



Tel-Info 4.0

Handbók

Tölvubankinn h.f.

Sundaborg 1

Reykjavík

Sími 595 0000

www.tbank.is

Efnisyfirlit

	Bls.
Almennt um kerfið	4
Aðalvalmynd – Skýrslusmiður	5
Takkar í efri röð	5
Opna	5
Vista	5
Listi	6
Graf	14
Dálkar	16
Sía	16
Röðun	16
Dagsetningar	17
Símtæki	17
Deildir	17
Stýrikóðar	18
Tími	18
Lengd	18
Svartími	19
Valin sía	19
Aðalvalmynd – Viðhald	20
Notendur	21
Notendaréttindi	21
Áætla verk	22
Valkostir áætlaðs verks	22
Símtæki	24

Deildir.....	25
Starfsmenn.....	26
Símanúmer.....	27
Verkefni.....	28
Gjaldatöflur.....	29
Símtalstegund.....	30
Símstöð (PBX).....	31
Kerfi.....	33
Kerfi.....	33
Kerfi – síustillingar.....	34
Tungumál.....	34
Lesið Inn Gögn.....	35
Tel-Recorder.....	35
Lýsingar á hnöppum.....	35
Uppsetning.....	36

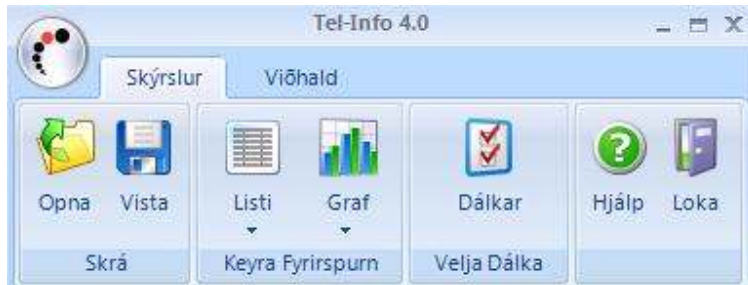
Almennt um kerfið

Tel-Info samanstendur af nokkrum sjálfstæðum forritum.

1. **Tel-Recorder** sér um að lesa gögn um símnotkunina frá símstöðinni og skrifa þau í textaskrá. Þetta forrit þarf alltaf að vera í gangi.
2. **Tel-Info 4.0** er aðal forrit kerfisins og sér það m.a. um viðhald skráa kerfisins, stýrir aðgangi o.fl. Einnig er í þessu forriti settar upp skýrslur og listar til útprentunnar eða sendingar með E-mail. Hægt er að vista fyrirspurnir til að nota síðar eða láta Tel-Scheduler sjá um keyrslu þeirra.

Aðalvalmynd – Skýrslusmiður

Hér er að finna aðgerðir tengdar skýrslum. Til þess að hægt sé að fá út skýrslur í kerfinu verður að vera búð að setja það upp (sjá viðhaldsflipa) og tengja það við símsstöð.



Takkar í efri röð

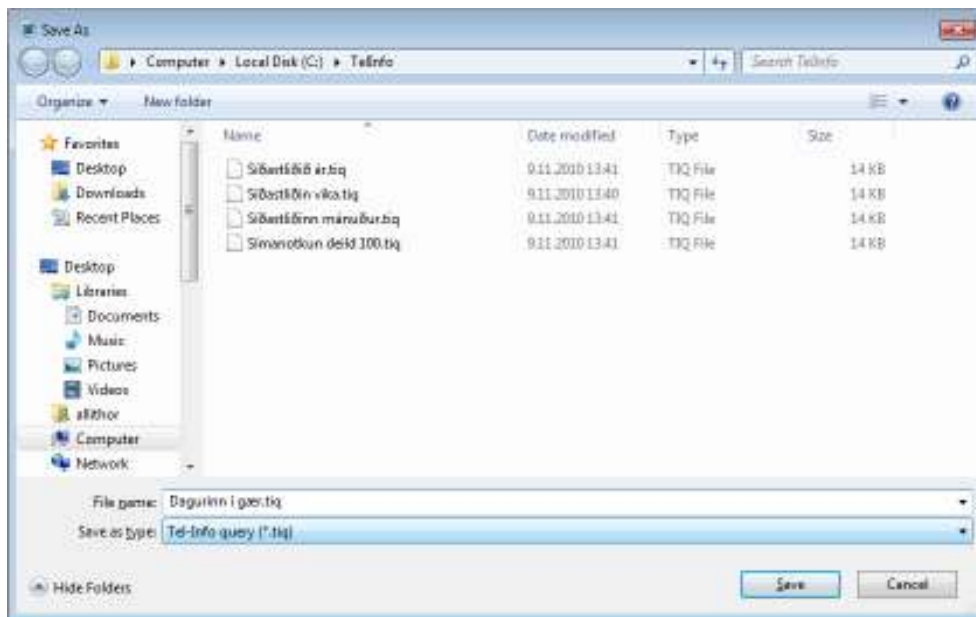


Opna

Þessi takki er til að opna lista eða skýrslu sem áður hefur verið sett upp og vistuð.

Vista

Hér er hægt að vista uppsetningu fyrirspurnar eða skýrslu. Gefa þarf skýrslunni nafn og gefa upp staðsetningu. Ath. einungis er vistuð uppsetning, en ekki gögnin í skýrslunni, þannig að ekki þýðir að flytja skrána yfir á aðra tölvu.



Listi

Hér er kallaður fram listi með þeim færslum sem valdar hafa verið (sjá kafla um val á færslum hér fyrir aftan). Þegar ýtt er á takkann kemur upp mynd þar sem valið er um hvort birta skuli allar færslur, eða draga saman á fyrri lið sem valin var í röðun (Sjá valkostir lista hér neðar). Dæmi: Ef færslum var ráðað eftir dagsetningu og óskað er eftir samandregnum lista, þá kemur ein færsla pr. dag á listann með samtölu fyrir daginn. Hægt er að velja mismunandi útreikning fyrir samtölur. Ef valið er að sýna grunnfærslur koma öll símtöl sem uppfylla valin skilyrði á listann.

Ef reikna á meðaltal t.d. verð pr. símtal eða meðtals svartíma ber að gæta þess að velja einungis þau símtöl á listann sem eiga saman.

Ef valið er saman á lista útsímtöl og innsímtöl koma ómarktækar tölur sem meðaltöl. Meðaltal er reiknað út frá fjölda símtala á listanum, þannig að ef einungis hluti símtala er útsímtöl með verði (innsímtöl eru ekki með verði), verður útkoma meðalverðs pr. símtal eftir því. Sama á við um svartíma.

Valkostir lista

Grunnfærslur
 Flokka lista eftir röðun _____

Veldu reiknaða dálka til þess að birta flokkuðum í lista

Fjöldi	Verð	Lengd símtals	Svartími
<input checked="" type="checkbox"/> Fjöldi	<input checked="" type="checkbox"/> Summa <input type="checkbox"/> Mest <input type="checkbox"/> Minnst <input type="checkbox"/> Meðalt.	<input checked="" type="checkbox"/> Summa <input type="checkbox"/> Mest <input type="checkbox"/> Minnst <input type="checkbox"/> Meðalt.	<input type="checkbox"/> Summa <input type="checkbox"/> Mest <input type="checkbox"/> Minnst <input checked="" type="checkbox"/> Meðalt.

Þyngsum ávallt 11.11.2010

Senda E-Mail Birta við Áætlað Verð Eyða Öt + Sjá Ský Fjöldi Ferilaðs

Óngóf stórk flokkað til list groups eftir heitum

Símtæki	Heiti Símtækis	Fjöldi	Verð (SUM)	Lengd (SUM)	Svartími (AVG)
5071	Vísitækisfangi	48	8112:52	8800:82	
5111	Vínurtpól	48	8124:53	8800:89	
6021	Áhrættunot	28	8847:22	8800:93	
6031	Gunnar	4	8805:87	8800:83	
6041	Hugbúnaðarhönn	2	8809:33	8800:85	
6051	Vísitækisfangi	3	8801:84	8800:88	
7031	Alexander	39	8130:28	8800:28	
7041	Fjörnkjörtpól	11	8809:23	8800:27	
7051	Hafniskel	28	8856:39	8800:27	
7071	Forstöðumaður	17	8816:54	8800:84	
7111	Afgreiddurtpól	45	8118:51	8800:32	
8031	Gúttaf	5	8810:38	8800:33	
8041	Reiðtur og gæða	8	8815:33	8800:18	
8051	Vísitækisfangi	12	8826:58	8800:81	
8061	Sólumaður	39	8151:55	8800:93	
8071	Bókhald	33	8839:22	8800:83	
9051	Gerður J.	38	8253:82	8800:85	
9061	Sólumaður	28	8851:48	8800:84	
		1.393	40.1167	00:88:13	

Samandreginn listi fyrir daginn 04.11.2010.

Köfun

Ef tvísmellt er á línu í samandregnum lista þá er hægt að kafa ofan í gögnin og fá sundurliðaðan lista.

8061	Sólumaður	39	01:51:55	00:00:03
8071	Bókhald	33	01:39:22	00:00:03
9051	Gerður J.	30	02:53:02	00:00:05

Kafa niður í:8071

Hér er valið að skoða nánar símtöl fyrir bókhald, símtæki 8071.

