

## .7 Parameter "MSNs/Messages"

In **CoMa Voice** haben Sie die Möglichkeit 9 Ansagetexte aufzunehmen und für jeden Ansagetext den Zeitraum zu bestimmen, zu dem dieser Text abgespielt werden soll. Diese zeitabhängigen Ansagen nennen wir kurz "First Level Messages", oder zeit- und MSN abhängige Ansagen. Die Einstellung der Dateien und Zuordnung erfolgt in der Dialogbox Preferences "**MSNs/Messages**".

Ein weiteres Feature von **CoMa** ist für Besitzer von ISDN interessant. Wenn Sie über ein ISDN-Modem verfügen, können Sie hier außerdem für bis zu 10 MSN die zeitabhängigen Ansagen aufnehmen. Voraussetzung: Das ISDN Modem meldet die Nummer die angerufen wurde an **CoMa** weiter und ermöglicht so eine telefonnummerspezifische Ansage.

Die personenbezogenen Ansagen mittels einer PIN (Second Level Messages) werden davon nicht betroffen. Egal auf welcher Telefonleitung eine PIN gesendet wird, wenn Sie gültig ist, wird der gespeicherte Text abgespielt.

In **CoMa Professional** gibt es ein weiteres ISDN-Feature: Jeder Eintrag in der Telefonnummernliste, kann mit einer persönlichen Nachricht von **CoMa** versehen werden. Voraussetzung ist natürlich ein ISDN Modem (ZyXel oder Elsa), das die Nummer des Anrufers an **CoMa** mitteilt.

Leider sendet das ZyXEL Elite ISDN die Empfängererkennung lediglich nach dem ersten Klingelzeichen. Sollten Sie Ihren Rechner per Hardwareerweiterung (z.B. WAKE\_UP aus unserem Hause) automatisch bei einem Anruf einschalten, kann diese Funktion nicht arbeiten. Für dieses Modem muß der Rechner immer eingeschaltet bleiben, um eine MSN-spezifische Ansage verwenden zu können!

### irst Level Messages (zeitgesteuerte Ansagen)

Im Pull-Down-Menü "**Preferences**" öffnen Sie die Dialogbox "**MSNs/Messages**".

it dem ersten Pop-Up-Menü wählen Sie die unterschiedlichen MSN aus und ordnen diese Ihren Telefonnummern zu. Sollten Sie nicht über ISDN verfügen, lassen Sie die Einstellung bei "if no other MSN".

### Rings

Stellen Sie hier die Anzahl Klingelzeichen ein, nach denen CoMa abheben soll.

### Connect

Über dieses Pop-Up-Menü wählen Sie aus, welche Dienste CoMa anbieten soll. Wer nur über ein einfaches Faxmodem und die Standardausführung von CoMa verfügt stellt "Fax" oder "Fax & Data" ein. Sie können für jede MSN unterschiedliche Dienste vorsehen.

Etwas weiter unten finden Sie die Einstellmöglichkeiten für die First Level Messages. Hier lassen sich neun Ansagetexte einer bestimmten Zeit zuordnen. Der Text auf dem Slot "else" wird immer dann verwendet, wenn kein anderer Slot für die aktuelle Zeit vorgesehen ist.

Um eine neue Datei auszuwählen drücken Sie auf den Knopf rechts neben der Zeiteingabe. Sie erhalten dann die Dateiauswahlbox und können eine Datei markieren. Sie können aber über den Knopf rechts davon auch gleich eine Aufnahme erstellen. Es öffnet sich die Dialogbox "Voice Message".

## redirect

Sie können für jede Zeitschiene die Anrufweiterleitung über den Knopf "redirect" aktivieren. Die Telefonnummer an die die aufgezeichnete Nachricht geschickt wird stellen Sie unter Voreinstellungen "Voice" ein.

Natürlich kann es vorkommen, daß Sie von den zeitgesteuerten Ansagen abweichen wollen. Für diesen Fall können Sie auf den Slot "Always" einen Text legen und durch Anklicken des Knopfes aktivieren. Anschließend wird nur noch dieser Text verwendet. So machen zeitgesteuerte Ansagen während einer permanenten Abwesenheit (Urlaub, Krankheit etc.) keinen Sinn, dafür ist diese Funktion dann sehr nützlich!

## Second Level Messages (PIN geschützte Ansagen)

Wie bereits weiter oben erklärt, verfügt CoMa Voice auch über eine kleine Voice-Mailbox. Allerdings sind hier nur 7 PIN geschützte Ansagen möglich und es können nur einzelne Sprachdateien, keine Ordner verwendet werden.

