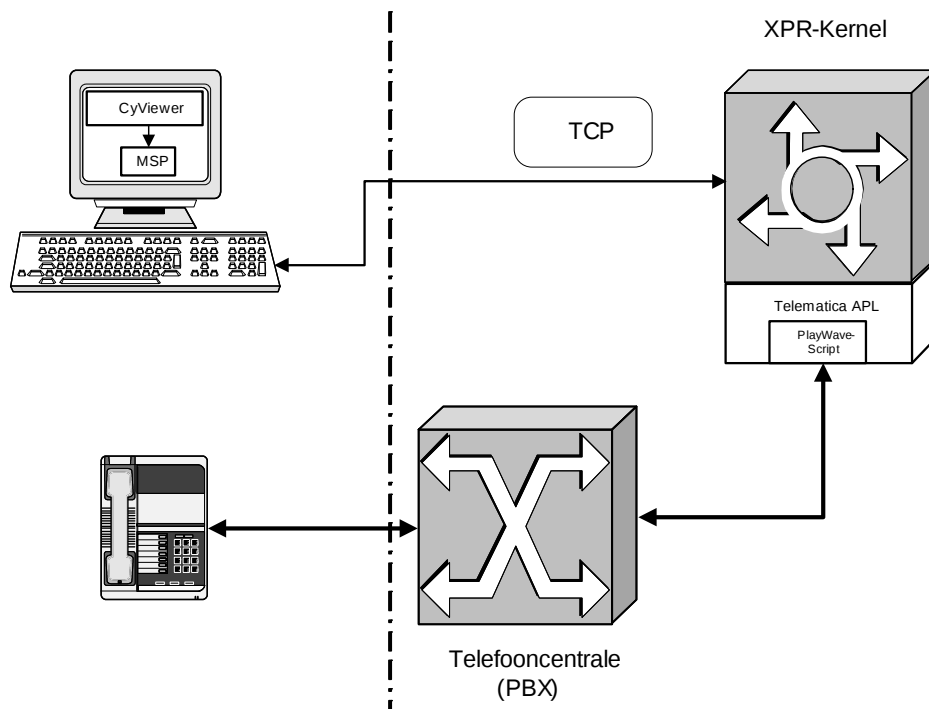
8.2 Voor wie is dit hoofdstuk bestemd?

Dit hoofdstuk is zowel voor gebruikers van **CyViewer**, als voor de systeembeheerder bestemd. De gebruiker kan hier nalezen hoe **CyViewer** moet worden bediend en de beheerder vindt informatie over de correcte installatie van dit clientprogramma.

8.3 Systeemvereisten

- De voor de installatie van de **CyViewer** vrijgegeven Windows-besturingssystemen, treft u aan bij **Mededeling vrijgave**.
- Voor **CyViewer** is een telematica-APL met geïnstalleerd PlayWave-protocol vereist. Dit maakt deel uit van de standaardinstallatie.

In het volgende overzichtsschema ziet u hoe **CyViewer** in de systeemomgeving past.



8.4 Installatie

CyViewer wordt geïnstalleerd doordat de desbetreffende setup.exe lokaal wordt uitgevoerd. Tijdens de setup hoeft u niets in te voeren, tenzij u een andere installatiemap wilt gebruiken. U hoeft de verschillende installatiestappen alleen maar met **Volgende** en **Voltooien** te bevestigen.

OPMERKING: Als de OpenScape Xpressions serviceprovider nog niet op de client-computer is geïnstalleerd, wordt dit tijdens de installatie automatisch alsnog gedaan.

Tijdens de installatie wordt **CyViewer** in het systeem geregistreerd als programma waarin TIF- en WAV-bestanden kunnen worden geopend. Wanneer er op zo'n bestand wordt dubbelgeklikt, start het programma automatisch.

8.5 Bediening

8.5.1 Basisinstructies voor het werken met CyViewer

U kunt op verschillende manieren met **CyViewer** werken. Welke methode voor u het geschiktst is, hangt van uw persoonlijke voorkeur af. Hier volgen twee voorbeelden van zinvolle manieren om **CyViewer** te gebruiken:

De snelle variant:

Dubbelklik wanneer u een e-mailbericht met een bestandsbijlage in de juiste indeling (.WAV (voicemail) of .TIF (fax)) ontvangt op de bijlage. **CyViewer** wordt automatisch gestart en het bericht wordt tegelijkertijd geopend. U kunt nu de beschikbare beeld-/weergavefuncties gebruiken en het bericht bewerken. Vervolgens kunt u het bericht in de gewenste map op de pc opslaan ter archivering of om het later door te sturen.

De systematische variant:

1. Voorbereiding:

Maak een map aan waarin u uitsluitend de inkomende fax- en voicemailberichten wilt opslaan. Noem de map bijvoorbeeld FAX_VOICE, zodat u deze snel kunt terugvinden om er berichten in op te slaan of te bekijken.

2. Fax- en voicemailberichten opslaan:

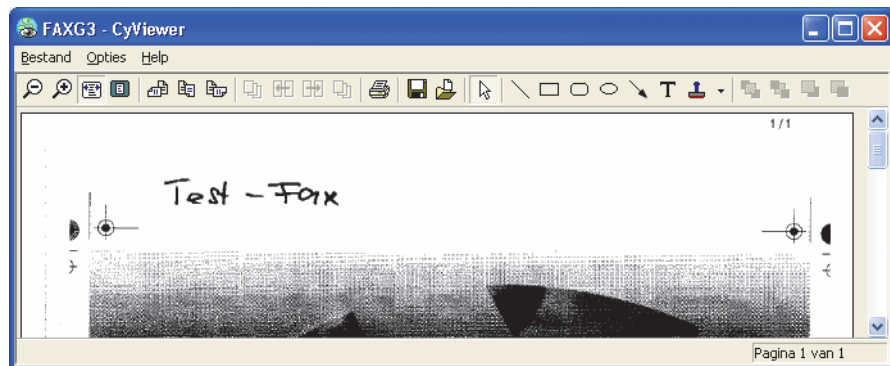
Als u een e-mailbericht ontvangt met een bijlage die als extensie .WAV (voicemail) of .TIF (fax) heeft, slaat u deze bijlage in de vooraf gedefinieerde map op. U heeft de originele bijlage dan meteen gearcheveerd.

3. Fax- en voicemailberichten weergeven en bewerken:

Ga in de Verkenner naar de map waarin u uw berichten hebt opgeslagen. Als u op het gewenste bericht dubbelklikt, wordt **CyViewer** automatisch gestart en wordt het geselecteerde bestand tegelijkertijd geopend. U kunt het bericht bekijken, bewerken en vervolgens ter archivering of om het later door te sturen onder een nieuwe naam opslaan.

8.5.2 Faxberichten bekijken en bewerken

Als u een faxbericht opent door erop te dubbelklikken, wordt dit bericht in het weergave- /bewerkingsvenster van CyViewer weergegeven.



U kunt de faxweergave met de werkbalk aanpassen en verschillende grafische elementen in het bericht invoegen.

U kunt de faxweergave op de volgende manieren aanpassen:

Pictogram	Functie/omschrijving
	Vergroot de faxweergave stapsgewijs. De vergroting van het faxbericht verloopt in stappen van 8 %, uitgaande van de basiswaarde (maximaal 11 stappen).
	Verkleint de faxweergave stapsgewijs. De verkleining verloopt ook in stappen van 8%, uitgaande van de basiswaarde (maximaal 11 stappen).
	De weergave van het faxbericht 90° naar links draaien.
	Draait de weergave van het faxbericht 180°.
	De weergave van het faxbericht 90° naar rechts draaien.
	Geeft de eerste pagina weer van een faxbericht dat uit meerdere pagina's bestaat. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van 2 of meer pagina's.
	Geeft de vorige pagina weer van een faxbericht dat uit meerdere pagina's bestaat. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van 2 of meer pagina's.
	Geeft de volgende pagina weer van een faxbericht dat uit meerdere pagina's bestaat. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van 2 of meer pagina's.
	Geeft de laatste pagina weer van een faxbericht dat uit meerdere pagina's bestaat. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van 2 of meer pagina's.
	Past een faxbericht optimaal aan de grootte van het geopende venster aan.
	De fax wordt over het volle scherm weergegeven, ongeacht hoe groot het weergavevenster is.
	Hiermee drukt u het faxbericht af.

Voor de bewerking van een faxbericht zijn de volgende opties beschikbaar:

Pictogram	Functie/omschrijving
	Hiermee slaat u het faxbericht tijdelijk op. Hierbij worden ingevoegde elementen in grijstintweergave in het faxbericht geïntegreerd. Zo kunt u controleren hoe het faxbericht er uitziet als het later bij de ontvanger binnenkomt. Opmerking: u kunt het bewerkte document met deze functie niet permanent opslaan; Gebruik daarvoor de functie Opslaan als  .
	Hiermee slaat u een exemplaar van het bewerkte faxdocument op in de gewenste map. Als u op deze knop klikt, wordt er een dialoogvenster geopend waarin u bestanden kunt selecteren. U kunt opslaan in de indelingen TIF-faxdocument (*.tif, *.tiff) en Faxdocument (*.fax, *.fg3, *.fg4).
	Hiermee kunt u reeds opgenomen objecten markeren. De in eerste instantie pijlvormige muisaanwijzer wordt van een gekruiste dubbele pijl voorzien wanneer u de aanwijzer over een element verplaatst dat kan worden gemarkeerd. U kunt dit object selecteren door met de linkermuisknop te klikken. Het is echter ook mogelijk objecten voor bewerking te markeren door er een kader omheen te trekken terwijl u de linkermuisknop ingedrukt houdt.
	Hiermee trekt u een rechte lijn in het faxdocument. Plaats de invoegmarkering op het gewenste beginpunt van de lijn en teken de lijn terwijl u de linkermuisknop ingedrukt houdt. Zolang u de muisknop ingedrukt houdt, kunt u de richting ten opzichte van het beginpunt en de lengte van de lijn bepalen.
	Hiermee voegt u op dezelfde manier als bij een lijn een rechthoek in het document in. Door de bewerkingspunten met de muis te slepen (de muisaanwijzer verandert van vorm al naar gelang de actie die u kunt uitvoeren) kunt u de vorm en de positie van de rechthoek in het document aanpassen.
	Hiermee voegt u een afgeronde rechthoek in. Door de markeringspunten te verplaatsen kunt u de vorm van het object bepalen (rekken, comprimeren, enz.) en kunt u de straal van de kanten wijzigen. U pakt hiertoe het binnenste van de beide "oppakpunten" (in de rechterbenedenhoek van de afgeronde rechthoek) op en verplaatst dit punt in het rechthoekveld totdat u de gewenste vorm heeft verkregen.
	Hiermee kunt u een ellips of een cirkel in het faxdocument invoegen. U beschikt verder over dezelfde bewerkingsmogelijkheden als bij een rechthoek.
	Pijlen worden op dezelfde manier getekend als lijnen, met als enige verschil dat zich aan het uiteinde van de lijn een pijlpunt bevindt.
	U kunt met de tekstfunctie achteraf ook tekstobjecten toevoegen. Nadat u deze functie heeft gekozen, gaat u naar het venster "Tekst en eigenschappen". Hier kunt u in het bewerkingsveld de gewenste tekst invoeren. De tekst kan worden opgemaakt met de keuzevelden boven het invoerveld voor tekst.

Pictogram	Functie/omschrijving
Tekst en eigenschappen Lettertype: Courier New Tekengrootte: 36 Tekenstijl: Vet Uitlijnen: Links Kleur: Achtergrond: Tekst: Voorbeeld tekst OK Annuleren	
	U kunt het volgende instellen: Lettertype U kunt kiezen uit de in Windows geïnstalleerde lettertypen. Tekengrootte Instelbaar van 8 tot 72 punten. Tekenstijl Normaal, gemiddeld, licht vet en vet. Uitlijnen links, centreren, rechts en uitgevuld. Kleur Als u op de kleurselectie klikt, wordt er een palet geopend waaruit u de gewenste kleur voor het object kunt selecteren. Denk eraan dat het momenteel nog maar zelden mogelijk is gekleurde objecten per fax te verzenden. Daarom worden gekleurde oppervlakken voor verzending omgezet in een zwart-witraster. Afhankelijk van de kleurkeuze is het object in het faxdocument dan misschien nog maar moeilijk te onderscheiden. Achtergrond Als u op de kleurselectie klikt, wordt er een palet geopend waaruit u de gewenste kleur voor het object kunt selecteren. Opmerking: Let op de onder Kleur beschreven beperkingen voor gekleurde objecten in faxdocumenten. Klik na het invoeren van de tekst en de opmaak op OK. Vervolgens kunt u de tekst op de faxpagina plaatsen. Sleep met de muisaanwijzer om op de gewenste plaats een venster te openen. U kunt de tekst vervolgens verplaatsen of verder bewerken. Bovendien kunt u de tekst meerdere keren invoegen.
	Met deze knop beschikt u over een stempelfunctie. Zie Paragraaf 8.5.2.1, "Stempelfunctie", op pagina 81 voor informatie over het gebruik van de stempelfunctie.
	Hiermee verplaatst u het geselecteerde object helemaal naar de achtergrond.
	Hiermee verplaatst u het gemarkeerde object helemaal naar de voorgrond.

Pictogram	Functie/omschrijving
	Hiermee verplaatst u het gemarkeerde object één niveau naar voren. Als verschillende objecten elkaar overlappen, kunt u deze bewerking herhalen totdat het gemarkeerde object helemaal op de voorgrond staat.
	Hiermee verplaatst u het geselecteerde object één niveau naar achteren. Als verschillende objecten elkaar overlappen, kunt u deze bewerking herhalen totdat het gemarkeerde object helemaal op de achtergrond staat.

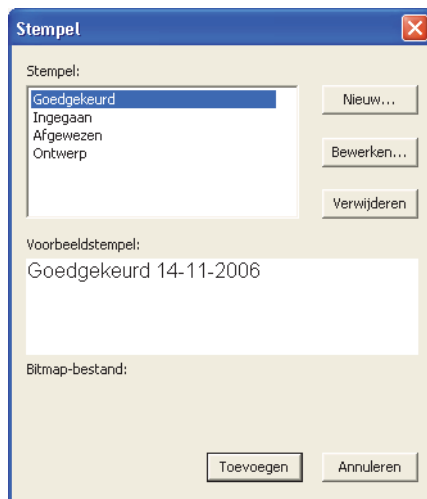
8.5.2.1 Stempelfunctie

Faxdocument stempelen

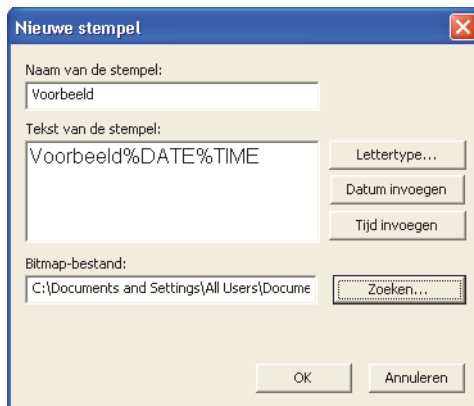
1. Druk op de keuzeknop .
Er wordt een lijst met reeds gedefinieerde stempels geopend.
Opmerking: De stempels **Goedgekeurd**, **Ingegaan**, **Afgewezen** en **Ontwerp** worden bij de installatie als standaardsysteemopties beschikbaar gesteld.
2. Selecteer de gewenste stempel.
De stempel komt in de linkerbovenhoek van de weergegeven faxpagina te staan.
3. Positioneer de stempeltekst op de gewenste plaats in het document.
4. Bewerk de stempeltekst eventueel in het eigenschappendialoogvenster van het contextmenu.
U beschikt hierbij over dezelfde functies als bij de tekstfunctie (lettertype, tekengrootte, tekenstijl, richting en kleur).