Simtæki	Heiti Simtækis	Dagsetning	Tími	Símalína	Símtalstegund	Heiti Símtalstegundar	Símanúmer	Lengd Símtals	Verð Bittími	Svartími
8071	Bókhöld	04.11.2010	08:36:00	Lína 1	ITR	Yfirberð simtöl	4153416	00:03:01	00:00:00	00:00:03
8071	Bókhöld	04.11.2010	09:16:00	Lína 29	IVO	Útsimtöl	545533	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	09:17:00	Lína 27	IVO	Útsimtöl	8376714	00:01:33	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	09:21:00	Lína 30	IVO	Útsimtöl	5472190	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	09:25:00	Lína 29	IVO	Útsimtöl	5165092	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	09:25:00	Lína 29	IVO	Útsimtöl	5165092	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	09:49:00	Lína 1	ITR	Yfirberð simtöl	5075572	00:04:37	00:00:00	00:00:17
8071	Bókhöld	04.11.2010	10:24:00	Lína 28	IVO	Útsimtöl	5165092	00:00:17	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	10:38:00	Gudm.Hj	IV	Innsimtöl	5075572	00:01:54	00:00:00	00:00:13
8071	Bókhöld	04.11.2010	10:48:00	Gudm.Hj	IV	Innsimtöl	5472190	00:00:20	00:00:00	00:00:07
8071	Bókhöld	04.11.2010	10:57:00	Gudm.Hj	IV	Innsimtöl	5472190	00:01:19	00:00:00	00:00:08
8071	Bókhöld	04.11.2010	10:58:00	Lína 29	IVO	Útsimtöl	8376714	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	10:59:00	Lína 29	IVO	Útsimtöl	8376714	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	11:00:00	Lína 28	IVO	Útsimtöl	5808828	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	11:19:00	Lína 30	IVO	Útsimtöl	8376714	00:00:17	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	12:41:00	Lína 30	IVO	Útsimtöl	5155634	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	12:51:00	Lína 27	ABO	Ósvarað	6159382	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	12:59:00	Lína 27	IVO	Útsimtöl	4301001	00:02:30	00:00:00	00:00:00
8071	Bókhöld	04.11.2010	13:22:00	Lína 28	ABO	Ósvarað	6159382	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Sundurliðaður listi yfir símtöl símtækis 8071 þann 04.11.2010.

Draga dálkahaug (flokka eftir dálk)

Hægt er að smella á haus á dálk og draga hann upp í svæðið sem merkt er „Dragið dálk hingað til að grúppa eftir honum.“ og þá er listinn flokkaður á þann dálk. Sem dæmi mætti draga dálkinn símtalstegund á myndinni hér að ofan til þess að fá listann flokkaðann á símtalstegund.

Simtæki	Heiti Simtækis	Dagsetning	Tími	Símalína	Heiti Símtalstegundar	Símanúmer	Lengd Símtals	Verð Bittími	Svartími	
Símtalstegund										
A: Símtalstegund: ABO (5 items)										
B: Símtalstegund: ITR (5 items)										
C: Símtalstegund: IV (8 items)										
D: Símtalstegund: IVO (13 items)										

Þá fæst samandreginn listi sem sýnir símtalstegundir og fjölda símtala á bakvið hverja og eina. Með því að ýta á plúsinn fremst í línu þá sést sundurliðun á færslum á bakvið símtalstegund.

Þyngingumáttir 04.11.2010 12:17:54

Sendi E-Mail | Bata við Áætlað Vok | Byrja á: + | Sjá Síð | fjöldi ferðir: 33

Símtalstegund

Símtaki	Heiti Símtaks	Dagsetning	Tími	Símtala	Heiti Símtalategundar	Símanúmer	Langd Símtala	Verð Bittími	Svar tími
() Símtalstegund - ABO (0 ítem)									
■ Símtalstegund - ITI (5 ítem)									
8071	Bochald	04.11.2010	08:36:00	lína 1	Yrferð símtal	4155438	00:00:01	00:00:00	00:00:03
8071	Bochald	04.11.2010	08:48:00	lína 1	Yrferð símtal	5075572	00:04:37	00:00:00	00:00:17
8071	Bochald	04.11.2010	13:59:00	lína 1	Yrferð símtal	4219059	00:06:28	00:00:00	00:00:15
8071	Bochald	04.11.2010	14:08:00	lína 1	Yrferð símtal	8822182	00:02:35	00:00:00	00:00:29
8071	Bochald	04.11.2010	16:27:00	lína 1	Yrferð símtal	8126088	00:02:54	00:00:00	00:00:03
() Símtalstegund - MI (6 ítem)									
() Símtalstegund - IVG (13 ítem)									

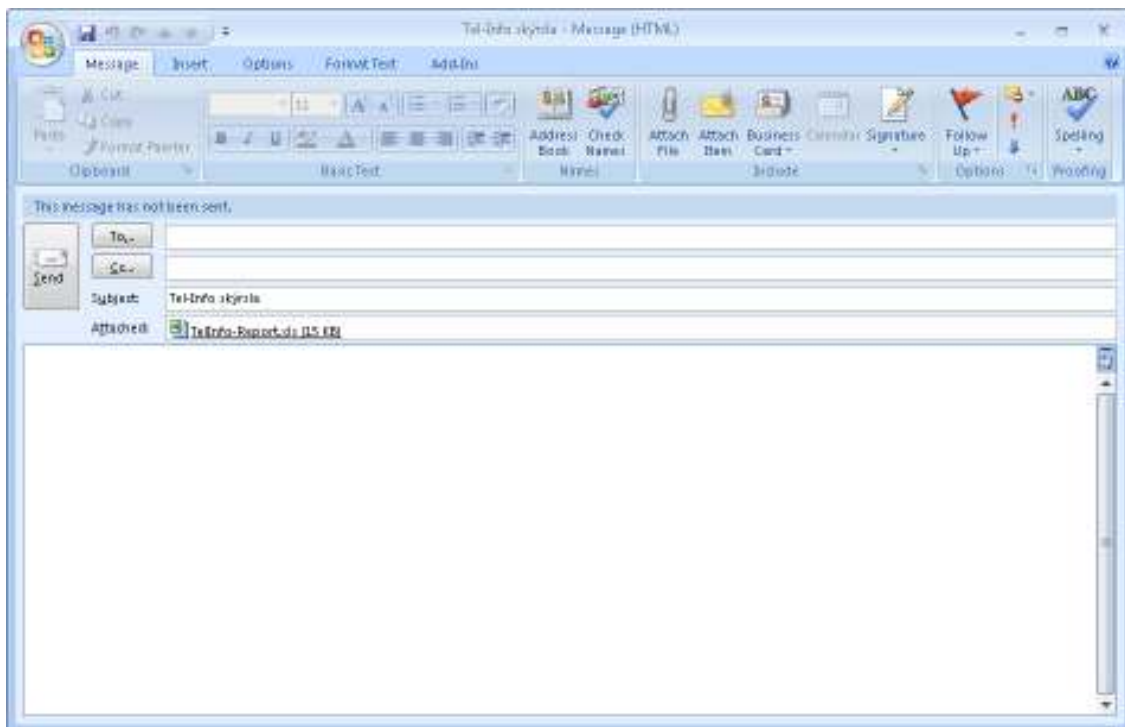
Valmöguleikar lista

Hægt er að nota listann frekar t.d. senda hann í tölvupósti eða setja hann í áætlað verk.



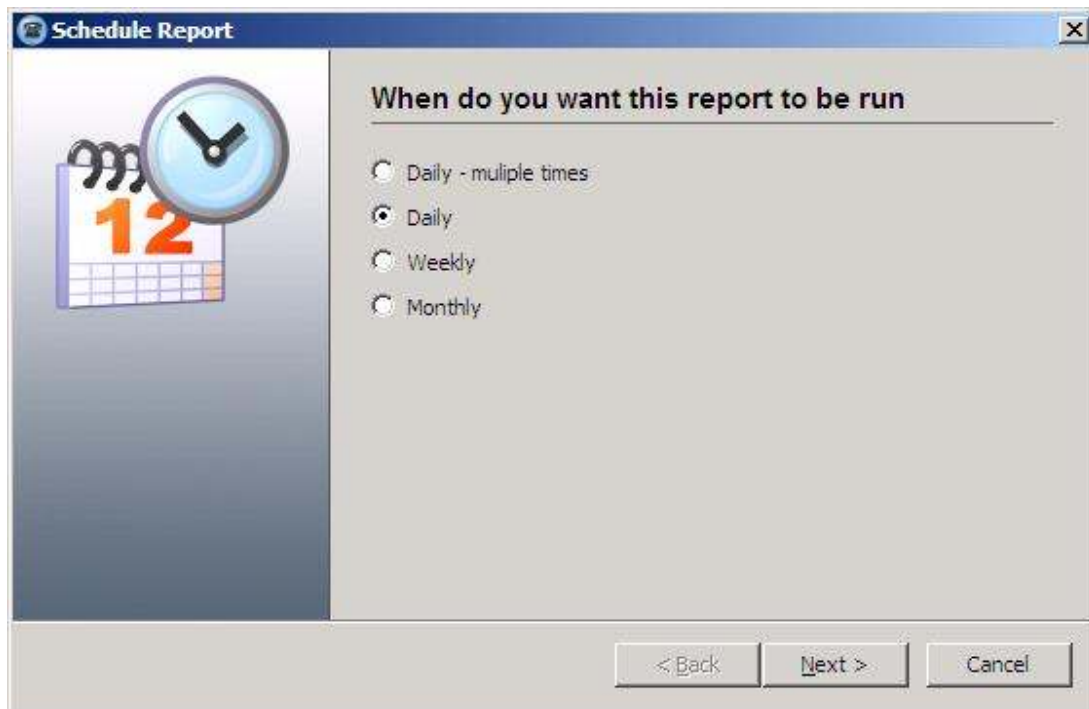
Senda Tölvupóst (Valmöguleikar lista)

Ef smellt er á þennan takka er setur kerfið upp tölvupóst með upplýsingum sem á listanum eru sem viðhengi.