## Nachrichten für Freunde

So lassen sich für Freunde und Bekannte persönliche Nachrichten aufsprechen, die durch ein PIN (könnte man hier auch als Passwort bezeichnen) geschützt von dem Berechtigten abgerufen werden können.

## Gewerbliche Anwendung

Sie können aber die Second Level Messages auch allgemein abrufbar machen. So verwenden wir unseren Communication Manager um dem Anrufer weitere Informationen bereitzustellen. Wird die Taste 1 gedrückt erhält der Anrufer eine Übersicht über die verfügbaren Informationen. Über

die Taste 2 kann dann zum Beispiel eine Ansage mit den aktuellen Preisen für unsere Produkte abgerufen werden usw..! Sie können diese Funktion über unser CoMa-testsystem ausprobieren. Wählen Sie dafür die +49 30 62709-573

Allerdings erlaubt CoMa Voice lediglich 7 Ansagetexte.

iese Option ist übrigens in [CoMa Professional](#) stark erweitert worden. Hier lassen sich dann beliebig viele Ordner mit Ansagetexten erstellen. Die Ansagen in den Ordnern wiederum dürfen aus 100 Aufnahme Dateien zusammengestellt werden. Dadurch können Sie einzelne Ansagetexte leicht verändern, ohne die gesamte Ansage erneut aufnehmen zu müssen!

[CoMa Professional](#) bietet darüber hinaus auch die Möglichkeit Faxseiten in diesen Ordnern (sowohl First Level als auch Second Level) bereitzuhalten. Diese Fähigkeit wird in gutem Deutsch auch "Fax-On-Demand" genannt!

### [Die Personal Identification Number \(PIN\)](#)

An dieser Stelle möchten wir einmal etwas über die zwei verschiedenen Arten der PIN sagen. Prinzipiell können Sie als PIN mehrstellige Zahlen, oder einfach nur eine Zahl verwenden.

#### [Die einstellige PIN](#)

Mit nur einer Ziffer ist natürlich der Zugriff auf eine Ansage sehr einfach. Bedenken Sie jedoch, daß Sie damit maximal 8 verschiedenen PINs haben. Die Zahl 9 fällt auf jeden Fall aus, da diese Ziffer für den manuellen Zugang zur Mailbox reserviert ist, die 8 wird immer zur Einleitung einer mehrstelligen PIN verwendet! Eine einstellige PIN erscheint auch für die Fernabfrage ungeeignet, da sie praktisch keinen Sicherheit vor Mißbrauch bietet! Aber als Zugang zu einer Second Level Message ist sie durchaus geeignet, da in [CoMa Voice](#) ohnehin nur 7 Second Level Ordner definiert werden können. Für den Einsatz in [CoMa Professional](#) mit den beliebig vielen Second Level Ordner wird das nicht ausreichen.

## Die mehrstellige PIN

Wenn Sie mehr als eine Ziffer als PIN verwenden, gilt es einige Bedingungen zu beachten:

- \* Jede PIN muß mit der 8 beginnen!
- \* Es darf keine Ziffer zweimal hintereinander erscheinen. **CoMa** ignoriert die zweite Eingabe, da das Programm ein Prellen der Taste annimmt!

## Einrichten der Second Level Messages

Sie arbeiten bei der Aufnahme wie gewohnt, in der anschließend erscheinenden Dateiauswahlbox öffnen Sie zuerst den Ordner, der für die Second Level Messages vorgesehen ist (siehe Parameter "**Voice**")

hier erzeugen Sie einen Ordner. Der Ordnername den Sie verwenden wollen muß mit den Ziffern beginnen, die Sie als PIN vorgesehen haben. Wenn Sie der Freundin Gabi die PIN 8172 gaben, muß die für sie hinterlegte Nachricht in einem Ordner liegen, dessen Name mit den Ziffern 8172 beginnt. Was Sie danach schreiben ist Ihnen überlassen. Die Sprachdatei die Gabi vorgespielt werden soll muß sich in eben diesem Ordner befinden, und muß mit der Ziffer 01 beginnen. Geben Sie also den Dateinamen entsprechend in die Dateiauswahlbox ein. Sie können auch mehrere Sprachdateien in diesen Ordner legen und durchnummerieren. **CoMa Voice** spielt anschließend diese Ansagen in der Reihenfolge der Ziffern vor. Second Level Ordner können somit bis zu 100 Ansagetexte enthalten!

ie Datei mit der Endung .CNT in diesem Ordner gibt übrigens die Anzahl der Abrufe dieser Ansage an!

