



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape 4000

AC-Win MQ SL V3

Komfort-Vermittlungsplatz

Bedienungsanleitung

09/2024

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

Inhalt

1 Willkommen bei AC-Win	7
1.1 Vermittlungsplatz AC-Win MQ	7
1.2 Voraussetzungen	8
1.3 Über diese Bedienungsanleitung	8
1.3.1 Ziel	8
1.3.2 Zielgruppe	8
1.3.3 Wichtiger Hinweis	8
1.4 Vermittlungsfunktionen	9
1.5 Verwaltungsfunktionen	10
2 Programm starten und beenden	11
2.1 Anmelden	11
2.2 Kennwort ändern	12
2.3 Programm beenden	12
3 Der Arbeitsbereich	13
3.1 Anrufsteuerung	14
3.1.1 Wartende Anrufe - Abfragetasten	15
3.1.2 Erster Teilnehmer	16
3.1.3 Zweiter Teilnehmer	16
3.1.4 Anrufumleitung	17
3.1.5 Status	17
3.1.6 Anrufe in Bearbeitung	17
3.2 Funktionstasten	18
3.2.1 Tastenfunktionen	18
3.3 Namenstasten	24
4 Grundlagen der Bedienung	25
4.1 Bedienung mit der Tastatur oder der Maus	25
4.2 Der Tastenblock	25
4.2.1 Funktionstasten F1 ... F12	26
4.2.2 Umschalt- und Funktionstaste	26
4.2.3 Steuerungs- und Funktionstaste	26
4.3 Leitungstasten	27
4.4 Der Ziffernblock	28
4.5 Bedienung mit der Tastatur	29
5 Akustische und optische Bedienhilfen	31
5.1 Signaltöne zur Bedienerführung	31
5.2 Ruftöne zur Anrufsignalisierung	31
5.3 Erscheinungsbild der Schaltflächen	32
6 Anrufe vermitteln	33
6.1 Abfragen	33
6.2 Vermitteln	34
6.2.1 Normalvermitteln	34
6.2.2 Schnellvermitteln	36
6.3 Trennen	37
6.4 Löschen	37
6.5 Aufschalten	38

Inhalt

6.6 Kettengespräch (Mehrfachvermitteln)	40
6.7 Halten	41
6.8 Gehaltenes Gespräch fortsetzen	41
6.9 Makeln	42
6.10 Makeln mit gehaltenen Anrufen	44
6.11 Zurückholen	46
6.12 Übernehmen	46
6.13 Anrufumleitung kontrollieren	47
7 Wählen	49
7.1 Wählen mit der Wahlwiederholung (zuletzt gespeicherte Rufnummer)	50
7.2 Wählen mit der Wahlwiederholung (gespeicherte Rufnummer)	50
7.3 Wählen mit den Namentasten	51
7.4 Wählen mit dem Notizbuch	51
7.5 Wählen mit dem Rufjournal	52
7.6 Wählen über die Zwischenablage	53
7.7 Wählen mit „Ziehen und Ablegen“	53
7.8 Rufnummern mit der Maus eingeben	54
7.9 Wählen mit Mehrfrequenzwahl (MFV)	55
8 Systemfunktionen	57
8.1 Paging	57
8.2 Abrufen von Mailbox-Nachrichten	58
8.2.0.1 Voraussetzung:	58
8.3 Aktivieren des Tonbandgeräts	59
8.4 Deaktivieren des Tonbandgeräts	59
8.5 Automatisches Aktivieren des Tonbandgeräts	59
8.6 Aktivieren von MCID (Identifizierung böswilliger Anrufe)	60
8.7 Identifizierung der Amtsleitungsnummer	61
9 Namenstasten	63
9.1 Dialog Namenstasten öffnen	63
9.2 Namenstasten programmieren	64
9.3 Namenstastenfenster speichern	66
10 Wahlwiederholung	67
10.1 Grundeinstellungen vornehmen	67
10.2 Neuen Dialog Wahlwiederholung öffnen	68
10.3 Rufnummer zur Wahlwiederholung speichern	69
10.4 Dialog Wahlwiederholung speichern	70
11 Notizbuch	71
11.1 Neues Notizbuch öffnen	71
11.2 Verbindung in das Notizbuch aufnehmen	72
11.3 Eigene Daten in das Notizbuch schreiben	72
11.4 Notizbucheinträge löschen	72
11.5 Notizbuch speichern	73
12 Rufjournal	75
12.1 Rufjournal aktivieren	75
12.2 Rufjournal öffnen	76
12.3 Aktuelle Verbindungsdaten anzeigen	76
12.4 Gespeicherte Verbindungsdaten anzeigen	77
12.5 Verbindungsdaten drucken	77
12.6 Rufjournal speichern	77

13	Gebührenerfassung am Vermittlungsplatz	79
13.1	Grundeinstellungen vornehmen	79
13.2	Gebührenerfassung starten	80
13.3	Gebühren abfragen	81
13.4	Gebühren ausdrucken	82
13.5	Gebührenzähler zurücksetzen	82
13.6	Dialog Gebührenanzeige speichern	82
14	Nachtschaltung	83
14.1	Nachtschaltung aktivieren	83
14.2	Automatische Nachtschaltung	84
14.3	Nachtschaltung deaktivieren	84
14.4	Nachtschaltungsvarianten prüfen und ändern	85
15	Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen	87
15.1	Innenverkehrseinschränkungen für Teilnehmergruppen abfragen	87
15.2	Innenverkehrseinschränkungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten	88
16	Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen	89
16.1	Berechtigungen für Teilnehmergruppen abfragen	89
16.2	Berechtigungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten	90
17	Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz)	91
17.1	Anrufschutz für Teilnehmergruppen abfragen	91
17.2	Anrufschutz für Teilnehmergruppen ein-/ausschalten	92
18	Alarm	93
18.1	Alarmanzeige(n) abfragen	93
18.2	Alarmanzeige(n) drucken	94
18.3	Alarmanzeige(n) löschen	94
19	Ruftoneinstellungen	95
20	Fehlerdiagnose	97
20.1	CAPI Trace	97
20.2	AC-Diagnose	98
20.3	Versionsnummern feststellen	100
21	Arbeitsbereich speichern	101
	Stichwörter	103

1 Willkommen bei AC-Win

Sie haben mit AC-Win MQ einen modernen Komfort-Vermittlungsplatz erworben. Dieses Programm bietet Ihnen auf Microsoft® Windows Basis komfortables Vermitteln von Gesprächen. Falls Sie das Zusatzpaket DS-Win installiert haben, steht Ihnen darüber hinaus ein elektronisches Telefonbuch zur Verfügung. Durch die Integration von Vermittlung und einem elektronischem Telefonbuch wird Ihnen die Arbeit wesentlich erleichtert.

AC-Win MQ bietet Ihnen:

- hohen Bedienkomfort durch
 - übersichtliche Bedienoberfläche,
 - einfache Bedienung über Tastatur und Maus,
 - Verteilung der Anrufe in Mehrfach-Warteschlangen,
 - Parallele Anrufsignalisierung,
- individuelle Anpassung der Oberfläche an Ihre Bedürfnisse.
- vielfältige Vermittlungsfunktionen.
- die Möglichkeit der Integration von Vermittlung und elektronischem Telefonbuch auf einer modernen Microsoft Windows-Oberfläche.

1.1 Vermittlungsplatz AC-Win MQ

Sie können an Ihrem Vermittlungsplatz über die Windows-Bedienoberfläche Telefongespräche vermitteln und im Telefonbuchfenster Rufnummern suchen. Der Vermittlungsplatz bietet Ihnen

- einfache Bedienung über die Bedienerführung,
- komfortables Abfragen und Vermitteln von Telefongesprächen aus bis zu 12 Warteschlangen,
- gleichzeitiges Bearbeiten von bis zu 6 Gesprächen,
- parallele Anrufsignalisierung an mehreren Vermittlungsplätzen,
- komfortable Vermittlungs- und Verwaltungsfunktionen,
- frei konfigurierbare Namenstasten,
- einfaches Umschalten auf Verbindungen,

Das Zusatzpaket DS-Win bietet Ihnen darüber hinaus:

- automatisches Wählen einer Rufnummer aus dem elektronischen Telefonbuch DS-Win,
- komfortables Suchen und schnelles Auffinden der Teilnehmerdaten,
- Anzeige weiterer Detailinformationen eines Teilnehmers,
- verschiedene Suchkriterien, wie z.B. Name, Rufnummer, Abteilung oder Schlagwörter.

1.2 Voraussetzungen

Der Vermittlungsplatzrechner mit Microsoft Windows wird vom einem Unify-Techniker an Ihrem Arbeitsplatz installiert. Bevor Sie mit Ihrem Vermittlungsplatzrechner arbeiten können, müssen Sie die AC-Win-Applikation installieren. Gehen Sie dazu, wie im Administratorhandbuch beschrieben, vor. Für die Bedienung des Programms sind einfache PC- und Windows-Vorkenntnisse erforderlich.

1.3 Über diese Bedienungsanleitung

1.3.1 Ziel

Mit Hilfe dieses Bedienungshandbuchs können Sie alle Vermittlungsfunktionen unter der grafischen Benutzeroberfläche Microsoft Windows nutzen.

1.3.2 Zielgruppe

Dieses Bedienhandbuch richtet sich an den Benutzer des Vermittlungsplatzes, der zuvor am eingeschalteten Vermittlungsplatz in die Bedienung der Microsoft Windows -Benutzeroberfläche eingewiesen wurde.

1.3.3 Wichtiger Hinweis

Zur besseren Lesbarkeit werden in diesem Handbuch folgende Darstellungsmittel verwendet:

HINWEIS: kennzeichnet wichtige Hinweise.

fette Schrift	kennzeichnet, Befehle oder Menüpunkte
kursive Schrift	kennzeichnet Pfadangaben und Programm-Namen

HINWEIS: Die in dieser Bedienungsanleitung dargestellten Bildschirmmasken und Tasten sind im Standardlayout abgebildet. Abweichungen sind je nach Konfiguration möglich.

1.4 Vermittlungsfunktionen

Der Komfort-Vermittlungsplatz AC-Win MQ beruht auf dem Prinzip der parallelen Signalisierung. Ankommende Rufe werden parallel an allen verfügbaren Vermittlungsplätzen derselben Gruppe signalisiert und können damit von jedem Platz gleichberechtigt abgefragt werden. Im einzelnen stehen die folgenden Funktionen zur Verfügung:

- Schnellvermittlung:
Vermitteln kommender Amtsverbindungen ohne Ankündigen;
- Normalvermittlung:
Vermitteln kommender Amtsverbindungen mit Ankündigen;
- Wartestellung bei Durchschalten von Amtsverbindungen auf freien oder besetzten Teilnehmer,
- Wartestellung bei Quer- und Internverbindungen,
- Zuteilen von gehenden Amtsverbindungen,
- Überweisungsverkehr zu einem anderen Vermittlungsplatz,
- Aufschalten beim Vermitteln von Amtsverbindungen,
- Wiederanruf bei Amts-, Quer- und Internverbindungen,
- Halten von Amtsverbindungen,
- Makeln zwischen beliebigen Verbindungen,
- gezielte persönliche Anrufe,
- Vermitteln von Quer- und Internverbindungen,
- Aufschalten im Internverkehr,

- Aufbau gehender Verbindungen,
- Parallele Signalisierung und Anrufanforderung kommender Anrufe,
- Wahlwiederholung der zuletzt gewählten oder einer gespeicherten Rufnummer,
- Gebührenanrufe,
- Rufweitschaltung nach einer bestimmt festlegbaren Zeit bei Nichtentgegennahme eines Anrufs (Überlauf),
- Namenstasten für Rufnummern- oder Bündelkennzahlwahl,
- Wählen mit dem Notizbuch,
- Kettengespräch (Mehrfachvermitteln),
- verschiedene Nachtschaltungsarten,
- Personensuche,
- Kontrolle der Anrufumleitung,
- Zurückholen vermittelter Anrufe,
- Vermitteln von Anrufen auf verschiedenen Leitungen (Join).

1.5 Verwaltungsfunktionen

- Anrufumleitungen für Teilnehmer bearbeiten und schalten,
- Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen schalten,
- Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen schalten,
- Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz) schalten,
- Tonband zum Aufzeichnen von Gesprächen,
- Leitungsinformationen abfragen.

2 Programm starten und beenden

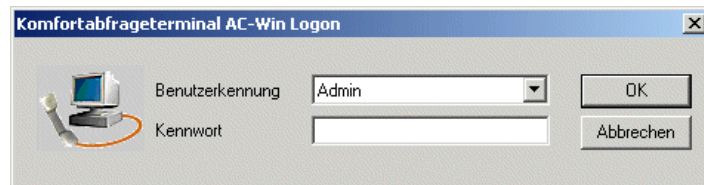


1. Doppelklicken Sie das Programmsymbol AC-Win.

HINWEIS: Ist Ihr Vermittlungsplatzrechner so konfiguriert, daß AC-Win MQ nach dem Einschalten automatisch startet, erscheint nach dem Bootvorgang der AC-Win Logon-Dialog.

2.1 Anmelden

Beim Öffnen von AC-Win MQ erscheint ein Logon-Dialog. Ein Kennwort muß in diesen Logon-Dialog eingetragen werden. Der erstmalige Zugang ist nur mit der Benutzerkennung „admin“ möglich.



1. Wählen Sie Ihre Benutzerkennung aus.
2. Geben sie Ihr Kennwort ein. "Admin" ist die Benutzerkennung für den erstmaligen Zugang.

Das Programm AC-Win MQ startet und die Arbeitsplatzoberfläche wird angezeigt.

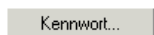
HINWEIS: Die Eingabe des Kennwortes erfolgt aus Sicherheitsgründen verdeckt, d.h. es werden nur Sterne angezeigt (*).

Programm starten und beenden

Kennwort ändern

2.2 Kennwort ändern

1. Wählen Sie dazu im Menü **Extras** den Menüpunkt **Anwendungseinstellungen**.



2. Klicken Sie auf **Kennwort**.

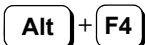


3. Tragen Sie im Feld **Altes Kennwort** das alte Kennwort ein.
4. Tragen Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
5. Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** erneut das neue Kennwort ein.

HINWEIS: Die Eingabe des Kennwortes erfolgt aus Sicherheitsgründen verdeckt, d.h. es werden nur Sterne angezeigt (*).

2.3 Programm beenden

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Beenden**.
oder drücken Sie **<Alt> + <F4>**.
AC-Win MQ wird beendet.

