

Användarhandledning

Licencia CT Attendant

Manual

Copyright © 2000 – 2002 Licencia telecom ab. Alla rättigheter reserverade.

Dokument information

Produkt :Licencia CT Attendant
Filnamn :CTAttendant_Användar manual_SE
Datum :2005-07-01
Revision :X.05
Författare :Ulf Lundahl

Licencia telecom ab
Släggbacken 9
171 53 SOLNA
Sweden

Telefon +46 8 470 74 00
Telefax +46 8 470 74 50
E-post cti@licencia.se
Webb www.licencia.se

Innehåll

Kapitel 1 Inledning	1-1
De olika delarna	1-1
Verktysraden	1-1
Samtalshantering	1-2
Infoarea A/B	1-2
Anknytningslistan	1-3
Anknytningsinfo	1-3
Anknytningslistan - Anknytningsknappar	1-4
Flexibla knappar	1-4
Information – Kontakter	1-5
Information – Meddelanden	1-5
Information – Samtalslogg	1-6
Statusraden	1-6
Kapitel 2 Snabb start	2-1
Samtalshantering	2-1
Numeriska tangentbordet	2-1
Meddelandehantering	2-2
Kapitel 3 Samtalshantering	3-1
Samtalslistan	3-1
Samtalsfunktioner	3-1
Med mus	3-1
Med tangentbord	3-1
Samtals scenarion	3-2
Besvara ett inkommande samtal	3-2
Avsluta ett samtal	3-2
Plocka ett samtal från annan anknytning eller grupp	3-2
Koppla ett samtal	3-2
Koppla ett samtal direkt	3-3
Parkera ett samtal	3-3
Återringning	3-3
Kapitel 4 Anknytningslistan	4-1
Sökfunktion	4-1
Popup meny	4-2
Koppla ett samtal	4-2
Ringa ett samtal	4-2
Skicka ett meddelande	4-2
Anpassa	4-2
Aktivera hänvisning	4-3
Kapitel 5 Anknytningslistan – Anknytningsknappar	5-1
Popup meny	5-1
Anpassa listan	5-1
Ringa ett intern samtal	5-1
Hänvisa/ ta bort hänvisningar	5-2
Kapitel 6 Anknytningsinformation	6-1
Basic	6-1
Advanced	6-1
Verktysraden	6-2
Skicka ett meddelande	6-2
Visa en kalender	6-2

Anknytningsdialogen.....	6-3
Skapa en ny anknytning.....	6-3
Radera en anknytning.....	6-4
Anknytningsdialogen	6-4
Information	6-4
Anknytningar	6-4
E-post adresser.....	6-5
Telefonnummer.....	6-6
Kapitel 7 Flexibla knappar	7-1
Hantering av flexknappar	7-1
Skapa ny.....	7-1
Ändra	7-2
Radera.....	7-2
Kapitel 8 Profiler.....	8-1
Skapa en egen profil.....	8-1
Välja en profil	8-1
Ändra namn på en profil.....	8-2
Radera en profil	8-2
Kapitel 9 Kontakter	9-1
Skapa ny	9-1
Ändra	9-2
Radera	9-2
Kapitel 10 Meddelanden.....	10-1
Meddelande dialogen	10-1
Skicka ett meddelande.....	10-1
Meddelandelistan	10-2
Skicka ett meddelande från listan.....	10-2
Meddelandekvittens.....	10-2
Kapitel 11 Samtalslogg	11-1
Beskrivning	11-1
Filter	11-1
Aktivera filter.....	11-2
Radera filter	11-2
Gruppera kolumner	11-2
Aktivera gruppering.....	11-3
Radera gruppering	11-3
Sortering	11-3
Radera	11-3
Radering post för post	11-3
Radering av hela listan.....	11-3

Kapitel 1 Inledning

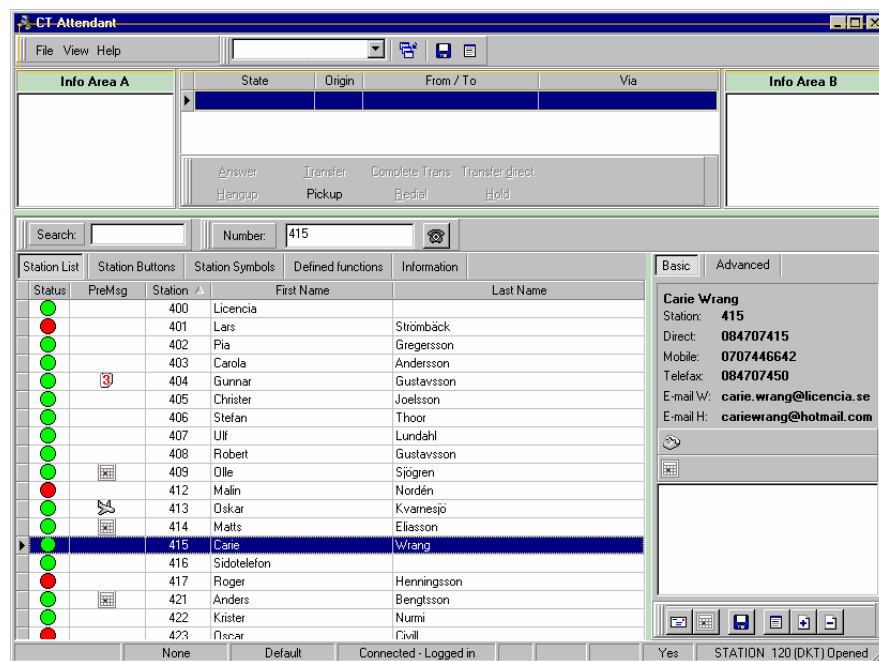
Licencia CT Attendant är ett PC baserat telefonistbord som effektiviserar samtalshantering och meddelandeflödet inom företag/en.

Funktioner (Vissa funktioner kräver tilläggsmoduler):

- Samtalshantering.
- Status på anknytning.
- Hänvisning via telefon.
- Hänvisning via kalender (Outlook, Lotus notes).
- Skicka telefonmeddelanden via E-post, SMS-text och telefax.
- Mottagning av SMS
- Samtalslogg.
- Presentation av ACD.