Nieuwe stempel definiëren

1. Klik op de stempelknop .
Het dialoogvenster **Stempel** wordt geopend.



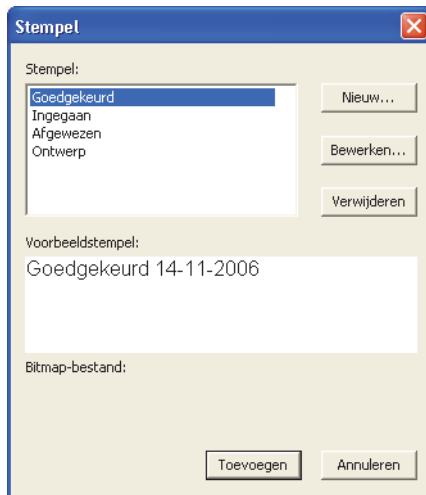
2. Klik op de knop **Nieuw...**
Het dialoogvenster waarin u de stempeltekst kunt definiëren, wordt geopend.



3. Voer de stempeltekst in het bewerkingsvenster in en bewerk de tekst met de knop **Lettertype...**
U kunt ook tijdelijke aanduidingen voor de **datum** en de tijd **tijd invoegen**. Deze worden dan later, wanneer u de stempel gebruikt, vervangen door de actuele datum- en tijdinformatie.
4. Met de knop **Zoeken** opent u een dialoogvenster waarin u een bitmapbestand kunt zoeken dat u in een stempel kunt opnemen. Hierdoor kunt u bijvoorbeeld een stempel maken met een bedrijfslogo of een handtekening.
5. U kunt de instellingen afsluiten door op **OK** te klikken.

Stempel bewerken of verwijderen

1. Klik op de stempelknop 
Het dialoogvenster **Stempel** wordt geopend.



2. Kies de naam van de stempel waarvan u de definitie wilt bewerken of die u wilt verwijderen.
3. Klik op de knop **Bewerken...** of **Verwijderen**.

- a) Als u op **Bewerken...** klikt, wordt het dialoogvenster geopend waarin u de stempel kunt definiëren. U kunt hier alle instellingen (lettertype, datum- en tijdparameters) van de geselecteerde stempel wijzigen.
- b) Als u op **Verwijderen** klikt, wordt de geselecteerde stempeldefinitie uit de lijst verwijderd.
Opmerking: De door het systeem beschikbaar gestelde stempels **Goedgekeurd**, **Ingegaan**, **Afgewezen** en **Ontwerp** worden bij verwijderacties slechts tijdelijk uit de lijst verwijderd. Deze kunnen niet worden verwijderd.

8.5.3 Voicemailberichten afspelen en verwijderen

Als u een voicemail via het menu **Bestand > Openen** of door het dubbelklikken op WAV-bestand openen, wordt deze in het bewerkingsvenster van de **CyViewer** weergegeven.



8.5.3.1 Voicemail weergeven

Met de functieknoppen kunt u een voicemailbericht via de geluidskaart of via de telefoon afspelen en, eveneens via de geluidskaart of de telefoon, een gesproken opmerking bij het bericht opnemen.

Algemeen	Omschrijving
Statusweergaven	De voortgangsbalk Position (Positie) geeft ongeacht het medium dat u voor de weergave van de berichten gebruikt de huidige positie in het geluidsdocument aan. De weergave is relatief ten opzichte van de totale opnameduur. De totale duur, de huidige positie en de huidige status van de weergave worden in het onderste deel van het venster weergegeven.
Positie: 00:00 Lengte: 00:00 Toestel: Gestopt	

U beschikt voor de bewerking van een voicemailbericht over de volgende functies:

Pictogram	Functie/omschrijving
	Weergave van voicemailberichten via de telefoon. Na het indrukken van deze knop wordt u via uw toestel gebeld om uw voicemail te beluisteren. De weergave wordt afhankelijk van de instellingen, via uw toestel of het door u ingestelde lokale toestel gerealiseerd.
	Als u na het indrukken van de knop "Weergave via de telefoon" deze functie kiest, wordt het opnemen van de haak van de hoorn gesimuleerd en uw toestel in de modus Vrij spreken ingesteld. Het voicemailbericht wordt direct via de luidspreker van het toestel weergegeven. Opmerking: Als u de uitvoer naar een lokaal toestel hebt omgeleid, is deze functie gedeactiveerd.
	Beëindigen van het verzenden van de voicemail via de telefoon. Deze functie komt overeen met het op de haak leggen van de hoorn.
	Weergave van voicemailberichten via de geluidskaart van de PC.
	Door de regelaar van de voortgangsbalk Positie met de muis te verschuiven kunt u een positie in het voicemailbericht opzoeken. Met behulp van de statusindicaties Positie en Lengte kunt u zo betrekkelijk precies naar een bepaalde plaats in het voicemailbericht gaan.
	Hiermee onderbreekt u de weergave van het voicemailbericht. De weergave wordt voortgezet als u, afhankelijk van het medium, op een van de weergaveknoppen klikt.
	Hiermee beëindigt u de weergave van het voicemailbericht en gaat u terug naar het begin van het bericht.
	Met deze knop kunt u het voicemailbericht voor een bepaalde hoeveelheid tijd terugspoelen om een bepaald deel van het bericht te zoeken. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingendialoogvenster.
	Met deze knop kunt u het voicemailbericht voor een bepaalde hoeveelheid tijd vooruitspoelen om een bepaald deel van het bericht te zoeken. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingendialoogvenster.
	Weergavefragment instellen. Hoe de instelling voor het weergavefragment ingesteld dient te worden, is beschreven in Paragraaf 8.5.3.2, "Weergavefragment instellen" , op pagina 84.
	Met deze knop opent u het venster Instellingen , waarin u parameters voor de weergave van het voicemailbericht kunt wijzigen. Zie Paragraaf 8.5.3.3, "Het dialoogvenster Instellingen" , op pagina 85.

8.5.3.2 Weergavefragment instellen

Als u een bepaald fragment van het voicemailbericht wilt weergeven, kunt u dit fragment definiëren. Voer hiertoe de volgende stappen uit:

1. Plaats de positieaanwijzer ongeveer aan het begin van het fragment.
2. Klik op de knop .
3. Plaats de regelaar van de schuifbalk op de plaats waar het fragment ongeveer moet eindigen.
4. Klik op de knop .
5. Bevestig een van de beide weergaveknoppen.
Het door u gedefinieerde fragment wordt afgespeeld als u de weergave-functie activeert.

8.5.3.3 Het dialoogvenster Instellingen

Met  opent u het instellingendialoogvenster waarin u een aantal instellingen kunt wijzigen die betrekking hebben op de weergave van het voicemailbericht



The image shows a 'Parameters' dialog box with the following fields and options:

- Mijn toestel:** Input field containing '102'.
- Lokale telefoon:** Input field containing '222'.
- Voicemail beluisteren via:** Dropdown menu with 'Mijn toestel' selected.
- Indeling van voicemailbericht:** Dropdown menu with 'A-Law' selected.
- Als 'Zoekopdracht' wordt afgedrukt:** Dropdown menu with 'zoek 8 seconden' selected.
- Buttons: 'OK' and 'Annuler'.

Optie	Omschrijving
Mijn toestel	In deze invoerregel wordt uw telefoonnummer weergegeven als u op uw werkplek over een telefoon beschikt en de telefoonfuncties geconfigureerd zijn.
Lokaal toestel	In dit invoerveld kunt u het telefoonnummer invoeren van een aansluiting waarbij u zich tijdelijk bevindt. Alle inkomende voicemailberichten worden dan naar deze aansluiting omgeleid, zodat ze daar kunnen worden beluisterd. Activeer deze instelling via de optie Voicemail beluisteren via .
Voicemail beluisteren via	Hiermee kunt u eventueel bepalen op welk toestel u de voicemailberichten wilt beluisteren. De weergave vindt plaats via de telefoon op de eigen werkplek (Mijn toestel) of via de telefoon waarvan het telefoonnummer is opgegeven onder Lokaal toestel . Opmerking: Als u de uitvoer via een lokale telefoon hebt omgeschakeld, kan het opnemen van de hoorn van de haak niet via de knop  worden gesimuleerd.
Indeling van voicemailbericht	Met de keuzelijst voor de spraakcodering kunt u de codering voor ISDN-voicemailberichten voor uw land specificeren. Voor Europa wordt A-Law gebruikt, voor de VS μ -Law.
Als "Zoekopdracht" wordt afgedrukt	Hier kunt u vastleggen hoe lang de perioden zijn waarmee u vooruit- en terugspoelt in een voicemail. U kunt kiezen uit vier perioden (1, 2, 4 en 8 seconden).

8.5.3.4 De opnamefuncties

Nadat u een voicemailbericht heeft geopend, kunt u het van een opmerking voorzien en bijvoorbeeld op uw PC opslaan of als bijlage bij een e-mailbericht doorsturen. U hebt daarbij de volgende functies ter beschikking:

Pictogram	Functie/omschrijving
	Dit pictogram naast de volumeregelaar geeft aan dat de opmerking het oorspronkelijke voicemailbericht overschrijft (–) of als bijlage is toegevoegd. (+) Door op het weergegeven pictogram te drukken, schakelt u over naar de andere modus. Opmerking: als u het bericht vervangt, kunt u zelf opnamen maken die u vervolgens als voicemailbericht (als bijlage bij een e-mailbericht) kunt verzenden.
	Voicemail of opmerkingen opnemen met de telefoon.
	Voicemail of opmerkingen opnemen met de microfoon op de PC.
	Als u met een microfoon opneemt, kunt u de gevoeligheid van de microfoon instellen. Met de volume schuifregelaar kunt u het volume van de opname aanpassen aan uw manier van praten. Opmerking: bij opnamen via de telefoon kunt u het opnamevolume niet instellen.

8.5.4 De menufuncties

De menufuncties van **CyViewer** zijn voor fax- en voicemailberichten identiek. In de menubalk treft u de volgende menu's aan:

- Menu Bestand
- Menu Options
- Menu Help

Met deze menu's kunt u in **CyViewer** specifieke functies kiezen.

8.5.4.1 Het menu Bestand

Via dit menu kunt u functies starten die voor de basisactiviteiten in dit programma vereist zijn.

OPMERKING: De menufuncties kunnen ook met toetscombinaties worden gestart.

Opdracht	Functie/omschrijving
O pen	Met deze functie opent u een bestandsselectievenster waarin u het bestand kunt selecteren dat u met CyViewer wilt openen.
S ave	Hiermee slaat u het zojuist geopende bestand onder dezelfde naam op.
O pslaan als...	Hiermee kunt u het zojuist geopende bestand onder een andere naam opslaan.
1 [bestand1].tif 2 [bestand2].wav 3 [bestand3].tif 4 [bestand4].wav	In dit gedeelte van het menu worden de vier laatst geopende fax- en voicemailberichten genoemd. U kunt deze meteen weer openen door erop te klikken (in de lijst hiernaast zijn ter verduidelijking vier voorbeelden opgenomen).
A fsluiten	Sluit CyViewer af.

8.5.4.2 Het menu Options

Opdracht	Functie/omschrijving
O pen with...	Met deze functie opent u een programmasselectievenster waarin u een andere toepassing kunt kiezen waarmee u het geselecteerde bestand wilt openen. U krijgt alle beschikbare programma's te zien die op het systeem zijn geïnstalleerd en die deze indeling ondersteunen.

8.5.4.3 Het menu Help

Opdracht	Functie/omschrijving
Over CyViewer	Hier kunt u zien welke CyViewer -versie bij u is geïnstalleerd. Bijvoorbeeld: CyViewer 7.11 (Release build xxxx). U hebt deze informatie bijvoorbeeld nodig als er zich problemen voordoen.

9 De gespreksrecorder

Via de installatie van het Telematica-protocol **Gespreksrecorder** (Conversation Recorder) kunnen gebruikers telefoongesprekken opnemen. Technisch gezien wordt dan via de **gespreksrecorder** een conferentie opgezet, waarbij de **gespreksrecorder** als aanvullend toestel aan een bestaande gespreksverbinding wordt toegevoegd. Zodra de opnamefunctie wordt ingeschakeld, worden de gesprekspartners er door een meldtekst over ingelicht dat het gesprek wordt opgenomen. De opname wordt zodra het gesprek is beëindigd automatisch verzonden naar de mailbox van de gebruiker die de opname heeft gestart, in de vorm van een voicemailbericht.

BELANGRIJK: Wij wijzen er met nadruk op dat opnamen van gesprekken met deze opnamefunctie zonder de uitdrukkelijke toestemming van alle personen die aan het gesprek deelnemen een overtreding kunnen vormen van de straf- en gegevensbeschermingsbepalingen van het land waar de functie wordt gebruikt. Laat u daarom voordat u de opnamefunctie gebruikt door een jurist informeren over de voorschriften die van kracht zijn in het land waar de functie wordt gebruikt.

Wij raden u aan altijd vast te leggen dat uw gesprekspartners toestemming hebben verleend voor het gebruik van de opnamefunctie.

9.1 Bediening

Voor de bediening van de **gespreksrecorder** gaat u als volgt te werk:

1. U voert momenteel een gesprek dat u wilt opnemen.
2. Start hiervoor een ruggespraak.
3. Kies de gespreksrecorder die aan het telefoonnummer werd toegekend.
Alle gespreksdeelnemers krijgen de waarschuwing te horen dat het lopende gesprek wordt opgenomen en de opname wordt gestart.
4. De opname wordt gestopt als
 - a) als het gesprek of de conferentie wordt beëindigd.
 - b) als een van de personen die aan het gesprek of de conferentie deelnemen op een willekeurige TDK-toets van het toestel drukt.
 - c) als de door de systeembeheerder ingestelde maximale tijd voor de opnameduur is bereikt.

