



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Communications

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

Tabellen	9
1 Inleiding	11
1.1 Algemeen	11
1.2 Functieoverzicht	12
1.3 Over dit handboek	14
1.4 Hardware- en systeemvereisten	15
1.4.1 Hardware	15
1.4.2 Besturingssystemen	15
1.4.3 Systeemvereisten	15
1.5 Voor wie is deze handleiding bestemd	16
1.6 Opbouw van de handleiding	16
1.7 Meer documentatie bij de XPR-server	17
1.7.1 Opmerkingen voor servicemonteurs en support	18
2 Gebruikersfuncties, Aan de slag	19
2.1 Algemeen	19
2.2 Programma starten en afsluiten	21
2.3 Inleiding in de gebruikersinterface	23
2.3.1 Het menugedeelte	23
2.3.2 Het weergavegedeelte	26
2.3.3 De statusbalk	26
2.4 Tekstberichten verzenden (e-mail, fax en SMS)	28
2.4.1 Verzenden in standaardtekstindeling	28
2.4.2 Verzenden in RTF-indeling	30
2.4.3 Verzenden in HTML-indeling	30
2.5 Faxberichten verzenden	32
2.5.1 Fax-/briefpapier kiezen	32
2.6 Voicemail verzenden	33
2.7 SMS-berichten verzenden	36
2.8 Ontvangen berichten bewerken	37
2.8.1 Ontvangen e-mail bewerken	38
2.8.2 Ontvangen faxbericht bewerken	40
2.8.3 Ontvangen voicemail bewerken	43
2.9 Contactpersonen maken	46
2.9.1 Nieuwe persoonlijke contactpersonen maken	47
2.9.2 Een bestaande persoonlijke contactpersoon bewerken	50
2.10 Adressen zoeken	51
2.10.1 Adressen zoeken voor nieuwe berichten	51
2.10.2 Algemene zoekopdracht voor adressen	52
2.11 Berichten zoeken	53
2.12 Werken met telefoniefuncties	54
2.12.1 Selectiewizard openen	54
2.12.2 Telefoneren met adresboekfuncties	55
2.12.3 Telefoonverkeer bewaken	57
2.12.4 Het venster Briefwisseling	58
2.13 De aanwezigheidsfunctie gebruiken	60
2.13.1 Eigen arbeidsstatus instellen	60

Inhoud

2.13.2 Arbeidsstatus van collega's weergeven	61
2.14 Groepen maken onder "Mijn persoonlijke groepen"	62
2.15 Bestand openen	65
2.16 Wachtwoord wijzigen	66
2.17 Vervanger definiëren	67
2.18 Eigen database-instellingen wijzigen	68
3 Communications aanpassen	69
3.1 Layout van de gebruikersinterface	70
3.1.1 Nieuwe layout definiëren	70
3.1.2 Naar layout gaan	71
3.1.3 Layout bewerken	72
3.1.4 Logboekvensters inrichten	72
3.1.4.1 Inrichten van Postvak IN	72
3.1.4.2 Inrichten van Postvak UIT	73
3.1.4.3 Inrichten van voorbeeldvenster	73
3.2 Werken met de Postvak IN assistent	75
3.2.1 Mapregel maken	75
3.2.2 Markeringsregel maken	76
3.3 Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen	77
3.3.1 Layout afdrukken	77
3.3.2 Faxuitvoerapparaat kiezen	80
3.3.3 Algemene parameters instellen	81
3.3.4 Handtekeningen aanmaken	83
3.3.5 Notificatietype instellen	85
4 Beheerfuncties	89
4.1 Algemene contactpersonen	90
4.1.1 Algemene contactpersonen definiëren	90
4.1.2 Algemene contactpersonen definiëren met een sjabloon	92
4.1.3 VIP-routing	93
4.2 Gebruiker	95
4.2.1 Gebruikers definiëren	95
4.2.1.1 Algemene informatie over de gebruikersgegevens	95
4.2.1.2 De databasemaskers	97
4.2.2 Gebruikersitem wijzigen	107
4.2.3 Gebruiker toewijzen aan een andere groep	108
4.3 Agenten	109
4.3.1 Agenten configureren	109
4.4 Gebruikersgroepen	112
4.4.1 Nieuwe gebruikersgroepen definiëren	112
4.4.1.1 Mapeigenschappen van groepen	113
4.4.2 Groepen	116
4.4.2.1 Groepen (adresseringstype [GRP])	116
4.4.2.2 Mijn persoonlijke groepen (adressering [PGRP])	116
4.4.2.3 Mailinglijsten (adresseringstype [LST])	117
4.4.2.4 Groepsmappen definiëren onder Groepen	117
4.4.2.5 Deelnemers handmatig toevoegen aan groepen	118
4.4.3 Vaardigheidsgroepen (Skill Groups)	119
4.4.3.1 Agentvaardigheden definiëren	120
4.4.4 Groepen maken onder "Mijn persoonlijke groepen"	121
4.5 GUI-layout van Communications	122
4.5.1 Algemene Communications -layout definiëren	122

4.5.2 Gebruikersrechten voor de definitie van layouts beperken	123
4.5.2.1 XPR-database uitbreiden	123
4.5.2.2 Beheer van gebruikersrechten voor layouts	126
4.6 Fax-/briefpapier ontwerpen en samenstellen	128
4.7 Kalenderprofielen	129
4.7.1 Nieuw kalenderprofiel definiëren	129
4.8 Objectbeheer	137
4.8.1 ACD-groepen	137
4.8.1.1 Nieuwe ACD-groep maken	137
4.8.1.2 Bestaande ACD-groep bewerken	138
4.8.2 Toegangsrechten	139
4.8.2.1 Gebruikers (leden van gebruikersgroepen) toevoegen	142
4.8.2.2 Groepen of leden van groepen toevoegen	143
4.8.2.3 Algemene instellingen gebruiken	144
4.9 Oproepdoorschakeling afhankelijk van de ID van de oproeper	149
4.9.1 Configureren van een globale regel voor routing	150
4.9.2 Configureren van ACD-groepsregels	151
4.10 De communicatieserver-map	152
4.10.1 Toegangsrechten	152
4.10.1.1 Software updates	154
4.10.1.2 XPR Server logfiles	155
4.10.1.3 User specific data	156
4.11 Communications datacache	158
5 Functiereferentie	159
5.1 Het menu Bestand	160
5.1.1 Nieuw	161
5.1.2 Nieuw > Nieuw tekstbericht	162
5.1.2.1 Het menu Bestand	163
5.1.2.2 Het menu Bewerken	164
5.1.2.3 Het menu Beeld	168
5.1.2.4 Het menu Tekst	169
5.1.2.5 Het menu Acties	171
5.1.2.6 Het menu Help	174
5.1.2.7 De invoervelden in het dialoogvenster "Nieuw bericht"	174
5.1.3 Nieuw > Nieuw RTF-bericht	177
5.1.4 Nieuw > Nieuw HTML-bericht	181
5.1.5 Faxberichten verzenden	184
5.1.6 Nieuw > Nieuw voicemailbericht	184
5.1.6.1 Opmerkingen bij een voicemailbericht invoegen	187
5.1.7 Nieuw > Nieuw SMS-bericht	189
5.1.8 Nieuw > Nieuwe contactpersoon	190
5.1.8.1 Een nieuwe globale contactpersoon configureren	190
5.1.8.2 Beschrijving van de bedienings- en menufuncties in het dialoogvenster Nieuwe contactpersoon	192
5.1.9 Nieuw > Nieuw persoonlijk contactpersoon	193
5.1.10 Nieuw > Nieuwe gebruiker	193
5.1.11 Nieuw > Nieuwe agent	193
5.1.12 Openen	193
5.1.13 Afsluiten en afmelden	195
5.1.14 Afsluiten	195
5.2 Het menu Bewerken	196

Inhoud

5.3	Het menu Beeld	197
5.3.1	Layout maken, bewerken en selecteren	197
5.3.2	Het configureren van functievensters in Communications	198
5.3.2.1	Weergave in logboekvensters aanpassen	200
5.3.3	ACD-agent	207
5.3.4	Postvakken	208
5.3.4.1	De venster voor Postvak IN	210
5.3.4.2	Ingekomen berichten bewerken	213
5.3.4.3	Het venster Postvak UIT	228
5.3.4.4	Het venster voor verzonden items	229
5.3.4.5	Het venster voor verwijderde items	229
5.3.4.6	Overige mappen onder "Post"	231
5.3.5	Het venster voor Internet-favorieten	232
5.3.6	Het venster voor de Selectiewizard	233
5.3.7	Het venster Briefwisseling	235
5.3.7.1	Weergave van briefwisseling bij telefoongesprekken	235
5.3.7.2	Weergave van briefwisseling van willekeurige deelnemers	236
5.3.8	Vensters voor bewaking van het telefoonverkeer	237
5.3.9	Het venster Adreslijst	239
5.3.10	Het voorbeeldvenster	241
5.3.11	Het venster Explorer-mappen	244
5.3.12	Het venster Explorer-lijst	247
5.3.13	Bijwerken	252
5.3.14	Weergaveopties	252
5.4	Het dynamische menu	255
5.5	Voorbeeld	256
5.6	Extras	257
5.6.1	Aanmelden	257
5.6.2	Afmelden	258
5.6.3	Adres zoeken	259
5.6.4	Bericht zoeken	261
5.6.5	Adresboek	262
5.6.5.1	Adresboek exporteren	262
5.6.5.2	Adresboek importeren	263
5.6.6	Fax-/briefpapier	265
5.6.6.1	De faxpagina-editor	268
5.6.7	Postvak IN assistent	277
5.6.7.1	Mapregel maken	277
5.6.7.2	Markeringsregel maken	278
5.6.8	Wachtwoord wijzigen	278
5.6.9	Vervanger instellen	280
5.6.10	Profielbeheer	280
5.6.11	Kalenderprofielen	280
5.6.12	Mijn database-instellingen	281
5.6.13	Instellingen	281
5.6.13.1	Layout afdrukken	282
5.6.13.2	Fax afdrukken	285
5.6.13.3	Algemeen	286
5.6.13.4	Handtekeningen	288
5.6.13.5	Poort	289
5.6.13.6	Mail Tracking	292
5.6.14	Faxoproep	293

5.6.15 Volgend venster	293
5.7 Help	294
5.8 De aanwezigheidsfunctie	295
5.8.1 Eigen arbeidsstatus instellen	295
5.8.1.1 Presence-gegevens in berichten	296
5.8.2 Arbeidsstatus van collega's weergeven	296
5.8.3 De Presence-functie configureren	298
5.8.3.1 Actuele profiel	298
5.8.3.2 Mijn profiel	301
5.8.3.3 Toegangsrechten	303
5.8.3.4 Autom. profielwisseling	305
A Bijlage	307
A.1 Troubleshooting	307
A.1.1 Gebruikersgegevens in zelfgedefinieerde mappen opslaan	307
A.1.2 Refresh-tijden aanpassen voor logboek van Postvak IN en Postvak UIT	308
A.1.3 Problemen bij het afdrukken van faxdocumenten	309
A.1.4 Meer exemplaren van Communications gebruiken	310
A.1.4.1 Multi-exemplaar met identieke Communications -layout	310
A.1.4.2 Multi-exemplaar voor verschillende Communications -layouts	311
Woordenlijst	313
Afkortingen	321
Trefwoordenregister	323

Tabellen

Tabel 1	Overzicht van de onderwerpen in het hoofdstuk “Aan de slag”	19
Tabel 2	De functies op de werkbalk	24
Tabel 3	Functies voor de opname van voicemails	33
Tabel 4	Functies voor de opname van voicemails	34
Tabel 5	De verschillende pictogrammen om het berichttype aan te geven	37
Tabel 6	De bewerkingsfuncties voor faxberichten in het voorbeeldvenster	41
Tabel 7	Weergavefuncties voor ingekomen voicemails	43
Tabel 8	Functies voor het opnemen van gesproken commentaar	44
Tabel 9	De databasevelden voor het maken van nieuwe persoonlijke contactpersonen	48
Tabel 10	Bedienings- en menufuncties voor het maken van persoonlijke contactpersonen	49
Tabel 11	Bedieningselementen en functie van de selectiewizard	54
Tabel 12	Logboekvensters voor bewaking van de eigen telefoon	57
Tabel 13	Telefoniefuncties in het venster “Mijn toestel”	57
Tabel 14	De functie Verzendlst bij gesprek	59
Tabel 15	Overzicht van de onderwerpen in het hoofdstuk “Communications aanpassen”	69
Tabel 16	Instellingen op het tabblad “Layout afdrukken”	77
Tabel 17	Variabelen voor infotekst bij het afdrukken van documenten	78
Tabel 18	Instellingen op het tabblad “Fax afdrukken”	80
Tabel 19	Instellingen op het tabblad “Algemeen”	81
Tabel 20	Instellingen voor geluidssignalen	85
Tabel 21	Instellingen voor optische indicatie	86
Tabel 22	Overzicht van de onderwerpen in het hoofdstuk “Functies van beheerder”	89
Tabel 23	Velden in de database voor het maken van een nieuwe contactpersoon	91
Tabel 24	Invoervelden in de kop voor de definitie van nieuwe gebruikers	96
Tabel 25	Gebruikersgegevens op het tabblad “Adressering”	98
Tabel 26	Gebruikersgegevens op het tabblad “Persoonlijk”	100
Tabel 27	Gebruikersgegevens op het tabblad “Bestandsgebruik server”	101
Tabel 28	Betekenis van de gegevensvelden op het tabblad Agent	110
Tabel 29	Parameters voor het aanpassen van de voicemail-instellingen voor groepen	115
Tabel 30	Gebruikersrechten voor het ontwerpen van Communications -layouts	126
Tabel 31	Bewerkingsfuncties voor kalenderprofielen	130
Tabel 32	Bewerkingsfuncties voor dagprofielen	131
Tabel 33	De bewerkingsfuncties voor dagprofielen in het menu Acties	132
Tabel 34	Bewerkingsfuncties voor kalenderregels	135
Tabel 35	De datumfuncties voor de definitie van kalenderregels	135
Tabel 36	Bevoegdheden voor de communicatieserver-mappen	152
Tabel 37	Submappen in de map “User specific data”	157
Tabel 38	Functies van het Communications -menu “Bestand”	160
Tabel 39	Overzicht van de subfuncties van het menu Nieuw bij Bestand	161
Tabel 40	De menubalk van het dialoogvenster “Nieuw bericht”	162
Tabel 41	De functies van het menu Bestand in het dialoogvenster “Nieuw bericht”	163
Tabel 42	De functies van het menu Bewerken in het dialoogvenster “Nieuw bericht”	164
Tabel 43	De functies van het menu Beeld in het dialoogvenster “Nieuw bericht”	168
Tabel 44	De functies van het menu Tekst in het dialoogvenster “Nieuw bericht”	170
Tabel 45	De functies van het menu Acties in het dialoogvenster “Nieuw bericht”	171
Tabel 46	De functies van het menu Help in het dialoogvenster “Nieuw bericht”	174
Tabel 47	Adresseringsoorten voor de verzending van het bericht	175

Tabel 48	De bewerkingsfuncties voor RTF-berichten in het menu Tekst.	178
Tabel 49	De bewerkingsfuncties voor HTML-berichten in het menu "Tekst".	182
Tabel 50	De bewerkingsfuncties voor opname van een voicemail.	185
Tabel 51	Velden in de database voor het maken van een nieuwe contactpersoon.	190
Tabel 52	Bedienings- en menufuncties voor het maken van algemene contactpersonen.	192
Tabel 53	Functies van het Communications -menu Bewerken.	196
Tabel 54	De layout-functies in het Communications -menu Beeld.	197
Tabel 55	Mogelijke informatiekolommen voor logboekvensters.	202
Tabel 56	Mogelijke informatiekolommen voor logboeken in het venster "Explorer-lijst".	205
Tabel 57	Bedieningsfuncties in het venster "Postvak IN".	210
Tabel 58	De functies voor faxberichten in weergavemodus.	216
Tabel 59	Functies voor het bewerken van een faxbericht.	218
Tabel 60	Weergavefuncties voor ingekomen voicemails.	224
Tabel 61	Instellingen voor weergave van de voicemails.	226
Tabel 62	Functies voor het opnemen van gesproken commentaar.	227
Tabel 63	Extra functies in het venster "Postvak UIT".	229
Tabel 64	Bedieningsfuncties in het venster Internet-favorieten.	232
Tabel 65	Bedieningsfuncties in het venster "Selectiewizard".	233
Tabel 66	Extra functie in het venster "Briefwisseling".	236
Tabel 67	Parameters voor de titelkopregel in de vensters voor telefoniebewaking.	238
Tabel 68	Bewerkingsfuncties in de vensters voor telefoonbewaking.	238
Tabel 69	De bedieningsfuncties in het venster "Adreslijst".	239
Tabel 70	De bediening in het venster "Voorbeeld" voor Postvak IN.	241
Tabel 71	De bediening in het venster "Voorbeeld" voor contactpersonen en gebruikers.	243
Tabel 72	De elementen van het venster "Explorer-mappen".	244
Tabel 73	Bestandsfuncties in het venster "Explorer-mappen".	246
Tabel 74	Instellingen in het dialoogvenster "Weergaveopties".	253
Tabel 75	Mogelijke namen voor het dynamische menu van Communications	255
Tabel 76	Importopties voor adresboeken en gebruikersbestanden.	264
Tabel 77	Bedieningsfuncties voor de definitie van fax-/briefpapier.	266
Tabel 78	Bedieningsfuncties voor de definitie van fax-/briefpapier.	267
Tabel 79	Het menu Bestand van de faxpagina-editor.	269
Tabel 80	Het menu Bewerken van de faxpagina-editor.	269
Tabel 81	Het menu Beeld van de faxpagina-editor.	272
Tabel 82	Het menu Faxpagina van de faxpagina-editor.	273
Tabel 83	Lijst met variabelen voor mogelijke documentinformatie.	282
Tabel 84	Instellingen in het dialoogvenster "Fax afdrukken".	285
Tabel 85	Instellingsopties voor de telefoon in het dialoogvenster "Algemeen".	286
Tabel 86	Instellingsopties voor het fax-/briefpapier in het dialoogvenster "Algemeen".	287
Tabel 87	Overige instellingsopties in het dialoogvenster "Algemeen".	287
Tabel 88	Opties voor akoestische notificatie in het dialoogvenster "Interface".	289
Tabel 89	Opties voor akoestische notificatie in het dialoogvenster "Interface".	290
Tabel 90	Overige opties van de interface.	291
Tabel 91	Mogelijke instellingen in het dialoogvenster "Mail Tracking".	292
Tabel 92	Presence-functie: Pictogrammen voor de systeemstatus van de gebruiker.	297
Tabel 93	Presence-functie: Pictogrammen voor de telefoonstatus van de gebruiker.	297
Tabel 94	Presence-functie: Pictogrammen voor de werkplek van de gebruiker.	298

1 Inleiding

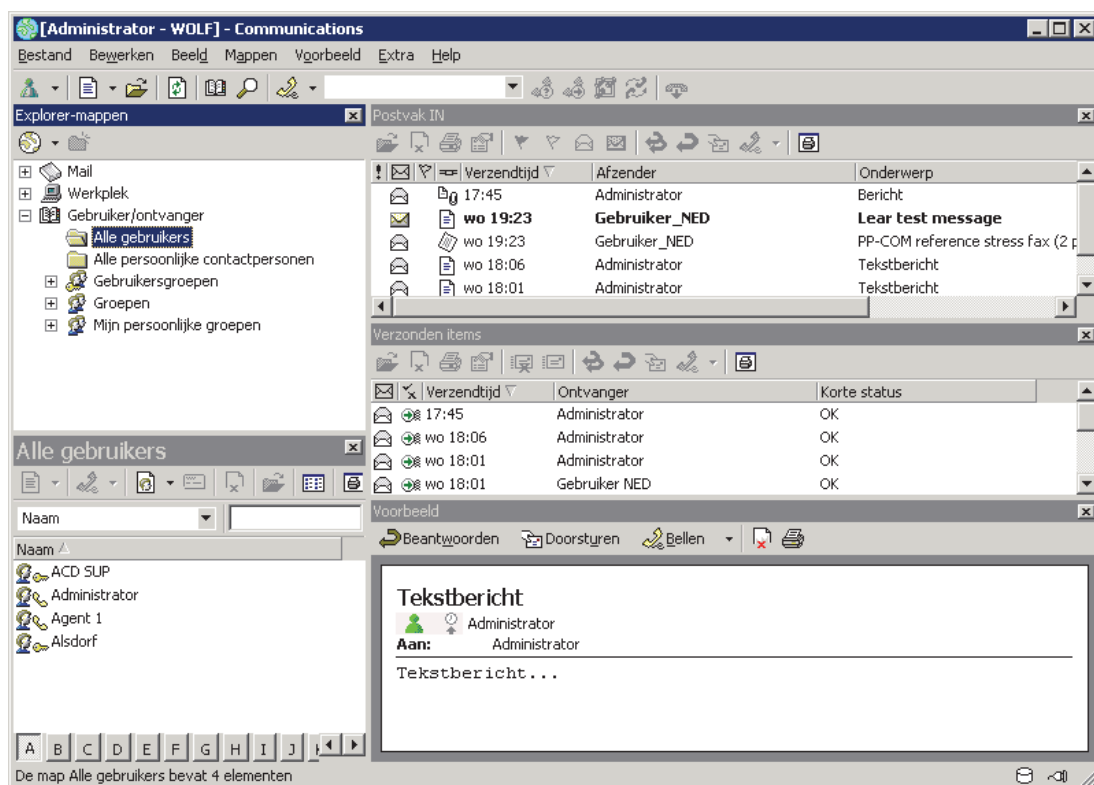
1.1 Algemeen

Communications is het centrale communicatie- en beheerprogramma van de XPR-server. Het programma, of eigenlijk de computer waarop het draait, is aangesloten op de XPR-server. Alle communicatieprocessen die de gebruiker start, worden via de **Communications** afgehandeld en bewaakt. Bovendien configureert de beheerder met dit programma zowel de XPR-server als **Communications** zelf.

Met **Communications** kan de gebruiker vanaf zijn bureau met verschillende services informatie verzenden en ontvangen. Dit kunnen SMS-, fax-, e-mail- of voicemailberichten zijn. Daarnaast kunnen telefoniefuncties voor de bediening en bewaking van de telefoon worden geconfigureerd (bijvoorbeeld met de Selectie-wizard).

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

Gebruikers krijgen toegang tot **Communications** op basis van een gebruikers-profiel dat is beveiligd met een wachtwoord. Welke functies een gebruiker in het programma kan kiezen, is afhankelijk van de toegekende bevoegdheden.



1.2 Functieoverzicht

Hieronder volgt een overzicht van de hoofdfuncties van het programma:

Functie	Omschrijving
Beheer	Communications biedt diverse functies voor het beheer van het systeem. Als een gebruiker beheerrechten heeft en als de juiste layout is gekozen, kunnen de volgende instellingen worden vastgelegd: • Gebruikers/agenten toevoegen. • Gebruikersgroepen definiëren. • Groepsrechten en hiermee overerving van rechten aan individuele gebruikers/agenten toewijzen. • Mailinglijsten definiëren • Adressering van Fax G3 en G4, voicemail-, e-mail- en SMS-services. • Algemeen adresboek beheren. • Layout voor gebruikersinterface van Communications instellen. • Fax-/briefpapier ontwerpen en aan alle gebruikers beschikbaarstellen. • Toestel-toegangsrechten wijzigen. • Indien ingesteld, parameters voor contactcenter configureren.
E-mailberichten	E-mail (Electronic Mail) is het uitwisselen van persoonlijke berichten over gegevensnetwerken. De berichten worden in mailboxen of de ontvangende computer opgeslagen en indien gewenst geopend. E-mailberichten kunnen na ontvangst eventueel verder worden bewerkt.
Selectiewizard	Gebruikersinterface voor telefonie met functies zoals bellen, ruggespraak, wisselgesprek, wachtstand en conferentie
Short Message Service (SMS)	Hiermee kan aan elke gebruiker met een mobiele telefoon in de mobiele netwerken GSM-900 en -1600 (bijv. D1, E-Plus) een tekstbericht met maximaal 160 letters worden gezonden. Deze worden weergegeven op het display van het toestel. Een bericht wordt ook verstuurd tijdens een gesprek. Als de mobiele telefoon is uitgeschakeld, wordt het bericht tijdelijk opgeslagen bij de netwerkaanbieder. Hoelang een bericht blijft opgeslagen kan variëren van aanbieder tot aanbieder. Voor de ontvanger zijn hieraan in het algemeen geen kosten verbonden. De XPR-server kan de ontvanger bovendien een SMS-bericht sturen als er een bericht in het postvak is binnengekomen (CIT).
Browserintegratie	Het is mogelijk een browser in het eigen venster binnen het werkgebied te integreren. Met behulp van Favorieten in de Explorer-mappen kunt u internetpagina's sneller openen.

Functie	Omschrijving
Faxberichten	Met de faxservice kunnen zwart-witkopieën worden verzonden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee verschillende methoden: Fax G3 en Fax G4. • Fax G3-berichten worden verzonden over het analoge of digitale telefoonnet en hebben met een faxapparaat een maximale transmissiesnelheid van 14.400 bit/s. Iedereen met een telefoonaansluiting en een faxapparaat kan Fax-G3-berichten verzenden. De maximale resolutie van een Fax G3 is horizontaal en verticaal 200 dpi. • Fax-G4-berichten worden verzonden over het ISDN-netwerk. De maximale transmissiesnelheid is 64 kbit/s. Een bericht wordt dus aanzienlijk sneller verzonden dan met de analoge Fax G3. De maximale resolutie van een Fax G4 is horizontaal en verticaal 400 dpi. De beeldkwaliteit is dus duidelijk hoger. Bovendien is de compressiefactor groter dan bij Fax G3 zodat bij dezelfde resolutie minder gegevens worden verzonden. Fax G4 is echter nog zo algemeen verbreid als Fax G3. Daarnaast moeten zowel de afzender als de ontvanger dit protocol ondersteunen als G4 wordt gebruikt.
Voicemail (voicemailberichten)	Voicemail werkt als een antwoordapparaat – maar veel intelligenter en met veelzijdige functies zoals doorsturen, beantwoorden of verbinden met de persoon die het bericht heeft ingesproken. Berichten kunnen worden beluisterd op het toestel of de computer als deze is voorzien van een geluidskaart en luidsprekers.
Faxoproep	Aanvragen van faxberichten die via speciale telefoonnummers ter beschikking worden gesteld.
Extra functies en instellingen voor de lokale gebruiker	De gebruiker heeft de keuze uit diverse aanvullende functies, zoals: • Een zoekfunctie voor adressen en berichten. • De Postvak IN assistent. Hiermee kunt u berichten van een bepaalde afzender groeperen of markeren. • Een vervanger definiëren. Bij afwezigheid worden inkomende berichten bezorgd bij de vervanger. • Algemene instellingen zoals definitie van handtekening, afdrukopties, signaleringsoptie voor nieuwe berichten en notificaties over de status van een verzonden bericht. • Presence-functie voor weergave van de systeem-, toestel- en arbeidsstatus van gebruikers.

OPMERKING: Het is niet mogelijk vanuit **Communications** via True Unified Messaging (TUM) mailboxen van andere systemen (Exchange, Lotus Notes) te benaderen.

1.3 Over dit handboek

Dit handboek wil zowel de gebruiker als de systeembeheerder een richtsnoer voor de bediening van het programma geven. Uitgangspunt is dat elke gebruiker aan de hand van deze beschrijving het programma moet kunnen bedienen en alle aangegeven functies kan gebruiken. De gebruiker moet beschikken over basis-kennis van de gebruikersinterface Windows.

Voor de beheerfuncties van **Communications** zijn de desbetreffende gebruikers-rechten vereist.

Conventies

In dit handboek worden de volgende conventies gebruikt om de verschillende soorten informatie beter van elkaar te kunnen onderscheiden:

1. De afzonderlijke bedieningsstappen van procesbeschrijvingen zijn genummerd.
- Opsommingen worden gemarkeerd door punten.

OPMERKING: Opmerking over een bijzonderheid of tip die het werken met **Communications** eenvoudiger maakt.

BELANGRIJK: Zo zijn zeer belangrijke opmerkingen gemarkeerd. U moet deze aanwijzingen altijd opvolgen om schade aan het systeem of eventueel gegevens-verlies te voorkomen.

Bijzondere lettertypen in de tekst hebben de volgende betekenis:

- De namen van configuratieparameters, venstertitels, teksten in dialoogvensters en bedieningselementen (knoppen, selectievakjes, tabs) worden vet gemarkeerd, bijvoorbeeld: **Aanmeldopties**.
- bestands- en mapnamen, en regels programmacode (listings) worden weergegeven in het lettertype Courier.
- Variabelen worden *cursief* geschreven.

1.4 Hardware- en systeemvereisten

Voor het gebruik van **Communications** gelden de volgende vereisten:

1.4.1 Hardware

Voor **Communications** geldt dat moet zijn voldaan aan de hardwarevereisten van het besturingssysteem op het gebruikte workstation.

1.4.2 Besturingssystemen

De voor de installatie van **Communications** vrijgegeven Windows-besturingssystemen treft u aan in de handleiding, onder **Mededeling vrijgave**.

1.4.3 Systeemvereisten

- **Communications** kan alleen worden gebruikt op een geïnstalleerde en geconfigureerde XPR-server. Hier wordt het programma gebruikt als client voor de afhandeling van alle communicatieprocessen van een gebruiker en als administratieve client voor de definitie van gebruikers en het uitvoeren van configuratie-instellingen op de XPR-server.
- Voor het gebruik van de telefoniefunctie moet er een door Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG gecertificeerde telefooncentrale met bijbehorende CTI-transactie-provider (CTI APL) op de XPR-server aanwezig zijn.
- De serviceprovider (MSP) moet op het lokale workstation zijn geïnstalleerd. Dit gebeurt automatisch met de installatie van **Communications**.

1.5 Voor wie is deze handleiding bestemd

Dit handboek richt zich op de standaardgebruiker van **Communications** en op de beheerder van een XPR-server.

- De gebruiker kan hier lezen hoe hij/zij **Communications** moet bedienen om communicatieprocessen af te handelen.
- Voor de systeembeheerder worden hier de functies beschreven die hij/zij nodig heeft voor het beheer van **Communications** en de XPR-server.

1.6 Opbouw van de handleiding

Het handboek bestaat uit vijf hoofdstukken:

- De **inleiding** met algemene informatie over **Communications**.
- Een korte beschrijving van de gebruikersfuncties. Hiermee kan een gebruiker zeer snel zijn/haar eigen communicatieprocessen afhandelen. Dit zijn de volgende onderdelen:
 - Hoe een gebruiker berichten moet maken en deze via de beschikbare communicatieservices kan versturen.
 - Ontvangen documenten bewerken (bijvoorbeeld lezen, verwijderen en doorsturen)
- De configuratie-instellingen die een gebruiker lokaal in **Communications** kan uitvoeren.
- De beheerfuncties. In dit hoofdstuk worden de functies beschreven die een gebruiker met beheerdersrechten kan uitvoeren:
 - De algemene instellingen in **Communications**. Bijvoorbeeld fax-/briefpapier vormgeven en globale client-layouts aanmaken etc.
 - configuratie-instellingen op de XPR-server uitvoeren (bijvoorbeeld nieuwe gebruikers maken of mailinglijsten opstellen).
- In het **referentiedeel** worden nog eenmaal alle functies per onderwerp gedetailleerd beschreven.

1.7 Meer documentatie bij de XPR-server

In deze paragraaf leest u welke technische documentatie nog meer beschikbaar is voor de XPR-server.

Alle documenten staan als pdf.bestand met Full Text-zoekfunctie op de meegeleverde CD. Bovendien zijn de meeste componenten voorzien van een online Help die direct vanuit het programma kan worden geopend.

In deze documenten worden alle invoervensters weergegeven die van belang zijn voor de installatie, configuratie en inbedrijfstelling. Het is mogelijk dat deze afhankelijk van het besturingssysteem, iets van de beeldschermresolutie en de configuratie van de computer afwijken. De volgende documenten zijn beschikbaar voor de XPR-server:

Handleiding	Onderwerp
Server Installation	Installatiehandleiding voor de XPR-server
Server Administration	Opbouw, structuur en configuratie van de XPR-server

XPR Server Installation

Het installatiehandboek beschrijft zowel de lineaire installatie van het XPR-systeem als de installatie achteraf van aanvullende functies en programmacomponenten. Daarnaast vindt u uitgebreide informatie over de installatie en configuratie van hardware voor de communicatie. U vindt hier een richtsnoer als u aanvullende hardware wilt installeren.

XPR Server Administration

Dit handboek is bestemd voor de beheerder van de XPR-server en beschrijft het product in de maximale configuratie. U vindt informatie over de opbouw en structuur van het volledige systeem en een beschrijving van de functies van de XPR-kernel en van de beschikbare APL's. Hier wordt de configuratie van het XPR-systeem uitgebreid beschreven.

1.7.1 Opmerkingen voor servicemonteurs en support

Naast de gebruikersdocumentatie en de systeembeheerdershandleiding vindt u informatie in de Release Info op de software-DVD van de XPR-server. Hier staan actuele opmerkingen over het product op, die eventueel niet meer kon worden opgenomen in de documentatie. Het bestand vindt u de installatie-DVD onder <cdrom>:releaseNotes.rtf. Meer actuele informatie vindt u ook in de Read.me-bestanden op de programma-DVD's in de mappen van de bijbehorende programmacomponenten.

2 Gebruikersfuncties, Aan de slag

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden kort de arbeidsstappen beschreven die een gebruiker moet uitvoeren om de communicatieprocessen uit te voeren. Een uitvoerige beschrijving van de functies van knoppen, menu's en toetsen vindt u in het hoofdstuk "Functiereferentie".

In dit hoofdstuk worden de volgende onderwerpen behandeld:

Onderwerp	Beschrijving bij:
Programma starten en afsluiten	Paragraaf 2.2, "Programma starten en afsluiten", op pagina 21.
Inleiding in de gebruikersinterface	Paragraaf 2.3, "Inleiding in de gebruikersinterface", op pagina 23.
E-mails verzenden	Paragraaf 2.4, "Tekstberichten verzenden (e-mail, fax en SMS)", op pagina 28.
Faxberichten verzenden	Paragraaf 2.5, "Faxberichten verzenden", op pagina 32.
Verzenden van voicemailberichten	Paragraaf 2.6, "Voicemail verzenden", op pagina 33.
SMS-berichten verzenden	Paragraaf 2.7, "SMS-berichten verzenden", op pagina 36.
Ontvangen berichten bewerken	Paragraaf 2.8, "Ontvangen berichten bewerken", op pagina 37.
Persoonlijke contactpersonen (eigen vermeldingen in adresboek) maken	Paragraaf 2.2, "Programma starten en afsluiten", op pagina 21.
Berichten zoeken	Paragraaf 2.10, "Adressen zoeken", op pagina 51.
Werken met telefoniefuncties	Paragraaf 2.12, "Werken met telefoniefuncties", op pagina 54.
Aanwezigheidsfunctie gebruiken	Paragraaf 2.13, "De aanwezigheidsfunctie gebruiken", op pagina 60.
Groepen maken onder "Mijn persoonlijke groepen"	Paragraaf 2.14, "Groepen maken onder "Mijn persoonlijke groepen", op pagina 62.
Bestanden openen	Paragraaf 2.15, "Bestand openen", op pagina 65.
Wachtwoord wijzigen	Paragraaf 2.16, "Wachtwoord wijzigen", op pagina 66.
Vervanger definiëren	Paragraaf 2.17, "Vervanger definiëren", op pagina 67.

Tabel 1 Overzicht van de onderwerpen in het hoofdstuk "Aan de slag".

Onderwerp	Beschrijving bij:
Eigen database-instellingen wijzigen	Paragraaf 2.18, "Eigen database-instellingen wijzigen", op pagina 68.

Tabel 1 **Overzicht van de onderwerpen in het hoofdstuk "Aan de slag".**

Soms is het mogelijk een functie op verschillende wijzen te activeren. In dit hoofdstuk worden alleen de meest toegankelijke methoden beschreven. Meer informatie over alternatieve bedieningsmogelijkheden vindt u het in het referentiegedeelte van dit handboek.

2.2 Programma starten en afsluiten

Het programma starten

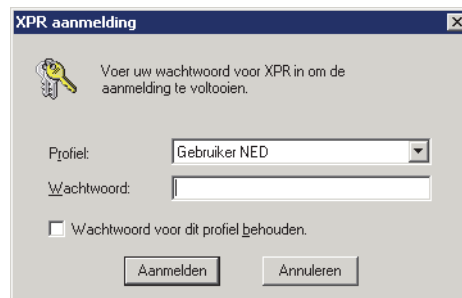
- Dubbelklik op het pictogram  op het bureaublad.
- Kies in menu Start van Windows de optie **Communications**.

Aanmelden

Afhankelijk van de configuratie moet u zich bij het systeem aanmelden met uw gebruikersprofiel en wachtwoord. Als de lokale client-pc maar één gebruikersprofiel is ingesteld, wordt dit profiel standaard geselecteerd. De aanmelding kan worden geautomatiseerd door het selectievakje **Wachtwoord voor dit profiel behouden** in te schakelen nadat u een wachtwoord heeft ingevoerd. Het wachtwoord wordt tijdens het typen niet op het scherm weergegeven!

OPMERKING: Houd er rekening mee dat als de aanmelding niet is beveiligd met een wachtwoord, ook onbevoegde personen het programma kunnen openen en zo toegang kunnen krijgen tot vertrouwelijke gegevens.

1. Klik in het menu **Extras** op de functie **Aanmelden**.



2. Selecteer onder **Profiel** uw gebruikersprofiel en voer het wachtwoord in.
3. Klik op de knop **Aanmelden**.

U bent dan onder uw profiel bij het systeem aangemeld. U kunt deze functie ook oproepen met de functietoets **F12**.

Afmelden

Na het afmelden blijft het programma actief maar worden er in de vensters geen waarden of andere gegevens weergegeven. U kunt zich opnieuw aanmelden, ook met een ander gebruikersprofiel door in het menu **Extras** de optie **Aanmelden** te kiezen.

1. Klik in het menu **Extras** op de functie **Afmelden**.

U kunt deze functie ook oproepen met de toetscombinatie **Shift + F12**.

Het programma afsluiten

U kunt **Communications** vanuit het menu **Bestand** op twee manieren afsluiten:

- **Afsluiten en afmelden**

De applicatie **Communications** wordt volledig afgesloten. Eventueel uitgevoerde instellingen, bijvoorbeeld in de layout van **Communications** of in het dialoogvenster Instellingen, worden opgeslagen.

OPMERKING: Om te garanderen dat **Communications** correct wordt afgesloten, moet u deze functie altijd kiezen voor het beëindigen van een sessie of bij een wijziging in de configuratie waarvoor **Communications** opnieuw moet worden opgestart.

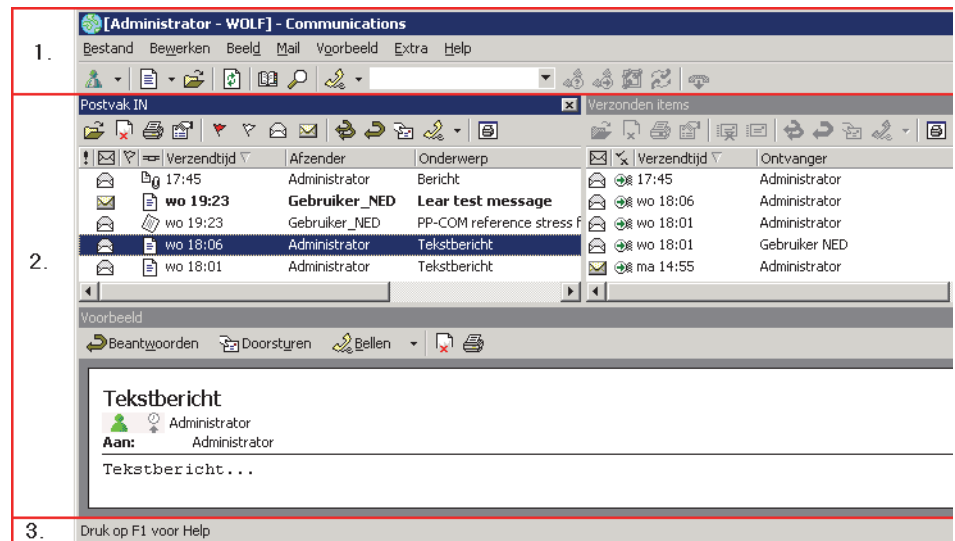
- **Afsluiten**

Het venster van **Communications** wordt gesloten, maar de applicatie blijft in de achtergrond actief. Hierdoor worden de Presence-gegevens nog steeds doorgegeven aan het systeem. **Communications** kan weer worden geactiveerd door het programmapictogram in de taakbalk voor de in de achtergrond lopende toepassing aan te klikken en **Openen Communications** te kiezen

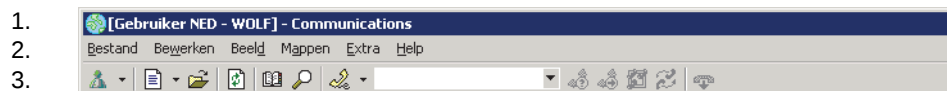
2.3 Inleiding in de gebruikersinterface

Het programmavenster van **Communications** bestaat uit drie delen:

1. het menugedeelte met titelbalk en werkbalk,
2. het weergavegedeelte en
3. de statusbalk.



2.3.1 Het menugedeelte



Het menugedeelte waarmee u de algemene **Communications**-functies bedient, bestaat wederom uit drie onderdelen:

1. Titelbalk
2. Menubalk
3. Werkbalk

De titelbalk

In de titelbalk staat naast de naam van het programma tussen vierkante haakjes het actieve gebruikersprofiel. Een gebruikersprofiel bestaat uit een gebruikers- en XPR-servernaam. Helemaal rechts bevinden zich de gebruikelijke Windows-knoppen voor het vensterformaat en het afsluiten van het programma.

De menubalk

Tussen de titelbalk en werkbalk bevindt zich het menu van **Communications**. Vanuit dit menu gaat u naar de functies van **Communications** voor het bewerken van berichten en het vastleggen van instellingen. Een volledige en gedetailleerde beschrijving van de verschillende menuoptie vindt u in het referentiegedeelte van dit handboek.

De werkbalk

Met de knoppen op de werkbalk kunt u de belangrijkste functies snel uitvoeren. Welke knoppen op de werkbalk staan en welke functie ze hebben, ziet u in de volgende tabel:

Knop	Functie/omschrijving
	Door aanklikken van het aanwezigheidspictogram wordt het dialoogvenster Aanwezigheidsinstellingen geopend. Hier kunt u uw aanwezigheidsfunctie configureren. Meer over de configuratie-instellingen vindt u in Paragraaf 5.8, "De aanwezigheidsfunctie" , op pagina 295.
	Met de pijl naast het aanwezigheidspictogram opent u een keuzemenu waarin u het voor u momenteel geldige aanwezigheidsprofiel kunt kiezen.
	Met het documentpictogram opent u het dialoogvenster "Nieuw bericht" in de indeling die u heeft gebruikt voor het laatste verzonden bericht.
	Met de pijl naast het documentpictogram opent u een keuzelijst waarin u de indeling van het "Nieuwe bericht" kunt selecteren. U kunt kiezen uit de volgende indelingen: • Nieuw tekstbericht: bericht verzenden (e-mail, fax enz.) in standaard-ASCII-indeling. Zie ook Paragraaf 2.4.1, "Verzenden in standaardtekstindeling", op pagina 28. • Nieuw RTF-bericht: bericht verzenden (e-mail, fax enz.) in RTF-indeling. Zie ook Paragraaf 2.4.2, "Verzenden in RTF-indeling", op pagina 30. • Nieuw HTML-bericht, voor berichten in HTML-indeling. Zie ook Paragraaf 2.4.3, "Verzenden in HTML-indeling", op pagina 30. • Nieuw voicemailbericht: Voicemailberichten maken (WAV-indeling). Zie ook Paragraaf 2.6, "Voicemail verzenden", op pagina 33. • Nieuw SMS-bericht: eenvoudig tekstbericht in standaard-ASCII-indeling verzenden op een mobiele telefoon. Zie ook Paragraaf 2.7, "SMS-berichten verzenden", op pagina 36.

Tabel 2

De functies op de werkbalk.

Knop	Functie/omschrijving
	Daarnaast kunt u via deze keuzelijst contactpersonen, gebruikers en agenten aanmaken: • Nieuwe contactpersoon: een nieuwe contactpersoon maken in het algemene adresboek. Een gebruiker kan deze functie alleen uitvoeren als hij/zij over de juiste bevoegdheid beschikt. Zie ook Paragraaf 4.1, "Algemene contactpersonen", op pagina 90. • Nieuw persoonlijk contactpersoon: een nieuwe persoonlijke contactpersoon toevoegen aan het persoonlijke adresboek. Zie ook Paragraaf 2.9, "Contactpersonen maken", op pagina 46. • Nieuwe gebruiker: een nieuwe XPR-gebruiker definiëren. Voor deze functie zijn beheerrechten vereist. Zie ook Paragraaf 4.2, "Gebruiker", op pagina 95. • Nieuwe agent: een nieuwe contactcenter-agent definiëren. Voor deze functie zijn beheerrechten vereist. Zie ook Paragraaf 4.3, "Agenten", op pagina 109.
	Met het pictogram van de opengeklapte aktenmap opent u een selectievenster waarmee u een bestand, bijvoorbeeld een ingekomen bericht dat u lokaal heeft opgeslagen, direct in een berichtvenster kunt openen en bewerken. U heeft de keuze uit de volgende bestandsindelingen: • Tekstdocumenten (.TXT, enz.), • RTF-documenten (.RTF), • HTML-tekstdocumenten (.HTM), • Geluidsbestanden (.WAV, enz.), • Faxdocumenten: (.TIF, .FG3, .FG4, enz.), • Communications-berichten (.PMF). Opmerking: bij alle incompatibele bestandsindelingen wordt het geselecteerde bestand als bijlage in het geopende dialoogberichtvenster "Nieuw bericht" weergegeven.
	Door te klikken op dit pictogram werkt u de lokale databases van Communications bij. Dit betekent dat de bestanden die naar de client worden verzonden met die van de server worden gesynchroniseerd.
	Na een klik op het boekpictogram kunt u zoeken naar een contactpersoon (het dialoogvenster "Contactpersoon zoeken" wordt geopend). Zie ook Paragraaf 2.10.2, "Algemene zoekopdracht voor adressen", op pagina 52.
	Door het aanklikken van dit pictogram wordt een invoerdialoogschermb geopend voor het zoeken van berichten. Meer informatie over deze functies treft u aan in Paragraaf 5.6.4, "Bericht zoeken", op pagina 261.
De volgende knoppen voor de bediening van de telefoon (CTI-functies) zijn alleen actief als de CTI-functies bij u zijn geconfigureerd en als de bijbehorende functie zinvol is.	
	Als u in het combinatieveld 123456789 (rechts naast het telefoonpictogram) een telefoonnummer invoert, kunt u met een klik op deze knop een oproep naar deze deelnemer starten. In de keuzelijst die u opent door te klikken op het kleine driehoekje, worden de telefoonnummers van de laatste 16 telefoongesprekken aangeboden.
	Klik op het driehoekje naast het telefoonpictogram om het telefoonboek te openen. Hier kunt u een groep en vervolgens een groepsvermelding selecteren om een telefoonverbinding met een deelnemer tot stand te brengen.

Tabel 2

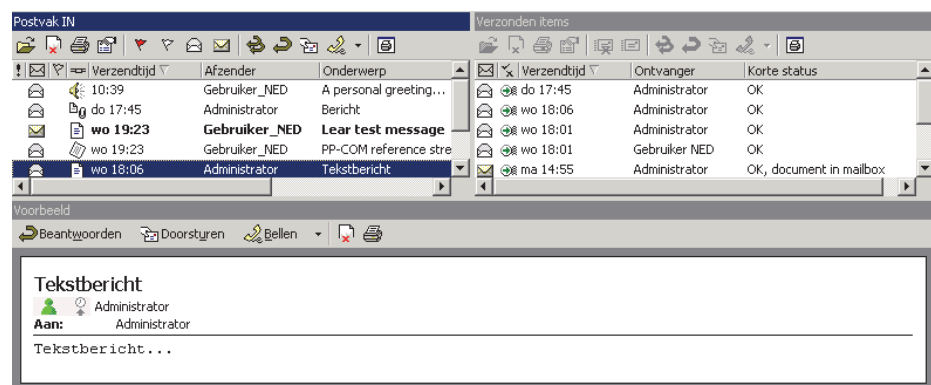
De functies op de werkbalk.

Knop	Functie/omschrijving
	Met de knop Ruggespraak kunt u bij een bestaand gesprek een andere deelnemer bellen. Alle telefoongesprekken die op dat moment worden gevoerd, worden in de wachtstand gezet. De ruggespraak wordt beëindigd als de gebelde deelnemer ophangt, als u op de knop Verbinding verbreken  klikt of de hoorn oplegt.
	Hiermee verbindt u het gesprek door met de deelnemer waarmee u ruggespraak houdt.
	Een conferentie, een verbinding met meerdere deelnemers, inleiden.
	Als u tijdens een bestaande telefoonverbinding door een andere deelnemer wordt gebeld, kunt u met deze knop heen en weer schakelen tussen de beide bellers (wisselgesprek).
	Een bestaande telefoonverbinding beëindigen.

Tabel 2 De functies op de werkbalk.

2.3.2 Het weergavegedeelte

Het weergavegedeelte tussen het menugedeelte en de statusbalk is het eigenlijke werkgebied. Hier worden de weergavevensters met de verschillende functievensters in de actuele layout van **Communications** weergegeven. De functies die via het menu of de knop pen van de werkbalk kunnen worden geactiveerd, worden toegepast op de objecten die in deze vensters zijn geselecteerd.



2.3.3 De statusbalk



De statusbalk bevindt zich onder aan het venster van **Communications**. Links ziet u hoe u de online Help opent, rechts worden enkele belangrijke statuswaarden van **Communications** weergegeven.

- Door het “vullen” van de container (de inhoud van de container verandert van grijs in wit) wordt aangegeven dat gegevens van de XPR-server worden verzonden aan **Communications**. Als de container helemaal wit is, zijn alle actuele gegevens van de server verzonden.
- Het stekkerpictogram geeft de status aan van de verbinding met de server. Een ingestoken stekker betekent dat de client bij de server is aangemeld, een losse stekker betekent dat de client is afgemeld.

Helemaal rechts bevindt zich een gestileerde pijl waarmee u het hele venster van **Communications** op de in Windows gebruikelijke wijze naar de gewenste grootte kunt slepen.

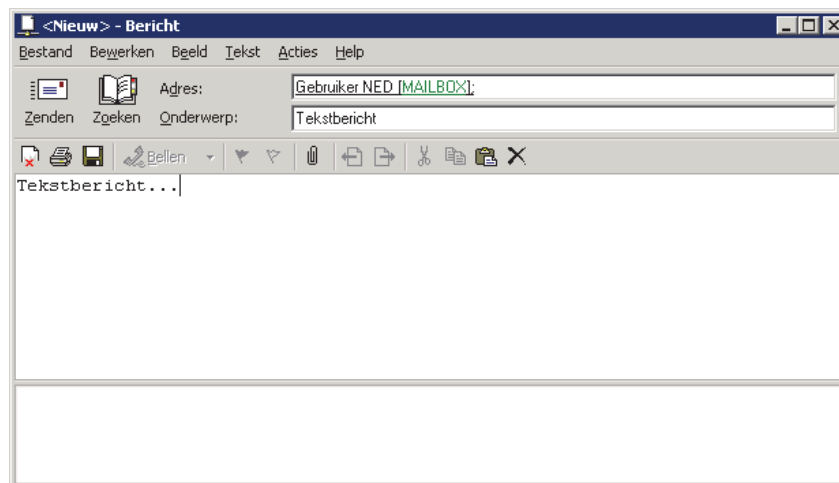
2.4 Tekstberichten verzenden (e-mail, fax en SMS)

2.4.1 Verzenden in standaardtekstindeling

Voor de verzending van e-mails via het internet en van SMS-berichten kunt u het best standaard de ASCII-tekenset gebruiken. De ASCII-tekenset bevat genormeerde lettertekens waarvan de weergave en grootte niet kunnen worden veranderd (opgemaakt). U kunt deze tekenset natuurlijk ook gebruiken voor andere tekstberichten, zoals fax. Een bericht in deze indeling maakt u als volgt:

1. Kies in het menu **Bestand** de optie **Nieuw > Tekstbericht**.

Het berichtvenster wordt geopend.



2. Voer in het invoerveld **Adres** een geldig adres in met de gewenste verzendmethode (service). U kunt ook klikken op de knop **Zoeken** en een adres selecteren dat is opgeslagen in de database van het systeem.

Het adres moet altijd volgens het volgende patroon worden aangegeven:
adres[verzendmethode];

Opmerking: de verzendmethode geeft aan met welke service het bericht wordt verzonden.

Voorbeelden:

Voor een interne e-mail: **testgebruiker1[Mailbox];**

Voor een internet e-mail: **peter.standaard@offline.nl[SMTP];**

Voor een bericht naar een analoog faxapparaat: **7654321[FAXG3];**

Voor SMS (Short Message Service) via mobiele telefoon: **12345678[SMS]**;

OPMERKING: Meer mogelijke adresseringssoorten vindt u in het referentiegedeelte van dit handboek onder "Alternatieve adresseringssoorten" in [Paragraaf 5.1.2, "Nieuw > Nieuw tekstbericht"](#), op pagina 162.

Voor interne ontvangers (gebruikers van de XPR-server):

De functie Automatisch aanvullen vult het adres automatisch aan als u een adres invoert dat is opgeslagen in de XPR-database. Als er meer mogelijkheden zijn, worden deze weergegeven in een lijst en kunt u het gewenste adres selecteren. Als de ontvanger een voorkeursmethode voor de verzending heeft ingesteld, dan wordt deze automatisch "groen" en tussen vierkante haakjes weergegeven. Een geldig adres wordt onderstreept. Bij een ongeldige naam, dat betekent dat het adres niet in de database voorkomt, wordt het ingevoerde adres rood weergegeven. De interne aanduiding van de service die de XPR-server voor de bezorging heeft geselecteerd, staat tussen rechte haken achter de ingevoerde naam, bijvoorbeeld **[Mailbox]**. De mailbox is een postvak dat voor iedere XPR-gebruiker is gedefinieerd en waarin de verschillende soorten berichten (fax, e-mail, voicemail enzovoort) worden opgeslagen.

Voor externe ontvangers:

Voor externe ontvangers die niet in de database staan, moet u bovendien invoeren met welke service (FaxG3, FaxG4, SMS, SMTP (internet-mail) enz.) het bericht moet worden verzonden. Dit doet u door de verzendmethode expliciet tussen rechte haakjes achter het adres op te geven.

3. Plaats de cursor in het volgende veld van het invoerscherm om een **Onderwerp** in te voeren voor het bericht.

OPMERKING: Aan de hand van het onderwerp kunt u berichten later eenvoudig terugvinden omdat er gericht op woorden of lettercombinaties in het onderwerp kan worden gezocht. Zie voor meer informatie [Paragraaf 2.11, "Berichten zoeken"](#), op pagina 53.

4. Plaats de cursor in het berichtveld en voer de tekst van het bericht in.

OPMERKING: Voor het bewerken van de tekst beschikt u over dezelfde opties als bij andere programma's voor tekstverwerking (bijvoorbeeld WordPad). U kunt bijvoorbeeld tekst van het klembord plakken, de volledige tekst of gedeelten selecteren, geselecteerde delen verwijderen, knippen of kopiëren en ergens anders plakken, of met "Zoeken en vervangen" de tekst corrigeren.

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

Hiermee zijn de belangrijkste stappen voor het maken en verzenden van een bericht beschreven.

OPMERKING: Nadat de verzendopdracht is verwerkt, wordt het bericht met de bijbehorende gegevens weergegeven in het venster **Verzonden berichten** weergegeven. U kunt het bericht daarna verwerken bewerken door het te openen met een dubbelklik. U kunt het bericht bijvoorbeeld aanpassen en doorsturen naar een andere deelnemer.

Als u klikt op het bericht in het venster **Verzonden berichten**, wordt in het voorbeeldvenster de inhoud van het bericht weergegeven.

2.4.2 Verzenden in RTF-indeling

U verzendt een Rich Text-bericht (**.RTF**, standaardindeling voor uitwisseling van bestanden) via **Bestand > Nieuw > RTF-bericht** op dezelfde wijze als een (standaard-) tekstbericht. Maar dit berichttype biedt veel meer mogelijkheden om de tekst van het bericht op te maken. Een gedetailleerde beschrijving van deze functies vindt u in de functiereferentie vanaf [Paragraaf 5.1.3, "Nieuw > Nieuw RTF-bericht"](#), op pagina 177.

U kunt bijvoorbeeld verschillende lettertypen, lettergrootten, inspringingen en veel meer kiezen voor de tekst. Een document dat u in RTF-indeling heeft verzonden, kan weer worden geopend als RTF-document als de mail-client van de ontvanger deze indeling ondersteunt. Alle opmaak blijft dus na verzending behouden. Anders wordt de RTF-indeling bij de ontvanger omgezet in ASCII-tekens. Een klein nadeel is dat ook de stuurtekens voor de tekstopmaak worden weergegeven.

Bij de verzending als fax blijft de RTF-opmaak volledig behouden omdat het bericht voor verzending naar een speciale grafische indeling wordt geconverteerd.

Voor verzending als SMS-bericht wordt de opgemaakte tekst omgezet van RTF- in ASCII-indeling omdat op een mobiele telefoon alleen platte tekst kan worden weergegeven.

2.4.3 Verzenden in HTML-indeling

HTML is de standaardindeling waarin tekst- en hypertextinformatie in het internet wordt opgeslagen en verstuurd.

HTML is een “op inhoud gerichte markeringstaal” die met SGML is gedefinieerd. HTML ondersteunt logisch markeren waarbij de logische betekenis van de tekstregel zo wordt vastgelegd dat deze door de webbrowser in de voor de gebruiker (client) optimale vorm kan worden weergegeven.

HTML-bestanden kunnen met eenvoudige teksteditors of met speciale tools worden gemaakt. Ook kunnen bestaande bestanden of databases naar HTML worden geconverteerd.

Kies **Bestand > Nieuw > HTML-bericht** om een tekstbericht in HTML-indeling te maken. Tekst wordt op dezelfde wijze ingevoerd als bij een (standaard-)tekstbericht. Maar bij dit berichttype heeft u meer mogelijkheden om de tekst van het bericht op te maken. Een gedetailleerde beschrijving van deze functies vindt u in de functiereferentie vanaf [Paragraaf 5.1.4, "Nieuw > Nieuw HTML-bericht"](#), op [pagina 181](#).

2.5 Faxberichten verzenden

Het maken van een faxbericht lijkt op het schrijven van een e-mailbericht. U kunt hiervoor dus de volgende functies gebruiken:

- **Bestand > Nieuw > Tekstbericht** of
- **Bestand > Nieuw > RTF-bericht**
- **Bestand > Nieuw > HTML-bericht**

Door de adressering bepaalt u of de ingevoerde tekst moet worden verzonden als faxbericht. U maakt bijvoorbeeld een faxbericht door een nummer in te voeren dat in het systeem is ingesteld als faxnummer, of door de verzendmethode [FAXG3] aan te geven.

2.5.1 Fax-/briefpapier kiezen

Fax-/briefpapier is een formulier dat u kunt gebruiken voor de bezorging van faxberichten. Het bestaat in het algemeen uit een voorblad (eerste pagina) en de vervolbladen. Meestal stelt de systeembeheerder meerdere sjablonen op en kunt u hieruit een model selecteren. Voor het maken van nieuw fax-/briefpapier zijn beheerdersrechten vereist.

Dialogvenster Fax-/briefpapier openen

1. Klik in het menu **Extras** op de functie **Fax-/briefpapier**.

Het dialogvenster voor de selectie van fax-/briefpapier wordt geopend. Op het tabblad **Definities fax-/briefpapier** wordt boven, onder de titel **Huidig standaardpapier** de naam van het fax-/briefpapier aangegeven dat momenteel standaard wordt gebruikt voor het verzenden van faxberichten. In het voorbeeldvenster (rechts in dit dialogvenster) kunt u de opmaak van het fax-/briefpapier bekijken: op het tabblad **Eerste pagina** wordt het voorblad van de fax weergegeven (de eerste pagina die wordt verzonden), op het tabblad **Volgende pagina's** wordt de opmaak van alle volgende pagina's weergegeven.

2. Selecteer een van faxsjablonen en klik vervolgens op **Als standaardpapier instellen**.
3. Klik op **OK** om het dialogvenster te verlaten.

U heeft u uw standaardfax-/briefpapier Fax-/briefpapier ingesteld. Als u faxberichten verzendt vanuit het dialogvenster voor berichten wordt nu automatisch dit ingestelde fax-/briefpapier gebruikt.

Zie voor meer informatie over fax-/briefpapier de functiereferentie in [Paragraaf 5.6.6, "Fax-/briefpapier", op pagina 265](#).

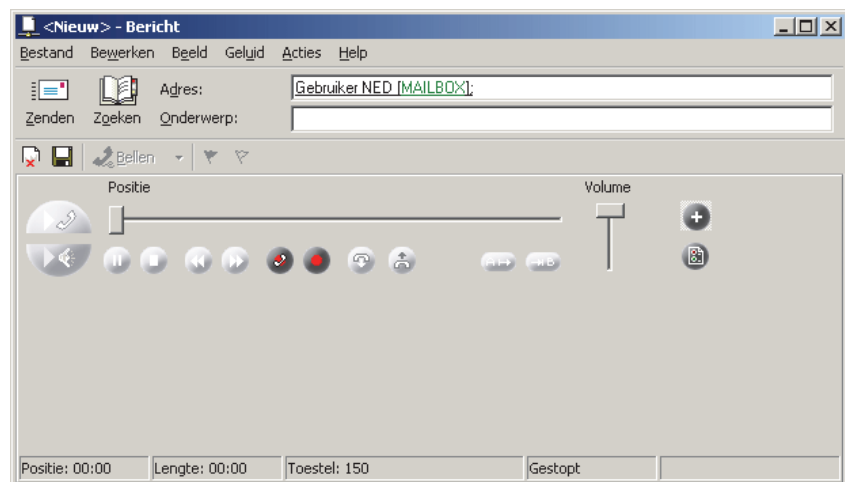
2.6 Voicemail verzenden

Voicemail (gesproken berichten) is een interessante en innovatieve aanvulling op de algemene communicatiefuncties. U kunt bijvoorbeeld de comfortabele functies voor opname en verzending gebruiken om een dictaat op te nemen en te versturen naar een secretaresse zodat deze het kan uittypen, of om berichten te verzenden aan een voicemail-server. De gemaakte spraakbestanden worden als WAV-bestand op het systeem opgeslagen en kunnen vervolgens als bijlage van een mailbericht worden verzonden. U neemt de gesproken teksten op met uw lokale toestel (als de vereiste CTI-functies zijn geconfigureerd) of met een microfoon die is aangesloten op de geluidskaart van uw computer.

Een voicemail verzendt u als volgt:

1. Kies in het menu **Bestand > Nieuw > Voicemail**.

Het berichtvenster voor de verzending van voicemails wordt geopend.



2. Voer in het veld **Adres** het adres van de ontvanger in. Voer desgewenst een **Onderwerp** in.
3. Klik op de knop met de gewenste opnamemethode (telefoon of microfoon) om de tekst op te nemen.

Een beschrijving van de verschillende knoppen vindt u in de volgende tabel:

Pictogram	Functie
	Een knop voor opname van een voicemailbericht via de telefoon. Nadat u op deze knop heeft geklikt, gaat uw toestel over en kunt u na het opnemen van de hoorn direct het bericht opnemen.
	Beëindigt de opname van de voicemail via de telefoon. Deze functie komt overeen met het op de haak leggen van de hoorn.

Tabel 3 *Functies voor de opname van voicemails.*

Pictogram	Functie
	Als uw computer is uitgerust met een geluidskaart en een daarop aangesloten microfoon, kunt u met deze knop of met de optie Opname in het menu Geluid een voicemailbericht opnemen.
De overige opties zijn vergelijkbaar met de bedieningsknoppen van een cassette-recorder:	
	De opname stopzetten en teruggaan naar het begin van het voicemailbericht.
	De opname van het voicemailbericht onderbreken. U hervat de opname door, afhankelijk van het medium, nogmaals op een van de twee opnameknoppen te klikken.
 Terugspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode terugspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingendialoogvenster.
 Vooruitspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode vooruitspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingendialoogvenster.
Volume	Bij gebruik van een microfoon het opnamevolume aanpassen aan uw spreekvolume. Opmerking: bij opnamen via de telefoon kunt u het opnamevolume niet instellen.

Tabel 3 *Functies voor de opname van voicemails.*

4. Na de opname kunt u de tekst ter controle nogmaals beluisteren. Hiervoor kunt u eveneens de knoppen gebruiken die hierboven zijn beschreven.

Pictogram	Functie
 	Weergave van voicemailberichten via de telefoon. De voortgangsbalk Positie geeft ongeacht het medium dat u voor de weergave van de berichten gebruikt, de huidige positie in het geluidsdocument aan (in relatie tot de totale opnameduur). De totale duur van de opname, de huidige positie in de opname en de huidige status van de weergave worden in het statusvak van het venster (onder het bedieningsvak) weergegeven.
	Beëindigen van het verzenden van de voicemail via de telefoon. Deze functie komt overeen met het op de haak leggen van de hoorn.
	Voicemailbericht afspelen via de geluidskaart van de PC. Dit is alleen mogelijk als de PC is uitgerust met een geluidskaart en luidsprekers.

Tabel 4 *Functies voor de opname van voicemails.*

5. U verzendt het opgenomen voicemailbericht door te klikken op de knop **Zenden**.

Nadat de verzendopdracht is uitgevoerd, wordt het bericht met bijbehorende belangrijke gegevens (zoals onderwerp, ontvanger en status van het bericht) weergegeven in het venster **Postvak UIT**.

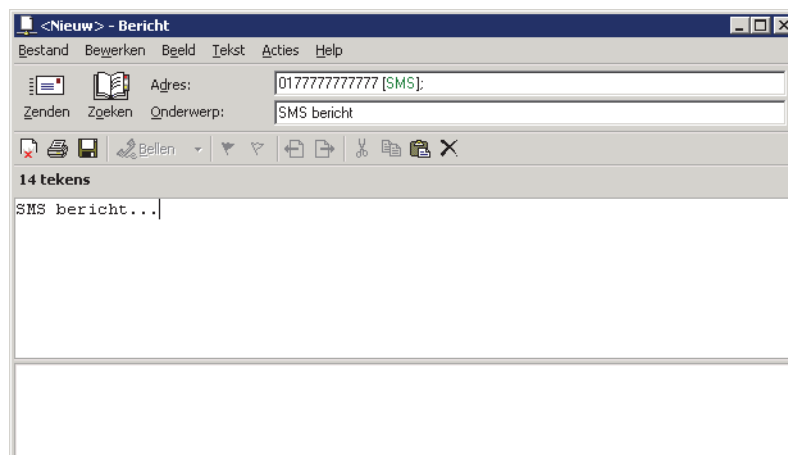
2.7 SMS-berichten verzenden

Het verzenden van een SMS-bericht kunt u eveneens starten met de functie **Nieuw tekstbericht**. De in het tekstveld ingevoerde tekst wordt automatisch verzonden als SMS-bericht als u een SMS-compatibele service invoert (bijvoorbeeld 123456[SMS]). U kunt echter niet direct controleren of u het maximale aantal tekens van 160 heeft overschreden.

Het is eenvoudiger om een SMS-bericht met de speciale SMS-functie te maken.

1. Kies **Bestand > Nieuw > SMS-bericht**.

Het berichtvenster voor de verzending van SMS-berichten wordt geopend.



2. Voer het mobiele nummer van het ontvangende toestel in.

Als adres kunt u uitsluitend cijfers invoeren (voor het mobiele nummer). De verzendmethode [SMS] is standaard ingesteld.

3. Voer de tekst van het bericht in het tekst invoerveld in.

Boven het tekst invoerveld wordt aangegeven hoeveel tekens u al heeft ingevoerd voor het bericht. U kunt dus tijdens het invoeren van het bericht de lengte controleren en zo voorkomen dat u meer tekens invoert dan is toegestaan (160).

OPMERKING: Een eventueel ingevoerd onderwerp wordt bij de verzending van het SMS-bericht genegeerd.

2.8 Ontvangen berichten bewerken

Als er een bericht voor u binnenkomt, wordt u hierover standaard op de hoogte gebracht via een popup-venster.



Afhankelijk van de instelling verschijnt dit venster meteen of met enige vertraging. In de standaardinstelling wordt in vastgelegde intervallen gecontroleerd of er nieuwe berichten voor u zijn binnengekomen. Daarom is het mogelijk dat berichten die op de server zijn binnengekomen, met enige vertraging in uw postvak worden bezorgd.

OPMERKING: Als u direct geïnformeerd wilt worden over ingekomen berichten, kunt u dit in het menu **Extras > Instellingen... > Poort** instellen. Zie ook [Paragraaf 3.3.3, "Algemene parameters instellen", op pagina 81.](#)

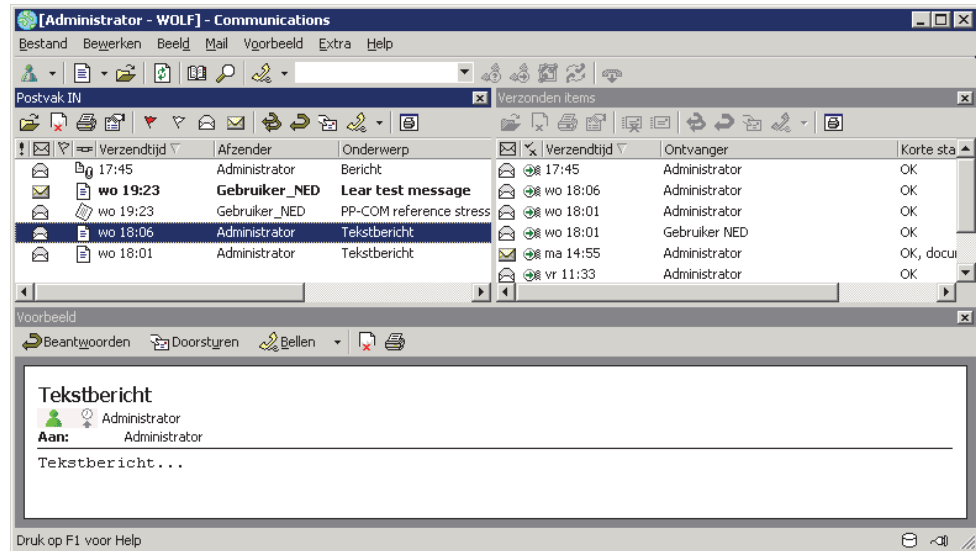
Bovendien kunt u bij een ingekomen bericht een meldtekst laten weergeven. Dit is alleen mogelijk als uw computer is uitgerust met een geluidskaart en een daarop aangesloten luidspreker.

Het ontvangen document wordt in het venster Postvak In weergegeven als ongelezen document. Dit wordt aangegeven door het pictogram van een gesloten envelop. Nadat u dit document heeft geopend, verandert dit pictogram in een open envelop. Een ander pictogram geeft het soort bericht aan (de service die het bericht heeft bezorgd). Hiervoor worden de volgende pictogrammen gebruikt:

Pictogram	Berichttype (service)
	Interne e-mail
	Faxbericht
	Voicemail
	Externe e-mail (bijvoorbeeld binnengekomen via het internet)
	Bericht met bestandsbijlage

Tabel 5 *De verschillende pictogrammen om het berichttype aan te geven.*

Ook de verzendtijd, de afzender en het onderwerp van het bericht worden weergegeven.



Ontvangen bericht openen

- Selecteer in het venster **Postvak IN** het ingekomen bericht. Het bericht wordt onafhankelijk van het berichttype (e-mail, faxbericht of voicemail) in het voorbeeldvenster weergegeven. Tegelijk worden de knoppen van de werkbalk van het venster Postvak IN geactiveerd. Op deze werkbalk staan knoppen voor veelgebruikte functies.

Of:

- Dubbelklik in het venster **Postvak IN** op het logboekitem van een ingekomen bericht. Het berichtvenster wordt geopend en de inhoud van het bericht wordt hierin weergegeven. Het onderwerp van het bericht wordt aangegeven in de titelbalk. Van hieruit kunt u de hieronder beschreven bewerkingsfuncties uitvoeren.

2.8.1 Ontvangen e-mail bewerken

Nieuwe ingekomen e-mails worden in het Postvak IN gemarkeerd met het pictogram van een gesloten envelop. De belangrijkste bewerkingsfuncties voor e-mailberichten zijn het **Beantwoorden** en **Doorsturen** van het ontvangen bericht. Vanzelfsprekend kunt u een bestandsbijlage toevoegen als u een bericht beantwoordt of doorstuurt.

OPMERKING: U kunt ook meerdere berichten tegelijkertijd beantwoorden of doorsturen. Hiervoor selecteert u de berichten in het logboek op dezelfde wijze als in de Windows Verkenner en kiest u vervolgens de opdracht **Beantwoorden** of **Doorsturen**.

U beschikt over de volgende functies voor het bewerken van berichten:



Beantwoorden (Alles beantwoorden)

1. Klik op de knop **Beantwoorden** om het bericht te beantwoorden.

Het berichtvenster wordt geopend. In de titelbalk staat "Re:" en daarna het onderwerp van het oorspronkelijke bericht. Met deze functie neemt u automatisch het juiste adres van de ontvanger over uit het geopende bericht en wordt voor het onderwerp "Re:" (reply) ingevoegd. U hoeft dus alleen nog maar de tekst in te voeren die u als antwoord wilt verzenden. In het tekstveld wordt het oorspronkelijke bericht weergegeven. Voor de regels van het bericht staan puntige haakjes (>). Voer de antwoordtekst op een willekeurige plaats in.

2. Bewerk de tekst.

Voor het bewerken van de tekst beschikt u over dezelfde opties als bij andere programma's voor tekstverwerking. Zo kunt u tekst van het Klembord invoegen en de volledige tekst of fragmenten daarvan verwijderen, knippen, kopiëren en plakken. Ook kunt u met zoek en vervang de tekst corrigeren.

3. Desgewenst kunt u een bestandsbijlage toevoegen.
4. Klik op de knop **Zenden** om het bericht te verzenden.



Doorsturen

1. Als u het ontvangen bericht naar een andere deelnemer wilt doorsturen, bijvoorbeeld omdat u wilt dat hij/zij het bericht ook leest of omdat u niet de juiste persoon bent voor dit document, klikt u op **Doorsturen**.

Er wordt een venster geopend met de titel "Doorsturen". Ook in dit venster wordt het ingekomen bericht weergegeven. Deze keer echter zonder puntige haakjes. In het lege invoerveld voert u het adres in waarnaar het bericht moet worden doorgestuurd. Bovendien kunt u het bericht voorzien van een opmerking waarin u de ontvanger schrijft waarom u het bericht doorstuurt, en een bestandsbijlage toevoegen.

2. Bewerk de tekst.

Voor het bewerken van de tekst beschikt u over dezelfde opties als bij andere programma's voor tekstverwerking.

3. U stuurt het bericht door met een klik op de knop **Zenden**.



Verwijderen

Het geopende bericht verwijderen.



Afdrukken

Het geopende bericht afdrukken.

Een beschrijving van alle functies voor het bewerken van ingekomen tekstberichten vindt u in [Paragraaf 5.1.2, "Nieuw > Nieuw tekstbericht"](#), op pagina 162.

2.8.2 Ontvangen faxbericht bewerken

Ingekomen faxberichten kunt u weergeven en met diverse functies bewerken. U kunt alleen vanuit de weergave van het faxbericht overschakelen naar de bewerkingsmodus.

Weergave via het voorbeeldvenster

OPMERKING: In deze modus is geen directe bewerking van faxberichten mogelijk.

1. Selecteer een faxbericht in het venster **Postvak IN** door er met de muis op te klikken.

Het faxbericht wordt meteen in het voorbeeldvenster weergegeven.

Met de functies van het voorbeeldvenster kunt u ingekomen faxberichten weergeven en desgewenst doorsturen. Er zijn diverse functies voor de weergave van het bericht, zoals functies om de weergave te vergroten en om

te bladeren in een faxbericht van meerdere pagina's. Daarnaast kunt u het faxbericht **beantwoorden** en **doorsturen**. Nadat u op een van deze twee knoppen heeft geklikt, kunt u het faxbericht vóór de bezorging nog bewerken. Welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar zijn, ziet u in [Paragraaf 5.3.4.2, "Faxfuncties in bewerkingsmodus"](#), op pagina 217. De volgende tabel geeft een beschrijving van de belangrijkste functies voor het bewerken van een faxbericht.

 Beantwoorden (Alles beantwoorden)	Opent het faxdocument in een bewerkingsvenster. Hier kunt u het faxbericht bewerken. In het veld voor de adressering is het adres van de afzender al ingevuld, als het telefoonnummer is meegestuurd. Opmerking: als er geen faxadres is ingevoerd, verschijnt er een foutmelding als u het bericht probeert te verzenden.
 Doorsturen	Het faxdocument in een bewerkingsvenster openen. Het adresveld is nu echter leeg. Voordat u het faxbericht doorstuurt, moet u expliciet een ontvangeradres invoeren.
	Het faxbericht verwijderen uit het logboek van Postvak IN.
	Het faxdocument afdrukken. Opmerking: in het bewerkingsvenster kunt u de afdrukfunctie ook starten via het menu Bestand .
 Vergroten [+] numeriek, toetsenbord	Vergroot de faxweergave stapsgewijs. De vergroting van het faxdocument verloopt in stappen van 8%, uitgaande van de basiswaarde (maximaal 11 stappen).
 Naar links draaien (90°) [/] toetsenbord of [÷] nummerblok	De weergave van het faxbericht 90° naar links draaien.
 Omdraaien	De weergave van het faxbericht 180° draaien.
 Naar rechts draaien(90°) [*] toetsenbord of [x] nummerblok	De weergave van het faxbericht 90° naar rechts draaien.

Tabel 6

De bewerkingsfuncties voor faxberichten in het voorbeeldvenster.

 Eerste faxpagina	Klik op deze knop om in een faxdocument van meerdere pagina's vanaf een willekeurige pagina naar de eerste pagina te gaan. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van meerdere pagina's.
 Vorige faxpagina [naar boven bladeren]	Vorige pagina weergeven van een faxdocument dat uit meerdere pagina's bestaat. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van meerdere pagina's.
 Volgende faxpagina [naar onder bladeren]	Volgende pagina weergeven van een faxdocument dat uit meerdere pagina's bestaat. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van meerdere pagina's.
 Laatste faxpagina	Klik op deze knop om in een faxdocument van meerdere pagina's vanaf een willekeurige pagina naar de laatste pagina te gaan. Deze functie is alleen actief bij faxberichten van meerdere pagina's.

