

MAGIC SCREENER

Screening-Software

Software-Beschreibung



PRELIMINARY

MAGIC SCREENER

Screening-Software

Software-Beschreibung

MS Windows 2000/XP
MS Excel
MS Word
MS Access
MS Access RUNTIME
sind eingetragene Warenzeichen der
Microsoft Corporation

Eine Veröffentlichung der:

AVT Audio Video Technologies GmbH
Nordostpark 12
D-90411 Nürnberg
Telefon +49-911-5271-0
Telefax +49-911-5271-100

Printed in Germany, 2006
© AVT Audio Video Technologies GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung,
auch auszugsweise, nur mit vorheriger
schriftlicher Zustimmung der Audio
Video Technologies GmbH.

Änderungen vorbehalten.

Ausgabestand: (02.2006)

INHALTSVERZEICHNIS

	Registrierung	11
	Einleitung	13
1	Die Funktionsweise von MAGIC SCREENER	15
2	Inbetriebnahme	17
2.1	Installation der MAGIC SCREENER Software	17
2.2	Updates	17
2.3	Wichtige Hinweise zur Verwendung einer MS [®] Access Datenbank	18
2.4	MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN Einstellungen	20
2.5	Erster Start von MAGIC SCREENER	23
3	MAGIC SCREENER Konfiguration	27
3.1	Allgemeine Einstellungen	28
3.2	Nachrichten-Einstellungen	33
3.3	Anrufer-Einstellungen	34
3.4	LAN-Einstellungen	40
3.5	Screeener-Einstellungen	42
3.6	Konfiguration	46
3.6.1	Konfiguration beim Starten laden	47
3.7	Sonstiges	47
3.8	Registry	50
3.9	Sonstiges	51
4	Menüfunktionen	53
4.1	Server-/Studioauswahl	53
4.2	Aktualisieren	53
4.3	Suchen	54
4.4	Listen	57
4.4.1	Letzte Anrufer	57
4.4.2	Letzte ON AIR Anrufer	59
4.4.3	Gesperrte Anrufer	60
4.4.4	VIP	61
4.4.5	Gewinner	62
4.4.6	Vorgemerkte Anrufer	65
4.4.7	Rückruf	69
4.4.8	Lösche alle Vorbelegungen	72
4.5	Anrufer	73
4.5.1	Markierung 'Merken' löschen	73
4.5.2	Markierung 'Gewinner' löschen	73
4.5.3	Gesperrte Anrufer überprüfen	73
4.5.4	Lösche unbekannte Anrufer	73
4.5.5	Lösche Anrufer mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr	74

4.6	Historie	75
4.6.1	Historie als Fenster	75
4.6.2	Lösche Historie aller unbekannten Anrufer	75
4.6.3	Lösche Historie mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr	76
4.6.4	Lösche alle Historieeinträge	76
4.7	Telefonbuch	78
4.7.1	Suchen	78
4.7.2	Neu	78
4.7.3	Speichern unter ...	78
4.7.4	Laden	79
4.7.5	Löschen	79
4.7.6	Drucken	80
4.7.7	Export nach MS Excel	81
4.7.8	Import Telefonbuch (.txt)	89
4.7.9	Datenkonsistenz (Screened) prüfen	91
4.8	Manuelle Wahl	92
4.8.1	Kurzwahltasten verwenden	92
4.9	Nachricht	94
4.9.1	Schreiben	94
4.9.2	Lesen	94
4.10	Spezial	96
4.10.1	Alle auflegen	96
4.10.2	Alle Leitungen sperren/entsperren	97
4.10.3	Automatische Rufannahme in HOLD	98
4.10.4	Nightmode	99
4.10.5	Next-Modus	100
4.10.6	DTMF-Spiel/Reset	102
4.11	Statistik	106
4.11.1	Alter der Anrufer	106
4.11.2	Anruferzeiten	107
4.12	Administration	108
4.12.1	Einstellungen	108
4.12.2	Layout (Screener & Dateneingabe)	108
4.12.3	Font- und Feldgrößen (Moderator)	111
4.12.4	S0 Interface Reset	112
4.13	Hilfe	113
4.14	Beenden	118
5	Arbeiten mit MAGIC SCREENER	119
5.1	Betriebsart Screener	119
5.1.1	Funktionen des Kontextmenü	119
5.1.2	Anlegen neuer Anrufer	119
5.1.3	Alter-/Geburtsstagsfunktionen	119
5.2	Betriebsart Moderator	120
5.2.1	Funktionen mit eingeschränkter Bedienung	120
5.3	Betriebsart Moderator ON AIR	121
5.4	Betriebsart Nur Dateneingabe	122
5.5	Allgemeine Funktionen	123
5.5.1	Senden von DTMF-Tönen	123
5.5.2	MS®Word Seriendruck	125
A1	Fehlersuche	127
A2	Liste der Shortcuts	129
A3	Allgemeines	131

A3.1	Bestellnummern	131
A3.2	Support	131
A3.3	Software-Updates	131

R E G I S T R I E R U N G



Wenn sie sich noch nicht registriert haben, nehmen sie sich kurz Zeit dafür.

Registrierte Anwender erhalten automatisch Nachricht, sobald neue Software oder sonstige Neuheiten für den *MAGIC ISDN Telefonhybriden* zur Verfügung stehen.

Die Registrierung erfolgt im Internet unter

<http://www.avt-nbg.de>

Wechseln sie dann zu **Service** und **Software-Registrierung**.

Geben sie bei der Frage „Welches Produkt verwenden sie?“ **MAGIC ISDN Telefonhybrid** an.

Bei der Kontaktadresse geben sie zumindest Ihre Email-Adresse ein.

Schicken sie abschließend die Registrierung ab.

Nach kurzer Zeit erhalten sie eine Bestätigung.

E I N L E I T U N G

Einführung

Die vorliegende Software wurde nach dem derzeitigen Stand der Technik entwickelt. Sie verfügt über ein hohes Maß an Betriebssicherheit durch langjährige Entwicklungserfahrung und ständige strenge Qualitätskontrollen in unserem Hause.

Diese Bedienungsanleitung enthält daher grundlegende Hinweise, die bei der Konfiguration und dem Betrieb einzuhalten sind. Sie ist unbedingt vor der Nutzung der Software vom Benutzer zu lesen.

Text-Konventionen

Um die Lesbarkeit des Dokuments zu erhöhen, werden folgende Text-Konventionen im Dokument genutzt.

TAB. 1 TEXT-KONVENTIONEN

Formatierung

Wichtige Begriffe werden **fett** dargestellt.

Bezeichnungen und Funktionen der Software werden **fett und kursiv** hervorgehoben.

Verweise auf Dateien, Verzeichnisse und Internet-Links werden in anderer Schriftart dargestellt.

Symbole

Verwendet werden die folgenden Symbole:

TAB. 2 SYMBOLE

Symbol	gebräuchliche Anwendung
--------	-------------------------



VORSICHT, ACHTUNG: Allgemeine Warnung vor einer Gefahr oder Fehlbedienung



WICHTIG: Wichtiger Hinweis oder Tipp

DIE FUNKTIONSWEISE VON MAGIC SCREENER

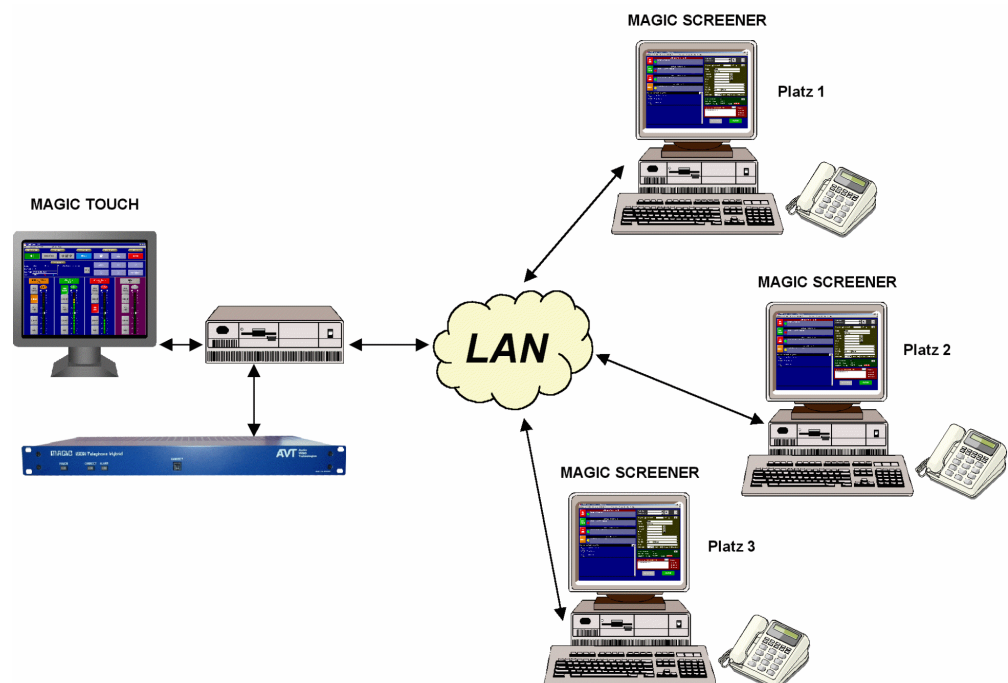
Die Datenbank gestützte **MAGIC SCREENER** Software erlaubt in Verbindung mit der Server-Software **MAGIC TOUCH** oder **MAGIC TOUCH ADMIN** das komfortable Screenen und die Verwaltung aller Anrufer. Ebenso ist die Fernsteuerung des ISDN Telefonhybriden möglich, wie z.B. das Wählen oder das Umschalten einzelner Leitungen.

Die Verbindung zwischen der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** und **MAGIC SCREENER** Software wird über das lokale LAN mittels TCP/IP-Protokoll hergestellt.

Alle Software-Module **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN**, **MAGIC TOUCH LAN** und **MAGIC SCREENER** verwenden gleichzeitig immer dieselbe Datenbank-Datei *Caller.mdb*¹ (die sogenannte **Backend Datenbank**), um untereinander Anruferdaten auszutauschen. Die Datei kann dabei auf einem beliebigen PC im Netzwerk installiert sein. Dieser PC sowie das Verzeichnis in dem die Datenbank-Datei liegt, muß von allen Applikationsrechnern im Netzwerk über die Netzwerkumgebung von Windows erreichbar sein.

MAGIC SCREENER kann prinzipiell beliebig oft im lokalen Netzwerk installiert werden, so daß ein gleichzeitiges Screenen von mehreren Vorgesprächsplätzen aus möglich ist.

ABB. 1 NUTZUNG DER MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN & MAGIC SCREENER SOFTWARE



¹ Den Datenbanknamen können sie natürlich auch ändern.

2.1

Installation der MAGIC SCREENER Software

Die **MAGIC SCREENER** Software befindet sich auf der im Lieferumfang enthaltenen CD **MAGIC TOUCH & MAGIC TOUCH ADMIN UPDATES**. Legen sie die CD ein. Es wird automatisch¹ ihr Internet-Browser gestartet, über den der Inhalt der CD angezeigt wird.

Bitte beachten sie, daß **MAGIC SCREENER** in einer deutschen und in einer englischen Version ausgeliefert wird. Wählen sie die gewünschte Sprache aus. Auf der folgenden Seite klicken sie anschließend auf **MAGIC SCREENER**.

Die Software basiert auf einer **MS® Access**² Datenbank. **MAGIC SCREENER** beinhaltet eine vollständige Laufzeitumgebung (Runtime) zur Nutzung von **MS® Access** ohne das sie ein MS Office Paket installieren müssen.

MAGIC SCREENER ist unter **MS® Windows 2000** und **MS® Windows XP** voll funktionsfähig. Unter älteren Windows-Versionen ist die Nutzung zwar möglich, wird von uns aber nicht mehr vollständig getestet. Unter **MS® Windows NT4.0** sind Probleme zu erwarten und sollte nicht daher nicht mehr genutzt werden.

Bei der ersten Installation prüft die Setup-Routine, ob die entsprechende **MS® Access Runtime** Version bereits installiert ist. Ist dies nicht Fall, wird zunächst **MS® Access Runtime** inklusive aktuell vorhandener Patches installiert. Anschließend startet die Installation der eigentlichen **MAGIC SCREENER** Software.

Folgen sie den Installationsanweisungen.



Die Deinstallation der Software starten sie durch Anklicken von **Start → Alle Programme → Deinstalliere MAGIC Screener**.

2.2

Updates

Steht ein neues Update zur Verfügung, ist lediglich das Setup auszuführen. Eine Deinstallation der Software sollte **nicht** durchgeführt werden, da ansonsten die letzten Einstellungen gelöscht werden.



Bitte beachten sie, daß nach einem Update nur die letzten Einstellungen erhalten bleiben. Einträge in der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN Serververwaltung** (siehe ABSCHNITT 3.4, Seite 40) werden bis auf die aktuelle Auswahl gelöscht. Ebenso gehen alle Einträge der **Hotkey Konfiguration** (siehe Seite 46) verloren.

Sichern sie daher vor einem Update alle Einstellungen.

¹ Alternativ können sie die Startseite direkt aufrufen, indem sie über den Explorer auf ihr CD-Laufwerk klicken. Wählen sie dann die Seite **index.htm** aus und starten diese durch einen Doppelklick.

² Die deutsche Version wird mit MS Access 2000 SR-1 Runtime, die englische Version mit MS Access XP Runtime ausgeliefert.

MS® Access stellt eine sehr mächtige Datenbank dar, deren großen Vorteile in der relativ einfachen Programmierung und der weiten Verbreitung bestehen. Die Anforderungen an einen Multi-User Betrieb sind relativ gering, so daß Kosten zum Betrieb einer verteilten Datenbank sehr niedrig sind.

Allerdings sind für einen einwandfreien Betrieb einige wichtige Punkte zu berücksichtigen:

- (1) Verschiedene Versionen von MS® Access können normalerweise nicht auf einem PC verwendet werden, da dieses immer wieder zu größeren Problemen führt. Wenn sie die deutsche **MAGIC SCREENER** Version installiert haben, dürfen sie zusätzlich zur **MS® Access Runtime** nur **MS® Access 2000** auf Ihrem Rechner installieren, bei der englischen Versionen ausschließlich **MS® Access 2002 XP**.
- (2) Die Installation der Software kann nur mit Administrator-Rechten durchgeführt werden. Die Nutzung als lokaler User **kann beim ersten Start der Software** ebenfalls administrative Rechte für den Nutzer erfordern, die anschließend wieder entzogen werden können. Durch die **MS® Access Runtime** wird ein uns unbekannter und variabler Schlüssel unter HKEY_LOCAL_MACHINE geschrieben, was nur mit Administrator-Rechten möglich ist. Rücksprache mit Microsoft bestätigte dieses Verhalten. An Rechnern, an denen dieses Verhalten auftritt, hilft nur die oben erwähnte vorübergehende Zuweisung von administrativen Rechten an den User. Alternativ kann **MAGIC SCREENER** natürlich auch mit administrativen Rechten unter einem lokalen User ausgeführt werden (**RUNAS**-Option), allerdings entsteht hierdurch eine Sicherheitslücke, da der User z.B. im **Datei öffnen** Dialog Zugriff auf das komplette System erhält.
Durch **MAGIC SCREENER** selbst werden Einträge in der Registry unter dem Schlüssel

HKCU\Software\VB and VBA Program Settings\MAGIC Screener

und unter

HKLM\Software\AVT\MAGIC Screener

abgespeichert. Weitere Informationen zur Nutzung der Registry finden sie im ABSCHNITT 3.8, Seite 50.

- (3) Die **MAGIC SCREENER** Software stellt die sogenannte **Frontend**-Datenbank dar. Das Frontend greift auf das **Backend** - die Anrufer-Datenbank (Caller.mdb) - zu. Der Zugriff auf die Backend-Datenbank kann massiv gestört werden, wenn ein **Virens Scanner** auf dem Rechner installiert ist, auf dem die Backend-Datenbank läuft. Um Probleme zu vermeiden, nehmen sie alle MDB-Dateien vom Virens Scan aus.
- (4) Da der Datenbankzugriff normalerweise über das lokale Netzwerk erfolgt, ist darauf zu achten, dass alle Netzwerkkarten in der gleichen Betriebsart laufen. Vorzugsweise ist dies die Einstellung 100 Mbit/s oder höher und voll duplex. Mischbetrieb mit Netzwerkkarten-Einstellungen wie 10 Mbit/s oder halbduplex können zu korrupten Datenbanken führen.
- (5) Reparieren und komprimieren sie **regelmäßig** die Backend-Datenbank. Bei häufiger Benutzung mindestens einmal pro Woche. MS® Access unterstützt leider keine Komprimierung einer Datenbank, wenn diese von einer Anwendung geöffnet ist. Schließen sie daher alle Anwendungen wie **MAGIC TOUCH** bzw. **MAGIC TOUCH ADMIN**, alle **MAGIC TOUCH LAN** und alle **MAGIC SCREENER** Clients. Von einem beliebigen **MAGIC SCREENER** Platz können sie jetzt die Komprimierung mit **Start → Alle Programme → Aktuelle Anrufer Datenbank**

komprimieren durchführen.

Um die Anrufer-Datenbank komplett neu zu erstellen, können sie auch das **MAGIC SCREENER REPAIR TOOL** verwenden, welches sie ebenfalls auf der CD finden.

- (6) **MAGIC SCREENER** verwendet den sogenannten **DAO** (Data Access Objects) Zugriff auf die Anrufer-Datenbank. Der Vorteil liegt in einer sehr einfachen und kostengünstigen Netzwerkunterstützung im Vergleich zum Aufsetzen einer SQL-Datenbank (Structured Query Language). Allerdings sinkt die Performance mit steigender Benutzerzahl. Ohne Probleme sind nach unserem Kenntnisstand gleichzeitig mindestens 10 Benutzer möglich. Anwendungen mit 50 Nutzern gleichzeitig wären aber deutlich zuviel.



Wenn sie kein Server-Betriebssystem unter Windows verwenden (z.B. Microsoft Windows Server 2003), ist die maximale Anzahl von Benutzern, die gleichzeitig auf eine im Netzwerk freigegebene Datei zugreifen dürfen, generell auf 10 Benutzer beschränkt.

- (7) Beachten sie den Microsoft-Artikel „SO WIRD'S GEMACHT: Optimale Pflege einer Jet 4.0-Datenbank“, den sie im Internet unter der Adresse

<http://support.microsoft.com/kb/300216/de>

abrufen können.

In diesem Zusammenhang ist auch die Website

<http://www.access-rettung.de/info.htm>

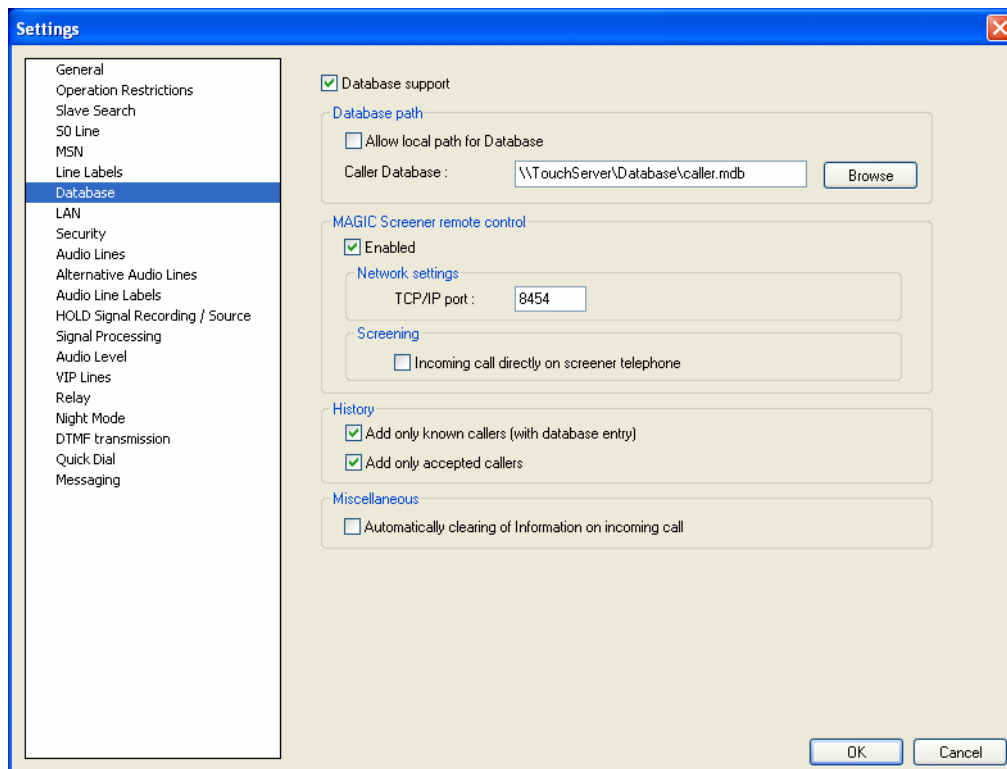
hilfreich, die wichtige Tipps zur Vermeidung und Rettung defekter Datenbanken gibt.

Um **MAGIC SCREENER** verwenden zu können, müssen zunächst einige Einstellungen am Server-PC vorgenommen werden, auf dem die Applikation **MAGIC TOUCH** bzw. **MAGIC TOUCH ADMIN** läuft.

Die notwendigen Einstellungen werden im Folgenden beispielhaft für **MAGIC TOUCH** beschrieben. Die Einstellungen unter **MAGIC TOUCH ADMIN** sind weitestgehend identisch, sind jedoch für jedes eingerichtete Studio separat vorzunehmen.

Wählen sie den Menüpunkt **Configuration** → **System** → **Edit**. Im Konfigurationsdialog selektieren sie **Database**.

ABB. 2 KONFIGURATION DES DATENBANKZUGRIFFS



Die allgemeine Datenbankunterstützung wird durch die Option **Database support** aktiviert.

Unter **Caller Database** geben sie den Dateinamen mit Pfad zur gewünschten Datenbankdatei ein. Der Datenbankpfad¹ muß für alle Rechner erreichbar sein. Auf die Datenbankdatei muß **lesend** und **schreibend** zugegriffen werden können.

¹ So geben sie einen Ordner im Netzwerk frei (Windows XP)

Öffnen sie den Windows Explorer, und wechseln sie zu dem Ordner, der freigegeben werden soll. Klicken sie mit der rechten Maustaste auf den Ordner, und klicken sie dann auf Freigabe und Sicherheit.

Wenn das Kontrollkästchen **Diesen Ordner im Netzwerk freigeben** verfügbar ist, aktivieren sie es.

Wenn das Kontrollkästchen **Diesen Ordner im Netzwerk freigeben** nicht verfügbar ist, gehört der Computer nicht zu einem Netzwerk. Wenn sie ein Netzwerk einrichten möchten, klicken sie auf die Verknüpfung **Netzwerkinstallations-Assistent**, und folgen sie den Anweisungen zur Aktivierung der Dateifreigabe. Sobald die Freigabe aktiviert ist, starten sie dieses Verfahren erneut. Wenn sie den Namen des Ordners im Netzwerk ändern möchten, geben sie einen neuen Ordnernamen in das Textfeld **Freigabename** ein. Dadurch wird der Name des Ordners auf Ihrem Computer nicht geändert.

Sie müssen anderen Benutzern die Bearbeitung der Dateien in Ihrem freigegebenen Ordner ermöglichen, indem sie das Kontrollkästchen **Netzwerkbenutzer dürfen Dateien verändern** aktivieren.

Ihre Verzeichnisstruktur können sie am einfachsten mit der Taste **Browse** durchsuchen. Über den Dateidialog wählen sie die Datenbankdatei aus.

Setzen sie die Option **Allow local path for Database** (Erlaube lokalen Pfad für Datenbank), wenn der Pfad zu den Dateien über ein Laufwerksbuchstaben angegeben werden darf (z.B. S:\Programme\MAGIC TOUCH\Caller.mdb).



Stellen sie bei Angabe eines Laufwerksbuchstaben sicher, dass alle Rechner im Netzwerk für das Datenbankverzeichnis denselben Laufwerksbuchstaben verwenden.

Ist die Option nicht gesetzt, ist die Eingabe zwingend als **UNC-Pfad** (Universal Naming Convention) erforderlich.



sie erkennen einen **UNC-Pfad** an zwei vorangestellten „\\“. Wenn Ihre Datenbank im Netzwerk installiert wurde, suchen sie den richtigen Pfad am besten über **Browse** (Durchsuchen) und wählen dann **Netzwerkumgebung**.

Diese Vorgehensweise müssen sie auch dann durchführen, wenn die **MAGIC TOUCH** Anwendung und die Datenbank-Datei Caller.MDB auf ein und demselben Rechner installiert wurden.

Um im Netzwerk den Zugriff von **MAGIC SCREENER** zu ermöglichen, setzen sie die Option **MAGIC Screener remote control** auf **Enabled** (Freigeben).

Der unter **Network settings** angegebene **TCP/IP port** hat den Standardwert **8454**. Eine Änderung ist im Normalfall nicht notwendig.



Wenn sie den Port dennoch ändern wollen, denken sie unbedingt daran, alle **MAGIC SCREENER** Datenbankanwendungen entsprechend anzupassen.

Alle weiteren Einstellungen unter **Database** sind Anwendungsoptionen und sind für die Inbetriebnahme nicht relevant.

Wechseln sie nun zu den **Security**-Einstellungen (Sicherheit).

Unter **TCP/IP Access Protection** (TCP/IP-Zugriffsschutz) wird der Zugriff auf das Telefonhybrid-System geregelt. Nur PCs mit registrierter IP-Adresse bzw. Computernamen haben Zugriff auf das System.



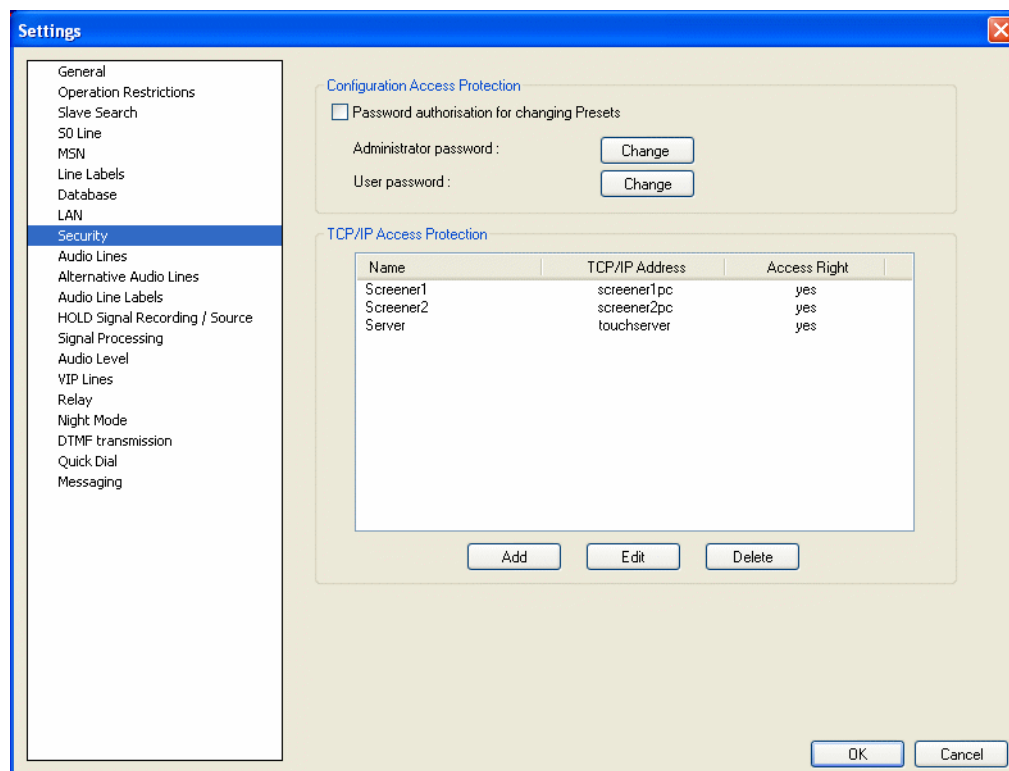
sie müssen alle PCs eintragen, die mit den Softwareoptionen **MAGIC TOUCH LAN** oder **MAGIC SCREENER** auf das Hybridsystem zugreifen wollen. Das gilt auch dann, wenn sie auf **einen** PC gleichzeitig **MAGIC TOUCH** und **MAGIC SCREENER** nutzen wollen. Tragen sie dann die eigene IP-Adresse oder den Computernamen des PCs ein.

Mit der **MAGIC SCREENER** Datenbanksoftware kann theoretisch mit beliebig vielen PCs gleichzeitig auf das Telefonhybrid-System zugegriffen werden, da die Lizenz als **Multi-User-Lizenz** vergeben wird.

Um eine IP-Adresse oder einen Computernamen hinzuzufügen, drücken sie die Taste **Add**, um einen Eintrag zu bearbeiten die Taste **Edit** und um einen Eintrag zu löschen, die Taste **Delete**.

ABB. 3

SICHERHEITS-EINSTELLUNGEN



Nach dem Drücken der Taste **Add** bzw. **Edit** öffnet sich das Fenster zur Eingabe der Zugriffsinformationen. Tragen sie unter **Name** einen sinnvollen Namen zur leichten Identifizierung des PCs ein.

ABB. 4

EINGABE EINES BERECHTIGTEN RECHNERS

Tragen sie unter **TCP/IP Address** die IP-Adresse des PCs **oder** vorzugsweise unter **Computer Name** den Computernamen ein.

Unter **Access Right** (Zugriffsrecht) aktivieren sie das Zugriffsrecht mit **yes** (ja). Um das Zugriffsrecht einem PC zu entziehen - ohne den Eintrag zu löschen - setzen sie es entsprechend auf **no** (nein).

Damit sind notwendigen Einstellungen am Server gemacht und ein Netzwerkzugriff über **MAGIC SCREENER** ist jetzt bei korrekter Netzwerkanbindung möglich.

2.5



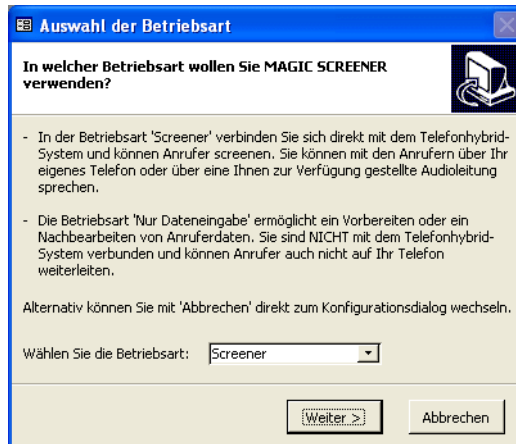
MAGIC Screener Login

Erster Start von MAGIC SCREENER

Nach der Installation starten sie die Software, indem sie das Symbol **MAGIC Screener Login** anklicken.

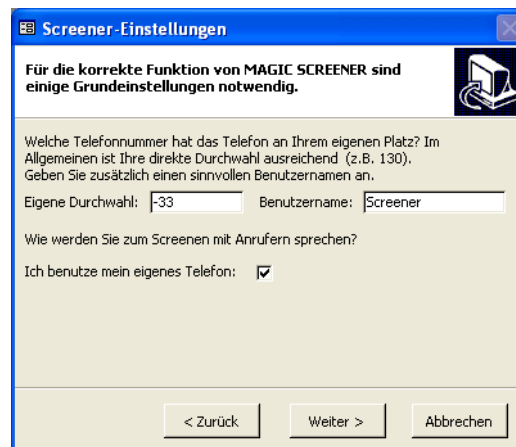
Die wichtigsten Parameter zur Verwendung der **MAGIC SCREENER** Software werden nach der ersten Installation über einen Installations-Assistenten abgefragt¹. Bei späteren Updates werden automatisch die letzten Einstellungen übernommen.

ABB. 5 AUSWAHL DER BETRIEBSART



Wählen sie zunächst die Betriebsart² **Screener** aus und drücken sie anschließend die Taste **Weiter**.

ABB. 6 SCREENER-EINSTELLUNGEN



Geben sie unter **Eigene Durchwahl** die Rufnummer des Telefons ein, das sie zum Vorgespräch mit Anrufern nutzen wollen. Das ist üblicherweise das Telefon, welches direkt neben dem PC steht.



Wird das Telefonhybrid-System an einer Nebenstellenanlage betrieben, kann die Amtsholung für interne Gespräche durch ein Minus-Zeichen ('-') unterdrückt werden. Es muß dann nur die Nebenstellenrufnummer mit einem vorangestellten '-' eingetragen werden (Beispiel: Nebenstelle 130 ist als '-130' einzutragen).

Die eigene Durchwahl ist in jedem Fall einzutragen, damit die Server-Applikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** eine eindeutige Zuordnung

¹ Alle Einstellungen können natürlich später manuell geändert werden.

² Die zusätzlich vorhandenen Betriebsarten werden an anderer Stelle detailliert beschrieben.

realisieren kann. Entsprechend muß die Rufnummer für alle Installationen innerhalb eines Systems eindeutig sein.