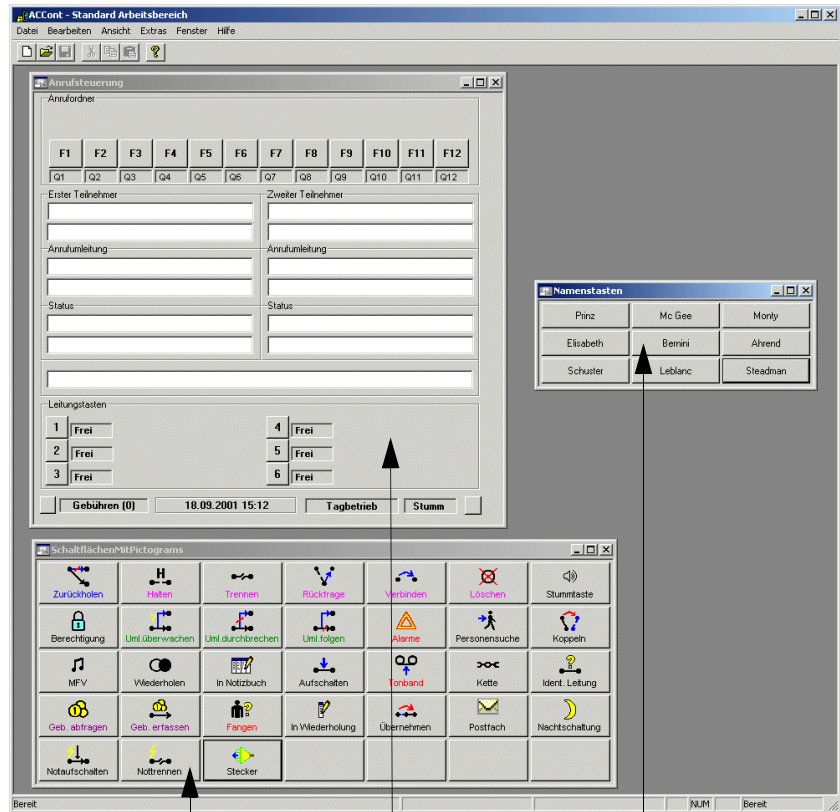


HINWEIS: Beenden Sie Windows, bevor Sie den Vermittlungsplatzrechner ausschalten.

Das Ausschalten des Vermittlungsplatzrechners ohne Beenden von Windows kann zu Datenverlusten führen!

3 Der Arbeitsbereich

Nachfolgende Grafik zeigt die Arbeitsoberfläche, wie sie nach dem Start von AC-Win MQ angezeigt wird. Sie können zwischen verschiedenen voreingestellten Arbeitsbereichen wählen.



Schaltflächen-Diagramm

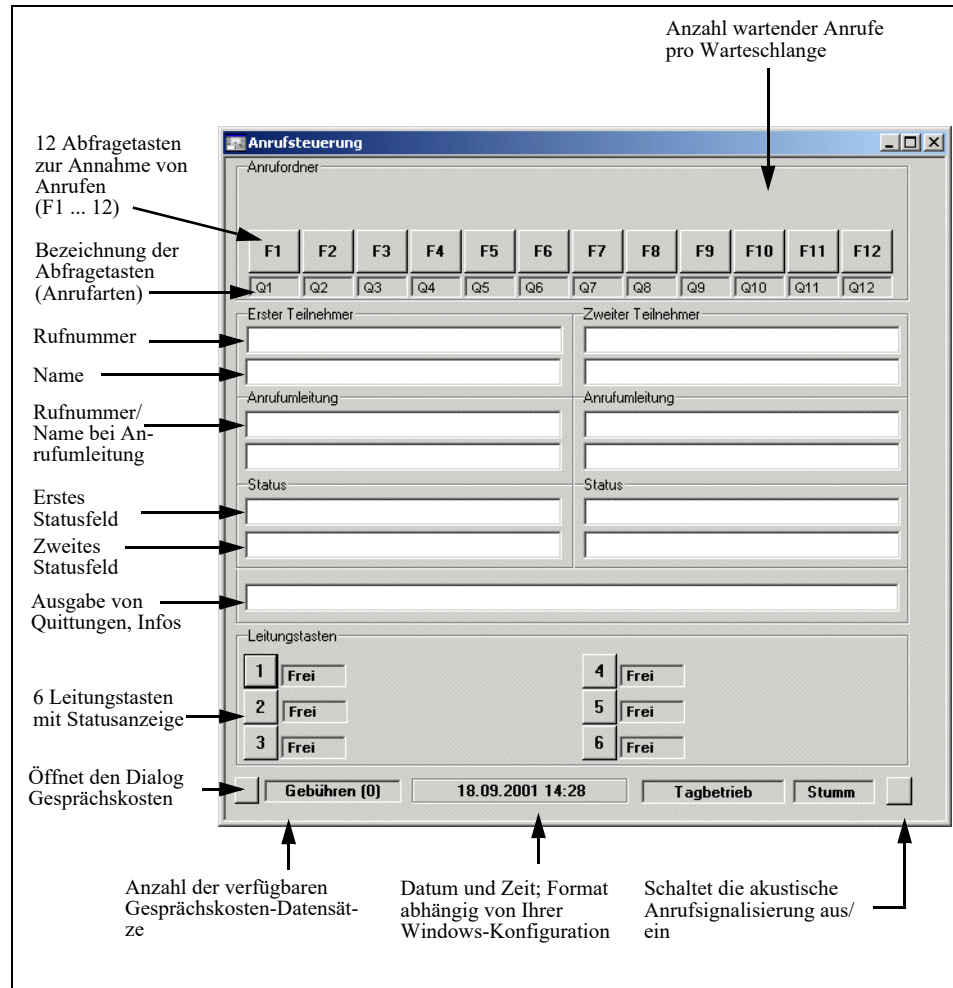
Anrufsteuerungs-Diagramm

Namenstasten-Diagramm

Statuszeile

3.1 Anrufsteuerung

Der Dialog *Anrufsteuerung* dient zum Abfragen und Vermitteln von Anrufen.



3.1.1 Wartende Anrufe - Abfragetasten

Die 12 Schaltflächen im Feld *Wartende Anrufe* dienen zum Anzeigen und Abfragen der Anrufe am Vermittlungsplatz. Jede Abfragetaste repräsentiert einen oder mehrere Arten von Anrufen. Die Anrufart oder der Ursprung ist fest eingestellt und ein bezeichnender Name steht in dem Textfeld unter jeder Abfragetaste.

Die Anzahl der wartenden Anrufe wird über der Taste durch Balken angezeigt. Ein Balken stellt einen wartenden Anruf dar. Die Farbe der Balken zeigt an, wie lange der Anrufer schon wartet.

	Standard	Konfiguration
Wartezeit Farbänderung	15 Sek.	im Kommunikationssystem
Überlaufzeit	30 Sek.	
Farbe bis Wartezeit	grün	im Menü <i>AC-Win Anwendungseinstellungen</i>
Farbe ab Wartezeit	rot	

Überlauf:

Wartende Anrufe werden nach der Überlaufzeit zu einer anderen VF-Gruppe geleitet und an Ihrem Vermittlungsplatz nicht mehr angezeigt.

Sie können eine Abfragetaste entweder mit der Maus am Bildschirm anklicken oder die entsprechende Funktionstaste (F1 ... F12) auf der Tastatur drücken, um einen Anruf entgegenzunehmen.

Die Belegung der Abfragetasten richtet sich nach der Konfiguration des Kommunikationssystems. Die Bezeichnung der Abfragetasten ist in AC-Win MQ einstellbar.

In der folgende Tabelle sind die Standard-Belegungen der Abfragetasten und ein Vorschlag für die Bezeichnung dargestellt.

Taste	Bezeichnung	Anrufart
F1	CO	Externe Anrufe (Amt)
F2	Quer	Querverkehr
F3	-	frei
F4	-	frei
F5	-	frei
F6	-	frei
F7	Hot/Ov	Röchelanrufe, Überlauf Amt Erstanrufe, Überlauf Querverkehr Erstanrufe, Überlauf interne Erstanrufe

F8	Re/Se	Amt Wiederanrufe, Amt Kettengespräche, Querverkehr Wiederanrufe, Querverkehr Kettengespräche, Interne Wiederanrufe
F9	Cons	Amt Rückfrage, Externe Anrufe in Rückfrage, Querverkehr in Rückfrage, Anrufe Querverkehr in Rückfrage
F10	Loc/Int	Priorisierte interne Erstanrufe, Interne Erstanrufe
F11	Per/Op	Überweisungsverkehr, Persönliche Anrufe
F12	Undef	Anrufe mit unvollständiger oder undefinierter Kennung

HINWEIS: Die Spalte „Anrufart“ gibt die Standardeinstellung im Kommunikationssystem wieder. Die Bezeichnung der Abfragetasten ist in AC-Win MQ einstellbar.

Ihre aktuelle Anzeige kann daher von der hier dargestellten abweichen.

3.1.2 Erster Teilnehmer

Diese Felder enthalten

- Rufnummer,
- Name

des gerade abgefragten und aktuell verbundenen Teilnehmers, wenn die Informationen dem System bekannt sind.

3.1.3 Zweiter Teilnehmer

Diese Felder enthalten Informationen zu dem zweiten Teilnehmer einer Verbindung.

3.1.4 Anrufumleitung

Diese Felder enthalten zu dem jeweiligen Teilnehmer etwaige Anrufumleitungen mit Rufnummer und Name (falls verfügbar).

3.1.5 Status

Diese Felder enthalten den aktuellen Gesprächsstatus. Im Feld Status sind u. a. die folgenden Anzeigen möglich:

- besetzt
- gehalten
- Gespräch
- frei

3.1.6 Anrufe in Bearbeitung

Die 6 Leitungstasten mit den dazugehörigen Statusfeldern repräsentieren Anrufe, die aktuell vom Vermittlungsplatz bearbeitet werden. Zu jeder Leitungstaste werden die Teilnehmerinformationen (Rufnummer und Name, falls verfügbar) angezeigt.

Eine freie Leitungstaste wird automatisch belegt, wenn Sie

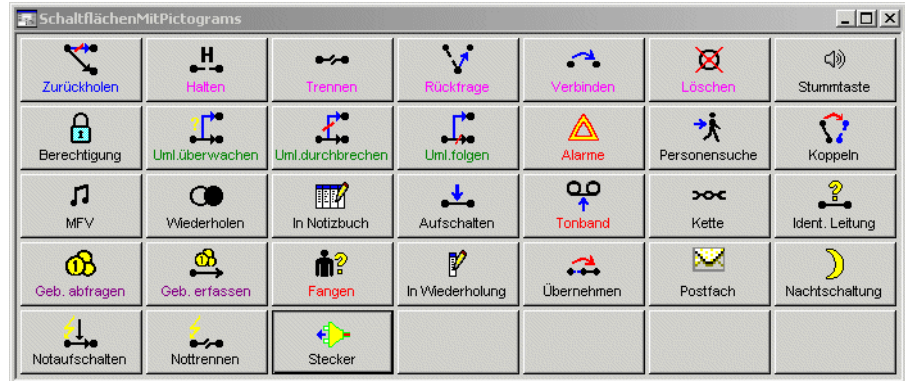
- Den Anruf mit einer Abfragetaste,
- zu wählen beginnen (Zifferneingabe).

Es erscheint *aktiv* im Statusfeld neben der Leitungstaste. Sie sind mit dem Teilnehmer verbunden. Es kann zu einer Zeit nur eine Leitungstaste im Zustand „aktiv“ sein.

Sie können eine Schaltfläche am Bildschirm mit der Maus anklicken oder eine der Tasten 1 ... 6 auf der Tastatur über den Buchstabentasten drücken, um eine Leitungstaste manuell auszuwählen und „aktiv“ zu schalten.

3.2 Funktionstasten

Der Dialog *Tasten* enthält Schaltflächen für Vermittlungs- und Systemfunktionen. Die nachstehende Abbildung zeigt die Schaltflächen im Standard-Layout. Ihre aktuelle Konfiguration kann von der dargestellten abweichen.



3.2.1 Tastenfunktionen

Die Funktionen der einzelnen Schaltflächen sind nachfolgend im Auslieferungszustand (Standard-Layout) aufgeführt. Die Funktionen werden themenbezogen in den folgenden Abschnitten ausführlich beschrieben.



Zurückholen

Der zuletzt vermittelte Anruf wird zum Vermittlungsplatz zurückgeholt, solange er vom Zielteilnehmer noch nicht angenommen wurde.



Halten

Das Gespräch wird am Vermittlungsplatz auf der Schleifentaste gehalten.



Trennen

Löst die Verbindung zum ersten Teilnehmer und zum zweiten Teilnehmer (falls vorhanden) aus.



Rückfrage

Unterschiedliche Funktion je nach Situation:

- **Rückfrage:** Der Anrufer wird „in Rückfrage gehalten“ es wird eine Zielrufnummer gewählt.
- **Makeln:** Schaltet zwischen dem ersten Teilnehmer und dem zweiten Teilnehmer um. Der nicht verbundene Teilnehmer wird gehalten.



Verbinden

Unterschiedliche Funktion je nach aktueller Situation:

- **Verbindet** den Teilnehmer A (gehaltenen) mit Teilnehmer B nach Anfrage oder Rückfrage.
- **Halten:** Ein Gespräch wird nach der Abfrage am Vermittlungsplatz gehalten, falls kein Verbinden möglich ist.



Löschen

Löscht die Information bzw. Verbindung, die im Feld *Zweiter Teilnehmer* steht, falls vorhanden. Andernfalls wird der erste Teilnehmer gelöscht.



Stumm

Schaltet die akustische Signalisierung von kommenden Rufen ein/aus.



Berechtigung

Berechtigungsumschaltung.



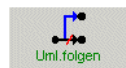
Umleitung überwachen

Ermöglicht das Überwachen einer Anrufumleitung.



Umleitung durchbrechen

Ermöglicht bei einer gewählten Zielrufnummer, für die eine Anrufumleitung geschaltet ist, anzurufen (in Verbindung mit der Schaltfläche **Uml. überwachen**).



Umleitung folgen

Ermöglicht (in Verbindung mit der Schaltfläche **Uml. überwachen**), das Anrufziel direkt anzurufen.



Alarme

Öffnet den Dialog *Alarme*.



Personensuche

Aktiviert die Personensuche über eine Personenrufanlage.



Koppeln

Verbindet den aktuellen Anruf mit einer anderen, am Vermittlungsplatz gehaltenen Verbindung.



MFV

Schaltet auf Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV) um.



Wahlwiederholung

Wählt die zuletzt gewählte Rufnummer.



In Wiederholung (optional)

Fügt die zuletzt gewählte Rufnummer in die Liste zur Wahlwiederholung ein.



Notizbuch

Fügt die Informationen des aktuellen Gesprächs aus den Feldern *Erster Teilnehmer* und *Zweiter Teilnehmer* als neuen Eintrag in das Notizbuch ein.



Aufschalten

Ermöglicht in ein Gespräch einzutreten, wenn der gewählte Anschluß besetzt ist oder einen Anschluß, der DND (Do Not Disturb) eingeschaltet hat, anzurufen.



Tonband

Tonband einschalten, um aktuelles Gespräch aufzuzeichnen.



Kettengespräch

Wenn ein Anrufer mehrere Gespräche hintereinander führen. Der Anrufer wird nach dem ersten Gespräch wieder zum Vermittlungsplatz verbunden.



Leitungsabfrage

Zeigt die Leitungsinformation der externen Leitung an.



Gebührenanzeige

Öffnet den Dialog *Gebührenanzeige* und lädt den Gebührendatensatz.



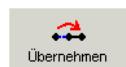
Gebühren erfassen

Startet die Gesprächskostenerfassung für das aktuelle Gespräch.



Fangen

Ausgabe der Daten des Anrufs (Rufnummer, Datum Uhrzeit, Vermittlungsplatznummer) am Betriebsterminal des Kommunikationssystems der Telefonanlage.



Übernehmen

Verbindet Sie mit dem gehaltenen Anrufer des Teilnehmers. Der Teilnehmer wird von seinem ursprünglichen Anrufer und von Ihnen getrennt.



