

# Administratorhandbuch

## für VoiceDirector® Sprachwahlsysteme



[www.voicecom.de](http://www.voicecom.de)

# Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein .....	3
1.1 Funktion des Administratorprogramms .....	3
1.2 Allgemeine Hinweise .....	3
1.2.1. Systemvoraussetzungen .....	3
1.2.2. Verwendete Konventionen .....	3
1.2.3. Servicetechniker .....	3
1.3 VoiceDirector® Telefonbücher .....	4
2. Installation und Inbetriebnahme des Administrator-      Programms .....	5
2.1 Änderung des Administratorpasswortes .....	6
2.2 Herunterfahren / Neustart des VoiceDirector® .....	6
3. Programmfunktionen .....	7
3.1 Übersicht der Fenster .....	7
3.2 Benutzerverwaltung .....	8
3.2.1 Benutzer anlegen .....	8
3.2.2 Benutzer löschen .....	14
3.2.3 Benutzer suchen .....	14
3.2.4 Benutzerpasswörter ändern / zurücksetzen .....	15
3.2.5 Benutzerimport / Benutzerexport .....	15
3.3 Profile .....	17
3.4 Alias und „Klingt wie...“ - Zuweisung .....	18
3.5 Telefonbuchansicht .....	20
3.5.1 Neuen Telefonbucheintrag anlegen .....	20
3.5.2 Eintrag suchen/bearbeiten .....	21
3.5.3 Eintrag löschen .....	21
3.5.4 Telefonbuchimport / Telefonbuchexport .....	21
3.5.4.1 Datenimport einer CSV- Datei .....	22
3.5.4.2 Datenimport über die LDAP-Schnittstelle .....	23
3.5.4.3 Datenexport einer CSV- Datei .....	24
3.6 Jobs .....	24
3.7 Server-Zertifikate .....	24
4. Backup / Restore der kompletten Datenbank .....	25
4.1 manueller Backup der Datenbank .....	25
4.2 automatischer Backup der Datenbank .....	25
4.3 Restore der Datenbank .....	26
5. Troubleshooting .....	26
6. Zusatzinformationen .....	26

# 1. Allgemein

## 1.1 Funktion des Administratorprogramms

Das Programm VoiceAdmin dient zur Administration von VoiceDirector® - Sprachwahlsystemen.

Mit dieser Software kann der Administrator:

- Neue Nutzer anlegen
- Endgeräte zuweisen und freischalten
- Rechte für Nutzer vergeben
- Die Auskunftsdatenbank administrieren
- Nutzerprofile vordefinieren

Das Programm ist ausschließlich dem Administrator vorbehalten. Die Nutzer des Sprachwahlsystems benötigen keine zusätzliche Konfigurationssoftware.

## 1.2 Allgemeine Hinweise

### 1.2.1. Systemvoraussetzungen

Folgende Systemvoraussetzungen sind für eine Installation der Software notwendig:

- Microsoft Internet Explorer ab Version 4.0
- LAN-Verbindung zum VoiceDirector®
- Windows 9x, 2000, ME, XP
- 5 MB freier Festplattenspeicherplatz auf der Festplatte

### 1.2.2. Verwendete Konventionen

Um Ihnen den Umgang mit diesem Handbuch zu erleichtern beachten Sie bitte folgende Konventionen:

- Buttons sind fett dargestellt, der Buttontext steht in spitzen Klammern, z.B. **<OK>**
- Variablen werden fettgedruckt in spitzen Klammern dargestellt, z.B. **<IP-Adresse>**
- Menüeinträge sind fettgedruckt wobei die einzelnen Menüebenen durch einen senkrechten Strich getrennt werden. Beispiel: **Verbindung | Verbinden**

### 1.2.3. Servicetechniker

Der Menüpunkt „**Systemeinstellungen**“ im Administrator-Programm ist nur einem von der VoiceCom AG autorisierten Servicetechniker vorbehalten.

Er ermöglicht die Grundkonfiguration des VoiceDirector® an der Telefonanlage und die technische Konfiguration des Systems selbst.

Werden hier Einstellungen/Veränderungen von nicht autorisierten Personen vorgenommen, erlischt die Gewährleistungspflicht seitens VoiceCom.

## 1.3 VoiceDirector® Telefonbücher

Der VoiceDirector® besitzt mehrere, voneinander unabhängige Telefonbücher. Dazu gehören:

- Admin-Telefonbuch

Hierbei handelt es sich um das große Telefonbuch (Auskunftsdatenbank). Nur der Administrator kann sich die darin befindlichen Einträge anzeigen lassen und diese verändern.

Jeder auf dem System freigeschaltete Nutzer kann über die Schlüsselworte „Vorname“, „Nachname“, „Firmenname“, „Ortsname“, „Anschluss“ Einträge im großen Telefonbuch suchen und sich über den VoiceDirector® zu diesen vermitteln lassen.

- Anonymous- Telefonbuch

Das Anonymous-Telefonbuch ist das Inbound-Telefonbuch. Dieses wird auch vom Administrator verwaltet.

Alle Anrufer, die keine Nummer bzw. eine am System nicht freigeschaltete Nummer mitsenden, gelangen auf das Inbound- Telefonbuch.

Dieses muss allerdings am VoiceDirector® durch einen Servicetechniker zuvor aktiviert worden sein.

Bei deaktiviertem Inbound - System werden die dem VoiceDirector® unbekanntem Anrufer abgewiesen.

- Pro freigeschalteten Nutzer ein persönliches Telefonbuch

Jeder durch den Administrator zuvor freigeschaltete Nutzer erhält sein persönliches Telefonbuch. Dieses kann er bis zu einer maximalen Größe von 500 Einträgen füllen. Erreicht wird das entsprechende Telefonbuch, wenn man sich unter dem jeweiligen Namen und dem entsprechenden Passwort auf dem System anmeldet.

Hinweis: Nur mit den im Account hinterlegten Rufnummern gelangt ein Nutzer auf sein persönliches Telefonbuch.

Telefonbuch	Login	Loginpasswort (bei Auslieferung)
großes Telefonbuch	admin	admin
Inbound System	anonymous	anonymous
persönliche Telefonbücher	<Loginname>	voice

**Achtung:** der VoiceDirector® unterscheidet Groß- und Kleinschreibung bei Loginnamen und beim Passwort!

## 2. Installation und Inbetriebnahme des Administrator-Programms

Um die Installation des Programms VoiceAdmin durchführen zu können, benötigen Sie Administratorrechte für den PC, auf dem Sie diese Software installieren möchten.

Das Installationsprogramm befindet sich bereits auf dem VoiceDirector® und kann über das Netzwerk auf dem gewünschten PC installiert werden.

Um das Programm zu installieren gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

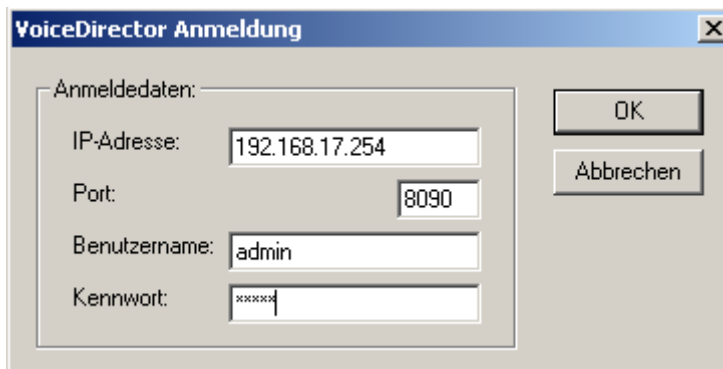
- Starten Sie Ihren Webbrowser und geben Sie folgenden Link ein:

<https://<IP-Adresse des VoiceDirector>/VoiceAdmin.exe>

(Beispiel: <https://152.138.12.254/VoiceAdmin.exe> )

*Hinweis:* Da es sich bei VoiceDirector® um ein auf Linux basierendes System handelt, achten Sie bitte auf Groß- und Kleinschreibung!