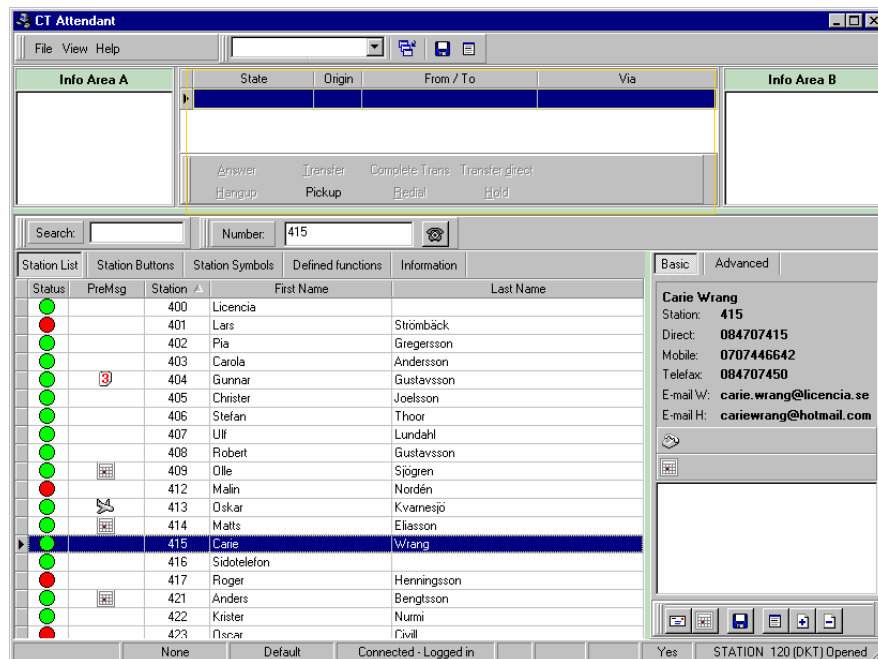
De olika delarna

Verktysraden



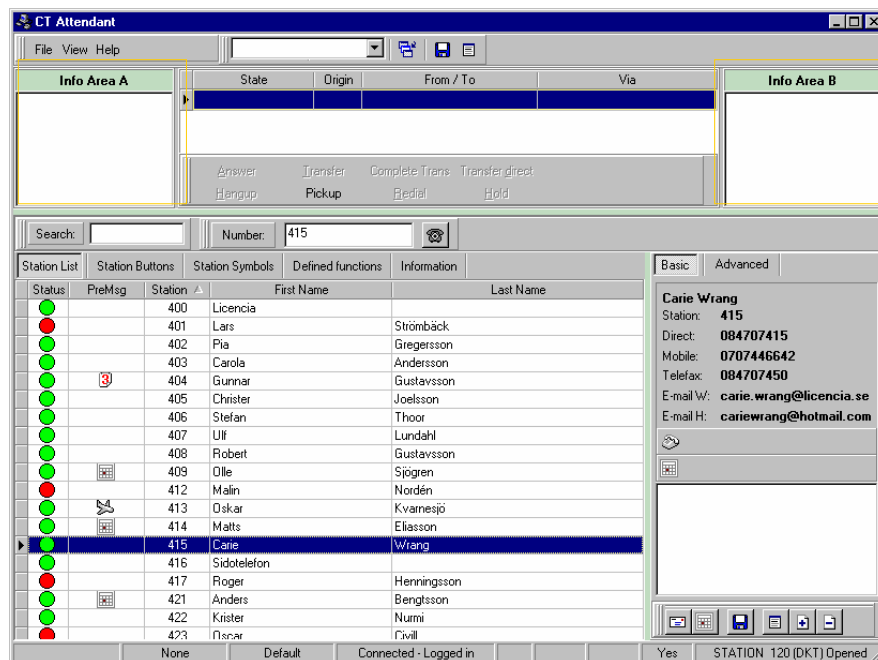
Innehåller meny och funktioner för hantering av sk mallar.

Samtalshantering



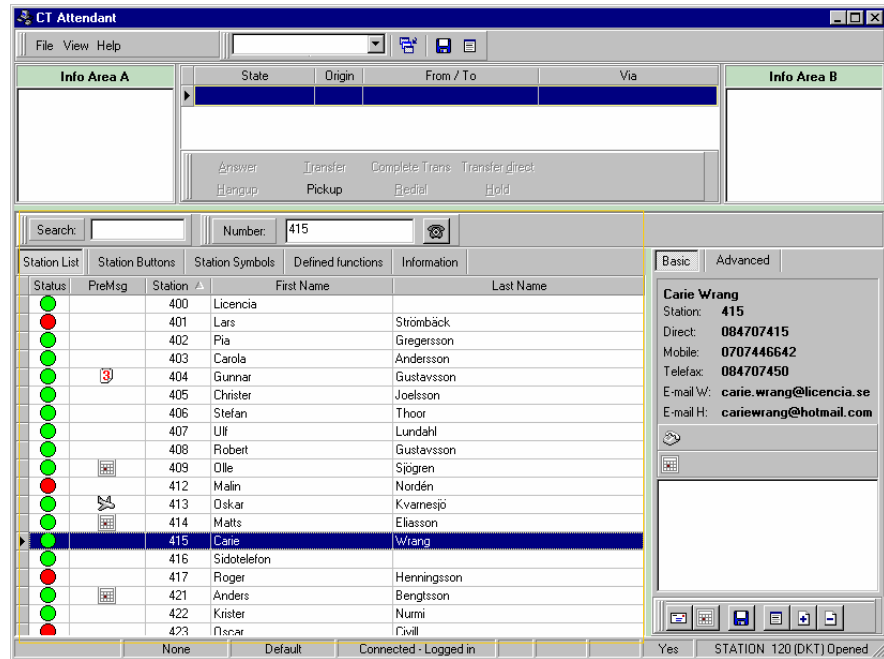
Överst i samtalshanteringen visas en lista med inkommande och utgående samtal. Under listan finns ett antal knappar för hantering av samtalsfunktioner.

Infoarea A/B



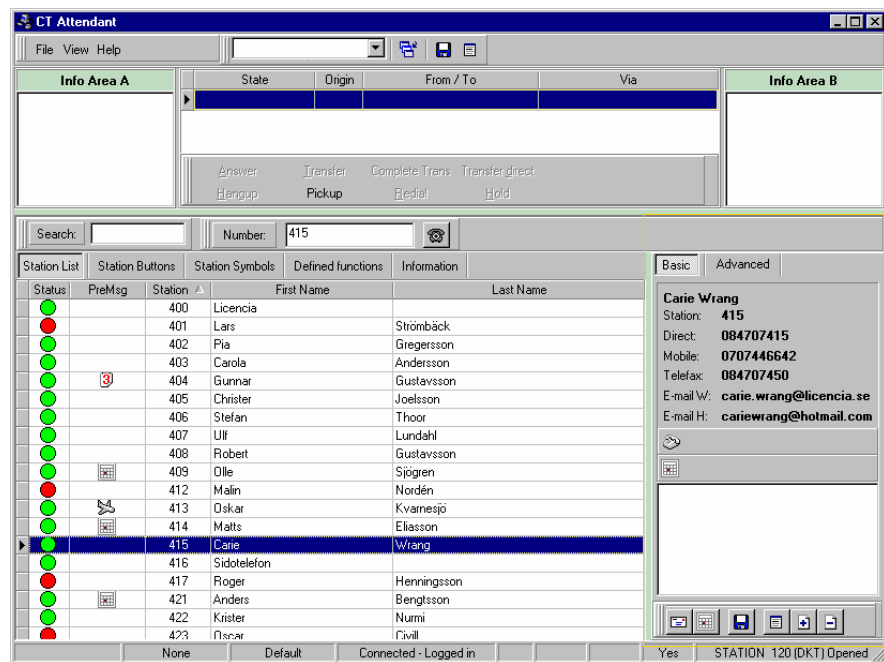
Används för att presentera information som skickas från Licencia CT Server, t ex ACD, SMS.

Anknytningslistan



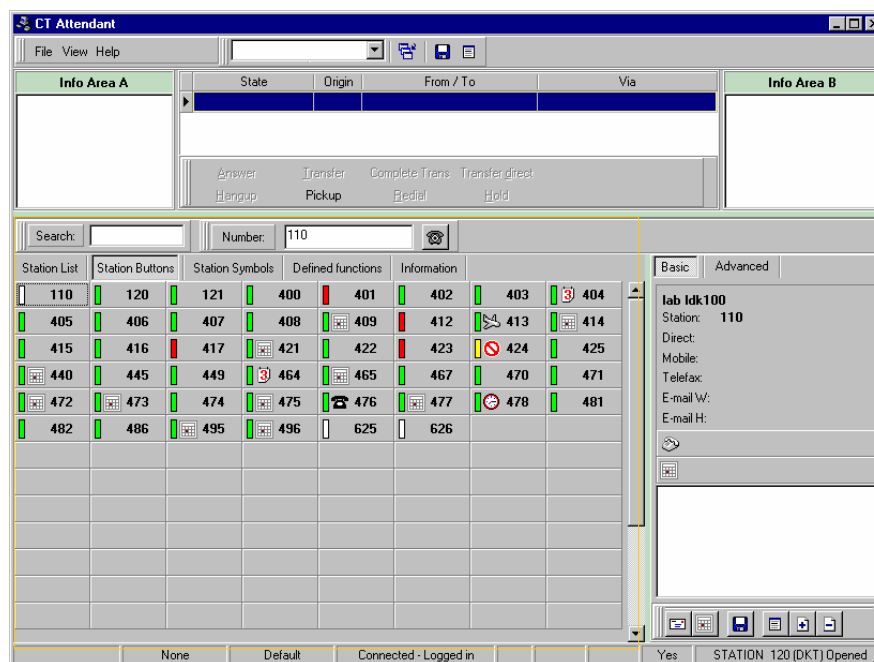
Anknytningslistan visar alla anknytningar och ger möjlighet till att söka efter en anknytning per namn eller nummer.

Anknytningsinfo



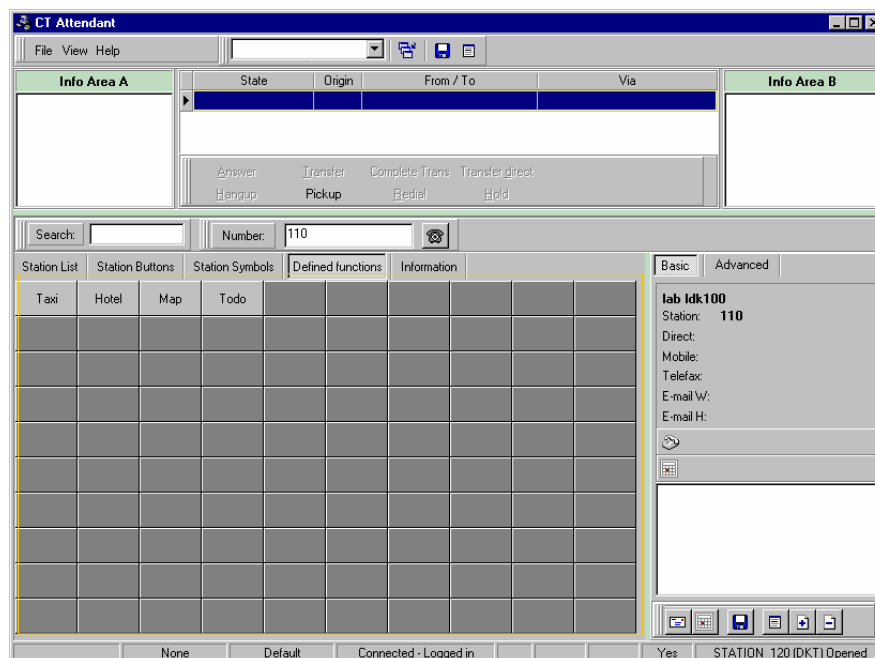
Visar detaljerad information om en anknytning.

