

## Installation Modul Personal

## von VoiceDirector® Sprachwahlsystemen



### Version 4.0





<b>1</b>	<b>VORWORT .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>ALLGEMEINES .....</b>	<b>2</b>
2.1	Verwendete Konventionen .....	2
2.2	Modul Personal .....	2
2.3	Schematische Darstellung Modul Personal .....	3
<b>3</b>	<b>NUTZERVERWALTUNG .....</b>	<b>4</b>
3.1.1	Grundkonfiguration:.....	4
3.1.2	Einschränkung: .....	5
3.1.3	Bestätigung: .....	7
3.1.4	Worterkennung (Expertenmodus): .....	8
3.1.5	Test des Dienstes: .....	9
<b>4</b>	<b>TELEFONBUCHZUGRIFF DES NUTZERS.....</b>	<b>11</b>
4.1	Webinterface – VoiceDirector Assistent .....	11
4.1.1	Anmeldung im persönlichen Telefonbuch.....	11
4.1.2	Persönliches Kennwort ändern.....	11
4.1.3	Daten erfassen und ändern (in der Spaltendarstellung) .....	11
4.2	VoiceDirector Addin für MS Outlook.....	12
4.2.1	Installation und Konfiguration .....	12
4.2.2	Übertragen von Outlook-Kontakten zum VoiceDirector .....	12
4.2.3	Synchronisation.....	12
4.2.4	Datenimport von anderen Datenquellen .....	12
4.2.5	Telefonieren mit CTI-Funktion des OutlookAddins .....	12
<b>5</b>	<b>SPRACHWAHL .....</b>	<b>13</b>
5.1	Persönliches Telefonbuch .....	13
5.2	Auskunftsdatenbank.....	14
5.3	Wahlwiederholung.....	14
5.4	Rufnummernwahl direkt per Sprache .....	14
5.5	Bei Nicht-/ Falscherkennung: .....	14
5.6	Kontakte vorlesen .....	15
5.7	CTI.....	15
5.8	Auflegen direkt per Sprache.....	15
5.9	E-Mail – Versand und Abfrage .....	16

5.9.1	VoiceMail verschicken.....	17
5.9.2	Rückrufwunsch.....	17
5.9.3	VoiceMail abrufen .....	17
5.9.4	Sprachnotizen erstellen.....	17
5.9.5	Notizen abfragen.....	17
<b>6</b>	<b>INDEX.....</b>	<b>18</b>

## 1 Vorwort

Dieser Leitfaden soll dem Techniker zur Installation und Wartung von VoiceDirector® Personal Systemen beim Kunden dienen.

Es wird darin die Erstkonfiguration von VoiceDirector®-Personal Modulen beschrieben. Für neueste Informationen und Hinweise zum aktuellen Software-Release sollten Sie in jedem Fall zusätzlich unsere Release-Notes lesen.

Dieses Handbuch wurde mit größter Sorgfalt erstellt. Die Angaben gelten jedoch nicht als Zusicherung von Eigenschaften des Produkts. Die VoiceCom GmbH & Co. KG haftet nur im Umfang Ihrer Verkaufs- und Lieferbedingungen und übernimmt keine Gewähr für technische Ungenauigkeiten oder Auslassungen.

Es ersetzt nicht eine technische Schulung und eine Autorisierung für die Wartung der Systeme seitens der VoiceCom GmbH & Co. KG.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass nur Techniker, die an einer Schulung der VoiceCom GmbH & Co. KG teilgenommen haben, das System beim Kunden installieren und warten dürfen. Für alle anderen Installationen oder Wartungen, die nicht von geschultem und autorisiertem Fachpersonal durchgeführt werden, erlischt jeglicher Garantieanspruch gegen die VoiceCom GmbH & Co. KG. Es gelten immer unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Alle VoiceDirector®-Systeme entsprechen Richtlinien und Normen, diese finden Sie im Anhang A dieses Dokuments.

Sie erreichen die VoiceCom GmbH & Co. KG unter:

Tel.: +49 911 360 699-0  
Hotline: +49 911 360 699-88  
Fax: +49 911 360 699-11  
Brief: VoiceCom GmbH & Co. KG  
Kranichweg 20  
D-90513 Zirndorf  
Internet: [www.voicecom.de](http://www.voicecom.de)  
Email: [support@voicecom.de](mailto:support@voicecom.de)

Dokument-Informationen:

