

README - (24.07.2000)

"BinTec Operator Desk"

Im folgenden wird die Applikation "BinTec Operator Desk" kurz vorgestellt:

1 Beschreibung der Applikation

"BinTec Operator Desk" ist eine Anwendung, mit der Sie sich einen Überblick über die aktuell auf XCentric stattfindenden Gespräche verschaffen können. Sie gewinnen sowohl einen Überblick über die Zahl der geführten Gespräche, sehen die Auslastung Ihrer Leitungen, können aber auch einzelne Gespräche vermitteln. Somit ist der "Operator Desk" das ideale Werkzeug für den Einsatz als Telefonzentrale, als auch zur Anlagensteuerung durch Ihren Systemadministrator.

Die Anwendung basiert auf den BinTec-Schnittstellen des Activity Monitors und der Remote TAPI.

"BinTec Operator Desk" Version 5.2.1 Beta1 ist lauffähig ab XCentric-Release 5.2.1 Beta1.

2 Allgemeine Konfiguration

Um die Activity Monitor - Schnittstelle zu aktivieren "loggen" Sie sich bitte auf der XCentric ein (seriell oder per Telnet) und starten das Setup-Tool.

Konfigurieren Sie unter:

"System->External Activity Monitor"

die IP-Adresse des Rechners, auf dem die entsprechende(n) Applikation(en) (Power Phone, Operator Desk, Voice-Mail-Server) laufen soll(en). Bei mehreren Rechnern geben Sie bitte hier die LAN-Broadcastadresse ein.

Setzen Sie das Update Intervall auf einen für Sie vertretbaren Wert. Ein kleiner Wert, z.B. 1 sec., entspricht einer hohen Genauigkeit, aber auch einer höheren Netzlast des Ethernets.

Konfigurieren Sie bitte auch das zu verwendende TAPI-Interface bzw. CAPI-Interface mit dem Programm "CAPI and TAPI Configuration".

3 Hinweise zur Bedienung

Menü Datei

Datei->Neu

Hier kann eine neue Datei erstellt werden. Diese Datei kann mit Passwort (bearbeiten oder öffnen) geschützt werden. In dieser Datei werden alle Profile gespeichert.

Datei->Öffnen

Eine bestehende Profildatei öffnen. Die Erweiterung ist immer .bpv. Wenn diese Datei mit einem Passwort geschützt ist, so werden sie aufgefordert das Passwort einzugeben. Wenn Sie kein Passwort eingeben wollen, so bestätigen Sie dies mit Abbruch. Wenn die Datei zur Ansicht freigegeben ist, wird die Datei geöffnet.

Datei->Speichern

Aktuelle Profildatei sichern. Hier kann das Passwort geändert werden.

Datei-> Speichern unter

Aktuelle Profildatei unter anderem Namen speichern. Hier kann das Passwort geändert werden.

Datei->Löschen

Dieser Punkt ist zur Zeit noch nicht implementiert. Hier kann eine Datei gelöscht werden.

Datei->Beenden

Operator Desk beenden.

Menü Bearbeiten

Bearbeiten->Rückgängig

Hier kann eine Aktion beim Erstellen des Layouts (Designermode ist aktiviert) rückgängig gemacht werden. Ist dieser Menüeintrag nicht aktiv, so sind keine Aktionen möglich. Es werden bis zu 8 Schritte gespeichert.

Bearbeiten-> Wiederrufen

Aufheben der Aktion Rückgängig. Der Zustand vor "Bearbeiten->Rückgängig" wird wieder hergestellt.

Bearbeiten->Kopieren

Dieser Menüpunkt ist zur Zeit noch nicht implementiert.

Bearbeiten->Löschen

Dieser Menüpunkt ist zur Zeit noch nicht implementiert.

Bearbeiten->Konfigurationsmodus

Hier kann zwischen dem Designermode und dem Operatormode gewechselt werden. Nur im Designermode kann das Layout des Operator Desk verändert werden, d.h. Einträge platziert oder verschoben werden. Ein Vermittlungsvorgang kann im Designermode nicht durchgeführt werden. Ist eine Datei passwortgeschützt, aber zum Öffnen zugelassen, kann dieser Punkt nicht aktiviert werden.