Anknytningslistan - Anknytningsknappar



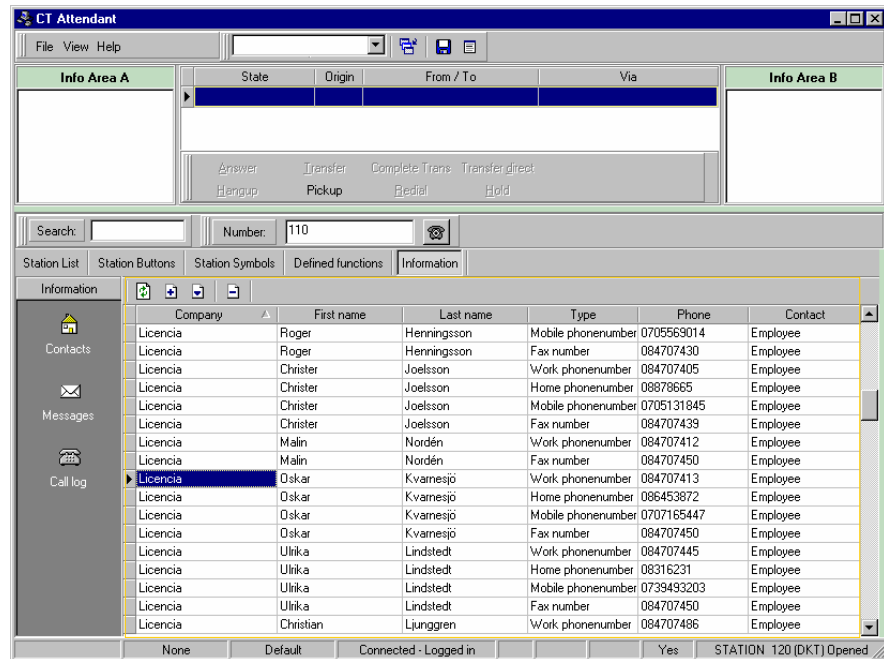
Anknytningslistan visas i form av en anknytningsknappar.

Flexibla knappar



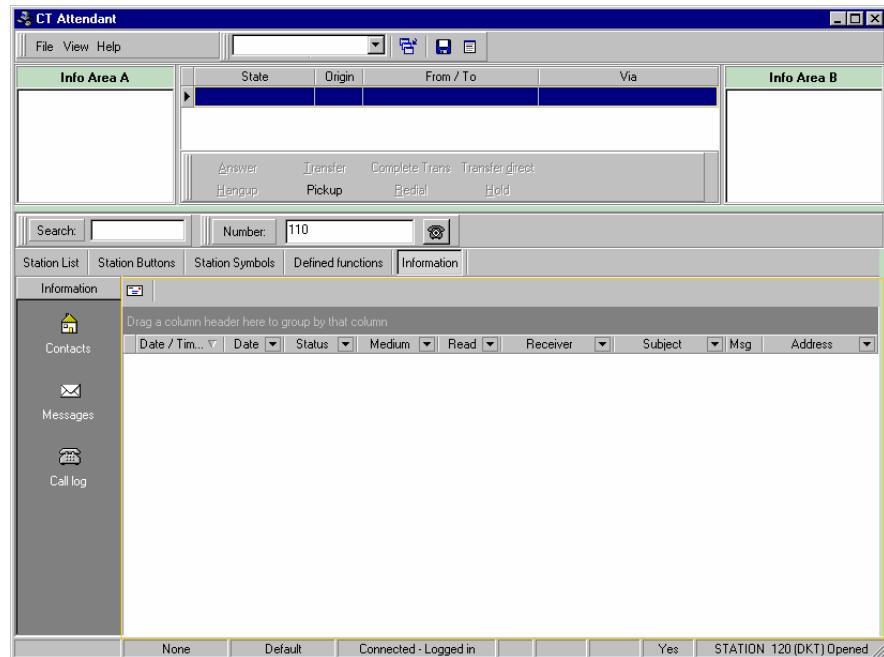
Ger möjlighet till att skapa egna funktioner, som t ex ringa kortnummer, öppna dokument eller programvaror.

Information – Kontakter



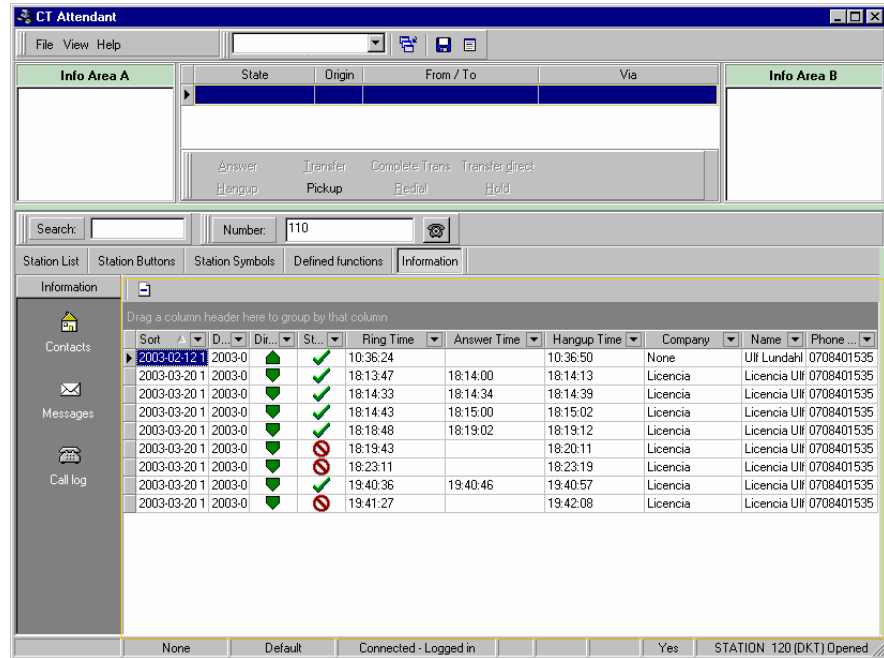
I kontaktlistan lagras telefonnummer som används vid sökning baserat på inkommande och utgående samtal.

Information – Meddelanden



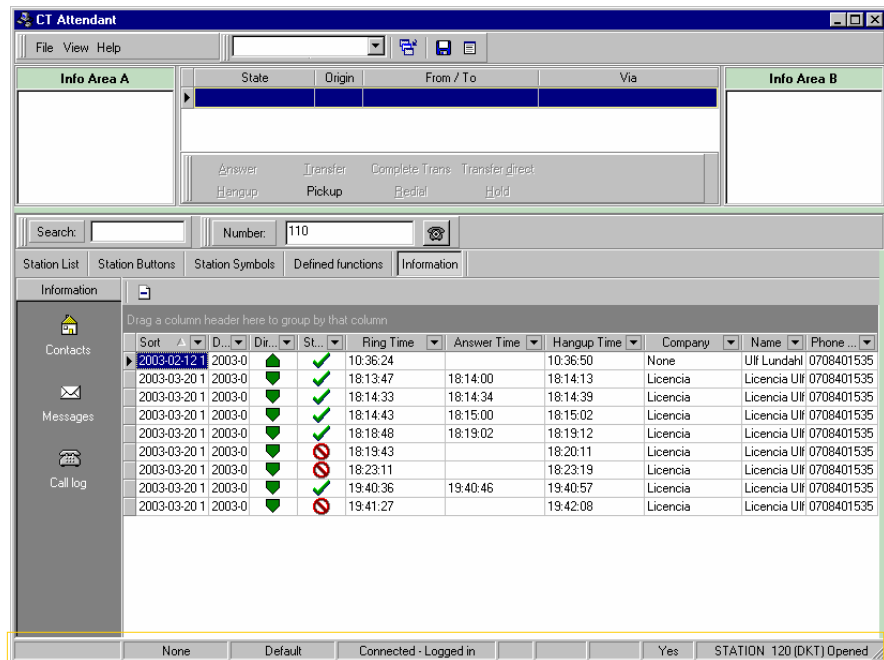
I meddelandelistan lagras meddelanden som skickats.
(SMS-text, telefax mm).