Áætla verk (Valmöguleikar lista)

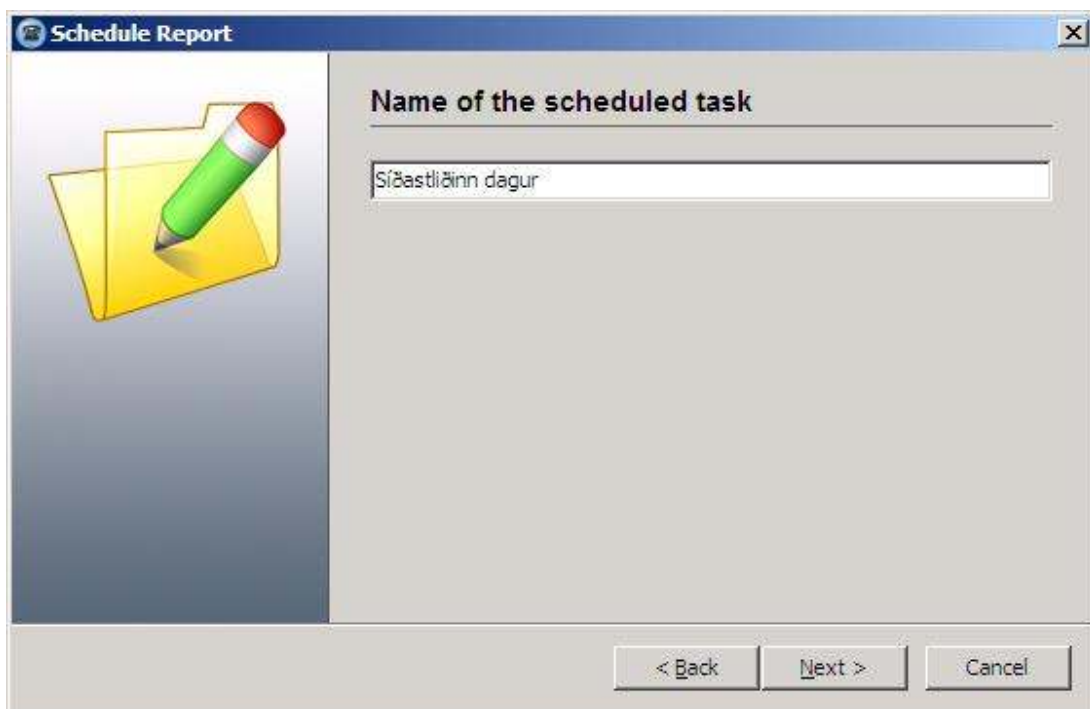
Hér er hægt að setja valda skýrslu í tímaáætlun þ.a. hún sé send með tölvupósti, vistuð eða send á FTP svæði. Hægt er að velja um hversu oft skýrslan er send, oft á dag, daglega, vikulega eða mánaðarlega.



Velja tímabil.



Velja tímabil, nánari skilgreining.



Gefa tímaáætlun heiti.

Schedule Report

Where do you want to send the report

Send as E-Mail to following recipients

Add

tbankt@bank.is Delete

Save at this location

FTP to this location

< Back Next > Cancel

Velja sendingarmáta, senda sem tölvupóst, vista sem skjal eða senda á FTP svæði.

Schedule Report

Enter filename and output file type

Filename Filename

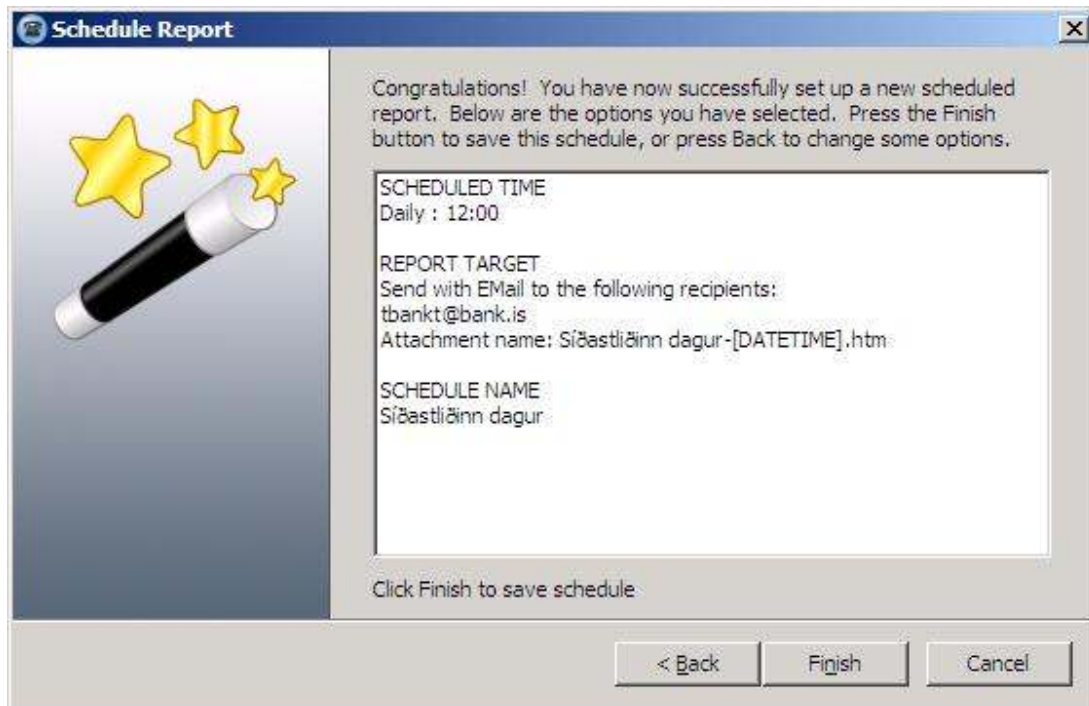
Example of entered filename:
Síðastliðinn dagur-20-10-2010 09-40-35.htm

Usage examples

Filename	Output filename
Report-[DATE]	-> Report-01-01-2009
Report-[TIME]	-> Report-12-00-00
Report-[DATETIME]	-> Report-01-01-2009 12-00-00

< Back Next > Cancel

Gefa skránni heiti. Hægt er að bæta við heitið dagsetningu, tíma eða bæði. Hægt er að vera með skrána annarsvegar sem excel skjal eða sem html síðu.



Yfirlit yfir tímaáætlun.

Flytja út (Valmöguleikar lista)

1. Í Excel: Flytur gögnin yfir á Excel form.
2. Í Html: Flytur gögnin yfir á Html form.

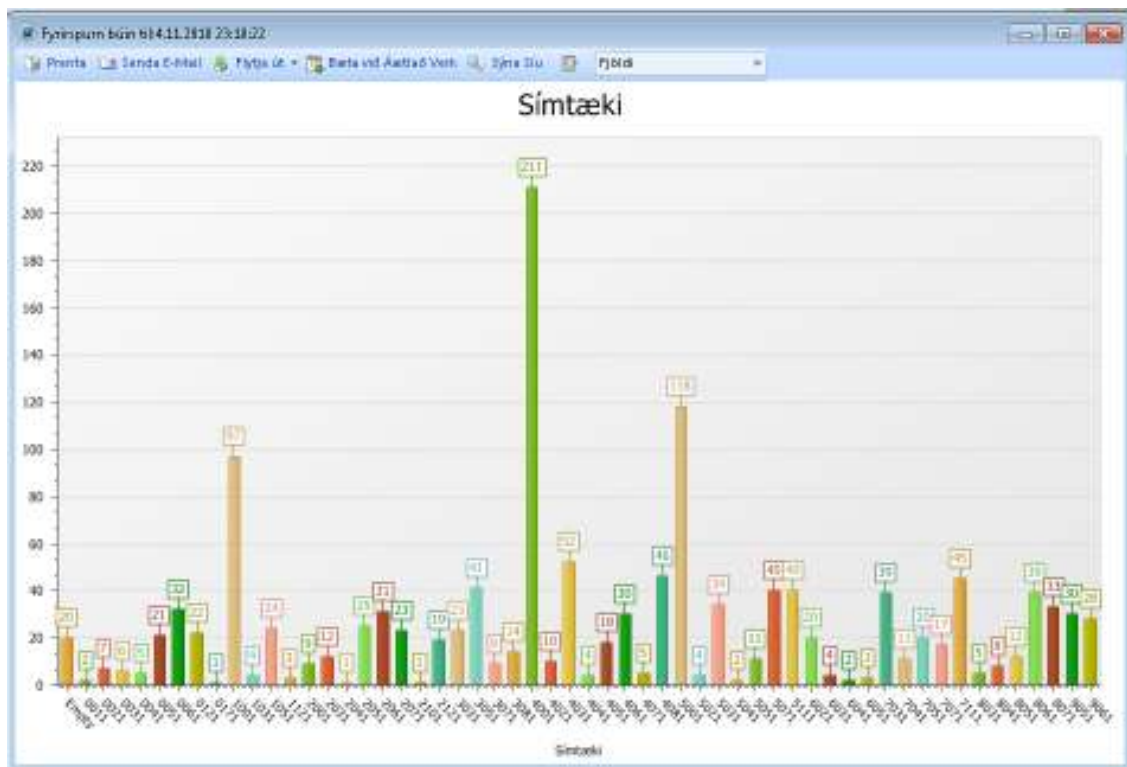
Sýna síu (Valmöguleikar lista)

Sýnir síu ef hún er falin.

Graf

Hægt er að fá upplýsingar fram í grafi. Hægt er að velja um Súlúrit, línurit og kökurit.



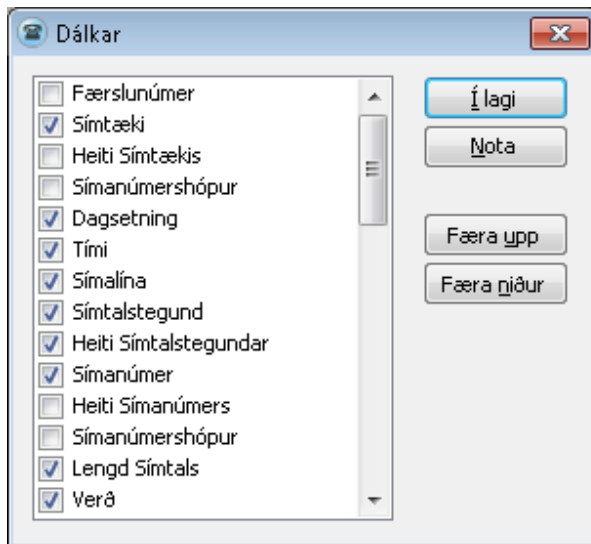


Hægt er að prenta grafið, senda það sem tölvupóst, flytja það yfir í Excel, PDF, HTML, MHT eða sem mynd. Hægt er að velja um við hvaða gildi grafið miðast, svo sem fjölda, lengd, svartíma o.s.frv.