- Bestätigen Sie eventuelle Sicherheitsabfragen mit **<OK>**
- Klicken Sie dann auf „**die Anwendung öffnen**“ zum direkten Installieren der Software oder „**Speichern**“ wenn Sie das Installationsprogramm auf dem PC abspeichern möchten
- Folgen Sie nun den Anweisungen des Installationsprogramms am Bildschirm
- Lesen Sie bitte die AGB zum Lizenzvertrag aufmerksam durch
- Ein Neustart des PC nach Abschluss der Installation ist nicht notwendig
  
- Programm ausführen: **Startmenü | Programme | VoiceAdmin | VoiceAdmin**
- Um sich nach dem Programmstart am VoiceDirector® anzumelden, klicken Sie in der Menüleiste auf **Verbindung | Verbinden**



The image shows a Windows-style dialog box titled "VoiceDirector Anmeldung". It contains a section labeled "Anmeldedaten:" with four input fields: "IP-Adresse:" containing "192.168.17.254", "Port:" containing "8090", "Benutzername:" containing "admin", and "Kennwort:" containing "\*\*\*\*\*". To the right of these fields are two buttons: "OK" and "Abbrechen".

- Geben Sie nun in der Anmeldemaske bitte folgenden Daten ein:
  - IP-Adresse (die IP Adresse des VoiceDirector®)
  - Port: 8090 (Default Wert des SSL-Port)
  - Benutzername („admin“)
  - Kennwort (bei Erstanmeldung immer „admin“)
- Bestätigen Sie Ihre Angaben mit <OK>

**Hinweis:** Sie können nun im Menü **Datei | speichern unter...** diese Einstellungen als Datei lokal auf Ihrem PC sichern, um diese beim nächsten Start des Programms sofort über **Datei | öffnen...** oder die Liste der zuletzt benutzten Verbindungen ohne erneute Eingabe zu laden.

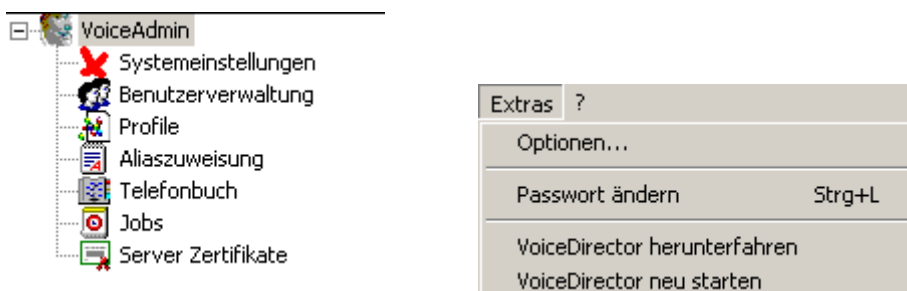
Ihr Passwort wird hierbei nicht gespeichert, dieses müssen Sie aus Sicherheitsgründen immer erneut eingeben.

## 2.1 Änderung des Administratorpasswortes

Bitte ändern Sie nun das Administratorpasswort ab. Wählen Sie dazu in der Hauptansicht von VoiceAdmin den Menüpunkt **EXTRAS | Passwort ändern**. Um Ihr Passwort ändern zu können müssen Sie angemeldet sein.

## 2.2 Herunterfahren / Neustart des VoiceDirector®

Um den VoiceDirector® herunterzufahren bzw. neu zu starten, melden Sie sich bitte als Administrator auf dem System an. Klicken Sie nun im linken Fenster auf „**VoiceAdmin**“ und danach beim Menüpunkt **Extras** auf den gewünschten Befehl.

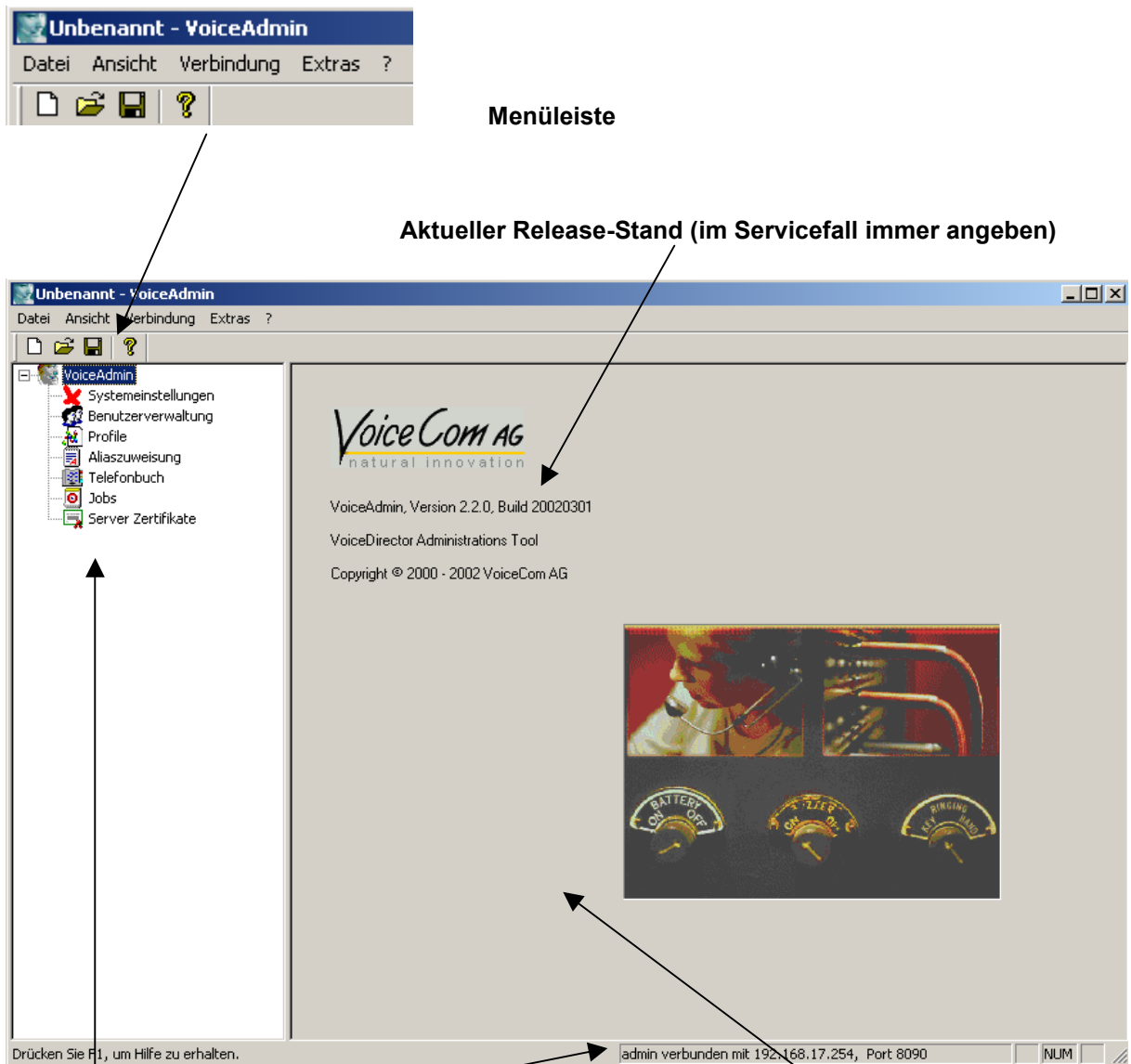


Nach dem Herunterfahren können Sie den VoiceDirector® einschalten, indem Sie die Frontabdeckung öffnen und den Soft-Switch am Gerät betätigen.

Sollte der VoiceDirector® physikalisch abgeschaltet sein (z.B. bei Auslieferungszustand), schalten Sie den an der Rückseite befindlichen Schalter auf „Ein“.

