



OpenAttendant 205

**Sprachportal-Planungssystem in den
Kommunikationssystemen OpenCom 100/OpenCom X300**
Bedienungsanleitung

Willkommen bei Aastra DeTeWe

Vielen Dank, dass Sie sich für ein Produkt von Aastra DeTeWe entschieden haben. Unser Produkt steht für höchste Qualitätsansprüche, gepaart mit hochwertigem Design.

Die folgende Bedienungsanleitung wird Sie beim Gebrauch Ihres Sprachportal-Planungssystems begleiten und alle wesentlichen Fragen beantworten.

Sollten Sie darüber hinaus weitere technische Unterstützung benötigen oder Informationen über andere Produkte von Aastra DeTeWe wünschen, stehen Ihnen unter **www.Aastra-DeTeWe.de** unsere Internetseiten zur Verfügung. Sie finden dort ergänzende Hinweise und Tipps zum Produkt.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem OpenAttendant.

Produktfamilien OpenCom 100 und OpenCom X300

Diese Bedienungsanleitung gilt für die Produktfamilien OpenCom 100 und OpenCom X300. Wird im Text auf die OpenCom Bezug genommen, ist die Beschreibung für alle Anlagen gültig; sind einzelne Merkmale unterschiedlich ausgeprägt, erfolgt ein gesonderter Hinweis.

Produktfamilie OpenCom 100

Hierzu gehören die Kommunikationssysteme OpenCom 107, OpenCom 130, OpenCom 131, OpenCom 150 und OpenCom 510.

Produktfamilie OpenCom X300

Hierzu gehört zur Zeit das Kommunikationssystem OpenCom X320.

Inhalt

1.	OpenAttendant	3
1.1	Programm-Überblick	3
1.2	Lieferumfang	4
1.3	Speicherkarte installieren	5
1.3.1	Sicherheitshinweise	5
1.3.2	So gehen Sie vor	6
1.4	Lizenzierung: die Freigabe-Prozedur	7
1.5	Ein Sprachportal erstellen	8
1.6	Audiodateien aufnehmen und bearbeiten	9
1.7	Tipps zur Planung eines Sprachportals	10
1.8	Sprachportale sichern	11
2.	KDA Manager	12
2.1	Programm-Überblick	12
2.2	Installation und Start des Programms	13
2.2.1	Installationsschritte	13
2.2.2	KDA Manager starten	13
2.2.3	KDA Manager deinstallieren	13
3.	Anhang	14
3.1	CE-Zeichen	14
3.2	Konformitätserklärung	14
3.3	OpenAttendant: Technische Daten	15
3.4	Menü-Schablone	16

1. OpenAttendant

1.1 Programm-Überblick

Mit dem OpenAttendant 205 (im Folgenden: OpenAttendant) erstellen Sie Informationssysteme (Sprachportale, Voice-Mail-Systeme), in denen Anrufe ganz oder teilweise automatisch bearbeitet werden. Ein Anrufer navigiert mit der Tastatur seines Telefons durch (Sprach-) Menüs, die Sie ganz individuell gestalten.

Ansagedienste für Kinoprogramme, Wetter, Börsentipps, Öffnungszeiten, Sonderangebote oder Zuständigkeiten einer Bürogemeinschaft sind nur einige Anwendungsgebiete für das Programm.

Sie können fünf voneinander unabhängige Systeme (Sprachportale) mit eigenen Rufnummern einrichten. Für jedes System können Sie außerdem unterschiedliche Reaktionen in Verbindung mit den Zeitgruppen der OpenCom 100/ OpenCom X300 (Tag/Nacht etc.) definieren. Sie können ausgewählte Menüs und ausgewählte Aktionen in einem Sprachportal mit einer Geheimzahl (PIN) schützen und so einem bestimmten Nutzerkreis zugänglich machen. So lassen sich z. B. Gespräche auf ein Mobiltelefon nur für besondere Kunden umleiten oder ausgewählte Kunden kommen am Vorzimmer vorbei direkt zum Chef.