Version: Version 4.0  
Datum: 01. März 2010

## 2 Allgemeines

### 2.1 Verwendete Konventionen

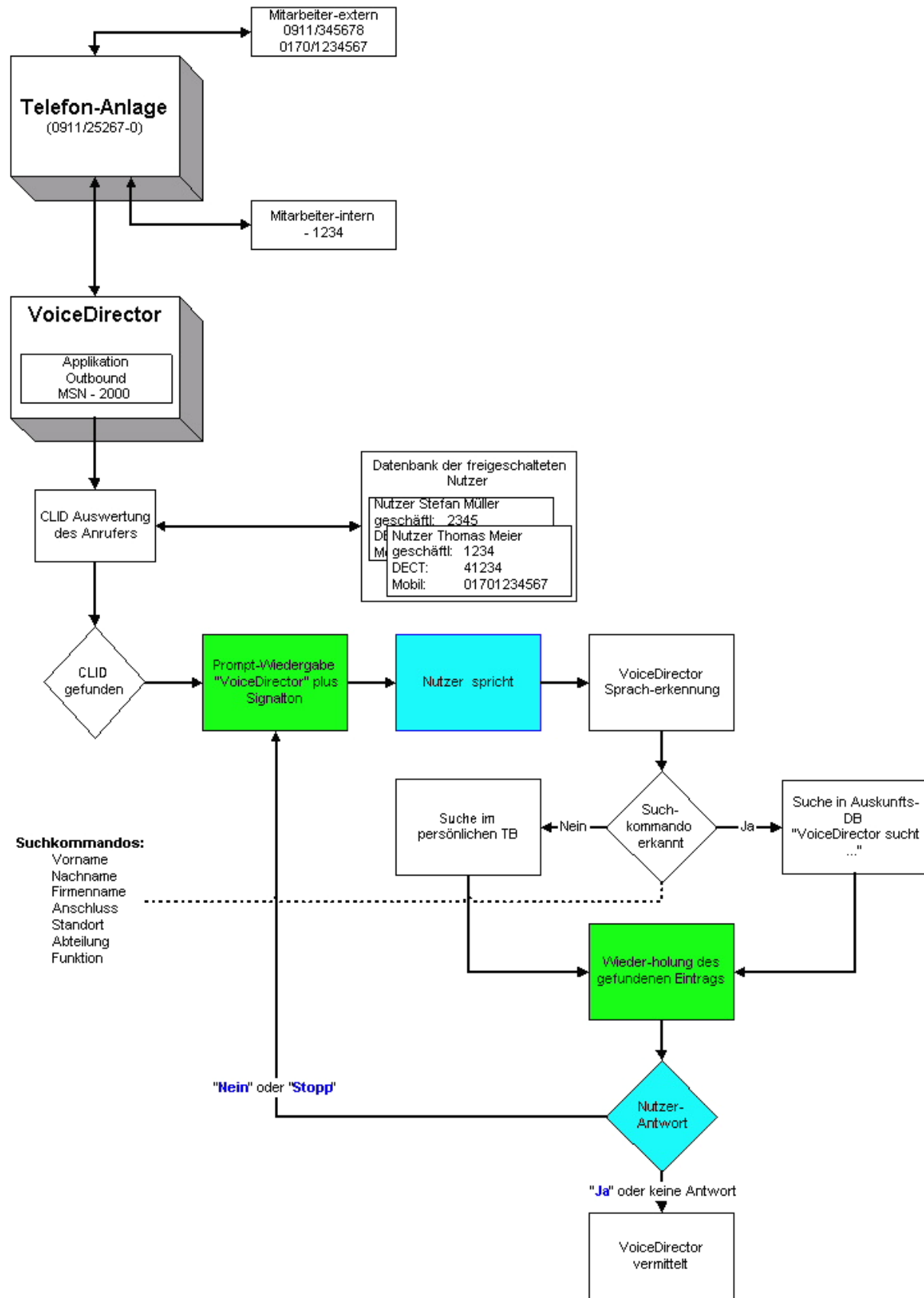
Um Ihnen den Umgang mit diesem Handbuch zu erleichtern beachten Sie bitte folgende Konventionen:

- Schaltflächen sind fett dargestellt, die Beschriftung der Schaltflächen 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**

### 2.2 Modul Personal

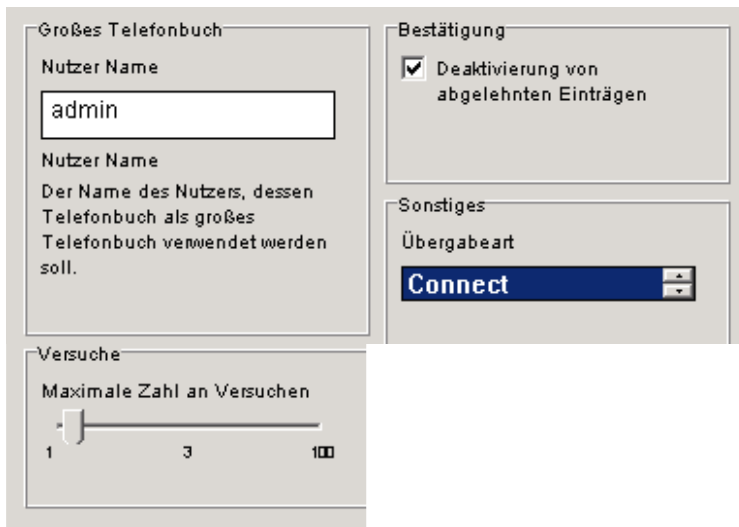
Dieser Modul stellt jedem freigeschaltetem Nutzer ein eigenes persönliches Telefonbuch, sowie Zugriff auf die globale Auskunftsdatenbank zur Verfügung. Es dient somit für abgehende Verbindungen.

### 2.3 Schematische Darstellung Modul Personal



## 3 Nutzerverwaltung

### 3.1.1 Grundkonfiguration:



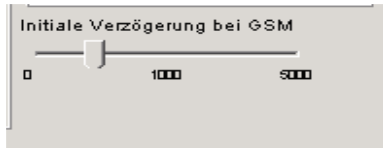
- **Nutzer Name**  
Hiermit legen Sie den Namen des Nutzers fest, dessen Telefonbuch für diesen Dienst als Telefonbuch verwendet wird  
Default: admin
- **Maximale Zahl an Versuchen**  
Hiermit legen Sie fest, nach wie vielen Fehlerkennungen zur Zentrale vermittelt wird  
Default: 3
- **Deaktivierung von abgelehnten Einträgen**  
Hiermit legen Sie fest, ob ein zuvor durch den Anrufer abgelehnter Eintrag beim Nachfragen erneut angeboten werden kann. Ein Beispiel dazu: Ein Anrufer nennt nach Begrüßung als Nachnamen „Huber“. VoiceDirector hat den Namen falsch verstanden und findet einen Eintrag „Luber“. Der Anrufer sagt „Nein“. Nun wird VoiceDirector bei aktiviertem Leistungsmerkmal den Eintrag „Luber“ temporär für die Dauer dieses Anrufes aus dem Inbound-Telefonbuch entfernen. Somit wird eine erneute Fehlerkennung bei sehr ähnlichen Namen wirkungsvoll verhindert.