Nachricht

Gibt Nachrichten auf dem Anrufbeantworter des Vermittlungsplatzes wieder.



Nachtschaltung

Aktiviert die Nachtschaltung.



Abmelden/anmelden (Stecker)

Meldet den Vermittlungsplatz vom System ab/an. Es wird die jeweils mögliche Funktion angezeigt.



Notaufschalten (optional)

Ermöglicht das Aufschalten auf ein bestehendes Gespräch (z.B. in Notfällen), wenn

- die Verbindungen (Quer- bzw. Amtsleitungen) belegt sind
- die Zielnummer belegt ist.

Dieses Leistungsmerkmal ist im Kommunikationsnetz nur bei entsprechender Konfiguration verfügbar.



Nottrennen (optional)

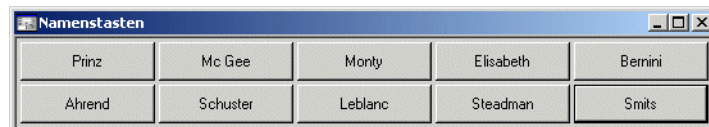
Ermöglicht das Trennen eines bestehenden Gesprächs, wenn beim Verbindungsaufbau zum Ziel

- die Verbindungen (Quer- bzw. Amtsleitungen) belegt sind
- die Zielnummer belegt ist.

Die angeforderten Quer- bzw. Verbindungsleitungen werden ohne Vorankündigung getrennt und bereitgestellt. Dieses Leistungsmerkmal ist im Kommunikationsnetz nur bei entsprechender Konfiguration verfügbar.

3.3 Namenstasten

Sie können häufige Vermittlungsziele auf Namenstasten speichern und Teilnehmer durch Anklicken der entsprechenden Namenstaste anwählen.



HINWEIS: Sie können die Namenstasten frei belegen. Das Vorgehen ist in Abschnitt [Namenstasten](#) programmieren beschrieben.

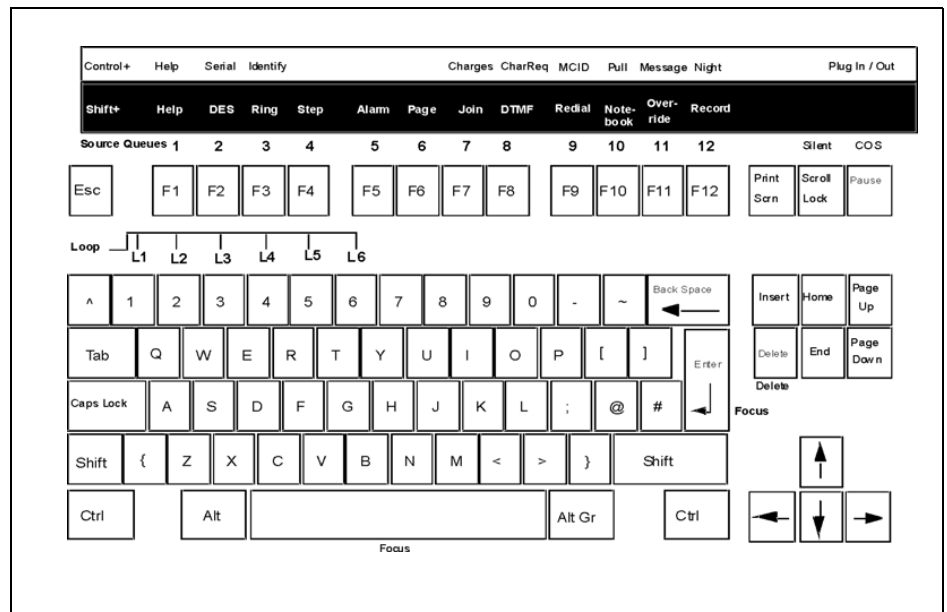
4 Grundlagen der Bedienung

4.1 Bedienung mit der Tastatur oder der Maus

Sie können sich sowohl mit der Tastatur als auch mit der Maus in den Fenstern des Arbeitsbereichs bewegen und Schaltflächen aktivieren. Es wird empfohlen, Vermittlungsvorgänge mit der Tastatur zu steuern, weil dies wesentlich schneller und komfortabler geht als mit der Maus.

4.2 Der Tastenblock

Einige Tasten der PC-Tastatur sind mit Funktionen des Vermittlungsplatzes vorbelegt:



HINWEIS: Die Tastenfunktionen sind frei konfigurierbar. Das Vorgehen ist im AC-Win MQ Administratorhandbuch beschrieben.

Eingaben über die alphanumerische Tastatur sind in der Bedienungsanleitung mit folgendem Symbol gekennzeichnet:



Alphanumerische Eingabe.

4.2.1 Funktionstasten F1 ... F12



Die Funktionstasten sind mit den 12 Abfragetasten im Dialog Anrufsteuerung belegt. Sie repräsentieren die Kategorien der Anrufe und werden zum Beantworten der Anrufe verwendet.

4.2.2 Umschalt- und Funktionstaste



In Verbindung mit der Umschalt-Taste sind den Funktionstasten weitere Vermittlungs- und Systemfunktionen zugeordnet, wie in der Abbildung des Tastenfeldes ersichtlich.

Um solche Funktionen aufzurufen, halten Sie die <Umschalt>-Taste gedrückt und drücken Sie gleichzeitig die gewünschte Funktionstaste <F1> ... <F12>.

4.2.3 Steuerungs- und Funktionstaste



In Verbindung mit der Steuerung-Taste sind den Funktionstasten ebenfalls weitere Vermittlungs- und Systemfunktionen zugeordnet (siehe Abbildung des Tastenfeldes).

Um solche Funktionen aufzurufen, halten Sie die <Strg>-Taste gedrückt und drücken Sie gleichzeitig die gewünschte Funktionstaste <F1> ... <F12>.

HINWEIS: Um die Hilfe-Funktion aufzurufen, drücken Sie gleichzeitig die <Umschalt>-Taste und <F1> oder <Strg> und <F1>.

4.3 Leitungstasten

Anrufe, die an Ihrem Vermittlungsplatz gehalten werden oder gerade in Bearbeitung sind, werden automatisch auf eine der 6 Leitungstasten gelegt. Neben den Tasten wird der aktuelle Zustand der Leitung angezeigt. Je nach Zustand wirkt sich das Drücken einer Leitungstaste wie folgt aus:

Zustand	Auswirkung bei Aktivierung
gehalten	Sie sind mit dem gehaltenen Anrufer verbunden. Die Anzeige wechselt auf <i>aktiv</i> .
frei	Die Leitung wird von Ihnen belegt. Sie können die gewünschte Nummer wählen. Die Anzeige wechselt auf <i>aktiv</i> .
aktiv	Keine Auswirkung.

4.4 Der Ziffernblock

Mit Zifferntasten des Ziffernblocks rechts der Schreibmaschinentastatur können Sie Rufnummern wählen. Dazu muß die Taste <Num Lock> eingeschaltet sein. Bei Start von AC-Win MQ wird NumLock automatisch aktiviert. Die übrigen Tasten des Ziffernblocks sind wie folgt belegt:

	Zurückholen	Halten	Disc	
Num Lock	/	*	-	
7	8	9	+	Rückfrage/Makeln
4	5	6		
1	2	3	Enter	Verbinden/Halten
0	.			

HINWEIS: Tastaturschablonen mit Standardtastenbelegung sind unter der Bestellnummer beziehbar.

Eingaben über den Ziffernblock sind in der Bedienungsanleitung mit folgendem Symbol gekennzeichnet:



Rufnummer wählen, Ziffern eingeben.

4.5 Bedienung mit der Tastatur



Markierte Schaltflächen im Programm werden mit der **Eingabetaste** ausgelöst.



Die Taste **<Enter>** im Ziffernblock hat je nach aktueller Situation eine andere Funktion:

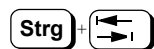
- **Verbinden-Tastenfunktion:** Verbindet Teilnehmer A (gehaltenen) mit Teilnehmer B nach Anfrage oder Rückfrage.
- **Halten-Tastenfunktion:** Ein Gespräch wird nach der Abfrage am Vermittlungsplatz gehalten,



Mit **<Entf>** werden Falscheingaben gelöscht.



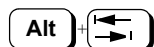
Mit **<Tab>** werden alle aktiven Schaltflächen und Felder der Reihe nach ausgewählt.



Mit **<Strg> + <Tab>** werden die verschiedenen Dialoge des Arbeitsbereichs ausgewählt.



Mit den **<Cursortasten>** wird in Listen geblättert.



Mit **<Alt> + <Tab>** wird zwischen den gestarteten Windows-Applikationen gewechselt.



Mit **<Alt> + <Tastenkürzel>** werden die Menüs in der Befehlszeile aufgerufen und Menüoptionen direkt ausgewählt.

Grundlagen der Bedienung

Bedienung mit der Tastatur

5 Akustische und optische Bedienhilfen

5.1 Signaltöne zur Bedienung

Ton	Klang	Bedeutung
Wählton (optional)	Die Tonfolge ist abhängig von der Einstellung des Kommunikationssystems	Bitte wählen (intern / extern).
Freiton		Nr. oder Service frei.
Besetztton		Nr. oder Service besetzt
Aufschaltton		Sie sind aufgeschaltet
Wartequittung	Musik oder Ansage „Bitte Warten“	Warten! Partner in Rückfrage
NU-Ton (Hinweiston)	Dreiertonfolge (- - -) mit 1 s-Pausen	Anschluß nicht beschaltet oder Rufnummer gibt es nicht

5.2 Ruftöne zur Anrufsignalisierung




Ton	Klang	Bedeutung
Normalruf	gemäß WAV-File	Normaler Anruf, abzufragen.
Sonderruf	gemäß WAV-File	Dringender Anruf, abzufragen.

HINWEIS: Die Bedeutung der beiden Ruftöne ist abhängig von der Konfiguration Ihres Kommunikationssystems und vom eingesetzten Land. Individuelle Einstellungen sind möglich.

Akustische und optische Bedienhilfen

Erscheinungsbild der Schaltflächen

5.3 Erscheinungsbild der Schaltflächen

Erscheinungsbild	Zustand	Bedeutung
	aktiv	Funktion kann aktiviert werden
	passiv	Funktion kann z.Zt. nicht aktiviert werden
	Aktiviert	Funktion ist aktiviert

6 Anrufe vermitteln

In diesem Abschnitt werden alle Tätigkeiten und Funktionen vorgestellt, die für das Abfragen und Vermitteln von Anrufen von Bedeutung sind. Bei häufigen Bedienschritten sind sowohl die Bedienung über die Maus als auch die gängige Bedienung per Tastatur beschrieben.

6.1 Abfragen

Nicht abgefragte Anrufe werden über den Schaltflächen **<F1> bis <F.12>** im Dialog *Anrufsteuerung* durch farbige Balken angezeigt. Die Farbe der Balken zeigt an, wie lange der Anrufer schon wartet:

	Standard	Konfiguration
Wartezeit Farbänderung	15 Sek.	im Kommunikationssystem
Überlaufzeit*	30 Sek.	
Farbe bis Wartezeit	grün	im Menü <i>AC-Win Anwendungseinstellungen</i>
Farbe ab Wartezeit	rot	

Wartende Anrufe werden nach der Überlaufzeit zu einer anderen VF-Gruppe geleitet und an Ihrem Vermittlungsplatz nicht mehr angezeigt.

Um einen Anruf abzufragen



Klicken Sie auf die **Abfragetaste** oder



drücken Sie die entsprechende Funktionstaste **<F1> ... <F12>** auf der Tastatur.

Sie sind mit dem Teilnehmer verbunden. In den Statusfeldern *Erster Teilnehmer* erscheinen Rufnummer, Name und ggf. eine bestehende Anrufumleitung, wenn diese Informationen verfügbar sind. Die erste freie Leitungstaste im Feld *Anrufe in Bearbeitung* wird belegt. Der Zustand der Taste wechselt auf *aktiv*. Liegen mehrere Anrufe vor, so können Sie mit jeder Schaltfläche einen Teilnehmer abfragen.

6.2 Vermitteln

Ein abgefragter Anruf kann zu einem Teilnehmer oder zu einer Vermittlungsperson durch Normalvermitteln oder Schnellvermitteln weitergeleitet werden.

6.2.1 Normalvermitteln

Normalvermitteln ist anzuwenden, wenn Sie dem Zielteilnehmer den Anruf vor dem Vermitteln ankündigen wollen, oder wenn Sie vor dem Durchschalten abwechselnd jeweils mit Anrufer oder Zielteilnehmer sprechen wollen.

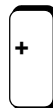


1. Den Anruf mit einer Abfragetaste oder



der entsprechenden Funktionstaste **<F1>..<F.12>** entgegennehmen.

Sie werden mit dem Teilnehmer verbunden, Name und Rufnummer erscheinen in den Statusfeldern. Die erste freie Leitungstaste im Feld *Anrufe in Bearbeitung* wird belegt.



2. Drücken Sie im Ziffernblock **<+>** oder



klicken Sie auf **Rückfrage**.

Der Anrufer wird „in Rückfrage gehalten“.



3. Wählen Sie das Ziel über die Zifferntasten oder



falls Sie DS-Win installiert haben, ermitteln Sie die Zielrufnummer oder



Prinz

Klicken Sie auf die **Namenstaste** des gewünschten Teilnehmers.

Bei Antwort des Zieleteilnehmers:



4. Drücken Sie im Ziffernblock **<Enter>** oder



Klicken Sie auf **Verbinden**.

Der Anruf wird direkt an den Zieleteilnehmer vermittelt.

Bei Freiton oder Besetztton:

Meldet sich der Zieleteilnehmer nicht, wird der Anruf nach ca. 30 Sek. am Vermittlungsplatz erneut angezeigt.

6.2.2 Schnellvermitteln

Wenn Sie den Anruf vor dem Abfragen beim Teilnehmer bzw. Anrufer nicht ankündigen wollen, benutzen Sie Schnellvermitteln.



1. Den Anruf mit einer Abfragetaste oder



der entsprechenden Funktionstaste **<F1>..<F.12>** entgegennehmen.

Sie werden mit dem Teilnehmer verbunden, Name und Rufnummer erscheinen in den Statusfeldern.



2. Wählen Sie das Ziel über die Zifferntasten oder



falls Sie DS-Win installiert haben, geben Sie den Namen des gesuchten Teilnehmers ein oder



Klicken Sie auf die **Namenstaste** des gewünschten Teilnehmers:

Nachdem die letzte Ziffer der Rufnummer gewählt wurde und der Zielteilnehmer nicht besetzt ist, wird das Gespräch vermittelt.

Sie bleiben mit dem Anrufer verbunden, bis das Gespräch vermittelt ist.

Bei Freiton oder Besetztton:

Meldet sich der Zielteilnehmer nicht, wird der Anruf nach ca. 30 Sek. am Vermittlungsplatz erneut angezeigt.

6.3 Trennen



1. Drücken Sie <-> im Ziffernblock oder



klicken Sie auf **Trennen**, unterbrechen Sie die Verbindung zum Anrufer und, falls vorhanden, zum Zielteilnehmer und beenden damit den Anruf.

6.4 Löschen



1. Drücken Sie <Entf> oder



klicken Sie auf **Löschen**, um die Verbindung zu dem von Ihnen gewählten Zielteilnehmer zu trennen.

