



DesktopOperator

Benutzerhandbuch

Software version 7.3.1

DesktopOperator Benutzerhandbuch

NECXTCOM GmbH

Ludwig-Erhard Straße 2b

41564 Kaarst

Germany

Telefon +49 2131 88497-0

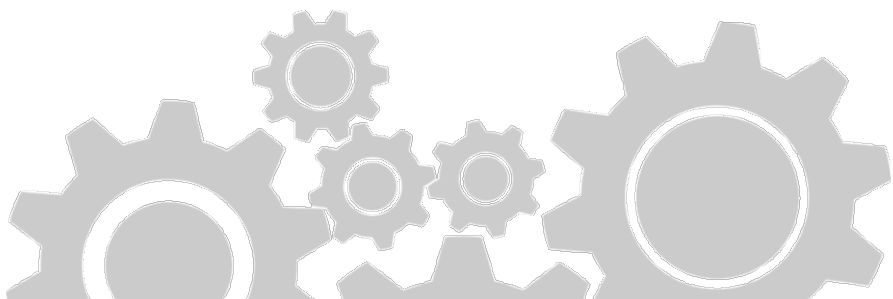
Email kontakt@necxtcom.de

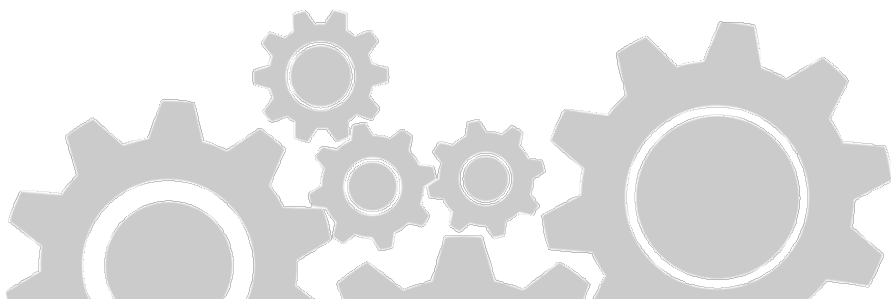
http www.xtvoice.cloud / www.necxtcom.de

DesktopOperator 7.3.1

© Copyright 2024 Communi5 Technologies GmbH. Alle Rechte liegen bei der Communi5 Technologies GmbH. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Herstellerfirmen.

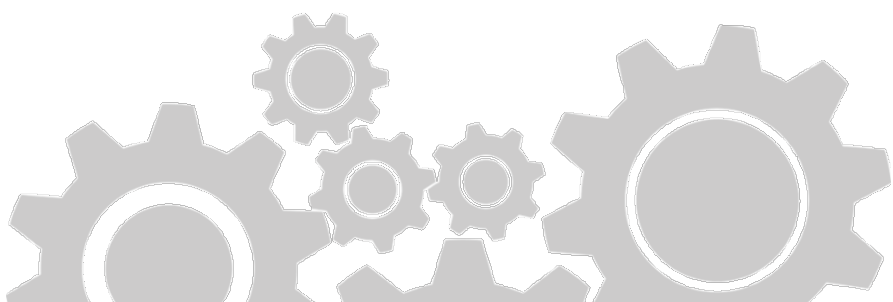
Die Zusammenstellung von Texten und Abbildungen für dieses Benutzerhandbuch erfolgt mit größter Sorgfalt. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Der Herausgeber übernimmt für fehlerhafte Angaben und deren Folgen keinerlei Haftung. Änderungen am Benutzerhandbuch und den beschriebenen Produkten bleiben jederzeit und ohne vorherige Ankündigung vorbehalten.



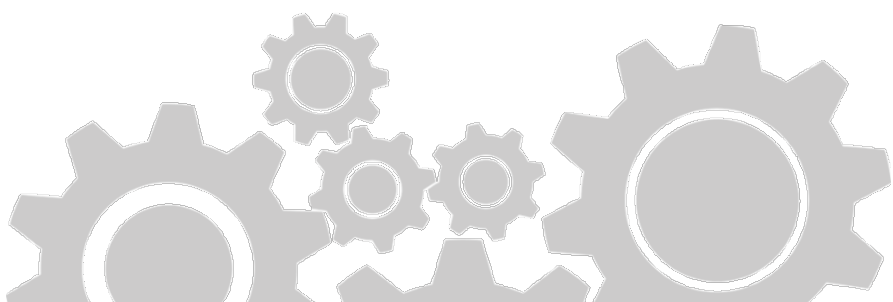


Inhalt

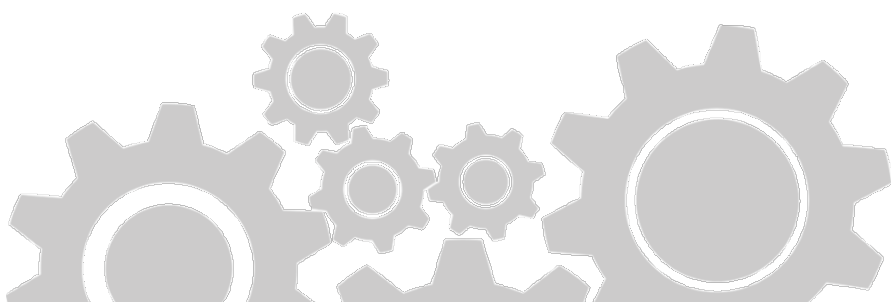
1	WAS IST DESKTOPOPERATOR?	9
2	INSTALLATION	12
2.1	Systemvoraussetzungen.....	12
2.2	DesktopOperator installieren.....	13
2.2.1	 Installation unter Windows.....	13
2.2.2	 Installation unter Windows Terminal Server.....	13
2.2.3	 Installation unter Apple MacIntosh	14
3	ERSTE SCHRITTE	15
3.1	Anmelden.....	15
3.2	Abmelden, Benutzer wechseln.....	15
3.3	Beenden.....	16
3.4	Einstellungen zu Programmfenster und Sprache.....	16
3.5	Infobereich des Betriebssystems	18
4	ÜBERBLICK.....	19
5	SYMBOLE.....	20
6	GERÄTE, NUMMERN, RUFMODI.....	21
6.1	Telefone und Geräte	21
6.2	Gerät wählen	22
6.2.1	Anrufe ins Programm übernehmen.....	23
6.3	Rufmodus	23
6.3.1	CTI-Modus, Telefonieren mit dem Tischtelefon	23
6.3.2	Rückruf-Funktion	24
6.4	Gerät/Nummer hinzufügen.....	25
7	PRÄSENZSTATUS UND RUFSTATUS	27
7.1	Anzeige, Farben.....	27
7.1.1	Präsenzstatus-Anzeige	27
7.1.2	Rufstatus-Anzeige	28
7.2	Präsenzstatus setzen	28
7.2.1	Zusätzliche Angaben	28
7.2.2	Automatischer Präsenzstatus.....	30
7.2.3	Kuando Busylights	31
7.2.4	 Präsenzstatus aus Microsoft Office 365.....	32



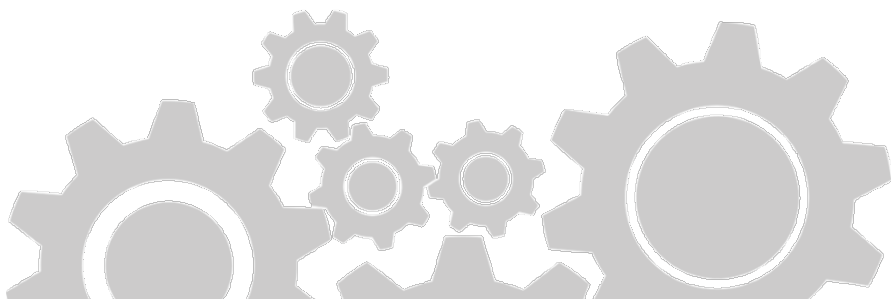
8	EINSTELLUNGEN.....	33
8.1	Wo Sie Einstellungen setzen.....	33
8.2	Allgemeine Einstellungen	33
8.3	Audio-Einstellungen.....	34
8.3.1	Mikrofon, Kopfhörer, Lautsprecher	34
8.3.2	Klingelton	35
8.3.3	Codecs	36
8.4	Video-Einstellungen	36
8.5	Erweitert	36
8.5.1	Anwendungs-Einstellungen	36
8.5.2	Präsenz	37
8.5.3	Popup-Einstellungen	37
8.5.4	Warteschlangen-Einstellungen	38
8.5.5	Kontakte verknüpfen	38
8.5.6	Protokollierung / Anwendungsdaten	38
8.6	Tastatur.....	38
8.7	Geräte	38
9	FEATURES	39
9.1	Paralleles Klingeln aktivieren	39
9.2	Ruhe-Modus (Klingeln ausschalten).....	40
9.3	Anzeige der eigenen Nummer ändern.....	41
9.3.1	Rufnummer unterdrücken	41
9.3.2	Warteschlangen-Nummer verwenden	42
9.3.3	Rückruf- oder Servicenummer verwenden.....	42
9.4	Automatische Rufweiterleitung	43
9.4.1	Allgemeines zur Rufweiterleitung.....	43
9.4.2	Rufweiterleitung abhängig von Präsenzstatus.....	44
9.4.3	Generelle Rufweiterleitung.....	45
9.4.4	Rufweiterleitungsoptionen.....	45
9.4.5	Rufweiterleitungsziele	47
9.5	Nachtmodus.....	49
9.6	Sprachbox (Voicemail).....	49
10	TELEFONIEREN	51
10.1	Anrufe starten.....	51
10.1.1	Methoden.....	51
10.1.2	Wahlwiederholung	52
10.1.3	Telefonnummern eingeben.....	52
10.2	Symbole Anrufverwaltung.....	55



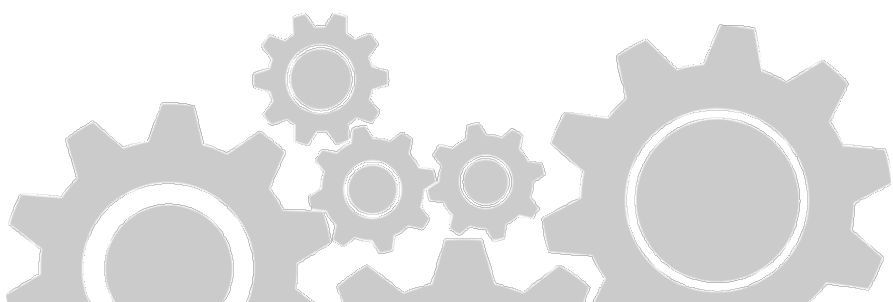
10.2.1	Audio-Einstellungen für den Anruf.....	56
10.2.2	Stummschaltung	56
10.2.3	Ziffern während eines Anrufs eingeben.....	56
10.3	Eingehende Anrufe.....	57
10.3.1	Anzeige der Anrufe.....	57
10.3.2	Anruf halten, mehrere gleichzeitige Anrufe	58
10.3.3	Anrufe für Kollegen entgegennehmen	58
10.4	Weiterleiten und verbinden	59
10.4.1	Methoden/Möglichkeiten	59
10.4.2	Anrufe weiterleiten.....	59
10.4.3	Anrufe direkt weiterleiten	60
10.4.4	Zwei Anrufe verbinden.....	61
10.5	Video-Anrufe	61
10.6	Bildschirmfreigabe während eines Anrufs	64
10.7	Anrufe aufzeichnen	64
11	WARTESCHLANGEN	66
11.1	Wie Warteschlangen funktionieren	66
11.2	Warteschlange ein-/ausschalten.....	66
11.3	Warteschlangen-Anrufe verwalten	68
11.4	Anzeige der Warteschlangen-Anrufe	69
11.4.1	Anmelden über Symbol	70
12	ANRUFLISTE	71
12.1	Inhalt der Anrufliste	71
12.1.1	Symbole Anrufliste.....	72
12.1.2	Filtern der Anrufliste.....	73
12.1.3	Detailinformation	73
12.1.4	Gelesene/gesehene Einträge	73
12.2	Umfang der Anrufliste steuern.....	74
12.2.1	Einstellungen	74
12.2.2	Einträge löschen	74
12.2.3	Anrufliste aktualisieren.....	75
13	KONTAKTE.....	76
13.1	Überblick	76
13.2	Symbole Kontaktverwaltung	77
13.3	Anzeige und Sortierung.....	79
13.3.1	Rasteransicht.....	79
13.3.2	Detailansicht (Raster)	80



13.3.3	Listenansicht	80
13.4	Filterung nach Telefonbuch	81
13.4.1	Filter für Call Center-Kontakte	81
13.5	Kontakte suchen	82
13.6	Telefonbücher	84
13.6.1	Kontaktarten (Kontaktquellen)	84
13.6.2	Synchronisation	85
13.6.3	Verknüpfung von gleichen Kontakten	87
13.7	Kontakt erstellen	88
13.8	Kontakt ändern, löschen	89
13.9	Standardnummer	89
13.10	Kontaktgruppen	90
13.10.1	Sortierung	92
13.11	Favoriten	93
13.12	E-Mails senden	94
14	FUNKTIONSTASTEN	95
15	CHATTEN	97
15.1	Überblick	97
15.2	Symbole Chatten	98
15.3	Allgemeines	99
15.3.1	Voraussetzungen	99
15.3.2	Synchronisation	99
15.4	Chatpartner	99
15.4.1	Chatten mit/ohne Einladung	99
15.4.2	Einzel- und Gruppenchats	100
15.4.3	Verfügbarkeit der Chat-Partner	100
15.5	Chat-Liste	101
15.6	Das Chat-Fenster	102
15.7	Chat-Kontaktliste	102
15.8	Chat-Einstellungen	103
15.9	Einzel-Chat führen	104
15.9.1	Chat direkt starten	104
15.9.2	Chat über Einladung starten	104
15.9.3	Chat-Nachricht eingeben	105
15.10	Chatgruppen	106
15.10.1	Allgemeines	106
15.10.2	Chatgruppe erstellen	107
15.10.3	Chatgruppe bearbeiten	107



15.10.4	Chatgruppe schließen (löschen).....	108
15.10.5	Chatgruppe verlassen.....	109
16	HOTKEYS — MIT DER TASTATUR ARBEITEN	110
17	DESKTOPOPERATOR IM CALL CENTER.....	112
17.1	Überblick Call Center-Funktionalität	112
17.2	Call Center-Status.....	112
17.2.1	Anzeige des Call Center-Status.....	112
17.2.2	Setzen des Call Center-Status	113
17.3	Warteschlangen-Anmeldung.....	113
17.4	Anruflisten.....	115
17.5	Anrufe aus einer Warteschlange annehmen	116
17.5.1	Rolle Agent	116
17.5.2	Rolle Supervisor	116
17.5.3	Rolle Supervisor und Agent.....	117
17.6	Call Center Statistik.....	117
18	PROTOKOLLIERUNG UND CACHE	118
18.1	Fehler-Log	118
18.2	Daten zurücksetzen	118
19	HILFE-MENÜ.....	119
20	SOFTWARE VON DRITTANBIETERN ANBINDEN	120
20.1	 Outlook	120
20.1.1	Outlook-Anbindung über TAPI.....	120
20.1.2	Outlook Add-in.....	121
20.2	 Anbindung von sonstigen TAPI-fähigen Anwendungen.....	121
20.2.1	Wie TAPI-Anwendungen Rufe behandeln	122
20.3	Anbindung beliebiger Anwendungen	123
20.4	Browserintegration	125



1 Was ist DesktopOperator?

DesktopOperator ist ein Vermittlungsplatz, mit dem Sie Anrufe annehmen, makeln und an Firmenziele weiterleiten können. Im Call Center bietet DesktopOperator einen Überblick über alle Call Center-Aktivitäten und die Möglichkeit, übliche Szenarien eines Call Centers abzubilden.