Information – Samtalslogg



I samtalsloggen lagras inkommande och utgående samtal.

Statusraden



Visar status information som t ex anslutning till Licencia CT Server, vald Tapi session mm.

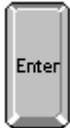







Kapitel 2 Snabb start

För att snabbt komma igång med grundfunktionerna i Licencia CT Attendant, behöver man enbart känna till samtals- och meddelande hanteringen.

Samtalshantering

Samtalshanteringen styrs via musen eller den numeriska delen av tangentbordet.

Numeriska tangentbordet

Funktion	Tangent	Beskrivning
Besvara ett samtal		
Avsluta ett samtal Ta tillbaka samtal		
Plocka upp ett samtal		
Påbörja koppla ett samtal		Efter det att samtalet är besvarat kan man koppla ett samtal till en annan anknytning. Om samtalet skall annonseras används Enter för att påbörja denna funktion.
Slutföra koppla ett samtal		Koppla samtal till anknytning.
Koppla direkt		Koppla ett samtal direkt till en anknytning.
Parkering		Parkering av samtal.
Återringning	Ctrl + 	Vid återringning av ett samtal från en anknytning kan man återkoppla samtalet direkt.
Koppla till mobil	Ctrl + 0	Koppla samtalet till mobil. Kräver att den rad som är markerad innehåller ett mobilnummer.

Samtalsshantering- Avancerad

Funktion	Tangent	Beskrivning
Sökobjekt i ordning Efternamn-Förnamn-Titel	,	Kommatecknet byter fält. T.ex. vill man söka på tekniker anger man " ,,tekniker".
För att utföra filtreringen	Ctrl + S	Filtrering på valt sökobjekt.
För att komma till anknytningslistan	Ctrl + x	Markören ställer sig i anknytningslistan.
Tillbaka till SÖK	Ctrl + Z	Markören ställer sig i sökrutan.

Meddelandehantering

Meddelande skickas enkelt genom att först aktivera meddelandedialogen (F9) och sedan ange meddelande/medium.

The screenshot shows the 'Sänd meddelande' (Send Message) dialog box. It has a title bar with a minimize, maximize, and close button. The 'Till:' (To) field is filled with the email address 'anders.bengtsson@licencia.se'. The 'Ämne:' (Subject) field is filled with 'Ring:'. Below these fields is a large empty text area for the message body. To the right, under the 'Medium' heading, there are five radio button options: 'Ingen', 'Outlook' (which is selected), 'SMTP', 'SMS-text', and 'Telefax'. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'Skicka kopia' (Send copy) which is currently unchecked. At the bottom center, there are two buttons: 'Skicka' (Send) and 'Avbryt' (Cancel).

Kapitel 3 Samtalshantering

Samtalshanteringen består av en lista med aktiva samtal och de funktioner som kan utföras på respektive samtal.

Samtalslistan

Samtalslistan visar information om inkommande och utgående samtal på den anknätning där Licencia CT Attendant är installerad.

Varje rad i listan representerar ett samtal.

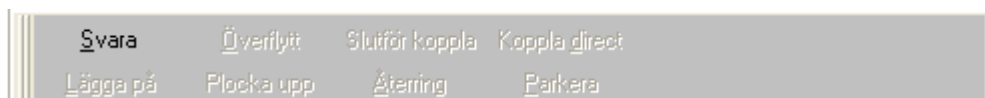
Status	IN/UT	Från / till	Via
► Inkommande samtal	▼	Licencia Anders Bengtsson	Anders Bengtsson

Kolumner	Beskrivning
Status	Status på samtalet.
IN/UT	Inkommande eller utgående samtal.
Från / till	Vem samtalet är till/från.
Via	Om samtalet är kopplat via en anknätning.

Samtalsfunktioner



Samtalsfunktionerna kan hanteras vid mus eller genom det numeriska tangentbordet.







Med mus



Ett samtals aktuella status avgör vilken knapp/funktion som är tillgänglig. På bilden ovan visas status för ett inkommande obesvarat samtal.

Med tangentbord

Funktion	Tangent	Beskrivning
Besvara ett samtal		
Avsluta ett samtal		

Plocka upp ett samtal		
Påbörja koppla ett samtal		Efter det att samtalet är besvarat kan man koppla ett samtal till annan anknytning. Om samtalet skall annonseras används Enter för att påbörja denna funktion.
Slutföra koppla ett samtal		Koppla samtal till anknytning.
Koppla direkt		Koppla ett samtal direkt till en anknytning.
Parkering		Parkering av samtal.
Återringning	Ctrl + 	Vid återringning av samtal från en anknytning kan man återkoppla samtalet direkt.
Koppla till mobil	Ctrl + 0	Koppla samtalet till mobil. Kräver att den rad som är markerad innehåller ett mobilnummer.

Samtals scenarion

Hanteringen av samtalen i detta kapitel baseras på det numeriska tangentbordet.

Besvara ett inkommande samtal

- Samtal visas i samtalslistan.
- Tryck på tangenten **Enter**.
- Samtalet är nu besvarat.

Avsluta ett samtal

- Tryck på tangenten -.
- Samtalet är nu avslutat.

Plocka ett samtal från annan anknytning eller grupp

- Tryck på tangenten /.
- Ange anknytning eller grupp och bekräfta med **OK**.
- Samtalet är nu plockat.

Koppla ett samtal annonserat

- Besvara samtalet genom att trycka på tangenten **Enter**.
- Sök efter den person som samtalet skall kopplas till.
- Tryck på tangenten **Enter** för att påbörja kopplingen.

- Tryck + för att slutföra kopplingen, eller – för att ta tillbaka samtalet.
(Personen du söker svarar ej eller är upptagen)

Koppla ett samtal direkt

- Besvara samtalet genom att trycka på tangenten **Enter**.
- Sök efter den person som samtalet skall kopplas till.
- Slutför genom att trycka på tangenten +

Parkera ett samtal

- Besvara samtalet genom att trycka på tangenten **Enter**.
- Parkera samtalet genom att trycka på tangenten **x**.
- Återfå samtalet genom att trycka på tangenten **x**.

Återringning

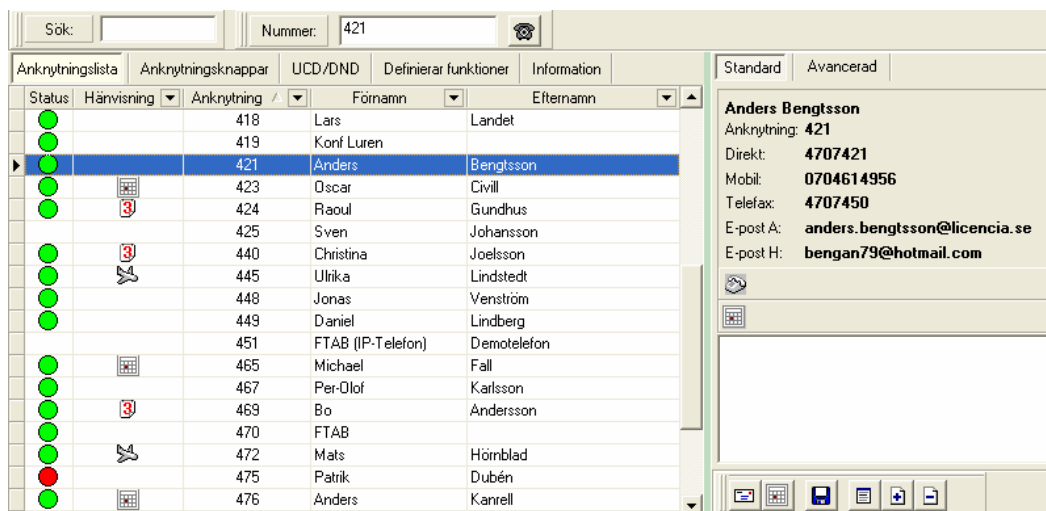
- Återkoppla samtalet genom att trycka på **Ctrl** och + samtidigt.

Koppla ett samtal till mobil

- Samtalet kopplas till den markerade personen mobil nummer.
Koppling till mobil sker genom att trycka **Ctrl** och + samtidigt.

Kapitel 4 Anknytningslistan

Anknytningslistan innehåller information om alla anknytningar på företaget.