Einnig er svo hægt að smella á einhverja súlu og velja að kafa niður svipað og þegar verið er að kafa í lista (sjá kafla „Köfun“ hér ofar) og þá birtist sundurliðaður listi sem inniheldur allar upplýsingar sem tilheyra valinni súlu.

Dálkar

Hægt er að velja dálka eða svæði úr gagnagrunninum til að birta á listanum eða í skýrslunni. Einungis þarf að haka við þau svæði sem eiga að birtast á listanum, eða taka hakið af ef ekki á að sýna viðkomandi svæði.



Sía

Val á færslum fyrir lista, skýrslu eða graf.



Á þessari mynd eru settar inn forsendur eða val fyrir lista, skýrslu eða graf. Með því að velja viðkomandi flipa eru kallaðar fram myndir til að velja færslur á listann.

Röðun

Fyrsti flipinn sem birtur er þegar forritið er ræst er „Röðun“ (sjá mynd hér að ofan). Hér er valið í hvaða röð færslurnar eiga að birtast. Hægt er að hafa samsetta röðun, þannig að fyrst er raðað eftir einu skilyrði t.d. „Símtæki“ og síðan er hægt að raða eftir öðru skilyrði t.d. „Dagsetning“. Þau skilyrði sem hægt er að raða eftir eru kölluð fram með því að smella á flipann hægramegin í fellilistanum. Einnig er hægt að ráða hvort færslur komi í hækkandi- eða lækkandi röð og á það við hvaða röðunar skilyrðið sem er. Mest er hægt að raða eftir 4 skilyrðum.

Dagsetningar

Hægt er að velja dagsetningar eða tímabil eftir mismunandi leiðum. Ef smelt er á flipann í „Tímabil“ fellilistanum þá er hægt að velja um valdar dagsetningar, allar dagsetningar, færslur gærdagsins, líðandi viku, líðandi mánaðar eða líðandi árs, síðustu viku, síðasta mánaðar eða síðasta árs.

Sía

Röðun **Dagsetningar** Símtæki Deildir Starfsmenn Símanúmer Verk Símtalstegundir Tími Lengd Svartími Svartími Biðtími Símtöð Taxti

Tímabil: Selected Dates

Frá: 4.11.2010

Til: 4.11.2010

Símtæki

Hér er hægt að velja símtæki frá og til, heiti tækis og flokk.

Sía

Röðun Dagsetningar **Símtæki** Deildir Starfsmenn Símanúmer Verk Símtalstegundir Tími Lengd Svartími Svartími Biðtími Símtöð Taxti

Frá: til:

Heiti:

Flokkur:

Deildir

Hægt er að velja á listann einungis símtöl ákv. deildar, með samsvarandi hætti og símtæki.

Sía

Röðun Dagsetningar Símtæki **Deildir** Starfsmenn Símanúmer Verk Símtalstegundir Tími Lengd Svartími Svartími Biðtími Símtöð Taxti

Frá: til:

Heiti:

Flokkur:

Stýrikóðar

Hægt er að takmarka listann við ákv. stýrikóða t.d. fá einungis innsímtöl eða einungis útsímtöl.

The screenshot shows a 'Filter' window with a menu bar containing 'Order', 'Dates', 'Phones', 'Departments', 'Call Types', 'Time', 'Length', 'Answer Time', and 'Company'. The 'Call Types' menu is open, showing a 'Select Call Types' dropdown and a list of options with checkboxes: 'Incoming', 'Outgoing', 'Transferred calls', and 'Not answered'. Each option has a small '+' icon to its left.

Tími

Hér er hægt að takmarka færslur á skýrslunni við ákveðinn tíma dagsins.

The screenshot shows a 'Sía' window with a menu bar containing 'Röðun', 'Dagsetningar', 'Símtæki', 'Deildir', 'Starfsmenn', 'Símanúmer', 'Verk', 'Símtalstegundir', 'Tími', 'Lengd', 'Svartími', 'Svartími', 'Biðtími', 'Símtöð', and 'Taxti'. The 'Tími' menu is open, showing 'Frá:' and 'Til:' time selection fields. 'Frá:' is set to '00:00:00' and 'Til:' is set to '23:59:59'. Both fields have up and down arrow icons.

Lengd

Hér er hægt að velja símtöl sem eru styttri eða lengri en ákv. tími.

The screenshot shows a 'Sía' window with a menu bar containing 'Röðun', 'Dagsetningar', 'Símtæki', 'Deildir', 'Starfsmenn', 'Símanúmer', 'Verk', 'Símtalstegundir', 'Tími', 'Lengd', 'Svartími', 'Svartími', 'Biðtími', 'Símtöð', and 'Taxti'. The 'Lengd' menu is open, showing 'Frá:' and 'Til:' length selection fields. Both 'Frá:' and 'Til:' are set to '00:00:00'. Both fields have up and down arrow icons.

Svartími

Margar símsstöðvar sína hve langan tíma tók að svara innsímtölum. Hér er hægt að velja símtöl með mismunandi svartíma, t.d. athuga hve langur svartími er á skiptiborði o.s.frv.

Einnig er möguleiki á að sía á svipaðan máta eftir „Starfsmönnum“, „Símanúmerum“, „Biðtíma“, „Símsstöð“ og „Taxta“.

Valin sía

Á þessari mynd sést hvað búið er að velja sem skilyrði fyrir listann. Til að eyða út fyrra vali ef velja skal nýjan lista er nóg að ýta á takkann efst í myndinni Hreinsa.

Order	Símtæki ascending
Date	4.11.2010 to 4.11.2010

Aðalvalmynd – Viðhald

Hér er atriðum í kerfinu viðhaldið til dæmis notendum, símtækjum svo fátt eitt sé nefnt. Til að geta gert fyrirspurnir og skýrslur á símtæki eða deild, er nauðsynlegt að stofna deildir, skrá símtæki og tengja þau viðkomandi deild.

Notkun á skráningargluggum er svipuð („Notendur“ og „Áætla verk“ þar undanskilin). Efsta línan eru tóm svæði til þess að slá inn nýja færslu. „Enter“ á lyklaborði skráir færslu. Til þess að breyta færslu þá er svæði sem á að breyta valið, nýtt gildi slegið inn og ýtt á „Enter“ til þess að staðfesta. Til þess að eyða færslu þá er lína sem inniheldur færslu valin í listanum og ýtt á hnapp „Eyða“ efst í glugga.

Hægt er að „Flytja inn“ og „Flytja út“ gögn á excel formi og nota síðar. Sem dæmi væri hægt að flytja út lista allra starfsmanna t.d. til þess að geta prentað út eða vinna eitthvað með. Slikum lista væri svo hægt að hlaða inn aftur.



Notendur

Hér er notendum kerfis haldið við. Notendur geta tilheyrt tveimur hlutverkum, user og administrator. Hver notandi kerfisins hefur ákveðið notendaheiti og lykilorð.

Notendanafn	Heiti	Póstfang	Tegund reiknings
administrator	Administrator	100	Notandi með not...
user	User	100	Notandi með not...

Notendaréttindi

Hægt er að skilgreina hvað hver notandi má sjá í kerfinu. Þannig er sem dæmi hægt að takmarka aðgang notanda „User“ að gögnum þ.a. hann sjái aðeins það sem tilheyrir hans deild.

Notandi	Svæði	FieldName	Aðgangur	NotAllowed	Réttindi
user - User	Deild	departmentid	T		110
administrator - Administrator	Deild	departmentid	T		1*

Áætla verk

Hér er hægt að skoða áætluð verk í kerfinu og breyta þeim ef þarf.

Heiti	Hæðni áætlun	Áætla markaði	Dags breytt	Breytt af
Sini 0031	Weekly: 12:00, Monday	Send with EMS to the following recipients: [EMAIL]	17.09.2018 - 18:09	
Testa	Daily: 12:00	Save at this location: D:\henda as\file\name.txt [DATE]	19.02.2019 - 11:15	

Hér er búið að áætla verk á deild 100 sem keyrir fyrirframskilgreinda skýrslu (Sjá liðinn Áætla verk á bls. 11). Hér er einnig hægt að stilla valkosti fyrir verk, atriði sem tengjast tölvupóst- og FTP sendingum úr kerfinu.

Valkostir áætlaðs verks

Til að kerfið geti sent skýrslur sem E-mail, þarf að skrá inn upplýsingar varðandi póstmíðlara.


Upplýsingar sem þarf að skrá inn eru að miklu leiti þær sömu og eru skráðar varðandi útfarandi póst í því pósthforriti sem notað er í fyrirtækinu (Accounts í Outlook eða Eudora).

Ef senda á skýrslur sem skrá t.d. á server, þarf að ýta á Stilla FTP til að skilgreina hvert þær eiga að fara.