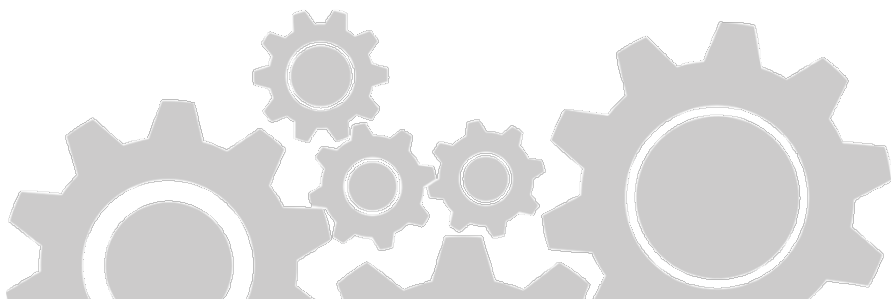
DesktopOperator Leistungsmerkmale

- Telefoniefunktion (Softclient)
 - Sprach- und Videotelefonie über VoIP
 - Verschlüsselung
 - Bildschirmpräsentation (mit UC Collaboration Lizenz)
- Übersichtliche Anrufanzeige mit Gruppierungs- und Filtermöglichkeiten
- Aufzeichnung von Anrufen
- Anrufe an andere Geräte können mit DesktopOperator weitergeführt werden
- Integration von Headsets zur Rufannahme und zum Auflegen

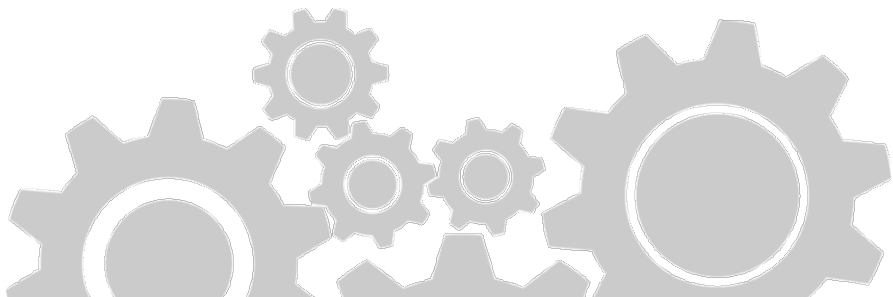
- Einfaches Weiterleiten von Rufen per Drag-and-Drop
- Rückholen und Statusverfolgung von weitergeleiteten Rufen

- CTI-Funktionen
 - Steuerung beliebiger Telefone
 - komfortabler Rufaufbau und komfortable Rufsteuerung über DesktopControl
 - Gesprächsführung über das Telefon

- Übersichtliche Kontaktinformationen:
 - Verwaltung von Favoriten und Kontaktgruppen
 - Zugriff auf Kontaktdaten wie Rufnummern, E-Mail, Adresse, Notizen, Kontaktbild
 - Anzeige-Filter
 - Erweiterte firmenweite Kontaktansicht als Liste oder Raster
 - Synchronisation mit Exchange-Server, Outlook, Mac-Kontakten oder lokaler Adressdatei
 - Kontakt- und Rufnummernsuche auf externen Servern (Exchange, LDAP)

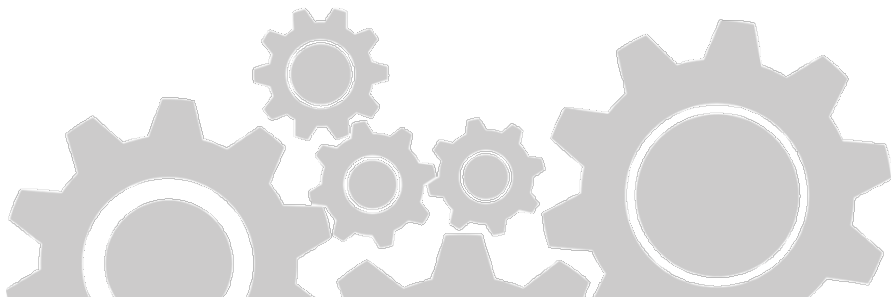


- Schnellwahl- und Funktionstasten mit Statusanzeige
- Voicemail und Fax
- Single number reach-Funktionen:
 - Kontakte können Ihre Büronummer wählen, um Sie auf jedem beliebigen Telefon zu erreichen
 - Erhöhte Kommunikationseffizienz und Produktivität
- Präsenzstatus mit persönlichem Text und Erreichbarkeitssteuerung
- Echtzeitaktualisierung von Präsenz- und Rufstatus aller Kontakte (Busylamp-Anzeige)
- Anzeige von Präsenz- und Anrufrufen von Kollegen
- Übernehmen von Anrufen an Kollegen
- Verwalten von Warteschlangen-Anrufen, Warteschlangen-Rufnummer als Identität nutzen
- Automatische Steuerung von Präsenzstatus und Warteschlangen-Anmeldung
- Nachtmodus-Steuerung der Telefonanlage
- Call Center-Funktionen
 - Verwalten des eigenen Agentenstatus
 - erweiterte Statusanzeige (Pause, Nachbearbeitung u.a.)
 - Anzeige der Anrufe pro Warteschlange
 - Anzeige von Agentenstatus pro Warteschlange mit Warnungen und Alarmmeldungen
 - Rufstatistik
 - Eigene Call Center-Kontaktlisten
 - VIP-Kontakte
- Unterdrücken der Rufnummer, Anzeige von Rückruf- und Spezialnummern
- Gespräche starten als Rückruf auf beliebige Telefone
- Zahlreiche Rufumleitungsoptionen
- Paralleles Klingeln auf mehreren Geräten
- Ruhe-Funktion — Klingeln / Anruf-Zustellung ausschalten
- Klingeltonverwaltung



- Chat-Funktion
 - private und Gruppenchats
 - Einbindung von Emojis
 - Senden von Bildern, Videos und anderen Dateien
 - Archivierung
- Click2Dial: per Tastaturkürzel markierte Rufnummern aus beliebigen Programmen heraus wählen
- Anbindung von Software über die TAPI-Schnittstelle (nur Windows)
- Ereignisbasierte Schnittstelle zur Integration von Software (Action-URL)
- Outlook Add-In (nur Windows)

Für das normale Telefonieren am Arbeitsplatz steht das Programm **DesktopControl** zur Verfügung.



2 Installation

2.1 Systemvoraussetzungen

Zur Installation der Software sind Administrator-Rechte notwendig.

Die Software muss das Netzwerk ausgehend benutzen dürfen und öffnet mindestens einen Netzwerkport.

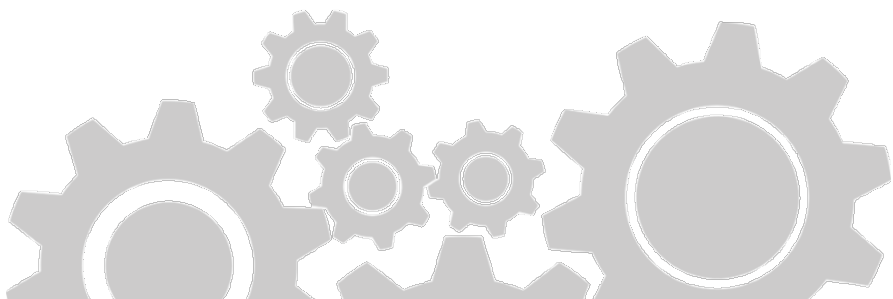
Ihr System sollte die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

Windows

- Unterstützte Betriebssysteme: Windows 7 32/64 bit, Windows 8/8.1 32/64 bit, Windows 10 32/64 bit oder höher
- Unterstützte Software: Microsoft Outlook 2007 oder höher
- CPU: Minimum: 2.0 GHz Intel Core i3 oder gleichwertig; empfohlen: Intel Core i5 oder gleichwertig
- RAM: Minimum: 4 GByte; empfohlen: 8 GByte
- Graphiksystem: Minimum: QVGA (1280x960); empfohlen WXGA oder höher
- Audiosystem: Minimum: Standard Windows Soundsystem; empfohlen: USB Headset
- Netzwerk: Minimum: 100 Mbit Ethernet, QoS-Einstellungen für VoIP empfohlen
- Empfohlener Festplattenspeicher: 8 GByte
- Terminal Server/Remote Desktop Services: Windows Server 2008, 2008 RC 2, 2012, 2012 RC 2, Windows Server 2016 und 2019

Apple MacIntosh

Unterstützte Betriebssysteme: MAC Betriebssystem Version 10.8 oder höher



2.2 DesktopControl installieren

Folgen Sie den Anweisungen Ihrer Systemadministration, um DesktopControl herunterzuladen und die Installation zu starten.

2.2.1 Installation unter Windows

Falls Microsoft Outlook auf Ihrem PC läuft, schließen Sie es vor der Installation.

Zusatz-Features, die Sie installieren können:

- **Outlook Add-in:** Verbindung zu MS Outlook — Anrufe können aus Outlook heraus über DesktopControl getätigt werden. Scheint nur auf, wenn Microsoft Office 2007 oder höher installiert ist.

DesktopControl kann lokale Kontakte — z.B. Outlook-Kontakte — auslesen und ins Programm synchronisieren. Dazu ist das Add-In nicht nötig.

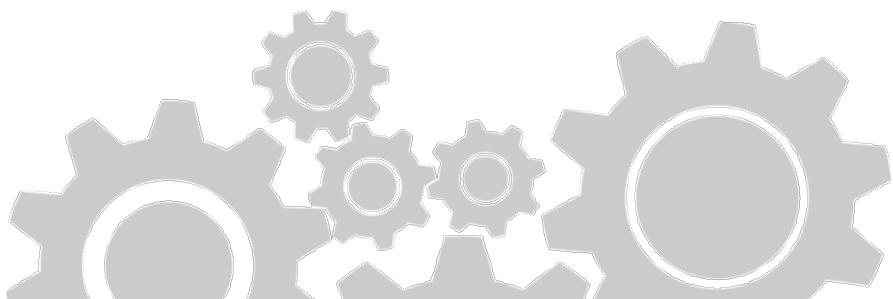
- **TSP:** TAPI Service Provider-Unterstützung — TAPI ist eine Telefonie-Schnittstelle, die die Verbindung mit Drittanbietersoftware ermöglicht.

Wenn Sie das Programm auf einem Serversystem installieren, gibt es die Option TSP nicht.

2.2.2 Installation unter Windows Terminal Server

Die Installation am Windows Terminalserver muss mit Administrator-Rechten erfolgen.

Das Ausführen des Programms darf jedoch nicht mit dem Administrator-Login erfolgen, sondern es muss mit dem Benutzer gestartet werden, der das Programm verwenden soll. Dadurch ist sichergestellt, dass auch die Programmdaten (im Verzeichnis



%APPDATA%\fmcc) korrekt schreibbar sind und gelesen werden können.

Unter Windows Server kann TAPI nicht sinnvoll genutzt werden, da hier alle Benutzer gemeinsam auf die gleiche TAPI-Leitung zugreifen. Anrufe können damit den Benutzern nicht eindeutig zugewiesen werden.

2.2.3 Installation unter Apple Macintosh

Beim Starten der Installation unter macOS 10.15 kann es zu einer Warnmeldung des Systems kommen, da das Programm nicht über den offiziellen Apple App Store installiert wird. Gehen Sie in dem Fall wie folgt vor:

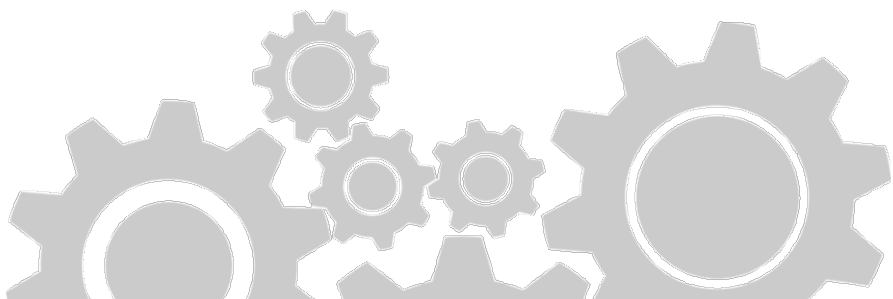
1. Bestätigen Sie die Fehlermeldung, die beim Start der Installation erscheint, mit **OK**.
2. Klicken Sie in den Sicherheits-Einstellungen auf **Dennoch öffnen**.
3. Klicken Sie beim Start der Installation auf **Öffnen**.
4. Klicken Sie auf **Fortfahren**.

Beim ersten Öffnen des Programms können Sie entscheiden, ob DesktopControl auf Ihre lokalen Kontakte zugreifen kann.

2.3 Daten löschen bei Deinstallation

Wenn Sie DesktopControl deinstallieren, werden die lokal gespeicherten User-Daten nicht automatisch gelöscht.

Um vor dem Deinstallieren Ihre lokalen User-Daten zu löschen melden Sie sich in DesktopControl ab und verwenden Sie dabei die Option **Alle vom Programm gespeicherten Daten und heruntergeladene Dateien löschen**.



3 Erste Schritte

3.1 Anmelden

Wenn Sie DesktopControl zum ersten Mal öffnen, müssen Sie sich **anmelden**. Die Informationen für die Anmeldung bekommen Sie von Ihrer Systemadministration. Achten Sie dabei auf die Groß-/Kleinschreibung.

Die Logindaten werden gespeichert und müssen beim nächsten Öffnen nicht mehr angegeben werden.

3.2 Abmelden, Benutzer wechseln

DesktopControl | Abmelden

Wenn Sie ein **anderes Benutzerkonto** verwenden wollen, loggen Sie aus:

1. Wählen Sie das Menü **DesktopControl**.
2. Wählen Sie **Abmelden**.

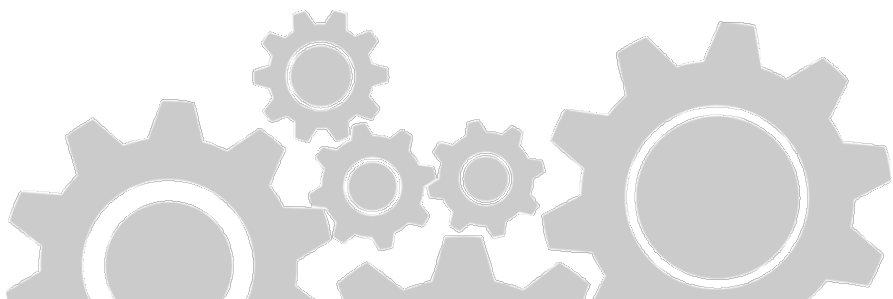
Damit wird das Anmeldefenster erneut angezeigt.

Option **Alle vom Programm gespeicherten Daten und heruntergeladene Dateien löschen**:

Daten bzw. Dateien wie z.B. private Kontakte, Chatverläufe, abgerufene Sprachnachrichten, Gesprächsaufzeichnungen, Faxe usw. sind sowohl am Server als auch lokal auf Ihrem Computer gespeichert. Am Server werden obsolete Daten/Dateien nach einer bestimmten Zeit gelöscht, sie sind aber meist lokal noch vorhanden. Mit dieser Option werden lokal noch vorhandene Daten/Dateien gelöscht. Konfigurationseinstellungen sind davon nicht betroffen.

DesktopOperator	Kontakte
Einstellungen	Ctrl+,
Action URL	Ctrl+;
Abmelden	Ctrl+Shift+Q
Beenden	Alt+F4

DesktopControl	Kontakte
Einstellungen	Ctrl+,
Action URL	
Abmelden	Ctrl+Shift+Q
Beenden	Alt+F4



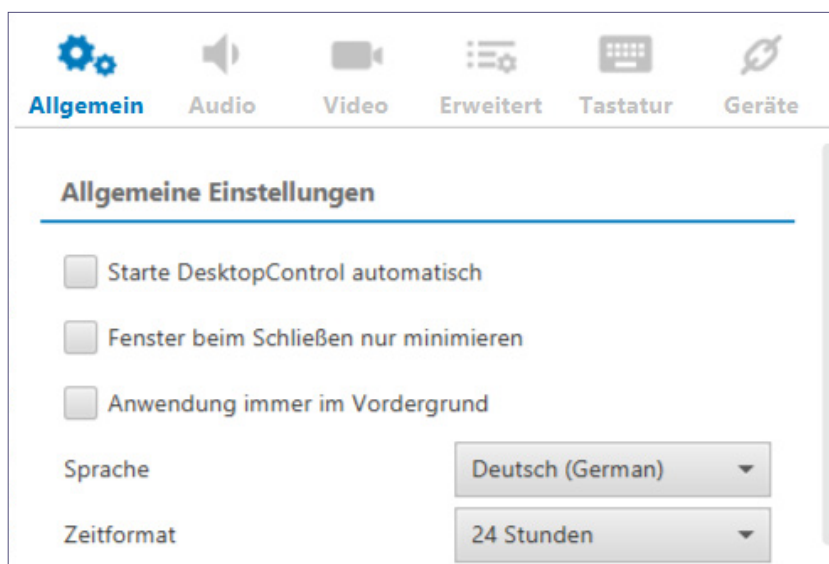
3.3 Beenden

DesktopControl | Beenden

Zum Beenden schließen Sie das Programm-Fenster oder wählen Sie [DesktopControl | Beenden](#).

Wenn das Programm im Hintergrund läuft, können Sie es über den Infobereich des Betriebssystems wieder anzeigen lassen.

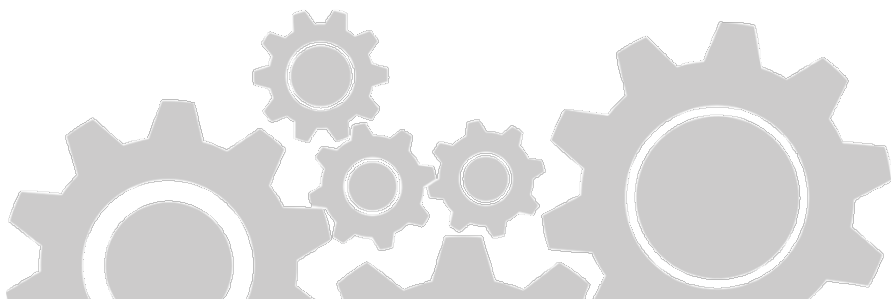
3.4 Einstellungen zu Programmfenster und Sprache



Beim Schließen nicht beenden

DesktopControl | Einstellungen | Allgemein | Fenster beim Schließen nur minimieren

Option ist aktiviert: beim Schließen des Programmfensters wird das Programm nicht beendet, sondern bleibt im Hintergrund geöffnet. Um in diesem Fall das Programm ganz zu schließen müssen Sie es wieder anzeigen lassen und dann den Befehl [DesktopControl | Beenden](#) verwenden.



Option ist deaktiviert: Beim Schließen des Programmfensters wird das Programm beendet.

Autostart

DesktopControl | Einstellungen | Allgemein | Starte DesktopControl automatisch

Hier können Sie einstellen, dass das Programm automatisch geöffnet wird, wenn der Computer eingeschaltet wird.