Ansagetexte oder Musik können a) entweder mit einem Systemtelefon oder aber b) von einem PC in das System eingespielt werden. Für die Variante b) ist ein Konvertierungsprogramm erforderlich, dieses ist im Lieferumfang enthalten (der KDA Manager).

Das Programmpaket OpenAttendant ist in die Software der OpenCom 100/ OpenCom X300 integriert. Daher können Sprachportale auf einfache Weise über die Web-Oberfläche der Konfigurationssoftware eingerichtet werden (und mit der Gesamtkonfiguration der OpenCom 100/OpenCom X300 verwaltet und gespeichert werden).

Ansagetexte und Musik werden in Audiodateien verwaltet und auf der Speicherkarte der OpenCom 100/OpenCom X300 gespeichert.

Dazu wird dieselbe Karte benutzt wie für das Voice-Mail-System OpenVoice.

Beide Programme – OpenVoice und OpenAttendant – können parallel betrieben werden. Die Sprachkanäle zur Speicherkarte werden von beiden Programmen gleichberechtigt verwendet.

Für OpenAttendant ist eine Lizenz erforderlich, mit der das Programm zur Nutzung freigeschaltet wird.



Hinweis: Mit der Firmware für die OpenCom 100/ OpenCom X300 erhalten Sie eine Demo-Lizenz für OpenAttendant, die 60 Tage gültig ist. Wenden Sie sich an Ihren Fachhändler oder den Vertrieb von Aastra DeTeWe, wenn Sie eine Dauer-Lizenz erwerben wollen (siehe dazu auch *Lizenzierung: die Freigabe-Prozedur* ab Seite 7).

1.2 Lieferumfang

Zum Lieferumfang gehören:

- die Lizenzbestätigung für das Programmpaket OpenAttendant mit dem Transaktionsdatensatz
- das Konvertierungsprogramm KDA Manager, mit dem Audiodateien in die von der OpenCom 100/OpenCom X300 unterstützten Audioformate konvertiert werden können (ist auf der Produkt-CD der OpenCom 100/OpenCom X300 enthalten)
- die Bedienungsanleitung „OpenAttendant 205 – Das Sprachportal-Planungssystem im Kommunikationssystem OpenCom 100/OpenCom X300“ (ist als PDF-Datei auf der Produkt-CD der OpenCom 100/OpenCom X300 enthalten)

Speicherkarte

Zum Betrieb von OpenAttendant benötigen Sie eine Speicherkarte (Compact Flash Card Typ I oder Typ II). Auf dieser Speicherkarte werden die Audiodateien gespeichert, die im OpenAttendant verwendet werden.

Verwenden Sie nur die von Aastra DeTeWe empfohlenen Highspeed-Speicherkarten. Andere Speicherkarten oder Speicherkarten vom Typ „Microdrive“ könnten die benötigte Zugriffsgeschwindigkeit nicht einhalten.

Tipp: Für eine Aufnahmekapazität von einer Stunde einschließlich der gespeicherten Ansagetexte ist eine Speicherkarte mit 32 MByte erforderlich.



Hinweis: Bei einer OpenCom 510 wird die Compact Flash Card verwendet, die auf der zentralen Steuerbaugruppe MC+1-3 installiert ist.

Bei einer OpenCom X320 wird die Compact Flash Card verwendet, die auf der Basisbaugruppe installiert ist.

1.3 Speicherkarte installieren

Für das Programmpaket OpenAttendant wird dieselbe Speicherkarte benutzt wie für das Voice-Mail-System OpenVoice.

Die folgende Anleitung richtet sich an den Personenkreis, der befugt ist, eine solche Speicherkarte zu installieren – für den Fall, dass noch keine Speicherkarte im Kommunikationssystem vorhanden ist.

1.3.1 Sicherheitshinweise

Achtung! Die Speicherkarte darf nur von zugelassenem Fachpersonal installiert werden, da sich der Steckplatz für die Karte auf der Baugruppenplatine des Kommunikationssystems befindet.

GEFAHR! **Gefährliche Spannungen innerhalb des Gerätes.**



Hinweis: Bei Verwendung anderer als den von Aastra DeTeWe empfohlenen Speicherkarten übernimmt Aastra DeTeWe keine Gewähr für die Funktion des OpenAttendant.