Áætla verk

Valkostir

- Póstfang -

 Stillingar verks fyrir skýrslur í tölvupósti


Útfarandi pósthjónn (SMTP):

Port:

Netfang sendanda:

Móttökupóstfang til þess að sannreyna tölvupóst:

- FTP -

 Stillingar verks fyrir skýrslur á FTP svæði

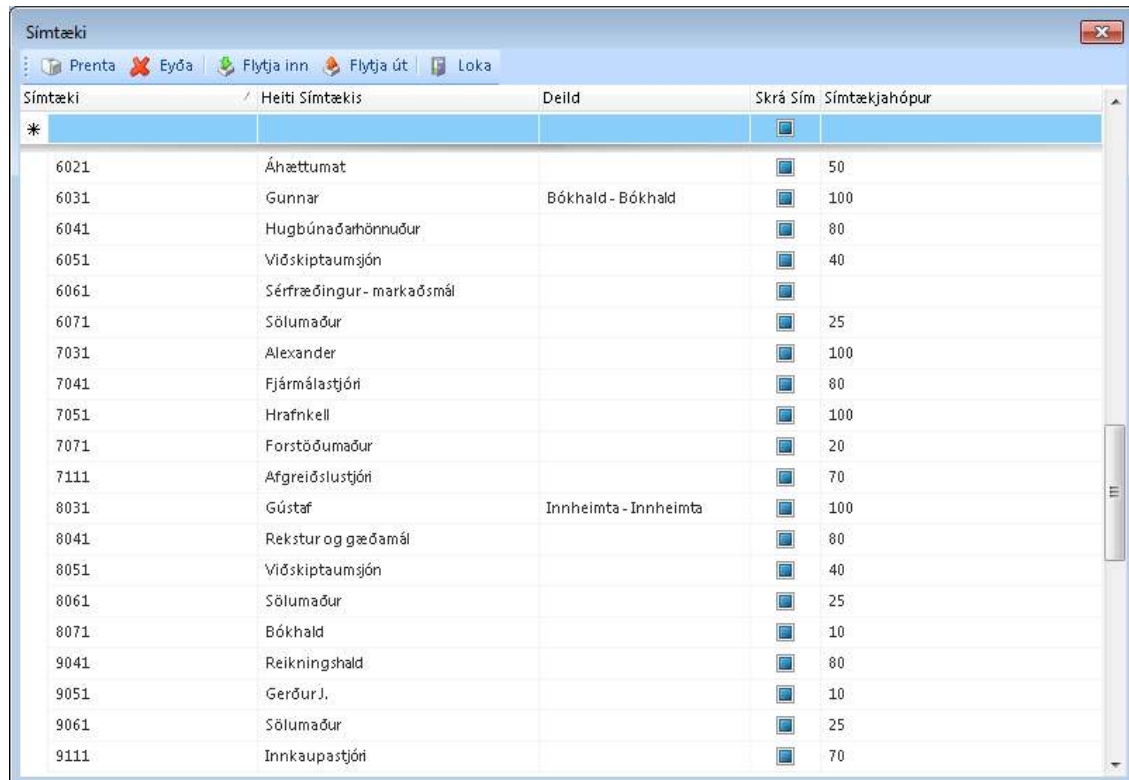
Heiti á FTP hýsitölvu:

Notendanafn:

Lykilorð:

Símtæki

Hér eru skráð þau símtæki sem eru tengd símstöðinni og eru í notkun. Tilgangurinn með því að skrá símtækin, er annars vegar að fá yfirskriftir á listum og fyrirspurnum (t.d. herbergisnúmer á hóteli), hins vegar til að tengja saman símtæki og deild, hugsanlega einnig starfsmann og símtæki. Ekki þarf að skrá strax öll símtækin sem eiga að vera í kerfinu. Það er í lagi að skrá þau inn eftir á, þ.e.a.s. eftir að innlestur frá símstöðinni hefur hafist, því allar upplýsingar um símtæki sem símstöðin veitir eru lesnar inn í gagnagrunninn.



Símtæki	Heiti Símtækis	Deild	Skrá Símanúmer	Símtækjahópur
6021	Áhættumat		<input type="checkbox"/>	50
6031	Gunnar	Bókhald - Bókhald	<input type="checkbox"/>	100
6041	Hugbúnaðarhönnuður		<input type="checkbox"/>	80
6051	Viðskiptaumsjón		<input type="checkbox"/>	40
6061	Sérfræðingur - markaðsmál		<input type="checkbox"/>	
6071	Sölumaður		<input type="checkbox"/>	25
7031	Alexander		<input type="checkbox"/>	100
7041	Fjármálastjóri		<input type="checkbox"/>	80
7051	Hrafnkell		<input type="checkbox"/>	100
7071	Forstöðumaður		<input type="checkbox"/>	20
7111	Afgreiðslustjóri		<input type="checkbox"/>	70
8031	Gústaf	Innheimta - Innheimta	<input type="checkbox"/>	100
8041	Rekstur og gæðamál		<input type="checkbox"/>	80
8051	Viðskiptaumsjón		<input type="checkbox"/>	40
8061	Sölumaður		<input type="checkbox"/>	25
8071	Bókhald		<input type="checkbox"/>	10
9041	Reikningshald		<input type="checkbox"/>	80
9051	Gerður J.		<input type="checkbox"/>	10
9061	Sölumaður		<input type="checkbox"/>	25
9111	Innkaupastjóri		<input type="checkbox"/>	70

Símtæki: Númer hvers símtækis er skráð í þetta svæði. Númerin verða að vera þau sömu og skilgreind eru í símstöðinni.

Heiti símtækis : Hér er skráð staðsetning símtækis t.d. lager, eða heiti starfsmanns.

Deild : Hér er hægt að tengja símtækið ákveðinni deild. Ef deildir hafa verið stofnaðar (Viðhald/Deildir) er hægt að fá lista yfir deildir með því að smella á takkann hægra megin við svæðið.

Skrá Símanúmer: Ef ekki er hakað í þetta svæði birtast ekki þau símanúmer sem hringja í, eða hringt er í úr þessu símtæki, á listum og í fyrirspurnum.

Símtækjahópur: Hópur sem þetta símtæki tilheyrir.

Deildir

Hér fer fram skilgreining á deildum sem síðan er hægt að nota til að flokka símtæki í tiltekna deildir. Í skýrslusmið Tel-Info er hægt að velja útprentun eftir deildum sem skilgreindar hafa verið í kerfinu, og prentast þá öll símtæki í hverri deild fyrir sig.

Deild	Heiti Deildar	Deildarhópur
*		
Akureyri	Akureyri	Þjónustudeild
Atvinnumál	Atvinnumáladeild	Skrifstofa
Áhættumat	Áhættumat	Sóludeild
Bókhald	Bókhald	Skrifstofa
Einstakl.þ	Einstaklingsþjónusta	Þjónustudeild
Innheimta	Innheimta	Skrifstofa
Keflavík	Keflavík	Sóludeild
Skiptib.	Skiptiborð	Skrifstofa
Sölumenn	Einstaklingsþjónusta - söluráðgjöf	Þjónustudeild
Viðsk.teng	Viðskiptatengsl	Skrifstofa
Viðskiptau	Viðskiptaumsjón	Skrifstofa
Þjónustusv.	Þjónustusvið	Þjónustudeild

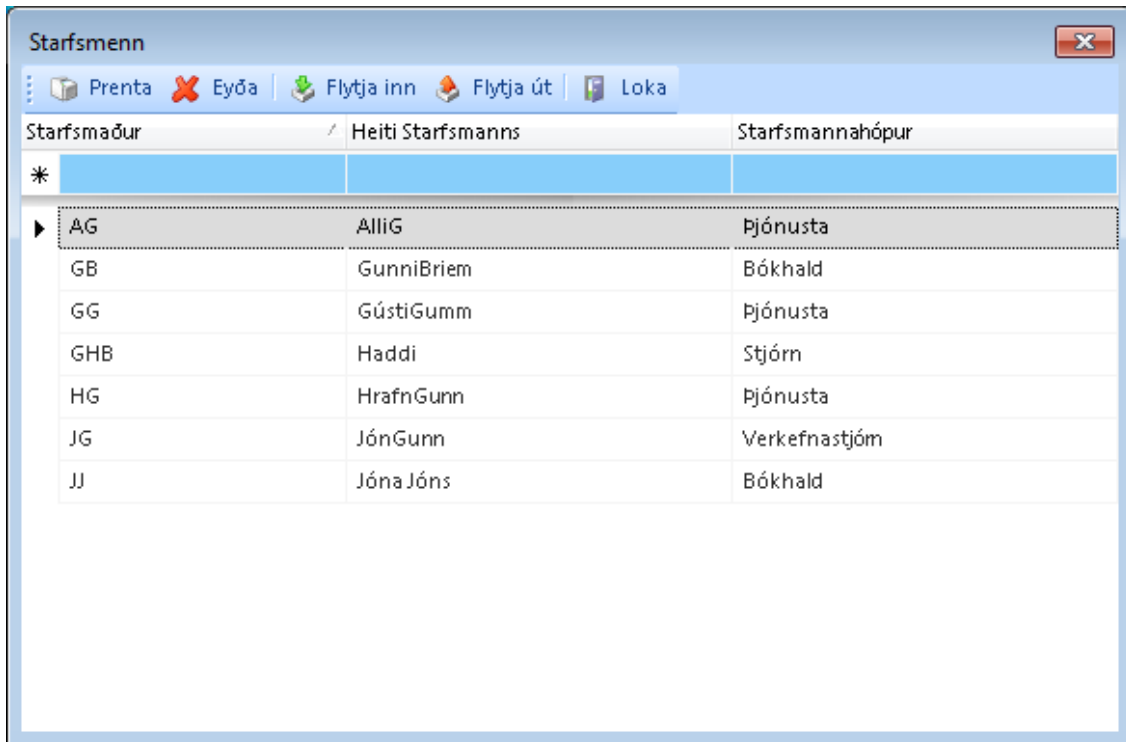
Deild: Númer deildar eða einkenni.

Heiti : Lýsandi heiti á deildinni

Deildarhópur: Hópur sem deild tilheyrir.

Starfsmenn

Í starfsmannatöfluna eru skráðir starfsmenn sem síðan er hægt að tengja einu eða fleiri símtækjum. Í Tel-Info er hægt að sigta út öll símtöl ákveðins starfsmanns. Ef starfsmaður er tengdur ákv. símtæki, þarf að gæta þess að breyta því ef hann flyst til innan fyrirtækisins og fær nýtt símanúmer.