Sie können anschließend ein Ausweichziel anwählen.

HINWEIS: Wird ein Zielteilnehmer nicht erreicht oder erscheint in der Statuszeile *Nicht Durchschaltfähig*, können Sie mit der Schaltfläche **Löschen** die Verbindung trennen und ein Ausweichziel anwählen.

6.5 Aufschalten

Ist die Leitung des Zienteilnehmers besetzt, so können Sie sich in dringenden Fällen auf diese besetzte Verbindung aufschalten und mit dem Zienteilnehmer sprechen (nur intern möglich).

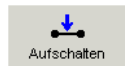


1. Auf eine bestehende Verbindung schalten Sie sich auf, indem Sie die Nummer des internen Teilnehmers wählen.

Die erste freie Leitungstaste im Feld *Anrufe in Bearbeitung* wird belegt. Der Zienteilnehmer wird mit dem Status *Besetzt* angezeigt.



2. Um mit dem Zienteilnehmer zu sprechen, drücken Sie gleichzeitig die **<Umschalt>**-Taste + **<F11>** oder



Klicken Sie auf **Aufschalten**.

Sie sind in die Verbindung aufgeschaltet, beiden Teilnehmern wird akustisch angezeigt, daß Sie sich aufgeschaltet haben.

1. Fall:

Zienteilnehmer möchte wartendes Gespräch annehmen:



3. Drücken Sie **<Eingabe>** oder

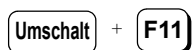


Klicken Sie auf **Verbinden**.

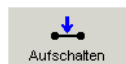
Der Anrufer wird mit dem Zienteilnehmer verbunden.

2. Fall:

Zielteilnehmer möchte wartendes Gespräch nicht annehmen:



1. Drücken Sie **<Umschalt>** + **<F11>** oder



Klicken Sie auf **Aufschalten** zum Beenden der Aufschaltung an.

Anrufe vermitteln

Kettengespräch (Mehrfachvermitteln)

6.6 Kettengespräch (Mehrfachvermitteln)

Wenn ein Anrufer nacheinander mit mehreren Teilnehmern verbunden werden will, vermitteln Sie das Gespräch als Kettengespräch:



1. Klicken Sie auf eine **Abfragetaste** oder



der entsprechenden Funktionstaste **<F1>...<F12>** entgegennehmen.

Sie werden mit dem Teilnehmer verbunden, Name und Rufnummer erscheinen in den Statusfeldern. Die erste freie Leitungstaste im Feld *Anrufe in Bearbeitung* wird belegt.



2. Klicken Sie auf **Kettengespräch**, um ein Kettengespräch einzuleiten (Mehrfachvermitteln).

Jetzt können Sie Schnell- oder Normalvermitteln:

- Das vermittelte Gespräch kehrt wieder zur Neuabfrage zurück, sobald der interne Gesprächspartner auflegt.
- Der Kettenmodus ist damit automatisch gelöscht.
- Vor jedem neuen Vermitteln des Anrufs muß vorher erneut ein Kettengespräch eingeleitet werden, falls dies gewünscht wird.

Bei eingeschaltetem Kettengespräch ist die Schrift in der Schaltfläche **Kettengespräch** je nach Konfiguration gefärbt. Die voreingestellte Farbe ist blau.

Nochmaliges Auslösen der Schaltfläche **Kettengespräch** beendet den Kettenmodus.

6.7 Halten

Sie können ein Gespräch halten, um zeitweilig andere Anrufe zu vermitteln, während der gehaltene Anrufer wartet, (z. B. Personensuche).



1. Um einen Anrufer zu halten, z. B. für eine Rückfrage beim Teilnehmer, drücken Sie im Ziffernblock <*> oder



betätigen die Schaltfläche **Halten**:

Die Verbindung wird gehalten. Die Leitungstaste (1...6) wechselt in den Status *gehalten*, Name und Rufnummer werden neben der Leitungstaste angezeigt.

6.8 Gehaltenes Gespräch fortsetzen

Eine Leitungstaste, auf der ein Anruf gehalten wird, ist mit *gehalten* gekennzeichnet.

Um wieder mit dem gehaltenen Anrufer zu sprechen, drücken/klicken Sie die Leitungstaste auf der er gehalten ist:



1. Im Ziffernblock die entsprechende **Leitungstaste <1>...<6>** drücken oder



Klicken Sie auf **Leitungstaste <1> ...< 6>** im Feld *Anrufe in Bearbeitung*.

Fahren Sie fort mit Schnellvermitteln oder Normalvermitteln ().

6.9 Makeln

Mit der Funktion Makeln können Sie abwechselnd mit beiden Gesprächspartnern sprechen. Der jeweils wartende Partner kann nicht mithören.



1. Klicken Sie auf eine **Abfragetaste** oder



der entsprechenden Funktionstaste **<F1...12>** entgegennehmen.

Sie werden mit dem Teilnehmer verbunden, Name und Rufnummer erscheinen in den Statusfeldern. Die erste freie Leitungstaste im Feld *Anrufe in Bearbeitung* wird belegt.



2. Drücken Sie im Ziffernblock **<+>** oder



klicken Sie auf **Rückfrage**.

Der Anrufer wird „in Rückfrage gehalten“.



3. Wählen Sie das Ziel über die Zifferntasten oder



falls Sie DS-Win installiert haben, ermitteln Sie die Zielrufnummer oder



klicken Sie auf die **Namenstaste** des gewünschten Teilnehmers.



4. Makeln Sie zwischen dem Anrufer und dem Zielteilnehmer durch Drücken von <+> oder



der Schaltfläche **Rückfrage**.

Der Teilnehmer, mit dem Sie verbunden sind, wird in der Statuszeile mit der Meldung *Gespräch* angezeigt. Der wartende Teilnehmer mit *Halten*.



5. Klicken Sie auf **Verbinden**, um die Teilnehmer zu verbinden.

6.10 Makeln mit gehaltenen Anrufen

Sie wollen zwischen einem aktuellen Anruf und einem gehaltenen Gespräch makeln.



1. Halten Sie den ersten Anruf: Drücken Sie im Ziffernblock <*> oder



Klicken Sie auf **Halten**.

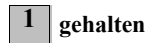
Die Verbindung wird gehalten. Die Leitungstaste (1...6) wechselt in den Status **gehalten**, Name und Rufnummer werden neben der Leitungstaste angezeigt.



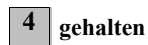
2. Drücken Sie auf eine **Abfragetaste** zum Abfragen des zweiten Anrufs oder



der entsprechenden **Funktionstaste** <F1...12> entgegennehmen.



3. Um mit dem gehaltenen Anrufer zu sprechen, drücken Sie die Leitungstaste oder klicken auf die Schaltfläche (1 ... 6), auf der er gehalten ist. Der zweite Anrufer wird auf seiner Leitungstaste gehalten.



4. Durch Anklicken der jeweiligen Leitungstaste können sie zwischen den gehaltenen Anrufen makeln.

Um einen aktuellen Anruf mit einem gehaltenen Anruf zu verbinden,



5. Klicken Sie auf **Koppeln** (Vermitteln von Anrufen auf verschiedenen Leitungen)



6. Klicken Sie auf die **Leitungstaste** oder **Schaltfläche (1 ... 6)** des gehaltenen Teilnehmers.

Die Anrufe werden verbunden und vom Vermittlungsplatz gelöscht.

6.11 Zurückholen

Sie können den zuletzt vermittelten Anruf zum Vermittlungsplatz zurückholen, solange der Zielteilnehmer noch nicht geantwortet hat.



1. Drücken Sie im Ziffernblock < / > oder



Klicken Sie auf **Zurückholen**.

Beide Teilnehmer des zuletzt vermittelten Anrufs erscheinen in den Fenstern *Erster Teilnehmer* und *Zweiter Teilnehmer*, wenn das Gespräch noch nicht verbunden ist. Der Anrufversuch zum Zielteilnehmer wird abgebrochen. Sie sind mit dem Anrufer verbunden.

6.12 Übernehmen

Ein interner Teilnehmer hat in Rückfrage die Vermittlung angerufen, während sein Anrufer gehalten wird. Der gehaltene Anruf wird mit Ihnen verbunden, wenn der interne Teilnehmer auflegt oder wenn Sie:



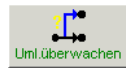
auf **Übernehmen** klicken.

Rufnummer und Name des Anrufers erscheinen im Feld *Erster Teilnehmer*. Der interne Teilnehmer wird von seinem ursprünglichen Anrufer und von Ihnen getrennt.

6.13 Anrufumleitung kontrollieren

Sie können steuern, ob die feste Anrufumleitung ignoriert oder der Anruf zum Umleitungsziel weitergeleitet werden soll.

Eine Rufnummer trotz aktivierter Rufumleitung anrufen:



1. Klicken Sie auf **Umleitung überwachen**,



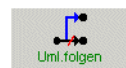
Wählen Sie die Zielrufnummer.

Umleitung folgen oder *Uml. überwachen* erscheint im *Status*-Feld, wenn die Anrufumleitung für das Ziel aktiviert ist.

Um beim Zielteilnehmer anzurufen:



1. Klicken Sie auf **Uml. durchbrechen**.



Um beim Umleitungsziel anzurufen:

1. Klicken Sie auf **Uml. folgen**.

HINWEIS: Sie müssen die **Uml. überwachen**-Schaltfläche nicht betätigen, wenn in Ihrem Kommunikationssystem die Anrufumleitungssteuerung permanent eingerichtet ist.

Anrufe vermitteln

Anrufumleitung kontrollieren

7 Wählen

Um eine Verbindung mit einem Teilnehmer aufzubauen, müssen Sie die Rufnummer des Teilnehmers wählen. Die Eingabe der Rufnummer kann auf verschiedene Arten erfolgen. Die verschiedenen Möglichkeiten werden nachfolgend gezeigt.

Im Ruhezustand, d. h. wenn Sie gerade keinen Anruf abfragen



1. Klicken Sie auf eine freien Leitungstaste und geben die Rufnummer ein.



2. Geben Sie eine Rufnummer ein, ohne vorher eine Leitungstaste zu wählen, so wird mit Wahl der ersten Ziffer automatisch eine Leitungstaste belegt. Neben der Leitungstaste erscheint *aktiv*.

Die gewählte Rufnummer und der Name des Teilnehmers (falls vorhanden) erscheinen im Feld *Zweiter Teilnehmer*.

Beim Vermitteln können Sie:



3. mit oder ohne Klicken von Rückfrage



die Nebenstellenummer eingeben (Normalvermitteln).

Die gewählte Rufnummer und der Name des Teilnehmers (falls vorhanden) erscheinen im Feld *Zweiter Teilnehmer*.



4. Klicken Sie auf **Verbinden**.

Wählen

Wählen mit der Wahlwiederholung (zuletzt gespeicherte Rufnummer)

Falscheingaben löschen:



1. Drücken Sie **<Entf>** auf der Tastatur oder



Klicken Sie auf **Löschen**.

7.1 Wählen mit der Wahlwiederholung (zuletzt gespeicherte Rufnummer)

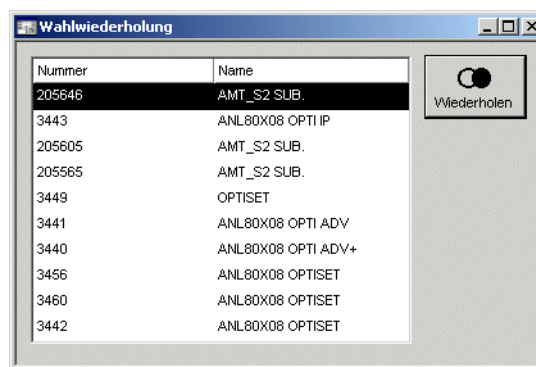


1. Klicken Sie auf **Wahlwiederholung** zum Wählen der zuletzt gespeicherten Rufnummer.

Wenn Sie eine andere als die zuletzt gespeicherte Rufnummer wählen wollen, müssen Sie den Dialog *Wahlwiederholung* öffnen.

7.2 Wählen mit der Wahlwiederholung (gespeicherte Rufnummer)

1. Klicken Sie auf den Dialog **Wahlwiederholung**.



2. Doppelklicken Sie die gewünschte Rufnummer oder wählen Sie die Rufnummer und klicken auf **Wahlwiederholung**.



HINWEIS: Wie Sie Rufnummern zur Wahlwiederholung abspeichern, erfahren Sie im Kapitel [Wahlwiederholung](#)

7.3 Wählen mit den Namentasten

Prinz

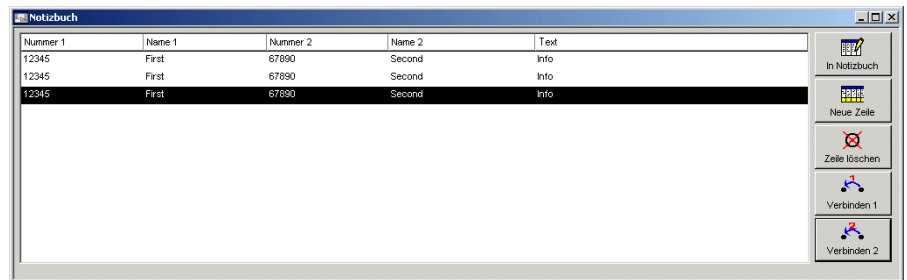
1. Klicken Sie im Dialog **Namentasten** auf den Namen, dessen Rufnummer Sie wählen möchten.

Die vorprogrammierte Rufnummer wird gewählt.

HINWEIS: Wie Sie Namentasten programmieren, erfahren Sie im Abschnitt [Namentasten](#) programmieren.

7.4 Wählen mit dem Notizbuch

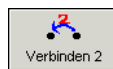
1. Klicken Sie auf den Dialog **Notizbuch**.



2. Wählen Sie im Dialog *Notizbuch* einen Eintrag aus.



3. Klicken Sie auf **Verbinden 1**, um die erste Rufnummer zu wählen.



4. Falls eine zweite Rufnummer im Eintrag vorhanden ist, klicken Sie auf **Verbinden 2**, um die zweite Rufnummer zu wählen.

Die Verbindung wird hergestellt.

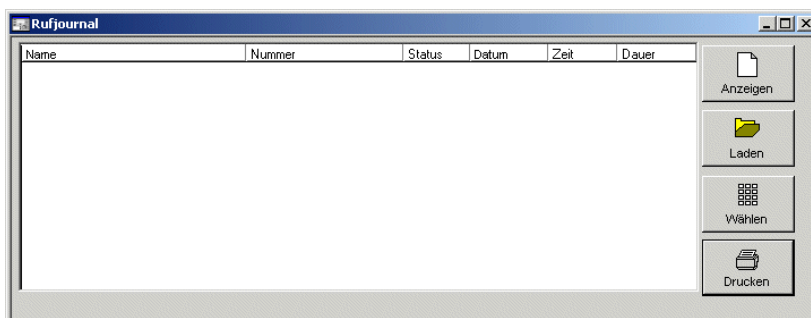
HINWEIS: Weitere Informationen zum Notizbuch erhalten Sie im Kapitel [Notizbuch](#).

Wählen

Wählen mit dem Rufjournal

7.5 Wählen mit dem Rufjournal

1. Öffnen Sie das *Rufjournal* über das Menü **Datei, Dialog neu, Rufjournal**:



2. Selektieren Sie die Zeile in der Liste mit der gewünschten Verbindung.



3. Klicken Sie auf **Wählen** oder doppelklicken Sie den Eintrag.

Die Rufnummer der protokollierten Verbindung wird gewählt.