Tabel 6 *De bewerkingfuncties voor faxberichten in het voorbeeldvenster.*

OPMERKING: Een beschrijving van alle functies die mogelijk zijn voor een ingekomen faxbericht, vindt u in [Paragraaf 5.3.4.2, "Faxfuncties in weergave-modus"](#), op pagina 215.

- Als u **Doorsturen** heeft gekozen, voert u het adres in waarnaar u het faxbericht wilt sturen. Bij **Beantwoorden** is dit in het algemeen niet nodig omdat het juiste adres automatisch wordt ingevoerd.
- Klik op de knop **Zenden** om het de faxbericht te verzenden.

2.8.3 Ontvangen voicemail bewerken

Een voicemailbericht dat is binnengekomen in het Postvak IN, kunt u beluisteren vanuit het voorbeeldvenster dat hiervoor speciale functies heeft. U moet het bericht dan selecteren in het logboek. U kunt het voicemailbericht ook openen in het berichtvenster door erop te dubbelklikken. Ook in dit berichtvenster zijn de functies beschikbaar die u nodig heeft voor het beluisteren van het bericht.

Bij een geactiveerde functie **Conversie van een voicemail op basis van tekst** wordt bij een succesvolle conversie, het voicemailbericht extra als tekst in het onderste deel van het berichtvenster weergegeven.

Beluisteren via het voorbeeldvenster

1. Selecteer het voicemailbericht in het venster **Postvak IN** door er met de muis op te klikken.

De weergavefuncties voor de voicemail zijn direct beschikbaar in het voorbeeldvenster.

Het bericht kan worden afgespeeld via de telefoon op uw werkplek of via de luidspreker en geluidskaart van de computer. De volgende tabel geeft een beschrijving van de bedieningselementen voor de weergave van een voicemail.

Pictogram	Functie/omschrijving
Weergave via de telefoon	
 Afspelen op de telefoon	Weergave van voicemailberichten via de telefoon. Na het indrukken van deze knop wordt u via de telefoon opgeroepen om de voicemail te beluisteren. Weergave vindt plaats, afhankelijk van uw instellingen, via de telefoon of via een hiervoor gedefinieerde lokale telefoon. Voorwaarde hiervoor is dat de CTI-functies op de OpenScape Xpressions-server zijn geconfigureerd. De totale duur, de huidige positie en de huidige status van de weergave worden in het statusvak van het venster (onder het bedieningsvak) weergegeven. Positie: 00:00 Lengte: 00:02 Toestel: 102 Gestopt
	Als na het indrukken van de knop Afspelen via telefoon deze functie wordt gekozen, wordt het opnemen van de hoorn gesimuleerd en wordt de telefoon op handsfree geschakeld. De voicemail wordt direct via de telefoon of via de headset weergegeven. Opmerking: Als de uitvoer naar een lokale telefoon is omgeschakeld, is deze functie uitgeschakeld.
Weergave over luidspreker van de computer	
 Afspelen	Voicemailbericht afspelen via de geluidskaart van de PC. Dit is alleen mogelijk als de PC is uitgerust met een geluidskaart en luidsprekers.

Tabel 7

Weergavefuncties voor ingekomen voicemails.

Pictogram	Functie/omschrijving
Tijdens het afspelen zijn, onafhankelijk van het weergavemedium, de volgende functies beschikbaar.	
	Door de regelaar van de voortgangsbalk Positie te verschuiven kunt u een bepaalde positie in het voicemailbericht opzoeken. Met behulp van de statusindicaties Positie en Lengte kunt u zo relatief nauwkeurig naar een gezochte plaats in het bericht gaan.
 Stoppen	De berichtweergave afbreken en terugspringen naar het begin van het bericht.
 Pauze	Hiermee onderbreekt u de weergave van het voicemailbericht. De weergave wordt voortgezet als u, afhankelijk van het medium, op een van de beide weergaveknoppen klikt.
 Terugspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode terugspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingsdialoogvenster.
 Vooruitspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode vooruitspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingsdialoogvenster.
	Beëindigt de weergave van de voicemail via de telefoon. Deze functie komt overeen met het op de haak leggen van de hoorn.

Tabel 7 *Weergavefuncties voor ingekomen voicemails.*

Voor het doorsturen een gesproken of geschreven commentaar toevoegen

Een voicemailbericht dat u wilt doorsturen kunt u voorzien van een schriftelijke en/of gesproken opmerking.

1. Kies in het voorbeeld- of berichtvenster met de voicemail **Doorsturen**.
Aan het geopende venster wordt een vak voor tekstinvoer toegevoegd. Hier voert u de tekstopmerking in.
2. Voer een opmerking in en/of klik op een van de knoppen om een gesproken opmerking op te nemen.
Hiervoor zijn de volgende functies beschikbaar:

Pictogram	Functie/omschrijving
	Het oorspronkelijke voicemailbericht vervangen door de opmerking.
	De gesproken opmerking toevoegen aan het oorspronkelijke bericht.

Tabel 8 *Functies voor het opnemen van gesproken commentaar.*

Pictogram	Functie/omschrijving
	Knop voor de opname van een gesproken opmerking via de telefoon. Deze functie is alleen beschikbaar als de CTI-functies zijn geïmplementeerd.
	Gesproken opmerking opnemen via een microfoon die is aangesloten op de geluidskaart van de computer.

Tabel 8 *Functies voor het opnemen van gesproken commentaar.*

3. Voer het gewenste adres in.
4. Klik op **Zenden** om het voicemailbericht met de opmerking te versturen.

2.9 Contactpersonen maken

In het XPR-systeem wordt onderscheid gemaakt tussen een algemeen en persoonlijk adresboek. Beide adresboeken worden opgeslagen op de XPR-server. U kunt dus vanaf elke computer waar u zich heeft aangemeld, deze adresboeken gebruiken.

- **Contactpersonen** zijn algemene vermeldingen in het adresboek die alle deelnemers kunnen gebruiken om berichten te adressen. U kunt vermeldingen in het algemene adresboek alleen bewerken als u beschikt over beheerrechten voor het XPR-systeem. Gegevens die voor het algemene adresboek zijn ingevoerd, worden opgeslagen in de map **Alle gebruikers**. Deze map vindt u in het venster **Explorer-mappen** onder **Gebruiker/ontvanger**. Als u de map **Alle gebruikers** opent, worden naast de gebruikers alle algemene contactpersonen gesorteerd op beginletter weergegeven in het venster **Explorer-lijst**. Meer informatie over het werken met de vensters Explorer-lijst en de Explorer-mappen vindt u in [Paragraaf 5.3.11, "Het venster Explorer-mappen"](#), op pagina 244 en [Paragraaf 5.3.12, "Het venster Explorer-lijst"](#), op pagina 247.
- **Persoonlijke contactpersonen** zijn vermeldingen in het persoonlijke adresboek waartoe alleen u toegang heeft. Andere deelnemers kunnen deze vermeldingen niet gebruiken voor adressering of weergaven. Deze contactpersonen worden opgeslagen in de map **Alle persoonlijke contactpersonen**. Deze map vindt u in het venster **Explorer-mappen** onder **Gebruiker/ontvanger**. Als u de map **Alle persoonlijke gebruikers** opent, worden naast de gebruikers alle persoonlijke contactpersonen gesorteerd op beginletter weergegeven in het venster **Explorer-lijst**. Deze kunnen hier worden geopend en bewerkt. Meer informatie over het werken met de vensters Explorer-lijst en de Explorer-mappen vindt u in [Paragraaf 5.3.11, "Het venster Explorer-mappen"](#), op pagina 244 en [Paragraaf 5.3.12, "Het venster Explorer-lijst"](#), op pagina 247.

2.9.1 Nieuwe persoonlijke contactpersonen maken

Zo maakt u een persoonlijke contactpersoon aan:

OPMERKING: De velden **Gebruikers-ID**, **Naam** en **Voorkeursadres** op het tabblad **Adressering** zijn verplicht voor het definiëren van een persoonlijke contactpersoon.

1. Kies in het **Communications**-menu **Bestand > Nieuw > Persoonlijk contactpersoon**.
Het dialoogvenster **Nieuw persoonlijk contactpersoon** wordt geopend.
2. Vul de beide velden **Naam** en **Gebruikers-ID** bovenin het dialoogvenster in.
Zie hiervoor [Tabel 9 op pagina 48](#).

OPMERKING: De waarden **Gebruikers-ID** en **Naam** moeten eenduidig zijn. Dat betekent dat ze maar eenmaal mogen worden toegekend. Bij meerdere contactpersonen met dezelfde naam kan voor het onderscheid een naamtoevoeging worden ingevoerd: bijvoorbeeld **Jaap Jansen (inkoop)** en **Jaap Jansen (administratie)**.

3. Vul de databasevelden op het tabblad **Adressering** in.
Voer hier de adresgegevens waarover u beschikt, in voor de nieuwe persoonlijke contactpersoon. Zie ook [Tabel 9 op pagina 48](#).

OPMERKING: Ingevoerde telefoonnummers worden in de door u gebruikte notatie in de database opgeslagen. Als u de contactgegevens opslaat, worden de ingevoerde telefoonnummers bewerkt door het NCO (Number Conversion Object). Het is mogelijk dat, afhankelijk van de NCO-instellingen die de beheerder heeft gekozen, de weergave in de grijze telefoonnummervelden anders wordt.

4. Vul de databasevelden op het tabblad **Persoonlijk** in.
Hier kunt u gegevens invoeren die het systeem niet nodig heeft voor de adressering, maar die u net als in een "notitieboekje" als adresgegevens kunt gebruiken.
5. Sla als u de gegevensinvoer heeft voltooid, de gegevens op met **Bestand > Opslaan** via het menu of door te klikken op het pictogram van de diskette op de werkbalk.

U heeft een nieuwe persoonlijke contactpersoon gemaakt dat u nu kunt gebruiken voor de adressering.

In de volgende tabel vindt u informatie over databasevelden, bedieningselementen en menufuncties. Welke gegevens op welke plaats in het scherm moeten worden ingevoerd, leest u in de beschrijving van het betreffende invoerveld.

Veldnaam	Omschrijving
Invoervelden in de kop van het dialoogvenster	
Gebruikers-ID	Deze waarde zorgt voor een eenduidige toekenning van de contactpersoon in het systeem. In dit veld voert u een betekenisvolle korte naam in voor de contactpersoon (maximaal 26 teken). We raden aan hier een ID in te voeren omdat Communications anders bij het opslaan van de contactgegevens een ID genereert op basis van de ingevoerde naam. Dit kan relatief cryptische gebruikers-ID's tot gevolg hebben.
Naam (vereist veld)	De naam van de contactpersoon. Deze waarde maakt het mogelijk met een zoekfunctie naar een bestaande naam te zoeken.
Tabblad Adressering	
Adresseringsvelden	Voer hier de adresgegevens waarover u beschikt, in voor de nieuwe persoonlijke contactpersoon.
Voorkeursadres (vereist veld)	Hier stelt u in welke service standaard moet worden gekozen om een verbinding met deze deelnemer tot stand te brengen. Als u bijvoorbeeld een contactpersoon definieert waarvoor uitsluitend een faxapparaat van de klasse G3 wordt geadresseerd, selecteert u de waarde "FAXG3" in het vervolgmenu bij dit veld. De bezorging van berichten verloopt dan sneller omdat u de verzendmethode niet telkens opnieuw hoeft in te stellen. Zorg dat het databaseveld waarnaar het veld "Voorkeursadres" verwijst, is ingevuld. Een voorbeeld: u kiest als voorkeursadres "Bedrijfsfax G3", dan moet in het veld Bedrijfsfax G3 een faxnummer zijn ingevoerd. Opmerking: Als aan een contactpersoon geen voorkeursadres is toegewezen ontvangt deze persoon geen berichten geadresseerd aan de mailinglijst waar hij of zij bij is aangesloten.
Tabblad Persoonlijk	
Alle velden voor het postadres	Hier kunt u alle bekende gegevens voor het postadres van een contactpersoon invoeren. Gedetailleerde informatie over de gegevensvelden vindt u in Paragraaf 5.1.9, "Nieuw > Nieuw persoonlijk contactpersoon" , op pagina 193.

Tabel 9 *De databasevelden voor het maken van nieuwe persoonlijke contactpersonen.*

Beschrijving van de bedienings- en menufuncties

Functie	Omschrijving
Menu: Bestand	
Nieuw	Een nieuwe persoonlijke contactpersoon definiëren. Met deze functie kan tijdens het bekijken van de contactpersonen direct een nieuwe contactpersoon worden gedefinieerd.
 Opslaan [Ctrl] + [S]	Slaat de gegevens op die in de invoervelden zijn ingevoerd.
 Verwijderen	Weergegeven of geselecteerde deelnemer verwijderen uit het adresboek.
Sluiten [Alt] + [F4]	Het invoervenster voor de nieuwe contactpersoon sluiten. Let op: alle ingevoerde gegevens die u nog niet heeft opgeslagen, gaan verloren.
Menu: Gebruiker	
Nieuw bericht naar contactpersoon	Na het definiëren van een nieuwe contactpersoon kunt u met deze menuoptie direct een nieuw bericht aan deze deelnemer verzenden. Door een berichtindeling te kiezen wordt direct het bijbehorende berichtvenster geopend.
Bellen op	Na het definiëren van een nieuwe contactpersoon kunt u met deze menuoptie direct een telefoonverbinding met deze deelnemer tot stand brengen. Het telefoonnummer dat wordt gekozen, is het nummer dat is vastgelegd in het databaseveld voor Bedrijfstoestel , Privé-toestel , Mobiele telefoon of Voicebox .
Soort wijzigen	Deze menuoptie is alleen zinvol voor de systeembeheerder. Bij het definiëren van privé-contactpersonen heeft de optie dus geen functie.
Menu: Help	
Helponderwerpen	Opent de online help voor Communications .
Info Communications	Weergave van de programmaversie en het build-nummer.

Tabel 10 *Bedienings- en menufuncties voor het maken van persoonlijke contactpersonen.*

2.9.2 Een bestaande persoonlijke contactpersoon bewerken

De persoonlijke contactpersonen zijn samengevat in de map **Alle persoonlijke contactpersonen** van waaruit u ze kunt weergeven en bewerken. De contactpersonen worden na het openen van deze map weergegeven in het venster **Explorer-lijst**. Als een contactpersoon is geselecteerd, worden de contactgegevens direct in het voorbeeldvenster weergegeven waar ze ook kunnen worden bewerkt. U kunt ook een apart venster openen om de contactpersoon te bewerken door te dubbelklikken op de vermelding in het venster **Explorer-lijst**).

U wijzigt het record van een bestaande persoonlijke contactpersoon als volgt:

1. Open in het venster **Explorer-mappen** de map **Gebruiker/ontvanger**.
2. Selecteer dan de submap **Alle persoonlijke contactpersonen**.
3. Wijzig de contactgegevens in de invoermaskers van het voorbeeldvenster.
4. Sla de wijzigingen op.

2.10 Adressen zoeken

2.10.1 Adressen zoeken voor nieuwe berichten

Bij het maken van nieuwe berichten kunt u in elk berichtvenster gericht zoeken naar het adres van de ontvanger. Bij de resultaten worden contactpersonen uit de algemene en de persoonlijke adreslijst weergegeven. Of u het gezochte adres ook vindt, hangt er uitsluitend vanaf of het adres al is opgeslagen in de XPR-database.

Zoekfunctie activeren

1. Klik op de knop **Zoeken** of kies in het menu **Acties** de functie **Adres zoeken**. Het dialoogvenster **Contactpersoon zoeken** wordt geopend.
2. Selecteer in het veld **Zoeken naar** het databaseveld waarin u wilt zoeken. Hier kunt u alle velden in de database instellen als zoekcategorie voor de zoekopdracht. U kunt bijvoorbeeld een naam invoeren en op **Volledige naam** zoeken naar de adresseringsgegevens. U kunt ook via Postcode een bereik postcodes invoeren en contactpersonen in de omgeving zoeken.
3. Voer in de invoerregel **Met de tekst**: de letter- of cijfercombinatie in waarop moet worden gezocht. Dit kan een volledige waarde zijn of een gedeelte ervan.

OPMERKING: Hoe nauwkeuriger u het zoekbegrip opgeeft, des te sneller is de zoekopdracht afgesloten en des te overzichtelijk is de resultatenlijst.

4. Klik op **Nu zoeken** om de zoekopdracht te starten. Alle resultaten worden na enige tijd weergegeven in het linkervak. **Stoppen** onderbreekt de zoekactie.
5. Selecteer de gewenste geadresseerde.
6. Klik op de knop **Toevoegen aan lijst**.

OPMERKING: Door de hierboven beschreven acties te herhalen, kunt u het bericht aan meerdere ontvangers tegelijkertijd verzenden.

7. Klik op de knop **OK** om het zoeken naar adressen af te sluiten. U gaat dan automatisch terug naar het berichtvenster waar het geselecteerde adres of de geselecteerde adressen zijn ingevuld in het invoerveld.

2.10.2 Algemene zoekopdracht voor adressen

U kunt ook naar adressen zoeken via het pictogram **Zoeken** op de **Communications**-werkbalk of via het -menu **Extra > Adres zoeken**. Kies deze functie als u de adresgegevens van een contactpersoon wilt weergeven of als u een telefoonverbinding met een deelnemer tot stand wilt brengen.

1. Klik op de knop **Zoeken** op de **Communications**-werkbalk of kies in het menu **Extra** de functie **Adres zoeken**.

Het dialoogvenster **Contactpersoon zoeken** wordt geopend.

2. Selecteer in het veld **Zoeken naar** het databaseveld waarin u wilt zoeken.
Hier kunt u alle velden in de database instellen als zoekcategorie voor de zoekopdracht. U kunt bijvoorbeeld een naam invoeren en op **Volledige naam** zoeken naar de adresseringsgegevens. U kunt ook via Postcode een bereik postcodes invoeren en contactpersonen in de omgeving zoeken.
3. Voer in de invoerregel **Met de tekst:** de letter- of cijfercombinatie in waarop moet worden gezocht. Dit kan een volledige waarde zijn of een gedeelte ervan.

OPMERKING: Hoe nauwkeuriger u het zoekbegrip opgeeft, des te sneller is de zoekopdracht afgesloten en des te overzichtelijk is de resultatenlijst.

4. Klik op **Nu zoeken** om de zoekopdracht te starten.
Alle resultaten worden weergegeven in het linkervenster. Bovendien worden daar alle beschikbare adressen van deze contactpersonen weergegeven.
Stoppen onderbreekt de zoekactie.
5. Selecteer de gewenste contactpersoon.
6. Afhankelijk van het soort adres kunt u nu met de knoppen onder in het dialoogvenster deze deelnemer onder een bepaald telefoonnummer bellen of een tekst- of voicemailbericht sturen.

2.11 Berichten zoeken

U kunt in het **Postvak IN**, het **Postvak UIT** of gecombineerd in beide naar een bepaald bericht zoeken. Als zoekcriterium voert u een lettercombinatie in die voorkomt in het onderwerp van het gezochte bericht.

1. Klik in het menu **Extras** op de functie **Bericht zoeken**.

Het dialoogvenster **Bericht zoeken** wordt weergegeven.

2. Voer een zoekcriterium in en kies in welk berichtenlogboek moet worden gezocht.

Als zoekcriterium kunt u een willekeurige tekenreeks invoeren.

3. Klik op **Zoekopdracht starten**.

Het resultaat verschijnt in het weergavevak. De berichten die passen bij de zoekopdracht, worden vervolgens weergegeven in weergavevak. Dubbelklik op een van de gevonden logboekitems om het bericht direct te openen.

2.12 Werken met telefoniefuncties

In het venster **Selectiewizard** vindt u comfortabele telefoniefuncties als deze in uw systeem zijn geïmplementeerd. Hier vindt u niet alleen knoppen voor de verschillende verbindingsmogelijkheden, maar worden ook de verbindingsschakelingen die u heeft gestart, grafisch weergegeven.

2.12.1 Selectiewizard openen

OPMERKING: Deze functie is alleen beschikbaar als de OpenScape Xpressions-server voor gebruik van de CTI-functies is geconfigureerd.

- Klik in het menu **Beeld** op de optie **Selectiewizard**.

Het venster van de Selectiewizard wordt geopend. U kunt het venster “vrijzwevend” gebruiken of, als u over de juiste bevoegdheid beschikt, integreren in de layout van het beeldscherm.

In het invoerveld voert u het gewenste deelnemeradres in. Hier kunt u direct het telefoonnummer of de naam van de deelnemer invoeren waarmee u een telefoonverbinding tot stand wilt brengen.

OPMERKING: U kunt alleen een naam invoeren als hiervoor in de database een telefoonnummer is gedefinieerd.

Een naam of telefoonnummer kunt u met het toetsenbord van de computer invoeren, een telefoonnummer kunt u ook met de muis via het numerieke toetsenbord invoeren.

Gereedschapspictogrammen van de Selectiewizard

U kunt de volgende functies via het menu **Selectiewizard** of met de knoppen activeren:

Functie	Omschrijving
 Zoeken...	Het dialoogvenster Contact zoeken om op te bellen openen. Hier kunt u een zoekopdracht naar een deelnemernummer starten. U kunt het gezochte deelnemeradres alleen vinden als het is opgeslagen in de systeembank. De werkwijze wordt beschreven in Paragraaf 2.10.2, "Algemene zoekopdracht voor adressen" , op pagina 52.
 Bellen	De oproep aan het ingevoerde of in het adresboek geselecteerde telefoonnummer starten.

Tabel 11 *Bedieningselementen en functie van de selectiewizard.*

Functie	Omschrijving
 Ruggespraak	Tijdens een bestaand gesprek kan een extra gesprek met interne of externe bestemmingen – voor zover geconfigureerd – tot stand worden gebracht. De deelnemer in de “wachstand” kan niet meeluisteren. Ruggespraak start u als volgt: • Voer tijdens het gesprek in het invoerveld het telefoonnummer in van de deelnemer waarmee u ruggespraak wilt houden. • Klik op het pictogram Ruggespraak. De verbinding wordt tot stand gebracht. • U beëindigt de ruggespraak door te klikken op de knop Verbreken (zie hieronder). De verbinding met de als laatste gekozen deelnemer wordt verbroken.
 Doorverbinden	Het gesprek doorverbinden met de deelnemer waarmee u ruggespraak houdt.
 Conferentie	Een conferentie opbouwen met de gebelde deelnemers. Een conferentie start u als volgt: • Voer tijdens het gesprek in het invoerveld het telefoonnummer in van de tweede deelnemer die u aan de conferentie wilt toevoegen. • Klik op het pictogram Conferentie. De verbinding wordt tot stand gebracht. Herhaal de eerste en tweede stap als u meer deelnemers wilt toevoegen aan de conferentie. • U beëindigt de conferentie door te klikken op de knop Verbreken (zie hieronder). De verbinding met alle deelnemers wordt verbroken.
 Wisselgesprek	Als u tijdens een bestaande verbinding door een andere deelnemer wordt gebeld, kunt u met deze knop heen en weer schakelen tussen de beide bellers (wisselgesprek).
 Verbreken	De verbinding volledig verbreken. Deze functie is in principe hetzelfde als de “hoorn opleggen” bij de telefoon.

Tabel 11 *Bedieningselementen en functie van de selectiewizard.*

2.12.2 Telefoneren met adresboekfuncties

U kunt vanuit de selectiewizard de functie **Contact zoeken om op te bellen** activeren om vervolgens een telefoonverbinding met de gevonden geadresseerde tot stand te brengen. Als de velden in de adresdatabase staan, worden in de verschillende kolommen alle telefoonnummers van de contactpersoon weergegeven. U kunt op de knoppen onder in het dialoogvenster klikken om een verbinding met het telefoonnummer tot stand te brengen. Knoppen die grijs worden weergegeven, zijn geblokkeerd. Dat betekent dat de service of het nummer niet bestaat voor deze contactpersoon.

Daarnaast kunt u op de knop **Nieuwe contactpersoon** klikken om een nieuwe contactpersoon te maken, of op de knop **Eigenschappen** om de gegevens voor een bestaande contactpersoon weer te geven.

Zoekopdracht starten

1. Klik op de knop **Adresboek** in de selectiewizard.
Het dialoogvenster **Contactpersoon voor oproep zoeken** wordt geopend.
2. Selecteer in het veld **Zoeken naar** het databaseveld waarin u wilt zoeken. Hier kunt u alle velden in de database instellen als zoekcategorie voor de zoekopdracht. U kunt bijvoorbeeld een naam invoeren en op **Volledige naam** zoeken naar de adresseringsgegevens. U kunt ook via Postcode een bereik postcodes invoeren en contactpersonen in de omgeving zoeken.
3. Voer in de invoerregel **Met de tekst:** de letter- of cijfercombinatie in waarop moet worden gezocht. Dit kan een volledige waarde zijn of een gedeelte ervan.

OPMERKING: Hoe nauwkeuriger u het zoekbegrip opgeeft, des te sneller is de zoekopdracht afgesloten en des te overzichtelijk is de resultatenlijst.

4. Klik op **Nu zoeken**.
Het resultaat verschijnt in het weergavevak van het dialoogvenster.
5. Selecteer het gewenste item in de weergegeven lijst.
6. Klik op de knop voor de gewenste aansluiting om de oproep te starten.

2.12.3 Telefoonverkeer bewaken

Als de telefoniefuncties zijn geïmplementeerd, kunt u verschillende logboekvensters in de interface van **Communications** opnemen om uw telefoonactiviteiten weer te geven. U heeft de keuze uit verschillende vensters om in tabelvorm informatie over de desbetreffende verbindingen weer te geven. De inhoud van de kolomkop kunt u net als bij andere logboekvensters instellen met een klik van de rechtermuisknop op de titel (zie [Paragraaf 5.3.2.1, "Weergave in logboekvensters aanpassen"](#), op pagina 200).

OPMERKING: U kunt dezelfde logboekweergaven in het venster **Explorer-lijst** maken door een van de mappen te openen onder **Mijn toestel** in het venster **Explorer-mappen**. Zie ook [Paragraaf 5.3.12, "Mijn toestel"](#), op pagina 251

Logboekvenster invoegen

1. Klik in het menu **Beeld** op de optie **Mijn toestel**.
2. Selecteer een van de weergegeven logboekvensters.

U kunt de volgende vensters instellen:

Vensterfunctie	Omschrijving
Alle gesprekken	In dit venster worden alle telefoonverbindingen weergegeven, zowel inkomende als uitgaande gesprekken en zowel beantwoorde als niet-beantwoorde oproepen.
U was bereikbaar	Hier worden alleen de gesprekken weergegeven die u heeft beantwoord.
U was niet bereikbaar	In dit venster worden alleen de oproepen weergegeven die u heeft gemist.
Deelnemer is bereikt	Geeft aan welke deelnemers u uitgaand heeft bereikt.
Deelnemer is niet bereikt	In dit venster worden alleen de gesprekken weergegeven waarbij geen uitgaande verbinding tot stand kwam.

Tabel 12 Logboekvensters voor bewaking van de eigen telefoon.

De volgende functies kunnen in alle ingestelde vensters worden geactiveerd via het menu **Oproepenmap**, via het contextmenu of eventueel via de pictogrammen op de werkbalk.

Functie	Omschrijving
 Bellen	Direct een gespreksverbinding tot stand brengen met de geselecteerde vermelding. Via de selectielijst kan een van de mogelijke aansluitingen als standaardwaarde worden ingesteld.
 Verbreken	De telefoonverbinding beëindigen.

Tabel 13 Telefoniefuncties in het venster "Mijn toestel".

Functie	Omschrijving
 Item verwijderen	De gemarkeerde vermelding wissen.
Beller beschrijven	Voor een geselecteerde vermelding het databasescherm met de contactgegevens weergeven. Als er voor deze vermelding nog geen gegevens in de XPR-database staan, verschijnt het invoerscherm voor de definitie van een nieuwe contactpersoon.
 Nieuw bericht verzenden	Direct een nieuw tekstbericht sturen naar de beller. In de keuzelijst kunt u de standaardindeling voor het bericht instellen.
	De logboeklijst met alle vermeldingen afdrukken.

Tabel 13

Telefoniefuncties in het venster "Mijn toestel".

2.12.4 Het venster Briefwisseling

Via het venster **Briefwisseling** kunt u twee bijzonder nuttige schermen instellen:

- Weergave van de volledige briefwisseling met de deelnemer waarmee u een telefoongesprek voert.

Dit is alleen mogelijk als via de desbetreffende databasevermeldingen de berichten kunnen worden gekoppeld aan de gesprekspartner.

- Weergave van de volledige briefwisseling met een willekeurige deelnemer.

Elke keer dat u het nummer kiest van een deelnemer of dat u wordt gebeld, wordt in dit venster automatisch de volledige briefwisseling weergegeven (inkomend en uitgaand) die u met deze deelnemer heeft afgehandeld. Hiervoor hoeft u alleen maar de functie **Verzendlijst bij gesprek** in te schakelen. De weergave is onafhankelijk van de wijze waarop u het gesprek tot stand brengt. U kunt de oproep dus starten door te dubbelklikken in het telefoonlogboek of op een andere wijze. Een ander kenmerk van dit venster is dat de hele briefwisseling wordt weergegeven (inkomend en uitgaand) die u met een willekeurige deelnemer heeft gevoerd. Deze weergave is bijzonder handig omdat u bij het grote aantal deelnemers en berichten snel het overzicht dreigt te verliezen. Als u de volledige briefwisseling met een deelnemer wilt weergeven, hoeft u alleen een document van deze deelnemer met de muis van het Postvak IN of Postvak UIT te slepen naar het venster Briefwisseling. Er verschijnt vervolgens een overzicht van alle documenten die betrekking hebben op deze deelnemer. De inhoud van de kolomkop kunt u net als bij andere logboekvensters instellen met een klik van de rechtermuisknop op de titel (zie [Paragraaf 5.3.2.1, "Weergave in logboekvensters aanpassen"](#), op pagina 200)

Het venster Briefwisseling openen

Klik in het menu **Beeld** op de optie **Briefwisseling**.

Het venster **Briefwisseling** wordt geopend. Tegelijkertijd wordt in het menu van **Communications** de menuoptie **Briefwisseling** weergegeven. U vindt hier dezelfde bewerkingsfuncties als in het venster Postvak IN en Postvak UIT. Meer informatie over de functies in het venster Briefwisseling vindt u in [Paragraaf 5.3.7, "Het venster Briefwisseling", op pagina 235](#)).

Op de werkbalk bevindt zich bovendien een schakelknop waarmee u instelt of het overzicht van de briefwisseling automatisch bij een oproep moet worden weergegeven of niet. In het menu **Briefwisseling** heeft de optie **Verzendlijst bij gesprek** dezelfde functie.

Functie	Omschrijving
 Verzendlijst bij gesprek weergegeven	Als de knop ingedrukt wordt weergegeven, worden de mails naar de deelnemer waarmee u in gesprek bent, automatisch weergegeven. Als u deze functie nogmaals uitvoert, schakelt u de automatische weergave weer uit.

Tabel 14 *De functie Verzendlijst bij gesprek.*

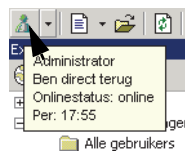
2.13 De aanwezigheidsfunctie gebruiken

Met de aanwezigheidsfunctie krijgt u direct informatie over de arbeidsstatus van de andere bij het systeem aangemelde gebruikers:

- de telefoonstatus
- de onlinestatus en
- het aanwezigheidsprofiel

Bovendien kunt u voor uzelf een eigen aanw.profiel instellen en dit voor andere gebruikers zichtbaar maken. Zo is het bijvoorbeeld voor andere gebruikers direct zichtbaar of u zich bij de XPR-server hebt aangemeld, uw telefoonaansluiting vrij is, u pauze hebt, met vakantie of op zakenreis bent.

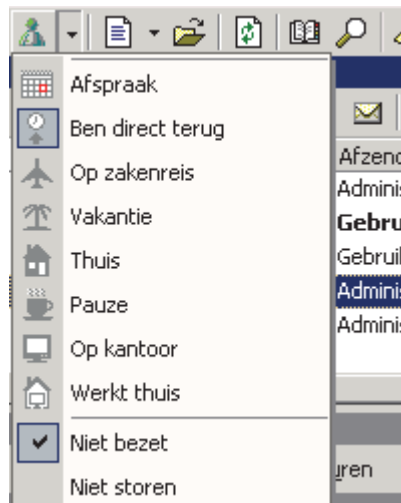
2.13.1 Eigen arbeidsstatus instellen



De huidige instelling van uw werkstatus wordt weergegeven als u de muisaanwijzer kort op de knop voor de instelling van het aanw.profiel laat staan.

U stelt uw werkstatus als volgt in:

1. Klik in de werkbalk op het driehoekje naast het pictogram .
2. Er verschijnt een menu waarin u uw werkstatus kunt selecteren.



3. Selecteer uit de aangeboden mogelijkheden de toepasselijke status.
U kunt uw statusinstellingen controleren als u kort met de muisaanwijzer op de knop voor de configuratie van het aanwezigheidsprofiel blijft staan, als gevolg waarvan u de weergave ziet.

OPMERKING: Als u de knop voor de instelling van een gedetailleerd aanw.profiel indrukt, kunt u met behulp van een configuratie-wizard voor uzelf een uitgebreid aanwezigheidsprofiel aanmaken. Zie ook [Paragraaf 5.8, "De aanwezigheidsfunctie"](#), op pagina 295.

2.13.2 Arbeidsstatus van collega's weergeven

De informatie over de arbeidsstatus van uw collega's (inclusief uw eigen status) kunt u weergeven in het venster **Adreslijst**.

1. Activeer het venster **Adreslijst** in **Communications**.

OPMERKING: Als dit venster niet is opgenomen in de layout van **Communications**, opent u het via **Beeld > Adreslijst**.

2. Selecteer de groep waarin zich de gebruikers bevinden, waarvan u de status wilt weergeven.
3. Open het contextmenu van dit venster (klik met rechtermuisknop).
4. Kies de functie **Status weergeven**.
Alle statuswaarden worden in drie kolommen met pictogrammen links naast de naam weergegeven. De status wordt kort als tekst weergegeven als u de muisaanwijzer kort op de naam laat staan.
 - Pictogram in eerste kolom: systeemstatus van gebruiker.
 - Pictogram in tweede kolom: telefoonstatus van gebruiker.
 - Pictogram in derde kolom: door gebruiker ingestelde arbeidsstatus.

OPMERKING: Een uitgebreide beschrijving van de mogelijke systeem-, toestel- en arbeidsstatuswaarden vindt u in [Paragraaf 5.8, "De aanwezigheidsfunctie"](#), op pagina 295.

Bovendien wordt de huidige arbeidsstatus van een gebruiker aangegeven in elk intern verzonden bericht.

2.14 Groepen maken onder “Mijn persoonlijke groepen”

Onder **Gebruikers/groepen** in het venster **Explorer-mappen** bevindt zich een map met de naam **Mijn persoonlijke groepen** waarin u submappen kunt maken. Deze groepen kunt direct worden geadresseerd via de groepsnaam. Zo kunt u eenvoudig persoonlijke mailinglijsten opstellen om identieke berichten gelijktijdig te verzenden aan meerdere deelnemers. Als u een deelnemer wilt toevoegen, kunt u deze eenvoudig verslepen vanuit de mappen met gebruikers of contactpersonen. Op dezelfde wijze kunt u ook groepen toevoegen vanuit de map **Mijn persoonlijke groepen**. Deze worden dan als koppeling in de groep weergegeven.

OPMERKING: U kunt maximaal 100 koppelingen opnemen in de groeps-mappen.

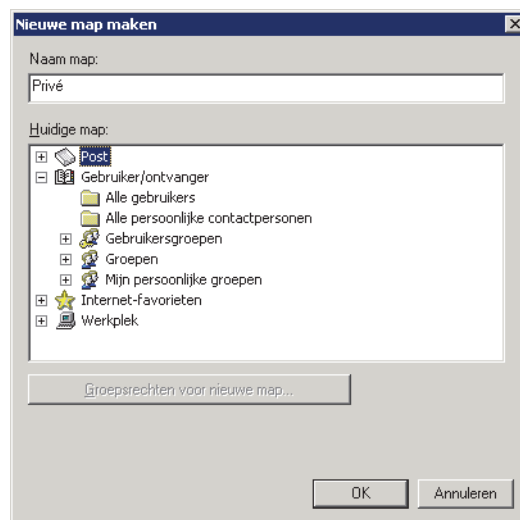
Elke gebruiker kan onder **Mijn persoonlijke groepen** mappen maken en bewerken (contactpersonen toevoegen en verwijderen). Alleen deze gebruiker kan ze adresseren. De syntaxis voor de adressering van een persoonlijke groep luidt

<groepsnaam>[PGRP] ;

Voer de volgende stappen uit om groepen te voegen aan de map **Mijn persoonlijke groepen**:

1. Selecteer in het venster **Explorer-mappen** onder **Gebruiker/ontvanger** de map **Mijn persoonlijke groepen**.
2. Selecteer in het menu **Mappen** de optie **Nieuwe map**.

Het dialoogvenster **Nieuwe map** wordt geopend.



3. Geef deze nieuwe map (de nieuwe groep) een naam.

4. Klik tot slot op de knop **OK**.

U heeft nu een nieuwe groep gedefinieerd. Nu moet u nog de gewenste gebruikers/contactpersonen naar de nieuwe persoonlijke groep kopiëren, bijvoorbeeld door deze vanuit de gebruikersgroep te slepen.

OPMERKING: U kunt meerdere gebruikers/contactpersonen tegelijkertijd toewijzen aan de nieuwe groep.

Alternatieve adresseringsmogelijkheid voor persoonlijke groepen

Naast de groepsnaam kunt u voor de persoonlijke groepen een alternatieve adressering instellen. Hierdoor is het mogelijk deze groep te adresseren per voicemail-script of via SMTP. Voor de adressering per voicemail-script kunt u een numerieke waarde toewijzen aan de groep.

OPMERKING: Individuele gebruikers kunnen de instellingen ook uitvoeren via het client-programma **Web Assistant**.

Een alternatief adres wijst u als volgt toe aan een persoonlijke groep in **Communications**:

1. Open in het venster **Explorer-mappen** eerst **Gebruiker/ontvanger** en vervolgens **Mijn persoonlijke groepen**.
2. Selecteer de gewenste groep.
3. Selecteer in het menu **Mappen** de optie **Mapeigenschappen**.
4. Voer in het dialoogvenster **Groepseigenschappen** onder **Adressering** een adres in volgens het hieronder aangegeven patroon:

Numerieke groepsadres voor een voicemail-script:

NVS:Voice/<landnummer, kengetal, telefoonnummer, mailboxnummer, mailinglijst>

Voorbeeld: 31 0104 901 211 001, als het numerieke adres van de persoonlijke groep 001 en het mailboxnummer 211 is.

Opmerking 1: houd er rekening mee dat bij invoer van dit adres het kengetal zonder voorafgaande nul moet worden ingevoerd in **Communications**.

Opmerking 2: als het adres via de **Web Assistant** wordt ingevoerd, hoeft alleen het numerieke adres te worden ingevoerd (in het voorbeeld hierboven 001).

Opmerking 3: als een numeriek adres via het menu van de telefoon wordt gekozen, moet eerst het nummer van de eigen mailbox worden gekozen. Dit is nodig omdat verschillende gebruikers hetzelfde numerieke adres kunnen gebruiken.

Gebruikersfuncties, Aan de slag

Groepen maken onder “Mijn persoonlijke groepen”

NVS-adressering:

NVS:<service>/<adres>

Voorbeeld: NVS:SMTP/xyz@offline.com

2.15 Bestand openen

Met deze menuoptie opent u een venster waarmee u tekst- of berichtbestanden op de vaste schijf openen. De inhoud wordt direct in het tekst invoervak van een berichtvenster weergegeven. U kunt bijvoorbeeld verschillende modelteksten in een bepaalde map opslaan en gebruiken als basis voor een bericht dat u wilt verzenden.

Dit is mogelijk met de volgende bestandsindelingen:

- Tekstdocumenten (.TXT, enz.),
- RTF-documenten (.RTF),
- HTML-tekstdocumenten (.HTM),
- Geluidsbestanden (.WAV, enz.),
- Faxdocumenten: (.TIF, .FG3, .FG4, enz.),
- OpenScape Xpressions-berichten (.PMF).

Bij alle andere bestandsindelingen wordt het geselecteerde bestand niet geopend, maar als bijlage in het geopende berichtvenster weergegeven.

2.16 Wachtwoord wijzigen

U kunt achteraf uw persoonlijke wachtwoord voor de aanmelding op de XPR-server wijzigen:

1. Klik in het menu **Extras** op de functie **Wachtwoord wijzigen**.
Het dialoogvenster **Wachtwoord wijzigen** wordt geopend.
2. Voer na elkaar het huidige wachtwoord, het nieuwe wachtwoord en ter bevestiging nogmaals het nieuwe wachtwoord in.
3. Bevestig het volgende venster met **OK**.

2.17 Vervanger definiëren

Met de functie **Vervanger** kunt u een bericht dat aan u is geadresseerd, automatisch naar een andere gebruiker omleiden. Deze optie is handig als bij uw afwezigheid (vakantie, zakenreis of ziekte) de aan u geadresseerde berichten direct naar een vervanger moeten worden gestuurd zodat ze niet onbewerkt blijven liggen.

OPMERKING: Van berichten die naar een vervanger worden omgeleid, wordt **niet** een extra kopie in het Postvak IN bewaard.

De afzender van een bericht wordt **niet** geïnformeerd over het feit dat zijn/haar bericht is omgeleid naar een vervanger.

Vervanger definiëren

1. Klik in het menu **Extras** op de functie **Vervanger instellen**.

Het dialoogvenster **Vervanger instellen** verschijnt.

2. Schakel het selectievakje **Vervanger activeren** in.
3. Voer in het invoerveld de gebruiker in waarnaar de berichten moeten worden omgeleid.
4. Bevestig de instellingen met **OK**.

De vervanger is geactiveerd.

2.18 Eigen database-instellingen wijzigen

Met deze functie kunt u persoonlijke gegevens die op de XPR-server zijn opgeslagen, weergeven en zo nodig wijzigen. Afhankelijk van de configuratie van het systeem en uw bevoegdheden is het mogelijk dat u enkele gegevensvelden niet kunt bewerken. Deze velden zijn grijs weergegeven in het venster.

Functie openen

1. Klik in het menu **Extras** op de functie **Mijn database-instellingen**.
Het masker met uw gebruikersgegevens wordt geopend.
2. Corrigeer of voeg gegevens toe in de velden die mogen worden gewijzigd, op de tabbladen **Adressering**, **Persoonlijk**, **Bestandsgebruik server** en **Uitgebreid**.
3. Sla de wijzigingen op.
De wijzigingen worden toegepast en het dialoogvenster gesloten.

3 Communications aanpassen

Communications kan in hoge mate worden aangepast aan de individuele behoeften van de gebruiker.

- De gebruikersinterface kan zo worden ingericht dat ergonomisch werken in een Unified Messaging-omgeving is gegarandeerd.
- Het beheer van berichten wordt ondersteund door de Postvak IN assistent waarmee u verdelingsregels kunt instellen voor een efficiënte afhandeling van uw berichten.
- Voor elke lokale werkplek kunnen individueel basisinstellingen voor afdrukken, notificaties en dergelijke worden ingesteld.

Onderwerp	Beschrijving bij:
Layout van de gebruikersinterface beheren	Paragraaf 3.1, "Layout van de gebruikersinterface", op pagina 70
Werken met de Postvak IN assistent	Paragraaf 3.2, "Werken met de Postvak IN assistent", op pagina 75
Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen	Paragraaf 3.3, "Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen", op pagina 77

Tabel 15

Overzicht van de onderwerpen in het hoofdstuk "Communications aanpassen".

Gedetailleerde informatie

Als in de volgende beschrijving een specifiek venster niet wordt behandeld, zie dan het hoofdstuk "Functiereferentie". Daar worden alle vensters en de indeling, werking en bediening uitgebreid beschreven.

3.1 Layout van de gebruikersinterface

Uitgaande van een leeg werkgebied wordt in de volgende paragrafen stap voor stap beschreven hoe u een gebruikersspecifieke layout instelt. Houd er bij de inrichting van de **Communications**-interface rekening mee dat u alleen functievensters in de layout opneemt die u daadwerkelijk kunt gebruiken. Het zou bijvoorbeeld niet zinvol zijn een venster in te stellen voor de telefoniefuncties als deze niet zijn geïmplementeerd.

Als u zich na de installatie van het programma voor de eerste keer aanmeldt bij de XPR-server, krijgt u in het algemeen een van de bedieningsvensters te zien die de systeembeheerder als algemene layouts heeft gedefinieerd en waarvan hij/zij er een voor u heeft geselecteerd. Deze "algemene" layouts kunt u niet wijzigen; U kunt wel zelf lokale layouts maken en deze permanent opslaan.

OPMERKING: Experimenteer rustig met de verschillende layouts. Er kan niets worden beschadigd of verstoord.

3.1.1 Nieuwe layout definiëren

OPMERKING: De vrijheid die u heeft om nieuwe **Communications**-layouts te definiëren is afhankelijk van de systeeminstellingen die de beheerder heeft gekozen. Het is ook mogelijk dat het niet is toegestaan de layout aan te passen.

Een gedetailleerde beschrijving van de definitie van een layout voor **Communications** vindt u in het referentiegedeelte van dit handboek vanaf [Paragraaf 5.3.1, "Layout maken, bewerken en selecteren"](#), op pagina 197.

In de eerste stap van de definitie van een nieuwe **Communications**-layout activeert u de functie **Nieuwe layout** en wijst u een naam toe aan de nieuwe layout waaronder u de nieuwe layout later kunt benaderen. U kunt maximaal vier lokale layouts definiëren, vooropgesteld dat de beheerder geen beperkingen heeft ingesteld.

Layout definiëren

1. Klik in het menu **Beeld** op de optie **Layout > Nieuw...**
Het invoervenster voor de naam van de layout wordt geopend.
2. Voer een naam in voor de layout en bevestig met **OK**.

Direct wordt **Communications** weergegeven met een leeg en grijs werkgebied. Deze geopende layout is nu actief en u kunt beginnen de functies die voor u belangrijk zijn, in het venster in te stellen. Elk venster dat vanaf nu wordt geopend kan permanent in deze layout worden geïntegreerd en opslagen.

U controleert als volgt of de definitie van deze layout succesvol was:

1. Kies in het menu **Beeld > Naar layout gaan**.

Als het goed is, staat in het submenu dat verschijnt, de naam van de nieuwe layout.

3.1.2 Naar layout gaan

U kunt alle beschikbare layouts weergegeven met de functie **Naar layout gaan**. Vervolgens kunt u een layout kiezen. De aanwijzing **Lokaal** achter de naam betekent dat een layout lokaal is en alleen op uw werkstation is opgeslagen.

Layout openen

1. Klik in het menu **Beeld** op de optie **Naar layout gaan**.
2. Kies de gewenste layout.

Als er meer layouts zijn gedefinieerd, wordt een lijst met beschikbare layouts weergegeven. In deze lijst staan zowel de layouts die u heeft gemaakt (maximaal 4), als de layouts die de systeembeheerder heeft ingesteld (maximaal 4).

OPMERKING: Met de toetscombinatie [Shift] + [F1, F2, ...] kunt u schakelen tussen de layouts.

3.1.3 Layout bewerken

U kunt een layout die u zelf heeft gemaakt, verwijderen, bewerken of beveiligen tegen wijzigingen. Het beveiligen tegen wijzigingen is met name nuttig als u wilt voorkomen dat de layout per ongeluk wordt gewijzigd.

1. Klik in het menu **Beeld** op de optie **Layout > Bewerken**.
2. Selecteer de gewenste functie.

Zie voor meer informatie over het bewerken van de layout de functiereferentie in [Paragraaf 5.3.1, "Layout maken, bewerken en selecteren"](#), op pagina 197.

OPMERKING: Na het aanbrengen van wijzigingen kunt u de oorspronkelijke layout weer herstellen met de functie **Layout > Opnieuw laden**. Pas als u **Communications** afsluit, worden de wijzigingen automatisch permanent opgeslagen.

3.1.4 Logboekvensters inrichten

3.1.4.1 Inrichten van Postvak IN

Alle inkomende berichten van de services e-mail, fax en voicemail worden in het Postvak IN weergegeven en van daaruit verder bewerkt. Later kunt u door de definitie van nieuwe mappen voor inkomende post en van bijbehorende regels andere distributiepaden maken voor inkomende berichten.

OPMERKING: In dit en alle andere logboekvensters die u nog definieert, kunt u de tabelkop aan uw behoeften aanpassen. Welke informatie u kunt weergeven en hoe u dit instelt, wordt beschreven in [Paragraaf 5.3.2.1, "Weergave in logboekvensters aanpassen"](#), op pagina 200.

Postvak IN inrichten

1. Kies in het menu **Beeld** de functie **Post > Postvak IN**.

Het venster **Postvak IN** wordt geopend.

2. Klik op de titelbalk van het venster en sleep het naar het werkgebied.

Tijdens het verschuiven ziet u aan de randen van het venster in welke richting het venster wordt bewogen. Zodra u op een willekeurige positie van het werkgebied van **Communications** bent aangekomen, wordt het Postvak IN daar zichtbaar vergrendeld en overdekt het hele werkgebied.

3.1.4.2 Inrichten van Postvak UIT

In dit venster wordt de berichten weergegeven die de gebruiker zelf heeft opgesteld en/of verzonden.

Postvak UIT inrichten

1. Kies in het menu **Beeld** de functie **Post > Postvak UIT**.

Het venster **Postvak UIT** wordt geopend.

2. Klik op de titelbalk van het venster en sleep het naar het werkgebied.

Tijdens het slepen (muisknop ingedrukt houden) ziet u dat u het venster, afhankelijk van de positie, centraal, boven, onder, rechts of links kunt vergrendelen. Elke keer dat u bij het slepen van het nieuwe venster met de punt van de muisaanwijzer de begrenzendende rand van het hoofdvenster nadert, wordt een mogelijke vergrendelpositie bereikt. Als u de muisknop op deze plaats loslaat, wordt het venster daar ingevoegd.

Een speciale wijze van positioneren is het plaatsen van een venster op het midden van een ander venster. In dit geval worden de twee venster over elkaar geplaatst. De vensters in **Communications** nemen dan de vorm aan van tabbladen. U activeert een venster door te klikken op de bijbehorende tab. De tab van het geactiveerde venster heeft een witte achtergrond. U kunt een van deze vensters een nieuwe positie geven door met de muis op de tab te klikken en met ingedrukte muisknop uit de layout te slepen.

OPMERKING: U kunt ook de titelbalk verslepen. Alle op elkaar liggende vensters worden dan uit de layout genomen en u kunt ze een nieuwe positie geven.

3.1.4.3 Inrichten van voorbeeldvenster

In het voorbeeldvenster wordt de inhoud weergegeven van een bericht dat is geselecteerd in het Postvak IN of Postvak UIT. Welke functies in het voorbeeldvenster beschikbaar zijn, is afhankelijk van het geselecteerde berichttype.

Als u bijvoorbeeld een voicemailbericht selecteert, verschijnen de functies voor het afspelen van het bericht. Maar als u een tekstbericht selecteert, worden alleen de basisfuncties voor het bewerken van tekstberichten weergegeven. Zie voor meer informatie over de bedieningselementen en menufuncties [Paragraaf 5.3.10, "Het voorbeeldvenster"](#), op pagina 241.

Voorbeeldvenster inrichten

1. Kies in het menu **Beeld** de functie **Voorbeeld**.
2. Positioneer het voorbeeldvenster in het werkgebied van het programma, zoals beschreven in [Paragraaf 3.1.4.1, "Inrichten van Postvak IN"](#), op pagina 72 en [Paragraaf 3.1.4.2, "Inrichten van Postvak UIT"](#), op pagina 73.

Nadat u het voorbeeldvenster heeft gepositioneerd, wordt in de hoofdmenubalk ook het **Voorbeeld** weergegeven. Via dit menu kunt u ook de relevante bewerkingfuncties benaderen.

3.2 Werken met de Postvak IN assistent

Met de functie **Postvak IN assistent** kunt u instellen dat inkomende berichten automatisch in bepaalde mappen worden geplaatst en dat berichten van een bepaalde deelnemer in het logboek van Postvak IN automatisch worden voorzien van een markeringsvlaggetje. U kunt een onbeperkt aantal regels instellen en bestaande regels wijzigen of verwijderen.

- In mapregels definieert u welke berichten automatisch in een door u gemaakte map moeten worden geplaatst.
- Met behulp van markeringsregels legt u vast dat berichten van bepaalde afzenders in het Postvak IN direct worden voorzien van een rode vlag voor belangrijke berichten.

Postvak IN assistent activeren

Kies in het menu **Extra** de functie **Postvak IN assistent**.

Het dialoogvenster Postvak IN assistent verschijnt.

Nieuwe map maken

1. Klik in de Postvak IN assistent op de knop **Nieuwe map**.
Het dialoogvenster **Nieuwe map** wordt geopend.
2. Voer de naam van de nieuwe map in, bijvoorbeeld "Post van xyz".
3. Selecteer in **Huidige map** de map waarin de nieuwe map moet worden gemaakt.
4. Bevestig uw invoer met **OK**.

De nieuwe map wordt gemaakt en het dialoogvenster **Nieuwe map** gesloten. U kunt de nieuwe map direct opnemen in een mapregel.

OPMERKING: Een andere methode voor het definiëren van nieuwe mappen vindt u in [Paragraaf 5.3.11, "Het venster Explorer-mappen"](#), op pagina 244.

3.2.1 Mapregel maken

1. Klik in de Postvak IN assistent op de knop **Mapregel maken**.

Boven in het venster wordt de regel weergegeven. Op de plaats van de afzender en de ontvangstmap staan echter nog jokertekens. In het vak daaronder stelt u deze parameters in.

Met de eerste regel **Verplaats een bericht van...** stelt u in of berichten van een hele groep of van één deelnemer naar de doelmap moeten worden omgeleid.

2. Klik in de tweede regel op het blauwe vraagteken. Er verschijnt een invoerregel. Voer hier de naam van de deelnemer of de groep in.

Hier specificeert u de groep of deelnemer waarvan berichten automatisch in een speciale map moeten worden geplaatst. Er wordt een invoerregel geopend waarin u de naam invoert. Op basis van de letters die u hier invoert, worden adressen voorgesteld die in de database zijn gedefinieerd. Met Enter accepteert u een voorgesteld adres.

3. Klik in de laatste regel op het jokerteken voor de doelmap.

Er verschijnt een keuzelijst waarin u de map in het Postvak IN selecteert waarnaar u de berichten wilt omleiden.

In het bovenste venster wordt nu de volledige omleidingsregel weergegeven en kunt u controleren of de regel correct is.

4. Bevestig de gedefinieerde regel met **OK**.

De mapregel voor het sorteren van inkomende berichten is nu gemaakt en geactiveerd.

Als u meerdere regels voor het sorteren van inkomende berichten heeft ingesteld, wordt de prioriteit van deze regels bepaald door de volgorde in de regellijst. Met de knoppen **Regel omlaag** en **Regel omhoog** kunt u de plaats van een geselecteerde regel aanpassen. Met de knop **Regel verwijderen** verwijdert u een geselecteerde regel uit de lijst.

3.2.2 Markeringsregel maken

Een markingsregel definieert u op dezelfde wijze. Met markeringsregels legt u vast dat berichten van bepaalde afzenders in het Postvak IN automatisch worden voorzien van de markering "Belangrijk" of "Gelezen". Markeringsregels worden op dezelfde wijze gemaakt als mapregels.

1. Klik in de Postvak IN assistent op de knop **Markeringsregel maken**.
2. Klik op de blauw gemarkeerde jokertekens en voer de gewenste parameters in.
3. Bevestig met **OK**.

3.3 Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen

Via het menu **Instellingen** kunt u algemene programmainstellingen vastleggen, zoals het soort signalering en de definitie van handtekeningen.

Dialogvenster Instellingen openen

- Klik in het menu **Extra** op de functie **Instellingen**.

Het dialogvenster **Instellingen** wordt geopend.

3.3.1 Layout afdrukken

Hier kunt u verschillende opties instellen voor de wijze waarop documenten uit de logboekvensters ("Postvak IN", "Postvak UIT", "Briefwisseling" en "Verwijderde items") worden afgedrukt.

Element	Omschrijving
Documentinfo	Hiermee wordt vastgelegd of aanvullende gegevens over dit document ook in het afgedrukte document moeten verschijnen. Door Geen te kiezen kan dit worden uitgeschakeld. Verder kan worden ingesteld of deze gegevens bovenaan of onderaan de pagina moeten worden afgedrukt.
Documentinfo mag inhoud overlappen	Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt de documentinfo ook afgedrukt over aanwezige tekst. Bij faxdocumenten kan het bijvoorbeeld voorkomen dat de ruimte voor documentinfo al wordt gebruikt voor het af te drukken document.

Tabel 16 *Instellingen op het tabblad "Layout afdrukken".*

Communications aanpassen

Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen

Element	Omschrijving
Faxpagina inpassen	Als u het keuzerondje Faxpagina aanpassen aan instellingen activeert, wordt een inkomend faxbericht afgedrukt op één pagina. Houd er rekening mee dat bij zeer lange faxpagina's de weergave zeer klein kan uitvallen. Optimaal aanpassen past een faxpagina waarvan de grootte enigszins afwijkt van A4, optimaal aan de af te drukken pagina aan.
Linkerrand	Bovendien kunt u voor een marge instellen voor het afdrukken. Bij documenten die u opbergt in ordners, gaat er dan geen tekst verloren door de perforatiegaatjes. In het invoerveld Linkerrand kunt u hiervoor een inspringing van 0 tot 150 mm instellen.

Tabel 16 *Instellingen op het tabblad "Layout afdrukken".*

Aanvullende informatie invoegen

Welke aanvullende informatie op het document moet worden afgedrukt, bepaalt u door de desbetreffende parameters en eventueel toelichtende tekst in een van de drie invoerregels in te voeren. Elke invoerregel staat voor een regel op de afdruk. Als een van de invoerregels leeg is, verschijnen er maar twee regels infotekst. Dit geldt overeenkomstig als er meer invoerregels leeg zijn. De variabelen worden bij het afdrukken automatisch vervangen door gegevens die op de server ter beschikking worden gesteld. Voor, tussen of achter de variabelen kunt u bovendien tekst als toelichting invoegen. Deze tekst wordt ook afgedrukt. De volgende variabelen kunnen in de invoerregels worden gebruikt:

Variabele	Maakt documentinfo voor:
%att	De bestandsnaam/bestandsnamen van de bijlagen worden afgedrukt.
%cost	De gemaakte kosten. Deze informatie is alleen beschikbaar als deze gegevens door de aangesloten telefooncentrale worden verstuurd.
%do	Datum en tijd. Het tijdstip van ontvangst of verzending zoals opgeslagen op de server.
%costid	De kostenplaats
%frm	De indeling van het bericht (bijvoorbeeld telex, ASCII, Fax G3).
%len	Grootte van het document in bytes.
%mid	De bericht-ID. Een identificatienummer. De server wijst aan elk bericht een volgnummer toe.
%oid	De ID van de afzender (bijvoorbeeld bij fax).
%oorg	Bij een doorgestuurd bericht de oorspronkelijke afzender.
%orec	Bij een doorgestuurd bericht de oorspronkelijke ontvanger.
%org	De afzender van het bericht.
%p	Het actuele paginanummer.
%P	Het totale aantal pagina's.

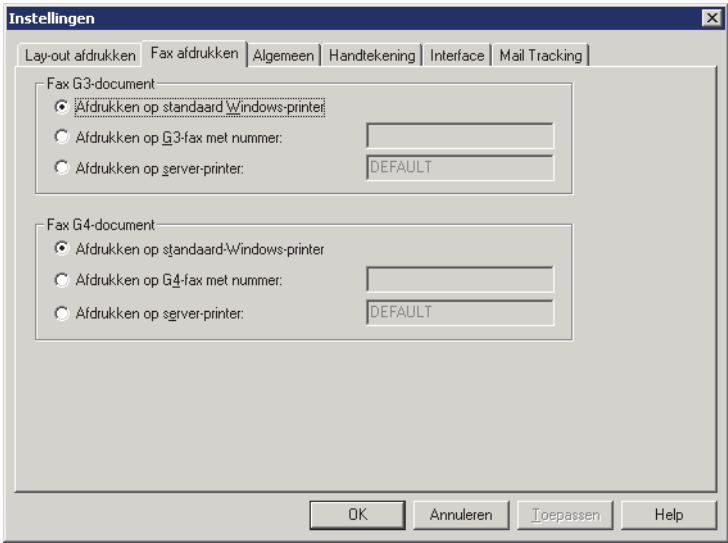
Tabel 17 *Variabelen voor infotekst bij het afdrukken van documenten.*

Variabele	Maakt documentinfo voor:
%rec	De ontvanger van het bericht.
%rid	De ID van de ontvanger (bijvoorbeeld bij fax).
%serv	De gebruikte service (bijvoorbeeld fax, e-mail).
%stat	Uitgebreide status van het bericht.
%subj	Het onderwerp van het bericht.
%succ	Met of zonder succes bezorgd.
%units	Aantal kosteneenheden (alleen beschikbaar als deze gegevens worden verzonden door de telefooncentrale).

Tabel 17 *Variabelen voor infotekst bij het afdrukken van documenten.*

3.3.2 Faxuitvoerapparaat kiezen

Op het tabblad **Fax afdrukken** selecteert u de printer waarop faxberichten moeten worden afgedrukt. Gescheiden naar de faxindeling G3 (analoge fax) en G4 (digitale fax) heeft u de keuze uit de volgende instellingen:



Afdrukken op standaard-Windows-printer	Het faxbericht wordt afgedrukt op de standaardprinter van uw werkplek.
Afdrukken op G3-fax met nummer	Het faxbericht wordt doorgestuurd naar een G3- (G4)-faxapparaat. U selecteert het apparaat door het telefoonnummer in te voeren waaronder het apparaat bereikbaar is.
Afdrukken op server-printer	Het faxbericht wordt afgedrukt op een printer die op de server is aangesloten. Dit is meestal de standaardprinter, maar het kan ook een andere printer zijn die wordt aangestuurd door de server. Neem voor informatie over de mogelijkheden en het adres van deze printers contact op met de systeembeheerder.

Tabel 18 *Instellingen op het tabblad "Fax afdrukken".*

3.3.3 Algemene parameters instellen

Op het tabblad **Algemeen** kiest u de algemene basisinstellingen. U kunt hier de volgende instellingen vastleggen:

Element	Omschrijving
Mijn toestel	In dit veld wordt uw telefoonnummer weergegeven als u op uw werkplek over een telefoon beschikt en de telefoonfuncties zijn geïmplementeerd.
Lokaal toestel	Als u tijdelijk bij een andere computer met Communications bent aangemeld, kunt u door het telefoonnummer van deze aansluiting in te voeren uw inkomende voicemailberichten naar deze werkplek omleiden en beluisteren.
Voicemail weergegeven via	Met deze keuzelijst kunt u vastleggen via welke telefoonaansluiting uw voicemailberichten moeten worden afgespeeld. • Mijn toestel: Voicemailberichten worden afgespeeld over het toestel op uw vaste werkplek. • Lokaal toestel: Inkomende voicemailberichten worden omgeleid naar het telefoonnummer dat u heeft ingevoerd in het veld Lokaal toestel, en kunnen daar worden beluisterd.
Formaat - voicemails	In de keuzelijst voor de indeling kunt u de codering voor ISDN-voicemailberichten voor uw land selecteren. Voor Europa wordt A-Law gebruikt, voor de VS μ -Law.
Mijn toestelstatus bewaken	Met dit selectievakje kunt u de bewaking van uw eigen toestel in het logboek in- en uitschakelen. Deze functie is alleen beschikbaar als de CTI-functionaliteit is geactiveerd.

Tabel 19 *Instellingen op het tabblad "Algemeen".*

Communications aanpassen

Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen

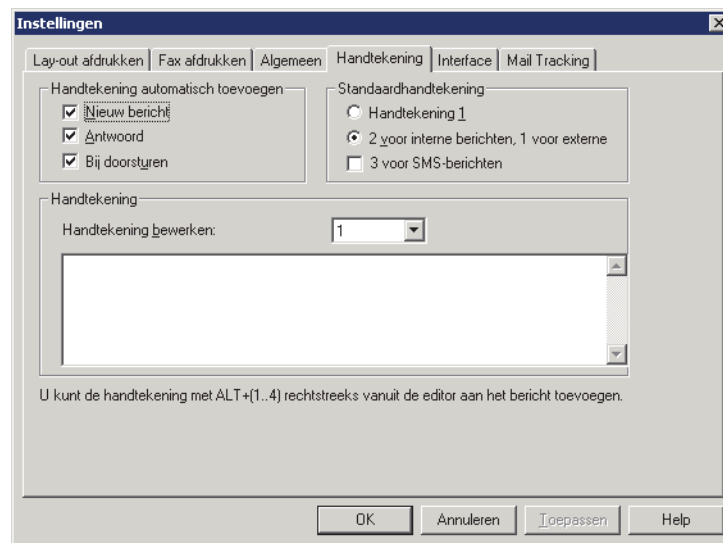
Element	Omschrijving
Per deeln. alleen laatste inkomende/uitgaande oproep weergeven	U kunt dit selectievakje inschakelen om de weergave in de logboeken overzichtelijker te maken. Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt voor een deelnemer waarvan meerdere oproepen zijn ingekomen, alleen de laatste oproep in het logboek weergegeven. Deze functie is alleen beschikbaar als de CTI-functionaliteit is geactiveerd.
Papiergrootte fax-/briefpapier	Ook deze optie kunt u landspecifiek instellen. U heeft de keuze tussen het Europese A4- en het in de VS gebruikelijke Letter-formaat.
Lokale berichten verwijderen na afmelden	Deze functie is van groot belang voor de beveiliging in een Win9x-omgeving omdat hier de beveiligingsmechanismen van Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista of Windows 7 niet beschikbaar zijn. Als u dit selectievakje inschakelt, worden berichten automatisch verwijderd van de lokale computer als u uw sessie beëindigt. Met deze optie kunt u voorkomen dat een onbevoegde uw berichten kan openen en lezen. De volgende keer dat u zich aanmeldt, worden deze gegevens opnieuw opgehaald bij de server.
Berichten rechtstreeks naar postvak IN	Met deze optie stelt u in dat een ingekomen bericht direct wordt gesignaleerd. Normaliter verstrijkt enige tijd voordat een ingekomen bericht wordt weergegeven in Communications . Dit komt doordat om de twee minuten op de server wordt gecontroleerd of er nieuwe post is ingekomen. In het ongunstige geval bedraagt deze vertraging dus twee minuten. In het algemeen speelt deze vertraging geen rol. Maar als u wilt dat een ingekomen bericht direct wordt gesignaleerd, schakelt u dit selectievakje in.
Tijdzone van het eigen besturings-systeem gebruiken	Standaard wordt voor de markering van berichten met datum en tijd de tijdzone gebruikt die in uw besturingssysteem is ingesteld. Als op de XPR-server de optie "Tijdzone ondersteuning" is ingesteld, kunt u ook een andere tijdzone gebruiken die de beheerder in de gebruikersinstellingen voor u heeft ingesteld.

Tabel 19

Instellingen op het tabblad "Algemeen".

3.3.4 Handtekeningen aanmaken

Handtekeningen zijn een handig hulpmiddel waarmee u veelgebruikte tekstfragmenten automatisch aan een tekstbericht kunt toevoegen, bijvoorbeeld een afsluitende tekst voor berichten. Een handtekening wordt onder de eigenlijke tekst in het document ingevoegd. U kunt maximaal vier verschillende handtekeningen definiëren. Verder kunt u instellen dat de eerste drie handtekeningen automatisch aan het tekstdocument worden toegevoegd of dat een van de vier gedefinieerde handtekeningen met een toetscombinatie moet worden ingevoegd (Alt + 1...4).



Welke mogelijkheden zijn er?

Als automatisch altijd een handtekening moet worden toegevoegd, legt u in het vak **Handtekening automatisch toevoegen** vast of een handtekening

- aan nieuwe berichten,
- aan antwoorden of
- bij omleiden moet worden toegevoegd.

Onder **Standaardhandtekening** kunt u bovendien instellen of

- altijd handtekening 1 moet worden gebruikt of
- handtekening 1 voor interne berichten en handtekening 2 voor externe berichten moet worden gebruikt. U kunt handtekening 1 voor externe berichten bijvoorbeeld iets vormelijker maken.
- of een handtekening aan SMS-berichten moet worden toegevoegd. Handtekening 3 is de vaste handtekening voor SMS-berichten.

Communications aanpassen

Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen

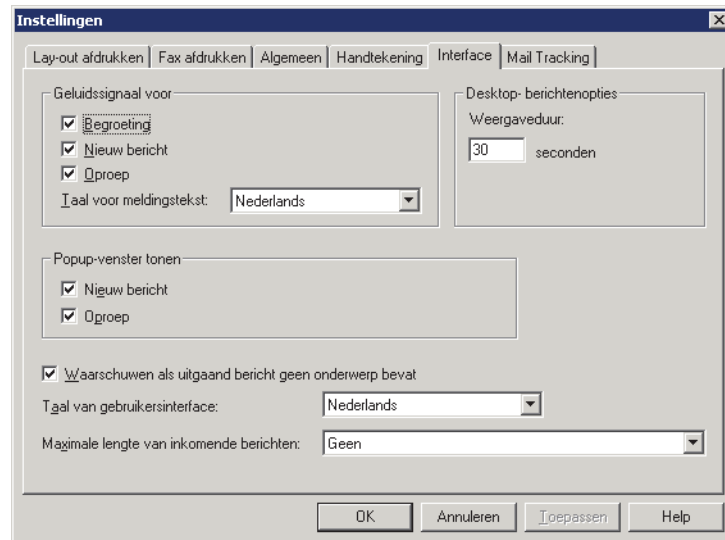
Handtekeningen definiëren

1. Kies in de keuzelijst **Handtekening bewerken** het gewenste nummer (**1...4**).
2. Voer in het tekstveld de handtekening in of wijzig een bestaande handtekening.
3. Klik op **OK**.

De gedefinieerde handtekening is onder het gekozen nummer direct beschikbaar.

3.3.5 Notificatietype instellen

Op het tabblad **Poort** kunt u geluidssignalen en optische indicaties instellen.



Instellingen voor geluidssignalen

Element	Omschrijving
Begroeting	Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt u elke keer dat u Communications start, begroet door een vriendelijke stem (meldtekst via de geluidskaart van de computer).
Nieuw bericht	U hoort een meldtekst (via de geluidskaart van de computer) als u een nieuw bericht heeft ontvangen.
Oproep	De telefoon gaat over en u hoort de melding dat er een bericht is ingekomen. Dit is alleen mogelijk als de telefoniefuncties bij u zijn geïmplementeerd.
Taal voor meldings-tekst	Hier hebt u de mogelijkheid te selecteren in welke taal de systeemmeldingen weergegeven moeten worden. De volgende talen zijn beschikbaar: Engels (VS), Duits, Engels, Nederlands, Spaans, Frans, Italiaans, Portugees of Braziliaans.

Tabel 20 *Instellingen voor geluidssignalen.*

Instellingen voor optische indicatie

Optische notificaties zijn dialoogelementen, die in de lopende applicatie worden geïntegreerd. Dit kan in de vorm van een desktopnotificatie (net als een Tool-Tip) of in de vorm van een Popup-venster worden weergegeven. In **Communications** kunt u instellen of en hoe u een notificatie wilt ontvangen.

- Desktop-berichtenopties

Deze functie wordt automatisch geactiveerd als u notificatie niet onder **Popup-venster tonen** hebt ingeschakeld. Hierdoor wordt een inkomend bericht in de vorm van een Tool-Tip-venster in de lopende applicatie geïntegreerd. De weergave wordt rechtsonder boven de taakbalk weergegeven.



Via het invoerveld **Weergaveduur** kunt u instellen hoe lang de melding weergegeven dient te worden.

- Popup-venster tonen

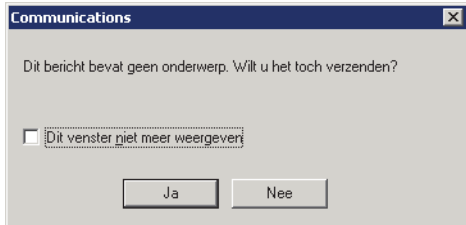
De opties onder **Popup-venster tonen** maken het mogelijk om de binnenkomst van een nieuw bericht door het openen van een notificatievenster weer te geven. Het openen van het notificatievenster wordt via de lopende applicatie uitgevoerd. Zo kunt u naast de akoestische notificatie ook een visuele notificatie instellen.

OPMERKING: De selectie van een optie onder **Popup-venster tonen** schakelt de desktopnotificatie uit.

U hebt de volgende opties ter beschikking:

Element	Omschrijving
Nieuw bericht	Er verschijnt een venster met een melding als u een nieuw bericht heeft ontvangen. 

Tabel 21 Instellingen voor optische indicatie.

Element	Omschrijving
Oproep	Als de telefoniefuncties zijn geactiveerd, wordt er een notificatievenster geopend met de melding dat er een oproep voor u is binnengekomen. Daarnaast worden opties voor de afhandeling van de oproep aangeboden. U kunt door op de desbetreffende knop te klikken de oproep omleiden naar de mailbox (antwoordapparaat), de verbinding direct verbreken of de oproep beantwoorden. In het laatste geval wordt uw toestel automatisch in deodus "handsfree" geschakeld. U kunt dan met de beller spreken zonder de hoorn op te nemen. 
Waarschuwen als uitgaand bericht geen onderwerp bevat	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat er een waarschuwing verschijnt als u geen onderwerp heeft ingevoerd voor een nieuw bericht. Dit betekent dat er een popup-venster verschijnt als u een bericht wilt versturen zonder tekst in het veld Onderwerp.  Als u daarna op Ja klikt, wordt het bericht toch verzonden. Als u op Nee klikt, gaat u terug naar berichtvenster waar u alsnog een onderwerp kunt invoeren.
Taal van gebruikers-interface	Via deze keuzelijst kunt u de taal van de menu's en dialoogvensters wijzigen. De wijziging van deze instelling hoeft niet overeen te komen met de taal van het besturingssysteem. U hebt de volgende taalinstellingen ter beschikking: Nederlands, Engels, Duits, Spaans, Frans, Portugees, Braziliaans of Italiaans. Opmerking 1: Een andere taal wordt pas van kracht nadat u het programma opnieuw heeft opgestart. Opmerking 2: als Communications draait op een Engels besturingssysteem, kan het voorkomen dat de omschakeling naar Nederlands pas mogelijk is als u in het configuratiescherm de landinstelling Nederlands heeft gekozen.
Maximale lengte van inkomende berichten	Hier kunt u instellen dat er een waarschuwing verschijnt als een ingekomen bericht een bepaalde grootte overschrijdt. U heeft de keuze uit Geen maximale lengte en kunt instellen dat een waarschuwing wordt gegenereerd bij berichten groter dan 100 KB, 250 KB, 500 KB en 1 MB.

Tabel 21 *Instellingen voor optische indicatie.*

Communications aanpassen

Gebruikersspecifieke instellingen vastleggen

4 Beheerfuncties

Enkele bijzondere functies, met name functies voor het beheer en onderhoud van **Communications** of de XPR-server, kunnen niet door iedere gebruiker worden uitgevoerd. Deze instel- en beheertaken, bijvoorbeeld het definiëren en verwijderen van gebruikers en het toekennen van uitgebreidere bevoegdheden, kunnen alleen worden verricht door gebruikers met beheerrechten. Door individuele basisrechten toe te kennen kan de beheerder ook normale gebruikers meer bevoegdheden geven. Alleen zij zijn bevoegd de hieronder beschreven taken uit te voeren.

Onderwerp	Beschrijving bij:
Algemene contactpersonen beheren	Paragraaf 4.1, "Algemene contactpersonen", op pagina 90.
Gebruikers beheren	Paragraaf 4.2, "Gebruiker", op pagina 95.
Agenten beheren	Paragraaf 4.3, "Agenten", op pagina 109.
Gebruikersgroepen toevoegen	Paragraaf 4.4, "Gebruikersgroepen", op pagina 112.
Algemene GUI-layouts maken	Paragraaf 4.5, "GUI-layout van Communications", op pagina 122.
Fax-/briefpapier ontwerpen en samenstellen	Paragraaf 4.6, "Fax-/briefpapier ontwerpen en samenstellen", op pagina 128.
Kalenderprofielen definiëren	Paragraaf 4.7, "Kalenderprofielen", op pagina 129.
ACD-groepen en -toegangsrechten beheren	Paragraaf 4.8, "Objectbeheer", op pagina 137.
Oproepdoorschakeling configureren afhankelijk van de ID van de oproeper	Paragraaf 4.9, "Oproepdoorschakeling afhankelijk van de ID van de oproeper", op pagina 149.

Tabel 22 **Overzicht van de onderwerpen in het hoofdstuk "Functies van beheerder".**

4.1 Algemene contactpersonen

Algemene contactpersonen kunnen in tegenstelling tot persoonlijke contactpersonen door elke gebruiker in het systeem worden gebruikt voor de adressering. De algemene contactpersonen staan in het algemene adresboek op de XPR-server.

Via het menu van **Communications** kan de beheerder (of een andere bevoegde gebruiker) nieuwe algemene contactpersonen maken of de gegevens van bestaande contactpersonen wijzigen. De invoermaskers voor items in het algemene adresboek zijn vrijwel gelijk aan die voor de persoonlijke contactpersonen. Het enige verschil is dat het selectievakje **In persoonlijke database** is ingeschakeld. Dit selectievakje is automatisch ingeschakeld als u een nieuwe persoonlijke contactpersoon definieert. Als u dit selectievakje uitschakelt, wordt de nieuwe contactpersoon opgeslagen in het algemene adresboek. Als u een nieuwe algemene contactpersoon definieert, is dit precies omgekeerd. In dit scherm is het selectievakje niet ingeschakeld. Door dit selectievakje in te schakelen maakt u een contactpersoon in het persoonlijke adresboek van de beheerder. Als een gebruiker niet bevoegd is algemene contactpersonen te definiëren, dan wordt dit selectievakje bij het maken van een persoonlijke contactpersoon grijs weergegeven. Dit betekent dat de gebruiker niet kan bepalen of de ingevoerde gegevens in het algemene of het persoonlijke adresboek worden opgenomen. Contactpersonen kunnen dan alleen worden opgeslagen in het persoonlijk adresboek.

4.1.1 Algemene contactpersonen definiëren

Nieuwe contactpersonen maakt u als volgt::

1. Kies in het menu **Bestand > Nieuw > Contactpersoon**.

Het dialoogvenster **Nieuwe contactpersoon** wordt geopend.

OPMERKING: Als er al een contactpersoon met vergelijkbare gegevens in het adresboek staat, kan deze contactpersoon als sjabloon worden gebruikt. Dit kan afhankelijk van de omvang van de vermelding veel typewerk besparen. Zie ook [Paragraaf 4.1.2, "Algemene contactpersonen definiëren met een sjabloon"](#), op pagina 92.