Kolumn	Beskrivning	Notering
Status	Status på anknytningen	Ledig (grön) Påringning (halvröd) Upptaget (röd) Stör ej (gul)
Hänvisning	Hänvisning	Lunch Semester Tillbaka klockan Tillbaka datum Ute Ring Finns på anknytning Upptagen till klockan Sjuk Bortrest Hänvisad via kalender
Anknytning	Anknytningsnummer	
Förnamn	Förnamn	
Efternamn	Efternamn	

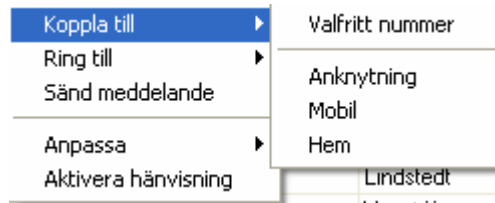
Sökfunktion

Sökning i anknytningslistan utförs genom att ange anknytningsnummer eller namn i fältet **Sök**.

Popup meny

Genom att höger klicka med musen på en anknytning i listan visas en sk popup meny som ger tillgång till ett antal olika funktioner.

Koppla samtal (LDK)



- Höger klicka på önskad anknytning/person.
- Välj **Koppla till** och sedan telefonnummer som skall användas.
- Med alternativ **Valfritt nummer** kan valfritt telefonnummer användas.

Ringa ett samtal



- Höger klicka på önskad anknytning/person.
- Välj **Ring till** och sedan telefonnummer som skall användas.
- Med alternativ **Valfritt nummer** kan valfritt telefonnummer användas.

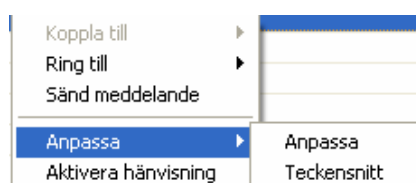
Skicka ett meddelande



- Höger klicka på önskad anknytning/person.
- Välj **Sänd meddelande**.

Anpassa

Anknytningslistan kan anpassas efter eget önskemål gällande vilka kolumner som skall ingå och vilken font som skall användas



Aktivera hänvisning

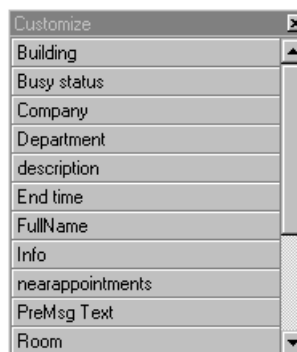
En eller flera anknypningar kan hänvisas/ta bort hänvisning.

- Höger klicka på önskad anknypning/person.
- Välj **Aktivera hänvisning** välj sedan hänvisning 01 till 10. (99 tar bort aktuell hänvisning)
- Välj **Aktivera** eller **Aktivera med röst** för att bekräfta hänvisningen.



Val av kolumner:

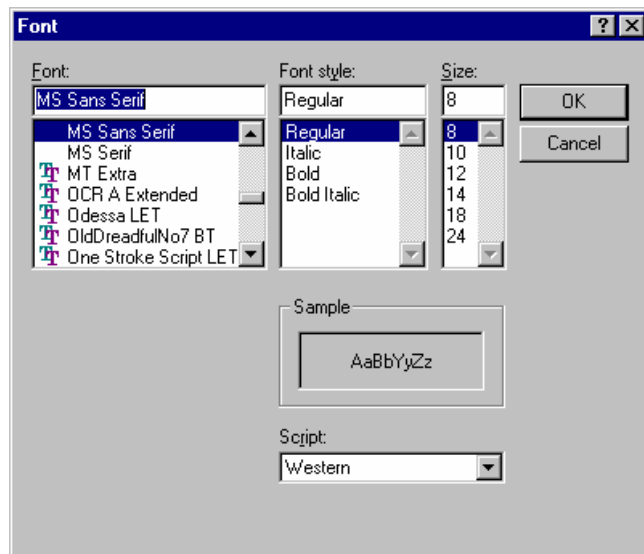
- Höger klicka i anknypningslistan och välj **Anpassa**.



- Välj fält och dra det aktuella fältet till anknypningslistan.
- Placera fältet i önskade kolumn.

Val av font:

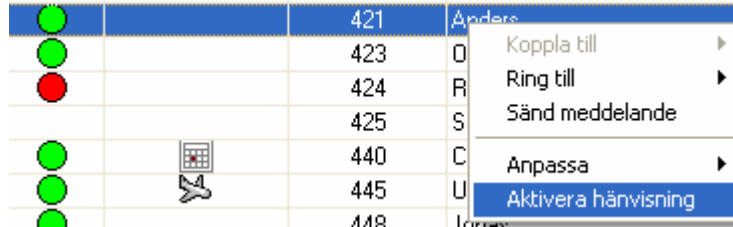
- Höger klicka i anknypningslistan och välj **Anpassa** alternativ **teckensnitt**.



- Utför ändringar och klicka på knappen **OK**.

Hänvisa ta bort hänvisning på en/flera anknytningar

Höger klicka på anknytningslistan. Välj Aktivera hänvisning.



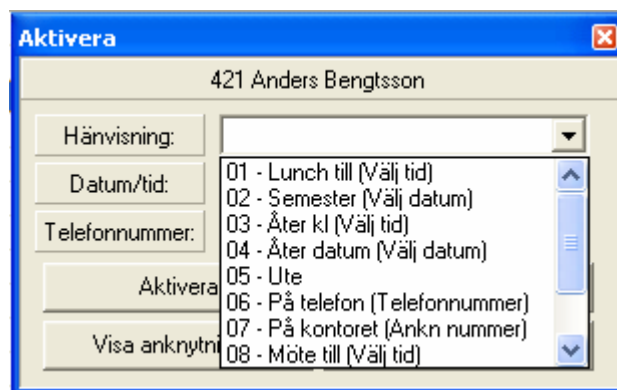
Här finner du 10 fördefinierade hänvisningar 01-10.

Hänvisning nummer 99 tar bort hänvisning/ar.

Under fliken Visa anknytningar kan du välja flera ank, då tex en grupp ska ha möte.

För att aktivera hänvisningen trycker man på Aktivera knappen, alternativt Aktivera med röst.

Då går röstkortet in och läser upp meddelandet vid externa samtal.

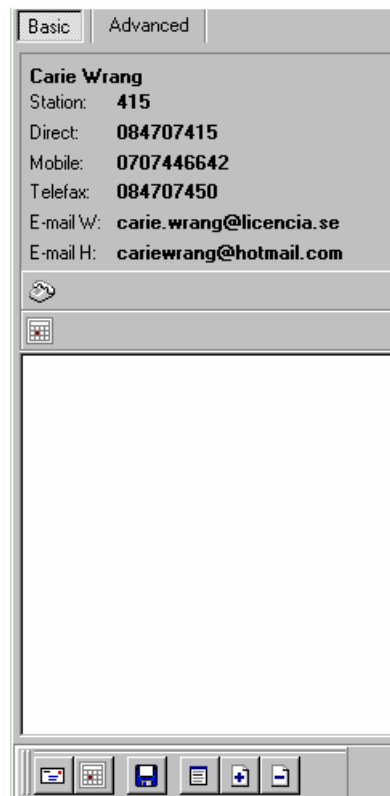


Kapitel 6 Anknytningsinformation

Anknytningsinformationen finns i två utföranden (Basic/Advanced) och båda innehåller en kompletterande bild av den anknytning som visas i anknytningslistan.

Basic

Visar grundläggande information kring en anknytning.



Symboler:

- **Telefonen** – Hänvisning via telefonen.
- **Kalendern** – Hänvisning via kalender.

Advanced

Visar all information som finns lagrad kring en anknytning.

Basic | **Advanced**


Company info

Company: Licencia


Employee info

First name: Carie
Last name: Wrang
Title: Administration/Recep
Department:

Employee office

Station: 415
Building:
Room:
Linked pair: 215
Dect status: 







Message

Near appointme
 Calendar:
Start time:
End time:
Pre-Msg: 1
Pre-Msg text:
Info: 

User emails







Work e-mail: carie.wrang@licencia
Home e-mail: cariewrang@hotmail.c

User phone numbers

Verktögsraden



Bild	Funktion
	Skicka meddelande.
	Visa aktuell persons kalender.
	Spara.
	Visa anknätningsinformation.
	Skapa ny anknätning.
	Radera anknätning.

Skicka meddelande

- Klicka med musen på knappen för meddelande.
- Fyll i meddelandet och klicka på knappen **Send**.

Visa kalender

Denna funktion förutsätter tillgång till vald persons kalender.

- Klicka med musen på knappen för kalender.

Anknyningsdialogen

- Klicka med musen på knappen för visa dialogen.

User information	
Userid	CTSERVER:U-217
Username	Carie
Firstname	Carie
Lastname	Wrang
Jobtitle	Administration/Receptionist
Department	
Primary Email	
Primary Phone nr	
User type	User
Company	Licencia
Globalid	4:CTSERVER:U-217

- Fyll i aktuella uppgifter.
- Spara genom att klicka på knappen **Apply**.