Hinweis: Bei Testanrufen ist dies unbedingt zu beachten, da bei aktiviertem Leistungsmerkmal Einträge nicht mehr gefunden werden, obwohl sie vorhanden sind. Es empfiehlt sich, für Testzwecke dieses Leistungsmerkmal zu deaktivieren, und erst wieder für den Echtbetrieb anzuschalten.

Default: An

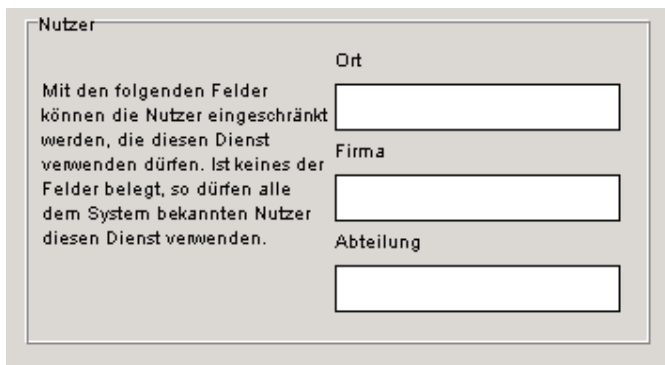
- **Übergabeart**  
Hier legen Sie fest, ob die Rufübergabe wie unter **Systemeinstellungen / TK / Rufübergabe nach** erfolgen soll, oder ungeachtet dieser Einstellung, generell nach **Connect** erfolgen soll.  
Default: Connect

## Zusätzlich im Expertenmodus konfigurierbar



- **Initiale Verzögerung bei GSM**  
Im GSM Netzwerk kann es vorkommen, dass der Anfang einer Meldung „verschluckt“ wird. Sollte dies der Fall sein, so können Sie hier eine künstliche Pause konfigurieren. VoiceDirector wartet den eingestellten Wert, bevor der Ansagetext wiedergegeben wird  
Default: 1000

### 3.1.2 Einschränkung:

A screenshot of a configuration window titled "Nutzer". On the left, there is a text block: "Mit den folgenden Felder können die Nutzer eingeschränkt werden, die diesen Dienst verwenden dürfen. Ist keines der Felder belegt, so dürfen alle dem System bekannten Nutzer diesen Dienst verwenden." On the right, there are three input fields labeled "Ort", "Firma", and "Abteilung".

Hiermit schränken Sie die Nutzer ein, die auf diesen Dienst zugreifen dürfen. Diese Einschränkung ist erforderlich, wenn Sie den Outbound Dienst mehrfach verwenden, also mehrere Servicegruppen eingerichtet haben, die über jeweils einen eigenen Outbound Dienst verfügen. Dies kann zum Beispiel sinnvoll sein, wenn es an einer Telefonanlage mit einem VoiceDirector mehrere Firmen gibt. Somit haben Sie die Möglichkeit, *virtuelle* VoiceDirectoren innerhalb eines Systems abzubilden. VoiceDirector vergleicht die Angaben zu Ort, Firma und Abteilung, die einerseits im Dienst Outbound und andererseits bei einem Nutzer eingetragen sind.

- Ort  
Hier legen Sie fest, ob eine Abgrenzung über den Ort erfolgen soll, d.h. es werden nur Nutzer zugelassen, in deren Nutzereigenschaften als Ort der gleiche Wert (also Ort) angegeben ist  
Default: [leer]
- Firma  
Hier legen Sie fest, ob eine Abgrenzung über die Firma erfolgen soll, d.h. es werden nur Nutzer zugelassen, in deren Nutzereigenschaften als Firma der gleiche Wert (also die Firmenbezeichnung) angegeben ist  
Default: [leer]
- Abteilung  
Hier legen Sie fest, ob eine Abgrenzung über die Abteilung erfolgen soll, d.h. es werden nur Nutzer zugelassen, in deren Nutzereigenschaften als Abteilung der gleiche Wert (also die Abteilung) angegeben ist  
Default: [leer]