HINWEIS: Weitere Informationen zum Rufjournal erhalten Sie im Kapitel [Rufjournal](#).

7.6 Wählen über die Zwischenablage

Sie können externe Rufnummern (Ziffernfolgen) einer anderen Applikation (z. B. eines persönlichen Telefonbuchs) über die Windows Zwischenablage nach AC-Win kopieren. Die Amtskennziffer wird automatisch der eingefügten Ziffernfolge vorangestellt.

Enthält diese kopierte Rufnummer andere Zeichen als Ziffern, so werden diese automatisch von AC-Win gelöscht.



1. Kopieren Sie die Rufnummer in der anderen Anwendung in die Zwischenablage, indem Sie z.B. gleichzeitig die Tasten <Strg> und <C> drücken.

Maximieren oder aktivieren Sie den Dialog Anrufsteuerung und klicken Sie in das Feld *Erster Teilnehmer* bzw. *Zweiter Teilnehmer*.



2. Fügen Sie die Rufnummer in das Feld ein, indem Sie z.B. gleichzeitig die Tasten <Strg> und <V> drücken.
Eine freie Leitungstaste wird belegt. Die Nummer wird automatisch gewählt.

7.7 Wählen mit „Ziehen und Ablegen“

Sie können externe Rufnummern aus anderen Anwendungen (wie z.B. persönlichen Telefonbüchern) direkt mit der Maus in AC-Win Dialoge einfügen:

1. Klicken Sie die Rufnummer in der Anwendung an und bewegen Sie den Zeiger bei gedrückter Maustaste in den gewünschten Dialog, z. B. in das Feld *Erster Teilnehmer* der AC-Win Anrufsteuerung.
Eine freie Leitungstaste wird automatisch belegt.

HINWEIS: Diese Bedienung ist nur dann wirksam, wenn eine Verbindung zum Kommunikationssystem besteht. Ist dies nicht der Fall, kann die Rufnummer nicht mit der Maus "gezogen" werden.

Wählen

Rufnummern mit der Maus eingeben

7.8 Rufnummern mit der Maus eingeben

Sie können Rufnummern über die Tastatur oder mit der Maus am Bildschirm eingeben.

1. Wählen Sie im Menü **Datei, Dialog neu, Ziffernblock**.



2. Klicken Sie auf die gewünschten Ziffern.

7.9 Wählen mit Mehrfrequenzwahl (MFV)

Sie möchten z. B. einen externen Anrufbeantworter abfragen oder Informationen eines Dienstes abrufen, der hierarchisch gegliedert ist. Sie müssen auf MFV umschalten, um sich durch diese Hierarchie zu bewegen.

Voraussetzung:

Die automatische MFV-Generierung ist nicht eingeschaltet.

Bauen Sie zunächst eine Verbindung zu Ihrem Anrufbeantworter auf.



1. Klicken Sie auf **MFV**.

Es wird auf das Mehrfrequenz-Verfahren umgeschaltet.



2. Geben Sie nun Ihre Kennziffern für die Fernabfrage ein (Nachwahl).



3. Beenden Sie die Verbindung mit der Taste <-> im Ziffernblock oder



mit der Schaltfläche **Trennen**.

HINWEIS: Möchten Sie dieses Leistungsmerkmal nutzen, so müssen Sie vorher die Kennzahl für MFV entsprechend dem Kommunikationssystem (z.B. *24) eingestellt haben. Wählen Sie dazu im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**. Im Register **Anrufsteuerung** tragen Sie dann im Feld **Kennzahlen** die entsprechende Kennzahl ein.

Wählen

Wählen mit Mehrfrequenzwahl (MFV)

8 Systemfunktionen

AC-Win bietet zusätzliche Funktionen.

8.1 Paging

Sie können den Pager verwenden, um einen Abonnenten, der von seinem Terminal abwesend ist, zu finden.

Voraussetzung:

Sie müssen eine Codenummer für die Paging-Funktion eingerichtet haben. Wählen Sie dazu den Befehl *AC-Win-Einstellungen* im Menü *Optionen* aus. Geben Sie den entsprechenden Code in das Feld *Zugangscodes* auf der Registerkarte *Anrufsteuerung* ein.



Drücken Sie die Schaltfläche **Seite**.



Wählen Sie die Abonnenten- oder Pager-Nummer.

Paging beginnt. Warten Sie, bis der paginierte Abonnent antwortet.



Sie können den Paging-Vorgang abbrechen, indem Sie die Schaltfläche **Trennen** drücken, wenn der Abonnent nicht antwortet oder der Pager nach einem bestimmten Zeitraum deaktiviert ist.

Die Paging-Funktion ist abgebrochen.

Beispiel:

Wenn ein Anrufer mit jemandem sprechen möchte, der nicht an seinem Schreibtisch ist, können Sie diesen Abonnenten auf die Seite rufen. Der paginierte Abonnent antwortet, indem er die Vermittlungskonsole anruft.



Halten Sie den ersten Anruf: Drücken Sie **Halten**.

Systemfunktionen

Abrufen von Mailbox-Nachrichten

Der Anruf wird gehalten. Die Loop-Taste wechselt in den *Wartestatus* und der Name und die Telefonnummer des gehaltenen Anrufers werden angezeigt.

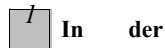
Aktivieren Sie die Paging-Funktion für den Zielabonnenten. Der paginierte Abonnent ruft Ihre Vermittlungskonsole an.



Nehmen Sie den Anruf bei Ihrer Vermittlungskonsole an.



Um die beiden Parteien zu verbinden, drücken Sie die **Beitreten**-Taste und anschließend



Drücken Sie die Loop-Taste oder die Schaltfläche der Anrufhaltepartei.

Die Anrufe werden verbunden und von der Vermittlungskonsole gelöscht.

8.2 Abrufen von Mailbox-Nachrichten

Sie können die Voicemail-Nachrichten auf Ihrer Vermittlungskonsole abhören.

8.2.0.1 Voraussetzung:

Sie müssen eine Codenummer eingerichtet haben, um auf das Mailbox zuzugreifen. Wählen Sie dazu den Befehl *AC-Win-Einstellungen* im Menü *Optionen* aus. Öffnen Sie die Registerkarte *Anrufsteuerung* und geben Sie die entsprechende Codenummer in das Feld *Mailbox* field unter *Zugangscodes* ein.

Die Schaltfläche *Nachricht* im Fenster *Schaltflächen* wird hervorgehoben, wenn Ihr Mailbox neue Nachrichten enthält.



Drücken Sie die Schaltfläche **Nachricht**, um die Nachrichten in Ihrem Mailbox abzuhören.

Sie werden automatisch getrennt, sobald Sie die Nachrichten abgehört haben.

NOTE: Werden noch nicht abgerufene Nachrichten im Postfach gespeichert, erscheint auf der Schaltfläche Nachricht ein Buchstabensymbol.

8.3 Aktivieren des Tonbandgeräts

Sie können einen Anruf aufzeichnen, wenn Ihr Kommunikationssystem diese Funktion erlaubt und die entsprechende Einstellung in der AC-Win IP-Konfiguration vorgenommen wurde.



AC-Win erstellt für jeden Anruf eine Audiodatei, aber die Audiodatei wird nur gespeichert, wenn die Aufzeichnung aktiviert ist.

Drücken Sie die Kassettenrekordertaste, um die Aufzeichnung von Anrufen zu aktivieren - die Taste ist jetzt schwarz hervorgehoben, dies bedeutet, dass die erstellte Audiodatei am Ende jedes zukünftigen Anrufs (einschließlich des aktuellen) gespeichert wird. Sie können einen Anruf aufzeichnen, wenn Ihr Kommunikationssystem diese Funktion unterstützt.

8.4 Deaktivieren des Tonbandgeräts



Drücken Sie die Tonbandgerät-Taste, wenn sie schwarz hervorgehoben ist, um die Aufzeichnung von Anrufen zu deaktivieren - die Taste ist nicht mehr hervorgehoben, dies bedeutet, dass die Audiodatei am Ende eines zukünftigen Anrufs (einschließlich des aktuellen) gelöscht wird. Vorhandene Audiodateien aus früheren Anrufen sind nicht betroffen.

8.5 Automatisches Aktivieren des Tonbandgeräts

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie möchten, dass das Tonbandgerät bei jedem externen Anruf automatisch aktiviert wird:

Wählen Sie dazu den Befehl *AC-Win-Einstellungen* im Menü *Optionen* aus.

Klicken Sie auf die Option *Automatische Tonbandaufnahme* auf der Registerkarte *Anrufsteuerung*.

Systemfunktionen

Aktivieren von MCID (Identifizierung böswilliger Anrufe)

8.6 Aktivieren von MCID (Identifizierung böswilliger Anrufe)

Mit dieser Funktion können Sie die Anrufdaten (Telefonnummer, Datum, Uhrzeit, Nummer der Vermittlungskonsole) auf dem Bedienterminal Ihres Kommunikationssystems anzeigen.

Voraussetzung:

Dieses Merkmal muss im Kommunikationssystem verwaltet werden.



Drücken Sie die **MCID**-Taste, während Sie mit dem Anrufer verbunden sind.

8.7 Identifizierung der Amtsleitungsnummer

Sie sollten zuerst die Amtsleitungsnummer festlegen, bevor Sie Leitungsfehler an den Kundendienst melden.



Drücken Sie die Schaltfläche **Identifizieren**.

Die Amtsleitungsnummer wird im Statusfeld im Fenster *Anrufsteuerung* angezeigt.



Drücken Sie die Schaltfläche **Identifizieren** ein zweites Mal, um die Funktion zu deaktivieren.

Systemfunktionen

Identifizierung der Amtsleitungsnummer

9 Namenstasten

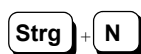
Wie Sie eine Verbindung mit den Namenstasten herstellen, finden Sie im Abschnitt [Wählen mit den Namenstasten](#)).

Der Dialog *Namenstasten* ist stets im Standard-Arbeitsbereich enthalten. Haben Sie die Namenstasten programmiert und den Arbeitsbereich gespeichert, wird Ihnen beim Starten von AC-Win MQ dieser Dialog stets mit den programmierten Namenstasten angezeigt.

Sie haben außerdem die Möglichkeit, weitere Namenstastenfenster als neue Dialoge zu öffnen und unter einem beliebigen Namen abzuspeichern.

9.1 Dialog Namenstasten öffnen

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog neu**



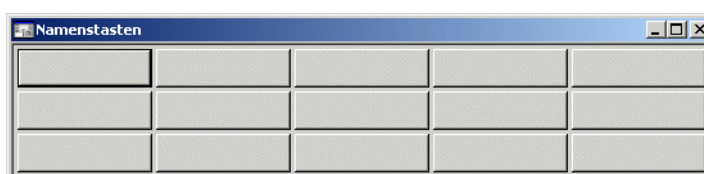
oder drücken Sie die Tasten **<Strg>** und gleichzeitig **<N>**.

2. Wählen Sie in der Liste den Eintrag **Namenstasten** aus.
3. Klicken Sie auf **OK** oder



drücken Sie die Taste **<Eingabe>**.

Ein neuer Dialog *Namenstasten* ohne programmierte Namen öffnet sich.



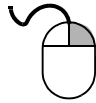
HINWEIS: Um einen bereits programmierten Dialog zu öffnen, klicken Sie im Menü *Datei* auf *Dialog öffnen* an.

Namenstasten

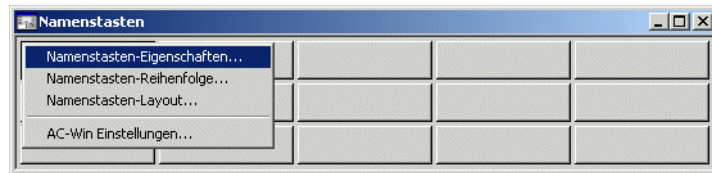
Namenstasten programmieren

9.2 Namenstasten programmieren

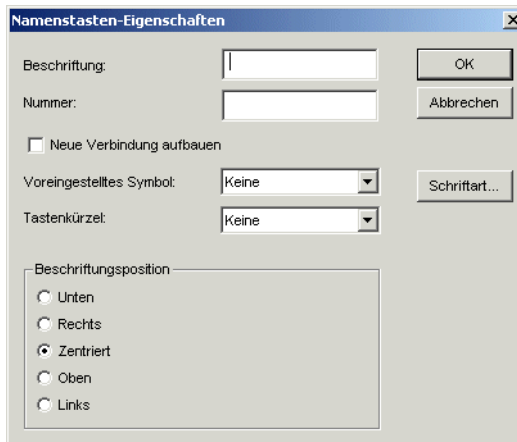
Sie können belegte oder unbelegte Namenstasten programmieren.



1. Setzen Sie den Cursor auf eine Namenstaste im Dialog *Namenstasten* und klicken Sie die rechte Maustaste.



2. Wählen Sie den Menüpunkt **Namenstasten Eigenschaften** aus.



3. Neben *Beschriftung* geben Sie die Beschriftung der Namenstaste ein.



4. Neben *Rufnummer* geben Sie die Telefonnummer ein, die beim Betätigen der Namenstaste gewählt werden soll.

5. Klicken Sie auf **OK** oder



drücken Sie die Taste **<Eingabe>**.

Die Namenstaste mit dem eingegebenen Namen wird im Dialog *Namenstasten* angezeigt.

Sie können jetzt mit den Namenstasten wählen.

HINWEIS: Um eine Namenstaste zu löschen, entfernen sie die Einträge aus den Feldern und klicken Sie auf OK.

Namenstasten

Namenstastenfenster speichern

9.3 Namenstastenfenster speichern

Haben Sie Änderungen an den Namenstasten vorgenommen, so können Sie diese Änderungen mit dem Arbeitsbereich speichern. Beim Starten von AC-Win MQ wird Ihnen dieser Dialog dann mit den programmierten/geänderten Namenstasten angezeigt.

HINWEIS: Das Speichern des Arbeitsbereichs ist in Abschnitt [Arbeitsbereich speichern](#) detailliert beschrieben.

Sie können das erstellte oder geänderte Namenstastenfenster auch als eigenständigen Dialog speichern.

1. Wählen Sie dazu im Menü **Datei** den Eintrag **Dialog speichern unter**.



2. Wählen Sie einen Namen und ein Verzeichnis für den Dialog ein.
3. Klicken Sie auf **OK** oder



Drücken Sie **<Eingabe>**

10 Wahlwiederholung

Mit der Wahlwiederholung können Sie eine Rufnummer speichern und später wieder wählen. Dies ist z. B. dann sinnvoll, wenn der Teilnehmer bei einem Vermittlungsversuch nicht erreichbar war. Es können bis zu zehn Rufnummern zur Wahlwiederholung gespeichert werden.