Unter **Benutzername** tragen sie einen beliebigen Namen ein. Dieser wird später für kurze Textnachrichten zwischen allen Clients zur Identifikation genutzt (siehe ABSCHNITT 3.2, Seite 33).

Anstelle des Telefons können sie auch eine **PRETALK**-Leitung des Systems verwenden. Diese ist dann fest mit dem Arbeitsplatz verkabelt.

ABB. 7 SCREENER-EINSTELLUNGEN MIT PRETALK-LEITUNG

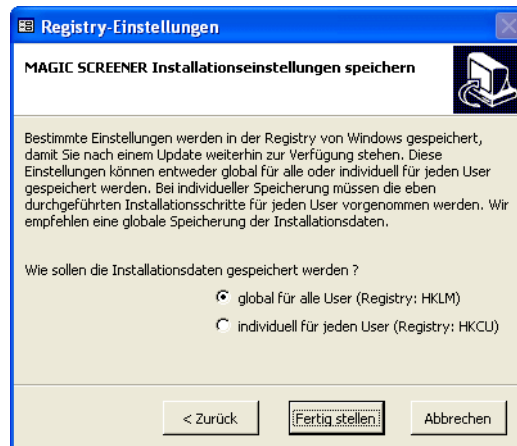
Deaktivieren sie in diesem Falle die Option **Ich benutze mein eigenes Telefon** und selektieren sie die korrekte Audioleitung unter **Wählen sie Ihre Audioleitung aus**. Bis zu sieben **PRETALK**-Leitungen können je nach Ausbau vom System zur Verfügung gestellt werden. Drücken sie anschließend **Weiter**.

ABB. 8 SERVER-EINSTELLUNGEN

Geben sie jetzt den **Computernamen oder IP-Adresse des Servers** ein, auf dem die Server-Applikation **MAGIC TOUCH** oder **MAGIC TOUCH ADMIN** läuft.

Drücken sie die Taste **Weiter**.

ABB. 9 REGISTRY-EINSTELLUNGEN



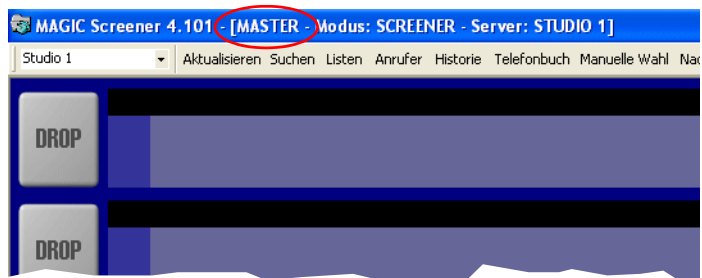
Abschließend müssen sie angeben, ob die Installationseinstellungen **global für alle User** oder **individuell für jeden User** gespeichert werden sollen. Weitere Details dazu entnehmen sie der Beschreibung zur **Registry** (siehe ABSCHNITT 3.8, Seite 50)

Durch Drücken der Taste **Fertig stellen** werden alle Einstellungen übernommen und eine Netzwerkverbindung mit **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** aufgebaut.



Von der Server-Applikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** wird immer ein **MAGIC SCREENER** Arbeitsplatz dynamisch als **Master** bestimmt. Der **Master** übernimmt spezielle Wartungsaufgaben (z.B. das Überprüfen von gesperrten Anrufern) und die Verwaltung der Historie-Einträge. Den **Master**-Arbeitsplatz erkennen sie in der Titelzeile der **MAGIC SCREENER** Anwendung durch den Zusatz **MASTER**, anderenfalls wird **SLAVE** angezeigt.

ABB. 10 MAGIC SCREENER ALS MASTER



Die benutzerdefinierte Konfiguration von **MAGIC SCREENER** ist unter **Administration** → **Einstellungen** möglich.



Die Einstellungen können auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + 0** angezeigt werden.

ABB. 11 MAGIC SCREENER - EINSTELLUNGEN

Einstellungen

Allgemeine Einstellungen

Passwort-Schutz: ☐ Passwort ändern

Betriebsmodus: **Screener**

Datenbank: **\\Touchserver\data...\\caller.mdb**

Verwende Layout: ☐

Menüleiste verbergen: ☐ Menüfunktionen sperren: ☐

Leitungslabel anzeigen: ☐ Editieren zulassen: ☐

Next-Modus zulassen: ☒ Nightmode zulassen: ☒

Anrufsignalisierung mit Ton (RING.WAV): ☐

Bei ankommenden Anruf: **keine Funktion**

Kontextmenü: ☒ außer OnAir: ☐ Eingeschränkt: ☐

Steuerung ermöglichen: ☒ Status filtern: ☐

PreTalk: ☒ PreTalk: ☐

Hold: ☒ Auto Hold: ☐ Hold: ☐

OnAir: ☒ Screened Hold: ☐

Drop: ☒ außer OnAir: ☐ Hold nach OnAir: ☐

Rufweiterleitung: ☒ OnAir: ☐

Sperren (Lock): ☒ Call: ☐

Rufweiterleitung: ☐

Nachrichten-Einstellungen

Nachrichten zulassen: ☒ mit Ton: ☐

max. Anzahl von Nachrichten: **5**

Fenster automatisch schließen: ☒ nach: **10** s

Benutzername: **Screener**

Anrufer-Einstellungen

Name für unbekannten Anrufer: **UNBEKANNT**

Standard Sperrdauer: **4 Wochen**

Automatische Prüfung der Sperre: ☒

Automatisches Löschen unbekannter Anrufer: ☒

Anrufer automatisch bei 'Neu' vormerken: ☐

Neuen Anrufer automat. anlegen: ☐ nie anlegen: ☐

Alter statt Geburtstag eingeben: ☐

Automatische Vorwahlauswertung: ☒ Server: ☐

Eigene Vorwahl: **0911** Bearbeiten

ISDN-Meldungen anzeigen: ☒

Konfiguration

Hotkeys

Laden

Speichern

Sonstiges

Email-Einstellungen

Etikett-Einstellungen

Datenbank prüfen

Registry

☒ Global (HKLM)

Blau gekennzeichnete Einstellungen werden aus der Registry übernommen und können nicht über eine Konfigurationsdatei geladen werden!

LAN-Einstellungen

Verwalte MAGIC TOUCH/TOUCH ADMIN Server

Verbinde mit TOUCH/ADMIN PC: **Studio 1**

Automatisch Verbindung herstellen: ☒

Screener-Einstellungen

Eigene Screener-Rufnummer: **-33**

Rufweiterleitung auf eigenes Telefon über Hybrid: ☐

Immer manuell weiterl.: ☐ Vor Wählen nachfragen: ☐

Immer auf eigene Rufnummer weiterleiten: ☐

PreTalk-Audioschnittstelle: **...** Gemeins. PRE TALK

PreTalk Quelle: **nicht ändern**

OnAir-Audioschnittstelle: **Gemeins. ON AIR**

Beenden

Abbrechen

OK



Eine Kurzhilfe ist bei den meisten Einstellungen als sogenannte **QuickInfo** verfügbar, die angezeigt wird, wenn sie mit der Maus für ca. 2 Sekunden über einem Feld oder einer Taste stehen bleiben.

Passwort-Schutz

ABB. 12 FESTLEGEN EINES PASSWORTS

Um die Einstellungen gegen unberechtigten Zugriff zu schützen, aktivieren sie den **Passwort-Schutz**. Es wird automatisch das Fenster zur Eingabe des Passworts angezeigt. Tragen sie hier unter **Neues Passwort** das gewünschte Passwort ein. Zur Sicherheit müssen sie es erneut unter **Bestätigung** eingeben.

Das Passwort können sie jederzeit durch Anklicken der Taste **Passwort ändern** anpassen.

Wenn sie das Passwort aktiviert haben, können sie die Einstellungen nur nach Eingabe des Passworts ändern.

ABB. 13 EINGABE DES PASSWORTS



Das Passwort wird verschlüsselt in der Registry und nicht in einer Konfigurationsdatei gespeichert.

Betriebsmodus

Unter **Betriebsmodus** stellen sie die gewünschte Funktion der **MAGIC SCREENER** Software ein:

- **Screeener** (siehe ABSCHNITT 5.1, Seite 119): Diese Betriebsart dient zum Screenen der Anrufer. Die Software ist sowohl mit dem Hybridsystem als auch mit der Anrufer-Datenbank verbunden. In der Oberfläche wird der Status aller Anruferleitungen sowie die Eingabemaske für Anruferdaten angezeigt. Eine Bedienung des Hybridsystems ist vollständig möglich.
- **Moderator** (siehe ABSCHNITT 5.2, Seite 120): In diesem Modus werden die Anruferdaten optimal für einen Moderator dargestellt. Die Software ist sowohl mit dem Hybridsystem als auch mit der Anrufer-Datenbank verbunden. In der Oberfläche wird der Status aller Anruferleitungen und - sehr übersichtlich - die Anruferdaten angezeigt. Eine Bedienung des Hybridsystems ist auf wesentliche Funktionen für einen Moderator beschränkt. Eine Eingabe von Anruferdaten ist nur eingeschränkt möglich.
- **Moderator ON AIR** (siehe ABSCHNITT 5.3, Seite 121): Diese Betriebsart stellt einen Sonderfall des Moderator-Modus dar und wurde speziell für den Fernsehbetrieb entwickelt. Es wird lediglich der Anrufer in optimaler Schriftgröße angezeigt, der aktuell **ON AIR** ist. Somit ist für den Moderator

auch ein Ablesen aus sehr großer Entfernung möglich. Die Software ist ebenfalls sowohl mit dem Hybridsystem als auch mit der Anrufer-Datenbank verbunden. Eine Bedienung des Hybridsystems und das Editieren von Anruferdaten ist nicht möglich.

- **Nur Dateneingabe** (siehe ABSCHNITT 5.4, Seite 122): Bei Verwendung dieses Modus besteht nur eine Verbindung zur Datenbank, aber keine Verbindung zum Hybridsystem. Er dient zur Datennachbearbeitung aber auch zum Off Air Screenen von Anrufern, die nicht auf das Hybridsystem, sondern direkt auf ein Telefon z.B. im Call-In Center anrufen.

In Abhängigkeit der verwendeten Betriebsart sind viele Einstellungen irrelevant und werden entsprechend abgeblendet dargestellt.

Datenbank

Unter **Datenbank** wird die aktuell ausgewählte Datenbank mit Pfadangabe angezeigt. In den Betriebsmodi **Screeener**, **Moderator** und **Moderator ON AIR** kann der Datenbankpfad nicht geändert werden, da dieser von der Server-Applikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** bestimmt und automatisch an **MAGIC SCREENER** übertragen wird.



In der Betriebsart **Nur Dateneingabe** können sie über das Symbol **Verzeichnis öffnen** die gewünschte Anrufer-Datenbank auswählen. Ein direktes Editieren des Feldes **Datenbank** ist zur Vermeidung von Eingabefehlern nicht möglich.



Der vollständige Datenbankpfad wird als **QuickInfo** angezeigt, wenn sie mit der Maus für ca. 2 Sekunden über dem Feld **Datenbank** stehen bleiben.

Verwende Layout

Die Option **Verwende Layout** ermöglicht die Erstellung eigener Eingabemasken für Anruferdaten (siehe ABSCHNITT 4.12.2, Seite 108). Eine erstellte Eingabemaske kann gespeichert und durch Angabe des Layout-Dateinamens geladen werden. Die Auswahl der Layout-Datei kann über das Symbol **Verzeichnis öffnen** erfolgen. Layouts werden standardmäßig im Verzeichnis



<MAGIC Screener Verzeichnis>\Layouts

im MS[®]Excel Format gespeichert.

Layouts können nur in den Betriebsarten **Screeener** und **Nur Dateneingabe** verwendet werden.



Als Beispiele finden sie im Ordner **Layouts** bereits zwei vorbereitete Layouts.

Menüleiste verbergen

Durch Aktivieren der Option **Menüleiste verbergen** wird die Menüleiste von **MAGIC SCREENER** nicht mehr angezeigt. Somit können User keinerlei Einstellungen mehr in der Software vornehmen, es sei denn Ihnen sind die Tastenkombinationen zum Aufrufen bestimmter Funktionen bekannt.



Um Konfigurationsänderungen bei abgeblendeter Menüleiste vornehmen zu können, müssen sie die Tastenkombination **STRG + 0** (Ziffer „0“) drücken.

Menüfunktionen sperren

Die Option **Menüfunktionen sperren** verhindert den Zugriff auf Funktionen, die ein möglicherweise unbeabsichtigtes Löschen von Anruferdaten zur

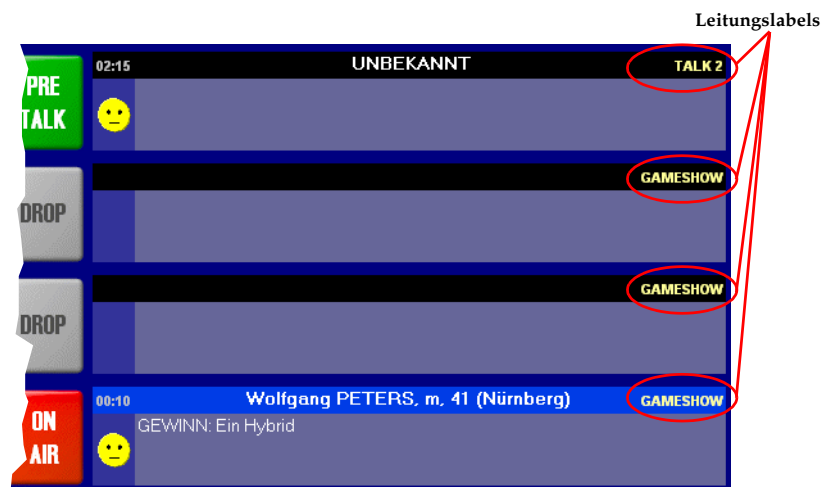
Folge haben. Folgende Funktionen (Menüs) werden unabhängig vom Betriebsmodus gesperrt:

- **Anrufer**
 - **Lösche unbekannte Anrufer**
 - **Lösche Anrufer mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr**
- **Historie**
 - **Lösche Historie aller unbekannten Anrufer**
 - **Lösche Historie mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr**
 - **Lösche alle Historie-Einträge**
- **Telefonbuch**
 - **Laden**
 - **Löschen**
 - **Import Telefonbuch (.txt)**
- **Administration**
 - **Layout (Screener & Nur Dateneingabe)**
 - **Font- und Feldgrößen (Moderator)**
 - **S0 Interface Reset**

Leitungslabel anzeigen

Durch Aktivierung der Option **Leitungslabel anzeigen**, werden die in **MAGIC TOUCH** konfigurierten Leitungslabels (**Configuration** → **System** → **Edit** → **Line Labels**) angezeigt. Diese werden in den Betriebsarten **Screener** und **Moderator** für jede Leitung angezeigt

ABB. 14 ANZEIGE DER LEITUNGSLABELS



Editieren zulassen

Die Funktion **Editieren zulassen** steht nur in der Betriebsart **Moderator** zur Verfügung. Bei Aktivierung hat der Benutzer die Möglichkeit durch Anklicken einer Leitung die Eingabemaske für Anruferdaten anzeigen zu lassen.

ABB. 15 EINGABEMASKE BEI EDITIEREN ZULASSEN



Anklicken der Leitung
öffnet Eingabemaske

Nextmodus zulassen

Eine Aktivierung des Kontrollkästchens **Nextmodus zulassen** ermöglicht die Verwendung des **Next-Modus** über die Menüleiste (siehe ABSCHNITT 4.10.5, Seite 100).

Nightmode zulassen

Durch Anklicken der Option **Nightmode zulassen** ist die Aktivierung des **Nightmode** über die Menüleiste möglich (siehe ABSCHNITT 4.10.4, Seite 99).



Der **Nightmode** kann nur dann aktiviert werden, wenn er in **MAGIC TOUCH** konfiguriert wurde (**Configuration** → **System** → **Edit** → **Night Mode**).

Anrufsignalisierung mit Ton (RING.WAV)

Bei Setzen der Option **Anrufsignalisierung mit Ton (RING.WAV)** wird bei einem ankommenden Anruf die WAV-Datei **RING.WAV** abgespielt. Die Datei befindet sich im Installationspfad der **MAGIC SCREENER** Software.



Wenn sie einen anderen Ton zur Anrufsignalisierung bevorzugen, können sie eine beliebige WAV-Datei in **RING.WAV** umbenennen und in das Installationsverzeichnis kopieren.

Bei ankommenden Anruf

Über die Einstellung **Bei ankommenden Anruf** können sie festlegen, was bei einem **minimierten** Hauptfenster und einem **ankommenden** Anruf passieren soll:

- **Keine Funktion:** Das **MAGIC SCREENER** Fenster bleibt minimiert.

- **Fenster wiederherstellen:** Das *MAGIC SCREENER* Fenster wird wieder so dargestellt, wie vor der Minimierung.
- **Fenster maximieren:** Das *MAGIC SCREENER* Fenster wird maximal dargestellt.

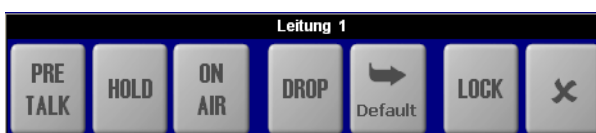


Unter MS®Windows XP wird zusätzlich das *MAGIC SCREENER* Fenster in den Vordergrund gebracht. Unter anderen Betriebssystemen kann diese Funktion nicht garantiert werden.

Kontextmenü

Bei Aktivierung der Option **Kontextmenü** stehen dem Benutzer das Kontextmenü für die Anruferleitungen zur Verfügung. Das Kontextmenü erscheint durch Anklicken des Leitungsstatus (z.B. **HOLD**) mit der **rechten** Maustaste. Hierüber ist eine vollständige Bedienung des Hybriden möglich (siehe ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119) und ist in den Betriebsarten **Screener** und **Moderator** verfügbar.

ABB. 16 LEITUNGSSTATUS KONTEXTMENÜ



außer OnAir

Da über das Kontextmenü die Anruferleitung vollständig gesteuert werden kann ist aus Sicherheitsgründen die Option **außer OnAir** vorhanden. Wird diese aktiviert, kann der Benutzer den Leitungsstatus nicht mehr ändern, solange ein Anrufer **ON AIR** ist. Das Kontextmenü wird erst dann wieder angezeigt, wenn der Anrufer in **HOLD** bzw. **PRETALK** gelegt wird.

Eingeschränkt

Im Modus **Moderator** kann neben der normalen Bedienung der Anruferleitung über das Kontextmenü eine stark vereinfachte Bedienung durch Setzen des Kontrollkästchens **Eingeschränkt** erfolgen. In diesem Falle kann der Benutzer Anrufer annehmen und nur noch zwischen **HOLD** und **ON AIR** wechseln. Zusätzlich wird auf der rechten Seite die **DROP**-Taste angezeigt (siehe ABSCHNITT 5.2.1, Seite 120).

Steuerung ermöglichen

Über die Funktion **Steuerung ermöglichen** können unterschiedlichen Benutzern unterschiedliche Rechte zugewiesen werden. So kann z.B. durch deaktivieren der Option **ON AIR** die Taste **ON AIR** im Kontextmenü abgeblendet werden. Folgende Steuerungsmöglichkeiten sind verfügbar:

- **PRETALK**-Taste wird im Kontextmenü angezeigt bzw. abgeblendet. Der Benutzer kann den Anrufer bei Deaktivierung nicht mehr ins Vorgespräch legen.
- **HOLD**-Taste wird im Kontextmenü angezeigt bzw. abgeblendet.
- Aktivierung der **Auto HOLD** Option ermöglicht eine automatische Rufannahme in **HOLD** - unabhängig von der Einstellung in der *MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN* Server-Software. Die automatische Rufannahme wird über das Menü **Spezial** → **Automatische Rufannahme in HOLD** ein- bzw. ausgeschaltet (siehe ABSCHNITT 4.10.3, Seite 98).
- **ON AIR**-Taste wird im Kontextmenü angezeigt bzw. abgeblendet. Der Benutzer kann den Anrufer bei Deaktivierung nicht mehr **ON AIR** schalten.

- **DROP**-Taste wird im Kontextmenü angezeigt bzw. abgeblendet. Bei Deaktivierung hat ein Benutzer keine Möglichkeit die Verbindung zu beenden.
- Ist zusätzlich zu **DROP** die Funktion **außer OnAir** aktiviert, ist ein Beenden der Verbindung nur dann möglich, wenn der Anrufer nicht **ON AIR** ist.
- Wenn der Benutzer die Möglichkeit haben soll, einen Anrufer auf ein Telefon weiterzuleiten, muss das Kontrollkästchen **Rufweiterleitung** aktiviert sein. Ansonsten wird die Taste im Kontextmenü abgeblendet.
- Bei aktivierter Option **Sperren (Lock)** kann der Benutzer eine Anruferleitung sperren (siehe ABSCHNITT 4.10.2, Seite 97). Die Taste wird nicht abgeblendet, um den Gesperrt-Zustand anzeigen zu können, ist aber bei Deaktivierung nicht bedienbar.

Status filtern

Mit der Einstellung **Status filtern** können sie festlegen, welchen Leitungsstatus ein Benutzer sehen soll. Ein Moderator soll z.B. nicht sehen können, wenn Anrufer anrufen oder sich mit einem Screener in einem Vorgespräch befinden. Erst wenn der Anrufer in **HOLD** gelegt wird, soll der Moderator den Anrufer angezeigt bekommen. Folgende Leitungsstati können gefiltert werden:

- **PreTalk**
- **Hold**
- **Screened Hold**
- **Hold nach OnAir**
- **OnAir**
- **Call** (Ankommende und abgehende Anrufe)
- **Rufweiterleitung**



Die Filterung gilt nicht für Verbindungen, die von einem Bedienplatz initiiert wurden. Wird die Verbindung von einem Platz aufgebaut, bei dem z.B. der Status **Call** gefiltert ist, wird der Verbindungsaufbau trotzdem an diesem Platz angezeigt.

3.2

Nachrichten-Einstellungen

Nachrichten zulassen ... mit Ton

Zwischen allen verbundenen Clients (**MAGIC TOUCH LAN** und **MAGIC SCREENER**) und dem Server-PC (**MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN**) können untereinander kurze Textnachrichten verschickt werden (siehe ABSCHNITT 4.9, Seite 94). Die Nachrichten werden beim Empfänger als Pop-up-Fenster angezeigt. Um diese Funktion zu aktivieren setzen sie das Kontrollkästchen **Nachrichten zulassen**.

Wenn bei Eingang einer Nachricht ein akustischer Hinweis ausgegeben werden soll, setzen sie zusätzlich die Option **mit Ton**. In diesem Falle wird die Datei **NOTIFY.WAV** abgespielt, die sich im Installationsverzeichnis von **MAGIC SCREENER** befindet.



Wenn sie einen anderen Ton zur Nachrichtensignalisierung bevorzugen, können sie eine beliebige WAV-Datei in **NOTIFY.WAV** umbenennen und in das Installationsverzeichnis kopieren.

max. Anzahl von Nachrichten

Die Auswahl **max. Anzahl von Nachrichten** legt fest, wieviele Nachrichten maximal gespeichert werden. Der Benutzer kann also nachträglich alte Nachrichten lesen. Maximal können **10** Nachrichten gespeichert werden.

Fenster automatisch schließen ... nach ...

Um das Nachrichtenfenster automatisch nach einer vorgegebenen Zeit zu schließen, setzen sie das Kontrollkästchen **Fenster automatisch schließen**. Bei **nach** geben sie gewünschte Zeit im Bereich von **3...60** Sek. ein.

Benutzername

Um unterscheiden zu können, von wem eine Nachricht stammt, wird jeder Nachricht der **Benutzername** vorangestellt. Die maximale Länge des Eintrags darf 15 Zeichen nicht überschreiten.



Der **Benutzername** wird in der Registry und nicht in einer Konfigurationsdatei gespeichert.

3.3

Anrufer-Einstellungen

Name für unbekannten Anrufer

Das Eingabefeld **Name für unbekannten Anrufer** kann nicht bearbeitet werden und wird automatisch von der Server-Anwendung **MAGIC TOUCH / MAGIC TOUCH ADMIN** an **MAGIC SCREENER** übertragen. Die Einstellung finden sie in **MAGIC TOUCH** unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **General** → **Default text for Unknown caller**.



Besteht keine Verbindung zum Server (z.B. in der Betriebsart **Nur Dateneingabe**), wird standardmäßig als Name **Unbekannt** eingetragen

Standard Sperrdauer

Unter **Standard-Sperrdauer** können sie die Dauer der Sperre eines Anrufers festlegen, wenn sie das Kontrollkästchen **Gesperrt** in der Betriebsart **Screener** oder **Nur Dateneingabe** setzen. Zur Auswahl stehen folgende Sperrdauern:

- **Immer**
- **4 Wochen**
- **2 Wochen**
- **1 Woche**
- **1 Tag**
- **Heute**
- **1 Stunde**

Selbstverständlich können sie nachträglich jede beliebige Sperrdauer (unter **Gesperrt bis**) bei einem Anrufer angeben.



Die Sperrdauer wird automatisch nachts um 0:00h bei jedem Anrufer überprüft, wenn die Option **Automatische Prüfung der Sperre** gesetzt ist. Dazu muß mindestens auf einem PC die **MAGIC SCREENER** Applikation laufen.

Automatische Prüfung der Sperre

Wenn die Option **Automatische Prüfung der Sperre** aktiviert ist, wird automatisch nachts um 0:00h die aktuell ausgewählte Datenbank nach gesperrten Anrufern durchsucht und Anrufer mit abgelaufener Sperrdauer wieder frei-

gegeben. Die Prüfung erfolgt nur in der Betriebsart **Screener** oder **Moderator**.



Diese Option sollte sinnvollerweise bei einem Rechner verwendet werden, bei dem **MAGIC SCREENER** permanent läuft.

sie können diese Option bei allen **MAGIC SCREENER** Installationen setzen, da nur der aktuelle **MAGIC SCREENER Master** (siehe Seite 25) die Überprüfung durchführt.

Automatisches Löschen unbekannter Anrufer

Bei längerer Benutzung des Systems häufen sich die Einträge unbekannter Anrufer. Unbekannte Anrufer sind Datenbankeinträge, bei denen der Name identisch dem Feldeintrag **Name für unbekannten Anrufer** ist und, wenn zusätzlich kein Vorname eingetragen wurde. Wird die Option **Automatisches Löschen unbekannter Anrufer** gesetzt, wird automatisch nachts um 0:00h die aktuell ausgewählte Datenbank nach unbekannten Anrufern durchsucht und diese gelöscht. Die Prüfung erfolgt nur in der Betriebsart **Screener** oder **Moderator**.



Diese Option sollte sinnvollerweise bei einem Rechner verwendet werden, bei dem **MAGIC SCREENER** permanent läuft.

sie können diese Option bei allen **MAGIC SCREENER** Installationen setzen, da nur der aktuelle **MAGIC SCREENER Master** (siehe Seite 25) die Überprüfung durchführt.

Anrufer automatisch bei 'Neu' vormerken

Wird ein Anrufer neu angelegt können diese Anrufer durch Setzen der Option **Anrufer automatisch bei 'Neu' vormerken** zur Verwendung in der Liste **Vorgemerkte Anrufer** (siehe ABSCHNITT 4.4.6, Seite 65) markiert werden. Beim Speichern wird automatisch das Kontrollkästchen **Merken** in der **Screener** bzw. **Nur Dateneingabe**-Maske gesetzt.

Neuen Anrufer automatisch anlegen

Bei einem ankommenden Anruf prüft das System anhand der Rufnummer, ob bereits ein Datenbankeintrag existiert. Bei einem neuen Anrufer oder, wenn keine Rufnummer übertragen wird, öffnet sich beim Annehmen in **PRETALK** bzw. bei **Rufweiterleitung** automatisch der Dialog **Neuer Anrufer?**, um einen Anrufer zu suchen oder neu anzulegen (siehe ABSCHNITT 5.1.2, Seite 119).

ABB. 17 LEITUNGSSTATUS KONTEXTMENÜ

Um dieses zu verhindern, setzen sie die Option **Neuen Anrufer automatisch**

anlegen, wodurch das Dialog-Fenster unterdrückt wird. Dabei wird automatisch ein neuer Datenbankeintrag mit dem im Feldeintrag **Name für unbekannten Anrufer** angezeigten Namen angelegt. Als Rufnummer wird entweder die empfangene Rufnummer oder bei unbekannter Rufnummer eine Standardnummer (? + Datensatznummer) eingetragen.

Neuen Anrufer nie anlegen

Wenn sie den Dialog aus Abb. 17 unterdrücken und keinen Datensatz anlegen wollen, aktivieren sie die Option **nie anlegen**. Neue Anrufer können jetzt nur noch über die Taste **Neu** in der **Screener** bzw. **Nur Dateneingabe**-Maske angelegt werden.



Anrufer, bei denen **keine** Rufnummer übertragen wird, können nachträglich nicht mehr einer Leitung zugewiesen werden, da über die Eingabemaske kein Bezug zur Leitung hergestellt werden kann.

Alter statt Geburtstag eingeben

Wenn sie in der **Screener** bzw. **Nur Dateneingabe**-Maske anstelle des Geburtstags nur das Alter eintragen wollen, setzen sie das Kontrollkästchen **Alter statt Geburtstag eingeben**. Als Geburtstag wird dann automatisch der 01.01.YYYY (YYYY=Geburtsjahr) registriert, um sicherzustellen, daß die automatische Altersberechnung - zumindest näherungsweise - durchgeführt werden kann (siehe ABSCHNITT 5.1.3, Seite 119).

Automatische Vorwahlauswertung

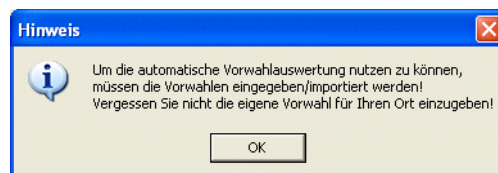
Eine besonderes Feature des Systems ist die **automatische Vorwahlauswertung**, die durch Setzen des Kontrollkästchens aktiviert wird. Bei der erstmaligen Einrichtung werden sie zunächst darauf hingewiesen, daß sie die Vorwahlen eingeben bzw. importieren müssen.



Die Vorwahlen werden in einer separaten Datenbank gespeichert, die sich sinnvollerweise auf dem Server-Rechner befinden sollte, auf dem die **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Anwendung läuft, damit alle Server- und Client-Applikationen ohne Probleme darauf zugreifen können.

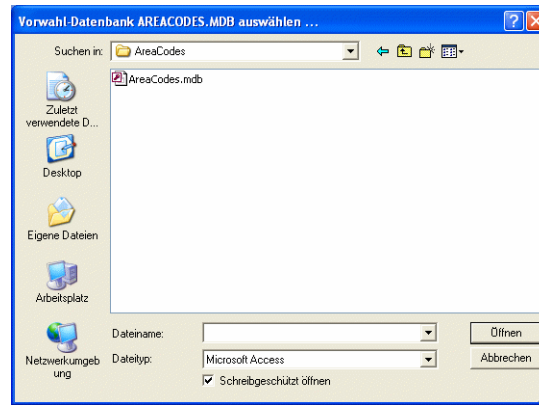
Die leere Vorwahldatenbank befindet sich nach der Installation von **MAGIC SCREENER** im Installationsverzeichnis im Ordner \AreaCodes und heißt standardmäßig AreaCodes.mdb. Kopieren sie diese Datei in das gewünschte Verzeichnis (am einfachsten in das Verzeichnis, in das sich auch die Anrufer-Datenbank Caller.mdb befindet).

ABB. 18 EINRICHTUNG DER VORWAHLAUSWERTUNG



Nach Bestätigung des Hinweises wird der Dialog **Vorwahlen bearbeiten** geöffnet.

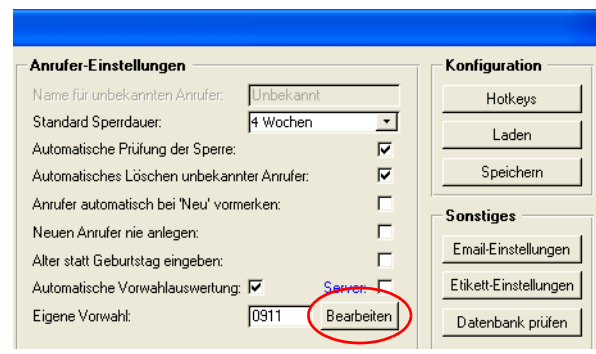
ABB. 19 AUSWÄHLEN DER VORWAHL-DATENBANK



Wählen sie das Verzeichnis aus, in das sie die Datei AreaCodes.mdb kopiert haben und drücken sie anschließend die Taste **Öffnen**.

Der Dialog **Vorwahlen bearbeiten** wird automatisch geschlossen. Öffnen sie den Dialog erneut durch Drücken der Taste **Bearbeiten**.