De opname wordt vervolgens automatisch als voicemail aan de gebruiker verzonden die de **gespreksrecorder** via ruggespraak heeft aangevraagd.

10 Caller Guide

10.1 Wat is de Caller Guide?

De **Caller Guide** is een wizard voor het doorverbinden die bij voorkeur door spraak wordt aangestuurd. Met de **Caller Guide** is het mogelijk om in de OpenScape Xpressions-database naar contactpersonen te zoeken en met de gevonden OpenScape Xpressions-gebruiker direct een verbinding op te bouwen.

Een aantal gestandaardiseerde opdrachten en een uitstekend spraakherkenningssysteem maken een probleemloze bediening via spraak mogelijk. De zoekopdracht en besturing van de **Caller Guide** kunnen echter ook zonder problemen met de telefoontoetsen worden gerealiseerd. Het bericht of het overzicht van de zoekresultaten op het scherm van de telefoon vergemakkelijken de bediening.

De volgende vijf mogelijkheden voor de bestemmingen van een verbindingsofbouw zijn beschikbaar:

- Oproeptracering bij afzonderlijk ingestelde tracersnummers van de OpenScape Xpressions-gebruikers.
- Verbinden met de voicemailbox van de gezochte OpenScape Xpressions-gebruiker.
- Verbinden met het telefoonnummer van de werkplek van de gezochte OpenScape Xpressions-gebruiker.
- Doorgeven van een oproep aan een doorverbindingstoestel.
- Tenslotte identificatie van faxberichten en doorzending naar de gewenste contactpersoon.

OPMERKING: Dit hoofdstuk bevat uitsluitend informatie over de bediening van de **Caller Guide**. Voor informatie over de installatie, inrichting en configuratie worden systeembeheerders gevraagd de protocollen van de **Caller Guide** te bezien. Hier is met name de betreffende paragraaf in het hoofdstuk van de telematica APL in de handleiding **Serverbeheer** van toepassing.

10.2 Voice Dial en telefoontoetsen

Het bedienen met behulp van de **Caller Guide** is in het algemeen op twee manieren mogelijk:

- Over gesproken opdrachten / spraakinvoer.

- Via de telefoontoetsen.

De **Caller Guide** is zo georganiseerd dat de beide varianten voor een zoekopdracht kunnen worden gebruikt.

10.2.1 Spraakinvoer

De spraakgestuurde bediening is mogelijk dankzij uiterst krachtige spraakherkenningssoftware. De spraakherkenning werkt op basis van het volgende principe: De ingevoerde gesproken opdracht wordt in een elektrisch signaal omgezet. Aansluitend wordt dit signaal vergeleken met gegenereerde signalen van verschillende tekststrings, die in de zogenaamde grammaticabestanden zijn opgeslagen. Hieruit wordt door het systeem een procentuele waarde berekend (bijvoorbeeld 85 %), die in vergelijking met de ingestelde herkenningsthreshold bepaald of de overeenstemming tot het activeren van de opdracht als voldoende of onvoldoende wordt gezien. Als deze waarde boven de ondergrens van de gedefinieerde herkenningsthreshold ligt, wordt de opdracht als herkend uitgevoerd. Als de waarde lager ligt, vraagt het systeem u het herkende resultaat te bevestigen. Voor een vloeiend verloop van de werkzaamheden is het een noodzakelijke vereiste dat u uw opdrachten duidelijk articuleert.

De bedieningsinstructies via de systeemberichten vergemakkelijken het activeren van de opdrachten, als bij elke fase van het zoeken naar contactpersonen de naam of de betreffende opdrachten door een melding van het systeem worden aangegeven. Sleutelwoorden (gesproken opdrachten) ter activering van een actie garanderen dat de gewenste functie door **Caller Guide** op de juiste wijze wordt herkend en kan worden uitgevoerd. Bovendien leidt de gesproken invoer van namen en opdrachten tot het versneld werken met de **Caller Guide**.

Als voorbeeld kan een verzoek om bevestiging of er een verbinding met een zoekresultaat moet worden opgebouwd, door een gesproken opdracht worden aangestuurd. Hier wordt u gevraagd om de actie af te sluiten door op "**Ja**" te drukken. Door het inspreken van het woord "**Nee**" zal er geen verbinding worden opgebouwd en keert u automatisch terug naar het menu van waaruit het zoeken werd gestart.

Zoals reeds gesteld is het voor het efficiënt werken met de **Caller Guide** vereist dat u de opdracht duidelijke uitsprekt. Het is daarom belangrijk dat de **Caller Guide** niet in omgevingen wordt gebruikt waar een hoge "mate" van extern geluid wordt geproduceerd. Onjuiste interpretaties van de herkenningsthreshold zouden hiervan het gevolg kunnen zijn. Hetzelfde is van toepassing voor de telefoonfunctie "Vrij spreken", waarbij het gevoerde gesprek weer als invoer kan worden herkend.

10.2.2 Invoer via de telefoontoetsen

Het script **Caller Guide** heeft naast de spraakherkenning ook de mogelijkheid om de toetsen van het telefoontoestel voor de besturing van het menu te gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn als de automatische spraakherkenning op basis van externe invloeden (lawaaï, beïnvloeding van de spreeksterkte van de gebruiker, enz.) onvoldoende herkenningbetrouwbaarheid genereert.

Zodra een toets wordt ingedrukt start de functie Naamkiezen. Als alternatief kan men voor het zoeken ook expliciet in de functie Naamkiezen voor het zoeken naar Contactpersonen wisselen en vervolgens de "**Naam**" uitspreken.

Bij het zoeken via de telefoontoetsen wordt elke afzonderlijke letter van een gezochte naam of begrip steeds met een van de telefoontoetsen weergegeven. Voor de letters "A", "B" en "C" wordt bijvoorbeeld toets "2" gebruikt, voor de letters "D", "E" en "F" toets "3", enz.

Elke invoer verfijnd de zoekopdracht. Zo kan al heel snel een eenduidig zoekresultaat worden gegenereerd of een zoekresultaat ter selectie worden aangeboden. Een volledige invoer van de zoekopdracht is niet absoluut noodzakelijk. Hierdoor wordt de zoektijd verkort.

10.3 Traceringsnummers en Persoonlijke meldteksten

De traceringsnummers zijn de telefoonnummers die de **Caller Guide** voor de verbindingsofbouw naar een OpenScape Xpressions-gebruiker kiest. In totaal kunnen vijf telefoonnummers of vervangers in een lijst worden vastgelegd. De afzonderlijke records of items in de lijst worden achtereenvolgens geselecteerd totdat een verbinding kan worden opgebouwd of de totale lijst werd doorlopen.

BELANGRIJK: Als door de systeembeheerder in de configuratie van de **Caller Guide** de functie **Blinde doorverbinding** werd ingesteld wordt vervolgens het **eerste** item uit de lijst van de traceringsnummers gekozen. De overige items van de lijst kunnen in **Web Assistant** weliswaar worden ingevuld, deze worden echter door het systeem niet in aanmerking genomen, als Blinde doorverbinding werd geactiveerd.

Blinde doorverbinding wil zeggen de functie, doorverbinden zonder controle uit te voeren of het bestemmingsdoel op het tijdstip bij het doorsturen beschikbaar is.

De configuratie van de traceringsnummers evenals het opnemen van de persoonlijke meldteksten kan met behulp van Web Assistant **gebeuren**. De telefoonnummerconfiguratie voert u bij de menuoptie **Voicemailstelsysteem** van het menu **Persoonlijke instellingen** uit.

OPMERKING: Bij een oproepomleiding van de zakelijke telefoon naar de **Caller Guide** zijn bovendien de gedefinieerde traceringsnummers actief.

In plaats van de door het TTS-systeem automatisch gegenereerde meldteksten voor de naam van de verschillende OpenScape Xpressions-gebruikers, kan elke OpenScape Xpressions-gebruiker een eigen meldtekst aanmaken. De naam van de OpenScape Xpressions-gebruiker wordt als resultaat bij elke zoekopdracht gegeven.

De meldteksten kunt u in de menuoptie **Meldingen** in het menu **Persoonlijke instellingen** worden opgenomen en aan de **Gebruikersgegevens** worden toegevoegd.

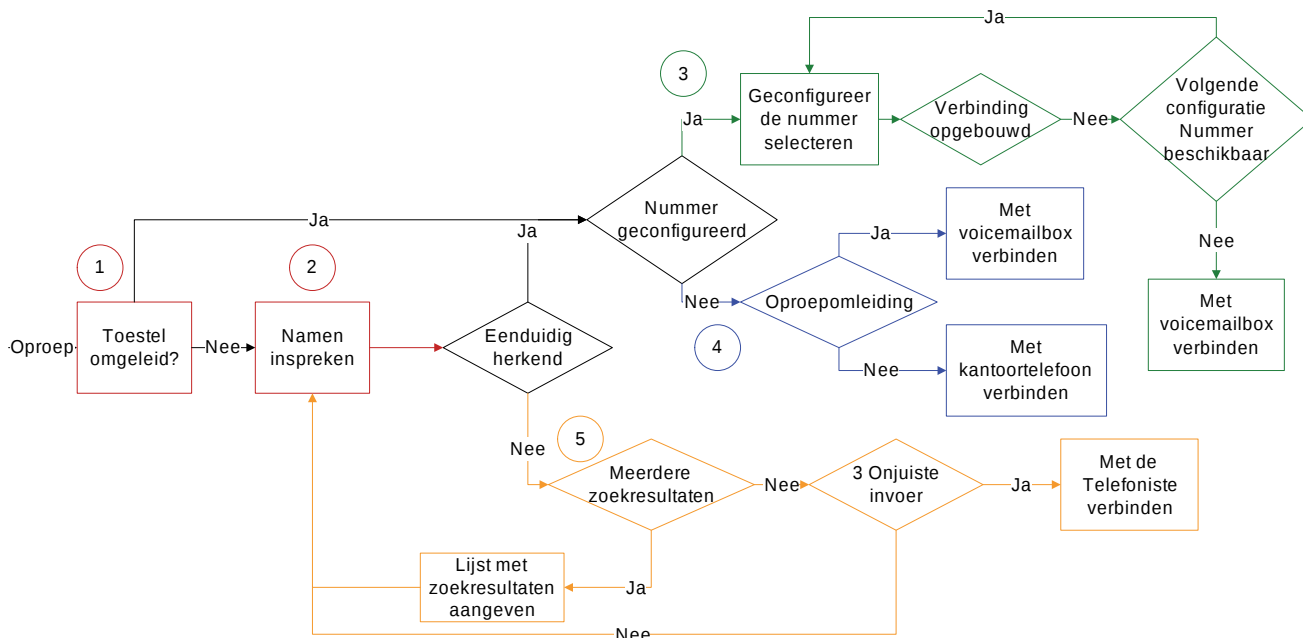
OPMERKING: Een uitvoerige beschrijving van de persoonlijke gebruikersparameters voor de **Caller Guide** treft u in de handleiding bij **Web Assistant** aan.

10.4 Bediening

10.4.1 Basisprincipes voor de bediening van de **Caller Guide**

Als u een verbinding met de **Caller Guide** hebt opgebouwd, helpen de meldingen u om de afzonderlijke verbindingsschappen te doorlopen. Na elke bewerking die u hebt uitgevoerd krijgt u derhalve een terugmelding om te bezien of de bewerking correct werd uitgevoerd.

De volgende grafiek verduidelijkt de mogelijke bewerkingen en resultaten van de **Caller Guide**. De nummering in de grafiek komt overeen met de nummers van de afzonderlijke bewerkingen.



1. Als de zakelijke telefoon via de **Caller Guide** werd omgeleid, dan wordt dit herkend en wordt de eigenaar van het oorspronkelijk opgeroepen toestel direct als eenduidig herkend.
2. Zoek een gewenste contactpersoon ofwel via de functie Voice Dial of via de telefoontoetsen. De OpenScape Xpressions-database wordt met uw zoekopdracht doorzocht en geeft een zoekresultaat weer.
3. Als een eenduidig resultaat wordt gevonden of als u een resultaat uit de lijst met zoekresultaten selecteert, wordt een verbinding met het eerste geconfigureerde nummer van de contactpersoon opgebouwd. Als met dit geconfigureerde nummer geen verbinding opgebouwd kan worden, wordt het volgende geconfigureerde nummer geselecteerd tot een succesvolle verbinding werd opgebouwd of er uiteindelijk een verbinding met de voicemailbox van de contactpersoon werd opgebouwd.
4. Hier kunnen twee mogelijke situaties voorkomen:
 - a) Als het opgeroepen toestel via de **Caller Guide** werd omgeleid, dan zal de **Caller Guide** deze omleiding herkennen en de eigenaar van het toestel wordt in stap 1 direct als herkend aangenomen. Als deze een nummer heeft geconfigureerd, dan wordt direct getracht om via dit nummer contact met het toestel op te nemen. Anders wordt men met de voicemailbox verbonden.
 - b) Als er geen geconfigureerd nummer van de herkende contactpersoon bestaat en het geen oproepomleiding van de zakelijke telefoon via de **Caller Guide** betreft, dan wordt men met de zakelijke telefoon verbonden.

5. Als er geen OpenScape Xpressions-gebruiker wordt gevonden of als er een groot aantal zoekresultaten wordt weergegeven, dan moet het zoeken opnieuw worden gestart of moet men bij meerdere zoekresultaten een item uit de lijst kiezen. Na drie mislukte zoekopdrachten wordt u met de privé telefoniste verbonden.

In de volgende paragrafen treft u een gedetailleerde omschrijving van de afzonderlijke bewerkingsstappen aan.

10.4.2 Basisfuncties

10.4.2.1 Meldteksten van het systeem laten herhalen

Als in een menu geen van de weergegeven functies geactiveerd wordt, dat wil zeggen als er geen gesproken opdrachten worden gegeven of op geen enkele toets wordt gedrukt, wordt de melding op een meer uitvoerige wijze herhaald weergegeven. Als u een vraag om invoer opnieuw wilt horen, wacht u dus gewoon totdat de meldtekst wordt herhaald. Dat is bijvoorbeeld nuttig wanneer u een meldtekst niet goed hebt verstaan.

Als na 3 herhalingen van de melding nog steeds geen invoer werd gegeven, wordt u automatisch met de telefoniste verbonden.

10.4.2.2 Om hulp vragen

Als u op een gegeven moment niet weet hoe u binnen een menu verder moet gaan, kunt u door het uitspreken van de opdracht "**Help**" een toelichting over de mogelijkheden van dit menu beluisteren. De helpteksten hebben altijd betrekking op het betreffende menu waarin u op dat moment bent. Deze uitvoerige helpteksten geven een gedetailleerde toelichting op de actuele mogelijkheden van dit menu.