Menü Ansicht

Ansicht->Vergrößern / Verkleinern

Hier kann die aktuelle Ansicht des Operator Desk vergrößert bzw. wieder normalisiert werden. Der Ausschnitt der vergrößert wird, richtet sich nach dem markierten Eintrag oder Rechteck.

Ansicht->ToolBox

Im Designermode wird hier eine Toolbox geöffnet, die das Erstellen des Layouts des Operator Desk für den Anwender erleichtert. Hier kann die Tabelle benutzerspezifisch eingestellt werden.

Ansicht->Besetztfeld

Dieser Menüpunkt ist zur Zeit noch nicht implementiert.

Ansicht->Statistik

Dieser Menüpunkt ist zur Zeit noch nicht implementiert.

Ansicht->Detail

Anzeige von Konfigurationsdaten in Form einer Baumstruktur auf der linken Seite des Operator Desk. Nach dem Starten der Applikation wird diese Baumstruktur angezeigt. Bei passwortgeschützten, zum Öffnen freigegebenen Dateien kann auf Unterverzeichnisse dieser Baumstruktur nicht zugegriffen werden.

Menü Optionen

Optionen->Konfiguration

Hier werden spezifische Daten der Nebenstelle des Operator Desk eingestellt: Präfix für interne Gespräche, Präfix für externe Gespräche und die Nummer der Nebenstelle, die dem Operator zugeordnet ist.

Optionen->Sprache

Hier kann die Sprache des Operator Desk eingestellt werden. Es werden alle verfügbaren Sprachen (lang_*.dat) angezeigt. Die neu eingestellte Sprache wird erst bei Neustart aktiv. Zur Zeit sind die Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Menü Tabelle

Tabelle->Zeile Anfügen

Anfügen einer leeren Zeile in die Tabelle.

Tabelle->Spalte Anfügen

Anfügen einer leeren Spalte in die Tabelle.

Tabelle->Header Einfügen

Hier wird ein Header in die Tabelle eingefügt. Dieser Header nimmt eine virtuelle Trennung der Tabelle vor. Die Einträge oberhalb und unterhalb des Headers werden getrennt behandelt. Aktionen wie Zelle löschen oder einfügen werden gesondert behandelt.

Tabelle->Gitter anzeigen

Hier können Gitterlinien ein- oder ausgeblendet werden. Das Einblenden der Gitterlinien ist im Designermode - zur leichteren Konfiguration - sinnvoll.

Tabelle->Index anzeigen

Sinnvoll im Designermode, da nur mit aktivierten Index die Spaltenbreite eingestellt werden kann. Die Spaltenhöhe wird automatisch berechnet. Hier ist keine individuelle Anpassung möglich. Das Ausschalten dieser Option legt das Erscheinungsbild fest. Im Operatormode kann diese Einstellung individuell abgeschaltet werden.

Tabelle->Einstellungen

Hier wird das Einstellungsmenü (Tabs) für weitere Einträge in der Tabelle geöffnet. Unter "Tab->Einträge" kann die Darstellung einer Nebenstelle bei verschiedenen Zuständen, sowie das Erstellen neuer Farbprofile die benutzt werden können, eingestellt werden. Jeder Eintrag kann individuell modifiziert werden. Mit der Maus auf den Eintrag klicken, rechte Maustaste drücken und den Eintrag nach persönlichen Wünschen verändern. Unter dem Menüpunkt "Sichern" kann diese Einstellung auf der Festplatte gesichert werden. Es können beliebig viele Farbprofile gespeichert werden. Über das Markieren der Zeile und "OK" oder "Übernehmen" wird das Farbprofil für die weiteren Einträge im Layout festgelegt.

Unter dem Menüpunkt "Tab->Tabelle" wird das Erscheinungsbild der Tabelle festgelegt. Hier kann auch das Hintergrundbild eingestellt werden.

Tabelle->Normalisieren

Hier wird die Spaltenbreite normalisiert, d.h. alle Spalten bekommen die gleiche Breite.