### 3. Programmfunktionen

#### 3.1 Übersicht der Fenster



Menüleiste

Aktueller Release-Stand (im Servicefall immer angeben)

Auswahlfenster

Statusfeld (zeigt die aktuelle Verbindung)

Arbeitsfenster



Nur für Servicetechniker

## 3.2 Benutzerverwaltung

### 3.2.1 Benutzer anlegen

Um einen neuen Nutzer im System anzulegen gehen Sie wie folgt vor:

- Klicken Sie im Auswahlfenster auf **Benutzerverwaltung**
- Danach wählen Sie im Menü **Bearbeiten | Neuer Benutzer**  
(Alternativ können Sie auch im Arbeitsfenster die rechte Maustaste betätigen und nun im Kontextmenü auf **Neuer Benutzer** klicken)

Löschen	Strg+ENTF
Suchen	Strg+F
Neuer Benutzer	Strg+B
Eigenschaften	Strg+E
Profil auf selektierte Benutzer anwenden	▶
Passwort ändern	Strg+L
Passwort zurücksetzen	

- Die Registerkarte „**Benutzer Eigenschaften**“ wird geöffnet
- Geben Sie hier den Login- Namen ein, mit dem sich der Nutzer später am System anmelden wird
- Achten Sie auf Groß- und Kleinschreibung (Sonderzeichen sind nicht zulässig)

The screenshot shows the 'Benutzer Eigenschaften' dialog box with the 'Login' tab selected. The 'Benutzer:' field is empty. The 'Gruppen:' list is empty with the text 'Keine Einträge vorhanden.'. The 'Rechte:' list contains the following items with their respective checkboxes:

- Telefonbuch lesen
- Telefonbuch schreiben
- Benutzerverwaltung lesen
- Benutzerverwaltung schreiben
- Aliase lesen
- Aliase schreiben
- Datenbank importieren/exportieren
- Zertifikate lesen
- Zertifikate schreiben
- Jobs lesen

Buttons for 'OK', 'Abbrechen', and 'Hilfe' are located at the bottom of the dialog.

**Hinweis** : Berücksichtigen Sie beim Festlegen der Login- Namen bestehende Namenskonventionen in Ihrem Unternehmen, um den Nutzern den Umgang zu erleichtern.

Sie können jedem Benutzer verschiedene Rechte zuweisen.

**Rechte und ihre Bedeutung:**

Telefonbuch lesen:	Der Nutzer hat Lesezugriff auf sein persönliches Telefonbuch. Er kann keine weiteren Einträge vornehmen. Dies kann z.B. für Werktelefone mit festem Nummernkreis genutzt werden
Telefonbuch schreiben:	Der Nutzer kann Einträge und Änderungen in seinem persönlichen Telefonbuch vornehmen und vorhandene Einträge ändern
Benutzerverwaltung lesen:	Der Nutzer verfügt über das Administratorrecht, sich die Benutzer im Administratorprogramm anzeigen zu lassen
Benutzerverwaltung schreiben:	Der Nutzer verfügt über das Administratorrecht, Benutzer im Administratorprogramm anzulegen und zu ändern
Aliase lesen:	Der Nutzer verfügt über das Administratorrecht, sich die Alias-Listen im Administratorprogramm anzeigen zu lassen
Aliase schreiben:	Der Nutzer verfügt über das Administratorrecht, Alias- Listen im Administratorprogramm zu editieren bzw. neue Aliase anzulegen
Datenbank importieren/exportieren:	Der Nutzer erhält das Recht, die komplette Datenbank des VoiceDirector® zu sichern und einzuspielen.
Zertifikate lesen:	Der Nutzer kann sich die Liste der als gültig anerkannten Serverzertifikate anzeigen lassen
Zertifikate schreiben:	Zusätzlich zum unsicheren Akzeptieren eines neuen VoiceDirector®- Serverzertifikates bei einem Verbindungsaufbau kann der Nutzer ein Zertifikat über eine Datei einlesen und damit den gültigen Serverzertifikaten hinzufügen
Jobs lesen:	Der Nutzer kann sich Jobs anzeigen lassen
Jobs schreiben:	Der Nutzer kann Jobs ausführen
Systembefehle ausführen	Der Nutzer ist berechtigt, Systembefehle ausführen zu können. (z.B. VoiceDirector® herunterfahren/neu starten)

**Hinweis:** Es ist bereits eine Grundeinstellung der Rechte vordefiniert, die auf die meisten Nutzer zutrifft. Diese sollte nur in Ausnahmefällen oder bei Bedarf geändert werden.

- Registerkarte: **Persönliche Daten**

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled 'Benutzer Eigenschaften' with a close button (X) in the top right corner. It has four tabs: 'Login', 'Persönliche Daten' (selected), 'Allgemein', and 'TK-Einstellungen'. Below the tabs is a small profile picture icon. The 'Persönliche Daten' section contains a 'Zusatz:' dropdown menu with a '-' selected. Below this are two text input fields: 'Vorname:' and 'Nachname:'. The 'Allgemein' section contains two text input fields: 'Abteilung:' and 'Ort:'. At the bottom of the dialog are three buttons: 'OK', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

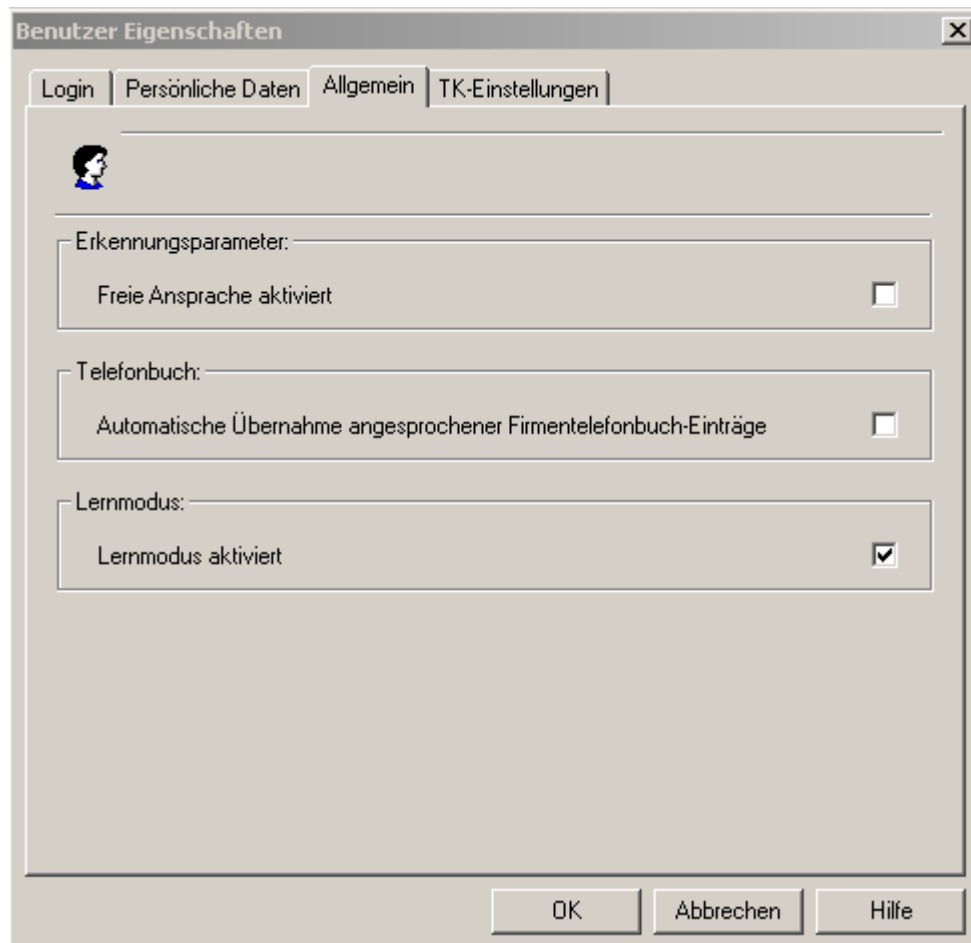
Bitte tragen Sie unter „Zusatz“ das Geschlecht des neuen Benutzers ein. Wenn Ihnen dieses unbekannt sein sollte, bzw. weibliche und männliche Personen diesen Account nutzen, tragen Sie bitte „-“ ein. Diese Einstellung ist für die Spracherkennung relevant, da dadurch geschlechtsspezifische Sprachmodelle dem Nutzer zugewiesen werden.