### 3.1.3 Bestätigung:

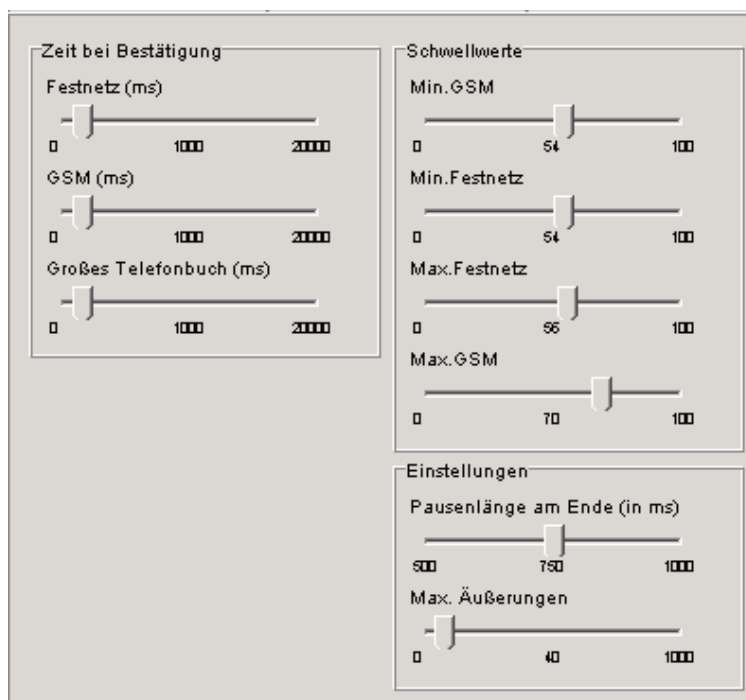
<p><b>Firmenname</b></p> <p>Firmenname</p> <input type="text"/>	<p><b>Ausgabe</b></p> <p><input type="checkbox"/> Abteilungsbezeichnung    <input type="checkbox"/> Ortsbezeichnung</p> <p><input type="checkbox"/> Abteilungsbegriff    <input type="checkbox"/> Funktionsbezeichnung</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Firmenbezeichnung    <input type="checkbox"/> Titelbezeichnung</p> <p><input type="checkbox"/> Firmenbegriff</p>
<p><b>Sonstiges</b></p> <p><input type="checkbox"/> Anschluss bei besetzt</p>	

- Firmenname**  
 Legt den Namen der Firma fest, bei der VoiceDirector installiert ist. Damit kann erreicht werden, dass einem Anrufer der Firmenname wiederholt wird (man kann aber davon ausgehen, dass ein Anrufer weiß, bei welcher Firma er anruft). Ein Beispiel dazu: In Ihrem Inbound-Telefonbuch befinden sich überwiegend Einträge von internen Mitarbeitern. Bei diesen Kontakten soll der Firmenname nicht genannt werden. Zusätzlich haben Sie einige Einträge von externen Namen, die für Ihre Anrufer erreichbar sein sollen. Bei diesen Kontakten soll aber der Firmenname genannt werden. Für diesen Anwendungsfall tragen Sie unter **Firmenname** den Namen Ihrer Firma ein. Somit wird bei Gleichheit zwischen dem hier eingetragenen Wert und der Firmenbezeichnung im Inbound-Telefonbuch der Firmenname nicht genannt. Ist hier ein anderer Firmenname als im Inbound-Telefonbuch eingetragen, so wird bei gesetztem Schalter **Firmenbezeichnung** der Firmenname genannt.
- Anschluss bei besetzt**  
 Hiermit legen Sie fest, ob einem Anrufer die Rufnummer des Teilnehmers genannt wird, falls bei diesem besetzt ist  
 Default: Aus
- Abteilungsbezeichnung**  
 Hiermit legen Sie fest, ob die Abteilungsbezeichnung dem Anrufer genannt wird  
 Default: Aus
- Abteilungsbegriff**  
 Hiermit legen Sie fest, ob dem Anrufer der Begriff „Abteilung“ vor der eigentlichen Abteilungsbezeichnung genannt wird  
 Default: Aus
- Firmenbezeichnung**  
 Hiermit legen Sie fest, ob die Firmenbezeichnung dem Anrufer genannt wird (s. a. Erklärung zu **Firmenname**)  
 Default: An
- Firmenbegriff**  
 Hiermit legen Sie fest, ob dem Anrufer der Begriff „Firma“ vor der eigentlichen Firmenbezeichnung genannt wird  
 Default: Aus

- Ortsbezeichnung  
Hiermit legen Sie fest, ob der Ort dem Anrufer genannt wird  
Default: Aus
- Funktionsbezeichnung  
Hiermit legen Sie fest, ob die Funktionsbezeichnung des gewünschten Teilnehmers dem Anrufer genannt wird  
Default: Aus
- Titelbezeichnung  
Hiermit legen Sie fest, ob der Titel des gewünschten Teilnehmers dem Anrufer genannt wird  
Default: Aus

### 3.1.4 Worterkennung (Expertenmodus):

Mit diesen Einstellungen haben Sie die Möglichkeit, maßgeblich auf das Erkennungsverhalten des VoiceDirectors Einfluss zu nehmen. Vermeiden Sie es auf jeden Fall, hier mit Werten zu experimentieren. Im Normalfall sind die Defaultwerte so gewählt, dass sie in den meisten Umgebungen funktionieren und es somit keine Veranlassung für eine Veränderung gibt.



- Zeit bei Bestätigung Festnetz (ms)  
Legt fest, wie lange VoiceDirector nach Wiederholung des gefundenen Eintrages wartet, bevor der Festnetz-Anrufer vermittelt wird. Der Anrufer hat während dieser Zeit die Gelegenheit, mit „Ja“ zu bestätigen, oder mit „Nein“ abzubrechen. Schweigt der Anrufer, so wird nach Ablauf des eingestellten Wertes automatisch vermittelt.  
Default: 1000