The screenshot shows a window titled 'Starfsmenn' with a toolbar containing icons for 'Prenta', 'Eyða', 'Flytja inn', 'Flytja út', and 'Loka'. Below the toolbar is a table with three columns: 'Starfsmaður', 'Heiti Starfsmanns', and 'Starfsmannahópur'. The table contains a header row with a dropdown arrow on the left, followed by a list of employees with their IDs, names, and departments.

Starfsmaður	Heiti Starfsmanns	Starfsmannahópur
* [dropdown arrow]		
AG	AlliG	Þjónusta
GB	GunniBriem	Bókhald
GG	GústiGumm	Þjónusta
GHB	Haddi	Stjórn
HG	HrafnGunn	Þjónusta
JG	JónGunn	Verkefnastjórn
JJ	Jóna Jóns	Bókhald

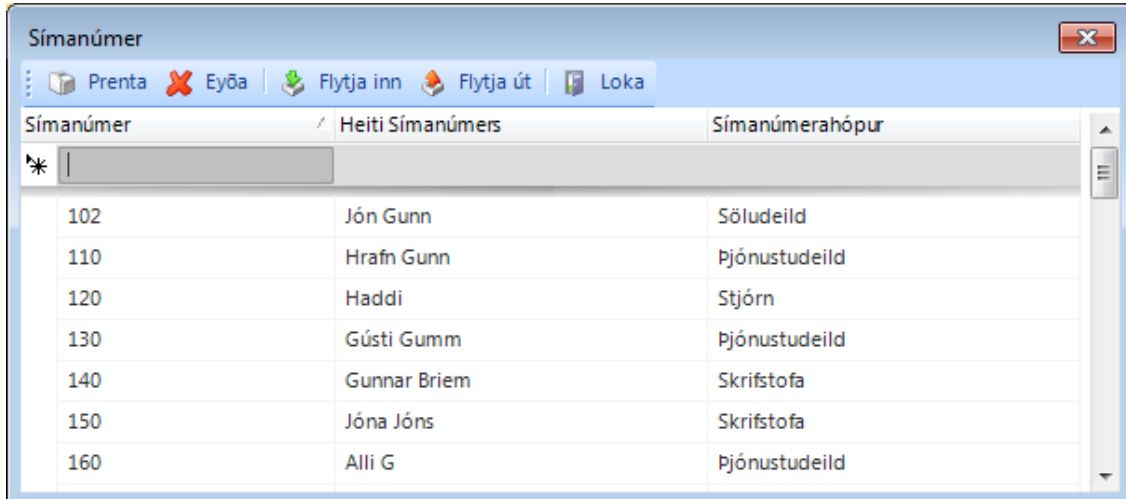
Starfsmaður : Hér er skráð einkenni starfsmanns.

Heiti : Hér er skráð nafn starfsmanns.

Starfsmannahópur : Hér er hægt að tengja starfsmann við ákveðinni hóp starfsmanna.

Símanúmer

Hér eru settar inn upplýsingar um símanúmer og er hægt í Tel-Info að sigta út allar hringingar í ákveðin símanúmer. Einnig eru upplýsingar um símanúmer birtar um leið og símtal á sér stað í símbirtinum. Ef t.d. hringt er í klukkuna 155 og það númer hefur verið skráð, þá koma upplýsingarnar fram í símbirtinum.



The screenshot shows a window titled 'Símanúmer' with a menu bar containing 'Prenta', 'Eyða', 'Flytja inn', 'Flytja út', and 'Loka'. Below the menu is a table with three columns: 'Símanúmer', 'Heiti Símanúmers', and 'Símanúmerahópur'. The table contains the following data:

Símanúmer	Heiti Símanúmers	Símanúmerahópur
102	Jón Gunn	Söludeild
110	Hrafn Gunn	Þjónustudeild
120	Haddi	Stjórn
130	Gústi Gumm	Þjónustudeild
140	Gunnar Briem	Skrifstofa
150	Jóna Jóns	Skrifstofa
160	Alli G	Þjónustudeild

Símanúmer: Hér er skráð símanúmer.

Heiti símanúmers: Hér er skráð heiti fyrirtækis eða nafn einstaklings.

Símanúmerahópur: Hér er skráð hvaða hóp þetta símanúmer tilheyrir.

Verkefni

Sumar símsstöðvar bjóða uppá merkingar á símtölum. Hægt er að merkja hvert inn-/útsímtal sem á sér stað með kóða. Sá kóði kallast verknúmer og er notað við að senda reikning/yfirlit til viðskiptavina fyrir merkt símtöl. Ef t.d. verið er að vinna verkefni fyrir ákveðið fyrirtæki, þá er hægt að skrá símtalið á verkefnið. Verkefnin eru skráð þannig að í lok símtals er ýtt á ** og síðan verknúmerið áður en símtólið er lagt á. Skráist þá símtalið á verknúmerið og í Tel-Info er síðan hægt að sigta út öll símtöl vegna þessa verkefnis. Einnig er sá möguleiki í sumum símsstöðvum að vera með lykilorð svo hægt sé að hringja út. Þar er hægt að skrá notendur á bak við lykilorð sem verkefni og prenta reikninga á þá og geta notendur þannig hringt úr hvaða síma sem er.

Verkefni	Heiti Verkefnis	Verkefnishópur
*		
▶ 10	Project X	Project X hópur
20	Project A	Project A hópur
30	Project C1234567890123456789	Project C hópur
Vinnumál	Vinnumálastofnun	Vinnumál

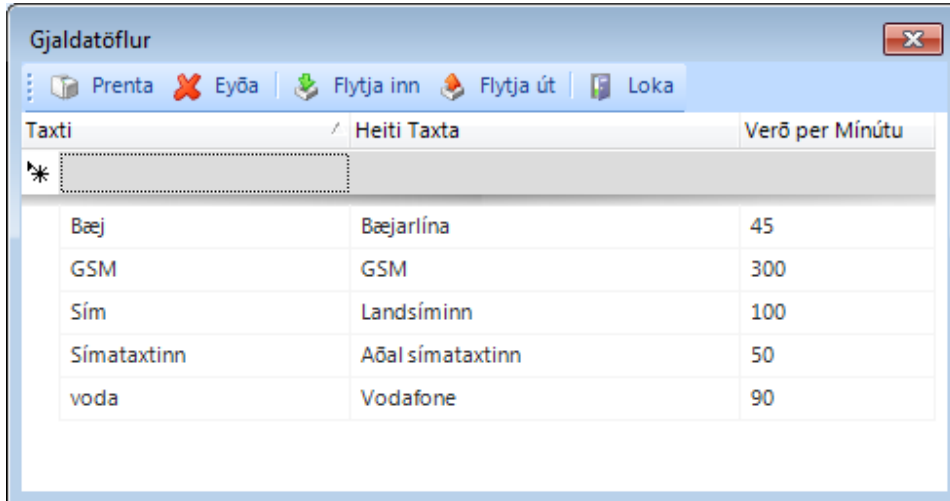
Verkefni: Einkenni verkefnis.

Heiti á verkefni: Heiti á verkefni.

Verkefnahópur : Hvaða hópur þetta verkefni tilheyrir.

Gjaldatöflur

Hér eru verðupplýsingar skráðar inn.



Taxti	Heiti Taxta	Verð per Mínútu
* []		
Bæj	Bæjarlína	45
GSM	GSM	300
Sím	Landsíminn	100
Símataxtinn	Aðal símataxtinn	50
voda	Vodafone	90

Símataxti: Einkenni símataxta.

Heiti á símataxta: Heiti á símataxta.

Verð á mínútu : Verð á mínútu.

Símtalstegund

Til að geta greint um hvers konar símtal er að ræða, er notaður stýrikóði. Í gagnastreng flestra símstöðva má finna tákn sem segir til um hverskonar símtal um er að ræða. Þetta er mismunandi eftir símstöðvum, getur verið t.d. IVO fyrir útsímtal, IVI fyrir innsímtal o.s.frv.

PBX	Símtalstegund	Heiti Símtalstegundar	LogPhoneNumbers	CallBase
*				
▶ Venus	ABO	Ósvarað	T	J
Venus	ITR	Yfirfærð símtöl	T	H
Venus	IVI	Innsímtöl	T	A
Venus	IVO	Útsímtöl	T	B

PBX: Símtöð.

Símtalstegund: Einkenni símtalstegundar.

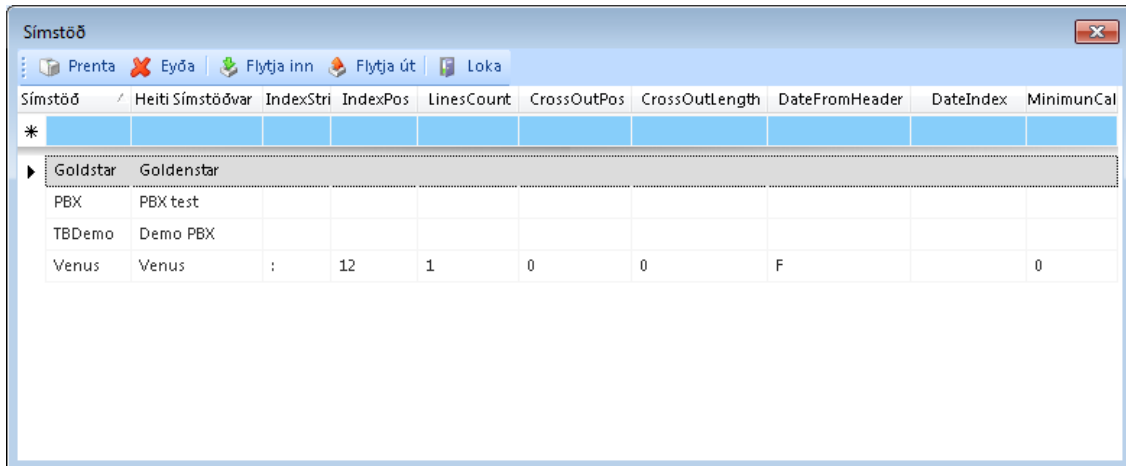
Heiti á símtalstegund: Heiti á símtalstegund.