**Achtung:** Bei falscher Angabe kann dies zu einer Verschlechterung der Spracherkennungsqualität führen!

Alle weiteren Angaben dienen nur zur Verwaltung des Nutzers. Anhand dieser Daten kann der Administrator später den Nutzer genau identifizieren.

Geben Sie nach Möglichkeit alle bekannten Daten des Nutzers ein.

- Registerkarte: **Allgemein**



Freie Ansprache aktiviert: Beim Setzen dieses Häkchens kann der Benutzer in ganzen Sätzen mit dem System kommunizieren: „Ich hätte gern Barbara Mustermann gesprochen.“

Bitte beachten Sie, dass dadurch die Erkennungsqualität verschlechtert werden kann.

Telefonbuch: Bei Aktivierung dieser Funktion werden automatisch erfolgreich vermittelte Kontakte aus dem Firmentelefonbuch in das persönliche Telefonbuch kopiert. Beim zukünftigen Ansprechen dieser Kontakte ist der „Umweg“ über das Firmentelefonbuch nicht mehr erforderlich.

Lernmodus aktiviert: Durch das Aktivieren dieser Funktion wird dem Nutzer eine kurze telefonische Einführung über die Funktionen und die Dialogführung des VoiceDirector® präsentiert. Diese Ansage ist beim erstmaligen Benutzen des Systems für den Nutzer sehr hilfreich.

- Registerkarte: **TK- Einstellungen**

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Benutzer Eigenschaften". It has four tabs: "Login", "Persönliche Daten", "Allgemein", and "TK-Einstellungen". The "TK-Einstellungen" tab is selected. The dialog is divided into three main sections:

- Abrechnung:** A text box labeled "Kostenstelle / Übermittelte Rufnummer:".
- Rufeinstellungen:** A checkbox labeled "Rufnummernunterdrückung aktiviert:" (unchecked) and a dropdown menu labeled "Beschränkungsprofil:" with the value "Keine Beschränkung".
- Rufnummern:** A table with one column header "Rufnummer" and an empty body.

At the bottom of the dialog are three buttons: "OK", "Abbrechen", and "Hilfe".

**Abrechnung:** Zur Abrechnung über die TK - Anlage muss der Administrator eine Kostenstelle angeben. Alle im jeweiligen Telefonbuch angegebenen Rufnummern des Nutzers werden dann dieser Kostenstelle zugewiesen. Sollte keine Kostenstelle verwendet werden, tragen Sie bitte eine „0“ ein.

**Rufeinstellungen:** Rufnummernunterdrückung aktivieren: Mit einem Häkchen verhindern Sie die Rufnummernübermittlung. Es wird keine Rufnummer nach außen gegeben.

**Beschränkungsprofil:** Wählen Sie die für den Nutzer geltenden Beschränkungen:

Nur firmenintern  
 Nur Ortsnetz  
 Nur national  
 keine Beschränkung

**Rufnummern:** Hier können Sie festlegen, mit welchen Telefonendgeräten der Nutzer sein Telefonbuch erreichen kann. Die Identifikation des jeweiligen Endgerätes geschieht über die mitgegebene Rufnummer.

Um eine Rufnummer hinzuzufügen (freizuschalten) gehen Sie folgendermaßen vor:

- Doppelklick in das leere Feld oder Klick mit **rechter Maustaste / neuer Eintrag**
- Tragen Sie die entsprechende Nummer ein
- Über die eingetragenen Rufnummern identifiziert der VoiceDirector® den anrufenden Teilnehmer und weist diesem sein Telefonbuch zu
- Bei Mobilnummern oder Rufnummern über das Amt muss die vollständige Rufnummer eingetragen werden

Hinweis: Bestimmte TK-Anlagen geben bei Amts-Nummern von außen eine 0 mit !

Beispiel: Rufnummer 01771234567 tragen Sie ein: 001771234567

**Nummern Konvention** → für interne Endgeräte: nur die Nummer der Nebenstelle  
→ für externe Endgeräte: wie die Nummer durch die Telefonanlage weitergegeben wird

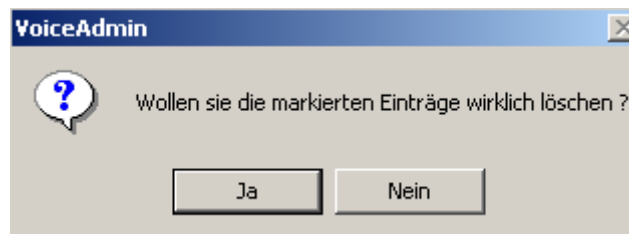
- Es können beliebig viele Telefonendgeräte (Rufnummern) einem Telefonbuch zugeordnet werden
- Rufnummern können aber nicht mehrfach für verschiedene Telefonbücher vergeben werden, da der VoiceDirector® die eingehende Rufnummer nicht mehr eindeutig einem Telefonbuch zuordnen kann
- Bestätigen Sie Ihre Angaben mit **<OK>**

### 3.2.2 Benutzer löschen

Um einen Nutzer aus dem System zu löschen markieren Sie den zu löschenden Benutzer. Drücken Sie die rechte Maustaste und klicken Sie auf **Löschen**.



Das System fragt Sie nun, ob Sie wirklich den Nutzer löschen möchten:



Bei „Ja“ löschen Sie unwiderruflich den Nutzer, mit „Nein“ brechen Sie den Vorgang ab.

Durch das Löschen eines Nutzers werden alle mit ihm verbundenen Telefonbucheinträge und freigeschalteten Rufnummern gelöscht!

Hinweis: Selbstverständlich können Sie mit **SHIFT** bzw. **STRG** mehrere Nutzer löschen.

### 3.2.3 Benutzer suchen

Um Nutzer schnell und effektiv in der Benutzerverwaltung zu suchen, können Sie durch Anklicken der jeweiligen Spaltenbezeichnung (Anrede, Vorname, Nachname, etc.) die Einträge alphabetisch absteigend sortieren lassen. Ein erneutes Klicken auf die gleiche Spaltenbezeichnung sortiert die Einträge aufsteigend.

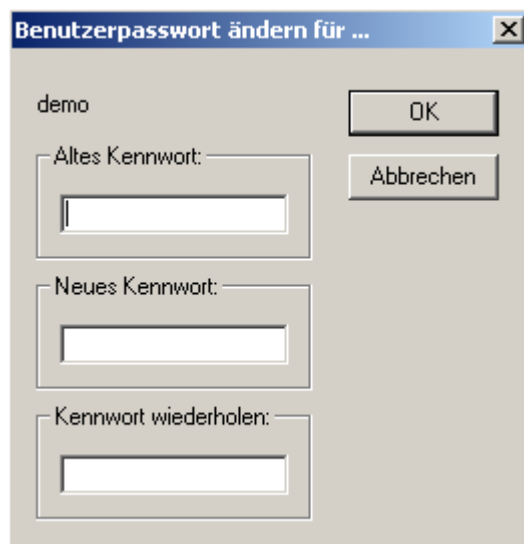
Über **Bearbeiten | Suchen** können Sie nach Wörtern oder Suchkriterien in der Benutzerverwaltung automatisch suchen lassen.

Hinweis: Wenn Sie auf eine Spalte klicken und die Maustaste gedrückt halten, können Sie die komplette Spalte nach links oder nach rechts anordnen und somit die Darstellungsreihenfolge der Einträge ändern.

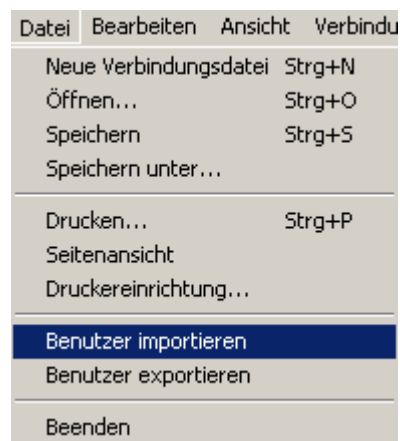
### 3.2.4 Benutzerpasswörter ändern / zurücksetzen

Sollte ein Nutzer sein Passwort vergessen haben, kann der Administrator das Passwort auf das Standardpasswort „voice“ zurücksetzen. Drücken Sie hierzu die rechte Maustaste über dem Benutzer und danach auf Passwort **zurücksetzen**.