ABB. 20 ANRUFRER-EINSTELLUNGEN

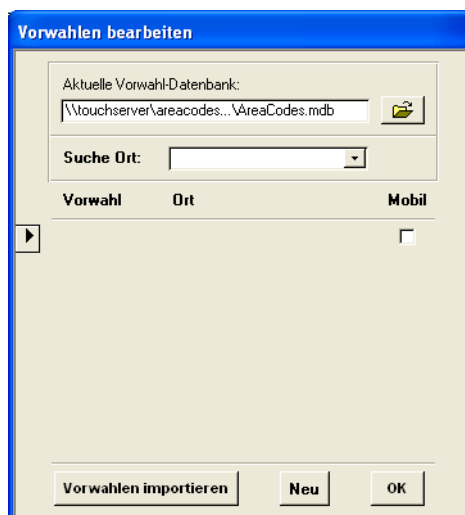


Im Fenster **Vorwahlen bearbeiten** können sie jetzt entweder manuell die Vorwahlen eintragen oder aber eine Textdatei durch Anklicken der Taste **Vorwahlen importieren** einlesen. Derzeit werden die Vorwahlen für die folgenden Länder mitgeliefert und installiert¹:

- Deutschland
- Österreich
- Schweiz
- Niederlande
- Belgien

¹ Wenn sie aktuelle Vorwahldaten besitzen, können sie uns diese gerne per Email zukommen lassen. Wir werden dann die aktualisierten Daten verteilen.

ABB. 21 VORWAHLEN BEARBEITEN



Eine Vorwahlen-Datei kann mit jedem beliebigen Editor generiert werden. Die mitgelieferten Textdateien für oben genannte Länder befinden sich ebenfalls im Installationsverzeichnis im Ordner \AreaCodes (z.B. Vorwahlen_Deutschland.txt).

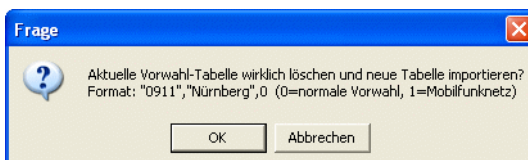
Die Datei hat folgendes Format:

„Vorwahl“, „Ort“, Mobilfunknetz (z.B. „0911“, „Nürnberg“, 0)

Mit der Kennung Mobilfunknetz geben sie an, ob es sich um eine Mobilfunknummer handelt oder nicht (0 = normale Vorwahl, 1 = Mobilfunknetz)

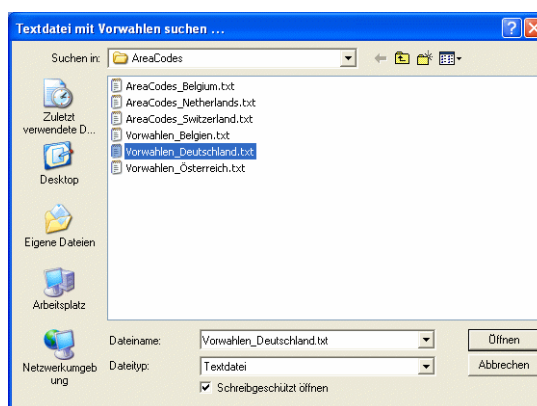
Um unbeabsichtigtes Überschreiben von bereits vorhandenen Vorwahleinträgen zu verhindern, müssen sie zunächst die Sicherheitsabfrage mit **OK** bestätigen.

ABB. 22 VORWAHLEN IMPORTIEREN - SICHERHEITSABFRAGE



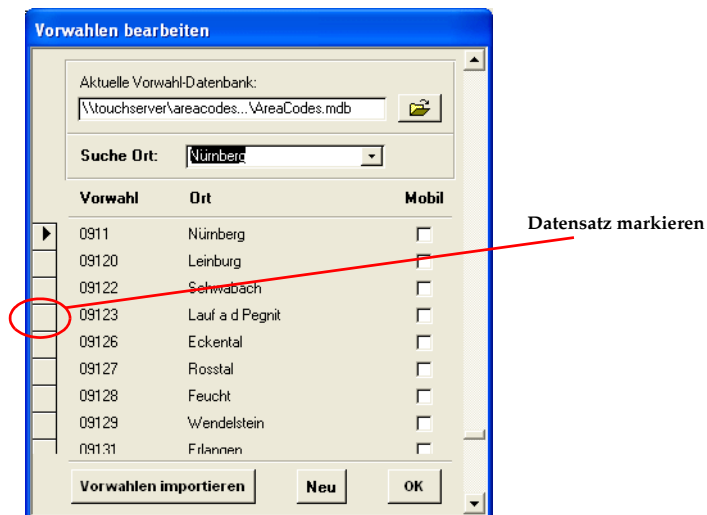
Anschließend öffnet sich der Dialog zur Auswahl der gewünschten Vorwahlen-Datei. Bestätigen sie die Auswahl mit **Öffnen**.

ABB. 23 VORWAHLEN-DATEI AUSWÄHLEN



Nach erfolgreichem Import stehen Ihnen jetzt alle Vorwahlen komfortabel zur Verfügung.

ABB. 24 VORWAHLN BEARBEITEN



Im Eingabefeld **Suche Ort** können sie nach jedem Ort in der Datei suchen.

Wenn sie einen Datensatz durch Drücken des Datensatzmarkierers (siehe Abb. 24) auswählen, können sie über das Kontextmenü (rechte Maustaste drücken) einen Eintrag **Ausschneiden** (= Löschen), **Kopieren** und **Einfügen**.

In der Spalte **Vorwahl** und **Ort** können sie die Einträge editieren. Wenn es sich um ein Mobilfunknetz handelt, setzen sie die Option **Mobil**.

Einen neuen Eintrag fügen sie durch Anklicken der Taste **Neu** hinzu.



Bitte beachten sie, daß jede Vorwahl nur einmal eingetragen werden darf, obwohl häufig eine Vorwahl für mehrere Orte gültig ist. Hier sollten sie immer den größten Ort angeben. In der Datenbank wird ein Ort, der über die automatische Vorwahlauswertung eingetragen wurde, am Ende immer mit einem Fragezeichen versehen (z.B. Nürnberg?). Dies dient als Hinweis, daß der Anrufer aus der Nähe des eingetragenen Ortes kommt.

Mit **OK** schließen sie das Fenster.

Server

Das Kontrollkästchen **Server** signalisiert der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Software, dass dieser Screenerplatz eine Vorwahlauswertung durchführen kann. Bei einem unbekannten Anrufer, dessen Rufnummer übertragen wird stellt die Server-Software an die Screener-Applikation eine Anfrage nach dem Ort. Die Screener-Software „spielt“ also für die Vorwahlauswertung den **Server**.

Alternativ - und der oben genannten Methode vorzuziehen - kann die Vorwahlauswertung aber auch direkt in der Server-Software **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** aktiviert werden (siehe unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **S0 Line** → **Area Code Database**).



Die **Server**-Option wird in der Registry und nicht in einer Konfigurationsdatei gespeichert.

Eigene Vorwahl

Unter **Eigene Vorwahl** tragen sie die Vorwahl ihres Ortes ein (in Nürnberg z.B. „0911“).

Bearbeiten

Durch Drücken der Schaltfläche **Bearbeiten** öffnet sich, wie oben beschrieben, der Dialog zum editieren der Vorwahlen (siehe Abb. 20).

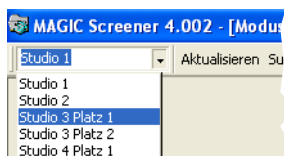
3.4

LAN-Einstellungen

In allen Betriebsmodi - ausgenommen im Modus **Nur Dateneingabe** - besteht nicht nur eine Verbindung zur Datenbankdatei, sondern auch eine Kommunikationsverbindung zum **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Server-PC. Diese wird über das TCP/IP¹-Protokoll abgewickelt. Um eine Verbindung zu einem Server herzustellen, müssen die Server-Daten² unter **Verwalte MAGIC TOUCH/TOUCH ADMIN Server** eingetragen werden. Durch Anklicken der Schaltfläche öffnet sich der Dialog zur Serververwaltung (Abb. 26, Seite 40).

In die Serververwaltung können bis zu **zehn** verschiedene Serverplätze eingetragen werden. Jeder **MAGIC SCREENER** Platz kann dadurch beliebig mit jedem eingetragenen Server zusammenarbeiten. In der Praxis kann somit sehr einfach eine Umschaltung zwischen verschiedenen Studios erfolgen. Die eingetragenen Server werden in der Menüleiste als Dropdown-Liste angezeigt.

ABB. 25 SERVER-AUSWAHL ÜBER DROPPDOWN-LISTE



Über das Kontrollkästchen **IP-Adresse wird im Netzwerk automatisch vergeben** legen sie fest, ob die Serveradresse als **IP-Adresse** oder **Computernamen** eingetragen werden muß. Im Allgemeinen empfiehlt sich die Verwendung von Computernamen, da diese sich - im Gegensatz zu Netzen mit DHCP-Servern und dynamischer IP-Adressvergabe - nicht ändern.

Einen neuen Eintrag können sie durch Drücken der Schaltfläche **Neuer Eintrag** hinzufügen.

ABB. 26 SERVERVERWALTUNG

Server-Bezeichnung	Computernamen	Port	Studiokennung	Platzkennung	Löschen
Studio 1	touchserver1	8454	MAGIC TOUCH	1	<input type="checkbox"/>
Studio 2	touchserver2	8454	MAGIC TOUCH	1	<input type="checkbox"/>
Studio 3 Platz 1	touchserver-admin	8454	ADMIN ID: 1	1	<input type="checkbox"/>
Studio 3 Platz 2	touchserver-admin	8454	ADMIN ID: 1	2	<input type="checkbox"/>
Studio 4 Platz 1	touchserver-admin	8454	ADMIN ID: 2	1	<input type="checkbox"/>

Tragen sie bei **Server-Bezeichnung** einen sinnvollen Namen ein, um später

¹ TCP = Transmission Control Protocol, IP = Internet Protocol

² Bei der ersten Inbetriebnahme haben sie dies bereits durch Angabe der IP-Adresse bzw. des Computernamens durchgeführt (siehe Abb. 8, Seite 24) .

eine einfache Zuordnung zu ermöglichen. Bitte beachten sie, daß die Server-Bezeichnung in der Liste eindeutig sein muß. Gleiche Bezeichnungen werden mit einer Fehlermeldung quittiert.

Unter **Computername** (bzw. **IP-Adresse**) geben sie den Namen (die IP-Adresse) des Server-PCs ein, auf dem die **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Software läuft.

Unter **Port** tragen sie den verwendeten Port für die Kommunikation zwischen Server und Client ein. Der Standardport für **MAGIC SCREENER** lautet **8454**. Wenn sie den Wert hier ändern, müssen sie ihn auch in **MAGIC TOUCH** (siehe unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **Database** → **Network settings** → **TCP/IP port**) anpassen. Auf Server und Client müssen immer die gleichen Ports eingetragen werden.



Bitte beachten sie, daß die **MAGIC TOUCH LAN** Software den Standardport **8453** verwendet.

Wenn auf dem Server-PC die **MAGIC TOUCH** Software installiert ist, wählen sie unter **Studiokennung** immer die Einstellung **MAGIC TOUCH** und als **Platzkennung** die **1** aus.

Wenn sie hingegen die **MAGIC TOUCH ADMIN** Software auf dem Server-PC verwenden, können sie für jeden Eintrag eine der vier **Studiokennungen ADMIN ID: 1 ... ADMIN ID: 4** sowie eine **Platzkennung 1 ... 10** selektieren. Die richtigen Einstellungen entnehmen sie der Konfiguration der **MAGIC TOUCH ADMIN** Software (siehe unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **Studios**).



Über die Platzkennung können bei der **MAGIC TOUCH ADMIN** Software unterschiedliche Audioleitungen/Berechtigungen einem **MAGIC SCREENER** Platz zugewiesen werden.

Beispiel: Platzkennung 1: Nur PRETALK, Platzkennung 2: PRETALK und ON AIR.

Ein **MAGIC SCREENER** Benutzer mit Platzkennung 1 verfügt somit nur über eine PRETALK-Audioleitung. Er besitzt keine Möglichkeit einen Anrufer ON AIR zu schalten. Ein **MAGIC SCREENER** Benutzer mit Platzkennung 2 hingegen kann sowohl eine PRETALK- als auch eine ON AIR-Audioleitung nutzen.

Wenn sie einen Eintrag löschen wollen, markieren sie die entsprechende Zeile in der Spalte **Löschen** und drücken sie anschließend die Taste **Markierte Einträge löschen**.

Wenn sie alle Server eingetragen haben, drücken sie die Taste **OK** um den Dialog zu schließen. Eventuell erscheint nachfolgender Hinweis:

ABB. 27 HINWEIS BEIM SCHLIEßEN DER SERVERVERWALTUNG



Dies soll sie nur daran erinnern, daß sie den aktuell ausgewählten Server in der Dropdown-Liste **Verbinde TOUCH/ADMIN PC** kontrollieren sollen. Hierüber können sie auch jeden anderen eingetragenen Server auswählen. Die Auswahl entspricht der Server-Auswahl in der Menüleiste (siehe Abb. 25).



Damit sie eine Verbindung zum Server-PC herstellen können, sind dort die Einstellungen - wie im ABSCHNITT 2.4, Seite 20 beschrieben - vorzunehmen.

Die Option **Automatisch Verbindung herstellen** stellt sicher, daß nach einem Verbindungsfehler (wenn z.B. **MAGIC TOUCH** beendet wurde) automatisch alle 10 Sekunden versucht wird, sich mit dem Server-PC zu verbinden.



Wenn der Server-PC nicht mehr erreichbar ist, kann die automatische Verbindungsherstellung den Screener-PC vollständig blockieren, da eine Suche im Netzwerk unter Windows bis zu einer Minute (teilweise auch mehr) beanspruchen kann. Der PC ist während dieser Zeit normalerweise nicht benutzbar.

3.5

Screener-Einstellungen

Alle nachfolgenden Einstellungen - ausgenommen der eigenen Screener-Rufnummer - sind für die Betriebsart **Nur Dateneingabe** irrelevant.

Eigene Screener-Rufnummer

Geben sie unter **Eigene Screener-Rufnummer** die Rufnummer des Telefons ein, das sie zum Vorgespräch mit Anrufern nutzen wollen. Das ist üblicherweise das Telefon, welches direkt neben dem PC steht¹.

Die eigene Durchwahl ist in jedem Fall einzutragen auch, wenn sie gar kein Telefon zum Vorgespräch nutzen wollen. Die Server-Applikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** benötigt eine eindeutige Identifizierung, die über die Screener-Rufnummer erfolgt. Entsprechend muß die Rufnummer für alle Installationen innerhalb eines Systems **eindeutig** sein. Ist die Rufnummer bereits bei einem anderen Screenerplatz eingetragen, erscheint eine Fehlermeldung auf **beiden** Plätzen.



Wird das Telefonhybrid-System an einer Nebenstellenanlage betrieben, kann die Amtsholung für interne Gespräche durch ein Minus-Zeichen ('-') unterdrückt werden. Es muß dann nur die Nebenstellenrufnummer mit einem vorangestellten '-' eingetragen werden (Beispiel: Nebenstelle 130 ist als '-130' einzutragen).

Rufweiterleitung auf eigenes Telefon über Hybrid

Bei aktiviertem Kontrollkästchen **Rufweiterleitung auf eigenes Telefon über Hybrid** wird ein ankommender Anrufer nach der Rufannahme direkt über die Rufweiterleitungsfunktion des Hybridsystems auf das Telefon weitergeleitet, dessen Rufnummer sie unter **Eigene Screener-Rufnummer** eingetragen haben.

Bei deaktiviertem Kontrollkästchen wird der Anrufer bei Rufannahme direkt auf die **PRETALK**-Audioschnittstelle geroutet, die unter **PreTalk-Audioschnittstelle** eingestellt wurde².

Immer manuell weiterleiten



Standardmäßig wird ein Anrufer auf die eigene Screener-Rufnummer weitergeleitet. Wenn sie jedoch häufig an Ihrem Platz die Anrufer auf beliebige Telefone weiterleiten müssen, sollten sie die Option **Immer manuell weiterleiten** aktivieren. Bei Rufannahme wird dann zunächst der Dialog zur Eingabe der Zielrufnummer angezeigt. Im Kontextmenü wird die Rufweiterleitungstaste mit einem Fragezeichen gekennzeichnet.

¹ Bei der ersten Inbetriebnahme haben sie dies bereits durch Angabe der eigenen Durchwahl durchgeführt (siehe Abb. 6, Seite 23).

² Bei der ersten Inbetriebnahme haben sie dies bereits durch die Angabe „Ich benutze mein eigenes Telefon“ durchgeführt (siehe Abb. 7, Seite 24).

ABB. 28 EINGABE BEI MANUELLER WEITERLEITUNG

Vor Wählen nachfragen

Zur Sicherheit können sie sich vor jedem abgehenden Ruf eine Bestätigung anzeigen lassen. Aktivieren sie dazu die Funktion **Vor Wählen nachfragen**.

ABB. 29 BESTÄTIGUNG BEI ABGEHENDEN ANRUFEN

Immer auf eigene Rufnummer weiterleiten



Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn das Kontrollkästchen **Rufweiterleitung auf eigenes Telefon über Hybrid** deaktiviert ist, also eine **PRE-TALK**-Audioleitung für das Vorgespräch genutzt wird.



Wird die Option **Immer auf eigene Rufnummer weiterleiten** gesetzt, werden Anrufer immer auf das unter **Eigene Screener-Rufnummer** eingetragene Telefon weitergeleitet. Anderenfalls wird die in der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Software eingetragene Rufweiterleitungsrufnummer verwendet (siehe bei **MAGIC TOUCH** unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **S0 Line** → **General** → **1st. telephone number for Call Forwarding**). Im Kontextmenü wird die Rufweiterleitungstaste mit dem Text **Default** (Standard) gekennzeichnet.

PreTalk-Audioschnittstelle

Wenn für Ihren Screenerplatz eine **PRETALK**-Audioleitung entweder zur eigenen Verwendung für Vorgespräche oder nur zur Steuerung zur Verfügung steht, können sie diese unter **PreTalk-Audioschnittstelle** auswählen. Zur Auswahl stehen folgende Audioschnittstellen:

- **Gemeinsames PRE TALK**
- **PRE TALK1 ... PRE TALK6**

Wenn sie keine **PRETALK**-Schnittstelle verwenden, deaktivieren sie das Kontrollkästchen **PreTalk** unter **Steuerung ermöglichen** (siehe Seite 32).



Welche Audioleitungen überhaupt zu Verfügung stehen, können sie durch Anklicken der Schaltfläche **Verfügbare Audioleitungen** in Erfahrung bringen.



Die verfügbaren Audioleitungen können auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + U** angezeigt werden.

Verfügbare Audioleitungen

Ausgewählter Server: STUDIO 3

Verfügbare PRETALK & ON AIR Linien

GEMEINSAMES PRETALK	H	GEMEINSAMES ON AIR	
PRETALK 1	N	ALT. ON AIR 1	
PRETALK 2	N	ALT. ON AIR 2	
PRETALK 3	A		

Vorbelegung für ALTERNATIVE ON AIR Linien

Ltg. 1: ALT. ON AIR 1	Ltg. 2: ALT. ON AIR 2	Ltg. 3: ALT. ON AIR 1	Ltg. 4: ON AIR
Ltg. 5: ON AIR	Ltg. 6: ON AIR		

Aktualisieren OK

Im oberen Teil der Darstellung werden die verfügbaren **PRETALK** (grün) und **ON AIR** Audiolinien (rot) dargestellt. In der unteren Hälfte ist die aktuelle **Vorbelegung für ALTERNATIVE ON AIR Linien** für jede Anruferleitung sichtbar.

In dem Beispiel stehen also vier **PRETALK**-Audioschnittstellen zur Verfügung, von denen eine diesem Screenerplatz zugeordnet werden könnte. Welche das ist, hängt zum einen von der Verkabelung und zum anderen vom Anwendungsfall ab. Die Buchstaben **H**, **A** und **N** beziehen sich auf die **PreTalk Quelle**. **H** steht für Handapparat und bedeutet, daß für diese **PRETALK**-Leitung zur Zeit der Handapparat als Quelle ausgewählt ist. Wird **A** angezeigt ist entsprechend der analoge Eingang der **PRETALK**-Linie des System aktiviert. **N** bedeutet, daß die Quelle nicht umschaltbar ist.



Ein Handapparat kann nur mit den Standard-Audioschnittstellen des Systems genutzt werden. Diese werden in der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Software als **Master: Analogue Audio** bezeichnet.

Über die Schaltfläche **Aktualisieren** können sie den Status erneut abrufen und mit **OK** schließen sie den Dialog.

PreTalk Quelle

Die Auswahl **PreTalk Quelle** ermöglicht ein automatisches Umschalten zwischen dem analogen **Audioeingang** und dem **Handapparat**-Mikrofon, sobald sie einen Anrufer auf **PRETALK** legen. Durch diese Funktion ist es möglich eine **PRETALK**-Audioleitung für zwei Benutzer zur Verfügung zu stellen. Beispiel: Der Moderator benutzt immer den analogen Audioeingang, sein Screener-Assistent immer den Handapparat. Bei dieser Art der Nutzung ist allerdings eine gleichzeitige Verwendung der **PRETALK**-Funktion nicht möglich. Zu diesem Zweck richten sie zwei unterschiedliche und unabhängige **PRETALK**-Audioleitungen ein.

Wenn die **PreTalk Quelle** nicht umgeschaltet werden soll, dann wählen sie den Eintrag **nicht ändern** aus.

OnAir-Audioschnittstelle

Wenn für Ihren **MAGIC SCREENER** Bedienplatz eine **ON AIR**-Audioleitung (z.B. für Moderatoren) zur Verfügung steht, können sie diese unter **OnAir-Audioschnittstelle** auswählen. Zur Auswahl stehen folgende Audioschnittstellen:

- **Gemeinsames ON AIR**
- **ON AIR1 ... ON AIR10**

Wenn sie keine **ON AIR**-Schnittstelle verwenden, deaktivieren sie das Kontrollkästchen **OnAir** unter **Steuerung ermöglichen** (siehe Seite 32).



Die zur Verfügung stehenden Audioleitungen können sie sich durch Anklicken der Schaltfläche **Verfügbare Audioleitungen** anzeigen lassen.



Die verfügbaren Audioleitungen können auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + U** angezeigt werden.

Die im Beispiel Abb. 30 zur Verfügung stehenden drei **ON AIR** Audioschnittstellen können von einem Screenerplatz genutzt werden.

Wenn sie als Schnittstelle **Gemeinsames ON AIR** auswählen, wird automatisch die **ON AIR** Schnittstelle aktiviert, die über **MAGIC TOUCH** oder **MAGIC TOUCH LAN** der Anruferleitung zugewiesen wurde. Im Beispiel würde also - wie in der **Vorbelegung für ALTERNATIVE ON AIR Linien** dargestellt - auf der zweiten Anruferleitung ein Anrufer automatisch auf die **Alternative ON AIR 2**, auf der dritten Anruferleitung auf die **Alternative ON AIR 1** Audioleitung geroutet werden.

Wird hingegen eine bestimmte **Alternative ON AIR1 ... 10** Audioleitung konfiguriert, wird beim Schalten auf **ON AIR** von diesem Screenerplatz aus der Anrufer automatisch auf die ausgewählte **ON AIR** Audioleitung geroutet. Die Vorbelegung durch **MAGIC TOUCH** oder **MAGIC TOUCH LAN** wird dabei überschrieben.



Ein dynamischer Wechsel der alternativen **ON AIR** Audioschnittstelle für eine Anruferleitung ist, wie bei **MAGIC TOUCH** oder **MAGIC TOUCH LAN**, bei **MAGIC SCREENER** nicht möglich.

Alle Einstellungen (ausgenommen die blau dargestellten Parameter) lassen sich als **Konfiguration** speichern. Eine Konfigurationsdatei wird als MS[®] Excel Datei mit der Endung .xls abgespeichert¹.



Bitte beachten sie, daß eine Konfiguration immer aus **zwei** Dateien besteht: Im Ordner \Configurations werden die allgemeinen Einstellungen und im Ordner \Configurations\IP die Serverliste gespeichert.

Beispiel:

Konfigurationsname:

..\Configurations\settings.xls

Serverliste:

..\Configurations\IP\IPsettings.xls

Hotkeys

Hotkeys erlauben in jeder Betriebsart das schnelle Umladen von bereits erstellten Konfigurationen. Bis zu neun Konfigurationen können über die Tastenkombination **STRG + F1 ... STRG + F9** bzw. **STRG + 1 ... STRG + 9** aktiviert werden.

Durch Drücken der Taste **Hotkeys** öffnet sich der Dialog **Hotkey Konfigurationen**. Tragen sie zu jedem Hotkey die gewünschte Konfiguration durch Angabe des vollständigen Pfads und des Dateinamens ein. Standardmäßig befinden sich die Konfigurationen im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Configurations

sie können natürlich auch jeden anderen Pfad - auch einen Netzwerkpfad - angeben, in dem eine Konfiguration gespeichert ist. Um fehlerhafte Eingaben zu vermeiden, wählen sie die Konfigurationsdatei am besten über die jeweilige Taste **Verzeichnis öffnen** aus, die den **Datei öffnen** Dialog anzeigt.



ABB. 31

ANZEIGE DER HOTKEY KONFIGURATIONEN

Hotkeys
Konfiguration 1 (STRG+1/F1): C:\AVT\MAGIC Screener\Configurations\screener.xls
Konfiguration 2 (STRG+2/F2): C:\AVT\MAGIC Screener\Configurations\moderator.xls
Konfiguration 3 (STRG+3/F3): C:\AVT\MAGIC Screener\Configurations\nurdaten.xls
Konfiguration 4 (STRG+4/F4): C:\AVT\MAGIC Screener\Configurations\screenermitLayout.xls
Konfiguration 5 (STRG+5/F5):
Konfiguration 6 (STRG+6/F6):
Konfiguration 7 (STRG+7/F7):
Konfiguration 8 (STRG+8/F8):
Konfiguration 9 (STRG+9/F9):

Laden Speichern OK

Die so erstellte Hotkey-Liste läßt sich über die Schaltfläche **Speichern** auf einem Datenträger sichern und kann über die Taste **Laden** wieder geladen werden. Die Hotkey-Listen werden standardmäßig im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Preselect

¹ MS[®] Access bietet eine sehr einfache Möglichkeit Tabellen als MS[®] Excel Datei zu speichern bzw. zu laden. Daher werden fast alle Konfigurationsdaten in diesem Format gespeichert.

abgelegt.

Durch Drücken der Taste **OK** wird der Dialog wieder geschlossen.

Laden

Über die Schaltfläche **Laden** aktivieren sie eine zuvor erstellte Konfigurationsdatei. Zu Sicherheit erfolgt eine Abfrage, ob die aktuelle Konfiguration wirklich überschrieben werden soll. Bei Bestätigung mit **Ja** wird der **Datei öffnen** Dialog angezeigt, der eine einfache Auswahl einer Konfiguration erlaubt. Das Standard-Verzeichnis lautet:

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Configurations

Speichern

Durch Drücken der Taste **Speichern** wird die aktuelle Konfiguration gesichert. Zur einfachen Verzeichniswahl wird der **Datei öffnen** Dialog angezeigt. Konfigurationen werden standardmäßig im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Configurations

gespeichert.

3.6.1

Konfiguration beim Starten laden

Um eine Konfiguration direkt beim Start von **MAGIC SCREENER** zu laden, müssen sie lediglich den Konfigurationsnamen angeben. Eine Beispielverknüpfung finden sie unter **Start → Alle Programme → MAGIC Screener → Beispiel - MAGIC Screener Login & Konfigurationsauswahl**.

Die allgemeine Syntax lautet:

<Datenbankaufruf> /cmd "configname"

wobei configname durch den Konfigurationsnamen zu ersetzen ist. Die Dateiendung .xls ist nicht notwendig. Wenn sie keinen Pfad angeben, wird die Datei automatisch im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Configurations

gesucht.

Der Konfigurationsname wird anschließend in der Menüleiste von **MAGIC SCREENER** angezeigt.

Neben einer Konfiguration kann beim Start von **MAGIC SCREENER** auch zusätzlich eine Hotkey-Liste (siehe Seite 46) geladen werden. In diesem Fall lautet die allgemeine Syntax:

<Datenbankaufruf> /cmd "configname,hotkeylist"

wobei configname durch den Konfigurationsnamen und hotkeylist durch eine Hotkey-Liste zu ersetzen ist. Die Dateiendung .xls ist nicht notwendig. Wenn sie keinen Pfad angeben, wird die Konfigurationsdatei automatisch im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Configurations

und die Hotkey-Liste im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Preselect

gesucht.

3.7

Sonstiges

Email-Einstellungen

Die meisten Berichte/Listen können direkt als Email an beliebige Empfänger

versendet werden. Berichte werden unter MS® Access im **Snapshot-Format** (Dateiendung: .SNP) erstellt. Diese können mit einem Snapshot-Viewer¹ angezeigt und ausgedruckt werden. Eine Bearbeitung von Snapshot-Dateien ist nicht möglich.



Das Versenden von Emails direkt aus **MAGIC SCREENER** heraus funktioniert nur dann, wenn ein **MAPI**¹-fähiger Email-Client (z.B. MS® Outlook, NOVELL® Groupwise etc.) auf dem PC installiert ist.

¹ MAPI = Messaging Application Programming Interface

Durch Drücken der Taste **Email-Einstellungen** wird der Dialog zur Eingabe der Standard Email-Einstellungen geöffnet. Tragen sie hier Email-Adressen für einen **Standard Email-Empfänger** und **Kopie an** ein. Selbstverständlich können sie auch mehrere Empfänger durch „;“ getrennt eingeben.

Unter **Standard-Text** können sie einen beliebigen Text eingeben, der bei jeder Email automatisch eingefügt wird.

ABB. 32 EMAIL-EINSTELLUNGEN FÜR BERICHTE



Wenn sie keinen **Standard Email-Empfänger** angeben, wird vor dem Senden immer automatisch die Email zum Bearbeiten angezeigt, anderenfalls wird die Email sofort im Postausgang gespeichert und je nach Einstellung des Email-Clients sofort gesendet. Sie können aber **immer** vor jeder Email-Erstellung angeben, ob sie eine Email noch bearbeiten wollen oder nicht.

Etikett-Einstellungen

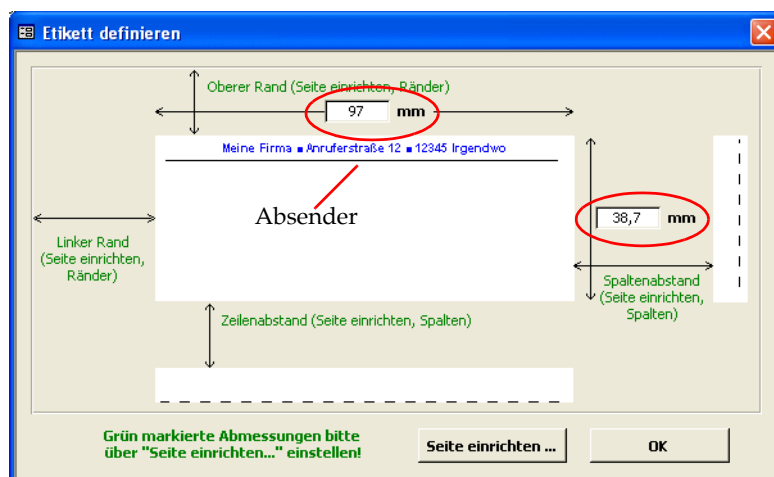
MAGIC SCREENER ermöglicht das direkte Erstellen und Ausdrucken von Adressetiketten. Durch Drücken der Schaltfläche **Etikett-Einstellungen** öffnet sich der Dialog zur Definition eines Etiketts. Die Abmessungen zu Ihren verwendeten Etiketten finden sie im Allgemeinen auf der Verpackung.



Bitte beachten sie, daß ein Drucker installiert sein muß, damit sie die folgenden Einstellungen vornehmen können.

¹ Wenn sie die MS® Access Runtime installieren, wird automatisch auch der Snapshot-Viewer mit installiert. Sie finden auf der Installations-CD auch eine eigene Installationsroutine für den Snapshot-Viewer, wenn sie diesen für Anwender installieren wollen, die sich Berichte nur anschauen oder ausdrucken wollen.

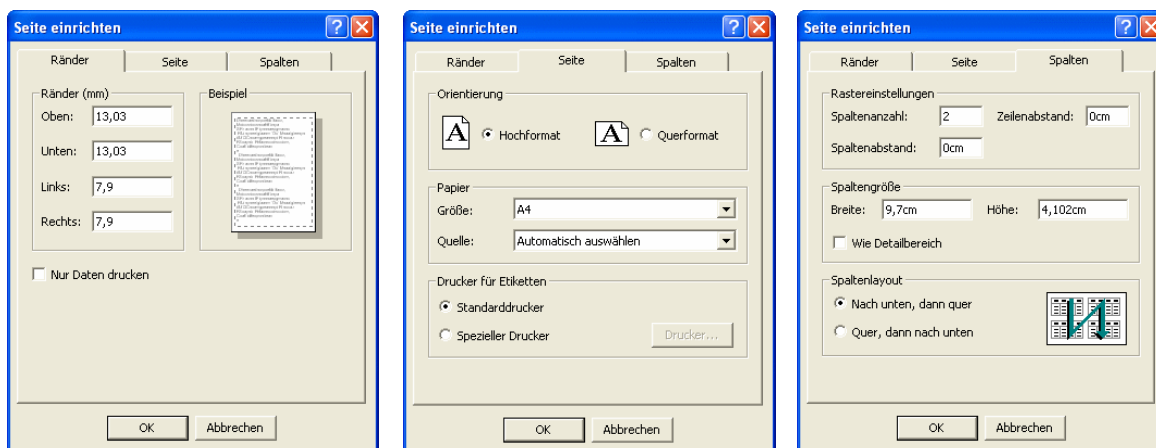
ABB. 33 ETIKETT-EINSTELLUNGEN



Tragen sie zunächst die **Breite** und die **Höhe** Ihre Etiketts in **mm** ein. Ihren Absender geben sie in das Feld mit blauer Schrift ein.

