

Anleitung für VoiceDirector®

Lesen Sie zunächst die Anleitung vollständig durch, bevor Sie das System nutzen.

Inhaltsverzeichnis:

- Abschnitt A: Persönliche Anmeldeinformationen**
- Abschnitt B: Das persönliche Telefonbuch**
- Abschnitt C: Telefonieren mit VoiceDirector®**
- Abschnitt D: Dialogschritte mit VoiceDirector®**
- Abschnitt E: OutlookAddin**

Abschnitt A: Persönliche Anmeldeinformationen

Benutzername
 Kennwort
 (bei erster Anmeldung „voice“)

IP Adresse: **https://** ...217.7.28.10.....
 Rufnummer: ...0911 2526720.....

Abschnitt B: Das persönliche Telefonbuch

Anmeldung im persönlichen Telefonbuch

- Starten Sie den Internet Explorer
- Geben Sie die IP Adresse ein
- Bestätigen Sie den Sicherheitshinweis zunächst mit „OK“ und dann mit „Ja“
- Zum künftigen Aufrufen im Explorer die Adresse unter „Favoriten“ abspeichern
- Klicken Sie in der Menüleiste auf „Telefonbuch“
- Tragen Sie nun Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein und bestätigen Sie mit „OK“
- Es sind 2 Ansichten Ihres Telefonbuches verfügbar (Tabellen- und Spaltendarstellung)

Persönliches Kennwort ändern

- In der Menüleiste „Benutzerverwaltung“ können Sie Ihr persönliches Kennwort ändern

ACHTUNG !!! Sollten Sie Ihr Kennwort vergessen, kann der Systemadministrator Ihr Passwort zurücksetzen.

Daten erfassen und ändern (in der Spaltendarstellung)

- Für einen neuen Eintrag klicken Sie auf „Neuer Eintrag“
- Tragen Sie möglichst vollständig die entsprechenden Daten in die Felder ein
- Mit „Rufnummer hinzufügen“ können Sie mehrere Nummern erfassen
- Mit „klingt wie...“ können Sie Einträge, die in Schreibweise und Aussprache variieren, anpassen. („VoiceCom“ *klingt wie* „weusskom“)
- Alle Einträge / Änderungen an vorhandenen Einträgen speichern Sie mit „Übernehmen“ ab. Es erfolgt die Meldung „Eintrag wurde erfolgreich gespeichert!“
- Zum Löschen eines vorhandenen Eintrages klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“

Datenimport

- Falls Sie einen Datenimport aus einem vorhandenen Telefonverzeichnis (z.B. Excel) wünschen, wenden Sie sich bitte an den Systemverantwortlichen.

Abschnitt C: Telefonieren mit VoiceDirector®

Telefonieren mit VoiceDirector®

Versuchen Sie laute Nebengeräusche wie z.B. Räuspern, Husten, Kaffee ordern oder andere Gespräche während des Dialoges mit VoiceDirector® zu vermeiden.

- Nehmen Sie den Hörer ab (wählen Sie die Rufnummer des VoiceDirector®)
- Warten Sie die Ansage „VoiceDirector®, (Signalton)“ ab
- Sie befinden sich nun in Ihrem persönlichen Telefonbuch
- Nennen Sie den Namen Ihres gewünschten Ansprechpartners: „Thomas Kaufmann mobil“ oder „Herr Kaiser Firma VoiceCom“

Hinweis: Falls Sie nur den Namen ohne das Ziel (z.B. „Privat“) sagen, wird immer die Nummer mit der „default-“ Markierung gewählt.

- Das System wiederholt zur Bestätigung den Namen des Gesprächspartners und das Ziel (z.B. „Handy“)
- Sie können das System bei Falscherkennung jederzeit mit „Stop“ oder „Nein“ unterbrechen
- Falls mehrere gleichlautende Einträge z.B. „Müller“ gefunden wurden, liest das System die entsprechenden Einträge vor.
- Bestätigen Sie bitte nach dem Vorlesen eines Eintrages mit „ja“ oder „nein“

Hinweis: Vom Systemverantwortlichen können jederzeit weitere Telefone (auch Ihr Mobiltelefon oder Ihr Home Office Telefon) zur Nutzung freigeschaltet werden.