Anwendung im Vordergrund

DesktopControl | Einstellungen | Allgemein | Anwendung immer im Vordergrund

Wenn das Programmfenster nie von anderen Fenstern überdeckt werden soll, verwenden Sie diese Einstellung.

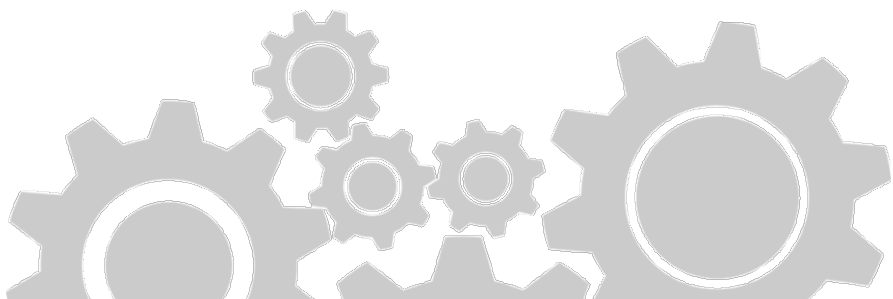
Sie müssen das Programm beenden und neu starten, um die Änderung zu aktivieren.

Sprache einstellen

DesktopControl | Einstellungen | Allgemein | Sprache

Die Spracheinstellung für die Programmoberfläche richtet sich automatisch nach der Sprache des Betriebssystems. Sie können die Sprache aber hier ändern.

Sie müssen das Programm beenden und neu starten, um die Änderung zu aktivieren.



3.5 Infobereich des Betriebssystems

Wenn das Programm gestartet wurde, bietet der Infobereich des Betriebssystems Zugriff auf folgende Aktionen bzw. Informationen:

- Eingehende Anrufe sehen und annehmen oder ablehnen
- Eingehende Chat-Nachrichten sehen
- Präsenzstatus ändern
- Programm öffnen, wenn es im Hintergrund läuft.

Die Anzeige von Anrufen und Chat-Nachrichten ist abhängig von den Popup-Einstellungen (siehe Seite 37).

Ein roter Punkt zeigt verpasste Anrufe oder Nachrichten an.

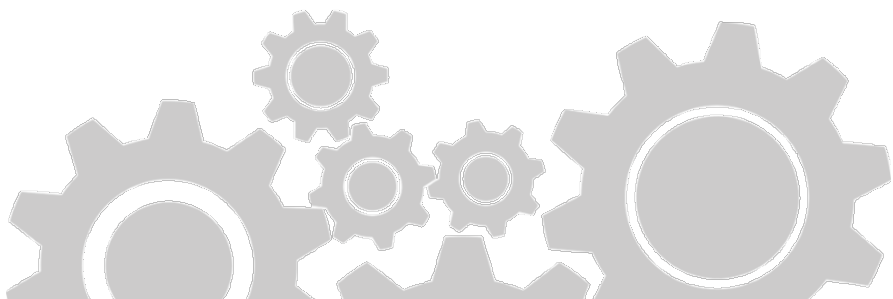
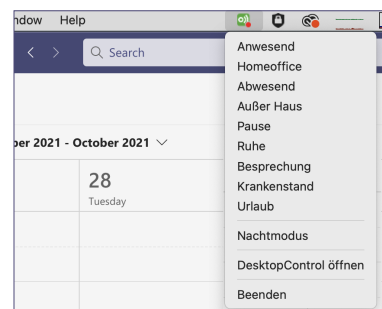
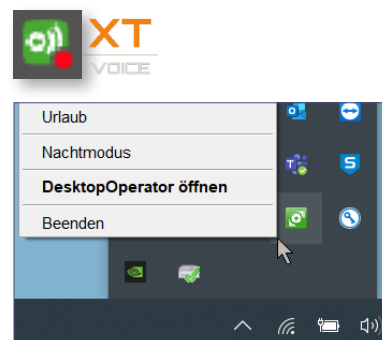
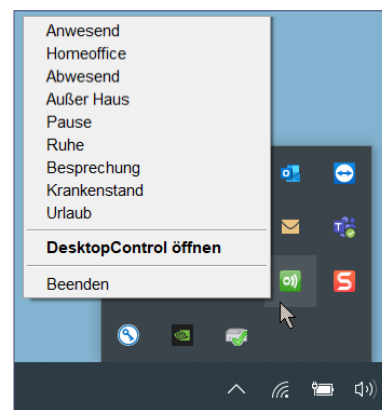
Das Menü des Infobereichs öffnen Sie auf folgende Weise:

Windows Infobereich

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Programm-Symbol** im Windows Infobereich um das **Kontextmenü** aufzurufen.

Apple Menüleiste

Verwenden Sie das **Programm-Symbol** in der **Menüleiste** des Betriebssystems.



4 Überblick

Präsenzstatus ändern

für Anrufe verwendetes Gerät und Rufmodus ändern

Menü

Benutzerkonto

- Abmelden, Programm beenden

Einstellungen

- Sprache wählen
- Kontakte importieren
- Einstellungen für Anrufliste wählen
- Chat-Einstellungen wählen
- Mikrofon/Kopfhörer wählen
- Klingelton/Lautstärke wählen
- Codecs wählen
- Videoeinstellungen wählen
- Sucheinstellungen wählen
- Präsenzstatus automatisch setzen
- Pop-ups einstellen
- Protokollierung einstellen
- Cache zurücksetzen
- Tastaturkürzel einsehen/festlegen
- Geräte verwalten

Kontakte

- Kontakte anlegen
- Kontaktgruppen anlegen

DesktopOperator

DesktopOperator Kontakte Ansicht Hilfe

MT

Maria Telkes (5305)

Anwesend

VoIP

Anrufe

Anrufliste

Chats

Features

Meine Rufe

0

Keine ankommenden Rufe

Alle Rufe

0/0

Help Desk

3/0/5

0/0

Warteschlange

Kontakt

Keine Rufe in der Warteschlange.

ID

Namen oder Nummer eingeben

Gehaltene Rufe

Weitergeleitete Rufe

Suche in Persönliche Favc

Kontakte

Persönliche Favoriten

Engineers

Ingenieure_1

VD

Veronica de Tal

4362

LM

Lara Musterfrau

4323

MM

Max Mustermann

4348

Sammy Smart

17927

Communication Director

Sortierung: Nachname

AB

Sortierung wählen

Listenansicht / Rasteransicht

Suchleiste/Nummerneingabe

- Suche in allen Kontakten
- Nummer eintippen und anrufen
- Ziffernblock ausklappen

anrufen, Wahlwiederholung

unbeantwortete Anrufe

gehaltene Anrufe

Kontakte

- Gesamt-Kontaktliste
- Favoriten
- Kontaktgruppen

Kontaktgruppenverwaltung aufrufen

Kontakt anrufen

Kontaktdetails

- andere Nummern anrufen
- Standardnummer setzen

Anrufe

- Anrufe an eigene Nummer und zugestellte Warteschlangen-Anrufe
- alle eingehenden Anrufe
- Anrufe pro Warteschlange

Anrufliste

- Anrufhistorie
- Sprachboxnachrichten
- Faxe
- Anrufaufzeichnungen

Chats

- Einzelchats
- Chatgruppen
- Ungelesene Chats

Features

berechtigungsabhängige Zusatzoptionen

- Anrufumleitungen setzen
- Details zu Präsenzstatus eingeben
- Ruhe-Modus — Klingeln ausschalten
- Rufnummernunterdrückung aktivieren
- in Warteschlangen anmelden

DesktopOperator 7.3.1

5 Symbole

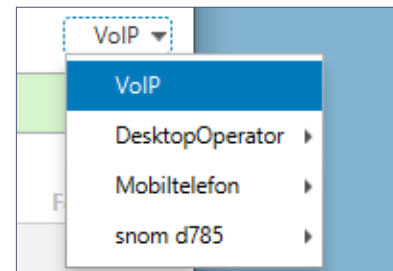
	anrufen		Sprachnachricht		Features
	Anruf annehmen		Gespräch aufzeichnen		Feature-Optionen aus-/einklappen
	Anruf beenden, Anruf ablehnen		Filter Aufzeichnungen		Paralleles Klingeln aktiviert / deaktiviert
	Ziffernblock		Filter Faxnachrichten		Ruhe-Modus
	Kontakte		Stummschaltung (Mikrofon ein/aus)		Rufweiterleitung Alle Rufe
	Kontakt suchen		Audio-Einstellungen für Anruf		Rufweiterleitung bei nicht erreichbar
	Favoriten		Freisprechen (Lautsprecher bzw. sekundäres Ausgabegerät einschalten)		Rufweiterleitung bei besetzt
	Anrufliste		Kopfhörer bzw. primäres Ausgabegerät		Rufweiterleitung selektiv
	Funktionstasten				Rufnummernunterdrückung
	Videoanruf				Rückrufnummer
	Chat				Warteschlangen
	Mobilnummer				Nachtmodus
	E-Mail				
	Sprachbox				

6 Geräte, Nummern, Rufmodi

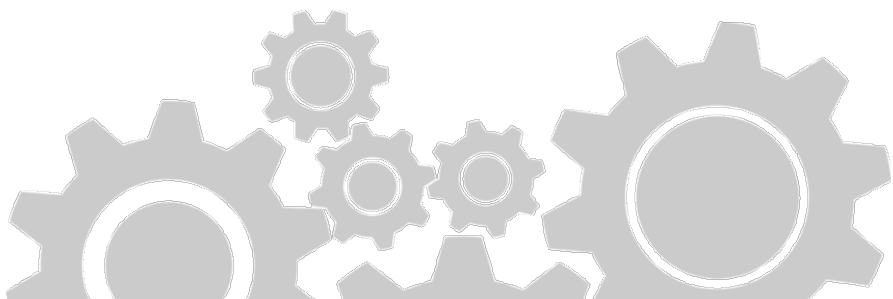
6.1 Telefone und Geräte

Als Gerät werden alle Endgeräte und Möglichkeiten bezeichnet, mit denen Sie telefonieren können. Dies können physische Geräte sein wie z.B. Ihr Tischtelefon oder Ihr Mobiltelefon, aber auch virtuelle „Geräte“ wie die Verwendung des Programms im VoIP-Modus.

Es kann zum Beispiel folgende Geräte geben:



- VoIP (voice over IP) — der VoIP-Modus steht für das Telefonieren über den Computer. Wenn Sie kein separates Telefongerät verwenden sondern mit dem Computer/Laptop telefonieren, dann ist VoIP das verwendete Gerät. Die zugeordnete Telefonnummer ist in der Regel Ihre Büro-Durchwahl. Für VoIP ist die DesktopCommunicator-Lizenz nötig.
- Eine Ihnen zugewiesene Mobiltelefonnummer
- Ein Tischtelefon — hier scheint meist der Name des Modells (z.B. „snom“) oder des Herstellers auf.
- Eine Nummer, die Sie selbst als Gerät erfasst haben (siehe unten) — dies ist nur in Verbindung mit der Rückruf-Funktion relevant.
- Ein SIP-Telefon — dies bezeichnet allgemein eine andere Telefoniesoftware oder auch andere physische Geräte, die nicht automatisch von Ihrer Telefonanlage erkannt und konfiguriert werden. Bei SIP-Geräten müssen Sie die Konfiguration selbst vornehmen. Wenden Sie sich gegebenenfalls an Ihre Systemadministration (Information zu generic phone im Administrationshandbuch).



- DesktopOperator bzw. DesktopControl — falls Sie beide Programme verwenden, dann scheint das jeweils andere Programm als eigenes Gerät auf.

Geräte können gegebenenfalls auch dieselbe Nummer haben (z.B. VoIP und Tischtelefon haben dieselbe Festnetznummer).

Arbeitsnummer

Wenn Ihnen mehrere Nummern zugewiesen wurden, wie z.B. eine Festnetznummer (Büro-Durchwahl) und eine Mobiltelefonnummer, dann ist eine davon die sogenannte Arbeitsnummer. Meist ist dies die Festnetznummer.

Für Ihre Gesprächspartner scheint immer nur die Arbeitsnummer auf, egal mit welchem Gerät Sie telefonieren.

Verschlüsselung

Ihre VoIP-Verbindungen, also Sprachdaten (Gespräche) und sonstige Daten, die über VoIP versandt werden, können verschlüsselt sein. Dies ist eine serverseitige Einstellung, die Sie nicht ändern können. Es wird dann neben dem Gerät ein Schloss-Symbol angezeigt:



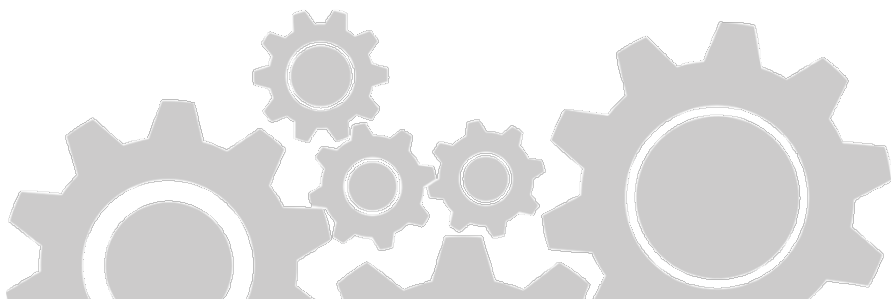
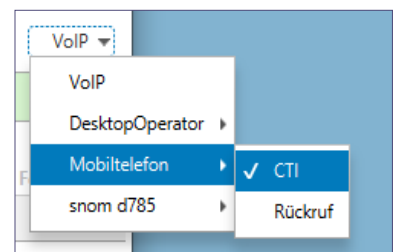
- Grünes Schloss-Symbol: die Daten werden verschlüsselt.
- Oranges Schloss-Symbol: die Daten können momentan nicht verschlüsselt werden.
- Graues Schloss-Symbol: die Verschlüsselung wird gerade aktiviert.



6.2 Gerät wählen

Die Geräte, die Ihnen zur Verfügung stehen, sehen Sie in der Auswahlliste oben rechts neben Ihrem Präsenzstatus.

Wählen Sie hier das gewünschte Gerät und gegebenenfalls den Rufmodus.



Beispiele:

Sie könnten statt VoIP Ihr Tischtelefon verwenden und so die Vorteile der komfortablen Steuerung von Anrufen nutzen.

Oder Sie telefonieren lieber mit dem Mobiltelefon als mit dem Headset, weil Sie oft im Haus unterwegs sind oder einen Anruf unterwegs tätigen möchten.

6.2.1 Anrufe ins Programm übernehmen

Wenn Sie einen Anruf mit dem Tischtelefon oder Mobiltelefon führen und ihn mit dem Programm weiterführen möchten, klicken Sie dazu auf Ihr eigenes Bild.

Voraussetzungen dafür sind:

- Das aktuell eingestellte Gerät ist VoIP.
- Der Anruf ist der einzige aktive Anruf.

Warteschlangen-Anrufe können Sie nicht ins Programm übernehmen.

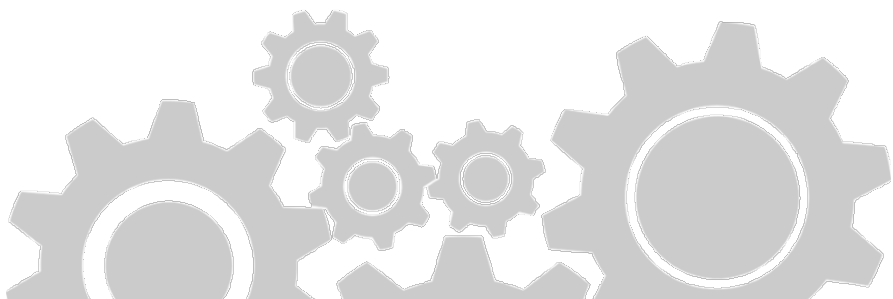
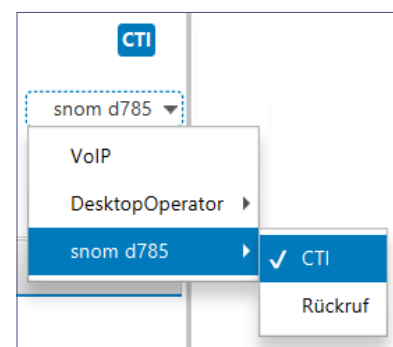
6.3 Rufmodus

Beim Einstellen des Geräts, mit dem Sie telefonieren, müssen Sie unter Umständen auch einen Rufmodus auswählen. Die Auswahl hängt von den Geräten und deren technischen Fähigkeiten ab.

Es kann den **CTI-Modus** und den **Rückruf-Modus** geben.

6.3.1 CTI-Modus, Telefonieren mit dem Tischtelefon

Der CTI-Modus ist nötig, um externe Geräte zu steuern — dies können andere Telefonieprogramme sein oder physische Geräte. Typischerweise werden Tischtelefone mit CTI gesteuert. Sie



können laufende Telefonate dann mit dem Programm verwalten (Halten, Fortsetzen, Transfer von Anrufen, usw.).

Der Modus steht nur mit der entsprechenden Lizenz zur Verfügung. Kontaktieren Sie dazu gegebenenfalls Ihre Systemadministration.

Eingehende Anrufe: Ihr Tischtelefon klingelt, und Sie können den Anruf dort entgegennehmen. Sie können wahlweise auch im Programm abheben.