2. Vul de twee invoervelden in de kop van het dialoogvenster en de tabbladen **Adressering** en **Persoonlijk** in zoals beschreven in de volgende tabel:

OPMERKING: De telefoonnummers die u invoert op het tabblad **Adressering**, worden in de door u gebruikte notatie in de database opgeslagen. Als u de contactgegevens opslaat, worden de ingevoerde telefoonnummers

bewerkt door het NCO (Number Conversion Object). Het is mogelijk dat, afhankelijk van de NCO-instellingen die de beheerder heeft gekozen, de weergave in de telefoonnummervelden anders wordt.

Veldnaam	Omschrijving
Invoervelden in de kop van het dialoogvenster	
Gebruikers-ID	Deze waarde zorgt voor een eenduidige toekenning van de contactpersoon in het systeem. In dit veld voert u een betekenisvolle korte naam in voor de contactpersoon (maximaal 26 teken).
Naam	De naam van de contactpersoon. Deze waarde maakt het mogelijk met een zoekfunctie naar een bestaande naam te zoeken.
Tabblad Adressering	
Bedrijfsfax G3	Telefoonnummer van deze contactpersoon voor de zakelijke faxaansluiting voor Fax G3.
Bedrijfsfax G4	Telefoonnummer van deze contactpersoon voor de zakelijke faxaansluiting voor Fax G4.
Privé-fax	Telefoonnummer van deze contactpersoon voor de privé-faxaansluiting.
Bedrijfstoestel	Telefoonnummer van de zakelijke telefoonaansluiting van de contactpersoon.
Mobiele telefoon	Mobiel nummer van de contactpersoon.
Voicemail	Voicemailnummer van de contactpersoon.
Privé-toestel	Telefoonnummer van de privé-telefoonaansluiting van de contactpersoon.
SMS-nummer	Mobiel nummer van de contactpersoon.
E-mail	E-mailadres van de contactpersoon.
Vervanger	Doorschakelnummer voor de contactpersoon.

Tabel 23

Velden in de database voor het maken van een nieuwe contactpersoon.

Veldnaam	Omschrijving
Voorkeursadres	Hier stelt u in welke service standaard moet worden gekozen om een verbinding met deze deelnemer tot stand te brengen. Als u bijvoorbeeld een contactpersoon definieert waarvoor uitsluitend een faxapparaat van de klasse G3 wordt geadresseerd, selecteert u de waarde FAXG3 voor dit veld. De bezorging van berichten verloopt dan sneller omdat u de verzendmethode niet telkens opnieuw hoeft in te stellen. Zorg dat het databaseveld waarnaar het veld "Voorkeursadres" verwijst, is ingevuld. Een voorbeeld: u kiest als voorkeursadres "Bedrijfsfax G3", dan moet in het veld Bedrijfsfax G3 een faxnummer zijn ingevoerd. Opmerking: Als aan een contactpersoon geen voorkeursadres is toegewezen ontvangt deze persoon geen berichten geadresseerd aan de mailinglijst waar hij of zij bij is aangesloten.
Tabblad Persoonlijk	
Alle velden voor het postadres	Hier kunt u alle bekende gegevens voor het postadres van een contactpersoon invoeren.
	Als een Contact Center is geïnstalleerd, kunt u met deze drie gegevensvelden instellingen voor de oproepdoorschakeling van deze contactpersoon kiezen. Hiermee kan bijvoorbeeld een VIP-routing voor belangrijke klanten worden geconfigureerd. Zie ook Paragraaf 4.1.3, "VIP-routing" , op pagina 93.
ACD-vaardigheid	Opties voor het definiëren van VIP-routings.
ACD-prioriteit	Opties voor het definiëren van VIP-routings.
ACD-doorsturen	Opties voor het definiëren van VIP-routings.
Sleutelwoord	Hier kunt u een sleutelwoord voor de contactpersoon invoeren waarop kan worden gezocht.

Tabel 23

Velden in de database voor het maken van een nieuwe contactpersoon.

4.1.2 Algemene contactpersonen definiëren met een sjabloon

Voer de volgende stappen uit om algemene contactpersonen te definiëren met een sjabloon:

1. Open de vermelding die u wilt gebruiken als model.
2. Open via het menu **Bestand** van het dialoogvenster **Contactpersoon:** **<naam contactpersoon>** de functie **Sjabloon maken**.
Er wordt een kopie gemaakt van de geopende contactpersoon.
3. Voer in dit scherm eerst de gebruikers-ID en naam van de nieuwe contactpersoon in.

4. Breng wijzigingen aan in de bestaande gegevens of voeg gegevens toe.
5. Sla de nieuwe contactgegevens op.

4.1.3 VIP-routing

Als er een VIP-routing moet worden geconfigureerd voor speciale bellers die een voorkeursbehandeling nodig hebben, kan dit met de drie invoervelden op het tabblad **Persoonlijk** van het gegevenssjabloon contactpersonen:

- **ACD-vaardigheid**

Hiermee kan voor een inkomende oproep van deze contactpersoon de selectie van agenten in de opgeroepen ACD-groep die voor deze oproep in aanmerking komen door een extra vaardigheid worden beperkt.

Voorbeeld: Een beller die de ACD-groep "HOTLINE" moet bereiken moet zo mogelijk altijd aan een agent worden toegewezen die tevens over de vaardigheid "VIP_COMPANY_XY" beschikt. Dit kan door deze agent tegelijk met het lidmaatschap van de ACD-groep "HOTLINE" toe te wijzen aan de vaardigheidsgroep "VIP_COMPANY_XY". Als de betreffende agent niet bereikbaar is, wordt de oproep in de wachtstand geplaatst, net als een normale oproep.

- **ACD-prioriteit**

Hiermee kan de prioriteit van ACD-groepen worden gewijzigd. De bij de definitie van ACD-groepen opgegeven prioriteit wordt hiermee afhankelijk van de beller omgeschakeld. Als in een ACD-groep meerdere oproepen binnenkomen wordt de beller met de hoogste prioriteit het eerst met een agent doorverbonden. De beller met een hogere prioriteit kan dus een beller met lagere prioriteit "inhalen". Hiervoor zijn van de "laagste prioriteit" tot "hoogste prioriteit" vijf gradaties beschikbaar.

OPMERKING: Als voor deze contactpersoon geen prioriteit is gedefinieerd, wordt automatisch de prioriteit van de opgeroepen ACD-groep toegewezen.

- **ACD-doorsturen**

Als er een oproep van deze contactpersoon binnenkomt, wordt deze direct naar het aangegeven telefoonnummer doorgeschakeld. Invoer van een telefoonnummer in dit veld schakelt de beide eerder beschreven parameters voor VIP-routing uit. Als de betreffende agent niet bereikbaar is wordt de oproep in de wachtstand geplaatst, en als een normale oproep verwerkt.

Zo definieert u een VIP-routing voor een contactpersoon:

1. Maak een nieuwe contactpersoon aan of open het item voor de betreffende reeds aanwezige contactpersoon.
2. Leg vast hoe de ingangsrouting moet plaatsvinden: Afhankelijk van de

Beheerfuncties

Algemene contactpersonen

- a) ACD-vaardigheid (door selectie van een vaardigheidsgroep in het veld ACD-vaardigheid) eventueel met
- b) prioriteit
- c) Telefoonnummer van een specifieke agent (door invoer van een agenttelefoonnummer in het veld ACD-doorsturen)

OPMERKING: De opties a.) en b.) kunnen met elkaar worden gecombineerd. Optie c.) schakelt instellingen bij a.) en b.) uit.

3. Klik op **Opslaan** om de VIP-routing voor deze contactpersoon te activeren.

4.2 Gebruiker

Gebruikers zijn deelnemers waarvoor is gedefinieerd dat ze zich kunnen aanmelden bij het systeem. Dit zijn de personen die afhankelijk van hun bevoegdheden de berichten-infrastructuur van de XPR-servers mogen gebruiken.

4.2.1 Gebruikers definiëren

U maakt nieuwe gebruikers onder **Gebruiker/ontvanger** in de map **Gebruikers-groepen**  in de daar aanwezige standaardmappen of in door uzelf gemaakte gebruikersmappen.

OPMERKING: U kunt ook de sjabloonfunctie gebruiker zoals beschreven onder **Nieuwe contactpersoon**. Zie ook [Paragraaf 4.1.2, "Algemene contactpersonen definiëren met een sjabloon"](#), op pagina 92.

1. Om een nieuwe gebruiker te maken, kiest u **Bestand > Nieuw > Gebruiker**. Het dialoogvenster voor de definitie van gebruikers verschijnt.

OPMERKING: De bediening en functies van dit venster worden beschreven in [Paragraaf 2.9.1, "Nieuwe persoonlijke contactpersonen maken"](#), op pagina 47.

2. Vul de invoervelden in voor deze gebruiker met behulp van de volgende tabellen.
3. Sla vervolgens de gebruikersgegevens op.
De opgeslagen gebruikersgegevens worden direct vastgelegd in de XPR-database. De nieuwe gebruiker kan zich meteen bij het systeem aanmelden.

4.2.1.1 Algemene informatie over de gebruikersgegevens

Een nieuwe gebruiker kan alleen worden geregistreerd als de kop van het dialoogvenster en de vereiste gegevensvelden op het tabblad **Bestandsgebruik server** (zie [Paragraaf 4.2.1.2, "Tabblad Bestandsgebruik server"](#), op pagina 100) zijn ingevuld.

Invoervelden in de kop van het dialoogvenster

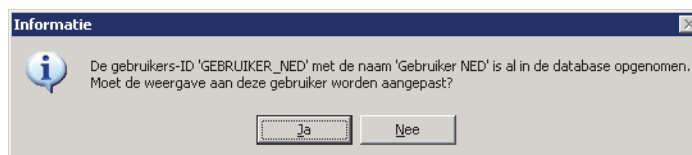
Veld	Omschrijving
Gebruikers-ID	Dit is de aanmeldingsnaam, die ook als korte naam (bij e-mailberichten) wordt gebruikt. Deze naam moet uniek zijn en mag alleen de tekens A...Z en 0...9 bevatten. De maximale lengte is 26 tekens. Theoretisch zou een maximale lengte van 63 tekens mogelijk zijn. Voor de vorming van het verzendadres worden echter meer onderdelen toegevoegd zodat het adresgebied zou kunnen worden overschreden. De maximale lengte van het verzendadres is eveneens 63 tekens. Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat het adres ongeldig wordt. Opmerking: als u geen gebruikers-ID invoert, genereert Communications aan de hand van de waarde in het veld Naam automatisch een gebruikers-ID. We raden echter aan zelf een gebruikers-ID te definiëren omdat u dan een betekenisvolle korte naam kunt kiezen.
Naam	Voer hier de volledige naam van de gebruiker in. Deze naam is niet van belang voor de adressering, maar een naam zegt meer over de identiteit van een persoon dan de vaak cryptische gebruikersnaam. Bovendien wordt de volledige naam gebruikt om een gebruikers-ID te genereren als deze niet is ingevoerd (zie boven). Opmerking: De waarden Gebruikers-ID en Naam moeten eenduidig zijn. Dat betekent dat ze maar eenmaal mogen worden toegekend. Als er meer gebruikers of contactpersonen met dezelfde naam zijn, moet u daarom informatie toevoegen aan de naam: bijvoorbeeld Jaap Jansen (inkoop) en Jaap Jansen (administratie).

Tabel 24 Invoervelden in de kop voor de definitie van nieuwe gebruikers.

Als u bent vergeten een van de bovengenoemde verplichte velden in te vullen, verschijnt er een foutmelding.



Ook als u per ongeluk twee keer dezelfde gebruikers-ID of gebruikersnaam toewijst (deze waarden moeten uniek zijn), verschijnt een foutmelding.



BELANGRIJK: Kies hier **Nee** als u inderdaad een gebruikers-ID of gebruikersnaam twee keer heeft toegewezen. Anders worden de gegevens in de database van een bestaande gebruiker overschreven door de nieuwe gegevens. Na een klik op **Nee** gaat u terug naar het scherm voor de definitie van de gebruiker en kunt u deze gegevens corrigeren.

4.2.1.2 De databasemaskers

Welke gegevens u moet invoeren in de databasevelden is afhankelijk van de geïnstalleerde systeemomgeving en de beschikbare services.

OPMERKING: Afhankelijk van de configuratie van de XPR-server kunnen de verschillende masker- en/of databasevelden meervoudig zijn uitgevoerd (multiple).

Tabblad Adressering

Op dit tabblad definieert u de adresseringsgegevens voor deze gebruiker. Hier voert u de nummers voor fax en telefoon en het e-mailadres in.

OPMERKING: Ingevoerde telefoonnummers worden in de door u gebruikte notatie in de database opgeslagen. Als u de contactgegevens opslaat, worden de ingevoerde telefoonnummers bewerkt door het NCO (Number Conversion Object). Het is mogelijk dat, afhankelijk van de NCO-instellingen die de beheerder heeft gekozen, de weergave in de telefoonnummervelden anders wordt.

- Nieuwe gebruiker in de groep: Gebruikersgroep

Bestand Gebruiker Help

Gebruikers-ID: ☐ In persoonlijke database

Naam:

Adressering Persoonlijk Server toegang Uitgebreid

Bij internationale telefoonnummers gebruikt u een plus-teken (+) vóór het eigenlijke nummer. Bij lokale nummers moet u ook het kengetal opnemen.

Bedrijfsfax: G3:

Bedrijfsfax: G4:

Privé-fax:

Bedrijfstoestel:

Mobiele telefoon:

Voicemail:

Privé-toestel:

SMS-nummer:

E-mail:

Vervanger:

Voorkeursadres:

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
Bedrijfsfax G3	FAXG3#	Nummer van deze gebruiker voor de zakelijke faxaansluiting voor Fax G3.
Bedrijfsfax G4	FAXG4#	Nummer van deze gebruiker voor de zakelijke faxaansluiting voor Fax G4.
Privé-fax	PRIVFAX#	Nummer van deze gebruiker voor de privé-faxaansluiting.
Bedrijfstoestel	PHONE#	Telefoonnummer van de zakelijke telefoonaansluiting van de gebruiker.
Mobiele telefoon	GSM#	Mobiel nummer van de gebruiker.
Voicemail	VOICE#	Voicemailnummer van de gebruiker.
Privé-toestel	PRIVTEL#	Telefoonnummer van de privé-telefoon-aansluiting van de gebruiker.
SMS-nummer	SMS#	Mobiel nummer van de gebruiker.
E-mail	SMTP	E-mailadres van de gebruiker.

Tabel 25 **Gebruikersgegevens op het tabblad “Adressering”.**

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
Mailbox-omleiding	STAND-IN	In dit invoerveld kan het adres van een vervanger worden ingevoerd. U kunt deze functie gebruiken als een medewerker het bedrijf verlaat en de gebruiker daarom moet worden verwijderd. In het algemeen zal men niet alle gebruikersgegevens verwijderen maar de gebruiker omzetten in een contactpersoon. Door een vervanger te definiëren, kunt u voorkomen dat berichten die nog aan deze medewerker zijn geadresseerd, verloren gaan. Deze berichten worden dan omgeleid naar een andere medewerker.
Voorkeursadres	PREFERRED	Hier stelt u in welke service standaard moet worden gekozen om een verbinding met deze deelnemer tot stand te brengen. Als u bijvoorbeeld een gebruiker definieert die in het systeem uitsluitend via Exchange wordt geadresseerd, selecteert u voor dit veld de waarde EXCH . Voorwaarde is dat er een geldig Exchange-adres voor deze gebruiker is gedefinieerd, omdat hiernaar via het veld Voorkeursadres wordt verwezen. Bovendien verloopt de verzending van berichten verloopt dan sneller omdat de server niet de hele lijst waarden hoeft te doorzoeken om de verzendmethode te bepalen.

Tabel 25 *Gebruikersgegevens op het tabblad "Adressering".*

Tabblad Persoonlijk

Op het tabblad **Persoonlijk** voert u aanvullende informatie in voor de nieuwe gebruiker. Deze gegevens zijn niet van belang voor de adressering in het systeem. Hier kunnen postgegevens worden vastgelegd, zoals postcode, woonplaats, straat en huisnummer.

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
velden voor het postadres		
Adres 1 Adres 2 Postcode Bedrijf Afdeling Locatie Deelstaat Land	ADDR1 ADDR2 ZIP COMPANY DIVISION CITY STATE COUNTRY	Hier kunt u alle bekende gegevens voor het postadres van een gebruiker invoeren.
Overige velden		
ACD-vaardigheid ACD-prioriteit ACD-doorsturen	ACDSKILL ACDPRIO ACDFORW	Als een contactcenter is geïnstalleerd, kunt u met deze drie gegevensvelden instellingen voor de oproepdoorschakeling van deze contactpersoon kiezen. Ze zijn niet van belang voor de definitie van de gebruiker.
Sleutelwoord	KEYWORD	Hier kunt u een sleutelwoord voor de contactpersoon invoeren waarop kan worden gezocht.

Tabel 26 *Gebruikersgegevens op het tabblad "Persoonlijk".*

Tabblad Bestandsgebruik server

Op het tabblad **Bestandsgebruik server** voert u de basisinstellingen in die vereist zijn voor toegang tot de XPR-server. Ook hier zijn er vereiste velden. In ieder geval moeten de toegangsrechten en bijbehorend wachtwoord en PIN zijn gedefinieerd. Bovendien moet de nieuwe gebruiker zijn toegewezen aan een gebruikersgroep. Anders kan er geen gebruikersitem worden gemaakt.

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
Wachtwoord	PASSWORD	Een gebruiker krijgt alleen toegang tot de server als hij of zij bij aanmelding een wachtwoord invoert. Het ingevoerde wachtwoord wordt niet in leesbaar schrift weergegeven, maar in de vorm van rondjes. Bovendien is het wachtwoord in de database gecodeerd, zodat het ook daar niet kan worden gelezen of gekopieerd. Er is geen standaardwachtwoord. U moet hier dus altijd een wachtwoord invoeren. Toegang tot de XPR-server met een leeg wachtwoordveld is niet mogelijk. Opmerking: meestal stelt de systeembeheerder bij de definitie van een nieuwe gebruiker een wachtwoord in waarmee deze zich de eerste keer kan aanmelden. Na de eerste aanmelding moet de nieuwe gebruiker in het algemeen direct een nieuw wachtwoord voor zichzelf definiëren. Druk gebruikers op het hart dat ze een wachtwoord moeten kiezen dat niet simpelweg met "brute force"-methoden valt te kraken. Sommige hackers laten bijvoorbeeld alle woorden uit een woordenboek op een wachtwoord los.

Tabel 27 *Gebruikersgegevens op het tabblad "Bestandsgebruik server".*

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
PIN	PIN	De PIN (Persoonlijk identificatienummer) geeft de gebruiker toegang tot het IVR-systeem (Interactive Voice Response) voor het opstand bedienen van de voicebox. Ook de ingevoerde PIN-code wordt niet in leesbaar schrift weergegeven, maar net als het wachtwoord in de vorm van rondjes. Bovendien is de PIN-code in de database gecodeerd, zodat de PIN-code ook daar niet kan worden gelezen. De toekenning van een PIN is vereist als de gebruiker over de telefoon met een script zijn mailbox mag benaderen. Er zijn geen standaard PIN-codes ingesteld. Omdat de PIN-code in het spraak-/fax-script voor de mailbox standaard is ingesteld op 1 1 1 1 1 1, kunt u het beste deze waarde overnemen.
Rechten	PRIVILEGES	De rechten van de gebruiker geven de aan hem/haar toegekende rechten weer. Via het lidmaatschap van een bepaalde gebruikersgroep verwerft een gebruiker de aan deze groep toegekende rechten. De effectieve rechten zijn derhalve op de groep waartoe hij/zij behoort gebaseerd, evenals op de door een systeembeheerder afzonderlijk toegekende rechten. Klik op de knop Wijzigen om de rechten die aan de nieuwe gebruiker door de toewijzing aan een bepaalde gebruikersgroep zijn toegewezen, te wijzigen.

Tabel 27 *Gebruikersgegevens op het tabblad “Bestandsgebruik server”.*

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
		Voor de toewijzing bestaat de mogelijkheid een via het groepslidmaatschap toegekend recht te weigeren of een recht dat niet werd verworven, toe te kennen. Of een recht voor de weergegeven gebruiker of gebruikersgroep van toepassing is, wordt in de kolom Geldig weergegeven. In het algemeen geldt voor een invoer met geactiveerde functie Weigeren altijd aan de gebruiker dit recht niet werd toegekend. Klik na het toekennen van extra rechten op OK om de nieuwe bevoegdheden op te slaan. Zie voor een overzicht van alle rechten en een uitgebreide beschrijving van hun betekenis, de handleiding Server Administration in het hoofdstuk "gebruikersbestanden beheren".

Tabel 27

Gebruikersgegevens op het tabblad "Bestandsgebruik server".

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
Gebruikersgroep	GROUP	Elke gebruiker moet worden toegewezen aan een bepaalde gebruikersgroep. Deze toewijzing bepaalt welke basisrechten de gebruiker in het systeem heeft. De rechten die zijn toegekend aan een groep, worden automatisch toegewezen aan de leden. Een gebruikersgroep staat voor een gemeenschap van deelnemers met dezelfde gebruikersrechten. Rechten waarover een gebruiker beschikt op basis van het lidmaatschap van een groep, kunnen nooit achteraf worden beperkt. Het is wel mogelijk op individuele basis meer rechten toe te kennen. Deze werkwijze is gekozen om de administratieve werkzaamheden bij de toewijzing van bepaalde rechten zoveel mogelijk te beperken. Na de installatie kunt u kiezen uit de volgende standaard-gebruikersgroepen met bepaalde standaardrechten: • ACD Supervisor Group met de rechten: User Group Privileges plus ACD Supervisor Privilege plus Advanced USER Privilege • Advanced User Group met de rechten: User Group Privileges plus Advanced USER Privilege • Administrator Group met alle rechten. • Service Group met de rechten: User Group Privileges plus External Archive Query plus Global Alias Editor plus Global Distribution List Editor plus ISDN Service Remote Access plus Query Result Document View plus Server File Access plus Server Query plus Service Privilege • User Group met de User Group-rechten • Gastgroep met duidelijk beperkte rechten
CTI-logboek	CTIJOURNAL	Hiermee legt u vast dat de CTI-activiteiten van deze gebruiker worden bijgehouden in een logboek. Als deze optie niet is ingeschakeld, kunnen er geen logboeken worden weergegeven in de venster onder Mijn toestel.
Wachttoneel berichten	CIT	Als inkomende berichten moeten worden gesignaleerd op het toestel van deze deelnemer (Message Waiting Indicator, MWI), dan voert u hier het telefoonnummer in waarnaar de signalering moet worden gestuurd.

Tabel 27

Gebruikersgegevens op het tabblad "Bestandsgebruik server".

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
Server voor POP Mail-Import Wachtwoord voor POP Mail-Import Schema voor Pop Mail-Import Gebruikersnaam voor POP Mail-Import	PMI-HOSTNAME PMI-PASSWORD PMI-SCHEDULE PMI-USERNAME	Definitie van gebruikersaccount voor POP3 Mail-Import. Zie voor meer informatie het handboek Server Administration onder "POP3 Mail-Import".
TCI/IP-adres	TCPIP	Hier wordt automatisch het TCP/IP-adres van het werkstation ingevuld als de gebruiker een actieve bezorging van berichten heeft ingesteld en Communications via TCP/IP is aangesloten.
Lotus Notes	LN	Veld voor de invoer van het Lotus Notes-adres in een Lotus Notes-omgeving. Als de waarde " LN " in de keuzelijst bij Voorkeursadres is geselecteerd, worden alle inkomende berichten omgeleid naar de Lotus Notes-gateway.
Microsoft Exchange	EXCH	Veld voor de invoer van het MS Exchange-adres in een Exchange-omgeving. Als de waarde " EXCH " in de keuzelijst bij Voorkeursadres is geselecteerd, worden alle inkomende berichten omgeleid naar de Exchange-gateway.
Opmerking	REMARK	Veld waarin de beheerder opmerkingen voor dit item kan invoeren. U kunt hier bijvoorbeeld de datum en andere gegevens voor het item vastleggen. Dit is een invoerveld voor vrije tekst. De maximale lengte is 56 tekens.
In de volgende gegevensvelden stelt u de Number Conversion Objects (NCO) in. De instellingen die u hier kiest, hebben betrekking op deze individuele gebruiker. U kunt de configuratie ook op groepsniveau instellen. Als er geen instellingen zijn gekozen voor een gebruiker of groep, worden de standaardinstellingen gebruikt. De prioriteit bij de toepassing van de instellingen is als volgt gedefinieerd (van hoog naar laag): Gebruikersinstellingen > Groepsinstelling > Systeeminstelling.		
GUI-gebruiker belt via buitenlijn	NCO_GUI_PREFIX	De netlijncode voor deze GUI-gebruiker. Default: de standaardinstellingen van de gebruikersgroep of het systeem worden toegepast op deze GUI-gebruiker. false: de gebruiker kiest zonder netlijncode. true: de gebruiker kiest met netlijncode.

Tabel 27

Gebruikersgegevens op het tabblad "Bestandsgebruik server".

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
TUI-gebruiker belt via buitenlijn	NCO_TUI_PREFIX	De netlijncode voor deze TUI-gebruiker. Default: de standaardinstellingen van de gebruikersgroep of het systeem worden toegepast op deze TUI-gebruiker. false: de gebruiker kiest zonder netlijncode. true: de gebruiker kiest met netlijncode.
NCO-Connect Point voor GUI-gebruiker	NCO_GUI_CONN_PT	De kiesregels voor deze GUI-gebruiker. Default: de standaardinstellingen van de gebruikersgroep of het systeem worden toegepast op deze GUI-gebruiker. Welke opties verder nog beschikbaar zijn, is afhankelijk van de definitie.
NCO-Connect Point voor TUI-gebruiker	NCO_TUI_CONN_PT	De kiesregels voor deze GUI-gebruiker. Default: de standaardinstellingen van de gebruikersgroep of het systeem worden toegepast op deze TUI-gebruiker. Welke opties verder nog beschikbaar zijn, is afhankelijk van de definitie.
NCO-locatie	NCO_LOCATION	Definitie van de locatie voor deze gebruiker. Default: de standaardinstellingen van de gebruikersgroep of het systeem worden toegepast op deze gebruiker. Welke opties verder nog beschikbaar zijn, is afhankelijk van de definitie.

Tabel 27 *Gebruikersgegevens op het tabblad "Bestandsgebruik server".*

Tabblad Uitgebreid

Op het tabblad **Uitgebreid** kunt u meer databasevelden bewerken. Welke velden worden aangeboden, is afhankelijk van de systeemconfiguratie van de XPR-server.

Welke databasevelden u voor uw systeemomgeving moet invullen, leest u in het hoofdstuk over de betekenis van de velden in het handboek **Server Administration**.

OPMERKING: In velden die met een sterretje (*) zijn gemarkeerd, staan telefoonnummers die met NCO (Number Conversion Object) zijn bewerkt. Deze telefoonnummers kunnen niet worden bewerkt in het scherm **Uitgebreid**.

4.2.2 Gebruikersitem wijzigen

Om de gebruikersgegevens die u wilt bewerken, weer te geven, moet u eerst de groepsmap openen waarin zich deze gebruiker bevindt. Gebruikersgegevens wijzigt u als volgt:

1. Open in het venster **Explorer-mappen** de map **Gebruiker/ontvanger** en vervolgens de submap **Gebruikersgroepen** 
2. Selecteer de gebruikersgroep waarin zich de gebruiker bevindt, die u wilt wijzigen.

Hierdoor worden alle deelnemers in deze groep weergegeven in het venster **Explorer-lijst**.

3. Selecteer in het venster **Explorer-lijst** de gewenste gebruiker.

Het gegevensmasker van de gebruiker wordt in het voorbeeldvenster geopend waar u de gegevens direct kunt bewerken.

OPMERKING: Door te dubbelklikken op een item in het venster **Explorer-lijst**, opent u het gegevensmasker van de gebruiker in een apart dialoogvenster. U kunt het gegevensmasker ook openen door de gebruiker te selecteren en op de knop  te klikken.

4. Bewerk de gebruikersgegevens.

5. Sla de wijzigingen op.

De gewijzigde gegevens worden direct opgeslagen. Er verschijnt geen venster dat u moet bevestigen. U moet dus zeker zijn dat de wijzigingen die u opslaat, correct zijn.

4.2.3 Gebruiker toewijzen aan een andere groep

Gebruikers kunt u met slepen en neerzetten eenvoudig toewijzen aan andere groepen. Voer hiertoe de volgende stappen uit:

1. Open in het venster **Explorer-mappen** de gebruikersgroep waarnaar u de gebruiker wilt verschuiven (zie hierboven).

Hierdoor worden alle gebruikers in deze groep weergegeven in het venster **Explorer-lijst**.

2. Verplaats de gebruiker door het item te selecteren en met ingedrukte muisknop te verslepen.

U kunt ook meerdere gebruikers selecteren en deze tegelijkertijd aan een andere groep toewijzen.

OPMERKING: Houd er rekening mee dat door de toewijzing aan een andere groep in het algemeen ook de rechten van de gebruiker worden gewijzigd.

4.3 Agenten

(ACD)-agenten zijn speciale gebruikers. Deze zijn uitsluitend vereist bij toepassing van de communicatieserver als ACD-server, dus bij toepassing van een Contact Center. Men kan zich een ACD-agent als een reguliere XPR-gebruiker voorstellen, waarvan de database-items met extra velden zijn uitgebreid. Hierdoor krijgt deze gebruiker de voor ACD noodzakelijke eigenschappen. ACD-agenten kunnen alleen worden gedefinieerd als de XPR-server als Contact Center is geconfigureerd.

(ACD = Automatic Call Distribution, automatische oproepverdeling)

4.3.1 Agenten configureren

Een nieuwe ACD-agent in de database definieert u als volgt:

1. Kies in het menu **Bestand > Nieuw > Agent**.

Het dialoogvenster **Nieuwe agent** wordt geopend. Dit is in principe identiek aan het dialoogvenster voor het configureren van een nieuwe gebruiker. Alleen het tabblad **Agent** is als extra beschikbaar.

OPMERKING: Dit kan ook worden uitgevoerd met het driehoekpictogram naast de knop voor een nieuwsbericht  en selectie van het menu-item **Nieuwe agent** uit het submenu.

2. Voer in het dialoogvenster dat verschijnt bij Gebruikers-ID een naamafkorting in of de gewenste alias.

Zorg ervoor dat deze uniek is. Als u geen gebruikers-ID invoert, genereert **Communications** aan de hand van de waarde in het veld **Naam** automatisch een gebruikers-ID. We raden echter aan zelf een gebruikers-ID te definiëren, omdat u dan een betekenisvolle korte naam kunt kiezen.
3. In het invoerveld **Naam** wordt de echte naam van de nieuwe agent ingevoerd.

De beide items voor Gebruikers-ID en Naam zijn verplicht.
4. Vul vervolgens net als bij het definiëren van een nieuwe gebruiker het tabblad **Adressering, Persoonlijk, Server toegang** en **Uitgebreid** in, zoals beschreven in het hoofdstuk "Gebruikers definiëren" ([Paragraaf 4.2.1, "Gebruikers definiëren", op pagina 95](#)).
5. Ga naar het tabblad **Agent**.

Hier worden de eigenschappen van agenten vastgelegd.

Betekenis van de gegevensvelden op het tabblad Agent

Veldnaam	Naam database	Omschrijving
Agent-ID (verplicht)	ACD_ID	Hier moet een voor de agent eenduidig identificatienummer worden ingevoerd. Zonder dit item verschijnt bij het opslaan van gegevens een foutmelding.
ACD-telefoon	ACD_PHONE	Het telefoonnummer van het toestel waarmee de agent zijn werkzaamheden verricht.
Pauze tussen oproepen (Nabewerkingstijd)	ACD_BRAFTERCALL	Dit is de tijd die de agent heeft na het afronden van een oproep (bijvoorbeeld om aantekeningen te maken) tot de volgende oproeptoewijzing plaatsvindt.
Weergave	ACD_DISPLAY	Het toesteldisplay inschakelen.
Automatische oproepbeantwoording	ACD_AUTOANSWER	Neemt automatisch een oproep aan. In dit geval zijn headsets (hoofdtelefoon met de microfoon) zinvol.
Power Dialing	ACD_POWERDIAL	Optie om de functie Power-Dialing in te schakelen. Hiermee wordt voor deze Contact Center-agent ingesteld dat bij campagnes na beëindiging van een campagneoproep direct de volgende oproep wordt aangenomen.

Tabel 28 Betekenis van de gegevensvelden op het tabblad Agent.

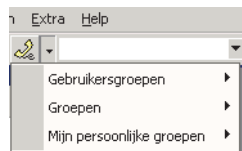
Veldnaam	Naam database	Omschrijving
Thuisagent	ACD_ISREMOTE	Optie voor het vrijschakelen van deze agent als thuisagent.
Max. aantal berichten	ACD_MAXSRFJOBS	Het maximum aantal berichten dat tegelijk aan deze agent mag worden toegewezen.
Max. aantal campagnes	ACD_MAXCAMPJOBS	Het maximum aantal campagne-items dat aan deze agent mag worden toegewezen.
Positie voor oproepen	ACD_ONLINEARPO	De positie van de agent bij het lineair doorschakelen van inkomende oproepen. De agent zou deze oproep dan bijvoorbeeld toegewezen krijgen als hij deze kan aannemen (hij is vrij) en er verder geen agenten op een lagere positie beschikbaar zijn.
Positie voor berichten	ACD_OFFLINEARPO	Zie Positie voor oproepen, alleen toegepast op het routeringsysteem voor berichten.
Positie voor campagnes	ACD_CAMLINEARPO	Zie boven, toegepast op campagnes

Tabel 28**Betekenis van de gegevensvelden op het tabblad Agent.**

6. Sla, nadat u de instellingen voor de ACD-agent heeft gemaakt, de gegevens op.

4.4 Gebruikersgroepen

OpenScape Xpressions Gebruikersgroepen zijn groepen waarin zich de systeem-gebruikers bevinden. Bij de definitie worden gebruikers toegewezen aan een gebruikersgroep. Ze worden in het systeem gebruikt voor de overerving van rechten en ze vereenvoudigen de adressering.



Gebruikers worden bijvoorbeeld in het telefoonboek gegroepeerd op lidmaatschap van een groep en kunnen zo snel worden geopend.

Op dezelfde wijze kan na het openen van een groepsmap in het venster **Explorer-mappen** (de elementen worden weergegeven in het venster **Explorer-lijst**) direct een deelnemer uit de Explorer-lijst voor een oproep of een ander bericht worden geadresseerd. Elke gebruiker kan maar van één gebruikersgroep lid zijn. Gebruikers kunnen dus alleen tussen gebruikersgroepen worden verplaatst, maar niet gekopieerd. U kunt nieuwe gebruikersgroepen definiëren om de gebruikersstructuur overzichtelijker te maken of om een nieuwe gebruikersgroep met andere rechten te maken. Dit betekent dat deze nieuwe gebruikers niet in het rechterschema van de bestaande gebruikersgroepen passen omdat ze dan te veel of te weinig rechten zouden hebben. Deze werkwijze is vereist als u een groep wilt maken met minder rechten dan de standaard-gebruikersgroep. Zoals reeds vermeld kunnen de rechten die aan leden op groepsniveau zijn toegewezen, niet worden opgeheven. Andersom is het wel mogelijk een gebruiker door het lidmaatschap van een groep eerst basisrechten toe te kennen, en deze rechten vervolgens individueel uit te breiden. Dit kan wel tot gevolg hebben dat het instellen veel tijd kost. Het is eenvoudiger nieuwe groepen te definiëren. Er is geen maximum aantal groepen.

4.4.1 Nieuwe gebruikersgroepen definiëren

Een nieuwe gebruikersgroep maakt u als volgt:

1. Selecteer in het venster **Explorer-mappen** onder **Gebruiker/ontvanger** de map **Gebruikersgroepen** .
2. Klik in het venster **Explorer-mappen** onder **Gebruiker/ontvanger** eerst op de map **Gebruikersgroepen**  en vervolgens de knop met de map  op de werkbalk van dit venster.

Vervolgens verschijnt het dialoogvenster **Nieuwe map maken**.

U opent het dialoogvenster **Nieuwe map maken** ook als volgt:

- In het venster **Explorer-mappen** bij **Gebruiker/ontvanger** op de map **Gebruikersgroepen**  rechtsklikken en in het contextmenu **Nieuwe map maken** kiezen.

- In het venster **Explorer-mappen** bij **Gebruiker/ontvanger** de map **Gebruikersgroepen**  markeren. Vervolgens in het menu **Mappen** de functie **Nieuwe map** selecteren.
3. Geef de nieuwe gebruikersgroep een naam.
 4. Klik op de knop **Groepsrechten voor nieuwe map** om groepsrechten te in te stellen.

Schakel de selectievakjes in voor de rechten die moeten worden toegekend aan alle gebruikers van deze groep.

OPMERKING: Het is niet mogelijk een gebruikersgroep te maken zonder rechten toe te wijzen. Als u dit toch probeert, verschijnt er een foutmelding.

5. Sluit de definitie van de gebruikersgroepen af met een klik op de knop **OK**.

4.4.1.1 Mapeigenschappen van groepen

Via **Mapeigenschappen** kunt u aanvullende eigenschappen voor groepen instellen. U opent dit dialoogvenster via het contextmenu voor de groepen of, als de betreffende groep gemarkeerd is, via het menu **Mappen**.

Deze configuratie heeft betrekking op de gebruikers met een lidmaatschap van de geselecteerde gebruikersgroep. De ingestelde rechten worden via het groeps-lidmaatschap automatisch aan deze gebruiker toegewezen. U kunt de configuratie ook op gebruikersniveau instellen. Als er geen instellingen zijn gekozen voor een gebruiker of groep, worden de standaardinstellingen gebruikt. De prioriteit bij de toepassing van de instellingen is als volgt gedefinieerd (van hoog naar laag): Gebruikersinstellingen > Groepsinstelling > Systeeminstelling.

De volgende instellingen kunnen worden gedefinieerd:

- Tabblad **Bestandsgebruik server**
 - Wijzigen van de groepsrechten via de knop **Wijzigen**:
 - De groepsinstellingen voor NCO (Number Conversion Object) vastleggen.

The screenshot shows the 'Gebruikersgroep - Gebruikersgroep' window with the 'Adressering' tab selected. The window has a menu bar with 'Bestand', 'Gebruiker', and 'Help'. Below the menu bar are icons for a folder and a document. The main area contains the following fields and controls:

- Gebruikers-ID:** A text box containing 'USER'.
- Naam:** A text box containing 'Gebruikersgroep'.
- In persoonlijke database:** A checkbox that is currently unchecked.
- Navigation tabs:** 'Adressering' (selected), 'Persoonlijk', 'Server toegang', and 'Uitgebreid'.
- Rechten:** A section with a key icon and a 'Wijzigen...' button.
- Configuration options:** Five dropdown menus, all set to 'Default':
 - GUI-gebruiker belt via buitenlijn:
 - TUI-gebruiker belt via buitenlijn:
 - NCO-Connect Point voor GUI-gebruiker:
 - NCO-Connect Point voor TUI-gebruiker:
 - NCO-locatie:

- **Tabblad Uitgebreid**

Via het tabblad **Uitgebreid** kunt u de algemene voicemail-instellingen die in de telematica-APL's (bijvoorbeeld Isdn APL of Dlg APL) als standaardinstellingen voor alle gebruikers zijn ingesteld, per specifieke gebruikersgroep aanpassen. Hierdoor worden de algemene instellingen overschreven door de groepsspecifieke instellingen.

The screenshot shows the 'Gebruikersgroep - Gebruikersgroep' window with the 'Uitgebreid' tab selected. The window has the same menu bar and icons as the previous screenshot. The main area contains the following fields and controls:

- Gebruikers-ID:** A text box containing 'USER'.
- Naam:** A text box containing 'Gebruikersgroep'.
- In persoonlijke database:** A checkbox that is currently unchecked.
- Navigation tabs:** 'Adressering', 'Persoonlijk', 'Server toegang', and 'Uitgebreid' (selected).
- Configuration options:** A list of settings with corresponding input fields:
 - Isgroup:** A dropdown menu set to 'YES'.
 - Max. lengte bedrijfsbegroeting (in sec.):** A text box.
 - Max. lengte begroeting (in sec.):** A text box.
 - Max. lengte bericht (in sec.):** A text box.
 - Max. lengte naamopname (in sec.):** A text box.
 - Aantal toegestane privé-mailinglijsten:** A text box.
 - Telefoniste:** A text box.
 - Aantal dagen waarna PIN ongeldig wordt:** A text box.
 - Aantal mislukte aanmeldingen voordat mailbox wordt geblokkeerd:** A text box.
 - Min. aantal cijfers voor geldige PIN:** A text box.
 - Aantal dagen met waarschuwing waarna PIN ongeldig wordt:** A text box.
 - Gebruiker dient project-ID op te geven:** A checkbox that is currently unchecked.

U kunt de volgende parameters aanpassen voor de geselecteerde groep:

Parameter	Omschrijving
Isgroup	De waarde "YES" betekent dat deze groep een gebruikersgroep is.
Max. lengte bedrijfsbegroeting (in sec.)	De tijd die beschikbaar is, om de bedrijfsbegroeting op te nemen. Opmerking: deze instelling heeft alleen zin voor de groep waarin de gebruiker "Company" is gedefinieerd, en de bedrijfsbegroeting via deze groep wordt geactiveerd.
Max. lengte bericht (in sec.)	De tijd die aan het groepslid ter beschikking wordt gesteld, om eigen meldingsteksten in te spreken.
Max. lengte bericht (in sec.)	De tijd die aan een beller ter beschikking wordt gesteld, om een bericht in te spreken. Kort voordat de ingestelde tijd afloopt, hoort de beller een waarschuwing.
Max. lengte opgenomen naam (in sec.)	De tijd die aan het groepslid ter beschikking wordt gesteld, om zijn/haar naam in te spreken.
Max. aantal privé-mailinglijsten	Aantal distributielijsten (mailinglijsten) dat een groepslid mag maken.
Gebruikers-ID van doorverbinding in deze groep	Een oproep van een lid van deze gebruikersgroep wordt op aanvraag doorgestuurd naar de deelnemer waarvan de gebruikers-ID hier is ingevoerd.
Geldigheidsduur van de PIN-code (Toestelwachtwoord)	Het aantal dagen dat de PIN voor de groepsleden nog geldig is. Hierna moeten gebruikers een nieuwe PIN invoeren. U schakelt deze functie uit door een 0 in te voeren.
Aantal foutieve aanmeldingen voordat de mailbox wordt geblokkeerd	Hier geeft u aan hoeveel keer een groepslid bij de aanmelding een onjuiste PIN kan invoeren voordat de mailbox wordt geblokkeerd. De voicebox moet dan door de beheerder weer worden vrijgegeven. Hiervoor reset u het databaseveld VM_LOGIN_FAILED. U kunt dan direct een nieuwe PIN instellen.
Minimale aantal cijfers voor geldige PIN-codes	De hier ingevoerde waarde bepaalt uit hoeveel tekens een nieuwe PIN voor de groepsleden minimaal moet bestaan. Hoe langer een PIN, hoe beter de beveiliging. Aan de andere kant worden langere nummers sneller vergeten, zodat u hier een praktisch compromis moet zoeken.
Aantal waarschuwingdagen voordat de PIN-code verloopt	Hier wordt voor de gebruikers van de geselecteerde groep ingesteld, hoeveel dagen voordat de PIN-code verloopt er een waarschuwing wordt gegeven. Deze waarschuwing verschijnt dan elke keer dat de gebruiker zich aanmeldt. Voorbeeld: Als de geldigheidsduur van de PIN-code is ingesteld op 30 dagen en het aantal waarschuwingdagen op drie, dan verschijnt na 27 dagen bij aanmelding voor de eerste keer de waarschuwing dat de PIN-code nog maar drie dagen geldig is.

Tabel 29

Parameters voor het aanpassen van de voicemail-instellingen voor groepen.

4.4.2 Groepen

Naast de gebruikersgroepen zijn er meer soorten groepen. Bij deze groepen is het in tegenstelling tot bij gebruikersgroepen mogelijk dat een gebruiker of contactpersoon lid is van verschillende groepen. Deze groepen kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om eenvoudig en snel mailinglijsten op te stellen. Deze groepen kunnen dus direct worden geadresseerd. Het is ook mogelijk andere groepen aan een groep toe te voegen. Deze worden dan als koppeling in de groep opgenomen.

OPMERKING: Het maximale aantal koppelingen van groepen in een groep is 100.

De volgende afzonderlijke groepen kunnen in het systeem zijn geconfigureerd:

- Groepen (adresseringstype [GRP])
- Mijn persoonlijke groepen (adresseringstype [PGRP])
- Mailinglijsten (adresseringstype [LST])

4.4.2.1 Groepen (adresseringstype [GRP])

Dit zijn algemene groepen die elke gebruiker kan gebruiken voor de adressering. Deze groepen kunnen alleen worden gemaakt en bewerkt door gebruikers met beheerrechten. Groepen kunnen per instelling ook als vaardighedengroep worden gedefinieerd. Hierin worden agenten met speciale vaardigheden samengevoegd. Bovendien kan aan een groep een SMTP- of XPR-adres worden toegewezen waarover de groep extern kan worden geadresseerd. Deze instelling is alleen zinvol voor de adressering van voicemail-, fax- en e-mailberichten. Dit kunt u instellen in **Communications** en in de **Web Assistant** (bij **Distributielijst**).

Syntaxis van adressering:

1. NVS-adressering:
NVS:<service>/<adres>
2. Internetadres:
NVS:SMTP/xyz@offline.com

4.4.2.2 Mijn persoonlijke groepen (adressering [PGRP])

Deze groepen kunnen door elke gebruiker worden gedefinieerd en bewerkt. Zie voor meer informatie over dit groepstype [Paragraaf 2.14, "Groepen maken onder "Mijn persoonlijke groepen"](#), op pagina 62.

4.4.2.3 Mailinglijsten (adresseringstype [LST])

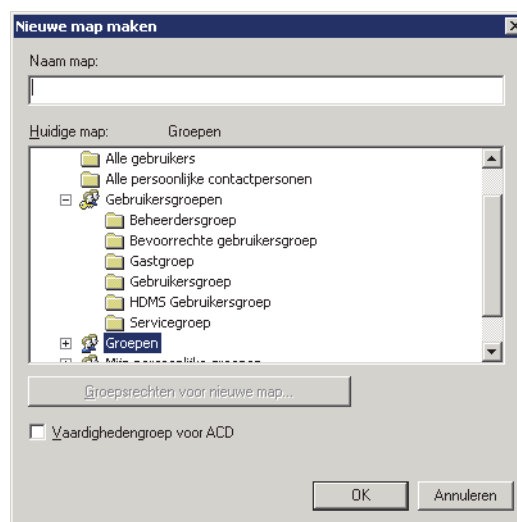
OPMERKING: Mailinglijsten van het type LST worden alleen weergegeven als ze zijn gedefinieerd in een vorige versie van de XPR-server zijn geconfigureerd. Ze worden dus alleen gebruikt voor het beheer van oudere systemen. Momenteel worden mailinglijsten, die niets anders zijn dan verzendlijsten, gerealiseerd via groepen.

Met behulp van mailinglijsten kunnen in het systeem gedefinieerde deelnemergroepen worden geadresseerd. Ze worden door de beheerder beheerd en zijn voor alle gebruikers beschikbaar. Mailinglijsten kunnen niet extern worden geadresseerd.

4.4.2.4 Groepsmappen definiëren onder Groepen.

1. Selecteer in de Explorer-mappen **Groepen**
2. Open het definitievenster voor nieuwe mappen via het contextmenu (rechtermuisknop) of door te klikken op de knop Map in het venster **Explorermappen**. U kunt dit venster ook openen via het **Communications**-menu (onder **Mappen**).

Het dialoogvenster **Nieuwe map** wordt geopend.



3. Voer een naam in voor de groep.
4. Klik op **OK** om de definitie van de groep af te sluiten.

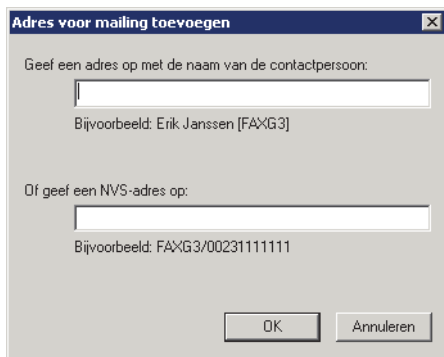
5. Kopieer tot slot gebruikers naar de groep. U kunt bijvoorbeeld de gewenste gebruikers/contactpersonen verslepen vanuit de map **Alle gebruikers**.

OPMERKING: U kunt meerdere gebruikers/contactpersonen tegelijkertijd toewijzen aan de nieuwe groep.

Ga op dezelfde wijze te werk om een groepskoppeling te definiëren.

4.4.2.5 Deelnemers handmatig toevoegen aan groepen

U kunt deelnemers ook handmatig toevoegen aan mailinglijsten. Selecteer de map waaraan u het item wilt toevoegen en klik in het venster **Explorer-lijst** op de knop met het deelnemerpictogram . Er wordt een invoerscherm geopend. Een gebruiker kunt u op twee manieren toevoegen:



A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Adres voor mailing toevoegen". It contains two input fields. The first field is labeled "Geef een adres op met de naam van de contactpersoon:" and has a placeholder example "Bijvoorbeeld: Erik Janssen [FAXG3]". The second field is labeled "Of geef een NVS-adres op:" and has a placeholder example "Bijvoorbeeld: FAXG3/00231111111". At the bottom are "OK" and "Annuleren" buttons.

- In de bovenste regel: naam de deelnemer en het gewenste adresseringstype invoeren om de gebruiker op te nemen in de mailinglijst.
- In de onderste regel: een deelnemer toevoegen aan de hand van het XPR-adres.

4.4.3 Vaardigheidsgroepen (Skill Groups)

OPMERKING: Wijzigingen van de configuratie-instellingen voor het Multi Media Contact Center die via Communications worden doorgevoerd, vereisen uitsluitend een nieuwe start van de VM Apl resp. CTI Apl, zodat de wijzigingen actief worden.

Als bij het aanmaken van een nieuwe groepsdirectory het selectievakje **Vaardig-hedengroep voor ACD** wordt aangevinkt, dan wordt na het klikken op **OK** een speciale groep, een vaardigheidsgroep, aangemaakt. Deze is te herkennen aan een ander mappictogram 📁. Alle agenten die bij deze groep horen krijgen ook de aan deze groep toegekende vaardigheden toegewezen. Hiermee kan in een Contact Center de oproepdoorschakeling worden beheerd.

Standaard wordt met het definiëren van een vaardigheidsgroep vastgelegd dat de groepsvaardigheid voor de gebruikers in deze directory verplicht is (Mandatory). Als bijvoorbeeld de leden van een ACD-groep over twee vaardig-heden moeten beschikken die in twee verschillende groepen verplicht zijn, wordt bij de routing van oproepen alleen rekening gehouden met agenten die van beide groepen lid zijn. (de gemeenschappelijke agenten uit beide groepen).

Als de groepsvaardigheid niet verplicht hoeft te zijn, kan dit attribuut als volgt worden gewijzigd.

1. Markeer de map in het venster **Explorer-mappen**.
2. Kies de functie **Mapeigenschappen...** uit het contextmenu.

Het dialoogvenster Mapeigenschappen wordt geopend.



3. Verwijder hier het vinkje uit het selectievakje voor: **Groep met een bepaalde vaardigheid is vereist**.

OPMERKING: De invoerregel **Adressering** heeft hier geen functie, omdat het geen zin heeft een vaardigheidsgroep te adresseren.

4. Bevestig met **OK**.

5. Na het definiëren van een vaardigheidsgroep kunt u vervolgens de betreffende agenten met drag & drop, bijvoorbeeld vanuit de gebruikersgroep, naar de vaardigheidsgroep kopiëren.

OPMERKING: U kunt hierbij meerdere agenten tegelijkertijd toewijzen aan de nieuwe vaardigheidsgroep.

4.4.3.1 Agentvaardigheden definiëren

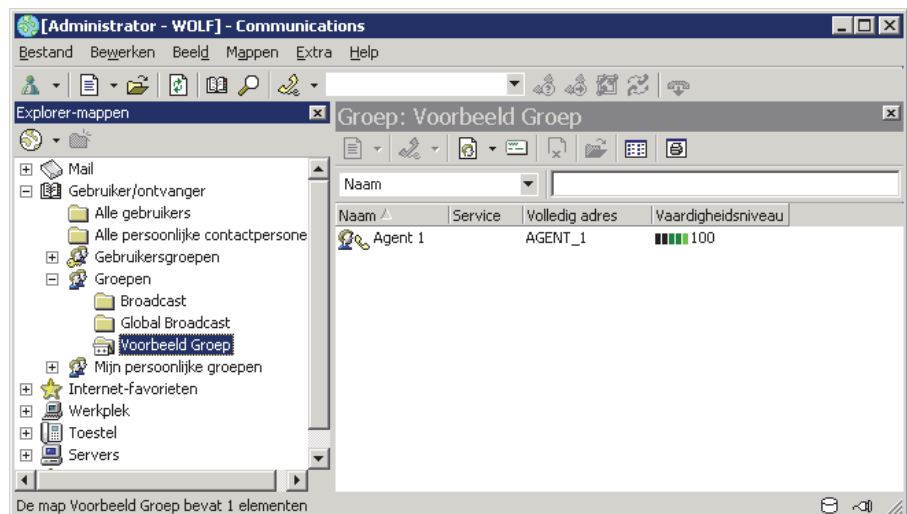
Bij het toevoegen van nieuwe leden aan een vaardigheidsgroep is de standaardinstelling voor vaardigheidsniveau van elk groepslid 100%. Het vaardigheidsniveau (Skill level) kan echter voor elk groepslid afzonderlijk worden ingesteld. Deze instelling kan in stappen van 1... 100% plaatsvinden. Als de groepsleden (agenten) in het venster **Explorer-lijst** worden weergegeven is er in het logboek een kolom **Vaardigheidsniveau**. Hier wordt het vaardigheidsniveau van de agent als staafgrafiek en als numerieke waarde in procenten aangegeven.

Uit het vastgelegde vaardigheidsniveau wordt een waarde voor de ingangs-routing vastgesteld. Deze waarde bepaalt nog voor het inwerking treden van de eigenlijke routingregels de meest geschikte agent. Daarna worden pas de regels **Longest Idle**, **Cyclisch** of **Lineair** voor de verdeling van oproepen toegepast.

Om het vaardigheidsniveau van een agent aan te passen zijn de volgende stappen vereist:

1. Klik met de linker muistoets op de numerieke waarde.

Er verschijnt een invoerveld waarin het nieuwe vaardigheidsniveau kan worden ingevoerd.



2. Bevestig de wijziging van het vaardigheidsniveau met de Entertoets

Hiermee is het nieuwe vaardigheidsniveau ingesteld.

4.4.4 Groepen maken onder “Mijn persoonlijke groepen”

Zie ook [Paragraaf 2.14, "Groepen maken onder “Mijn persoonlijke groepen”](#)”, op pagina 62.

4.5 GUI-layout van *Communications*

OPMERKING: Herhaal de stappen vanaf punt 3 als u de adressering van meer deelnemers in deze lijst wilt wijzigen.

4.5.1 Algemene *Communications*-layout definiëren

Als beheerder kunt u de **Communications**-layouts instellen die door alle gebruikers van het systeem kunnen worden gebruikt. Voor informatie over de vensters die u in **Communications** kunt instellen, en hun functies zie de Functie-referentie onder [Paragraaf 5.3.2, "Het configureren van functievensters in Communications"](#), op pagina 198. Bij het ontwerpen van **Communications**-layouts is het van groot belang te bedenken welke schermen en functies voor uw systeemomgeving relevant en zinvol zijn. Dit moet u dus in kaart brengen voordat u een of meer layouts (maximaal vier) ontwerpt.

Door een beheerder lokaal gedefinieerde layouts kunnen in het systeem worden gepubliceerd. Dit betekent dat alle **Communications**-gebruikers naast de lokaal gemaakte layouts, nu kunnen kiezen uit deze algemene layouts. Elke gebruiker een algemene layout gebruiken door in het menu van **Communications** via **Beeld > Naar layout gaan**) de lijst met beschikbare layouts te openen en de layout te selecteren. Bij lokale layouts wordt na de naam de eigenschap "Lokaal" weergegeven. Algemene layouts zijn te herkennen aan het ontbreken van deze eigenschap.

Als beheerder definieert u als volgt een algemene layout:

1. Maak een nieuwe layout op basis van het ontworpen concept.
Voor informatie over het ontwerpen van een nieuwe layout, zie [Paragraaf 5.3.1, "Layout maken, bewerken en selecteren"](#), op pagina 197
2. Kies vervolgens in het menu **Beeld > Layout > Bewerken** de optie **Toegang voor alle gebruikers**.

De publicatie van de layout is voltooid. Herhaal deze procedure als u meer algemene layouts wilt publiceren.

OPMERKING: Het is mogelijk dat de nieuwe algemene layouts niet direct zichtbaar zijn bij de standaardgebruikers. In dit geval moeten gebruikers zich opnieuw aanmelden. De nieuwe layouts worden dan weergegeven in de layout-lijst, en kunnen worden geselecteerd.

4.5.2 Gebruikersrechten voor de definitie van layouts beperken

Als het niet is gewenst dat elke gebruiker eigen layouts kan maken of bestaande layouts kan wijzigen, kan dit recht stapsgewijs worden beperkt door gebruikers bepaalde rechten te ontnemen.

Hiervoor moet u de volgende stappen uitvoeren:

1. XPR-database uitbreiden (zie ook [Paragraaf 4.5.2.1, "XPR-database uitbreiden", op pagina 123](#)).
 1. Velden voor bevoegdheden toevoegen aan de Correlatie-database.
 2. Het veld **Layout** toevoegen aan het masker met gebruikersgegevens.
2. Beheer van gebruikersrechten (zie ook [Paragraaf 4.5.2.2, "Beheer van gebruikersrechten voor layouts", op pagina 126](#)).
 1. Bevoegdheden toewijzen aan een gebruiker of gebruikersgroep.
 2. Eventueel een nieuwe layout maken en beschikbaar stellen aan alle gebruikers (publiceren).
 3. Een layout toewijzen aan de gebruiker.

4.5.2.1 XPR-database uitbreiden

Velden voor bevoegdheden toevoegen aan de Correlatie-database

Voor het toevoegen van de velden voor bevoegdheden aan de Correlatie-database moet u de database exporteren.

1. Open het DOS-invoervenster.
2. Ga naar de XPR-map **<XPR Install>\SDKTools**.
3. Start het programma InfoTool met de parameter `EXPORT` en geef `rec=correl file=<bestandsnaam>.txt` aan.

Met de parameter `<bestandsnaam>.txt` geeft u aan onder welke naam het tekstbestand moet worden opgeslagen. Voorbeeld voor deze opdracht:

```
InfoTool EXPORT rec=correl file=correl.txt
```

OPMERKING: Het tekstbestand wordt opgeslagen in de map **<XPR Install>\SDKTools\...**

- Open dit tekstbestand met een teksteditor en voeg de volgende drie regels op een willekeurige plaats onder <Servername>/ \$System PRIVILEGES in de tekst in. De naam die u invoert onder Keyname, kunt u zelf kiezen. Deze naam mag niet gelijk zijn aan bestaande KEYNAME -waarden in de Correlatie-database. De naam moet dus uniek zijn.

DOMAIN	CLASSNAME	CLASS	KEYNAME	KEY
.	.	.	.	.
.	.	.	.	.
<servernaam> /\$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_CREATE	0X42	Layout Creation
<servernaam> /\$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_LOCAL	0X43	Layout on Local Workstation
<servernaam> /\$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_MULTI	0X41	Layout Multiple
.	.	.	.	.
.	.	.	.	.

- Sla de wijzigingen in het tekstbestand op.
- Importeer het tekstbestand met behulp van de InfoTool:
Voorbeeld: InfoTool IMPORT rec=correl file=correl.txt

Het veld "Layout" toevoegen aan het masker met gebruikersgegevens

Er kan alleen een vaste layout aan gebruikers worden toegewezen, als er in de gebruikersdatabase een veld staat waarin een layout wordt toegewezen aan de gebruiker. Zo kunnen ook verschillende layouts worden toegewezen, bijvoorbeeld afhankelijk van de taak van de gebruiker. In dit veld wordt bij de definitie van een gebruiker de naam van de layout ingevoerd, die de gebruiker moet gebruiken.

Voor het toevoegen van een veld aan het masker met gebruikersgegevens moet u het masker exporteren.

- Open het DOS-invoervenster.
- Ga naar de XPR-map <XPR Install>\SDKTools
- Start het programma InfoTool met de parameter MASKEEXPORT en geef aan onder welke naam het tekstbestand moet worden opgeslagen.

Voorbeeld voor deze opdracht: InfoTool MASKEEXPORT file=mask.txt

OPMERKING: Het tekstbestand wordt opgeslagen in de map
<XPR Install>\SDKTools.

4. Open dit tekstbestand met een teksteditor en voeg de volgende regels in de tekst in:

Onder \$mask PROFILE de regel LAYOUT op een willekeurige plaats volgens het volgende voorbeeld:

```
.  
$mask PROFILE  
.  
.  
LAYOUT #####
```

In het onderdeel \$attrib definieert u het type variabele:

```
.  
.  
$attrib  
.  
.  
LAYOUT CHAR,PSUPER  
.  
.
```

BELANGRIJK: In het onderdeel onder \$mask PROFILE zijn alleen spaties als afstandsmarkeringen toegestaan, in het onderdeel \$attrib alleen tabs!

5. Sla de wijzigingen op.
6. Importeer het tekstbestand met behulp van de InfoTool.

Voorbeeld: InfoTool MASKIMPORT file=mask.txt

OPMERKING: U kunt de instelling in **Communications** controleren op het tabblad **Uitgebreid** van de gebruikersgegevens. Op dit tabblad is nu een databaseveld met de naam **LAYOUT** toegevoegd.

In dit toegevoegde veld **LAYOUT** wordt de naam weergegeven van de layout die voor deze gebruiker wordt geladen bij het starten van **Communications**.

4.5.2.2 Beheer van gebruikersrechten voor layouts

Volgens de instelling van de boven beschreven databasevelden en de toewijzing van een lay-out heeft de gebruiker alleen toegang tot de lay-out waarvan de naam in de gebruikersdefinitie onder **Lay-out** is ingevoerd. De standaard weergave dat elke gebruiker vier willekeurige layouts kan instellen en uit alle beschikbare lay-outs (maximaal acht) een lay-out kan selecteren, is uitgeschakeld. Als u een gebruiker of gebruikersgroep meer rechten voor het werken met layouts wilt toekennen, moet u deze expliciet definiëren.

OPMERKING: Als er nog geen lay-out is toegewezen aan een gebruiker (het veld **Layout** is leeg) of als er bij de ingevoerde naam geen lay-out is gedefinieerd, dan worden automatisch de standaardrechten toegewezen.

Beschrijving van bevoegdheden of combinaties van bevoegdheden

U kunt een van de drie bevoegdheden activeren. Het is ook mogelijk de toekenning de bevoegdheden te differentiëren door combinaties van bevoegdheden in te stellen.

De volgende drie basisbevoegdheden zijn beschikbaar:

Bevoegdheid	Omschrijving
LAYOUT_CREATE	De gebruiker mag minimaal een lay-out aanmaken.
LAYOUT_LOCAL	De gebruiker mag de gewijzigde systeem-lay-out lokaal opslaan. Opmerking: De gebruiker kan bij de door de systeembeheerder ter beschikking gestelde lay-out alleen het formaat van het venster wijzigen.
LAYOUT_MULTI	De gebruiker mag over meer dan een enkele lay-out beschikken (aanmaken).

Tabel 30 *Gebruikersrechten voor het ontwerpen van Communications-layouts.*

Bevoegdheden toewijzen aan een gebruiker of gebruikersgroep

- **Voor een gebruiker**
 1. Open in het venster **Explorer-mappen** de map **Gebruiker/ontvanger > Gebruikersgroepen > <Gebruikersgroep>**.
 2. Open de gebruikersdefinitie door te dubbelklikken op de gebruiker in het venster **Explorer-lijst**.
 3. Ga naar het tabblad **Bestandsgebruik server**.
 4. Klik bij **Rechten** op de knop **Wijzigen**.
 5. Schakel de selectievakjes in voor de gewenste bevoegdheden: **Layout Creation**, **Layout on Local Workstation** en/of **Layout Multiple**.

6. Sla de wijzigingen op.

- **Voor gebruikersgroepen**

1. Open in het venster **Explorer-mappen** onder **Gebruiker/ontvanger** de map **Gebruikersgroepen**.
2. Klik nu met de rechtermuisknop op de groep waarvan u de bevoegdheden wilt aanpassen, om het contextmenu te openen.
3. Kies hier het menu-item: **Toegangsrechten wijzigen**.
In het dialoogvenster **Rechten van groep "xyz"** worden de bevoegdheden weergegeven op het tabblad **Standaard**.
4. Schakel de selectievakjes in voor de gewenste bevoegdheden: **Layout Creation**, **Layout on Local Workstation** en/of **Layout Multiple**.
5. Klik op **OK** om de wijziging op te slaan.

Nieuwe layout maken en toegang voor alle gebruikers instellen

Als er gebruikers zijn die alleen een door de beheerder gemaakte layout kunnen gebruiken, dan moet u deze layout vooraf ontwerpen en publiceren via de menuoptie **Toegang voor alle gebruikers**. De beheerder kan maximaal vier layouts voor dit doel voorbereiden. Zie ook [Paragraaf 4.5.2.2, "Beheer van gebruikersrechten voor layouts"](#), op pagina 126.

Layout toewijzen aan gebruikers

Layouts worden toegewezen in het definitievenster van de gebruikers. Op het tabblad **Uitgebreid** voert u in het gegevensveld **Layout** de definitienaam in van de layout voor deze gebruiker.

4.6 Fax-/briefpapier ontwerpen en samenstellen

Fax-/briefpapier bestaat in het algemeen uit een voorblad en vervolgbladen.

In **Communications** kan een onbeperkt aantal faxmodelpagina's voor faxberichten worden gemaakt. Deze modelpagina's kunnen worden samengevoegd tot een set fax-/briefpapier.

Gebruikers kunnen kiezen uit alle sets fax-/briefpapier die de beheerder heeft gedefinieerd.

Het ontwerpen en bewerken van fax/ briefpapier vindt plaats via het menu **Communications**, als men via het menu **Extra** de functie **Fax-/briefpapier** oproept.

Hoe u als beheerder fax-/briefpapier maakt en welke opmaakmogelijkheden u heeft, leest u in het referentiegedeelte van dit handboek vanaf [Paragraaf 5.6.6](#), "Fax-/briefpapier", op pagina 265.

4.7 Kalenderprofielen

Kalenderprofielen zijn algemene resources van de XPR-server die door verschillende toepassingen kunnen worden gebruikt (bijvoorbeeld door een contact-center). In kalenderprofielen worden voor combinaties van tijd en datum statuswaarden vastgelegd met behulp waarvan de afhandeling door het programma gericht kan worden gestuurd. Ze kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt bij de definitie van drempelwaarden. Er wordt dan nadat de actuele status in het kalenderprofiel (open, gesloten, in pauze) is opgevraagd, een actie gestart. Zie voor meer informatie over de werking het handboek "ACD-Supervisor" in de paragraaf over de drempelwaarde-wizard. U kunt bijvoorbeeld met behulp van de wizard voor drempelwaarden uitzonderingen definiëren waarin rekening wordt gehouden met speciale kalenderprofielen (bijv. openingstijden). Een voorbeeld van een regel is:

"Als in de groep Helpdesk een nieuw gesprek binnenkomt, terwijl het kalenderprofiel **Openingstijd** de status **Gesloten** meldt, dan wordt de oproep doorgeschakeld naar **12345**".

Alle vet in gedrukte elementen in de zin zijn parameters waarmee de doorschakelregel wordt ingesteld.

Een kalenderprofiel bestaat uit kalenderregels en dagprofielen. In een kalenderregel is gedefinieerd welke dagprofielen zijn toegewezen aan weekdays of speciale datums, en dus hoe het kalenderprofiel uiteindelijk is samengesteld.

4.7.1 Nieuw kalenderprofiel definiëren

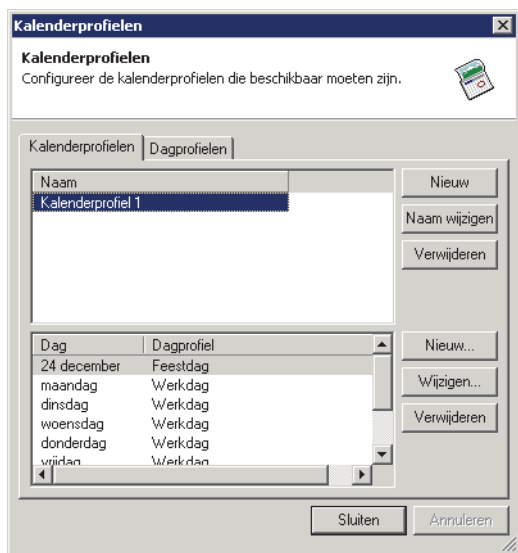
Voer de volgende stappen uit om een nieuw kalenderprofiel te definiëren:

1. Maak eerst het kalenderprofiel.
2. Definieer vervolgens de vereiste dagprofielen met de gewenste statuswaarden en eventueel daaraan gekoppelde acties.
3. Tot slot definieert u de kalenderregels voor het kalenderprofiel.

Kalenderprofiel maken

1. Open via het menu de functie **Extras > Kalenderprofielen**.

Het dialoogvenster **Kalenderprofielen** wordt geopend.



Op dit tabblad kunt u de basisinstellingen vastleggen en dagprofielen aan bepaalde weekdays of kalenderdatums toe wijzen.

In het bovenste vak ziet u onder **Naam** een lijst met de bestaande kalenderprofielen. In het onderste vak (onder **Dag** en **Dagprofiel**) worden de kalenderregels voor het erboven geselecteerde kalenderprofiel weergegeven.

2. Klik op de knop **Nieuw** naast het bovenste vak.

In de lijst met bestaande kalenderprofielen wordt een nieuw profiel weergegeven met de naam **Nieuw kalenderprofiel**. U kunt deze standaardnaam onmiddellijk wijzigen.

3. Geef het profiel een naam die de toepassing duidelijk weergeeft.

Met het invoeren van een naam voor het nieuwe kalenderprofiel is de definitie voltooid.

Kalenderprofiel bewerken

Selecteer het kalenderprofiel dat u wilt bewerken. De bijbehorende instellingen voor weekdays en datums (kalenderregels) worden vervolgens weergegeven in het onderste vak. Met de knoppen naast het bovenste vak kunt u kalenderprofielen bewerken.

Hiermee kunt u de volgende functies uitvoeren:

Knop	Omschrijving
Nieuw	Een nieuw kalenderprofiel maken. Dit wordt onmiddellijk met de naam Nieuw kalenderprofiel in het vak ernaast weergegeven. U kunt deze standaardnaam onmiddellijk wijzigen.
Naam wijzigen	De naam van een kalenderprofiel wijzigen. Selecteer hiervoor het kalenderprofiel en klik vervolgens op deze knop. U kunt de profielnaam nu wijzigen.

Tabel 31 **Bewerkingsfuncties voor kalenderprofielen.**

Knop	Omschrijving
Verwijderen	Een kalenderprofiel dat u niet meer nodig heeft, uit de lijst verwijderen. Alleen het kalenderprofiel dat op dat moment is geselecteerd, wordt verwijderd.

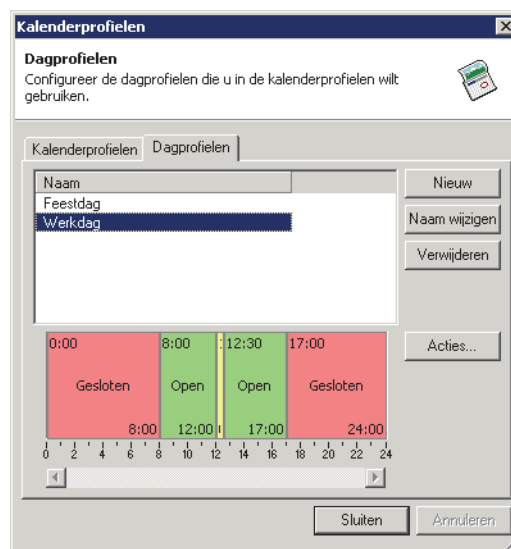
Tabel 31 *Bewerkingsfuncties voor kalenderprofielen.*

Dagprofielen definiëren

Op het tabblad **Dagprofielen** kunt u definiëren welke statuswaarden (**Open**, **Gesloten** en **Pauze**) in de loop van een etmaal mogelijk zijn.

1. Ga naar het tabblad **Dagprofielen**.

In het bovenste vak ziet u onder **Naam** een lijst met bestaande dagprofielen.



2. Met de drie knoppen naast het bovenste vak kunt u dagprofielen definiëren of bewerken.

Met deze knoppen kunt u de volgende functies uitvoeren:

Knop	Omschrijving
Nieuw	Een nieuw dagprofiel maken. Dit wordt onmiddellijk met de naam Nieuw dagprofiel in het vak ernaast weergegeven. U kunt deze standaardnaam onmiddellijk wijzigen. Bij een nieuwe definitie wordt eerst een periode van 24 uur met de standaard status Gesloten aangemaakt.
Naam wijzigen	De naam van een dagprofiel wijzigen. Selecteer het dagprofiel en klik vervolgens op deze knop. U kunt de profielnaam nu wijzigen.
Verwijderen	Een dagprofiel dat u niet meer nodig heeft, uit de lijst verwijderen. Alleen het dagprofiel dat op dat moment is geselecteerd, wordt verwijderd.

Tabel 32 *Bewerkingsfuncties voor dagprofielen.*

Knop	Omschrijving
Acties	De statuswaarden van het dagprofiel dat in het bovenste vak is geselecteerd, wijzigen. Hieronder wordt beschreven hoe u hiervoor te werk gaat. U kunt de functies van dit menu ook bereiken door met de rechtermuisknop op het pictogram van het dagprofiel te klikken.

Tabel 32 *Bewerkingsfuncties voor dagprofielen.*

3. Selecteer in het onderste vak een periode. Er verschijnt een gestippeld kader om de geselecteerde periode.

OPMERKING: Klik op de knop **Acties** of open het contextmenu en kies de functie **Standaard** om de standaardstatus voor de periode van 24 uur in te stellen.

4. Klik op de knop Acties om de periode te bewerken.

Via dit menu kunt u nieuwe perioden invoegen of statuswaarden verwijderen.

De volgende functies worden aangeboden in het menu **Acties**:

Functie	Omschrijving
Status [spatiebalk]	Een submenu openen waarin u de huidige status van de geselecteerde periode kunt wijzigen. U kunt kiezen uit de volgende waarden: • Geopend • Pauze • Gesloten De status die op dat moment is ingesteld, wordt voorafgegaan door een punt en wordt vetgedrukt weergegeven.
Samenvoegen [F5]	Hiermee kunnen twee of meer aangrenzende periodes met dezelfde status worden samengevoegd. Deze optie is alleen beschikbaar als minstens twee aansluitende perioden dezelfde status hebben en u een van deze perioden heeft geselecteerd.
Verwijderen [Del]	De geselecteerde periode uit het profiel verwijderen.
Nieuw [Insert]	Een nieuwe periode in het profiel invoegen. Hierbij kunt u tegelijkertijd de gewenste status opgeven: • Geopend • Pauze • Gesloten

Tabel 33 *De bewerkingsfuncties voor dagprofielen in het menu Acties.*

Functie	Omschrijving
Standaard	De basisstatus van de gehele periode instellen. Zo kunt u het dagprofiel eenvoudiger instellen. Als u bijvoorbeeld de basisstatus op "Gesloten" instelt, hoeft u alleen nog de perioden in te voeren waarvoor een andere status geldt. U kunt kiezen uit de volgende waarden: • (geen) • Geopend • Pauze • Gesloten. De status die op dat moment is ingesteld, wordt voorafgegaan door een punt en wordt vetgedrukt weergegeven.
Vergroten [naar boven bladeren]	Als u een periode tot op de minuut nauwkeurig wilt instellen, kunt u met de optie Vergroten op de periode inzoomen. Op de tijdschaal die onder het dagprofielvenster wordt weergegeven, kunt u zien in hoeverre u heeft ingezoomd. Zonder vergroting, dus met de oorspronkelijke instelling, wordt een periode van 24 uur weergegeven. Deze is onderverdeeld in segmenten van 30 minuten. Bij de eerste vergrotingsstap wordt de weergegeven periode beperkt tot 12 uur (onderverdeeld in segmenten van 15 minuten). Bij de volgende stap wordt de periode beperkt 6 uur (onderverdeeld in segmenten van 5 minuten), vervolgens tot 3 uur (onderverdeeld in segmenten van 1 minuut) en bij de laatste stap tot 1 uur (eveneens onderverdeeld in segmenten van 1 minuut). Met de schuifbalk kunt u overigens altijd naar de perioden gaan die op dat moment niet in het venster zichtbaar zijn.
Verkleinen [naar onder bladeren]	Met deze optie kunt u een eerder ingestelde vergroting stapsgewijs ongedaan maken.
Eigenschappen	Hiermee kunt u extra acties toewijzen aan de verschillende perioden. Mogelijke acties zijn: • Meldingen afspelen • Oproepen doorsturen • Doorschakelmodus wijzigen. Dit betekent dat in de ACD-groep de logica voor de verdeling van oproepen over de agenten wordt gewijzigd.

Tabel 33 *De bewerkingfuncties voor dagprofielen in het menu Acties.*

- Klik op **Nieuw** en kies een status (**Geopend**, **Pauze** of **Gesloten**) om een nieuwe periode in de geselecteerde periode in te voegen.

OPMERKING: De nieuwe periode overlapt de eerder geselecteerde periode.

6. Ga met de schuifbalk naar het einde van de nieuwe periode. Verschuif vervolgens de markeringsbegrenzing helemaal rechts van deze periode tot de periode de gewenste tijd omvat.

OPMERKING: Vergroot voor de fijne instelling eventueel de schaal van de weergave.

7. Herhaal de stappen vanaf punt 5 om meer perioden in te stellen totdat het dagprofiel voldoet aan uw behoeften.

Acties koppelen aan een tijdprofiel

U kunt aan elke periode in het dagprofiel (**Open**, **Gesloten** en **Pauze**) drie verschillende acties koppelen. De aan het tijdprofiel gekoppelde acties kunnen worden gebruikt in de drempelwaarderegels. De koppeling aan het tijdprofiel heeft als voordeel dat er meer dan een actie tegelijkertijd kan worden uitgevoerd.

De volgende acties zijn mogelijk:

- Meldingen afspelen
- Oproepen doorsturen
- Doorschakelmodus wijzigen. Dit betekent dat in de ACD-groep de logica voor de verdeling van oproepen over de agenten wordt gewijzigd.