- Falls Sie einen Eintrag ein 2 Mal anrufen möchten, sagen Sie einfach „Wahlwiederholung“

- Des Weiteren ist auch eine direkte Rufnummerneingabe über Sprache möglich. Sagen Sie hierzu einfach: (z.B.) „Rufnummer 0911252670“

Auskunftsdatenbank

- Zusätzlich zu Ihrem persönlichen Telefonbuch gibt es eine Auskunftsdatenbank, auf die alle Nutzer im Unternehmen zugreifen können.
- Darin können Einträge / Änderungen nur durch den Systemverantwortlichen vorgenommen werden.
- In diese Auskunftsdatenbank gelangen Sie, wenn Sie nach der Ansage „VoiceDirector®, (Signalton)“ folgende Ansprache verwenden.
- „Vorname Klaus, Nachname Meier, Firmenname VoiceCom, Anschluss privat“
- das System sucht nun in der Auskunftsdatenbank nach entsprechenden Einträgen
- Sie müssen hier immer den gewünschten Suchbegriff zuerst nennen d.h. „Vorname Klaus, Nachname Meier“
- Sie erhalten dann die kurze Bestätigung des Systems „VoiceDirector® sucht“ und danach werden vom System die gefundenen Einträge vorgelesen.
- Bestätigen Sie wieder mit „ja“ oder „nein“

Hinweis: Das System kann vom Verantwortlichen so konfiguriert werden, dass alle Einträge, die Sie einmal in der Auskunftsdatenbank gesucht haben, bei Erfolg Ihrem persönlichen Telefonbuch hinzugefügt werden. Das heißt, dass Sie diesen Gesprächspartner beim nächsten Anruf sofort über Ihr persönliches Telefonbuch erreichen können.

Sie können das System jederzeit mit dem Befehl: „Stop“ in den Ausgangszustand zurückversetzen.

Abschnitt D: Dialogschritte mit VoiceDirector®

Im persönlichen Telefonbuch

Nach Abheben des Hörers (Hotline), oder via Kurzwahl meldet sich das System mit: „**VoiceDirector, (Signalton)**“

Nennung des gewünschten Ansprechpartners: „**Herr Anton Müller**“

Das System wiederholt den Namen: „**Anton Müller, VoiceCom**“

Ohne Nennung eines „Zieles“ (...Mobil...privat...geschäftlich) wählt VoiceDirector® automatisch die mit Default markierte Rufnummer.

Wenn das System Sie nicht richtig versteht (undeutliche Aussprache/ Räuspern/Gespräch mit einem Kollegen) kann eine Falschvermittlung erfolgen. In diesem Fall sagen Sie „**Stop**“, damit setzen Sie das System in den Ausgangszustand zurück und beginnen neu.

Bei wiederholter Nichterkennung prüfen Sie bitte, ob der Name überhaupt in Ihrem „persönlichen Telefonbuch“ erfasst ist oder ob Schreibweise und Aussprache stark variieren („klingt wie“-Funktion).

VoiceDirector® meldet bei wiederholter Nichterkennung: **“Es konnte kein Eintrag in Ihrem persönlichen Telefonbuch identifiziert werden. Nennen Sie nur den Nachnamen.”**

Bei der Namensbestätigung durch VoiceDirector® können Sie mit: „**Ja**“ den Verbindungsaufbau nochmals beschleunigen (fallen Sie dem VoiceDirector® dabei ruhig in's Wort)

Sagen Sie nichts, stellt VoiceDirector® nach der vollständigen Ansage die Verbindung her

Hinweis: Ist ein Name nicht im Verzeichnis erfasst, sucht sich das System automatisch den Eintrag, der dem Namen am ähnlichsten ist und versucht hierzu eine Verbindung herzustellen.

Vorlesefunktion

Zum Vorlesen einer Rufnummer (z.B. der Fax Nummer, wenn Sie unterwegs sind) sagen Sie nach dem Namen als Ziel: „**Vorlesen**“

VoiceDirector® bestätigt den gewünschten Namen und liest die entsprechende Nummer vor „**Anton Müller, Fax, 0911 1122334**“

Sie können sich natürlich jede Nummer im Telefonverzeichnis vorlesen lassen um sie zu notieren oder an eine andere Person weiterzugeben.

Bei mehreren gleichlautenden Einträgen

Wenn mehr gleich lautende Einträge vorhanden sind: z.B. „**Müller**“.

