



OpenAttendant 205

**Het planningsysteem van het spraakportaal in het
communicatiesysteem OpenCom 100**
Gebruiksaanwijzing

Welkom bij Aastra DeTeWe

Hartelijk bedankt, dat u voor een product van Aastra DeTeWe hebt gekozen. Ons product staat voor zeer hoge kwaliteit, gecombineerd met een hoogwaardig design.

Deze gebruiksaanwijzing begeleidt u tijdens het gebruik van uw OpenAttendent en beantwoordt alle belangrijke vragen.

Mocht u nog meer technische ondersteuning nodig hebben of informatie over andere producten van Aastra DeTeWe willen hebben, dan staan onder **www.Aastra-DeTewe.de** onze Internetpagina's ter beschikking. U vindt daar aanvullende opmerkingen en tips over het product. Wij wensen u veel plezier met uw OpenAttendent.

Productserie OpenCom 100

Deze gebruiksaanwijzing geldt voor de productserie OpenCom 100. Daartoe behoren de communicatiesystemen OpenCom 130, OpenCom 131, OpenCom 150, OpenCom 510 en OpenCom X320.

Als in de tekst naar de OpenCom 100 wordt verwezen, dan geldt de beschrijving voor alle systemen; als afzonderlijke eigenschappen verschillend zijn ontwikkeld, dan wordt hierover een aparte opmerking gemaakt.

Inhoudsopgave

1.	OpenAttendant	3
1.1	Programmaoverzicht	3
1.2	Inhoud van de levering	4
1.3	Licentie: de vrijgaveprocedure	5
1.4	Opstellen van een keuzemenu	6
1.5	Audiobestanden opnemen en bewerken	7
1.6	Tips voor de planning van een keuzemenuprofiel	7
1.7	Keuzemenuprofiel opslaan	9
2.	KDA Manager	10
2.1	Programmaoverzicht	10
2.2	Installatie en start van het programma	11
2.2.1	Stappen van de installatie	11
2.2.2	KDA Manager starten	11
2.2.3	KDA Manager deïnstalleren	11
3.	Bijlage	12
3.1	CE-merkteken	12
3.2	Verklaring van overeenstemming	12
3.3	Opmerkingen over de verwijdering	12
3.4	Technische gegevens	14
3.5	Menusjabloon	15

1. OpenAttendant

1.1 Programmaoverzicht

Met de OpenAttendant 205 (hieronder: OpenAttendant) maakt u informatiesystemen (keuzemenuprofielen, voice-mailsystemen) waarin oproepen geheel of gedeeltelijk automatisch worden verwerkt. Een oproeper navigeert met de toetsen van zijn telefoon door (spraak-) menu's die u geheel individueel vormgeeft.

Bijzondere telefonische diensten voor bioscoopprogramma, weerberichten, tips voor de beurs, openingstijden, speciale aanbiedingen of competenties in een gemeenschappelijk kantoor zijn slechts enkele toepassingsgebieden voor het programma.

U kan vijf van elkaar onafhankelijke systemen (keuzemenu's) met eigen oproepnummers instellen. Voor elk systeem kan u bovendien verschillende reacties in combinatie met tijdsvarianten van de OpenCom 100 (dag/nacht, etc.) definiëren. U kan geselecteerde menu's en geselecteerde acties in een keuzemenu met een geheime code (PIN) beveiligen en zodoende enkel voor een bepaalde groep gebruikers toegankelijk maken. Op die manier kunnen bv. gesprekken naar een mobiele telefoon alleen voor bijzondere klanten worden omgeleid of bepaalde klanten bereiken direct een persoon of dienst zonder langs de receptie te hoeven gaan.

Gesproken teksten of muziek kunnen a) ofwel met een systeemtelefoon of b) via een PC in het systeem worden opgenomen. Voor de variant b) is een conversieprogramma nodig. Dit behoort tot de levering (de KDA Manager).

Het programmapakket OpenAttendant is in de software van de OpenCom 100 geïntegreerd. Daarom kunnen keuzemenu's eenvoudig via de Webbrowser van de configuratiesoftware worden ingesteld (en samen met de gehele configuratie van de OpenCom 100 worden beheerd en opgeslagen).

Gesproken teksten en muziek worden in audiobestanden beheerd en op de geheugenkaart van de OpenCom 100 opgeslagen.