### Die Liste der Second Level Messages

Über das Pull-Down-Menü "**Windows**" können Sie ein Fenster mit der Liste aller "Second Level Messages" öffnen.

ichtig wird diese Übersicht in der [CoMa Professional](#), da hier ja beliebig viele Ansagen und Ordner möglich sind. So hat man zumindest eine Chance die Übersicht zu behalten! Sie sehen auch sofort wie oft die Ansagen abgerufen wurde.

[oice Erweiterungen der CoMa Professional](#)

## Über das Voice-Mail-System

Das Voice-Mail-System von **CoMa Professional** erweitert den Anrufbeantworter um wesentliche Funktionen. Es können jetzt beliebig viele Second-Level-Messages definiert werden. Jede Ansage kann aus bis zu 100 Voice-Dateien zusammengestellt werden. Auch die First Level Messages können hier aus bis zu 100 Teilen zusammengesetzt werden.

Hiermit wird der Einsatz als Werbemedium oder für interaktive Spiele möglich. Durch das Zusammensetzen der Ansage aus verschiedenen Voice-Dateien ist es möglich bestimmte Teile der Ansage zu verändern, ohne die ganze Ansage neu aufnehmen zu müssen!

## Das Fax-On-Demand-System

Außerdem können Sie sowohl bei den First-, wie auch Second- Level Messages Ordner erstellen, die (auch) Faxdateien enthalten dürfen, die der Anrufer bequem abrufen kann. Mittels der First Level Message wird ein permanenter Faxesender installiert, der immer die vorliegenden Faxseiten sendet, egal ob ein Poll-Request erkannt wurde oder nicht. In diesem Fall kann **CoMa** allerdings ausschließlich diese Funktion erfüllen (siehe Kapitel 2.11).

Wenn dagegen Faxseiten in Second Level Message-Ordner gelegt, ist ein umfangreiches Fax-On-Demand möglich!

In solch einem Ordner darf sich dann auch eine Ansage befinden, die dem Anrufer immer zuerst vorgespielt wird. Am Ende dieser Ansage wird mit der Faxübertragung begonnen. Diese Ansage kann zum Beispiel ein Hilfstext sein, der dem Anrufer erklärt wie er vorzugehen hat.

So könnte zu Beginn folgende Ansage erfolgen:

Bitte machen Sie Ihr Faxgerät für den Empfang bereit. Drücken Sie auf die Starttaste, wenn Sie den Piepton hören.

Kurz, die **CoMa Professional** erleichtert im Voiceteil das Arbeiten mit langen Ansagetexten und stellt ein Fax-On-Demand System zur Verfügung!

## Die Struktur der Second Level Messages

Das Prinzip der bis zu 100 Ansagetexte beruht darauf, daß die Ansagen (Voice-Dateien) sich in einem Ordner befinden müssen, dessen Name die PIN darstellt, mit der dieser Ordner (dieses Fax) von einem Anrufer aufgerufen werden kann. Dabei muß der Ordnername nur mit der PIN beginnen und kann dann beliebig weiter benannt werden.

Alle Ansageordner müssen sich in dem Ordner Voice/Second Level befinden.

Sie können im Prinzip jede Zahl verwenden. So kann ein Ansageordner nur mit einer einzigen Ziffer aufgerufen werden. Allerdings müssen Sie darauf achten, daß kein zweiter Ordner mit dieser Zahl beginnt. CoMa würde sofort mit dem Abspielen der Nachrichten beginnen, wenn ein Ordner gefunden wurde! Haben Sie einen Ansageordner 812 genannt, wird ein weiterer Ordner mit dem Namen 8123 nie abgespielt, da CoMa vorher den Ordner 812 findet!

Auch die PIN der Fernabfrage darf nicht mit einem Ordnernamen kollidieren.

## Ein Beispiel zur besseren Veranschaulichung

Hier finden Sie ein Beispiel für den Aufbau eines kleinen Voice-On-Demand-Systems, so wie wir es auf unserem Bürorechner installiert haben. Vielleicht rufen Sie ja mal an und hören sich das Ergebnis an!

Zuallererst müssen die Second Level Ansageordner in dem dafür vorgesehenen Ordner stehen. Die Einstellung erfolgt in der Dialogbox Preferences "Voice". Folgende Ordner befinden sich dort:



"81 Info über Bedienung"

kurze Info über die Bedienung und Inhalt der Voice-Mailbox  
(2 Dateien im Ordner 1...)

"82

Preise"

Preisinformationen zu unseren Produkten (11 Dateien im Ordner 2...)