Das System liest Ihnen dann alle unter „Müller“ gefundenen Einträge mit abweichenden Merkmalen (z.B. unterschiedliche Firma) nacheinander vor.

Bestätigen Sie jeweils mit „**Ja**“ oder „**Nein**“

Abbruch mit „**Stop**“

Wahlwiederholung

Spricht der von Ihnen gewünschte Teilnehmer gerade selbst, so initiieren Sie den gleichen Ruf, indem Sie nach der Systemmeldung „**VoiceDirector, (Signalton)**“ sagen: **“Wahlwiederholung“**

Nummereingabe direkt per Sprache

Sie können Rufnummern auch direkt per Sprache anwählen. Sagen Sie hierzu einfach: „Rufnummer 0911252670“

Bitte verwenden sie hierbei nur einstellige Zahlen (0-9).

In der Auskunftsdatenbank

Nach Abheben des Hörers (Hotline,) oder via Kurzwahl meldet sich das System mit: „**VoiceDirector, (Signalton)**“

Es muss nun der Nachname, optional zuvor der Vorname des gewünschten Ansprechpartners genannt werden.

Diese Ansprache lautet wie folgt: „Vorname“, „**XXX**“ (optional), „Nachname“, „**YYY**“, Firmenname, „**TTT**“ (optional), „Anschluss“, „**AAA**“

XXX = Vorname (optional)
YYY = Nachname (Pflichtnennung)
TTT = Firmenname (optional)
AAA = Anschluss (Handy, privat, usw)
BBB = Standort

z.B.: „**Vorname (Susanne), Nachname Schneider, Firmenname VoiceCom, Anschluss privat**“

Abschnitt E: OutlookAddin

Installation und Konfiguration

Sollten Sie Outlook 2000/XP nutzen, können Sie sich zum komfortableren Datenimport das OutlookAddin installieren.

Beenden Sie Outlook und klicken Sie im **VoiceDirectorAssistent** auf **Setup** und dann auf **hier**. Nach dem Starten von Outlook finden Sie 2 neue Buttons **Selektierte Kontakte für Verbindung vormerken** und **Selektierte Kontakte zum VoiceDirector® exportieren**, sowie einen neuen Menüpunkt **VoiceDirectorAddin**. Klicken Sie nun unter diesem Menü auf **Addin Optionen**, um ihre persönlichen Anmeldedaten einzutragen. Geben Sie die IP-Adresse des VoiceDirector's®, ihr Benutzername und ihr Passwort an. Bestätigen Sie mit **OK**.

Übernahme von Outlook-Kontakten zum VoiceDirector®

Um einen Kontakt aus Outlook zu exportieren, markieren Sie diesen (oder mehrere) und drücken auf den Button: **Selektierte Kontakte zum VoiceDirector® exportieren**.

Für eine automatische Übernahme von neuen Kontakten, öffnen Sie im Menü **VoiceDirector Addin** die **Addin Optionen** und darin den Reiter **Erweitert**. Tragen Sie nun beim Punkt **Automatischer Export** ein Häkchen ein. Jeder neue Kontakt, den Sie nun künftig in Outlook erfassen, wird automatisch im Hintergrund in Ihr persönliches Telefonbuch importiert.

ACHTUNG !!! Achten Sie bitte darauf, dass alle Daten eines Kontaktes in den korrekten Feldern sind!

Telefonieren mit CTI-Funktion

Direkt am Arbeitsplatz besteht für Nutzer von Outlook 2000 zusätzlich die Möglichkeit, direkt über den Bildschirm einen Ruf zu initiieren.

Wählen Sie Ihren gewünschten Gesprächskontakt (oder mehrere) aus. Betätigen Sie dann den Telefon-Button: **Selektierte Kontakte für Verbindung vormerken**. Sollten mehrere Rufnummern zum Kontakt existieren erscheint ein Menü, wo sie angeben können, welche Rufnummer Sie anrufen möchten. Wenn Sie nun den VoiceDirector® anwählen, wird sofort die Verbindung zu dem angewählten Kontakt aufgebaut. Sie können hier auch eine Reihe von mehreren Gesprächspartnern auswählen und nacheinander abtelefonieren, indem Sie mehrere Kontakte markiert haben.

VoiceCom AG
Südwestpark 65
90449 Nürnberg

Tel.: 0911 / 2 52 67 -0
Fax.: 0911 / 2 52 67 -11
Internet: www.voicecom.de