Skapa ny anknyning

- Klicka med musen på knappen för att skapa ny anknyning.

- Fyll i aktuella uppgifter.
- Spara genom att klicka på knappen **Save User**.

Fler anknyningar kan skapas genom att klicka på knappen **New User**.

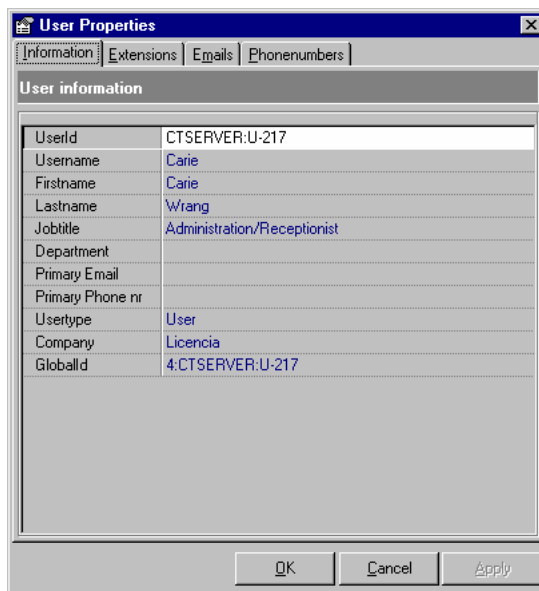
Med alternativet **Open user properties after save** öppnas anknyningsdialogen efter det att anknyningen har sparats.

Radera en anknytning

- Klicka med musen på knappen för att radera en anknytning.
- Bekräfta genom att klicka på knappen **OK**.

Anknytningsdialogen

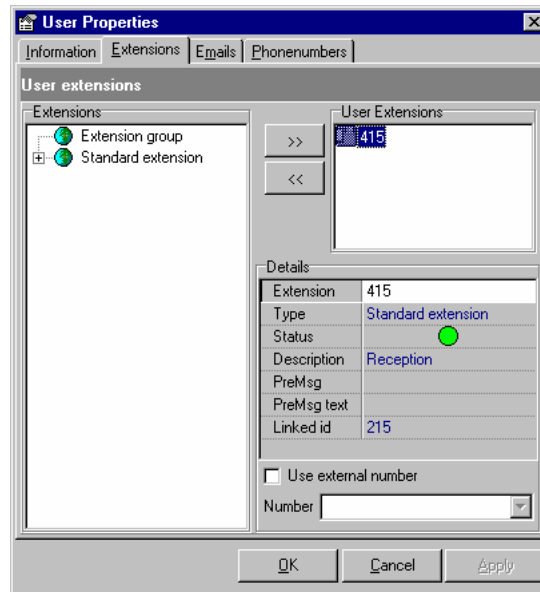
Information



Kolumn	Beskrivning	Notering
UserID	Användar identitet	Sätts av Licencia CT Server
User name	Användarnamn	
First name	Förnamn	
Last name	Efternamn	
Job title	Titel	
Department	Avdelning	
Primary E-mail	Primär e-post	
Primary phone nr	Primärt telefonnummer	
User type	Användartyp	Sätts av Licencia CT Server
Company	Företagsnamn	
GlobalId	Global användar identitet	Sätts av Licencia CT Server

Anknytningar

Innehåller information om vilka anknytningar som är kopplad till en person.



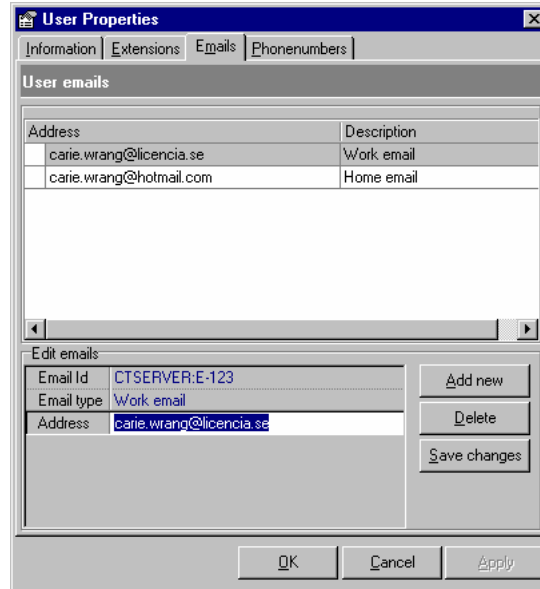
Detaljer:

Kolumn	Beskrivning	Notering
Extension	Anknytning	
Status	Anknytningsstatus	
Description	Beskrivning	
PreMsg	Hänvisning – Symbol	
PreMsg text	Hänvisning – Text	
Linked id	Anknytningsnummer	Om DECT är ansluten till anknytningsnumret.
Use external number	Använd externt nummer	Om ett externt nummer skall användas istället för anknytningen.
Number	Externt telefonnummer	

Koppla anknytning till person:

- Välj anknytning i listan.
- Klicka på knappen > .

E-post adresser



Kolumn	Beskrivning	Notering
E-mailID	Identitet	Sätts av Licencia CT Server
E-mail type	Typ av e-post.	
Address	E-post adress	

Ny:

- Klicka på knappen **Add new**.
- Fyll i informationen kring e-post adressen.
- Klicka på knappen **Apply**.

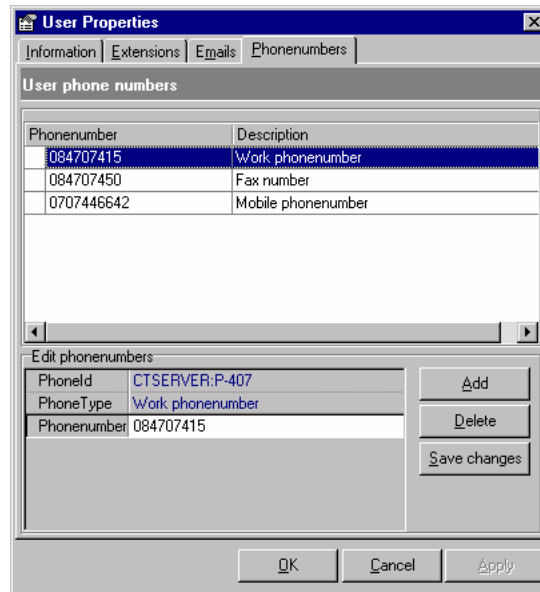
Ändra:

- Utför ändringar.
- Klicka på knappen **Save changes**.

Radera:

- Klicka på knappen **Delete**.

Telefonnummer



Kolumn	Beskrivning	Notering
PhoneID	Identitet	Sätts av Licencia CT Server
Phone type	Typ av telefonnummer.	
Phonenumber	Telefonnummer	

Ny:

- Klicka på knappen **Add new**.
- Fyll i informationen kring telefonnumret.
- Klicka på knappen **Apply**.

Ändra:

- Utför ändringar.
- Klicka på knappen **Save changes**.

Radera:

- Klicka på knappen **Delete**.

- Välj typ av koppling (Telefon eller dokument).
- Flytta till kolumn **Button Text** och ange den text som skall visas på knappen.
- Flytta till kolumn **Info** och ange telefonnummer eller sökväg till den fil som skall kopplas till dokumentet.

Ändra

- Välj **View → Defined Function List** via menyn.
- Välj den funktion som skall Ändras genom att klicka på den aktuella raden.
- Utför ändringar.

Radera

- Välj **View → Defined Function List** via menyn.
- Välj den funktion som skall raderas genom att klicka på den aktuella raden.
- Sätt **Type** till None och radera innehållet i **Button Text** och **Info**.

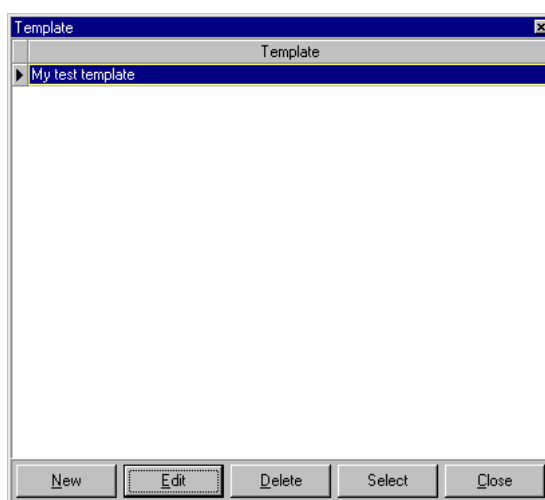
Kapitel 8 Mallar

Licencia CT Attendant användargränssnitt kan anpassas efter eget behov genom sk mallar.