Daarvoor wordt dezelfde kaart gebruikt als voor het voice-mailsysteem OpenVoice. In de handleiding "Montage en in gebruik nemen" vindt u informatie over

de geheugenkaarten die in het communicatiesysteem OpenCom 100 (OpenCom 130/131/150) kunnen worden geïnstalleerd en over de werkwijze die u bij de installatie dient te volgen.

Bij een OpenCom 510 wordt de Compact Flash Card gebruikt die op de centrale besturingsmodule MC+1-3 geïnstalleerd is.

Bij een OpenCom X320 wordt de Compact Flash Card gebruikt die op de basis-module is geïnstalleerd.

Beide programma's – OpenVoice en OpenAttendant – kunnen gelijktijdig worden gebruikt. De spraakkanalen naar de geheugenkaart worden door beide programma's gelijkwaardig gebruikt.

Voor OpenAttendant is een licentie nodig waarmee het programma voor gebruik wordt vrijgeschakeld.



Opmerking: met een firmware-versie voor de OpenCom 100 krijgt u een demo-licentie voor OpenAttendant die 60 dagen geldig is. Neem contact op met uw speciaalzaak of met de verkoopafdeling van Aastra DeTeWe als u een permanente licentie wilt kopen (zie daarvoor ook *Licentie: de vrijgaveprocedure* vanaf pagina 5).

1.2 Inhoud van de levering

Tot de levering behoren:

- de licentiebewijs voor het programmapakket OpenAttendant met de transactierecord
- het conversieprogramma KDA Manager waarmee audiobestanden in de door de OpenCom 100 ondersteunde audioformaten geconverteerd kunnen worden (staat op de product-CD van de OpenCom 100)
- de gebruiksaanwijzing "OpenAttendant 205 – het planningssysteem van het spraakportaal in het communicatiesysteem OpenCom 100" (staat als PDF-bestand op de product-CD van de OpenCom 100)

1.3 Licentie: de vrijgaveprocedure

Om het programmapakket OpenAttendant in uw communicatiesysteem te kunnen configureren en gebruiken, heeft u een vrijgavesleutel nodig. Uw met het programmapakket geleverde licentiebewijs bevat de daarvoor benodigde gedetailleerde informatie.

Zo wordt de vrijgavesleutel gegenereerd ...

1. U heeft nodig:

- de licentiebewijs voor OpenAttendant met de transactierecord (TAD-...);
- het serienummer van uw OpenCom 100. Het serienummer kan u op de Web-console van de OpenCom 100 in de **Configurator**, menu **Systeeminfo: Versies** uitlezen;
- een Internettoegang om uit deze opgaven de vrijgavesleutel op de Aastra DeTeWe-licentieserver te maken.

2. Opmerkingen over de handelwijze bij het genereren van de vrijgavesleutel vindt u in de licentiebewijs.

3. Geef in de **Configurator**, in het menu **SYS Configuratie: Uitbreidingen** de vrijgavesleutel voor het programmapakket OpenAttendant in. Daardoor is het programmapakket geactiveerd.

Sla daarna de configuratie van de OpenCom 100 op. De vrijgavesleutel wordt daarbij ook in het configuratiebestand opgeslagen. In geval van service – bv. na een hardware-reset van de installatie – kan dit configuratiebestand opnieuw worden geladen en het programmapakket OpenAttendant is dan weer geactiveerd.

1.4 Opstellen van een keuzemenu

U maakt een keuzemenuprofiel aan op de Webconsole van de OpenCom 100 in de **Configurator**, menu **OpenAttendant**.

Het programma OpenAttendant beheert een keuzemenuprofiel in een **stelsel**. Elk stelsel bestaat uit minimaal een **menu**. In het menu wederom is vastgelegd welke informatie een oproeper met welke druk op de toets op zijn telefoon (= **actie**) krijgt of naar welke medewerkers, voice boxes en ook andere doorschakel-systemen hij kan worden doorverbonden (= reactie van het keuzemenu).

De OpenAttendant beheert maximaal 5 systemen, 50 menu's en 500 acties.

Teksten, ook muziek en klanken die u in het keuzemenuprofiel wilt gebruiken, slaat u in audiobestanden (op de geheugenkaart van de OpenCom 100) op. Deze audiobestanden wijst u aan de menu's in een keuzemenuprofiel toe.