- Zeit bei Bestätigung GSM (ms)  
Legt fest, wie lange VoiceDirector nach Wiederholung des gefundenen Eintrages wartet, bevor der Mobil-Anrufer vermittelt wird. Der Anrufer hat während dieser Zeit die Gelegenheit, mit „Ja“ zu bestätigen, oder mit „Nein“ abzubrechen. Schweigt der Anrufer, so wird nach Ablauf des eingestellten Wertes automatisch vermittelt.  
Default: 1000
- Min.GSM  
Hiermit legen Sie den minimalen Aktivierungsschwellwert im Mobilnetz fest  
Default: 58
- Min.Festnetz  
Hiermit legen Sie den minimalen Aktivierungsschwellwert im Festnetz fest  
Default: 54
- Max.Festnetz  
Hiermit legen Sie den maximalen Aktivierungsschwellwert im Festnetz fest  
Default: 57
- Max.GSM  
Hiermit legen Sie den maximalen Aktivierungsschwellwert im Mobilnetz fest  
Default: 70
- Pausenlänge am Ende (in ms)  
Hiermit legen Sie die Länge einer Pause fest, die als das Ende einer Äußerung erkannt wird  
Default: 3000
- Max. Äußerungen  
Hiermit legen Sie fest, wie viele Worte durch den Anrufer innerhalb eines Anrufes gesagt werden dürfen, bevor VoiceDirector den Dialog abbricht und die Verbindung beendet. Diese Einstellung ist wichtig, wenn ein Fehlanruf wie zum Beispiel von ein Fax oder einem Modem die Leitung blockieren würde. Bei einigen älteren TK-Anlagen kann es vorkommen, dass eine beendete Verbindung nicht sauber protokolliert wird, und somit die Gefahr einer ständig belegten Leitung bestehen würde.  
Default: 40

### 3.1.5 Test des Dienstes:

#### Voraussetzung:

- Sämtliche Tests mit dem Dienst **Welcome** waren erfolgreich
- Der Dienst **Outbound** ist installiert
- Der Dienst **Outbound** besitzt eine MSN
- Es ist mindestens ein Nutzer angelegt. Für diesen Nutzer ist ein Telefon freigeschaltet. Optional ist auch eine externe Rufnummer freigeschaltet (z. B. Handy). Hinweise zum Anlegen von Nutzern und zum Freischalten von Rufnummern entnehmen Sie bitte dem Adminhandbuch
- Im persönlichen Telefonbuch des Nutzers sind mehrere Einträge (intern und extern) enthalten. Hinweise zum Anlegen von einzelnen Einträgen bzw. zum Importieren von Telefonbüchern entnehmen Sie bitte dem Adminhandbuch
- In der Auskunftsdatenbank (großes Telefonbuch) befinden sich mehrere Einträge (intern und extern). Hinweise zum Anlegen von einzelnen Einträgen bzw. zum Importieren von Telefonbüchern entnehmen Sie bitte dem Adminhandbuch.

Testablauf:

- *Interne Verbindung aus persönlichem Telefonbuch*  
Rufen Sie vom freigeschalteten Telefon des Nutzers aus die konfigurierte MSN des VoiceDirectors an. Sie hören nun den kurzen Begrüßungsprompt. Nennen Sie den Nachnamen eines internen Teilnehmers, der sich im persönlichen Telefonbuch des Nutzers befindet. VoiceDirector wird den Namen des erkannten Eintrages wiederholen und Sie anschließend mit dem Teilnehmer verbinden.
- *Externe Verbindung aus persönlichem Telefonbuch*  
Rufen Sie vom freigeschalteten Telefon des Nutzers aus die konfigurierte MSN des VoiceDirectors an. Sie hören nun den kurzen Begrüßungsprompt. Nennen Sie den Nachnamen eines externen Teilnehmers, der sich im persönlichen Telefonbuch des Nutzers befindet. VoiceDirector wird den Namen des erkannten Eintrages wiederholen und Sie anschließend mit dem Teilnehmer verbinden.
- *Interne Verbindung aus Auskunftsdatenbank (großes Telefonbuch)*  
Rufen Sie vom freigeschalteten Telefon des Nutzers aus die konfigurierte MSN des VoiceDirectors an. Sie hören nun den kurzen Begrüßungsprompt. Sprechen Sie das Schlüsselwort **Nachname** gefolgt vom Nachnamen eines internen Teilnehmers, der sich in der Auskunftsdatenbank befindet. Sagen Sie also „*Nachname Müller*“. Sie hören nun die Ansage „*VoiceDirector sucht. Bitte haben Sie einen Moment Geduld*“. VoiceDirector wird den Namen des erkannten Eintrages wiederholen und Sie anschließend mit dem Teilnehmer verbinden.
- *externe Verbindung aus Auskunftsdatenbank (großes Telefonbuch)*  
Rufen Sie vom freigeschalteten Telefon des Nutzers aus die konfigurierte MSN des VoiceDirectors an. Sie hören nun den kurzen Begrüßungsprompt. Sprechen Sie das Schlüsselwort **Nachname** gefolgt vom Nachnamen eines externen Teilnehmers, der sich in der Auskunftsdatenbank befindet. Sagen Sie also „*Nachname Müller*“. Sie hören nun die Ansage „*VoiceDirector sucht. Bitte haben Sie einen Moment Geduld*“. VoiceDirector wird den Namen des erkannten Eintrages wiederholen und Sie anschließend mit dem Teilnehmer verbinden.

## 4 Telefonbuchzugriff des Nutzers

### 4.1 Webinterface – VoiceDirector Assistent

#### 4.1.1 Anmeldung im persönlichen Telefonbuch

- Starten Sie Ihren Internet Browser.
- Geben Sie die **https://<IPAdresse>** ein.
- Bestätigen Sie den Sicherheitshinweis zunächst mit „OK“ und dann mit „Ja“.
- 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)
- Die Tabellendarstellung eignet sich besonders zum übersichtlichen Editieren vorhandener Einträge.

*Hinweis:* Zum künftigen Aufrufen können Sie die Adresse unter „Favoriten“ in Ihrem Browser abspeichern.