De eenvoudigste methode om deze acties in te stellen, is het contextmenu openen en een of meer van deze acties tegelijkertijd te selecteren. Voer hiertoe de volgende stappen uit:

1. Klik met de rechtermuisknop op het tijdprofiel waaraan u een actie wilt koppelen. U kunt ook klikken op de knop **Acties**.

Het contextmenu wordt geopend.

2. Kies in het contextmenu de optie **Instellingen**.

Het dialoogvenster **Eigenschappen tijdbereik** opent. selecteert u de gewenste actie(s) door het bijbehorende selectievakje in te schakelen:

- **Weergavebestand**

Als u de optie **Weergavebestand** heeft gekozen, kunt u met de knop **Selecteren** een dialoogvenster openen. Hier vindt u knoppen om een bestaande standaardmeldtekst voor het wachtveld te selecteren of een nieuwe meldtekst toe te voegen.

- **Doorsturen**

Als u de optie **Doorsturen** heeft gekozen, kunt in het veld eronder het telefoonnummer invoeren van de deelnemer waarnaar de beller moet worden doorgeschakeld.

- **Doorschakelmodus**

Als u de optie **Doorschakelmodus** heeft gekozen, kunt u met behulp van het keuzeveld eronder de status **Langst onbenutte fase**, **Cyclisch** of **Lineair** instellen. Hiermee stelt u de logica van de oproepverdeling aan de agenten in.

3. Sluit het dialoogvenster met **OK**.

Kalenderregel bewerken

In de kalenderregel is gedefinieerd welke dagprofielen zijn toegewezen aan weekdays of speciale datums. U bewerkt de kalenderregels met de knoppen op het tabblad **Kalenderprofielen** naast het onderste vak.

Knop	Omschrijving
Nieuw	Een nieuwe kalenderregel toevoegen aan het geselecteerde kalenderprofiel. Het dialoogvenster Kalenderregel wordt geopend. Hierin definieert u de regel.
Wijzigen	Een bestaande kalenderregel wijzigen, bijvoorbeeld instellingen van datums of weekdays aanpassen, toevoegen of verwijderen.
Verwijderen	Een geselecteerde kalenderregel uit het kalenderprofiel verwijderen.

Tabel 34 *Bewerkingsfuncties voor kalenderregels.*

In het dialoogvenster **Kalenderregel** worden dagprofielen gekoppeld aan weekdays of speciale datums.

U kunt dit op een flexibele manier doen met de volgende vijf datumfuncties:

Datumfunctie	Omschrijving
Wekelijks op:	In de keuzelijst kunt u de weekdays selecteren waaraan u het dagprofiel wilt toewijzen. Deze datumfunctie kunt u gebruiken voor weekdays waarvoor andere dagprofielen moeten worden ingesteld (bijvoorbeeld voor zaterdag en zondag).
Maandelijks op:	Hiermee kunt u een speciaal dagprofiel voor bepaalde telkens terugkerende dagen van de maand toewijzen. Selecteer hiervoor de gewenste dag van de maand in de keuzelijst (1 t/m 31).

Tabel 35 *De datumfuncties voor de definitie van kalenderregels.*

Datumfunctie	Omschrijving
Jaarlijks op:	Hiermee kunt u een dagprofiel voor bepaalde telkens terugkerende jaarlijkse gebeurtenissen toewijzen, bijvoorbeeld vaste feestdagen. Hiervoor worden de dag en de maand voor de gebeurtenis ingevoerd.
Op:	Als er voor een speciale eenmalige gebeurtenis een uitzonderingsregel nodig is, kunt u deze datumfunctie gebruiken (bijvoorbeeld voor feestdagen zonder vaste datum). Hier wordt het dagprofiel toegewezen aan een specifieke datum.
Op andere dagen:	Dit profiel wordt toegewezen aan alle dagen waarvoor geen speciaal dagprofiel is opgegeven. Deze datumfunctie is dus geschikt als standaard voor een dagprofiel dat u vaak nodig heeft.

Tabel 35 *De datumfuncties voor de definitie van kalenderregels.*

Het dagprofiel voor de kalenderregel wordt gekozen in de onderste keuzelijst. In deze lijst kunt u kiezen uit alle gedefinieerde dagprofielen.

Een kalenderregel zou bijvoorbeeld als volgt kunnen luiden:

<datumfunctie> wordt dit dagprofiel gebruikt: <dagprofielnaam>

Voorbeeld:

Dit dagprofiel wordt wekelijks op zondag gebruikt: Feestdagprofiel

4.8 Objectbeheer

Via het objectbeheer kunnen de instellingen voor de Contact Center-variabelen en die voor de telefoonrechten (telefoonmonitoring) worden vastgelegd.

Deze parameters vindt u in de map **Objecten**. Als deze map niet zichtbaar is in het venster **Explorer-mappen**, betekent dit niet dat de map niet bestaat, maar dat de map is verborgen. U opent de map **Objecten** als volgt:

1. Activeer het venster **Explorer-mappen**.
2. Klik op het driehoekje naast de werldebol 
3. Kies in de menulijst de optie **Objecten**.

OPMERKING: U kunt de functie **Objecten** ook bereiken via het menu **Mappen > Beeld** of via het contextmenu.

Via de directory **Objecten** kunnen de subdirectories **ACD-groepen** en **Toegangsrechten** worden bereikt.

4.8.1 ACD-groepen

OPMERKING: Wijzigingen van de configuratie-instellingen voor het Multi Media Contact Center die via Communications worden doorgevoerd, vereisen uitsluitend een nieuwe start van de VM Apl resp. CTI Apl, zodat de wijzigingen actief worden.

Een ACD-groep is in feite een aansluiting die geadresseerd kan worden via een groepsnummer. De agenten die aan deze groep zijn toegewezen, zijn via dit groepsnummer bereikbaar. Voorbeelden van dergelijke groepsnummers zijn servicenummers van helpdesks, bestellijnen van postorderbedrijven en telefoonnummers van taxicentrales.

4.8.1.1 Nieuwe ACD-groep maken

- Klik met de rechtermuisknop op de directory ACD-groepen om het contextmenu te openen. Kies vervolgens **ACD-groep > Toevoegen...** om de ACD-wizard te starten.

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Nieuwe groep - ACD-groep". Inside, the "Algemene instellingen" tab is selected, with the subtitle "Voer algemene informatie in.". The form contains the following fields and controls:

- Naam:** A text box containing "Nieuwe groep".
- Prioriteit:** A dropdown menu set to "Zeer hoog".
- Doorschakelmodus:** A dropdown menu set to "(Serverinstelling)".
- Campagne voor gemiste oproepen:** An empty text box.
- Oproepen V&A URL:** An empty text box with a right-pointing arrow button.
- Campagnes V&A URL:** An empty text box with a right-pointing arrow button.
- Wanddisplay:** A dropdown menu set to "(Geen)".

At the bottom, there are four buttons: "< Vorige", "Volgende >", "Voltooien", and "Annuleren".

Hier worden de configuratie-instellingen voor een nieuwe ACD-groep gemaakt. Details over het definiëren van nieuwe ACD-groepen vindt u in de handleiding ACD-Supervisor.

4.8.1.2 Bestaande ACD-groep bewerken

Rechtsklik op een bestaande ACD-groep om het contextmenu te openen en kies de functie **ACD-groep > Wijzigen...** om de definitie van de ACD-groep te wijzigen.

This screenshot shows the same "Nieuwe groep - ACD-groep" dialog box, but with a tabbed interface. The "Algemene instellingen" tab is active. Above the form fields, there are four tabs: "Vaardigheden", "Agenten", "Adresregels voor bellers", and "Tijden". Below these, there are sub-tabs: "Algemene instellingen" (under Vaardigheden), "Wachtstand" (under Adresregels voor bellers), and "Mailbox" (under Tijden). The form fields and controls are identical to the previous screenshot. At the bottom, the buttons are "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Hier kunnen verschillende pagina's met instellingen via tabbladen worden geselecteerd. In de handleiding **ACD-Supervisor** leest u meer over de afzonderlijke parameters van alle tabbladen.

De selectie **ACD-groep > Wissen** verwijdt de gemarkeerde ACD-groep uit het systeem.

4.8.2 Toegangsrechten

Via de instelling van de toegangsrechten, kunt u de mogelijkheden die bijvoorbeeld in **Communications** of andere CTI-clients voor de bewaking en bediening van de telefoniefuncties, ACD-groepen, agenten en functies zijn geïmplementeerd, voor afzonderlijke gebruikers of groepen (maar niet voor gebruikersgroepen) beperken. Met deze functie kunt u precies vastleggen welke gebruiker of gebruikersgroep het recht heeft de status van dit telefoontoestel te bewaken.

Bij de installatie wordt standaard ingesteld dat elke gebruiker rechten heeft om de statuswaarden van elk object te bewaken! Dit betekent dat voor een nieuwe installatie de toegangsrechten alleen kunnen worden beperkt.

OPMERKING: Als voor **een** telefoonaansluiting speciaal wordt gedefinieerd wie de telefoonstatus daarvan mag bewaken, dan is de standaardinstelling waarmee elke gebruiker de statuswaarden van elke telefoon kan bewaken uitgeschakeld. In dit geval moet voor alle telefoons waarvan de statuswaarden moeten worden bewaakt apart worden gedefinieerd bij welke gebruiker de telefoonstatus moet worden weergegeven.

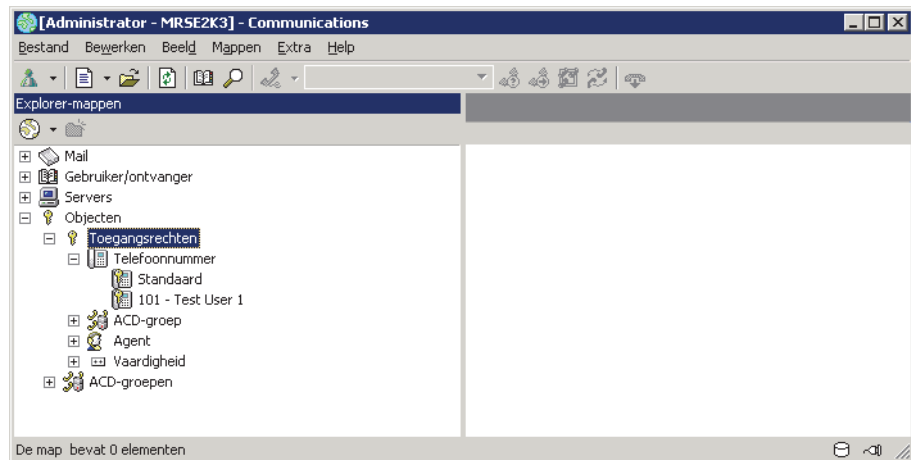
Om het toewijzen van rechten zo snel mogelijk te laten verlopen is het mogelijk via zogenaamde standaarddefinities de toegangsrechten voor de bewaking van de statuswaarden van de eigen telefoon globaal in te stellen. Bewaking van de statuswaarde van de eigen telefoon is fundamenteel vereist, zodat de gebruikers de CTI-functies kunnen gebruiken. Bovendien is het mogelijk het bewaakrecht voor leden van een groep onder elkaar globaal te verdelen. Zie [Paragraaf 4.8.2.3, "Algemene instellingen gebruiken"](#), op pagina 144 voor meer informatie over dit onderwerp.

Toestelmonitoring (bewaking van de statuswaarden van telefoontoestellen) is alleen mogelijk als toegang tot dit toestel is toegestaan en als de CTI-functies zijn geïmplementeerd.

OPMERKING: Een gebruiker die niet bevoegd is toestellen te bewaken, kan ook geen doorgeschakelde gesprekken aannemen.

Rechten worden toegekend via de map **Objecten**. Als deze map niet zichtbaar is in het venster **Explorer-mappen**, betekent dit niet dat de map niet bestaat, maar dat de map is verborgen. Voor informatie over de instelling van de map **Objecten**, zie in [Paragraaf 4.8, "Objectbeheer"](#), op [pagina 137](#).

De map **Objecten** bevat de submap **Toegangsrechten**.



Hoe u de toegangsrechten voor objecten instelt wordt in het volgende voorbeeld van toegangsrechten voor de telefoon beschreven.

De rechten voor andere objecten worden analoog ingesteld.

Toestel-toegangsrechten

Klik met de rechtermuisknop op de map **Telefoonnummer** om het contextmenu te openen. Kies vervolgens **Toegangsrechten per toestel > Toevoegen** om het dialoogvenster **Telefoon toegangsrechten** te openen. Hier worden voor elke telefoonaansluiting apart de bewaakrechten ingesteld.

OPMERKING: U kunt de functie **Toevoegen** ook bereiken via het **Communications**-menu: Activeer het venster **Explorer-mappen** en kies vervolgens **Mappen > Toegangsrechten per toestel > Toevoegen**.

Telefoonnummer-toegangsrechten

Telefoonnummer: 492404901100

Dynamische groep: Toevoegen

Gebruiker/groep	Toegangsrechten
-----------------	-----------------

Soort toegang: Voll. toeg.

Toevoegen... Verwijderen

OK Annuleren

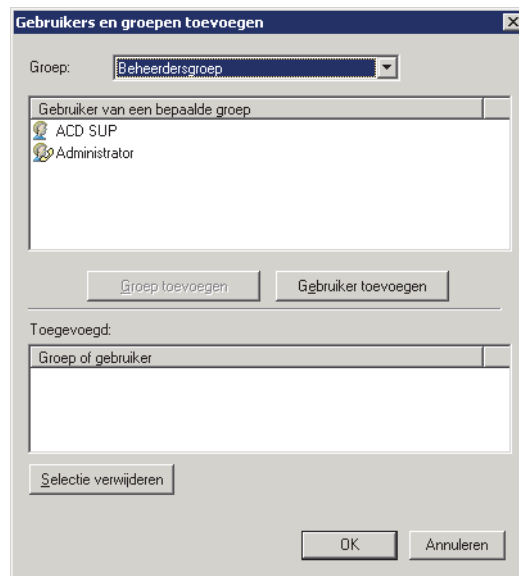
In het invoerveld **Telefoonnummer** voert u op de genormaliseerde wijze het telefoonnummer in van het toestel waarop de instellingen moeten worden toegepast. Alleen met deze invoer, d.w.z. zonder een gebruiker of gebruikersgroep toe te voegen, wordt nog geen beperking van de toegang tot de telefoon geactiveerd.

OPMERKING: Controleer of voor de eigenaar van dit toestel het bewaken van de eigen aansluiting te allen tijde toegestaan is. Als dit niet goed wordt ingesteld kan dit bijvoorbeeld tot problemen bij gebruik van de CTI-functies leiden.

Klik op de knop **Toevoegen** om de groep, groepen of gebruiker te selecteren die het recht moet krijgen dit toestel te bewaken. Het venster **Gebruikers en groepen toevoegen** wordt geopend.

De configuratie van de telefoonbewaking is voor afzonderlijke gebruikers of voor gebruikersgroepen verschillend. Beide procedures worden hieronder behandeld.

4.8.2.1 Gebruikers (leden van gebruikersgroepen) toevoegen



OPMERKING: Bij de definitie van toegangsrechten voor toestellen is het niet van belang in welke **gebruikersgroepen** de deelnemers zich bevinden.

Zo wijst u aan afzonderlijke gebruikers bewaakrechten toe:

1. Selecteer in de keuzelijst **Groep** de gebruikersgroep waarvan de deelnemer deelt uitmaakt.

De leden van de geselecteerde gebruikersgroep worden weergegeven in het bovenste veld onder **Gebruiker van een bepaalde groep**.

OPMERKING: Ook als in de keuzelijst **Groepen** alle groepen worden weergegeven, dus ook de gebruikersgroepen, is het toch niet mogelijk bewaking in te stellen voor een hele gebruikersgroep.

2. Selecteer de gebruiker waaraan u de bevoegdheid wilt toekennen om deze aansluiting te bewaken.
3. Klik op de knop **Gebruiker toevoegen**.

De gebruiker wordt toegevoegd aan de lijst onder **Toegevoegd: Groep of gebruiker**.

OPMERKING: Als u een vergissing heeft gemaakt, kun u de gebruiker selecteren en met de knop **Selectie verwijderen** uit de lijst verwijderen.

4. Klik op **OK** om de wijziging van de toegangsrechten af te sluiten.

OPMERKING: Als u aan meer gebruikers het recht wilt toekennen om dit telefoonnummer te bewaken, moet u deze procedure herhalen voor iedere deelnemer.

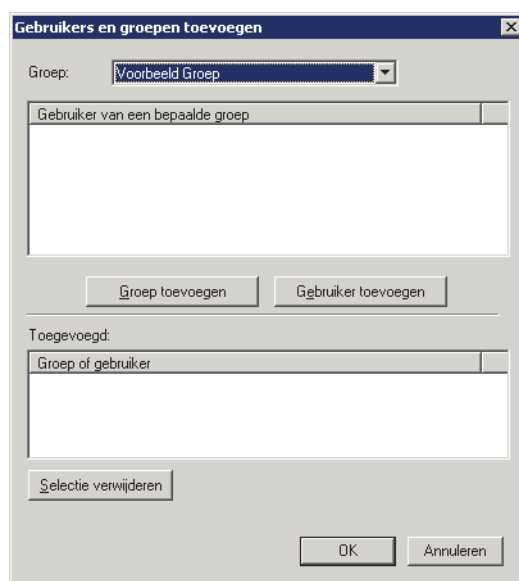
Na het voltooien van de toewijzing wordt de instelling voor het eerder aangegeven telefoonnummer opgeslagen. Vervolgens geeft een invoer het betreffende telefoonnummer en de gebruikersnaam in het submenu **Telefoonnummer** aan, dat voor dit telefoonnummer een toegangsrecht werd ingesteld. Door te dubbelklikken op deze waarde opent u weer het hierboven weergegeven dialoogvenster en kunt u wijzigingen aanbrengen.

4.8.2.2 Groepen of leden van groepen toevoegen

Het toevoegen van groepen is vergelijkbaar met het definiëren van gebruikers voor de bewaking. Het verschil is dat deze keer de bevoegdheid wordt toegewezen aan een hele groep en dus aan alle leden van de groep. Het is ook mogelijk aan slechts enkele groepsleden het toegangsrecht toe te kennen. Daarbij speelt het geen rol uit welke groep de deelnemers afkomstig zijn.

OPMERKING: De term groepen verwijst hier naar groepen die zijn ingesteld als mailinglijsten, dus **niet** naar gebruikersgroepen!

Door middel van de instelling van een speciale groep voor de bewaking van de rechten kunnen aan bepaalde gebruikers allen toegangsrechten voor de bewaking van het toestel worden toegewezen.



1. Selecteer in de keuzelijst **Groep** de groep waaraan u de bevoegdheid wilt toewijzen, of waarvan een lid de bevoegdheid moet krijgen.

De leden van de geselecteerde gebruikersgroep worden weergegeven in het bovenste veld onder **Gebruiker van een bepaalde groep**.
2. Als u een groepslid wilt selecteren, markeert u deze deelnemer.
3. Of klik op de knop **Groep toevoegen** om de bevoegdheid toe te kennen aan de hele groep.
4. Klik anders op de knop **Gebruiker toevoegen**.

De gebruiker of groep wordt toegevoegd aan de lijst onder **Toegevoegd: Groep of gebruiker**.

OPMERKING: Als u een vergissing heeft gemaakt, kun u de gebruiker of groep selecteren en met de knop **Selectie verwijderen** uit de lijst verwijderen.

5. Klik op **OK** om de wijziging van de toegangsrechten af te sluiten.

OPMERKING: Als u aan meer gebruikers of groepen het recht wilt toekennen om dit telefoonnummer te bewaken, moet u deze procedure herhalen voor iedere gebruiker of groep.

Na het voltooien van de toewijzing wordt de instelling voor het eerder aangegeven telefoonnummer opgeslagen. Vervolgens wordt door de invoer van het betreffende telefoonnummer, in het submenu **Telefoonnummer** weergegeven, dat voor dit telefoonnummer een toegangsrecht werd ingesteld. Door te dubbelklikken op deze waarde opent u weer het hierboven weergegeven dialoogvenster en kunt u wijzigingen aanbrengen.

OPMERKING: Als u de invoer van het telefoonnummer markeert (onder **Objecten > Toegangsrechten > Telefoonnummer**) wordt (worden) in het venster **Explorer-lijst** de gebruiker of de gebruikersgroep(en) weergegeven die deze aansluiting mogen bewaken. Voeg daarbij eventueel de betreffende invoer van de tabelkop in dit venster in. Zie ook [Paragraaf 5.3.2.1, "Weergave in logboekvensters aanpassen"](#), op pagina 200

4.8.2.3 Algemene instellingen gebruiken

Via algemene instellingen is het mogelijk, de volgende autorisaties alle of bepaalde gebruikers toe te wijzen:

- Globale bewaking van de statuswaarden van de eigen telefoon voor alle deelnemers met de parameter **OWNER**.

OPMERKING: Bewaking van de statuswaarde van de eigen telefoon is fundamenteel vereist, zodat de gebruikers de CTI-functies kunnen gebruiken.

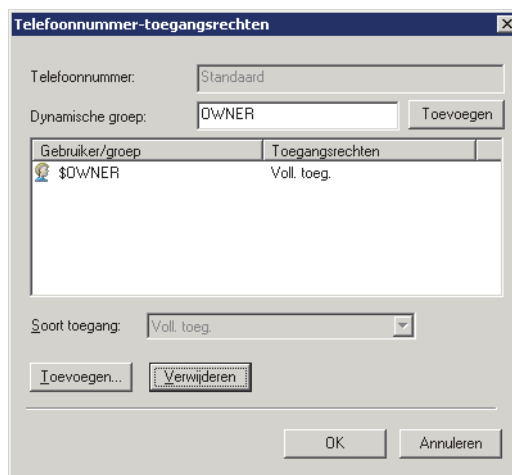
- Wederzijdse bewaking van de statuswaarden van telefoons van de in groepen gedefinieerde gebruikers. Omdat hiervoor willekeurige groepen kunnen worden gedefinieerd is het mogelijk de bewaking van de statuswaarden voor het hele systeem snel te configureren.

Globale bewaking van de statuswaarden van de eigen telefoon voor alle gebruikers.

Zo schakelt u in dat alle gebruikers de statuswaarden van hun eigen telefoons kunnen bewaken:

1. Vouw in het venster **Explorer-mappen** het pad **Objecten -> Toegangsrechten -> Telefoonnummers** open.
2. Rechtsklik daar op het telefoonpictogram **Standaard**.
3. Kies in het contextmenu dat wordt geopend de functie **Bewaakrechten per telefoon -> Wijzigen**.

Het dialoogvenster **Telefoonnummer-toegangsrechten** wordt geopend.



4. Voer bij **Dynamische groep** de parameter **OWNER** in.

OPMERKING: Let op de spelling. Deze parameter **moet** in hoofdletters worden ingevoerd.

5. Klik op **Toevoegen**.
In het venster wordt bij **Gebruiker/groep** een gebruikerpictogram met de naam **\$OWNER** weergegeven.

6. Druk in het dialoogvenster **Telefoonnummer-toegangsrechten** op de knop **OK**.

Hiermee is het instellen van de bewaking van de eigen telefoon voor alle gebruikers geconfigureerd.

Wederzijdse bewaking van de statuswaarden van groepsleden

Er zijn twee stappen nodig om op deze manier toegangsrechten toe te wijzen:

1. Groepen configureren waarin de gebruikers zijn gecombineerd die wederzijds de statuswaarden van telefoons mogen bewaken.
2. Toevoegen van deze groepen aan dynamische groepen in de standaarddirectory.

Groepen voor het telefoonnummer-toegangsrecht configureren

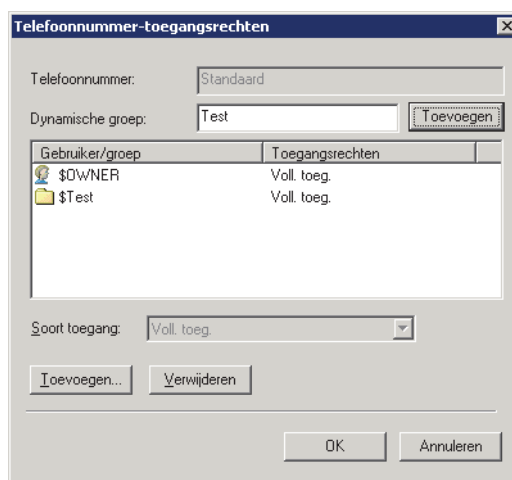
De groepen voor de toewijzing van het telefoonnummer-toegangsrecht verschillen niet van andere groepen, zoals de groepen die voor mailinglijsten worden gebruikt. Deze worden ook geconfigureerd zoals behandeld in [Paragraaf 4.4.2, "Groepen", op pagina 116](#).

OPMERKING: Door gericht benoemen van de groepen kan de toewijzing van het telefoonnummer-toegangsrecht bovendien worden vereenvoudigd. Zie ook [Paragraaf 4.8.2.3, "Toewijzingsvereenvoudiging", op pagina 147](#).

Toevoegen aan de dynamische groepen in de standaarddirectory

Zo stelt u in dat gebruikers in een specifieke groep wederzijds de statuswaarden van hun telefoons mogen bewaken:

1. Vouw in het venster **Explorer-mappen** het pad **Objecten -> Toegangsrechten -> Telefoonnummers** open.
2. Rechtsklik daar op het telefoonpictogram **Standaard**.
3. Kies in het contextmenu dat wordt geopend de functie **Bewaakrechten per telefoon -> Wijzigen**.
Het dialoogvenster **Telefoonnummer-toegangsrechten** wordt geopend.



4. Voer bij **Dynamische groep** de naam van de groep in waarvan de leden het recht hebben de wederzijdse statuswaarden van hun telefoons te bewaken.

OPMERKING: Voer de groepsnaam net zo in als deze bij Groepen is gedefinieerd. Let hierbij op hoofdletters en kleine letters.

5. Klik op **Toevoegen**.
In het dialoogscherf wordt bij **Gebruiker/groep** een directorypictogram met de naam **\$<Groepsnaam>** (in de bovenstaande afbeelding \$Test) weergegeven.
6. Druk in het dialoogvenster **Telefoonnummer-toegangsrechten** op de knop **OK**.

Hiermee wordt voor deze groep de bewaking van de telefoonstatuswaarden ingeschakeld.

Toewijzingsvereenvoudiging

Er bestaat extra vereenvoudiging voor de wederzijdse bewaking van de statuswaarden van groepsleden. Het is mogelijk om deze rechten aan meerdere groepen tegelijk toe te wijzen. Hiervoor moet er bij de configuratie van de groepen op worden gelet dat de eerste tekens van de groepsnamen identiek zijn. Voorbeelden voor dergelijke groepsnamen zijn:

Test, Test1, Test22, TestABC,...

Als u voor de dynamische groepsnaam de benaming **Test** invoert, wordt voor alle groepen waarvan de naam met de lettercombinatie **Test** begint vastgelegd dat de wederzijdse bewaking van de statuswaarden van groepsleden is ingeschakeld. Groepsoverschrijdende bewaking is echter niet mogelijk.

Let erop dat er geen andere mailinglijst is waarvan de naam met dezelfde lettercombinatie begint. Zo ja, dan wordt voor deze groep ingesteld dat ook de leden van deze mailinglijst de status van hun telefoons kunnen bewaken. Dat kan niet in alle gevallen gewenst zijn.

4.9 Oproepdoorschakeling afhankelijk van de ID van de oproeper

Met de functie Oproepverdeling (Caller Address Routing) kunt u aan de hand van het telefoonnummer van de beller instellen aan welke agenten van een ACD-groep de oproep wordt toegewezen. In feite is dit een uitbreiding van de toewijzingsregels voor inkomende oproepen op basis van vaardigheden.

OPMERKING: Caller Address Routing is alleen mogelijk als het nummer van de beller bij de oproep wordt meeverzonden.

Wanneer bijvoorbeeld de verkoopafdeling van een bedrijf in regio's is verdeeld, kunnen oproepen vanuit de verschillende regio's rechtstreeks worden doorverbonden met de juiste vaardigheidsgroep. Afhankelijk van het lokale kengetal van deze beller kunnen meer vaardigheden worden gedefinieerd, die een agent ook hebben moet, om oproepen van dit type toegewezen te krijgen. U kunt deze extra vaardigheid echter ook als niet-verplicht definiëren, wat de waardefactor bij de toewijzingsbeslissing verhoogt. In het hierboven beschreven voorbeeld krijgt de agent dan voorrang bij het toewijzen van oproepen uit de betreffende regio. Als deze agent de oproep niet kan aannemen, wordt de oproep naar een andere agent doorgeschakeld, zodat deze niet verloren gaat.

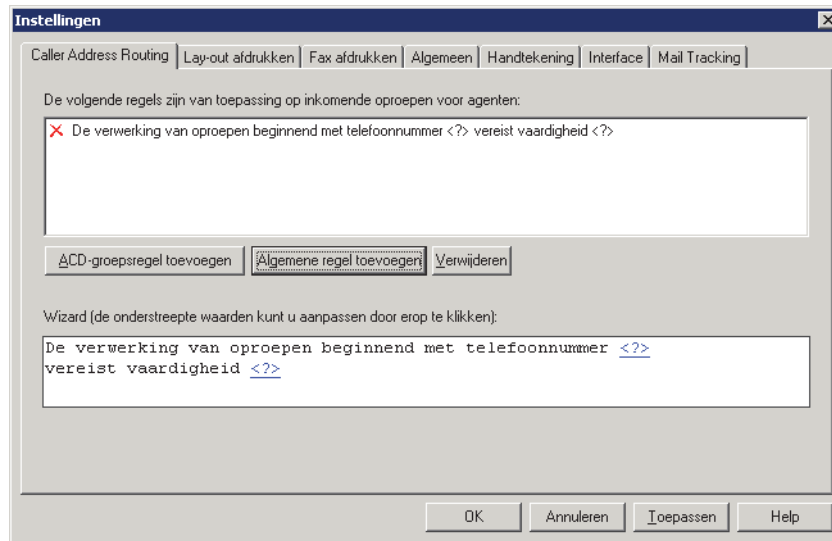
Een ander voorbeeld is dat oproepen op basis van het landnummer worden doorverbonden met agenten die de taal van het betreffende land beheersen.

In principe kunnen er twee soorten regels voor routing worden gedefinieerd.

- Algemene regels:
Deze regels voor routing hebben betrekking op alle ACD-groepen tegelijk.
- ACD-groepsregels:
Deze regels gelden voor de ACD-groepen die in de regeldefinitie zijn aangegeven.

OPMERKING: Als er een ACD-groepsregel wordt geconfigureerd hebben de globale regels geen effect meer op deze ACD-groep.

4.9.1 Configureren van een globale regel voor routing.



Voer de volgende stappen uit om een globale regel voor routing te definiëren:

1. Kies in het menu van **Extra > Instellingen...**
2. Ga vervolgens naar het tabblad **Caller Address Routing**.
3. Klik op **Algemene regel toevoegen**.

In het bovenste gedeelte van het venster wordt vervolgens de regel weergegeven (eerst nog met de betreffende plaatshouders). Plaatshouders **<?>** staan voor het telefoonnummer waarbij de regel inwerking moet treden en de vaardigheid die aan het ingestelde telefoonnummer moet worden gekoppeld.

4. In het vak daaronder stelt u deze parameters in. Klik hiervoor op de plaatshouder **<?>**.

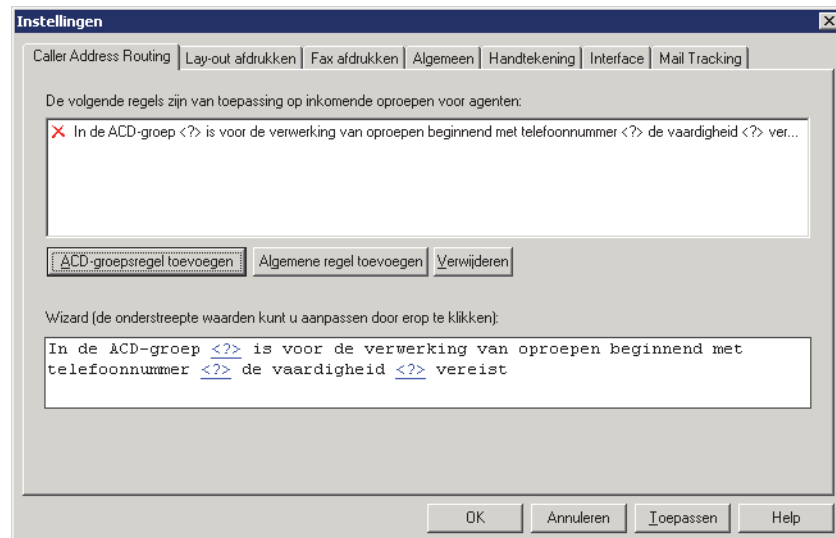
De plaatshouder die voor het telefoonnummer staat, verandert in een invoerveld, waarin het gewenste telefoonnummer (of bijvoorbeeld een voorkiesnummer) kan worden ingevoerd. De plaatshouder bij Vaardigheid verandert na het aanklikken in een keuzelijst. Hierin kan de betreffende vaardigheidsgroep worden gekozen.

5. Bevestig met **Toepassen** als u meer regels wilt definiëren.
6. Klik op **OK** om de definitie van de regel af te sluiten.

De instellingen worden toegepast en het dialoogvenster wordt gesloten.

Als in het bovenste venster regels door aanklikken worden gemarkeerd kunnen deze worden bewerkt of gewist. Vervolgens kan in het onderste venster de inhoud worden bewerkt (door aanklikken van de onderstreepte termen) of kan een regel door aanklikken van de knop **Verwijderen** uit de lijst worden verwijderd.

4.9.2 Configureren van ACD-groepsregels



ACD-groepsregels worden meestal in de ACD-Supervisor gedefinieerd. Ze kunnen echter ook in **Communications** worden aangemaakt en bewerkt. ACD-groepsregels definiëren het routinggedrag voor een specifieke ACD-groep bij inkomende oproepen. Met de definitie van een ACD-groepsregel worden voor de betreffende groep de globale doorschakelingsregels uitgeschakeld. De procedure voor het definiëren van een ACD-groepsregel is identiek aan de beschreven procedure voor het definiëren van de globale regels. Alleen de beschikbare parameters zien er hier iets anders uit. De eerste plaatshouder wordt geopend als het keuzeveld wordt aangeklikt waarin de ACD-groep wordt gekozen waarvoor de instellingen moeten gelden. Daarna volgt met de bewerking van de tweede parameter het invoeren van het telefoonnummer, net als bij de globale doorschakelregels. Ten laatste wordt nog een van de vaardigheden toegewezen, die eerder bij de groepsdefinitie werden ingevoerd. Anders is de bediening analoog als boven beschreven (overnemen, bewerken, verwijderen en annuleren).

4.10 De communicatieserver-map

In de mappenstructuur van het venster **Explorer-mappen** kunt u de map **Communicatieserver** weergeven – bijvoorbeeld via: **Mappen > Beeld > Communicatieserver**. In deze map vindt u de submappen **Software updates**, **XPR Server logfiles** en **User specific data**. Deze mappen zijn een afbeelding van de mappen op de XPR-server voor de Update- en Logfile-gegevens van gebruikers. Alleen de systeembeheerder kan deze gegevens bekijken en bewerken. De twee mappen en de submappen worden zijn bij de installatie van de XPR-server automatisch gemaakt. Dit zijn systeemmappen. Breng dus alleen wijzigingen aan als u precies weet wat de uitwerking is.

4.10.1 Toegangsrechten

Voor toegang tot de communicatieserver-map is de bevoegdheid **Server File Access** vereist. De beheerder kan deze bevoegdheid zowel aan individuele gebruikers als aan gebruikersgroepen toekennen.

Bovendien kunnen ook voor de submappen bevoegdheden worden ingesteld, waarbij onderscheid kan worden gemaakt tussen lees- en schrijfbevoegdheid. Hiervoor kiest u de functie voor het **wijzigen van de toegangsbevoegdheid** in het contextmenu van de desbetreffende map. In het dialoogvenster dat verschijnt, schakelt u de selectievakjes in voor de bevoegdheden die u wilt toewijzen. In de weergegeven lijst heeft u de keuze uit de volgende bevoegdheden:

Bevoegdheid	Omschrijving
File Group Access	Dit is geen gebruikersrecht, maar een toegangsrecht voor bestanden en mappen in het virtuele bestandssysteem van de XPR-server. Als deze optie is ingeschakeld, hebben alleen gebruikers in dezelfde gebruikersgroep als de maker/eigenaar toegang tot een bestand of map. Het heeft geen zin dit recht direct toe te wijzen aan een gebruiker.
File Owner Access	Dit is geen gebruikersrecht, maar een toegangsrecht voor bestanden en mappen in het virtuele bestandssysteem van de XPR-server. Als deze optie is ingeschakeld, heeft alleen de maker/eigenaar toegang tot een bestand of map. Het heeft geen zin dit recht direct toe te wijzen aan een gebruiker.
Service	Voor databasevelden kan worden ingesteld dat ze alleen mogen worden gewijzigd door een gebruiker met deze bevoegdheid. Bovendien heeft een gebruiker met deze bevoegdheid beperkte gebruiksrechten voor de gebruikersgegevens-editor en de XPR-Monitor voor configuratie van de XPR-server.

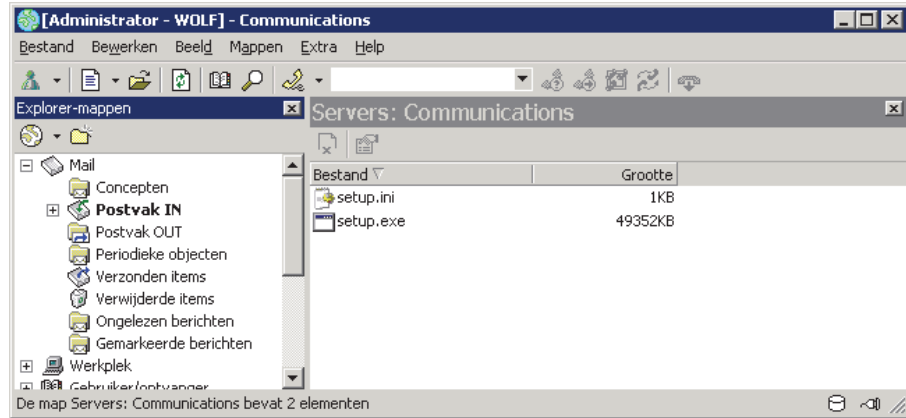
Tabel 36 *Bevoegdheden voor de communicatieserver-mappen.*

Bevoegdheid	Omschrijving
Supervisor	Voor databasevelden kan worden ingesteld dat ze alleen mogen worden gewijzigd door een gebruiker met deze bevoegdheid. Bovendien heeft een gebruiker met deze bevoegdheid beperkte gebruiksrechten voor de gebruikersgegevens-editor en de XPR-Monitor voor configuratie van de XPR-server. Let op: met deze bevoegdheid worden impliciet alle rechten toegewezen, ook als afzonderlijke rechten niet zijn toegewezen aan de gebruiker.

Tabel 36***Bevoegdheden voor de communicatieserver-mappen.***

4.10.1.1 Software updates

De map **Software updates** is een afbeelding van de gelijknamige map in het XPR-pad ... \XPR\Client\Update\...

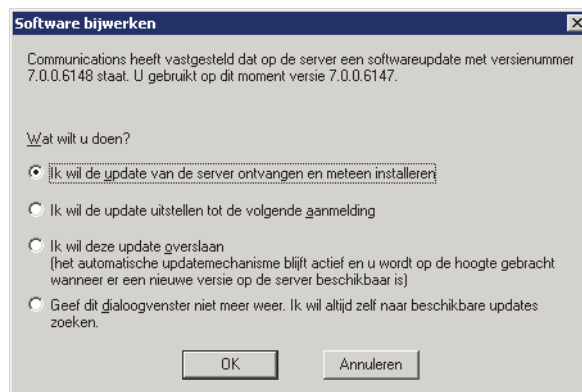


In deze map worden de actuele setupprogramma's voor de verschillende client-componenten van de XPR-server gekopieerd. Zo vindt u bijvoorbeeld in de map Software Updates\Communications het setup-programma voor het bijwerken van **Communications**. U start dit programma door in het hoofdmenu **Help > Bijwerken > Communications** bijwerken te kiezen.

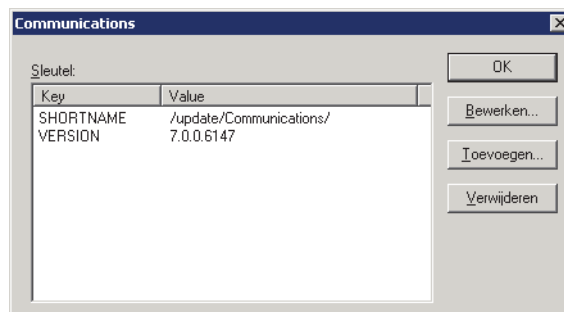
Als een gebruiker het recht krijgt zelf updates te installeren kunt u bij de XPR-update bij de selectie van de te installeren componenten de optie Clients & Komponente inschakelen. Deze optie zorgt ervoor dat de bijgewerkte clientbestanden worden gekopieerd naar de map van de XPR-server. De volgende keer dat de gebruiker **Communications** start, kan hij/zij de versienummers vergelijken en bepalen of de nieuwe setup moet worden uitgevoerd.

OPMERKING: U kunt de update ook handmatig starten door in het actieve programma het menu **Help** de optie **Update Communications** te kiezen.

In beide gevallen verschijnt er een dialoogvenster dat de uitvoerende gebruiker meer opties voor het uitvoeren van updates biedt.



Als u het versienummer van een update wilt achterhalen, klikt u met de rechtermuisknop op de betreffende map in de map **Software update** en kiest u **Mapeigenschappen** in het contextmenu. In de volgende afbeelding worden de mapeigenschappen van de map **Communications** afgebeeld.

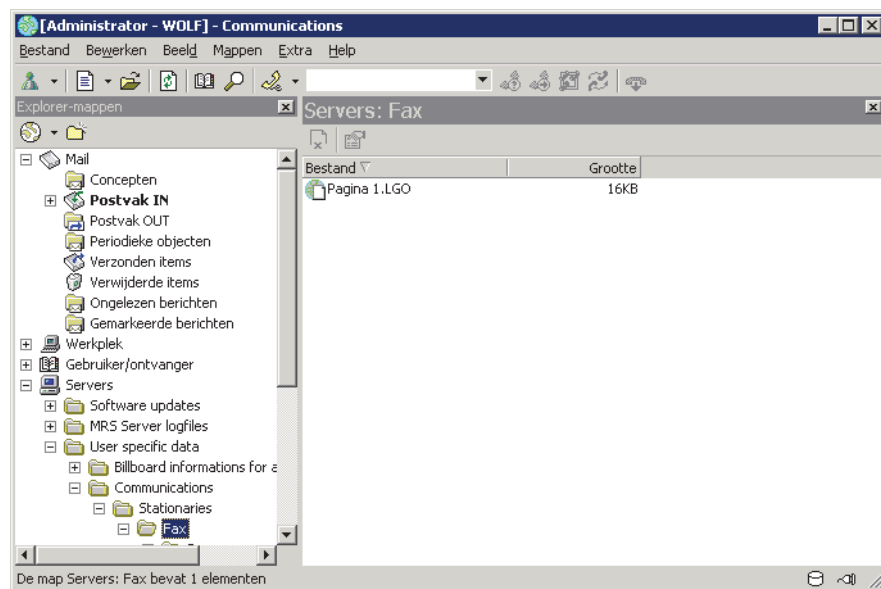


4.10.1.2 XPR Server logfiles

In de map **XPR Server logfiles** wordt de op de XPR-server beschikbare map `... \XPR\Log` afgebeeld. In deze map worden alle door de XPR-server gegenereerde logbestanden (*mnxxxxxx*) en statistische bestanden (*stxxxxxx*) opgeslagen. Als u deze bestanden wilt bekijken, kopieert u ze door ze te verslepen naar een map onder **Werkplek**. Daar kunt u de tekstbestanden openen door erop te dubbelklikken.

4.10.1.3 User specific data

In de map **User specific data** wordt de op de XPR-server beschikbare map ... \XPR\userdata afgebeeld. In de map **User specific data** worden alle algemene gebruikersgegevens centraal op de server opgeslagen zodat ze aan alle gebruiker ter beschikking kunnen worden gesteld. Hier worden bijvoorbeeld de bestanden voor de ontworpen en samengevoegde soorten fax-/briefpapier (in \Communications\Stationeries\Fax) of de door u gedefinieerde **Communications**-layouts (in \Communications\Stationeries\Layout) opgeslagen.



U vindt hier de volgende mappen:

Map	Omschrijving
billboards	Deze map wordt alleen gebruikt door Client 2.5 (alleen voor onderhoud van oudere systemen).
Communications	\Stationeries\Fax Fax-modelpagina's die met de fax-editor zijn gemaakt. \Stationeries/Layout Voor algemeen gebruik gedefinieerde client-layouts.
FaxCover	Map voor layouts voor faxvoorbladen voor Client 2.5 (alleen voor onderhoud van oudere systemen).
faxlogo	Map voor layouts voor faxvervolgbladen voor Client 2.5 (alleen voor onderhoud van oudere systemen).
fod	Map voor oproepbare faxpagina's (Fax on Demand).
Notification	Map voor de tekstbestanden voor SMS-notificaties die standaard op de XPR-server staan.
Playing	Map waarin spraakbestanden die in PlayWave moeten worden weergegeven, tijdelijk worden opgeslagen.
PrivRules	Map voor lokaal gedefinieerde verbindings- en markerings-regels.
sfod	Map voor oproepbare faxpagina's voor Client 2.5 (alleen voor onderhoud van oudere systemen).
vmdata	Map voor begroetings- en naammeldingen.
vogue	Hier zijn in de subdirectory \Music de wav-bestanden voor de wachtmuziek opgeslagen.
Voice	\Loop Map voor de in de wachtstand vereiste meldbestanden. \Voicemail Momenteel nog zonder speciale functie

Tabel 37 *Submappen in de map "User specific data".*

4.11 *Communications* datacache

De gebruikersspecifieke berichtgegevens worden lokaal opgeslagen in gebruikersprofielen.

OPMERKING: Voor terminalservers kunnen eigen mappen voor de opslag van gebruikersgegevens worden gedefinieerd. Zie voor meer informatie [Paragraaf A.1.1, "Gebruikersgegevens in zelfgedefinieerde mappen opslaan"](#), op pagina 307.

Het lokale pad heeft in het algemeen de volgende structuur:

X:\Documenten en instellingen\<gebruiker>\Communications\...

De bijbehorende mappen worden bij de installatie van **Communications** gedefinieerd onder de gebruikersnaam. In de submap ... \Communications bevinden zich de mappen Inbound en Outbound waarin de berichtbestanden worden opgeslagen.

- Inbound:
De berichten die de gebruiker bij de server heeft opgehaald. Dit zijn de berichten die de gebruiker heeft geopend.
- Outbound:
Hier worden de berichten opgeslagen die de gebruiker heeft gemaakt.

In **Communications** kan worden ingesteld dat deze bestanden bij het afmelden van de gebruiker worden verwijderd. Zie [Paragraaf 3.3.3, "Algemene parameters instellen"](#), op pagina 81 voor meer informatie de beschrijving van de functie **Instellingen** uit het menu **Extras**.

5 Functiereferentie

In de Functiereferentie worden alle opdrachten en functies van het hoofdmenu en de submenu's systematisch beschreven. De opdrachten en functies worden behandeld in de volgorde waarin ze het scherm voorkomen. Dit betekent dat onafhankelijk van de bevoegdheden (gebruiker of beheerder) de menu's van links naar rechts worden beschreven, dus van het menu **Bestand** naar het menu **Help**. In de verschillende klapmenu's worden de menuopties behandeld van boven naar onder, eventueel met vertakkingen in submenu's. Voor functies die ook als knop beschikbaar zijn, worden de bijbehorende pictogrammen weergegeven.

Afhankelijk daarvan of u **Communications** bedient als gebruiker of beheerder, of dat een functie niet is geïmplementeerd of niet zinvol is, is het mogelijk dat submenu's niet actief zijn. Functies die niet beschikbaar zijn, worden niet zwart maar grijs weergegeven.

5.1 Het menu Bestand

In het menu **Bestand** vindt u functies voor het basisbeheer van verzendopties en kunt u gebruikers en contactpersonen bewerken (**Nieuw**), opgeslagen bestanden openen (**Openen**) en **Communications** afsluiten (**Afsluiten**).

Functie	Omschrijving
Nieuw	Nieuwe berichten verzenden en contactpersonen en gebruikers aanmaken. Zie Paragraaf 5.1.1, "Nieuw" , op pagina 161.
Openen	Openen van opgeslagen bestanden. Zie Paragraaf 5.1.12, "Openen" , op pagina 193.
Afsluiten en afmelden	Communications volledig afsluiten. Zie Paragraaf 5.1.13, "Afsluiten en afmelden" , op pagina 195.
Afsluiten	Communications afsluiten. Zie Paragraaf 5.1.14, "Afsluiten" , op pagina 195.

Tabel 38 *Functies van het Communications-menu "Bestand".*

5.1.1 Nieuw

Met de functie **Nieuw** opent u een submenu waar u het dialoogvenster "Nieuw bericht" met verschillende indelingsopties kunt openen. Daarnaast vindt u hier functies voor het definiëren van gebruikers en agenten en voor adresbeheer (contactpersonen). Het definiëren van gebruikers en nieuwe algemene contactpersonen is alleen mogelijk met beheerrechten.



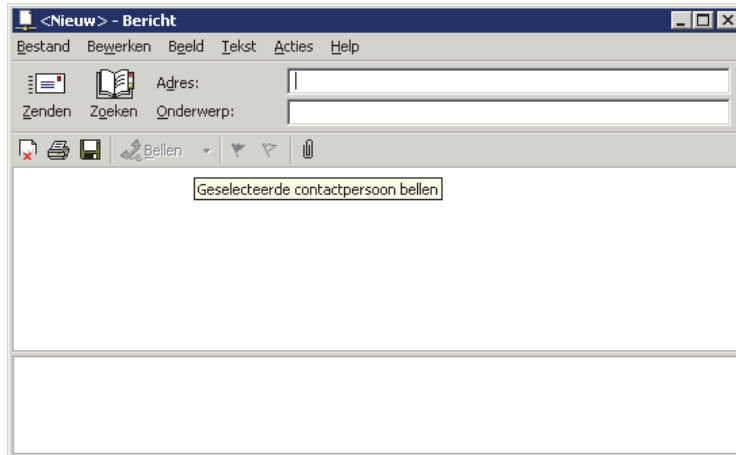
U kunt het dialoogvenster **Nieuw bericht** ook openen door te klikken op het driehoekje naast de knop Document in het menu **Bestand** en vervolgens de gewenste indeling te kiezen. Als u direct op de documentknop klikt, wordt het dialoogvenster **Nieuw bericht** geopend in de indeling van het laatst verzonden bericht. U heeft de keuze uit de volgende mogelijkheden:

Functie	Beschrijving bij:
Nieuw tekstbericht	Paragraaf 5.1.2, "Nieuw > Nieuw tekstbericht", op pagina 162.
Nieuw RTF-bericht	Paragraaf 5.1.3, "Nieuw > Nieuw RTF-bericht", op pagina 177.
Nieuw HTML-bericht	Paragraaf 5.1.4, "Nieuw > Nieuw HTML-bericht", op pagina 181.
Nieuw voicemailbericht	Paragraaf 5.1.6, "Nieuw > Nieuw voicemailbericht", op pagina 184.
Nieuw SMS-bericht	Paragraaf 5.1.7, "Nieuw > Nieuw SMS-bericht", op pagina 189.
Nieuwe contactpersoon	Paragraaf 5.1.8, "Nieuw > Nieuwe contactpersoon", op pagina 190.
Nieuw persoonlijk contactpersoon	Paragraaf 5.1.9, "Nieuw > Nieuw persoonlijk contactpersoon", op pagina 193.
Nieuwe gebruiker	Paragraaf 5.1.10, "Nieuw > Nieuwe gebruiker", op pagina 193.
Nieuwe agent	Paragraaf 5.1.11, "Nieuw > Nieuwe agent", op pagina 193.

Tabel 39 Overzicht van de subfuncties van het menu **Nieuw** bij **Bestand**.

5.1.2 Nieuw > Nieuw tekstbericht

Kies deze optie voor het verzenden van een plat tekstbericht, dus zonder instellingen voor opmaak, bijvoorbeeld e-mail, fax of SMS-bericht. Het dialoogvenster **Nieuw bericht** wordt geopend.



In dit venster worden adres, onderwerp en inhoud van het bericht ingevoerd. Daarnaast zijn de hieronder beschreven functies beschikbaar. Als de functie ook als knop beschikbaar is, wordt deze weergegeven naast de menuoptie. Hoe u instelt welke knoppen worden weergegeven op de werkbalk, leest u in de beschrijving van het menu **Beeld** onder **Opties werkbalk**.

OPMERKING: Enkele functies zijn nog niet actief. De knop **Zenden** is bijvoorbeeld nog niet actief omdat de voor verzending vereiste gegevens niet zijn ingevoerd.

De menubalk van het dialoogvenster “Nieuw bericht”

De volgende menu's zijn beschikbaar in het berichtvenster:

Menu	Functiebeschrijving
Bestand	Paragraaf 5.1.2.1, "Het menu Bestand", op pagina 163.
Bewerken	Paragraaf 5.1.2.2, "Het menu Bewerken", op pagina 164.
Beeld	Paragraaf 5.1.2.3, "Het menu Beeld", op pagina 168.
Tekst	Paragraaf 5.1.2.4, "Het menu Tekst", op pagina 169.
Acties	Paragraaf 5.1.2.5, "Het menu Acties", op pagina 171.
Help	Paragraaf 5.1.2.6, "Het menu Help", op pagina 174.

Tabel 40

De menubalk van het dialoogvenster “Nieuw bericht”.

5.1.2.1 Het menu Bestand

In het menu **Bestand** van het dialoogvenster **Nieuw bericht** staan de algemene functies voor het beheer van berichten. De opties van het menu **Bestand** zijn:

Menuoptie	Omschrijving
 Zenden	Verzending van een bericht starten.
 Opslaan [Ctrl] + [S]	Een eerder lokaal opgeslagen en opnieuw geopend bericht opslaan.
Opslaan als	Het bericht onder een willekeurige naam opslaan in een map van uw keuze. Hiermee kunnen berichten nogmaals lokaal worden opgeslagen of bepaalde documenten als sjabloon op de harde schijf worden opgeslagen om deze later te openen, te bewerken en opnieuw te verzenden. Er verschijnt een dialoogvenster waarin u invoert onder welke naam en in welke map het bestand moet worden opgeslagen. Welke bestandsindelingen naast de hierboven beschreven PMF-indeling worden aangeboden, is afhankelijk van het berichttype. Opmerking 1: als u het bericht opslaat in *.PMF, de bestandsindeling van Communications, kunt u ook de bijlagen en adresgegevens opslaan. Als u het bericht opent (Bestand openen) is het volledige bericht inclusief bijlagen en adresgegevens weer beschikbaar. Opmerking 2: u kunt het opgeslagen bestand ook in een Communications-berichtvenster openen door erop te dubbelklikken in de Windows Verkenner. Bij de installatie worden PMF-bestanden automatisch gekoppeld aan de toepassing Communications. Opmerking 3: onafhankelijk van de bestandsindeling kunt u het opgeslagen bestand via het menu Bestand > Openen in een Communications-berichtvenster openen.
Bijlagen opslaan	Opent een dialoogvenster voor het lokaal opslaan van een bestandsbijlage in de gewenste map. In dit dialoogvenster kunt u ook nieuwe mappen definiëren.
 Afdrukken [Ctrl] + [P]	Het bericht afdrukken.
Informatie [Ctrl] + [Enter]	Alle beschikbare informatie en transmissiewegen voor het bericht weergeven. Een uitgebreide beschrijving vindt u in Paragraaf 5.6.13.1, "Documentinformatie", op pagina 282 .

Tabel 41

De functies van het menu Bestand in het dialoogvenster "Nieuw bericht".

Menuoptie	Omschrijving
 Verwijderen	Het bericht verwijderen en het dialoogvenster Nieuw bericht sluiten. U kunt het venster ook sluiten door te klikken op de knop  in de titelbalk van het berichtvenster.
Afsluiten [Alt] + [F4]	Het dialoogvenster Nieuw bericht sluiten. Als u gegevens heeft ingevoerd of wijzigingen heeft aangebracht, verschijnt eerst de vraag of deze moeten worden opgeslagen.

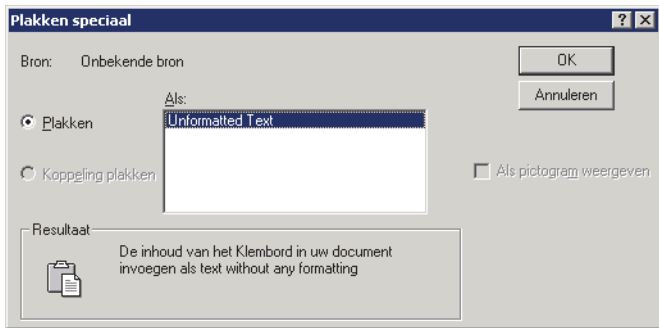
Tabel 41 *De functies van het menu Bestand in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

5.1.2.2 Het menu Bewerken

Met de functies van het menu **Bewerken** kunt u de tekst van het bericht bewerken op dezelfde wijze als met een toepassing voor tekstverwerking. De opties van het menu **Bewerken** zijn:

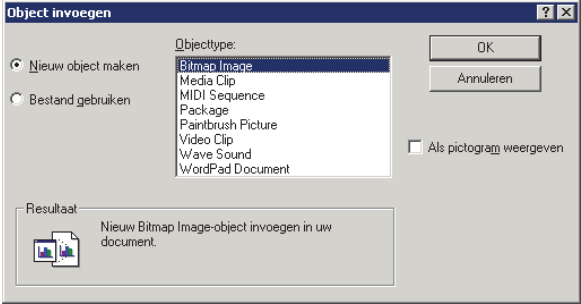
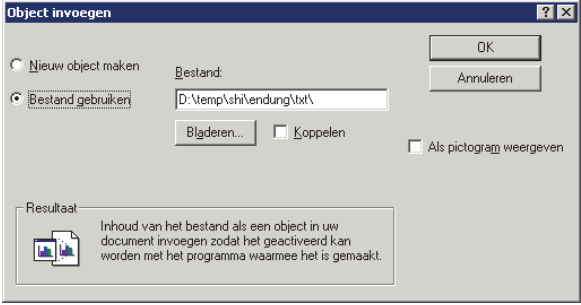
Menuoptie	Omschrijving
Ongedaan maken [Ctrl] + [Z]	De direct hiervoor uitgevoerde opdracht ongedaan maken. Dit betekent dat het herstellenniveau één stap is.
Herhalen [Ctrl] + [Y]	Een toestand die met Ongedaan maken teniet is gedaan opnieuw uitvoeren.
 Knippen [Ctrl] + [X]	Knipt gemarkeerde objecten en plaatst deze op het klembord.
 Kopiëren [Ctrl] + [C]	Kopieert gemarkeerde objecten naar het klembord.
 Plakken [Ctrl] + [V]	De inhoud van het Klembord in het document plakken op de positie van de cursor.

Tabel 42 *De functies van het menu Bewerken in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

Menuoptie	Omschrijving
Plakken speciaal	Speciale invoegmodus voor OLE (Object Linking and Embedding = objecten koppelen en inbedden). Een van het klembord geplakt object kan door erop te dubbelklikken in de oorspronkelijke toepassing worden geopend en bewerkt als deze toepassing bij u lokaal is geïnstalleerd. Na het activeren van het object verandert de menubalk en kunt u de functies uit de oorspronkelijke toepassing gebruiken. Als u de functie Plakken speciaal kiest, wordt een nieuw venster geopend met verschillende plakopties voor de inhoud van het Klembord.  • Plakken: Plakt het object (bijvoorbeeld een afbeelding in Bitmapindeling) in de oorspronkelijke weergave in het document. • Snelkoppeling: Het object met het gekoppelde bronbestand plakken, als de bron bekend is. Dit betekent dat als het geplakte object wordt bewerkt en opgeslagen, ook het bronbestand wordt veranderd. • Als pictogram weergeven: Het object als bestandssymbool in het document plakken. Afhankelijk van de gekozen optie wordt het object eenvoudig of gekoppeld geplakt. Door te dubbelklikken op het pictogram opent u het object in de oorspronkelijke toepassing.
 Verwijderen [Delete] of [Del]	De geselecteerde tekst verwijderen.
Alles selecteren [Ctrl] + [A]	De tekst van het volledige document selecteren. U kunt zo bijvoorbeeld de hele tekst naar het Klembord kopiëren en in een andere toepassing plakken (bijvoorbeeld Word).
 Zoeken [Ctrl] + [F]	Zoeken naar een woord of tekenreeks in de tekst.
Opnieuw zoeken [F3]	De zoekopdracht nogmaals uitvoeren met het huidige zoekcriterium.
Vervangen [Ctrl] + [H]	Een tekenreeks zoeken en vervangen.

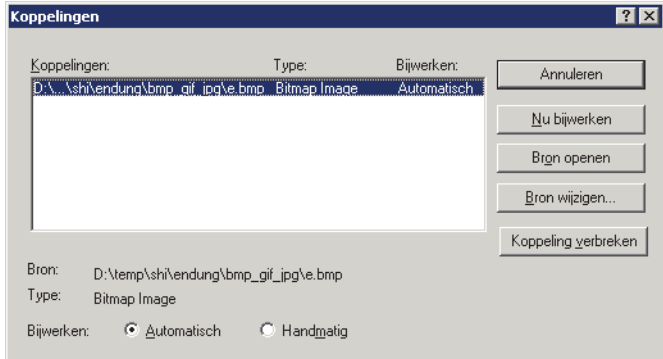
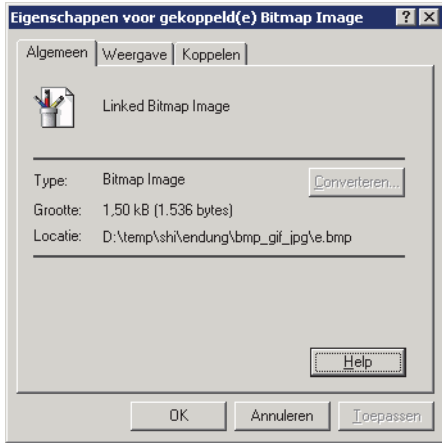
Tabel 42

De functies van het menu Bewerken in het dialoogvenster "Nieuw bericht".

Menuoptie	Omschrijving
Object invoegen	Een arbeidsvenster van het geselecteerde objecttype plakken op de positie van de cursor Er wordt hiervoor een nieuw venster voor de vereiste instellingen geopend.
	Nieuw object maken: Een leeg objectvenster, afhankelijk van het geselecteerde objecttype, in het document invoegen. Als het selectievakje Als pictogram weergeven is ingeschakeld, wordt het object als bestandssymbool in het document ingevoegd.  Bestand gebruiken: Via een keuzemenu een bestand als object in het document invoegen. Daarnaast kunt u het object koppelen aan het bronbestand of de weergave Als pictogram weergeven kiezen. 

Tabel 42

De functies van het menu *Bewerken* in het dialoogvenster “Nieuw bericht”.

Menuoptie	Omschrijving
Koppelingen	Voor een OLE-object dat aan het bronobject is gekoppeld, het pad naar de bron weergeven in een nieuw venster. Daarnaast kunt u in dit venster diverse instellingen vastleggen.  • Bijwerkmodus instellen: Automatisch of Handmatig. Als u Handmatig kiest, kan het bronbestand worden bijgewerkt door te klikken op de knop Nu bijwerken. Als Automatisch is ingesteld, wordt elke wijziging direct na het bewerken opgeslagen in het bronbestand. • Bron openen: Het bronbestand openen om het te bewerken met de oorspronkelijke toepassing. • Bron wijzigen: De bronmap openen om een ander bronbestand te selecteren. • Verwijderen: De koppeling tussen object en bronbestand verbreken.
Objecteigenschappen [Alt] + [Enter]	Het dialoogvenster Eigenschappen openen. Dit venster bestaat uit tabbladen. U kunt algemene informatie over het OLE-object weergeven en op andere tabbladen andere opties voor weergave en koppeling instellen. 

Tabel 42

De functies van het menu Bewerken in het dialoogvenster "Nieuw bericht".

Menuoptie	Omschrijving
Object	Het OLE-object bewerken. Dit kan op twee manieren: • Met Bewerken opent u het OLE-object in het dialoogvenster Nieuw bericht om het te bewerken. • Met Openen opent u het OLE-object in de toepassing waarmee het is gemaakt, als deze toepassing bij is geïnstalleerd.

Tabel 42 *De functies van het menu Bewerken in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

5.1.2.3 Het menu Beeld

Het menu **Beeld** bevat diverse opties waarmee u de bediening van het berichtvenster naar eigen inzicht kunt aanpassen. U kunt bijvoorbeeld invoervelden toevoegen aan het venster (onder **Verzendopties**) en een werkbalk met veel gebruikte functies instellen. De hier gekozen instellingen worden algemeen toegepast op het berichtvenster. Deze instellingen blijven dus ook behouden als u het venster via een andere functie opent.

Menuoptie	Omschrijving
Statusbalk	De statusbalk onder in het dialoogvenster weergeven of verbergen.
Verzendopties	Hiermee kunnen meer invoervelden bij de invoerregels voor adres en onderwerp worden ingevoegd: • CC (Carbon Copy): aan alle deelnemers waarvan het Adressen is ingevoerd in dit invoerveld, wordt een kopie van het huidige bericht verzonden. Met de bezorging van het bericht wordt aangegeven wie een kopie heeft ontvangen. Vaak is het dan niet meer nodig het bericht door te sturen. • BCC (Blind Carbon Copy): Vergelijkbaar met CC. Alleen worden hier de geadresseerde ontvangers van de kopie, in tegenstelling tot adressering met CC, niet bekendgemaakt aan de andere ontvangers van de kopie. • Verzendtijd: in dit nieuwe invoerveld kunt u de datum en tijd instellen waarop het bericht moet worden verzonden. – Selecteer de waarde die u wilt aanpassen. – Voer vervolgens de gewenste waarde via het toetsenbord in. De waarde kan ook met de muis worden ingesteld door op de knoppen omhoog of omlaag te klikken. Door een keer te klikken verhoogt of verlaagt u de waarde in stappen van één. Als u langer op de knop drukt, gaat de waarde sneller omhoog of omlaag.

Tabel 43 *De functies van het menu Beeld in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

Menuoptie	Omschrijving
	• Verzendprioriteit: met deze keuzelijst kunt u aan het bericht een prioriteit toekennen voor de verzendtijd. • Opmerking: welke gevolgen deze prioriteiten voor de bezorging hebben, is afhankelijk van de systeeminstellingen die de systeembeheerder heeft gekozen. • Fax-/briefpapier: Bij deze instelling verschijnt de keuzelijst Fax-/briefpapier. In deze keuze lijst kunt u kant-en-klare faxmodellen die de beheerder voor u heeft gemaakt, voor eigen faxberichten kiezen. • Aanvullende faxtekst: een extra veld voor tekstinvoer invoegen. De in dit veld ingevoerde tekst wordt op een door de beheerder gekozen plaats op de faxpagina ingevoegd. Als de beheerder dit veld niet heeft ingesteld op de faxpagina, dan wordt de in dit veld ingevoerde tekst niet weergegeven.
Werkbalk	Met behulp van de werkbalk kunt u veel gebruikte menufuncties snel kiezen. De functies van de verschillende knoppen zijn hetzelfde als die van de bijbehorende menuopties. U kunt voor de volgende functiegroepen knoppen instellen: • Bestandsacties: dat deel van de werkbalk weergeven waarmee met een klik op de knop basisacties voor bestanden worden uitgevoerd, zoals verwijderen, afdrukken en opslaan. • Verschillende indelingen: Met deze functie verschijnen er twee knoppen op de werkbalk waarmee u kunt schakelen tussen de XPR-weergave van een bericht en de oorspronkelijke grootte. • Bijlage invoegen: Voegt een pictogram (paperclip) toe voor het invoegen van bijlagen (attachments) in het bericht. In het kleinere venstervak onder het tekstinvoerveld wordt weergegeven welke bestanden zijn ingevoegd. Voor elk ingevoegd bestand is een bestandspictogram zichtbaar. Bestanden met een speciale indeling worden als bijlage verzonden, bijvoorbeeld afbeeldingen. • Bewerken: Hiermee worden de belangrijkste tekstbewerkingsinstrumenten aan de werkbalk toegevoegd. Hiermee kunnen gemarkeerde tekstpassages worden geknipt, gekopieerd, gewist of elementen van het klembord worden ingevoegd. • Tekst zoeken: de knop voor het zoeken in de tekst (een vergrootglas) toevoegen aan de werkbalk.
Werkbalk onderverdelen	De ingevoegde knoppengroepen verdelen over twee balken als er onvoldoende ruimte is om deze naast elkaar weer te geven.

Tabel 43

*De functies van het menu **Beeld** in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

5.1.2.4 Het menu Tekst

Met de opties van het menu **Tekst** kunt u het bericht opmaken of een bestand als bijlage toevoegen aan het bericht:

Menuoptie	Omschrijving
Tabs	Kies deze optie als u de standaardafstand tussen de tabs (1,3 cm tussen elke tabstop) wilt wijzigen. Na de oproep verschijnt het dialoogvenster Tabs, waarmee de tabstops opnieuw kunnen worden ingevoegd. Procedure: – Voer op de invoerregel de eerste tabstop in. Aanwijzing: De afstands invoer vindt plaats in centimeters. – Bevestig de invoer met de knop Instellen. – Vervolgens kan de waarde voor de volgende tabstop weer in het invoerveld worden vastgelegd. – Herhaal deze procedure voor het toevoegen van meerdere tabstops. – Druk vervolgens op OK. – De instellingen voor de huidige tekstalinea (waarin de cursor zich bevindt) of voor het gemarkeerde tekstdeel worden overgenomen. Met de knop Verwijderen kan een gepositioneerde tabstop na het markeren van de waarde in de lijst met de muis worden verwijderd. Alles wissen herstelt voor alle tabstops weer de standaardpositie.
Datum en tijd invoegen	Het dialoogvenster Datum en tijd openen. Hiermee kan op de cursorpositie (invoegpunt) de huidige datum of tijd worden ingevoegd. In het dialoogvenster worden een aantal verschillende datum- en tijdsindelingen voorgesteld. Kies in de weergegeven lijst de gewenste notatie. Klik vervolgens op de knop OK om de huidige datum en/of tijd in het document in te voegen.

Tabel 44
De functies van het menu Tekst in het dialoogvenster ‘Nieuw bericht’.

Menuoptie	Omschrijving
 Bijlage invoegen	Een bijlage (attachment) in het bericht invoegen. Bestanden met een speciale indeling worden als bijlage verzonden, bijvoorbeeld afbeeldingen. Als u deze menuoptie kiest, verschijnt een venster waarin u het bestand kunt selecteren. Dit bestand wordt als pictogram in het kleinere venstervak onder het tekstinvoerveld weergegeven.
Indeling	Een andere indeling kiezen. U heeft de keuze uit de volgende opties: • De standaard tekstindeling die door de selectie van het menuonderdeel Nieuw tekstbericht reeds automatisch is geselecteerd. • Rich Text Format (RTF) • HTML

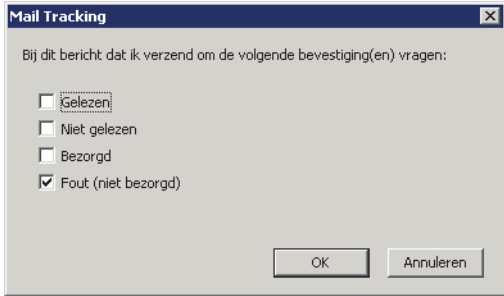
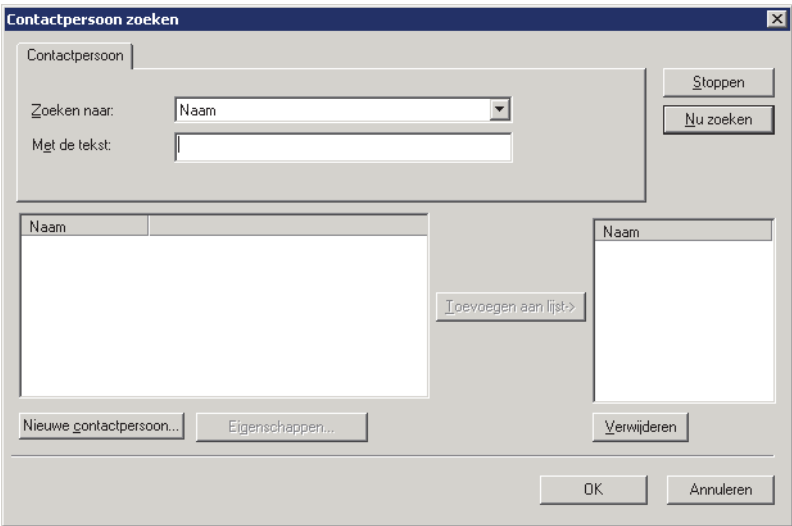
Tabel 44 *De functies van het menu Tekst in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

5.1.2.5 Het menu Acties

In het menu **Acties** vindt u functies voor de behandeling van het bericht en aanvullende opties. Welke opties actief zijn, is afhankelijk van de navigatie naar het menu en met welke opties u dit menu heeft geopend. De actieve opties worden zwart en vet weergegeven. De inactieve opties worden grijs weergegeven. U kunt de volgende acties starten:

Menuoptie	Omschrijving
 Zenden	De verzending van het bericht starten. U kunt een bericht ook verzenden door op de knop Zenden links naast het invoerveld voor het adres te klikken.
Opnieuw zenden	Een bericht dat al is geopend, kan nogmaals worden verzonden door erop te dubbelklikken in het logboek Postvak UIT.
 Beantwoorden	In een geopend ontvangen bericht direct het berichtvenster voor beantwoording openen. Het afzenderadres van het ingekomen bericht wordt als ontvangeradres ingesteld.
 Alles beantwoorden	Als het geopende bericht als CC (Carbon Copy, kopie) aan u is geadresseerd, wordt het antwoord gezonden aan alle deelnemers die een kopie van het bericht hebben ontvangen, en de maker van het bericht.
 Doorsturen	Een geopend bericht doorsturen naar een andere ontvanger.

Tabel 45 *De functies van het menu Acties in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

Menuoptie	Omschrijving
Mailtracking	Voor het te verzenden bericht kunnen hiermee verschillende statusberichten worden opgevraagd: • Een leesbevestiging: Deze wordt verstuurd als de ontvanger het bericht heeft gelezen. • Een niet-gelezen-notificatie: Deze wordt verstuurd als de ontvanger het bericht ongelezen heeft gewist. • Een bezorgingsnotificatie: Deze wordt verstuurd als het bericht in het postvak van de ontvanger is aangetroffen. • Een niet-bezorgd-notificatie: Deze wordt verzonden als het bericht niet door de server kon worden afgeleverd.  The 'Mail Tracking' dialog box contains the text: 'Bij dit bericht dat ik verzend om de volgende bevestiging(en) vragen:'. It has four checkboxes: 'Gelezen' (unchecked), 'Niet gelezen' (unchecked), 'Bezorgd' (unchecked), and 'Fout (niet bezorgd)' (checked). At the bottom are 'OK' and 'Annuleren' buttons.
 Adres zoeken	Via dit menu kunt u in de database gericht zoeken naar een ontvangeradres. Na het kiezen van deze functie wordt het dialoogvenster Contactpersoon zoeken geopend. U kunt dit venster ook openen door op de knop Zoeken links naast het invoerveld voor het adres te klikken.  The 'Contactpersoon zoeken' dialog box has a 'Contactpersoon' tab. It contains a 'Zoeken naar:' section with a dropdown menu set to 'Naam' and an empty text field labeled 'Met de tekst:'. To the right are 'Stoppen' and 'Nu zoeken' buttons. Below is a list area with a 'Naam' header and an empty list box. To the right of the list is a 'Toevoegen aan lijst>' button. At the bottom are 'Nieuwe contactpersoon...', 'Eigenschappen...', and 'Verwijderen' buttons. At the very bottom are 'OK' and 'Annuleren' buttons.

Tabel 45
De functies van het menu Acties in het dialoogvenster ‘Nieuw bericht’.

Menuoptie	Omschrijving
	- Voer in de keuzelijst Zoeken naar het databaseveld in dat bij de zoekactie moet worden geraadpleegd. Opmerking 1: u kunt in de keuzelijst kiezen uit alle velden met gebruikersgegevens die zijn opgeslagen op de XPR-server. In de afbeelding hierboven wordt bijvoorbeeld gezocht naar een naam in het veld Volledige naam. - Voer in het tekstinvoerveld Met de tekst de lettercombinatie in waarnaar moet worden gezocht. Dit kan een volledige naam zijn maar ook een deel van de naam. Opmerking 2: hoe nauwkeuriger u het zoekbegrip opgeeft, des te sneller is de zoekopdracht afgesloten en des te overzichtelijk is de resultatenlijst. Voor een zoekopdracht voor databasevelden waarin een telefoonnummer staat (bijvoorbeeld een G3-bedrijfsfax) wordt als zoekcriterium het telefoonnummer of een deel ervan ingevoerd.
	- Klik op Nu zoeken om de zoekactie te starten. Alle database-items waarin de ingevoerde tekst of cijfercombinatie voorkomt, worden in het vak links weergegeven. - Met Stoppen onderbreekt u het zoeken. U kunt de zoekopdracht later voortzetten door nogmaals te klikken op Nu zoeken. - Markeer het gevonden adres met de muis om dit over te nemen - Neem het adres over in het rechter vak met de knop Toevoegen aan lijst. Als u meerdere ontvangers tegelijkertijd wilt adresseren, herhaalt u de hierboven beschreven procedure tot alle gewenste contactpersonen in het rechter vak staan. U kunt zo bijvoorbeeld snel een tijdelijke mailinglijst opstellen. - Markeer de adressen die uit de lijst moeten worden verwijderd met de muis. Klik vervolgens op Verwijderen om de items uit de adreslijst te verwijderen. - Klik op OK om het geselecteerde adres of de geselecteerde adressen in te voegen in het adresveld van het nieuwe bericht.
Adres bijwerken	Dialogvenster openen met gegevens over de contactpersoon van het geopende bericht. Hier kunt u nieuwe adresgegevens toevoegen of bestaande gegevens wijzigen.
Vorige weergave	Is vergelijkbaar met de knop Verschillende indelingen op de werkbalk. Hiermee schakelt u terug naar de vorige weergave als het ingekomen document in verschillende indelingen kan worden weergegeven.
Volgende weergave	Is vergelijkbaar met de knop Verschillende indelingen op de werkbalk. Hiermee schakelt u naar de volgende weergave als het ingekomen document in verschillende indelingen kan worden weergegeven.