"83

First Million Info"

Infos über FIRST\_MILLION (5 Dateien im Ordner 3...)

"84

CoMa Info"

Infos über CoMa (4 Dateien im Ordner 4...)

Durch die Verwendung von nur einer Ziffer wird der Aufwand bei der Erkennung des entsprechenden DTMF-Tons zwar stark vereinfacht, allerdings nimmt man dann auch in Kauf, daß lediglich 8 Ansageordner definiert werden können, 0 bis 7 (die Ziffer 9 fällt wegen der Zuordnung zum manuellen Zugang zur Mailbox aus!). Wer mehr Ordner benötigt muß dann mehrstellige Zahlen verwenden! Dann gilt es wieder darauf zu achten, daß jede PIN mit der 8 beginnt! So wie in diesem Beispiel gezeigt.

## Die Struktur der Ansagedateien in den Ordnern

In **CoMa Voice** mußten alle First Level Messages als eine komplette Datei aufgenommen werden. Das war immer dann sehr unbequem, wenn man lange Ansagen hatte und bei einem Versprecher den ganzen Text neu aufnehmen mußte. Auch das Ändern eines kleinen Teils der Ansage war nicht möglich. Wollten Sie in der Ansage nur den Preis für einen Artikel ändern, war das Erstellen einer komplett neuen Voice-Datei notwendig. Dieses Problem haben wir dadurch gelöst, daß wir die Ansage in **CoMa Professional** aus verschiedenen Voice-Dateien zusammensetzen. Der Anrufer bemerkt bei einer normal schnellen Festplatte fast nichts von diesem Stückwerk! Sie können bei allen Ansagen mit Ordnerstruktur insgesamt 100 Ansagetexte in einem Ordner ablegen. Die Reihenfolge des Abspielens wird durch den Namen der Datei vorgegeben. Die ersten beiden Zeichen des Namen müssen Ziffern sein!

Am folgenden Beispiel wird schnell klar, wie so ein Ordner mit Ansagefragmenten aussehen muß. Wir wollen einen Voice-Ordner erstellen, der dem Anrufer die Preise unserer Produkte mitteilt. Um die Eingabe kurz zu halten soll dieser Ordner mit der Taste 2 aufgerufen werden können. Das hat dann natürlich zur Folge, daß kein weitere Ordner mit einer 2 am Anfang im Ordner "Second Level" stehen darf!

ir wollen als höflicher Händler die gesamte Ansage sinnvollerweise mit einer freundlichen Einleitung beginnen. Sie nehmen dafür den folgenden Text auf:

Guten Tag, hier hören Sie die aktuelle Preisliste der Firma XYZ.

Diese Datei nennen wir 01 Begrüßung.RO4 (RO4 steht für Rockwell, ADPCM4). Die 01 im Dateinamen sagt CoMa, das diese Ansage als erste abgespielt werden soll.

In einem weiteren Text teilen wir dem Anrufer die Gültigkeit der Preise mit (bei Sonderangeboten unbedingt notwendig!)

Diese Preise sind bis einschließlich

Der passende Name wäre vielleicht 02 Gültigkeit.RO4

Anschließend müssen wir das Datum als Voice-File aufsprechen.

24. Dezember 1996

Der Name wäre dann z.B.03 Datum.RO4.

In einem weiteren Voice-File nehmen wir nur die Beschreibung für unsere Bürosoftware auf.

FIRST\_MILLION magnum, die ultimative Bürosoftware....

Dieses File nennen wir dann 04 F\_M Info.RO4.

Der Preis erhält eine eigene Datei, um bei einer Preisänderung schnell diesen Ansagetext aktualisieren zu können.

DM 399,-

05 Preis F\_M.RO4 (nur der Preis von F\_M)

usw...

Wenn Sie das Gültigkeitsdatum der Preisliste ändern wollen, muß nur die Datei 03DATUM.RO4 ausgetauscht werden.

Sollte sich der Preis eines Produktes ändern genügt die entsprechende Preisansage neu aufzunehmen. Die Handhabung des Voice-Mail-System ist also sehr einfach und komfortabel!

Die Datei mit der Extension (Endung) CNT zeigt Ihnen an, wie oft dieser Ordner bisher abgerufen wurde. Wenn Sie diese Datei löschen, beginnt die Zählung wieder bei 1.