#### 4.1.2 Persönliches Kennwort ändern

In der Menüleiste **Benutzerverwaltung** können Sie Ihr persönliches Kennwort ändern.

*Hinweis:* Sollten Sie Ihr Kennwort vergessen, kann es der Systemadministrator zurücksetzen.

#### 4.1.3 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 Nummern erfassen.
- Mit **klingt wie** können Sie Einträge, die in Schreibweise und Aussprache variieren, anpassen.

(Bsp.: *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**.

*Hinweis:* Auch Rufnummern im Format **0800voicecom** können eingegeben werden und werden vom System korrekt interpretiert.

## 4.2 VoiceDirector Addin für MS Outlook

Das OutlookAddin erleichtert Ihnen den Transfer ihrer Outlookkontakte in den VoiceDirector.

### 4.2.1 Installation und Konfiguration

Sollten Sie Outlook 2000 SR1 / XP / 2003 nutzen, können Sie sich zum komfortablen Datenimport das OutlookAddin installieren.

Beenden Sie Outlook und klicken Sie im VoiceDirector Assistent auf Setup und dann auf hier. Nach dem Starten von Outlook finden Sie 2 neue Knöpfe: **Selektierte Kontakte für Verbindung vormerken** und **Selektierte Kontakte zum VoiceDirector exportieren**, sowie einen neuen Menüpunkt **VoiceDirectorAddin**. Klicken Sie nun unter diesem Menü auf **AddinOptionen**, um Ihre persönlichen Anmeldedaten einzutragen. Geben Sie die IP-Adresse des VoiceDirector's, Ihr Benutzername und Ihr Passwort an. Bestätigen Sie mit **<OK>**

### 4.2.2 Übertragen 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 **VoiceDirectorAddin** 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:** Überzeugen Sie sich, dass sich alle Daten eines Kontaktes in den korrekten Feldern befinden und ob die Rufnummern korrekt eingetragen wurden.

### 4.2.3 Synchronisation

Für eine vollständige Synchronisation von ihren Outlookkontakten und ihrem persönlichen Telefonbuch des VoiceDirectors drücken Sie auf den Knopf **Synchronisation**.

### 4.2.4 Datenimport von anderen Datenquellen

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

### 4.2.5 Telefonieren mit CTI-Funktion des OutlookAddins

Direkt am Arbeitsplatz besteht für Nutzer von Outlook 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.

Beachten Sie, dass für diese Funktion die Hotlineschaltung / Röchelschaltung aktiviert sein sollte.

## 5 Sprachwahl

Mit dem Voicedirector können Sie per Sprache Ihr gewünschtes Ziel anrufen, sich Kontakte vorlesen lassen oder E-Mails versenden.

Aus der Vielzahl der Aussprachevarianten bemüht sich der VoiceDirector stets, Ihre Sprache zu erkennen. Sie können Ihn unterstützen, indem Sie versuchen, laute Nebengeräusche wie z.B. Räuspern, Husten, Kaffee ordern oder andere Gespräche während des Dialogs mit VoiceDirector zu vermeiden.

### 5.1 Persönliches 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 bestätigt mit Name und Firma: „**Anton Müller, VoiceCom**“

Ohne Nennung eines Rufzieles (mobil, privat, geschäftlich) wählt VoiceDirector automatisch die mit „Default“ markierte Rufnummer.

- 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: „**HERR 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 (standardmäßig geschäftlich) gewählt.

- Das System wiederholt zur Bestätigung den Namen des Gesprächspartners und das Ziel z.B. „**Thomas Kaufmann Handy**“.
- Sie können das System bei Falscherkennung jederzeit mit „**NEIN**“ unterbrechen - bei Mobiltelefonen aus Gründen der Störsicherheit erst nach Beendigung der Ansage.
- Falls mehrere gleichlautende Einträge z.B. „**Müller**“ gefunden wurden, liest das System die Einträge mit abweichenden Merkmalen (z.B. unterschiedliche Vornamen) nacheinander vor.
- Bestätigen Sie nach dem Vorlesen eines Eintrages mit „**JA**“, „**NEIN**“ oder sagen Sie „**STOP**“ für den Ausgangszustand.

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

## 5.2 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 hierbei immer das gewünschte Suchkriterium zuerst nennen.

z.B.: „**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**“, „**NEIN**“ oder „**STOP**“.

Weitere Ansprachmöglichkeiten lauten wie folgt:

**VORNAME** <Vorname> (Optional) **NACHNAME** <Nachname>

**STANDORT** Nürnberg

*Hinweis:* Das System ist vom Administrator standardmäßig so konfiguriert, dass alle Einträge, die Sie einmal in der Auskunftsdatenbank gesucht haben, bei Erfolg Ihrem persönlichen Telefonbuch hinzugefügt werden. Sie können demnach beim erneuten Anruf dieses Eintrages einfach den Namen ohne Ansprache der Auskunftsdatenbank sagen.

## 5.3 Wahlwiederholung

Spricht der von Ihnen gewünschte Teilnehmer gerade selbst, so initiieren Sie den gleichen Anruf später noch einmal, indem Sie einfach „**WAHLWIEDERHOLUNG**“ sagen.

## 5.4 Rufnummernwahl direkt per Sprache

Sie können Rufnummern auch direkt per Sprache anwählen. Sagen Sie hierzu einfach: „**RUFNUMMER** 09113606990“

Sprechen Sie hierbei bitte jede Ziffer einzeln aus (0-9).