Menü->?

?->Index

Mit Verfügbarkeit der Online Hilfe wird hier der Hilfeindex geöffnet.

?->Status

Anzeige der Konformität der Konfiguration von XCentric. Hier werden Hinweise und Warnungen bei Konfigurationsfehlern angezeigt. Diese Ausgaben sind zur Zeit noch nicht implementiert.

?->Über

Anzeige des Informationsfeldes.

Buttonleiste des Operator Desk

Button->Neu

Hier kann ein neues Profil in einer bereits geöffneten Profildatei erstellt werden. In einem weiteren Fenster kann der Profilname, wie er später in der Profilbox erscheinen soll und die Kurzbeschreibung über das Layout eingegeben werden. Mit "OK" wird ein "leeres" Layout eines Profils angelegt. Alle neuen Einträge werden mit der letzten Konfiguration erstellt. Über "Tabelle->Einstellungen" kann das Erscheinungsbild neu eingestellt werden. Bestehende Profile sind von diesen Änderungen nicht betroffen.

Button->Sichern

Sichern des aktuellen Profils durch Speichern auf der Festplatte. Dies sollte regelmäßig bei der Erstellung von Profilen durchgeführt werden.

Combobox ->Profil

Wechseln zwischen den Profilen einer Profildatei. Über die rechte Maus kann ein Profil neu erstellt oder umbenannt werden. Der Menüpunkt "Profil löschen" wird zur Zeit noch nicht unterstützt.

Button->Anruf

Einleiten eines Anrufes von der konfigurierten Nebenstelle zum aktuell markiertem Eintrag. Ist dieser Button gesperrt, so kann kein Anruf durchgeführt werden.

Button->Ende

Beenden des Gesprächs der eigenen Nebenstelle.

Button->Pickup

Dieser Menüeintrag ist zur Zeit noch nicht implementiert

Editfeld->Schnellsuche

Hier werden im Layout alle Einträge markiert, die den Wert des Eingabefeldes enthalten.

Button->Operator

Aktivieren des Operatormode. Änderungen im Layout können nicht mehr durchgeführt werden. Jetzt werden telefonspezifische Aktionen aktiviert, wie z.B. Redirekt per Maus oder Vermitteln.

Button->Designer

Aktivieren des Designermode. Jetzt können die Einträge im Layout platziert, neu angelegt oder modifiziert werden. Telefonspezifische Aktionen sind in diesem Modus nicht möglich.

Button->Zoomin/Zoomout

Vergrößern bzw. Normalisieren der Ansicht. Siehe "Ansicht->Vergrößern / Verkleinern".

4 Beschreibung der Arbeitsweise für das Anlegen von benutzerdefinierten Einträgen

Das Erstellen eines neuen Layouts kann nur im Designermode durchgeführt werden. Vergewissern Sie sich, dass dazu die Statuszeile (links unten) den Konfigurationsmodus anzeigt.

Anlegen einer neuen Gruppe in der Baumstruktur unter dem Eintrag "Benutzerdefiniert"

Markieren Sie den Eintrag "Benutzerdefiniert". Drücken Sie nun die rechte Maustaste und wählen Sie "Neue Gruppe". Geben Sie im Dialogfeld den Namen der neuen Gruppe ein und bestätigen Sie diesen mit "OK". Eine benutzerdefinierte neue Gruppe ist nun angelegt.

Anlegen eines neuen Eintrages in der Gruppe

Markieren Sie die gewünschte Gruppe. Drücken Sie nun die rechte Maustaste und wählen Sie "Neuer Eintrag". Im erscheinenden Dialog können Sie nun den Namen und die Telefonnummer des gewünschten Teilnehmers eingeben. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit "OK" oder "Übernehmen". Der vorgenommene Eintrag wird nun unter der gewünschten Gruppe angelegt.

Es ist sinnvoll jetzt den Button "Speichern" zu benutzen, um die Änderungen abzulegen. Die Benutzerdaten werden mit der Dateierdung ".ext" und mit dem Namen der Profildatei abgelegt und bei jedem Sichern gespeichert.