Anschließend drücken sie die Taste **Seite einrichten ...** um weitere Einstellungen vorzunehmen.

ABB. 34 SEITE EINRICHTEN ...



Unter **Ränder** tragen sie die entsprechende Ränder Ihres Etikettbogens in **mm** ein.

Unter **Seite** wählen sie die Ausrichtung des Bogens (Hochformat, Querformat), die Seitengröße (z.B. A4), das Papierfach (Quelle) sowie den gewünschten Drucker aus.

Unter dem Reiter **Spalten** geben sie zunächst die Anzahl der Spalten auf Ihrem Etikettenbogen ein. Wenn sich zwischen den Etiketten ein Zwischenraum befindet, geben sie diesen unter Zeilenabstand/Spaltenabstand ein. Die Einstellungen unter Spaltengröße müssen sie nicht ändern. Mit Spaltenlayout können sie auswählen, ob die Etiketten in vertikaler oder horizontaler Reihenfolge bedruckt werden sollen. Bei Laserdruckern ist diese Einstellung irrelevant.

Mit **OK** übennehmen sie alle Einstellungen.



Mit der Seriendruckfunktion unter dem Menü **Suchen** (siehe ABSCHNITT 4.3, Seite 54) bzw. dem erweiterten Excel-Export (**Telefonbuch** → **Export nach MS® Excel** → **Erweitert**, siehe ABSCHNITT 4.7.7.2) können sie beliebige Seriendruckvorlagen erstellen, die deutlich flexibler gestaltet werden können.

Datenbank prüfen

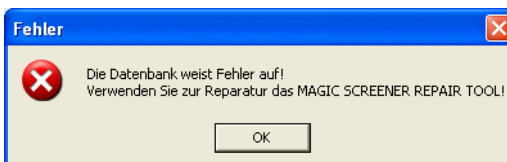
Die Schaltfläche **Datenbank überprüfen** führt einige Wartungsarbeiten an der aktuell ausgewählten Datenbank durch:

- Löschen unbekannter Anrufer
- Löschen unbekannter Rufnummern ('?xxx')
- Prüfung der Datenkonsistenz
 - Letzter Anruf
 - Rufnummern
- Prüfung gesperrter Anrufer
- Zuweisung des Rufnummerentyps (Privat, Mobil)
- Aktualisierung des Geburtstags

Führen sie die Überprüfung hin und wieder durch, um die Datenbank regelmäßig zu warten. Beachten sie, daß die Datenbank dadurch nicht komprimiert wird.

Sollte während der Überprüfung ein Fehler auftreten, erscheint nachfolgende Fehlermeldung:

ABB. 35 FEHLERMELDUNG BEI PRÜFUNG DER DATENBANK



In diesem Falle sollten sie die Datenbank mit dem **MAGIC SCREENER REPAIR TOOL** bearbeiten, um fehlerhafte Einträge zu korrigieren. Sie können aber normal weiterarbeiten.

3.8

Registry

Unter **Registry** können sie auswählen, ob die blau markierten Einstellungen unter dem Registry-Zweig HKEY_LOCAL_MACHINE oder unter HKEY_CURRENT_USER gespeichert werden sollen. Folgende Konfigurationen werden in der Registry¹ gespeichert:

- **Passwort-Schutz**
- **Passwort**
- **Benutzername**
- **Server**
- **Eigene Screener-Rufnummer**

Wenn sie die Option **Global (HKLM)** aktivieren, werden Registry-relevante Einstellungen global für alle User gespeichert. Dadurch ist ein erneutes Ausführen des Installations-Assistenten bei neuen Usern nicht mehr notwendig. Die während der Installation gemachten Einstellungen können von Usern ohne Administrator-Rechten nicht geändert werden.

Bei Deaktivierung der Option **Global (HKLM)** werden die Einstellungen individuell für jeden User gespeichert. Beim ersten Start der **MAGIC SCREENER** Software unter einem neuen User wird entsprechend der Installations-Assistent gestartet. Die Einstellungen können jederzeit vom User geändert wer-

¹ Beachten sie, dass einige interne Einstellungen immer im Zweig HKEY_CURRENT_USER zwischengespeichert werden.

den.



Aus Sicherheitsgründen und zur Vereinfachung der Installation empfehlen wir die Option **Global (HKLM)** zu aktivieren.

3.9

Sonstiges

Über die Schaltfläche **Beenden** schließen sie die **MAGIC SCREENER** Datenbank. Zur Sicherheit wird ein Bestätigungsabfrage angezeigt.

Durch Drücken der Taste **Abbrechen** werden alle gemachten Einstellungen wieder verworfen.

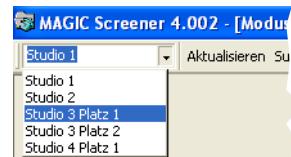
OK übernimmt alle Einstellungen.

4.1

Server-/Studioauswahl

Alle eingetragenen Server/Studios (siehe ABSCHNITT 3.4, Seite 40) werden in der Dropdown-Liste **Wähle Server** zur schnellen Auswahl angezeigt.

ABB. 36 SERVER-AUSWAHL ÜBER DROPDOWN-LISTE



Hierüber wählen sie, mit welchem Server bzw. Studio dieser **MAGIC SCREENER** Platz zusammenarbeiten soll. Die Konfiguration wird dabei nicht geändert. Alle notwendigen Einstellungen bezieht **MAGIC SCREENER** von der Serverapplikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN**.

4.2

Aktualisieren

Über die Menüfunktion **Aktualisieren** werden alle relevanten Einstellungen (z.B. Datenbankpfad, Tastenlabels, Leitungslabls usw.) von der Serverapplikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** erneut abgerufen.



Die Aktualisierung kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + A** durchgeführt werden.

Diese Funktion müssen sie nur dann ausführen, wenn z.B. aufgrund eines Netzwerkfehlers die Kommunikation gestört war, was bei einer sauberen Netzwerkinstallation in aller Regel aber nicht vorkommt.

4.3

Suchen

Über die Menüfunktion **Suchen** wird der erweiterte Suchdialog angezeigt.



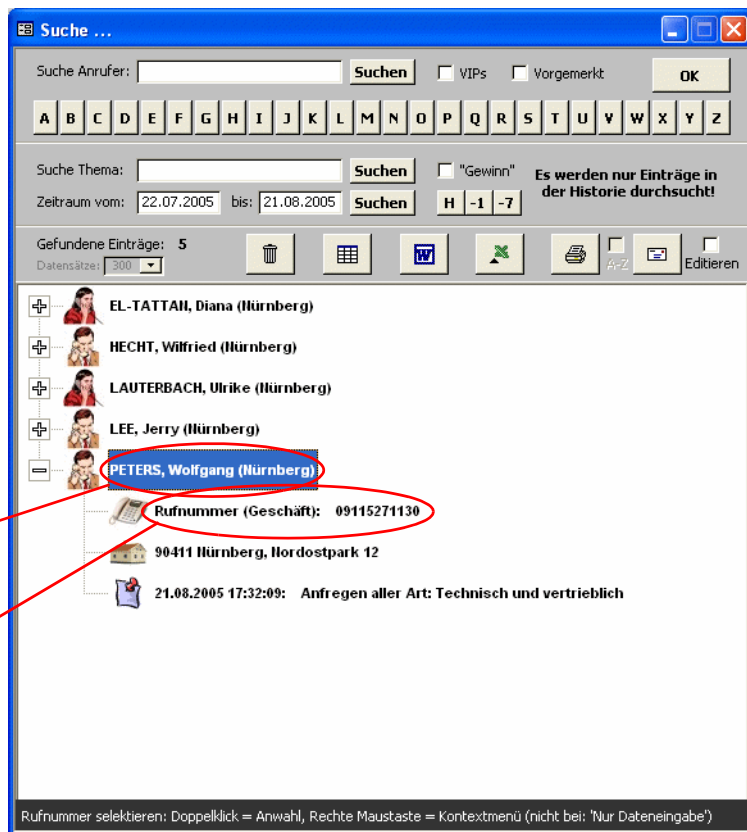
Die Suchfunktion kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + S** angezeigt werden.

Drücken der Taste **OK** wiederum schließt den Dialog.

ABB. 37 ERWEITERTER SUCHEN-DIALOG

Kontextmenü:
Doppelklick = Anrufer selektieren
Rechte Maustaste = Vorbelegung

Kontextmenü:
Doppelklick = Anrufer anwählen
Rechte Maustaste = auf Leitung x wählen



Unter **Suche Anrufer** können sie nach folgenden Kriterien Einträge suchen:

- Name
- Vorname
- Vorname & Name
- Ort
- Telefon

Das Suchkriterium muß dabei nicht vollständig angegeben werden. Wenn sie z.B. nach allen Anrufern mit Namen *Meier* suchen, reicht auch die Eingabe *Mei*. Auch die Eingabe *eier* würde alle Anrufer finden, bei denen in den oben genannten Feldern der Ausdruck vorkommt.

Durch Anklicken der Option **VIPs** werden nur die Einträge angezeigt, die als VIP (siehe ABSCHNITT 4.4.4, Seite 61) markiert wurden.

Ebenso werden durch Setzen des Kontrollkästchens **Vorgemerkt** nur Datensätze angezeigt, die als vorgemerkt (siehe ABSCHNITT 4.4.6, Seite 65) markiert wurden.

Über die Tasten **A ... Z** werden alle Anrufer mit dem entsprechenden Anfangsbuchstaben im Nachnamen aufgelistet.

Das Eingabefeld **Suche Thema** ermöglicht ein Durchsuchen der Historie-Einträge. Hier kann ein beliebiger Begriff eingegeben werden.



Bitte beachten sie, daß aktuelle Einträge im Feld **Thema** nicht berücksichtigt werden.

Durch Setzen der Option **Gewinn** wird automatisch der Begriff *Gewinn* in der Historie gesucht. Der Begriff muß allerdings am Anfang des Eintrags stehen. Wenn sie den Begriff *Gewinn* an einer beliebigen Position suchen wollen, müssen sie ihn manuell eingeben.

Eine Eingabe unter **Zeitraum vom ... bis ...** schränkt die Suche zeitlich ein. Verwenden sie die entsprechende **Suchen**-Tasten neben dem Eingabefeld.

Die Taste **H** beschränkt den Zeitraum auf den heutigen, die Taste **-1** auf den gestrigen Tag. Durch Anklicken der Taste **-7** werden alle Einträge der letzten Woche - ausschließlich des heutigen Tags - angezeigt.

Die Zahl der gefunden Datensätze wird unter **Gefundene Einträge** angezeigt. Da das Füllen des Listenfeldes bei sehr vielen Datensätzen sehr lange dauern kann, ist es möglich die Anzahl der angezeigten Datensätze zu beschränken. Wählen sie unter **Datensätze** die gewünschte Anzahl (**100 ... 2000**) aus. Zur Information wird eine Meldung ausgegeben, wenn die dargestellten Datensätze beschränkt wurden.

Für die gefilterten Datensätze stehen folgende Funktionen zur Verfügung:



– **Löschen:** Durch Drücken der Taste werden alle angezeigten Datensätze gelöscht. Zur Sicherheit muss das Löschen bestätigt werden. Die Daten können nicht wiederhergestellt werden.



– **Etikettendruck:** Die angezeigten Datensätze werden entsprechend den vorgenommenen Etikett-Einstellungen (siehe Seite 48) gedruckt. Der Drucker kann im angezeigten Dialog ausgewählt werden



– **MS® Word Seriendruck:** Die gefilterten Datensätze können mit einer beliebigen Vorlage verbunden werden. Details dazu finden sie im ABSCHNITT 5.5.2, Seite 125.



– **MS® Excel Export:** Die angezeigten Datensätze werden als MS® Excel Tabelle exportiert. Die Daten werden standardmäßig im Verzeichnis <MAGIC Screener Verzeichnis>\Export gespeichert.



– **Liste drucken:** Die angezeigten Datensätze werden tabellarisch ausgedruckt. Der Druck erfolgt automatisch auf dem unter MS® Windows eingestellten Standarddrucker.



– **Liste als Email senden:** Die angezeigten Datensätze können als Email in tabellarischer Listenform versendet werden. Beachten sie bitte die Hinweise zu den **Email-Einstellungen** in ABSCHNITT 3.7.

Die Option **A-Z** steht nur für die Suche nach einem **Thema** zur Verfügung und bezieht sich auf die Funktion **Liste drucken** und **Liste als Email** senden. Bei Deaktivierung werden die Datensätze wie angezeigt sortiert gedruckt - also absteigend nach Datum und Uhrzeit. Wird die Option aktiviert, erfolgt die Sortierung alphabetisch nach Namen des Anrufers. Alle Themeneinträge zu einem Anrufer werden gruppiert ausgedruckt.

Nach Setzen des Kontrollkästchens **Editieren** wird in jedem Fall die automatisch erstellte Email zur weiteren Bearbeitung angezeigt, unabhängig davon, welche **Email-Einstellungen** vorgenommen wurden (siehe ABSCHNITT 3.7, Seite 47).

Nach Anklicken des '+' Zeichens in der Ergebnisliste wird der Eintrag vollständig angezeigt. Anklicken des '-' Zeichens wiederum minimiert die Details des Eintrags.

Bei **Suche nach einem Anrufer** werden alle Rufnummern, die Adresse und

alle Themeneinträge eines Anrufer angezeigt.

Bei **Suche nach einem Thema** wird der Name, der Ort sowie die Rufnummer angezeigt.

Bedienfunktionen in der Liste sind:

- **Doppelklick auf Anrufer bzw. Thema** selektiert den Datensatz des Anrufers in der rechten Dateneingabemaske (nur Betriebsarten **Screeener** und **Nur Dateneingabe**).
- **Doppelklick auf eine Rufnummer** wählt den ausgewählten Anrufer an (nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe**).
- **Klick mit rechter Maustaste über Anrufer** öffnet das Kontextmenü zur Vorbelegung (nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe**). Details zur Funktion finden sie im ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119.
- **Klick mit rechter Maustaste über einer Rufnummer** öffnet das Kontextmenü zur Wahl über eine VIP-Leitung (wenn konfiguriert) bzw. zur Wahl auf einer bestimmten Leitung (nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe**). Details dazu finden sie im ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119.

4.4

Listen

4.4.1

Letzte Anrufer

In die Liste der **letzten Anrufer** werden die letzten 50 Anrufer - absteigend nach Datum und Uhrzeit sortiert - eingetragen.



Die Liste der letzten 50 Anrufer kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + L** angezeigt werden.

In der Standard-Konfiguration werden nur Anrufer in die Liste eingetragen, für die bereits ein Datenbankeintrag existiert und wenn der Anruf angenommen wurde. In der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Software können sie dieses Verhalten unter **Configuration → System → Edit → Database → History** anpassen: Bei Deaktivierung der Option **Add only known callers** werden auch unbekannte Anrufer in die Liste eingetragen. Wird zusätzlich das Kontrollkästchen **Add only accepted callers** gelöscht, werden auch Anrufer aufgelistet, die nicht angenommen wurden.

ABB. 38 LISTE DER LETZTEN ANRUFRER

Alle selektieren/deselektieren



Das angezeigte Thema entspricht dem zuletzt eingetragenen Thema in der Dateneingabemaske. Es wird **nicht** das Thema aus der Historie angezeigt.

Funktionen



Durch Drücken der Taste **Liste drucken** wird die Liste der letzten 50 Anrufer automatisch auf dem unter MS® Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben.



Über die Schaltfläche **Liste als Email senden** wird die Liste automatisch als Email versendet.

Nach Setzen des Kontrollkästchens **Editieren** wird in jedem Fall die automatisch erstellte Email zur weiteren Bearbeitung angezeigt, unabhängig davon, welche **Email-Einstellungen** vorgenommen wurden (siehe ABSCHNITT 3.7, Seite 47).

Die Liste kann mit der Taste **Aktualisieren** upgedated werden. Zusätzlich erfolgt alle 60 Sekunden automatisch ein Update.

Durch Drücken der Spaltenüberschrift **Rücksetzen** werden **alle** Listenein-

träge für den **Druck** bzw. die **Email** deselektiert. Erneutes Drücken (**Setzen**) selektiert **alle** Listeneinträge für den **Druck** bzw. die **Email**.



Einzelne Listeneinträge können durch Anklicken des Kontrollkästchens selektiert/deselektiert werden.



Anklicken der **Brille** zeigt den vollständigen Datensatz in der rechten Dateneingabemaske.



Über die **Telefon**-Taste kann ein Anrufer direkt zurückgerufen werden (nur in der Betriebsart **Screenener** verfügbar). Über die rechte Maustaste wird das Kontextmenü zur Wahl auf einer VIP-Leitung (wenn konfiguriert) oder auf einer bestimmten Leitung angezeigt (siehe ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119).

Die Taste **OK** schließt die Liste.

4.4.2

Letzte ON AIR Anrufer



Die Liste wird nur dann aktualisiert, wenn mindestens ein MAGIC SCREENER Client im Netz genutzt wird und mit dem Telefonhybrid-System verbunden ist (Betriebsarten **Screenener**, **Moderator** und **Moderator ON AIR**).

In die Liste der **letzten ON AIR Anrufer** werden maximal die letzten 50 Anrufer der letzten sechs Stunden angezeigt, die **ON AIR** genommen wurden. Die Sortierung erfolgt absteigend nach Datum und Uhrzeit. Befindet sich aktuell ein Anrufer **ON AIR** wird dieser entsprechend rot markiert angezeigt (nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe**).



Die Liste der letzten **ON AIR** Anrufer kann auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F6** angezeigt werden.

ABB. 39 LISTE DER LETZTEN ANRUFRER



Funktionen

Durch Drücken der Taste **Liste zurücksetzen** wird die gesamte Liste gelöscht. Bitte beachten sie, daß dadurch auch eine Anzeige des Status und eine spätere Auswertung in der Liste (siehe ABSCHNITT 4.4.6, Seite 65) beeinflußt wird (Kennzeichnung: Anrufer war ON AIR).

Die Liste kann mit der Taste **Aktualisieren** upgedated werden. Bei Änderung erfolgt das Update automatisch.



Anklicken der **Brille** zeigt den vollständigen Datensatz in der rechten Dateneingabemaske.



Über die **Telefon**-Taste kann ein Anrufer direkt zurückgerufen werden (nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar). Über die rechte Maustaste wird das Kontextmenü zur Wahl auf einer VIP-Leitung (wenn konfiguriert) oder auf einer bestimmten Leitung angezeigt (siehe ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119).

Die Taste **OK** schließt die Liste.

4.4.3

Gesperrte Anrufer

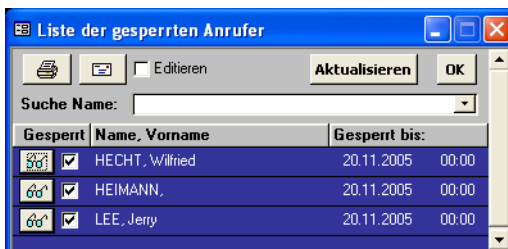
Durch Auswahl des Untermenüs **Gesperrte Anrufer** wird die Liste der gesperrten Anrufer mit Sperrdauer angezeigt.



Die Liste der gesperrten Anrufer wird auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + P** angezeigt.

ABB. 40

LISTE DER GESPERRTEN ANRUFER



Funktionen



Durch Drücken der Taste **Liste drucken** wird die Liste der gesperrten Anrufer automatisch auf dem unter MS®Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben.



Über die Schaltfläche **Liste als Email senden** wird die Liste automatisch als Email versendet.

Nach Setzen des Kontrollkästchens **Editieren** wird in jedem Fall die automatisch erstellte Email zur weiteren Bearbeitung angezeigt, unabhängig davon, welche **Email-Einstellungen** vorgenommen wurden (siehe ABSCHNITT 3.7, Seite 47).

Die Dropdown-Liste **Suche Name** ermöglicht ein schnelles Finden eines Anrufers. Die Suche erfolgt ausschließlich nach dem Nachnamen.

Die Liste kann mit der Taste **Aktualisieren** upgedated werden. Zusätzlich erfolgt alle 60 Sekunden automatisch ein Update.



Anklicken der **Brille** zeigt den vollständigen Datensatz in der rechten Dateneingabemaske.



Über das Kontrollkästchen **Gesperrt** kann die Sperre zu einem Anrufer wieder aufgehoben werden. Die Liste wird sofort aktualisiert.

In der Spalte **Gesperrt bis** kann die Sperrdauer eines Anrufers direkt editiert werden.

Die Taste **OK** schließt die Liste.

4.4.4

VIP

Über das Untermenü **VIP** (Very Important Person) wird die Liste aller als VIP markierten Anrufer angezeigt. VIP-Anrufer können auf VIP-Leitungen anrufen, wenn diese in **MAGIC TOUCH** eingerichtet wurden (siehe unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **VIP Lines**).



Die Liste der VIP wird auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + E** angezeigt.

ABB. 41 LISTE DER VIP



Funktionen

Die Dropdown-Liste **Suche VIP** ermöglicht ein schnelles Finden eines Eintrags. Die Suche erfolgt ausschließlich nach dem Nachnamen.

Die Liste kann mit der Taste **Aktualisieren** upgedated werden. Zusätzlich erfolgt alle 60 Sekunden automatisch ein Update.



Anklicken der **Brille** zeigt den vollständigen Datensatz in der rechten Dateneingabemaske.



Über die **Telefon**-Taste kann ein Anrufer direkt zurückgerufen werden (nur in der Betriebsart **Screenener** verfügbar). Über die rechte Maustaste wird das Kontextmenü zur Wahl auf einer VIP-Leitung (wenn konfiguriert) oder auf einer bestimmten Leitung angezeigt (siehe ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119).

Über das Kontrollkästchen **VIP** kann die Markierung zu einem Anrufer wieder aufgehoben werden. Die Liste wird sofort aktualisiert.

Die Taste **OK** schließt die Liste.

4.4.5

Gewinner

Über das Untermenü **Gewinner** wird eine komfortable Gewinnerverwaltung geöffnet. Die Liste der Gewinner wird dabei nach Datum und Uhrzeit absteigend sortiert angezeigt. Sie ist in den Betriebsarten **Screeener** und **Nur Daten-eingabe** verfügbar.



Die Liste der aktuellen Gewinner wird auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + G** angezeigt.

ABB. 42 LISTE DER GEWINNER

Liste der Gewinner

Gewinnspiel vorbereiten

Sendung: Durchgeführt von:

Preis: Anzahl:

☐ Gewinn nur in Historie eintragen

Ausgewählter Anrufer

EL-TATTAN, Diana
 Letzter Gewinn am: 12.11.2005 (-8 W) Gewinneinträge: 1

Gewinner

Noch verfügbare Preise:
10

Reset

Gewinner filtern & drucken

Gewinner: Preis:

Sendung: Zeitraum:

Durchgef. von:

Gew. erhalten	Gewinneintrag	NAME, Vorname (Standard-Rufnummer)
<input type="checkbox"/>	02.01.2006 10:55:46 Popmagazin Carla Winter	LAUTERBACH, Ulrike (5553331) Backstage: US5 in Nürnberg
<input type="checkbox"/>	12.11.2005 15:21:48 HipHop am Mittag DJ Wolfert	EL-TATTAN, Diana (5553334) CD: Best of HipHop
<input type="checkbox"/>	23.10.2005 16:08:59 HardRock Evening Sam Rock	HECHT, Wilfried (5553330) Tickets: Studiokonzert Hard Fi

Zeige/Verberge Liste

Gewinnspiel vorbereiten

Die Dropdown-Listen unter **Gewinnspiel vorbereiten** ermöglichen die Eingabe der zur Verfügung stehenden Preise mit sendungsbezogenen Daten.

- Unter **Sendung** tragen sie den Namen der Sendung ein, bei der der Gewinn ausgespielt wird.
- Unter **Durchgeführt von** können sie den Namen der für das Spiel verantwortlichen Person oder auch den Namen des Moderators eingeben.
- In die Liste **Preis** tragen sie die Bezeichnung des Gewinns ein.
- Die Menge der zur Verfügung stehenden Preise geben sie unter **Anzahl** ein.



sie können bei allen Listen entweder einen bereits vorhandenen Eintrag auswählen oder einen neuen Eintrag einfach eingeben.

Die Option **Gewinner nur in Historie eintragen** erzeugt nur einen Eintrag in der Historie, wenn der Preis dem Anrufer zugewiesen wird. Benutzer an anderen Bedienplätzen (z.B. der Moderator mit **MAGIC TOUCH LAN**) sehen in diesem Fall den Gewinneintrag nicht. Soll der Gewinn auch für alle anderen Bedienplätze im Moment der Eingabe sichtbar sein, deaktivieren sie diese Option. Es wird dann neben dem Historieeintrag der Gewinn zusätzlich in

das Feld **Thema** eingetragen und das Kontrollkästchen **Gewinner** gesetzt.



Wurde bereits ein Eintrag in das Feld **Thema** vorgenommen, so wird der Gewinn dem vorhandenen Eintrag vorangestellt.



Wir empfehlen die Option **Gewinner nur in Historie eintragen** generell zu aktivieren, und die Gewinnzuweisung nicht mehr über das Kontrollkästchen **Gewinner** in der Dateieingabemaske zu verwenden.

Ausgewählter Anrufer

Unter **Ausgewählter Anrufer** wird immer automatisch der aktuell selektierte Anrufer angezeigt.

ABB. 43 AUSGEWÄHLTER ANRUFER



Zusätzlich wird das Datum des letzten Gewinns, der Zeitraum seit dem letzten Gewinn in Wochen (im Beispiel 8 Wochen) und die Anzahl der vorhandenen Gewinneinträge dargestellt.

Mit Drücken der Schaltfläche **Gewinner** wird der oben eingetragene Preis dem Anrufer zugewiesen. Anschließend wird die Taste abgeblendet, damit eine erneute Zuweisung nicht erfolgen kann. Sobald der erste Preis vergeben ist, werden zusätzlich auch die Dropdown-Listen unter **Gewinnspiel vorbereiten** gesperrt. Ein Mischen unterschiedlicher Preise während eines Gewinnspiels ist aktuell nicht vorgesehen.

Der Zähler **Noch verfügbare Preise** wird automatisch heruntergezählt. Ist nur noch ein Preis verfügbar, wird der Zähler rot blinkend dargestellt.



Bitte beachten sie, daß die Anzahl der noch verfügbaren Preise nicht an andere Bedienplätze übertragen wird. Sie ist also immer nur an dem **lokalen MAGIC SCREENER** Bedienplatz verfügbar.

Wenn sie mehrere Bedienplätze zur Gewinnausspielung nutzen wollen, teilen sie vorher einfach die vorhandenen Preise durch die Anzahl der Bedienplätze.

Reset

Ist kein Preis mehr verfügbar, kann ein neues Gewinnspiel durch Drücken der Taste **Reset** gestartet werden. Die Dropdown-Listen unter **Gewinnspiel vorbereiten** werden entsprechend wieder freigegeben.



Die Taste **Reset** kann zu jedem beliebigen Zeitpunkt gedrückt werden, um ein Gewinnspiel vorzeitig abubrechen.

Ein Schließen der Gewinnerliste setzt die noch vorhandenen Preise **nicht** zurück. Die Liste kann also jederzeit gefahrlos geschlossen und wieder geöffnet werden.

Gewinner

Gewinner filtern & drucken

Unter **Gewinner filtern & drucken** können sie bequem nach bestimmten Kriterien die gesamte Gewinnhistorie filtern.



Die Gewinnhistorie können sie auch durch Anklicken der Taste **Zeige/Verberge Liste** ausblenden/einblenden.

Als Filter zur Verfügung stehen:

- **Gewinner**
- **Sendung**
- **Durchgeführt von**
- **Preis**
- **Zeitraum (Heute, Gestern, Vorgestern, Letzten 7 Tage, Aktueller Monat, Letzter Monat, Aktuelles Jahr, Letztes Jahr)**

Alle Filterkriterien können natürlich auch beliebig kombiniert werden.

Ein **einzelnes** Kriterium löschen sie durch Eingabe eines Bindestrichs („-“).



Alle Kriterien werden durch Drücken der Taste **Alle Filter löschen** zurückgesetzt.



Die Liste wird automatisch bei Änderung des Filterkriterium oder nach Eintrag eines Gewinners aktualisiert. Werden jedoch Gewinneinträge von anderen Bedienplätzen vorgenommen, kann es bis zu 60 Sekunden dauern, bis diese angezeigt werden. Durch Anklicken der Taste **Liste aktualisieren** wird die Liste sofort upgedated.



Durch Drücken der Taste **Liste drucken** wird die Liste der angezeigten Gewinner unter Berücksichtigung der Filterkriterien automatisch auf dem unter MS® Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben.



Über die Schaltfläche **Liste als Email senden** wird die Liste der angezeigten Gewinner unter Berücksichtigung der Filterkriterien automatisch als Email versendet.

Nach Setzen des Kontrollkästchens **Editieren** wird in jedem Fall die automatisch erstellte Email zur weiteren Bearbeitung angezeigt, unabhängig davon, welche **Email-Einstellungen** vorgenommen wurden (siehe ABSCHNITT 3.7, Seite 47).

Um einen Gewinn zu markieren der bereits von einem Anrufer abgeholt oder zugeschickt wurde, aktivieren sie das Kästchen **Gewinn erhalten** in der entsprechenden Zeile.



Anklicken der **Brille** zeigt den vollständigen Datensatz in der rechten Dateneingabemaske.



Über die **Telefon**-Taste kann ein Anrufer direkt zurückgerufen werden (nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar). Über die rechte Maustaste wird das Kontextmenü zur Wahl auf einer VIP-Leitung (wenn konfiguriert) oder auf einer bestimmten Leitung angezeigt (siehe ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119).

Die Taste **OK** schließt die Liste.

4.4.6

Vorgemerkte Anrufer

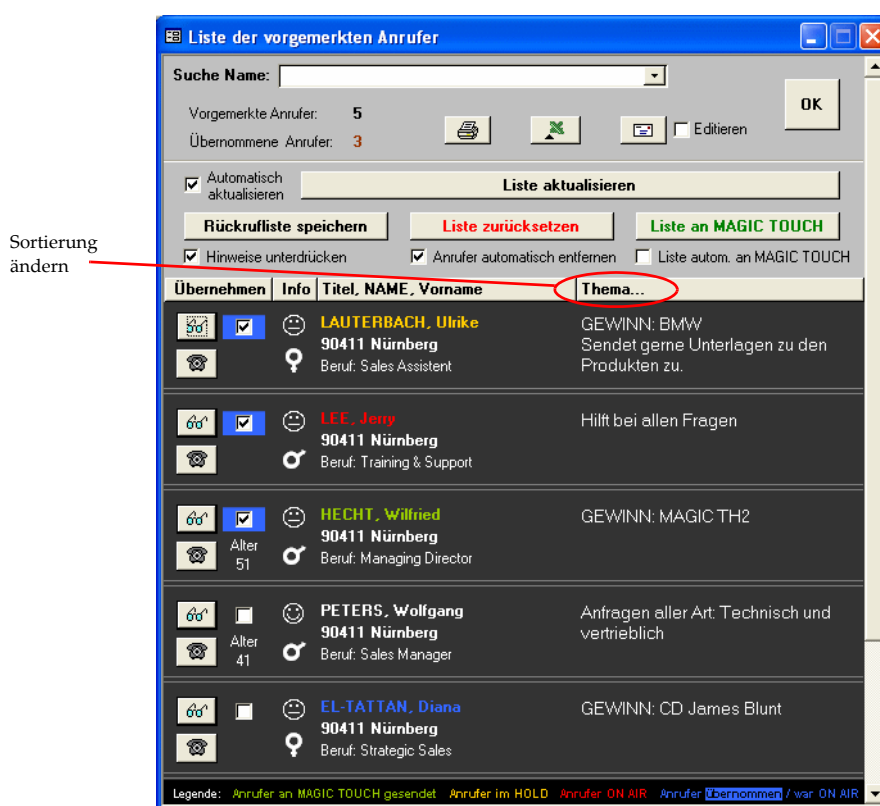
Über das Untermenü **Vorgemerkte Anrufer** wird die Liste aller Anrufer angezeigt, bei denen in der Dateneingabemaske das Kontrollkästchen **Merken** gesetzt ist (siehe dazu auch die Option **Anrufer automatisch bei 'Neu' vormerken**, Seite 35). Diese Liste ist in den Betriebsarten **Screener** und **Nur Dateneingabe** verfügbar.



Die Liste der aktuellen Gewinner wird auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + T** geöffnet.

Diese Liste bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, um bestimmte Anrufer vorzuselektieren und später zurückzurufen. Besonders leistungsfähig ist diese Funktion, wenn die Daten von verschiedenen Screener-Plätzen eingegeben werden.