## 5.5 Bei Nicht-/ Falscherkennung:

- Wenn das System Sie nicht richtig versteht (Störgeräusche, undeutliche Aussprache, Räuspern, Gespräch mit einem Kollegen) kann eine Falschvermittlung erfolgen. In diesem Fall sagen sie „**NEIN**“, oder „**STOP**“ - damit setzen Sie das System in den Ausgangszustand zurück.
- Bei wiederholter Nichterkennung prüfen Sie bitte, ob der Name überhaupt in Ihrem „persönlichen Telefonbuch“ erfasst ist oder ob Schreibweise und Aussprache voneinander abweichen („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 den VoiceDirector können Sie mit: „**JA**“ den Verbindungsaufbau nochmals beschleunigen (bei Nutzung eines Festnetztelefons fallen Sie dem VoiceDirector dabei ruhig ins 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!

## 5.6 Kontakte vorlesen

Zum Vorlesen einer Rufnummer (z.B. Fax-Nr) sagen Sie nach dem Namen als Ziel: „**VORLESEN**“

z.B. „*Barbara Mustermann mobil VORLESEN*“

oder „*Firma Voicocom Fax VORLESEN*“

VoiceDirector bestätigt den gewünschten Namen und liest die entsprechende Nummer vor:

„Barbara Mustermann mobil 0172-1122334“

Sie können sich natürlich jede Nummer oder den gesamten Eintrag im Telefonverzeichnis vorlesen lassen, zum Beispiel um sie zu notieren, oder um sie an eine andere Person weiterzugeben.

Auch E-Mailadressen können vorgelesen werden:

Bsp.: „*Barbara Mustermann E-MAIL VORLESEN*“

## 5.7 CTI

In Kapitel 4.2.5 wird beschrieben, wie Sie in Outlook einen Teilnehmer vormerken können.

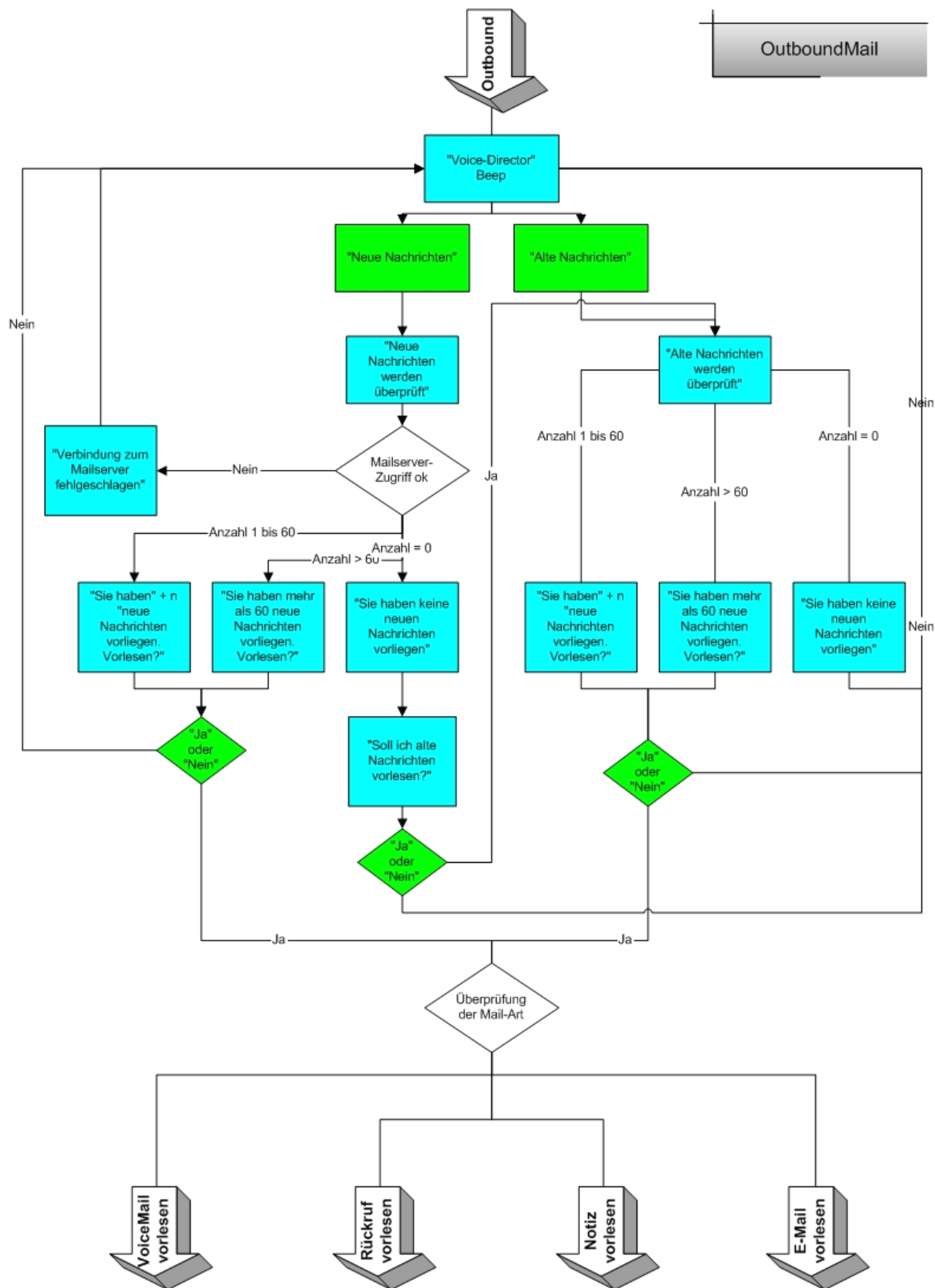
Wenn Sie nun den VoiceDirector anwählen, wird sofort die Verbindung zu dem angewählten Kontakt aufgebaut.