Tabel 45

De functies van het menu Acties in het dialogvenster "Nieuw bericht".

Menuoptie	Omschrijving
Prioriteit	Hiermee kunt u aan het bericht een prioriteit toekennen. Deze prioriteit wordt in het postvak-in van de ontvanger in de kolom Prioriteit door een pictogram weergegeven. De volgende prioriteiten zijn beschikbaar: • Hoog, weergegeven door het pictogram  • Normaal, zonder pictogram • Laag, weergegeven door het pictogram 
Handtekeningen	Handtekeningen zijn vaak gebruikte groetformules of andere tekstfragmenten die aan de berichttekst worden toegevoegd. Via deze menuoptie kunt u een van de vier vooraf gedefinieerde handtekeningen voor het huidige bericht selecteren (Handtekening 1 t/m Handtekening4). Handtekeningen worden gemaakt via het menu Extras onder Instellingen op het tabblad Handtekening (zie voor meer informatie Paragraaf 3.3.4 , " Handtekeningen aanmaken ", op pagina 83).

Tabel 45 *De functies van het menu Acties in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

5.1.2.6 Het menu Help

Via het menu **Help** kunt u de online Help van **Communications** openen of informatie over de programmaversie weergeven.

Menuoptie	Omschrijving
Helponderwerpen	Online Help weergeven.
Info Communications	De geïnstalleerde client-versie weergeven. Bijvoorbeeld: Mail Client 5.00 (Release build xxx). U heeft deze informatie nodig als er zich problemen voordoen.

Tabel 46 *De functies van het menu Help in het dialoogvenster "Nieuw bericht".*

5.1.2.7 De invoervelden in het dialoogvenster "Nieuw bericht"

Onder de menubalk vinden zich altijd de twee invoervelden **Adres** en **Onderwerp** van het bericht. Afhankelijk van de configuratie kunnen meer invoervelden worden weergegeven. Dit wordt ingesteld onder **Beeld > Verzendopties**. Zie ook [Paragraaf 5.1.2.3](#), "[Het menu Beeld](#)", op pagina 168.

Adres invoeren

Als adres kunt u een naam invoeren (als de ontvanger is gedefinieerd in de adresindex van het XPR-systeem en als er een telefoonnummer is toegewezen), het telefoonnummer van een service (fax-, telefoonnummer) of een mailadres.

Bij invoer wordt u ondersteund door de functie Automatisch aanvullen. Tijdens de invoer van een naam worden de reeds ingevoerde letters vergeleken met de items in de database. Als er één item voor de lettercombinatie wordt gevonden, worden de volledige naam en de toegewezen wijze van verzenden in het veld

ingevuld (Automatisch aanvullen). U kunt de invoer dan direct afsluiten door te drukken op de toets End of Tab. Als er meer items met de lettercombinatie in de database voorkomen, worden deze in een apart venster onder het invoerveld voor het adres in alfabetische volgorde aangeboden. U kiest een adres uit de lijst door er met de muis op te klikken of door het te selecteren met de pijltoetsen en vervolgens op de toets Enter te drukken.

Als de server het adres kan activeren, dat wil zeggen als de server onder het aangegeven adres een waarde in de database vindt, wordt het adres onderstreept weergegeven. Als het adres rood wordt weergegeven is adressering niet mogelijk.

De interne aanduiding van de service die de XPR-server voor de bezorging heeft geselecteerd, staat tussen rechte haken achter de ingevoerde naam (bijvoorbeeld: Anton Meier[Mailbox;]). Standaard wordt de service ingesteld die bij definitie van de gebruiker in het XPR-databaseveld **Preferred** is ingevoerd.

OPMERKING: De mailbox is een postvak dat voor iedere XPR-gebruiker is gedefinieerd en waarin de verschillende soorten berichten (fax, e-mail, voicemail enzovoort) worden opgeslagen.

Als u een telefoonnummer invoert of een internetadres van een externe ontvanger die niet is gedefinieerd in de XPR-database, moet u ook opgeven met welke service het bericht moet worden verzonden. Dit doet u door de verzendmethode expliciet tussen rechte haakjes achter het telefoonnummer op te geven. Bijvoorbeeld:

- **12345678[FAXG3];** voor een bericht aan een analoog faxapparaat,
- **87654321[SMS];** voor een SMS-bericht via mobiele telefoon, of
- **peter.standaard@offline.nl[SMTP];** voor een internet e-mail enzovoort.

In de volgende tabel ziet u welke adresseringssoorten nog meer mogelijk zijn:

Adresseringssoort	Syntaxis
Via naamsinvoer	Anton Aken[preferred]; of Anton Aken;
Via gebruikers-ID's (korte naam, aanmeldnaam)	ANTON;
Via XPR-adres- ringen	NVS:SMTP/p.muster@offline.com of NVS:SMS/01701111111 of NVS:voice/1234
Via SMTP-adres	p.muster@offline.com

Tabel 47 Adresseringssoorten voor de verzending van het bericht.

Adresseringssoort	Syntaxis
Via nummerinvoer	123456789 [<service>]; Opmerking: tussen het telefoonnummer en het rechte haakje mag hoogstens een spatie worden ingevoegd.
Via groepsnaam (groepsadressering als mailinglijst)	Voor standaardgroepen <groepsnaam>[GRP]; Voor persoonlijke groepen: <groepsnaam>[PGRP];
Via mailinglijsten	<naam van mailinglijst>[LST];

Tabel 47 **Adresseringssoorten voor de verzending van het bericht.**

Onderwerp invoeren

Plaats de cursor in het volgende veld van het venster of druk op de tabtoets om van het adresveld naar het onderwerpveld te gaan. De ontvanger weet aan de hand van het onderwerp direct waarop het bericht betrekking heeft. Bovendien kan een bericht later eenvoudiger worden teruggevonden op basis van het onderwerp (ook via **Bericht zoeken** in het menu **Extras**). Het onderwerp kan een trefwoord zijn of een kort zinnetje dat de inhoud van het bericht aangeeft. In dit veld kunnen maximaal 80 tekens worden ingevoerd.

Overige invoervelden

Als u aanvullende verzendopties heeft ingesteld, kunnen er meer invoervelden in het scherm staan, bijvoorbeeld **CC**, **BCC**, **Verzendtijd**, **Prioriteit**, **Fax-/briefpapier** en **Aanvullende faxtekst**. De functies en bediening van deze verzendopties worden beschreven in [Paragraaf 5.1.2.3, "Het menu Beeld"](#), op pagina 168.

5.1.3 Nieuw > Nieuw RTF-bericht

Het formatteren van een bericht in **RTF-indeling** is speciaal voor Outlook-gebruikers bedoeld. Deze indeling maakt het mogelijk opmaak toe te passen op een tekstbericht dat u verzendt, bijvoorbeeld verschillende lettertypen en -grootten. Microsoft heeft deze universele indeling voor bestandsuitwisseling ontwikkeld om tekstbestanden met bepaalde opmaakkenmerken in andere toepassingen te kunnen weergeven. Bestanden in deze indeling hebben de extensie **.RTF**.

Het maken van een RTF-bericht werkt net zoals het maken van een **Nieuw tekstbericht**, zoals eerder beschreven. Als u **Bestand > Nieuw > RTF-bericht** kiest, wordt het al bekende berichtvenster geopend.

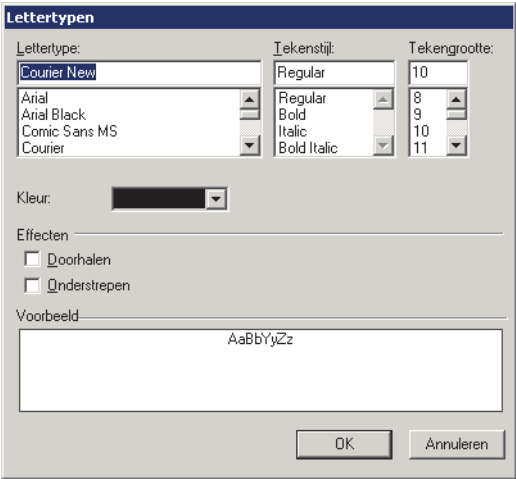


U kunt het dialoogvenster **Nieuw RTF-bericht** ook openen door te klikken op het driehoekje naast de knop Document die zich onder de menuoptie **Bestand** bevindt, en vervolgens de optie HTML te kiezen.

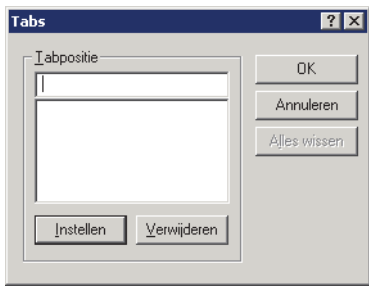
De extra opmaakoptyes worden direct zichtbaar als u via **Beeld > Werkbalk >** de knoppen voor **Tekst bewerken** instelt. U ziet aan de beschikbare mogelijkheden dat u nu speciale lettertypen, tekengrootten en tekenstijlen in de tekst kunt instellen. Daar bij een RTF-bericht alleen de opties voor tekstopmaak afwijken van het eerder beschreven menu **Nieuw tekstbericht**, beperken wij ons hieronder tot een beschrijving van de nieuwe functies. Zie voor meer informatie over de reeds behandelde functies [Paragraaf 5.1.2, "Nieuw > Nieuw tekstbericht"](#), op pagina 162.

U kunt een tekst op twee wijzen opmaken. U kunt de opmaakoptyes tijdens het tikken van het document kiezen en u kunt eerst het document maken en vervolgens tekstfragmenten selecteren en hiervoor een opmaak instellen.

Via de menuoptie **Tekst** kunt u aanvullende opmaakoptyes instellen en op de tekst toepassen:

Menuoptie	Omschrijving
 Lettertype	 Na een klik op deze menuoptie verschijnt het dialoogvenster Lettertypen waarin u alle instellingen voor de typografische tekstopmaak kunt kiezen. Voor Lettertype, Tekengrootte, Tekenstijl en Kleur zijn ook knoppen op de werkbalk beschikbaar. U kunt ook achteraf losse woorden of tekstfragmenten opmaken door de tekst te selecteren en vervolgens de instelling te kiezen. U kunt de volgende instellingen in dit dialoogvenster kiezen: • Lettertype: (font): in de keuzelijst kunt u kiezen uit alle lettertypen die in het systeem zijn geïnstalleerd. • Tekenstijl: de tekenstijl instellen. U heeft de keuze uit de tekenstijlen Normaal (Regular), Vet (Bold), Cursief (Italic) en Vet-cursief (Bold Italic). • Tekengrootte: (punten): Het instelbereik loopt van 8 pt (pt = punt, maateenheid voor lettergrootte) tot 72 pt. • Kleur: In de keuzelijst Kleur kunt u een woord of hele tekstfragmenten een andere kleur geven. U heeft de keuze uit 40 verschillende kleuren. Klik op de knop Meer kleuren als u meer kleuren wilt definiëren. • Effecten: schakel het selectievakje Doorhalen of Onderstrepen in om tekst doorgehaald of onderstreept weer te geven. Een eerste indruk van het schriftbeeld krijgt u in het vak Voorbeeld.
 Opsomming	Een opsommingspunt toevoegen aan het begin van de zin. Voorbeeld: • punt 1 • punt 2 - enz.
 Uitlijning	Met deze functie kunnen tekstregels links, rechts of gecentreerd worden uitgelijnd.

Tabel 48 De bewerkingsfuncties voor RTF-berichten in het menu Tekst.

Menuoptie	Omschrijving
Tabs	Kies deze optie als u de standaardafstand tussen de tabs (13 mm tussen elke tab) wilt wijzigen. Na de oproep verschijnt het dialoogvenster Tabs, waarmee de tabstops opnieuw kunnen worden ingevoegd.  Procedure: – Voer op de invoerregel de eerste tabstop in. Aanwijzing: De afstands invoer vindt plaats in centimeters. – Bevestig de ingevoerde waarde door op de knop Instellen te klikken. Vervolgens kan de waarde voor de volgende tabstop weer in het invoerveld worden vastgelegd. – Herhaal de procedure vanaf stap 1, om meer tabstops toe te voegen. – Druk vervolgens op OK. De instellingen voor de huidige tekstalinea (waarin de cursor zich bevindt) of voor het gemarkeerde tekstdeel worden overgenomen. Met de knop Verwijderen kan een gepositioneerde tabstop na het markeren van de waarde in de lijst met de muis worden verwijderd. Met Alles wissen herstelt u de standaard-tabstops.
Inspruing vergroten	De inspruing vergroten van de alinea waarin zich de cursor bevindt.
Inspruing verkleinen	De inspruing verkleinen van de alinea waarin zich de cursor bevindt.
Datum en tijd invoegen	Op de positie van de cursor (invoegpunt) de huidige datum en tijd invoegen in de notatie die u heeft gekozen.  Hiertoe wordt een venster geopend met een keuzelijst met de verschillende datumnotaties. U kiest de gewenste notatie in de weergegeven lijst de door erop te klikken met de muis. Klik vervolgens op de knop OK om de huidige datum en/of tijd in het document in te voegen.

Tabel 48

De bewerkingsfuncties voor RTF-berichten in het menu Tekst.

Menuoptie	Omschrijving
 Bijlage invoegen	Een bijlage (attachment) in het bericht invoegen. Bestanden met een speciale indeling worden als bijlage verzonden, bijvoorbeeld afbeeldingen. Als u deze menuoptie kiest, verschijnt een venster waarin u het bestand kunt selecteren. Dit bestand wordt als pictogram in het kleinere venstervak onder het tekstinvoerveld weergegeven.
Indeling	Een andere indeling kiezen. U heeft de keuze uit de volgende opties: • Standaard tekstindeling. • De RTF-indeling die door de selectie van het menuonderdeel Nieuw RTF-bericht reeds automatisch is geselecteerd. • HTML.

Tabel 48

De bewerkingsfuncties voor RTF-berichten in het menu Tekst.

5.1.4 Nieuw > Nieuw HTML-bericht

De indeling HTML is een universele indeling voor het verzenden van berichten. Voor een HTML-bericht kunt u dezelfde complexe opmaakfuncties instellen als voor een RTF-bericht. HTML is de standaardindeling waarin tekst- en hypertext-informatie in het internet wordt opgeslagen en verstuurd.

HTML is een "op inhoud gerichte markeringstaal" die met SGML is gedefinieerd. HTML ondersteunt logisch markeren waarbij de logische betekenis van de tekstregel zo wordt vastgelegd dat deze door de webbrowser in de voor de gebruiker (client) optimale vorm kan worden weergegeven.

HTML-bestanden kunnen met eenvoudige teksteditors of met speciale tools worden gemaakt. Ook kunnen bestaande bestanden of databases naar HTML worden geconverteerd.

Kies **Bestand > Nieuw > HTML-bericht** om een tekstbericht in HTML-indeling te maken. Tekst wordt op dezelfde wijze ingevoerd als bij een (standaard-)tekstbericht. Maar bij dit berichttype heeft u meer mogelijkheden om de tekst van het bericht op te maken.

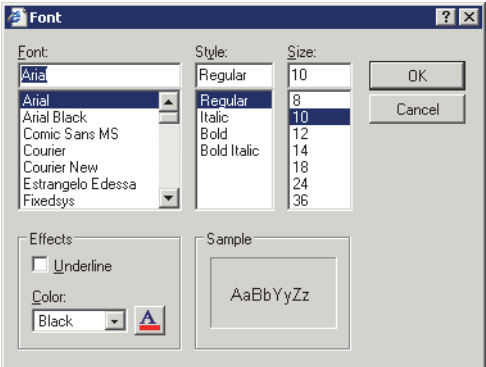


U kunt het dialoogvenster **Nieuw HTML-bericht** ook openen door te klikken op het driehoekje naast de knop Document die zich onder de menuoptie **Bestand** bevindt, en vervolgens de optie HTML te kiezen.

De extra opmaakoptyes worden weergegeven als u via **Beeld > Werkbalk** de knoppen voor **Tekst bewerken** instelt. U ziet aan de beschikbare mogelijkheden dat u nu speciale lettertypen, tekengrootten en tekenstijlen in de tekst kunt instellen. Daar bij een HTML-bericht alleen de opties voor tekstopmaak licht afwijken van het eerder beschreven menu **Nieuw RTF-bericht**, beperken wij ons hieronder tot een beschrijving van de nieuwe functies. Zie voor meer informatie over de reeds behandelde functies [Paragraaf 5.1.3, "Nieuw > Nieuw RTF-bericht"](#), op pagina 177.

U kunt een tekst op twee wijzen opmaken. U kunt de opmaakoptyes tijdens het tikken van het document kiezen en u kunt eerst het document maken en vervolgens tekstfragmenten selecteren en hiervoor een opmaak instellen.

Via de menuoptie **Tekst** kunt u aanvullende opmaakoptyes instellen en op de tekst toepassen:

Menuoptie	Omschrijving
 Lettertype	 Na een klik op deze menuoptie verschijnt het dialoogvenster Lettertype waarin u alle instellingen voor de typografische tekstopmaak kunt kiezen. Voor Lettertype, Tekengrootte, Tekenstijl en Kleur zijn ook knoppen op de werkbalk beschikbaar. U kunt ook achteraf losse woorden of tekstfragmenten opmaken door de tekst te selecteren en vervolgens de instelling te kiezen. U kunt de volgende instellingen in dit dialoogvenster kiezen: • Lettertype: (font): in de keuzelijst kunt u kiezen uit alle lettertypen die in het systeem zijn geïnstalleerd. • Stijl: de tekenstijl instellen. U heeft de keuze uit de tekenstijlen Normaal (Regular), Vet (Bold), Cursief (Italic) en Vet-cursief (Bold Italic). • Grootte: (punten): Het instelbereik loopt van 8 pt (pt = punt, maateenheid voor lettergrootte) tot 72 pt. • Kleur: In de keuzelijst Kleur kunt u een woord of hele tekstfragmenten een andere kleur geven. U heeft de keuze uit 40 verschillende kleuren. Klik op de knop Meer kleuren als u meer kleuren wilt definiëren. • Effecten: Schakel het selectievakje Onderstrepen in om de tekst onderstreept weer te geven. Een eerste indruk van het schriftbeeld krijgt u in het vak Voorbeeld.
 Opsomming	Een opsommingspunt toevoegen aan het begin van de zin. Voorbeeld: • punt 1 • punt 2 enz.
 Nummering	Een genummerde alinea invoegen. Voorbeeld: 1. Ten eerste... 2. Ten tweede... enz.
 Uitlijning	Met deze functie kunnen tekstregels links, rechts of gecentreerd worden uitgelijnd.

Tabel 49
 De bewerkingsfuncties voor HTML-berichten in het menu "Tekst".

Menuoptie	Omschrijving
Datum en tijd invoegen	Op de positie van de cursor (invoegpunt) de huidige datum en tijd invoegen in de notatie die u heeft gekozen.  Hiertoe wordt een venster geopend met een keuzelijst met de verschillende datumnotaties. U kiest de gewenste notatie in de weergegeven lijst de door erop te klikken met de muis. Klik vervolgens op de knop OK om de huidige datum en/of tijd in het document in te voegen.
 Bijlage invoegen	Een bijlage (attachment) in het bericht invoegen. Bestanden met een speciale indeling worden als bijlage verzonden, bijvoorbeeld afbeeldingen. Als u deze menuoptie kiest, verschijnt een venster waarin u het bestand kunt selecteren. Dit bestand wordt als pictogram in het kleinere venstervak onder het tekstinvoerveld weergegeven.
Indeling	Een andere indeling kiezen. U heeft de keuze uit de volgende opties: • Standaard tekstindeling. • RTF-indeling. • De HTML-indeling die door de selectie van het menuonderdeel Nieuw HTML-bericht reeds automatisch is geselecteerd.

Tabel 49

De bewerkingsfuncties voor HTML-berichten in het menu "Tekst".

5.1.5 Faxberichten verzenden

Als u een faxbericht wilt verzenden, kunt u een van de verzendmethoden **Nieuw tekstbericht**, **Nieuw RTF-bericht** of **Nieuw HTML-bericht** kiezen. Voer daar op de gebruikelijke wijze de tekst van het bericht in en breng opmaak aan. Dit is alleen mogelijk als u **Nieuw RTF-bericht** of **Nieuw HTML-bericht** heeft gekozen. Als de systeembeheerder dit voor u heeft ingesteld, kunt u ook via de verzendopties een fax-/briefpapier selecteren en een aanvullende faxtekst invoeren. Dat een bericht als fax wordt verzonden, wordt uitsluitend bepaald via de adressering.

Voorbeelden:

Jaap Jansen[FAXG3]

of

1234567[FAXG3]

5.1.6 Nieuw > Nieuw voicemailbericht

Ook deze menuoptie is met uitzonderlijk van enkele bijzondere functies voor opname en weergave, gelijk aan het eerder beschreven dialoogvenster **Nieuw tekstbericht** en **Nieuw RTF-bericht**.

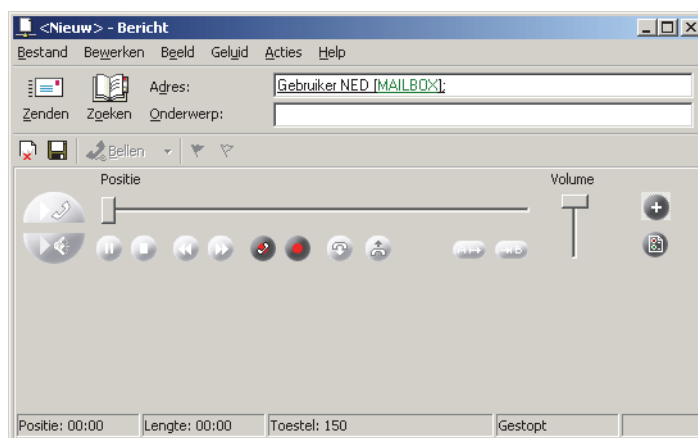
OPMERKING: U kunt deze berichtindeling alleen onbeperkt gebruiken als uw computer is uitgerust met een geluidskaart met aangesloten luidspreker en microfoon of als bij u de telefoniefuncties zijn vrijgeschakeld voor weergave via het telefoontoestel.

Kies **Bestand > Nieuw > Voicemail**. Er verschijnt een dialoogvenster met in het berichtveld de bedieningselementen voor opname en weergave van het voicemailbericht.



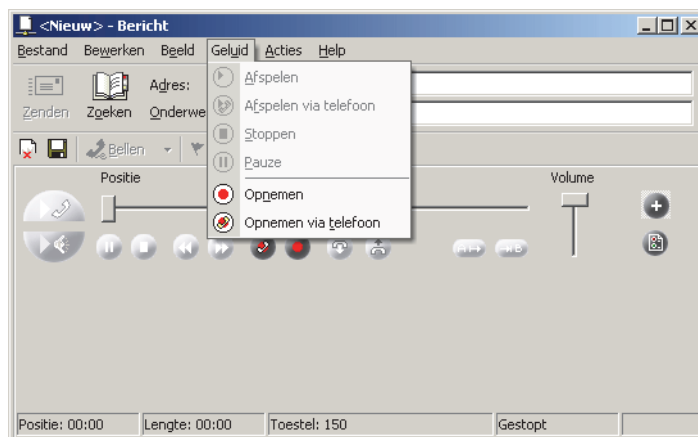
U kunt het dialoogvenster **Nieuw voicemail** ook openen door te klikken op het driehoekje naast de knop Document die zich onder de menuoptie Bestand bevindt, en vervolgens de desbetreffende optie te kiezen.

Voor een voicemailbericht zijn er vanzelfsprekend geen functies voor tekstopmaak. U kunt alleen bij het **Beantwoorden** of **Doorsturen** van een voicemailbericht een tekstopmerking als bijlage toevoegen. De andere functies zijn bestemd voor het starten van de opname of het weergeven van een voicemailbericht. Alle overige functies worden op dezelfde wijze bediend als in het dialoogvenster **Nieuw tekstbericht**, **Nieuw RTF-bericht** en **Nieuw HTML-bericht**. Hieronder worden daarom alleen de functies behandeld die voor voicemailberichten kunnen worden gebruikt. Voor meer informatie over de reeds behandelde functies, zie [Paragraaf 5.1.2, "Nieuw > Nieuw tekstbericht"](#), op pagina 162.



In het geopende berichtvenster vindt u bedieningsknoppen die vergelijkbaar zijn met die van een cassette recorder. Op de onderste rand wordt bovendien informatie over de huidige status van de opname/weergave weergegeven. De schuifbalk onder **Positie** geeft de plaats aan waar u zich bevindt in de opname. Onder **Lengte** wordt de totale duur van de opname aangegeven. Daarnaast wordt het telefoonnummer weergegeven via welk de opname kan worden uitgevoerd. In het algemeen is dit het eigen telefoonnummer. Rechtsonder wordt de functiestatus als tekst weergegeven.

De belangrijkste functies zijn ook beschikbaar in het menu **Geluid**.



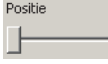
Menuoptie	Omschrijving
Voicemailbericht opnemen	
 Opnemen	De opname van het voicemailbericht via de microfoon die is aangesloten op de geluidskaart van computer, starten. U kunt de functie ook bereiken via het menu Geluid > Opname .
 Opnemen via telefoon	De opname van een voicemailbericht via de telefoon starten. Na een klik op deze knop wordt u op uw toestel gebeld. Na het opnemen van de hoorn kunt u het bericht inspreken. Deze functie is alleen beschikbaar als de CTI-functies zijn geïmplementeerd.

Tabel 50 De bewerkingfuncties voor opname van een voicemail.

Menuoptie	Omschrijving
	Als na het indrukken van de knop Opnemen via telefoon deze functie wordt gekozen, wordt het opnemen van de hoorn gesimuleerd en wordt de telefoon op handsfree geschakeld. De voicemail kan direct met de telefoon of via de headset worden opgenomen. Opmerking: Als de uitvoer naar een lokale telefoon is omgeschakeld, is deze functie uitgeschakeld.
 Stoppen	De opname stopzetten en teruggaan naar het begin van het bericht.
 Pauze	De opname van het voicemailbericht onderbreken. De weergave wordt voortgezet als u, afhankelijk van het medium, op een van de weergaveknoppen klikt.
	Beëindigt de opname van de voicemail via de telefoon. Deze functie komt overeen met het op de haak leggen van de hoorn.
Voicemailbericht afspelen om het bericht ter controle te beluisteren.	
 Afspelen op de telefoon	Weergave van voicemailberichten via de telefoon. Hiervoor moet CTI-functionaliteit zijn geconfigureerd. Na een klik op deze knop wordt u op uw toestel gebeld. Na het opnemen van de hoorn kunt u het bericht ter controle beluisteren. De voortgangsbalk Positie geeft ongeacht het medium dat u voor de weergave van de berichten gebruikt, de huidige positie in het geluidsdocument aan (in relatie tot de totale opnameduur). De totale duur, de huidige positie en de huidige status van de weergave worden in het statusvak van het venster (onder het bedieningsvak) weergegeven. Bovendien wordt onder telefoonnummer het toestel aangegeven waarop de opname wordt weergegeven. Positie: 00:00 Lengte: 00:02 Toestel: 102 Gestopt
	Als na het indrukken van de knop Afspelen via telefoon deze functie wordt gekozen, wordt het opnemen van de hoorn gesimuleerd en wordt de telefoon op handsfree geschakeld. De voicemail wordt direct via de telefoon of via de headset afgespeeld. Opmerking: Als de uitvoer naar een lokale telefoon is omgeschakeld, is deze functie uitgeschakeld.
 Afspelen	Voicemailbericht afspelen via de geluidskaart van de PC. Dit is alleen mogelijk als de PC is uitgerust met een geluidskaart en luidsprekers.
Volume	Bij gebruik van een microfoon het opnamevolume aanpassen aan uw spreekvolume. Opmerking: bij opnamen via de telefoon kunt u het opnamevolume niet instellen.

Tabel 50

De bewerkingsfuncties voor opname van een voicemail.

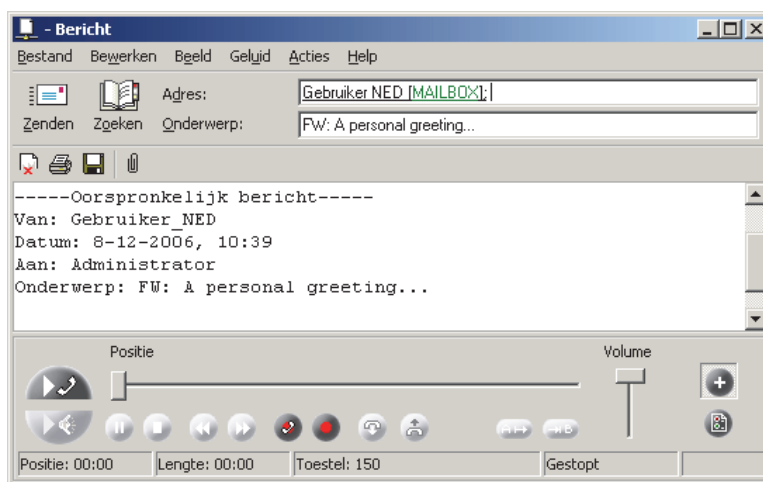
Menuoptie	Omschrijving
	Door de regelaar van de voortgangsbalk Positie met de muis te verschuiven kunt u een positie in het voicemailbericht opzoeken. Met behulp van de statusindicaties Positie en Lengte kunt u zo redelijk nauwkeurig naar een bepaalde plaats in het bericht gaan.
 Stoppen	Hiermee beëindigt u de weergave van het voicemailbericht en gaat u terug naar het begin van het bericht.
 Pauze	Hiermee onderbreekt u de weergave van het voicemailbericht. De weergave wordt voortgezet als u, afhankelijk van het medium, op een van de weergaveknoppen klikt.
 Terugspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode terugspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingen-dialoogvenster.
 Vooruitspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode vooruitspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingen-dialoogvenster.
 Begin fragment-weergave  Einde fragment-weergave	Met behulp van deze twee knoppen kunt u een fragment uit het voicemailbericht weergeven. U definieert een fragment als volgt: – Plaats de regelaar van de schuifbalk op de plaats waar het fragment ongeveer moet beginnen. – Klik op de knop "Begin fragmentweergave" – Plaats de regelaar van de schuifbalk op de plaats waar het fragment ongeveer moet eindigen. – Klik op de knop "Einde fragmentweergave" – Klik op één van de twee knoppen voor weergave. Het gedefinieerde fragment wordt afgespeeld.
	Beëindigt het verzenden van de voicemail via de telefoon. Deze functie komt overeen met het op de haak leggen van de hoorn.
	Met deze knop opent u het venster Instellingen , waarin u parameters voor de weergave van het voicemailbericht kunt wijzigen. Zie Paragraaf 5.3.4.2, "Het dialoogvenster Instellingen" , op pagina 226.

Tabel 50

De bewerkingfuncties voor opname van een voicemail.

5.1.6.1 Opmerkingen bij een voicemailbericht invoegen

Een voicemailbericht dat u wilt doorsturen, kunt u voorzien van een schriftelijke en/of gesproken opmerking. Hiervoor wordt automatisch het desbetreffende berichtvenster geopend als u op de knop **Doorsturen** klikt of de optie in het menu kiest.



Aan het geopende venster wordt een vak voor tekstinput toegevoegd. Hier voert u de tekstopmerking in.

Met de geactiveerde opnamefuncties kunt u ook een gesproken opmerking toevoegen. Gebruik hiervoor de hierboven beschreven opnamefuncties.

Met de knoppen  en  onder de positiebalk kunt u het oorspronkelijke voicemailbericht door de opmerking vervangen  of de opmerking aan het oorspronkelijke voicemailbericht toevoegen .

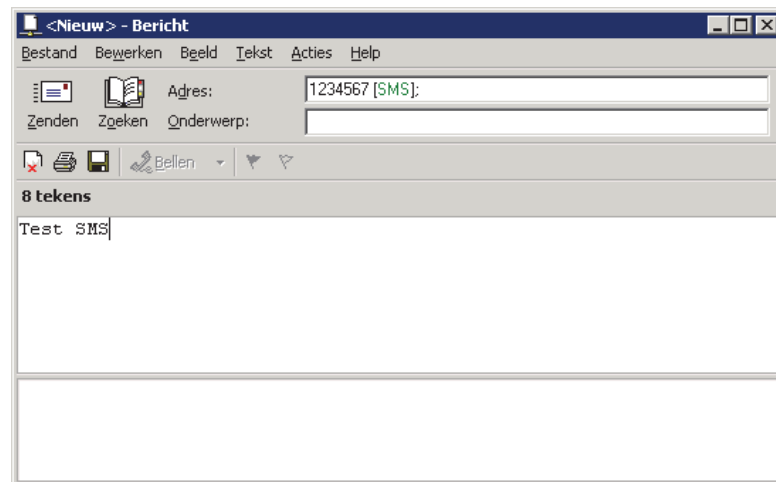
OPMERKING: Als u een ingekomen voicemail beantwoordt, kunt u alleen een tekstopmerking toevoegen.

5.1.7 Nieuw > Nieuw SMS-bericht

Via de functie **Nieuw SMS-bericht** kunt u heel eenvoudig SMS-berichten verzenden aan een mobiele telefoon.

OPMERKING: U kunt een SMS-bericht ook versturen via de functie **Nieuw tekstbericht**. Maar hier is de bediening minder comfortabel. Als u deze functie kiest en de juiste adressering invoert (bijvoorbeeld 123456[SMS]), wordt de in het tekstveld ingevoerde tekst naar een SMS-compatibel toestel verstuurd. **Let op:** in een SMS kunnen maximaal 160 tekens in een keer worden verzonden. Het aantal tekens wordt hier niet gecontroleerd.

Het is eenvoudiger een SMS-bericht te maken via de menuoptie **Nieuw SMS-bericht**. U activeert de functie via **Bestand > Nieuw** of door te klikken op de knop **Nieuw bericht** op de werkbalk.



Als adres kunt u alleen getallen invoeren (voor het mobiele nummer), en als verzendmethode is de service [SMS] vast ingesteld. Boven het tekstinvoerveld wordt aangegeven hoeveel tekens u al heeft ingevoerd voor het bericht. U kunt dus tijdens het invoeren van het bericht de lengte controleren en zo voorkomen dat u meer tekens invoert dan is toegestaan (160). Via het menu **Tekst** kunnen bij een SMS-bericht uitsluitend de datum en tijd worden ingevoegd.

5.1.8 Nieuw > Nieuwe contactpersoon

Met deze functie kan een nieuwe globale contactpersoon worden geconfigureerd. Globale contactpersonen zijn adresboekitems waar alle OpenScape Xpressions-gebruikers voor adressering van hun berichten gebruik van kunnen maken.

OPMERKING: Globale contactpersonen kunnen alleen worden geconfigureerd als u over de betreffende rechten in het systeem en beschikt.

5.1.8.1 Een nieuwe globale contactpersoon configureren

OPMERKING: Als er al een contactpersoon met vergelijkbare gegevens in het adresboek staat, kan deze contactpersoon als sjabloon worden gebruikt. Dit kan afhankelijk van de omvang van het item veel typewerk besparen. Open het item dat u wilt gebruiken als model. Kies vervolgens in het menu Bestand van het dialoogvenster **Contactpersoon: <naam contactpersoon>** de functie **Sjabloon maken**. Er wordt een kopie gemaakt van de geopende contactpersoon. In dit scherm worden eerst de naam en gebruikers-ID van de nieuwe contactpersoon ingevoerd. Breng vervolgens wijzigingen aan in de bestaande gegevens of voeg gegevens toe.

Om een nieuwe contactpersoon te maken, kiest u **Bestand > Nieuw > Contactpersoon**.

Het dialoogvenster **Nieuwe contactpersoon**, waarin de persoonsgegevens worden ingevoerd, wordt geopend. De twee tabbladen **Adressering** en **Persoonlijk** zijn gelijk aan de tabbladen voor persoonlijke contactpersonen.

Veldnaam	Omschrijving
Invoervelden in de kop van het dialoogvenster	
Gebruikers-ID	Deze waarde zorgt voor een eenduidige toekenning van de contactpersoon in het systeem. In dit veld voert u een betekenisvolle korte naam in voor de reële contactpersoon (maximaal 26 tekens). We raden aan hier een ID in te voeren omdat Communications anders bij het opslaan van de contactgegevens een ID genereert op basis van de ingevoerde naam. Dit kan relatief cryptische gebruikers-ID's tot gevolg hebben.
Naam (vereist veld)	De naam van de contactpersoon. Deze waarde maakt het mogelijk met een zoekfunctie naar een bestaande naam te zoeken.

Tabel 51 *Velden in de database voor het maken van een nieuwe contactpersoon.*

Veldnaam	Omschrijving
Tabblad Adressering	
Bedrijfsfax G3	Telefoonnummer van deze contactpersoon voor de zakelijke faxaansluiting voor Fax G3.
Bedrijfsfax G4	Telefoonnummer van deze contactpersoon voor de zakelijke faxaansluiting voor Fax G4.
Privé-fax	Telefoonnummer van deze contactpersoon voor de privé-faxaansluiting.
Bedrijfstoestel	Telefoonnummer van de zakelijke telefoonaansluiting van de contactpersoon.
Mobiele telefoon	Mobiel nummer van de contactpersoon.
Voicemail	Voicemailnummer van de contactpersoon.
Privé-toestel	Telefoonnummer van de privé-telefoonaansluiting van de contactpersoon.
SMS-nummer	Mobiel nummer van de contactpersoon.
E-mail	E-mailadres van de contactpersoon.
Vervanger	Doorschakelnummer voor de contactpersoon.
Voorkeursadres	Hier stelt u in welke service standaard moet worden gekozen om een verbinding met deze deelnemer tot stand te brengen. Als u bijvoorbeeld een contactpersoon definieert waarvoor uitsluitend een faxapparaat van de klasse G3 wordt geadresseerd, selecteert u de waarde "FAXG3" in het vervolgmenu bij dit veld. De bezorging van berichten verloopt dan sneller omdat u de verzendmethode niet telkens opnieuw hoeft in te stellen. Zorg dat het databaseveld waarnaar het veld "Voorkeursadres" verwijst, is ingevuld. Een voorbeeld: u kiest als voorkeursadres "Bedrijfsfax G3", dan moet in het veld Bedrijfsfax G3 een faxnummer zijn ingevoerd.
Tabblad Persoonlijk	
Alle velden voor het postadres	Hier kunt u alle bekende gegevens voor het postadres van een contactpersoon invoeren.
	In de volgende drie gegevensvelden kunnen instellingen worden gemaakt om oproepdoorschakeling in een Contact Center-omgeving te kunnen gebruiken.
ACD-vaardigheid	Voor een binnenkomende oproep van deze contactpersoon kan hier een automatische omleiding naar een specifieke ACD-groep worden ingeleid. Bijvoorbeeld als deze contactpersoon bij voorkeur aan een specifieke agent moet worden toegewezen.
ACD-prioriteit	Met deze prioriteit kan worden bereikt dat de oproepen van deze contactpersoon bij voorkeur met een agent worden doorverbonden.

Tabel 51 *Velden in de database voor het maken van een nieuwe contactpersoon.*

Veldnaam	Omschrijving
ACD-doorsturen	Komt er een oproep van deze contactpersoon binnen wordt deze direct naar het aangegeven telefoonnummer doorverbonden. Invoer van een telefoonnummer in dit veld schakelt de beide eerder beschreven parameters voor doorverbinden uit.
Sleutelwoord	Dit veld is op wens van een klant toegevoegd. Hier kunt u een sleutelwoord voor de contactpersoon invoeren waarop kan worden gezocht. Verder heeft dit veld geen betekenis.

Tabel 51 *Velden in de database voor het maken van een nieuwe contactpersoon.*

5.1.8.2 Beschrijving van de bedienings- en menufuncties in het dialoogvenster Nieuwe contactpersoon.

Functie	Omschrijving
Menu Bestand	
Nieuw	Een nieuwe persoonlijke contactpersoon definiëren. Met deze functie kan tijdens het bekijken van de contactpersonen direct een nieuwe contactpersoon worden gedefinieerd.
 Opslaan [Ctrl] + [S]	Slaat de gegevens op die in de invoervelden zijn ingevoerd.
 Verwijderen	Weergegeven of geselecteerde deelnemer verwijderen uit het adresboek.
Sluiten [Alt] + [F4]	Het invoervenster voor de nieuwe contactpersoon sluiten. Let op: alle ingevoerde gegevens die u nog niet heeft opgeslagen, gaan verloren.
Menu Gebruiker	
Nieuw bericht naar contactpersoon	Na het definiëren van een nieuwe contactpersoon kunt u met deze menuoptie direct een nieuw bericht aan deze deelnemer verzenden. Door een berichtindeling te kiezen wordt direct het bijbehorende berichtvenster geopend.
Bellen op	Na het definiëren van een nieuwe contactpersoon kunt u met deze menuoptie direct een telefoonverbinding met deze deelnemer tot stand brengen. Het telefoonnummer dat wordt gekozen, is het nummer dat is vastgelegd in het databaseveld voor Bedrijfstoestel , Privé-toestel , Mobiele telefoon of Voicebox .
Soort wijzigen	Deze menuoptie is alleen zinvol voor de systeembeheerder. Bij het definiëren van privé-contactpersonen heeft de optie dus geen functie.

Tabel 52 *Bedienings- en menufuncties voor het maken van algemene contactpersonen.*

5.1.9 Nieuw > Nieuw persoonlijk contactpersoon

Met deze functie kunt u eigen persoonlijk adresboek maken waartoe u alleen toegang heeft. De werkwijze voor het definiëren van persoonlijke contactpersonen is gelijk aan de definitie van algemene contactpersonen. Nadat u deze functie heeft geactiveerd, kunt u hier eveneens op de twee tabbladen **Adressering** en **Persoonlijk** de gegevens voor een persoonlijke contactpersoon invoeren. Voor een beschrijving van de gegevensvelden, zie [Paragraaf 5.1.8, "Nieuw > Nieuwe contactpersoon"](#), op pagina 190.

5.1.10 Nieuw > Nieuwe gebruiker

Met deze functie maakt u nieuwe gebruikers in het systeem aan. U kunt deze functie alleen gebruiken als u beschikt over beheerrechten. Voor een beschrijving van deze menuoptie, zie [Paragraaf 4.2, "Gebruiker"](#), op pagina 95.

5.1.11 Nieuw > Nieuwe agent

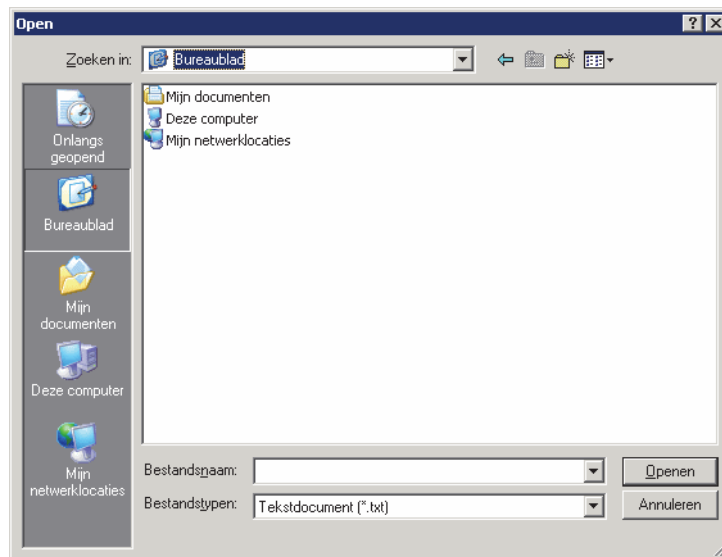
Met deze functie kunnen nieuwe agenten worden geconfigureerd. U kunt deze functie alleen gebruiken als u beschikt over beheerrechten. Voor een beschrijving van deze menuoptie, zie [Paragraaf 4.3, "Agenten"](#), op pagina 109.

5.1.12 Openen

Met deze menuoptie opent u een venster voor de selectie van bestanden. Hier kunt u een op de vaste schijf opgeslagen tekst- of berichtbestand selecteren en openen. De inhoud wordt direct in het invoerveld van een berichtvenster weergegeven.

OPMERKING: U kunt het selectievenster ook open met de knop  op de werkbalk of met de toetscombinatie [Ctrl] + [O].

U kunt bijvoorbeeld alle inkomende en uitgaande berichten die u lokaal heeft opgeslagen, of berichten die u als modeltekst in een bepaalde map heeft opgeslagen, openen, bewerken en opnieuw verzenden.



U kunt de volgende bestandsindelingen direct in het berichtvenster openen:

Tekstdocumenten (.TXT, enz.),

RTF-documenten (.RTF),

HTML-tekstdocumenten (.HTM),

Geluidsbestanden (.WAV, enz.),

Faxdocumenten: (.TIF, .FG3, .FG4, enz.),

Communications-berichten (.PMF).

Als u via **Openen** een bestand selecteert met een andere indeling dan de hierboven genoemde, wordt dit bestand als bijlage in het geopende berichtvenster weergegeven.

Opmerking 1: als u een bestand opent dat vanuit het Postvak IN lokaal in PMF-indeling werd opgeslagen, dan blijft alle documentinformatie behouden (afzenderadres, bijlagen, onderwerp enz.). Het geopende bericht is dan in principe gelijk aan het ontvangen bericht vóór beantwoorden of eventueel doorsturen. Dus als u het bestand opent met **Bestand openen** is het volledige bericht weer beschikbaar.

Opmerking 2: Het opgeslagen bestand kan ook vanuit Windows Verkenner met een dubbelklik direct in een berichtdialogvenster van **Communications** worden geopend. De koppeling van PMF-bestand en toepassing die zo nodig **Communications** start, wordt bij de installatie automatisch tot stand gebracht.

5.1.13 Afsluiten en afmelden

Hierdoor wordt de toepassing **Communications** volledig afgesloten en uw sessie bij de XPR-server beëindigd. Eventueel uitgevoerde instellingen, bijvoorbeeld in de layout van **Communications** of in het dialoogvenster Instellingen, worden opgeslagen.

OPMERKING: Om te garanderen dat **Communications** correct wordt afgesloten, moet u deze functie altijd kiezen voor het beëindigen van een sessie of bij een wijziging in de configuratie waarvoor **Communications** opnieuw moet worden opgestart.

5.1.14 Afsluiten

Het venster van **Communications** wordt gesloten, maar de applicatie blijft in de achtergrond actief. Hierdoor worden de Presence-gegevens nog steeds doorgegeven aan het systeem. **Communications** kan weer worden geactiveerd door het programmapictogram in de taakbalk voor de in de achtergrond lopende toepassing aan te klikken en **Openen Communications** te kiezen

5.2 Het menu Bewerken

Welke opdrachten in dit **Communications**-menu beschikbaar zijn, is afhankelijk van het venster dat actief is, en van de bewerkingen die zinvol zijn in dat venster. Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende opdrachten:

Menuoptie	Omschrijving
Ongedaan maken [Ctrl] + [Z]	De direct hiervoor uitgevoerde opdracht ongedaan maken. Dit betekent dat het herstellniveau één stap is.
Herhalen [Ctrl] + [Y]	Een toestand die met Ongedaan maken teniet is gedaan opnieuw uitvoeren.
Knippen [Ctrl] + [X]	Knipt gemarkeerde objecten en plaatst deze op het klembord.
Kopiëren [Ctrl] + [C]	Kopieert gemarkeerde objecten naar het klembord.
Plakken [Ctrl] + [V]	De inhoud van het Klembord in het document plakken op de positie van de cursor.
Verwijderen [Del]	De geselecteerde elementen verwijderen (bijvoorbeeld logboekitems of tekstfragmenten).
Alles selecteren [Ctrl] + [A]	Markeert alle elementen van het actieve venster. Dit kan worden gebruikt om alle logboekitems tegelijkertijd te verwijderen of de volledige tekst van een bericht te kopiëren.
Zoeken [Ctrl] + [F]	Een bepaalde tekenreeks zoeken in de tekst.
Opnieuw zoeken [F3]	De zoekopdracht nogmaals uitvoeren met het huidige zoekcriterium.
Vervangen [Ctrl] + [H]	Een tekenreeks zoeken en vervangen.

Tabel 53 *Funcies van het Communications-menu Bewerken.*

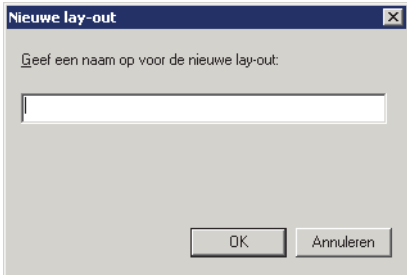
5.3 Het menu Beeld

In het menu **Beeld** worden de stappen uitgevoerd voor opmaak en beheer van een **Communications**-layout.

5.3.1 Layout maken, bewerken en selecteren

U kunt de volgende functies gebruiken voor het maken, bewerken en selecteren van een **Communications**-layout:

OPMERKING: Houd er rekening dat u een layout voor het bewerken moet deblokkeren.

Menuoptie	Omschrijving
Layout > Nieuw	Een nieuwe lokale Communications-layout maken. Lokale layouts zijn alleen beschikbaar voor de gebruiker die ze heeft gemaakt. U kunt maximaal vier lokale layouts definiëren. Na het activeren van deze functie wordt het volgende venster geopend:  Op de invoerregel van dit venster wordt een naam voor de nieuw aan te maken Communications-layout ingevoerd. De layout wordt onder deze naam en de automatische toevoeging ("Lokaal") bij u in het layoutoverzicht opgeslagen. Hier kunt u de layout later ook selecteren (zie Beeld > Naar layout gaan). Na een klik op de knop OK wordt automatisch de zojuist gemaakte layout van Communications geopend. Het werkgebied is dan nog vrij. U moet de layout echter nog configureren (zie voor meer informatie Paragraaf 5.3.2, "Het configureren van functievensters in Communications", op pagina 198). Opmerking: door de beheerder lokaal gemaakte layouts kunnen met de functie Toegang voor alle gebruikers worden "gepubliceerd". Deze worden dan omgezet in algemene layouts. Zie ook Paragraaf 4.5.1, "Algemene Communications-layout definiëren", op pagina 122.

Tabel 54 *De layout-functies in het Communications-menu Beeld.*

Menuoptie	Omschrijving
Layout > Bewerken	Onder deze menuoptie kunnen de volgende acties worden uitgevoerd. • Huidige layout verwijderen: de actieve Communications-layout verwijderen. Dit is alleen mogelijk met een lokale layout, dat wil zeggen een layout die op uw computer is gemaakt. Opmerking: Algemene layouts (deze zijn niet voorzien van de toevoeging "Lokaal") die door de beheerder zijn gemaakt en voor alle gebruikers in het systeem beschikbaar zijn, kunnen niet worden verwijderd. • Blokkeren: de op dat moment gebruikte layout blokkeren zodat deze niet meer kan worden gewijzigd. U beveiligd de layout zo tegen acties als gevolg van bijvoorbeeld een onopzettelijke muisklik. • Blokkeren zonder titelweergave: een gemaakte layout blokkeren (zie ook Blokkeren) en tegelijkertijd in alle vensters, behalve het venster Explorer-lijst, de titelbalk verbergen om het bruikbare venstergebied te vergroten. • Blokking opheffen: de blokking van een layout opheffen. U kunt dan weer wijzigingen aanbrengen in de layout. • Toegang voor alle gebruikers: een beheerder kan hiermee een door hem/haar gemaakte lokale layout vrijgeven voor alle gebruikers. Deze layout wordt door deze functie centraal op de server opgeslagen.
Layout > Opnieuw laden	Hiermee worden wijzigingen die tijdens de lopende sessie in de layout zijn aangebracht, ongedaan gemaakt. Opmerking: het is niet mogelijk de wijzigingen te herstellen na een nieuwe start van Communications omdat bij het afsluiten van het programma alle wijzigingen zijn opgeslagen.
Naar layout gaan	Een lijst openen met alle Communications-layouts waaruit u kunt kiezen. In deze lijst staan zowel de layouts die u heeft gemaakt (maximaal vier), als de layouts die de systeembeheerder heeft ingesteld (ook maximaal vier). Klik op de naam van de layout die u wilt activeren. Met de toetscombinatie [Shift] + desbetreffende functietoets ([F1], [F2],...) kunt u bovendien snel wisselen naar een andere Communications-layout.

Tabel 54

De layout-functies in het Communications-menu Beeld.

5.3.2 Het configureren van functievensters in Communications

Met de volgende menuopties kunt u de vensters configureren die u nodig heeft voor de afhandeling van uw communicatie en het beheer van de communicatie-server. Hoe u weergavevensters optimaal plaatst in het werkgebied van **Communications** is al uitvoerig beschreven vanaf [Paragraaf 3.1, "Layout van de gebruikersinterface"](#), op pagina 70. Zorg dat u bij de configuratie van de

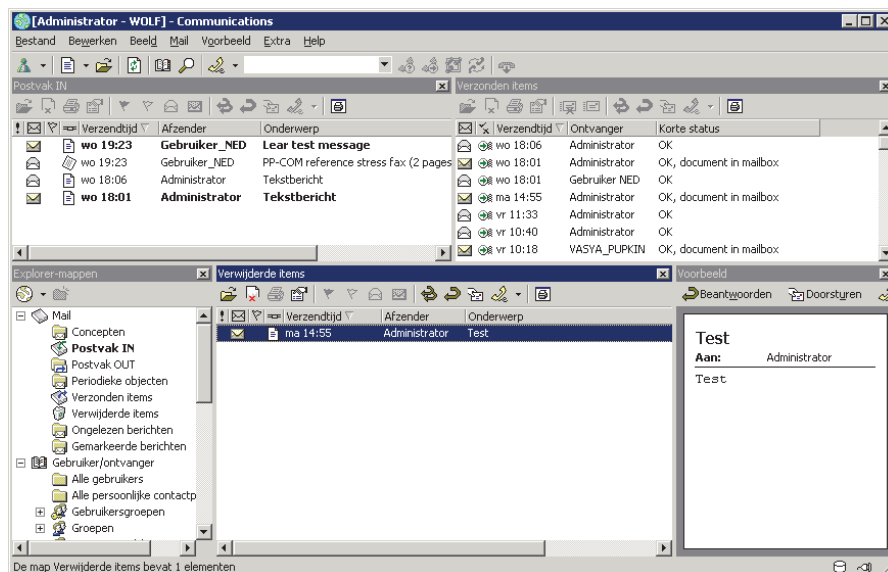
Communications-interface alleen functies in de layout opneemt die zinvol zijn voor u en die u werkelijk kunt gebruiken. Het zou bijvoorbeeld niet zinvol zijn een internetvenster in te stellen als er geen internetaansluiting is.

Daarnaast wordt het afgeraden het werkgebied van **Communications** te vullen met vensters die u slechts zelden nodig heeft. Dit komt de overzichtelijkheid van de gebruikersinterface (GUI) niet ten goede en het werken met **Communications** wordt onnodig lastig. Zo nodig kan een ontbrekend venster, ook zonder het vast te verankeren in **Communications**, snel worden geopend en na gebruik direct weer worden gesloten.

Elk functievenster dat u configureert in **Communications**, is in het algemeen voorzien van een titelbalk.

OPMERKING: Een voltooide layout kunt u echter blokkeren met de optie tegelijkertijd de titelbalk te blokkeren. Bij de eerste configuratie wordt de titelbalk altijd weergegeven.

Zodra u een venster activeert door er met de muis in te klikken, verandert de kleur van de titelbalk van grijs in blauw. Onder de titelbalk bevindt zich de werkbalk met knoppen waarmee u de belangrijkste acties snel en comfortabel uitvoert. Daaronder begint het werkgebied waarin de bijbehorende elementen (documenten, deelnemers, mappen enz.) worden weergegeven en voor verdere bewerking kunnen worden geselecteerd. De logboekvensters voor het beheer van documenten hebben een kolomkopregel die op verschillende wijzen kan worden aangepast.



Hieronder worden de in de volgorde waarin ze voorkomen in het menu **Beeld**, de functies van alle mogelijke weergavevensters van **Communications** beschreven.

5.3.2.1 Weergave in logboekvensters aanpassen

Voor wordt overgegaan op een beschrijving van de onderdelen en de bediening van het eerste venster, wordt aandacht besteed aan een hierboven genoemde functie - de bewerking van de kolomkoppenlijst in de logboeken. Met de beschikbare mogelijkheden kan de weergavevolgorde en de weergegeven informatie in het logboekvenster voor de betreffende toepassing worden aangepast.

In alle logboekvensters, bijvoorbeeld het Postvak IN en het venster met verwijderde items, staat een kolomkopregel die beschrijft welke elementen in de kolom worden weergegeven. Met deze kolomkopregel kunt u eenvoudig instellen hoe gegevens in de logboekvensters worden weergegeven. U kunt bijvoorbeeld vastleggen in welke volgorde en met welke sortering gegevens in het logboek worden weergegeven. Welke informatie in een logboek wordt weergegeven, is afhankelijk van de vraag of de informatie relevant is voor het logboek. Het is daarom mogelijk dat in een logboek niet alle hieronder beschreven kolommen of heel andere kolommen voorkomen.

Kolommen verschuiven

U kunt de volgorde van kolommen eenvoudig wijzigen door slepen en neerzetten. Klik met de linkermuisknop op de titel van de kolom die u wilt verplaatsen, en houd de muisknop ingedrukt. Sleep de kop naar links of rechts (binnen de kolomkopregel) tot u tevreden bent over de positie. Als hulp bij het positioneren verschijnen als u een toegestane inbouwplaats heeft bereikt, twee rode pijlen (boven en onder de kolomkop). Deze pijlen geven aan waar de kolomkop wordt geplaatst als u de muisknop loslaat.

Kolombreedte aanpassen

Als u de muisaanwijzer op een van de grenslijnen op de logboektitelbalk plaatst, verandert de muisaanwijzer in een horizontale dubbele pijl met een verticaal streepje. Als u nu de linkermuisknop ingedrukt houdt, kunt u deze grenslijn naar links of rechts slepen. Zo kunt u bijvoorbeeld langere items die in een smalle kolom niet helemaal worden weergegeven, toch volledig zichtbaar maken.

Als u met de linkermuisknop dubbelklikt op de grenslijn, wordt de breedte van de kolom automatisch aan het langste item aangepast.

Sortering van logboekitems wijzigen

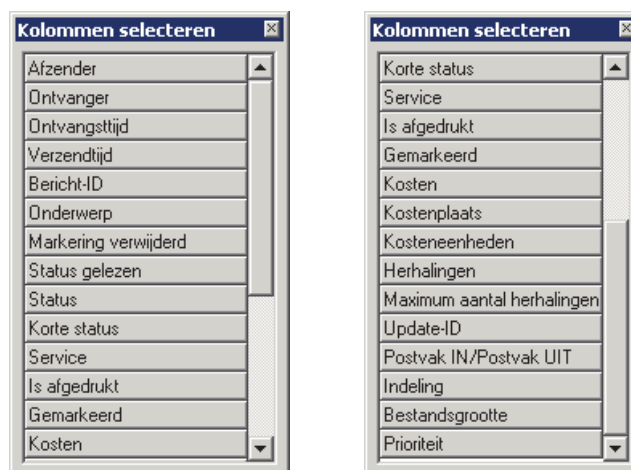
Als u op een kolomkop klikt, wordt het logboek gesorteerd op de items in deze kolom. Een verzonken driehoekje in de kolomkop geeft aan dat het hele logboek is gesorteerd op de items in die kolom. Als u nog keer in dit veld klikt, wordt de sorteervolgorde (net als het driehoekje) omgedraaid. Items worden afhankelijk van de inhoud van de kolom, op de volgende criteria gesorteerd: Getallen (oplopend of aflopend), tekst (alfabetisch oplopend of aflopend) en tijdstip (jongste of oudste gebeurtenis). In een kolom met tekst worden de items bijvoorbeeld in alfabetische volgorde oplopend weergegeven (eerste letter van het alfabet boven), als de punt van het driehoekje naar boven wijst. Als het driehoekje

naar beneden wijst, is het bovenste item het item dat alfabetisch als laatste voorkomt. Bij tijdstippen (verzendtijd enzovoort) wordt de meest recente gebeurtenis boven in de kolom weergegeven als het driehoekje naar beneden wijst.

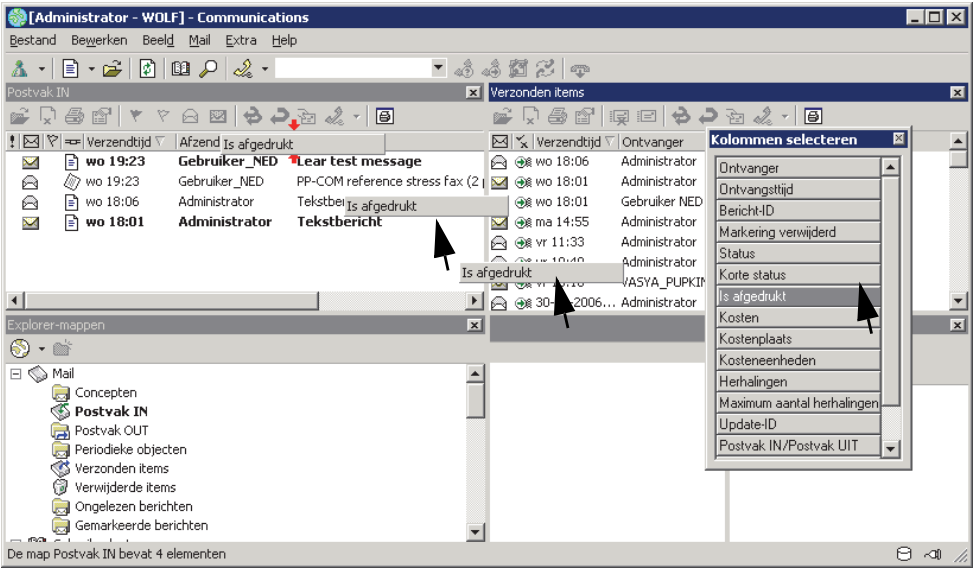
Kolombreedte in logboekvensters wijzigen

Als u met de rechtermuisknop op de kolomkopregel klikt, wordt er een venster geopend met een lijst van gegevens die ook in het logboek kunnen worden weergegeven.

OPMERKING: Dit zijn dezelfde elementen die als informatie-eenheden in de documentinformatie worden weergegeven.



U kunt met slepen en neerzetten eenvoudig kolommen toevoegen of verwijderen. Een kolom die u wilt toevoegen aan het logboek, selecteert u in het bovengenoemde selectievenster en sleept u naar de gewenste plaats op de kolomkop-regel.



U wilt bijvoorbeeld weten of u een bericht al heeft afgedrukt. Deze informatie wilt u weergeven in een nieuwe kolom rechts van de kolom **Verzendtijd**. Klik op de kop **Is afgedrukt** in het selectievenster en sleep de kolomkop met ingedrukte muis naar de plaats op de kolomkopregel waar deze moet worden ingevoegd. De twee rode pijlen helpen u bij het positioneren van de kolom. Laat de muisknop los om de kolom in te voegen.

U gaat omgekeerd te werk als een kolom niet meer moeten worden weergegeven. Open eerst met de rechtermuisknop het selectievenster en trek de kolom uit de kolomkopregel. Zodra u de muisknop loslaat, wordt deze kolomnaam weer opgenomen in het selectievenster.

Weergave in berichtlogboeken

In de volgende tabel worden alle kolommen beschreven die u kunt weergeven in de logboeken van Postvak IN (**In**), Postvak UIT (**Uit**), in het venster voor verwijderde items (**Del**) en in het venster Briefwisseling (**BW**).

OPMERKING: Hoe u de logboekvensters selecteert die in het venster **Explor**erlijst kunnen worden weergegeven, leest u in het volgende hoofdstuk.

Logboekkolom	Omschrijving	In	Uit	Del	BW
Afzender	Korte naam van de afzender (e-mail).	✓	✓	✓	✓
Ontvanger	Korte naam van de ontvanger of het nummer van het ontvangstapparaat.	✓	✓	✓	✓

Tabel 55 *Mogelijke informatiekolommen voor logboekvensters.*

Logboekkolom	Omschrijving	In	Uit	Del	BW
Ontvangsttijd	De ontvangsttijd van het bericht.	✓	✗	✓	✓
Verzendtijd	De tijd waarop het bericht wordt verzonden.	✗	✓	✗	✓
Bericht-ID	Unieke ID van het bericht. Dit is een code (MID) die het systeem aan het bericht toewijst.	✓	✓	✓	✓
Onderwerp	Het onderwerp van het document.	✓	✓	✓	✓
Markering "Verwijderd"	In deze kolom wordt duidelijk aangegeven ("Ontvanger" of "Afzender") of en door wie het bericht is verwijderd. De kolom is alleen zinvol voor het venster Verwijderde items .	✓	✓	✓	✓
 Status Gelezen	Een pictogram voor gelezen  en niet gelezen  berichten weergegeven.	✓	✓	✓	✓
Status	Uitvoerige beschrijving in tekst van berichtstatus.	✓	✓	✓	✓
Korte status	Kort beschrijving in tekst van berichtstatus.	✓	✓	✓	✓
 Service	In deze kolom wordt de service weergegeven waarmee het bericht is verzonden:  interne e-mail  externe e-mail  fax  voicemailbericht  bericht met bestandsbijlage	✓	✓	✓	✓
 Is afgedrukt	Reeds afgedrukte documenten worden in deze kolom door een printerpictogram gemarkeerd.	✓	✓	✓	✓
 Gemarkeerd	Een kolom toevoegen waarin een rood vlaggetje aangeeft dat een document is gemarkeerd.	✓	✓	✓	✓
Kosten	De kosten van de verzending.	✓	✓	✓	✓
Kostenplaats	Kostenplaats waaraan de kosten in rekening worden gebracht.	✓	✓	✓	✓

Tabel 55

Mogelijke informatiekolommen voor logboekvensters.

Logboekkolom	Omschrijving	In	Uit	Del	BW
Kosteneenheden	Weergave van de kosteneenheden.	✓	✓	✓	✓
Herhalingen	Het aantal herhalingen dat nodig was om het bericht te bezorgen.	✓	✓	✓	✓
Maximum aantal herhalingen	Weergave van het aantal pogingen dat de OpenScape Xpressions-server maximaal onderneemt om het document te bezorgen.	✓	✓	✓	✓
Update-ID	Weergave van de update-ID. Opmerking: aan elk bericht wordt een unieke bericht-ID toegewezen. Deze Message-ID (MID) blijft altijd gekoppeld aan het originele bericht. Als er een wijziging in het bericht wordt aangebracht (bijvoorbeeld een wijziging van de berichtstatus), krijgt het bericht een update-ID.	✓	✓	✓	✓
 Postvak IN/ Postvak UIT	Een kolom maken waarin een pictogram aangeeft of een bericht is ontvangen  of verzonden  . Opmerking: Dit is alleen zinvol als in een logboek beide verzendmethoden worden weergegeven, bijvoorbeeld in het venster Briefwisseling .	✓	✓	✓	✓
Indeling	Bestandsindeling van het document.	✓	✓	✓	✓
Bestandsgrootte	Grootte van het documentbestand (in bytes).	✓	✓	✓	✓
 Prioriteit	Pictogram voor de prioriteit van een ontvangen of verzonden bericht, als er een prioriteit is ingesteld. Een rood uitroepteken  wijst op de prioriteit "dringend" en "hoog". Lage prioriteit en "verzending 's nachts" heeft als markering een blauwe omlaag wijzende pijl  . Als er geen prioriteit is ingesteld, heeft het bericht de prioriteit "Normaal".	✓	✓	✓	✓

Tabel 55

Mogelijke informatiekolommen voor logboekvensters.

Weergave in de logboeken die via het venster “Explorer-lijst” worden weergegeven.

In het venster **Explorer-lijst** is de weergave altijd afhankelijk van het element dat is geselecteerd in het venster **Explorer-mappen**. Dit heeft tot gevolg dat er een groot aantal mogelijkheden is om parameters weer te geven in de tabelkolommen in dit venster. In dit venster wordt de informatie weergegeven die zinvol is voor het object dat is geselecteerd in het venster **Explorer-mappen**. Hieronder worden alle parameters beschreven die beschikbaar zijn (met uitzondering van de parameters die al hierboven zijn beschreven voor de berichtlogboeken) en die u in de logboeken van deze vensters kunt invoegen als gegevenskolom:

Logboekkolom	Omschrijving
Voor de logboeken voor toestelbewaking	
Oproepstatus	Een pictogram geeft aan of het een inkomend of uitgaand gesprek is (pijl wijst naar de gebruiker toe of van de gebruiker af) en of het gesprek tot stand is gekomen (bij een groene pijl wel, bij een rode niet).
Beller	Naam van de beller als voor het verzonden telefoonnummer een bijbehorende naam in de database is ingevoerd.
Bestemming	Naam van de degene die wordt gebeld, als deze in de database is ingevoerd.
Datum/tijd	Datum en tijd waarop het telefoongesprek werd gevoerd.
Duur	Duur van het gesprek.
Telefoonnummer	Afhankelijk van de actie het telefoonnummer van de gebruiker waardoor u bent gebeld, of het nummer van de gebruiker die u heeft gebeld.
Soort telefoon	De naam van het veld in de database dat is gebruikt om de oproep uit te voeren (Bedrijfstoestel , Privé-toestel , Mobiele telefoon of Voicebox).
Voor de invoer in gebruikersgroepen	
Naam	Namen van de toestellen die in de verschillende mappen staan.
Veld	Als u bij de weergave van gebruikers/ontvangers het logboek heeft gesorteerd op bepaalde databasecriteria (bijvoorbeeld op FAXG3), wordt de kolom Veld de waarde weergegeven die in deze databasevelden is ingevoerd. In ons voorbeeld is dit het faxnummer.
Voor de items in groepsmappen	
Veld	Als u bij de weergave van gebruikers/ontvangers het logboek heeft gesorteerd op bepaalde databasecriteria (bijvoorbeeld op FAXG3), wordt de kolom Veld de waarde weergegeven die in deze databasevelden is ingevoerd. In ons voorbeeld is dit het faxnummer.
Naam	Naam van contactpersoon of gebruiker.
Vaardigheids-niveau	Vaardigheidsniveau van een agent.

Tabel 56 *Mogelijke informatiekolommen voor logboeken in het venster “Explorer-lijst”.*

Logboekkolom	Omschrijving
Service	Weergave van de service die ingesteld is voor de verzending
Volledig adres	Adres in een notatie zoals door de communicatieserver gebruikt. Voorbeeld: NVS:<service>/<adres>
Voor de items in mailinglijsten	
Service	Weergave van de service die ingesteld is voor de verzending
Adres	Adres in standaardnotatie.
Volledig adres	Adres in een notatie zoals door de communicatieserver gebruikt. Voorbeeld: NVS:<service>/<adres>
Bij de internet-favorieten	
Bestand	Weergave van de opgeslagen URL's
Bij de mappen onder Werkplek	
Bestand	Bestandsnaam, bijvoorbeeld als de inhoud van een map in de lijst "Werkplek" moet worden weergegeven.
Grootte	De grootte van het bestand.
Gewijzigd	Geeft in bestandsweergave de datum en tijd aan waarop het document de laatste keer werd gewijzigd.
Voor de invoer in de map Objecten	
Naam	Naam van degene met rechten
Veld	Zonder betekenis

Tabel 56

Mogelijke informatiekolommen voor logboeken in het venster "Explorer-lijst".

5.3.3 ACD-agent

Via dit menuonderdeel kan de bedieningsinterface van de ACD-agent in de **Communications**-layout worden ingevoegd. Dit menuonderdeel wordt alleen aangeboden als de Contact Center-functies beschikbaar zijn en de aangemelde gebruiker een ACD-agent is.

OPMERKING: Aan- en afmelding van de agent bij het Contact Center gaat hier via het menu **Agent**.



Welke bedieningsmogelijkheden er voor de ACD-agent beschikbaar zijn, leest u in de handleiding “**ACD Agent**”.

In het overeenkomstig ingevoegde menu **Agent** kan de agent zich bij het Contact Center **aan-** of **afmelden**. Ook kunnen met de menufunctie **Configuratie** de instellingen voor de agent worden gewijzigd. Meer over het configureren van agenten leest u eveneens in de handleiding **ACD Agent**.

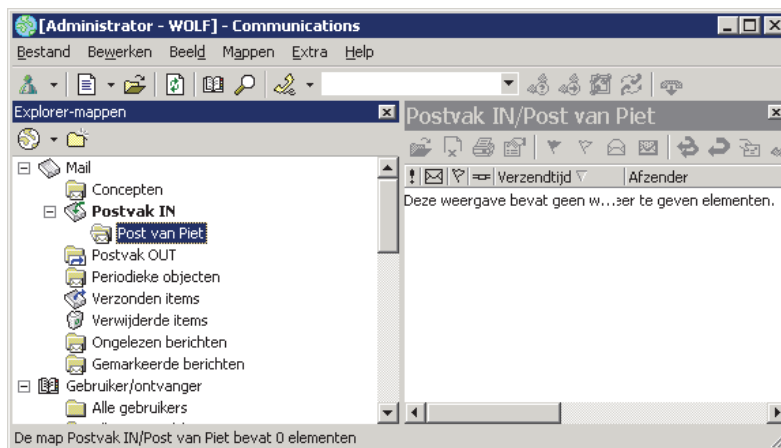
5.3.4 Postvakken

In het menu **Weergave** kan met de menufunctie **Mail** het volgende venster in het werkgebied van **Communications** worden ingevoegd:

OPMERKING: Zo nodig kunt u onder **Post** meer mappen (postvakken) instellen waarin u aan de hand van verdelingsregels of door kopiëren met behulp van slepen en neerzetten berichten kunt groeperen. De vensters voor postvakken worden eveneens volgens het hieronder beschreven schema geconfigureerd.

- **Postvak IN >**

Hiermee worden vensters voor de postvakken ingericht die u als extra mappen onder “Postvak IN” heeft gedefinieerd. Hier worden de berichten weergegeven die u met slepen en neerzetten heeft verplaatst of met de assistent voor het Postvak In heeft omgeleid.



- **Postvak IN**

Een venster maken waarin standaard alle berichten worden weergegeven die in uw postvak binnenkomen.

OPMERKING: Zo nodig kunt u onder **Postvak IN** meer postvakken instellen waarin u aan de hand van verdelingsregels of door kopiëren met behulp van slepen en neerzetten berichten kunt groeperen.

- **Ongelezen berichten**

Een venster maken waarin alleen de ongelezen berichten uit alle mappen onder “Postvak IN” worden weergegeven.

- **Gemarkeerde berichten**

Een venster maken waarin alleen de gemarkeerde berichten uit alle mappen onder “Postvak IN” worden weergegeven.

- **Verzonden items**

Een venster maken waarin alleen reeds verwijderde berichten worden weergegeven.

OPMERKING: Berichten die door de gebruiker zijn verwijderd, worden nog enige tijd op de OpenScape Xpressions-server bewaard. De beheerder stelt de tijd in waarna verwijderde berichten definitief worden verwijderd. Vraag aan de beheerder hoelang u verwijderde berichten nog kunt terughalen.

- **Postvak UIT**

Een venster maken waarin alle berichten worden weergegeven waarvan de verzending juist wordt afgehandeld.

- **Verzonden items**

Een venster maken waarin alle berichten worden weergegeven waarvan de verzending is afgesloten.

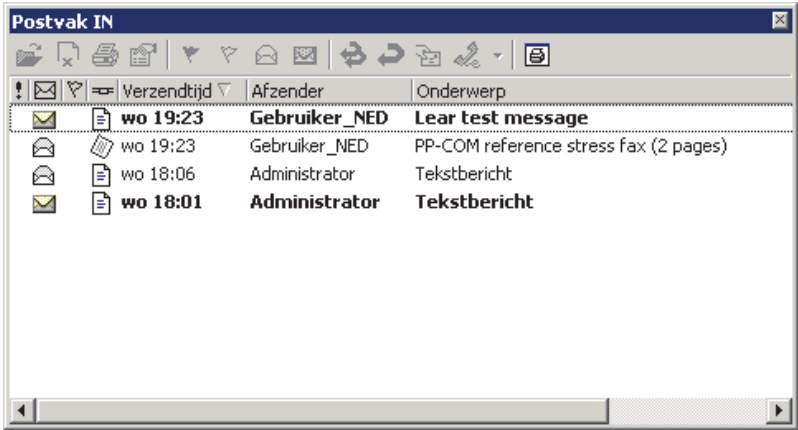
- **Concepten**

Een venster maken waarin voicemailberichten worden bewaard die met **PhoneMail** zijn gemaakt en nog niet zijn verzonden.

- **Periodieke objecten**

Een venster maken waarin voicemailberichten worden bewaard die met **PhoneMail** zijn gemaakt en periodiek moeten worden verzonden.

5.3.4.1 De venster voor Postvak IN



In het venster **Postvak IN** worden alle berichten weergegeven die in uw mailbox zijn ingekomen, tenzij u extra mappen en bijbehorende verdelingsregels heeft gedefinieerd.

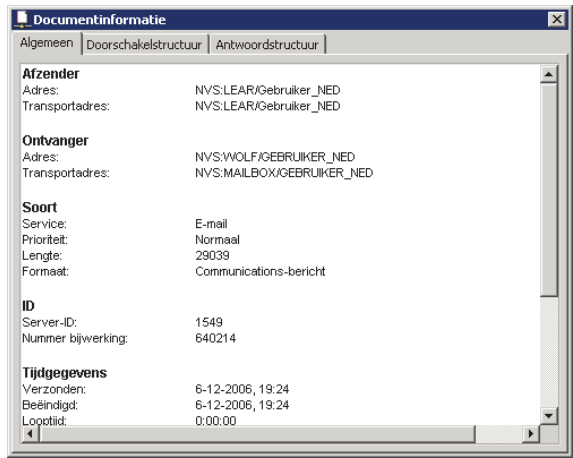
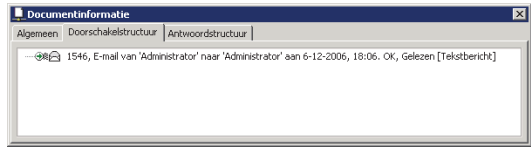
Voor elke bewerking moet het bericht eerst in het logboek worden geselecteerd. Hierdoor worden alle beschikbare functies actief. De functies voor bewerking van een ingekomen bericht kunnen op verschillende wijzen worden geactiveerd:

- Via het menu **Berichten**.
- Via een contextmenu dat identiek is aan het menu **Berichten**. Dit menu wordt geopend door met de rechtermuisknop te klikken op het document dat u wilt bewerken.
- Met een knop op de werkbalk in het venster **Postvak IN**.
- Met een toetscombinatie (alleen voor veel gebruikte functies).

U heeft de volgende functies ter beschikking:

Menuoptie	Omschrijving
 Openen	Het document dat in het Postvak IN is geselecteerd, in een berichtvenster openen. U kunt ook het bericht selecteren en op de knop hiernaast klikken of dubbelklikken op het logboekitem.
 Verwijderen [Del]	Een in het logboek geselecteerde bericht verwijderen en verplaatsen naar het logboek "Verwijderde items". U kunt zowel gelezen als ongelezen berichten verwijderen.
 Afdrukken	Het geselecteerde bericht op de standaardprinter afdrukken.