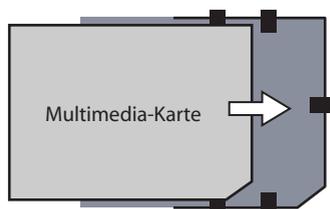
1.3.2 So gehen Sie vor ...

1. Ziehen Sie den Netzstecker der OpenCom 100.
2. Öffnen Sie den Gehäusedeckel der OpenCom 100.

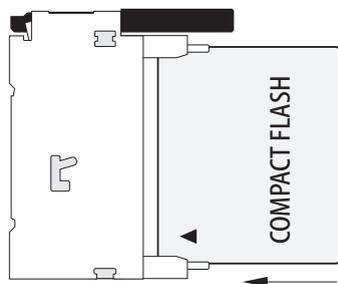
VORSICHT! Schutz vor elektrostatischen Entladungen

Statische Elektrizität kann die Speicherkarte beschädigen. Um derartige Schäden zu vermeiden, muss die statische Elektrizität aus dem Körper abgeleitet werden. Arbeiten Sie nur in antistatischer Umgebung. Verwenden Sie, falls möglich, ableitende Unterlagen oder Antistatikmatten.

3. Stecken Sie die Speicherkarte in den Sockel am oberen Rand der Baugruppenplatte.



Multimedia-Karte stecken bei einer OpenCom 107



Compact Flash Card stecken (OpenCom 130/131/150)

4. Setzen Sie den Gehäusedeckel wieder auf.
5. Stecken Sie den Netzstecker ein.

Die OpenCom 100 wird neu gestartet. Die zuletzt geladene Konfiguration wird reaktiviert.

1.4 Lizenzierung: die Freigabe-Prozedur

Um das Programmpaket OpenAttendant in Ihrem Kommunikationssystem konfigurieren und nutzen zu können, benötigen Sie einen Lizenzschlüssel. Ihre mit dem Programmpaket gelieferte Lizenzbestätigung enthält die dafür notwendigen Detail-Informationen.

So wird der Lizenzschlüssel generiert ...

1. Die Speicherkarte ist fachgerecht in Ihrer OpenCom 100/OpenCom X300 installiert. Sie brauchen jetzt
 - die Lizenzbestätigung für OpenAttendant mit dem Transaktionsdatensatz (TAD-...);
 - die Seriennummer Ihrer OpenCom 100/OpenCom X300. Die Seriennummer können Sie auf der Web-Konsole der OpenCom 100/OpenCom X300 im **Konfigurator**, Menü **Systeminfo: Versionen** auslesen;
 - einen Internet-Zugang, um aus diesen Angaben den Lizenzschlüssel auf dem Lizenzserver von Aastra DeTeWe zu erzeugen.
2. Hinweise für das Vorgehen beim Generieren des Freischalt-Keys finden Sie in der Lizenzbestätigung.
3. Geben Sie im **Konfigurator**, im Menü **SYS Konfiguration: Lizenzen** den Lizenzschlüssel für das Programmpaket OpenAttendant ein. Damit ist das Programmpaket aktiviert.

Speichern Sie danach die Konfiguration der OpenCom 100/OpenCom X300. Der Lizenzschlüssel wird dabei ebenfalls in der Konfigurationsdatei gespeichert. In einem Service-Fall – z. B. nach einem Hardware-Reset der Anlage – kann diese Konfigurationsdatei wieder eingespielt werden und das Programmpaket OpenAttendant ist dann wieder aktiviert.

1.5 Ein Sprachportal erstellen

Sie erstellen ein Sprachportal auf der Web-Konsole der OpenCom 100/
OpenCom X300 im **Konfigurator**, Menü **OpenAttendant**.

Das Programm OpenAttendant verwaltet ein Sprachportal in einem **System**. Jedes System besteht aus mindestens einem **Menü**. Im Menü wiederum ist festgelegt, welche Informationen ein Anrufer mit welchem Tastendruck an seinem Telefon erhält (= **Aktion**) oder zu welchen Mitarbeitern, Sprachboxen und auch anderen Vermittlungssystemen er verbunden werden kann (= Reaktion des Sprachportals).