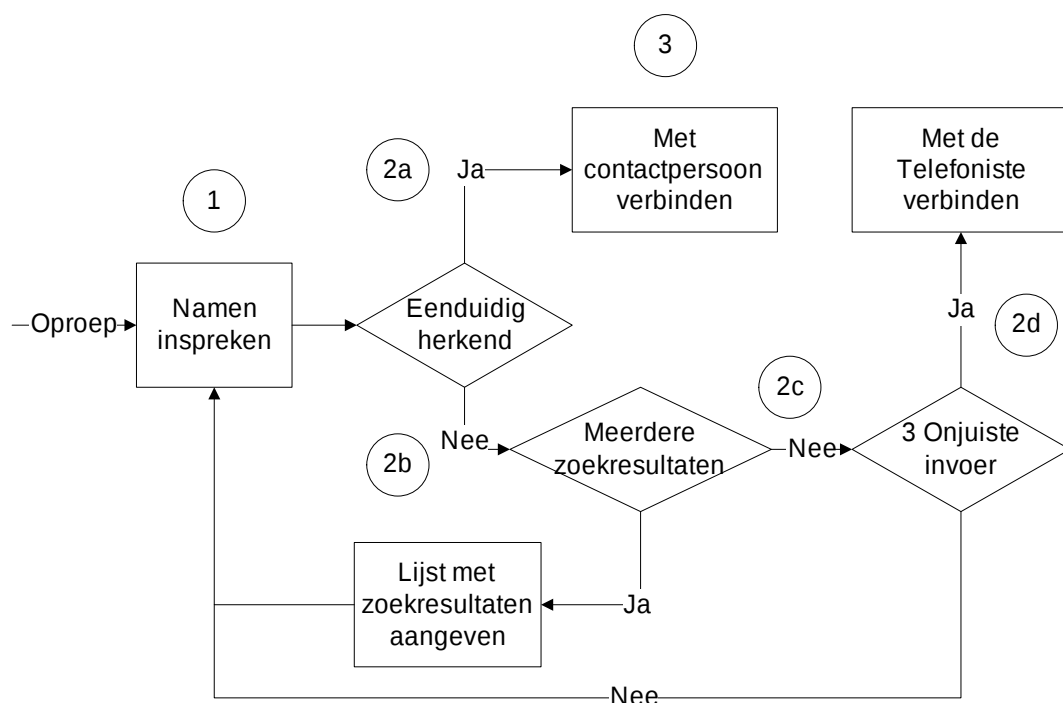
10.4.2.3 Verbinding verbreken

U kunt de verbinding met de **Caller Guide** op elk moment afsluiten, gewoon door de hoorn op het toestel te leggen.

10.4.3 Een contactpersoon laten zoeken en selecteren

10.4.3.1 Het zoeken via Voice Dial

De volgende grafiek verduidelijkt de mogelijke bewerkingen en resultaten van de **Caller Guide**. De nummering in de grafiek komt overeen met de nummers van de afzonderlijke bewerkingen.



OPMERKING: Let op dat u bij de functie Voice Dial de naam en opdracht duidelijk uitspreekt. Als een contactpersoon niet werd gevonden, kan de oorzaak niet alleen zijn dat deze naam zich niet in de map bevindt, maar het kan ook zijn dat de naam niet voldoende duidelijk werd uitgesproken.

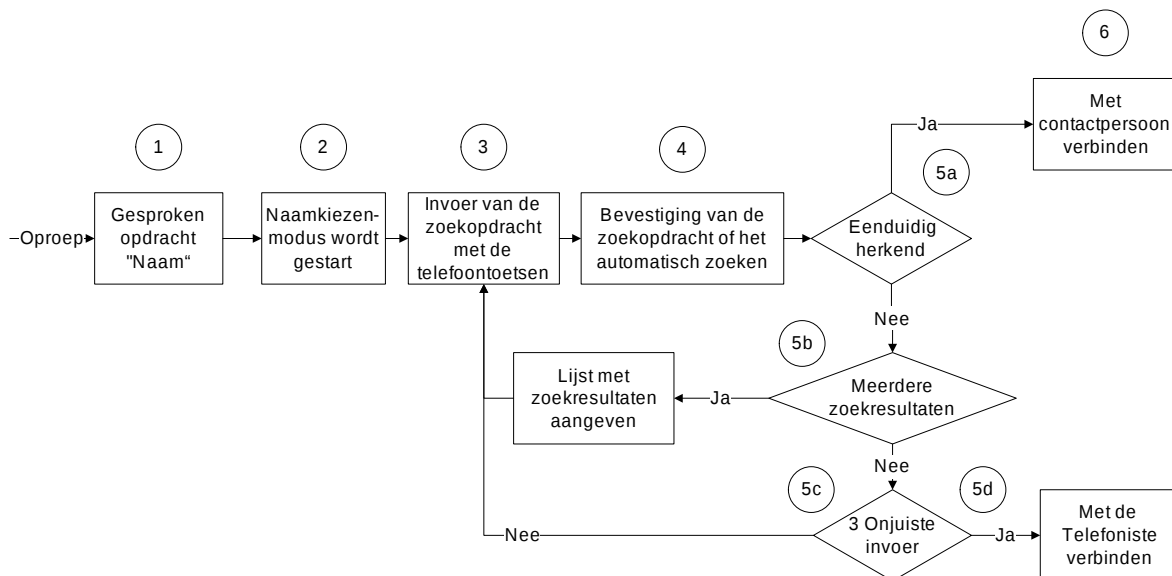
1. Vervolgens begint de **Caller Guide** bij uw oproep met een Begroetingsmelding. U wordt gevraagd om de gewenste contactpersoon via de functie Voice Dial in te voeren. Spreek de naam van de gewenste contactpersoon duidelijk uit. De vereiste volgorde voor de zoekopdracht van achternaam en voornaam, wordt in de melding genoemd, omdat door de instellingen van de

systeembeheerder deze volgorde kan afwijken. In beide gevallen kunt u ook alleen de achternaam uitspreken, waardoor echter de kans bestaat dat er een beperktere herkenning is.

2. In de display wordt het gevonden zoekresultaat / worden meerdere zoekresultaten weergegeven, of de melding dat geen contactpersoon werd gevonden.
 - a) **Eenduidig zoekresultaat:** Er wordt een eenduidig zoekresultaat medegedeeld en deze wordt via de display weergegeven. Als de herkenningswaarde boven de geconfigureerde drempelwaarde ligt wordt men direct verbonden. Ligt de waarde lager dan de drempelwaarde dan dient het gevonden resultaat nog bevestigd te worden. Als u met het aangegeven zoekresultaat verbonden wilt worden, spreekt u de opdracht "Ja" uit of drukt u op de *-toets. Met het commando "Nee" of de #-toets keert u terug naar de begroeting en daardoor ook naar zoeken.
 - b) **Meerdere zoekresultaten:** Als er meerdere (maximaal vijf) zoekresultaten als gevolg van uw zoekopdracht worden gevonden, moet u een contactpersoon selecteren. Kies de betreffende toets om een item uit de lijst te selecteren. De volgorde in de lijst komt overeen met de toetsen van de cijfers 1 t/m max. 5.
Als meer dan vijf zoekresultaten worden gevonden, zult u de volgende opties krijgen:
 - U kunt een verbinding met de telefoniste laten opbouwen
 - U kunt uw invoer herhalen en deze verder detailleren.
 - c) **Geen zoekresultaat:** Als geen zoekresultaat werd gevonden, keert u naar de zoekopdracht en daarmee naar punt 1.) terug.
 - d) **Persoonlijke telefoniste:** U hebt in totaal drie keer de mogelijkheid om een contactpersoon te laten zoeken. Als het zoeken tot drie keer toe is mislukt, wordt u met de telefoniste verbonden.
3. U krijgt een melding waarin wordt bevestigd dat u met de gewenste contactpersoon verbonden zult worden.

10.4.3.2 Het zoeken via de telefoontoetsen

De volgende grafiek verduidelijkt de mogelijke bewerkingen en resultaten van de **Caller Guide**. De nummering in de grafiek komt overeen met de nummers van de afzonderlijke bewerkingen.



1. Vervolgens begint de **Caller Guide** bij uw oproep met een Begroetingsmelding.
2. Als u de gewenste contactpersoon met behulp van de telefoontoetsen wilt laten zoeken, spreekt u ofwel de "**Naam**" duidelijk uit of u drukt gewoonweg op de eerste toets van de gewenste naam. De functie Naamkiezen voor het zoeken naar een contactpersoon via de telefoontoetsen wordt vervolgens gestart.
3. Voer met de telefoontoetsen de naam van de gewenste contactpersoon in. Aan elke telefoontoets zijn steeds drie tot vier letters toegekend. Druk voor elke afzonderlijke letter van de gezochte naam op de bijbehorende telefoontoets. Bevestig de toets voor elke letter echter maar een enkele keer. Druk bijv. voor de letter "A", "B" of "C" **één** keer op de toets "1" en **niet** voor de letter B twee keer of voor de letter C drie keer. De speciale tekens zoals "ä", "ü" en "ö" en "ß" worden weergegeven als "ae", "ue", "oe" en "ss". Als voorbeeld voor de invoer van de naam "Müller" drukt u op de toetscombinatie "6835537".

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

4. Na elke invoer van een cijfer wordt na afloop van de vertragingstijd het automatisch zoeken gestart. Zo worden bijv. na de invoer van "2" alle items die met de letters "A", "B" en "C" beginnen, gezocht en eventueel weerge-

geven (als het maximale aantal voor items in de lijst met zoekresultaten niet wordt overschreden). Als in deze zoekresultaten de gezochte contactpersoon reeds wordt weergegeven, kan een verdere zoekopdracht worden afgesloten en kan een verbinding met de gewenste contactpersoon worden opgebouwd.

OPMERKING: Het is niet noodzakelijk om de gehele naam van de gewenste contactpersoon in te voeren. Het invoeren van een beperkt aantal letters maakt het zoeken naar de gewenste contactpersoon mogelijk. Het minimale aantal letters die voor het zoeken vereist is, wordt door de systeembeheerder bepaald; standaard zijn twee letters voor het zoeken vereist. Het invoeren van meerdere letters verhoogt de waarschijnlijkheid van een enkel zoekresultaat, zodat u de zoekopdracht niet verder hoeft te detailleren en geen keuze uit een lijst van gevonden contactpersonen hoeft te maken.

Als u de vertragingstijd niet af wenst te wachten, bevestigt u de invoer door het indrukken van de #-toets, waarna de zoekopdracht wordt gestart. Door het bevestigen van de *-toets wordt de procedure afgebroken en keert u naar de begroeting terug.

5. In de display wordt het gevonden zoekresultaat / worden meerdere zoekresultaten weergegeven, of de melding dat geen contactpersoon werd gevonden.
 - a) **Eenduidig zoekresultaat:** Er wordt een eenduidig zoekresultaat medegedeeld en deze wordt via de display weergegeven. U wordt direct verbonden.
 - b) **Meerdere zoekresultaten:** Als er meerdere (maximaal vijf) zoekresultaten als gevolg van uw zoekopdracht worden gevonden, moet u een contactpersoon selecteren. Blader met behulp van de #-toets door de lijst en kies de betreffende toets om een item uit de lijst te selecteren. De volgorde van de lijst komt overeen met de cijfer toetsen 1 t/m max. 5. Met de *-toets keert u naar de begroeting en daardoor naar de zoekopdracht terug.

Als meer dan vijf zoekresultaten worden gevonden, zult u de volgende opties krijgen:

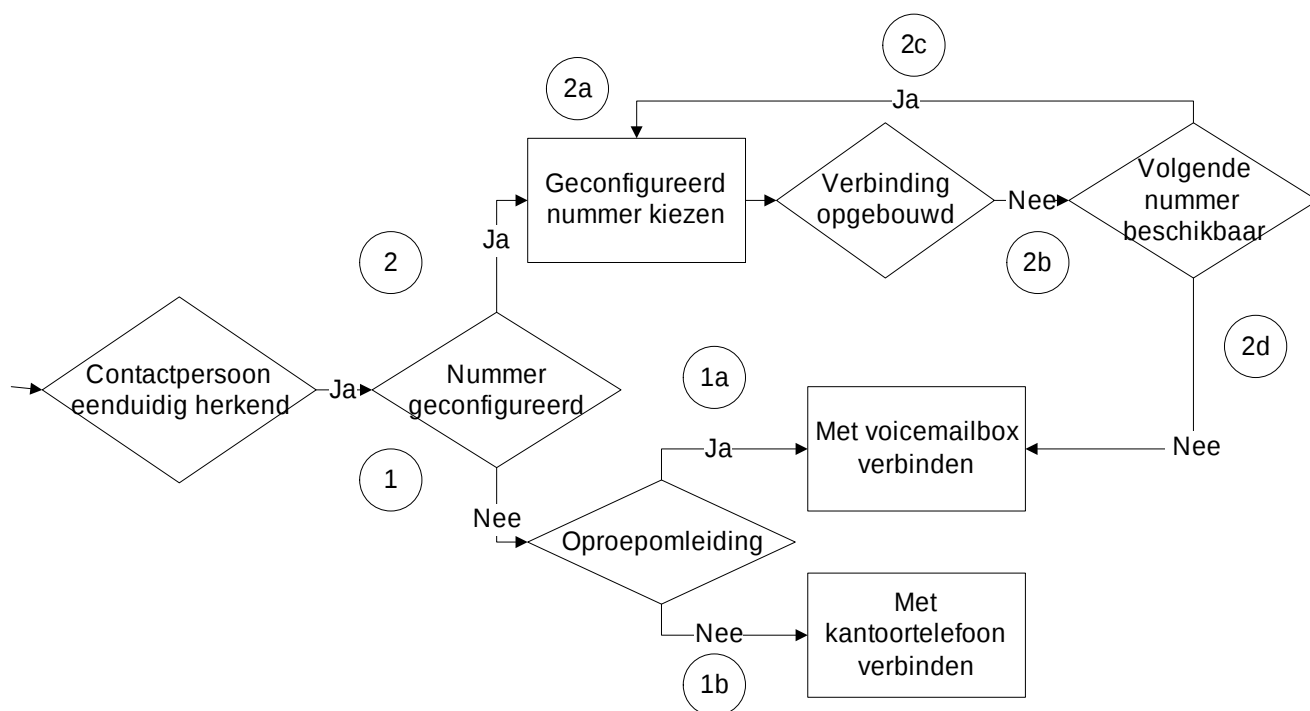
 - U kunt een verbinding met de telefoniste laten opbouwen
 - U kunt uw invoer herhalen en deze verder detailleren.
 - c) **Geen zoekresultaat:** Als geen zoekresultaat werd gevonden, keert u naar de zoekopdracht en daarmee naar punt 1.) terug.
 - d) **Persoonlijke telefoniste:** U kunt in totaal drie pogingen uitvoeren om een contactpersoon te vinden. Als het zoeken tot drie keer toe is mislukt, wordt u met de telefoniste verbonden.
6. U krijgt een melding waarin wordt bevestigd dat u met de gewenste contactpersoon verbonden zult worden.