LogPhoneNumbers: Hvort eigi að skrá notkun símanúmers.

Call base: Grunnur símtals.

Símstöð (PBX)

Hægt er að hafa fleiri en eina símstöð í einu tengda við kerfið. Þegar kerfið er sett upp þarf að tilgreina hvaða símstöð/símstöðvar á/eiga að tengjast kerfinu og skilgreina slóð fyrir inntaksskrá. Þegar talað er um inntaksskrá er átt við textaskrá sem Tel-Recorder setur gögn frá símstöðinni í. Þessi skrá er síðan lesin (einu sinni á dag eða oft) og uppfærð inn í gagnagrunn kerfisins og tæmd um leið. Símstöð er skilgreind í xml skjali sem segir til um hvernig lesa skal gögnin frá símstöðinni.



The screenshot shows a window titled "Símstöð" with a menu bar containing "Prenta", "Eyða", "Flytja inn", "Flytja út", and "Loka". Below the menu bar is a table with the following columns: "Símstöð", "Heiti Símstöðvar", "IndexStri", "IndexPos", "LinesCount", "CrossOutPos", "CrossOutLength", "DateFromHeader", "DateIndex", and "MinimunCal". The table contains three rows of data:

Símstöð	Heiti Símstöðvar	IndexStri	IndexPos	LinesCount	CrossOutPos	CrossOutLength	DateFromHeader	DateIndex	MinimunCal
*									
Goldstar	Goldenstar								
PBX	PBX test								
TBDemo	Demo PBX								
Venus	Venus	:	12	1	0	0	F		0

PBX: Einkenni símstöðvar.

Heiti á PBX: Heiti símstöðvar.

IndexString: Til að þekkja fyrstu línu nýs símtals þarf að tilgreina eitthvert einkenni sem alltaf er að finna í fyrst línu. Algengt er að nota : eða / sem oftast má finna í dagsetningu eða tíma.

IndexPos: Tilgreina hvar í færslunni þetta einkenni er að finna.

Fjöldi lína í samtali (LinesCount): Hér er skráð hve margar línur í inntaksskránni eru fyrir hvert símtal.

Byrjunarstaðsetning (CrossOutPos): Ef sleppa skal hluta símanúmers í gagnagrunninum, þarf hér að gera grein fyrir því hvar á að klippa af númerinu. Dæmi: ef einungis á að sýna fyrstu fimm stafi símanúmers, er sett 6 í svæðið.

Fjöldi stafa (CrossOutLengt): Hér er tilgreindur fjöldi stafa sem sleppa skal úr símanúmeri. Dæmi: Ef byrjað er að klippa af símanúmeri í staðsetningu 6 og sleppt 3 stöfum verður útkoman svona 00345---1234

Dagsetning úr haus (DateFromHeader): Í sumum símstöðvum er ekki dagsetning í færslum hvers símtals, en oft má finna hana í hausfærslu sem kemur fyrir öðru hverju í inntaksskránni. Ef nota þarf þessa aðferð, þarf að „T“ í þessum dálk.

DateIndex: Í reitinn „DateIndex“ þarf að tilgreina hvernig hægt er að finna þessar færslur. Oft kemur fyrir textinn „DATE“ eða „PAGE“ í þessum færslum og þarf þá að gera grein fyrir því.

Lágmarkslengd útsímtals (MinimumCallLength): Hér er hægt að takmarka uppfærslu í gagnagrunninn, þannig að öllum útsímtölum sem eru styttri en sá sekúndufjöldi sem skráður er svæðið. Þetta getur verið hagkvæmt þar sem kerfið er notað sem grunnur vegna innheimtu. Kerfið reiknar lengd símtals frá því að síminn byrjar að hringja og skráir símtal, jafnvel þótt ekki hafi verið svarað. Til að minka hættu á þessu getur verið gott að skrá 15 – 20 sek. í svæðið, sem þýðir að útsímtöl sem eru styttri eru ekki skráð.

Kerfi

Hér eru upplýsingar um fyrirtæki o.fl. skráð og einnig er hér hægt að velja hvaða atriði eru sýnileg í síu.

Kerfi

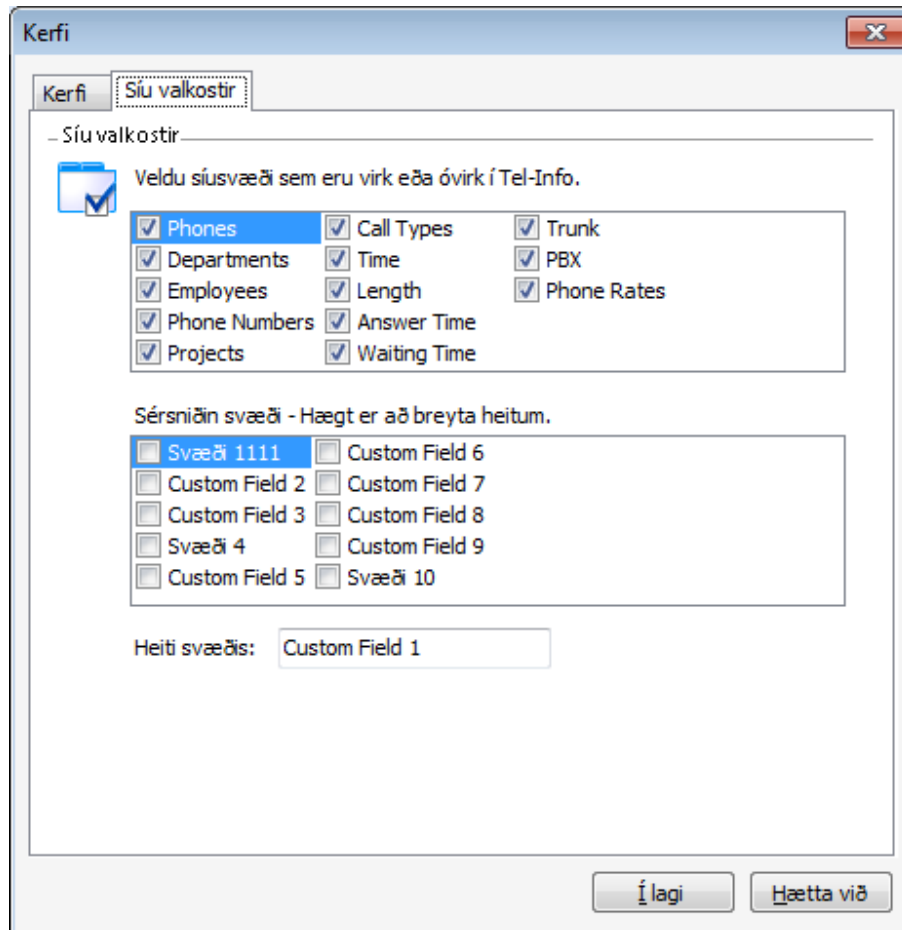
Hér eru upplýsingar um fyrirtækið eins og t.d. heiti, símanúmer og póstnúmer o.fl.. Einnig er hér skráð ef símanúmer á ekki a skrást í gagnagrunn og álagningarprósenta.

Símar þar sem notkun ekki skráð: Hér er hægt að undanskilja símtæki, sem ekki eiga að skrást í gagnagrunninn. Upplýsingar um símnotkun þeirra símtækja sem hér eru skráð uppfærast ekki í gagnagrunninn. Ef um fleiri en eitt tæki er að ræða er sett komma á milli númeranna. Dæmi : 101,122,150

Álagningar %: Hér er hægt að setja inn álagningarprósentu til að fá verð á símtölum í gagnagrunninum með álagningu. Þetta getur verið hagkvæmt fyrir hótél og aðra þá sem selja aðgang að síma.

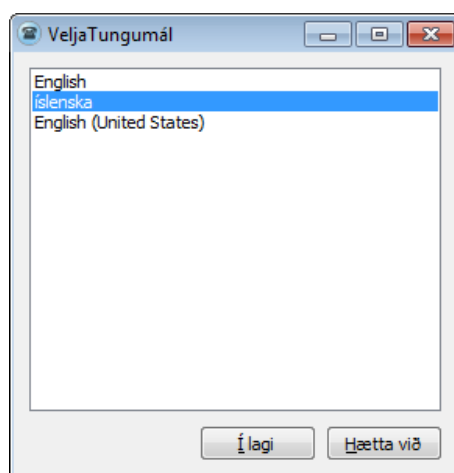
Kerfi – síustillingar

Hægt er að stilla á hvað hægt er að sía í kerfinu. Einnig er hægt að búa til ný svæði til þess að sía á.



Tungumál

Hér er hægt að velja tungumál fyrir kerfið. Einfalt er að bæta við nýjum tungumálum ef þarf.