Tabel 57 *Bedieningsfuncties in het venster "Postvak IN".*

Menuoptie	Omschrijving
Opslaan als	Een document, afhankelijk van het berichttype, onder een zelfgekozen naam in een map van uw keuze opslaan. Als u deze optie kiest, verschijnt een venster waarin u de bestandsnaam invoert en het bestandstype en de doelmap kiest.
 Informatie [Ctrl] + [Enter]	Het venster "Documentinformatie" openen. Op het tabblad Algemeen worden in tabelvorm alle systeemgegevens voor het bericht weergegeven. Gegevens die u permanent wilt weergeven in het venster "Postvak IN", kunt u opnemen in de tabelkopregel. Meer hierover in de Paragraaf 5.3.2.1, "Weergave in logboekvensters aanpassen", op pagina 200.  Door te klikken op de tabbladen Antwoordstructuur en Doorschakelstructuur kunt u de antwoordhistorie respectievelijk de doorschakelhistorie van de geselecteerde logboekitems volgen. In elke regel staat links van het item een pictogram dat de verzendstatus van het document aangeeft.  Deze pictogrammen hebben de volgende betekenis:  Het document is met succes verzonden.  Het document is nog in bewerking, of het bericht met of zonder succes is bezorgd, is nog niet bekend.  Het document kon definitief niet worden verzonden, bijvoorbeeld omdat het adres onjuist was of omdat het aantal herhalingen werd overschreden. Daarna komen een statuspictogram (gelezen, ongelezen), het volgnummer dat de server heeft toegewezen aan het document (MID), en belangrijke gegevens over het document. Dit zijn onder andere de service die is gebruikt voor verzending, het afzender- en ontvangeradres, de verzendtijd, de status van het document en tussen rechte haakjes eventueel het onderwerp van het bericht.

Tabel 57

Bedieningsfuncties in het venster "Postvak IN".

Menuoptie	Omschrijving
 Markeren/ Markering verwij- deren	Een bijzonder belangrijk bericht dat u niet uit het oog wilt verliezen, kunt u voorzien van een rood vlaggetje (markering). Selecteer het bericht dat u wilt markeren, en klik op deze knop. Als u nog een keer op de knop klikt, wordt de markering weer verwijderd.
 Markeren als gelezen	De status van een ongelezen bericht wijzigen in "Gelezen". Een bericht dat in het logboek is gemarkeerd als ongelezen (gesloten envelop), wordt met deze functie gemarkeerd als gelezen (open envelop).
 Markeren als ongelezen	De status van een gelezen bericht wijzigen in "Ongelezen". Een bericht dat in het logboek is gemarkeerd als gelezen (open envelop), wordt met deze functie gemarkeerd als ongelezen (gesloten envelop).
Prioriteit	Hiermee kunt u aan het bericht een prioriteit toekennen. Deze prioriteit wordt in het postvak-in van de ontvanger in de kolom Prioriteit door een pictogram weergegeven. De volgende prioriteiten zijn beschikbaar: • Hoog, weergegeven door het pictogram  • Normaal, zonder pictogram • Laag, weergegeven door het pictogram 
 Beantwoorden  Alles beant- woorden	Met deze functie opent u het berichtvenster om een antwoord in te voeren. In dit venster is automatisch al het juiste ontvangeradres overgenomen uit het geopende bericht en is voor het onderwerp "Re:" (reply) ingevoegd. In het tekstveld wordt bovendien het oorspronkelijke bericht weergegeven. Voor de regels van het bericht staan puntige haakjes (>). Als u het bericht als CC heeft ontvangen, kunt u met de functie Alles beantwoorden het antwoord zenden aan de verzender van het bericht en alle deelnemers waaraan het bericht was geadresseerd. Opmerking: u kunt ook meerdere berichten tegelijkertijd beantwoorden. Hiervoor selecteert u de berichten in het logboek op dezelfde wijze als in de Windows Verkenner en kiest u vervolgens de opdracht Beantwoorden.
 Doorsturen	Als u een ontvangen bericht wilt doorsturen naar een andere deelnemer, kiest u de functie Doorsturen. Er wordt een berichtvenster geopend met de titel "Doorsturen". Ook in dit venster wordt het ingekomen bericht weergegeven. Deze keer echter zonder puntige haakjes. U hoeft alleen het adres in te voeren van de deelnemer waarnaar u het bericht wilt doorsturen. U kunt ook zelf tekst toevoegen aan het bericht. Opmerking: u kunt meerdere berichten tegelijkertijd doorsturen. Hiervoor selecteert u de berichten in het logboek op dezelfde wijze als in de Windows Verkenner en kiest u vervolgens de opdracht Doorsturen.
	Met deze functie belt u de afzender van het bericht direct op. Deze actie is alleen mogelijk als het systeem de telefoniefuncties ondersteunt en als het telefoonnummer van de deelnemer is opgeslagen in de database.

Tabel 57

Bedieningsfuncties in het venster "Postvak IN".

Menuoptie	Omschrijving
	Met het keuzelijst naast het telefoonpictogram wordt een lijst geopend waarin de aansluiting kan worden gekozen waarmee de deelnemer wordt gebeld. Deze functie is alleen mogelijk als de telefoniefunctie is geconfigureerd. Bovendien moeten de vereiste gegevens voor de gebruiker zijn gedefinieerd in de database.
Afzender beschrijven	Met deze functie opent u het databasemasker met de bekende gegevens over de afzender van het geselecteerde bericht. Als u over de vereiste bevoegdheden beschikt, kunt u hier gegevens toevoegen of wijzigen.
 Logboek afdrukken	Met deze functie drukt u een compleet logboek af. U heeft dan een lijst met alle ingekomen berichten.
Werkbalk	De werkbalk in het venster Postvak UIT/IN verbergen of weergeven.

Tabel 57

Bedieningsfuncties in het venster "Postvak IN".

5.3.4.2 Ingekomen berichten bewerken

Als het voorbeeldvenster is ingesteld, wordt de inhoud van een ingekomen bericht weergegeven zodra u dit bericht selecteert. Als u een andere bewerking wilt uitvoeren dan de functies die worden aangeboden (**Beantwoorden**, **Doorsturen**, **Bellen**, **Verwijderen** en **Afdrukken**), opent u het bericht in een apart berichtvenster. Hier vindt u alle functies om het bericht te bewerken.

Een bericht in het Postvak IN kunt u op verschillende wijzen openen:

- Op het logboekitem dubbelklikken.
- Het logboekitem selecteren en op de knop **Openen** klikken op de Werkbalk in het venster Postvak IN.
- In het voorbeeldvenster klikken op de knop **Beantwoorden** of **Doorsturen**

Het venster wordt afgestemd op het berichttype dat u opent. Dit betekent dat het bericht (e-mail-, fax- of voicemailbericht) direct in het berichtvenster wordt weergegeven met de specifieke functies voor bewerking. In de menu's (**Tekst**, **Fax**, **Geluid**) vindt u alle functies voor het lezen, bewerken of beluisteren van deze berichten.

De algemene bewerkingen voor een geopend bericht worden beschreven in [Paragraaf 5.1.1, "Nieuw", op pagina 161](#). Alle functies die hiervan afwijken, worden hieronder behandeld.

Ingekomen tekstberichten bewerken

- **Ingekomen tekstberichten opslaan**

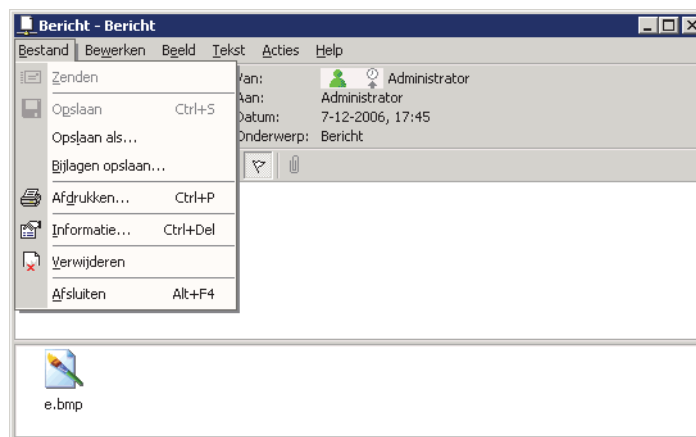
Als u een geopend tekstbericht lokaal wilt opslaan (met **Bestand > Opslaan als**), heeft u de keuze uit de volgende indelingen:

- ***.TXT**, voor berichten met platte tekst
- ***.RTF**, voor RTF-berichten
- ***.PMF**, de **Communications**-indeling

Welke indeling u kiest, is afhankelijk van het doel waarvoor u het bericht opslaat. Voor een bericht dat u wilt archiveren en dat later alleen in **Communications** weer wordt geopend, kunt u het best de PMF-indeling kiezen. Dan worden ook de adresgegevens en de bestandsbijlagen opgeslagen. Voor een bericht dat u wilt bewerken in een andere toepassing kunt u het best de indeling TXT of RTF gebruiken. Tekstberichten met een bestandsbijlage kunnen uitsluitend worden opgeslagen in de indeling PMF omdat alleen dan het volledige bericht, dus inclusief opmaak voor RTF en bestandsbijlagen, blijft behouden. Een bericht dat wordt opgeslagen in de indeling PMF en vervolgens wordt geopend is dus in principe gelijk aan het ontvangen bericht vóór beantwoorden of doorsturen.

- **Bestandsbijlagen opslaan**

Als een tekstbericht met een bestandsbijlage (attachment) wordt geopend, wordt automatisch de menuoptie **Bijlagen opslaan** in het menu **Bestand** geactiveerd. U kunt een bestandsbijlage ook bewerken door met de rechtermuisknop op het pictogram voor de bijlage te klikken (openen of opslaan).



Ontvangen faxdocument bewerken

- **Ontvangen faxberichten opslaan**

Als u een geopend faxbericht lokaal wilt opslaan (via **Bestand > Opslaan als**), heeft u de keuze uit de faxindelingen ***.TIF**, ***.TIFF** en ***.PMF**. Bij de indeling TIF worden de adresgegevens van het faxdocument niet opgeslagen. Voor een faxbericht dat u eventueel wilt doorsturen, is de

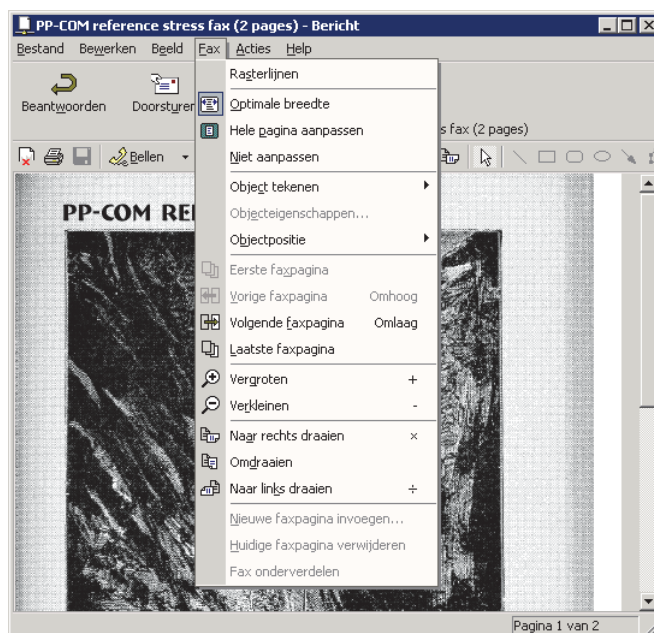
indeling PMF een betere keuze. De indeling TIF slaat het document op als grafisch bestand dat met een viewer of vergelijkbaar programma kan worden bekeken.

- **Bewerken in weergavemodus**

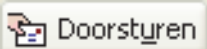
Houd er rekening mee dat bij bewerking van een faxdocument het in het voorbeeldvenster of in het berichtvenster weergegeven faxdocument zich in een weergavemodus (Viewer) bevindt. In deze modus kunt u een fax draaien, vergroten en als het document uit meer pagina's bestaat, ook doorbladeren. Pas als u de functie **Beantwoorden** of **Doorsturen** kiest, wordt de bewerkingsmodus geactiveerd.

De bewerkingsfuncties kunnen in de werkbalk (voorbeeldvenster en berichtvenster) en het menu **Fax** via het menu van het berichtvenster worden opgeroepen (bijvoorbeeld vergroten/verkleinen, draaien of objecten tekenen).

- **Faxfuncties in weergavemodus**



Het menu **Fax** bestaat in de weergavemodus uit de volgende functies. De belangrijkste functies zijn ook beschikbaar als knop op de werkbalk. Welke knoppen worden weergegeven op de werkbalk in het berichtvenster, stelt u in onder de menuoptie **Beeld > Werkbalk**.

Functie	Omschrijving
 Beantwoorden (Alles beantwoorden)	Het faxdocument openen in een bewerkingsvenster. Hierin kunt u het faxbericht bewerken. Als het telefoonnummer is meegestuurd, is onder Adres de afzender al ingevuld. Anders verschijnt er een foutmelding die u erop wijst dat u, voordat u de optie Zenden kiest, een nummer van een deelnemer in het adresveld moet invoeren.
 Doorsturen	Het faxdocument wordt ook geopend in een bewerkingsvenster. Hier moet u echter expliciet een ontvangeradres invoeren.
 Afzender bellen (of Afzender bellen op)	Een verbinding tot stand brengen met het telefoontoestel van de afzender van het faxbericht. Voorwaarde is dat het faxnummer van de afzender is meegestuurd en dat dit in de database kan worden gekoppeld aan het telefoonnummer van de afzender. Na een klik op het kleine driehoekje verschijnt een keuzelijst waarin u kunt kiezen uit de verschillende telefoonaansluitingen van de deelnemer.
	Het faxbericht verwijderen uit het logboek van Postvak IN.
	Hiermee drukt u het faxdocument af. In het bewerkingsvenster is de afdrukfunctie ook beschikbaar in het menu Bestand .
 Vergroten [+] numeriek, toetsenbord	Vergroot de faxweergave stapsgewijs. De vergroting van het faxdocument verloopt in stappen van 8%, uitgaande van de basiswaarde (maximaal 11 stappen).
 Verkleinen [-] numeriek, toetsenbord	Verkleint de faxweergave stapsgewijs. De verkleining verloopt ook in stappen van 8%, uitgaande van de basiswaarde (maximaal 11 stappen).
Rasterlijnen (alleen via het menu Fax)	Een puntraster weergeven op de pagina. Met behulp van dit raster kunt u objecten die u invoegt, positioneren. Deze functie blijft actief tot ze weer wordt uitgeschakeld.
 Optimale breedte	Optimale breedte instellen voor het faxdocument, voor een zo groot mogelijke weergave in het voorbeeld- of berichtvenster.
 Hele pagina aanpassen	Faxbericht zo weergeven dat de afzonderlijke faxpagina's volledig in het berichtvenster worden weergegeven.
Niet aanpassen (alleen via voorbeeld- of Fax-menu)	Het geselecteerde weergaveformaat behouden, ook als de grootte van het berichtvenster wordt gewijzigd.

Tabel 58

De functies voor faxberichten in weergavemodus.

Functie	Omschrijving
 Naar links draaien (90°) [/] toetsenbord of [÷] nummerblok	De weergave van het faxbericht 90° naar links draaien.
 Omdraaien	De weergave van het faxbericht 180° draaien.
 Naar rechts draaien (90°) [*] toetsenbord of [x] nummerblok	De weergave van het faxbericht 90° naar rechts draaien.
 Eerste faxpagina	Klik op deze knop om in een faxdocument van meerdere pagina's vanaf een willekeurige pagina naar de eerste pagina te gaan.
 Vorige faxpagina [naar boven bladeren]	Hiermee bladert u bij faxberichten met meer pagina's een pagina terug (alleen actief bij faxberichten met meer pagina's).
 Volgende faxpagina [naar onder bladeren]	Hiermee bladert u bij faxberichten met meer pagina's een pagina vooruit (alleen actief bij faxberichten met meer pagina's).
 Laatste faxpagina	Klik op deze knop om in een faxdocument van meerdere pagina's vanaf een willekeurige pagina naar de laatste pagina te gaan.

Tabel 58 *De functies voor faxberichten in weergavemodus.*

- Faxfuncties in bewerkingsmodus**

U activeert de bewerkingsmodus door in het voorbeeldvenster of het apart geopende berichtvenster de opdracht **Beantwoorden** of **Doorsturen** te kiezen. Hierdoor wordt er overgeschakeld van weergavemodus naar bewerkingsmodus. In bewerkingsmodus kunnen in het menu **Fax** extra grafische objecten, tekst of extra faxpagina's aan het document worden toegevoegd. De belangrijkste functies zijn ook beschikbaar als knop op de werkbalk.

OPMERKING: U kunt de ingevoerde objecten zolang bewerken tot ze zijn geconverteerd naar de grafische indeling die nodig is voor verzending van de fax. Een document wordt automatisch omgezet als u de opdracht Zenden kiest of bladert in een fax van meer pagina's.

Hier heeft u de beschikking over functies waarmee u tekst of grafische objecten in het faxbericht kunt invoegen. U kunt de fax na bewerking doorsturen of het bewerkte faxbericht lokaal opslaan.

Functie	Omschrijving
Rasterlijnen (alleen via het menu Fax)	Een puntraster weergeven op de pagina. Met behulp van dit raster kunt u objecten die u invoegt, positioneren. Deze functie blijft actief tot ze weer wordt uitgeschakeld.
 Object tekenen > Markeren	Hiermee kunt u reeds opgenomen objecten selecteren. 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 selecteren door er een kader omheen te trekken terwijl u de linkermuisknop ingedrukt houdt.
 Object tekenen > Lijn	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.
 Object tekenen > Rechthoek	Hiermee voegt u op dezelfde manier als bij een lijn een rechthoek in het document in. Door de bewerkingspunten met de muis te verplaatsen (de muisaanwijzer verandert daarbij afhankelijk van de beschikbare actie) kunt u de vorm van de rechthoek en de plaats van de rechthoek in het document naar wens aanpassen.
 Object tekenen > Afgeronde rechthoek	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 handvatten (in de rechterbenedenhoek van de afgeronde rechthoek) op en verplaatst dit punt in het rechthoekveld totdat u de gewenste vorm heeft verkregen.
 Object tekenen > Ellips	Hiermee kunt u een ellips of een cirkel in het faxdocument invoegen. U beschikt verder over dezelfde bewerkingsmogelijkheden als bij een rechthoek.
 Object tekenen > Pijl	Pijlen worden op dezelfde manier getekend als lijnen, met als enige verschil dat zich aan het uiteinde van de lijn een pijlpunt bevindt.
 Object tekenen > Veelhoek	Hiermee kunt u een willekeurige veelhoek maken.

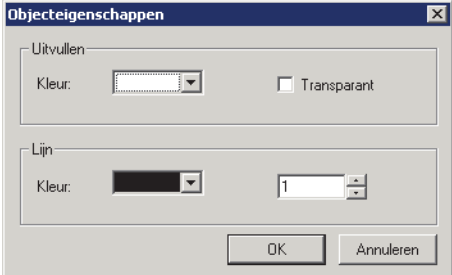
Tabel 59

Functies voor het bewerken van een faxbericht.

Functie	Omschrijving
T Object tekenen > Tekst	U kunt met de tekstfunctie achteraf ook nog tekstobjecten toevoegen. Nadat u de functie heeft geselecteerd, wordt het venster Tekst en eigenschappen geopend. Hier kunt u in het bewerkingsveld de gewenste tekst invoeren. De tekst kan worden opgemaakt met de keuzevelden boven het invoerveld voor tekst. U kunt het volgende instellen:
	
	• Lettertype: Eén van de lettertypen kiezen die in Windows zijn geïnstalleerd. • Tekengrootte: Grootte van het lettertype van 8 tot 72 punten. • Tekenstijl: Normaal, Gemiddeld, Licht vet en Vet. • Uitlijnen: Links, Centreren, Rechts en Blok. • 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 bezorgen. Daarom worden gekleurde vlakken voordat de fax wordt verzonden omgezet in een zwart-witraster. Afhankelijk van de kleurkeuze is het object in het faxdocument dan misschien nog maar moeilijk te onderscheiden. • De 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 bij 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.

Tabel 59

Funcities voor het bewerken van een faxbericht.

Functie	Omschrijving
Objecteigenschappen (alleen via het menu Fax)	Hier definieert u de weergave van objecten. Tekst en grafische objecten hebben elk een eigen dialoogvenster Eigenschappen. Het venster voor teksteigenschappen is hierboven al beschreven. Voor grafische objecten kunnen de volgende weergave-opties worden ingesteld:  In het vak "Uitvullen" selecteert u in de keuzelijst Kleur de vulkleur voor het object. Als u het selectievakje Transparant inschakelt, wordt het object doorzichtig. In het vak Lijn definieert u de omtrek van het object. In keuzelijst Kleur kiest u een kleur voor de omtrek en in het invoerveld de dikte van lijn.
 Object tekenen > Stempel	Met deze knop beschikt u over een stempelfunctie. Enerzijds kunt u met de selectieknop voorgedefinieerde stempels in het faxdocument invoegen. Anderzijds is het ook mogelijk eigen stempels te definiëren of bestaande stempels te wijzigen c.q. te verwijderen. Meer informatie over deze functie vindt u onder deze tabel in Paragraaf 5.3.4.2, "Stempelfunctie voor faxberichten", op pagina 221.
Objectpositie	Een submenu openen om overlappende objecten in de gewenste volgorde achter elkaar te plaatsen. Hiervoor zijn vier opdrachten beschikbaar die met de werkbalk of in het menu kunnen worden uitgevoerd:  Op achtergrond Hiermee verplaatst u het geselecteerde object helemaal naar de achtergrond.  Op voorgrond Het geselecteerde object helemaal op de voorgrond plaatsen.  Eén niveau naar voren Het geselecteerde object één niveau naar voren plaatsen. Als verschillende objecten elkaar overlappen, kunt u deze bewerking herhalen totdat het gemarkeerde object helemaal op de voorgrond staat.  Eén niveau naar achteren Het geselecteerde object één niveau naar achteren plaatsen. Als verschillende objecten elkaar overlappen, kunt u deze bewerking herhalen totdat het gemarkeerde object helemaal op de achtergrond staat.

Tabel 59

Funcities voor het bewerken van een faxbericht.

Functie	Omschrijving
Nieuwe faxpagina invoegen (alleen via het menu Fax)	Op een willekeurige plaats in het faxdocument een (lege) pagina invoegen. Hierop kunt u aanvullende gegevens opnemen. De invoegpositie die hiervoor moet worden opgegeven, heeft betrekking op de plaats in het faxdocument waar de nieuwe pagina moet komen. (Als u bijvoorbeeld 1 invoert, wordt de nieuwe pagina ingevoegd als pagina 1, etc).  Het beschikbare waardebereik wordt in dit venster expliciet aangegeven (in het voorbeeld bereik 1 tot 2). Als uw document slechts een pagina telt, kan de nieuwe pagina alleen worden ingevoegd als eerste pagina of als laatste pagina.
Huidige faxpagina verwijderen (alleen via het menu Fax)	Bij een faxdocument van meerdere pagina's de pagina verwijderen die in het venster wordt weergegeven.
Fax onderverdelen (alleen via het menu Fax)	Een faxbericht van meerdere pagina's vanaf de pagina die in het scherm zichtbaar is, over twee documenten verdelen. Elk document wordt weergegeven in een apart venster.

Tabel 59 *Funcities voor het bewerken van een faxbericht.*

- **Stempelfunctie voor faxberichten**

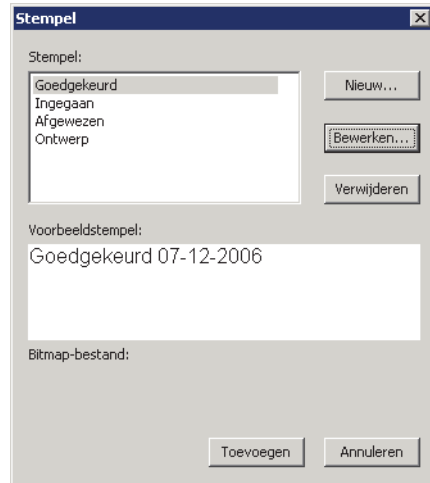
Een faxbericht stempelt u als volgt:

1. Klik op de selectieknop. Er wordt een lijst met reeds gedefinieerde stempels geopend.
Opmerking: De stempels **Goedgekeurd**, **Ingegaan**, **Afgewezen** en **Ontwerp** worden bij de installatie als standaardsopties 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 positie in het document.
4. Bewerk zo nodig de stempeltekst in het **dialogvenster** eigenschappen via het contextmenu.
 U beschikt hierbij over dezelfde functies als bij de tekstfunctie (lettertype, tekengrootte, tekenstijl, richting en kleur).

Nieuwe stempel definiëren

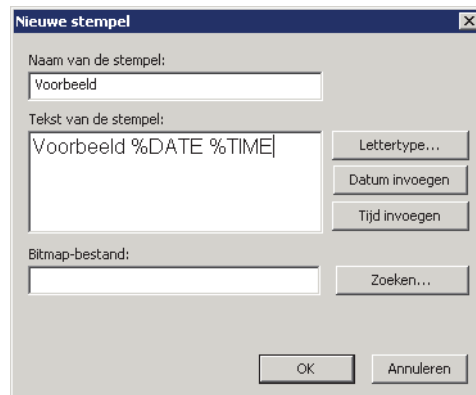
1. Klik op de knop 

Het dialoogvenster **Stempel** wordt geopend.



2. Klik op de knop **Nieuw**.

Het definitiedialoogvenster **Nieuwe stempel** wordt voor de stempeltekst geopend.



3. Voer de stempeltekst in het bewerkings venster in en maak deze op met de knop **Lettertype**.
Er kan ook een plaatshouder voor de **Datum** en de **Tijd** worden ingevoerd, waarbij later bij gebruik van de stempel de huidige datum- en tijdinformatie wordt ingevuld.
4. Selecteer desgewenst een afbeelding (logo, handtekening enz.) dat met de stempel moet worden ingevoegd.
5. U kunt de instellingen afsluiten door op **OK** te klikken.

Stempel bewerken of verwijderen

1. Klik op de knop .
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.

Ontvangen voicemailberichten bewerken

- **Voicemailbericht opslaan**

Geopende voicemailberichten kunt u lokaal opslaan (via **Bestand > Opslaan als**) in de indelingen ***.WAV** en ***.PMF**. Bij de indeling in WAV-formaat worden de adresgegevens van het voicemailbericht niet opgeslagen. Voor een voicemailbericht dat u eventueel wilt doorsturen, is de indeling PMF een betere keuze. De indeling WAV slaat het document op als geluidsbestand dat met een hiervoor geschikte toepassing kan worden geopend en weergegeven.

Een voicemailbericht dat is binnengekomen in uw Postvak IN, kunt u vanuit het voorbeeld- of berichtvenster beluisteren. In beide vensters vindt u functies voor het beluisteren van het bericht. Bij een geactiveerde functie **Conversie van een voicemail op basis van tekst** wordt bij een succesvolle conversie, het voicemailbericht extra als tekst in het onderste deel van het berichtvenster weergegeven.



- **Voicemailbericht weergeven**

Beluisteren via het voorbeeldvenster

- Selecteer het voicemailbericht met de muis in het venster **Postvak IN**.

De weergavefuncties voor de voicemail zijn direct beschikbaar in het voorbeeldvenster. De beschikbare functies zijn identiek aan die bij **Beluisteren via het berichtvenster** zijn behandeld.

Beluisteren via het berichtvenster

- Dubbelklik op de voicemail in het logboek of selecteer het bericht en klik op de knop **Openen** op de werkbalk van het venster Postvak IN.

Naast de standaardfuncties **Beantwoorden** en **Doorsturen** vindt u in deze dialoogvensters bedieningsfuncties voor de weergave van het voicemailbericht. U kunt hiervoor op de knoppen klikken of de opdrachten kiezen in het menu **Geluid**.

Het bericht kan worden afgespeeld via de telefoon op uw werkplek of via de luidspreker en geluidskaart van de computer. De volgende tabel geeft een beschrijving van de bedieningselementen voor de weergave van een voicemail.

Functie	Omschrijving
	De voortgangsbalk Positie geeft ongeacht het medium dat u voor de weergave van de berichten gebruikt, de huidige positie in het geluidsdocument aan (in relatie tot de totale opnameduur).

Tabel 60 *Weergavefuncties voor ingekomen voicemails.*

Functie	Omschrijving
Weergave via de telefoon	
 Afspelen op de telefoon	Weergave van voicemailberichten via de telefoon. Na het indrukken van deze knop wordt u via de telefoon opgeroepen om de voicemail te beluisteren. Weergave vindt plaats, afhankelijk van uw instellingen, via de telefoon of via een hiervoor gedefinieerde lokale telefoon. Voorwaarde hiervoor is dat de CTI-functies op de OpenScape Xpressions-server zijn geconfigureerd. De totale duur, de huidige positie en de huidige status van de weergave worden in het statusvak van het venster (onder het bedieningsvak) weergegeven. Positie: 00:00 Lengte: 00:02 Toestel: 102 Gestopt
	Als na het indrukken van de knop Afspelen via telefoon deze functie wordt gekozen, wordt het opnemen van de hoorn gesimuleerd en wordt de telefoon op handsfree geschakeld. De voicemail wordt direct via de telefoon of via de headset weergegeven. Opmerking: Als de uitvoer naar een lokale telefoon is omgeschakeld, is deze functie uitgeschakeld.
Weergave over luidspreker van de computer	
 Afspelen	Voicemailbericht afspelen via de geluidskaart van de PC. Dit is alleen mogelijk als de PC is uitgerust met een geluidskaart en luidsprekers.
Tijdens het afspelen zijn, onafhankelijk van het weergavemedium, de volgende functies beschikbaar.	
	Door de regelaar van de voortgangsbalk Positie te verschuiven kunt u een bepaalde positie in het voicemailbericht opzoeken. Met behulp van de statusindicaties Positie en Lengte kunt u zo relatief nauwkeurig naar een gezochte plaats in het bericht gaan.
 Stoppen	De berichtweergave afbreken en terugspringen naar het begin van het bericht.
 Pauze	Hiermee onderbreekt u de weergave van het voicemailbericht. De weergave wordt voortgezet als u, afhankelijk van het medium, op een van de beide weergaveknoppen klikt.
 Terugspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode terugspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingendialoogvenster.
 Vooruitspoelen	Met deze knop kunt u het voicemailbericht een bepaalde periode vooruitspoelen. De lengte van deze periode kunt u in stappen van 1, 2, 4 en 8 seconden opgeven in het instellingendialoogvenster.

Tabel 60

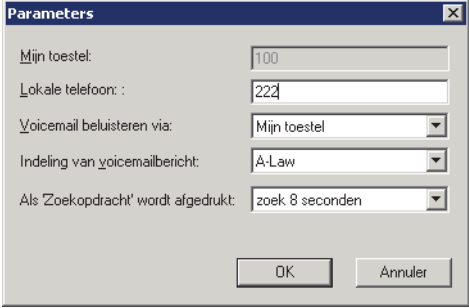
Weergavefuncties voor ingekomen voicemails.

Functie	Omschrijving
 Begin fragment-weergave  Einde fragment-weergave	Met behulp van deze twee knoppen kunt u een fragment uit het voicemailbericht weergeven. U definieert een fragment als volgt: – Plaats de regelaar van de schuifbalk op de plaats waar het fragment ongeveer moet beginnen. – Klik op de knop "Begin fragmentweergave" – Plaats de regelaar van de schuifbalk op de plaats waar het fragment ongeveer moet eindigen. – Klik op de knop "Einde fragmentweergave" – Klik op één van de twee knoppen voor weergave. Het gedefinieerde fragment wordt afgespeeld.
	Beëindigt de weergave van de voicemail via de telefoon. Deze functie komt overeen met het op de haak leggen van de hoorn.
	Met deze knop opent u het venster Instellingen, waarin u parameters voor de weergave van het voicemailbericht kunt wijzigen. Zie Paragraaf 5.3.4.2, "Het dialoogvenster Instellingen", op pagina 226.

Tabel 60 Weergavefuncties voor ingekomen voicemails.

Het dialoogvenster Instellingen

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



Parameters

Mijn toestel: 100

Lokale telefoon: 222

Voicemail beluisteren via: Mijn toestel

Indeling van voicemailbericht: A-Law

Als 'Zoekopdracht' wordt afgedrukt: zoek 8 seconden

OK 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 .

Tabel 61 Instellingen voor weergave van de voicemails.

Optie	Omschrijving
Voicemail weergeven 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 de weergave naar een lokale telefoon is omgeschakeld kan het opnemen van de hoorn niet met de knop  worden gesimuleerd.
Indeling voicemail	In de keuzelijst voor de indeling kunt u de codering voor ISDN-voicemailberichten voor uw land selecteren. 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).

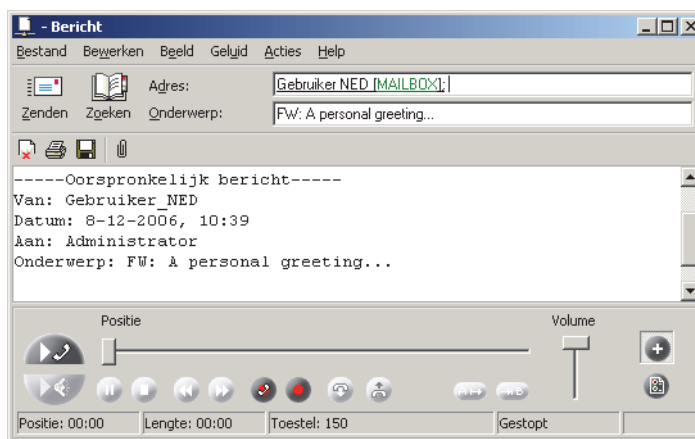
Tabel 61 *Instellingen voor weergave van de voicemails.*

Voor het doorsturen een gesproken of geschreven commentaar toevoegen

Een voicemailbericht dat u wilt doorsturen, kunt u voorzien van een schriftelijke en/of gesproken opmerking.

1. Kies in het voorbeeldvenster of het berichtvenster **Doorsturen**.

Aan het geopende berichtvenster is een vak voor tekstinvoer toegevoegd. Hier voert u de tekstopmerking in.



2. Voer een opmerking in en/of klik op een van de knoppen om een gesproken opmerking op te nemen. Hiervoor zijn de volgende functies beschikbaar:

Functie	Omschrijving
	Het oorspronkelijke voicemailbericht vervangen door de opmerking.

Tabel 62 *Functies voor het opnemen van gesproken commentaar.*

Functie	Omschrijving
	De gesproken opmerking toevoegen aan het oorspronkelijke bericht.
	Knop voor de opname van een gesproken opmerking via de telefoon. Deze functie is alleen beschikbaar als de CTI-functies op de OpenScape Xpressions-server zijn geïmplementeerd.
	Gesproken opmerking opnemen via een microfoon die is aangesloten op de geluidskaart van de computer.

Tabel 62 *Functies voor het opnemen van gesproken commentaar.*

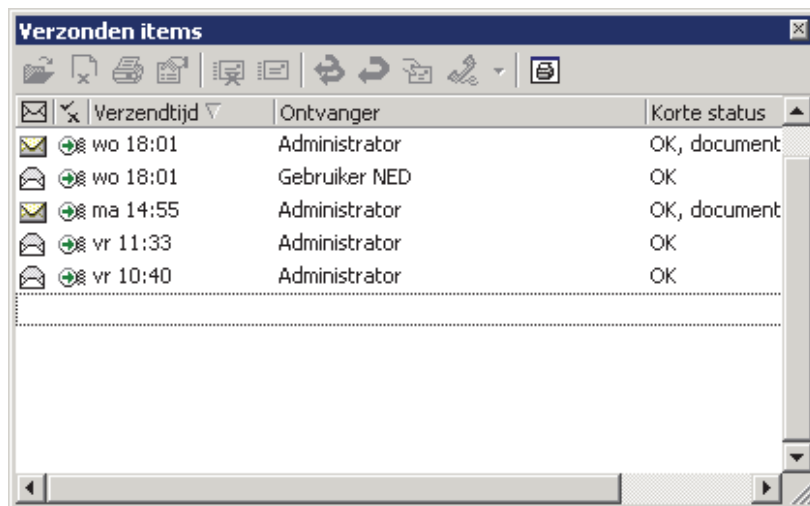
3. Voer het gewenste adres in.
4. Klik op de knop **Zenden** om het bericht te verzenden.

5.3.4.3 Het venster Postvak UIT

In dit venster worden alle berichten weergegeven waarvan de verzending juist wordt afgehandeld.

5.3.4.4 Het venster voor verzonden items

In dit venster worden alle documenten weergegeven die u zelf heeft gemaakt en verzonden.



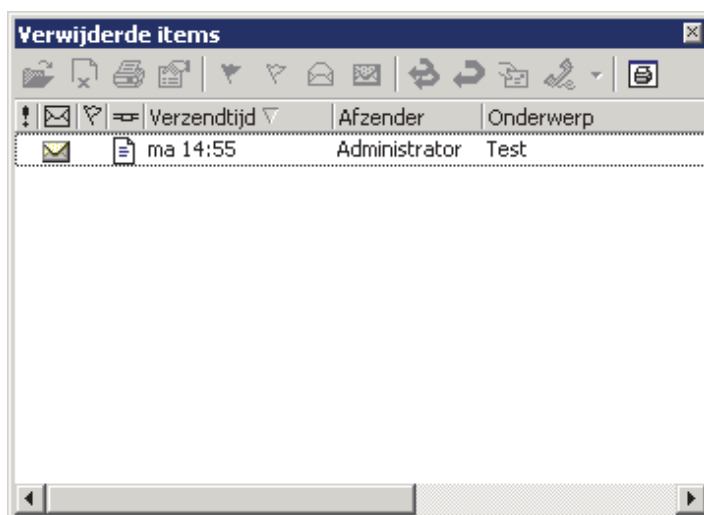
U vindt hier, op enkele uitzonderingen na, dezelfde functies voor het bewerken van berichten als in Postvak IN, (zie hiervoor [Paragraaf 5.3.4.1, "De venster voor Postvak IN", op pagina 210](#)). Functies: Het instellen van markeringsvlaggetjes of de markering Gelezen is hier niet mogelijk omdat deze functies hier niet zinvol zijn. Hiervoor in de plaats zijn enkele opdrachten gekomen die alleen kunnen worden toegepast op verzonden berichten. U kunt deze opdrachten uitvoeren via het contextmenu (rechtsklikken op het bericht) of in het menu **Berichten** in de werkbalk van **Communications**. Enkele belangrijk functies kunt u bovendien uitvoeren door het logboekitem te selecteren en op een van de knoppen op de werkbalk te klikken. De volgende functies zijn toegevoegd:

Menuoptie	Omschrijving
 Verzendopdracht annuleren	De verzending van een bericht annuleren. Dit is alleen mogelijk als de communicatieserver de verzending nog niet heeft afgesloten.
 Opnieuw zenden	Een reeds verzonden document nog een keer aan hetzelfde adres zenden.

Tabel 63 Extra functies in het venster "Postvak UIT".

5.3.4.5 Het venster voor verwijderde items

Vanuit het submenu **Post** u heeft u toegang tot het venster voor verwijderde berichten. In dit venster worden de documenten weergegeven die u heeft verwijderd uit de logboeken **Postvak IN** en **Verzonden objecten**.



Verwijderde items worden nog een tijd bewaard op de server. In het venster **Verwijderde items** krijgt u een overzicht van de verwijderde berichten. Bovendien kunt u een document dat u nog eens wilt bekijken, ophalen van de server.

Of en wat voor toegang u tot deze berichten heeft, is afhankelijk van de configuratie van de server. Met uitzondering van de functie voor het verwijderen van documenten en het instellen van een markering, zijn in dit venster dezelfde functies beschikbaar als in het venster Postvak IN.

5.3.4.6 Overige mappen onder “Post”

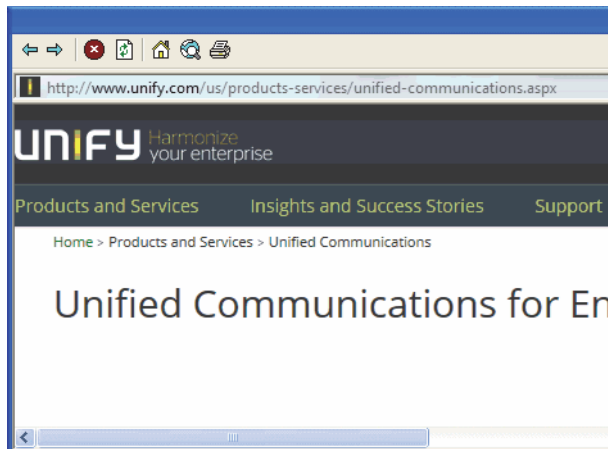
De overige beschikbare mappen ( **Ongelezen berichten** en  **Gemarkeerde berichten**) en de door u gedefinieerde mappen kunt u op dezelfde opnemen in de layout. De bedieningsfuncties in deze vensters zijn gelijk aan die in het venster Postvak IN.

De mappen  **Concepten** en  **Periodieke objecten** worden voicemailberichten weergegeven die met **PhoneMail** zijn gemaakt.

- Voicemailberichten die in **PhoneMail** zijn gemaakt maar niet verzonden, worden automatisch in de map **Concepten** geplaatst.
- Als u in **PhoneMail** een bericht heeft gemaakt dat periodiek moet worden verzonden, dan wordt dit opgeslagen in de map **Periodieke objecten**.

5.3.5 Het venster voor Internet-favorieten

Via de menuoptie **Internet-favorieten** kunnen internetvensters voor uw favorietenlijst direct in de **Communications**-interface worden geïntegreerd.



Als u deze functie start om een dergelijk venster op te nemen in de client, verschijnt er een submenu met uw Internet-favorieten waaruit u een webpagina kunt kiezen. De bediening van dit venster is vergelijkbaar met die van een internetbrowser. Deze zijn beschikbaar via de werkbalk van het internetvenster en/of via het menu **Favorieten**.

Menuoptie	Omschrijving
Favorieten uitbreiden	Dialogvenster waarin u de bezochte internetpagina kunt toevoegen aan de favorieten. U kunt hier ook een nieuwe map maken voor de internetpagina.
Tekengrootte	Tekengrootte in de webbrowser instellen. U heeft de keuze uit vijf opties van Zeer groot tot Zeer klein .
 Vorige	Terugbladeren naar de vorige internetpagina.
 Vooruit	Na het terugbladeren weer verderbladeren in de historielijst.
	Het laden van een internetpagina afbreken.
	De weergegeven internetpagina opnieuw laden om de inhoud bij te werken.
 Startpagina	De pagina oproepen die hebt ingesteld als startpagina van de webbrowser.

Tabel 64

Bedieningsfuncties in het venster Internet-favorieten.

Menuoptie	Omschrijving
 Op web zoeken	Het Internet-adres oproepen van de standaard-zoekmachine die u hebt ingesteld voor de webbrowser.
 Afdrukken	De inhoud van de weergegeven internetpagina afdrukken.

Tabel 64 *Bedieningsfuncties in het venster Internet-favorieten.*

5.3.6 Het venster voor de Selectiewizard

In het venster **Selectiewizard** vindt u comfortabele telefoniefuncties als deze in uw systeem zijn geïmplementeerd. Hier vindt u niet alleen knoppen voor de verschillende verbindingsmogelijkheden, maar worden ook de verbindingsschakelingen met pictogrammen grafisch weergegeven.



In de keuzelijst boven voert u het gewenste telefoonnummer in. U kunt ook direct de naam van de deelnemer invoeren als de naam in de database is gekoppeld aan een telefoonnummer. Na een klik op het pijltje naar beneden verschijnt een keuzelijst met de laatste 16 deelnemers waarmee u heeft getelefoneerd. Klik op de deelnemer waarmee u opnieuw een verbinding tot stand wilt brengen, en klik op de knop met de hoorn. Telefoonnummers kunt u invoeren via het kiesblok in het venster van de Selectiewizard. U kunt het telefoonnummers ook invoeren met het toetsenbord van computer als u de cursor in het adresveld heeft gezet.

U kunt de volgende functies via het menu **Selectiewizard** en/of met de knoppen uitvoeren:

Menuoptie	Omschrijving
 Deelnemer zoeken	Het dialoogvenster Contact zoeken om op te bellen openen. Hier kunt u een zoekopdracht naar een deelnemernummer starten. U kunt het gezochte deelnemeradres alleen vinden als het is opgeslagen in de systeembank. De details over het gebruik van de zoekfunctie vindt u in Paragraaf 2.10.2, "Algemene zoekopdracht voor adressen" , op pagina 52.

Tabel 65 *Bedieningsfuncties in het venster "Selectiewizard".*

Menuoptie	Omschrijving
 Bellen	Een oproep aan het ingevoerde of geselecteerde deelnemer-adres starten.
 Ruggespraak	Met de knop Ruggespraak kunt u een andere deelnemer bellen. Alle telefoongesprekken die op dat moment worden gevoerd, worden in de wachtstand gezet. De ruggespraak wordt beëindigd als de gebelde deelnemer ophangt of als u op de knop Verbinding verbreken  klikt.
 Doorverbinden	Het gesprek doorverbinden met de deelnemer waarmee u ruggespraak hield.
 Conferentie	Een conferentie opbouwen met de gebelde deelnemers.
 Wisselgesprek	Als u tijdens een bestaande verbinding door een andere deelnemer wordt gebeld, kunt u met deze knop heen en weer schakelen tussen de beide bellers (wisselgesprek).
 Verbreken	De verbinding verbreken. Deze functie is in principe hetzelfde als de "hoorn opleggen" bij de telefoon.

Tabel 65

Bedieningsfuncties in het venster "Selectiewizard".

5.3.7 Het venster Briefwisseling

Via het venster **Briefwisseling** kunt u twee bijzonder nuttige schermen instellen:

- Weergave van de volledige briefwisseling met de deelnemer waarmee u een telefoongesprek voert.

OPMERKING: Dit is alleen mogelijk als via de desbetreffende databasevermeldingen de berichten kunnen worden gekoppeld aan de gesprekspartner.

- Weergave van de volledige briefwisseling met een willekeurige deelnemer.

5.3.7.1 Weergave van briefwisseling bij telefoongesprekken

Elke keer dat u het nummer kiest van een deelnemer of dat u wordt gebeld, wordt in dit venster automatisch de volledige briefwisseling weergegeven die u met deze deelnemer heeft gevoerd. Een pictogram bij het logboekitem geeft aan of het een ingekomen of verzonden bericht is.

-  Dit pictogram markeert ingekomen berichten.
-  Dit pictogram markeert uitgegane berichten.

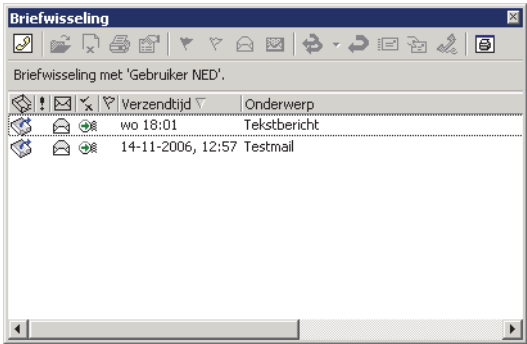
De weergave is onafhankelijk van de wijze waarop u het gesprek tot stand brengt. U kunt de oproep dus starten door te dubbelklikken in het telefoonlogboek of op een andere wijze.

De weergave van deze pictogrammen kan met de menuoptie **Verzendlijst bij gesprek weergeven** van het menu **Briefwisseling** worden in- en uitgeschakeld.

De inhoud van de kolomkopregel kunt u net als bij andere logboekvensters instellen met een klik van de rechtermuisknop op de titel. Zie ook [Paragraaf 5.3.2.1, "Weergave in logboekvensters aanpassen"](#), op pagina 200.

5.3.7.2 Weergave van briefwisseling van willekeurige deelnemers

Een ander kenmerk van dit venster is dat de hele briefwisseling wordt weergegeven (inkomend en uitgaand) die u met een willekeurige deelnemer heeft gevoerd. Deze weergave is bijzonder handig omdat u bij het grote aantal deelnemers en berichten snel het overzicht dreigt te verliezen. Als u de volledige briefwisseling met één deelnemer wilt weergeven, hoeft u alleen een document van deze deelnemer met de muis van het Postvak IN of Postvak UIT te slepen naar het venster Briefwisseling. Er verschijnt vervolgens een overzicht van alle documenten die betrekking hebben op deze deelnemer. U kunt ook een gebruiker vanuit een groepsmap naar dit venster slepen om het berichtverkeer met de persoon weer te geven.



In dit venster zijn dezelfde functies beschikbaar als in het venster Postvak IN. De verschillende opdrachten kunt u uitvoeren via de werkbalk, het contextmenu of het menu **Briefwisseling**.

Op de werkbalk en in het menu **Briefwisseling** bevindt zich bovendien een schakelknop waarmee u instelt of het overzicht van de briefwisseling automatisch bij een oproep moet worden weergegeven of niet:

Menuoptie	Omschrijving
 Verzendlijst bij gesprek weergeven	Als de knop ingedrukt wordt weergegeven, worden de berichten naar de deelnemer waarmee u in gesprek bent, tijdens een oproep automatisch weergegeven. Als u nogmaals op deze knop klikt, schakelt u de automatische weergave weer uit.

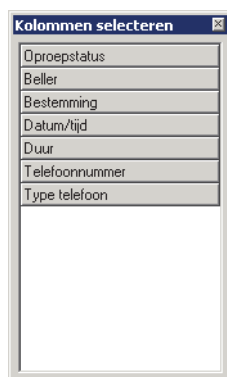
Tabel 66 Extra functie in het venster “Briefwisseling”.

5.3.8 Vensters voor bewaking van het telefoonverkeer

Via de menuoptie **Mijn toestel** kunt u als de telefoniefuncties zijn geïmplementeerd, verschillende logboekvensters in de **Communications**-integreerders waarin u uw telefoonactiviteiten kunt weergeven. U heeft de keuze uit verschillende vensters om in tabelvorm informatie over de desbetreffende verbindingen weer te geven. Dit is apart mogelijk voor:

- **Alle gesprekken.**
- Gesprekken die u heeft beantwoord (**U was bereikbaar**).
- Gesprekken die in uw afwezigheid zijn ingekomen (**U was niet bereikbaar**).
- Verbindingen die met succes tot stand zijn gebracht (**Deelnemer is bereikt**).
- Gesprekken die u heeft gestart maar waarbij geen verbinding tot stand kwam (**Deelnemer niet bereikbaar**).

De kolomkoppen in deze logboeken wijken af van de kolomkoppen in de bericht-logboeken. Hier kunt u speciale informatie voor telefonieactiviteiten weergeven.



OPMERKING: De verschillende parameters worden alleen weergegeven als deze zijn gedefinieerd in de database en/of als het telefoonnummer van de beller wordt meegestuurd.

De volgende informatie kan in de titelkopregel van de logboeken worden opgenomen:

Menuoptie	Omschrijving
Oproepstatus	Pictogramweergave van de status na beëindiging van de oproep. De volgende pictogrammen worden ingevoegd:  Inkomende oproep die u heeft aangenomen.  Inkomende oproep die u niet bereikt heeft.  Uitgaande succesvolle oproep.  Uitgaande oproep waarbij de deelnemer niet bereikt kon worden.
Beller	Naam van de beller.
Bestemming	Naam van de deelnemer die werd gebeld.
Datum/tijd	Datum en tijd waarop het telefoongesprek werd gevoerd.
Duur	Duur van het gesprek.
Telefoonnummer	Afhankelijk van de actie het telefoonnummer van de gebruiker waardoor u bent gebeld, of het nummer van de gebruiker die u heeft gebeld.
Soort telefoon	Het veld in de database dat is gebruikt om de oproep uit te voeren (Bedrijfstoestel, Privé-toestel, Mobiele telefoon of Voicebox).

Tabel 67 *Parameters voor de titelkopregel in de vensters voor telefoniebewaking.*

De volgende opdrachten kunnen in elk van de geconfigureerde venster worden uitgevoerd. De opdrachten zijn beschikbaar in het menu **Oproepenmap**, het contextmenu of op de werkbalk:

Menuoptie	Omschrijving
 Bellen (of Bellen op)	Met het indrukken van de knop wordt direct een gespreksverbinding met het in het logboek gemarkeerde item opgebouwd. Voorwaarde is dat het faxnummer van de afzender is meegestuurd en dat dit in de database kan worden gekoppeld aan het telefoonnummer van de afzender. Na een klik op het kleine driehoekje verschijnt een keuzelijst waarin u kunt kiezen uit de verschillende telefoonaansluitingen van de deelnemer.
Verbreken	De telefoonverbinding beëindigen.
 Item verwijderen	Het geselecteerde gespreksitem uit het logboek verwijderen.
 Nieuw bericht verzenden	Hiermee kunt u direct een nieuw bericht invoeren voor de deelnemer die is geselecteerd in de oproepenlijst. De standaardindelingen van Communications zijn beschikbaar: (tekstbericht, RTF-bericht, HTML-bericht, Voicemail of SMS-bericht).

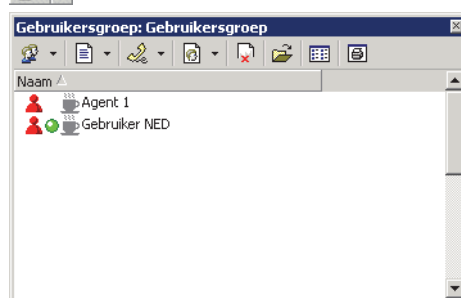
Tabel 68 *Bewerkingsfuncties in de vensters voor telefoonbewaking.*

5.3.9 Het venster Adreslijst

In dit venster kunt u de inhoud van de mappen **Gebruikersgroepen**, **Groepen** en **Mijn persoonlijke groepen** als adreslijst weergeven. Als u hier een gebruiker of contactpersoon selecteert, worden alle adresgegevens voor de deelnemer in het voorbeeldvenster weergegeven.

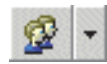
OPMERKING: Als standaardgebruiker kunt u in het voorbeeldvenster de gegevens van uw persoonlijke contactpersonen bewerken. Als u beschikt over beheerrechten kunt u de gegevens van algemene contactpersonen en gebruikers bewerken.

Het selecteren van de groep kan met de kleine knop naast het groeppictogram  in het venster **Adreslijst**.



OPMERKING: De tabelkop kan in dit logboekvenster niet worden gewijzigd.

Voor geselecteerde items kunt u de hieronder beschreven acties direct uitvoeren. U kunt de verschillende opdrachten uitvoeren via het menu **Contactpersonen** of **Gebruikers**. Dit is afhankelijk van de groep die u heeft geselecteerd voor weergave. Het bijbehorende menu verschijnt automatisch als het venster **Adreslijst** is geactiveerd. Bovendien zijn de functies beschikbaar via de werkbalk en in het contextmenu.

Menuoptie	Omschrijving
	De groep (Gebruikersgroepen , Groepen en Mijn persoonlijke groepen), selecteren waarvan u de deelnemers in de adreslijst wilt weergeven.
 Nieuw bericht zenden	Direct een nieuwe bericht verzenden aan de deelnemer die is geselecteerd in de adreslijst. Als u op het driehoekje naast deze knop klikt, verschijnt er een menu waarin u de gewenste bericht-indeling kunt selecteren (Tekstbericht , RTF-bericht , Voicemail of SMS-bericht).

Tabel 69 De bedieningsfuncties in het venster "Adreslijst".

Menuoptie	Omschrijving
 Opbellen (of opbellen op)	Direct een oproep aan de geselecteerde deelnemer starten. Het eerst nummer in de lijst van de contactpersoon wordt automatisch gekozen. Na een klik op het driehoekje ernaast verschijnt een keuzelijst met alle mogelijke telefoonnummers van deze deelnemer: Bedrijfstoestel, Privé-toestel, Mobiele telefoon of Voicebox. Deze functie is alleen beschikbaar als de telefoniefuncties zijn geconfigureerd en de telefoonnummers van deze deelnemers in de database aanwezig zijn.
 Nieuw	Als u met beheerdersrechten bij het systeem bent aangemeld kunt u hier nieuwe gebruikers, agenten, algemene contactpersonen of nieuwe persoonlijke contactpersonen configureren. Als u deze optie kiest, verschijnt er een submenu waarin de keuze heeft uit de volgende mogelijkheden: • Nieuwe gebruiker: een nieuwe gebruiker maken in de geselecteerde gebruikersgroep. Voor deze functie zijn beheerrechten vereist. Als een gebruiker deze rechten niet heeft, zijn de knop en menuoptie niet actief. • Nieuwe agent: Maakt een nieuwe agent in de geselecteerde gebruikersgroep aan. Voor deze functie zijn beheerdersrechten vereist en de functie is alleen beschikbaar bij een geconfigureerd Contact Center. Als aan een van deze voorwaarden niet wordt voldaan, zijn het pictogram en de menuopdracht niet actief. • Nieuwe contactpersoon: een nieuwe algemene contactpersoon definiëren. De nieuwe contactpersoon wordt zowel in de geselecteerde groepsmap als de map Alle gebruikers geplaatst. Voor de definitie van algemene contactpersonen is eveneens een speciale bevoegdheid vereist. • Nieuw privécontact: Een nieuwe contactpersoon wordt zowel in de geselecteerde map onder Mijn privécontacten als in de map Alle privécontacten geplaatst. Hiervoor heeft de standaardgebruiker geen speciale bevoegdheid nodig.
 Openen	Het databasescherm van het geselecteerde item openen in een apart venster. U kunt ook dubbelklikken op een item.
 Uit lijst verwijderen	Het gemarkeerde item verwijderen uit de geselecteerde map. Voor het verwijderen van gebruikers, agenten en algemene contactpersonen zijn beheerrechten vereist.
Status weergeven	De Presence-pictogrammen weergeven in het venster met de adreslijst. De betekenis van de pictogrammen wordt beschreven in Paragraaf 5.8, "De aanwezigheidsfunctie", op pagina 295.
 Pictogrammen	De lijst met groepsleden in twee kolommen naast elkaar weergeven.

Tabel 69

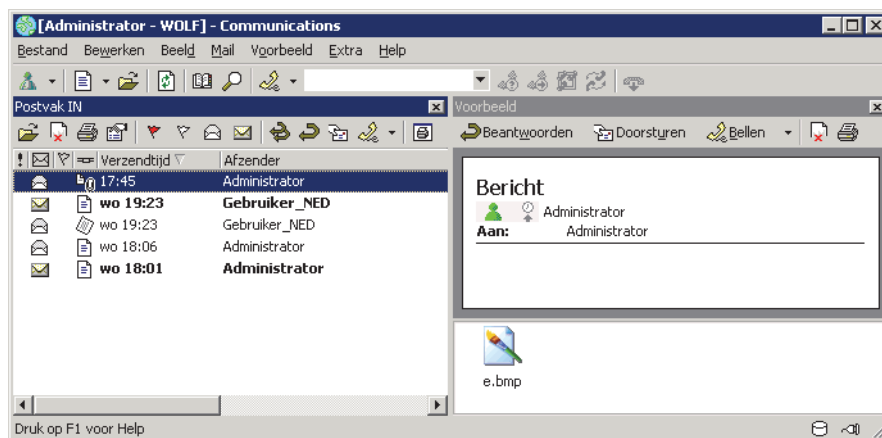
De bedieningsfuncties in het venster "Adreslijst".

5.3.10 Het voorbeeldvenster

Welke gegevens worden weergegeven in het voorbeeldvenster, is afhankelijk van het geactiveerde venster en het item dat daarin is geselecteerd. Als u een document in een logboekvenster selecteert, worden bijvoorbeeld de inhoud van het bericht en pictogrammen voor de bijlagen weergegeven. Als u een contactpersoon of gebruiker selecteert in het adreslijstvenster of de Explorer-lijst, worden de voor deze persoon gedefinieerde gegevens weergegeven.

In het menu bij **Voorbeeld** worden alleen functies weergegeven die zinvol en beschikbaar zijn voor de inhoud van het venster. De menuoptie verschijnt automatisch in het menu als het voorbeeldvenster in de interface van **Communications** is geïntegreerd en als een element is geselecteerd waarvan een voorbeeld kan worden weergegeven. Enkele belangrijke functies kunt u ook direct uitvoeren door op een knop op de werkbalk te klikken. Hieronder worden alle mogelijkheden beschreven voor de verschillende vensters en het geselecteerde item.

- **Voorbeeld van een document uit het venster Postvak IN**



In het voorbeeld van het logboek Postvak IN zijn de volgende functies mogelijk:

Menuoptie	Omschrijving
 Beantwoorden (Alles beantwoorden)	Een antwoord maken voor de afzender van het weergegeven bericht. Er wordt een berichtvenster geopend waarin adres, onderwerp (hiervoor is "Re:" voor Reply = Antwoord ingevoegd) en tekst van het geselecteerde document (hiervoor staan puntige haakjes >) zijn overgenomen. U hoeft alleen uw antwoord in te voeren en het bericht te verzenden.
 Doorsturen	Het document, eventueel met commentaar, doorsturen naar een willekeurige deelnemer. U moet het gewenste adres voor het bericht invoeren.

Tabel 70

De bediening in het venster "Voorbeeld" voor Postvak IN.

Menuoptie	Omschrijving
 Opbellen (of opbellen op)	Start direct een oproep aan de afzender van het gemarkeerde document. Het eerst nummer in de lijst van de contactpersoon wordt automatisch gekozen. Na een klik op het driehoekje ernaast verschijnt een keuzelijst met alle mogelijke telefoonnummers van deze deelnemer: Bedrijfs-toestel, Privé-toestel, Mobiele telefoon of Voicebox. Deze functie is alleen beschikbaar als de telefoniefuncties zijn geconfigureerd en de telefoonnummers van deze deelnemers in de database aanwezig zijn.
 Afdrukken	De inhoud van het geselecteerde document afdrukken.
Openen	Het document in een apart berichtvenster openen. De bewerkingsfuncties in dit venster zijn gelijk aan die voor documenten die zijn geopend vanuit het Postvak IN of Postvak UIT.
 Verwijderen	Het geselecteerde document verwijderen. Een verwijderd document wordt geplaatst in de map Verwijderde items.
Opslaan als	Het dialoogvenster Opslaan als om het document lokaal in een map van uw keuze op te slaan. Afhankelijk van het berichttype zijn verschillende bestandsindelingen mogelijk.
Alle bijlagen opslaan	Het dialoogvenster Map zoeken waarin u de map definieert waarin u de bijlagen wilt opslaan.

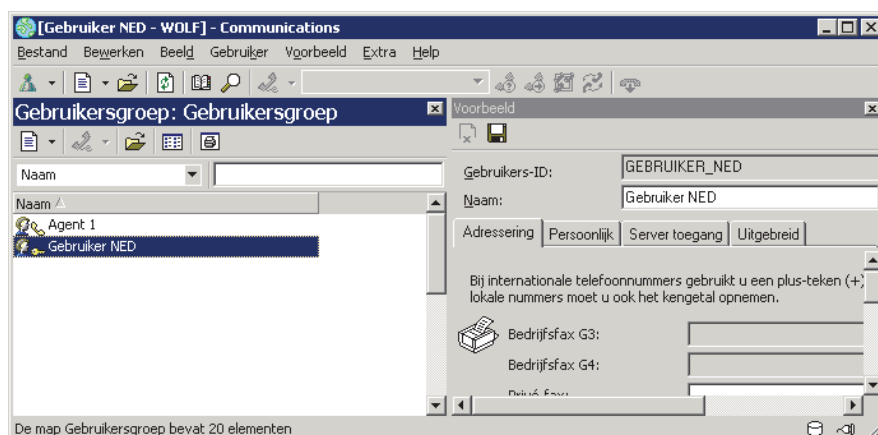
Tabel 70 *De bediening in het venster "Voorbeeld" voor Postvak IN.*

- **Voorbeeld van een document uit het venster Postvak UIT en Briefwisseling**

Voor de logboekitems uit het venster Postvak UIT en Briefwisseling zijn, met uitzondering van **Alle bijlagen opslaan** alle hierboven beschreven functies beschikbaar.

- **Voorbeeld van een gebruiker of contactpersoon uit het venster Adreslijst of Explorer-lijst**

Als u een gebruiker of contactpersoon selecteert, wordt in het voorbeeldvenster het gegevensmasker weergegeven met de definitievelden voor dit item. U kunt alleen wijzigingen aanbrengen als u een persoonlijk contactpersoon heeft geselecteerd of als u rechten heeft voor het bewerken van algemene contactpersonen. De velden die kunt veranderen, hebben een witte achtergrond. De velden die u alleen kunt bekijken, hebben een grijze achtergrond.



In het menu **Voorbeeld**, op de werkbalk en het contextmenu van het voorbeeldvenster kunt u de volgende functies kiezen:

Menuoptie	Omschrijving
Nieuw bericht sturen aan	Direct een nieuw bericht invoeren voor de geselecteerde deelnemer. Er verschijnt een submenu waarin de gewenste berichtindeling voor het nieuwe bericht kan worden geselecteerd: tekstbericht , RTF-bericht , HTML-bericht , Voicemail of SMS-bericht).
Bellen op	Een oproep aan de geselecteerde deelnemer starten. Met deze functie opent u een keuzelijst met alle mogelijke telefoonnummers van deze deelnemer: Bedrijfstoestel , Privé-toestel , Mobiele telefoon en Voicebox .
Soort wijzigen	Een gebruiker veranderen in een agent of een contactpersoon. Voor deze functie zijn beheerrechten vereist.
 Verwijderen	Een geselecteerde persoonlijke contactpersoon verwijderen. Voor het verwijderen van gebruikers, agenten en algemene contactpersonen zijn beheerrechten vereist.
 Opslaan	Een nieuwe persoonlijke contactpersoon opslaan in de database. Als u over de juiste rechten beschikt, kunt u met deze optie ook een nieuwe contactpersoon in de database opslaan.

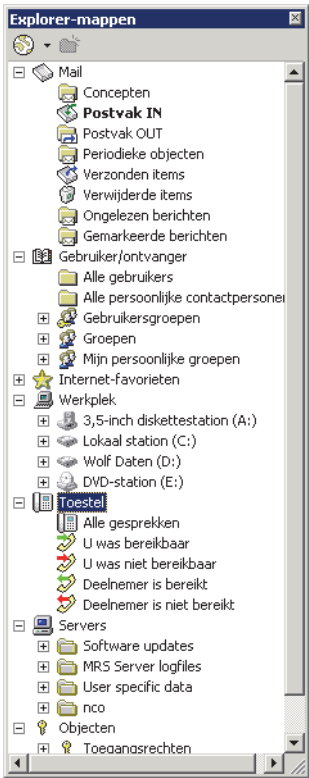
Tabel 71

De bediening in het venster "Voorbeeld" voor contactpersonen en gebruikers.

5.3.11 Het venster Explorer-mappen

Met de functie **Explorer-mappen** uit menu **Beeld** kunt u een venster maken voor navigatie door de structuur van de communicatieserver. Dit venster is vergelijkbaar met het linkerpaneel van de Windows Verkenner.

OPMERKING: Als u de mappen wilt weergeven zoals in het rechterpaneel van de Windows Verkenner, moet u ook het venster Explorer-lijst opnemen in de **Communications**-layout.



U kunt zelf instellen welke elementen worden weergegeven in het venster Explorer-mappen. Na een rechtsklik in een vrij deel van het venster wordt het betreffende keuzemenu geopend. U kunt de keuzelijst ook openen via het menu **Mappen > Beeld**. Hiervoor moet het venster **Explorer-mappen** zijn geactiveerd. Daarnaast kunt u dit keuzelijst openen door te klikken op het driehoekje naast het pictogram van de werldebol op de werkbalk. Als de werkbalk niet zichtbaar is, kunt u deze met de functie **Mappen > Beeld > Werkbalk** weergeven. De mappen in de mappenstructuur staan in chronologische volgorde. De map die het eerst is toegevoegd, staat bovenaan. U kunt de structuur geheel aan uw behoeften en wensen aanpassen. De inhoud van de afzonderlijke mappen wordt weergegeven in het venster **Explorer-lijst**. Zie ook [Paragraaf 5.3.11, "Het venster Explorer-mappen"](#), op pagina 244. Vanuit de keuzelijst kunt u de volgende mappen in de Explorer-mappen opnemen of weer verbergen. De mappen worden weergegeven in de volgorde van het contextmenu:

Menuoptie	Omschrijving
Post	Deze map bevat in de volgende standaardmappen: • Concepten • Postvak IN • Postvak UIT • Periodieke objecten • Verzonden items • Verwijderde items • Ongelezen berichten • Gemarkeerde berichten Opmerking: in het Postvak IN kunnen nog submappen staan. Bijvoorbeeld als u voor een verdelingsregel een eigen submap heeft gemaakt.

Tabel 72 De elementen van het venster "Explorer-mappen".

Menuoptie	Omschrijving
Werkplek	Een map in de vorm van een computer toevoegen aan de mappenstructuur. Achter dit pictogram staan de stations op de lokale computer. De weergavemogelijkheden zijn hetzelfde als in de Windows Verkenner.
Internet-favorieten	De internetadressen die zijn opgeslagen als favorieten, toevoegen aan de mappenstructuur.
Gebruiker/ontvanger	De map instellen waarin zich alle deelnemers en groepen bevinden.
Mijn toestel	De map Toestel toevoegen aan de mappenstructuur. Hiermee kunt u telefoonactiviteiten weergeven in het venster Explorer-lijst . Dit is alleen zinvol als de telefoniefuncties bij u zijn geconfigureerd.
Communicatie-server	De map Server toevoegen aan de mappenstructuur. Hiermee kunt u mapgegevens benaderen. Deze optie is uitsluitend voor de beheerder beschikbaar. Instellingen in deze map mogen alleen worden uitgevoerd door gebruikers met de nodige kennis. Laat de bewerkingen die hier mogelijk zijn, bijvoorbeeld de installatie van updates, altijd uitvoeren door de systeembeheerder. Zie ook Paragraaf 4.10 , "De communicatieserver-map", op pagina 152 .
objecten	Via deze map kunnen de systeeminstellingen worden gewijzigd. Via deze optie kunnen zowel de Object-Toegangsrechten als de Contact Center-instellingen (ACD-instellingen) worden vastgelegd. Zie hiervoor Paragraaf 4.8.2 , "Toegangsrechten", op pagina 139 en Paragraaf 4.8.1 , "ACD-groepen", op pagina 137 . Deze map kan alleen worden weergegeven door gebruikers met beheerrechten.
Werkbalk	De werkbalk met knop met de wereldbol en het pictogram voor het instellen van nieuwe mappen weergeven of verbergen.

Tabel 72 *De elementen van het venster "Explorer-mappen".*

Als één van de hier beschikbare subdirectories inhoud bevat die kan worden weergegeven, wordt deze na het markeren van de directory in het venster **Explorer-lijst** weergegeven. U geeft de submappen weer door op de map te dubbelklikken of op het plusteken [+] te klikken.

Na een klik met de rechtermuisknop op een map of submap wordt een contextmenu geopend waarin mogelijke functies voor de map worden aangeboden. Alleen functies die zinvol zijn voor de map, en waarvoor u de bevoegdheden heeft, zijn actief. U kunt de functies van het contextmenu ook kiezen in het menu **Mappen**.

De volgende functies kunnen via dit menu worden uitgevoerd:

Menuoptie	Omschrijving
Map verwijderen	Een geselecteerde map verwijderen. U kunt deze opdracht alleen gebruiken voor mappen waarvoor u toegangsrechten heeft. Dit zijn in het algemeen de mappen die u zelf heeft gedefinieerd, en de mappen die onder "Werkplek" op de vaste schijf staan.
 Nieuwe map maken	In enkele mappen kunt u hiermee submappen maken. U kunt alleen submappen maken in mappen waar dit zinvol is en als u over de juiste bevoegdheden beschikt.
Mapnaam wijzigen	De naam wijzigen van een submap die u heeft gedefinieerd. U kunt ook tweemaal (langzaam) op de mapnaam klikken.
Mapeigenschappen	Instellingen invoeren in relatie tot de mappen onder de communicatieserver, uitsluitend voor de beheerder (zie ook de opmerkingen in Paragraaf 4.10.1.1 , "Software updates", op pagina 154).
Gebruiker en contactpersoon toevoegen	Als u een directory heeft geopend waar gebruikers en contactpersonen kunnen worden toegevoegd kunt u deze hier aan de directory toevoegen.
Toegangsrechten wijzigen	Voor het bewerken van de mappen onder de communicatieserver zijn speciale bevoegdheden vereist. Met deze functie kunnen de toegangsrechten worden toegewezen.
Koppeling verwijderen	Als u een groep kopieert in een andere groep, dan wordt niet de groep zelf gekopieerd, maar een koppeling geplaatst. Met deze functie verbreekt u de koppeling en verwijdert de groep zo uit de bovenliggende groep. Selecteer de koppeling en activeer de functie.
Beeld	Via Beeld kunt u de mappenstructuur in het venster Explorer-mappen aanpassen.
Toegangsrechten per toestel	Zie ook Paragraaf 4.8 , "Objectbeheer", op pagina 137.
Toegangsrechten per ACD-groep	Zie ook Paragraaf 4.8 , "Objectbeheer", op pagina 137.
Toegangsrechten per agent	Zie ook Paragraaf 4.8 , "Objectbeheer", op pagina 137.
Toegangsrechten per vaardigheid	Zie ook Paragraaf 4.8 , "Objectbeheer", op pagina 137.
ACD-groep	Zie ook Paragraaf 4.8.1 , "ACD-groepen", op pagina 137.

Tabel 73

Bestandsfuncties in het venster "Explorer-mappen".

5.3.12 Het venster Explorer-lijst

Zoals in het vorige hoofdstuk is geschreven, vormen de twee vensters **Explorer-mappen** en **Explorer-lijst** een functionele eenheid. Het heeft weinig zin slechts één van deze vensters in te stellen. De venster bieden samen bijna de volledige functionaliteit van de Windows Verkenner en de weergave van postvakken en van contactpersoon- en gebruikersgegevens, de telefoniefuncties en enkele beheerfuncties.

OPMERKING: Voor het instellen van en werken met enkele schermen zijn beheerrechten vereist.

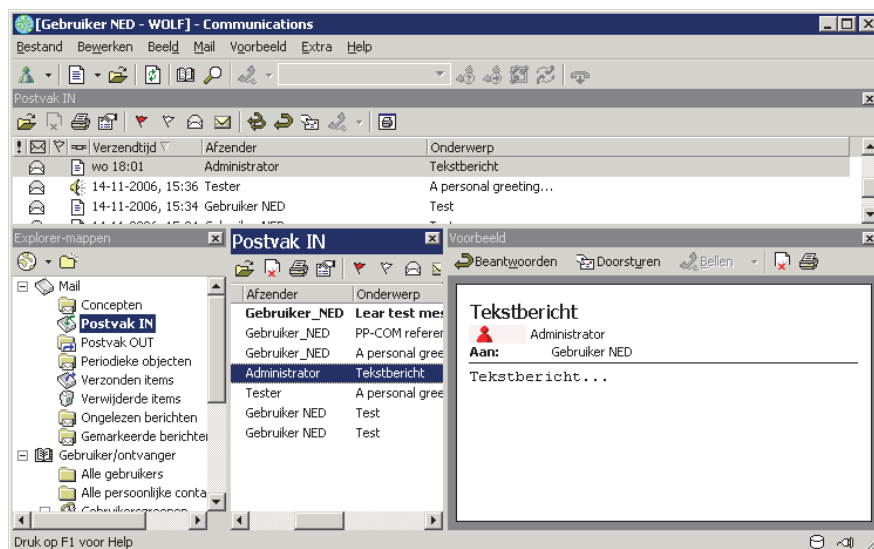
Als u klikt op een map in het venster **Explorer-mappen**, worden in het venster **Explorer-lijst** de bestanden of andere items in deze map weergegeven en kunt u deze bewerken. Afhankelijk van het element dat is geselecteerd in het venster **Explorer-mappen**, kunt u de tabelkopregel aanpassen.

U herkent het venster **Explorer-lijst** aan de grotere weergave van de titelbalk. De titelbalk wordt ook weergegeven als u in het menu Beeld de optie **Blokkeren zonder titelweergave** voor de actieve **Communications**-layout heeft ingesteld.

Hieronder vindt u enkele voorbeelden van de weergave in het venster **Explorer-lijst** voor een object dat u heeft geselecteerd in het venster **Explorer-mappen**. Waar de bediening afwijkt, wordt dit in de beschrijving aangegeven.

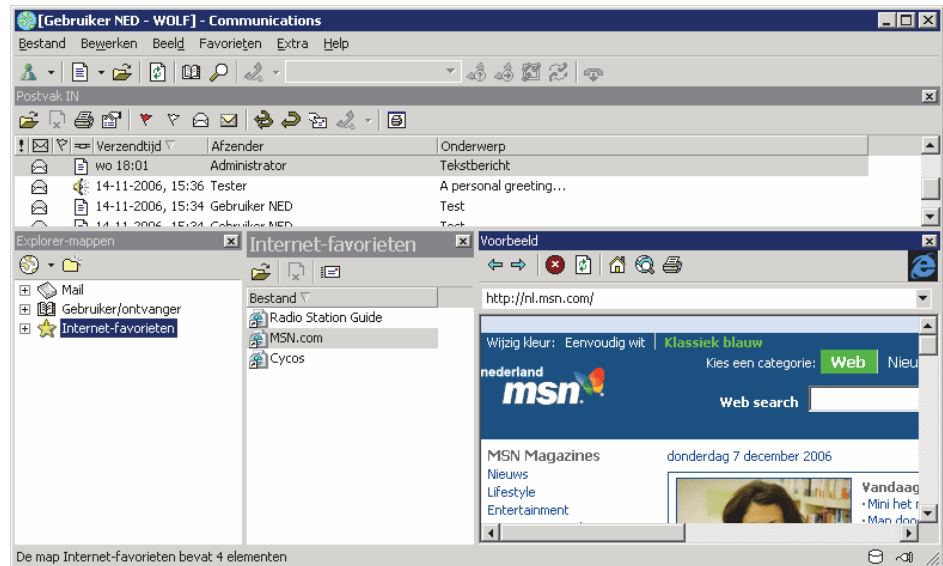
- **Post**

Als u een van de zelfgedefinieerde mappen onder **Postvak IN**, de map **Postvak IN**, **Ongelezen berichten**, **Gemarkeerde berichten**, **Verwijderde items** of **Postvak UIT** in de Explorer-mappen heeft geselecteerd, wordt in het venster **Explorer-lijst** het logboek op dezelfde wijze weergegeven als in het eigenlijke venster.



- **Internet-favorieten**

Als u de map **Internet-favorieten** opent, worden in het venster Explorer-lijst alle links en submappen met links weergegeven. Na een klik op een link (internetadres) in het venster Explorer-lijsten wordt de bijbehorende webpagina direct weergegeven in het voorbeeldvenster. U kunt de favorieten dus ook snel weergeven zonder hiervoor speciaal het venster **Internet-favorieten** in te stellen.