Erst wenn ein Eintrag in der Baumstruktur verfügbar ist, kann er ins Layout übernommen werden.

Anlegen von Einträgen in der Tabelle

Die Tabelle ist von der Baumstruktur abhängig. Es können per Drag and Drop Einträge aus der Baumstruktur in das Layout übernommen werden. Die Darstellung ist von den Einstellungen des Layouts abhängig.

Es können einzelne Einträge, sowie ganze Gruppen in das Layout übernommen werden. Bei der Übergabe von Gruppen muß das übergeordnete Element markiert werden. Dann können Sie das Element per Drag and Drop in das Layout übernehmen. Ist die Aktion zulässig, erscheint im Layout der Drag Cursor. Bei der Übernahme einer Gruppe wird über den Einträgen der Gruppenmitglieder ein Header mit dem Gruppennamen erzeugt.

Ändern von Einträgen in der Tabelle

Jeder Eintrag in der Tabelle kann individuell angepaßt werden. Dazu wählen Sie den Eintrag aus und betätigt die rechte Maustaste. In dem Pop-up Menü können alle Aktionen ausgeführt werden, die für den Eintrag möglich sind. Es können auch mehrere Einträge markiert und deren Eigenschaften gleichzeitig verändert werden.

Verschieben von Einträgen in der Tabelle

Markieren Sie die Einträge, die Sie verschieben möchten. Dies geschieht über die linke Maustaste. Wird bei gedrückter Maustaste die Maus bewegt, werden mehrere Einträge markiert. Nun die linke Maustaste freigeben.

Die Maus auf eine markierte Zelle bewegen und wiederum die linke Maustaste betätigen. Bei gedrückter Maustaste wird beim Verschieben der Maus der markierte Block verschoben. Mit dem Loslassen der Maustaste wird der Block in die gewünschten Zellen verschoben. Das Verschieben einer Zelle verläuft identisch.

Gestalten einer Tabelle mit der Toolbox

Aktivieren der Toolbox über "Ansicht->Toolbox". Links unten ist jetzt eine Buttonleiste mit 8 Buttons zu erkennen.

Button 1: Spalte anfügen

Button 2: Markierte Spalten löschen

Button 3: Zeile anfügen

Button 4: markierte Zeilen löschen

Button 5: gleiche Spaltenbreite

Button 6: Anzahl Spalten und Zeilen automatisch festlegen. Optimierte Darstellung

Button 7: Öffnen des Konfigurationsfensters für die Tabelle

Button 8: Rückgängig

Beschreibung der Arbeitsweise für einen Vermittlungsvorgang

Wichtig: Dies kann nur im Operatormode durchgeführt werden. Vergewissern Sie sich, dass die Statuszeile (links unten) den Vermittlungsmodus anzeigt. Wenn alle Funktionen genutzt werden sollen, verwenden Sie bitte in der TAPI-Konfiguration den Benutzer "TAPIadmin". Ist dies nicht der Fall, kann der Zustand nur angezeigt werden. Es können keine weiteren Aktionen durchgeführt werden.

Extendet Redirect

Jeder eingehende Ruf kann innerhalb der Anlage verschoben werden. Dazu führt man die Maus auf den Eintrag, der einen eingehenden Ruf signalisiert. Drücken Sie die linke Maustaste und ziehe Sie den Ruf auf die gewünschte Nebenstelle. Mit dem Loslassen der Maustaste wird der Ruf auf diese Nebenstelle geleitet.

Zustandsabfrage

Bewegen Sie die Maus auf den gewünschten Eintrag und betätigen Sie die rechte Maustaste. Über Eigenschaften können nun alle Informationen über diesen Eintrag gelesen werden. Ist eine feste Rufweiterleitung aktiviert, wird dieser Eintrag dunkler dargestellt und der Status der Nebenstelle wird auf "Nicht erreichbar" gesetzt. Über die Eigenschaften kann nun der aktuelle Status der Rufweiterleitung abgefragt werden.

Viel Spass und Erfolg wünscht Ihnen das XCentric-Team !!!