Bij levering zijn in de OpenAttendant geen systemen, menu's en audiobestanden aanwezig. Tijdens de eerste configuratie gaat u daarom het best als volgt te werk:

1. Laad in het menu **Audio** de audiobestanden die u nodig heeft, of neem deze op (zie ook *Audiobestanden opnemen en bewerken* vanaf pagina 7). Daarvoor kan u ook het programma KDA Manager gebruiken.
2. Voor de gebruikersbegeleiding in het keuzemenuprofiel stelt u in het menu **Menu** de benodigde menu's in. In de bijlage vindt u een sjabloon waarmee u de afzonderlijke menu's (en de daarin gedefinieerde acties en reacties) kan plannen en documenteren (zie *Menusjabloon* vanaf pagina 15). In het hoofdstuk *Tips voor de planning van een keuzemenuprofiel* vanaf pagina 7 vindt u enkele aanwijzingen waarop u bij de gebruikersgeleiding moet letten.
3. Stel in het menu **Systemen** (minimaal) een systeem (keuzemenuprofiel) in en wijs dit aan de menu's toe.



Opmerking: neem de informatie in de Online help over het menu **OpenAttendant** in acht. Daar worden alle configuratie-instellingen uitvoerig uitgelegd.

1.5 Audiobestanden opnemen en bewerken

Audiobestanden die u in een keuzemenuprofiel wilt gebruiken, kan u op verschillende manieren opnemen of bewerken:

- In de **Configurator** van de OpenCom 100 in het menu **OpenAttendant: Audio**. Daar kan u via een aangesloten systeemtelefoon afzonderlijke audiobestanden opnemen en direct op de geheugenkaart van de OpenCom 100 opslaan (zie hiervoor ook *Gebruikte audiobestanden opslaan* vanaf pagina 9). Meer informatie over deze handelwijze vindt u in de Online help van de OpenCom 100.
- Met het programma **KDA Manager**. Met deze programma maakt u audiobestanden in een geschikt bestandsformaat en kan u deze daarna in de OpenCom 100 laden (zie hiervoor ook *KDA Manager* vanaf pagina 10).



Opmerking: als u externe audiobestanden in een keuzemenuprofiel gebruikt, neem dan de bepalingen van het licentierecht van de producent in acht! Eventueel moet u voor deze audiobestanden SABAM-rechten betalen!

1.6 Tips voor de planning van een keuzemenuprofiel

Een oproeper kent uw keuzemenuprofiel niet; hij moet door de menu's navigeren en aan de hand van uw gebruikersbegeleiding proberen, zijn oproepbestemming (een informatie, een gesprekspartner) te bereiken. De volgende tips kunnen een suggestie voor u zijn om gebruikersvriendelijke keuzemenuprofielen vorm te geven waarin de oproeper zijn weg vindt.

Maak het kort en begrijpelijk.

Maak (korte) zinnen die de oproeper meteen begrijpt en kan onthouden.

Kort ook – waar dit mogelijk is – uit meerdere lettergrepen bestaande woorden af, dus niet “verkoopafdeling” maar “verkoop”.

Vermijd vreemde woorden en vakbegrippen die uw oproepers eventueel niet zullen begrijpen.

Structureer de menu's eenvoudig en helder.

Gebruik maar weinig menuniveaus (aanbeveling: niet meer dan drie). De oproeper probeert de "weg" door de menu's te onthouden en in gedachte een menukaart te tekenen. Teveel niveaus bemoeilijken de oriëntatie voor hem.

Maak geen "nesten" in de menu's van een keuzemenuprofiel. Bouw in plaats daarvan de menuniveaus op elkaar volgend op.

Help de oproeper bij de oriëntatie.

Biedt de oproeper de mogelijk, een gesproken tekst nogmaals te beluisteren (actie: "Menutekst herhalen") voordat hij een menu verder beweegt.

Biedt de oproeper de optie, weer naar het beginpunt of een menu terug te gaan (acties: "Sprong in menu" en "Vorige menu").

Bouw bevestigingen in op de plaatsen van uw keuzemenuprofiel waar de oproeper zich eventueel afvraagt of zijn laatste ingave juist was (bijvoorbeeld: "Uw bestelling werd opgenomen").