- **Gebruiker/ontvanger**

Als u een map opent onder **Gebruiker/ontvanger** (**Alle gebruikers**, **Alle persoonlijke contactpersonen** of een map die in een van de groepen is gedefinieerd), dan worden in het venster **Explorer-lijst** de gebruiker- of contactpersoongegevens weergegeven. Voor een item dat u selecteert, wordt het gegevensscherm weergegeven in het voorbeeldvenster. U kunt dit daar bewerken.

OPMERKING: Voor het wijzigen van gebruikers van algemene contactpersonen zijn speciale bevoegdheden vereist.

Bovendien kunt u in dit venster gericht zoeken naar gebruikers en contactpersonen.

OPMERKING: Deze functie is niet beschikbaar voor **Mailinglijsten**.

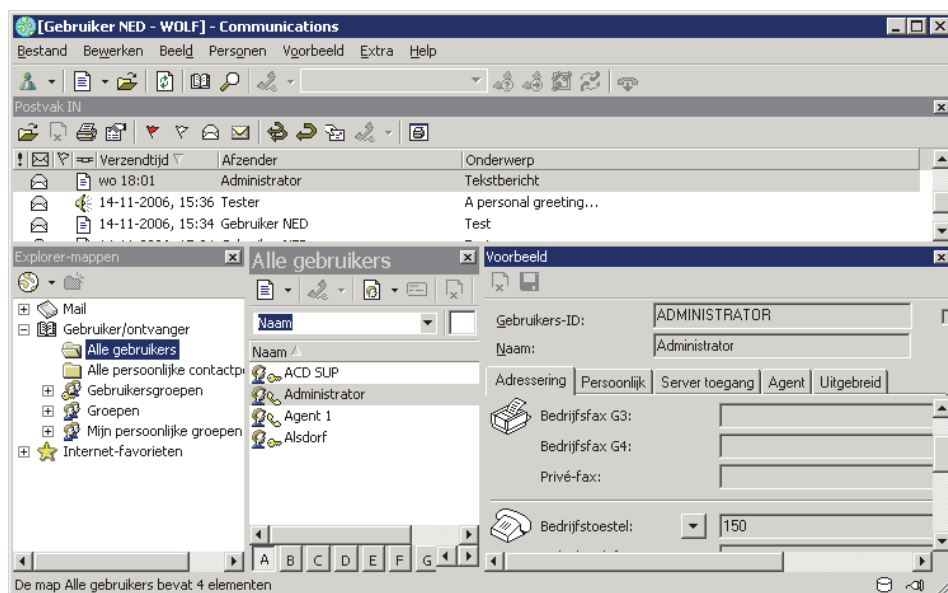
In de keuzelijst onder de werkbalk van dit venster kunt u een databaseveld invoeren waarop de records moeten worden gefilterd. In het invoerveld ernaast voert u de zoekterm in. Afhankelijk van het gekozen databaseveld is dit een letter- of cijfercombinatie.

In het onderstaande voorbeeld wordt beschreven, hoe u contactpersonen in een bepaald bereik postcodes zoekt:

1. Selecteer het zoekcriterium **Postcode** in de keuzelijst.
2. Voer vervolgens in het invoerveld ernaast als zoekterm het bereik postcodes in.

OPMERKING: Hoe nauwkeuriger de zoekterm is, des te sneller is de zoekopdracht afgesloten en des te overzichtelijk is de resultatenlijst.

In het venster **Explorer-lijst** worden alle gebruikers en contactpersonen weergegeven die voldoen aan het criterium.



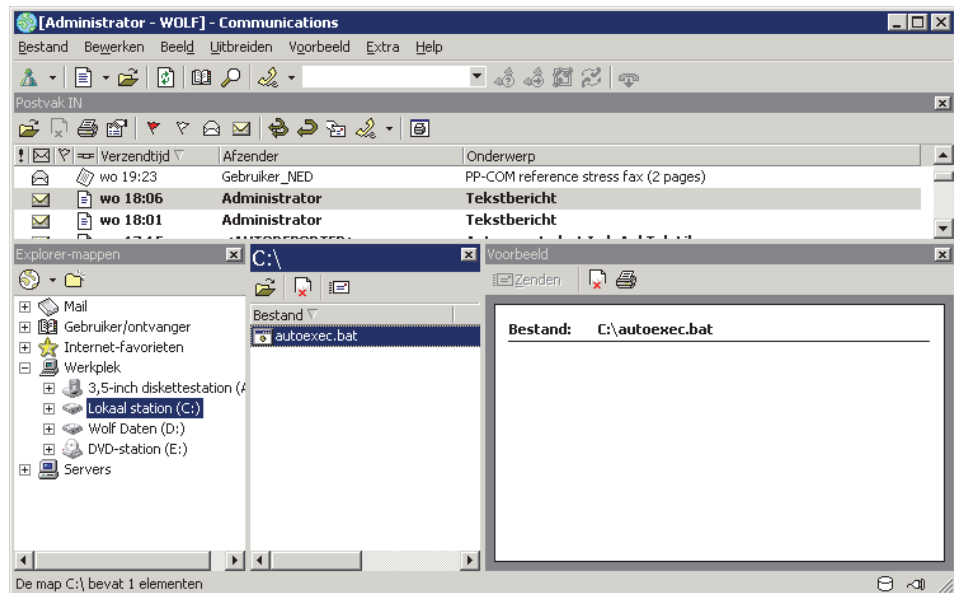
• Werkplek

Als u de Werkplek opent en een station of een map op een station selecteert, worden in het venster **Explorer-lijst** alle bestanden weergegeven die in deze map staan.

Voor diverse bestanden kunt u de inhoud in het voorbeeld weergegeven, door het bestand te selecteren in het venster **Explorer-lijst**. Voor de volgende bestandstypen kan de inhoud worden weergegeven:

- Tekstbestanden: *.TXT
- Geluidsbestanden: *.WAV, geluidsbestanden kunnen vanuit het voorbeeldvenster worden afgespeeld en bewerkt
- **Communications**-bestanden: *.pmf
- Afbeeldings- en faxbestanden: *.JPF, *.GIF, *.FAX, *.FG3. en de FAX-TIF-indelingen: *.TIF, TIFF

- Internetpagina's: *.HTM



Bestanden van het type: *.TXT, *.WAV, *.PMF en de faxindelingen: *.FAX, *.FG3 en de FAX-TIF-indelingen: *.TIF, *.TIFF kunnen bovendien in een berichtvenster worden bewerkt. Hiervoor dubbelklikt u op het bestand in het venster **Explorer-lijst**.

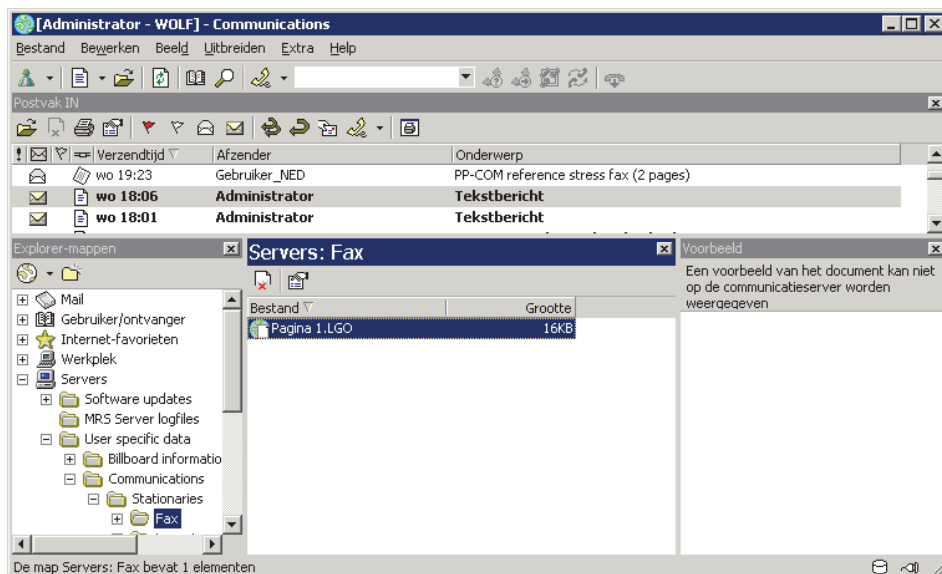
OPMERKING: HTM- en grafische bestanden (*.BMP, *.JPG en *.GIF) kunt u alleen zo bewerken als een bijbehorende toepassing geïnstalleerd en deze is gekoppeld aan het bestand.

- **Communicatieserver** (alleen weergegeven met beheerdersrechten)

De inhoud van de map **Werkplek** wordt op dezelfde wijze weergegeven als de mappen onder **Communicatieserver**. Ook hier worden de bestanden weergegeven die in de verschillende mappen staan. Afhankelijk van de toegewezen bevoegdheden kan de beheerder deze gegevens bewerken. De volgende bewerkingen zijn mogelijk:

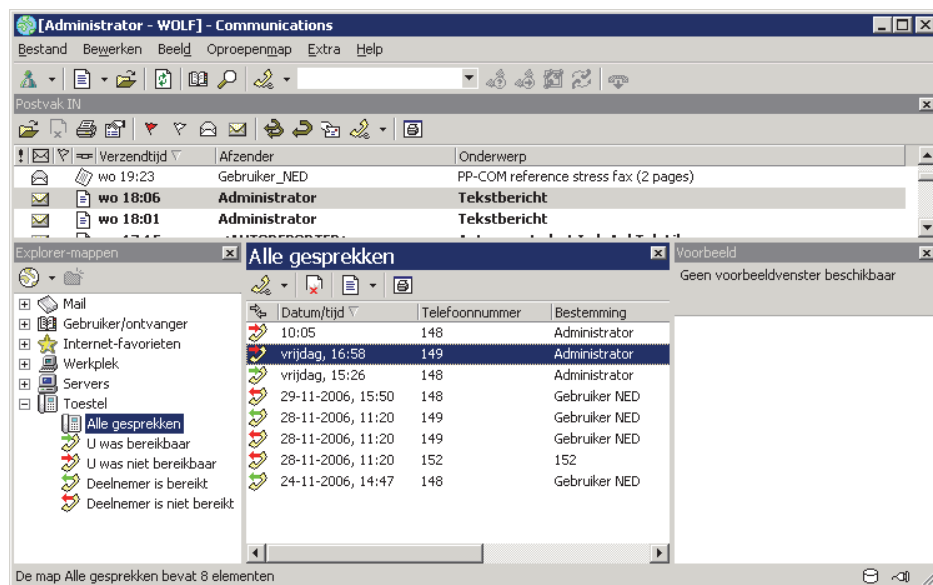
- Bestanden verwijderen.
- Een bestand dat u wilt bewerken, verslepen naar een map onder **Werkplek**.
- Mapeigenschappen bewerken.

Het is hier niet mogelijk een voorbeeld van de inhoud van het bestand weer te geven.



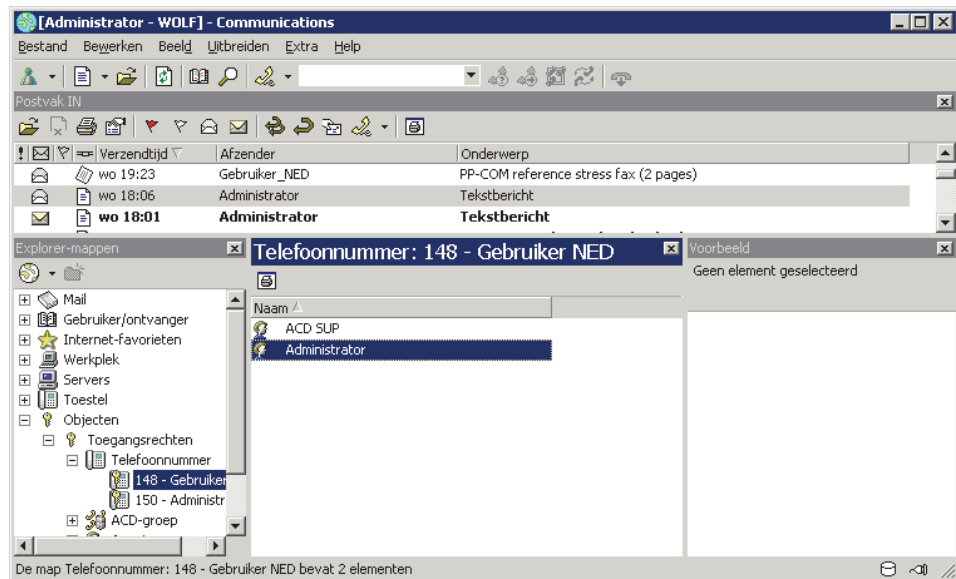
- **Mijn toestel**

Voor een map die u selecteert in **Toestel**, worden in het venster **Explorer-lijst** de telefoongesprekken weergegeven. U heeft de keuze uit de mappen **Alle gesprekken**, **U was bereikbaar**, **U was niet bereikbaar**, **Deelnemer is bereikt** en **Deelnemer is niet bereikt**.



- **Objecten** (weergave alleen met beheerrechten)

Bij objecten worden net als bij telefoonnummers die zijn geselecteerd onder Toegangsrechten, de deelnemers weergegeven die bevoegd zijn deze aansluiting te bewaken. Onder ACD-groepen wordt dezelfde informatie weergegeven voor de verschillende ACD-groepen.



5.3.13 Bijwerken

Kies deze functie in het menu **Beeld** of klik op de functietoets **F5**. De server OpenScape Xpressions en de lokale **Communications**-toepassing worden direct gesynchroniseerd.



U kunt de gegevens ook verversen door te klikken op de desbetreffende knop op de werkbalk.

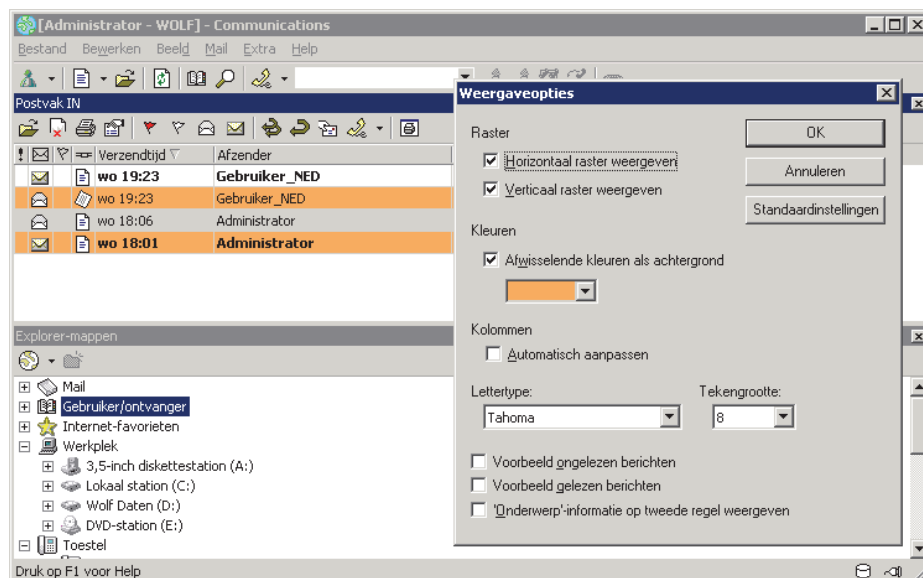
5.3.14 Weergaveopties

Via de functie **Weergaveopties** kunt u de weergave van het logboekvenster aanpassen. Om de leesbaarheid en de overzichtelijkheid te verbeteren kunt u bijvoorbeeld de items in de vensters scheiden met horizontale of verticale lijnen of in verschillende kleuren weergeven. Daarnaast kunt u de tekengrootte en het lettertype van de items in de logboekvensters aanpassen.

De functie wordt alleen toegepast op het actieve venster. U kunt dus voor elk logboekvenster een eigen weergave instellen. Voor alle andere **Communications**-vensters wordt de menuoptie grijs weergegeven en kan deze dus niet worden gekozen.

Als u deze functie kiest, verschijnt het dialoogvenster **Weergaveopties** waarin u de gewenste instellingen vastlegt. Standaard is alleen de optie **Kolommen automatisch aanpassen** ingesteld. Dit is de basisweergave van logboekvensters na de installatie.

Als voorbeeld zijn in het venster hieronder enkele instellingen gekozen en wordt de uitwerking getoond in het logboekvenster Postvak IN.



U kunt de volgende instellingen inschakelen:

Schermfunctie	Omschrijving
Raster	Horizontaal raster weergeven Als dit selectievakje is ingeschakeld, worden tussen de logboekitems horizontale scheidslijnen ingevoegd. Verticaal raster weergeven Verticale scheidslijnen invoegen tussen de logboekkolommen.
Kleuren	Afwisselende kleuren als achtergrond Als dit selectievakje is ingeschakeld, worden de logboekitems afwisselend met een witte en een gekleurde achtergrond weergegeven. U kiest de kleur in de keuzelijst onder dit selectievakje.
Kolommen	Automatisch aanpassen Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt de breedte van de logboekkolommen automatisch ingesteld. U kunt de kolom-breedte altijd nog handmatig aanpassen. Zie voor meer informatie in Paragraaf 5.3.2.1, "Kolombreedte aanpassen", op pagina 200.
Lettertype	In de keuzelijst Lettertype kunt u uit de lettertypes die beschikbaar zijn op de computer waarop Communications is geïnstalleerd, een lettertype selecteren voor de logboekitems.
Tekengrootte	In deze keuzelijst kunt u een tekengrootte tussen 7 pt en 14 pt kiezen.
Voorbeeld ongelezen berichten	Als dit selectievakje is ingeschakeld, worden de eerste drie regels van de berichttekst van ongelezen berichten in het logboek weergegeven.

Tabel 74 *Instellingen in het dialoogvenster "Weergaveopties".*

Schermfunctie	Omschrijving
Voorbeeld gelezen berichten	Als dit selectievakje is ingeschakeld, worden de eerste drie regels van de berichttekst van gelezen berichten in het logboek weergegeven.
“Onderwerp”-informatie op tweede regel weergeven	Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt ook het onderwerp van de berichten als tweede regel in het logboek weergegeven.

Tabel 74 *Instellingen in het dialoogvenster “Weergaveopties”.*

Klik op de knop **OK** om het venster Weergaveopties te sluiten en de instellingen toe te passen op het actieve logboekvenster. De instellingen zijn dus direct van kracht. Klik op **Annuleren** om het venster te sluiten zonder eventueel aangebrachte wijzigingen toe te passen. Klik op de **Standaardinstellingen** als u de standaardinstellingen wilt herstellen.

5.4 Het dynamische menu

Het vierde **Communications**-menu is aan de acties aangepast die in het **actieve** venster zinvol zijn. Het actieve venster is herkenbaar aan de donkerblauwe titelbalk. Daarom veranderen zowel het menu als menufuncties afhankelijk van het geactiveerde venster. Als u in een van de logboekvenster (**Postvak IN**, **Postvak UIT**, **Verwijderde items** enz.) een bewerking uitvoert, heet het menu bijvoorbeeld **Berichten**.

Via dit menu kunt u dezelfde functies uitvoeren als met het contextmenu van het venster. Deze menu's worden behandeld bij de beschrijving van de bijbehorende **Communications**-vensters. Lees deze beschrijving als u meer informatie over een functie nodig heeft.

In de onderstaande tabel krijgt u een overzicht van de mogelijke menuopties en het venster waarin het menu hoort:

Menunaam	Weergegeven bij geactiveerd venster:
Post	• De zelf gedefinieerde postvak in-directories • Concepten • Postvak IN • Postvak UIT • Periodieke objecten • Verzonden items • Verwijderde items • Ongelezen berichten • Gemarkeerde berichten
Favoriet	Bij een actief venster Internet-favorieten .
Selectiewizard	Als acties uit het venster Selectiewizard worden uitgevoerd.
Briefwisseling	Bij een geselecteerd item in het venster Briefwisseling .
Oproepenmap	Voor de vensters die kunnen worden ingesteld onder Mijn toestel .
Gebruiker	• Bij geselecteerde gebruikersitems in het venter Explorer-lijst. Bijvoorbeeld als in het venster Explorer-mappen een map onder Gebruikersgroepen is geopend. • Bij geselecteerde gebruikersitems in het venter Adreslijst.
Contactpersonen	• Bij geselecteerde contactpersonen in het venter Explorer-lijst. Bijvoorbeeld als in het venster Explorer-mappen een map onder Groepen, Mijn persoonlijke groepen of Mailing-lijsten is geopend. • Bij geselecteerde contactpersonen in het venster Adreslijst.
Agent	Bij geopend agentendialoogvenster.
Personen	Bij geselecteerde items in het venster Explorer-lijst , als in het venster Explorer-mappen de map Alle gebruikers of Alle persoonlijke contactpersonen is geselecteerd.
Mappen	Is actief als een willekeurige map in het venster Explorer-mappen is geselecteerd.

Tabel 75 *Mogelijke namen voor het dynamische menu van Communications.*

5.5 Voorbeeld

Dit menu bevat de functies die van toepassing zijn op het voorbeeldvenster. Het wordt alleen weergegeven als het voorbeeldvenster is opgenomen in de venster-layout en als er een element is geselecteerd dat in het voorbeeldvenster kan worden weergegeven. Welke opties beschikbaar zijn, is afhankelijk van de inhoud van het voorbeeldvenster, bijvoorbeeld een documentvoorbeeld of een gebruikersitem. Zie voor meer informatie over de functies in dit menu de beschrijving van het voorbeeldvenster [Paragraaf 5.3.10, "Het voorbeeldvenster", op pagina 241](#).

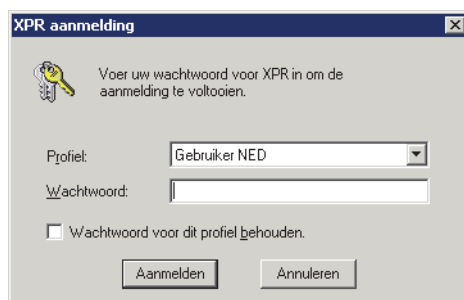
5.6 Extras

In dit menu vindt u algemene instellingen voor **Communications**.

5.6.1 Aanmelden

Als u **Communications** start of zich met deze functie of met de functietoets **F12** op nieuw bij **Communications** op de XPR-server aanmeldt, wordt, afhankelijk van de configuratie, het onderstaande dialoogvenster geopend of **Communications** direct gestart. Als u bij de profieldefinitie de optie **Wachtwoord opslaan** heeft geactiveerd of bij de laatste start het selectievakje **Wachtwoord voor dit profiel behouden** heeft ingeschakeld, wordt Communications meteen gestart. De aanmelding verloopt eenvoudiger en sneller als u geen wachtwoord hoeft in te voeren maar dit heeft het risico dat onbevoegde personen **Communications** op uw werkplek gebruiken.

OPMERKING: Het instellen van de optie **Wachtwoord opslaan** of **Wachtwoord voor dit profiel behouden** brengt dus een beveiligingsrisico met zich mee. Onbevoegde personen kunnen **Communications** starten en zich toegang verschaffen tot vertrouwelijke of beveiligingsgevoelige gegevens.



Voor een zo groot mogelijke gegevensbeveiliging kunt u deze selectievakjes beter niet inschakelen. Bij aanmelding moet dan altijd een wachtwoord worden ingevoerd.

U meldt zich als volgt aan:

1. Start **Communications**.

Vervolgens wordt het aanmeldvenster geopend.

OPMERKING: Als **Communications** al is gestart en u zich alleen opnieuw bij de communicatieserver wilt aanmelden, dan kiest u in het menu **Extras** de optie **Aanmelden**.

2. Kies in de keuzelijst **Profiel** het gebruikersprofiel waarmee u zich wilt aanmelden. Dit is alleen nodig als er meer profielen voor u zijn gedefinieerd.

OPMERKING: Als er meer profielen voor u gedefinieerd, kunt u bij de serviceprovider een standaardprotocol instellen waarmee **Communications** automatisch wordt gestart. Dan hoeft u voor aanmelding in het venster hierboven alleen het wachtwoord in te voeren.

3. Voer het wachtwoord in het invoerveld in en klik op **Aanmelden**.

Na synchronisatie van de database met de communicatieserver en lokale toepassing kunt u **Communications** gebruiken.

5.6.2 Afmelden

Met deze functie of met de toetscombinatie [Shift] + [F12] meldt u zich met **Communications** bij de communicatieserver af. Na het afmelden blijft **Communications** actief maar worden er in de vensters geen items of andere gegevens weergegeven. In de logboekvensters staat de melding: "Deze weergave bevat geen weer te geven elementen". De overige vensters zijn helemaal leeg. U kunt zich opnieuw aanmelden door **Extras > Aanmelden** te kiezen of op **F12** te drukken.

5.6.3 Adres zoeken

Met deze functie kunt u gericht zoeken naar een **Adres** in de database. Zoals beschreven in [Paragraaf 2.10.1, "Adressen zoeken voor nieuwe berichten"](#), op [pagina 51](#), wordt het dialoogvenster **Contactpersoon zoeken** geopend. Het zoekmasker is voor deze speciale zoekfunctie enigszins aangepast. Zo ontbreekt in het onderstaande venster **Contactpersoon zoeken** de functie waarmee u snel een adresseringslijst (tijdelijk mailinglijst) maakt. Wat de bediening betreft, verschillen beide functies echter weinig van elkaar.

In de keuzelijst **Zoeken naar** geeft u het databaseveld op waarin u wilt zoeken.

In de keuzelijst worden alle velden in de XPR-database waarin gebruikersgegevens zijn gedefinieerd, aangeboden.

In de volgende afbeelding hierboven wordt bijvoorbeeld gezocht naar een naam in het databaseveld **Volledige naam**. Voer in het invoerveld **Met de tekst** de lettercombinatie in waarop moet worden gezocht. Dit kan een volledige naam zijn maar ook een deel van de naam.

Voor een zoekopdracht voor databasevelden waarin een telefoonnummer staat (bijvoorbeeld een G3-bedrijfsfax) wordt als zoekcriterium het telefoonnummer of een deel ervan ingevoerd.

U start de opdracht met de knop **Nu zoeken**.

OPMERKING: Hoe meer tekens u invoert en hoe nauwkeuriger dus het zoekbegrip is, des te sneller is de zoekopdracht afgesloten.

Alle vermeldingen waarin de ingevoerde tekst of cijfercombinatie voorkomt, worden in het venster weergegeven. Met **Stoppen** onderbreekt u het zoeken. U kunt de zoekopdracht voortzetten door nogmaals te klikken op **Nu zoeken**.

Als u een gevonden item in het venster selecteert, worden onder dit venster de knoppen geactiveerd waarmee u direct contact kan opnemen met deze deelnemer. Welke knoppen worden weergegeven, hangt af van de gedefinieerde database-items.

Bovendien kunt u een nieuwe persoonlijke contactpersoon toevoegen aan de database door te klikken op de knop **Nieuwe contactpersoon**.

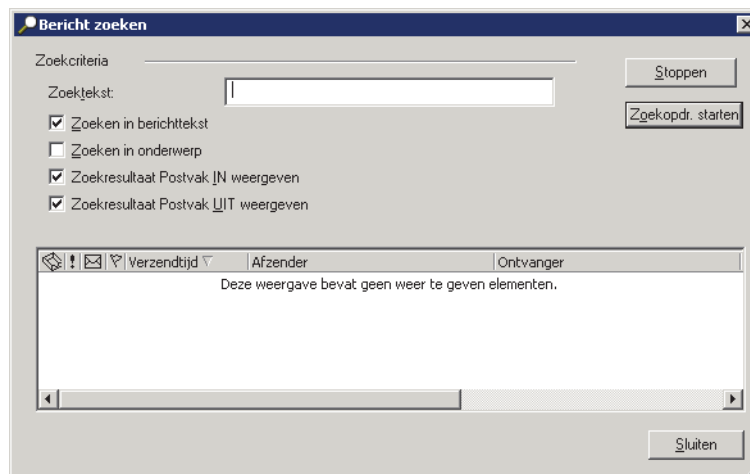
Een gebruiker met beheerrechten kan hier ook algemene contactpersonen en gebruikers (via **Soort wijzigen**) instellen. Zie voor meer informatie [Paragraaf 2.9, "Contactpersonen maken"](#), op pagina 46 en [Paragraaf 4.1, "Algemene contactpersonen"](#), op pagina 90. Via **Eigenschappen** kan voor het gemarkeerde lijstitem het sjabloon voor de contactgegevens voor weergave worden geopend.

OPMERKING: Een gebruiker kan hier de gegevens van persoonlijke contactpersonen bewerken. De beheerder kan hier de gegevens van alle algemene contactpersonen en gebruikers bewerken.

Klik op **Annuleren** om het venster **Contactpersoon zoeken** te sluiten.

5.6.4 Bericht zoeken

Met deze functie vindt u snel een bepaald bericht, als u enkele woorden weet die in het onderwerp of het bericht voorkomen.



In het invoerveld **Zoektekst** voert u de teken- of cijferreeks in waarop u wilt zoeken. Kies vervolgens of in het onderwerp, de berichttekst of beide moet worden gezocht. Met de selectievakjes **Zoekresultaat Postvak IN** en **Zoekresultaat Postvak UIT** stelt u in of in één of beide logboekken moet worden gezocht. Klik op de knop **Zoekopdracht starten** om het zoeken te starten. De berichten waarin de zoekstring voorkomt, worden weergegeven in het weergavevak. Dubbelklik op een van de gevonden logboekitems om het bericht direct te openen. In deze berichtenlijst kunt u, net als in alle logboekvensters, de tabelkopregel aanpassen om alle gegevens over het gevonden bericht weer te geven. Meer informatie over het onderwerp "Tabelkopregel bewerken" vindt u in [Paragraaf 5.3.2.1, "Weergave in logboekvensters aanpassen", op pagina 200.](#)

Klik op **Sluiten** om het venster **Bericht zoeken** te sluiten.

5.6.5 Adresboek

Met de functie **Adresboek** kunt u gegevens van gebruikers en/of contactpersonen exporteren en importeren. Een standaardgebruiker kan alleen gegevens uit het persoonlijke adresboek exporteren. Zo kunnen bijvoorbeeld de persoonlijke adresgegevens worden gekopieerd naar het gebruikersaccount van een andere gebruiker. Met beheerrechten kunnen ook de algemene adresboek- en gebruikersgegevens worden geïmporteerd en geëxporteerd.

5.6.5.1 Adresboek exporteren

De exportfunctie maakt een tekstbestand aan dat op de gewenste plaats kan worden opgeslagen. De volgorde van de kolommen is gelijk aan die van de databasevelden op de XPR-server. Elk item in het adresboek bestaat uit een volledige regel. Afhankelijk van het aantal gedefinieerde gegevens is deze meer of minder gevuld.

Een adresboek exporteert u als volgt.

1. Ga naar het menu **Extras** en kies **Adresboek > Exporteren**. Het volgende venster wordt geopend.



2. Schakel de selectievakjes in voor de adresboeken die u wilt exporteren.

OPMERKING: Voor standaardgebruikers is het selectievakje **Persoonlijke contactpersonen** al ingeschakeld. De twee andere opties zijn niet beschikbaar voor een standaardgebruiker.

3. Leg onder **Andere instellingen** vast of ook de databasevelden moeten worden geëxporteerd, waarin de telefoonnummers in genormaliseerde vorm zijn opgeslagen.

OPMERKING: Als het selectievakje **Export van de DNO-velden door een gebruiker** niet is ingeschakeld, worden de gegevens geëxporteerd in de notatie waarmee ze in het gegevensmasker zijn ingevoerd. Dit is voldoende

voor een export van adresboekgegevens naar een ander gebruikersaccount, omdat de waarden in de velden voor de genormaliseerde vorm automatisch worden gegenereerd door de server.

4. Klik op de knop **OK**.

Er verschijnt een dialoogvenster waarin u de naam van het exportbestand en de plaats waar het wordt opgeslagen, vastlegt.

OPMERKING: Exportbestanden worden altijd opgeslagen als tekstbestand (.TXT).

Het exporteren is voltooid. U kunt het tekstbestand vervolgens met een tekst-editor openen en bewerken.

OPMERKING: Daar een geëxporteerd tekstbestand vanwege het grote aantal gegevenskolommen zeer onoverzichtelijk is, raden we u aan het bestand te converteren naar Excel en in deze toepassing te bewerken.

5.6.5.2 Adresboek importeren

Een geëxporteerd adresboek zendt u weer naar de XPR-server met de import-functie. Met deze functie kan ook een extra record worden toegevoegd aan de gebruikersdatabase van de XPR-server. Het te importeren bestand moet een tekstbestand zijn (.TXT) en de gegevens moeten op dezelfde wijze zijn gestructureerd als in het exportbestand. Bij de import wordt gecontroleerd of aan beide voorwaarden is voldaan. Als dit niet het geval is, wordt de import geweigerd en verschijnt er een foutmelding.

Een adresboek importeert u als volgt.

1. Ga naar het **Communications**-menu **Extras** en kies **Adresboek > Importeren**.

Het dialoogvenster voor de selectie van bestanden wordt geopend.

2. Ga naar de map en eventueel submap met het bestand dat u wilt importeren, en selecteer dit bestand.
3. Klik vervolgens op de knop **Openen**.

Het volgende dialoogvenster wordt geopend.



- Schakel de selectievakjes in voor de gewenste importopties.

Optie	Omschrijving
Versleuteling	Als u dit selectievakje inschakelt, worden het wachtwoord en de PIN bij het importeren automatisch versleuteld als deze onversleuteld in het bestand staan.
Lege velden	Als u dit selectievakje inschakelt, worden bestaande waarden in de XPR-database overschreven door lege velden in het importbestand. Deze waarden worden dus verwijderd.

Tabel 76 *Importopties voor adresboeken en gebruikersbestanden.*

- Klik na het instellen van de importopties op de knop **OK**.

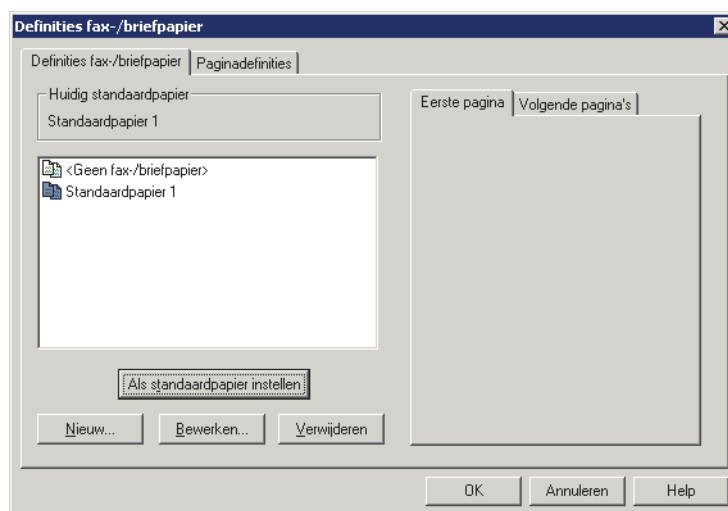
Als er een geldig importbestand is geselecteerd worden de gegevens hiervan in de database van de XPR-server overgenomen en het dialoogvenster Opties wordt gesloten. Vervolgens kunt u onder **Gebruiker/ontvanger** controleren of het importeren met succes is uitgevoerd.

5.6.6 Fax-/briefpapier

Fax-/briefpapier kan worden gebruikt als model voor de verzending van faxberichten. Een set fax-/briefpapier bestaat in het algemeen uit een voorblad en vervolgbladen. In **Communications** kan een onbeperkt aantal modelpagina's (faxlogo's) voor faxberichten worden gemaakt. Deze modelpagina's kunnen worden samengevoegd tot een set fax-/briefpapier.

Gebruikers kunnen kiezen uit alle sets fax-/briefpapier die de beheerder heeft gedefinieerd. Afhankelijk van de bevoegdheden kunnen in het dialoogvenster **Fax-/briefpapier** de volgende instellingen worden vastgelegd:

- Standaardfax-/briefpapier vastleggen voor gebruiker die faxbericht verzendt
- Fax-/briefpapier samenstellen door de beheerder
- Modelpagina's voor faxberichten maken door beheerder.



- **Standaard fax-/briefpapier vastleggen**

Op het tabblad **Definities fax-/briefpapier** kan een standaardgebruiker instellen welk fax-/briefpapier hij of zij standaard gebruikt voor faxberichten. Boven in het tabblad wordt onder **Huidig standaardpapier** aangegeven welk fax-/briefpapier als standaard is ingesteld.

OPMERKING: De instelling wordt ook weergegeven in de keuzelijst **Fax-/briefpapier** van het berichtvenster. De gebruiker kan in deze lijst een andere set vooraf gedefinieerd fax-/briefpapier selecteren.

In het vak eronder worden alle beschikbare sets fax-/briefpapier weergegeven. Rechts in het venster wordt een voorbeeld gegeven van het briefpapier dat in het vak links is geselecteerd. Met de tabs **Eerste pagina** en **Volgende pagina's** schakelt u tussen de weergave van het voorblad en de volgende pagina's.

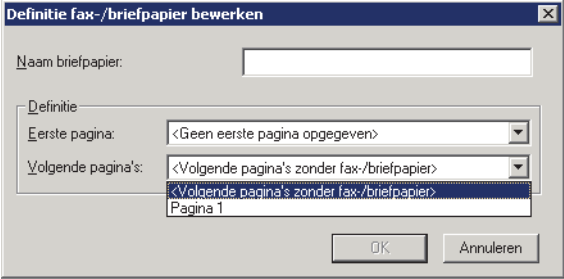
U stelt fax-/briefpapier als standaard in door het te selecteren en vervolgens te klikken op de knop **Als standaardpapier instellen**.

Na een klik op de knop **OK** worden de wijzigingen in dit venster toegepast en opgeslagen. Klik op **Annuleren** om het venster te sluiten zonder eventueel aangebrachte wijzigingen toe te passen.

• **Fax-/briefpapier definiëren**

Alleen de systeembeheerder is bevoegd fax-/briefpapier samen te stellen en de hiervoor benodigde pagina's te maken. Nieuw fax-/briefpapier wordt samengesteld op het tabblad **Definities fax-/briefpapier** en nieuwe modelpagina's worden ontworpen op **Paginadefinities**. De knoppen **Nieuw**, **Bewerken** en **Verwijderen** zijn alleen actief als het venster wordt geopend door een beheerder.

De volgende functies kunnen worden uitgevoerd op het tabblad **Definities fax-/briefpapier**:

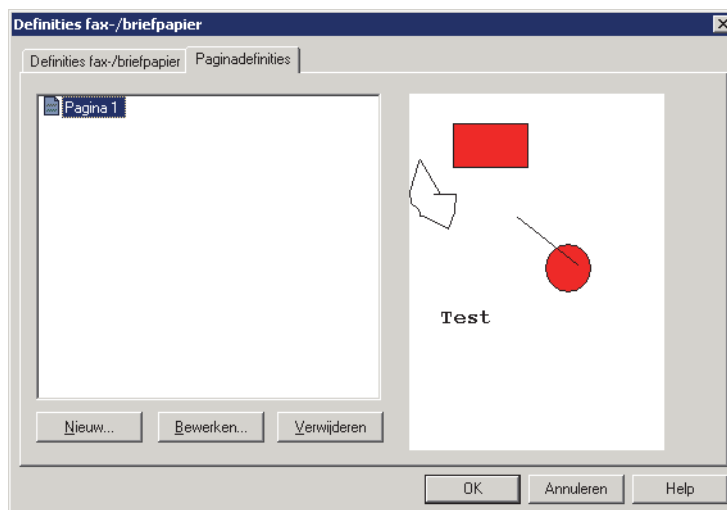
Schermfunctie	Omschrijving
Nieuw	Deze knop opent het dialoogvenster Definities fax-/briefpapier. In dit dialoogvenster kan een nieuw Fax-/briefpapier worden samengesteld.  Hier moet bij Naam briefpapier een omschrijving voor het nieuwe fax-/briefpapier worden aangegeven. Dit is de naam die wordt weergegeven in de keuzelijst. De naam moet betrekking hebben op de inhoud, zodat het gewenste fax-/briefpapier later eenvoudig te vinden is. Met de beide combinatievelden in het gebied Definitie wordt door selectie van de betreffende paginanamen uit de beschikbare faxmodelpagina's het fax-/briefpapier samengesteld. Kies een waarde voor de eerste faxpagina en voor de volgende pagina's. Opmerking: als u geen voorblad wilt, kiest u in de eerste keuzelijst <Geen eerste pagina opgegeven>. Wilt u fax-/briefpapier dat alleen uit de eerste pagina bestaat, dan kiest u bij Volgende pagina's de waarde <Volgende pagina's zonder fax-/briefpapier>. U kunt in dit veld ook instellen dat voor beide pagina's van een definitie dezelfde faxpagina moet worden gebruikt. Klik op OK om het nieuwe briefpapier op te slaan. Met Annuleren sluit u het venster zonder het nieuwe fax-/briefpapier op te slaan.

Tabel 77 *Bedieningsfuncties voor de definitie van fax-/briefpapier.*

Schermfunctie	Omschrijving
Bewerken	Opent voor het gemarkeerde fax-/briefpapier het venster Definitie fax-/briefpapier bewerken . Alle parameters van de definitie kunnen worden aangepast.
Verwijderen	De geselecteerde definitie van fax-/briefpapier verwijderen uit de lijst.

Tabel 77 *Bedieningsfuncties voor de definitie van fax-/briefpapier.*

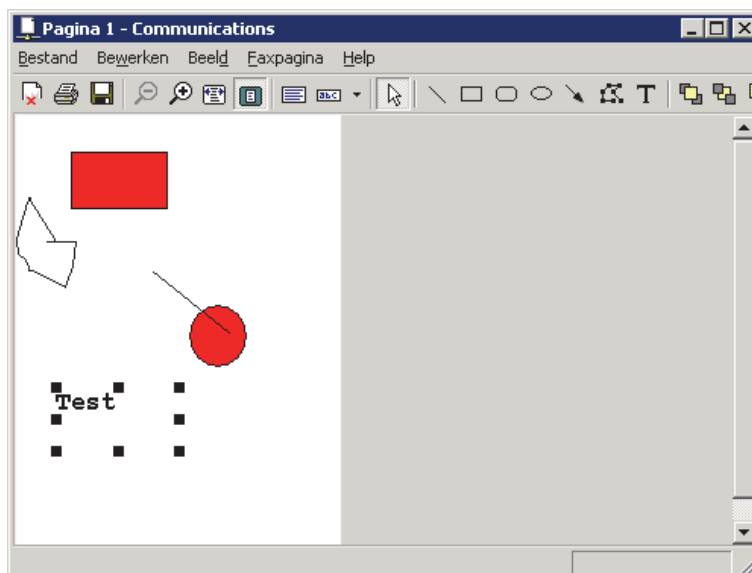
Op het tabblad **Paginadefinities** staat een overzicht van de reeds gedefinieerde faxpagina's. In het voorbeeldvenster krijgt u een indruk van het uiterlijk van de faxpagina die is geselecteerd in de lijst.



Schermfunctie	Omschrijving
Nieuw	Bij Nieuw wordt een extra faxpagina gedefinieerd en aan de selectielijst toegevoegd.  Naar invoer van de naam en de vestiging met OK wordt direct de faxpagina-editor gestart. In de titelbalk staat de eerder gekozen naam van de nieuwe faxpagina. Hoe u werkt met de faxpagina-editor wordt beschreven in Paragraaf 5.6.6.1, "De faxpagina-editor", op pagina 268.
Bewerken	Een in de lijst geselecteerde faxpagina direct openen in de faxpagina-editor. Hier vindt u alle functies voor het bewerken van de faxpagina.
Verwijderen	De geselecteerde faxpagina verwijderen uit de lijst.

Tabel 78 *Bedieningsfuncties voor de definitie van fax-/briefpapier.*

5.6.6.1 De faxpagina-editor



Met de faxpagina-editor maakt u en bewerkt u faxpagina's (ook modelpagina's of faxlogo's genoemd). Deze pagina's kunnen worden samengevoegd tot een set fax-/briefpapier. De faxpagina-editor beschikt in feite over de functies die u ook gebruikt bij het bewerken van faxberichten. U vindt hier teken- en tekstfuncties. Daarnaast kunt u op een modelpagina velden definiëren waarin bij de verzending dynamisch afzender-, ontvanger- en documentgegevens worden ingevuld.

Het venster van de editor bestaat uit drie delen: de menubalk, de werkbalk en het werkgebied.

- In de menubalk van de faxpagina-editor vindt u alle opdrachten die nodig zijn voor het bewerken van een faxpagina.
- Veelgebruikte opdrachten uit de menubalk van de faxpagina-editor kunt u ook activeren met een knop op de werkbalk. Voor informatie over de functie van een knop kunt u de muisaanwijzer op een knop plaatsen. Na enige tijd verschijnt dan een vakje met een verklarende tekst (ToolTip) over de functie van de knop.
- Het werkgebied is vergelijkbaar met het werkgebied van een tekenprogramma.

Met sommige functies op de werkbalk of menubalk bewerkt u de vorm van een geselecteerd object, met andere functies kunt u nieuwe objecten tekenen. U selecteert een object door eerst de markeerfunctie te kiezen en vervolgens op het object te klikken. Een geselecteerd object herkent u aan de ankerpunten rondom het object. Als u de muisaanwijzer over het object of een van de markeringspunten beweegt, verandert de muisaanwijzer van vorm en kunt u het object verplaatsen of de vorm aanpassen. U kunt bijvoorbeeld de grootte van een object wijzigen door een hoekpunt met de muis te verslepen. Als u meerdere objecten

wilt selecteren, bijvoorbeeld om ze tegelijkertijd te verplaatsen, houdt u de Shift-toets ingedrukt en klikt u achter elkaar op alle objecten die u wilt selecteren. U kunt ook de muis plaatsen op een vrij gebied in het werkgebied, de linker-muisknop ingedrukt houden en een rechthoek trekken om de objecten die u wilt selecteren. Als u de muisknop loslaat, worden alle objecten geselecteerd die zich in de rechthoek bevinden.

De volgende functies zijn beschikbaar in de menu's van de faxpagina-editor:

Het menu Bestand

In het menu **Bestand** vindt u de standaardfuncties voor bestanden. Dit zijn:

Menuoptie	Omschrijving
Opslaan [Ctrl] + [S]	De aangebrachte wijzigingen opslaan onder de bestandsnaam waarmee de faxpagina is gedefinieerd.
Afdrukken [Ctrl] + [P]	De inhoud van het werkgebied ter controle afdrukken.
Afsluiten	De faxpagina-editor sluiten. Als u de huidige faxpagina nog niet heeft opgeslagen, verschijnt een waarschuwing en kunt u de faxpagina alsnog opslaan.

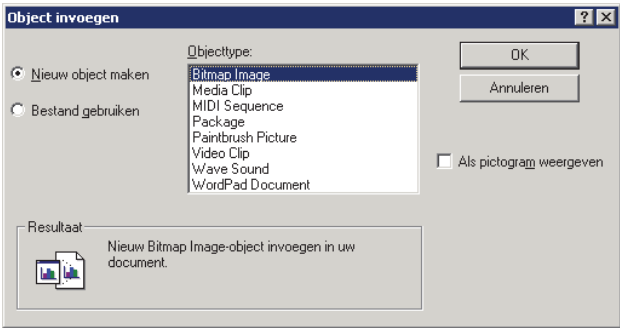
Tabel 79 *Het menu Bestand van de faxpagina-editor.*

Het menu Bewerken

In het menu **Bewerken** vindt u de functies voor het bewerken van de elementen van een faxpagina:

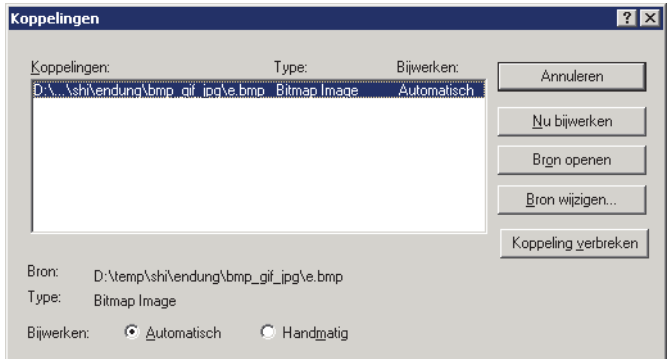
Menuoptie	Omschrijving
Ongedaan maken [Ctrl] + [Z]	De vorige actie ongedaan maken. Alleen de laatste stap kan ongedaan worden gemaakt.
Herhalen [Ctrl] + [Y]	De toestand voor ongedaan maken herstellen.
Knippen [Ctrl] + [X]	Een geselecteerd object knippen en in het Klembord opslaan zodat het elders kan worden geplakt.
Kopiëren [Ctrl] + [C]	Een geselecteerd object naar het Klembord kopiëren.
Plakken [Ctrl] + [V]	De inhoud van het Klembord in het geopende document plakken.
Verwijderen [Del]	Een geselecteerd object verwijderen.
Alles selecteren [Ctrl] + [A]	Alle objecten die worden weergegeven in het werkgebied, selecteren.

Tabel 80 *Het menu Bewerken van de faxpagina-editor.*

Menuoptie	Omschrijving
Object invoegen	Een arbeidsvenster van het geselecteerde objecttype plakken op de positie van de cursor Er wordt hiervoor een nieuw venster voor de vereiste instellingen geopend. • Nieuw object maken: Een leeg objectvenster, afhankelijk van het geselecteerde objecttype, in het document invoegen. Als het selectievakje Als pictogram weergeven is ingeschakeld, wordt het object als bestandssymbool in het document ingevoegd. 
	• Bestand gebruiken: Via een keuzemenu een bestand als object in het document invoegen. Daarnaast kunt u het object koppelen aan het bronbestand of de weergave Als pictogram weergeven kiezen. 

Tabel 80

Het menu Bewerken van de faxpagina-editor.

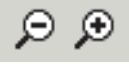
Menuoptie	Omschrijving
Koppelingen	Voor een OLE-object dat aan het bronobject is gekoppeld, het pad naar de bron weergeven in een nieuw venster. Daarnaast kunt u in dit venster diverse instellingen vastleggen.  Bijwerkmodus instellen: Automatisch of Handmatig. Als Automatisch is ingesteld, wordt elke wijziging direct na het bewerken opgeslagen in het bronbestand. • Bron openen: Het bronbestand openen om het te bewerken met de oorspronkelijke toepassing. • Bron wijzigen: De bronmap openen om een ander bronbestand te selecteren. • Verwijderen: Verbreekt de koppeling van het object met het bronbestand. Als u Handmatig kiest, kan het bronbestand worden bijgewerkt door te klikken op de knop Nu bijwerken.
Objecteigenschappen [Alt] + [Enter]	Opent het venster Eigenschappen voor het gekoppelde object. Dit venster bestaat uit tabbladen. U kunt algemene informatie over het OLE-object weergeven en op andere tabbladen andere opties voor weergave en koppeling instellen.
Object	Het OLE-object bewerken. Dit kan op twee manieren: • Met Bewerken activeert u het OLE-object direct in het dialoogvenster Faxeditor waar u het kunt bewerken. • Met Openen opent u het OLE-object in de toepassing waarmee het is gemaakt. Voorwaarde is dat deze toepassing bij is geïnstalleerd.

Tabel 80

Het menu Bewerken van de faxpagina-editor.

Het menu Beeld

In het menu **Beeld** vindt u functies om het uiterlijk en de weergave van het editor-venster aan te passen:

Menuoptie	Omschrijving
Statusbalk	De statusregel onder in het venster weergeven of verbergen.
Werkbalk	Hier stelt u in welke knoppen voor bewerking van de faxpagina worden weergegeven of verborgen. De volgende blokken met knoppen zijn mogelijk. Op de afbeelding van de faxpagina-editor in het begin van deze paragraaf worden alle mogelijke knoppen weergegeven.
	Bestandsacties  De standaardfuncties voor bestanden Opslaan , Afdrukken en Verwijderen als knop in het venster weergeven.
	Bewerken  De functies Knippen , Kopiëren , Plakken en Verwijderen als blok in de werkbalk weergeven. Dit zijn functies voor het bewerken van objecten. U kunt deze knoppen alleen gebruiken als er een object is geselecteerd.
	Vergroten/verkleinen  Knoppen voor het in- en uitzoomen op het werkgebied weergeven.
	Briefpapier bewerken  Knoppen voor het maken en bewerken van een faxpagina weergeven. U kunt deze functies ook oproepen via Faxpagina > Tekenelement selecteren of Faxpagina > Objectpositie .
	Tekstvelden invoegen  De plaats vastleggen waarin de eigenlijke faxtekst verschijnt. U kiest hier dus een plaatshouder voor de berichttekst (menu Faxpagina > Tekstveld invoegen). Daarnaast kunt u plaatshouders invoegen voor verschillende soorten berichtgegevens (menu Faxpagina > Veld invoegen).
Werkbalk onderverdelen	Werkbalk verdelen over twee regels. Dit is nuttig als het venster zo smal is dat niet alle ingestelde knoppen worden weergegeven.

Tabel 81 *Het menu Beeld van de faxpagina-editor.*

Het menu Faxpagina

Dit menu bevat de functies waarmee de faxpagina eigenlijk wordt gemaakt. Hier vindt u functies voor het tekenen van objecten en het integreren van velden met plaatshouders voor belangrijke documentgegevens. Het menu bevat de volgende opdrachten:

Menuoptie	Omschrijving
 Veld invoegen	Met deze functie opent u een submenu waarin alle velden worden aangeboden die u als plaatshouder op de faxpagina kunt invoegen. De hier getoonde informatievelden zijn identiek aan de in het systeem gedefinieerde databasevelden. Zo kunt u bijvoorbeeld gegevens selecteren die betrekking hebben op de afzender of ontvanger van een faxbericht (bijvoorbeeld adresgegevens), of algemene documentgegevens (bijvoorbeeld de datum). Als u fax-/briefpapier gebruikt dat faxpagina's bevat met dergelijke aanduidingen, worden deze variabelen dynamisch op de betreffende plaatsen ingevoegd.
	De volgende algemene documentparameters kunt u via Veld invoegen in de faxpagina opnemen: Document lengte in bytes Berichten-ID (MID) Nummer afzender Service afzender Afzender (NVS-adres) Prioriteit Nummer geadresseerde Geadresseerde (NVS-adres) Service geadresseerde Onderwerp Datum Datum (lang) Verzendtijd Verzendtijd (lang) Aantal pagina's Huidige pagina Aanvullende faxtekst
	De volgende specifieke afzenderparameters kunt u via Gegevens afzender in de faxpagina opnemen: Adresregel 1 afzender Adresregel 2 afzender Plaats afzender Bedrijf afzender Land afzender Afdeling geadresseerde Faxnummer afzender Wachtwoord afzender Volledige naam afzender Telefoonnummer afzender E-mailadres afzender (SMTP) Postcode afzender

Tabel 82

Het menu Faxpagina van de faxpagina-editor.

Menuoptie	Omschrijving
	De volgende specifieke ontvangerparameters kunt u via het submenu voor de Ontvangerinformatie in de faxpagina opnemen: Adresregel 1 geadresseerde Adresregel 2 geadresseerde Plaats geadresseerde Bedrijf geadress Land geadresseerde Afdeling ontvanger Wachtwoord geadresseerde Volledige naam geadresseerde Postcode geadresseerde
 Veld voor bericht- tekst invoegen	Het eigenlijke tekstveld voor het faxbericht invoegen. U stelt de grootte en positie zelf in, net als bij andere objecten. In dit veld wordt de tekst ingevuld die u in het werkgebied van het berichtvenster invoert. Bij het verzenden van faxberichten vanuit andere Windows-toepassingen wordt het genegeerd.
Rasterlijnen	Rasterpunten in het werkgebied weergeven. Elementen kunnen dan eenvoudiger worden gepositioneerd en uitgelijnd in. Een vinkje naast deze menuoptie geeft aan dat de rasterpunten worden weergegeven. Als u deze functie nogmaals kiest, worden de rasterpunten uit het werkgebied verwijderd.
 Optimale breedte	De weergave van het werkgebied optimaal aan de zichtbare vensterbreedte aanpassen.
 Hele pagina aanpassen	Paginagrootte zo instellen dat de gehele faxpagina in de huidige weergave past.

Tabel 82

Het menu Faxpagina van de faxpagina-editor.

Menuoptie	Omschrijving
Tekenelement selecteren	Met deze functie opent u een submenu met de volgende opdrachten voor het maken en bewerken van objecten:  Selecteren Schakelen naar selectiecursor. Als u bijvoorbeeld als iets heeft getekend, gaat u met deze optie weer terug naar de markeermodus.  Lijn Een lijn in het faxdocument tekenen. 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.  Rechthoek Een rechthoek in het document invoegen. Door de ankerpunten met de muis te verplaatsen (de muisaanwijzer verandert daarbij afhankelijk van de beschikbare actie) kunt u de vorm van de rechthoek en de plaats van de rechthoek in het document naar wens aanpassen.  Afgeronde rechthoek Hiermee voegt u een afgeronde rechthoek in. Door de ankerpunten te verplaatsen kunt u de vorm van het object bepalen (rekken, comprimeren, enz.) en kunt u de straal van de kanten wijzigen. Pak hiervoor het binnenste van de beide handvatten (in de rechterbenedenhoek van de afgeronde rechthoek - het heeft een andere kleur) en verplaats dit punt in het rechthoekveld totdat het de gewenste vorm heeft verkregen.  Ellips Hiermee kunt u een ellips of een cirkel in het faxdocument invoegen. U beschikt verder over dezelfde bewerkingsmogelijkheden als bij een rechthoek.  Pijl De functie voor het tekenen is gelijk aan de lijnfunctie. Aan het einde van de getekende is een spitse punt toegevoegd.  Veelhoek Een veelhoek in het faxdocument tekenen. U start bij het beginpunt en voegt met elke muisklik een hoekpunt aan de figuur toe. Dubbelklik als de veelhoek voltooid is. U kunt een veelhoek op dezelfde manier bewerken als een rechthoek.  Tekst Nadat u deze functie heeft geselecteerd, wordt het venster Tekst en eigenschappen geopend. Nadat u de tekst heeft ingevoerd en opgemaakt, kunt u deze in de faxpagina opnemen. Sleep met de muisaanwijzer om op de gewenste plaats een venster te openen. Hierdoor wordt de tekst op de faxpagina geplaatst. U kunt de tekst daarna verschuiven of verder bewerken. Opmerking: u kunt dezelfde tekst meermaals invoegen.
Objecteigenschappen	Het venster Objecteigenschappen voor het geselecteerde element openen. U kunt de objecteigenschappen ook openen via het contextmenu. Hiervoor klikt u met de rechtermuisknop op het object en kiest u de menuoptie Eigenschappen.

Tabel 82

Het menu Faxpagina van de faxpagina-editor.

Menuoptie	Omschrijving
Objectpositie	Een submenu openen voor het positioneren van het geselecteerde object. U heeft de volgende mogelijkheden voor groepering:  Op achtergrond Het geselecteerde object helemaal op de achtergrond plaatsen  Op voorgrond Het geselecteerde object helemaal op de voorgrond plaatsen.  Eén niveau naar voren Het geselecteerde object één niveau naar voren plaatsen.  Eén niveau naar achteren Het geselecteerde object één niveau naar achteren plaatsen.
 Vergroten	De vergroting van het faxbericht verloopt in stappen van 8 %, uitgaande van de basiswaarde (maximaal 11 stappen).
 Verkleinen	De verkleining van het faxbericht verloopt in stappen van 8 %, uitgaande van de basiswaarde (maximaal 11 stappen).

Tabel 82

Het menu Faxpagina van de faxpagina-editor.

5.6.7 Postvak IN assistent

Met deze functie kunt u de volgende instellingen voor inkomende berichten definiëren:

- Inkomende berichten van bepaalde afzenders automatisch in een bepaalde map van het Postvak IN verplaatsen.

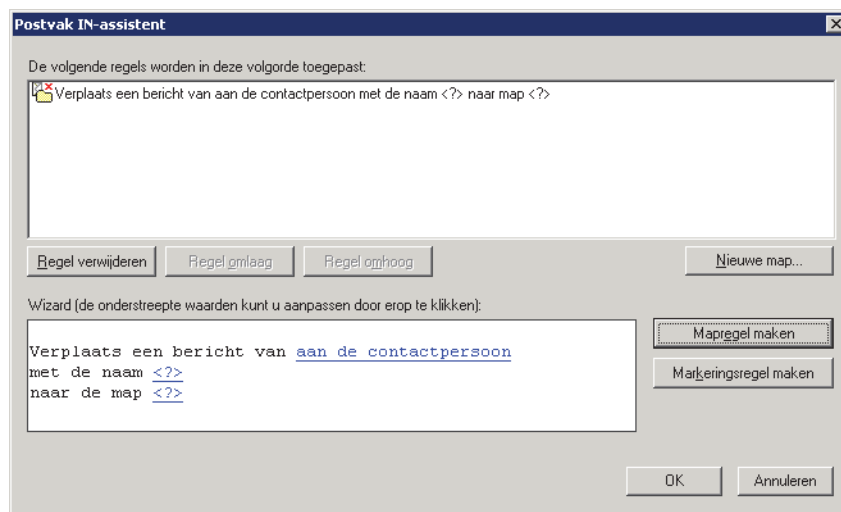
OPMERKING: Inkomende berichten die met een verdelingsregel in een andere map worden geplaatst, worden bij ontvangst niet gesignaleerd.

- Inkomende berichten van bepaalde afzenders kunnen automatisch van een markeringsvlaggetje of het pictogram “Gelezen” voorzien.

Hiertoe stelt u verdelings- of markeringsregels in, waarmee u definieert hoe berichten van een bepaalde afzender moeten worden afgehandeld.

Dit is alleen mogelijk als in de map **Postvak IN** ten minste één submap staat (bijvoorbeeld met de naam **Post van xyz**) waarnaar inkomende post van deze deelnemer wordt omgeleid. Hoe u daar een nieuwe map maakt, leest u in [Paragraaf 3.2, "Werken met de Postvak IN assistent"](#), op pagina 75.

Als u de Postvak IN assistent activeert, verschijnt een venster met dezelfde naam.



5.6.7.1 Mapregel maken

Om een nieuwe verdelingsregel te maken, klikt u op de knop **Mapregel maken**. In het bovenste gedeelte van het venster wordt vervolgens de regelstructuur weergegeven. Hierin staan nog jokertekens voor de afzender en de ontvangstmap. In het vak eronder legt u deze parameters vast.

Een mapregel definieert u als volgt:

1. Open de Postvak IN assistent via het menu **Extras > Postvak IN assistent**.
2. Maak, als dit nog niet is gebeurd, een nieuwe map door te klikken op de knop **Nieuwe map**.
3. Klik vervolgens op de knop **Mapregel maken**.
4. Klik in het onderste vak in de eerste regel **Verplaats een bericht van...** op het onderstreepte tekstdeel. Kies in het uitklapvenster of u berichten van een hele groep of een individuele deelnemer wilt omleiden naar de doelmap.
5. Klik vervolgens in de tweede regel op het blauwe vraagteken <?>. Er verschijnt een invoerregel waarin u de naam van de groep of deelnemer invoert waarvan de berichten moeten worden verplaatst naar de speciale map. Hierbij wordt u ondersteund door de functie Automatisch aanvullen. Op basis van de ingevoerde letters wordt een voorstel weergegeven. Als dit de gewenste gebruiker of groep is, accepteert u deze door de toets Enter in te drukken.
6. Klik vervolgens in de derde regel op het blauwe vraagteken <?>. Er wordt een uitklapmenu geopend waarin u de doelmap kunt selecteren.
7. Bevestig uw invoer met **OK**.
Hiermee is de definitie van de mapregel voltooid. De mapregel wordt opgeslagen en geactiveerd.

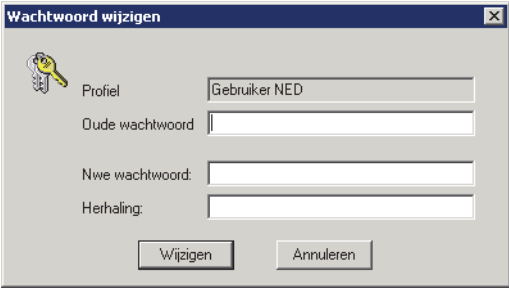
In het bovenste venster wordt nu de volledige omleidingsregel weergegeven en kunt u controleren of de regel correct is. Als u meer verdelingsregels heeft ingesteld, worden inkomende berichten afgehandeld in de volgorde waarin de regels in het scherm worden weergegeven. U kunt een geselecteerde regel met de knoppen **Regel omlaag** en **Regel omhoog** in de lijst verplaatsen. Met de knop **Regel verwijderen** verwijdert u een geselecteerde regel uit de lijst.

5.6.7.2 Markeringsregel maken

Een markingsregel definieert u op dezelfde wijze. Met markeringsregels legt u vast dat berichten van bepaalde afzenders in het Postvak IN automatisch worden voorzien van de markering “Belangrijk” of “Gelezen”.

5.6.8 Wachtwoord wijzigen

Met deze functie in het menu **Extras** kunt u het wachtwoord voor toegang tot het Postvak IN wijzigen.



Wachtwoord wijzigen

Profiel: Gebruiker NED

Oude wachtwoord:

Nwe wachtwoord:

Herhaling:

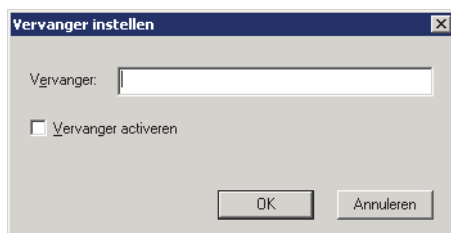
Wijzigen Annuleren

In het bovenste invoerveld voert u het huidige wachtwoord in. Vervolgens voert u in het volgende veld het nieuwe wachtwoord in. In het onderste veld voert u ter controle het wachtwoord nogmaals in. Na een klik op **OK** is het nieuwe wachtwoord geldig. Er verschijnt een venster met de melding “**Het wachtwoord is bijgewerkt**”. U sluit dit venster met een klik op de knop **OK**.

OPMERKING: Het wachtwoord is niet hoofdlettergevoelig.

5.6.9 Vervanger instellen

Met de functie **Vervanger instellen** kunt u een bericht dat aan u is geadresseerd, automatisch naar een andere gebruiker omleiden. Met deze optie kunt u instellen dat bij uw afwezigheid (vakantie, zakenreis of ziekte) de aan u geadresseerde berichten direct naar een vervanger moeten worden omgeleid zodat ze niet onbewerkt blijven liggen.



U stelt een omleiding in door het selectievakje **Vervanger activeren** in te schakelen en daarna in het invoerveld **Vervanger** de gebruikersnaam in te voeren van de vervanger waarnaar de berichten moeten worden doorgestuurd. Houd er rekening mee dat de gebruikersnaam gelijk moet zijn aan de waarde in het databaseveld **Naam**.

5.6.10 Profielbeheer

Met deze functie benadert u de serviceprovider (MSP) en kunt u een ander gebruikersprofiel kiezen of een nieuw gebruikersprofiel definiëren. De serviceprovider is de algemene basis voor alle clientapplicaties die gebruik maken van services van de XPR-server. Dit zijn naast **Communications** bijvoorbeeld ook Lotus Notes LSX, Outlook-extensies en de ACD-Supervisor. Er kunnen meerdere clienttoepassingen tegelijk op een computer worden uitgevoerd, maar er is altijd maar één sessie met de serviceprovider nodig.

Zie voor meer informatie over de serviceprovider en de definitie van een profiel het handboek "Server Administration".

5.6.11 Kalenderprofielen

Kalenderprofielen zijn algemene resources van de XPR-server die door verschillende toepassingen kunnen worden gebruikt (bijvoorbeeld door een contact-center). Deze functie is alleen actief voor gebruikers die zich met beheerrechten hebben aangemeld. Zie voor meer informatie over de instelmogelijkheden [Paragraaf 4.7, "Kalenderprofielen", op pagina 129](#).

5.6.12 Mijn database-instellingen

Met deze functie geeft u de gebruikersgegevens van de aangemelde deelnemer weer. Enkele van deze gegevens kunnen dan direct, afhankelijk van de bevoegdheden, worden bewerkt.

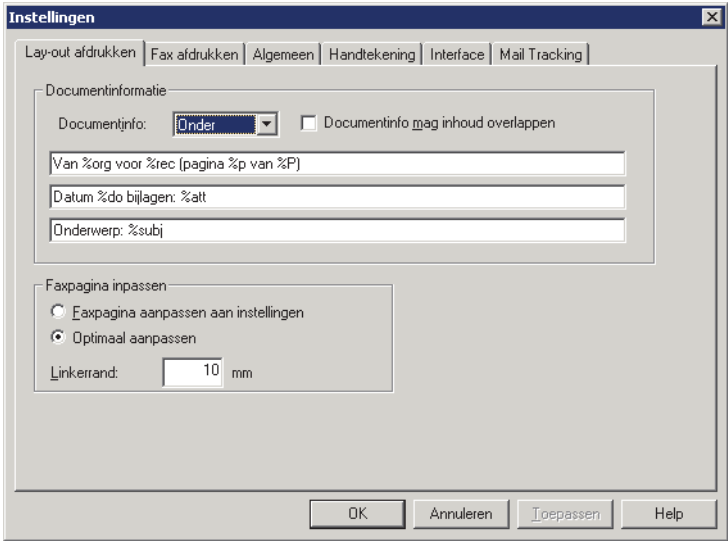
5.6.13 Instellingen

Via dit menu kunt u de algemene instellingen van **Communications** zoals de wijze waarop berichten worden gesignaleerd, de definitie van handtekeningen, enz. vastleggen in een dialoogvenster dat bestaat uit tabbladen.

In het dialoogvenster dat wordt geopend als u deze menuoptie kiest, worden de opties op tabbladen aangeboden. U gaat naar de verschillende instellingen door te klikken op de desbetreffende tab.

OPMERKING: Het tabblad **Caller Address Routing** (voor de doorschakelingsregels van een Contact Center) wordt alleen weergegeven als er zich een gebruiker met beheerdersrechten bij de communicatieserver heeft aangemeld. Dit dient uitsluitend voor het beheer van een geïnstalleerd Contact Center. Meer over de instellingen op dit tabblad vindt u in [Paragraaf 4.9, "Oproepdoorschakeling afhankelijk van de ID van de oproeper"](#), op pagina 149.

5.6.13.1 Layout afdrukken



Op dit tabblad stelt u de layout van afdrukken in. Hier kunt u verschillende afdrুকopties kiezen voor documenten uit de logboekvensters: **Postvak UIT**, **Postvak UIT**, **Briefwisseling** en **Verwijderde items**.

Documentinformatie

De keuzelijst **Documentinfo** bepaald de invoer waar de extra informatie op de afdruk zal worden weergegeven. De informatie kan **boven** of **onder** op de pagina worden afgedrukt. Kies **Geen** als u geen documentinformatie wilt afdrukken. Als u het selectievakje **Documentinfo mag inhoud overlappen** inschakelt, mag de infotekst ook over eventueel aanwezige berichttekst worden afgedrukt. Bij faxdocumenten kan het bijvoorbeeld voorkomen dat de ruimte voor documentinfo al wordt gebruikt voor het document.

Welke aanvullende informatie op het document moet worden afgedrukt, bepaalt u door de desbetreffende parameters in een van de drie invoerregels in te voeren. Elke invoerregel staat voor een regel op de afdruk. Als een van de invoerregels leeg is, verschijnen er maar twee regels infotekst. Dit geldt overeenkomstig als er meer invoerregels leeg zijn. De variabelen worden bij het afdrukken dynamisch vervangen door gegevens die op de server ter beschikking worden gesteld. Voor, tussen of achter de variabelen kunt u bovendien tekst als toelichting invoegen. Deze tekst wordt ook afgedrukt. De volgende variabelen kunt u in de invoerregels invoeren:

Variabele	Maakt documentinfo voor:
%att	Bestandsnamen van bijlagen.
%cost	De gemaakte kosten.
%costid	De kostenplaats.

Tabel 83 *Lijst met variabelen voor mogelijke documentinformatie.*

Variabele	Maakt documentinfo voor:
%do	Datum en tijd (van ontvangt of verzending)
%frm	De indeling van het bericht (bijvoorbeeld: Telex, ASCII, Fax G3 enz.)
%len	Grootte van het document in bytes.
%mid	De bericht-ID (identificatienummer dat de server toekent aan elk bericht)
%oid	De ID van de afzender (bij faxberichten).
%oorg	De oorspronkelijke afzender van een doorgestuurd bericht
%orec	De oorspronkelijke ontvanger van een doorgestuurd bericht
%org	De afzender van een e-mailbericht
%p (kleine p)	Het actuele paginanummer.
%P (grote P)	Het totale aantal pagina's.
%porg	De afzender van een faxbericht.
%prec	De ontvanger van een faxbericht.
%rec	De ontvanger van een e-mailbericht
%rid	De ID van de ontvanger (bijvoorbeeld een bij fax)
%serv	De gebruikte service (bijvoorbeeld fax, e-mail.)
%stat	Uitvoerige statusinformatie bij het bericht
%subj	Onderwerp van het bericht
%succ	Met of zonder succes verzonden.
%units	Het aantal tariefeenheden.

Tabel 83 *Lijst met variabelen voor mogelijke documentinformatie.*

Met de parameters die in de afbeelding zijn ingevoerd, zou bijvoorbeeld de volgende tekst boven aan het document worden afgedrukt:

E-mail, nr: 111, van beheerder aan testgebruiker1 (pagina 1 van 1)

Datum: 12.02.2004, 16:17 - Bijlage: geen

Onderwerp: Testmail

In het vak **Faxpagina inpassen** vindt u opties waarmee u instelt hoe faxpagina's worden afgedrukt.

Als u het keuzerondje **Faxpagina aanpassen aan instellingen** activeert, wordt een inkomend faxbericht afgedrukt op één pagina.

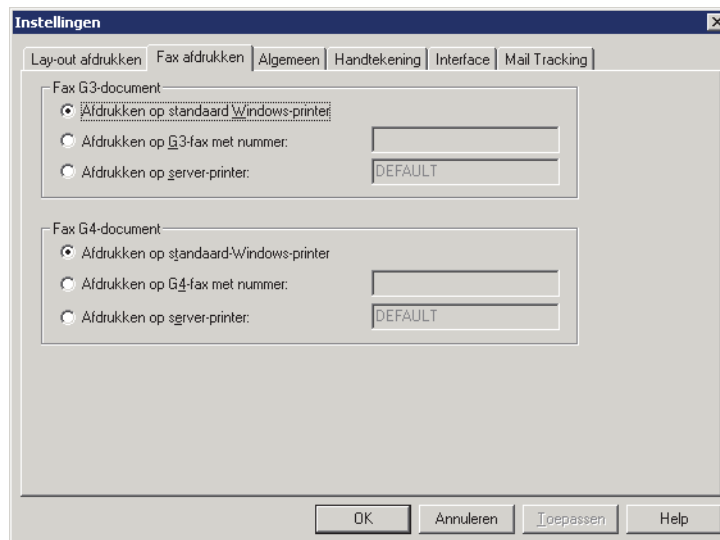
OPMERKING: Houd er rekening mee dat bij zeer lange faxpagina's de weergave met deze optie zeer klein kan uitvallen.

De optie **Optimaal aanpassen** past een faxpagina waarvan de grootte enigszins afwijkt van A4, optimaal aan de af te drukken pagina aan.

U kunt voor het afdrukken een marge instellen. Bij documenten die u opbergt in ordners, gaat er dan geen tekst verloren door de perforatiegaatjes. In het invoerveld **Linkerrand** voert u de inspringing in.

5.6.13.2 Fax afdrukken

Op dit tabblad selecteert u de printer waarop de faxen moeten worden afgedrukt.



De instellingen legt u afhankelijk van de faxindeling FaxG3 (analoge fax) of FaxG4 (digitale fax) vast. De opties zijn identiek.

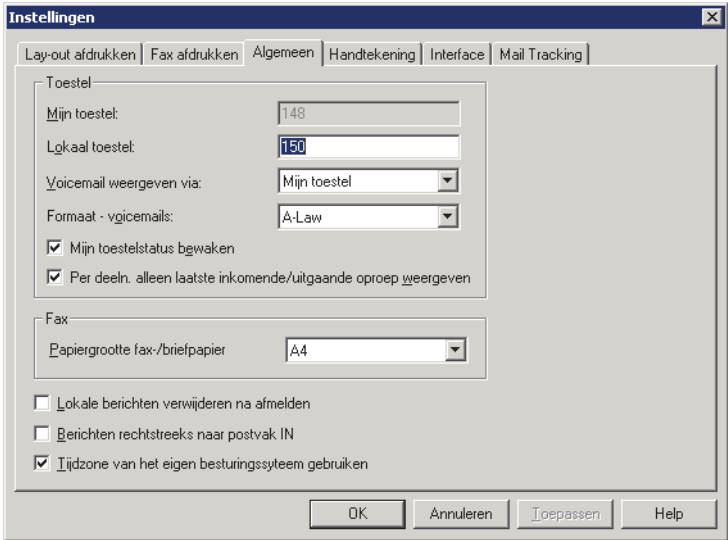
U heeft de volgende instelmogelijkheden ter beschikking:

Schermfunctie	Omschrijving
Afdrukken op standaard Windows-printer	Het faxbericht wordt afgedrukt op de standaardprinter van uw werkplek.
Afdrukken op G3-fax met nummer	Het faxbericht wordt doorgestuurd naar een G3- of G4-faxapparaat. U selecteert het apparaat door het telefoonnummer in te voeren waaronder het apparaat bereikbaar is.
Afdrukken op serverprinter	Het faxbericht wordt afgedrukt op een printer die op de server is aangesloten. Dit zal in het algemeen een standaardprinter zijn. Neem voor informatie over de mogelijkheden en het adres van deze printers contact op met de systeembeheerder.

Tabel 84 *Instellingen in het dialoogvenster "Fax afdrukken".*

5.6.13.3 Algemeen

Op het tabblad **Algemeen** worden de algemene basisinstellingen van **Communications** vastgelegd.



U kunt de volgende instellingen op dit tabblad:

Toestel

Schermfunctie	Omschrijving
Mijn toestel	In dit veld wordt uw telefoonnummer weergegeven als u op uw werkplek over een telefoon beschikt en de telefoonfuncties geconfigureerd zijn.
Lokaal toestel	Als u zich tijdelijk op een andere werkplek bevindt en daar via Communications bent aangemeld bij de communicatieserver, kunt u inkomende voicemailberichten naar het toestel op die werkplek omleiden. Hiervoor voert u het nummer van deze telefoonaansluiting in.
Voicemail weergeven via	Met deze keuzelijst kunt u vastleggen hoe voicemailberichten moeten worden afgespeeld. - Luidspreker van de computer: Het voicemailbericht wordt weergegeven over de geluidskaart van de computer. - Mijn toestel: Voicemailberichten worden afgespeeld over uw toestel.
Formaat - voicemails	Deze keuzelijst dient voor de aanpassing van de codering voor ISDN-voicemailberichten. Voor de Europese zone wordt A-Law gebruik, voor de VS µ-Law .

Tabel 85 Instellingsopties voor de telefoon in het dialoogvenster “Algemeen”.