Ob es auch im Programm klingelt, steuert die Audio-Einstellung **Bei CTI-Rufen klingeln** (siehe Seite 36)

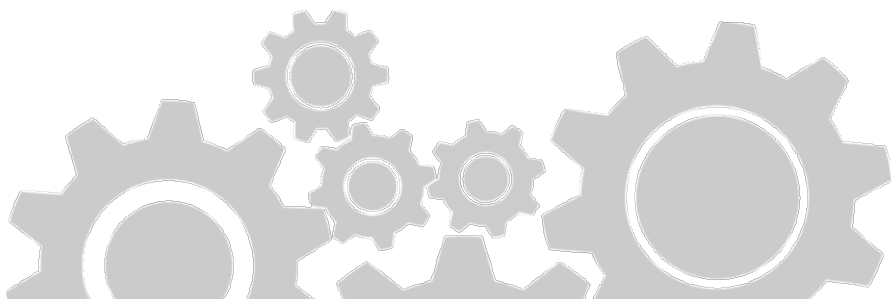
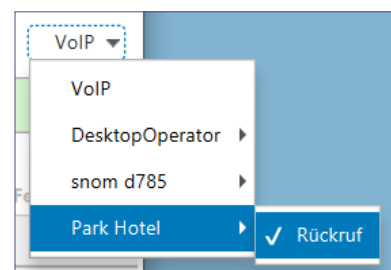
Anrufe tätigen: Wenn Sie einen Anruf über das Programm starten, klingelt Ihr Tischtelefon und Sie heben dort ab, um das Telefonat zu führen.

6.3.2 Rückruf-Funktion

Mit der Rückruf-Funktion können Sie von einer beliebigen externen Telefonnummer aus über die Firmenanlage telefonieren. Ein externes Telefon könnte ein Hoteltelefon oder Ihr Festnetztelefon zuhause sein. Der Rückruf funktioniert bei jeder externen Telefonnummer, die Sie über die Firmenanlage anrufen können.

So nutzen Sie die Rückruf-Funktion:

1. Erfassen Sie die externe Telefonnummer als Gerät.
2. Stellen Sie dann auf dieses Gerät um und wählen Sie dabei den Rückruf-Modus.
3. Anrufe führen:
Wenn Sie nun im Programm die anzurufende Nummer wählen, ruft die Firmen-Telefonanlage Sie auf dem externen Telefon zurück.



4. Sie nehmen den Anruf an, und damit wird auf dem externen Telefon die Verbindung zur gewählten Nummer aufgebaut.

Das Gespräch läuft über die Firmen-Telefonanlage.

Die Gesprächspartner sehen Ihre Arbeitsnummer. Um Kollegen anzurufen, können Sie deren Durchwahlen verwenden.

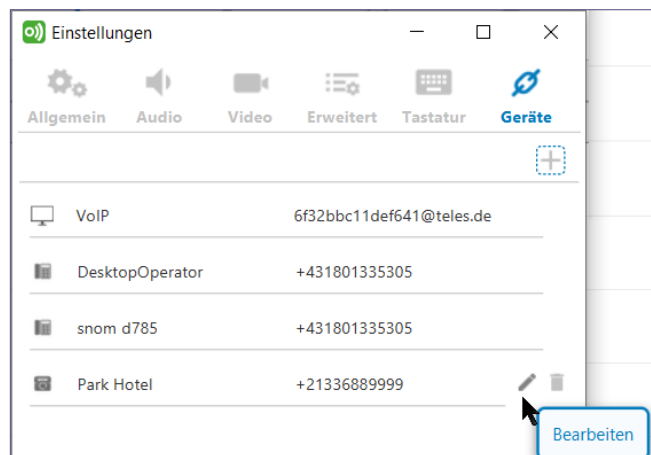
6.4 Gerät/Nummer hinzufügen

DesktopControl | Einstellungen | Geräte

Hier sind alle Geräte gelistet, die Ihnen zur Verfügung stehen. Zudem wird die jeweilige Nummer bzw. Adresse angezeigt.

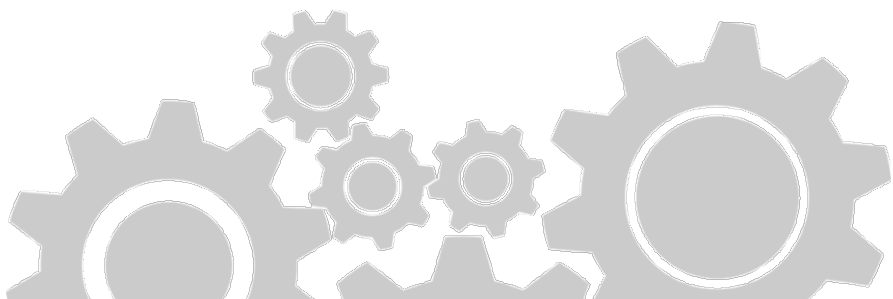
Ihre Arbeitsnummer, die in der Regel VoIP zugeordnet ist, sehen Sie unter Umständen nicht hier. Die Arbeitsnummer sehen sie immer im Programmfenster neben Ihrem Namen.

Sie können selbst **Geräte hinzufügen**. Dies ist aber ausschließlich für die Rückruf-Funktion relevant (siehe Seite 24).

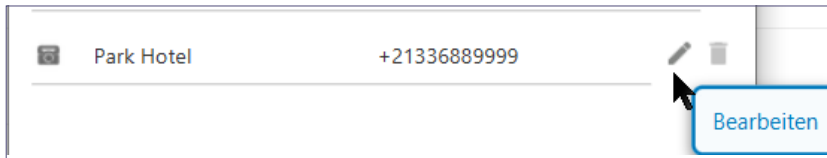


So fügen Sie ein Gerät hinzu:

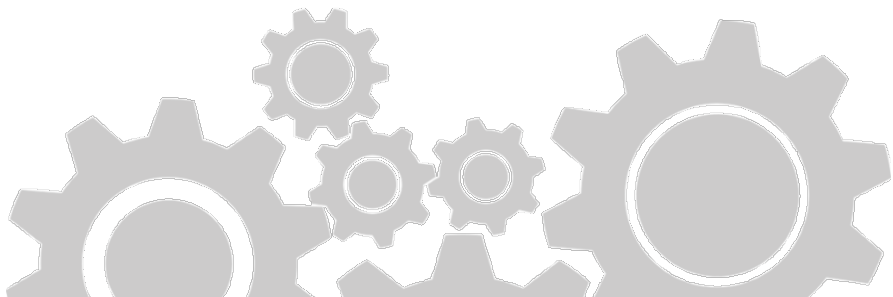
1. Wählen Sie **Einstellungen | Geräte**.
2. Klicken Sie auf das **Plus-Symbol (+)** oben rechts.
3. Geben Sie dem neuen Eintrag einen beliebigen **Namen** und tragen Sie die **Nummer** ein.
4. Speichern Sie den Eintrag mit dem **Häkchen** rechts neben dem Nummernfeld.



Geräte, die Sie selbst hinzugefügt haben, können Sie **ändern** oder **löschen**: Verwenden Sie dazu das **Stift-Symbol** bzw. das **Papierkorb-Symbol** neben dem Gerät.



Wenn Sie eigene Nummern für sonstige Zwecke erfassen wollen, z.B. für die Weiterleitung von Anrufen auf Ihr privates Telefon, geben Sie die Nummer direkt bei der jeweiligen Funktion ein.



7 Präsenzstatus und Rufstatus

7.1 Anzeige, Farben

Der **Präsenzstatus** zeigt an, ob ein Nutzer für Anrufe verfügbar ist. Beim Telefonieren wird gegebenenfalls stattdessen der **Rufstatus** angezeigt (Klingeln, bestehender Anruf, gehaltener Anruf etc.).

Sowohl die Anzeige des Präsenzstatus als auch des Rufstatus sind einerseits lizenzabhängig und andererseits abhängig von den serverseitigen Systemeinstellungen, die für Sie gelten. Es kann daher sein, dass entweder eines von beidem oder beides in Ihrem Programm gar nicht angezeigt wird.

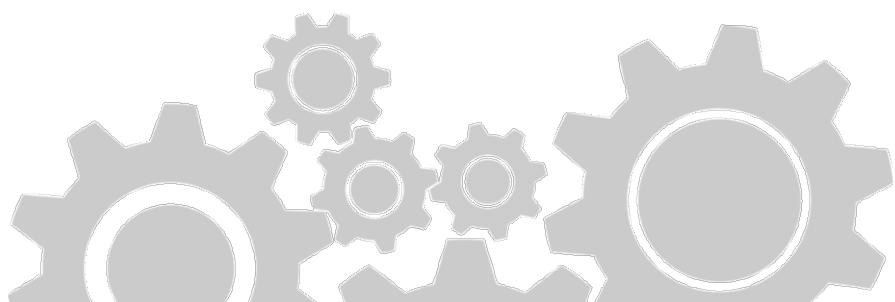
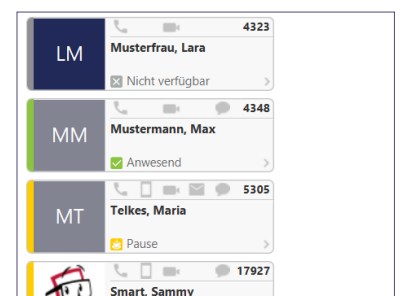
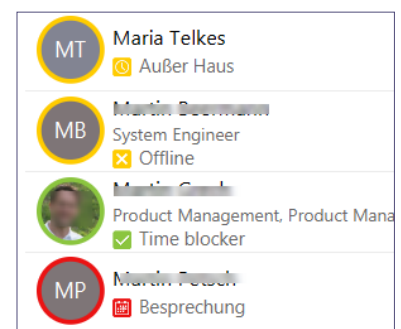
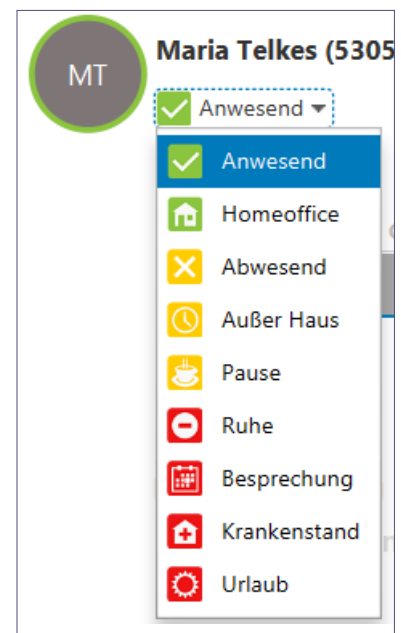
Welche Präsenzstatus es gibt, wird administrativ festgelegt.

7.1.1 Präsenzstatus-Anzeige

Der Präsenzstatus wird nur firmenintern angezeigt. Die Anzeige ist zudem abhängig von Ihren Berechtigungen.

Bei Ihren Kontakten zeigt die **Farbe des Kontaktbild-Rahmens** den Status an:

- Grün: Kontakt ist erreichbar.
- Rot: Kontakt ist derzeit nicht erreichbar (z.B. Urlaub).
- Gelb: Kontakt ist nicht erreichbar weil temporär abwesend (z.B. Pause, außer Haus).
- Grau: Kontakt ist nicht erreichbar und offline.
- Keine Farbe: keine Anzeige des Präsenzstatus möglich, da die Berechtigung fehlt oder es sich um einen externen Kontakt handelt.



7.1.2 Rufstatus-Anzeige

Im Fall von Telefonaten zeigt die Farbe eines Kontakts statt des Präsenzstatus seinen Rufstatus an.

- Rot: Kontakt ist in einem Gespräch.
- Gelb: Klingeln (Kontakt wird gerade angerufen).

Wenn Sie die Berechtigung dazu haben, können Sie auch sehen, mit wem eine Person telefoniert.

Die Rufstatus-Farbe hat Vorrang vor der Präsenzstatus-Farbe.

7.2 Präsenzstatus setzen

Ihren eigenen Präsenzstatus können Sie an folgenden Stellen sehen und ändern:

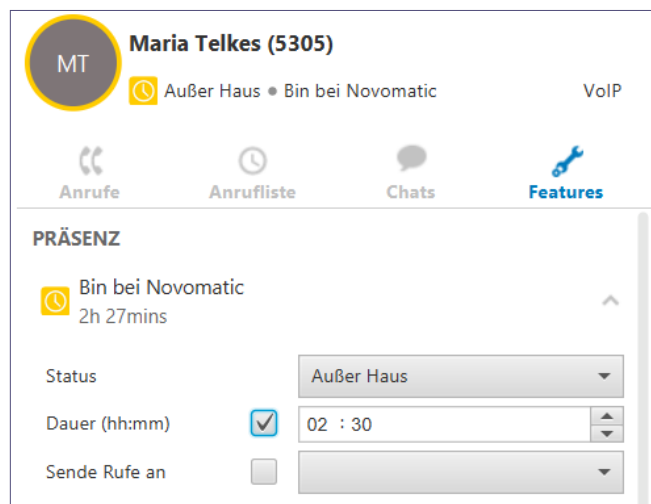
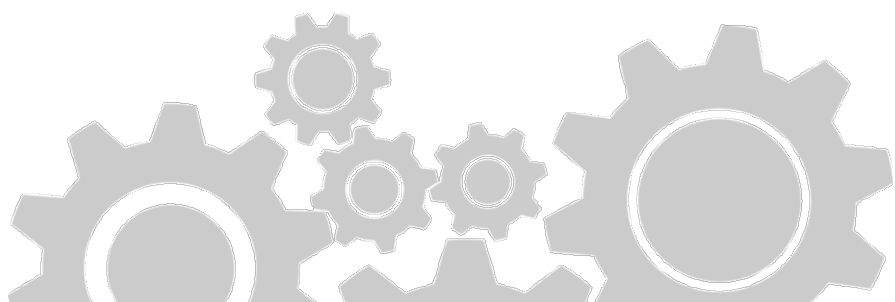
- Oben links, unterhalb Ihres Namens
- Unter **Features • PRÄSENZ**
-  Im Kontextmenü des Programm-Symbols im Windows-Infobereich /  In der Menüleiste

7.2.1 Zusätzliche Angaben

Unter **Features • PRÄSENZ** können Sie zu allen Präsenzstatus außer Anwesend zusätzlich eine Dauer angeben und eine Rufumleitung einstellen:

Dauer

Aktivieren Sie **Dauer** und geben Sie eine Zeit ein.

Ihren Kollegen wird dann die jeweils verbleibende Zeit neben Ihrem Präsenzstatus angezeigt. Bei einigen Status wie z.B. Krankenstand oder Urlaub geben Sie statt der Zeitdauer ein Endedatum an.

Beachten Sie: Nach Ablauf der angegebenen Zeit wird Ihr Status vom System wieder auf Anwesend geändert — auch wenn Sie Einstellungen zur automatischen Statusänderung gesetzt haben.

Rufweiterleitung

Aktivieren Sie [Sende Rufe an](#) und geben Sie das Rufweiterleitungsziel an. Siehe 9.4 Automatische Rufweiterleitung auf Seite 43.

Anrufe an Sie werden automatisch an das angegebene Ziel durchgestellt solange sich der Präsenzstatus nicht ändert.

Diese Einstellung hat Vorrang vor einer generellen Rufweiterleitung.

Die Einstellungen für Dauer und Rufweiterleitung werden für den jeweiligen Präsenzstatus beibehalten.

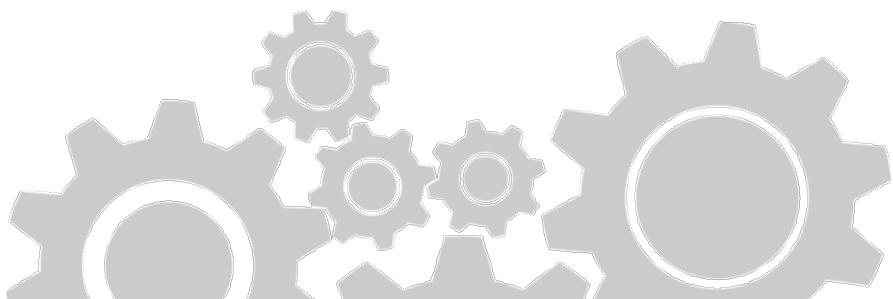
Statusnachricht

Die [Statusnachricht](#) ist ein beliebiger Text, mit dem Sie Ihren Kollegen zusätzliche Informationen bieten können. Der Text wird neben Ihrem Präsenzstatus angezeigt.

Gesetzter Status und automatischer Status

Der Status, den Sie gesetzt haben, bleibt auf jeden Fall aktiv bis Sie ihn ändern.

Auch wenn Sie sich abmelden oder das Programm beenden, bleibt der Status bestehen — außer Sie haben eine automatische Präsenzstatusänderung eingestellt.



7.2.2 Automatischer Präsenzstatus

DesktopControl | Einstellungen | Erweitert | Präsenz

Sie können einstellen, dass Ihr Präsenzstatus sich automatisch ändert:

1. Wählen Sie [Einstellungen | Erweitert | Präsenz](#)
2. Haken Sie unter [Präsenzstatus automatisch setzen](#) das gewünschte Ereignis an und wählen Sie dafür den Präsenzstatus.