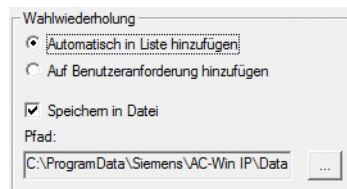
10.1 Grundeinstellungen vornehmen

Sie können wählen, welche Rufnummern in die Liste im Dialog *Wahlwiederholung* eingetragen werden:

- Rufnummern automatisch speichern:
Jede gewählte Rufnummer wird in die Liste im Dialog *Wahlwiederholung* aufgenommen.
- Rufnummern manuell speichern:
Sie entscheiden, ob die gerade gewählte Rufnummer zur Wahlwiederholung gespeichert wird.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Möglichkeit einzustellen:

1. Wählen Sie im Menü *Extras* den Menüpunkt *AC-Win Einstellungen*.
2. Klicken Sie auf Register **Dialoge**.



3. Klicken Sie die gewünschte Option an.
4. Klicken Sie auf **Speichern in Datei**, wenn die Wahlwiederholungsliste in die angegebene Datei geschrieben werden soll.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn diese Einstellungen gespeichert werden sollen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Wahlwiederholung

Neuen Dialog Wahlwiederholung öffnen

10.2 Neuen Dialog Wahlwiederholung öffnen

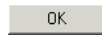
Im Dialog Wahlwiederholung können Sie sich die gespeicherten Rufnummern ansehen und anwählen.

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog neu**



oder drücken Sie die Tasten **<Strg>** und gleichzeitig **<N>**.

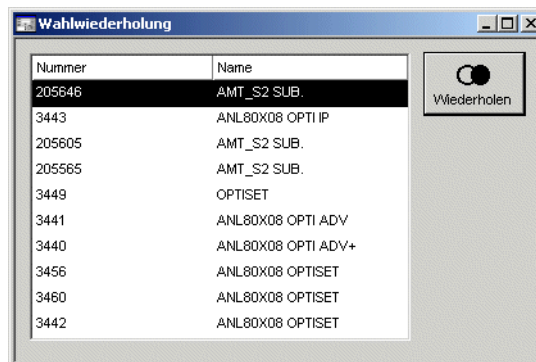
2. Wählen Sie **Wahlwiederholung** aus.



3. Klicken Sie auf **Öffnen** oder



drücken Sie die Taste **<Eingabe>**.



HINWEIS: Sie können auch einen bereits gespeicherten Dialog Wahlwiederholung öffnen. Klicken Sie im Menü *Datei* auf *Dialog öffnen*.

10.3 Rufnummer zur Wahlwiederholung speichern

Voraussetzungen:

- Das manuelle Speichern von Rufnummern ist eingestellt (siehe Grundeinstellungen vornehmen ⑦ Seite 67).
- Die optionale Schaltfläche **In Wiederholung** wurde im Dialog *Funktionstasten* eingerichtet. Das Vorgehen ist im AC-Win MQ Administratorhandbuch beschrieben.



1. Sie haben eine Rufnummer gewählt oder einen Anruf entgegengenommen.



2. Speichern Sie die gewählte Rufnummer bzw. die Rufnummer des Anrufers durch Klicken auf **In Wiederholung**. Es wird die gewählte Rufnummer, jedoch nicht eine konfigurierte Anrufumleitung gespeichert.

Die Rufnummer wird in die Liste der Rufnummern mit Name (falls vorhanden) eingefügt. Es sind maximal 10 Einträge möglich.



3. Trennen Sie die Verbindung mit der Taste <-> im Ziffernblock oder.



mit der Schaltfläche **Trennen**.

Wahlwiederholung

Dialog Wahlwiederholung speichern

10.4 Dialog Wahlwiederholung speichern

Sie können den aktuellen Dialog *Wahlwiederholung* zusammen mit dem Arbeitsbereich speichern. Um die bestehenden Einträge sichern zu können, muß die Option *Speichern in Datei* (siehe [Grundeinstellungen vornehmen](#)) eingeschaltet sein.

Beim Starten von AC-Win MQ wird Ihnen der Dialog *Wahlwiederholung* dann mit den bestehenden Einträgen standardmäßig angezeigt.

HINWEIS: Das Speichern des Arbeitsbereichs ist in Abschnitt [Arbeitsbereich speichern](#) detailliert beschrieben.

11 Notizbuch

Mit dem Notizbuch können Verbindungsdaten gespeichert werden, d.h. Sie können im Notizbuch die Rufnummern beider Gesprächspartner abspeichern. Dies ist z.B. sinnvoll, wenn Sie eine Verbindung herstellen sollen, und ein Teilnehmer nicht erreichbar. Sie können die Rufnummern von maximal zehn Verbindungen im „Notizbuch“ speichern. Wie Sie eine Verbindung mit dem Notizbuch herstellen, finden Sie im Abschnitt [Wählen mit dem Notizbuch](#)).

11.1 Neues Notizbuch öffnen

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog neu** oder

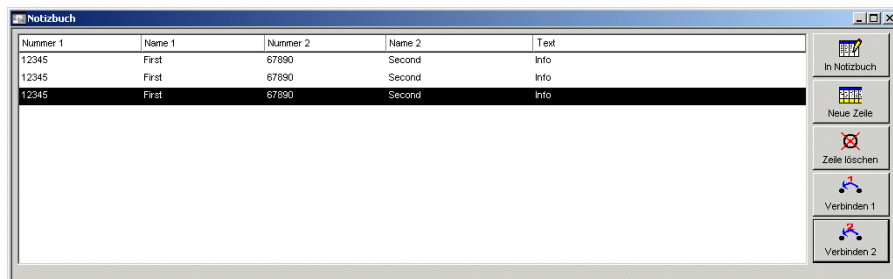


drücken Sie die Tasten **<Strg>** und gleichzeitig **<N>**.

2. Wählen Sie in der Liste **Notizbuch** aus.
3. Klicken Sie auf **Öffnen** oder



drücken Sie die Taste **<Eingabe>**.

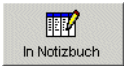


HINWEIS: Sie können auch ein bereits bestehendes Notizbuch öffnen. Klicken Sie im Menü *Datei* auf *Dialog öffnen* an.

Notizbuch

Verbindung in das Notizbuch aufnehmen

11.2 Verbindung in das Notizbuch aufnehmen



1. Klicken Sie auf **In Notizbuch** um Anrufinformationen aus dem Dialog *Anrufsteuerung* (Informationen zum ersten, und falls verfügbar, auch zum zweiten Teilnehmer) zu speichern.

HINWEIS: Im Notizbuch können auch Nummern gespeichert werden, die nicht anwählbar sind. Es erfolgt keine Prüfung auf die Integrität der Daten.

11.3 Eigene Daten in das Notizbuch schreiben

Sie können beliebige Rufnummern, Namen und Notizen in das Notizbuch direkt über die Tastatur eingeben.

1. Bewegen Sie die Einfügemarke mit Maus oder Tastatur an die Stelle, wo der Eintrag erfolgen soll.



2. Klicken Sie auf **Neue Zeile**.



3. Geben Sie Ihre Daten ein.

11.4 Notizbucheinträge löschen



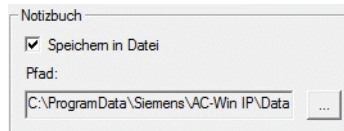
1. Wählen Sie einen Eintrag im Notizbuch aus
2. Klicken Sie auf **Zeile Löschen**.
Der Eintrag wird aus dem Notizbuch entfernt.

HINWEIS: Beim Beenden von AC-Win werden die Notizbucheinträge automatisch gelöscht. Notizbucheinträge können mit dem gesamten Arbeitsbereich gespeichert werden.

11.5 Notizbuch speichern

Sie können das aktuelle Notizbuch mit dem Arbeitsbereich speichern. Um die Speichern von Einträgen zu ermöglichen, ist gegebenenfalls folgende Grundeinstellung vorzunehmen:

1. Wählen Sie im Menü Extras den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Register **Dialoge**.



3. Klicken Sie auf **Speichern in Datei**, wenn die Einträge in die angegebene Datei geschrieben werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn diese Grundeinstellung gespeichert werden soll.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Speichern Sie den Arbeitsbereich. Das Vorgehen ist in Abschnitt [Arbeitsbereich speichern](#) beschrieben.

Beim Starten von AC-Win MQ wird standardmäßig das Notizbuch mit den bestehenden Einträgen angezeigt.

Notizbuch

Notizbuch speichern

12 Rufjournal

Ein Rufjournal ist eine Liste mit folgenden Verbindungsdaten:

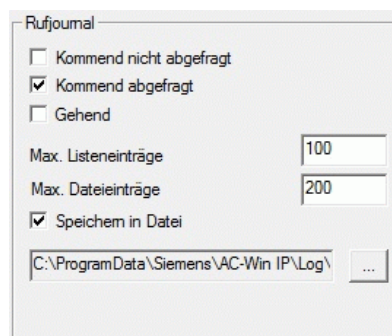
- Name (falls verfügbar),
- Rufnummer,
- Status (kommend oder gehend), je nach Einstellung,
- Datum,
- Uhrzeit,
- Gesprächsdauer.

Wie Sie eine Verbindung mit dem Rufjournal herstellen, ist im Kapitel [Wählen mit dem Rufjournal](#) beschrieben.

12.1 Rufjournal aktivieren

Um das Rufjournal nutzen zu können, müssen Sie die Aufzeichnungsfunktion aktivieren:

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Register **Dialoge**.
3. Klicken Sie die Rufarten aus, die aufgezeichnet werden sollen.



4. Klicken Sie auf **Speichern in Datei**, wenn Sie die Daten speichern möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Rufjournal

Rufjournal öffnen

12.2 Rufjournal öffnen

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Dialog neu**

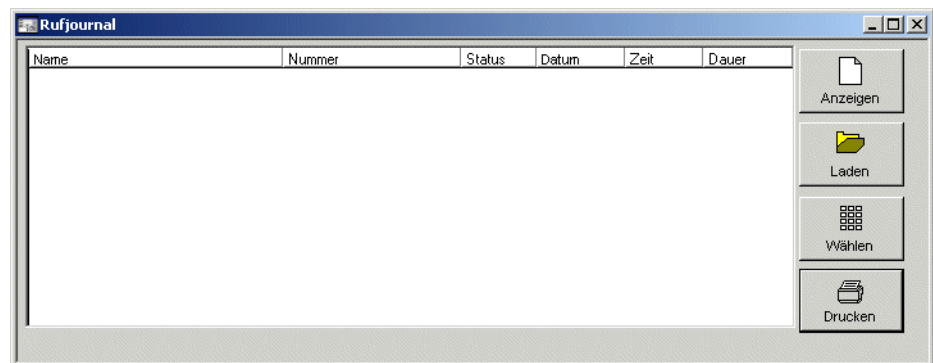


oder drücken Sie gleichzeitig die Tasten **<Strg>** und **<N>**.

2. Wählen Sie in der Liste **Rufjournal** aus.
3. Klicken Sie auf **Öffnen** oder



Drücken Sie die Taste **<Eingabe>**.



12.3 Aktuelle Verbindungsdaten anzeigen



1. Klicken Sie auf **Anzeigen** im Dialog **Rufjournal**.

Die aktuellen Verbindungsdaten seit dem Starten von AC-Win MQ werden angezeigt.

12.4 Gespeicherte Verbindungsdaten anzeigen



1. Klicken Sie auf **Laden** im Dialog **Rufjournal**.

Der gespeicherte Verbindungsdaten werden geladen und angezeigt.

12.5 Verbindungsdaten drucken



1. Klicken Sie auf **Drucken** im Dialog **Rufjournal**.

Die Verbindungsdaten werden an dem voreingestellten Drucker (Windows Systemsteuerung) gedruckt.

12.6 Rufjournal speichern

Das Rufjournal wird automatisch gespeichert, wenn diese Einstellung im Menü **Extras, AC-Win Einstellungen** im **Register Objects** aktiviert ist (siehe Rufjournal aktivieren ⓘ Seite 75). Standardmäßig ist das Speichern des Rufjournals ausgeschaltet.

HINWEIS: Sie können das Rufjournal auch mit dem Arbeitsbereich speichern. Das Vorgehen ist in Abschnitt [Arbeitsbereich speichern](#) beschrieben.

Rufjournal

Rufjournal speichern

13 Gebührenerfassung am Vermittlungsplatz

AC-Win MQ ermöglicht die Gebührenerfassung am Vermittlungsplatz. Dazu muß dieses Leistungsmerkmal am Kommunikationssystem eingerichtet sein.

13.1 Grundeinstellungen vornehmen

Sie können einstellen, ob

- die Gesprächskosten-Datensätze automatisch oder manuell aktualisiert werden,
- die Datensätze generell in eine Datei gespeichert werden.

Gehen sie dazu wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Win Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Register **Anrufsteuerung**.
3. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Automatisches Melden bei Gebührenanruf**, wenn die Liste der Gesprächskosten-Datensätze im Dialog Gebührenanzeige automatisch aktualisiert werden soll.
4. Klicken Sie auf das Register **Dialoge**.
5. Klicken Sie auf **Speichern in Datei**, wenn Sie die Daten speichern möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Gebührenerfassung am Vermittlungsplatz

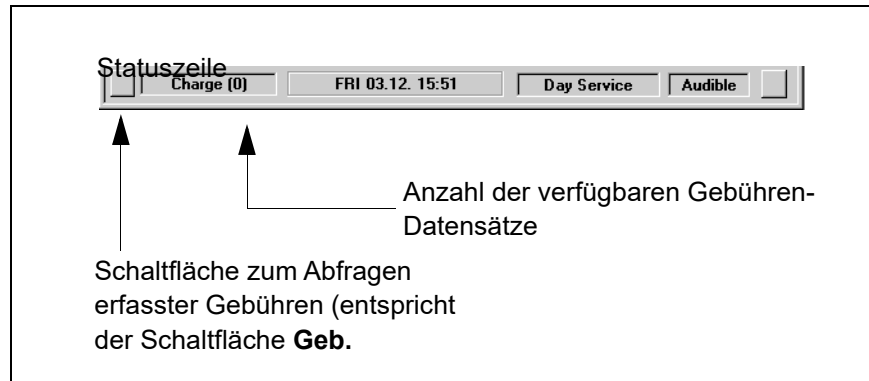
Gebührenerfassung starten

13.2 Gebührenerfassung starten



1. Klicken Sie auf **Geb. erfassen** .

Der aktuelle Anruf wird für die Erfassung der Gesprächskosten markiert. Es wird ein Datensatz mit den Gebühren dieser Verbindung erstellt. Nach Ende der vermittelten Verbindung erhöht sich die Anzahl der Gebührendatensätze in der Statuszeile um eins.



13.3 Gebühren abfragen

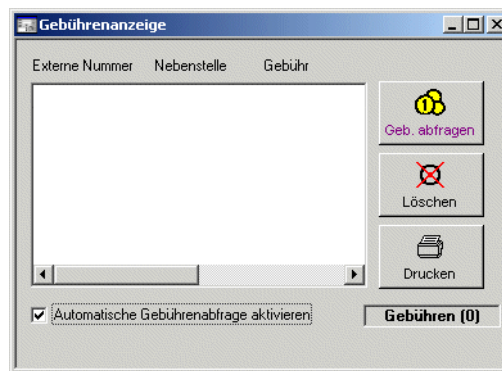
Der Dialog *Gebührenanzeige* dient zur Anzeige der Gebührendatensätze.



1. Klicken Sie auf **Geb. abfragen** oder



Klicken Sie auf die Schaltfläche in der Statuszeile des Dialogs **Anrufsteuerung**.



Abhängig von den Grundeinstellungen aktualisiert sich der Inhalt der Liste automatisch oder manuell.