Lesað Inn Gögn

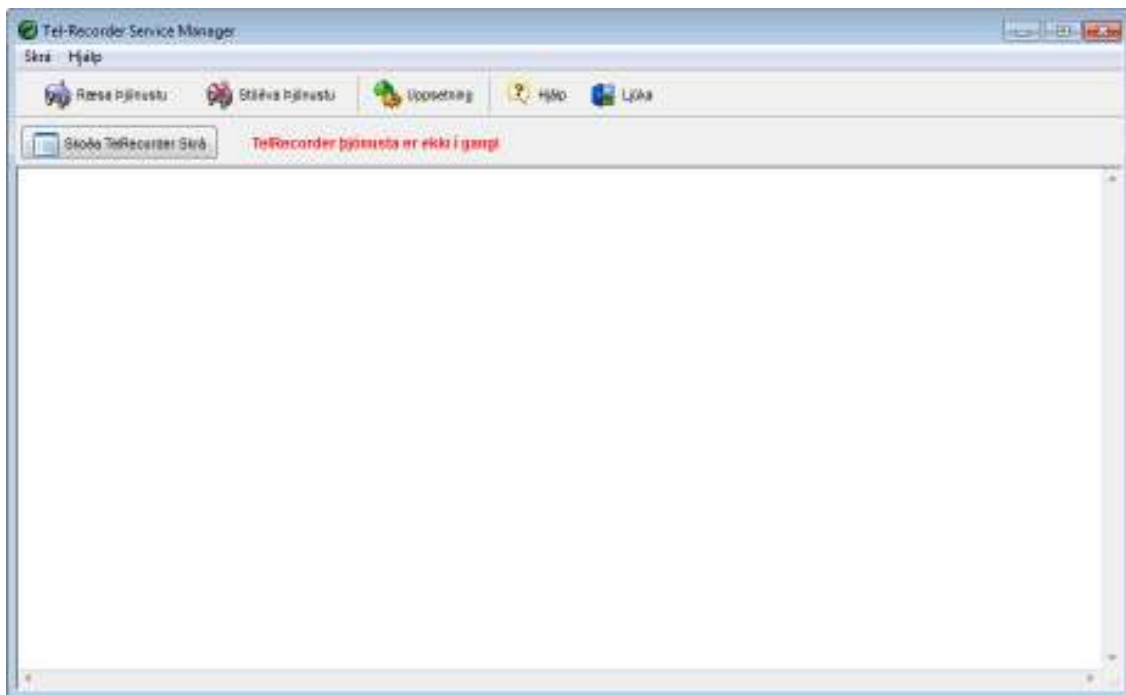
Gögn eru uppfærð inn í gagnagrunn kerfisins eftir vinnsluáætlun sem sett er upp um leið og kerfið er sett upp (sjá Vinnsluáætlun, sjá einnig Tel-Recorder).

Tel-Recorder

Tel-Recorder er sá hluti kerfisins sem les gögn frá símsstöð og setur á tölvutækt form. Tel-Recorder skráir upplýsingar um t.d. dagsetningu, lengd, símtæki o.s.frv. Mismunandi er eftir símsstöðvum hvaða upplýsingar þær gefa. Gögnin sem Tel-Recorder les frá símsstöðinni eru skráð í textaskrá (mottaka.txt), sem síðan er uppfærð í gagnagrunn kerfisins.

Tel-Recorder þarf alltaf að vera í gangi, því annars eru engin gögn lesin frá símsstöðinni. Þegar Tel-Recorder hefur verið ræstur sést einungis lítið grænt "Icon" neðst í hægrahorni skjásins. Með því að setja músarbendilinn yfir "Iconið" sést hvort forritið er tengt eða ekki. Ekki þarf að hafa skjámyndina uppi til að forritið vinni sitt verk. Til að fá skjámynd forritsins upp á skjáinn þarf að hægrismella á "Iconið" og valið **Opna Tel-Recorder**.

Til að loka skjámyndinni án þess að slökkva á forritinu, er ýtt á **Ljúka**.



Þegar kerfið er sett upp þarf að ræsa Símríta og fara yfir skilgreiningar sem eru undir liðnum Uppsetning.

Lýsingar á hnöppum

Tengja: Þessi hnappur er til að opna fyrir innlestur frá símsstöð.

Aftengja: Hér er hægt að slökkva á innlestri frá símsstöð.

Uppsetning: Stillingar á raðtengi og ýmsar sérstillingar á Símríta eru framkvæmdar hér.

Ljúka : Loka símríta. Ekki er lengur tekið við sendingum frá símstöð.

Uppsetning

Þegar ýtt er á takkann „Uppsetning“ birtist eftirfarandi mynd. Þrjár möguleikar eru á uppsetningu:

„**Com port**“ sem er gamaldags „seríalsnúra“.

„**TCP/IP Server**“ ef símstöðin er á neti og skilgreind sem „Client“.

„**TCP/IP Client**“ ef símstöðin er á neti og skilgreind sem „Server“.

COM Port

Raðtengi: Ef símstöðin er tengd kerfinu með “seríalsnúru” úr raðtengi símstöðvarinnar í raðtengi (Com port) á tölvunni, þarf að skrá í hvaða raðtengi tölvunnar var tengt.

Næstu svæði (bitatíðni, gagnabitar, paraprófun og stoppbitar) innihalda öll upplýsingar um samskiptahraða og fleira milli símstöðvarinnar og tölvunnar. Þetta eru allt atriði sem fá þarf upplýsingar um frá þjónustuaðila símstöðvarinnar.

Algengasta skilgreiningin er: Bitatíðni = 9600, Gagnabitar = 8, Paraprófun = None og Stoppbitar = 1. Möguleg gildi er hægt að sjá með því að smella á flipana hægramegin í svæðunum.

Ef þessar skilgreiningar eru ekki í samræmi við það sem símstöðin sendir frá sér, þýðir ekki að búast við neinum gögnum frá símstöðinni.

TCP/IP Server

Ef símsstöðin er tengd kerfinu með innra neti fyrirtækisins og símsstöðin er skilgreind sem Client, þarf að gefa upp Port númer símsstöðvarinnar.

The screenshot shows the 'Configure' dialog box with the 'TCP/IP Server' tab selected. The 'Raðtengi' section has 'COM Port', 'TCP/IP Server', and 'TCP/IP Client' tabs, with 'TCP/IP Server' being active. The 'Port' field contains the value '0'. The 'Tel-Recorder' section includes a text field for 'Heiti símsstöðvar', a 'Slóði móttökuskrár' field with a 'Velja' button, a 'Tungumál' dropdown menu set to 'Icelandic', and two checkboxes: 'Sýna Innlestur' and 'Bæta við dagsetningu og tíma', both of which are unchecked. At the bottom, there are buttons for 'Uppfæra', 'Sleppa Stöfum', 'Hjálp', and 'Hætta við'.

TCP/IP Client

Ef símsstöðin er tengd kerfinu með innra neti fyrirtækisins og símsstöðin er skilgreind sem **Server**, þarf að gefa upp IP-addressu símsstöðvarinnar og Port númer.

The screenshot shows the 'Configure' dialog box with the 'TCP/IP Client' tab selected. The 'Raðtengi' section has 'COM Port', 'TCP/IP Server', and 'TCP/IP Client' tabs, with 'TCP/IP Client' being active. The 'IP address' field is split into four boxes, each containing '0'. The 'Subnet mask' field is also split into four boxes, each containing '0'. The 'Port' field contains the value '0'. The 'Tel-Recorder' section is identical to the previous screenshot, with 'Heiti símsstöðvar', 'Slóði móttökuskrár' (with 'Velja' button), 'Tungumál' set to 'Icelandic', and unchecked checkboxes for 'Sýna Innlestur' and 'Bæta við dagsetningu og tíma'. The bottom buttons are 'Uppfæra', 'Sleppa Stöfum', 'Hjálp', and 'Hætta við'.

Svæði hægra megin á mynd

Heiti símstöðvar (PBX): Þegar símstöð hefur verið valin (í Tel-Info/Símstöð) birtist heiti hennar í þessum glugga.

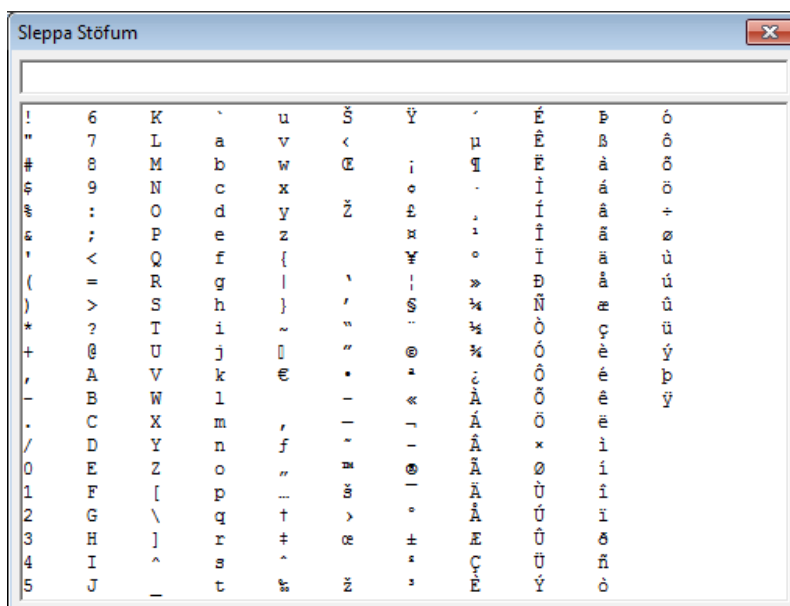
Slóði móttökuskráar: Hér þarf að gefa upp slóð að þeirri skrá sem rekur við gögnum frá Símrítanum. Hægt er að ýta takkann Velja og rekja sig áfram eftir slóðinni.

Tungumál: Hægt er að velja um mismunandi tungumál á valmyndir kerfisins. Ýtið á flipann hægramegin í svæðinu og veljið af listanum.

Sýna innlestur: Ef hakað er í þennan reit sjást færslur í glugganum um leið og þær koma frá símstöðinni.

Bæta við dagsetningu og tíma: Ef hakað er í þennan reit er dagsetningu bætt framan við gagnastrenginn frá símstöðinni. Þetta er nauðsynlegt þegar dagsetning fylgir ekki með í gagnastrengnum.

Sleppa stöfum: Neðst á myndinni er takki sem er merktur Sleppa stöfum. Hægt er að láta forritið sleppa ákv. stöfum eða táknum í innlestrinum. Þetta þarf að nota í örfáum tilfellum, ef merki sem koma í gagnastrengnum sem trufla vinnsluna. Glugginn hér fyrir neðan birtist ef ýtt er á takkann. Með því að smella á viðkomandi tákn á listanum færast þau í gluggann efst á myndinni. Farið er út úr myndinni með því að ýta á krossinn efst í hærhorni.



Uppfæra: Þegar öll gildi hafa verið skráð í uppsetningarmyndinni er ýtt á „Uppfæra“.