Präsenz

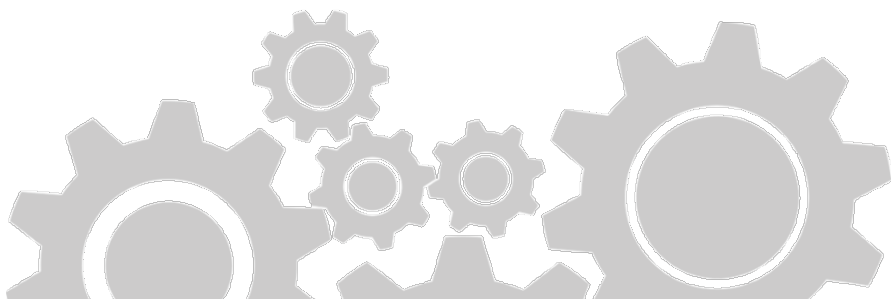
Präsenzstatus automatisch setzen bei folgenden Ereignissen:

☒ Anwendung gestartet	Anwesend ▼
☒ Anwendung beendet	Außer Haus ▼
☐ Computer entsperrt	Anwesend ▼
☐ Computer gesperrt	Abwesend ▼
☒ Benutzer abgemeldet	Pause ▼

Ereignisse:

- [Anwendung gestartet](#): DesktopControl wurde gestartet
- [Anwendung beendet](#): DesktopControl wurde beendet
- [Computer entsperrt](#): Bildschirmsperre des Betriebssystems wurde deaktiviert
- [Computer gesperrt](#): Bildschirmsperre des Betriebssystems wurde aktiviert
- [Benutzer abgemeldet](#): Sie haben sich von DesktopControl abgemeldet

Ihr Präsenzstatus kann zum Beispiel automatisch auf ‚Homeoffice‘ gesetzt werden, wenn Sie das Programm starten, auf ‚Abwesend‘,



wenn Sie das Programm beenden und auf ‚Pause‘, wenn Sie sich nur abmelden.

Sie können Ihren Präsenzstatus weiterhin jederzeit selbst ändern. Er wird aber dann automatisch wieder geändert, wenn eines der definierten Ereignisse eintritt.

7.2.3 Kuando Busylights

Das Programm unterstützt Kuando Busylights, das sind kleine Lampen, die am Arbeitsplatz aufgestellt werden und in der Farbe des Präsenz- bzw. Rufstatus leuchten. Sie werden zum Beispiel im Call Center zur Kontrolle der Mitarbeiter eingesetzt. Siehe auch <https://www.plenom.com/works-with/communi5/>.

Die Lampen zeigen die folgenden Status an:

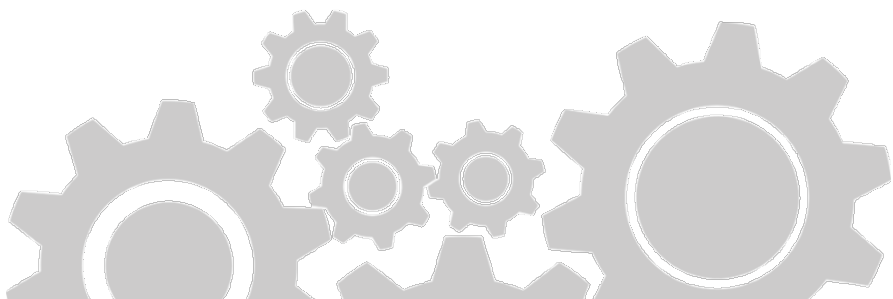
- Rufstatus: grün (erreichbar), gelb (Klingeln), rot (im Gespräch)
- Präsenzstatus
- Status in Bezug auf Warteschlangen:
 - blau (Agent eingeloggt)
 - grün (Agent ausgeloggt)

Der Rufstatus hat Vorrang gegenüber dem Präsenzstatus.

Der Warteschlangen-Status wird nur dann ermittelt, wenn man erreichbar ist. In diesem Fall wird mit Blau angezeigt, wenn man in einer Warteschlange eingeloggt ist, ansonsten ist die Lampe grün.

Beispiele:

- Anwesend, in Warteschlange eingeloggt, im Gespräch = rot
- Auf Pause, in Warteschlange eingeloggt = gelb
- Anwesend, nicht im Gespräch, nicht in einer Warteschlange eingeloggt = grün
- Anwesend, nicht im Gespräch, in einer Warteschlange eingeloggt = blau



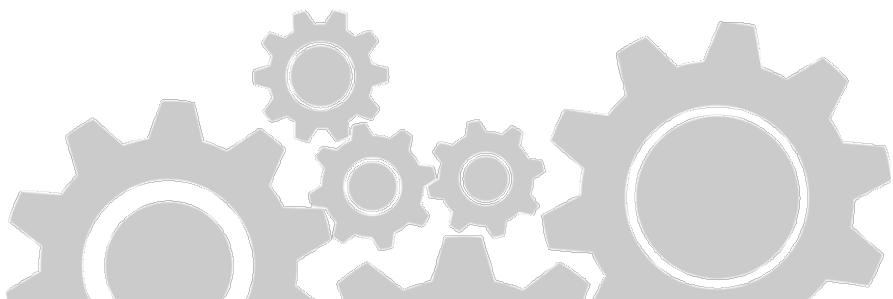
7.2.4 **Präsenzstatus aus Microsoft Office 365**

Das System kann so konfiguriert sein, dass der Präsenzstatus aus Microsoft Office 365 übernommen wird.

Es kann in diesem Fall zusätzliche Status-Typen geben — zum Beispiel den Status ‚Präsentation‘. Sie sind mit einem blauen T-Symbol gekennzeichnet. Für diese Status-Typen gibt es eine eigene Rufweiterleitungs-Option.



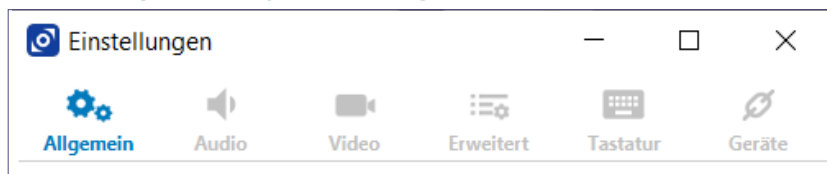
Sie können den Präsenzstatus weiterhin auch im Programm ändern. Auch eine im Programm eingestellte automatische Präsenzstatusänderung ist weiterhin wirksam.



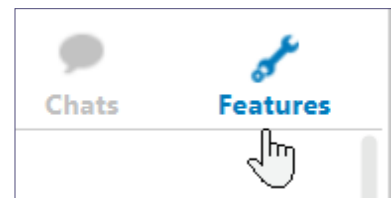
8 Einstellungen

8.1 Wo Sie Einstellungen setzen

- Die meisten Programm-Einstellungen finden Sie im **Menü DesktopControl | Einstellungen**



- Einstellungen zu allen Zusatzfunktionen, die für Sie freigeschaltet sind, finden Sie im **Bereich Features**
- Weiters kann es ein **Benutzerportal** geben, wo Sie einige sehr grundlegende Einstellungen treffen können. Sie können das Portal über einen Web-Browser aufrufen — für weitere Informationen wenden Sie sich an Ihre Systemadministration.



8.2 Allgemeine Einstellungen

Einstellungen | Allgemein

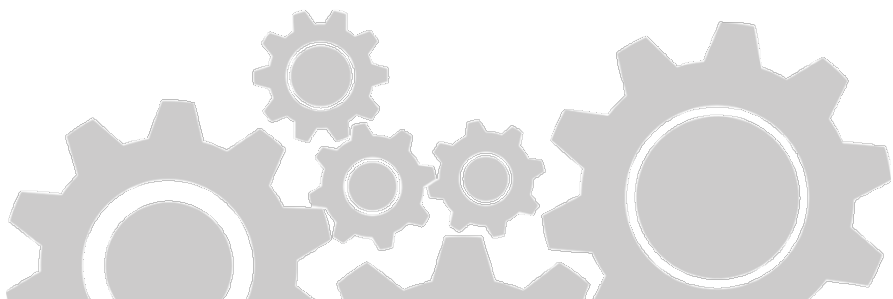
Informationen zu den Einstellungen dieses Bereichs finden Sie in den folgenden Kapiteln:

[Allgemeine Einstellungen](#) — siehe 3.4 Einstellungen zu Programmfenster und Sprache auf Seite 16

[Kontakte](#) — siehe 13.6.2 Synchronisation auf Seite 84

[Anrufliste](#) — siehe 12.2 Umfang der Anrufliste steuern auf Seite 74

[Chat Einstellungen](#) — siehe 15.8 Chat-Einstellungen auf Seite 102



8.3 Audio-Einstellungen

8.3.1 Mikrofon, Kopfhörer, Lautsprecher

Einstellungen | Audio | Audio-Einstellungen

Hier wählen Sie die Treiber für das Mikrofon (Sprechen), die Kopfhörer (Hören) und die Freisprecheinrichtung (Sprechen und Hören).

Mit den [Schiebereglern](#) stellen Sie die jeweilige Lautstärke ein.

Mikrofon: Wählen Sie das Aufnahmegerät aus. Wenn Sie ein Headset verwenden, ist das im Allgemeinen derselbe Treiber wie für das primäre Ausgabegerät.

Standardaufnahmegerät bzw. **Standardausgabegerät:** das in den Betriebssystem-Einstellungen gesetzte Gerät wird verwendet. Alternativ können Sie dazu auch als Gerät **default** wählen.

Audiopegel anzeigen: steuert, ob Sie den Audiopegel während eines Anrufs sehen. So können Sie prüfen, ob das Mikrofon richtig eingestellt ist.

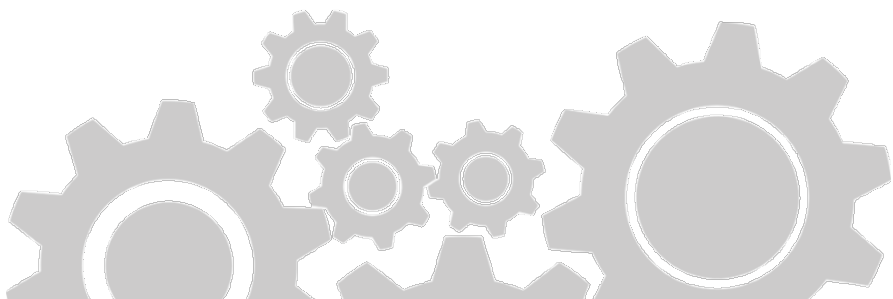
Primäres Ausgabegerät: dies ist im Allgemeinen der Kopfhörer; wählen Sie den Headset-Treiber.

Sekundäres Ausgabegerät: dies ist im Allgemeinen die Freisprecheinrichtung; wählen Sie den Treiber für den Lautsprecher des Computers/Laptops.

Sie können beim Telefonieren jederzeit zwischen dem primären und dem sekundären Ausgabegerät umschalten.

Kopfhörer (kein akustisches Echo): wenn Sie beim Telefonieren Probleme mit Echo feststellen, aktivieren Sie diese Option.

Durch die Kombination von Mikrofon und Lautsprecher kann es bei Telefongesprächen manchmal zu einem störenden



Echo kommen. Standardmäßig erkennt das Programm dieses akustische Echo und versucht es zu eliminieren. Die meisten Kopfhörer besitzen selbst schon eine Erkennung von Echo. In ganz seltenen Fällen kann die doppelte Erkennung negative Auswirkungen auf die Sprachqualität haben.

Keine Töne beim Rufende spielen: beim Beenden eines Anrufs wird standardmäßig ein kurzer Ton abgespielt. Sie können dies hier deaktivieren.

Software für Kopfhörer

Das Programm unterstützt bei vielen Kopfhörern von Jabra und Plantronics das Annehmen und Beenden von Rufen mit den Tasten des Kopfhörers.

Die Software für Jabra-Kopfhörer wird mit dem Programm mitgeliefert. Beachten Sie, dass Jabra-Bluetooth-Kopfhörer nur dann unterstützt werden, wenn sie über einen Jabra-USB-Adapter „Link 360“ betrieben werden.

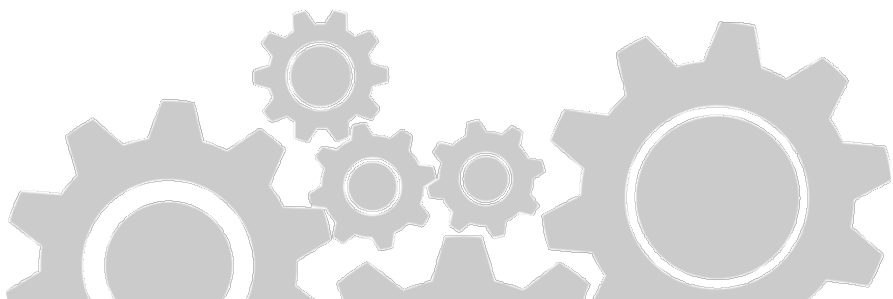
Wenn Sie mit einem Plantronics Kopfhörer arbeiten möchten, laden Sie die Software von der Plantronics-Website aus der Liste der von der Plantronics Hub Software unterstützten Kopfhörer herunter.

8.3.2 Klingelton

Einstellungen | Audio | Klingelton-Verwaltung

Gerät für Klingelton: wählen Sie, ob es im Kopfhörer oder im Lautsprecher klingeln soll. Mit **default** wird das in den Betriebssystem-Einstellungen gesetzte Gerät genommen.

Klingelton: wählen Sie den gewünschten Ton aus. Verwenden Sie zum Testen den Pfeil neben der Einstellung. Mit dem Plus-Zeichen können Sie eine beliebige Audio-Datei laden und als Klingelton verwenden.



Bei CTI-Rufen klingeln: Im CTI-Modus klingelt bei Anrufen standardmäßig nur das Tischtelefon bzw. das über CTI gesteuerte Gerät, im Programm wird der Anruf nur angezeigt. Wenn es auch im Programm klingeln soll, aktivieren Sie diese Option.

| Diese Option ist nur vorhanden, wenn es eine CTI-Lizenz gibt.

8.3.3 Codecs

Einstellungen | Audio | Codecs

Codecs sind Verfahren für die Kompression von Sprachdaten. Bei einem Anruf überprüft das System die Reihenfolge der Codecs und verwendet den ersten, den das System des Gesprächspartners auch unterstützt. Es wird empfohlen, die Standardeinstellungen des Servers zu verwenden.

Wenn Sie die Verwendung der Servereinstellungen ausschalten, können Sie die Codecs einzeln deaktivieren und die Reihenfolge ändern — tun Sie dies nur in Absprache mit Ihrer Systemadministratorin.

8.4 Video-Einstellungen

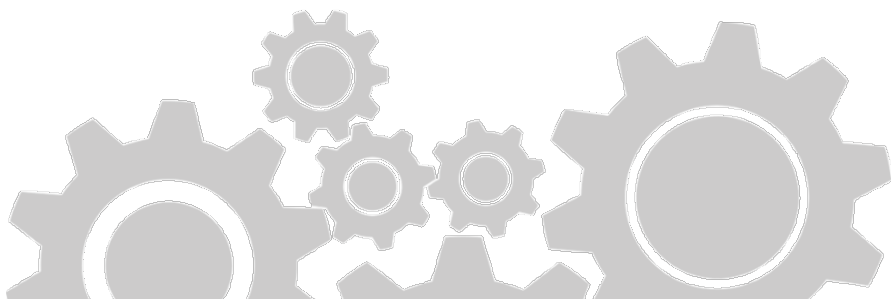
Siehe Voreinstellungen für Video-Anrufe auf Seite 61.

8.5 Erweitert

Einstellungen | Erweitert

8.5.1 Anwendungseinstellungen

Anrufe automatisch fortsetzen: (nur im Programm DesktopControl)
Wenn ein gehaltener Anruf besteht und der aktive Anruf beendet wird, wird der gehaltene Anruf automatisch wieder aufgenommen (siehe auch Kapitel Anruf halten).



Einheitliche Suche einschalten: siehe Kapitel Kontakte suchen.

Suchergebnisse in Popup anzeigen: (nur im Programm DesktopControl) siehe Kapitel Kontakte suchen.

Manuell eingegebene Rufnummern zum Wählen normalisieren: siehe Anpassungen unterbinden auf Seite 53

Hardwarebeschleunigung deaktivieren: Die Hardwarebeschleunigung nützt die Fähigkeiten der Grafikkarte für die Darstellung von Bewegungsbildern, kann aber bei manchen Treibern bzw. Grafikkarten nicht optimal sein. Wenn Sie Probleme mit der Video-Darstellung haben, deaktivieren Sie die Hardwarebeschleunigung.

8.5.2 Präsenz

Siehe 7.2.2 Automatischer Präsenzstatus auf Seite 30.

8.5.3 Popup-Einstellungen

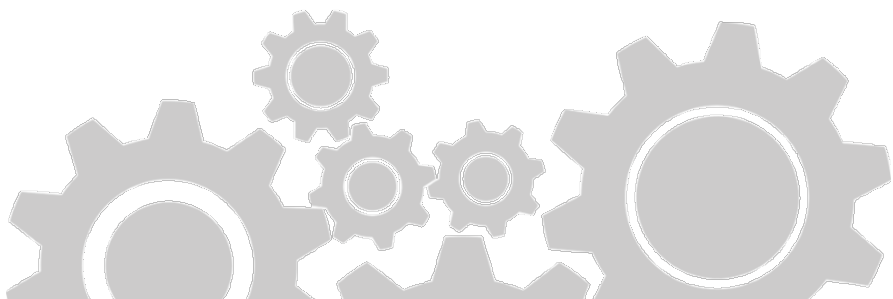
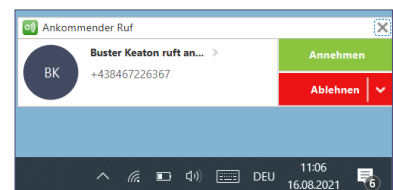
Einstellungen | Erweitert | Popup-Einstellungen

Hier können Sie festlegen, ob bei eingehenden Anrufen oder Nachrichten ein Popup-Fenster im Infobereich des Betriebssystems aufscheinen soll.