1. Klicken Sie auf **Geb. abfragen** im Dialog **Gebührenanzeige**.
Die Liste im Dialog *Gebührenanzeige* wird aktualisiert.

13.4 Gebühren ausdrucken



1. Klicken Sie auf **Drucken** im Dialog **Gebührenanzeige**.

Die anfallenden Gebühren werden an dem im Vermittlungsplatzrechner eingestellten Standarddrucker ausgegeben.

13.5 Gebührenzähler zurücksetzen



1. Klicken Sie auf **Löschen** im Dialog **Gebührenanzeige**.

Ist ein Datensatz markiert, wird dieser gelöscht. Ist kein Datensatz markiert, wird die gesamte Liste gelöscht.

13.6 Dialog Gebührenanzeige speichern

Die Gebühren-Datensätze werden automatisch gespeichert, wenn diese Option bei den Grundeinstellungen (siehe ☺ Seite 79) aktiviert ist. Diese Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.

HINWEIS: Sie können den Dialog *Gebührenanzeige* auch mit dem Arbeitsbereich speichern. Das Vorgehen ist in Abschnitt [Arbeitsbereich speichern](#) beschrieben.

14 Nachtschaltung

Mit Hilfe der Nachtschaltung wird dem System signalisiert, dass der Vermittlungsplatz nicht besetzt ist. Wenn die letzte Vermittlungsperson einer VF-Gruppe die Nachtschaltung (z.B. nach Betriebsschluß) aktiviert, werden alle eintreffenden Anrufe zu einer Nachtabfragestelle (z.B. Pförtner) umgeleitet.

14.1 Nachtschaltung aktivieren



1. Klicken Sie auf **Nachtschaltung**.

Es können vom Vermittlungsplatz noch gehende Anrufe getätigt werden.



2. Klicken Sie auf **Stecker**.

Ihr Vermittlungsplatz wird deaktiviert. An Ihrem Vermittlungsplatz können nun keine Anrufe mehr bearbeitet werden.

Die Farbe der Schaltfläche *Nachtschaltung* ändert sich. Anrufe werden noch angezeigt, können aber nicht mehr abgefragt werden. Sie gelangen zu den noch abfragebereiten Vermittlungsplätzen oder zur Nachtabfragestelle.

HINWEIS: Wird die Nachtschaltung am letzten Vermittlungsplatz einer Gruppe aktiviert, wird die Anzahl der Anrufe aller Abfragetasten in der Statuszeile neben der Anzeige *Nachtschaltung* angezeigt.

Nachtschaltung

Automatische Nachtschaltung

14.2 Automatische Nachtschaltung

Die Nachtschaltung aktiviert sich automatisch nach einer Zeitspanne (Standard: 60 Sek.) wenn

- ein oder mehrere Anrufe in der Warteschlange sind und
- keine vermittlungstechnische Funktion über die Zeitspanne ausgeführt wird.

Vermittlungstechnische Funktionen in diesem Sinne sind z.B

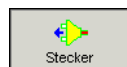
- Abfragen von Anrufen
- Vermitteln
- Telefonieren
- Leitung abfragen
- Wählen
- Personensuche starten

HINWEIS: Die Zeitspanne für die automatische Nachtschaltung wird am Kommunikationssystem eingestellt und kann in AC-Win MQ nicht geändert werden.

14.3 Nachtschaltung deaktivieren



1. Falls der Stecker der Sprechgarnitur nicht gezogen wurde, können Sie die Nachtschaltung durch Klicken auf **Nachtschaltung** deaktivieren



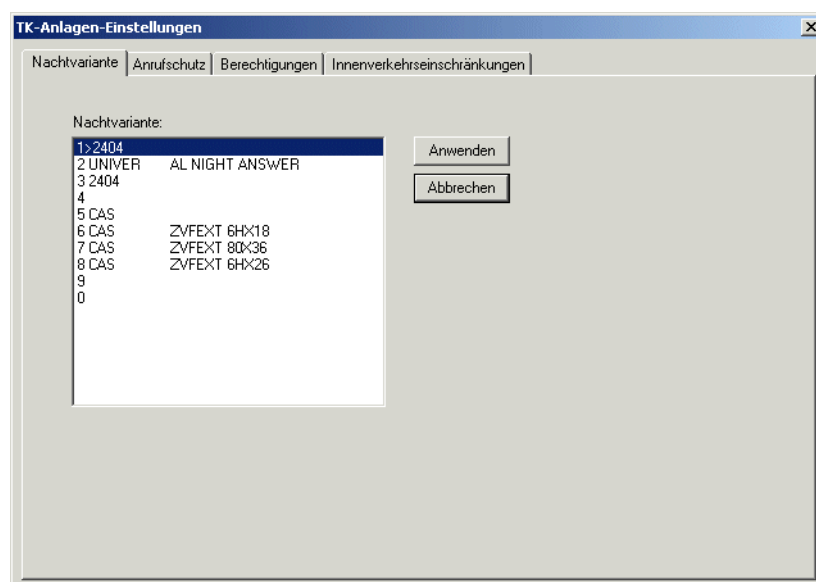
2. Klicken Sie auf **Stecker**.

Die Nachtschaltung wird automatisch aufgehoben

14.4 Nachtschaltungsvarianten prüfen und ändern

Von den vorhandenen Nachtschaltungsvarianten des Kommunikationssystems ist jeweils diejenige wirksam, die zuletzt von einem beliebigen Vermittlungsterminal aus gewählt wurde. Es sind je nach Konfiguration am Kommunikationssystem bis zu 8 verschiedene Nachtschaltungsvarianten pro Vermittlungsplatzgruppe möglich.

1. Wählen Sie dazu im Menü **Extras** den Menüpunkt **TK-Anlagen Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie auf das Register **Nachtvariante**. Die aktuelle Nachtschaltung wird angezeigt.



3. Wählen Sie eine andere Nachtschaltungsvariante und klicken Sie auf **Anwenden**.

Die neue Variante wird für die gesamte Vermittlungsplatzgruppe eingestellt.

HINWEIS: Die verfügbaren Nachtschaltungsvarianten sind systemspezifisch und werden nicht mit AC-Win MQ administriert.

Nachtschaltung

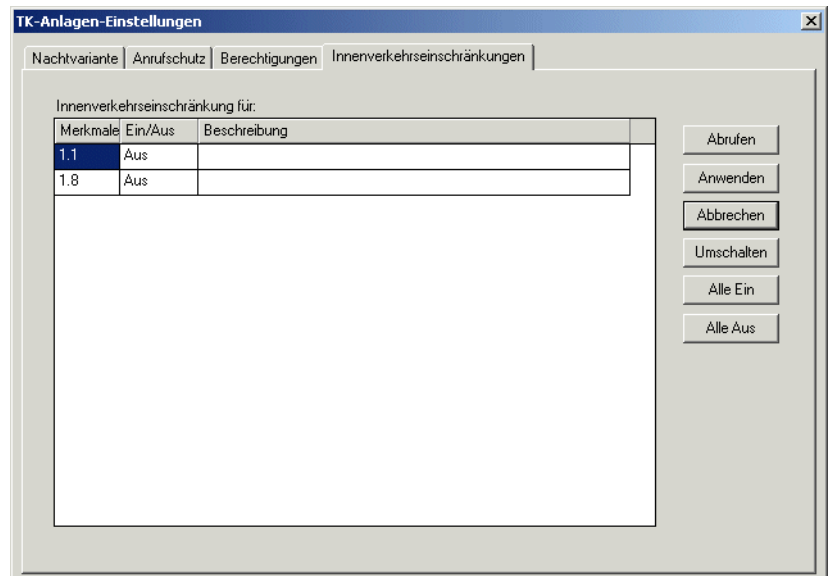
Nachtschaltungsvarianten prüfen und ändern

15 Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen

Für bestimmte Teilnehmergruppen kann durch einen SuperUser oder Administrator zeitweise verhindert werden, daß sich die Teilnehmer dieser Gruppen untereinander in Selbstwahl erreichen. Sie können dann nur über die Vermittlung miteinander verbunden werden (z.B. Hotels).

15.1 Innenverkehrseinschränkungen für Teilnehmergruppen abfragen

1. Wählen Sie dazu im Menü *Extras* den Menüpunkt *TK-Anlagen Einstellungen* aus.
2. Klicken Sie auf das Register **Innenverkehrsbeschränkungen** (Verkehrsbeziehungen). Die Liste der Verkehrseinschränkungen wird angezeigt.



3. Klicken Sie auf **Abrufen** zum Aktualisieren der Daten vom Kommunikationssystem.

HINWEIS: Die verfügbaren Innenverkehrseinschränkungen sind systemspezifisch und werden nicht mit AC-Win MQ administriert.

Innenverkehrseinschränkung für Teilnehmergruppen

Innenverkehrseinschränkungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten

15.2 Innenverkehrseinschränkungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten

1. Markieren Sie die Teilnehmergruppe im Register *Innenverkehrseinschränkungen (Verkehrsbeziehungen)*.

Umschalten

Klicken Sie auf **Umschalten** zum Umschalten EIN/AUS bzw. AUS/EIN.

Alle Ein

Klicken Sie auf **Alle Ein** zum Einschränken der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Alle Aus

Klicken Sie auf **Alle Aus** zum Aufheben der Einschränkungen der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Anwenden

Klicken Sie auf **Anwenden** zum Speichern Ihrer Einstellungen.

Abbrechen

Klicken Sie auf **Abbrechen** zum Schließen des Fensters.

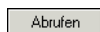
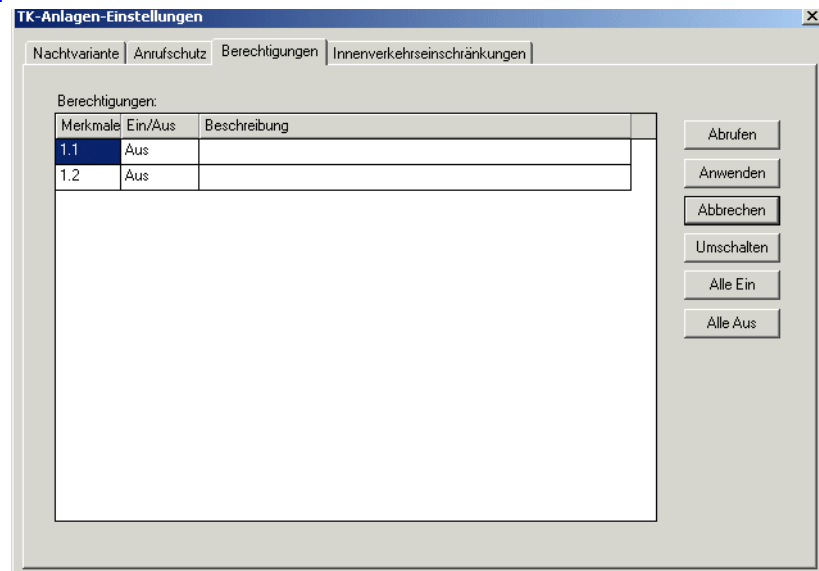
16 Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen

Für bestimmte Teilnehmergruppen können Sie die Berechtigung zeitweise ändern. Durch eine Änderung der Berechtigung können Sie z.B. entgeltpflichtige Gespräche nach Dienstschluß verhindern.

16.1 Berechtigungen für Teilnehmergruppen abfragen



1. Klicken Sie auf **Berechtigung** oder wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **TK-Anlagen Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie auf das Register **Berechtigungen**.



3. Klicken Sie auf **Abrufen** zum Aktualisieren der Daten vom Kommunikationssystem.

HINWEIS: Die verfügbaren Berechtigungsvarianten sind systemspezifisch und werden nicht mit AC-Win MQ administriert.

Berechtigungsumschaltung für Teilnehmergruppen

Berechtigungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten

16.2 Berechtigungen für Teilnehmergruppen ein- und ausschalten

1. Markieren Sie den gewünschten Eintrag im Register *Berechtigungen*.

Umschalten

Klicken Sie auf **Umschalten** zum Umschalten EIN/AUS bzw. AUS/EIN.

Alle Ein

Klicken Sie auf **Alle Ein** zum Einschränken der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Alle Aus

Klicken Sie auf **Alle Aus** zum Aufheben der Einschränkungen der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Anwenden

Klicken Sie auf **Anwenden** zum Speichern Ihrer Einstellungen.

Abbrechen

Klicken Sie auf **Abbrechen** zum Schließen des Fensters.

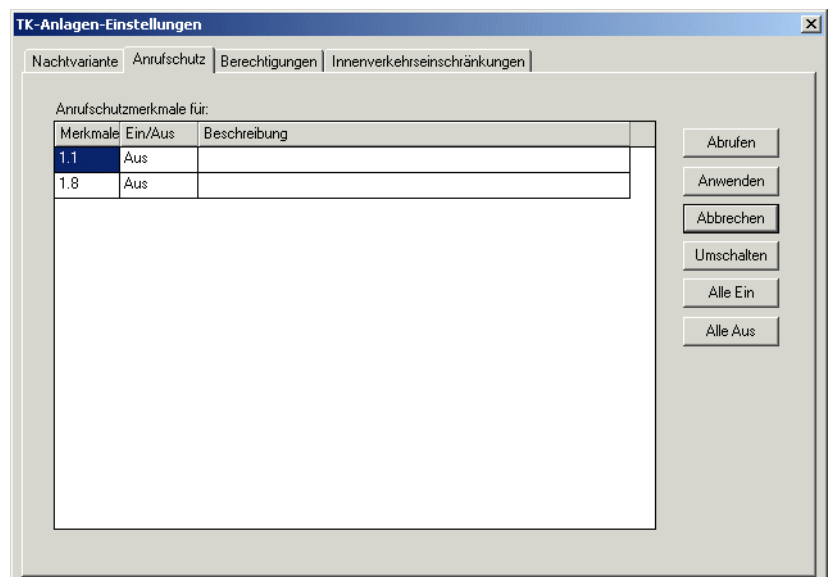
17 Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz)

Für bestimmte Teilnehmergruppen kann zeitweise ein Anrufschutz aktiviert werden, wenn diese Teilnehmer nicht durch Anrufe gestört werden sollen.

17.1 Anrufschutz für Teilnehmergruppen abfragen

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **TK-Anlagen Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie auf das Register **Anrufschutz**.

Die Liste der Teilnehmergruppen mit Anrufschutz wird angezeigt.



3. Klicken Sie auf **Abrufen** zum Aktualisieren der Daten vom Kommunikationssystem.

HINWEIS: Die verfügbaren Anrufschutzvarianten sind systemspezifisch und werden nicht mit AC-Win MQ administriert.

Anrufschutz für Teilnehmergruppen (Gruppenanrufschutz)

Anrufschutz für Teilnehmergruppen ein-/ausschalten

17.2 Anrufschutz für Teilnehmergruppen ein-/ausschalten

1. Markieren Sie den gewünschten Eintrag im Register *Anrufschutz*.

Umschalten

Klicken Sie auf **Umschalten** zum Umschalten EIN/AUS bzw. AUS/EIN.

Alle Ein

Klicken Sie auf **Alle Ein** zum Einschränken der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Alle Aus

Klicken Sie auf **Alle Aus** zum Aufheben der Einschränkungen der Berechtigung für alle Teilnehmergruppen.

Anwenden

Klicken Sie auf **Anwenden** zum Speichern Ihrer Einstellungen.