Genom att skapa en mall så sparas inställningar gällande listor, teckensnitt mm i applikationen.

Skapa egen mall

- Välj alternativ **Template List** via menyn **View**.



- Klicka på knappen **New**.
- Namnge mallen och bekräfta med **Save**.
- Avsluta genom att klicka på knappen **Close**.
- Välj mallen i listan.



- Klicka sedan på knappen **Select template**.
- Utför anpassning i listor mm.
- Klicka på knappen **Save**.



Välja mall

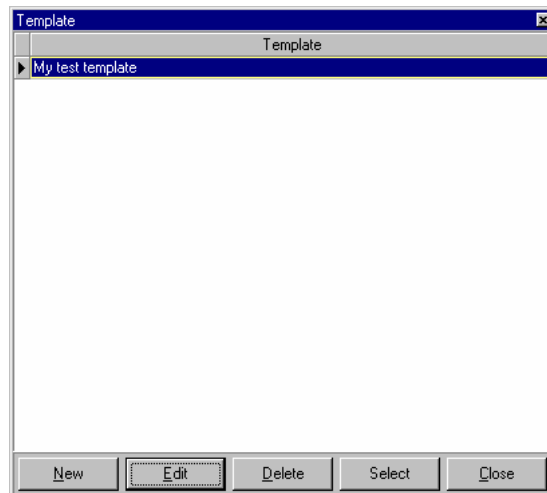
- Välj mallen i listan.



- Klicka sedan på knappen **Select template**.

Ändra mall namn

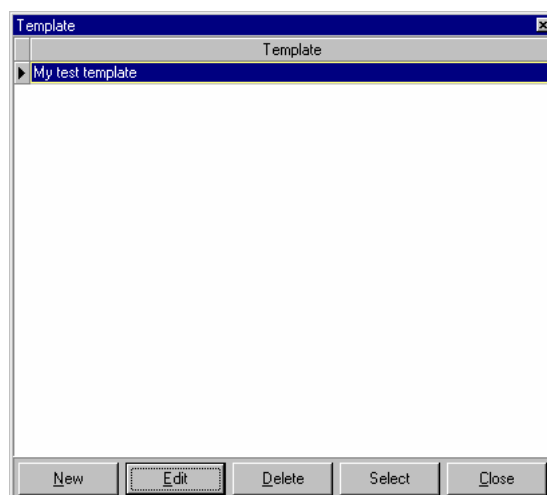
- Välj alternativ **Template List** via menyn **View**.



- Välj mall som skall raderas
- Klicka på knappen **Edit**.
- Ändra mallens namn.
- Klicka på knappen **Save**.

Radera mall

- Välj alternativ **Template List** via menyn **View**.







- Välj en mall som skall raderas
- Klicka på knappen **Delete**.

Kapitel 9 Kontakter

Kontaktlistan används för sökning efter företag/personer vid inkommande samtal.

Company	First name	Last name	Type	Phone	Contact
Licencia	Anders	Bengtsson	Mobile phonenumber	0704614956	Employee
Licencia	Anders	Bengtsson	Fax number	084707450	Employee
Licencia	Matts	Eliasson	Work phonenumber	084707414	Employee
Licencia	Matts	Eliasson	Home phonenumber	017159498	Employee
Licencia	Matts	Eliasson	Mobile phonenumber	0705555759	Employee
Licencia	Matts	Eliasson	Fax number	084707450	Employee
Licencia	Michael	Fall	Work phonenumber	084707465	Employee
Licencia	Michael	Fall	Home phonenumber	08894165	Employee
Licencia	Michael	Fall	Mobile phonenumber	0706443313	Employee
Licencia	Michael	Fall	Fax number	084707450	Employee
Licencia	Robert	Gustavsson	Work phonenumber	084707408	Employee
Licencia	Robert	Gustavsson	Home phonenumber	087762297	Employee
Licencia	Robert	Gustavsson	Mobile phonenumber	0708214384	Employee
Licencia	Robert	Gustavsson	Fax number	0847074550	Employee
Licencia	Roger	Henningsson	Work phonenumber	084707417	Employee
Licencia	Roger	Henningsson	Home phonenumber	08295907	Employee
Licencia	Roger	Henningsson	Mobile phonenumber	0705569014	Employee

Bild	Funktion
	Refresh.
	Skapa ny.
	Ändra.
	Radera.

Skapa ny

- Klicka på knappen **Add contacts**.

Add new contact

Personal info

Firstname

Lastname

Company info

Jobtitle

Department

Company

Contact info

Email work

Email home

Work tel nr

Home tel nr

Mobile tel nr

Fax nr

Open contact properties after save

Cancel New User Save User

- Fyll i uppgifterna om den nya kontakten och klicka på knappen **Save User**.

Ändra

- Välj kontakt i listan.
- Klicka på knappen **Edit contact**.
- Utför ändringar och klicka på knappen **Apply**.

Radera

- Välj kontakt i listan.

Kapitel 10 Meddelanden

Meddelande funktionen i Licencia CT Attendant används för att skicka telefonmeddelande när t ex en person ej svarar på ett samtal.

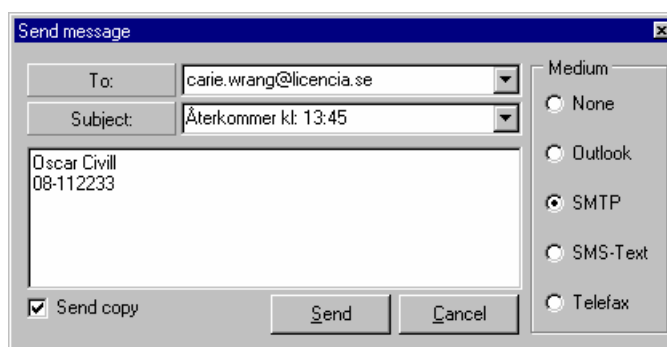
Licencia CT Attendant kan använda följande kommunikationssätt:

- Outlook e-mail.
- SMTP e-mail.
- SMS-text (Tilläggsmodul)
- Telefax (Tilläggsmodul)

Alla meddelanden som skickas lagras i meddelande listan.

Meddelande dialogen

Meddelande dialogen aktiveras genom funktionstangenten F9.



Fält / Knapp	Beskrivning	Notering
To	Till	Innehåller t ex e-mail adress för medium SMTP eller Outlook.
Subject	Ämne	Det finns möjlighet att skapa egna meddelanden.
Send copy	Skicka en kopia via e-mail	Används då t ex en telefonist önskar lagra en kopia av ett meddelande.
Medium	Val av medium	
Send	Skicka	
Cancel	Avbryt	

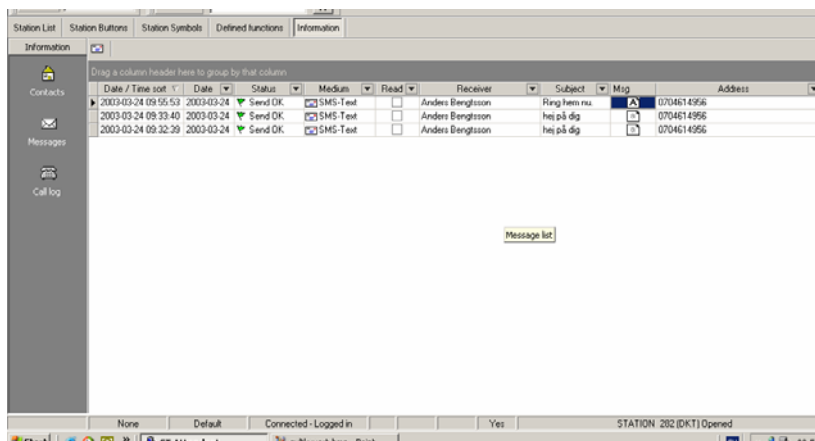
Skicka meddelande

- Klicka på funktionstangenten F9.
- Välj medium.
- Skriv / välj mediet.
- Skriv meddelandet.
- Klicka på knappen **Send**.

Om medium SMS-Text eller Telefax används, så skickas meddelandet till Licencia CT Server.

Meddelandelistan

Meddelandelistan innehåller de meddelanden som skickats till Licencia CT Server (SMS-text och telefax).



Kolumn	Beskrivning	Notering
Date / time sort	Sorteringsfält	
Date	Datum då meddelandet skickades.	
Status	Status	- Meddelandet bearbetas av Licencia CT Server. - Meddelandet skickat. - Fel på meddelandet.
Medium	Typ av medium.	
Read	Markering om meddelandet är läst eller ej.	
Receiver	Mottagare	
Subject	Ämne	
Message	Meddelande	
Address	Adress	

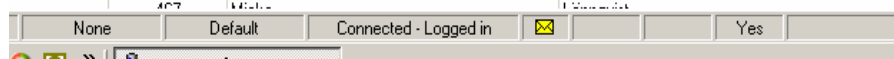
Skicka meddelande från listan

- Markera meddelande i listan.
- Klicka på **Meddelande** knappen.
- Meddelande dialogen visar meddelandet.
- Skicka meddelandet genom att klicka på knappen **Send**.