1.7 Keuzemenuprofiel opslaan

Configuratie van een keuzemenuprofiel opslaan

De configuratie van een keuzemenuprofiel (het systeem inclusief zijn menu's, acties en reacties) wordt binnen de gehele configuratie van de OpenCom 100 opgeslagen. Nadat u een keuzemenuprofiel heeft ingesteld of gewijzigd, dient u de actuele configuratie in het menu **SYS Configuratie: Gegevens-backup** op te slaan.

Gebruikte audiobestanden opslaan

De audiobestanden die u in een spraakportaal gebruikt, worden opgeslagen op de geïnstalleerde geheugenkaart. U kunt de audiobestanden die u in een spraakportaal gebruikt, op een drive of een gegevensdrager opslaan: als afzonderlijke bestanden of als archief. Een archief bevat alle audiobestanden die momenteel op de geheugenkaart opgeslagen zijn. U kunt de opgeslagen bestanden archiveren en later opnieuw in het communicatiesysteem inlezen (via het menu **SYS Configuratie: Componenten**). Op die manier heeft u een kopie van de gegevens voor het geval dat de geheugenkaart moet worden vervangen of geformatteerd.

Meer informatie over de gegevens-backup vindt u in de Online help van de OpenCom 100.

2. KDA Manager

2.1 Programmaoverzicht

De KDA Manager is een programma waarmee u audiobestanden maakt en converteert. Deze audiobestanden kan u (afzonderlijk of ook meerdere in een archief) in het communicatiesysteem OpenCom 100 laden en dan in een spraakportaal gebruiken dat u met de toepassing OpenAttendant heeft aangemaakt.

- U kan in de KDA Manager audiobestanden in de door de OpenCom 100 ondersteunde bestandsformaten converteren (zie de volgende tabel *Bestandsformaten*).
- Voor zover een microfoon op uw PC is aangesloten, kan u audiobestanden in de KDA Manager opnemen en meteen in een geschikt bestandsformaat opslaan.

Bestandsformaten

Uitgangsformaten voor conversie

- CCITT Wave, A-law, 8 kHz, mono
 - PCM Wave, 16 bit, 8 kHz, mono
-

Doelformaten van de conversie

	Afzonderlijk bestand	Bestandsarchief
OpenCom 510/X 320	*.726 (gecodeerd conform ITU G.726 32K ADPCM)	*.kda (bevat meerdere *.726- bestanden)
OpenCom 130/131/150	*.711 (gecodeerd conform ITU G.711 a-law PCM)	*.kdp (bevat meerdere *.711- bestanden)



Opmerking: Een *.726-audiobestand van 10 seconden lengte neemt ca. 40 Kbyte op de geheugenkaart in beslag; een *.711-audiobestand van 10 seconden lengte neemt ca. 80 Kbyte in beslag. Om de opslagruimte niet onnodig te verbruiken, dient u zo kort mogelijke audiobestanden te maken.

De gedetailleerde handleiding hoe u audiobestanden maakt en converteert, vindt u in de Online help van de KDA Manager.

2.2 Installatie en start van het programma

Het programmapakket KDA Manager vindt u in meerdere talen op de product-CD van de OpenCom 100 in de directory...**Aastra-DeTeWe**.

2.2.1 Stappen van de installatie

1. Roep het bestand **setup.exe** op.

De installatie-assistent wordt gestart.

2. Voor alle andere installatiestappen volgt u de instructies van deze installatie-assistent.

2.2.2 KDA Manager starten

1. Roep (in de gekozen installatiedirectory) het bestand **kda_manager.exe** op.
2. Als u de KDA Manager de eerste keer gebruikt, stelt u zich aan de hand van de Online help van het programma op de hoogte over de verdere handelwijze. U opent de Online help door gelijktijdig op de toetsen [CTRL] en [F1] te drukken.

2.2.3 KDA Manager deïnstalleren

Voor u een nieuwe versie van de KDA Manager installeert, moet u eerst de oude versie deïnstalleren.

1. Roep opnieuw het bestand **setup.exe** op de product-CD van de OpenCom 100 op.

De installatie-assistent wordt gestart.

2. Voor alle andere stappen volgt u de instructies van deze assistent.

3. Bijlage

3.1 CE-merkteken

Het CE-kenteken op het product bevestigt de overeenstemming ervan met de technische richtlijnen voor gebruikersveiligheid en elektromagnetische compatibiliteit geldig op het moment van goedkeuring.