Anrufe können Sie dann auch direkt im Popup-Fenster annehmen oder ablehnen.

Popup-Fenster anzeigen: „Hauptschalter“ — hier schalten Sie alle darunter aktivierten Popup-Einstellungen gleichzeitig ein/aus.

Ankommende Rufe: ein Popup-Fenster mit Details zur anrufenden Person scheint bei allen Anrufen auf, die direkt an Ihre Nummer gerichtet sind.



Übernehmbare Rufe (nur in DesktopControl): ein Popup-Fenster scheint bei Anrufen an Kollegen auf, die in derselben Pickup-Gruppe sind.

Neue Chat-Nachrichten: ein Popup-Fenster scheint beim Eintreffen einer Chat-Nachricht auf. **Ständig sichtbar** bedeutet, dass das Popup immer wieder angezeigt wird bis Sie die Chat-Nachricht ansehen.

Systemnachrichten: Popup-Fenster mit Information zur Verfügbarkeit von Updates und sonstigen Systemmeldungen.

8.5.4 Warteschlangen-Einstellungen

Siehe Automatisches An-/Abmelden bei Warteschlangen auf Seite 70.

8.5.5 Kontakte verknüpfen

Siehe 13.6.3 Verknüpfung von gleichen Kontakten auf Seite 86.

8.5.6 Protokollierung / Anwendungsdaten

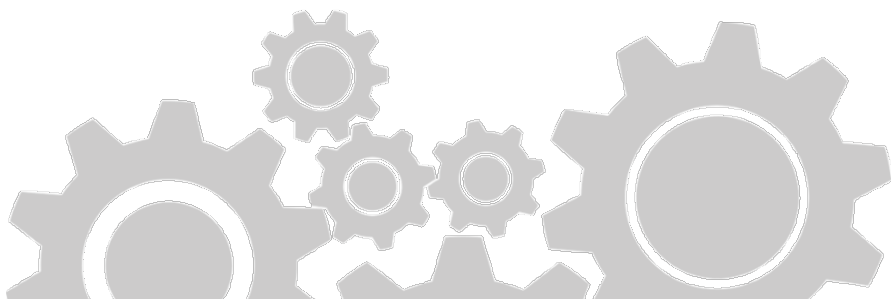
Siehe 17 Protokollierung und Cache auf Seite 111.

8.6 Tastatur

Siehe 16 Hotkeys — mit der Tastatur arbeiten auf Seite 109.

8.7 Geräte

Siehe 6.4 Gerät/Nummer hinzufügen auf Seite 25.



9 Features

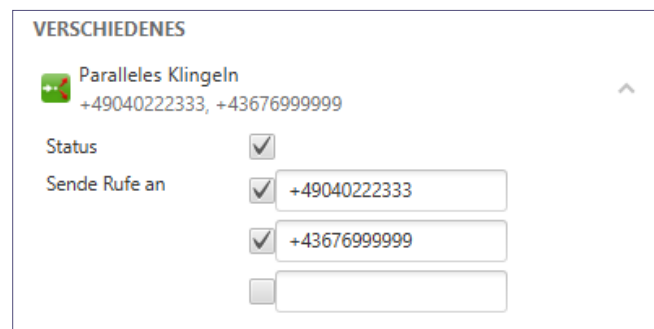
9.1 Paralleles Klingeln aktivieren

Features • VERSCHIEDENES • Paralleles Klingeln

Mit dem Feature **Paralleles Klingeln** können Sie Anrufe an Ihre Büronummer zusätzlich auf beliebige Telefonnummern (z.B. Ihre Firmen-Mobilnummer oder Ihre private Nummer) leiten.

Im Gegensatz zur Rufumleitung (siehe 9.4 Automatische Rufweiterleitung auf Seite 43) werden Anrufe an alle angegebenen Nummern durchgestellt und Sie können sie wahlweise unter einer der Nummern annehmen.

1. Wählen Sie **Features • VERSCHIEDENES • Paralleles Klingeln**
2. Tragen Sie unter **Sende Rufe an** die gewünschte Nummer ein.
3. Haken Sie **Status** an.



VERSCHIEDENES

Paralleles Klingeln
+49040222333, +43676999999

Status ☒

Sende Rufe an

☒ +49040222333

☒ +43676999999

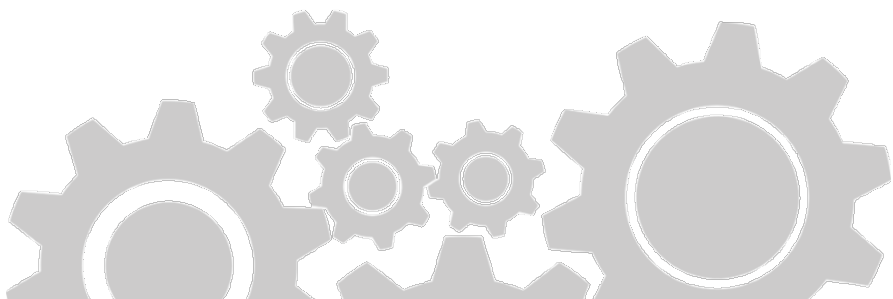
☐

Sie können auch **mehrere Nummern** angeben: Klicken Sie **unter** die bereits erfasste Nummer, dann scheint ein weiteres Eingabefeld auf.

Die Nummern, die Sie erfasst haben, bleiben erhalten, Sie können sie einzeln ein- und ausschalten.

Mit **Status** schalten Sie das parallele Klingeln gesamt ein oder aus, beim Einschalten werden damit nur die eingeschalteten Nummern berücksichtigt.

Für ein Tischtelefon ist keine „parallel klingeln“-Einstellung nötig. Im CTI-Modus klingelt dieses ohnehin.



9.2 Ruhe-Modus (Klingeln ausschalten)

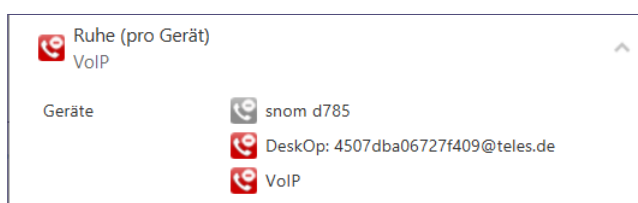
Präsenzstatus oder **Features • VERSCHIEDENES • Ruhe**

Ruhe-Modus

Der ‚Ruhe‘-Modus bedeutet, dass keine Anrufe an Ihre Nummer bzw. an ein bestimmtes Gerät zugestellt werden.



Den Ruhe-Modus gibt es als Präsenzstatus und/oder als Feature für einzelne oder alle Geräte. Ob der Ruhe-Modus pro Gerät möglich ist, können Sie unter Umständen selbst in Ihrem Benutzerportal einstellen.



Je nach den Systemeinstellungen und Ihren Features gibt es drei mögliche Konfigurationen.

1. Präsenzstatus ‚Ruhe‘, keine Einstellung pro Gerät

Um den Ruhe-Modus **einzuschalten** wählen Sie den **Präsenzstatus ‚Ruhe‘**. Damit ist das Klingeln für alle Endgeräte ausgeschaltet. Der Status wird Ihren Kollegen angezeigt.



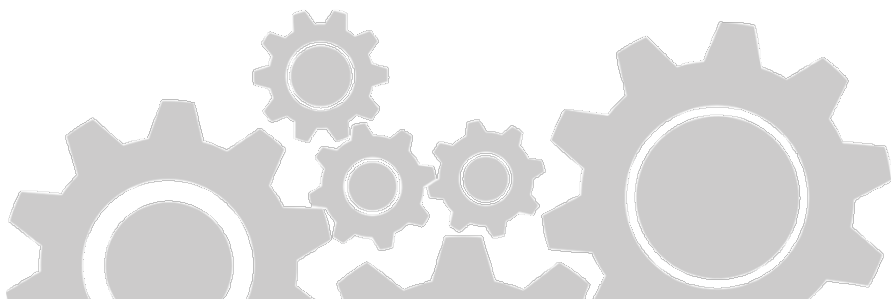
Zum **Beenden** wählen Sie einen anderen Präsenzstatus.

2. Präsenzstatus ‚Ruhe‘ und Einstellung pro Gerät

Wenn die Einstellung pro Gerät möglich ist, dann müssen Sie diese verwenden um die Zustellung von Anrufen zu unterbinden. Der Präsenzstatus ‚Ruhe‘ dient dann nur zur Information für Ihre Kollegen.

Um den **Ruhe-Modus einzuschalten** gehen Sie so vor:

1. Wählen Sie **Features • VERSCHIEDENES • Ruhe**.
2. Klicken Sie auf das Symbol des gewünschten Geräts bzw. der gewünschten Geräte.



Der Präsenzstatus ‚Ruhe‘ wird dabei nicht automatisch eingeschaltet. Sie können also zum Beispiel für Ihre Kollegen als erreichbar aufscheinen, auch wenn alle Ihre Geräte stumm geschaltet sind.

Ruhe-Modus pro Gerät ausschalten: Ruhe-Symbole der Geräte erneut anklicken.

Ruhe-Modus nur für das aktuell verwendete Gerät ein-/ausschalten: verwenden Sie das Symbol neben [Ruhe \(pro Gerät\)](#).

Wenn das aktuell für Telefonate verwendete Gerät im Ruhe-Modus ist, wird über dem Gerät im Hauptfenster oben rechts das Ruhe-Symbol angezeigt.



3. Kein Präsenzstatus

Wenn Sie die Präsenzstatus-Lizenz nicht haben, also keinen Präsenzstatus setzen können, gibt es nur die Einstellungen unter [Features • VERSCHIEDENES • Ruhe](#).

Gehen Sie dann zum Ein-/Ausschalten des Ruhe-Modus so vor wie unter Pkt. 2 beschrieben.

9.3 Anzeige der eigenen Nummer ändern

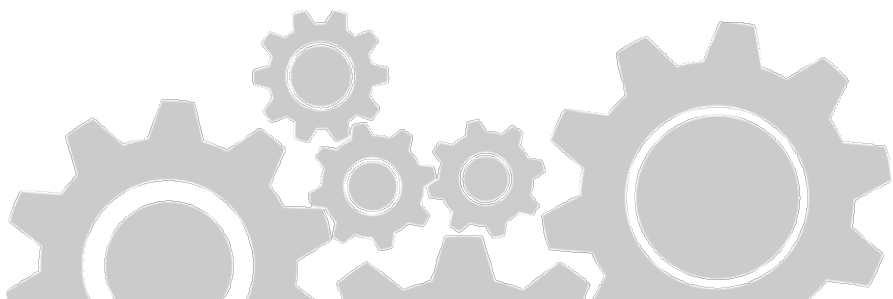
9.3.1 Rufnummer unterdrücken

[Features • VERSCHIEDENES • Rufnummer unterdrücken](#)

Haken Sie hier [Status](#) an um die Rufnummernunterdrückung einzuschalten.



Damit wird Ihren Gesprächspartnern Ihre Nummer nicht mehr angezeigt. Dies gilt sowohl für externe Anrufe als auch innerhalb der Firma.



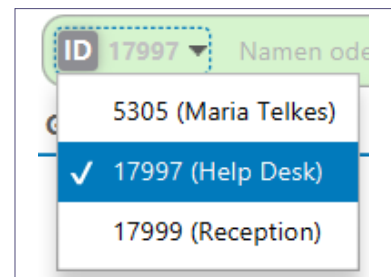
9.3.2 Warteschlangen-Nummer verwenden

ID (Suchleiste)

Wenn Ihre Nummer Teil einer Ringruf-Gruppe ist, sind Sie damit ein sogenannter Agent in einer Warteschlange (siehe 11 Warteschlangen auf Seite 68). In diesem Fall können Sie Ihren Gesprächspartnern die Nummer der Warteschlange anstelle Ihrer eigenen Nummer anzeigen lassen. Gehen Sie dazu so vor:

1. Öffnen Sie die Drop-Down-Liste in der Suchleiste links neben **ID**.
2. Wählen Sie die gewünschte Warteschlangen-Nummer aus.

“ID” scheint nur auf, wenn Ihre Nummer Teil einer Ringruf-Gruppe ist.



9.3.3 Rückruf- oder Servicenummer verwenden

Features • VERSCHIEDENES • Rückrufnummer bzw. Service-Nummer

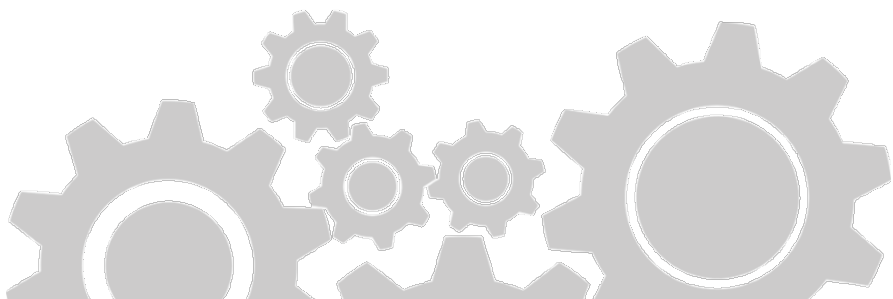


Rückrufnummern sind häufig Firmen- oder Zweigstellenummern. Servicenummern sind oft kostenlose Nummern oder Spezialnummern.

Solche Nummern können Ihnen von der Systemadministration/ Telefonanlagenverwaltung zugewiesen werden. Sie können sie dann anstelle Ihrer eigenen Nummer anzeigen lassen.

1. Wählen Sie **Features • VERSCHIEDENES • Rückrufnummer bzw. Service-Nummer**
2. Haken Sie bei der gewünschten Nummer **Status** an oder klicken Sie auf das Symbol.

Die Nummer wird nicht unter **ID** angezeigt, Sie sehen nur unter **Features**, dass Sie sie eingestellt haben.



9.4 Automatische Rufweiterleitung

9.4.1 Allgemeines zur Rufweiterleitung

Zum automatischen Umleiten eingehender Anrufe verwenden Sie das Feature **Rufweiterleitung**.

Eine Rufweiterleitung können Sie in folgenden Fällen einrichten:

- Anrufe sollen auf ein anderes Gerät oder eine andere Nummer umgeleitet werden.
- Anrufe sollen auf die Sprachbox umgeleitet werden.
- Ein Ansagetext soll abgespielt werden.
- Ein Fallback (Stellvertretung) soll in Ihrer Abwesenheit Anrufe entgegennehmen.

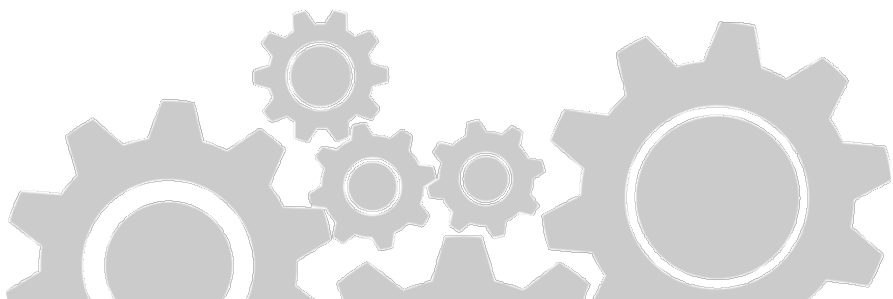


Wenn Anrufe nicht umgeleitet sondern gleichzeitig auf mehrere Nummern geleitet werden sollen, dann verwenden Sie paralleles Klingeln (siehe Seite 39).

Das Einrichten kann auf zwei Arten geschehen:

- Rufweiterleitung abhängig von Präsenzstatus:
[Features • PRÄSENZ](#)
- Rufweiterleitung allgemein, unabhängig vom Präsenzstatus:
[Features RUFWEITERLEITUNG](#)

Achtung: Die Präsenzstatus-Rufweiterleitung hat immer Vorrang! Wenn sich der Präsenzstatus ändert, kann es sein, dass eine allgemeine Rufweiterleitung dadurch überschrieben wird.



Beispiele:

Sie haben eine generelle Rufweiterleitung auf Ihr Mobiltelefon eingestellt. Für die Zeit einer Besprechung haben Sie den Präsenzstatus auf ‚Besprechung‘ geändert und für diesen Status die Weiterleitung auf die Sprachbox eingeschaltet. Die generelle Weiterleitung wird damit überschrieben, Sie müssen sie nach der Besprechung wieder einschalten.

Sie haben eine generelle Rufweiterleitung auf Ihr Mobiltelefon eingestellt. Sie haben außerdem eingestellt, dass sich Ihr Präsenzstatus automatisch auf ‚Abwesend‘ ändert, wenn Sie das Programm schließen. Beim Schließen des Programms wird die generelle Weiterleitung aufgehoben.