Meddelandekvittens

När SMS-text eller telefax meddelande skickas erhålls ett kvittens meddelande från Licencia CT Server.

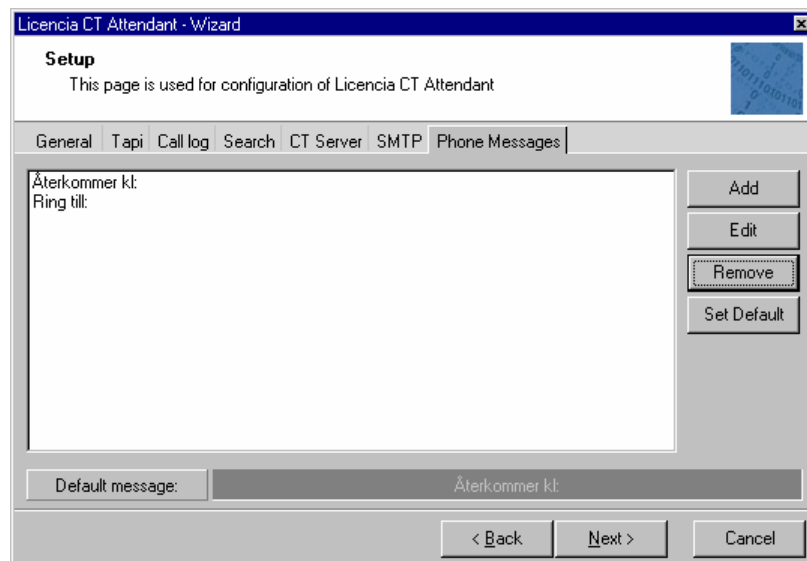
Kvittensen visas som ett kuvert på statusraden.



Genom att klicka på kuvertet visas det aktuella meddelandet.

Skapa egna telefonmeddelanden

Visa listan med telefonmeddelanden



- Välj meny File – Setup – General.
- Klicka på knappen Next tills Setup fliken visas.
- Välj Phone Messages.

Ny

- Klicka på knappen **Add**.
- Skriv in det nya telefonmeddelande och bekräfta med **OK** knappen.

Ändra

- Välj meddelande i listan.
- Klicka på knappen **Edit**.
- Utför ändringar och bekräfta med **OK** knappen.

Radera

- Välj meddelande i listan.
- Klicka på knappen **Remove**.
- Bekräfta med **OK** knappen.

Välj standard meddelande

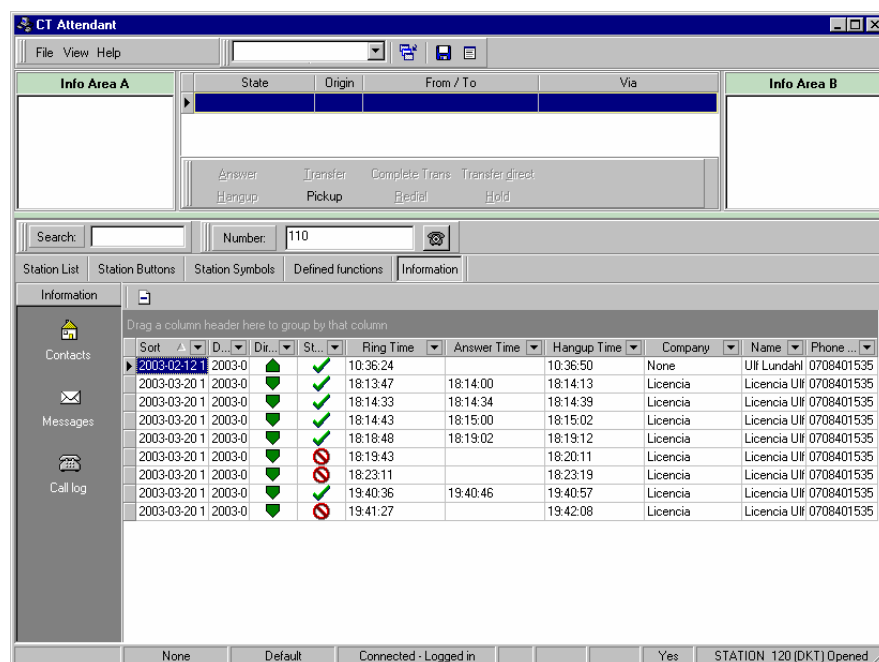
- Välj meddelande i listan.
- Klicka på knappen **Set Default**.

Kapitel 11 Samtalslogg

I samtalsloggen lagras information om inkommande och utgående samtal.

Via konfigurationen kan man sätta max antal samtal som skall lagras i samtalslistan (Se installationsmanualen).

Beskrivning



Kolumn	Beskrivning	Notering
Sort	Sorteringskolumn	Innehåller datum och tid
Date	Datum	
Direction	Inkommande eller utgående samtal	Utgående Inkommande
Status	Besvarat eller obesvarat	Besvarat Obesvarat
Ring time	Tid då samtalet skapades	
Answer time	Tid då samtalet besvarades	
Hangup time	Tid då samtalet avslutades	
Company	Företagsnamn	
Name	För- och efternamn	
Phone	Telefonnummer	

Filter

Via varje kolumns filterfunktion kan man enkelt selektera att visa samtalsinformation baserat på egna villkor.

Date	Direction
2003-02-12	↑
2003-03-20	↓
2003-03-20	↓
2003-03-20	↓
2003-03-20	↓
2003-03-20	↓

Aktivera filter

- Klicka med musen på den aktuella kolumnens pil.
- Välj typ av filter.
- Resultatet visas direkt i listan.
- Aktivt villkor visas längst ned i listan.

Radera filter

Alternativ A:

- Klicka med musen på den aktuella kolumnens pil.
- Välj alternativet **All**.

Alternativ B:

- Klicka med musen på krysset längst ned på listan.

Sort	Date	Direction	Status	Ring Time	Answer Time	Hangup...	Company	N...	P...
▶	2003-03-20	1	2003-03-20	↑	18:19:43	18:20:11	Licencia	Licenci	070840
▶	2003-03-20	1	2003-03-20	↓	18:23:11	18:23:19	Licencia	Licenci	070840
▶	2003-03-20	1	2003-03-20	↓	19:41:27	19:42:08	Licencia	Licenci	070840

x (Status = Missed call)

Gruppera kolumner

Gruppering av kolumner används för att enkelt sätt skapa en översikt baserat på en kolumn och dess värden.

I bilden nedan är kolumnen Status grupperad.

Status									
Sort	Date	Direction	Ring Time	Answer Time	Hangup...	Company	N...	Pho...	
[-] Status : Missed call									
	2003-03-20 18	2003-03-20	18:19:43		18:20:11	Licencia	Licencia	07084015	
	2003-03-20 18	2003-03-20	18:23:11		18:23:19	Licencia	Licencia	07084015	
	2003-03-20 19	2003-03-20	19:41:27		19:42:08	Licencia	Licencia	07084015	
[-] Status : Answered call									
	2003-02-12 10	2003-02-12	10:36:24		10:36:50	None	Ulf Lund	07084015	
	2003-03-20 18	2003-03-20	18:13:47	18:14:00	18:14:13	Licencia	Licencia	07084015	
	2003-03-20 18	2003-03-20	18:14:33	18:14:34	18:14:39	Licencia	Licencia	07084015	
	2003-03-20 18	2003-03-20	18:14:43	18:15:00	18:15:02	Licencia	Licencia	07084015	
	2003-03-20 18	2003-03-20	18:18:48	18:19:02	18:19:12	Licencia	Licencia	07084015	
	2003-03-20 19	2003-03-20	19:40:36	19:40:46	19:40:57	Licencia	Licencia	07084015	

Aktivera gruppering

- Välj kolumn med musen och dra kolumnens rubrik till den gråa arean ovanför listan.

Radera gruppering

- Dra kolumnen från den gråa arean till listan.

Sortering

Sortering utförs genom att klicka med musen på rubriken för den kolumn som skall sorteras.

Radera

Radering post för post

- Markera den post i samtalslistan som skall raderas.
- Tryck **Ctrl + Delete** på tangentbordet.
- Bekräfta genom att klicka på knappen **OK**.

Radering av hela listan

- Klicka på knappen **Delete all records**.
- Bekräfta genom att klicka på knappen **OK**.
- Listan raderas och en excel fil skapas.