*Hinweis:* Sie können hier auch eine Reihe von Gesprächspartnern auswählen und nacheinander abtelefonieren, indem Sie mehrere Kontakte markieren.

## 5.8 Auflegen direkt per Sprache

Um das Gespräch mit dem VoiceDirector zu beenden, sagen Sie „**AUF WIEDERHÖREN**“

5.9 E-Mail – Versand und Abfrage



### 5.9.1 VoiceMail verschicken

Direktes Erzeugen und Versenden einer VoiceMail an eine Person, ohne diese vorher anzurufen.

„*Peter Mustermann VoiceMail*“ (für Zugriff auf das Persönliche Telefonbuch) oder „*Nachname Mustermann Firmenname Meier und Söhne VoiceMail*“ (für Zugriff auf das Firmen Telefonbuch)

### 5.9.2 Rückrufwunsch

Direktes Erzeugen und Versenden eines Rückrufwunsches an eine Person, ohne diese vorher anzurufen

„*Peter Mustermann Rückruf*“ (für Zugriff auf das Persönliche Telefonbuch) oder „*Nachname Mustermann Firmenname Meier und Söhne Rückruf*“ (für Zugriff auf das Firmen-Telefonbuch)

### 5.9.3 VoiceMail abrufen

Abfrage und Wiedergabe von eigenen VoiceMails:

„*Neue Nachrichten*“, um noch nicht abgehörte Nachrichten abzufragen oder „*Alte Nachrichten*“, um bereits angehörte Nachrichten anzuhören. Zusätzlich haben Sie während dieses Dialogs die Möglichkeit, die Nachricht mit den Sprachbefehlen **Wiederholen**, **Antworten**, **Weiterleiten**, **Vorlesen** oder **Ja**, **Zurück**, **Rückruf**, **Weiter** oder **Nächste (Nachricht)** zu bearbeiten.

### 5.9.4 Sprachnotizen erstellen

Erzeugen von Sprachnotizen.

„**NOTIZ ERSTELLEN**“ uns sprechen Sie nach Aufforderung den Betreff sowie den Inhalt auf

### 5.9.5 Notizen abfragen

Abfrage und Wiedergabe von eigenen Sprachnotizen.

„**NOTIZ ABFRAGEN**“. Diese können Sie mit den Sprachbefehlen „**WIEDERHOLEN**“, „**ANTWORTEN**“, „**WEITERLEITEN**“, „**VORLESEN**“, „**WEITER**“, oder „bearbeiten, bzw. weiterleiten. VoiceDirector prüft Ihren Posteingang an Ihrem E-Mail Server und liest Ihnen vorhandene Sprachnotizen vor. Zusätzlich haben Sie während dieses Dialogs die Möglichkeit, die Nachricht mit den Sprachbefehlen „**WIEDERHOLEN**“, „**ANTWORTEN**“, „**WEITERLEITEN**“, „**VORLESEN**“ oder „**JA**“, **Zurück** oder „**WEITER**“ zu bearbeiten.

**6 Index**
**A**

Abteilung	6
Abteilungsbegriff	7
Abteilungsbezeichnung	7
Alte Nachrichten (Sprachbefehl)	17
Anschluss (Sprachbefehl)	14
Anschluss bei besetzt	7
Antworten (Sprachbefehl)	17
Auf Wiederhören (Sprachbefehl)	15

**D**

Deaktivierung von abgelehnten Einträgen	4
---	---

**F**

Firma	6
Firmenbegriff	7
Firmenbezeichnung	7
Firmenname	7
Firmenname (Sprachbefehl)	14
Funktionsbezeichnung	8

**I**

Initiale Verzögerung bei GSM	5
------------------------------	---

**J**

Ja (Notiz) (Sprachbefehl)	17
Ja (Sprachbefehl)	17

**K**

Konventionen	2
--------------	---

**L**

Lieferumfang	2
--------------	---

**M**

Max. Äußerungen	9
Max.Festnetz	9
Max.GSM	9
Maximale Zahl an Versuchen	4
Min.Festnetz	9
Min.GSM	9

**N**

Nachname (Sprachbefehl)	14
Nächste (Notiz)(Sprachbefehl)	17
Nächste (Sprachbefehl)	17
Nein (Sprachbefehl)	14
Neue Nachrichten (Sprachbefehl)	17
Notiz abfragen (Sprachbefehl)	17
Notiz erstellen (Sprachbefehl)	17
Nutzer Name	4

**O**

Ort	6, 8
-----	------

**P**

Pausenlänge am Ende	9
---------------------	---

**R**

Rückruf (Sprachbefehl)	17
Rufnummer (Sprachbefehl)	14

**S**

Sprachbefehle	17
Standort (Sprachbefehl)	14
Stop (Sprachbefehl)	14

**T**

Titelbezeichnung	8
------------------	---

**V**

VoiceMail (Sprachbefehl)	17
Vorlesen (Sprachbefehl)	15, 17
Vorname (Sprachbefehl)	14

**W**

Wahlwiederholung (Sprachbefehl)	14
Weiter (Sprachbefehl)	17
Weiterleiten (Sprachbefehl)	17
Wiederholen (Sprachbefehl)	17

**Z**

Zeit bei Bestätigung Festnetz	8
Zeit bei Bestätigung GSM	9
Zurück (Sprachbefehl)	17