10.4.4 Een verbinding laten opbouwen

OPMERKING: U hebt geen invloed op de bewerkingen die in de volgende paragraaf worden toegelicht. De paragraaf beschrijft uitsluitend de werking van de verbindingsofbouw.

Als de naam van de gewenste contactpersoon eenduidig werd gevonden, zijn er twee mogelijkheden om een verbinding tot stand te brengen. Deze mogelijkheden zijn echter niet van de gegevens van de beller afhankelijk maar van de gebruikte instellingen van de contactpersoon. Deze instellingen hebben betrekking op de in **Web Assistant** geconfigureerde nummers. Als gevolg hiervan is de bestemming van de verbinding afhankelijk van het feit of de betreffende contactpersoon minstens een telefoonnummer voor het doorverbinden heeft geconfigureerd of dat er een oproepomleiding werd geactiveerd.

De volgende grafiek verduidelijkt de mogelijke bewerkingen en resultaten van de **Caller Guide**. De nummering in de grafiek komt overeen met de nummers van de afzonderlijke bewerkingen.



1. Als geen nummer voor de gewenste contactpersoon werd geconfigureerd, dan zijn de volgende situaties van toepassing:
 - a) De contactpersoon werd herkend omdat het betreffende toestel via de **Caller Guide** werd omgeleid. Men wordt met de voicemailbox van de gezochte contactpersoon verbonden.
 - b) De contactpersoon werd via de invoer van de beller herkend, er werd echter geen nummer geconfigureerd. Men wordt met de zakelijke telefoon verbonden, die voor elke OpenScape Xpressions-gebruiker in de database werd ingevoerd.
2. Als er minimaal een geconfigureerd traceringsnummer aanwezig is, worden de volgende bewerkingen door de **Caller Guide** uitgevoerd:
 - a) Het eerste nummer van de lijst van de ingestelde traceringsnummers wordt gekozen.
 - b) Als er geen verbinding met de contactpersoon kan worden verkregen, wordt gecontroleerd of er overige telefoonnummers als verbindingsoptie beschikbaar zijn.
 - c) Als andere telefoonnummers beschikbaar zijn, wordt het volgende nummer op de lijst gekozen.
 - d) Als er geen andere telefoonnummers bestaan of als ook met de overige telefoonnummers geen verbinding kan worden opgebouwd, wordt u met de voicemailbox van de contactpersoon verbonden.

10.5 Commando's

Met betrekking tot Voice Dial zijn de volgende commando's voor de invoer beschikbaar.

Commando	Omschrijving
"Ja"	Deze opdracht bevestigt de verbindingsopbouw naar een gevonden contactpersoon. Voor deze functie kan afhankelijk van de configuratie ofwel de #- of de *-toets worden gebruikt.
"Nee"	Met deze opdracht wordt de verbindingsopbouw met de gevonden contactpersoon opgebouwd. U keert terug naar de zoekopdracht of naar de vorige resultatenlijst. Voor deze functie kan afhankelijk van de configuratie ofwel de #- of de *-toets worden gebruikt.
"Help"	Door het uitvoeren van deze commando's wordt de begroetingsmelding herhaald, die een korte toelichting op het uitvoeren van de zoekopdracht bevat.
"Naam"	Deze opdracht start met de functie Naamkiezen, om zoekopdrachten met behulp van de telefoontoetsen in te kunnen voeren.

Commando	Omschrijving
<Naam>	Voor het zoeken via de functie Voice Dial dient u de <naam> van de gewenste oproeppartner duidelijk uit te spreken. De vereiste volgorde voor de zoekopdracht van achternaam en voornaam wordt in de melding genoemd, omdat door de instellingen van de systeembeheerder deze volgorde kan afwijken. In beide gevallen kunt u ook alleen de achternaam uitspreken, waardoor echter de kans bestaat dat er een beperktere herkenning is.

10.6 Beknopt overzicht

In het volgende beknopte overzicht worden de belangrijkste gegevens voor de bediening van de **Caller Guide** gegeven.

10.6.1 Contactpersoon via de telefoontoetsen zoeken

Als u de gewenste contactpersoon met behulp van de telefoontoetsen wilt laten zoeken, gebruik dan de gesproken opdracht "**Naam**" of kies de naam gewoon via de telefoontoetsen. De functie Naamkiezen voor het zoeken naar een contactpersoon via de telefoontoetsen wordt gestart.

Voer met behulp van de telefoontoetsen de achternaam en de voornaam van de gewenste contactpersoon in. Aan elke telefoontoets zijn letters op volgorde van het alfabet toegekend. Druk voor elke afzonderlijke letter van de gezochte naam op de bijbehorende telefoontoets. Bevestig de toets voor elke letter echter maar een enkele keer. Als voorbeeld voor de invoer van de naam "Müller" drukt u op de toetscombinatie "6835537".

OPMERKING: Het is niet noodzakelijk om de gehele naam van de gewenste contactpersoon in te voeren. Het invoeren van een enkele letter maakt het zoeken naar de gewenste contactpersoon al mogelijk. Immers, na de vertragings tijd (afhankelijk van de instellingen van de systeembeheerder) wordt een automatische zoekopdracht gestart, die reeds zoekresultaten kan weergeven voor het geval dat het maximaal aantal toegestane zoekresultaten niet wordt bereikt. Na deze automatische zoekopdracht kunt u ofwel een zoekresultaat uit de lijst kiezen, het zoeken door middel van de invoer van overige cijfers verder detailleren of de zoekopdracht annuleren en opnieuw beginnen.

Bevestig uw invoer door het indrukken van de #-toets, waarna de zoekopdracht wordt uitgevoerd. Door het bevestigen van de *-toets wordt de procedure afgebroken en keert u naar de functie Naamkiezen (zoeken via de telefoontoetsen) terug.

Voor de invoer worden passende items in de database gezocht en de naam van het zoekresultaat wordt in de display ter bevestiging getoond en wordt tevens uitgesproken. Als u een lijst met meerdere zoekresultaten krijgt, moet u een zoekresultaat uitkiezen ([Paragraaf 10.6.5, "Zoekresultaat uit de lijst van de functie Naamkiezen selecteren"](#)).

U kunt de zoekopdracht drie keer herhalen. Na deze drie zoekopdrachten wordt automatisch een verbinding met de telefoniste opgebouwd.

10.6.2 Contactpersoon via Voice Dial (gesproken opdrachten) zoeken

OPMERKING: Let op dat u bij de functie Voice Dial de naam en opdracht duidelijk uitspreekt. Als een contactpersoon niet werd gevonden, kan de oorzaak niet alleen zijn dat deze naam zich niet in de map bevindt, maar het kan ook zijn dat de naam niet voldoende duidelijk werd uitgesproken.

Als u de gewenste contactpersoon via de functie Voice Dial wilt laten zoeken, moet u de achternaam van de gewenste contactpersoon duidelijk uitspreken.

Het item wordt gezocht en de naam van het zoekresultaat wordt zowel in de display weergegeven als uitgesproken.

Als de zoekopdracht door het uitspreken van de achternaam niet eenduidig is, d.w.z. als er meerdere items met eenzelfde achternaam in de OpenScape Xpressions-database aanwezig zijn, dient de zoekopdracht verder gedetailleerd te worden. Hiervoor spreekt u de voornaam van de gewenste contactpersoon uit of het nummer uit de weergegeven lijst. Als er dan nog steeds geen eenduidige contactpersoon kan worden weergegeven, herhaal dan de melding met de voornaam.

U kunt de zoekopdracht drie keer herhalen. Na deze drie zoekopdrachten wordt automatisch een verbinding met de telefoniste opgebouwd.

10.6.3 Een verbinding laten opbouwen met behulp van de telefoontoetsen

Als via de functie Naamkiezen een eenduidig zoekresultaat wordt gevonden, dan wordt u direct verbonden. Ter controle wordt de naam van de contactpersoon uitgesproken en wordt de naam met het telefoonnummer in de display weergegeven.

Als u via de functie Naamkiezen geen eenduidig zoekresultaat krijgt, maar wel een lijst, dan wordt de verklaring daarvoor in [Paragraaf 10.6.5, "Zoekresultaat uit de lijst van de functie Naamkiezen selecteren"](#) weergegeven.

10.6.4 Een verbinding laten opbouwen door het activeren van de functie Voice Dial

Als u een contactpersoon via de functie Voice Dial zoekt, worden zowel de naam als het telefoonnummer in de display weergegeven en wordt de naam uitgesproken. Als het herkenningspercentage boven de ingestelde drempelwaarde ligt dan wordt u direct verbonden. Is de situatie tegenovergesteld, dan dient het

gevonden resultaat nog bevestigd te worden. Met de gesproken opdracht “Ja” of door het bevestigen van de #-toets kunt u een verbinding met deze contactpersoon laten opbouwen. Met het commando “Nee” of de *-toets keert u weer terug naar de invoer van de zoekopdracht. Als tot drie keer toe geen bevestiging volgt of als de drie zoekopdrachten niet succesvol werden verwerkt, dan wordt u met de persoonlijke telefoniste verbonden.

Als u via de functie Voice Dial geen eenduidig zoekresultaat krijgt, maar wel een lijst, dan wordt de verklaring daarvoor in [Paragraaf 10.6.6, "Zoekresultaat uit de lijst van de functie Voice Dial selecteren"](#) weergegeven.

10.6.5 Zoekresultaat uit de lijst van de functie Naamkiezen selecteren

Als uw zoekopdracht niet eenduidig was en er minder dan zes zoekresultaten werden gevonden, wordt een lijst met deze zoekresultaten in de display van het telefoontoestel weergegeven. Deze lijst kan maximaal vijf items bevatten. Elk item wordt aan de telefoontoetsen 1 t/m 5 toegekend. De afzonderlijke lijstitems worden automatisch doorlopen. Bij het doorlopen van deze lijst worden in de display de naam en het telefoonnummer van het item weergegeven en wordt de naam uitgesproken. Door met de #-toets te bevestigen gaat u naar het volgende item. Door te bevestigen met de *-toets, wordt een lijst met zoekresultaten weergegeven en keert u naar de invoer van de zoekopdracht terug.

10.6.6 Zoekresultaat uit de lijst van de functie Voice Dial selecteren

Als uw zoekopdracht niet eenduidig was en er minder dan zes zoekresultaten werden gevonden, wordt een lijst met deze zoekresultaten in de display van het telefoontoestel weergegeven. Deze lijst kan maximaal vijf items bevatten. Elk item wordt aan de telefoontoetsen 1 t/m 5 toegekend. De afzonderlijke lijstitems worden automatisch doorlopen. Bij het doorlopen van deze lijst worden in de display de naam en het telefoonnummer van het item weergegeven en wordt de naam uitgesproken. Met de gesproken opdracht “Ja” of door het bevestigen van de #-toets kunt u een verbinding met de geselecteerde contactpersoon laten opbouwen. Met de gesproken opdracht “Nee” of de bevestiging van de *-toets keert u naar de invoer van de zoekopdracht terug.

10.6.7 Herhaling van de verbinding

Als met het eerste telefoonnummer geen verbinding kan worden opgebouwd wordt een soort verbinding met het volgende geconfigureerde telefoonnummer in het OpenScape Xpressions-systeem gezocht. Deze procedure gaat door tot er

met een in het OpenScape Xpressions-systeem aangegeven telefoonnummer van de contactpersoon, verbinding kan worden opgebouwd of er geen ander telefoonnummer meer beschikbaar is. In dat geval wordt u met de voicemailbox van de contactpersoon verbonden.

10.6.8 Verbinden met een omleidingsnummer

Als de gewenste contactpersoon geen telefoonnummers in het OpenScape Xpressions-systeem heeft geconfigureerd, dan wordt er een verbinding met de voicemailbox van de gewenste contactpersoon tot stand gebracht.

10.6.9 Doorsturen van de fax

De **Caller Guide** kan inkomende faxberichten herkennen en deze aan de gewenste contactpersoon doorsturen. Als een contactpersoon eenduidig werd geselecteerd, wordt de fax naar deze contactpersoon doorgezonden. Als een fax naar een apparaat wordt verzonden waarop een omleiding naar de **Caller Guide** werd omgeleid, dan is de contactpersoon via het oorspronkelijk geselecteerde nummer bekend en wordt de fax naar de mailbox van deze contactpersoon verzonden.

11 MAPI fax-printerstuurprogramma

Door de installatie van het MAPI fax-printerstuurprogramma kunt u documenten vanuit willekeurige toepassingen via de Microsoft MAPI-interface of via het faxformulier van **Microsoft Outlook-uitbreidingen** als faxbericht verzenden. Daarvoor wordt een printerstuurprogramma met de naam **Tiff Fax G3 TurboBits Printer** op het systeem geïnstalleerd, die direct met de MAPI-interface is verbonden. Via de functie **Afdrukken** van uw toepassing wordt het document naar het printerstuurprogramma verzonden, die het document als faxbericht zal verzenden.

BELANGRIJK: Het MAPI fax-printerstuurprogramma wordt niet voor terminal-server-omgevingen ondersteund.

Ga als volgt te werk om een document vanuit een willekeurige toepassing als faxbericht te verzenden:

1. Kies, nadat uw document gereed voor verzending werd gemaakt, in de betreffende toepassing op **Afdrukken**. Het keuzemenu voor het printerstuurprogramma, waarmee het document moet worden verzonden, wordt geopend.
2. Selecteer de printer **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**.
3. Klik op de knop **Afdrukken**.

Afhankelijk van de instelling **Microsoft MAPI** (Voorinstelling van het printerstuurprogramma) of **Microsoft Outlook** (voor het geval dat **OpenScape Xpressions Microsoft Outlook-uitbreidingen** werd geïnstalleerd) wordt automatisch het betreffende faxformulier voor het faxbericht geopend.

4. Voer in het adresveld **Aan** het adres van de ontvanger in en eventueel onder **Cc** het adres van de ontvanger van een kopie van het faxbericht.

Bij het verzenden via **Microsoft MAPI** wordt in de onderwerpregel van het faxbericht automatisch de naam van het faxbestand ingevuld. Deze weergave kunt u door middel van het invoeren van een eigen onderwerp vervangen of uitbreiden.

Bij het verzenden via **Microsoft Outlook** kunt u uw eigen onderwerp formuleren.

5. Klik op de knop **Zenden** om het faxbericht te verzenden.

12 Serviceprovider (MSP)

De serviceprovider fungeert als algemene substructuur voor alle client-toepassingen die gebruikmaken van de services van de OpenScape Xpressions-server. Dit zijn bijvoorbeeld: **Lotus Notes-uitbreidingen**, **Microsoft Outlook-uitbreidingen**, **Communications** enz. Hoewel er meerdere client-applicaties gelijktijdig op een PC actief kunnen zijn, is er echter altijd maar één exemplaar van de serviceprovider beschikbaar.