Der OpenAttendant verwaltet bis zu 5 Systeme und

20 Menüs	OpenCom 107
200 Aktionen	OpenCom 107
50 Menüs	OpenCom 130/131/150/510/X320
500 Aktionen	OpenCom 130/131/150/510/X320

Texte, auch Musik und Klänge, die Sie im Sprachportal verwenden wollen, speichern Sie in Audiodateien (auf der Speicherkarte der OpenCom 100/
OpenCom X300). Diese Audiodateien ordnen Sie den Menüs eines Sprachportals zu.

Bei Auslieferung sind im OpenAttendant keine Systeme, Menüs und Audiodateien vorhanden. Bei der ersten Konfiguration gehen Sie daher am besten folgendermaßen vor:

1. Laden Sie im Menü **Audio** die Audiodateien, die Sie benötigen werden, oder zeichnen Sie diese auf (siehe auch *Audiodateien aufnehmen und bearbeiten* ab Seite 9). Dazu können Sie auch das Programm KDA Manager verwenden.
2. Für die Benutzerführung im Sprachportal richten Sie im **Menü** die benötigten Menüs ein. Im Anhang finden Sie eine Schablone, mit der Sie die einzelnen Menüs (und die darin definierten Aktionen und Reaktionen) planen und dokumentieren können (siehe *Menü-Schablone* ab Seite 16). Im Kapitel *Tipps zur Planung eines Sprachportals* ab Seite 10 finden Sie einige Hinweise, worauf Sie bei der Benutzerführung achten sollten.

3. Richten Sie im Menü **Systeme** (mindestens) ein System (Sprachportal) ein und ordnen Sie diesem die Menüs zu.



Hinweis: Beachten Sie die Informationen in der Online-Hilfe zum Menü **OpenAttendant**. Dort sind alle Konfigurationseinstellungen ausführlich erklärt.

1.6 Audiodateien aufnehmen und bearbeiten

Audiodateien, die Sie in einem Sprachportal verwenden möchten, können Sie auf unterschiedliche Weise aufnehmen bzw. bearbeiten:

- Im **Konfigurator** der OpenCom 100/OpenCom X300 im Menü **OpenAttendant: Audio**. Dort können Sie über ein angeschlossenes Systemtelefon einzelne Audiodateien aufzeichnen und direkt auf der Speicherkarte der OpenCom 100/OpenCom X300 speichern (siehe dazu auch *Verwendete Audiodateien sichern* ab Seite 11). Weitere Informationen zu diesem Vorgehen finden Sie in der Online-Hilfe der OpenCom 100/OpenCom X300.
- Mit dem Programm **KDA Manager**. Mit diesem Programm erzeugen Sie Audiodateien in einem geeigneten Dateiformat und können diese danach in die OpenCom 100/OpenCom X300 laden (siehe hierzu auch *KDA Manager* ab Seite 12).



Hinweis: Falls Sie fremde Audiodateien in einem Sprachportal verwenden, beachten Sie die lizenzrechtlichen Bestimmungen der Hersteller! Eventuell müssen Sie für diese Audiodateien Gema-Gebühren bezahlen!

1.7 Tipps zur Planung eines Sprachportals

Ein Anrufer kennt Ihr Sprachportal nicht; er muss durch die Menüs navigieren und anhand Ihrer Benutzerführung versuchen, sein Anrufziel (eine Information, einen Gesprächspartner) zu erreichen. Die folgenden Tipps können Ihnen als Anregung dienen, um benutzerfreundliche Sprachportale zu gestalten, in denen der Anrufer sich zurechtfindet.

Fassen Sie sich kurz und verständlich.

Bilden Sie (kurze) Sätze, die der Anrufer auf Anhieb verstehen und sich merken kann.

Kürzen Sie auch – wo immer möglich – mehrsilbige Wörter, also nicht „Vertriebsabteilung“ sondern „Vertrieb“.

Meiden Sie Fremd- und Fachworte, die Ihre Anrufer eventuell nicht verstehen werden.

Strukturieren Sie die Menüs einfach und klar.