3.2 Verklaring van overeenstemming

Het communicatiesysteem OpenCom 100 stemt overeen met de eisen van de EU-richtlijn 99/5/EC. De verklaringen van overeenstemming kan u in het Internet nalezen onder <http://www.aastra-detewe.de>.

3.3 Opmerkingen over de verwijdering

Informatie conform "§ 9, Abs. 2, Elektro- und Elektronikgerätegesetz" (Duitse wet op elektrische en elektronische apparatuur)

Ter voorkoming van mogelijke effecten van bij de verwijdering van elektrische en elektronische apparatuur aanwezige gevaarlijke stoffen op het milieu en de gezondheid van de mens werden de richtlijnen van het Europees Parlement en de Raad

- richtlijn 2002/96/EG "Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur" (AEEA)
- en richtlijn 2002/95/EG "Beperking van het gebruik van bepaalde gevaarlijke stoffen in elektrische en elektronische apparatuur"

in alle landen van de EU nationaal wettelijk geregeld.

De wetgeving beoogt in het bijzonder de preventie van afval van elektrische en elektronische apparatuur en bovendien het hergebruik, de stoffelijke nuttige toepassing en andere vormen van nuttige toepassing van dergelijke afvalstoffen om de te verwijderen hoeveelheid afval te reduceren en het inbrengen van gevaarlijke afvalstoffen uit elektrische en elektronische apparatuur in afval te beperken.

Het door u gekochte product werd volgens de nieuwste stand van de techniek rekening houdend met milieu en recycling ontwikkeld en voldoet zodoende aan de eisen van de Europese richtlijnen.



Het product is van het afgebeelde symbool voorzien. Dit symbool verplicht de eigenaar van het product, als hij het wil verwijderen, het product naar een van het ongesorteerd stedelijk afval gescheiden inzameling te brengen. Daarvoor werden geschikte voorzieningen voor het inleveren van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur opgezet. Bij deze openbare inzamelpunten kan de oude apparatuur kosteloos ingeleverd worden (breng-systeem). De locaties van de inzamelpunten haalt u a.u.b. uit de informatie van de voor de verwijdering verantwoordelijke instanties van de steden en gemeenten.

Let op!**Afgedankte elektrische apparatuur hoort niet in het huisvuil.****Lever deze kosteloos bij de bekende inzamelpunten in.**

3.4 Technische gegevens

Systemen	5
Menu's	50
Acties	500
Audiobestanden	300
Opnametijd	OpenCom 510/X320: 4 minuten per 1 Mbyte vrije opslagruimte OpenCom 130/131/150: 2 minuten per 1 Mbyte vrije opslagruimte
Aantal spraakkanalen	4 gelijktijdig te gebruiken
Bouwwijze / geheugenkaart	OpenCom 130/131/150 : Compact Flash Card (Type I of Type II) OpenCom 510: Compact Flash Card van SanDisk 256 Mbyte (via de centrale besturingsmodule MC+1-3) OpenCom X320: Compact Flash Card (via de basismodule)
Elektrische voeding	via infocom-systeem OpenCom 100
Omgevingsvoorwaarden	zoals infocom-systeem OpenCom 100

3.5 Menusjabloon

Het volgende sjabloon kan u gebruiken om de afzonderlijke menu's na uw keuze-menuprofiel te plannen en te documenteren.

Menu (Naam):

Actie Toetsen 0...9, * en #; Fout, Timeout, Bezet, Geen antwoord	Reactie	Audiobestand afspelen (welk?)	PIN (max. 4-cijferig) (welke?)
	Audiobestand afspelen		
	Annuleren (verbinding beëindigen)		
	Inkiezing		
	Verbinden naar centrale		
	Verbinden naar oproepnummer: (oproepnummer?)		
	Verbinden naar voice box: (oproepnummer?)		
	Doorverbinden met spraakbox van de opgeroepene		
	Vorige menu		
	Sprong in menu: (Menunaam?)		

Menu (Naam):

Actie Toetsen 0...9, * en #; Fout, Timeout, Bezet, Geen antwoord	Reactie	Audiobestand afspelen (welk?)	PIN (max. 4-cijferig) (welke?)
	Menutekst herhalen		
	Menutekst terugspoelen (5 sec.)		
	Menutekst vooruitspoelen (5 sec.)		

Aastra DeTeWe GmbH • Zeughofstraße 1 • D-10997 Berlin • www.Aastra-DeTeWe.de

Stand: 05.2007

Wijzingen voorbehouden