De serviceprovider stelt de volgende services ter beschikking:

- Lokale database (cache)

Het is niet nodig dat elke client-toepassing ervoor zorgt dat de gegevens in de eigen database actueel blijven. Op aanvraag synchroniseert de serviceprovider de lokale database met de database van de OpenScape Xpressions-server. De inhoud van de lokale database wordt daarbij beschikbaar gesteld aan alle client-toepassingen zodat snelle toegang tot de lokale database altijd is gegarandeerd.

- Store & Forward-interface

Client-toepassingen kunnen ook documenten sturen naar een OpenScape Xpressions-server of deze van de server ontvangen. De communicatie verloopt hierbij op de klassieke manier, bijvoorbeeld via fax en e-mail. Het CTI-logboek van de **optiClient 130** werkt eveneens via deze interface.

- Transactie-interface

Client-toepassingen kunnen via deze interface communiceren met de componenten van de OpenScape Xpressions-server die transacties ondersteunen. Door deze transactie-interface worden met name de CTI-functies mogelijk voor client-toepassingen zoals **optiClient 130**.

De MSP wordt bij de installatie van de OpenScape Xpressions-client-toepassing zo nodig automatisch geïnstalleerd. Na de installatie staat het bestand **MSP . INSTALL . LOG** in de map met tijdelijke bestanden. U kunt dit bestand raadplegen als er problemen optreden.

De serviceprovider wordt automatisch gestart door de eerste client-toepassing die het programma nodig heeft. Het configuratiescherm van de serviceprovider in het Configuratiescherm is ook een client-toepassing.

Meer informatie over de serviceprovider en over het definiëren van een profiel vindt u de handleiding **Server Administration**.

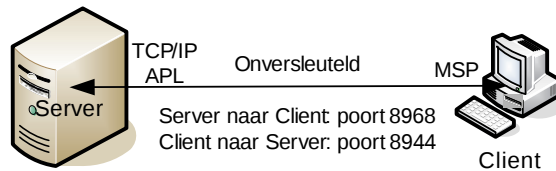
Serviceprovider (MSP)

De verbinding van OpenScape Xpressions-server met de clients over de MSP

12.1 De verbinding van OpenScape Xpressions-server met de clients over de MSP

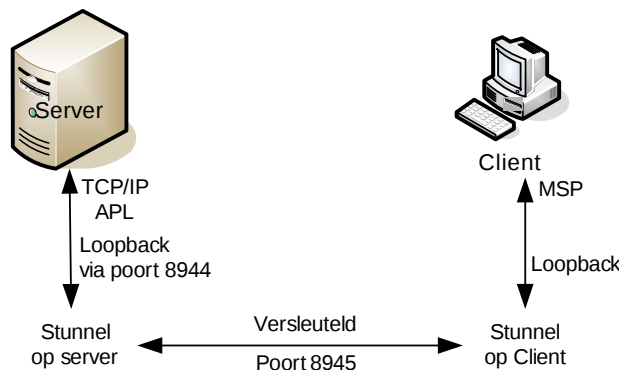
De op MSP-gebaseerde Windows Client-applicaties communiceren via een IP-Protocol met de OpenScape Xpressions-server.

Aan de serverzijde gebruikt TCP/IP APL hiervoor poort 8944 om toegang tot de Client te krijgen. Bij een actieve bezorging van de TCP/IP APL aan de op MSP-gebaseerde Client-applicaties, wordt poort 8968 gebruikt. Dit formulier voor communicatie is niet versleuteld. Via een netwerk-sniffers kan men alle tussen de server en client overgedragen gegevens afluisteren.



Men kan de communicatie echter ook via een SSL beveiligde verbinding uitvoeren. Daarvoor is op de serverpagina met de instelling van een certificaat voor het programma **STunnel** reeds alles voorbereid.

Bij een per SSL beveiligde verbinding wordt de poort 8945 gebruikt. Voordat men de poort 8944 aansluitend in de Windows-Firewall blokkeert, worden clients zonder geactiveerde versleuteling niet meer geaccepteerd.



Als op de Client een Firewall actief is, dient de gegevensoverdracht tussen de OpenScape Xpressions-server en Client door de Firewall beschikbaar gemaakt te worden. Dat wil zeggen, bij een geactiveerde Firewall dient aan de MPS van de lokale clients met het besturingssysteem Windows XP of Windows Vista een uitgaande toegang op de OpenScape Xpressions-server toegestaan te worden. Daarvoor worden de programma's MSPSVC . EXE en STUNNEL . EXE aan de uitzonderingenlijst van de Firewall toegevoegd. De programma's worden bij een Engelstalige Windows in het volgende directory geïnstalleerd:

C:\Program Files\CommonFiles\Cycos\ServiceProvider\

De verbinding van OpenScape Xpressions-server met de clients over de MSP

Afhankelijk van de taal van het besturingssysteem kan het pad afwijken. In dat geval zoekt u naar een van de bovengenoemde programma's en stelt u het directory voor de installatie in.

MSPSVC . EXE is de serviceprovider. Dit wordt als een service geïnstalleerd. STUNNEL . EXE wordt voor versleutelde communicatie met de XPR-server gebruikt.

Hiervoor moet u de volgende stappen uitvoeren:

Voor Windows XP

1. Open de systeeminformatie via **Start > Systeembesturing**.
2. Start daar de toepassing **Windows-Firewall**.
Het dialoogvenster **Windows-Firewall** wordt geopend.
3. Ga daar naar het tabblad **Uitzonderingen**.
4. Klik op de knop **Programma**.
Het dialoogvenster **Programma toevoegen** wordt geopend.
5. Activeer hier de functie **Zoeken**.
Het dialoogvenster **Zoeken** wordt geopend.
6. Voer hier het pad voor het directory in, als de gegevens zich in de bestanden MspSvc . exe en stunnel . exe bevinden.
7. Markeer het bestand MspSvc . exe en bevestig de functie **Openen**.
Het geselecteerde bestand wordt aan de programma's voor de uitzonderingenlijst toegevoegd.
8. Druk in het dialoogvenster **Programma toevoegen** op de knop **OK**, om de selectiebewerking voor dit bestand af te sluiten.
Daardoor keert u naar het dialoogvenster **Windows-Firewall** terug.
9. Druk nogmaals op de knop **Programma**.
Het dialoogvenster **Programma toevoegen** wordt geopend.
10. Bevestig nogmaals de functie **Zoeken**.
Het dialoogvenster **Zoeken** wordt geopend.
11. Voer hier het pad voor het directory in, als de gegevens zich in de bestanden MspSvc . exe en stunnel . exe bevinden.
12. Markeer het bestand stunnel . exe en bevestig de functie **Openen**.
Het bestand stunnel . exe wordt aan de programma's van de uitzonderingenlijst toegevoegd.
13. Druk in het dialoogvenster **Programma toevoegen** op de knop **OK**, om de selectiebewerking af te sluiten.
Daardoor keert u naar het dialoogvenster **Windows-Firewall** terug. Hier zijn uitsluitend de geselecteerde programma's in de lijst onder **Programma's en diensten** opgenomen.

Serviceprovider (MSP)

De verbinding van OpenScape Xpressions-server met de clients over de MSP

14. Druk in het dialoogvenster op **Windows-Firewall** en vervolgens op **OK**.

15. Sluit de systeembesturing af.

Als gevolg daarvan is in **Windows XP** de Firewall voor dit programma geopend.

Voor Windows Vista

1. Open de systeeminformatie via **Start > Systeembesturing**.

2. Start het toepassingsprogramma **Windows Firewall**.

3. Klik daar op de link **Windows Firewall laten communiceren**.
Het dialoogvenster **Windows-Firewall** wordt geopend.

4. Ga daar naar het tabblad **Uitzonderingen**.

5. Klik op de knop **Programma toevoegen**.
Het dialoogvenster **Programma toevoegen** wordt geopend.

6. Activeer hier de functie **Zoeken**.
Het dialoogvenster **Zoeken** wordt geopend.

7. Voer hier het pad voor het directory in, als de gegevens zich in de bestanden `MspSvc.exe` en `stunnel.exe` bevinden.

8. Markeer het bestand `MspSvc.exe` en bevestig de functie **Openen**.
Het geselecteerde bestand wordt aan de programma's voor de uitzonderingenlijst toegevoegd.

9. Druk in het dialoogvenster **Programma toevoegen** op de knop **OK**, om de selectiebewerking voor dit bestand af te sluiten.
Daardoor keert u naar het dialoogvenster **Windows-Firewall** terug.

10. Druk nogmaals op de knop **Programma**.
Het dialoogvenster **Programma toevoegen** wordt weer geopend.

11. Bevestig nogmaals de functie **Zoeken**.
Het dialoogvenster **Zoeken** wordt geopend.

12. Voer hier het pad voor het directory in, als de gegevens zich in de bestanden `MspSvc.exe` en `stunnel.exe` bevinden.

13. Markeer het bestand `stunnel.exe` en bevestig de functie **Openen**.
Het bestand `stunnel.exe` wordt aan de programma's van de uitzonderingenlijst toegevoegd.

14. Druk in het dialoogvenster **Programma toevoegen** op de knop **OK**, om de selectiebewerking af te sluiten.
Daardoor keert u naar het dialoogvenster **Windows-Firewall** terug. Hier zijn uitsluitend de geselecteerde programma's in de lijst onder **Programma's en diensten** opgenomen.

De verbinding van OpenScape Xpressions-server met de clients over de MSP

15. Druk in het dialoogvenster op **Windows-Firewall** en vervolgens op **OK**.

16. Sluit de systeembesturing af.

Als gevolg daarvan is in Windows Vista de Firewall voor dit programma geopend.

Serviceprovider (MSP)

De verbinding van OpenScape Xpressions-server met de clients over de MSP

13 MSP TAPI-serviceprovider (MSPTSP)

Met de MSPTSP (MSP TAPI-serviceprovider) is het mogelijk om bijvoorbeeld vanuit **Microsoft Outlook** een belfunctie in te stellen waarbij het in **Microsoft Outlook** alleen mogelijk is om een nummer te kiezen. Voor bepaalde applicaties bestaan ook nog de volgende mogelijkheden (de overeenkomende TAPI-functies staan steeds tussen haakjes):

- Oproep beantwoorden (Answer)
- Doorsturen zonder ruggespraak (BlindTransfer¹)
- Oproepuitbreiding, bijvoorbeeld terugbellen bij bezet (CompleteCall)
- Conferencegesprek na ruggespraak (CompleteTransfer)
- Doorverbinden na ruggespraak (CompleteTransfer)
- Afwijzen van inkomende oproep (Drop)
- Verbinding verbreken (Drop)
- Oproep omleiden (Forward)
- Niet storen (Forward)
- Wachtstand (Hold)
- Bellen (MakeCall)
- Overhalen (Pickup)
- Doorverbinden ter beantwoording (Redirect)
- Conferencegesprek (SetupConference)
- Ruggespraak (SetupTransfer²)
- Wisselgesprek (SwapHold)
- Terughalen

De MSPTSP ondersteunt voor een telefoontoestel meerdere verbindingen tegelijk, bijvoorbeeld een actieve oproep en een oproep in de wachtstand. Ook zorgt MSPTSP ervoor dat vreemde, eveneens op TAPI-gebaseerde applicaties, toegang hebben tot XPR-CTI-functies via Third Party-TAPI-Clients. De MSPTSP is een TAPI-serviceprovider die de TAPI-opdrachten omzet in de CTI-transacties van de XPR-server. De communicatie vindt plaats via de MSP, zoals gebruikelijk bij OpenScape Xpressions. Het bijzondere hierbij is echter dat de MSPTSP als

1. **Blind Transfer:** Een inkomend gesprek wordt aan een andere aansluiting overgegeven, ook wanneer de lijn bezet is of de betreffende gebruiker niet bereikbaar is. In dit geval wordt de beller niet automatisch doorverbonden als de lijn weer vrij is en moet hij opnieuw bellen.

2. Bij **Setup Transfer** kan worden gekozen om een oproep door te verbinden of om een conferencegesprek aan te gaan.

TAPI-serviceprovider in de systeemcontext van het besturingssysteem fungeert en dus niet de eventueel ingestelde gebruikersprofielen van de MSP kan gebruiken omdat hiervoor geen toegangsrechten beschikbaar zijn. Er moet dan voor de MSPTSP een eigen gebruikersprofiel worden ingesteld. Dit profiel geldt voor de PC waarop de MSPTSP actief is. Dit is de reden dat een aanmelding via de Windows gebruikersaccount ook niet mogelijk is.

13.1 Installatie

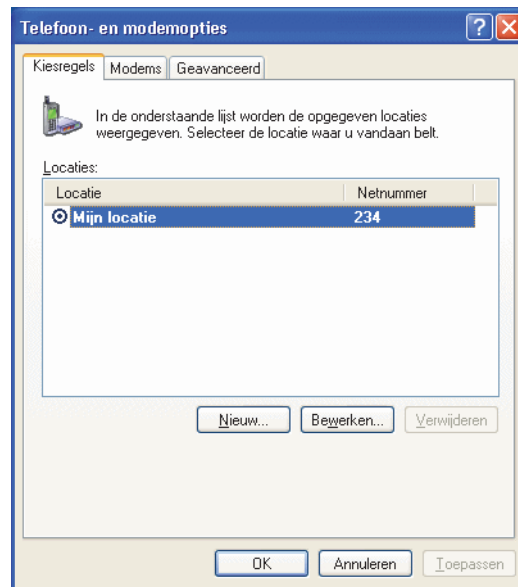
Setup kopieert de TSP-bestanden in de systeemmap en installeert de TSP. Mocht de MSP nog niet zijn geïnstalleerd, dan wordt deze door MSPTSP-setup voor de TSP-installatie geïnstalleerd.

13.2 Configuratie

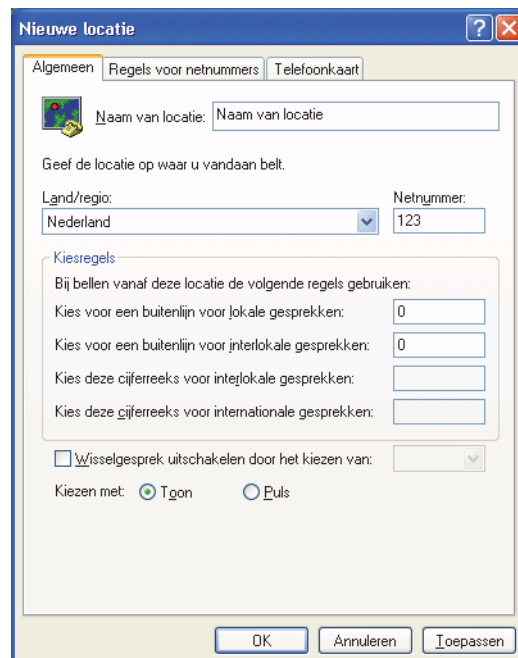
OPMERKING: De beschreven configuratie geldt voor het besturingssysteem Windows 2000. Deze beschrijving kan afwijken van die voor andere Windows-besturingssystemen.