Schermfunctie	Omschrijving
Mijn toestelstatus bewaken	Schakel dit selectievakje in als u de status van uw eigen toestel wilt bewaken.
Per deeln. alleen laatste inkomende/uitgaande oproep weergeven	U kunt dit selectievakje inschakelen om de weergave in de logboeken overzichtelijker te maken. Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt in het logboek alleen de laatste oproep weergegeven als van een deelnemer meerdere oproepen zijn ingekomen.

Tabel 85 *Instellingsopties voor de telefoon in het dialoogvenster "Algemeen".*

Fax

Schermfunctie	Omschrijving
Papiergrootte fax-/briefpapier	Deze optie moet landspecifiek worden ingesteld. Stel A4 in voor Europa. In de VS wordt de grootte Letter gebruikt.

Tabel 86 *Instellingsopties voor het fax-/briefpapier in het dialoogvenster "Algemeen".*

Overige opties

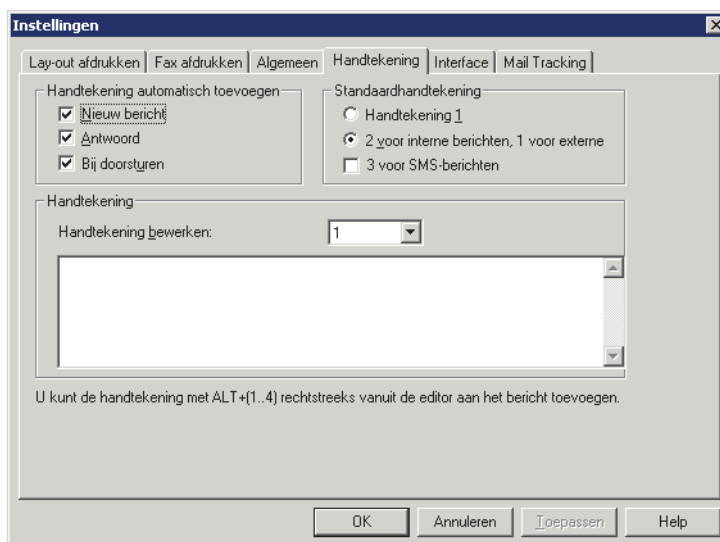
Schermfunctie	Omschrijving
Lokale berichten verwijderen na afmelden	Deze functie is van groot belang voor de beveiliging in een Win9x-omgeving omdat hier de beveiligingsmechanismen van Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista of Windows 7 niet beschikbaar zijn. Als u dit selectievakje inschakelt, worden berichten automatisch verwijderd van de lokale computer als u uw sessie beëindigt. Met deze optie kunt u voorkomen dat een onbevoegde uw berichten kan openen en lezen. De volgende keer dat u zich aanmeldt, worden deze gegevens opnieuw opgehaald bij de server.
Berichten rechtstreeks naar postvak IN	Als u dit selectievakje inschakelt, wordt een nieuw bericht direct in het logboek weergegeven. Normaliter verstrijkt enige tijd voordat een ingekomen bericht wordt weergegeven in Communications . Dit heeft technische oorzaken en kan maximaal twee minuten duren. Standaard wordt om de 2 minuten op de server gecontroleerd of er nieuwe post is ingekomen. In het algemeen speelt deze vertraging geen rol. Maar als u wilt dat een ingekomen bericht direct wordt gesignaleerd, schakelt u dit selectievakje in.
Tijdzone van het eigen besturingssysteem gebruiken	Standaard wordt voor de markering van berichten met datum en tijd de tijdzone gebruikt die in uw besturingssysteem is ingesteld. Als op de XPR-server de optie "Tijdzone ondersteuning" is ingesteld, kunt u ook een andere tijdzone gebruiken die de beheerder in de gebruikersinstellingen voor u heeft ingesteld.

Tabel 87 *Overige instellingsopties in het dialoogvenster "Algemeen".*

5.6.13.4 Handtekeningen

Handtekeningen zijn een handig hulpmiddel waarmee u veelgebruikte tekstfragmenten automatisch aan een tekstbericht kunt toevoegen, bijvoorbeeld een afsluitende tekst voor berichten. Een handtekening wordt onder de eigenlijke tekst in het document ingevoegd.

U kunt maximaal vier verschillende handtekeningen definiëren. Verder kunt u instellen dat de eerste drie handtekeningen automatisch aan het tekstdocument worden toegevoegd of dat een van de vier handtekeningen handmatig met een toetsencombinatie moet worden ingevoegd ([Alt] + [1...4]).



Voor een handtekening die u automatisch invoegt, heeft u de volgende instelmogelijkheden:

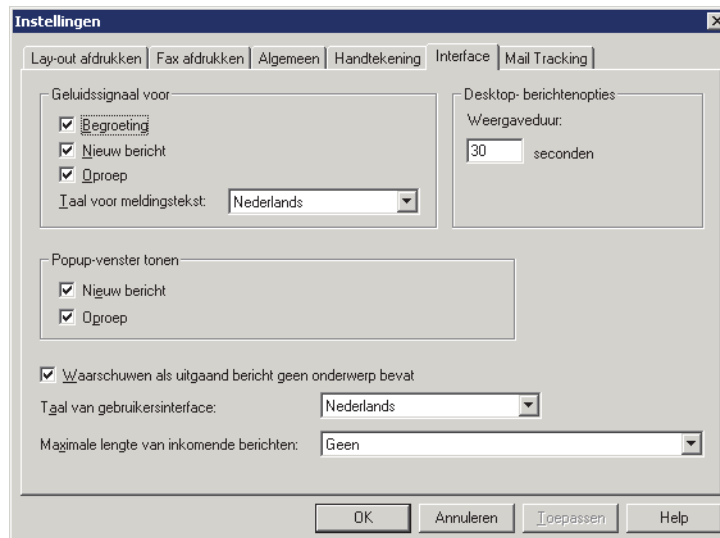
- Nieuw bericht
- Antwoord
- Bij doorsturen

Bovendien kunt u kiezen of hierbij altijd automatisch handtekening1 moet worden gebruikt, of automatisch handtekening 1 voor externe berichten en handtekening 2 voor interne berichten. U kunt bijvoorbeeld handtekening 1 voor externe berichten iets vormelijker maken. Een andere optie is de derde handtekening automatisch toevoegen aan SMS-berichten. Schakel hiervoor dit selectievakje in en definieer een derde handtekening.

U definieert een handtekening door in de keuzelijst **Handtekening bewerken** het nummer (1...4) te kiezen van de handtekening die u wilt definiëren. In het tekstveld kunt u vervolgens, net als in een teksteditor, een nieuwe handtekening invoeren of een bestaande handtekening wijzigen.

5.6.13.5 Poort

Het tabblad **Interface** dient voor het instellen van diverse opties voor inkomende berichten evenals voor de instelling van de taal voor de gebruikersinterface.



Met de instellingen in dit dialoogvenster kunt u de notificatiefuncties individueel aan uw behoeften aanpassen. Notificaties worden in elk programma weergegeven waarmee u op dat moment werkt. Voor het afspelen van meldingsteksten moet uw lokale computer beschikken over een geluidskaart met aangesloten luidsprekers.

Geluidssignaal voor

Met de volgende selectievakjes stelt u in bij welke gebeurtenis een akoestische meldtekst klinkt:

Dialogoptie	Omschrijving
Begroeting	Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt u door een vriendelijke stem begroet als u zich via Communications op de server aanmeldt.
Nieuw bericht	U hoort een meldtekst als u een nieuw bericht heeft ontvangen.
Oproep	De telefoon gaat over en u hoort de melding dat er een bericht is ingekomen. Dit is alleen mogelijk als de telefoniefuncties bij u zijn geïmplementeerd.

Tabel 88 Opties voor akoestische notificatie in het dialoogvenster "Interface".

U kunt via de keuzelijst **Taal voor meldingstekst**, de taal voor de systeemmeldingen selecteren. Standaard kunt u de meldingen weergeven in het Nederlands, Engels, Duits, Frans of Spaans.

Desktop-berichtenopties

Deze functie wordt automatisch geactiveerd als u notificatie niet onder **Popup-venster tonen** hebt ingeschakeld. Hierdoor wordt een inkomend bericht in de vorm van een Tool-Tip-venster in de lopende applicatie geïntegreerd. De weergave wordt rechtsonder boven de taakbalk weergegeven.



Via het invoerveld **Weergaveduur** kunt u instellen hoe lang de melding weergegeven dient te worden.

Popup-venster tonen

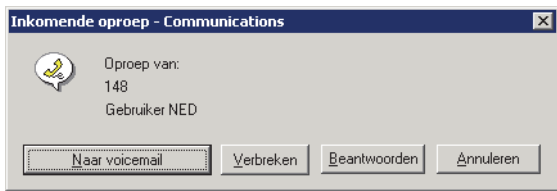
De opties onder **Popup-venster tonen** maken het mogelijk om de binnenkomst van een nieuw bericht door het openen van een notificatievenster weer te geven. Het openen van het notificatievenster wordt via de lopende applicatie uitgevoerd. Zo kunt u naast de akoestische notificatie ook een visuele notificatie instellen.

OPMERKING: De selectie van een optie onder **Popup-venster tonen** schakelt de desktopnotificatie uit.

U hebt de volgende opties ter beschikking:

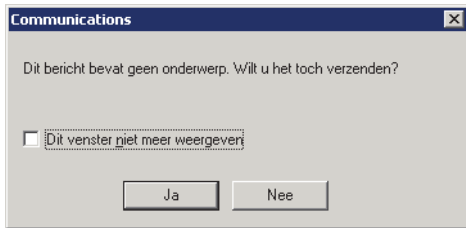
Dialogoptie	Omschrijving
Nieuw bericht	Er verschijnt een venster met een melding als u een nieuw bericht heeft ontvangen.

Tabel 89 Opties voor akoestische notificatie in het dialoogvenster “Interface”.

Dialoogoptie	Omschrijving
Oproep	Als de telefoniefuncties zijn geïmplementeerd kan het volgende venster worden geactiveerd. De ingekomen telefonische oproep wordt gemeld en er worden enkele bedieningsstappen aangeboden.  U kunt door op de desbetreffende knop te klikken de oproep omleiden naar de voicebox, de verbinding direct verbreken of de oproep beantwoorden. In het laatste geval wordt uw toestel automatisch in de modus "handsfree" geschakeld. U kunt dan met de beller spreken zonder de hoorn op te nemen.

Tabel 89 Opties voor akoestische notificatie in het dialoogvenster "Interface".

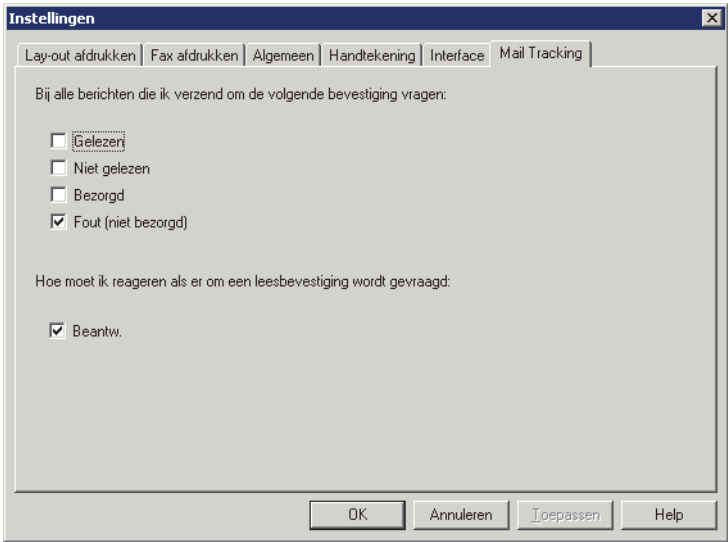
Overige opties van de interface

Dialoogoptie	Omschrijving
Waarschuwen als uitgaand bericht geen onderwerp bevat	Schakel deze optie in als u wilt dat er een waarschuwing verschijnt als u geen onderwerp heeft ingevoerd voor een nieuw bericht. Dit betekent dat er een popup-venster verschijnt als u een bericht wilt versturen zonder tekst in het veld Onderwerp.  Als u daarna op Ja klikt, wordt het bericht toch verzonden. Als u op Nee klikt, gaat u terug naar berichtvenster waar u alsnog een onderwerp kunt invoeren.
Taal van de gebruikersinterface	In deze keuzelijst kiest u de taal van de menu's van Communications. U kunt kiezen uit Engels, Duits, Nederlands, Spaans, Frans, Italiaans, Portugees (Portugal), Portugees (Brazilië), Russisch en Turks. De taal die u voor Communications instelt, hoeft niet overeen te komen met de taal van het besturingssysteem. Om de nieuwe taal te activeren moet u Communications opnieuw starten. Opmerking: als Communications draait op een Engels besturingssysteem, kan het voorkomen dat de omschakeling naar Nederlands pas mogelijk is als u in het configuratiescherm de landinstelling Nederlands heeft gekozen.
Maximale lengte van inkomende berichten	Hier kunt u instellen dat er een waarschuwing verschijnt als een ingekomen bericht een bepaalde bestandsgrootte overschrijdt. U heeft de keuze uit "geen" waarschuwing en grenswaarden van 100 kB, 250 kB, 500 kB en 1 megabyte.

Tabel 90 Overige opties van de interface.

5.6.13.6 Mail Tracking

De gebruiker kan instellen dat hij/zij per e-mail op de hoogte wordt gehouden van de status van de berichten die hij/zij heeft verzonden (mail notification). Met behulp van de selectievakjes (onder **Bij alle berichten die ik verzend om de volgende bevestiging vragen**) stelt u in voor welke statuswaarden u een notifi-
 catie wilt ontvangen.



Voor de volgende statuswaarden kan een bevestiging worden ingesteld:

Dialogoptie	Omschrijving
Gelezen	Een e-mail verzenden als de ontvanger het bericht heeft gelezen.
Niet gelezen	Een e-mail verzenden als de ontvanger het bericht heeft verwijderd zonder het te lezen.
Bezorgd	Een e-mail verzenden als het bericht bij de ontvanger is bezorgd, dus in zijn mailbox terecht is gekomen.
Fout (niet bezorgd)	Een e-mail verzenden als het bericht om welke reden dan ook niet bij de ontvanger kan worden bezorgd, bijvoorbeeld vanwege een systeemstoring.

Tabel 91 Mogelijke instellingen in het dialoogvenster "Mail Tracking".

Bovendien kan elke gebruiker bij **Hoe moet ik reageren als er om een leesbevestiging wordt gevraagd** vastleggen, of hij/zij het verzenden van leesbevestigingen zelf toestaat of onderdrukt. Als het selectievakje **Beantwoorden** is ingeschakeld, wordt deze bevestiging automatisch vrijgegeven voor alle andere gebruikers.

5.6.14 Faxoproep

Met deze functie kunt u bij een fax on demand-service faxpagina's opvragen. Als u deze menuoptie kiest, verschijnt er een dialoogvenster. In het invoerveld wordt het faxnummer van de service ingevoegd.



Klik op **OK** om de opvraagprocedure te starten. Met **Annuleren** beëindigt u de actie en sluit u het venster.

5.6.15 Volgend venster

Met deze functie schakelt u tussen de verschillende clientvensters. Dit is hetzelfde als het activeren van een ander bewerkingsvenster en de daar beschikbare bedieningsmogelijkheden. U kunt ook de Windows toetscombinatie **[Ctrl] + [Tab]** gebruiken.

5.7 Help

In dit hoofdmenu van **Communications** vindt u de volgende opties:

- **Helponderwerpen**

De Help-functie openen. Zoals in Windows gebruikelijk kunt u de hele documentatie weergeven of zoeken naar een trefwoord.

- **Communications bijwerken**

Als er nieuwe updates voor **Communications** op de server beschikbaar zijn, kunt u deze via dit submenu opvragen en Installeren.

- **Info**

Hier kunt u zien welke **Communications**-versie bij u is geïnstalleerd. Bijvoorbeeld: Cycos Mail Client 5.00 (Release build xxxx). U heeft deze informatie nodig als er zich problemen voordoen.

5.8 De aanwezigheidsfunctie

Met de functie Presence krijgt u direct informatie over de systeem-, toestel- en arbeidsstatus van uw collega's en kunt u uw eigen arbeidsstatus voor de collega's aangeven. Zo is direct zichtbaar of u of uw collega's bij het systeem zijn aangemeld, de telefoonaansluiting vrij is, u pauze heeft, met vakantie of op zakenreis bent, om maar enkele statuswaarden te noemen. Bovendien kan met de profielinstelling direct een oproepomleiding worden geconfigureerd.

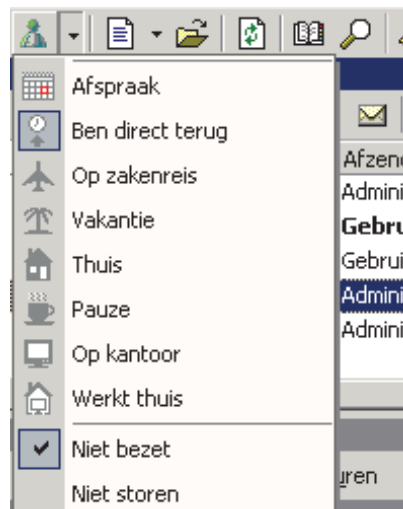
5.8.1 Eigen arbeidsstatus instellen

U stelt uw arbeidsstatus als volgt in:

1. Klik in de werkbalk op het driehoekje naast de knop  ▼

OPMERKING: De huidige instelling wordt weergegeven als u de muisaanwijzer kort op deze knop laat staan.

2. Er verschijnt een menu waarin u uw status kunt selecteren.



3. Selecteer uit de aangeboden mogelijkheden de toepasselijke status.
4. Stel de gegevens voor uw bereikbaarheid door middel van het aanklikken van de volgende opties vast:
 - **Niet bezet**
 - **Niet storen**

Hiermee kunt u aan de andere gebruikers weergeven of u bereid bent oproepen te accepteren of momenteel niet gestoord wenst te worden.

U kunt uw statusinstellingen controleren door de muisaanwijzer kort op de knop voor de Presence-instellingen te laten staan. Er verschijnt een klein venster waarin al de door u gekozen instellingen worden weergegeven.

OPMERKING: In het venster Presence-instellingen kunt u de functie Presence gedetailleerd aanpassen en meer statuswaarden definiëren. Zie ook [Paragraaf 5.8.3, "De Presence-functie configureren"](#), op pagina 298.

5.8.1.1 Presence-gegevens in berichten

Bij alle geopende berichten wordt de Presence-status van de afzender weergegeven. U ziet dan of een afzender die u wilt terugbellen, bereikbaar is.

Deze informatie wordt ook weergegeven in het voorbeeldvenster.

5.8.2 Arbeidsstatus van collega's weergeven

De informatie over de arbeidsstatus van uw collega's (inclusief uw eigen status) kunt u weergeven in het venster **Adreslijst**.

1. Activeer het venster **Adreslijst** in **Communications**.

OPMERKING: Als dit venster niet is opgenomen in de layout van **Communications**, opent u het via **Beeld > Adreslijst**.

2. Selecteer de groep waarin zich de gebruikers bevinden, waarvan u de status wilt weergeven.
3. Open het contextmenu van dit venster (klik met rechtermuisknop).
4. Kies de functie **Status weergeven**.

Alle statuswaarden worden in drie kolommen met pictogrammen links naast de naam weergegeven:

- Pictogram in eerste kolom: systeemstatus van gebruiker
- Pictogram in tweede kolom: telefoonstatus van gebruiker
- Pictogram in derde kolom: door gebruiker ingestelde arbeidsstatus

De status wordt kort als tekst weergegeven als u de muisaanwijzer kort op de naam laat staan (ToolTip).

Pictogrammen voor de systeemstatus van de gebruiker

Pictogram	Omschrijving
	Gebruiker is bij het systeem aangemeld.
	Gebruiker bij systeem aangemeld. Al ten minste vijf minuten heeft het systeem geen activiteit van de gebruiker waargenomen.
	Gebruiker bij systeem aangemeld. Al ten minste vijf minuten heeft het systeem geen activiteit van de gebruiker waargenomen. Arbeidsstatus "Niet storen" ingesteld.
	Gebruiker bij systeem aangemeld. Al ten minste vijftien minuten heeft het systeem geen activiteit van de gebruiker waargenomen.
	Gebruiker bij systeem aangemeld. Al ten minste vijftien minuten heeft het systeem geen activiteit van de gebruiker waargenomen. Arbeidsstatus "Niet storen" ingesteld.
	Gebruiker bij systeem aangemeld. Arbeidsstatus "Niet storen" ingesteld.
	Gebruiker van systeem afgemeld.
	Gebruiker van systeem afgemeld. Arbeidsstatus "Niet storen" ingesteld.
	Geen systeeminformatie beschikbaar voor deze gebruiker. Dit kan het geval zijn als de XPR-server niet loopt of de functie Presence niet actief is.
	Geen bevoegdheid om de statusinformatie weer te geven.

Tabel 92 *Presence-functie: Pictogrammen voor de systeemstatus van de gebruiker*

Pictogrammen voor de telefoonstatus van de gebruiker

Pictogram	Omschrijving
	Telefoonaansluiting van deze gebruiker is vrij.
	Telefoonaansluiting van deze gebruiker is bezet.
	De telefoonstatus kan niet worden weergegeven.

Tabel 93 *Presence-functie: Pictogrammen voor de telefoonstatus van de gebruiker*

Pictogrammen voor de werkplek van de gebruiker

OPMERKING: Een door de gebruiker toevoegde arbeidsstatus wordt alleen met de omschrijvende tekst in de lijst weergegeven. Het is niet mogelijk hiervoor een pictogram te definiëren.

Pictogram	Omschrijving
	Datum
	Ben direct terug
	Op zakenreis
	Vakantie
	Thuis
	Pauze
	Op kantoor
	Werkt thuis

Tabel 94

Presence-functie: Pictogrammen voor de werkplek van de gebruiker

5.8.3 De Presence-functie configureren

Het configuratievenster voor de Presence-functie biedt diverse opties voor het instellen van uw arbeidsstatus. U kunt eigen statuswaarden toevoegen en aanvullende informatie invoeren voor een status, zoals opmerkingen en telefoonnummers. Regelmatig terugkerende statuswaarden kunt u vastleggen in een tijdprofiel. Het configuratiedialogvenster voor de aanwezigheidsfunctie wordt met de knop  geopend.

5.8.3.1 Actuele profiel

Op dit tabblad wordt weergegeven welke huidige arbeidsstatus met welke instellingen momenteel actief is. Via de hier ter beschikking staande instellingsmogelijkheden kunt u een vooraf gedefinieerde status tijdelijk wijzigen. Als de instellingen voor het actieve profiel hier afwijken van de instellingen die u voor dit profiel eerder heeft gemaakt (tabblad **Mijn profiel**), worden de veld aanduidingen rood weergegeven als het instellingendialogvenster opnieuw wordt geopend. Bovendien wordt onderin het dialogvenster een waarschuwing weergegeven.

Boven in het venster in het vak **Geactiveerde profiel** worden de huidige arbeidsstatus weergegeven.

In het vak **Instellingen voor geselecteerde profiel** kunt u instellen dat tijdelijk andere informatie wordt weergegeven. Deze instellingen worden toegepast op de status die is geselecteerd in de keuzelijst **Geactiveerde profiel**.

De volgende instellingen voor de weergave aan de andere gebruikers kunnen hier tijdelijk worden gewijzigd:

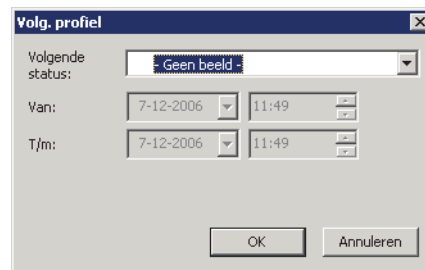
- **Opmerkingen**
Hier kunt u een willekeurige opmerking invoeren. Deze opmerking is zichtbaar voor iedere gebruiker die de Presence-informatie mag lezen.
- **Privé-opmerkingen**
Hier kunt u eveneens een willekeurige opmerking invoeren. Deze informatie wordt echter alleen weergegeven als u zelf de aanwezigheidsinformatie weergeeft.
- **Bezet**
In dit keuzelijst stelt u in of u met de geselecteerde status bereikbaar bent of niet. Met deze optie kunt u instellen dat u niet wilt worden gestoord. De optie is niet van invloed op de telefoonfunctie.
- **Locatie**
Hier kunt u informatie over de locatie voor de status invoeren of selecteren.
- **Toestel**
In dit veld kunt u een van de telefoonnummers selecteren die voor u zijn opgeslagen in de XPR-database, of een telefoonnummer invoeren waaronder u bij de geselecteerde status bent te bereiken.

- **Kant.tst. omleiden naar**

Door invoer van een telefoonnummer kunt u hiermee uw telefoon naar een andere telefoon omleiden. De omleiding wordt direct na invoer van het telefoonnummer en overnemen van de instellingen actief. Een andere geconfigureerde omleiding per telefoon wordt hierdoor overschreven. Bovendien wordt het omleidingsnummer in de weergave van het huidige geldende profiel opgenomen, zodat dit telefoonnummer aan andere gebruikers wordt getoond.

OPMERKING: Bij een profielwisseling (automatisch of handmatig) en een eventueel hiermee verbonden wijziging van het omleidingsmenu wordt de oproepomleiding alleen geactualiseerd als het eerder ingestelde omleidingsnummer op het tabblad **Huidig profiel** met dat in het geactiveerde profiel overeenkomt. Dit betekent ook dat als u een oproepomleiding via uw telefoon heeft geconfigureerd en deze zich onderscheidt van diegenen die via het actieve profiel is vastgelegd, er bij een profielwisseling geen wijziging plaatsvindt.

De knop **Volgende profiel** opent een venster waarin u het vervolgprofiel voor het geactiveerde profiel kunt instellen.



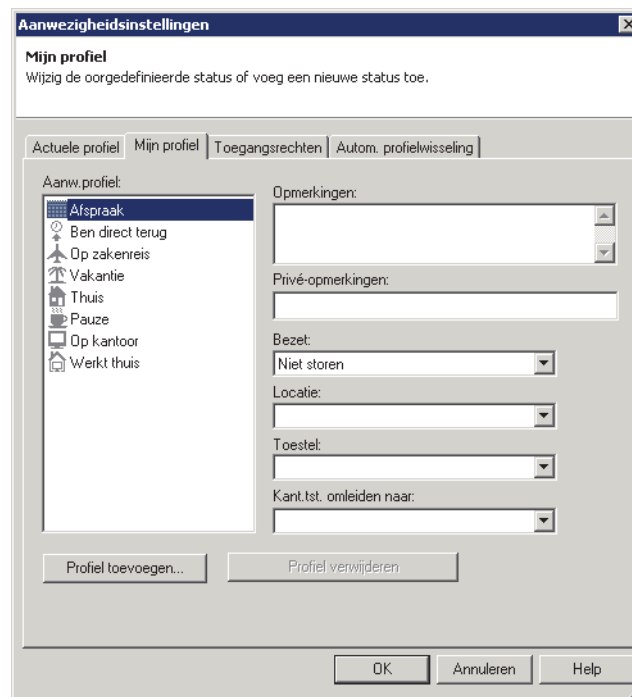
U stelt het volgende profiel als volgt in:

1. Kies vervolgens eerst de volgstatus voor de gewenste periode.
2. Voer de begintijd in vanaf wanneer deze status geldig moet zijn.
3. Voer de eindtijd voor deze status in.
4. Klik op de knop **OK**.

Dit profiel wordt dan automatisch op het aangegeven tijdstip ingeschakeld en zal geldig blijven tot de vooraf ingestelde eindtijd.

5.8.3.2 Mijn profiel

Op dit tabblad voert u bij elke status de informatie weer die u bij de andere gebruikers wilt laten weergeven.



Klik op de status waarvoor u informatie wilt invoeren. Voer vervolgens tekst in een van de invoervelden in of kies een waarde in een van de keuzelijsten:

- **Opmerkingen**
Hier kunt u een willekeurige opmerking invoeren. Deze opmerking is zichtbaar voor iedere gebruiker die de Presence-informatie mag lezen.
- **Privé-opmerkingen**
Hier kunt u eveneens een willekeurige opmerking invoeren. Deze informatie wordt echter alleen weergegeven als u zelf de aanwezigheidsinformatie weergeeft.
- **Bezet**
In dit keuzelijst stelt u in of u met de geselecteerde status bereikbaar bent of niet. Met deze optie kunt u instellen dat u niet wilt worden gestoord. De optie is niet van invloed op de telefoonfunctie.
- **Locatie**
Hier kunt u informatie over de locatie voor de status invoeren of selecteren.
- **Toestel**
In dit veld kunt u een van de telefoonnummers selecteren die voor u zijn opgeslagen in de XPR-database, of een telefoonnummer invoeren waaronder u bij de geselecteerde status bent te bereiken.
- **Kant.tst. omleiden naar**
Door invoer van een telefoonnummer kunt u hiermee uw telefoon naar een andere telefoon omleiden. De omleiding wordt direct na invoer van het telefoonnummer en overnemen van de instellingen actief. Een andere geconfigureerde omleiding per telefoon wordt hierdoor overschreven. Bovendien wordt het omleidingsnummer in de weergave van het huidige geldende profiel opgenomen, zodat dit telefoonnummer aan andere gebruikers wordt getoond.

OPMERKING: Bij een profielwisseling (automatisch of handmatig) en een eventueel hiermee verbonden wijziging van het omleidingsmenu wordt de oproepomleiding alleen geactualiseerd als het eerder ingestelde omleidingsnummer op het tabblad **Huidig profiel** met dat in het geactiveerde profiel overeenkomt. Dit betekent ook dat als u een oproepomleiding via uw telefoon heeft geconfigureerd en deze zich onderscheidt van diegenen die via het actieve profiel is vastgelegd, er bij een profielwisseling geen wijziging plaatsvindt.

Klik op de knop **Status toevoegen** als u een status wilt toevoegen aan de lijst.

U definieert een nieuwe status als volgt:

1. Klik op de knop **Status toevoegen**.
Het dialoogvenster waarin u status kunt maken, wordt geopend.
2. Geef de nieuwe status een naam.
3. Selecteer desgewenst een van de beschikbare pictogrammen voor de status.

De nieuwe status is gedefinieerd en kan nu worden geselecteerd.

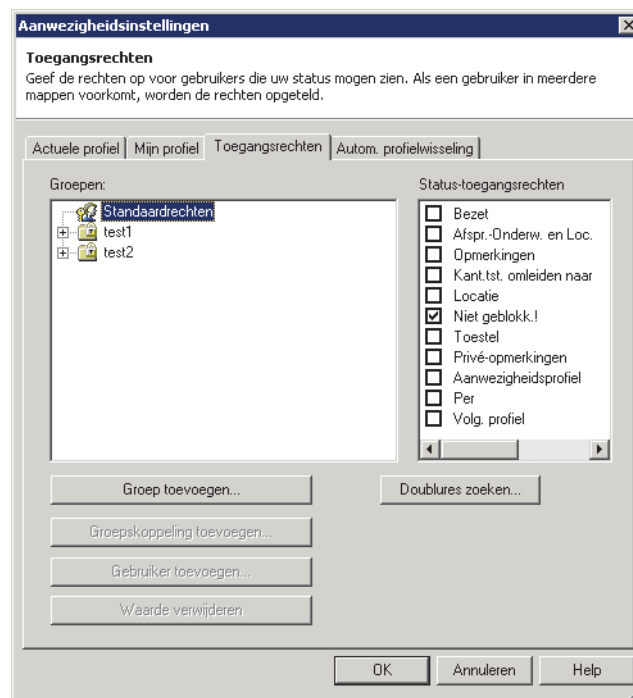
Via de knop **Profiel verwijderen** kunt u de door uzelf ingestelde status weer uit de lijst verwijderen.

5.8.3.3 Toegangsrechten

Standaard mogen alle gebruikers uw status zien. U kunt de bevoegdheid voor weergave van uw status beperken tot bepaalde gebruikers. De toegang wordt gerealiseerd via groepsrechten. U maakt eerst nieuwe groepen en wijst hieraan bevoegdheden toe. Vervolgens voegt u gebruikers toe aan deze groepen.

Voer de volgende stappen uit om aan bepaalde gebruikers de bevoegdheid toe te wijzen:

1. Ga naar het tabblad **Toegangsrechten**.



2. Klik op de knop **Groep toevoegen**.
Het dialoogvenster **Nieuwe groep** wordt geopend. Kies een bestaande groep uit de map **Groepen** of **Mijn persoonlijke groepen**. Voer in het invoerveld de groepsnaam in.

3. Bevestig de invoer met **OK**.

OPMERKING: Als er geen groep bestaat met de ingevoerde naam, wordt deze groep gedefinieerd onder **Mijn persoonlijke groepen**.

4. Selecteer vervolgens deze groep in de lijst.
5. Stel in welke gegevens aan de leden van deze groep getoond moet worden. Hiervoor schakelt u het selectievakje in het rechtervak in.
6. Klik op de knop **Gebruiker toevoegen**.
Er wordt een selectievenster voor gebruikers geopend. Selecteer in de lijst de gebruikers die uw informatie mogen zien.

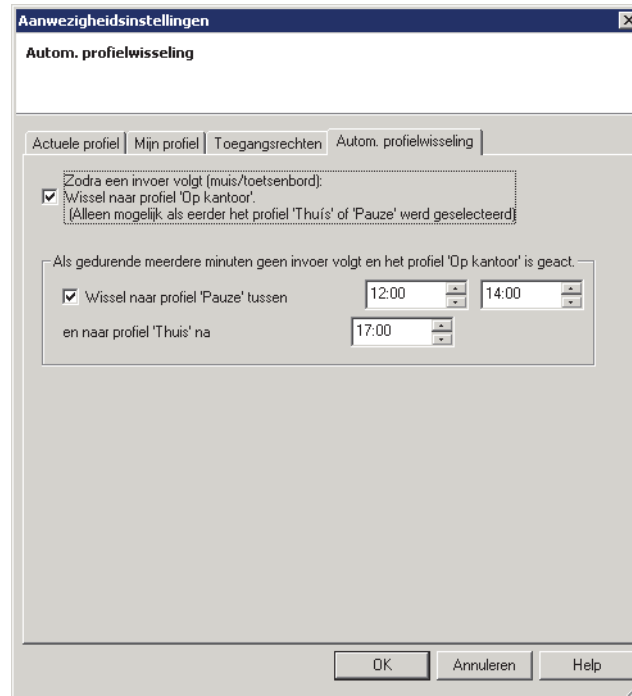
OPMERKING: Als alle leden van een groep moeten worden toegevoegd, klikt u op de knop **Groepskoppeling toevoegen**. Er verschijnt dan een dialoogvenster waarin u kunt kiezen uit alle groepen die zijn ingesteld op de XPR-server.

Met de knop **Waarde verwijderen** verwijdert u een reeds gedefinieerde bevoegdheidengroep. Alleen de groepsitems worden verwijderd uit de lijst. De groep zelf wordt niet verwijderd uit de groepsmappen.

Klik op de knop **Doublures zoeken** om te zoeken naar gebruikers die meerdere toegangsrechten hebben omdat ze lid zijn van verschillende groepen. Dit is van belang als u later de toegangsrechten van een gebruiker wilt intrekken. Hierdoor wordt voorkomen dat u een item van deze gebruiker over het hoofd ziet.

5.8.3.4 Autom. profielwisseling

Via het tabblad **Automatische profielwisseling** kunnen vaak voorkomende wisselingen tussen enkele aanwezigheidsprofielen worden geautomatiseerd.



U hebt de volgende automatiseringsopties ter beschikking:

- **Automatisch omschakelen naar het profiel *Op kantoor*, als daarvóór het profiel *Thuis* of *Pauze* was geactiveerd**
Als deze optie actief is, gaat **Communications** bij het starten automatisch naar het profiel **Op kantoor**, als daarvoor het profiel **Pauze** of **Thuis** actief was.

Bovendien wordt automatisch omgeschakeld naar het profiel **Op kantoor** als **Communications** activiteit van de muis of het toetsenbord detecteert. Voorwaarde is dat **Communications** vantevoren automatisch naar de profielen **Pauze** of **Thuis** is omgeschakeld. Zie hiervoor de volgende optie **Wissel naar profiel *Pauze* tussen...**
- **Wijzigen naar het profiel *Pauze* tussen <...> <...> en naar het profiel *Thuis* na <...>**
Als **Communications** voor langere tijd geen activiteit op de gebruikers-pc detecteert worden de aanwezigheidsprofielen **Pauze** en **Thuis** overeenkomstig de gedefinieerde tijdsaanduiding automatisch geactiveerd.

Functiereferentie

De aanwezigheidsfunctie

A Bijlage

A.1 Troubleshooting

A.1.1 Gebruikersgegevens in zelfgedefinieerde mappen opslaan

Bij een installatie van **Communications** op terminalservers is het soms noodzakelijk de grote datavolumes van de berichtbestanden niet in de profielmappen van de gebruikers op te slaan, maar in een zelfgedefinieerde map.

Hiervoor moet u de registry-waarde **UserPath** definiëren in de sleutel

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cycos AG\Communications\Internal

UserPath <pad> [REG_SZ]

Default:	-
Mogelijke waarden:	paden of omgevingsvariabelen
Opmerking:	De paden mogen niet zoals in de onderstaande voorbeelden eindigen op \. Als de waarde niet bestaat, wordt hiervoor in het vervolg het pad gebruikt dat tijdens de installatie van Communications is geconfigureerd: X:\Documenten en instellingen\<gebruiker>\Communications\... Zie voor meer informatie Paragraaf 4.11, "Communications datacache" , op pagina 158.

De inhoud van de waarde **<pad>** moet het pad zijn waaronder **Communications** de gebruikersgegevens moet opslaan. U kunt een vast pad instellen op een station dat aan de gebruiker is toegewezen.

Voorbeeld:

h:\Data\Communications

U kunt ook gebruikersafhankelijke omgevingsvariabelen gebruiken.

Voorbeeld:

%HOMEDRIVE%%HOMEPATH%\Communications

A.1.2 Refresh-tijden aanpassen voor logboek van Postvak IN en Postvak UIT

Als meerdere gebruikers toegang hebben tot dezelfde mailbox, bijvoorbeeld voor de verdeling van berichten, kan dit problemen opleveren bij de weergave van elementen in het logboek. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat gebruiker A berichten wist, die bij gebruiker B nog niet zijn bezorgd als gevolg van een ongunstige begintijd van het polling-proces.

OPMERKING: Het is alleen in de polling-modus mogelijk meerdere gebruikers toegang te geven tot één mailbox. Om technische redenen is het niet mogelijk om te schakelen naar actieve bezorging.

Om te voorkomen dat deze procedure tot storingen in het werkproces leidt, kan de pollinginterval worden ingesteld via een registry-key. U moet deze wijzigingen aanbrengen bij elke gebruiker die toegang heeft tot de (gezamenlijke) mailbox. U past het interval (refresh-tijd) aan door de registry-waarde **ServerPollRate** in de volgende sleutel te wijzigen:

HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI

ServerPollRate<0, 1, 2, 3, 4> [REG_DWORD]

Default:	3
Mogelijke waarden:	0 --> 40 seconden refresh-tijd voor Postvak IN en Postvak UIT. 1 --> 60 seconden voor Postvak IN en Postvak UIT. 2 --> 90 seconden voor Postvak IN, 120 seconden voor Postvak UIT. 3 --> 2 minuten voor Postvak IN en 10 minuten voor Postvak UIT. 4 --> 4 minuten voor Postvak IN en 10 minuten voor Postvak UIT.

Instelling van de pollinginterval voor het logboek van Postvak IN en Postvak UIT.

A.1.3 Problemen bij het afdrukken van faxdocumenten

Als een fax slecht leesbaar omdat de letters te klein worden afgedrukt, kunt u dit verhelpen door bij de gebruiker de registry-key **LeftFaxMargin** of **FaxPrintMode** aan te passen. Voor het afdrukken van faxberichten vanuit een OCX-component (faxviewer) zijn deze waarden in de volgende registry-sleutel vastgelegd:

HKCU\Software\Cycos AG\COM\FaxViewer

Voor het afdrukken van faxberichten vanuit **Communications** bevinden zich de beide registry-keys in de sleutel:

HKCU\Software\Cycos AG\Communications\GUI

OPMERKING: Om de paginaweergave van een faxafdruk vanuit **Communications** aan te passen, hoeven de registry-keys niet te worden gewijzigd. U past deze parameters in **Communications** aan via het menu **Extras > Instellingen** op het tabblad **Layout afdrukken** in het vak **Faxpagina inpassen**.

LeftFaxMargin <waarde> [REG_DWORD]

Default:	10
Mogelijke waarden:	0...

Hiermee stelt u de linkerrand van een faxafdruk, de “perforatierand”, in. De ingevoerde waarde is de afstand in millimeters die voor perforatie van het document beschikbaar is.

FaxPrintMode <0 of 1> [REG_DWORD]

Default:	1
Mogelijke waarden:	0 of 1
Opmerking:	U past deze parameters in Communications aan via het menu Extras > Instellingen op het tabblad Layout afdrukken in het vak Faxpagina inpassen . 0 --> Faxpagina aanpassen aan instellingen. 1 --> Optimaal aanpassen.

Met deze key stelt u in of een faxdocument altijd op één pagina wordt afgedrukt, of dat afhankelijk van de lengte, het faxdocument op meerdere pagina's wordt afgedrukt.

A.1.4 Meer exemplaren van *Communications* gebruiken

Voor contactcenter-agenten of een systeembeheerder kan het soms gewenst zijn meerdere exemplaren van **Communications** te starten. Daardoor kan **Communications** met het eerste exemplaar als Mail-Client worden ingezet en met het tweede exemplaar bijv. als Client toegang tot een voicemailbox of als Beheer Client worden verkregen. Afhankelijk van de inrichting kan het tweede exemplaar een speciale layout bepalen, die exact op de gewenste toepassing is toegesneden.

Om **Communications** met meerdere exemplaren te kunnen starten zijn de volgende oplossingen beschikbaar:

- Het vrijgeven van de functie multi-exemplaar voor **Communications** met gebruik van de identieke **Communications**-layout.
- Het vrijgeven van de functie multi-exemplaar voor **Communications** met de optie verschillende lay-outs van **Communications** te kunnen gebruiken.

A.1.4.1 Multi-exemplaar met identieke *Communications*-layout

U stelt de varianten van multi-exemplaar als volgt in:

1. Sluit **Communications** af.
2. Start de Registry-Editor en stel bij de Client waarop de versie van de multi-exemplaar moet lopen, onder HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI de Registry-Key **EnableMultipleInstances** op **1** in.

EnableMultipleInstances <0 of 1> [REG_DWORD]

Default:	0
Mogelijke waarden:	0 of 1
Opmerking:	0 - Multi-exemplaar voor Communications uitgeschakeld. 1 - Multi-exemplaar voor Communications ingeschakeld.

Schakelt de functie Multi-exemplaar in of uit.

Na deze instellingen kunt u **Communications** met meerdere exemplaren starten. Elke keer dat u de startprocedure van **Communications** start, wordt een ander **Communications**-venster met eenzelfde layout geopend.

A.1.4.2 Multi-exemplaar voor verschillende *Communications*-layouts.

Deze variant van multi-exemplaren wordt als volgt ingesteld:

1. Sluit **Communications** af.
2. Start de Registry-Editor en stel bij de Client waarop de versie van de multi-exemplaar moet lopen, onder HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI de Registry-Key **EnableMultipleInstances** op **1** in.

EnableMultipleInstances <0 of 1> [REG_DWORD]

Default:	0
Mogelijke waarden:	0 of 1
Opmerking:	0 - Multi-exemplaar voor Communications uitgeschakeld. 1 - Multi-exemplaar voor Communications ingeschakeld.

Schakelt de functie Multi-exemplaar in of uit.

3. Open Verkenner en wissel naar de map waarin het toepassingsbestand voor **Communications Aachen.exe** is geplaatst.
4. Maak een kopie van het uitvoerbare bestand **Aachen.exe**.
5. Hernoem het toepassingsbestand.
U kunt het bijvoorbeeld **Aachen2.exe** noemen, om deze als tweede exemplaar voor **Communications** in te stellen.
6. Start de nieuw aangemaakte applicatie **Aachen2.exe** door middel van het dubbelklikken.
Hierdoor wordt de invoer van de Registry naar deze applicatie voor de eerste keer geschreven.
7. Wissel naar de Registry-Editor.
8. Stel in de nu aangemaakte sleutel onder HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Aachen2\GUI de Registry-Key **EnableMultipleInstances** op **1** in.

Nu is het mogelijk om ook het tweede exemplaar van **Communications** te starten. In beide **Communications**-applicaties kunnen onafhankelijk van elkaar, steeds eigen **Communications**-layouts worden ingesteld en gebruikt.

Woordenlijst

A

ACD-agent

Een ACD-agent (of contactcenteragent) is een contactcentermedewerker die zich met de afhandeling van oproepen of berichten bezighoudt.

ACD-groep

Een ACD-groep is een groep met verschillende ACD-agenten. Meestal bestaat een ACD-groep uit een aantal agenten die over dezelfde of vergelijkbare vaardigheden beschikken.

Agentengroep

Zie ACD-groep.

Automatic Call Distribution (ACD)

Het Automatic-Call-Distribution (ACD)-systeem stuurt de inkomende telefoongesprekken, afhankelijk van de belasting, door. Volgens de vastgestelde regels worden de oproepen naar de afzonderlijke beeldscherm-werkplekken doorgestuurd. Het ACD-Systeem geeft de oproep aan de volgende vrije plek door, waarbij meestal de medewerker die het langst inactief is geweest de nieuwe telefonische oproep krijgt. Om ervoor te zorgen dat een klant niet te lang in de wachtrij staat terwijl er geen CC-operator binnen de vastgestelde tijd vrijkomt, wordt er automatisch een voicemail ingeschakeld. Op de band kan de klant zijn wensen, bijvoorbeeld zijn bestelling, inspreken.

Zie ook: Contact Center

Attachment

Attachments zijn bestanden die als bijlage aan een e-mail worden toegevoegd. Dit kunnen binaire bestanden zijn (bijvoorbeeld afbeeldingen, documenten, video's) of ASCII-bestanden (tekst).

B

Bijlage

Zie Attachment.

C

Campagnes

Een campagne stelt agenten in een contactcenter in staat zelf actief te worden, dat wil zeggen uitgaande oproepen (gesprekken naar buiten) te starten. Via een campagne kan klanten bijvoorbeeld persoonlijk worden gevraagd naar hun ervaringen met een nieuw product of kan hen een nieuw product worden aangeboden.

Campagne-items

Een campagne-item is een element van een campagne. Achter een campagne-item staat een telefoonnummer dat door de behandelende agent moet worden gekozen. Dit kan bijvoorbeeld het telefoonnummer zijn van een klant die wil worden teruggebeld over een bepaald onderwerp.

Client

Op het computernetwerken zijn in het algemeen twee soort apparaten aangesloten: clients en servers. Clients zijn de computers op de werkplek die gebruikmaken van de services die de server aanbiedt. Daarvoor hebben ze een Requester-component dat samenwerkt met het systeem voor besturing van het netwerk op de servers.
Zie ook: Server.

Communicatieserver

Een communicatieserver is een zelfstandige computer of een verzameling van hard- en softwaremodules binnen een algemeen systeem. De server voert voor de aangesloten clients communicatietaken uit in de breedste zin van het woord, van het tot stand brengen van eenvoudige verbindingen tot het beheer van een elektronisch postkantoor. Communicatieservers zijn functie-eenheden die de communicatie tussen LAN-stations en deelnemers buiten het LAN mogelijk maken. Ze verzorgen ook de koppeling tussen PC en host. Hier realiseren ze de overgang van LAN-specifieke protocollen naar protocollen voor een hostomgeving.

Computer Telephony Integration (CTI)

Computer Telephony Integration is de algemene technische naam voor de integratie van telefooncentrales en computers. CTI betekent dat de telefoonfuncties worden ondersteund door de computertechniek. Dit houdt in het algemeen in dat de telefoniefuncties op verschillende telefooncentrales via een client op de computer kunnen worden bediend en weergegeven. Hiervoor moet de XPR-server de verschillende statuswaarden van alle toestellen kunnen afbeelden en doorgeven aan de desbetreffende client. Er worden verschillende applicaties aangeboden, van computerondersteund nummerkiezen tot volledige contactcenters. Niet alleen functies zoals kiezen, ruggespraak, wisselgesprek en conferentie worden aangeboden, maar er kunnen ook gegevens worden verzameld voor het opstellen van statistieken.

Contact Center

Een contactcenter is een servicevoorziening voor telecommunicatietaken, speciaal voor de telefonische ondersteuning van klantbelangen. Contactcenters worden in bedrijven, in het bank- en verzekeringswezen, in postorderbedrijven, bij Direct-Banking, bij support en in vele andere sectoren ingezet, waarbij telefonische ondersteuning, advies of verkoop mogelijk is. Het voordeel van een contactcenter ligt in het rechtstreekse contact van de klant met het bedrijf. Tijdrovend telefonisch doorverbinden vervalt, net als het vragen naar de juiste gesprekspartner of het verzoek tot terugbellen, omdat een contactcenter met functies als ACD (Automatic Call Distribution), EAS (Expert Agent Selection) en IVR (Interactive Voice Response) is uitgerust. Contactcenters zorgen ervoor dat het grootste deel van de bedrijfscontacten via de telefooncentrale wordt afgehandeld en dat in verkoopbedrijven de meeste bestellingen telefonisch worden afgehandeld. Ze zijn ook nuttig omdat meestal maar een klein deel van de bellers de juiste gesprekspartner bereikt en omdat bellers na een bepaalde wachttijd ophangen. Een contactcenter heft deze nadelen op door rechtstreeks zoveel mogelijk wensen van de klant in te willigen, waardoor de klanttevredenheid stijgt. Deze regels worden ondersteund door efficiënt toegepaste techniek, waarbij door de integratie van telefooncentrale, pc en database-systemen relevante klant- en technische gegevens snel kunnen worden geopend. Afhankelijk van de taakstelling wordt een onderscheid gemaakt tussen contactcenters die alleen inkomende telefoongesprekken verwerken, zogenaamde Inbound Call-Center, en contactcenters die alleen uitgaande telefoongesprekken verwerken, bijvoorbeeld voor direct marketing of klantenwerving. Dergelijke contactcenters worden Outbound Center genoemd. De medewerkers van contactcenters worden agenten genoemd.

D

Database (DB)

Een database is een opslagruimte waarin volgende bepaalde regels gespecificeerde gegevens worden vastgelegd.

F

Fax on Demand (FOD)

Fax on Demand is een mogelijkheid om specifieke informatie 24 uur per dag aan te bieden. U voert op het faxapparaat het Fax on Demand-nummer en het doorkiesnummer in van de pagina met de gewenste informatie en drukt op het faxapparaat op "Verzenden". Na ontvangst van deze aanvraag stuurt de XPR-server de gewenste informatie naar uw faxapparaat terug. Het grote voordeel is dat alles automatisch verloopt en de service daarom 24 uur per dag kan worden aangeboden.

G

Gebruikersinterface User Interface (UI)

De gebruikersinterface (user interface) is het invoer- en uitvoermedium waarmee u toegang heeft tot de systeemresources. Dit kan een clientprogramma zijn (bijv. Microsoft Outlook of **Communications**) of een beheerprogramma (bijv. XPR-Monitor), of een toestel met een eigen display en toetsenbord bij een voice-mailsysteem zoals ERGO of Phonemail.

H

Headset

Een headset is een hulpmiddel voor professionele telefoonmedewerkers. Deze bestaat uit een hoofdtelefoon en een microfoon.

Hostsystemen

Letterlijk betekent host "gastheer". Hosts zijn grote computers en servers waarop werkstations (clients of terminals) zijn aangesloten waaraan in een netwerk speciale services beschikbaar worden gesteld. Voorbeeld van hosts zijn News-, FTP- of naamservers, of routers of HTTP-servers die het "Hypertext Transfer Protocol" beschikbaar stellen waarop het World Wide Web is gebaseerd.

I

Integrated Services Digital Network (ISDN)

ISDN is een openbaar digitaal netwerk dat services integreert en dat is voortgekomen uit het analoge telefoonnetwerk. ISDN integreert diverse services in een transmissienetwerk. Zo kan het ISDN-netwerk worden gebruikt telefoon, telefax, teletex, Datex-J, beeldtelefonie en datatransmissie. De gebruiker heeft zo via de aansluiting toegang tot verschillende services in digitale vorm: spraak, tekst, afbeeldingen en andere gegevens. Deze services kunnen ook op het toestel worden gebruikt.

Interactive Voice Response (IVR)

IVR kan met zich voorstellen als "spraak-computer". Opdrachten worden niet ingevoerd met het toetsenbord maar via de toetsen voor toonkiezen van een toestel. De uitvoer bestaat niet uit de weergave van grafische elementen op een monitor, maar uit voorbereide spraakopnamen of gesynthetiseerde meldingsteksten die met Text-to-Speech worden afgespeeld. Voorbeelden van IVR-applicaties zijn voicemailsystemen of een Automated Attendant.

L

Least Cost Routing (LCR)

Least Cost Routing is een service die is opgekomen sinds de liberalisering van de telecommunicatiesector. Least Cost Routing biedt de aanbieder de mogelijkheid de voordeligste verbinding via communicatienetwerken van verschillende providers te kiezen. De Least Cost Routing wordt berekend voor elke afzonderlijke verbinding en vervolgens tot stand gebracht. Bij LCR wordt rekening gehouden met de verschillende tarieven van telecomproviders afhankelijk van tijdstip, afstand en capaciteit. Een LCR-systeem moet ook beschikken

over actuele prijsgegevens om de voordeligste verbinding te kunnen kiezen. Een dergelijk systeem is gebaseerd op een database met de laatste prijsgegevens op basis waarvan de verbinding wordt geoptimaliseerd.

Local Area Network (LAN)

Lokale netwerken zijn hoogwaardige systemen voor datatransmissie die een aantal gebruikers met gelijke bevoegdheden op een ruimtelijk beperkt gebied bij gebruik van een snel overdrachtmedium in staat stelt onder elkaar gegevens uit te wisselen.

M

Mailbox

De mailbox is de gegevensmap waarin alle inkomende berichten voor eventuele bewerking worden opgeslagen. Dit kunnen e-mail, fax- en voicemailberichten zijn.

Messagestore

Generieke term voor het onderdeel van een mailsysteem dat de mailboxen van de gebruiker bevat. Bij de XPR-server is dit de Infostore APL.

Message Routing System (XPR)

Het Message Routing System XPR breidt een Windows-server uit met veelzijdige communicatiefuncties:

- versturen van berichten voor e-mail, fax en voicemail in Store and Forward-modus
- realtime centrale voor dialoogservices, bijv. spraak.
- centrale informatieprovider met toegang per Windows-client, internet, telefoontoestel of faxapparaat
- Windows applicatieserver: in de XPR-server kunnen uitbreidingen van externe producenten worden geïntegreerd: virus-checkers, OCR (Optical character recognition), Office-pakketten (voor conversies), spraakherkenning, spraaksynthese (Text-to- Speech) en nog veel meer.
- CTI-applicaties

XPR kent twee verschillende modi:

- XPR als standalone-oplossing,
- XPR geïntegreerde in een andere communicatieserver. Integratie met Microsoft Exchange, Lotus Notes en SAP R/3 is mogelijk.

Beide modi hebben hun eigen voordelen. Voor een standalone-oplossing is geen externe software en bestaande communicatie-infrastructuur vereist. XPR is hier een volledige oplossing voor geavanceerde elektronische communicatie. In het tweede geval wordt XPR geïntegreerd in een bestaande infrastructuur. Voor de integrerende communicatieserver (Microsoft Exchange, Lotus Notes, SAP R/3) functioneert XPR als een gewone gateway en het wordt na installatie zo door het integrerende systeem beheerd.

Door de symmetrische architectuur van de server is de communicatie in alle gevallen ook tussen heterogene netwerken mogelijk. XPR fungeert als switch tussen verschillende netwerktypen en communicatiearchitecturen. Alle vereiste conversies van documentindelingen en adressen worden automatisch uitgevoerd door de server. De transmissietijden bedragen slechts fracties van een seconde. Een inkomende fax kan bijvoorbeeld direct worden verstuurd naar een Microsoft Exchange e-mailnetwerk of internetmail kan als FOD-bericht worden klaargezet. Gebruikers kunnen gegevens naar keuze oproepen via de XPR client

"Communications", internet, telefoon en fax of een extern mailsysteem.

XPR wordt in **Microsoft Windows** geïmplementeerd. **Microsoft Windows** maakt dankzij de goede schaalbaarheid en de grote hoeveelheid beschikbare applicaties het toepassingsbereik voor de XPR-server nog groter. De XPR-server is zeer schaalbaar. Meerdere **Microsoft Windows**-servers kunnen worden gekoppeld tot een compleet systeem. Dit systeem treedt naar buiten op als één XPR-server. Op het volgende niveau van de schaal kunnen dan verschillende XPR-servers via "Remote System Links" worden verbonden tot een logisch geheel. Servers die zo zijn gekoppeld, kunnen aan elkaar communicatieresources ter beschikking stellen.

Multimedia Contact Center (MMCC)

Niet alleen oproepen worden via taakafhankelijke routing (Skill based routing) naar de juiste contactcenter-agenten doorgestuurd, maar ook andere multimediale berichten (faxen, voicemail's, SMS). Dit vindt allemaal plaats op één server - één oplossing voor alle communicatiebehoeften.

N

Nabewerkingstijd

De tijd die een contactcenter-agent na beëindiging van een gesprek heeft voor het invullen van formulieren en het voeren van vervolggesprekken etc. Tijdens het nabewerken kunnen geen nieuwe gesprekken worden aangenomen.

Notificatie, akoestisch

Meldingstekst die in **Communications** bij verschillende gebeurtenissen wordt afgespeeld. Is alleen hoorbaar als er een geluidskaart is aangesloten op de computer. U kunt meldingsteksten instellen voor succesvolle aanmelding bij de communicatieserver, de ontvangst van een bericht in de mailbox of een telefonische oproep.

O

Online-Event

Een online gebeurtenis is een gebeurtenis die direct en interactief door een contactcenteragent wordt afgehandeld. Het gaat hierbij meestal om oproepen.

R

Routing

Engels voor doorverbinden. Mogelijkheid van een ACD-systeem om inkomende oproepen, e-mails of faxen op grond van bepaalde gegevens direct door te sturen naar de juiste medewerker. De routing kan onder bepaalde omstandigheden (zoals overbelasting, afwezigheid) dynamisch worden aangepast.

Ruggespraak

Wanneer deelnemer A met deelnemer B telefoneert, kan deze deelnemer tussentijds ruggespraak voeren. Deelnemer A zet hiervoor het eerste gesprek in de wachtstand en belt deelnemer C op. Zodra deelnemer A de ruggespraak beëindigt, wordt de verbinding met deelnemer B automatisch hersteld.

S

Server

Meestal zijn computernetwerken georganiseerd in een hiërarchie met twee niveaus, bestaande uit leveranciers van services (servers) en gebruikers van services (clients). De servers verzorgen functionele en infrastructurele netwerkservices. Dit betekent dat ze niet alleen functies aan de clients aanbieden, maar ook het netwerkbeheer mogelijk maken. Servers zijn in het algemeen de snelste en meest uitgebreide computers in het netwerk. Ze beschikken over een of meer vaste schijven met grote capaciteit, een snelle CPU en vaak verschillende coprocessors. Servers zijn ingebouwd in een uitbreidbare behuizing die een latere upgrade met bijvoorbeeld nieuwe opslagmedia mogelijk maakt. Naast de gebruikelijke externe opslag op diskettes, kunnen servers zijn uitgerust met tapestations, Bernoulli-boxen, verwisselbare schijven en CDE-stations om een van de belangrijkste functies, de automatische backup, te kunnen uitvoeren. Verschillende onderdelen van de server kunnen zijn beveiligd tegen uitval. Besturingssystemen voor servers ondersteunen gespiegelde vaste schijven of een dubbele uitvoering van schijfsubsystemen, en een onderbrekingsvrije stroomvoorziening (USV).

Zie ook: Client

Serviceprovider (MSP)

De MSP fungeert als algemene basis voor alle client-toepassingen die gebruikmaken van de services van de XPR-server. Terwijl er meerdere client-toepassingen op een computer actief kunnen zijn, is er maar één serviceprovider nodig.

De MSP stelt de volgende services ter beschikking:

- Store & Forward-interface: Client-toepassingen kunnen ook documenten sturen naar een XPR-server of deze van de server ontvangen. Deze service wordt gebruikt voor de klassieke communicatie per e-mail, fax, voicemail enz.
- Transacties-interface: Maakt in het bijzonder de CTI-functionaliteit voor client-applicaties mogelijk.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)

Het SMTP-protocol is de internetnorm voor de verdeling van elektronische post. Het protocol is tekstgeoriënteerd en gebaseerd op het TCP-protocol. Een bericht bestaat uit een header en inhoud. De header bevat o.a. datum, onderwerp, ontvanger, afzender, CC. De gebruiker voert deze gegevens bij een prompt in. De inhoud bestaat meestal uit vrije ASCII-tekst. Berichten met meerdere ontvangers op dezelfde bestemmingshost worden maar eenmaal verstuurd naar de host en daar verdeeld. SMTP definieert niet hoe berichten tussen gebruikers van SMTP worden verzonden. Daarnaast is niet vastgelegd hoe ontvangen berichten door de gebruiker worden gepresenteerd of tijdelijk opgeslagen. Deze taken worden voor het SMTP-protocol door andere applicaties uitgevoerd.

Skill Group (Vaardigheidsgroep)

Alle contactcenteragenten die over een bepaalde vaardigheid beschikken.

SMS (Short Message Service)

Service voor verzending van tekstberichten via de mobiele telefoon. Hiermee kan een tekstbericht van maximaal 160 tekens worden verzonden aan een mobiele telefoon.

Store and Forward-services

Opslaan en verzenden, zoals bijvoorbeeld de vertraagde routing van e-mails. Berichten worden ontvangen, opgeslagen en pas dan doorgestuurd. Store and Forward staat in tegenstelling tot een telefooncentrale die verbindingen in realtime schakelt.

T

Telefoon-gebruikersinterface, Telephone User Interface (TUI)

Aanduiding voor de telefoon als interface voor de invoer van spraak- en andere gegevens. De telefoon wordt niet alleen gebruikt voor het verzenden van spraakberichten, maar kan ook als invoerapparaat worden gebruikt (via de 12 telefoontoetsen) en afhankelijk van het feit of deze functie ook actueel wordt ondersteund als weergavemedium (display).

Thuisagent

Contactcentermedewerker die zijn werkzaamheden thuis verricht. Omdat de medewerker met het ACD-systeem in verbinding staat, wordt deze medewerker ook in de routing en de statistische analyses opgenomen.

Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP)

Combinatie van TCP en IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Oorspronkelijk ontwikkeld voor het ARPA-netwerk, wordt thans voornamelijk toegepast als communicatieprotocol in lokale netwerken (LAN) en het internet.

Telephone User Interface (TUI), Telefoon-gebruikersinterface

De menustructuur en interactieve mogelijkheden die gebruiker van de communicatieserver per (bijv. gesynthesiseerd) gesproken meldingstekst gepresenteerd krijgt.

V**Voicemail**

Verzenden van gesproken berichten naar een mailbox. Gesproken berichten kunnen bijvoorbeeld inkomende telefoongesprekken zijn die door een omleiding worden doorgeschakeld naar een mailbox (antwoordapparaat). Als opname- en weergavemedium wordt het telefoontoestel of de geluidskaart van de computer gebruikt.

W**Wisselgesprek**

Met wisselgesprek is het mogelijk om te schakelen tussen twee externe gesprekspartners zonder dat de wachtende deelnemer kan meeluisteren.

Afkortingen

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

Afkorting	Definitie
BCC	Blind Carbon Copy
CC	Carbon Copy
CIT	Computer Integrated Telephony, computerondersteund telefoneren
dpi	Dots per Inch, punten per inch
E-mail	Electronic Mail, elektronische post
Fax	Telefax of facsimile, verzenden van documenten
GSM	Global System Mobile
GUI	Graphical User Interface, grafische gebruikersinterface
HTML	Hypertext Markup Language
IVR	Interactive Voice Response, interactieve gesproken bediening
MID	Message Identifier, Berichtcode
MWI	Message Waiting Indicator, indicatiesignaal voor ingekomen berichten op de telefoon
NCO	Number Conversion Objects, normalisering en lokalisering van telefoonnummers
NVS	Standaard-adressingstype van de communicatieserver
OLE	Object Linking and Embedding, objecten koppelen en inbedden
PIN	Persoonlijk identificatienummer
pt	Point, maateenheid voor tekengrootte
RTF	Rich Text Format, standaardindeling voor uitwisseling van bestanden
SGML	Standard Generalized Markup Language, is een methode voor het markeren van elektronische teksten met behulp van eenvoudige commando's die vervolgens door een programma in de concrete bevelen van HTML, LaTeX of.
SMS	Short Message Service, verzenden van tekstberichten met de mobiele telefoon
XPR	OpenScape Xpressions

Trefwoordenregister

A

- Aanmelden 257
- Aanvullende faxtekst 169
- ACD-groepsregels, configuratie 151
- ACD-vaardigheidsniveau 120
- Adres zoeken 259
- Adresboek (algemeen) 190
- Adresboek exporteren 262
- Adresboek importeren 263
- Adressering 174
 - via gebruikers-ID 175
 - via groepsnaam 176
 - via intern e-mailadres 28
 - via mailinglijsten 176
 - via naamsinvoer 175
 - via nummerinvoer 176
 - via SMTP-adres 175
 - via XPR-adressering 175
- Afdruklayout instellen 282
- Afmelden 258
- Afsluiten en afmelden 195
- Agent in het menu Functies 255
- Agentdefinities
 - ACD-telefoon 110
 - Algemeen 109
 - Automatische oproepbeantwoording 110
 - Maximum aantal berichten 111
 - Maximum aantal campagnes 111
 - Menu Bestand 193
 - Pauze tussen oproepen 110
 - Positie voor berichten 111
 - Positie voor campagnes 111
 - Positie voor oproepen 111
 - Thuisagent 111
 - Weergave 110
- Agent-ID 110
- Algemene Communications-layout definiëren 122
- Algemene contactpersonen definiëren 90
- Algemene instellingen 286
- Algemene parameters instellen 81
- Alternatieve adresseringssoorten 175

B

- Beheer 12
- Beheerfuncties 89
- Berichten
 - Bewerken 37

- E-mail 12
- Ontvangen 37
- SMS 12
- Voicemail 13
- Bestanden openen
 - PMF-formaat 194
 - vanuit Postvak IN opgeslagen 194
 - vanuit Windows Explorer 194
 - Willekeurige bestanden 194
- Bestandsacties 169
- Bewaking van de toestelstatus 287
- Bewerken 169
- Bewerkingsmodus (faxeditor) 217
- Bezorging 37
- Bijlage invoegen 169
- Brief-pictogram 37
- Briefwisseling in functiemenu 255

C

- Caller Address Routing 149
- Client-hoofdmenu
 - Beeld
 - Post, Concepten 209
 - Post, extra mappen voor Postvak IN 208
 - Post, Gemarkeerde berichten 208
 - Post, Ongelezen berichten 208
 - Post, Periodieke objecten 209
 - Post, Postvak IN 208
 - Post, Postvak UIT 209
 - Post, Verzonden items 209
 - Bestand 160
 - Afsluiten 195
 - Openen 193
 - Bewerken 196
 - Extra
 - Profielbeheer 280
 - Extras 257
 - Aanmelden 257
 - Adres zoeken 259
 - Afmelden 258
 - Bericht zoeken 261
 - Fax-/briefpapier 265
 - Faxoproep 293
 - Instellingen 281
 - Kalenderprofielen 280
 - Postvak IN assistent 277
 - Vervanger instellen 280

- Volgend venster 293
- Wachtwoord wijzigen 278
- Help 294
- Mijn database-instellingen 281
- Voorbeeld 256
- Weergave
 - Adreslijst 239
 - Algemeen 197
 - Bijwerken 252
 - Explorer-lijst 247
 - Explorer-mappen 244
 - Internet-favorieten 232
 - Mijn toestel 237
 - Post, Concepten 231
 - Post, Gemarkeerde berichten 231
 - Post, Ongelezen berichten 231
 - Post, Overige mappen 231
 - Post, Periodieke objecten 231
 - Post, Postvak UIT 228
 - Post, Verzonden items 229
 - Selectiewizard 233
 - Verwijderde post 229
 - Voorbeeld 241
 - Weergaveopties 252
- Communicatieserver in de map Verkenner 245
- Communicatie-services 16
- Communications bijwerken 294
- Contactpersonen in functiemenu 255
- Contactpersoon (algemeen) 190
- Contactpersoon (persoonlijk) 193

E

- Eigen database-instellingen 281
- Explorer-lijst, venster 247
- Explorer-mappen
 - Algemeen 244
 - Beeld 246
 - Gebruiker/ontvanger 245
 - Mapnaam wijzigen 246
 - Mappen verwijderen 246
- Extra mappen voor Postvak IN 208
- Extras
 - Instellingen
 - Algemeen 286
 - Fax afdrukken 285
 - Handtekening 288
 - Layout afdrukken 282
 - Mail Tracking 292
 - Poort 289

F

- Favoriet in functiemenu 255

- Favorieten in Explorer-mappen 245
- Fax afdrukken 285
- Fax G3 12
- Fax-/briefpapier kiezen 32
- Fax-/briefpapier, papiergrootte 287
- Fax-/briefpapierkeuze in het berichtvenster 169
- Functie Automatisch aanvullen 174, 278

G

- Gebruiker 95, 193, 242
- Gebruiker in functiemenu 255
- Gebruikers toewijzen aan andere groepen 108
- Gebruikersgegevens in zelfgedefinieerde mappen opslaan 307
- Gebruikersgroep 104
- Gebruikersgroepen
 - Definitie 112
 - Rechten toewijzen 113
- Gebruikers-ID
 - Algemeen 96
- Gebruikersinterface 315
- Gebruikersnaam 96
- Gebruikersprofiel
 - Profielbeheer 280
 - weergave in titelbalk 23
- Geldige bestandsindelingen 194
- Globale regels voor routing, configuratie 150
- Groepen 116
- Groepsmappen definiëren
 - onder Groepen 117
 - onder Mijn persoonlijke groepen 121
- Groepsrechten 12

H

- Handtekening 288
- Handtekening maken 83
- Headset 110
- Helponderwerpen 294
- HTML-tekenopties
 - Effecten 182
 - Kleur 182
 - Lettertype 182
 - Onderstrepn 182
 - Tekengrootte 182
 - Tekenstijl 182

I

- Inbound 158
- Info 294
- Instellingen 281
- Interactive Voice Response (IVR) 315
- Internet-favorieten, venster 232

Internetvenster

- Favorieten uitbreiden 232
- Tekenset instellen 232
- Vooruit bladeren 232

IVR, interactief spraakmenu 102

IVR, Interactive Voice Response 315

K

Kalenderprofiel definiëren 129

Kalenderprofielen 129

Korte naam (zie Gebruikers-ID) 96

L

Logboek afdrukken 213

Logboekvensters aanpassen

- Adres 206
- Afzender 202
- Algemeen 200
- Beller 205, 238
- Bericht-ID 203
- Bestand 206
- Bestandsgrootte 206
- Bestemming 205, 238
- Datum/tijd 205, 238
- Duur 205, 238
- Gewijzigd 206
- Korte status 203
- Markering verwijderd 203, 205, 238
- Naam 205
- Onderwerp 203
- Ontvanger 202
- Ontvangsttijd 203
- Oproepstatus 205, 238
- Service 203, 206
- Standaardkolommen (lang) 204
- Status 203
- Status Gelezen 203
- Telefoonnummer 205, 238
- Uitgebreid 203
- Vaardigheidsniveau 205
- Veld 205
- Verzendtijd 203
- Volledig adres 206

Logboekweergave

- Afwisselende kleuren als achtergrond 253
- Automatisch aanpassen 253
- Horizontaal raster weergeven 253
- Lettertype 253
- Tekengrootte 253
- Verticaal raster weergeven 253

Lokaal toestel 286

Lokale datacache 158

M

Mail Tracking 292

Mailbox 175

Mailinglijsten 117

Mandatory 119

Mappen in functiemenu 255

Mapregel maken 277

Markering 212

Markeringsregel 278

Maximale lengte van inkomende berichten 291

Meldtekst

Begroeting 289

Nieuw bericht 289

Oproep 289

Menubalk 24

Mijn persoonlijke groepen 116

Mijn toestel in Explorer-mappen 245

Mobiele telefoon 12

N

Naam, gebruikersdefinitie 96

Nieuw HTML-bericht 181

Nieuw Rich Text-bericht

Tekstmenu

Algemeen 177, 181

Nieuw RTF-bericht 177

menu Tekst

Datum en tijd invoegen... 170

Indeling 180, 183

Tabs... 170

Nieuw tekstbericht

Actiemenu

Algemeen 171

Algemeen 162

Bestandsmenu

Algemeen 163

Bewerkingsmenu

Algemeen 164

Helpmenu

Algemeen 174

menu Acties

Adres zoeken 172

Handtekeningen 174

Mailtracking 172

Opnieuw zenden 171

Vorige weergave 173

menu Beeld

Statusbalk 168

Verzendopties 168

Werkbalk 169

menu Bestand

Bijlagen opslaan 163

- Opslaan als 163
- menu Bewerken
 - Kopiëren 164
 - Koppelingen 167, 271
 - Object 168, 271
 - Object invoegen 166, 270
 - Objecteigenschappen 167, 271
 - Ongedaan maken 164
 - Plakken 164
 - Plakken speciaal 165
 - Vervangen 165
 - Verwijderen 165
- menu Help
 - Helponderwerpen 174
 - Info 174
- menu Tekst
 - Indeling 171
- Tekstmenu
 - Algemeen 169
- Weergavemenu
 - Algemeen 168
- Nieuw voicemailbericht 184
 - Audiomenu
 - Algemeen 185
- Nieuwe gebruiker
 - Persoonlijke gegevens 99
 - Toegang tot de server 100
 - Uitgebreide instellingen 106
 - Vervanger 99
 - Voorkeursadres 99
- Notificatiemelding 37
- Notificatietype instellen 85
- Notificatievenster
 - Geen onderwerp 291
 - Nieuw bericht 290
 - Oproep 291

O

- Objecteigenschappen 167
- Objecten in Explorer-mappen 245
- Onderwerp 176
- Opmerking aan voicemailbericht 187
- Oproepenmap in functiemenu 255
- Oproepverdeling 149
- Outbound 158

P

- Personen in functiemenu 255
- Persoonlijke contactpersonen 90
- PIN 102
- Polling-modus 308
- Poort 289

- Post in functiemenu 255
- Postvak IN
 - Adres bijwerken 213
 - Afzender beschrijven 213
 - Alles beantwoorden 212
 - Beantwoorden 212
 - Faxberichten bewerken 214
 - Faxdocumenten
 - Algemeen 215
 - Bewerkingsmodus 217
 - Weergavemodus 215
 - Faxdocumenten bewerken 214
 - Logboek afdrukken 213
 - Markering instellen/niet instellen 212
 - Opslaan als 211
 - Tekstberichten bewerken 214
 - Voicemailberichten bewerken 223
- Postvak IN assistent 277
 - Mapregel maken 277
 - Markeringsregel maken 278
- Postvak IN in Explorer-mappen 244
- Power Dialing 110
- Preferred, databaseveld 175
- Profielmap 307

R

- Rechten
 - ACD Supervisor Group 104
 - Administrator Group 104
 - Advanced User Group 104
 - Gastgroep 104
 - Service Group 104
 - User Group 104
- Refresh-tijden, aanpassen 308
- Registry-keys
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\COM\FaxViewer\FaxPrintMode 309
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\COM\FaxViewer\LeftFaxMargin 309
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\EnableMultipleInstances 310, 311
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\FaxPrintMode 309
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\LeftFaxMargin 309
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\ServerPollRate 308
 - HKLM\Software\Cycos
 - AG\Communications\internal\UserPath 307
- RTF-tekenopties
 - Doorgehaald 178

Effecten 178
 Kleur 178
 Lettertype 178
 Onderstrepen 178
 Tekengrootte 178
 Tekenstijl 178

S

Selectiewizard 12
 Selectiewizard in functiemenu 255
 Selectiewizard, venster 233
 Serviceprovider (MSP) 280
 Skill Group 119
 Skill-Level 120
 SMS 12
 Statusbalk 26
 Stempelfunctie voor faxberichten 221

T

Tabulatortoetsen 176
 Tekst bewerken 29
 Tekst zoeken 169
 Telefoonverkeer bewaken
 Item verwijderen 238
 Vensterweergave 237
 Verbreken 238
 Telephone User Interface (TUI) 318
 Terminalserver 307
 Tijdelijke mailinglijst 259
 Titelbalk 23
 ToolTip 268
 TUI, Telephone User Interface 318

U

Uniek 109

V

Vaardigheidsgroepen definiëren 119
 Vaardigheidsniveau 120
 Veld, kolom in tabelkop 205
 Venster Adreslijst 239
 Nieuw bericht zenden 239
 Nieuwe (persoonlijke) contactpersoon 240
 Opbellen 240
 Telefoonstatus 240
 Uit lijst verwijderen 240
 Venster Concepten 231
 Venster Explorer-lijst 247
 Venster Explorer-mappen 244
 Venster Gemarkeerde berichten 231
 Venster Internet-favorieten 232
 Venster Mijn toestel 237
 Venster Ongelezen berichten 231

Venster Periodieke objecten 231
 Venster Postvak UIT 228
 Venster Selectiewizard 233
 Bellen 234
 Deelnemer zoeken 233
 Doorverbinden 234
 Wisselgesprek 234
 Venster Verwijderde items 229
 Venster Verzonden items 229
 Venster Voorbeeldvenster 241
 Vensters voor Postvak IN 210
 Verplichte groepsvaardigheid 119
 Verschillende indelingen 169
 Verwijderde items, venster 229
 Verzendprioriteit 169
 Verzendtijd 168
 Viewer (weergavemodus fax) 215
 VIP-routing 93
 Voicemail 13
 Positie in bericht 187
 Weergave 224
 Weergaveparameters 187, 226
 Voorbeeld
 Contactpersoon 242
 Gebruiker uit adreslijst 242
 Gebruiker uit Explorer-lijst 242
 Postvak IN 241
 Postvak UIT 242
 Voorbeeld Postvak IN
 Afdrukken 242
 Beantwoorden 241
 Openen 242
 Opslaan als 242
 Verwijderen 242
 Voorbeeld, menu 243, 256
 Bellen op 243
 Opslaan 243
 Soort wijzigen 243

W

Wachtwoord 101
 Weergavegedeelte 26
 Werkbalk 24
 Werkbalk in Explorer-mappen 245
 Werkplek in Explorer-mappen 245
 Win9x, bescherming van gegevens 82, 287
 Win9x, beveiliging 82, 287
 Wisselgesprek 26, 234

Z

Zelfgedefinieerde gebruikersmappen 307
 Zoeken in onderwerp 261