Verwenden Sie nur wenige Menüebenen (Empfehlung: nicht mehr als drei). Der Anrufer versucht, sich den „Weg“ durch die Menüs zu merken und im Geiste eine Menükarte zu zeichnen. Zu viele Ebenen erschweren ihm die Orientierung.

„Verschachteln“ Sie die Menüs eines Sprachportals nicht. Bauen Sie stattdessen die Menüebenen aufeinander folgend auf.

Helfen Sie dem Anrufer bei der Orientierung.

Ermöglichen Sie dem Anrufer, sich einen Ansagetext noch einmal vorspielen zu lassen (Aktion: „Menütext wiederholen“), bevor er sich ein Menü weiter bewegt.

Bieten Sie dem Anrufer die Option, wieder an den Ausgangspunkt oder um ein Menü zurückzugehen (Aktionen: „Sprung in Menü“ und „Vorheriges Menü“).

Bauen Sie Bestätigungen an den Stellen Ihres Sprachportals ein, an denen der Anrufer sich möglicherweise fragt, ob seine letzte Eingabe richtig war (zum Beispiel: „Ihre Bestellung wurde aufgenommen“).

1.8 Sprachportale sichern

Konfiguration eines Sprachportals sichern

Die Konfiguration eines Sprachportals (das System inklusive seiner Menüs, Aktionen und Reaktionen) wird innerhalb der Gesamtkonfiguration der OpenCom 100/OpenCom X300 gespeichert. Nachdem Sie ein Sprachportal eingerichtet oder geändert haben, sollten Sie die aktuelle Konfiguration im Menü **SYS Konfiguration: Datensicherung** speichern.

Verwendete Audiodateien sichern

Die Audiodateien, die Sie in einem Sprachportal verwenden, werden auf der installierten Speicherkarte gespeichert. Sie können die Audiodateien, die Sie in einem Sprachportal verwenden, auf einem Laufwerk oder Datenträger speichern: entweder als einzelne Dateien oder als Archiv. Ein Archiv enthält alle Audiodateien, die aktuell auf der Speicherkarte gespeichert sind. Die gespeicherten Dateien können Sie archivieren und später wieder in das Kommunikationssystem einspielen (über das Menü **SYS Konfiguration: Komponenten**). Damit haben Sie eine Datensicherung für den Fall, dass die Speicherkarte einmal ausgetauscht oder formatiert werden muss.

Weitere Informationen zur Datensicherung finden Sie in der Online-Hilfe der OpenCom 100/OpenCom X300.

2. KDA Manager

2.1 Programm-Überblick

Der KDA Manager ist ein Programm, mit dem Sie Audiodateien erzeugen und konvertieren. Diese Audiodateien können Sie (einzeln oder auch mehrere in einem Archiv) in das Kommunikationssystem OpenCom 100/OpenCom X300 laden und dann in einem Sprachportal verwenden, das Sie mit der Applikation OpenAtendant erstellt haben.

- Sie können im KDA Manager Audiodateien in die von der OpenCom 100/OpenCom X300 unterstützten Dateiformate konvertieren (siehe die folgende Tabelle *Dateiformate*).
- Sofern ein Mikrofon an Ihrem PC angeschlossen ist, können Sie Audiodateien im KDA Manager aufzeichnen und sofort im geeigneten Dateiformat speichern.

Dateiformate

Ausgangsformate für Konvertierung

- CCITT Wave, a-law, 8 kHz, mono
- PCM Wave, 16 Bit, 8 kHz, mono

Zielformate der Konvertierung

	Einzelne Datei	Datei-Archiv
OpenCom 107/510/X320	*.726 (codiert nach ITU G.726 32K ADPCM)	*.kda (enthält mehrere *.726-Dateien)
OpenCom 130/131/150	*.711 (codiert nach ITU G.711 a-law PCM)	*.kdp (enthält mehrere *.711-Dateien)



Hinweis: Eine *.726-Audiodatei von 10 Sekunden Länge belegt ca. 40 KByte auf der Speicherkarte; eine *.711-Audiodatei von 10 Sekunden Länge belegt ca. 80 KByte. Um den Speicherplatz nicht unnötig zu verbrauchen, sollten Sie möglichst kurze Audiodateien erzeugen.