Nadat de installatie is voltooid, wordt u gevraagd of u MSPTSP wilt starten. Op deze locatie kan de configuratie direct worden uitgevoerd. Dit wordt met name voor onervaren gebruikers weergegeven. U kunt de configuratie ook later uitvoeren. U gaat dan via het startmenu naar respectievelijk **Instellingen > Telefoon- en modemopties** het tabblad **Geavanceerd** en **MSP TAPI-service-provider**. De MSPTSP kan ook worden geconfigureerd via het **MSPTSP**-pictogram op het bureaublad (indien geplaatst). U kunt er ook voor kiezen om de configuratie in het betreffende programma (bijvoorbeeld **Microsoft Outlook**) uit te voeren. De verschillende configuratiemogelijkheden worden verderop beschreven.

In het startmenu gaat u via **Instellingen > Configuratiescherm > Toestel- en modemopties** naar het volgende dialoogvenster. Hier kunt u de TSP op de tabbladen **Kiesregels** en **Geavanceerd** configureren.



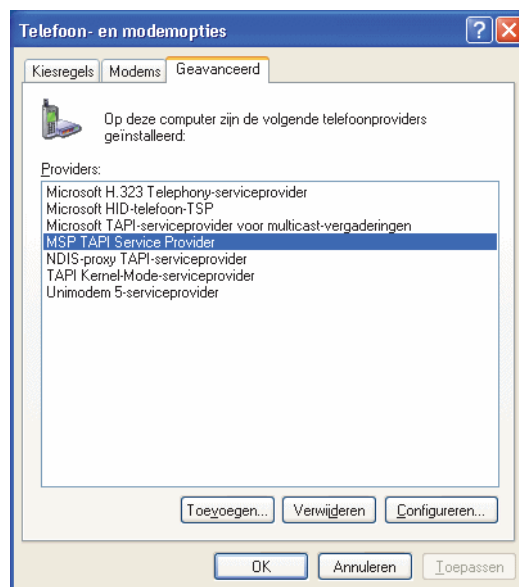
Op het tabblad **Kiesregels** kunt u de locatie instellen. Klik op de knop **Nieuw...** (indien er nog geen locatie is ingesteld) en verricht de noodzakelijke instellingen op het tabblad **Algemeen** in het dialoogvenster **Nieuwe locatie**. Voer de volgende informatie in: de **naam van de locatie**, **land of regio**, het **netnummer**, het **buitenlijnummer voor lokale gesprekken** en het **buitenlijnummer voor interlokale gesprekken**. Klik vervolgens op **Toepassen**.



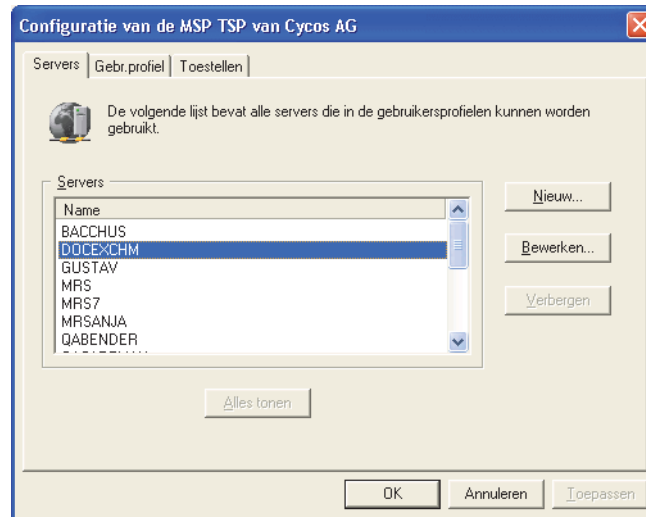
Op het tabblad **Regels voor netnummers** kunt u regels definiëren voor telefoonnummers van het eigen of een ander netnummergebied. U kunt hier instellen hoe telefoonnummers in het eigen en in een ander netnummergebied moeten worden gekozen. Klik op de knop **Nieuw...**, om een **nieuwe netnummerregel** op te stellen.



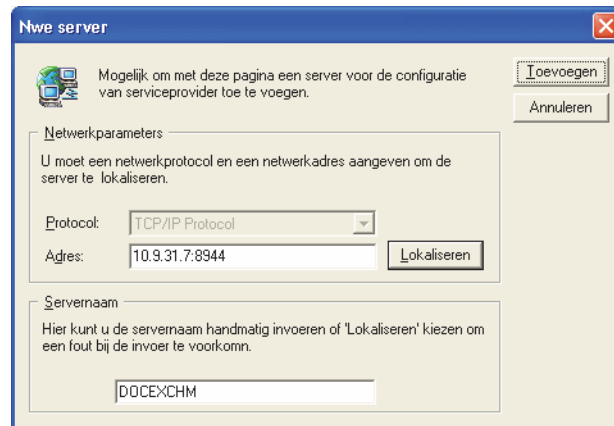
Selecteer het tabblad **Geavanceerd** in het dialoogvenster **Startmenu > Instellingen > Configuratiescherm > Telefoon- en modemopties > Geavanceerd**. Kies **MSP TAPI Service Provider** en klik op de knop **Configureren...**, om de serverinstellingen, de gebruikersprofielen en de telefoontoestellen te configureren.



Na het indrukken van de knop **Configureren** wordt het volgende dialoog geopend.



Het tabblad **Servers** verschijnt als de MSP geen XPR-servers heeft kunnen vinden. Reeds tijdens de installatie zoekt de MSP naar beschikbare servers en neemt deze in de lijst op. Als uw XPR-servers niet in de lijst voorkomen, klikt u op de knop **Nieuw** en voegt u een nieuwe server toe.

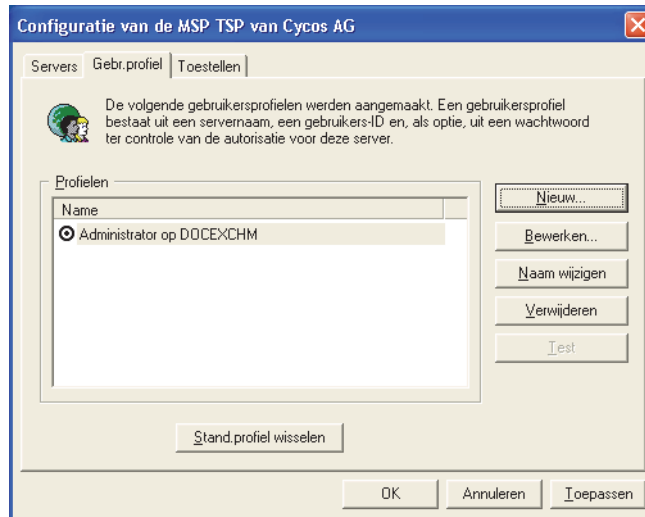


Voer het netwerkadres of de naam van de PC in het dialoogvenster **Nieuwe server** in. Zoek het poortnummer en de server via de knop **Zoeken** om typfouten te voorkomen. Desgewenst kunt u de gegevens ook handmatig invoeren.

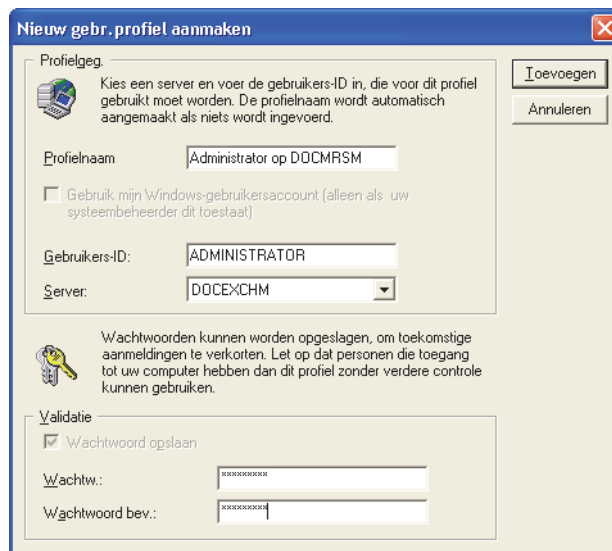
Als er reeds een XPR-server beschikbaar is maar er geen gebruikersprofiel werd geconfigureerd, wordt eerst het tabblad **Gebruikersprofielen** weergegeven.

Klik op de knop **Nieuw** om een nieuw gebruikersprofiel te maken. De MSPTSP is actief in de systeemcontext. Daarom kunnen eventueel beschikbare gebruikersinstellingen van een reeds geïnstalleerde MSP niet worden gelezen. Beschikbare gebruikersprofielen kunnen derhalve niet worden gelezen. Daarom moet er in elk

geval een nieuw gebruikersprofiel worden gemaakt. De relevante configuratie-instellingen kunnen zowel in MSPTSP als in de betreffende TAPI-applicatie worden bekeken en gewijzigd.



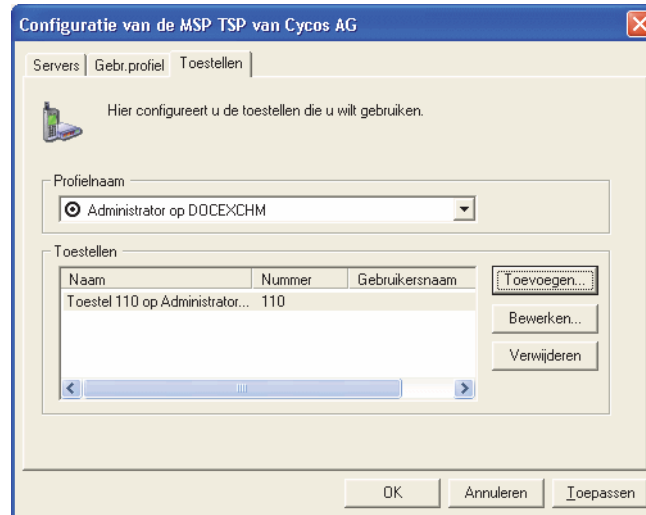
Maak op het tabblad **Gebruikersprofiel** met **Nieuw...** een of meer gebruikersprofielen. De **profielnaam** wordt automatisch gegenereerd en hoeft dus niet te worden opgegeven. Voer het **gebruikers-ID** in. Dit is nodig om zich bij de server aan te melden. Voer bij **Server** de naam van de server in. Sla uw wachtwoord op. U doet dit door het selectievakje bij **Wachtwoord opslaan** te selecteren, het wachtwoord in te voeren en te bevestigen door het nogmaals in te voeren. Klik vervolgens op **Toevoegen**.



OPMERKING: Het gebruikersaccount-Windows kan niet voor de aanmelding worden gebruikt omdat de MSPTSP in de systeemcontext actief is.

Op het tabblad **Toestellen** kunt u de toestellen opgeven die u wilt gebruiken. Klik hiervoor op de knop **Toevoegen...**

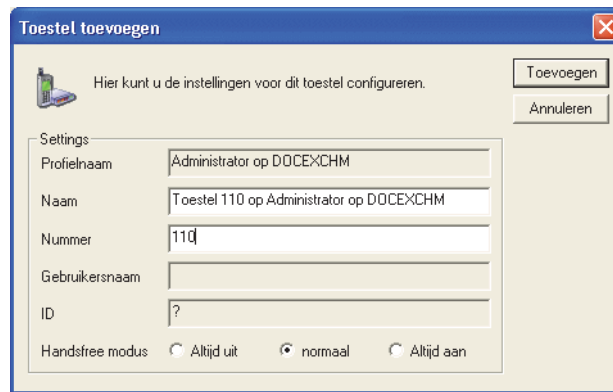
U kunt zowel toestellen als lijnen dynamisch toevoegen of verwijderen. Lijnen kunnen naar behoefte worden gesloten of geopend.



De **profielnaam** wordt automatisch gegenereerd en is dus reeds bekend. Voer bij **Naam** als omschrijving uw aansluitingsnaam in, bijvoorbeeld Telefoon 100. Bij **Nummer** voert u het nummer van uw aansluiting in. De **gebruikersnaam** en het **ID** worden automatisch gegenereerd. Kies de gewenste **handsfree modus**. De handsfree modus **Altijd uit** betekent dat de luidspreker altijd uitgeschakeld is, ongeacht de instellingen die in de TAPI-applicatie zijn verricht. **Normaal** betekent dat de luidspreker via de TAPI-applicatie kan worden bediend, indien daarin de relevante instellingen kunnen worden verricht. **Altijd aan** betekent dat de luidspreker altijd is ingeschakeld, ongeacht de instellingen die in de gekoppelde TAPI-applicatie zijn verricht. Wij adviseren de instelling **Altijd aan**, omdat de meeste TAPI-applicaties de handsfree modus niet aansturen. Klik vervolgens op **Toevoegen**. De veranderingen treden direct in werking.

MSP TAPI-serviceprovider (MSPTSP)

Logging voor het zoeken naar fouten



OPMERKING: Alle wijzigingen treden direct nadat er op de knop **Toepassen** of **OK** is geklikt. Het is niet nodig om de PC of de TAPI-applicatie opnieuw te starten.

13.3 Logging voor het zoeken naar fouten

Net als voor alle Clients van de XPR-server kan met behulp van het logging-tool voor Clients ook voor MSPTSP een logbestand worden gemaakt. Daardoor is men in staat om indien van toepassing of in geval van fouten, een logging te activeren. Om een logbestand te genereren, dient het programma Unified-LogTool.exe op de Client uitgevoerd te worden. Voor dit doel dient dit programma vooraf vanuit de map <XPR *Install*>\SDKTools naar de betreffende Client gekopieerd te worden.

Informatie over de opties van het Logging-Tool voor Clients treft u aan in de handleiding **XPR Server Administration**.

13.4 Bijwerken

Het via de server automatisch bijwerken van de MSPTSP, wordt nog niet ondersteund. Zorg ervoor dat de MSPTSP niet meer actief is, wanneer u deze vervangt door een nieuwere versie.

13.5 Installatie ongedaan maken

Met de wizard voor het ongedaan maken van de installatie, verwijdert u alle providers die gebruikmaken van de TSP. Vervolgens worden de TSP-bestanden uit de systeemmap verwijderd.. Indien de TSP door een of meer TAPI-applicaties wordt gebruikt, is verwijdering niet mogelijk en doet er zich een probleem voor. Controleer dus eerst of alle TAPI-applicaties zijn uitgeschakeld voordat u de TSP verwijdert..