ABB. 44 LISTE DER VORGEMERKTEN ANRUFRER



Eine typische Anwendung könnte wie folgt aussehen: Ein Call-In-Center nimmt alle Anrufer entgegen. Die Screener arbeiten im **Nur Dateneingabe** Modus und haben keine Verbindung zum Telefonhybrid-System. Neue Anrufer werden automatisch **vorgemerkt**. Ein Redakteur sichtet an einem weiteren Screener-Platz alle Einträge und markiert die interessanten Anrufer durch **Übernehmen**. Die übernommenen Anrufer können dann schließlich vom Techniker oder direkt vom Moderator zurückgerufen werden

In der Liste werden folgende Informationen dargestellt:

- Titel, Name, Vorname
- Wohnort
- Beruf
- Stimmung (Symbole: ☺ = positiv, ☹ = neutral, ☹ = negativ)
- Geschlecht (Symbole: ♂ = männlich, ♀ = weiblich)
- Thema (editierbar)

Eine spezielle Sortierung ermöglicht einen einfachen Ablauf:

- (1) Zunächst werden die Anrufer in einer aufsteigenden Reihenfolge entsprechend ihrer zeitlichen Markierung angezeigt, d.h. neue Anrufer werden am Ende der Liste eingetragen.
- (2) Wird ein Anrufer **Übernommen**, wird das entsprechende Kontrollkästchen blau hinterlegt und der Anrufer wird an die erste Stelle der Liste gesetzt, wenn sie die Liste manuell bzw. automatisch¹ aktualisieren.
- (3) Zusätzlich wird der Verbindungszustand durch die Farbgebung des **Anrufernamens** signalisiert:

hellgrün: Der Anrufer wurde als Vorbelegung an **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** übertragen. Der Moderator kann somit den Anrufer mit einem Tastendruck zurückrufen

orange: Der Anrufer befindet sich zur Zeit im **HOLD**.

rot: Der Anrufer ist aktuell **ON AIR**.

blau: Der Anrufer war bereits **ON AIR**. Anrufer in diesem Verbindungszustand werden an das Ende der Liste gesetzt und die Markierung **Übernommen** wird gelöscht, wenn sie die Liste manuell bzw. automatisch¹ aktualisieren.

- (4) Die Sortierung kann alternativ nach dem Thema erfolgen, da viele Anwender für unterschiedliche Beiträge ein Nummerierungssystem eingeführt haben, so dass gleichartige Beiträge schnell sortiert werden können. Die Sortierung der übernommenen Anrufer wird dadurch aufgehoben. Die Sortierreihenfolge ändert sich durch Anklicken der Taste **Thema** Zur Verfügung stehen:
 - **Thema ...:** keine Sortierung (Standard)
 - **Thema ▲:** Sortierung aufsteigend
 - **Thema ▼:** Sortierung absteigend

Funktionen

Die Dropdown-Liste **Suche Name** ermöglicht ein schnelles Finden eines Eintrags. Die Suche erfolgt ausschließlich nach dem Nachnamen.

Unter **Vorgemerkte Anrufer** und **Übernommene Anrufer** wird die entsprechende Anzahl der Markierungen angezeigt.



Durch Drücken der Taste **Liste drucken** wird die Liste der vorgemerkten Anrufer automatisch auf dem unter MS[®]Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben. Ein Beispiel eines Ausdrucks ist in Abb. 45 dargestellt: Neben den oben bereits erwähnten Angaben ist zusätzlich die Spalte **Letzter Status/Übernommen** vorhanden, über die z.B. festgestellt werden kann, ob der Anrufer tatsächlich auf Sendung gewesen ist oder für einen Rückruf übernommen wurde.



Mit der Taste **MS[®]Excel Export** werden die angezeigten Datensätze als MS[®]Excel Tabelle exportiert. Die Daten werden standardmäßig im Verzeichnis <MAGIC Screener Verzeichnis>\Export gespeichert.

Auch hier sind die Spalten **Status** und **Übernommen** verfügbar.



Über die Schaltfläche **Liste als Email senden** wird die Liste automatisch als Email versendet.

Nach Setzen des Kontrollkästchens **Editieren** wird in jedem Fall die automatisch erstellte Email zur weiteren Bearbeitung angezeigt, unabhängig davon, welche **Email-Einstellungen** vorgenommen wurden (siehe ABSCHNITT 3.7, Seite 47).

¹ Das Aktualisierungsintervall beträgt ca. 3 Sekunden.

ABB. 45 BEISPIELAUSDRUCK DER LISTE DER VORGEMERKTEN ANRUFER

Liste der vorgemerkten Anrufer

Letzter Status Übernommen	Name, Vorname Adresse	Geschlecht	Alter	Beruf	Standard-Rufnr.	Stimmung Thema
War ON AIR	EL-TATTAN, Diana Nordostpark 12 90411 Nürnberg	♀		Strategic Sales	5553334	neutral GEWINN: CD-Je
War ON AIR ✓	LEE, Jerry Nordostpark 12 90411 Nürnberg	♂		Training & Support	09115271160	neutral Hilft bei allen Fra...
War in HOLD ✓	LAUTERBACH, Ulrike Nordostpark 12 90411 Nürnberg	♀		Sales Assistent	5553331	neutral GEWINN: BMW Sondet gerne Unte Produkten zu.
✓	HECHT, Wilfried Nordostpark 12 90411 Nürnberg	♂	51	Managing Director	5553330	neutral GEWINN: MAGIC
	PETERS, Wolfgang Nordostpark 12 90411 Nürnberg	♂	41	Sales Manager	5553332	positiv Anfragen aller Art vertrieblich

Die Liste kann mit der Taste **Liste aktualisieren** upgedated werden. Wenn dies automatisch bei jeder Änderung erfolgen soll, können sie die Option **Automatisch aktualisieren**¹ aktivieren.

Durch Drücken der Taste **Rückrufliste speichern** werden alle **übernommenen** Anrufer in einer Rückrufliste (siehe ABSCHNITT 4.4.7, Seite 69) gespeichert. Der Name der Rückrufliste kann beliebig vergeben werden. Der Name darf aus maximal 30 Zeichen bestehen und darf nicht vorhanden sein.

ABB. 46 EINGABE DES NAMENS EINER RÜCKRUFLISTE

Mit der Taste **Liste zurücksetzen** werden alle

- übernommenen Anrufer zurückgesetzt,
- der Verbindungszustand **War ON AIR** = blaue Namensmarkierung gelöscht
- und
- alle Vorbelegungen entfernt (hellgrüne Namensmarkierung)

Um unbeabsichtigtes Löschen zu verhindern, wird eine Sicherheitsabfrage angezeigt.

Um alle **übernommenen** Anrufer für **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** vorzubelegen, um z.B. dem Moderator die Möglichkeit zu geben per Tastendruck einen Anrufer zurückzurufen, ist die Taste **Liste an MAGIC TOUCH** zu drücken. Der Listeneintrag vorbelegter Anrufer wird hellgrün dargestellt (siehe ABSCHNITT 4.4.7, Seite 69).

Durch Aktivieren der Option Hinweise unterdrücken werden Hinweise über die gesendeten Einträge beim Drücken der Taste **Liste an MAGIC TOUCH** vermieden.

Ist das Kontrollkästchen **Anrufer automatisch entfernen** aktiviert, wird die **Vorbelegung** eines Anrufers automatisch entfernt, nachdem der Anrufer **ON AIR** war.

Mit der Option **Liste automatisch an MAGIC TOUCH** wird jeder **übernommene** Anrufer automatisch als Vorbelegung an **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** übertragen. Dadurch wird sichergestellt, daß auch ohne Drücken der Taste **Liste an MAGIC TOUCH** dem Moderator alle für einen Rückruf in Frage kommenden Anrufer angezeigt werden. Die Aktualisierung

¹ Das Aktualisierungsintervall beträgt ca. 3 Sekunden.

erfolgt immer dann, wenn eine Leitung frei wird. Die dort bestehende Vorbelegung wird automatisch gelöscht (unabhängig von der Option **Anrufer automatisch entfernen**) und eine neue Vorbelegung gesetzt.



Anklicken der **Brille** zeigt den vollständigen Datensatz in der rechten Dateneingabemaske.



Über die **Telefon**-Taste kann ein Anrufer direkt zurückgerufen werden (nur in der Betriebsart **Screeener** verfügbar). Über die rechte Maustaste wird das Kontextmenü zur Wahl auf einer VIP-Leitung (wenn konfiguriert) oder auf einer bestimmten Leitung angezeigt (siehe ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119).

Die Taste **OK** schließt die Liste.



Die Einstellungen für die Optionen **Automatisch aktualisieren**, **Hinweise unterdrücken**, **Anrufer automatisch entfernen** und **Liste automatisch an MAGIC TOUCH** werden lokal gespeichert und können über eine Konfigurationsdatei gesetzt bzw. gelöscht werden.

4.4.7

Rückruf

Über das Untermenü **Rückruf** wird die Verwaltung beliebiger Rückruflisten ermöglicht. Rückruflisten können zu jeder Zeit vorbereitet und zum gewünschten Zeitpunkt geladen werden. Die Teilnehmer der aktuell ausgewählten Rückrufliste können einzeln oder als Sammelruf angewählt werden. Alternativ kann die Rückrufliste aber auch an **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** gesendet werden, so daß ein Moderator die Teilnehmer eigenständig zurückrufen kann.



Die Rückruflisten werden auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + K** geöffnet.

Die Rückruflisten werden in der ausgewählten Anrufer-Datenbank gespeichert und stehen somit allen Screener-Plätzen zur Verfügung. Die Funktion ist in allen Betriebsmodi verfügbar.

ABB. 47 RÜCKRUFLISTEN

Funktionen

Über die Dropdown-Liste **Listen-Name** können sie eine bereits erstellte Rückrufliste auswählen.

Im Feld **Bemerkung** können beliebige Kommentare zur Rückrufliste eingegeben werden. Wird eine Liste z.B. über die Funktion **Vorgemerkte Anrufer** (siehe ABSCHNITT 4.4.6, Seite 65) erstellt, wird automatisch als Bemerkung der Generierungszeitpunkt sowie der **Benutzername** (siehe Seite 34) des Erstellers eingetragen.



Vorbelegungen werden ebenfalls über eine Rückrufliste gespeichert. Diese hat den Namen **MAGIC TOUCH** bzw. **MAGIC TOUCH ID: n** (mit n=1...4) bei Verwendung der Server-Software **MAGIC TOUCH ADMIN**.

Diese System-Rückruflisten können **nicht** gelöscht werden.

Um eine neue Rückrufliste zu erstellen drücken sie die Taste **Rückrufliste hinzufügen**.

Der Name der Rückrufliste kann beliebig vergeben werden. Der Name darf aus maximal 30 Zeichen bestehen und darf nicht vorhanden sein. Anderenfalls werden sie aufgefordert, einen anderen Namen einzutragen.

ABB. 48

EINGABE DES NAMENS EINER RÜCKRUFLISTE

Die aktuell ausgewählte Rückrufliste wird über die Taste **Rückrufliste löschen** gelöscht. Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Bestätigungsabfrage.

Bei gesetzter Option **Nur vorgemerkte Anrufer anzeigen** werden in den Dropdown-Listen **Teilnehmer** nur die Anrufer angezeigt, bei denen das Kontrollkästchen **Merken** in der Dateneingabe-Maske gesetzt ist.

Entsprechend werden bei aktivierter Option **Nur übernommene Anrufer anzeigen** in den Dropdown-Listen **Teilnehmer** nur die Anrufer angezeigt, bei denen das Kontrollkästchen **Übernehmen** in der Liste **Vorgemerkte Anrufer** (siehe ABSCHNITT 4.4.6, Seite 65) gesetzt ist.

Über die Dropdown-Liste **Teilnehmer n (n=1...16)** wählen sie den gewünschten Teilnehmer aus. Sie können immer nur so viele Teilnehmer auswählen, wie Anruferleitungen angezeigt werden. VIP-Leitungen werden violett hinterlegt dargestellt (Konfiguration in **MAGIC TOUCH** unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **VIP Lines**).



In der Betriebsart **Nur Dateneingabe** können zwar alle 16 Anruferleitungen belegt werden, diese stehen aber später möglicherweise aufgrund eingeschränkter Anzahl an Anruferleitungen nicht zur Verfügung. Sie sollten also immer nur die Leitungen mit Teilnehmern belegen, die sie auch tatsächlich nutzen können.



Über die **Telefon**-Taste kann ein Anrufer direkt zurückgerufen werden (nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar).



Anklicken der **Brille** zeigt den vollständigen Datensatz in der rechten Dateneingabemaske.

Die Taste **Rückrufliste anwählen** ermöglicht einen nahezu gleichzeitigen Sammelruf an alle Teilnehmer der aktuellen Rückrufliste. Die Anwahl der Anrufer wird in einem Infofenster dargestellt.

ABB. 49

INFOFENSTER FÜR SAMMELRUF

Hebt der Teilnehmer ab, wird der Anrufer automatisch in **PRETALK** gelegt, wenn eine Pretalk-Leitung zur Verfügung steht. Alle Teilnehmer sind somit in einer Konferenz verfügbar. Ist keine Pretalk-Leitung vorhanden, werden die Teilnehmer automatisch in **HOLD** gelegt, sobald sie den Hörer abheben.



sie erkennen auch anhand der Textfarbe der Taste **Rückrufliste anwählen**, ob eine Pretalk-Leitung vorhanden ist oder nicht. Bei vorhandenem **PRETALK** wird die Taste **grün** beschriftet, anderenfalls **orange** für **HOLD**.

Um die Rückrufliste an **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** zu übertragen, um z.B. dem Moderator die Möglichkeit zu geben per Tastendruck einen

Anrufer zurückzurufen, drücken sie die Taste **Sende Liste an MAGIC TOUCH**.



Dabei wird die aktuelle Rückrufliste in die Rückrufliste **MAGIC TOUCH** bzw. **MAGIC TOUCH ID: n** (n=1...4) kopiert.

Die Taste **OK** schließt die Liste.

4.4.8

Lösche alle Vorbelegungen

Die Funktion ist nur in den Betriebsarten **Screenener** und **Moderator** verfügbar.

Über das Untermenü **Lösche alle Vorbelegungen** werden die Anrufer-Vorbelegungen auf allen Leitungen gelöscht. Die Einträge der Rückrufliste **MAGIC TOUCH** bzw. **MAGIC TOUCH ID: n** (n=1...4) werden entsprechend zurückgesetzt.



Das Löschen der Vorbelegungen wird auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + O** erreicht.

Um ein versehentliches Löschen zu vermeiden, wird eine Bestätigungsabfrage angezeigt.

4.5

Anrufer

Unter dem Menü **Anrufer** sind Anrufer bezogene Rücksetz- und Wartungsfunktionen zusammengefaßt.

4.5.1

Markierung 'Merken' löschen

Durch Auswahl des Untermenüs **Markierung 'Merken' löschen** wird bei allen Anrufern die Markierung **Merken** zurückgesetzt. Wenn sie eine neue Anruferaktion starten und sie mit der Liste der vorgemerkten Anrufer (siehe ABSCHNITT 4.4.6, Seite 65) arbeiten, sollten sie diese Funktion zu Beginn der Aktion ausführen.

Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.



Die Markierung **Merken** kann bei allen Anrufern auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + Z** zurückgesetzt werden.

4.5.2

Markierung 'Gewinner' löschen

Durch Auswahl des Untermenüs **Markierung 'Gewinner' löschen** wird bei allen Anrufern die Markierung **Gewinner** zurückgesetzt. Der Gewinneintrag wird dabei nicht gelöscht. Wenn sie sich alle Gewinner einer Anruferaktion über die Liste der Gewinner anzeigen lassen wollen, sollten sie diese Funktion zu Beginn einer neuen Aktion ausführen.

Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.



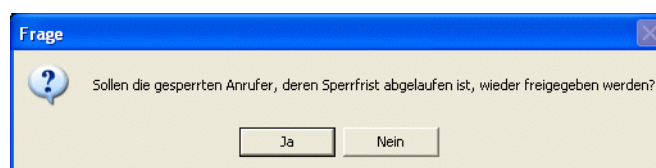
Die Markierung **Gewinner** kann bei allen Anrufern auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + D** zurückgesetzt werden.

4.5.3

Gesperrte Anrufer überprüfen

Über das Untermenü **Gesperrte Anrufer überprüfen** werden alle Anrufer auf abgelaufene Sperrfristen hin überprüft und bei Bestätigung der Sicherheitsabfrage wieder freigegeben.

ABB. 50 SICHERHEITSABFRAGE ZUR ÜBERPRÜFUNG GESPERRTER ANRUFRER



Diese Funktion kann auch automatisch ausgeführt werden. Setzen sie dazu die Option **Administration** → **Einstellungen** → **Automatische Prüfung der Sperre** (siehe Seite 34).

4.5.4

Lösche unbekannte Anrufer

Über das Untermenü **Lösche unbekannte Anrufer** werden alle unbekannten Anrufer - einschließlich der dazugehörigen Historieeinträge - aus der Datenbank gelöscht. Unbekannte Anrufer sind Datenbankeinträge, bei denen der Name identisch dem Feldeintrag **Name für unbekannten Anrufer** ist und,

wenn zusätzlich kein Vorname eingetragen wurde (siehe auch Seite 35).



Durch Löschen der Anruferinträge werden auch die entsprechenden statistischen Informationen zum Alter der Anrufer und die Anruferzeiten (siehe **Statistik**, ABSCHNITT 4.11, Seite 106) gelöscht.

Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.



Diese Funktion kann auch automatisch ausgeführt werden. Setzen sie dazu die Option **Administration** → **Einstellungen** → **Automatisches Löschen unbekannter Anrufer** (siehe Seite 35).

Diese Funktion kann für eingeschränkte Benutzer gesperrt werden (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

4.5.5

Lösche Anrufer mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr

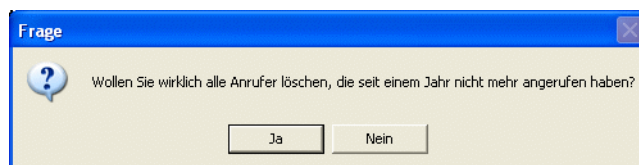
Anrufer, die seit einem Jahr nicht mehr angerufen haben bzw. angerufen wurden, können über das Untermenü **Lösche Anrufer mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr** aus der Datenbank gelöscht werden. Dazugehörige Historieinträge werden ebenfalls entfernt.



Durch Löschen der Anruferinträge werden auch die entsprechenden statistischen Informationen zum Alter der Anrufer und die Anruferzeiten (siehe **Statistik**, siehe ABSCHNITT 4.11, Seite 106) gelöscht.

Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.

ABB. 51 SICHERHEITSABFRAGE BEIM LÖSCHEN VON ANRUFRERN



Diese Funktion kann für eingeschränkte Benutzer auch gesperrt werden (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

4.6

Historie

Unter dem Menü **Historie** sind im Wesentlichen Wartungsfunktionen zur Bereinigung der Historie-Einträge zusammengefaßt.

4.6.1

Historie als Fenster

Diese Funktion steht nur in der Betriebsart **Screenner** zur Verfügung.

Durch Anklicken des Untermenüs **Historie als Fenster** wird ein separates Historie-Fenster mit allen Historieeinträgen zum aktuell ausgewählten Anrufer geöffnet. Die Einträge sind zeitlich in absteigender Reihenfolge sortiert. Das Fenster ist besonders dann hilfreich, wenn viele Anruferleitungen zur Verfügung stehen und somit nur wenig Platz für die standardmäßige Historieanzeige bleibt.

ABB. 52 HISTORIE ALS FENSTER



Das separate Historie-Fenster kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + H** geöffnet werden.

Unter **Gewinneinträge** wird die Anzahl der bisherigen Gewinne angezeigt.

Durch Anklicken der Taste **Historie löschen** wird die gesamte Historie des Anrufers gelöscht. Zur Sicherheit erfolgt eine Bestätigungsabfrage.

Unter **Thema** können die einzelnen Einträge nachbearbeitet werden. Wenn sie einen **Gewinn** eintragen wollen, verwenden sie das Schlüsselwort '**Gewinn:**' am Anfang eines Eintrags, damit **Gewinneinträge** gezählt werden können. Einen Zeilenumbruch innerhalb eines Feldes erreichen sie durch gleichzeitiges Drücken der Tastenkombination **STRG + ↵** (= Enter/Return).

Einzelne Historieeinträge können durch Anklicken des Datensatzmarkierers und anschließendem Drücken der **ENTF**-Taste auf der Tastatur gelöscht werden. Zur Sicherheit erfolgt eine Bestätigungsabfrage.

Drücken der Taste **OK** schließt das Historie-Fenster.

4.6.2

Lösche Historie aller unbekannten Anrufer

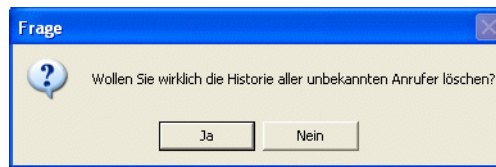
Über das Untermenü **Lösche Historie aller unbekannte Anrufer** werden die Historieeinträge aller unbekannten Anrufer aus der Datenbank gelöscht. Unbekannte Anrufer sind Datenbankeinträge, bei denen der Name identisch dem Feldeintrag **Name für unbekannten Anrufer** ist und, wenn zusätzlich kein Vorname eingetragen wurde (siehe auch Seite 35).



Durch Löschen der Historieeinträge werden auch die entsprechenden statistischen Informationen zu Anruferzeiten (siehe **Statistik** → **Anruferzeiten**, siehe ABSCHNITT 4.11.2, Seite 107) gelöscht.

Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.

ABB. 53 SICHERHEITSABFRAGE BEIM LÖSCHEN DER HISTORIE UNBEKANN-
TER ANRUFER



Diese Funktion kann für eingeschränkte Benutzer auch gesperrt werden (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

4.6.3

Lösche Historie mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr

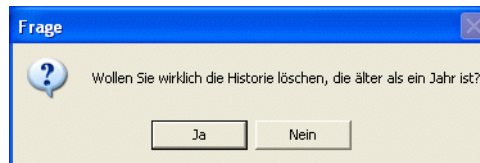
Historieeinträge von Anrufern, die seit einem Jahr nicht mehr angerufen haben bzw. angerufen wurden, können über das Untermenü **Lösche Historie mit LETZTER ANRUF > 1 Jahr** aus der Datenbank gelöscht werden.



Durch Löschen der Historieeinträge werden auch die entsprechenden statistische Informationen zu Anruferzeiten (siehe **Statistik** → **Anruferzeiten**, siehe ABSCHNITT 4.11.2, Seite 107) gelöscht.

Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.

ABB. 54 SICHERHEITSABFRAGE BEIM LÖSCHEN ALTER HISTORIEEINTRÄGE



Diese Funktion kann für eingeschränkte Benutzer auch gesperrt werden (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

4.6.4

Lösche alle Historieeinträge

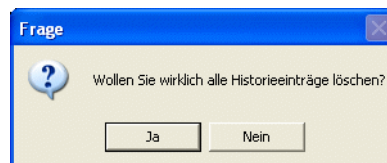
Über die Untermenüfunktion **Lösche alle Historieeinträge** wird die gesamte Historie aller Anrufer gelöscht. Die Daten können nicht wiederhergestellt werden.



Durch Löschen der Historieeinträge werden auch die entsprechenden statistische Informationen zu Anruferzeiten (siehe **Statistik** → **Anruferzeiten**, siehe ABSCHNITT 4.11.2, Seite 107) gelöscht.

Um versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt eine Sicherheitsabfrage.

ABB. 55 SICHERHEITSABFRAGE BEIM LÖSCHEN ALLER HISTORIEEINTRÄGE





Diese Funktion kann für eingeschränkte Benutzer auch gesperrt werden (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

4.7

Telefonbuch

Die nachfolgenden Funktionen ermöglichen die Verwaltung der Anrufer-Datenbanken¹.

4.7.1

Suchen

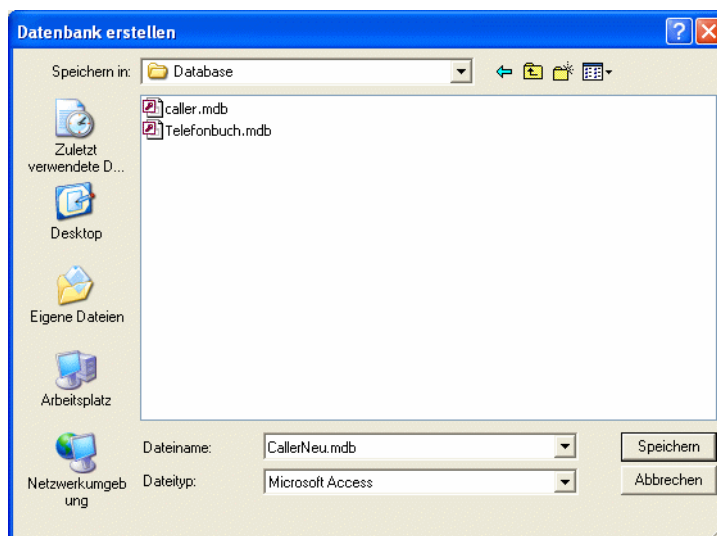
Das Untermenü **Suchen** entspricht der Funktion Suchen in ABSCHNITT 4.7.1, Seite 78.

4.7.2

Neu

Mit der Untermenüfunktion **Neu** erstellen sie ein neues leeres Telefonbuch. Nach Bestätigung wird der Dialog zur Erstellung einer Datenbank angezeigt.

ABB. 56 NEUE DATENBANK ERSTELLEN



Der Standardname für ein neues Telefonbuch lautet CallerNeu.mdb. Den Namen können sie beliebig vergeben. Neue Anrufer-Datenbanken werden standardmäßig im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Database

gespeichert und besitzen immer die Dateiendung .mdb.

Drücken sie die Taste **Speichern** zum Erstellen der neuen Datenbank. Wenn sie eine bestehende Datenbank überschreiben wollen, wird zur Sicherheit eine Warnmeldung ausgegeben.



Die neu erstellte Datenbank wird **nicht** automatisch zur aktuellen Datenbank. Dies ist nur über eine Konfigurationsänderung möglich, wie im ABSCHNITT 2.4, Seite 20 - MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN Einstellungen - beschrieben.

4.7.3

Speichern unter ...

Um eine Kopie z.B. zur Sicherung der aktuellen Anrufer-Datenbank zu erstellen, verwenden sie die Untermenüfunktion **Speichern unter** Im angezeigten Dialog zum Speichern des Telefonbuchs geben sie einen beliebigen Namen ein. Die Anrufer-Datenbanken werden standardmäßig im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Database

gespeichert und besitzen immer die Dateiendung .mdb.

¹ Die Begriffe Anrufer-Datenbank und Telefonbuch werden synonym verwendet.

Drücken sie die Taste **Speichern** zum Erstellen der Kopie. Wenn sie eine bestehende Datenbank überschreiben wollen, wird zur Sicherheit eine Warnmeldung ausgegeben.

4.7.4

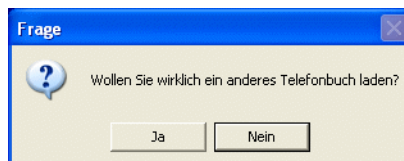
Laden

Diese Funktion steht nur in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** zur Verfügung, da in den anderen Betriebsarten die Datenbank über die Server-Applikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** festgelegt wird.

Zum Laden eines anderen Telefonbuchs benutzen sie die Untermenüfunktion **Laden**.

Zur Sicherheit wird eine Bestätigungsabfrage angezeigt.

ABB. 57 SICHERHEITSABFRAGE BEIM LADEN EINES TELEFONBUCHS



Im anschließend angezeigten Dateibrowser wählen sie die gewünschte Anrufer-Datenbank aus und drücken sie dann die Taste **Öffnen**. Die ausgewählte Datenbank wird automatisch zur aktuellen Datenbank für diesen Screener-Platz.



Diese Funktion kann für eingeschränkte Benutzer auch gesperrt werden (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

4.7.5

Löschen

Um eine Anrufer-Datenbank vollständig zu löschen, verwenden sie die Untermenüfunktion **Löschen**.



Das Löschen der Anrufer-Datenbank kann auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F3** durchgeführt werden.



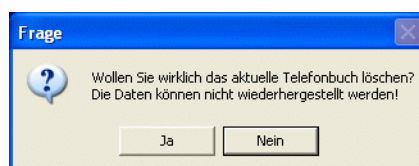
Durch diese Funktion werden alle Anrufer-Daten unwiderruflich gelöscht. Diese Funktion kann in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** immer ausgeführt werden, auch wenn die zu löschende Datenbank in Verwendung ist.

Erstellen sie in jedem Falle eine Sicherungskopie Ihrer aktuellen Anrufer-Datenbank mit der Funktion **Speichern unter ...** (siehe ABSCHNITT 4.7.3, Seite 78).

Sperren sie daher diese Funktion für normale Benutzer (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

Um ein versehentliches Löschen zu vermeiden, erfolgt zunächst eine Sicherheitsabfrage.

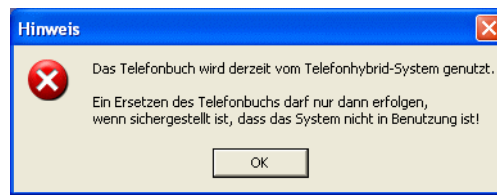
ABB. 58 SICHERHEITSABFRAGE BEIM LÖSCHEN DES TELEFONBUCHS



In den Betriebsarten **Screener**, **Moderator** und **Moderator ON AIR** wird über-

prüft, ob die aktuelle Datenbank in Benutzung ist. Ein Löschen ist in diesem Fall nicht möglich und wird mit nachfolgender Fehlermeldung quittiert.

ABB. 59 FEHLER BEIM LÖSCHEN DES TELEFONBUCHS



4.7.6

Drucken

Das aktuelle Telefonbuch kann über die Untermenüfunktion **Drucken** in alphabetischer Reihenfolge vollständig ausgedruckt werden. Der Druck erfolgt automatisch auf dem unter MS[®] Windows eingestellten Standarddrucker. Nachfolgende Abbildung zeigt einen Beispielausdruck.

ABB. 60 BEISPIELAUSDRUCK EINES TELEFONBUCHS

Telefonbuch					
Titel	Name, Vorname	Adresse	Email	Beruf	Rufnummern
E					
	EL-TATTAN, Diana	Nordostpark 12 90411 Nürnberg	deltattan@avt-nbg.de	Strategic Sales	00115271
					Privat: 5553334 Geschäft: 00115271123
H					
	HEBIZ,				Privat: 7599737537
	HECHT, Wilfried	Nordostpark 12 90411 Nürnberg	whecht@avt-nbg.de	Managing Director	0011527
					Geschäft: 001152710 Privat: 5553330
K					
	KALLE,				Privat: 5553333 Privat: 6666642
L					
	LEE, Jerry	Nordostpark 12 90411 Nürnberg	jlee@avt-nbg.de	Training & Support	00115271101
					Geschäft: 00115271150

4.7.7 Export nach MS Excel

4.7.7.1 Standard

Der **Standard** MS[®]Excel Export speichert die aktuelle Anrufer-Datenbank als Excel-Tabelle mit alphabetischer Sortierung nach Nachnamen und Vornamen ab. Alle Formatierungen sind fest vorgegeben. Die Daten werden standardmäßig im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Export

mit der Dateiendung .xls gespeichert.

Nach Bestätigung der Sicherheitsabfrage wird der Dateibrowser angezeigt, über den sie das gewünschte Verzeichnis auswählen und einen beliebigen Dateinamen vergeben können. Als Standardname wird Telefonbuch.xls vorgeschlagen.

Folgende Felder stehen zur Verfügung:

- Titel
- Nachname
- Vorname
- Beruf
- Telefon (Standard-Rufnummer)
- Fax
- Email
- Strasse
- Bezirk
- PLZ (Postleitzahl)
- Ort
- Gewinner
- Gewinn
- Thema
- Geschlecht
- Geburtstag
- Alter
- VIP
- Gesperrt
- Gesperrt bis (Datum)
- Gesperrt Uhrzeit
- Stimmung
- Summe Anrufe
- Letzter Anruf

und optional, falls über die Layoutfunktion konfiguriert:

- Feld1 ... Feld5

4.7.7.2 Erweitert

Die Funktion **Erweitert** bietet im Gegensatz zum **Standard**-Export alle Möglichkeiten zur Definition des Datenexports. Im Wesentlichen lassen sich hierüber Abfragen im **SQL**¹-Format erstellen. Diese Abfragen werden aber über einen Abfrageassistenten automatisch im richtigen Format generiert, so daß sie die SQL-Sprache nicht erst erlernen müssen. Profis können aber auch direkt eigene SQL-Anweisungen eingeben.

Alle erstellten Abfragen können gespeichert und später einfach aufgerufen werden.