### Fax-On-Demand

Das in **CoMa Professional** integrierte Fax-On-Demand bietet die Möglichkeit nicht nur eine Faxseite zum Pollen bereit zu halten, sondern in beliebig vielen Ordnern jeweils bis zu 99 Seiten! Der Anrufer wählt dabei durch die Eingabe eines Zahlencodes einen bestimmten Ordner für die Übertragung aus. Auch muß der Anrufer nicht über ein Faxgerät mit Pollfunktion verfügen. Solche Geräte sind auch heute noch nicht der Standard.

Zwei Bedingungen gilt es jedoch einzuhalten.

1.

Der Anrufer muß DTMF Töne senden können. (Das muß er aber auch zu Abfrage der Voice-Ordner können)

2.

Darüber hinaus muß er ein Faxgerät auf die Telefonleitung schalten können.

Die letztere Bedingung wird immer erfüllt sein, wenn an der Telefonleitung ein Kombifax (TAM) oder ein Modem angeschlossen ist. Diese Geräte lassen sich immer durch Knopfdruck von Telefonbetrieb auf Faxempfang umschalten. Auch bei anderen Faxgeräten kann man meist durch Drücken einer Starttaste das Fax zum Übernehmen der Leitung überreden. In diesem Fall muß natürlich an der TAE-Dose ein Telefon in der F-kodierten Buchse stecken, das Faxgerät oder Modem auf der N-kodierten Seite sein.

Die Faxseiten müssen sich in einem Ordner mit einer numerischen Bezeichnung befinden, und genau wie die Voice-Ordner im Ordner "Second Level" stehen!

Als Besonderheit kann sich in dem Faxordner auch noch eine Voice-Datei befinden, die zum Beispiel einen Hinweis für den Gebrauch dieser Funktion gibt. Ein Voice-File wird immer zuerst abgespielt, erst dann schaltet CoMa um in den Sendemodus für Faxe.

Ein möglicher Text könnte lauten:

Bitte bereiten Sie jetzt Ihr Faxgerät für den Empfang vor. Wenn Sie den Sendeton eines Faxgerätes in Ihrem Telefon hören, drücken Sie bitte an Ihrem Faxgerät den Startknopf.

Die Faxdatei(en) müssen im stark komprimierten Faxformat vorliegen und mit der Extension durchnummeriert sein.

zum Beispiel

XYZ.F01

XYZ.F02

...

XYZ.F99

Für den Fall, daß Sie eine Datei in einem anderen Format vorliegen haben, kann CoMa zum konvertieren verwendet werden. So kann aus einer PICT oder ASCII Datei eine stark komprimierte Faxseite erstellt werden.

Laden Sie dafür die Seite in ein CoMa Preview-Fenster und öffnen Sie das Pull-Down-Menü "File" Mit dem Befehl "Save as" kann diese Seite dann als Faxdatei gespeichert werden (Dateityp F??).

In der Dateiauswahlbox können sie den Pfad und Namen angeben unter der die Faxseite gespeichert werden soll.

## ie Anrufer-bezogenen Ansagen (calling MSN Messages)

Für alle Nutzer des ISDN Netzes ist die Anzeige der Telefonnummer des Anrufers bereits eine sehr vertraute, nützliche Funktion. So sieht man vor dem Abheben des Telefonhörers wer da etwas von einem möchte. Da auch ein ISDN Modem die Telefonnummer des Anrufers erfährt, ist der Anrufbeantworter in **CoMa** in der Lage jeden Anrufer mit einer persönlichen Nachricht zu begrüßen. Damit **CoMa** die passende Nachricht abspielt, muß die Aufnahme in dem Voice Outgoing Ordner liegen Die Aufnahme wird direkt aus der Dialogbox "Edit number entry" vorgenommen und abgespeichert. Aber stellen sie sicher, daß die Nachricht im Voice/Outgoing Ordner liegt!

Erkennt **CoMa** eine Telefonnummer (der Anrufer selbst benötigt übrigens nicht einmal ein ISDN Telefon, es genügt, wenn er bei der Telekom die Übertragung seiner Telefonnummer freischalten läßt, was kostenlos ist!) so wird in dem Voice-Outgoing Ordner geschaut ob eine Sprachdatei vorliegt, und wenn ja, wird diese abgespielt. Überraschen Sie Ihre Kunden doch mit sehr persönlichen Ansagen, wenn Sie schon nicht selbst am Telefon sein können. Sie werden sehen wie positiv sich das auf Ihr Geschäft auswirken wird!

### calling MSN in CoMa Professional

Diese Funktion ist in der Professional Ausführung um die Fähigkeit erweitert, mehrere Sprachdateien in einem Ordner zu bündeln, genauso wie bei den Second Level Messages beschrieben.