Alternativ kann auch das Passwort über Passwort ändern abgeändert werden. Hierbei ist aber die Kenntnis des alten Passwortes notwendig.



### 3.2.5 Benutzerimport / Benutzerexport



Sollten Sie eine größere Anzahl von Nutzern anlegen wollen, können Sie dies auch durch den Import einer CSV- Datei durchführen.

Diese muss folgenden Aufbau haben:

login	password	firstname	lastname	department	location	gender	anonymous	restriction	costid	use_ext_lat	card_auth	rights	transfer	autoteach	numbers
demo		Barbara	Mustermann	Marketing	Nürnberg	f	0	1	0	0	0	30723	1	1	252670,42

Spaltenbezeichnungen und zulässige Werte:

Name	Bedeutung	zulässige Werte und ihre Bedeutung	
login	Loginname	<Loginname>	Groß-/Kleinschreibung beachten
password	Passwort	<Passwort>	bei <leer> wird aktuelles Passwort beibehalten, ansonsten wird dieses mit <Wert> überschrieben
firstname	Vorname	<Vorname>	kann auch <leer> sein
lastname	Nachname	<Nachname>	kann auch <leer> sein
department	Abteilung	<Abteilung>	kann auch <leer> sein
location	Ort	<Ort>	kann auch <leer> sein
gender	Geschlecht	f m -	weiblich männlich alle beide Geschlechter aktiv
anonymous	Rufnummernunterdrückung	0 1	deaktiviert aktiviert
restriction	Rufnummernbeschränkungsprofil	1 2 3 4	keine Beschränkung nur Firmenintern nur National nur Ortsnetz
costid	Kostenstelle	0 <Wert>	keine Kostenstelle bestimmte Kostenstelle
use_ext_lat	Freie Ansprache aktiviert	0 1	deaktiviert aktiviert
card_auth	reserviert	0	bitte hier 0 eintragen
rights	Rechte	30723	bitte 30723 eintragen Rechte sind bitkodiert. Änderung der Rechte bitte im Admintool durchführen
transfer	automatische Übernahme von Firmentelefonbucheinträgen	0 1	deaktiviert aktiviert
autoteach	Lernmodus aktiviert	0 1	deaktiviert aktiviert
numbers	freigeschaltete Rufnummern	<Rufnummer1>, (<Rufnummer(n)> Kommata trennen	mehrere Nummern durch (n) trennen

Zum Import klicken Sie bitte auf die **Benutzerverwaltung** und dann auf **Datei | Benutzer importieren**.

Den Export der Nutzer in eine CSV- Datei erreichen Sie über **Benutzerverwaltung | Datei | Benutzer exportieren**. Geben Sie hier den Namen und den Zielort der CSV- Datei an und bestätigen Sie mit **<OK>**.

### 3.3 Profile

Profile dienen der „Erstausrüstung“ von persönlichen Telefonbüchern.

Der Administrator kann beliebige Profile aus der Auskunftsdatenbank erstellen und diese in die persönlichen Telefonbücher einlesen.

Diese Profile dienen der Arbeitserleichterung.

z.B.: Die Mitarbeiter der Abteilung Vertrieb haben ca. 40 gleiche Ansprechpartner mit denen sie häufig kommunizieren. 30 dieser Ansprechpartner befinden sich bereits in der Auskunftssdatenbank.

- Legen Sie ein neues Profil an, indem Sie im Menü **Bearbeiten | Neues Profil** wählen (Alternativ können Sie auch im Arbeitsfenster die rechte Maustaste betätigen und im Kontextmenü auf **Neues Profil** klicken)
- Das Profil ist jetzt erstellt. Den Namen können Sie mit Doppelklick auf das „**Neues Profil**“ ändern
- Wechseln Sie nun im Auswahlfenster in die **Telefonbuchansicht**
- Wählen Sie nun das gewünschte Profil über das Menü **Bearbeiten | Profil auswählen**
- Markieren Sie jetzt die Einträge in der Auskunftsdatenbank, die in diesem Profil enthalten sein sollen (Markieren mit Hilfe von **STRG** und **SHIFT** möglich)
- Nun fügen Sie die markierten Einträge über das Menü **Bearbeiten | Zu Profil hinzufügen** in das Profil ein
- Die im gewählten Profil enthaltenen Einträge werden nun farbig hinterlegt angezeigt.
- Sie können nach diesem Schema beliebig viele Profile bilden.

Um ein erstelltes Profil einem Nutzer zuzuordnen verfahren Sie wie folgt:

- Wechseln Sie nun im Auswahlfenster in die Benutzerverwaltung
- Markieren Sie den gewünschten Nutzer und klicken auf **Bearbeiten | Profil auf selektierten Benutzer anwenden | <Profilname>** .

The screenshot shows the 'Unbenannt - VoiceAdmin' application window. The menu bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Verbinden', 'Extras', and '?'. The 'Bearbeiten' menu is open, showing options like 'Löschen', 'Suchen', 'Neuer Benutzer', 'Eigenschaften', 'Profil auf selektierte Benutzer anwenden', and 'Passwort ändern'. The 'Profil auf selektierte Benutzer anwenden' option is selected, and a sub-menu is visible with options: 'Presse', 'Außendienst', and 'Vertrieb'. The main window displays a table with columns: 'Benutzername', 'Nachname', 'Abteilung', 'Ort', and 'Kostenstelle'. The table contains several entries, with the entry for 'JK Kutzner' in the 'Vertrieb' department highlighted in blue.

Benutzername	Nachname	Abteilung	Ort	Kostenstelle		
admin				0		
AJ	Jendrusch			0		
anonymous				0		
AS	Siebing	Vertrieb	Nürnberg	0		
	Heidner			0		
	Schäftlmayer			0		
	Sporrer			0		
	demo			0		
	Schulz			0		
Herr	Dominique	DS		0		
Herr		Fiktiv1		0		
Herr	Hans Rudolf	HW		0		
Herr	Jan	JB	Entwicklung	Nürnberg	0	
Herr	Jörg	JK	Vertrieb	Nürnberg	0	
Herr	Klaus	KS	Buchhaltung	Bitterfeld	0	
Frau	Eleonore	LB	Borchert		0	
Herr	ödel				0	
Herr	Rupert	RB	Borchert	Fertigung & Logistik	Nürnberg	0
Herr		RV			0	

- Nun müssen Sie das Kennwort des Nutzers eingeben und mit **<OK>** bestätigen.
- Sie haben nun dieses Profil im persönlichen Telefonbuch des Nutzers hinterlegt.