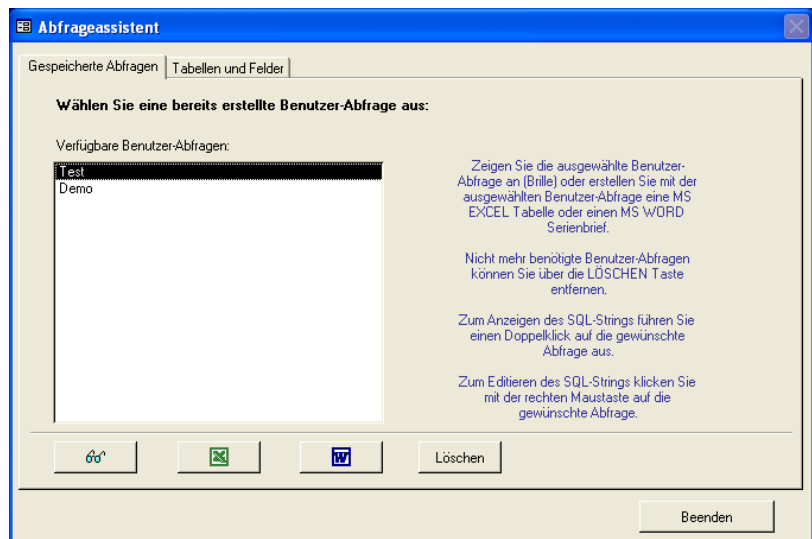


Den Abfrageassistenten können sie auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F1** starten.

¹ SQL = Structured Query Language (strukturierte Abfragesprache)

ABB. 61

ABFRAGEASSISTENT - GESPEICHERTE ABFRAGEN



4.7.7.2.1

Verwenden bereits erstellter Benutzer-Abfragen

Nach Aufruf des Abfrageassistenten werden auf der ersten Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** alle bereits erstellten Abfragen angezeigt.

ABB. 62

BEISPIEL EINER ABFRAGETABELLE

	Nachname	Vorname	Telefon	Ort	email
	EL-TATTAN	Diana	5553334	Nürnberg	deltattan@avt-nbg.de
	HECHT	Wilfried	5553330	Nürnberg	wecht@avt-nbg.de
	HEINZ		7589737537		
	KALLE		5553333		
	LAUTERBACH	Ulrike	5553331	Nürnberg	ulauterbach@avt-nbg.de
	LEE	Jerry	09115271160	Nürnberg	jlee@avt-nbg.de
	MEIER	Michael	0891234567	München	
▶	PETERS	Wolfgang	09115271130	Nürnberg	wpeters@avt-nbg.de
*					



Anklicken der Brille zeigt die selektierte Benutzer-Abfrage in der Tabellenansicht. Zusätzlich wird das Menü **Benutzer-Abfragen** eingeblendet, welches zusätzliche Möglichkeiten zur Bearbeitung der angezeigten Datensätze bietet. Details zum Menü **Benutzer-Abfragen** sind im ABSCHNITT 4.7.7.2.5, Seite 88 erläutert.



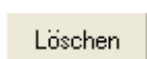
Die Daten in der Tabellenansicht können beliebig bearbeitet werden.



Über das **MS[®]Excel** Symbol wird die selektierte Benutzer-Abfrage direkt nach MS[®]Excel exportiert und dort geöffnet.



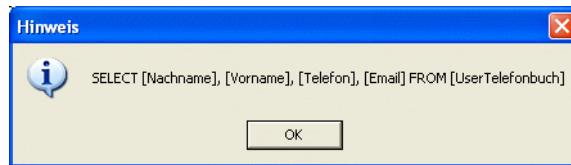
Anklicken des **MS[®]Word** Symbol öffnet für die ausgewählte Benutzer-Abfrage den MS[®]Word Seriendruck, der detailliert im ABSCHNITT 5.5.2, Seite 125 beschrieben wird.



Mit **Löschen** entfernen sie die selektierte Benutzer-Abfrage aus der Liste. Zur Sicherheit ist eine Löschbestätigung erforderlich.

Mit einem **Doppelklick** auf eine Benutzer-Abfrage können sie sich die SQL-Anweisung, die der Abfrage zugrunde liegt, anzeigen lassen. Ein Beispiel ist in der folgenden Abbildung dargestellt.

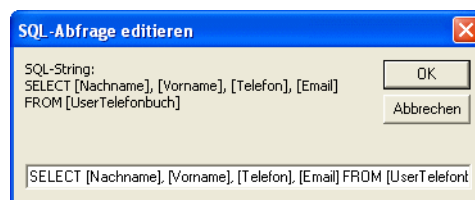
ABB. 63 BEISPIEL EINER SQL-ABFRAGE



Die zur Verfügung stehenden Tabellen **Historie**, **Rufnummern** und **Telefonbuch** (ABSCHNITT 4.7.7.2.2, Seite 83) werden intern als **UserHistorie**, **UserRufnummern** und **UserTelefonbuch** bezeichnet.

Wenn sie eine bereits erstellte Benutzer-Abfrage nachträglich bearbeiten wollen, ist dies nur mit SQL-Anweisungen möglich, da eine erstellte Abfrage nur im SQL-Format abgespeichert wird. Zum Editieren einer Abfrage klicken sie mit der **rechten Maustaste** auf die gewünschte Benutzer-Abfrage. Ein Beispiel finden sie in der nächsten Abbildung:

ABB. 64 BEISPIEL ZUM EDITIEREN EINER SQL-ABFRAGE



Weitere Informationen zu SQL finden sie im Internet. Empfehlenswert ist z.B. die Website <http://de.wikipedia.org/wiki/SQL> oder das Online-Tutorial <http://www.sqlzoo.net> (in Englisch).

4.7.7.2.2

Erstellen von Benutzer-Abfragen

Über die Registerkarte **Tabellen und Felder** können sie eigene Benutzer-Abfragen erstellen.

Wählen sie zunächst unter **Tabellen** eine der zur Verfügung gestellten Tabellen aus. Folgende Tabellen können selektiert werden:

- **Historie**: Zur Erstellung einer Abfrage auf Basis der Historieeinträge.
- **Rufnummern**: Zur Erstellung einer Abfrage auf Basis aller Rufnummern.
- **Telefonbuch**: Zur Erstellung einer Abfrage auf Basis aller Anruferdaten.

Sobald eine Tabelle ausgewählt wurde, werden im Listenfeld **Verfügbare Felder** alle zur Verfügung stehenden Abfragefelder angezeigt. Einige Felder sind bereits als Verknüpfungen aus einzelnen Feldern verfügbar (z.B. **Anschrift**).



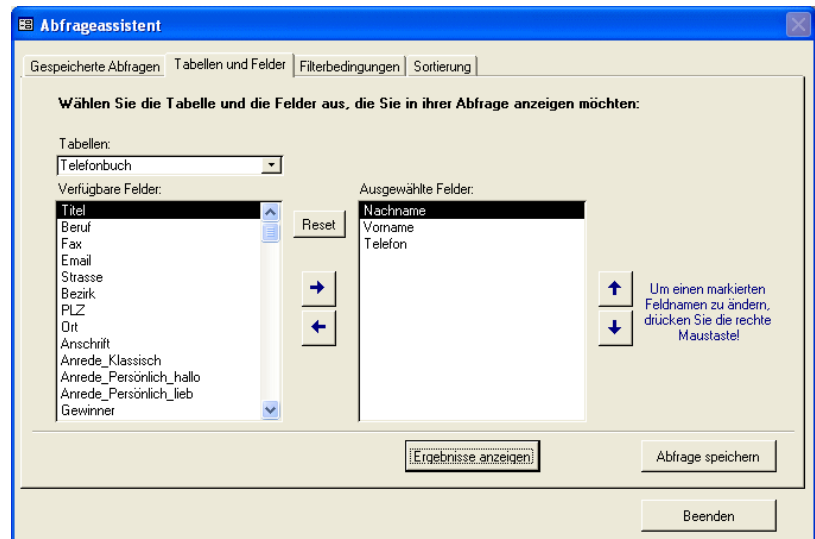
Alle Felder, die sie in Ihrer Abfrage einfügen möchten, können durch **Doppelklick** oder Drücken der Pfeiltaste **Feld übernehmen** in das Listenfeld **Ausgewählte Felder** übernommen werden.



Falls sie versehentlich ein Feld übernommen haben, können sie dieses durch **Doppelklick** auf das gewünschte Feld im Listenfeld **Ausgewählte Felder** oder durch Selektieren des Feldes und Drücken der Pfeiltaste **Feld entfernen** wieder rückgängig machen. Beachten sie, daß ein entferntes Feld am Ende im Listenfeld **Verfügbare Felder** eingefügt wird.

ABB. 65

ABFRAGEASSISTENT - TABELLEN UND FELDER

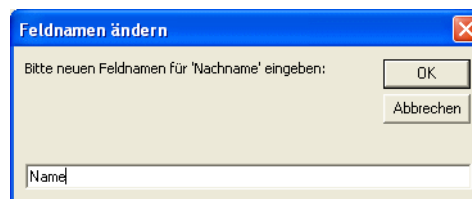


Die angezeigte Reihenfolge im Listenfeld **Ausgewählte Felder** können sie durch Selektieren eines Feldes und mit den Pfeiltasten **Feld nach oben** bzw. **nach unten verschieben** ändern.

Um einen Feldnamen zu ändern, drücken sie im Listenfeld **Ausgewählte Felder** über einem selektiertem Feld die **rechte Maustaste**. Im folgenden Dialog können sie einen beliebigen neuen Feldnamen vergeben.

ABB. 66

ÄNDERN EINES FELDNAMENS



Im Listenfeld wird ein neuer Feldname nach dem Schema Feldname AS [Neuer Feldname] angezeigt (z.B. Nachname AS [Name]).

Ihre Auswahl in der Registerkarte **Tabellen und Felder** können sie durch Anklicken der Taste **Reset** zurücksetzen.

Zur Überprüfung Ihrer erstellten Abfrage drücken sie die Taste **Ergebnisse anzeigen**. Die Tabellenansicht mit allen zur Abfrage passenden Datensätze werden angezeigt.

Konnte die Abfrage ausgeführt werden, wird die Taste **Abfrage speichern** aufgeblendet, die Ihnen das Abspeichern der Abfrage unter einem beliebigen Namen erlaubt. Diese wird anschließend auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** angezeigt und kann nun jederzeit ausgeführt werden.

Reset

Ergebnisse anzeigen

Abfrage speichern

4.7.7.2.3

Benutzer-Abfragen mit Filterbedingungen

Um nur bestimmte Datensätze in Ihrer Abfrage anzuzeigen, können sie über die Registerkarte **Filterbedingungen** beliebige Filter definieren (im Beispiel Abb. 67: Zeige alle Datensätze, die heute angerufen haben und aus dem Postleitzahlenbereich 90xxx kommen).

ABB. 67 ABFRAGEASSISTENT - FILTERBEDINGUNGEN

Wählen sie zunächst unter **Feldname** das gewünschte Feld aus. Wenn sie als Feldnamen **SQL** auswählen können sie mit dem Vergleichsoperator **WHERE** direkt eine SQL-Anweisung eingeben.



SQL-Anweisungen müssen nach der englischen SQL-Syntax eingegeben werden. Feldnamen sind in eckigen Klammern zu setzen. Die Felder können sie durch Drücken der Tastenkombination **STRG + F2** zoomen.

Unter **Feldtyp** wird der Typ des Feldes angezeigt (z.B. Text oder Datum). In der untersten Zeile werden mögliche Werte für diesen Feldtyp angezeigt.

In der Spalte **Vergleich** wählen sie aus, mit welchem Vergleichsoperator ein Filterwert, den sie unter **Wert** eingeben, verknüpft werden soll. Folgende Vergleichsoperatoren stehen zur Verfügung:

- **gleich**
- **ungleich**
- **größer als**
- **kleiner als**
- **größer oder gleich**
- **kleiner oder gleich**
- **zwischen**
- **beginnt mit**
- **enthält**
- **WHERE** (nur zusammen mit dem Feldnamen **SQL** verwendbar)

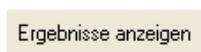
Wenn sie mehrere Filterbedingungen erstellen, müssen sie diese entweder mit **AND** (und) oder **OR** (oder) verbinden.



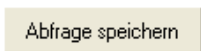
Eine einzelne Filterbedingung können sie über das **Löschen**-Symbol entfernen. Eine Sicherheitsabfrage erfolgt nicht.



Alle Filterbedingungen können sie durch Anklicken der Taste **Reset** löschen. Zur Sicherheit müssen sie das Löschen bestätigen.



Zur Überprüfung Ihrer erstellten Abfrage drücken sie die Taste **Ergebnisse anzeigen**. Die Tabellenansicht mit allen zur Abfrage passenden Datensätzen werden angezeigt.



Konnte die Abfrage ausgeführt werden, wird die Taste **Abfrage speichern**

aufgeblendet, die Ihnen das Abspeichern der Abfrage unter einem beliebigen Namen erlaubt. Diese wird anschließend auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** angezeigt und kann nun jederzeit ausgeführt werden.

Abfragetipps

- sie können auch Buchstaben mit größer oder kleiner Operatoren verknüpfen. Z.B. ist das Zeichen 'A' **kleiner als** das Zeichen 'B', ebenso ist 'Paula' **größer als** 'Paul'.
- Wenn sie Datensätze anzeigen wollen, die **Heute** erstellt wurden, geben sie als Vergleichsoperator **größer oder gleich** und als Feldwert **Datum()** ein. Dadurch wird immer automatisch das heutige Datum in die Abfrage eingetragen.
- Wenn sie Datensätze in einem bestimmten Zeitbereich selektieren wollen, müssen sie den Vergleichsoperator **zwischen** verwenden. Da sie zwei Datumsangaben eingeben müssen, sind zwei Filterbedingungen notwendig. Beispiel: Es sollen alle Anrufer angezeigt werden, die zwischen dem 01.01.2005 und dem 30.09.2005 angerufen haben.

Notwendige Filterbedingungen:

Feldname	Feldtyp	Vergleich	Wert	AND/OR
Letzter Anruf	Datum	zwischen	01.01.2005	AND
Letzter Anruf	Datum		01.10.2005	

Um auch die Datensätze vom 30.09.2005 müssen sie den nächsten Tag, also den 01.10.05 als Enddatum eingeben.

- Beim Feldtyp **Ja/Nein** müssen sie als Feldwert **True** für 'Ja' und **False** für 'Nein' eingeben.

Abfragebeispiele

- (1) Geburtstage des aktuellen Monats

Über diese SQL-Abfrage werden alle Anrufer ausgewählt, die im aktuellen Monat Geburtstag haben:

Feldname	Feldtyp	Vergleich	Wert	AND/OR
SQL	SQL-String	WHERE	month([Geburtstag])=mon	

month([Geburtstag])=month(date())

- (2) Geburtstage am aktuellen Tag

Über diese SQL-Abfrage werden alle Anrufer ausgewählt, die am heutigen Tag Geburtstag haben:

Feldname	Feldtyp	Vergleich	Wert	AND/OR
SQL	SQL-String	WHERE	month([Geburtstag])=mon	AND
SQL	SQL-String	WHERE	day([Geburtstag])=day(d	

month([Geburtstag])=month(date())

day([Geburtstag])=day(date())

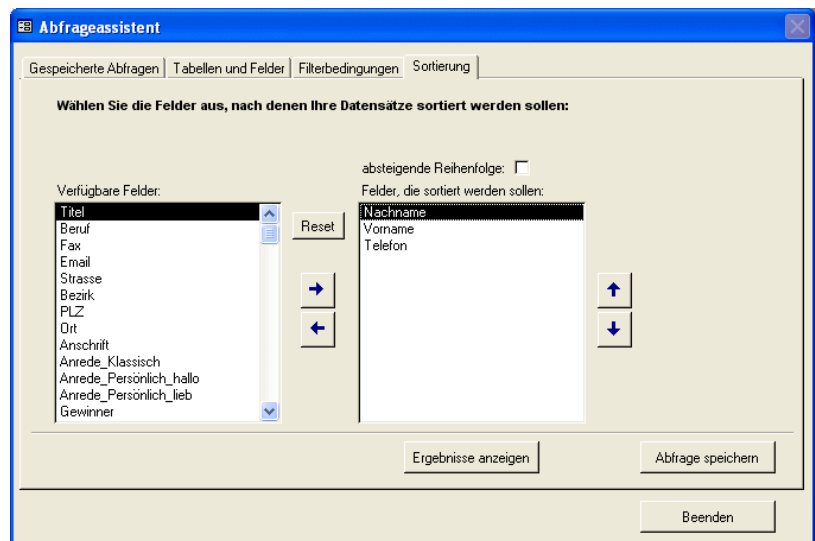
4.7.7.2.4

Benutzer-Abfragen mit Sortierung

Die Sortierreihenfolge der angezeigten Datensätze können sie über die Registerkarte **Sortierung** festlegen. Dabei können mehrere Felder festgelegt werden, deren Sortierung entsprechend ihrer Rangfolge erfolgt.

ABB. 68

ABFRAGEASSISTENT - SORTIERUNG



Alle Felder, nach denen die Abfrage sortiert werden soll, können durch **Doppelklick** oder Drücken der Pfeiltaste **Feld übernehmen** in das Listenfeld **Felder, die sortiert werden sollen** übernommen werden.



Falls sie versehentlich ein Feld übernommen haben, können sie dieses durch **Doppelklick** auf das gewünschte Feld im Listenfeld **Felder, die sortiert werden sollen** oder durch Selektieren des Feldes und Drücken der Pfeiltaste **Feld entfernen** wieder rückgängig machen. Beachten sie, daß ein entferntes Feld am Ende im Listenfeld **Verfügbare Felder** eingefügt wird.

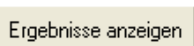


Die angezeigte Rangfolge der Sortierung im Listenfeld **Felder, die sortiert werden sollen** können sie durch Selektieren eines Feldes und mit den Pfeiltasten **Feld nach oben** bzw. **nach unten verschieben** ändern.

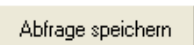
Standardmäßig erfolgt die Sortierung in aufsteigender Reihenfolge. Durch Anklicken der Option **absteigende Reihenfolge** können sie die Sortierung umkehren.



Die Sortierreihenfolge können sie durch Anklicken der Taste **Reset** löschen. Zur Sicherheit müssen sie das Löschen bestätigen.



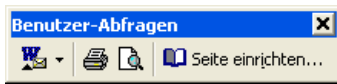
Zur Überprüfung Ihrer erstellten Abfrage drücken sie die Taste **Ergebnisse anzeigen**. Die Tabellenansicht mit allen zur Abfrage passenden Datensätze werden angezeigt.



Konnte die Abfrage ausgeführt werden, wird die Taste **Abfrage speichern** aufgeblendet, die Ihnen das Abspeichern der Abfrage unter einem beliebigen Namen erlaubt. Diese wird anschließend auf der Registerkarte **Gespeicherte Abfragen** angezeigt und kann nun jederzeit ausgeführt werden.

4.7.7.2.5

Menü Benutzer-Abfragen



Ist eine Abfrage in der Tabellenansicht geöffnet, wird automatisch das Menü **Benutzer-Abfragen** eingeblendet.

Die Daten in der Tabellenansicht können beliebig bearbeitet werden.

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

Seriendruck mit MS®Word: Diese Funktion entspricht weitestgehend der im ABSCHNITT 5.5.2, Seite 125 beschriebenen Seriendruck-Funktion.

Mit MS®Word veröffentlichen: Hierbei wird die Tabelle als MS®Word Dokument exportiert und kann dort weiter bearbeitet werden.

Analysieren MS®Excel: Die Tabelle wird als MS®Excel Dokument exportiert und kann dort weiter bearbeitet werden.

Drucken: Die Tabelle wird auf dem unter MS®Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben.

Seitenansicht: Die Tabelle wird als Vorschau-Seitenansicht angezeigt.

Seite einrichten ...: Hierüber können sie das Druckformat (z.B. Ausrichtung, Papiergröße, Drucker usw.) der Seite einrichten.

4.7.8

Import Telefonbuch (.txt)

Diese Funktion ist nur in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar.

Über die **Import Telefonbuch** Funktion können sie ein textbasiertes Telefonbuch in **MAGIC SCREENER** importieren.



Durch diese Funktion wird die aktuell ausgewählte Anrufer-Datenbank vollständig gelöscht. Diese Funktion kann in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** immer ausgeführt werden, auch wenn die zu löschende Datenbank in Verwendung ist.

Erstellen sie in jedem Falle eine Sicherungskopie Ihrer aktuellen Anrufer-Datenbank mit der Funktion **Speichern unter ...** (siehe ABSCHNITT 4.7.3, Seite 78).

Sperren sie diese Funktion für normale Benutzer (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

Nach Bestätigung der Sicherheitsabfrage wird der Dateibrowser zur Auswahl des textbasierten Telefonbuchs aufgerufen.

Standardmäßig werden die Dateien im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Import

angezeigt und besitzen immer die Dateiendung .txt.



Als Beispiel finden sie die Datei Telbook.txt im Import-Verzeichnis. In der Datei Import.txt ist das notwendige Import-Format beschrieben.

Nach Auswahl der zu importierenden Datei und Drücken der Taste **Öffnen** werden die Datensätze importiert.

Nach erfolgreichem Import wird die Anzahl der erfolgreich eingelesenen Datensätze angezeigt.

ABB. 69 HINWEIS NACH TELEFONBUCH IMPORT



Abschließend wird die Anrufer-Datenbank komprimiert. Eine kurze Meldung informiert über die Größe der neuen Datenbank.

ABB. 70 HINWEIS NACH KOMPRIMIERUNG EINER IMPORTIERTEN TEXTDATEI



Ist der Import nicht möglich, wird eine entsprechende Fehlermeldung ausgegeben. Die Anrufer-Daten sind zu diesem Zeitpunkt allerdings bereits gelöscht.

Import-Format

Um eine Textdatei importieren zu können, muß folgendes Format eingehalten werden:

- Verfügbare Datenbankfelder durch Kommata getrennt:
 - Name
 - Vorname
 - Rufnummer
 - Mobil
 - Fax
 - Strasse
 - PLZ
 - Ort
 - Email
 - Thema
 - Beruf
 - Merken
- Zu beachten:
 - (1) Rufnummern (RUFNUMMER, MOBIL, FAX) und Postleitzahlen (PLZ) müssen in Anführungszeichen gesetzt werden.
 - (2) Für das Feld MERKEN muss der Wert TRUE für ja und FALSE für nein gesetzt werden.
 - (3) Das letzte Feld MERKEN **muss** auf TRUE oder FALSE gesetzt werden.
 - (4) Leere Felder sind zulässig, NAME, RUFNUMMER und MERKEN müssen aber eingegeben werden

Beispiel:

```
Müller, Peter, "0911234567", "01713456789", "09114567890", Nord-
ostpark 12, "90411", Nürnberg, pmueller@avt-nbg.de, Fragen zur
Sendung, Vertriebsleiter, True
Schmidt, Willi, "0911567890", , , , , Nürnberg, , , , False
Meier, , "089456789", , , , , , , , False
```


4.7.9

Datenkonsistenz (Screened) prüfen

Diese Funktion ist nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar.

Die Untermenüfunktion **Datenkonsistenz (Screened) prüfen** überprüft, ob das Kontrollkästchen **Screened** in der Dateneingabemaske gesetzt ist, obwohl keine Verbindung zum Anrufer besteht.

Screened wird dazu genutzt, um ein versehentliches Bearbeiten oder gar ein Löschen eines Datensatzes von einem Screener-Platz im Modus **Nur Dateneingabe** zu verhindern, der gerade vom Hybridsystem in Verwendung ist.

Das Kontrollkästchen wird normalerweise automatisch vom Server **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** gesetzt bzw. gelöscht. Sollte es während einer Verbindung z.B. zu einem Netzwerkfehler kommen, würde **Screened** nicht mehr zurückgesetzt werden. Ein spätere Bearbeitung des Datensatzes wäre somit nicht mehr möglich. Verwenden sie in einem solchen Fall diese Funktion.



Alternativ können sie das Kontrollkästchen **Screened** auch manuell in der Dateneingabemaske löschen, wenn sie sicher sind, daß der Datensatz gerade nicht in Verwendung ist, also keine Telefonverbindung zum Anrufer besteht.

4.8

Manuelle Wahl

Diese Funktion ist nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar.

Zur Anwahl einer beliebigen Rufnummer kann die Menüfunktion **Manuelle Wahl** verwendet werden. Zusätzlich können in diesem Dialog sechs Kurzwahl-tasten definiert werden.



Das Eingabefenster für die manuelle Wahl kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + M** geöffnet werden.

ABB. 71 MANUELLE WAHL

Unter **Rufnummer** geben sie die gewünschte Rufnummer ein. Die eingegebene Rufnummer wird zur Wahlwiederholung automatisch in der Dropdown-Liste gespeichert.



Das Rücksetzen der Dropdown-Liste kann über das **Papierkorb**-Symbol erfolgen. Zur Sicherheit müssen sie das Löschen bestätigen.



Folgende Zeichen sind im Eingabefeld zugelassen:

- Ziffern '0' ... '9'
- Sonderzeichen '*' und '#'
- '-' (= Minus) an erster Position zur Unterdrückung der Amtsholung, falls diese in **MAGIC TOUCH** eingerichtet wurde (**Configuration** → **System** → **Edit** → **S0 Line** → **Prefix Numbers**)
- '>' an erster Position zur Unterdrückung der Auswertung der Rufnummernlänge (**MAGIC TOUCH: Configuration** → **System** → **Edit** → **S0 Line** → **Length of internal telephone numbers**).¹

¹ Die Unterdrückung der Rufnummernlänge ist dann wichtig, wenn die Länge einer Rufnummer kürzer oder gleich lang ist, wie Ihre internen Durchwahlen. Anderenfalls könnten sie z.B. niemals den Notruf (110) oder die Zeitansage anrufen, da das System davon ausgehen würde, dass es sich um eine interne Rufnummer handelt. Tragen sie solche Rufnummern mit einem vorangestellten '>' ein (z.B. >110).



Die Anwahl erfolgt durch Anklicken des **Telefon**-Symbols mit der **linken** Maustaste. Verwenden der **rechten** Maustaste öffnet das Kontextmenü zur Wahl über eine VIP-Leitung (wenn konfiguriert) bzw. zur Wahl auf einer bestimmten Leitung. Details dazu finden sie im ABSCHNITT 5.1.1, Seite 119.



Die Anwahl kann beendet werden, wenn auf der verwendeten Leitung das **CALL OUT** bzw. **DROP** Symbol angeklickt wird.



Die manuelle Wahl kann durch Anklicken des **X**-Symbols ohne weitere Aktion geschlossen.

4.8.1

Kurzwahl-tasten verwenden



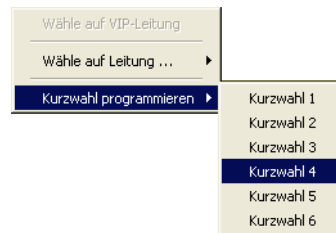
Durch Anklicken einer **Kurzwahl-taste** wird eine zuvor programmierte Rufnummer direkt angewählt und der Dialog **Manuelle Wahl** geschlossen.

Das Programmieren einer **Kurzwahl-taste** erfolgt über das Kontextmenü **Wählen**, welches mit der rechten Maustaste geöffnet wird, wenn sich der Mauszei-



ger über einer **Wählen**-Taste oder einer **Kurzwahltaste** befindet.

ABB. 72 KONTEXTMENÜ WÄHLEN



Wählen sie im Kontextmenü **Kurzwahl programmieren** und anschließend die gewünschte **Kurzwahl 1 ... Kurzwahl 6**.

Tragen sie einen **Namen** (max. 18 Zeichen) und eine **Rufnummer** ein. Drücken sie anschließend **OK**.

ABB. 73 KURZWahl PROGRAMMIEREN

4.9

Nachricht

Über das Menü **Nachricht** können zwischen allen beteiligten Arbeitsplätzen Kurznachrichten ausgetauscht werden.

4.9.1

Schreiben

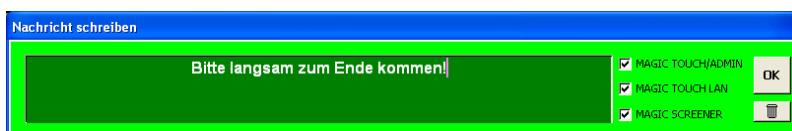
Erstellen sie eine Nachricht über das Untermenü **Schreiben**.



Das Fenster zum Schreiben einer Nachricht können sie auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + W** starten.

ABB. 74

NACHRICHT SCHREIBEN



Über die Optionsfelder **MAGIC TOUCH/ADMIN**, **MAGIC TOUCH LAN** und **MAGIC SCREENER** können sie festlegen, welche Arbeitsplätze die Nachricht empfangen sollen. Standardmäßig wird eine Nachricht an alle Arbeitsplätze verteilt.



Um die eingegebene Nachricht zu löschen, drücken sie das **Papierkorb**-Symbol.



Anklicken der Taste **OK** versendet die Nachricht. Wenn das Nachrichtenfenster leer ist, wird keine Nachricht gesendet und lediglich das Fenster geschlossen.

4.9.2

Lesen

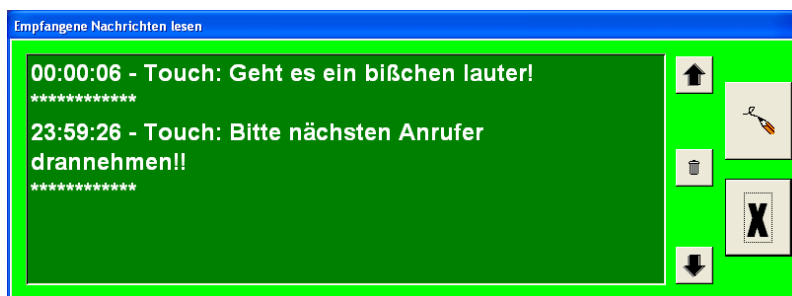
Die Fenster zu Anzeige der empfangenen Nachrichten öffnen sie über das Untermenü **Lesen**.



Das Fenster zum Schreiben einer Nachricht können sie auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + R** starten.

ABB. 75

NACHRICHTEN LESEN



Die Konfiguration des Nachrichtenempfangs ist detailliert im ABSCHNITT 3.2, Seite 33 (**Administration** → **Einstellungen** → **Nachrichten-Einstellungen**) beschrieben.

Vor jeder Nachricht ist die Uhrzeit des Eingangs sowie der Absender (Benutzername) vorangestellt.



Mit den Pfeiltasten **Vorherige** und **Nächste Nachricht** scrollen sie durch alle empfangenen Nachrichten.



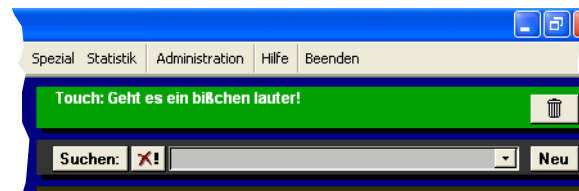
Alle empfangenen Nachrichten löschen sie über das **Papierkorb**-Symbol. Eine Löschbestätigung wird nicht angefordert.

Um direkt auf eine empfangene Nachricht zu antworten drücken sie die **Antworten ...** Taste, wodurch automatisch das Fenster zum Schreiben einer Nachricht angezeigt wird.

Mit der **X**-Taste schließen sie das Fenster ohne weitere Aktion.

Die letzte empfangene Nachricht wird zusätzlich in der Betriebsart **Screeners** in der oberen rechten Ecke der Dateneingabemaske angezeigt. Diese kann ebenfalls über das **Papierkorb**-Symbol entfernt werden. Die Nachricht wird jedoch nicht gelöscht und kann jederzeit im Empfangsfenster nachgelesen werden.

ABB. 76 LETZTE NACHRICHT



4.10

Spezial

Unter dem Menü **Spezial** sind einige spezielle Bedienfunktionen zusammengefaßt.

4.10.1

Alle auflegen

Diese Funktion ist nur in den Betriebsarten **Screeener** und **Moderator** verfügbar. Zusätzlich muß die Option **Steuerung ermöglichen** → **Drop** (siehe Seite 33) aktiviert sein.

Durch Auswahl des Untermenüs **Alle auflegen** werden alle Verbindungen beendet - ausgenommen weitergeleitete Anrufer, die nicht auf das **eigene** Screener-Telefon weitergeleitet wurden.



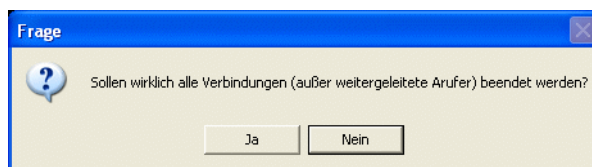
Alle Leitungen können auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + J** aufgelegt werden.

Ist zusätzlich die Option **Steuerung ermöglichen** → **Drop** → **außer OnAir** gesetzt (siehe Seite 33), werden zusätzlich auch die Verbindungen nicht beendet, bei denen Anrufer **ON AIR** sind.

Zur Sicherheit muß die Aktion bestätigt werden.

ABB. 77

SICHERHEITSABFRAGE ALLE LEITUNGEN AUFLEGEN



4.10.2

Alle Leitungen sperren/entsperren

Diese Funktion ist nur in den Betriebsarten **Screeener** und **Moderator** verfügbar. Zusätzlich muß die Option **Steuerung ermöglichen** → **Sperren (Lock)** (siehe Seite 33) aktiviert sein.