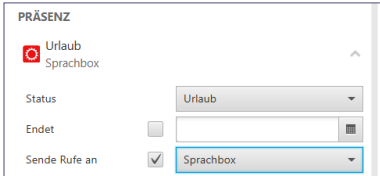
9.4.2 Rufweiterleitung abhängig von Präsenzstatus

Features • PRÄSENZ • Sende Rufe an

Sie können für jeden Präsenzstatus außer Anwesend eine Rufweiterleitung einstellen.

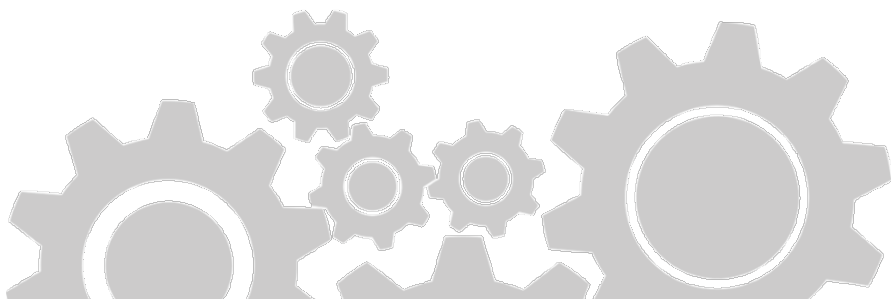
Beispielsweise könnten beim Status Außer Haus die Anrufe auf eine Mobilnummer umgeleitet werden und beim Status Urlaub auf die Sprachbox.

1. Wählen Sie **Features • PRÄSENZ • Sende Rufe an**
2. Wählen Sie unter **Status** den Präsenzstatus.
3. Aktivieren Sie die Option **Sende Rufe an**.
4. Wählen Sie ein Ziel aus der Liste (zu Weiterleitungszielen siehe unten).



PRÄSENZ	
 Urlaub	
 Sprachbox	
Status	Urlaub
Endet	☐
Sende Rufe an	☒ Sprachbox

Die jeweils eingestellte Rufweiterleitung wird dann aktiviert sobald der jeweilige Präsenzstatus gesetzt (oder automatisch erreicht) wird.



Die Präsenz-Nachricht, die Sie unterhalb der Rufweiterleitung angeben können, kann nicht als Ansage oder auf sonstige Weise für die Rufweiterleitung verwendet werden.

9.4.3 Generelle Rufweiterleitung

Features • RUFWEITERLEITUNG

Wenn Sie unabhängig von Ihrem Präsenzstatus eine Rufweiterleitung oder eine automatische Anrufbeantwortung einschalten wollen, gehen Sie so vor:

1. Wählen Sie **Features • RUFWEITERLEITUNG**
2. Haken Sie bei der gewünschten Option **Status** an oder klicken Sie auf das Symbol der Option.
3. Geben Sie das Weiterleitungsziel an (Details siehe Seite 47).

Wenn die Option Alle Rufe eingeschaltet ist, dann wird dies im Hauptfenster rechts oben, oberhalb der Anzeige des Geräts, angezeigt.

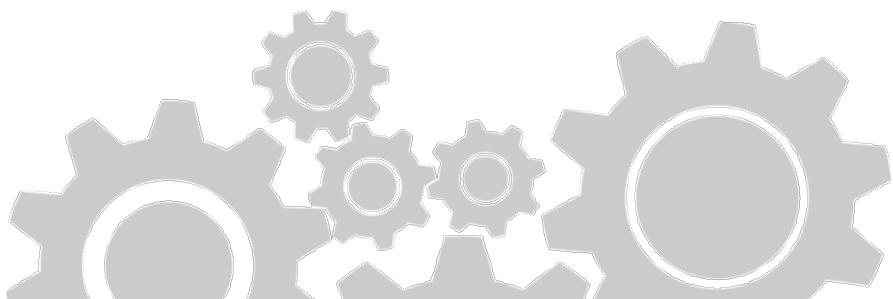
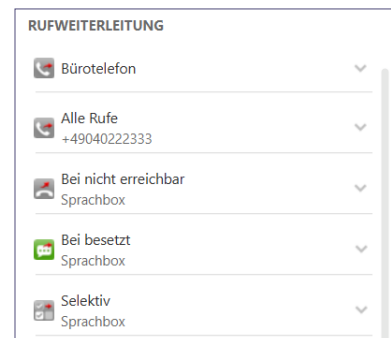


Achtung! Wenn andere Optionen aktiviert sind, wird dies nicht oben angezeigt. Sie sehen den Status nur unter Features.

9.4.4 Rufweiterleitungsoptionen

Bürotelefon

Nur Anrufe, die an Ihre Büro-Durchwahl gerichtet sind, werden an das angegebene Ziel weitergeleitet. Dies ist z.B. praktisch, wenn Sie häufig die Arbeitsstation wechseln, dann geben Sie hier jeweils die Nummer der Arbeitsstation an. Anrufe an andere Nummern, z.B. Ihre Firmen-Mobilnummer, werden weiterhin auf das entsprechende Gerät geleitet.



Alle Rufe

Alle Anrufe an Sie werden weitergeleitet. Dies gilt für alle Ihre Firmennummern, also auch für Ihre Firmen-Mobilnummer. Wenn Sie z.B. eine generelle Umleitung auf die Sprachbox oder auf Ihr privates Telefon einstellen möchten, verwenden Sie diese Option.



Diese Einstellung hat Vorrang vor den anderen Rufweiterleitungsoptionen. Wenn sie aktiviert ist, werden alle anderen Optionen ignoriert.

Bei Nichterreichen

Dies gilt nur für Anrufe an Ihre Büro-Durchwahl — diese Anrufe werden an das angegebene Ziel weitergeleitet (z.B. die Nummer eines Kollegen oder die des Sekretariats), wenn Sie nicht innerhalb der eingestellten Zeitspanne antworten.



Bei besetzt

Dies gilt nur für Anrufe an Ihre Büro-Durchwahl — diese Anrufe werden an das angegebene Ziel weitergeleitet (z.B. die Durchwahl eines Kollegen oder die des Sekretariats), wenn Sie auf Ihrer Büro-Durchwahl telefonieren.



Selektiv

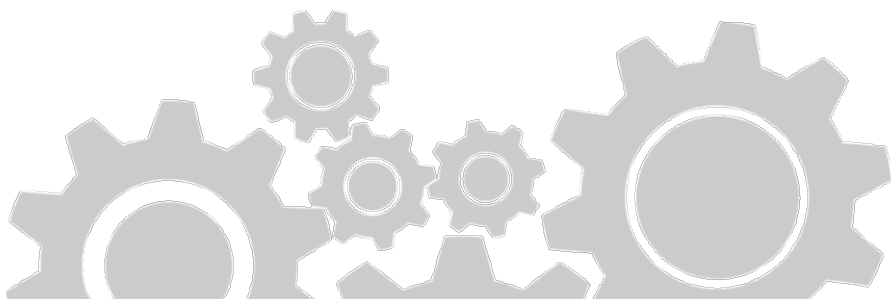
Alle Anrufe werden weitergeleitet (wie bei der Option ‚Alle Rufe‘), aber Anrufe von einer bestimmten Nummer sind davon ausgenommen (z.B. von Ihrer Vorgesetzten).



Die Nummer, die für diese Option zur Verfügung steht, ist unter [Rufe von](#) genannt, Sie wird administrativ festgelegt, oder Sie können sie im Benutzerportal einstellen.

Bei besetzt (Teams)

Falls Ihr Präsenzstatus aus Microsoft Office 365 übernommen wird, kann es zusätzliche Präsenzstatus-Typen geben. Sie sind mit einem blauen T-Symbol gekennzeichnet. Wenn Sie einen solchen



Präsenzstatus haben, werden alle Anrufe an das angegebene Ziel weitergeleitet. Hier gibt es das zusätzliche Weiterleitungsziel **Besetzzeichen**: Damit wird Anrufern ein Besetzt-Signal übermittelt, wenn Sie in Teams telefonieren oder in einem Teams-Meeting sind.

Beachten Sie, dass es administrationsseitige Einstellungen geben kann, die Vorrang vor Ihren eigenen Weiterleitungen haben — wenn z.B. Anrufe nach einer bestimmten Zeitspanne auf jeden Fall auf das Sekretariat umgeleitet werden sollen oder Ähnliches.

Anmerkungen

- Wenn Sie nur für Ihre Kollegen unter Ihrer Firmen-Mobilnummer erreichbar sein möchten, können Sie dies nicht direkt einstellen. Es kann in Ihrem System einen Code geben, mit dem man Kollegen direkt am Firmenhandy anrufen kann (z.B. ** vor der Durchwahl).
- Wenn Sie generell auch unter Ihrer Firmen-Mobilnummer erreichbar sein möchten, verwenden Sie paralleles Klingeln.

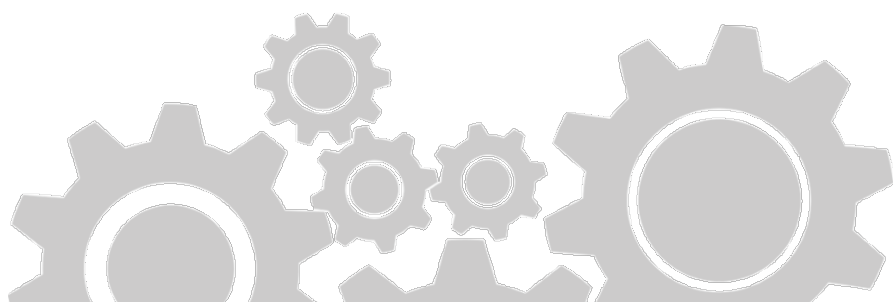
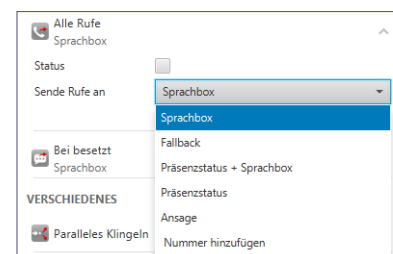
9.4.5 Rufweiterleitungsziele

Aus diesen Rufweiterleitungszielen können Sie wählen:

Sprachbox: Anrufer hören Ihren Ansagetext und können eine Nachricht (Voice mail) hinterlassen.

Fallback: Ein administrationsseitig definiertes Rufweiterleitungsziel. Dies kann z.B. die Nummer eines Sekretariats sein oder eine bestimmte Ansage.

Präsenzstatus + Sprachbox: Anrufer werden über Ihren Präsenzstatus informiert und können eine Nachricht hinterlassen.



Präsenzstatus: Anrufer werden über Ihren Präsenzstatus informiert, d.h. es wird eine entsprechende auf dem Telefonserver vorhandene Audiodatei abgespielt.

Ob dies nur firmenintern gilt oder ob auch für externe Anrufer der Präsenzstatus angegeben wird, ist abhängig von der Systemkonfiguration.

Ansage: Anrufer hören den Ansagetext, den Sie darunter aus der Liste der vorgegebenen Ansagen auswählen.

Nummer hinzufügen: Für die Weiterleitung auf eine beliebige andere Nummer oder Durchwahl wählen Sie dieses Ziel und geben dann die Nummer unterhalb der Liste ein. Ihre Firmen-Mobilnummer ist normalerweise schon in der Auswahlliste enthalten — falls nicht, tragen Sie sie wie andere Nummern ein.

Nummer für Weiterleitung erfassen

Beim Listeneintrag **Nummer hinzufügen** können Sie z.B. die Durchwahl eines Kollegen, der Sie vertritt, eingeben.

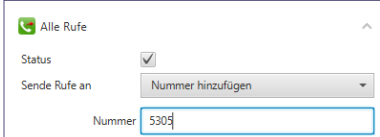
Geben Sie externe Nummern vollständig, also mit Ländervorwahl (mit +) und Regionsvorwahl, aber ohne Bindestriche, Leerzeichen o.ä. an.

Eine hier erfasste Nummer steht dann bei allen Weiterleitungsoptionen zur Verfügung.

Wenn Sie sie **ändern** oder wieder **löschen** möchten, gehen Sie so vor:

1. Wählen Sie die Nummer bei einer der Optionen aus.
2. Verwenden Sie dann das **Stift-Symbol** bzw. das **Papierkorb-Symbol** direkt unterhalb der Liste.

Auch Nummern, die Sie als Gerät erfasst haben, können Sie hier nicht auswählen sondern müssen Sie eintippen.

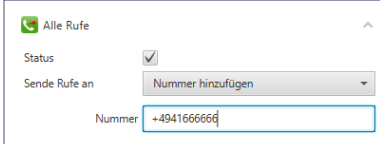


Alle Rufe

Status ☒

Sende Rufe an Nummer hinzufügen

Nummer 5305

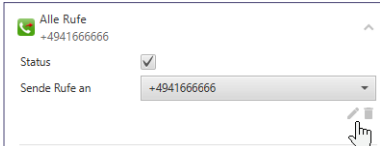


Alle Rufe

Status ☒

Sende Rufe an Nummer hinzufügen

Nummer +494166666

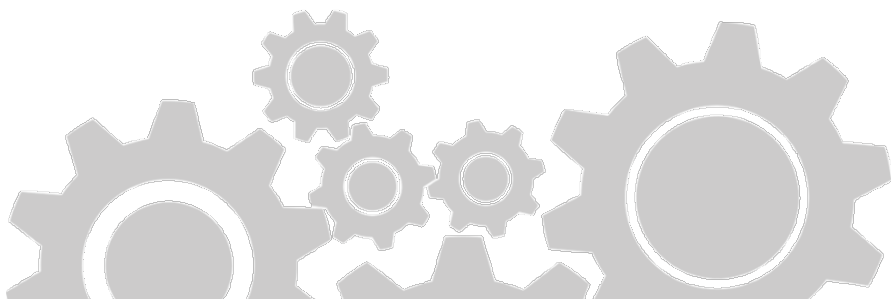


Alle Rufe

Status ☒

Sende Rufe an +494166666

Stift-Symbol Papierkorb-Symbol



9.5 Nachtmodus

Features • VERSCHIEDENES • Nachtmodus

Falls Sie die entsprechende Berechtigung haben, können Sie **die Telefonanlage in den Nachtmodus schalten**. Damit wird **für alle Firmenummern** eine im System definierte Konfiguration eingeschaltet, z.B. eine Rufweiterleitung auf einen Ansagetext oder eine allgemeine Sprachbox — was der Nachtmodus genau bedeutet, ist administrationsseitig festgelegt.



Sie können den **Nachtmodus** auf zwei Arten **einschalten**:

- Im Bereich **Features**:
 1. Wählen Sie **Features • VERSCHIEDENES • Nachtmodus**
 2. Aktivieren Sie die Option **Status**.
- Im Infobereich des Betriebssystems:
 1. Rufen Sie das Kontextmenü des Programm-Symbols auf.
 2. Wählen Sie den Eintrag **Nachtmodus**.

Dass der Nachtmodus aktiviert ist, wird Ihnen im Programm mit einer blauen Leiste oben angezeigt, sofern Sie die Berechtigung haben ihn zu setzen.



Nachtmodus ausschalten:

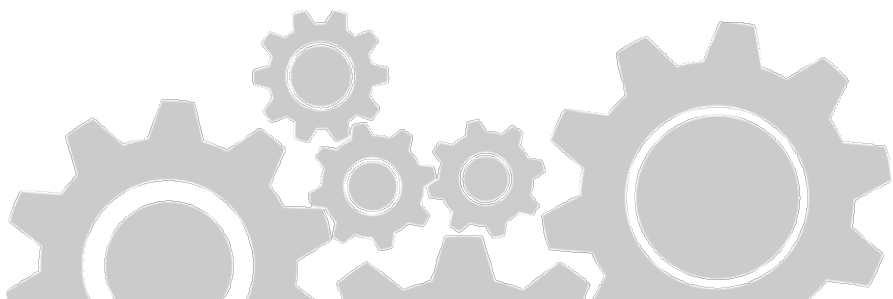
Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche in der blauen Leiste oder deaktivieren Sie **Features • VERSCHIEDENES • Nachtmodus • Status**.

9.6 Sprachbox (Voicemail)

Anrufbeantworter einschalten

Features • RUFWEITERLEITUNG

Um die automatische Anrufbeantwortung einzuschalten setzen Sie eine Rufweiterleitung auf die Sprachbox (s.o.).

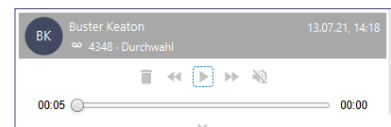


Für Informationen zu Ihrer Sprachbox (Sprachbox-Nummer, Ihr Kennwort) wenden Sie sich an Ihre Systemadministration. Meist ist ein Standard-Ansagetext konfiguriert. Im Allgemeinen müssen Sie nur die Sprachbox-Nummer anrufen und dann den Menüansagen folgen. Ihr Kennwort können Sie meist im Benutzer-Portal selbst festlegen.