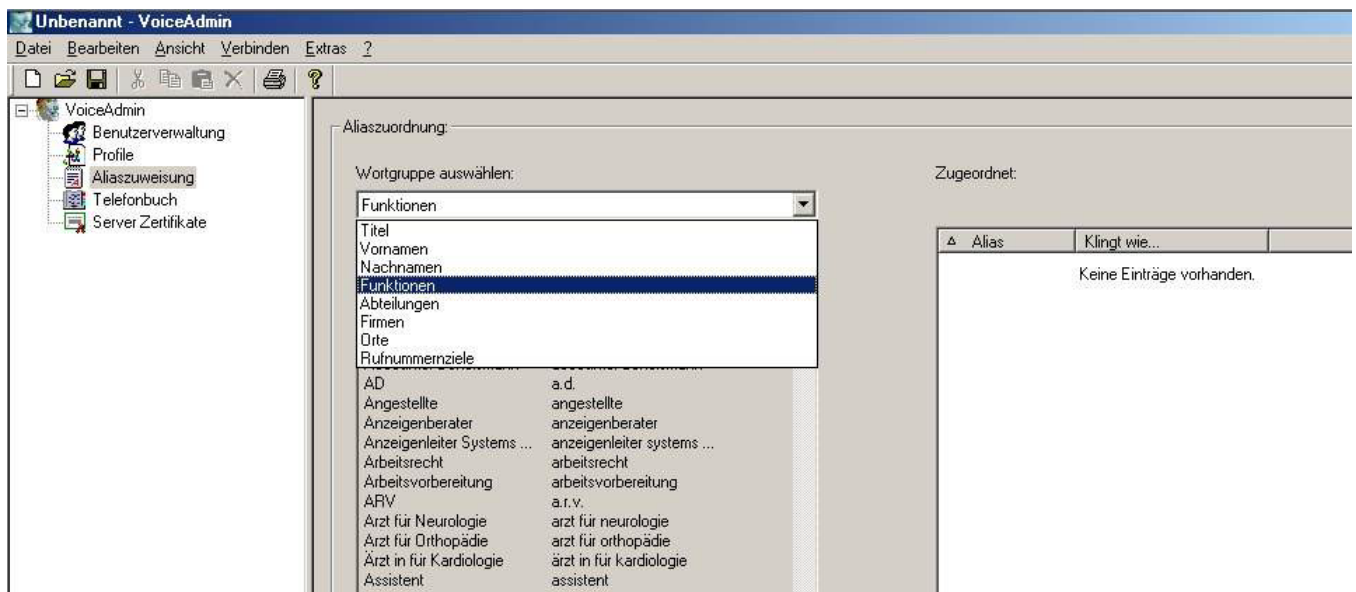
Hinweis: Das Kennwort ist beim Anlegen eines neuen Nutzers immer „**voice**“ .

### 3.4 Alias und „Klingt wie...“ - Zuweisung

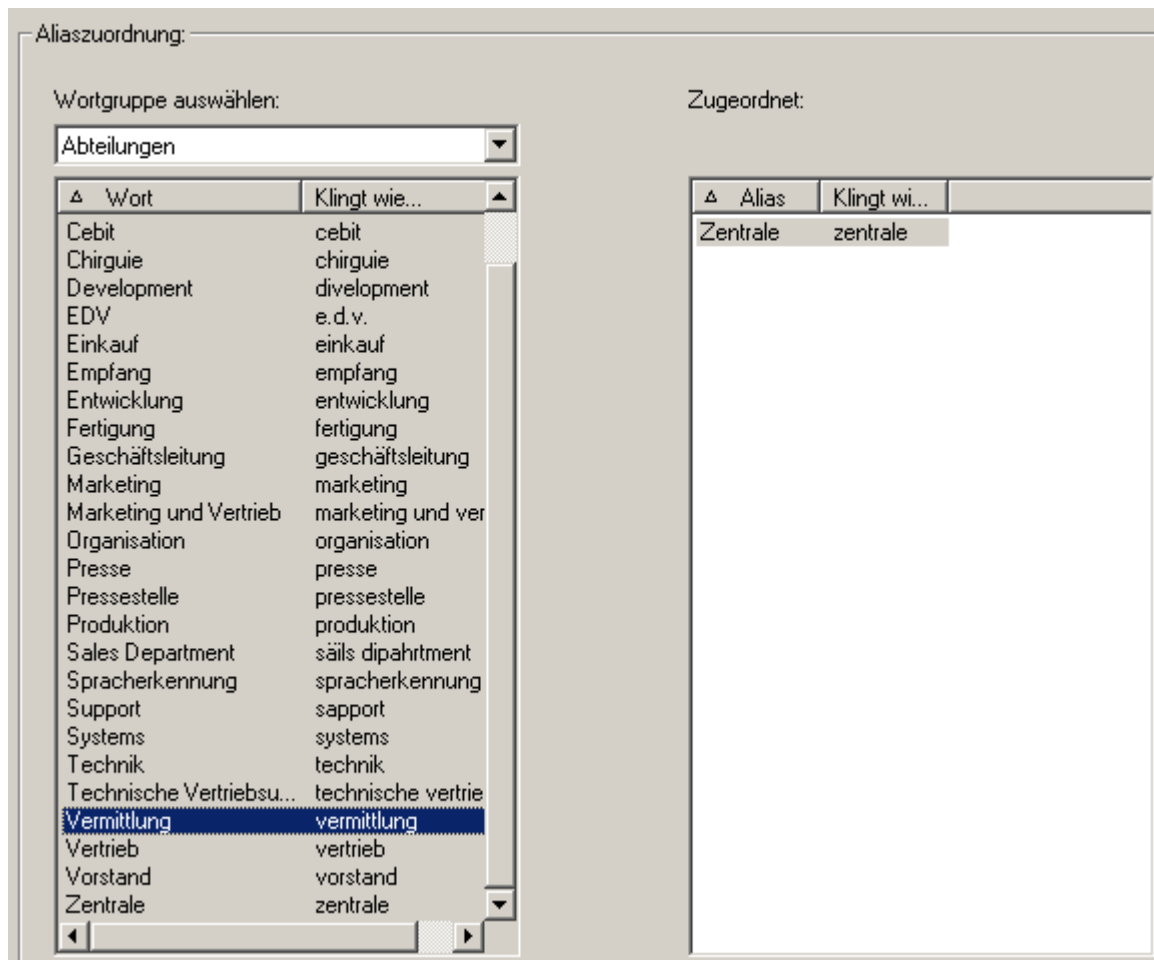
Unter einem Alias versteht man eine gleichwertige Bezeichnung eines Namens oder Begriffs.

z.B. der Telefonbucheintrag „*Vermittlung*“ soll auch unter dem Namen „*Zentrale*“ ansprechbar sein.

Hierzu existiert für jeden möglichen Eintrag (Namen, Firma, Titel, usw.) im VoiceDirector® eine zugehörige Liste von Aliasen. Jeder von einem Nutzer getätigte Eintrag wird automatisch in die entsprechende Feld- Liste übernommen. Unter **Wortgruppe auswählen** können Sie sich die zugehörigen Listen anzeigen lassen.



Beispiel: die Abteilung „Vermittlung“ soll auch unter dem Namen „Zentrale“ erreichbar sein.



- Wählen Sie unter **Wortgruppe auswählen** die Rubrik des gesuchten Eintrags aus
- Suchen und selektieren Sie in der Liste den gewünschten Eintrag
- Im rechten Fenster werden nun die dem Eintrag zugeordneten Aliase angezeigt
- Klicken Sie auf das rechte Fenster und dann auf **Bearbeiten | Neues Alias hinzufügen** (Alternativ können Sie auch im Arbeitsfenster die rechte Maustaste betätigen und nun im Kontextmenü auf **Neues Alias** hinzufügen klicken)
- Tragen Sie den gewünschten Alias- Namen ein. Falls der Alias- Name sprachlich von der Schreibweise abweicht kann er über das Feld **klingt wie** angepasst werden

Mit der Funktion **klingt wie** können Einträge, die sich in Aussprache und Schreibweise unterscheiden, individuell angepasst werden.

Von VoiceCom AG sind schon allgemeine Namen und Begriffe in einer Wissensdatenbank hinterlegt. Diese sind unter **klingt wie** bereits angepasst.

Beispiel: Der Firmenname „VoiceCom“ entstammt dem Englischen. Ein Sprecher müsste demnach „woitzekomm“ sprechen um über den VoiceDirector mit der richtigen Firma verbunden zu werden. Deshalb kann hier ein **klingt wie Weusskom** angegeben werden.

Änderungen, die hinsichtlich **Alias** bzw. **klingt wie** vom Administrator vorgenommen werden, gelten global, also für alle Nutzer des Systems.

## 3.5 Telefonbuchansicht

Hier wird das Telefonbuch des gerade angemeldeten Benutzers angezeigt.

*Hinweis:* Im Falle des Administrators ist dies die Auskunftsdatenbank.

Diese Auskunftsdatenbank steht allen registrierten Nutzern des Systems zur Verfügung.