Bei einem Gewinnspiel ist es oftmals hilfreich vor dem Aufruf zum Gewinnspiel alle Anruferleitungen zu sperren, damit voreilige Anrufer nicht bereits durchkommen können.



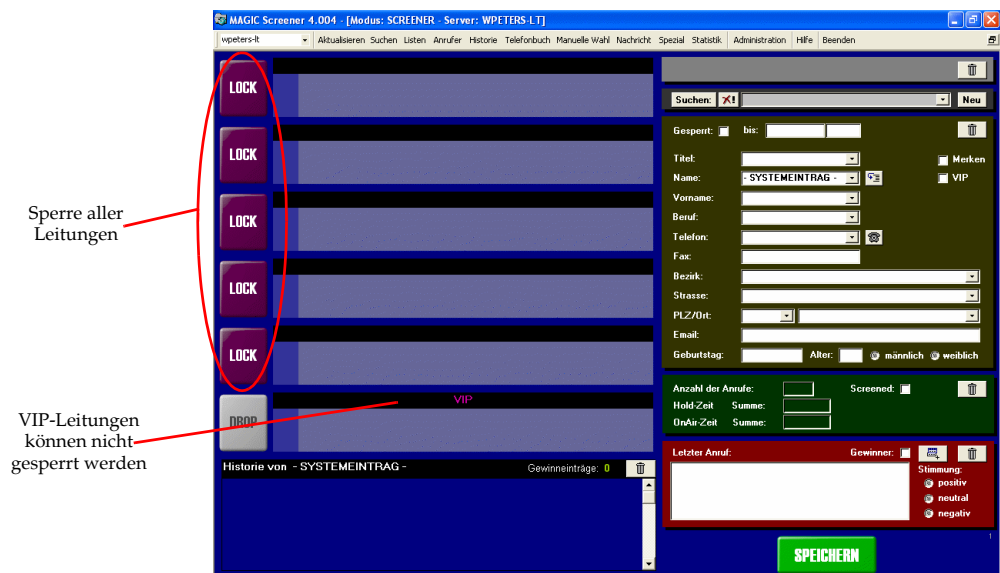
Die Funktion Leitungen sperren/entsperren kann auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F11** aufgerufen werden.

Über das Untermenü **Alle Leitungen sperren/entsperren** können sie alle Leitungen gleichzeitig sperren bzw. wieder freigeben. Sind bereits einzelne Leitungen gesperrt, werden zunächst alle restlichen Leitungen gesperrt. Erneutes Ausführen der Funktion gibt schließlich alle Leitungen wieder frei.



Bitte beachten sie, daß VIP-Leitungen nicht gesperrt werden können.

ABB. 78 SPERREN VON ANRUFLERLEITUNGEN



4.10.3

Automatische Rufannahme in HOLD

Diese Funktion ist nur in den Betriebsarten **Screeener** und **Moderator** verfügbar. Zusätzlich muß die Option **Steuerung ermöglichen** → **Auto Hold** (siehe Seite 32) aktiviert sein.

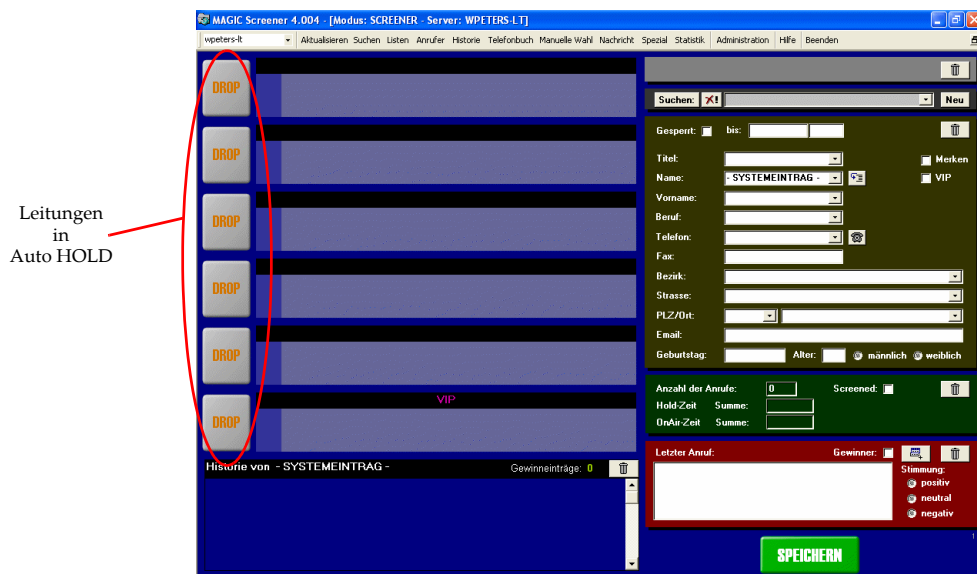
Über das Untermenü **Automatische Rufannahme in HOLD** wird eine automatische Rufannahme in **HOLD** - unabhängig von der Einstellung in der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Server-Software ermöglicht.



Die Funktion Automatische Rufannahme in HOLD kann auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F4** aktiviert werden.

Bei Aktivierung der **Auto HOLD** Funktion wechselt die Farbe der Tastenbeschriftung auf orange.

ABB. 79 ANSICHT BEI AKTIVIERTER AUTO HOLD FUNKTION



4.10.4

Nightmode

Diese Funktion ist nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar.

Wenn die Funktion **Night Mode** in **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** (siehe unter **Configuration** → **System** → **Edit** → **Night Mode**) und zusätzlich für den Screener-Platz unter **Administration** → **Einstellungen** → **Allgemeine Einstellungen** → **Nightmode zulassen** (siehe Seite 31) freigegeben wurde, kann über das Untermenü der **Nightmode** aktiviert bzw. deaktiviert werden.



Der Nightmode kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + F11** aktiviert werden.

Wurde der **Nightmode** - unabhängig vom welchem Platz - aktiviert, wird ein entsprechendes Warnfenster eingeblendet.

ABB. 80

AKTIVIERTER NIGHTMODE



Durch Drücken der Taste **Deaktivieren**, wird der Nightmode wieder ausgeschaltet.

4.10.5

Next-Modus

Diese Funktion ist nicht in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** verfügbar.

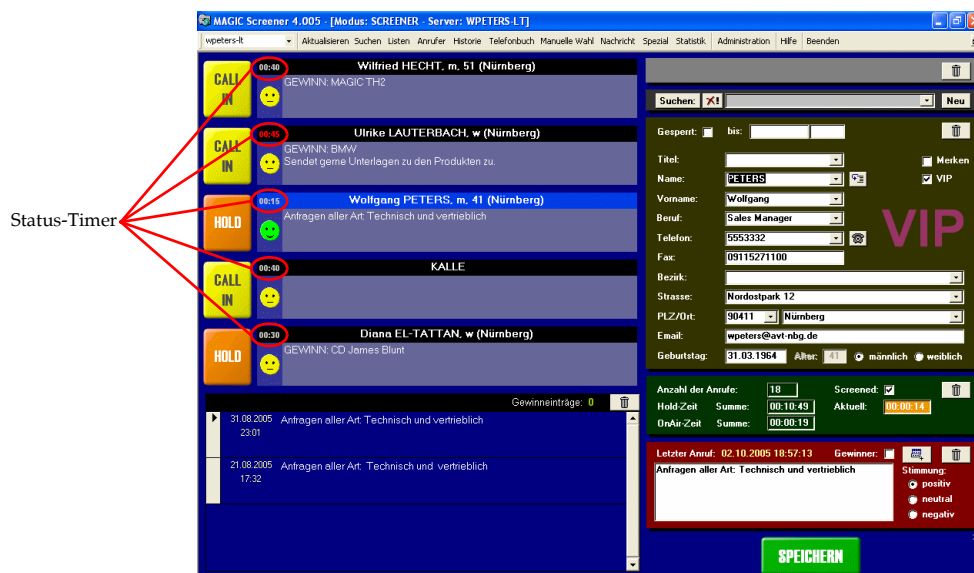
Der **Next-Modus** erlaubt eine schnelle Bearbeitung aller Anrufer durch einen einzigen Tastendruck. Zusätzlich ist sichergestellt, daß immer der Anrufer angenommen bzw. in **PRETALK/HOLD/ON AIR** geschaltet wird, der zuerst angerufen hat. Die Funktion in **MAGIC SCREENER** ist unabhängig von dem in **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** einstellbaren **Next-Modus**



Der Next-Modus Dialog kann auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F10** geöffnet werden.

In den Betriebsarten **Screeener** und **Moderator** wird über den **Status-Timer** die aktuelle Verweildauer eines Anrufer in einem Zustand angezeigt. Ein **rot blinkender Status-Timer** signalisiert **bei eingehenden Anrufen** (auch bei aktivierter **Auto HOLD** Funktion, ABSCHNITT 4.10.3, Seite 98), daß sich dieser Anrufer am längsten im Status **CALL IN** (bzw. **HOLD**) befindet. Bei Drücken der **NEXT**-Taste, würde entsprechend diese Leitung als nächste selektiert werden.

ABB. 81 SPERREN VON ANRUFLERLEITUNGEN.



Für die einwandfreie Funktion des **Next-Modus** ist die Option **ON AIR indicator mode** in **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** zu aktivieren (**Configuration** → **System** → **Edit** → **General** → **Conference Settings** → **ON AIR indicator mode**). Bei deaktivierter Option wird eine Warnmeldung ausgegeben, wenn diese Funktion zwingend erforderlich ist.

Über die Dropdown-Liste **Anruferstatus nach NEXT** kann festgelegt werden, was mit dem aktuellen Anrufer passieren soll, wenn erneut die **NEXT**-Taste gedrückt wird:

- Wählen sie **HOLD**, um den Anrufer in der Leitung zu halten.
- Bei der Auswahl **DROP** wird die Verbindung des aktuellen Anrufers beendet. Wird manuell der Anrufer in **HOLD** gelegt, wird die Verbindung nicht beendet.

Die Option **Schleife** ist nur bei der Auswahl **HOLD** verfügbar, und ermöglicht ein erneutes Verbinden mit allen Anrufern. Die Schleife wird endlos durch-

laufen, bis die Verbindung zu jedem Anrufer manuell beendet wird.

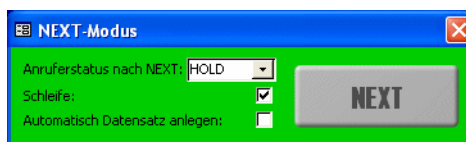


Alle eingestellten Parameter, ausgenommen die Option **Schleife**, können als Konfiguration abgespeichert bzw. geladen werden (siehe ABSCHNITT 3.6, Seite 46).

Je nach Betriebsart stehen zusätzliche unterschiedliche Möglichkeiten zur Verfügung:

Screenener

ABB. 82 NEXT-MODUS IN DER BETRIEBSART SCREENER



Wird das Kontrollkästchen **Automatisch Datensatz anlegen** aktiviert, wird bei neuen Anrufern automatisch ein Datensatz angelegt. Es wird der **Name für unbekannten Anrufer** eingetragen (siehe Seite 34).

Ist die Option **Rufweiterleitung auf eigenes Telefon über Hybrid** (siehe Seite 42) aktiviert, wird bei jedem Drücken der **Next**-Taste der nächste Anrufer auf das eigene Telefon weitergeleitet. Anderenfalls wird der Anrufer automatisch auf die zur Verfügung stehende **PRETALK**-Audibleitung geschaltet (siehe Seite 43). Ist keine **PRETALK**-Audibleitung vorhanden, wird der Anrufer in **HOLD** gelegt.

Moderator

ABB. 83 NEXT-MODUS IN DER BETRIEBSART MODERATOR



In der Betriebsart **Moderator** kann zusätzlich festgelegt werden, in welchem Status der Anrufer angenommen werden soll. Zur Verfügung stehen **PRE-TALK**, **HOLD** und **ON AIR**.

Die Konfiguration der Option **Rufweiterleitung auf eigenes Telefon über Hybrid** wird ignoriert.

Moderator ON AIR

ABB. 84 NEXT-MODUS IN DER BETRIEBSART MODERATOR ON AIR



In der Betriebsart **Moderator ON AIR** sind keine weiteren Möglichkeiten vorhanden.

Die Konfiguration der Option **Rufweiterleitung auf eigenes Telefon über Hybrid** wird ignoriert.

4.10.6

DTMF-Spiel/Reset

Die Menüfunktion **DTMF-Spiel/Reset** ist nur bei vorhandener **DTMF Detection** Lizenz (kostenpflichtig) (siehe in **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** unter **Administration** → **Registration**) verfügbar.

Zur Nutzung der DTMF-Analyse muß in **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** die Funktion **Configuration** → **System** → **Edit** → **DTMF** → **DTMF code detection** aktiviert sein.



Die DTMF-Analyse kann nicht gleichzeitig mit dem **Next**-Modus in **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCHADMIN** genutzt werden.

Zwei unterschiedliche Modi stehen zur Auswahl:

Standard Mode

- Im **Standard Mode** wird beim Drücken einer der Tasten '0' ... '9', '*', '#' am Telefon eines Anrufers bei **MAGIC SCREENER** der entsprechende Tastencode mit **DTMF-Ton: n** auf der Leitung angezeigt.

ABB. 85 DTMF-ANALYSE IM STANDARD MODE



Die Anzeige können Sie über das Menü **Spezial** → **DTMF Spiel/Reset** zurücksetzen.



Das Zurücksetzen der Anzeige ist auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F5** möglich.

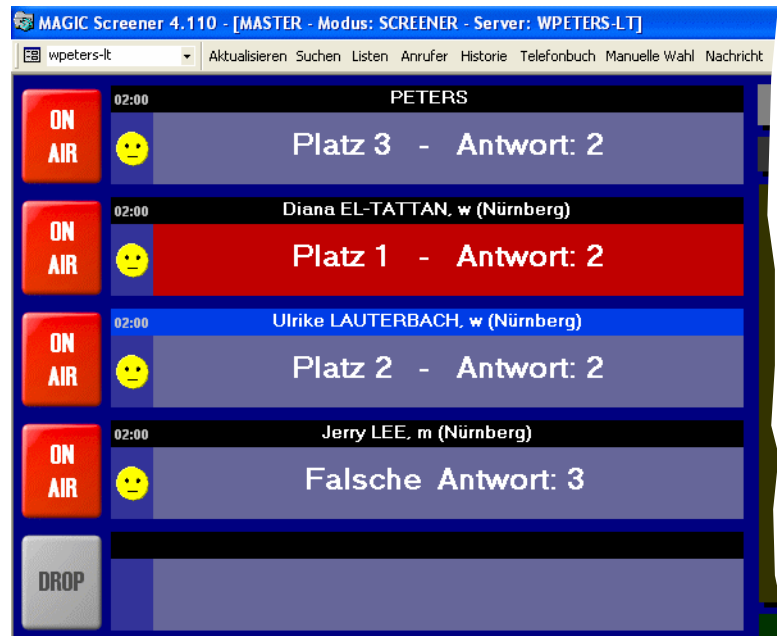
Game Show Mode

- Der **Game Show Mode** (Spielshow-Modus) ermöglicht eine komfortable Quizshow, bei der Fragen im Vorfeld von der Redaktion erstellt werden können, die der Moderator dann bequem laden kann.

In der Leitungsanzeige wird die gedrückte Telefontaste der Anrufer und der zeitliche Bezug der Antworten in der Form **Platz x - Antwort: y** angezeigt. Falsche Antworten werden als **Falsche Antwort: y** dargestellt. Der schnellste Anrufer wird zusätzlich rot hinterlegt.

ABB. 86

DTMF-ANALYSE IM GAME SHOW MODE



Der Fragenkatalog wird in einer MS[®]Excel Datei abgespeichert. Bei der Installation ist bereits die Datei Demo Fragen.xls im Ordner

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Import

erstellt worden, die Sie als Beispieldatei (siehe Abb. 87) verwenden können. In der Datei sind lediglich drei Spalten **ID**, **Frage** und **Antwort** einzugeben, wobei ID eine fortlaufende Nummer darstellt. Als Antwort kann aktuell nur eine Ziffer von '0' ... '9' eingegeben werden.

ABB. 87

BEISPIEL: FRAGENKATALOG IM MS EXCEL FORMAT

	A	B	C
	ID	Frage	Antwort
1	1	Wie oft war Deutschland Fußball-Weltmeister?	3
2	2	Wieviele Räder hat ein Auto?	4
3	3	Seit wieviel Jahren gibt es AVT bereits (2005) ?	9
4	4	In welchem Alter kommt man in die Schule?	6
5			
6			

Eine Spielshow starten Sie über das Menü **Spezial** → **DTMF Spiel/Reset**.



Der Spielshow-Modus kann auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F5** aktiviert werden.

Spielshow

Vorherige Frage: Manuell: ☐

Frage: 7 von 10
Wieviele Räder hat ein Auto? 4

Nächste Frage: 9

Fragen laden Weiter Reset Antworten Reset Spiel

Rangfolge

1: PETERS	<div style="width: 50%;"></div>	2
2: Diana EL-TATTAN	<div style="width: 20%;"></div>	1
3: Ulrike LAUTERBACH	<div style="width: 70%; background-color: red;"></div>	3
4: Jerry LEE	<div style="width: 20%;"></div>	1
5:		0

Funktionen

In Abhängigkeit der Option **Manuell** sind zwei Spielarten möglich:

– Spiel mit Fragenkatalog: Option **Manuell** nicht gesetzt

Fragen laden

Den vorbereiteten Fragenkatalog laden Sie zunächst über die Taste **Fragen laden**. Der Fragenkatalog sollte der Einfachheit halber im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Import

gespeichert worden sein.

Zur Vorbereitung kann der Moderator unter **Nächste Frage** die nächste Frage mit Antwort lesen.

Start

Durch Drücken der Taste **Start** wird das Spiel mit der ersten Frage gestartet.

Die aktuelle Frage wird mit Antwort unter **Frage: x von y** angezeigt. Der Moderator muß lediglich die Frage vorlesen und die Anrufer die Antwort an Ihrem Telefon eingeben. Das System erkennt automatisch die korrekte Antwort. Ein Anrufer kann nur einmal eine Taste drücken. Weitere Eingaben werden bis zur nächsten Frage ignoriert.

Unter Rangfolge wird der aktuelle Spielstand dargestellt. Der Führende wird zusätzlich mit einem **roten Balken** angezeigt.

Weiter

Die Aktivierung der nächsten Frage erfolgt durch Anklicken der Taste **Weiter**. Die vorherige Frage können Sie noch unter **Vorherige Frage** lesen. Bei der letzten Frage erscheint zusätzlich der Hinweis **Letzte Frage** in roter Schriftfarbe.

Reset Antworten

Falls ein Anrufer bereits eine Taste am Telefon gedrückt hat, ohne daß eine Frage gestellt wurde oder die Frage ungültig war, so kann mit der Taste **Reset Antworten** die Eingabe zurückgesetzt werden. Sollte zufällig die richtige Antwort eingegeben worden sein, wird zusätzlich der Spielstand korrigiert.

Reset Spiel

Das gesamte Spiel kann durch Drücken der Taste **Reset Spiel** zurückgesetzt werden. Der Spielstand wird dabei ebenfalls gelöscht.

Spiel beenden

Um den Spielshow-Modus zu verlassen, drücken Sie die Taste **Spiel beenden**.

– Spiel ohne Fragenkatalog: Option **Manuell** gesetzt

In diesem Modus können Sie sich selbst beliebige Fragen ausdenken und die Antwort vorgeben. Die Auswertung erfolgt wie oben beschrieben. Dieser Modus kann auch dann zum Fortsetzen eines Spiels mit Fragenkatalog genutzt werden (z.B. zum Stellen einer Stichfrage), wenn ein Gleichstand zwischen

Anrufern erzielt wurde. Eine Umschaltung in den **Manuell**-Modus löscht den Spielstand **nicht**.

ABB. 89

DIALOG IM SPIELSHOW-MODUS OHNE FRAGENKATALOG

Spielshow

Anzahl der Fragen: 10 Manuell: ☒

Richtige Antwort vorgeben
oder
leer lassen:

3

Spiel: 7 von 10

Start Reset Antworten Reset Spiel

Rangfolge

1: PETERS		2
2: Diana EL-TATTAN		1
3: Ulrike LAUTERBACH		3
4: Jerry LEE		1
5:		0

Unter **Anzahl der Fragen** geben Sie die gewünschte Anzahl der Fragen ein, die Sie stellen wollen.

Im Feld **Richtige Antwort vorgeben oder leer lassen** geben Sie die richtige Antwort auf Ihre Frage vor, um die Auswertung zu automatisieren.

Wenn Sie das Feld leer lassen erfolgt lediglich in der Leitungsanzeige die gedrückte Telefontaste der Anrufer. Eine Auswertung erfolgt nicht mehr.

4.11

Statistik

Insofern die Anrufer-Datenbank gepflegt wird, stehen standardmäßig zwei Statistiken

– **Alter der Anrufer**

und

– **Anruferzeiten**

für eine schnelle Auswertung zur Verfügung.

4.11.1

Alter der Anrufer

Über den Menüpunkt **Alter der Anrufer** wird ein entsprechendes Histogramm erstellt. Voraussetzung dafür ist die Eintragung des Geburtsdatums oder zumindest des Alters. Wurde zusätzlich das Geschlecht der Anrufer gespeichert, kann sogar eine Unterscheidung zwischen **Männlich** und **Weiblich** erfolgen, anderenfalls kann lediglich die Statistik für **Alle** Anrufer angezeigt werden.

ABB. 90

STATISTIK - ALTER DER ANRUFER



Funktionen

Unter der Titelzeile wird die **Anzahl** der ausgewerteten Datensätze angezeigt.



Durch Drücken der Taste **Liste drucken** wird die Statistik automatisch auf dem unter MS® Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben.



Über die Schaltfläche **Liste als Email senden** wird die Statistik als Email versendet.



Nach Setzen des Kontrollkästchens **Editieren** wird in jedem Fall die erstellte Email zur weiteren Bearbeitung angezeigt, unabhängig davon, welche **Email-Einstellungen** vorgenommen wurden (siehe ABSCHNITT 3.7, Seite 47).

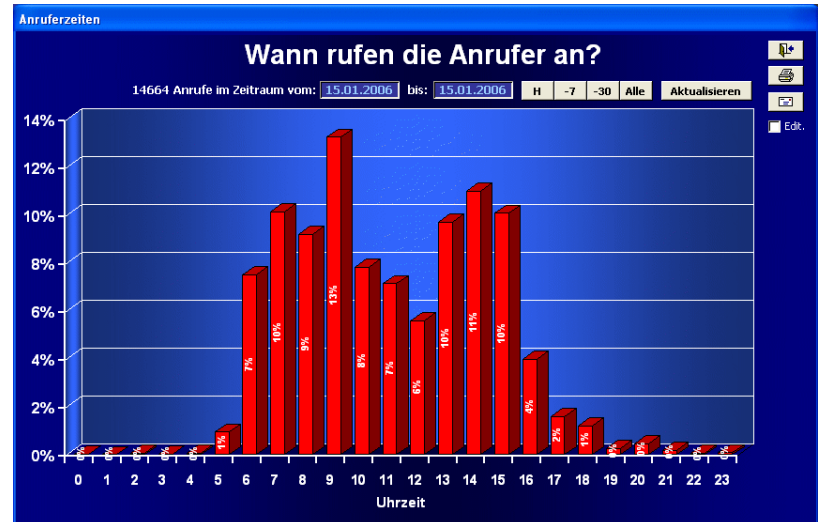
Mit der Taste **Statistik schließen** wird das Statistik-Fenster geschlossen.

4.11.2

Anruferzeiten

Über den Menüpunkt **Anruferzeiten** können sie dokumentieren zu welchen Zeiten die Anrufer am häufigsten anrufen. Die Protokollierung erfolgt automatisch. Wurde zusätzlich das Geschlecht der Anrufer gespeichert, ist eine Unterscheidung zwischen **Männlich** und **Weiblich** möglich, anderenfalls kann lediglich die Statistik für **Alle** Anrufer angezeigt werden.

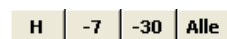
ABB. 91 STATISTIK - ANRUFERZEITEN



Funktionen

Unter der Titelzeile wird die **Anzahl** der ausgewerteten Datensätze angezeigt.

Der **Zeitraum** für den die Statistik erstellt werden soll, kann beliebig bearbeitet werden. Geben sie dazu das gewünschte **Anfangs-** und **Enddatum** ein.



Die Tasten **H**, **-7**, und **-30** erlauben eine schnelle Einschränkung des Zeitraums auf Heute (H), auf letzte Woche (-7) und auf die letzten 30 Tage (-30). Durch Drücken der Taste **Alle** werden alle Anrufe ausgewertet.



Nach Änderung ein Zeitraums drücken sie die Taste **Aktualisieren**, um die neue Statistik zu erstellen.



Durch Drücken der Taste **Liste drucken** wird die Statistik automatisch auf dem unter MS® Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben.



Über die Schaltfläche **Liste als Email senden** wird die Statistik als Email versendet.



Nach Setzen des Kontrollkästchens **Editieren** wird in jedem Fall die erstellte Email zur weiteren Bearbeitung angezeigt, unabhängig davon, welche **Email-Einstellungen** vorgenommen wurden (siehe ABSCHNITT 3.7, Seite 47).

Mit der Taste **Statistik schließen** wird das Statistik-Fenster geschlossen.

4.12 Administration

4.12.1 Einstellungen

Die unter **Einstellungen** möglichen Funktionen sind vollständig im ABSCHNITT 3, Seite 27 ff beschrieben.

4.12.2 Layout (Screener & Dateneingabe)

Diese Funktion ist nur in den Betriebsarten **Screener** und **Nur Dateneingabe** verfügbar.

Über das Menü **Layout** kann die Dateneingabemaske eigenen Bedürfnissen angepaßt werden.



Die Layoutfunktion kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + Y** angezeigt werden.



Um den Menüpunkt zu aktivieren, muß das Kontrollkästchen **Verwende Layout** (siehe Seite 29) unter **Administration** → **Einstellungen** → **Allgemeine Einstellungen** gesetzt und ein Layout ausgewählt sein. Die Auswahl der Layout-Datei kann über das Symbol **Verzeichnis öffnen** erfolgen. Layouts werden standardmäßig im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Layouts

im MS[®]Excel Format gespeichert.

Bei der Installation wurden bereits zwei Layout-Dateien als Beispiele in diesem Verzeichnis gespeichert. Wählen sie jetzt die Datei layout_Demo.xls aus. und drücken sie anschließend die **OK**-Taste um die Änderung zu übernehmen.

Die Dateneingabemaske wird entsprechend der Layout-Datei angepaßt.

ABB. 92 DATENEINGABEMASKE UNTER VERWENDUNG EINES LAYOUTS

Zur Anpassung des Layouts wählen sie das Menü **Administration** → **Layout (Screener & Dateneingabe)**.

Das Formular zur Anpassung der Dateneingabemaske wird geöffnet.

ABB. 93 FORMULAR-LAYOUT

Der Feldname frei definierbarer Felder kann durch Doppelclick angepasst werden.

Alle Felder sichtbar/unsichtbar setzen (ausgenommen Telefon und Name)

Funktionen

Unter **Feldname** werden alle zur Verfügung stehenden Felder angezeigt.

Zusätzlich stehen **fünf** frei definierbare Felder mit den Feldnamen **Feld1...Feld5** zur Verfügung, wobei **drei** der fünf Felder als DropDown-Listen angezeigt werden. Den Feldnamen dieser Felder können sie durch Doppelclicken auf den gewünschten Feldnamen ändern. Maximal 20 Zeichen sind erlaubt.

ABB. 94 FELDNAMEN ANPASSEN

Im der Beispiel-Layout werden bereits zwei frei definierbare Felder **Moderator** und **Sendung** verwendet.

Über das Kontrollkästchen **sichtbar** legen sie fest, ob das Feld in der Dateneingabemaske erscheinen soll oder nicht. Das unterste Kontrollkästchen **Alle sichtbar/unsichtbar** erlaubt eine globale Umschaltung zwischen sichtbar und unsichtbar für alle Felder.



Beachten Sie, daß die Felder **Telefon** und **Name** nicht ausgeblendet werden können.

Testen

Durch Drücken der Taste **Testen** wird das aktuell definierte Layout in der Dateneingabemaske angezeigt.

In der Spalte **Reihenfolge** können sie die sogenannte Taborder definieren. Diese legt fest, welches Feld den Fokus bekommt, wenn sie die **Tabulator**- bzw. die **Eingabe**-Taste drücken.



Wenn Sie einen neuen Datensatz mit der Taste **Neu** anlegen, wird standardmäßig der Fokus automatisch auf das Feld **Name** gesetzt, ausgenommen das Feld **Telefon** ist **über** dem Feld **Name** angeordnet. In diesem Falle wird automatisch der Fokus auf das Feld **Telefon** gesetzt.

Auto

Um automatisch die **Reihenfolge** festzulegen, drücken sie die Taste **Auto**. Da-

durch wird die **Reihenfolge** anhand der vertikalen Position ermittelt. Sie sollten daher zuerst die Positionierung der einzelnen Felder durchführen.



Beachten Sie, daß für die Felder **Gesperrt-Symbol** und **VIP-Symbol** keine **Reihenfolge** festgelegt werden kann.



Unter **Fontgröße** können sie stufenlos die Schriftgröße der einzelnen Felder durch Anklicken der beiden Pfeiltasten festlegen. Die Änderungen sind sofort in der Dateneingabemaske sichtbar.



Mit **Feldbreite** stellen sie stufenlos die Breite des ausgewählten Feldes durch Anklicken der beiden Pfeiltasten ein. Die Änderungen sind sofort in der Dateneingabemaske sichtbar.



In der Spalte **Höhe** definieren die Höhe des ausgewählten Feldes durch Anklicken der beiden Pfeiltasten. Die Änderungen sind sofort in der Dateneingabemaske sichtbar.



Die horizontale Position des Feldes wird in der Spalte **X-Position** durch Anklicken der beiden Pfeiltasten festgelegt. Die Änderungen sind sofort in der Dateneingabemaske sichtbar.



Die vertikale Position des Feldes kann schließlich in der Spalte **Y-Position** durch Anklicken der beiden Pfeiltasten definiert werden. Die Änderungen sind sofort in der Dateneingabemaske sichtbar.

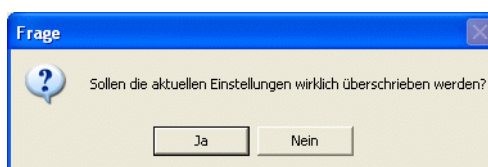


Die Position der Felder Geschlecht und Stimmung kann zur Zeit nicht geändert werden.

Laden

Durch Anklicken der Taste **Laden** kann ein zuvor definiertes Layout geladen werden. Zur Sicherheit ist eine Bestätigung erforderlich.

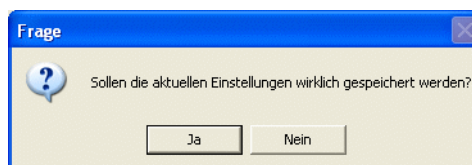
ABB. 95 LAYOUT LADEN



Speichern

Ihr aktuelles Layout speichern sie durch Drücken der Taste **Speichern**. Zur Sicherheit ist eine Bestätigung erforderlich.

ABB. 96 LAYOUT SPEICHERN



Standard

Zum Grundzustand gelangen sie durch Anklicken der Taste **Standard**. Alle Änderungen im Layout werden verworfen. Eine Sicherheitsabfrage erfolgt nicht.

Übernehmen

Um das Formular-Layout zu schließen und das Layout zu übernehmen klicken sie auf die Taste **Übernehmen**.



Vergessen Sie nicht ihr Layout zu speichern.

Falls sie es dauerhaft verwenden wollen, müssen sie das gewünschte Layout unter **Administration** → **Einstellungen** → **Allgemeine Einstellungen** → **Verwende Layout** auswählen.

4.12.3

Font- und Feldgrößen (Moderator)

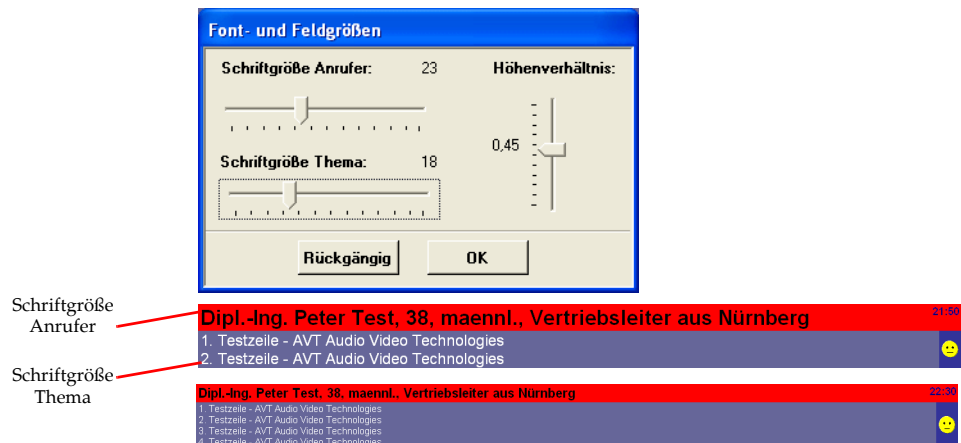
In der Betriebsart **Moderator** lassen sich die Schriftgrößen zur Anzeige der Anruferinformation und des Themas stufenlos variieren.