Abbrechen

Klicken Sie auf **Abbrechen** zum Schließen des Fensters.

18 Alarm

Bei Störungen am Vermittlungsplatz ändert sich die Farbe der Schaltfläche Alarm. Sie können die verschiedenen Alarme durch die Farbe der Schaltfläche Alarm unterscheiden.

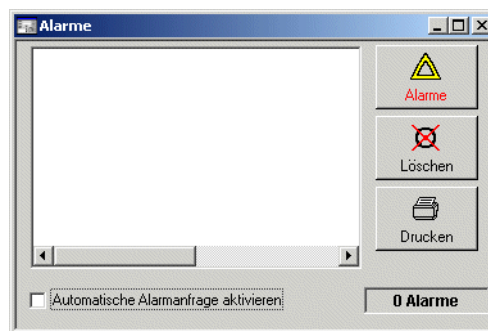
Die Farbe gelb signalisiert kleine Störungen. Die Farbe rot signalisiert Störungen, die sofort dem Kundendienst gemeldet werden müssen.

Farbe	Alarm
rot	dringender Alarm
gelb	allgemeiner Alarm

18.1 Alarmanzeige(n) abfragen



1. Klicken Sie auf **Alarme**.



Die Alarmursachen werden angezeigt.



2. Klicken Sie auf **Alarme** im Dialog **Alarme**. Es erscheint ein Alarm pro Tastendruck.

Alarm

Alarmanzeige(n) drucken

18.2 Alarmanzeige(n) drucken

Die Alarmursachen sind im Dialog *Alarme* angezeigt.

1. Klicken Sie auf **Drucken**.



Die Einträge im Dialog *Alarme* werden an dem voreingestellten Drucker (Windows Systemsteuerung) gedruckt.

18.3 Alarmanzeige(n) löschen

Die Alarmursachen sind im Dialog *Alarme* angezeigt.

1. Klicken Sie auf **Löschen**.

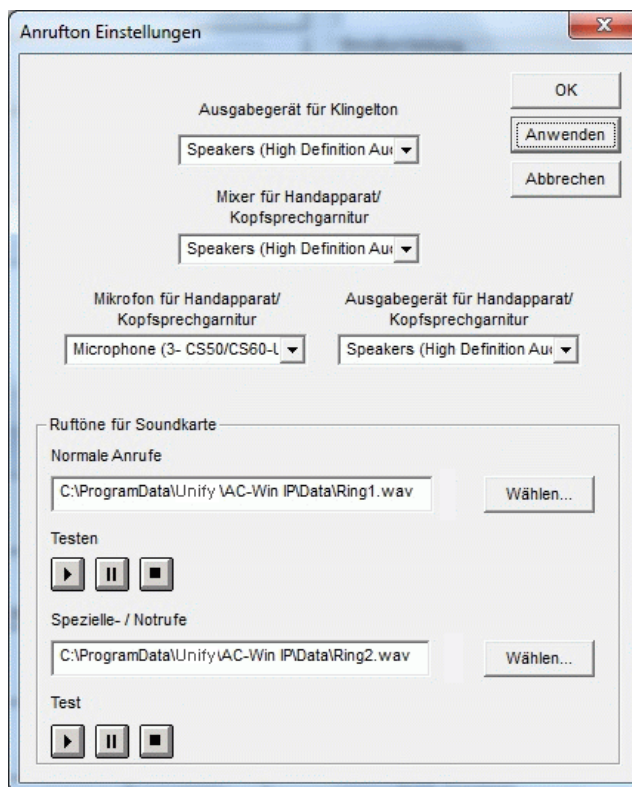


Die Einträge im Dialog *Alarme* werden gelöscht.

19 Ruftoneinstellungen

Im Dialog Anrufton Einstellungen legen Sie die Ein-/Ausgabemedien für Sprache fest. Haben Sie eine Soundkarte, so können Sie unterschiedliche WAV-Dateien normalen Gesprächen bzw. Notgesprächen zuordnen.

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **Anrufton Einstellungen** aus.



2. Legen Sie in den Auswahlfeldern den Treiber für
 - Klingelton (output)
 - Mixer für Handapparat/Kopfsprechgarnitur (output)
 - Lautsprecher (output)
 - Mikrofon (input)
 fest.

Sie verwenden eine Soundkarte

3. Im Feld *Ruftöne für Soundkarte* können Sie durch Klicken auf **Wählen** WAV-Dateien für *Normale Anrufe* und für *Spezielle-/Notrufe* auswählen.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Testen Sie die ausgewählten WAV-Dateien. Falls Sie eine andere Tonzuordnung wünschen, wiederholen Sie Schritt 3.
6. Klicken Sie auf **Anwenden**, werden die Änderungen gespeichert.
7. Klicken Sie auf **Abbrechen**, werden die Änderungen nicht gespeichert, und der Dialog geschlossen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

20 Fehlerdiagnose

Im Falle von Störungen bei AC-Win können Sie in einfacher Weise Diagnoseprogramme laufen lassen, die es dem Servicetechniker erleichtern eventuelle Fehler leichter zu lokalisieren. Drei Informationsmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

- CAPI (Common ISDN Application Interface) Trace
- AC-Diagnose
- Informationen über Softwarestand/Versionsnummer der verwendeten AC-Win Version

20.1 CAPI Trace

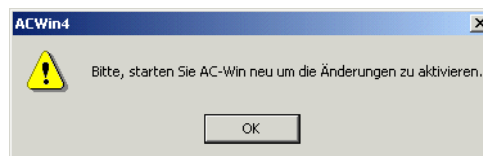
Mit der Funktion CAPI Trace werden Informationen über das Verhalten der CAPI-Schnittstelle aufgezeichnet.

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **CAPI Trace**.

In der Statuszeile von AC-Win erscheint:



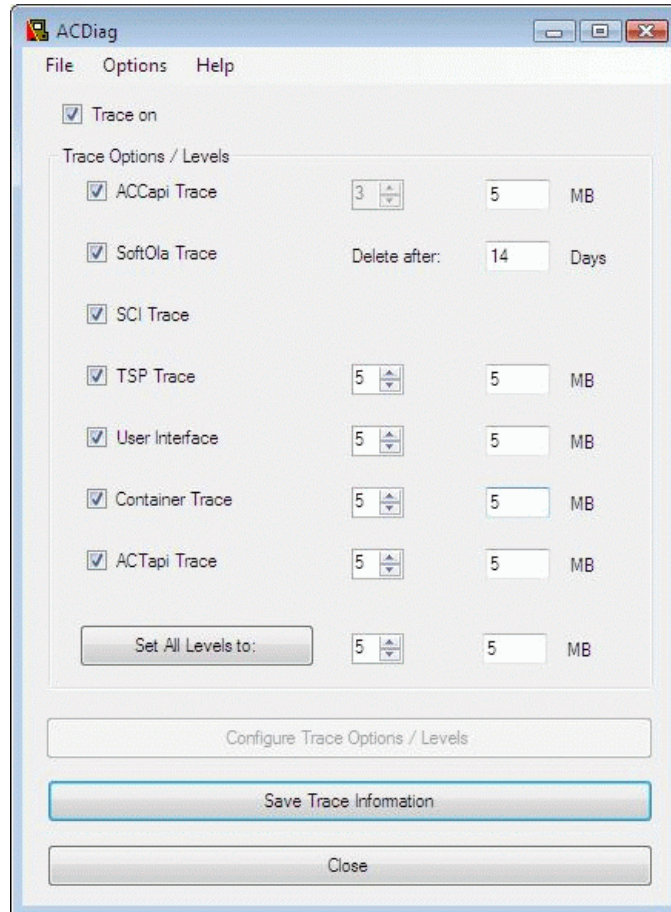
2. Zum Beenden von CAPI Trace schließen Sie AC-Win.



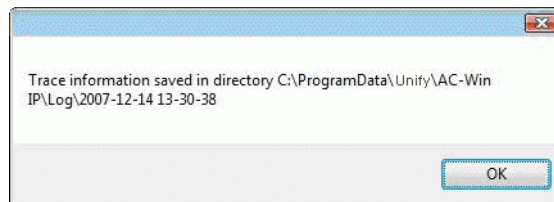
20.2 AC-Diagnose

Mit der Funktion AC-Diagnose werden Informationen über das Verhalten von AC-Win aufgezeichnet.

1. Wählen Sie im Menü **Extras** den Menüpunkt **AC-Diag**.



2. Klicken Sie auf **Save Trace-Information**.

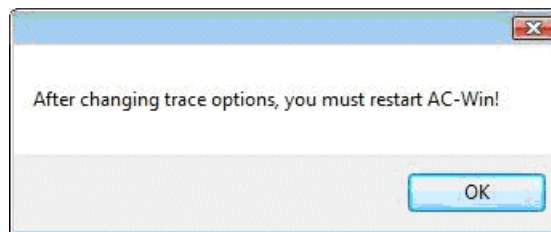


Die Trace-Informationen werden in der im Dialog angegebenen Datei gesichert. Diese Datei ist bei Windows standardmäßig "versteckt", Zum Anzeigen müssen Sie im Windows Explorer die Option "Alle Dateien und Ordner anzeigen" wählen.

3. Falls Sie Trace Optionen ändern wollen, wählen Sie Options->Settings und wählen Sie Allow changes.



4. Nach Bestätigung mit OK erscheint der Hinweis



5. Um die geänderten Trace-Einstellungen zu aktivieren, starten Sie AC-Win neu.

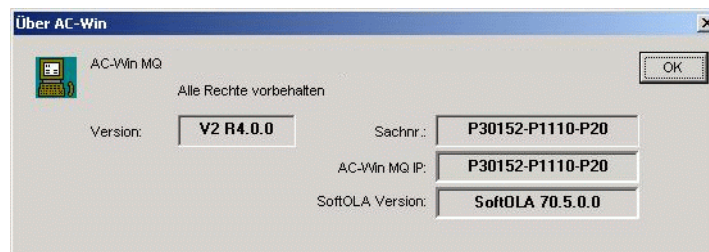
Fehlerdiagnose

Versionsnummern feststellen

20.3 Versionsnummern feststellen

Zum Feststellen der verwendeten AC-Win Version und weiterer Informationen gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Menü **Hilfe** den Menüpunkt **Über AC-Win**.



Dieses Fenster liefert Ihnen Informationen über die

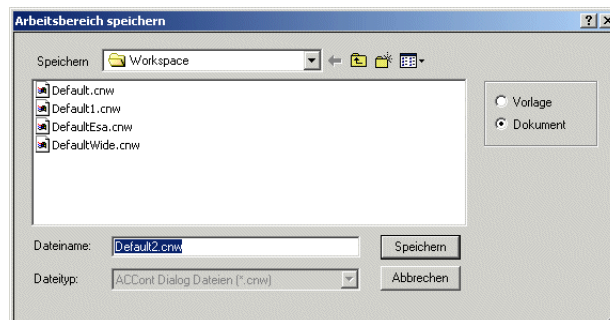
- AC-Win MQ-Version
- Sachnummer von AC-Win
- Sachnummer von AC-Win MQ SL
- SoftOLA Version

21 Arbeitsbereich speichern

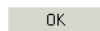
Wenn Sie Änderungen an Ihrem Arbeitsbereich vorgenommen haben, z. B. die Namenstasten geändert haben, sollten Sie Ihre Änderungen speichern.

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Menüpunkt **Arbeitsbereich speichern** aus.

Falls der Arbeitsbereich zum erstenmal gespeichert wird, öffnet sich ein Dialogfenster zur Eingabe von Dateiname und Pfad des zu sichernden Arbeitsbereichs.



2. Geben Sie Dateinamen und Verzeichnispfad ein.



3. Klicken Sie auf **OK**.

Ihr Arbeitsbereich wird gespeichert.

Arbeitsbereich speichern

Stichwörter

A

- Abfragen von Anrufen 33
- Abfragen von Telefongesprächen 7
- Abfragetasten 15
- AC-Diagnose 98
- AC-Win Version 100
- Aktivieren des Tonbandgeräts 59
- Alarmanzeige(n) abfragen 93
- Alarmanzeige(n) drucken 94
- Alphanumerische Eingabe 25
- Anpassung der Oberfläche 7
- Anruf
 - abfragen 33
 - halten 41
 - trennen 37
 - übernehmen 46
- Anrufe
 - zurückholen 46
- Arbeitsbereich 13
- Arbeitsbereich speichern 101
- Aufschalten 38
- Aufschalten auf Verbindungen 7

B

- Bedienung mit der Maus 25
- Bedienung mit der Tastatur 25
- Benutzerkennung 11

C

- Call Journal
 - Aktuelle Verbindungen 76
 - Gespeicherte Verbindungen 77
 - Verbindungsdaten drucken 77
- CAPI Trace 97

D

- Deaktivieren des Tonbandgeräts 59
- Dialog Anrufsteuerung 14
- DS-Win 7

G

- Gebühren
 - Dialog öffnen 81
 - Dialog speichern 82
 - Drucken 82
 - Erfassung starten 80
 - Löschen 82

- Gehaltenes Gespräch fortsetzen 41

H

- Halten 41

K

- Kettengespräch (Mehrfachvermitteln) 40
- Kontrolle der Anrufumleitung 47

L

- Leitungstasten 27
- Logon-Dialog 11
- Löschen 37
 - Alarmanzeigen 94
 - Notizbucheinträge 72

M

- Makeln 42
- MCID (Identifizierung böswilliger Anrufe) 60
- Mehrfachvermitteln 40
- MFV Nachwahl 55

N

- Nachtschaltung
 - Aktivieren 83
 - Automatisches Aktivieren 84
 - Deaktivieren 84
- Nachtschaltungsvarianten ändern 85
- Nachtschaltungsvarianten prüfen 85
- Namenstasten 63
 - Dialoge speichern 66
 - konfigurierbare 7
 - Neuen Dialog öffnen 63
 - programmieren 64
- Namenstastendialog speichern 66
- Normalvermitteln 34
- Notaufschalten 23
- Notizbuch
 - Aufnehmen einer Verbindung 72
 - Einträge löschen 72
 - Speichern 73
- Nottrennen 24

O

- Öffnen
 - Notizbuch 71
- Optische Bedienhilfen 31

P

Paging 57

R

Ruf Journal

Dialog speichern 77

Öffnen 76

Rufjournal

aktivieren 75

Wählen 52

Rufnummer wählen 28

Ruftöne 31

S

Schnellvermitteln 36

Signaltöne 31

Soundkarte 96

Systemanforderungen 7

Systemfunktionen 57

T

Tastenfunktionen

Überblick 18

Trace-Information sichern 98

Trennen 37

U

Überblick 7

Überlauf 15

Übernehmen 46

V

Verbindung trennen 37

Vermitteln 34

Vermitteln von Gesprächen 7

Vermitteln von Telefongesprächen 7

Vermittlungsfunktionen 7

Versionsnummer 100

Voraussetzungen 8

W

Wählen 49

Falscheingaben löschen 50

mit dem Notizbuch 51

mit den Namenstasten 51

mit der Maus 54

mit der Wahlwiederholung 50

mit Drag und Drop 53

über die Zwischenablage 53

Wahlwiederholung 68

Dialog speichern 70

Grundeinstellungen 67

Rufnummer manuell speichern 69

Rufnummern automatisch speichern 67

WAV-Dateien 96

Wechselgespräch 42

Z

Ziel 8

Zielgruppe 8

Zurückholen 46