13.6 MSPTSP via *Microsoft Outlook*

Om vanuit **Microsoft Outlook** te bellen, kiest u bij **Contactpersonen** een vermelding in de adreslijst. Met een klik van de rechtermuisknop opent u een contextmenu.

Kies in dit contextmenu **Contactpersoon bellen....** Vervolgens klikt u op de knop **Oproep starten**. Uw toestel gaat over. Zodra u opneemt, wordt de verbinding met de gekozen gesprekspartner tot stand gebracht.

Het is ook mogelijk om een telefoonnummer te kiezen dat nog niet in de map met contactpersonen voorkomt. Wanneer u de map met contactpersonen opent, verschijnt er in de menulijst een telefoonpictogram . Klik op de pijl rechts van het telefoonpictogram. Er wordt een contextmenu geopend. Naast e en beschikbare contactpersoon, ziet u de opties **Nummerherhaling**, **Verkort kiezen**³ en **Nieuwe oproep**. Klik op **Nieuwe telefoonoproep**. Geef in het menu **Nieuwe telefoonoproep** het gewenste telefoonnummer op. Vervolgens klikt u op **Oproep starten**. U kunt ook met de toetscombinatie **Ctrl+Shift+D** een nieuwe oproep starten.

13.6.1 MSPTSP-configuratie in *Microsoft Outlook*

De MSPTSP-configuratie kan ook in **Microsoft Outlook** worden uitgevoerd.

1. Vraag het contextmenu op door met de rechtermuisknop op een adresitem te klikken.
2. Kies de menuoptie **Contactpersoon bellen...** Het dialoogvenster **Nieuwe oproep** wordt vervolgens geopend.
3. Klik op de knop **Kiesinstellingen**. Via het tabblad **Kiesregels** kunt u de betreffende instellingen, zoals voor de **MSPTSP Configuratie** beschreven, uitvoeren (Zie [Paragraaf 13.2, "Configuratie"](#), op pagina 118).

3. Nummers voor verkort kiezen kunnen in Outlook worden ingesteld in het dialoogvenster met kiesopties via (Contactpersoon > Contactpersoon bellen... > Kiesopties).

De **Keuzeopties** zijn via het dialoogvenster **Nieuwe oproep** eveneens beschikbaar. De **aansluitingsinstellingen** kunnen hier ook worden verricht, zoals beschreven in **MSPTSP-configuratie**. Bovendien is het hier weer mogelijk om de **kiesinstellingen** te configureren.

Onder **Kiesinstellingen... > Kiesregels > Nieuw...**, kunt u in het dialoogvenster **Nieuwe locatie** de configuratie uitvoeren op dezelfde wijze als in het dialoogvenster **MSPTSP-configuratie**.

Klik met de rechtermuisknop op een contactpersoon. U opent het contextmenu **Contactpersoon bellen....** Vervolgens klikt u op **Kiesopties > Aansluitingsinstellingen....** Hier treft u de configuratie-instellingen aan die u ook bij MSPTSP en bij **Microsoft Outlook** kunt verrichten. De **profielnaam** wordt automatisch gegenereerd. Bij **Naam** (bijvoorbeeld Toestel 462) kunt u een naam invoeren voor uw aansluiting. Voer bij **Nummer** het nummer van uw aansluiting in. De **gebruikersnaam** en het **ID** worden automatisch toegevoegd. Kies vervolgens een **handsfree modus** en klik op **Opslaan**.

14 Application Builder

De **Application Builder** is een programma met een grafische Editor, die het voor de gebruiker mogelijk maakt om een model van een voicedialoogsysteem (Application Model, Application Workflow) in de vorm van een belproces (blokschema of stroomdiagram) te combineren en in te stellen.

Het stroomdiagram bestaat uit blokken en verbindingen tussen de blokken. De blokken in het stroomdiagram zijn Controls, die bijvoorbeeld een audiobestand afspelen, het opvragen van databasegegevens uitvoeren of een telefoonverbinding met een deelnemer opbouwen. De verbindingslijnen tussen de Controls in het stroomdiagram tonen aan vanaf welke Control het overschakelen naar een andere Control mogelijk is. Het combineren wil zeggen dat door de gebruiker wordt bepaald welke Controls in het stroomdiagram bestaan en welke Controls met elkaar zijn verbonden. Instellen wil zeggen dat de gebruiker de eigenschappen van de Control kan instellen. Zo kan de gebruiker bijv. voor een Control instellen dat een audiobestand afgespeeld dient te worden en in welke volgorde het afgespeeld dient te worden. Het stroomdiagram is - zoals bovenstaand reeds beschreven - slechts een model van het spraakdialoogsysteem. Het bevat derhalve geen informatie beschikbaar is over hoe het model in een toepassing uitgevoerd dient te worden, d.w.z. er is geen informatie over hoe u toegang tot de audiobestanden kunt krijgen en hoe deze audiobestanden naar een telecommunicatiesysteem doorverbonden dienen te worden opdat de beller dit bestand kan horen.

Het resultaat dat de **Application Builder** levert, is een Javabestand, dat een stroomdiagram (Application Model, Application Workflow) met alle bijbehorende Control- en verbindingseigenschappen weergeeft. Dit bestand bevat alle gegevens die bepalend zijn voor een applicatie en het van andere applicaties onderscheiden.

14.1 Eigenschappen van de Application Builder

Met **Application Builder** kunt u op een eenvoudige manier een interactieve telefoonverbinding voor uw bedrijf definiëren. Synoniem daarvoor zijn Automated Attendant, IVR (Interactive Voice Response), Voiceportaal, Voiceserver en Voicedialoogsysteem. Een dergelijke applicatie wordt aan een of meerdere telefoonnummers toegewezen, waarbij, indien deze wordt opgeroepen, bijvoorbeeld de volgende begroeting wordt weergegeven:

“Hartelijk welkom bij XY GmbH. Kies 1 als u een van onze medewerkers wilt spreken en het nummer kent. Kies 2 als u wilt worden doorverbonden met onze hotline. Kies ... als ...”

De **Application Builder** heeft o.a. de volgende eigenschappen:

- Het maken en bewerken van applicaties

Application Builder

Eigenschappen van de Application Builder

- Koppeling van diverse applicaties
- Zoek naar diverse kenmerken en bestanddelen van alle applicaties. Zo kunnen bijv. alle applicaties die een bepaalde Prompt gebruiken, worden weergegeven. De zoekresultaten leveren bij een succesvol zoeken ook de positie van de Prompts binnen de applicaties.
- Bladwijzer(Bookmarks) voor het markeren van uiteenlopende posities in de applicatie
- Het integreren van Prompts in de beschikbare talen
- Ondersteuning van Text-To-Speech voor de meldtekst
- Gebruik van variabelen voor de opslag en het doorgeven van gegevens en informatie
- Het maken globale statistische gegevens voor het gebruik van Reporting
- Importeren van tot nu toe gebruikte applicaties van de **Application Generator** in de **Application Builder**
- Maken en wijzigen van belprocessen, die de mogelijke functionaliteit binnen een applicatie weergeven
 - Het opstellen van een belproces d.m.v. Drag and Drop Controls binnen een overzichtelijk vormgegeven Editor.
 - Het personaliseren van weergaven in een belproces
 - Het aanbrengen van notities in een belproces
 - Een zo groot mogelijk grafische en functionele flexibiliteit bij het opmaken van belprocessen
 - Koppeling van diverse belprocessen
- Controls: Controls zijn de kleinste bouwstenen van een belproces
 - Er zijn verschillende Controls voor verschillende functionaliteiten beschikbaar
 - Het gebruik van tijdprofielen en tijdzones maakt een tijd- en datumafhankelijk proces mogelijk
 - De flexibele weergave van Prompts is mogelijk
 - Naast de standaardinstelling bevatten Controls instellings- en koppelmogelijkheden
 - Het gebruik van TTS (Tekst naar Spraak) indien hiervoor een licentie is
- Taalwijziging voor GUI, documentatie en Online Help na het opnieuw opstarten van het programma

14.2 Eigenschappen van een applicatie

Een met **Application Builder** gemaakte applicatie kan de onderstaande eigenschappen hebben.

- Het afspelen en opnieuw opnemen van audiobestanden
- Procesbesturing van een applicatie door de beller via een menu met de invoer via DTMF-toetsen of gesproken tekst
- Het uitvoeren van acties gerelateerd aan datum, dag van de week, nationale feestdagen, tijd, rekeninghoudend met tijdzones
- Vertakking binnen het menu, afhankelijk van zowel de statische als dynamische waarden zoals bijv. de status van de bezettingsgraad van de wachtstand
- Het doorschakelen naar een telefoonaansluiting, inclusief terugbelactivering
- Taalherkenning
- Opname van een gesprek
- Het maken en toepassen van regels voor de procesbesturing, met toepassing van bepaalde voorwaarden
- Definitie en flexibel gebruik van variabelen
- Het verzenden van documenten met een verschillend formaat
- Het zoeken naar contactpersonen
- Het selecteren van een ondersteunde taal
- Het opvragen van gegevens uit de database
- Toegang tot een bestand
- Het starten van expresberichtsystemen
- Het beveiligen tegen oneindige lussen in het menu
- Het met behulp van Reporting bewaken en statistisch registreren van de werking van een applicatie

De gedetailleerde beschrijving van de **Application Builder** treft u in de bedieningshandleiding **Application Builder** aan.

Application Builder

Eigenschappen van een applicatie

Afkortingen

Deze lijst bevat de afkortingen die in deze handleiding worden gebruikt.

Afkorting	Definitie
BMP	Beeld - bestandsformaat – Bitmap grafisch formaat van Microsoft
CTI	Computer Telephony Integration – besturing van de telefoon per computer
DCX	Beeld - bestandsformaat– Grafisch formaat voor faxen van Microsoft
GSM	Global System for Mobile Communications - Mobiele telefoon standaard
HTML	Hypertext Markup Language
IM	Integrated Messaging
IMAP	Internet Message Access Protocol, berichtprotocol voor internetberichten
IP	Internet Protocol
IVR	Interactive Voice Response – DTMF- of spraakgestuurd telefoongebruik.
JPG	Grafische indeling van de Joint Photographic Experts Group
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
PC	Personalcomputer
POP3	Post Office Protocol, Protocol, om berichten door het oproepen van een internetprovider op te halen
SMS	Short Message Service
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol, standaard Internet-e-mailprotocol
TAPI	Telephone Application Programming Interface
TG3	Beeld - bestandsformaat – Een meerdere pagina's bevattend, gecomprimeerd TIFF- faxformaat
TIF	Beeld - bestandsformaat – Tagged Image File Format
TSP	TAPI Service Provider
TTS	Text To Speech, tekst-naar-spraak-conversie
TUM	True Unified Messaging
URL	Uniform Resource Locator, uniek webadres
VPN	Virtual Private Network
WAV	Afkorting voor Wave-formaat, gegevensindeling voor geluidsbestanden
WWW	World Wide Web

Trefwoordenregister

A

Account instellen
 voor Microsoft Outlook (Internet-toegang) 34
 voor Microsoft Outlook Express 29
 voor Netscape Messenger 24
Afbeeldingsbestand 8

B

Berichten ontvangen
 met Microsoft Outlook Express 32
 met Netscape Messenger 25
 via Microsoft Outlook (via Internet) 38
Berichten verzenden
 faxbericht 51
 kort bericht 62
 met Microsoft Outlook Express 33
 met Netscape Messenger 26
Bitmap 50
BMP 7, 50

C

Callback Access 15, 16
Caller Guide
 bewerkingen 94
 een verbinding laten opbouwen 101
 introductie 91
 invoer via de telefoontoetsen 93
 traceringsnummers 93
 voice Dial 92
 zoeken via de telefoontoetsen 98
 zoeken via Voice Dial 97
Client
 algemeen 19
 Microsoft Outlook (via Internet) 34
 Microsoft Outlook Express 28
 Netscape Messenger 24
Conferentiesoorten
 Gecombineerde spraak-/internetconferentie 48
 Internetconferenties 48
 Spraakconferenties 48
Conversie 7

D

DCX 7, 50
Direct Access 14, 15, 16
Domeinadres 17

E

E-mail 8
E-mailadres 17

F

Fax bewerken
 object één niveau naar achteren 81
 object één niveau naar voren 81
 object op achtergrond 80
 object op voorgrond 80
Fax-/briefpapier 49
Faxadressering 52
Faxformulier
 Tekstobject, achtergrond 80
 Tekstobject, kleur 80
 Tekstobject, lettertype 80
 Tekstobject, tekengrootte 80
 Tekstobject, tekenstijl 80
 Tekstobject, uitlijnen 80
Faxindeling 50
Faxmail 8, 49
Faxontvangst 49
Faxoproep 53
Faxverzending 49
Faxverzending tegen lage tarieven 52
Faxweergave 50
Firewall 112
Formulier voicemailbericht
 weergaveparameters 84
Forward Access 13

G

Gebruikersgegevens 13
Gebruikersnaam 17
Gegevens
 van de telefooncentrale 13
 voor PC-toegang 17
 voor telefoontoegang 14, 15
Gegevensindelingen 7
Geluidsbestanden 8
GSM 55
Guest Access 14, 15, 16

J

JPEG-indeling 7, 50

L

Lokale database (cache) 111

M

- Mailboxtoegang 7
- Microsoft Outlook 34
- Microsoft Outlook (via Internet) 34
- Microsoft Outlook Express 28
- MS Office 7
- MSP TAPI-serviceprovider (MSPTSP) 117
- MSP, serviceprovider 111
- MSPTSP
 - logbestand genereren 124
- MSPTSP (MSP TAPI-serviceprovider) 117

N

- Netscape Messenger 24
- Nummeromleiding 13

O

- Oproepdoorverbinding 13
- Outlook Express 28
- Overzicht 7

P

- PC-toegang 19
 - gegevens voor PC-toegang 17
- PCX-indeling 50
- Poort 8944 112
- Poort 8945 112
- PostScript 7
- Postvak IN-server 17
- Postvak UIT-server 17

S

- Servernaam 17
- Serviceprovider (MSP) 111
- Short Message Service 55
- SMS 55
- SMS verzenden 62
- SSL-verbinding 112
- Store & Forward-interface 111
- Systeemvereisten
 - voor Netscape Messenger 24
 - voor Outlook (bij Internet-toegang) 34
 - voor Outlook Express 28

T

- Telefoonnummer voor nummeromleiding 13
- Telefoontoegang
 - gegevens voor telefoontoegang 14, 15
- Text To Speech 7
- TIFF-indeling 7, 50
- Transactie-interface 111

U

- Uitgestelde faxverzending 52
- Unified Messaging 7
- Universal Access 15, 16

V

- Voicemail 8

W

- Web Assistant 17