Über das Untermenü Font- und Feldgrößen öffnet sich der Dialog zur Anpassung der Darstellung.



Die Font- und Feldgrößen können auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + F** eingestellt werden.

ABB. 97 EINSTELLUNG DER FONT- UND FELDGRÖßEN



Funktionen

Mit dem Schieberegler **Schriftgröße Anrufer** stellen sie die Schriftgrößen der Anruferinformation ein, der Schieberegler **Schriftgröße Thema** paßt entsprechend die Schriftgröße des Themafeldes an.

Mit dem Regler **Höhenverhältnis** stellen sie das Höhenverhältnis der Felder Anruferinformation und Thema ein.

Durch Drücken der Taste **Rückgängig** verwerfen sie alle gemachten Einstellungen.

Anklicken der Taste **OK** übernimmt die Einstellungen und schließt den Dialog.



Die Einstellung können jederzeit vorgenommen werden, auch wenn keine Verbindung besteht. Sobald sie einen Regler bedienen, wird automatisch eine Testanzeige dargestellt, die beim Schließen des Dialogs wieder gelöscht wird.

Bitte beachten sie auch, daß die Einstellungen separat für jede Leitungszahl und für jeden Benutzer abgespeichert werden.

4.12.4

S0 Interface Reset

In seltenen Fällen ist es möglich, daß die ISDN-Schnittstellen des Telefonhybrid-Systems nicht mehr funktionieren: Uns bekannte aufgetretene Fehlerfälle waren:

- Kein Verbindungsaufbau mehr möglich
- Keine Rufannahme möglich
- Es erscheint permanent die Fehlermeldung **Network out of order**
- Nach Ziehen und Stecken der ISDN-Leitung keine Funktion mehr

In solchen Fällen kann die Funktion eventuell wiederhergestellt werden, wenn die ISDN-Schnittstellen des System zurückgesetzt werden. Wählen sie dazu das Untermenü **S0 Interface Reset**.



Der S₀ Interface Reset kann auch durch Drücken der Tastenkombination **SHIFT + F12** ausgelöst werden.



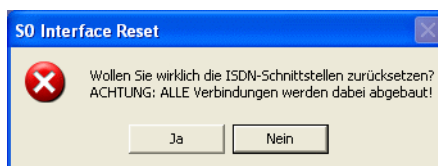
Durch diese Funktion werden alle bestehenden Verbindungen abgebaut. Bei **MAGIC TOUCH ADMIN** sogar Verbindungen, die der **MAGIC SCREENER** Benutzer gar nicht sieht. Führen sie diese Funktion also nur dann aus, wenn sie sicher sind, daß keine Verbindung mehr besteht.

Sperren sie diese Funktion für normale Benutzer (siehe unter **Administration** → **Einstellungen** → **Menüfunktionen sperren**, Seite 29).

Zur Sicherheit ist eine Bestätigung erforderlich.

ABB. 98

SICHERHEITSABFRAGE.



Sollte das Problem weiterhin bestehen, überprüfen sie Ihren ISDN-Anschluß.

Tritt das Problem häufiger aus, informieren sie bitte unseren Support. In aller Regel muß dann ein ISDN-Protokoll aufgezeichnet werden, um die Ursache festzustellen.

Hier auch nochmal der Hinweis, daß Nebenstellenanlagen-Hersteller meistens nicht ein reines Euro-ISDN-Protokoll verwenden, um Spezialfunktionen zu realisieren. Diese können daher immer zu Fehlfunktionen mit Endgeräten anderer Hersteller führen.

Eventuell haben sie auch die Möglichkeit einen Hauptanschluß z.B. der Deutschen Telekom zu nutzen. Hierfür sind unsere Systeme zertifiziert und bislang sind uns an Hauptanschlüssen keine Probleme bekannt.

Im Dialog **Hilfe** werden einige nützliche Funktionen bei Problemen zur Verfügung gestellt.



Die Hilfe wird auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + I** angezeigt.

ABB. 99

HILFE-DIALOG.



Unter **Version** wird die aktuelle **MAGIC SCREENER** Version angezeigt.

Wenn Sie **MAGIC SCREENER** mit der im Lieferumfang enthaltenen **MS®Access Runtime** verwendet wird entsprechend **Runtime aktiv: Ja** angezeigt. Wenn Sie die Vollversion von **MS®Access 2000** auf ihrem Rechner installiert haben, kann hier je nach Programmverknüpfung auch **Runtime aktiv: nein** angezeigt werden.



Wir empfehlen immer die Verwendung der Runtime, da Benutzer dann nur eingeschränkten Zugriff auf das Datenbank-Frontend besitzen.

Die Software-Version der **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** Server-Applikation sehen sie in der Zeile **MAGIC TOUCH/ADMIN Version: 4.10x** (mit x = 0...9, wird jedoch nicht angezeigt). Software-Versionen, die einen unterschiedlichen Stand nur in der 3. Nachkommastelle haben, erfordern kein vollständiges Update aller Clients.

Die **Identnummer** der deutschen **MAGIC SCREENER** Software lautet **430138**.

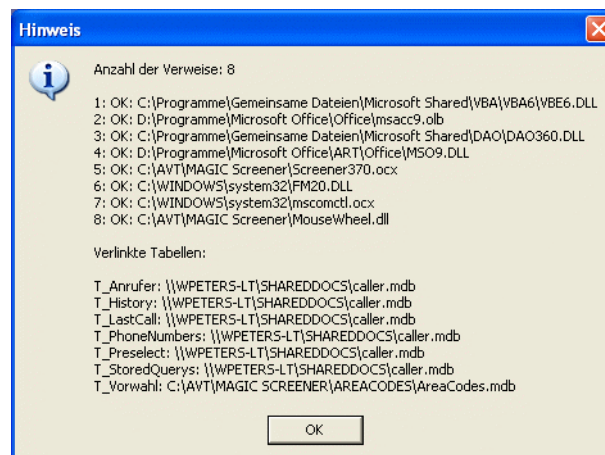
Verweise

Verweise

Beim Start von **MAGIC SCREENER** müssen sowohl einige Module als auch die Anrufer-Datenbank verknüpft werden. Sollte eine Verknüpfung nicht möglich sein (z.B. weil ein Modul gelöscht wurde), ist eine einwandfreie Funktion nicht mehr möglich. Zur Kontrolle können sie sich alle Verknüpfungen durch Drücken der Taste **Verweise** anzeigen lassen.

Bitte beachten sie, daß auf ihrem Rechner die Verweise durchaus andere Pfadangaben als in Abb. 100 dargestellt, enthalten können.

ABB. 100 VERWEISE



Die ersten sechs verlinkten Tabellen

- T_Anrufer
- T_History
- T_LastCall
- T_PhoneNumbers
- T_Preselect
- T_StoredQueries,

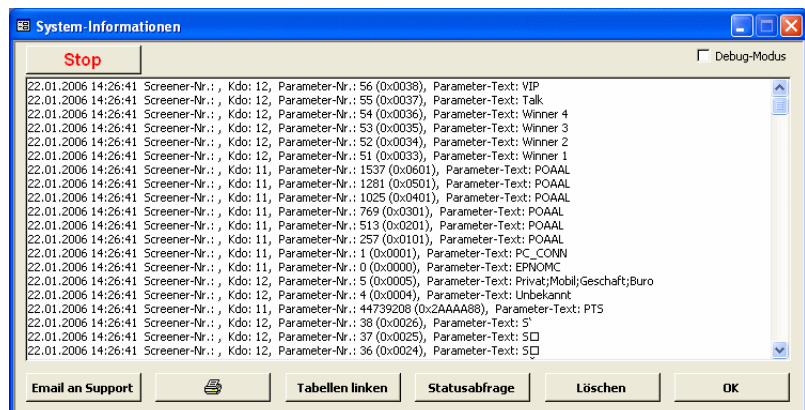
die in der Anrufer-Datenbank (z.B. caller.mdb) zusammengefaßt sind **müssen** auf denselben Pfad und dieselbe Datei verweisen. Die Tabelle T_Vorwahl, die standardmäßig in der Datei AreaCodes.mdb gespeichert ist, kann jedoch in einem anderen Verzeichnis liegen.

System

System

Durch Anklicken der Taste **System** wird das Fenster zu Anzeige der **System-Informationen** geöffnet. Im Fenster wird die vollständige Kommunikation zwischen der Server-Applikation **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** und **MAGIC SCREENER** angezeigt. Im System-Fenster können nur einige hundert Zeilen gepuffert werden. Eine Log-Funktion ist hierüber **nicht** möglich.

ABB. 101 SYSTEM-INFORMATIONEN



Die Option **Debug-Modus** aktivieren Sie bitte nur, wenn sie von unserem Support dazu aufgefordert werden. Sie erlaubt eine detailliertere Fehlerauswertung.



Start	Stop
Email an Support	
Tabellen linken	
Statusabfrage	
Löschen	
Statistik	

tung, falls Probleme auftreten.

Der **Debug-Modus** wird automatisch beim Schließen des Fensters beendet.

Ein Anklicken der Taste **Stop** friert die Aufzeichnung der System-Information ein. Drücken Sie **Start**, um die Aufzeichnung wieder zu starten.

Der gesamte Fensterinhalt wird durch Anklicken der Taste **Email an Support** automatisch als Email an unseren Support gesendet. Die Email wird vor dem Senden geöffnet, so dass sie sehen können, welche Daten gesendet werden. Beachten sie in diesem Zusammenhang auch die Funktion **Statusabfrage**.

Über das **Drucken**-Symbol wird der Fensterinhalt als Bericht sofort auf den unter Windows eingestellten Standarddrucker ausgegeben.

Durch Drücken der Taste **Tabellen linken** werden die Verknüpfungen zu allen Tabellen neu initialisiert. Eine Meldung wird **nicht** ausgegeben.

Bei Ausführung der **Statusabfrage** werden alle Servereinstellungen von **MAGIC TOUCH/MAGIC TOUCH ADMIN** erneut angefordert und übertragen. Wenn sie eine Email an den Support senden wollen sollten sie kurz vorher diese Funktion ausführen, da aus der Statusabfrage wichtige Informationen gewonnen werden können.

Den Fensterinhalt wird durch Anklicken der Taste **Löschen** vollständig gelöscht.

Mit der Taste **OK** schließen sie das Fenster wieder.

Statistik

Die **Statistik**-Funktion zeigt ihnen folgende Informationen zu der ausgewählten Anrufer-Datenbank an:

- Anzahl der Anrufer-Datensätze (Tabelle T_Anrufer)
- Anzahl der Historie-Einträge (Tabelle T_History)
- Anzahl der Rufnummern-Einträge (Tabelle T_PhoneNumbers)
- Datenbankgröße in kBytes

ABB. 102 DATENBANKSTATISTIK

Datenbankstatistik	
Datensätze Anrufer:	10553
Datensätze Historie:	31
Datensätze Rufnummern:	11372
Datenbankgröße:	6276 KBytes
OK	

Restart Datenbank

Durch die Funktion **Restart Datenbank** wird **MAGIC SCREENER** vollständig neu initialisiert.



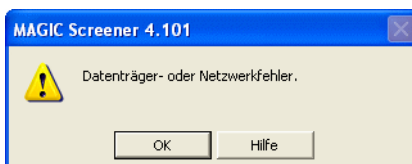
Restart Datenbank

Die wichtige Funktion **Restart Datenbank** kann auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + F10** ausgelöst werden.

Verwenden sie diese Funktion, wenn die Netzwerkverbindung zum Server mit der Anrufer-Datenbank gestört ist. Im Allgemeinen erscheint in diesem

Fall die Meldung **Datenträger- oder Netzwerkfehler**. In der Dateneingabefeldern wird anstatt der Daten nur noch **#Name?** angezeigt.

ABB. 103 DATENTRÄGER- ODER NETZWERKFEHLER



Bestätigen sie diese Meldung durch Drücken der **OK**-Taste. Dies kann bei länger andauernden Netzwerkfehlern auch mehrfach notwendig sein. Führen sie anschließend **Restart Database** durch.

Fensterpositionen zurücksetzen

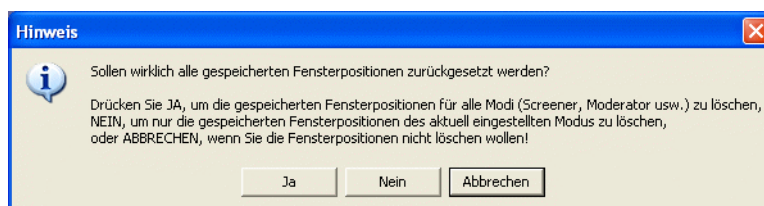
Fensterpositionen zurücksetzen

Bei den meisten Fenstern, wie z.B. Listen, wird die aktuelle Fensterposition beim Schließen des Fensters gespeichert. Die Speicherung erfolgt Betriebsart-bezogen, d.h. in der Betriebsart **Screener** kann eine andere Fensterposition als in der Betriebsart **Nur Dateneingabe** für dieselbe Liste gespeichert werden.

Bei Ausführen der Funktion **Fensterpositionen zurücksetzen** stehen drei Optionen zur Verfügung:

- Fensterpositionen für **alle** Betriebsarten zurücksetzen (Taste **Ja**)
- Fensterpositionen für die **aktuelle** Betriebsart zurücksetzen (Taste **Nein**)
- Fensterpositionen **nicht** zurücksetzen (Taste **Abbrechen**)

ABB. 104 FENSTERPOSITIONEN ZURÜCKSETZEN



Für Administratoren:

Die Fensterpositionen werden in der Windows-Registry unter dem Schlüssel

HKCU\Software\VB and VBA Program Settings\MAGIC Screener\FormPos(Mode)

mit Mode = Screener, Moderator, Moderator ON AIR und Nur Dateneingabe. Die Fensterpositionen werden also für jeden Benutzer unter Windows separat abgespeichert.

Kontaktinformationen

Zusätzlich finden sie unsere vollständige **Anschrift**, den Link zu unserer **Homepage** sowie die Möglichkeit zum Erstellen einer **Email** an unseren Support.

Die Taste **OK** schließt schließlich das **Hilfe**-Fenster.

4.14

Beenden

Um *MAGIC SCREENER* zu beenden, wählen sie den Menüpunkt **Beenden**.



sie können *MAGIC SCREENER* auch durch Drücken der Tastenkombination **STRG + B** beenden.

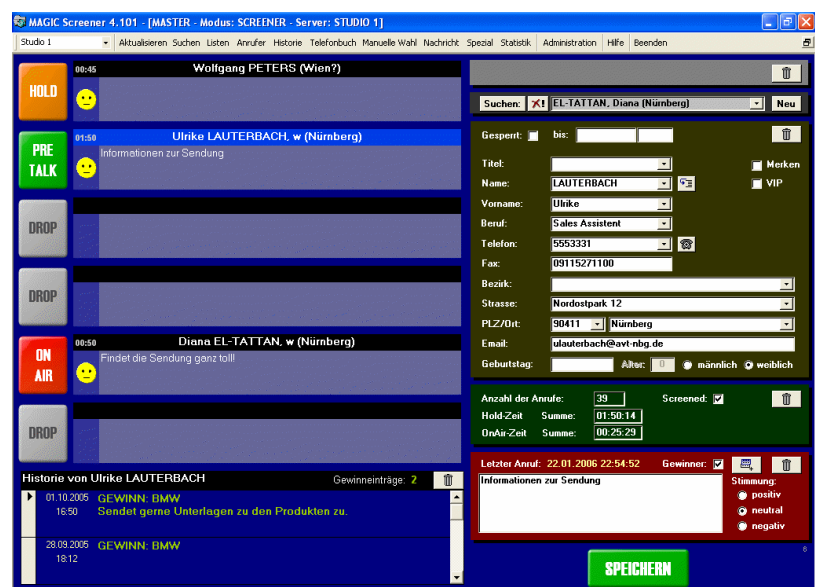
5 ARBEITEN MIT MAGIC SCREENER

Auf den folgenden Seiten werden typische Arbeitsweisen mit **MAGIC SCREENER** beschrieben.

5.1 Betriebsart Screener

Diese Betriebsart dient zum Screenen von Anrufern.

ABB. 105 BETRIEBSART SCREENER



5.1.1 Funktionen des Kontextmenü

5.1.2 Anlegen neuer Anrufer

5.1.3 Alter-/Geburtsstagsfunktionen

5.2 Betriebsart Moderator

5.2.1 Funktionen mit eingeschränkter Bedienung

Die Betriebsart **Nur Dateneingabe** dient zur Offline-Bearbeitung von Datensätzen. Der **MAGIC SCREENER** Arbeitsplatz ist mit der Anrufer-Datenbank verbunden, jedoch nicht mit dem Telefonhybrid-System.

ABB. 106 BETRIEBSART NUR DATENEINGABE

The screenshot displays the 'MAGIC Screener 4.101' application window. The title bar indicates the mode is 'Modus: NUR DATENEINGABE'. The menu bar includes options like 'Aktualisieren', 'Suchen', 'Listen', 'Anrufer', 'Historie', 'Telefonbuch', 'Manuelle Wahl', 'Nachricht', 'Spezial', 'Statistik', 'Administration', 'Hilfe', and 'Beenden'. The main area is divided into two panes. The left pane, titled 'Historie von Diana EL-TATTAN', shows a list of call events: '17.10.2005 Findet die Sendung ganz toll!' and '28.09.2005 GEWINN: CD James Blunt'. The right pane, titled 'Daten aktualisieren', contains a form for updating the caller's data. Fields include 'Suchen:' (with a search icon), 'Gesperrt:' (checkbox), 'bis:' (date), 'Titel:', 'Name:' (EL-TATTAN), 'Vorname:' (Diana), 'Beruf:' (Strategic Sales), 'Telefon:' (5553334), 'Fax:' (09115271100), 'Bezirk:', 'Strasse:' (Nordostpark 12), 'PLZ/Ort:' (90411 Nürnberg), 'Email:' (deltatan@avi-nbg.de), and 'Geburtsdag:'. There are also checkboxes for 'Marken' and 'VIP'. Below the form, call statistics are shown: 'Anzahl der Anrufe: 26', 'Hold-Zeit: 01:38:55', 'OnAir-Zeit: 00:10:31', and 'Screened:'. A 'SPEICHERN' button is at the bottom right. A red box at the bottom left shows 'Letzter Anruf: 24.10.2005 23:12:38' and 'Gewinner:'. A 'Stimmung:' section has radio buttons for 'positiv', 'neutral', and 'negativ'.

Diese Betriebsart eignet sich auch für den Einsatz während größerer Call-In-Sendungen. Die Anrufer rufen eine Call-In-Center an. Dort werden die Daten der Anrufer in die Datenbank eingetragen. Neue Anrufer können automatisch mit der Funktion **Anrufer automatisch bei 'Neu' vormerken** (siehe Seite 35) markiert werden, so daß ein Redakteur diese Anrufer über die Liste **Vorgemerkte Anrufer** (siehe ABSCHNITT 4.4.6, Seite 65) sichten und bei Bedarf zurückrufen kann.

Funktionen

Über die Taste **Daten aktualisieren** werden alle Datensätze aktualisiert. Anschließend wird in der Dateneingabemaske der **Systemeintrag** angezeigt. Die Aktualisierung erfolgt üblicherweise innerhalb weniger Sekunden automatisch.

5.5

Allgemeine Funktionen

5.5.1

Senden von DTMF-Tönen

Ist das Senden von DTMF-Tönen in **MAGIC TOUCH** aktiviert (**Configuration** → **System** → **Edit** → **DTMF transmission**), können DTMF-Töne über einen angepaßten manuellen Wahldialog gesendet werden.

Anwahl eines Teilnehmers

Ist in **MAGIC TOUCH** die Option **Send to audio interface** aktiviert, können DTMF-Töne über die eigene **PRETALK**-Audioleitung während der Eingabe einer Rufnummer über den manuellen Wahldialog ausgegeben werden.

Jedes eingegebene Zeichen wird sofort als DTMF-Ton gesendet.

Im manuellen Wahldialog wird die aktivierte Funktion durch den Titeltext **Manuelle Wahl mit DTMF auf eigener PRETALK Audioline** signalisiert.



Ist keine **PRETALK**-Audioleitung für den Screener-Platz eingerichtet, kann die Funktion nicht genutzt werden und wird entsprechend auch nicht angezeigt.

ABB. 107 MANUELLE WAHL MIT DTMF-TON



Bei Anwahl eines Teilnehmers durch Drücken der Taste  (z.B. in der Dateneingabemaske) wird die DTMF-Tonfolge en bloc über den **PRETALK**-Ausgang ausgegeben.

Senden von DTMF-Tönen während einer Verbindung

Wenn während einer Verbindung DTMF-Töne an den Teilnehmer gesendet werden sollen (z.B. um einen Anrufbeantworter abzuhören), muß in **MAGIC TOUCH** die Option **Enable sending to partner during connection** aktiviert werden.

Synchronisieren sie die gewünschte Leitung mit der Dateneingabemaske (z.B. durch Doppelklick auf das Thema, der Name der entsprechenden Leitung wird blau hinterlegt.).

ABB. 108 LEITUNG MIT DATENEINGABE SYNCHRONISIEREN

Doppelklick auf Thema selektiert Anrufer in der Dateneingabe

Anklicken, um DTMF Eingabe zu ermöglichen



Durch Anklicken des **Telefon**-Symbols wird die Eingabedialog zum Senden von DTMF-Tönen angezeigt. Der Teilnehmer muß sich im **PRETALK** befinden. Zur Sicherheit wird in der Titelzeile die Leitung angezeigt, auf welcher die DTMF-Töne gesendet werden.

ABB. 109 SENDEN VON DTMF-TÖNEN WÄHREND EINER VERBINDUNG

Sende DTMF auf Leitung 2

Rufnummer:

123

Zeichen wird sofort als DTMF-Ton gesendet!

Kurzwahl 1 Kurzwahl 2 Kurzwahl 3

Kurzwahl 4 Kurzwahl 5 Kurzwahl 6

X

Jedes eingegebene Zeichen wird sofort als DTMF-Ton gesendet.

Die eingegebene Ziffernfolge wird **nicht** in der Dropdown-Liste gespeichert.



Den Dialog schließen sie durch Anklicken des **X**-Symbols.

5.5.2

MS®Word Seriendruck

Die Seriendruck-Funktionalität ermöglicht das Erstellen von beliebigen Seriendruck-Dokumenten wie Etiketten oder Serienbriefe.



Um diese Funktion nutzen zu können, muß MS®Word auf Ihrem Rechner installiert sein.

Der Seriendruck-Dialog kann über die Suchen-Funktion (siehe ABSCHNITT 4.3, Seite 54) oder den erweiterten MS®Excel Export gestartet werden (**Telefonbuch** → **Export nach MS Excel** → **Erweitert**, siehe ABSCHNITT 4.7.7.2).

ABB. 110

SERIENDRUCK



Über die Dropdown-Liste **Vorlage** können sie eine bereits vorhandene Vorlage auswählen. Als Beispiel finden sie bereits die Vorlage Standard vor. Die Vorlagen befinden sich standardmäßig im Verzeichnis

<MAGIC Screener Verzeichnis>\Templates

und besitzen die Dateiendung .dot.

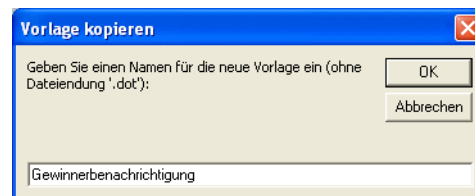


Im Verzeichnis Templates befinden sich außerdem noch die Datei Query.rtf, die sie nicht löschen dürfen.

Um eigene Vorlagen zu erstellen generieren sie zunächst eine Kopie durch Drücken der Taste **Vorlage kopieren**. Geben sie einen sinnvollen Namen für Ihre Vorlage ein (ohne die Dateiendung .dot) und drücken sie **OK**.

ABB. 111

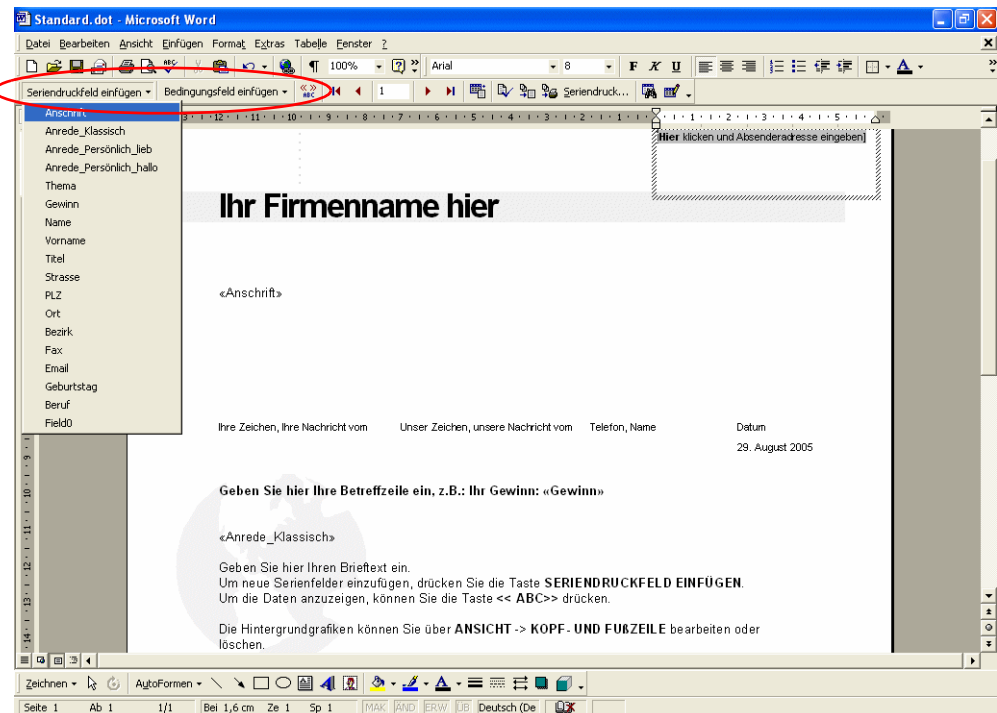
VORLAGE KOPIEREN



sie besitzen jetzt eine Kopie der Standardvorlage, die sie durch Drücken der Taste **Vorlage löschen** jederzeit wieder löschen können. Die Standardvorlage Standard.dot kann und darf jedoch nicht gelöscht werden.



Um die Vorlage zu bearbeiten, wählen sie die Option **Serienbriefvorlage bearbeiten** aus und starten sie MS®Word durch Drücken des entsprechenden Symbols.



Das geöffnete Word-Dokument kann jetzt beliebig bearbeitet werden. Über die Schaltfläche **Seriendruckfeld einfügen**, können sie ein Feld an der aktuellen Cursorposition im Dokument einfügen.

Mit **Bedingungsfeld einfügen** können sie weitere Bedingungen in Ihren Seriendokument definieren. Details entnehmen sie bitte der Word-Dokumentation.

Mit der Taste **<<ABC>>** kann zwischen der Bearbeitungs- und Datenansicht umgeschaltet werden.

Wenn sie Ihre Vorlage fertiggestellt haben, speichern sie die Vorlage und schließen sie Word.

Rufen sie erneut den Seriendruck-Dialog auf und wählen sie die eben bearbeitete Vorlage aus.

Mit der Option **Serienbrief generieren** wird automatisch ein Serien-Dokument mit allen Datensätzen generiert, welches sie anschließend z.B. ausdrucken können.

Bei Auswahl der Option **Serienbrief auf Drucker ausgeben** wird die selektierte Vorlage automatisch mit allen Datensätzen verbunden und direkt auf einem auswählbaren Drucker ausgegeben.

Mit **Abrechen** schließen sie den Seriendruck-Dialog.

A 1 FEHLERSUCHE

SHIFT + F1	= Erweiterter MS Excel Export	81
SHIFT + F10	= Next-Modus Dialog öffnen	100
SHIFT + F11	= Alle Leitungen sperren/entsperren	97
SHIFT + F12	= S0 Interface Reset	112
SHIFT + F3	= Anrufer-Datenbank löschen	79
SHIFT + F4	= Automat. Rufannahme in HOLD ein-/ausschalten .	98
SHIFT + F5	= DTMF Spiel/Reset	102
SHIFT + F6	= Liste der letzten ON AIR Anrufer	59
STRG + ↵	= Zeilenumbruch im Textfeld	75
STRG + 0	= Administration -> Einstellungen	27
STRG + A	= Aktualisieren (Parameterabfrage vom Server) . .	53
STRG + B	= MAGIC Screener beenden	118
STRG + D	= Markierung 'Gewinner' löschen	73
STRG + E	= Liste aller VIP	61
STRG + F	= Font- und Feldgrößen (Moderator)	111
STRG + F10	= Restart Datenbank	115
STRG + F11	= Nightmode aktivieren/deaktivieren	99
STRG + Fn	= Konfiguration laden (n = 1 ... 9)	46
STRG + G	= Liste aller aktuellen Gewinner	62
STRG + H	= Historie als Fenster	75
STRG + I	= Hilfe-Dialog anzeigen	113
STRG + J	= Alle Leitungen auflegen	96
STRG + K	= Rückruflisten	69
STRG + L	= Liste der letzten 50 Anrufer	57
STRG + M	= Manuelle Wahl	92
STRG + n	= Konfiguration laden (n = 1 ... 9)	46
STRG + O	= Löschen aller Vorbelegungen	72
STRG + P	= Liste der gesperrten Anrufer	60
STRG + R	= Nachrichten lesen	94
STRG + S	= Anzeige der erweiterten Suche	54
STRG + T	= Liste der vorgemerkten Anrufer	65
STRG + U	= Verfügbare Audioleitungen	43
STRG + U	= Verfügbare Audioleitungen	45
STRG + W	= Nachricht schreiben	94
STRG + Y	= Layout definieren	108
STRG + Z	= Markierung 'Merken' löschen	73

A 3 ALLGEMEINES**A3.1 Bestellnummern**

MAGIC TOUCH & MAGIC TOUCH ADMIN UPDATES CD??????

A3.2 Support

Unser Support ist werktags in der Zeit von 09:00h - 17:00h zu erreichen.

Telefon: +49 911 5271 160

Email: support@avt-nbg.de

Bevor sie uns kontaktieren, klären sie folgende Fragen:

- Welche Software-Pakete (MAGIC TOUCH, MAGIC TOUCH ADMIN, MAGIC TOUCH LAN, MAGIC SCREENER) verwenden sie?
- Welche Software-Version ist installiert?
- Mit welchem Betriebssystem arbeiten sie?
- Wie sieht die Vernetzung Ihres Systems aus?

A3.3 Software-Updates

Software-Updates werden kostenlos über unsere Homepage verteilt. Registrierte Anwender erhalten automatisch eine Nachricht, sobald ein neues Release verfügbar ist. Bitte beachten sie, daß i.A. alle Komponenten des Telefonhybrid-Systems bei einem neuen Release upgedated werden müssen. Informationen dazu erhalten sie über den Release-Letter.

Verfügbare Versionen:

MAGIC SCREENER Software deutsch 430138

MAGIC SCREENER Software englisch 430220

Die MS® Access Runtime darf aus lizenzrechtlichen Gründen nicht über das Internet verteilt werden.

I N D E X

Numerics

8454 21

A

Access Right 22
Add 21
Allow local path for Database 21
Amtsholung 23, 42

B

Back-End Datenbank 15
Betriebssicherheit 13
Browse 21

C

Caller.MDB 15, 21
Caller.mdb 21

D

Database support 20
Datenbankanwendungen 21
Datenbankunterstützung 20
Datenbankverzeichnis 21
Deinstallation 17
Delete 21
Diesen Ordner im Netzwerk freigeben 20
Durchsuchen 21

E

Edit 21
Email-Adresse 11
Enabled 21

F

Fehlbedienung 13
Fernsteuerung 15
Freigabename 20

H

Hinweis 13

Hybridsystem 21

I

Identifizierung 22
Installation 23
IP-Adresse 21, 22
ISDN 15

L

LAN 15
Laufwerksbuchstaben 21

M

MAGIC SCREENER 15, 21
MAGIC TOUCH 15, 21, 23
MAGIC TOUCH LAN 15, 21
Multi-User-Lizenz 21

N

Name 22
Nebenstellenanlage 23, 42
Nebenstellenrufnummer 23, 42
Network settings 21
Netzwerk 15, 21
Netzwerkbenutzer dürfen Dateien verändern 20
Netzwerkinstallations-Assistent 20
Netzwerkumgebung 21
no 22

P

P-Adresse 21
PC 15, 21
Pfad 21
Protokoll 15

Q

Qualitätskontrollen 13

R

Registrierung 11

S

Screenen 15
Service 11
Software-Registrierung 11
Symbole 13

T

TCP/IP 15
TCP/IP Access Protection 21
TCP/IP Address 22
TCP/IP Port 21
Telefonhybrid 15
Telefonhybridsystem 21
Tipp 13

U

UNC-Pfad 21
Universal Naming Convention 21

V

Verzeichnisstruktur 21
Vorgesprächsplätzen 15

W

Wählen 15

Y

yes 22

Z

Zugriffsrecht 22