### 3.5.1 Neuen Telefonbucheintrag anlegen

Um einen neuen Telefonbucheintrag anzulegen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- **Bearbeiten | Neuer Telefonbucheintrag** auswählen, es öffnet sich eine Eingabemaske (Alternativ können Sie auch im Arbeitsfenster die rechte Maustaste betätigen und im Kontextmenü auf **Neuer Telefonbucheintrag** klicken)
- Tragen Sie nun in der Maske die entsprechenden Angaben ein
- Ein Klick auf den **Klingt wie** -Button öffnet eine weitere Maske. Hier können Sie Begriffe, deren Aussprache von der Schreibweise abweicht, anpassen

Standard	Ziel	Rufnummer
<input checked="" type="checkbox"/>	geschäftlich	00347365
<input type="checkbox"/>	mobil	01783648836

*Hinweis:* Bitte beachten Sie beim Eintragen des Zieles (geschäftlich, mobil usw.) die richtige Schreibweise. Der Administrator kann hier auch neue Ziele definieren, diese stehen dann allen Nutzern zur Verfügung. Um Verwechslungen zu vermeiden, sollten nicht zu viele unterschiedliche Ziele definiert werden.

### 3.5.2 Eintrag suchen/bearbeiten

Einträge im Telefonbuch können Sie schnell und effektiv suchen, indem Sie durch Anklicken der jeweiligen Spaltenbezeichnung (Anrede, Vorname, Nachname, etc.) die Einträge alphabetisch absteigend sortieren lassen. Ein erneutes Klicken auf die gleiche Spaltenbezeichnung sortiert die Einträge aufsteigend.

Über **Bearbeiten | Suchen** können Sie nach Wörtern oder Suchkriterien im Telefonbuch automatisch suchen lassen.

*Hinweis:* Wenn Sie auf eine Spalte klicken und die Maustaste gedrückt halten, können Sie die komplette Spalte nach links oder nach rechts anordnen und somit die Darstellungsreihenfolge der Einträge ändern.

Telefonbucheinträge können Sie bearbeiten, indem Sie auf den entsprechenden Eintrag doppelklicken. Nachdem Sie die Änderungen durchgeführt haben, bestätigen Sie mit **<OK>**.

### 3.5.3 Eintrag löschen

Zum Löschen eines oder mehrerer Telefonbucheinträge markieren Sie diese und klicken danach auf **Bearbeiten | Löschen**. Alternativ können Sie auch die rechte Maustaste drücken und dann mit dem Menüpunkt **Löschen** den Eintrag entfernen.

Zum Löschen des kompletten Telefonbuches markieren Sie den ersten Eintrag in der Liste. Nun drücken Sie **SHIFT** und **Ende**, um alle Einträge zu markieren. Über den Befehl Löschen können nun alle Einträge entfernt werden.

### 3.5.4 Telefonbuchimport / Telefonbuchexport

Datei	Bearbeiten	Ansicht	Verbindun
	Neue Verbindungsdatei		Strg+N
	Öffnen...		Strg+O
	Speichern		Strg+S
	Speichern unter...		
	Drucken...		Strg+P
	Seitenansicht		
	Druckereinrichtung...		
	Telefonbuch importieren		
	Telefonbuch exportieren		
	Beenden		

Sollten Sie eine größere Anzahl von Telefonbucheinträgen anlegen wollen, haben Sie die Möglichkeit, den Datenimport über eine CSV- Datei oder über unsere LDAP-Schnittstelle durchzuführen.

### 3.5.4.1 Datenimport einer CSV- Datei

Eine CSV- Datei muß wie folgt aufgebaut sein:

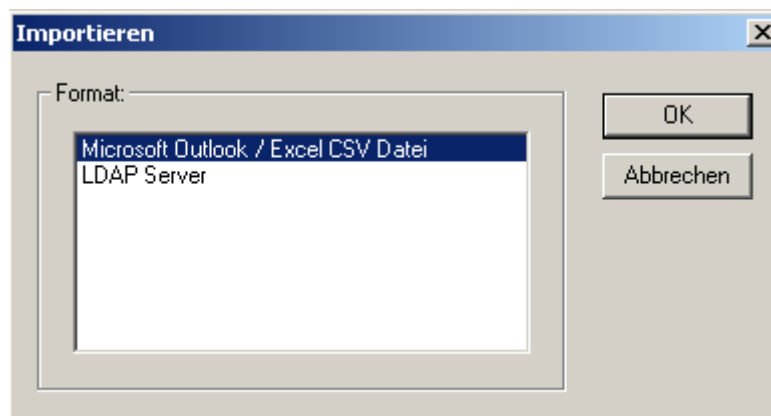
Anrede	Vorname	Nachname	Firma	Abteilung	Position	Ort geschäftlich	Telefon geschäftlich	Telefon privat	Mobiltelefon	Fax geschäftlich
Herr	Klaus	Mustermann	VoiceCom AG	Technischer Support	Techniker	Nürnberg	0911252670		01771234567	09112526711

Spaltenbezeichnungen und zulässige Werte:

Name	zulässige Werte und ihre Bedeutung	
Anrede	<Anrede>	<Herr, Frau, Herr Dr., Herr Prof.>
Vorname	<Vorname>	kann auch <leer> sein
Nachname	<Nachname>	kann auch <leer> sein
Firma	<Firma>	kann auch <leer> sein
Abteilung	<Abteilung>	kann auch <leer> sein
Position	<Position>	kann auch <leer> sein
Ort geschäftlich	<Ort>	kann auch <leer> sein
Telefon geschäftlich	<Rufnummer>	kann auch <leer> sein
Telefon privat	<Rufnummer>	kann auch <leer> sein
Fax geschäftlich	<Rufnummer>	kann auch <leer> sein

Wir unterstützen sowohl deutsche als auch englische CSV- Spaltenbezeichnungen.

Zum Import klicken Sie auf **Datei | Telefonbuch importieren**. Wählen Sie beim Format **Microsoft Outlook / Excel CSV Datei** an und bestätigen Sie mit **<OK>**. Geben Sie nun den Ort der CSV- Datei an, um den Datenimport zu starten.

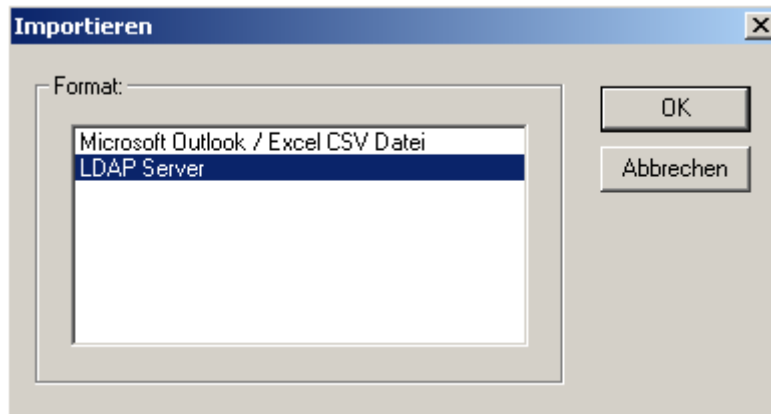


Sollte in einem Datensatz keine Rufnummer enthalten sein, so kann dieser Eintrag nicht erfolgreich im Telefonbuch angelegt werden.

**Hinweis:** Den Fortschritt des Datenimports und detaillierte Informationen zu den einzelnen Einträgen sehen Sie im Bereich **Jobs**.

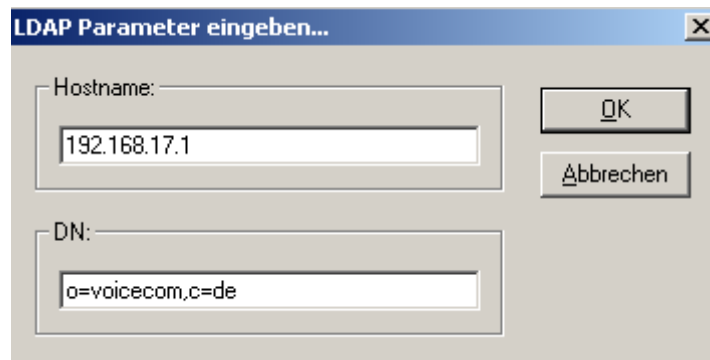
### 3.5.4.2 Datenimport über die LDAP-Schnittstelle

Für den Import der Daten eines LDAP-Servers klicken Sie auf **Datei | Telefonbuch importieren**. Wählen Sie beim Format **LDAP Server** an und bestätigen Sie mit **<OK>**.