Die detaillierte Anleitung, wie Sie Audiodateien erzeugen und konvertieren, finden Sie in der Online-Hilfe des KDA Managers.

2.2 Installation und Start des Programms

Das Programmpaket KDA Manager finden Sie in mehreren Sprachversionen auf der Produkt-CD der OpenCom 100/OpenCom X300 im Verzeichnis ...**DeTeWe**.

2.2.1 Installationsschritte

1. Rufen Sie die Datei **setup.exe** auf.

Der Installationsassistent wird gestartet.

2. Für alle weiteren Installationsschritte folgen Sie den Anweisungen dieses Installationsassistenten.

2.2.2 KDA Manager starten

1. Rufen Sie (im gewählten Installationsverzeichnis) die Datei **kda_manager.exe** auf.
2. Wenn Sie den KDA Manager das erste Mal benutzen, informieren Sie sich anhand der Online-Hilfe des Programms über das weitere Vorgehen. Sie öffnen die Online-Hilfe, indem Sie die Tasten [CTRL] und [F1] gleichzeitig drücken.

2.2.3 KDA Manager deinstallieren

Bevor eine neue Programmversion des KDA Manager installiert wird, muss zuvor die alte Version deinstalliert werden.

1. Rufen Sie von der Produkt-CD der OpenCom 100/OpenCom X300 die Datei **setup.exe** erneut auf.

Der Installationsassistent wird gestartet.

2. Für alle weiteren Schritte folgen Sie den Anweisungen dieses Assistenten.

3. Anhang

3.1 CE-Zeichen

Das CE-Zeichen auf dem Produkt bestätigt seine Konformität zu den technischen Richtlinien zur Benutzersicherheit und elektromagnetischen Verträglichkeit, gültig zum Zeitpunkt der Zulassung.

3.2 Konformitätserklärung

Die Kommunikationssysteme OpenCom 100 und OpenCom X300 sind konform mit den Anforderungen der EU-Richtlinie 99/5/EC. Die Konformitätserklärungen sind im Internet einzusehen unter <http://www.aastra-detewe.de>.

3.3 OpenAttendant: Technische Daten

Systeme	5
Menüs	OpenCom 107: 20 OpenCom 130/131/150/510/X320: 50
Aktionen	OpenCom 107: 200 OpenCom 130/131/150/510/X320: 500
Audiodateien	300
Aufzeichnungszeit	OpenCom 107/510/X320: 4 Minuten pro 1 MByte freien Speicherplatzes OpenCom 130/131/150: 2 Minuten pro 1 MByte freien Speicherplatzes
Anzahl Sprachkanäle	4 gleichzeitig nutzbare
Bauart / Speicherkarte	OpenCom 107: MultiMedia Flash Card OpenCom 130/131/150: Compact Flash Card (Typ I oder Typ II) OpenCom 510: Compact Flash Card (über die zentrale Steuerbaugruppe MC+1-3) OpenCom X320: Compact Flash Card (über die Basisbaugruppe)
Stromversorgung	über ITK-System OpenCom 100/ OpenCom X300
Umgebungsbedingungen	wie ITK-System OpenCom 100/ OpenCom X300

3.4 Menü-Schablone

Die folgende Schablone können Sie benutzen, um die einzelnen Menüs Ihres Sprachportals zu planen und zu dokumentieren.

Menü (Name):

Aktion Tasten 0...9, * und #; Fehler, Timeout, Besetzt, Keine Antwort	Reaktion	Audiodatei abspielen (Welche?)	PIN (max. 4-stellig) (Welche?)
	Audiodatei abspielen		
	Auslösen (Verbindung beenden)		
	Durchwahl		
	Verbinden auf Zentrale		
	Verbinden auf Rufnummer: (Rufnummer?)		
	Verbinden auf Sprachbox: (Rufnummer?)		
	Vorheriges Menü		
	Sprung in Menü: (Menüname?)		
	Menütext wiederholen		
	Menütext zurückspulen (5 Sek.)		
	Menütext vorspulen (5 Sek.)		

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

Stand: 10.2006
Änderungen vorbehalten