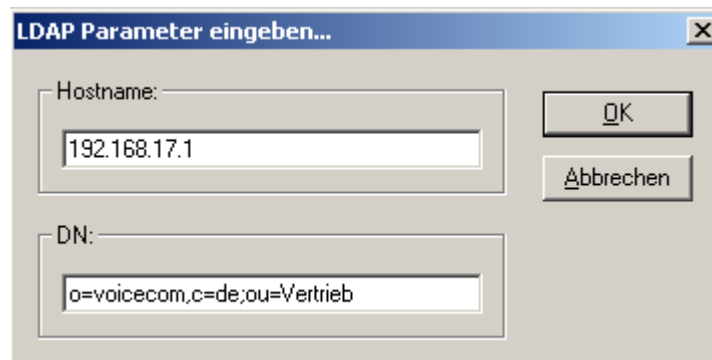
Tragen Sie nun im Feld **Hostname** die IP-Adresse des LDAP-Servers ein. Im Feld **DN** (Distinguished Name) sind mindestens der Name des Wurzelverzeichnisses des LDAP-Servers und der Country- Code erforderlich.

Beispiel:



Möchten Sie Filter verwenden, um zum Beispiel nach Abteilungen oder spezifischen Beschreibungen zu suchen, geben Sie zusätzlich nach dem Country- Code einen Strichpunkt, gefolgt von einem Suchstring ein.

Beispiel:



Bestätigen Sie mit **<OK>**.

### 3.5.4.3 Datenexport einer CSV- Datei

Den Export des kompletten Telefonbuches in eine CSV- Datei erreichen Sie über **Datei | Telefonbuch exportieren**. Geben Sie dazu den Namen und den Zielort der zu speichernden CSV- Datei an und bestätigen Sie mit **<OK>**.

## 3.6 Jobs

Hier sehen Sie alle durchgeführten Ex- und Importjobs von Daten. Durch das Anwählen eines Jobs können Sie sich das dazugehörige Logfile anschauen. Ein Rechtsklick mit der Maus offeriert Ihnen die Möglichkeit, Jobs abubrechen oder zu löschen.

## 3.7 Server-Zertifikate

Es wird eine Liste der bekannten und als sicher akzeptierten VoiceDirector®-Zertifikate angezeigt.

Diese Zertifikate dienen der Sicherheit, denn dadurch kann der VoiceDirector® im Netzwerk eindeutig identifiziert werden.

Wie Sie sicherlich beim ersten Login mit dem VoiceAdmin auf dem VoiceDirector® festgestellt haben, kam ein Hinweis, dass ein neues Server-Zertifikat erhalten wurde. Dieses können Sie entweder annehmen oder ablehnen, wenn Sie vermuten, dass sich ein anderer Rechner für den VoiceDirector® auszugeben versucht. Beim Ablehnen wird die Verbindung zum Zielrechner unterbrochen.

Um sicher zu gehen, dass Sie im Netzwerk wirklich mit dem VoiceDirector® verbunden sind, können Sie dies durch folgende Verfahrensweise sicherstellen:

Der Administrator verbindet sich mit dem Admin PC direkt mit dem VoiceDirector® und stellt eine Verbindung mit dem VoiceAdmin her. Er akzeptiert das empfangene Zertifikat mit **<OK>**. Nun bedient sich im Installationsverzeichnis des Admin PC's (standardmäßig: C:\Programme\VoiceCom AG\VoiceAdmin\certs\) das empfangene Zertifikat als Datei.pem . Diese Datei kann er an den PC's im Netzwerk, über die auch noch der VoiceDirector® administriert werden soll, in das gleiche Verzeichnis kopieren. An diesen PC's wird nun der Hinweis über ein neues empfangenes Zertifikat nicht mehr erscheinen, da dieses nun schon installiert ist. Wenn der Hinweis dennoch erscheinen sollte, kann davon ausgegangen werden, dass es sich nicht um den VoiceDirector® handelt und dass dieses Zertifikat nicht angenommen werden sollte.

## 4. Backup / Restore der kompletten Datenbank

### 4.1 manueller Backup der Datenbank

Der Administrator, oder eine andere Person, der das Recht „**Datenbank importieren / exportieren**“ zugewiesen ist, kann auch die Datenbank sichern bzw. wieder einspielen. Dabei ist zu beachten, dass nach der Sicherung der Datenbank gemachte Neueinträge/Änderungen durch das Einspielen der Sicherung nicht mehr vorhanden sind.

Gesichert werden alle Daten des VoiceDirector® - wie z.B. die Systemeinstellungen, alle Telefonbücher (inklusive großem Telefonbuch), Profile, Aliaszuweisungen.

Zur Sicherung der Datenbank klicken Sie auf **Datei | Gesamte Datenbank exportieren** .



Bitte beachten Sie, dass Sie hierzu die Spalte **VoiceAdmin** markiert haben müssen. Nun wird die komplette Datenbank in eine Datei umgewandelt. Dieser Vorgang kann je nach Umfang der Datenmenge einige Zeit in Anspruch nehmen. Den Status des Exportes sehen Sie in der Fortschrittsanzeige. Anschließend müssen Sie angeben, wohin Sie die Datei speichern wollen. Ein Speichern der Datenbankdatei auf einem Fileserver wäre vorteilhaft, da dieser z.B. nachts automatisch die Daten des VoiceDirector's® auf Band mitsichern kann.

Um Missbrauch der Daten vorzubeugen wird die erzeugte vdb-Datei mit automatisch mit einem Passwort geschützt und komprimiert.

### 4.2 automatischer Backup der Datenbank

Sie haben auch die Möglichkeit, einen automatisierten Backup durchzuführen. Laden Sie hierzu das Backuptool vom VoiceDirector® über

<https://<IP-Adresse des VoiceDirector>/backup.zip>

Nach dem Entpacken finden Sie 2 benötigte DLL-Dateien und die Backup.exe vor. Sie starten das Backup mit folgenden Parametern:

```
backup "<Benutzername>" "<Passwort>" "<IP>" "<Port>" "<Zielverzeichnis>"
```

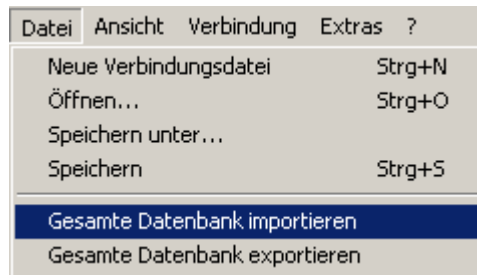
(Beispiel: backup "admin" "admin" "192.168.17.44" "8090" "c:\backup" )

Die dann erzeugte vdb-Datei trägt die aktuelle Uhrzeit und das Datum des Backups.

Um das Backup automatisiert zu starten, können Sie diese Kommandozeile als Job ausführen lassen.

## 4.3 Restore der Datenbank

Um die Datenbank wieder einzulesen, klicken Sie bei markierter **VoiceAdmin**-Spalte auf **Datei | Gesamte Datenbank importieren**.



Der Importvorgang kann je nach Datenbankgröße mehrere Stunden in Anspruch nehmen. Für die Dauer des Importes steht der VoiceDirector® nur eingeschränkt zur Verfügung. Dies bedeutet, dass während des Importes unter Umständen keine Anrufe entgegengenommen werden können.

## 5. Troubleshooting

Bei Problemen / Bugs setzen Sie sich bitte mit Ihrem jeweiligen technischen Ansprechpartner in Verbindung.

## 6. Zusatzinformationen

VoiceDirector® Systeme verwenden Elan Text-To-Speech Technologie, lizenziert von ELAN INFORMATIQUE durch ETEx AG"

Impressum:

**VoiceCom AG**  
natural innovation

Südwestpark 65  
90449 Nürnberg

Tel.: 0911 / 25 26 70  
Fax.: 0911 / 25 26 711

e-mail: [info@voicecom.de](mailto:info@voicecom.de)  
Internet: [www.voicecom.de](http://www.voicecom.de)