Sprachnachrichten abrufen

Zum Abrufen einer Sprachbox-Nachricht gehen Sie so vor:

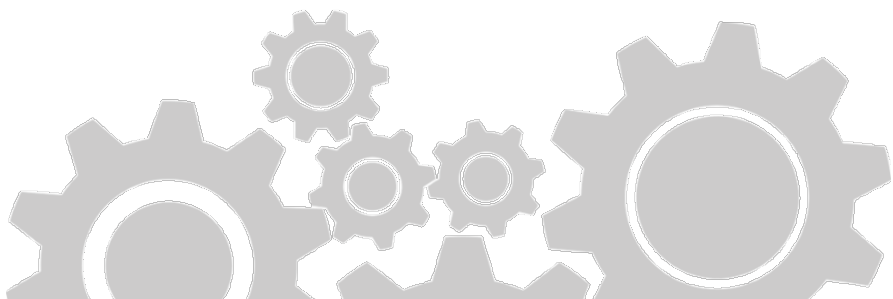
1. Öffnen Sie die [Anrufliste](#). Filtern Sie die Liste gegebenenfalls mit dem Filter-Symbol für Sprachnachrichten unten rechts. Suchen Sie die Aufzeichnung. Der Eintrag ist mit dem Sprachnachrichten-Symbol gekennzeichnet. Klicken Sie den Eintrag an.
2. Verwenden Sie die **Wiedergabe-Symbole**, um die Aufzeichnung abzuhören.



Mit dem **Lautsprecher-Symbol** können Sie zwischen dem primären und dem sekundären Ausgabegerät umschalten. Dies sind meist Headset und Lautsprecher.

Je nach Systemeinstellung kann die Nachricht auch per Mail zugestellt werden (Ihre Mailadresse muss dazu im Benutzerportal eingetragen sein). Sie ist dann beim Eintrag in der Anrufliste nicht verfügbar.

Die Nachricht ist meist eine WAV-Datei. Unter Umständen können Sie sie im Benutzerportal herunterladen, dies hängt von den Systemeinstellungen ab.



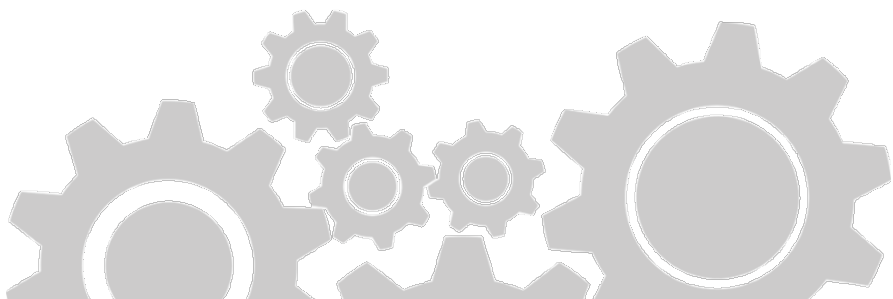
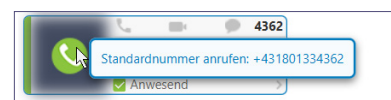
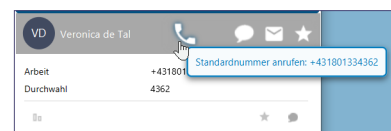
10 Telefonieren

10.1 Anrufe starten

10.1.1 Methoden

Um einen Anruf zu starten gibt es mehrere Möglichkeiten:

- **Telefonnummer eingeben:**
 - Tippen Sie die vollständige Telefonnummer in der Suchleiste ein und drücken Sie die **Enter-Taste** oder klicken Sie auf das **Telefon-Symbol**. (Zur Nummerneingabe siehe Seite 52).
 - Alternativ können Sie mit dem Tastenfeld-Symbol eine Zahlenanzeige einblenden und die Nummer mit der Maus eingeben.
- **Bestehende Kontakte: suchen** Sie den **Kontakt** (siehe Kapitel Kontakte suchen) und verwenden Sie beim Kontakt eine dieser Methoden:
 - Klicken Sie beim **Kontakt** auf das **Telefon-Symbol**. Die Standardnummer des Kontakts wird angerufen.
 - Wenn der Kontakt als **einziges Suchergebnis** aufscheint, können Sie ihn ohne Markieren direkt anrufen indem Sie die **Enter-Taste** drücken.
 - **Markieren** Sie den Kontakt mit Klick auf eine freie Stelle der Kontaktkarte und drücken Sie die **Enter-Taste**. Damit wird ebenfalls die Standardnummer angerufen.
- **Bestimmte Nummer** eines Kontakts verwenden: Öffnen Sie die **Detailansicht** des Kontakts und klicken Sie auf die gewünschte Telefonnummer.



- Bei Firmenkontakten: öffnen Sie die Kontakt-Detailansicht und klicken Sie auf die **Durchwahl**.
- **Videoanruf** starten: klicken Sie beim Kontakt auf das **Kamera-Symbol**.
- Nur im Programm **DesktopOperator**:
 - In der **Rasteransicht** können Sie das **Mobilnummer-Symbol** auf der Kontaktkarte anklicken um die Mobilnummer eines Kontakts zu wählen.
 - In der **Listenansicht** können Sie den **Vor- oder Nachnamen** anklicken, um die Standardnummer anzurufen.
Sie können direkt auf eine der **Telefonnummern** klicken um diese zu wählen.
Sie können auf eine andere Stelle in der **Kontaktzeile** (oder auf das Präsenzstatus-Symbol) klicken um den Kontakt zu markieren und dann die **Enter-Taste** drücken.

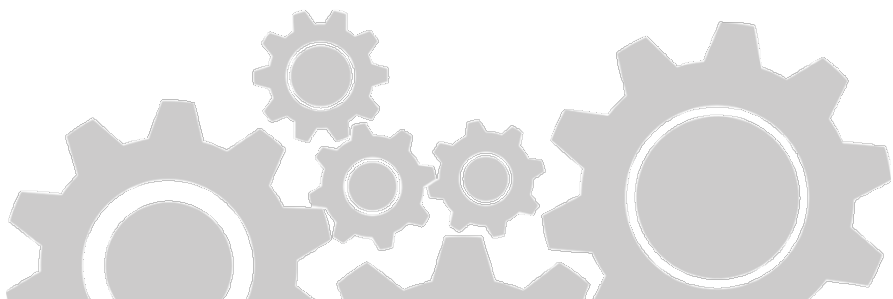
10.1.2 Wahlwiederholung

Um die zuletzt gewählte Nummer aufzurufen klicken Sie in der Suchleiste das **Telefon-Symbol** an.

10.1.3 Telefonnummern eingeben

Wenn Sie zum Anrufen oder Weiterleiten eines Anrufs die Nummer selbst eintippen, beachten Sie folgendes:

- Lokale Nummern können Sie ohne Vorwahl angeben. Im Zweifelsfall geben Sie die Nummer immer vollständig, also mit Ländervorwahl (mit +) und Regionsvorwahl, aber ohne Bindestriche, Leerzeichen o.ä. an.



Standardmäßig versucht das Programm, die von Ihnen eingegebene Zeichenfolge beim Wählen in eine gültige Telefonnummer zu konvertieren:

- Für Personen im Firmennetz müssen Sie nur die entsprechende Durchwahl eingeben.
- Wenn Sie Zahlen gefolgt von Buchstaben eingeben, werden nur die Zahlen berücksichtigt.
- Wenn Sie Buchstaben gefolgt von Zahlen oder nur Buchstaben eingeben, versucht das Programm beim Wählen, dies in eine sogenannte SIP-Adresse umzuwandeln. Was hier möglich ist, hängt von den im System vorhandenen SIP-Adressen ab. Z.B. könnte definiert sein, dass man mit „vm“ die Voicemail (Sprachbox) anrufen kann o.ä.

Eine SIP-Adresse ist die eindeutige Kennung eines Anschlusses in der Internettelefonie und hat z.B. die Form sip:user@domain oder sip:+49-69-1234567@domain.

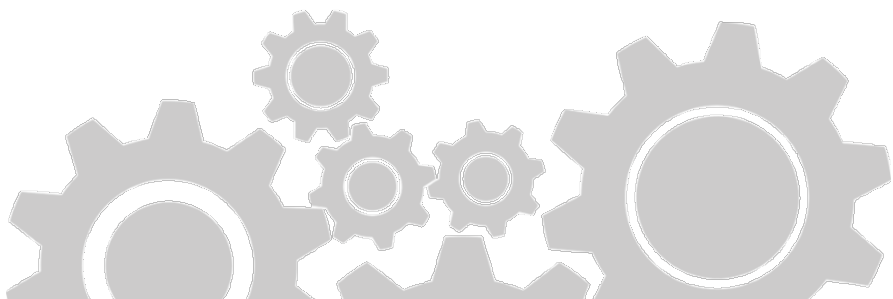
- Wenn Sie eine Nummer in einem der üblichen Telefonnummernformate eingeben, z.B. +49 (30) 39928-00, werden die Sonderzeichen ignoriert, und die Nummer wird beim Wählen in eine vom Programm verarbeitbare Rufnummer umgewandelt — in diesem Beispiel 0049303992800.

Amtsholung — aus dem Firmennetz eine externe Nummer wählen

Eine als extern erkannte Nummer wird möglicherweise weiters um eine Amtsholung ergänzt. Ob dies erfolgt oder ob Sie die Amtsholungsnummer selbst eingeben müssen, ist abhängig von den Einstellungen Ihrer Telefonanlage.

Anpassungen unterbinden

Sie können verhindern, dass das Programm die eingetippte Telefonnummer beim Wählen umwandelt:



Einmalig:

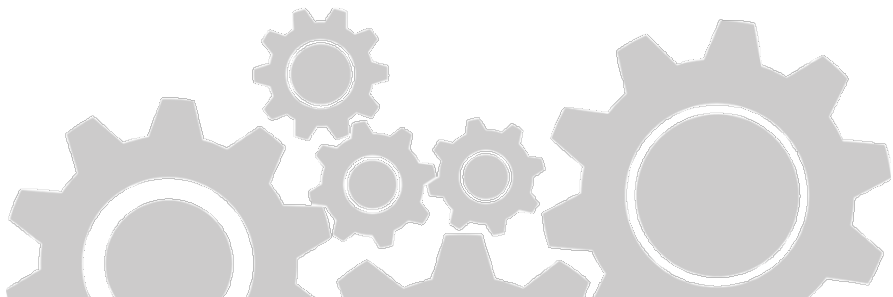
Geben Sie die Nummer mit einem führenden Minus-Zeichen (-) ein. Die Nummer wird dann ohne Änderung direkt gewählt wie eingegeben.

Immer:

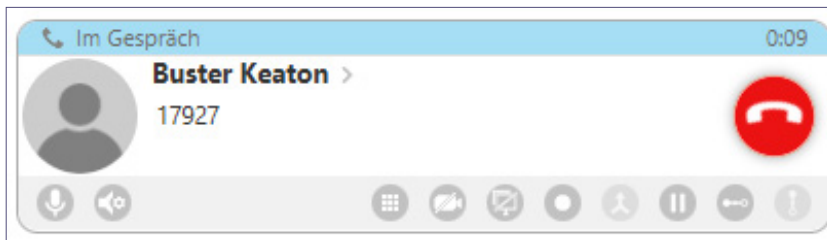
Einstellungen | Erweitert | Manuell eingegebene Rufnummern zum Wählen normalisieren

Wenn Sie diese Option ausschalten, wird eine eingetippte Nummer immer genau so gewählt wie eingegeben. (Auch eine gegebenenfalls nötige Amtsholungsnummer müssen Sie dann selbst vor die zu wählende Rufnummer setzen.)

Beachten Sie, dass mit dieser Einstellung auch eine Nummer, zu der eigentlich ein Kontakteintrag besteht, unter Umständen diesem nicht zugeordnet werden kann, also z.B. bei einem eingehenden Anruf nicht der Name aufscheint.



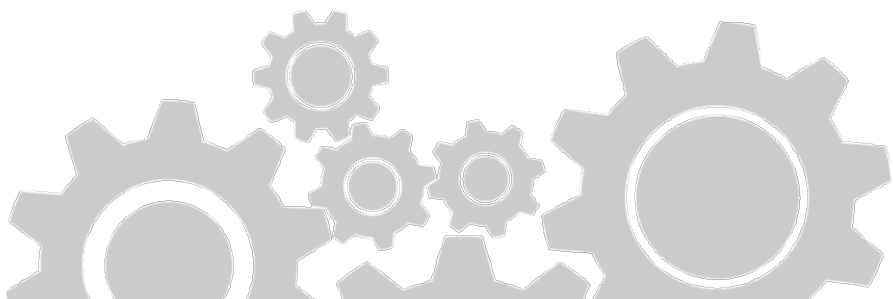
10.2 Symbole Anrufverwaltung



Im Fenster eines aktiven Anrufs gibt es die folgenden Symbole um den Anruf zu steuern.

	Stummschaltung
	Audio-Einstellungen für diesen Anruf ändern
	Ziffernblock — DTMF-Töne senden
	auf Video-Anruf umschalten
	Bildschirm freigeben
	Gesprächsaufzeichnung ein/-ausschalten
	Konferenzschaltung aktivieren/deaktivieren (nur in DesktopControl)
	Gespräch halten (z.B. um einen weiteren Anruf anzunehmen), Gespräch wiederaufnehmen
	Weiterleiten: Gespräch an anderen Teilnehmer übergeben
	Verbinden: zwei bestehende Anrufe zusammenschalten

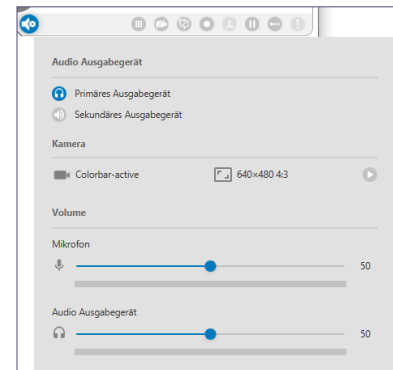
Stummschaltung und Lautsprecher-Funktion sind nicht verfügbar, wenn Sie mit einem Gerät im CTI-Modus, also z.B. mit dem Tischtelefon, telefonieren.



10.2.1 Audio-Einstellungen für den Anruf

Über das Einstellungen-Symbol in der Anruf-Anzeige können Sie während eines Anrufs die folgenden Einstellungen ändern. Diese gelten dann nur für den einen Anruf.

- Kopfhörer- bzw. Lautsprecher-Symbol: Freisprechmodus ein-/ausschalten — Anruf über den Lautsprecher (bzw. das sekundäre Ausgabegerät) oder über den Kopfhörer (bzw. das primäre Ausgabegerät) wiedergeben
- Kamera: Für Videoanrufe die Videovorschau verwenden
- Lautstärke einstellen



10.2.2 Stummschaltung

Mit dem Stummschaltungs-Symbol in der Anruf-Anzeige können Sie das Mikrofon ein-/ausschalten — zum Beispiel um im Raum ein Gespräch zu führen, das der Anrufer nicht hören soll

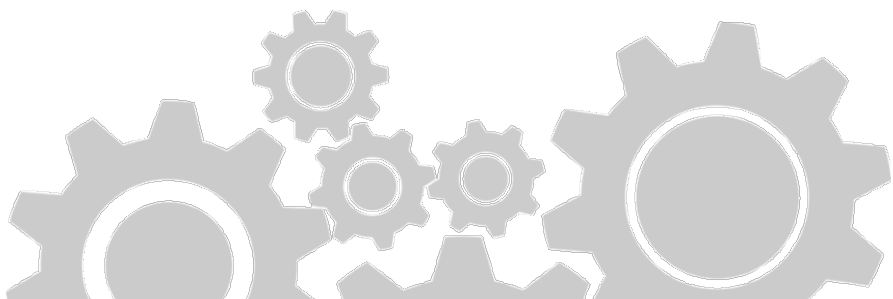


10.2.3 Ziffern während eines Anrufs eingeben

Mitunter müssen Sie bei einem Anruf Ziffern oder Codes eingeben um ein Menü zu steuern (z.B. „drücken Sie jetzt die 1“, Zahlencodes für eine Freischaltung, Sprachbox-PIN etc.).

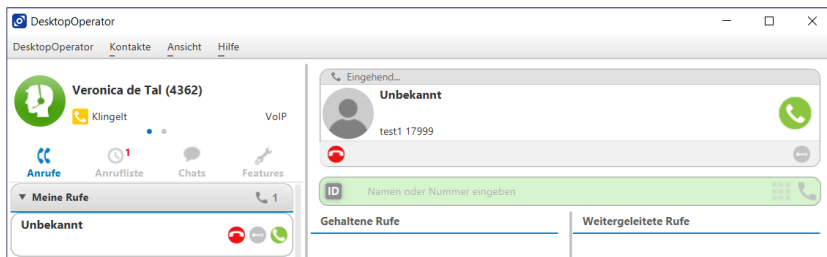


Verwenden Sie dazu den Ziffernblock, den Sie mit dem **Ziffernblock-Symbol** im Anruf-Fenster oder auch in der Suchleiste aufrufen können.



10.3 Eingehende Anrufe

10.3.1 Anzeige der Anrufe

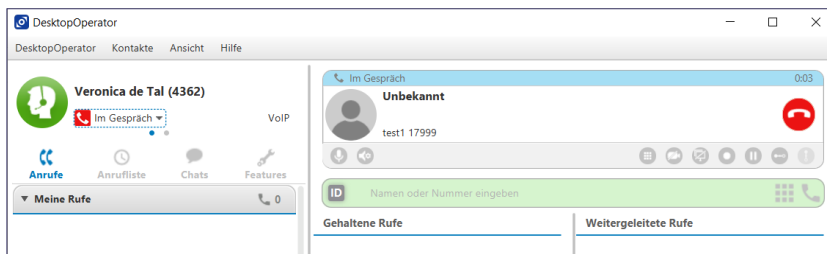


Ein neuer Anruf wird links in der Liste **Meine Rufe** angezeigt.

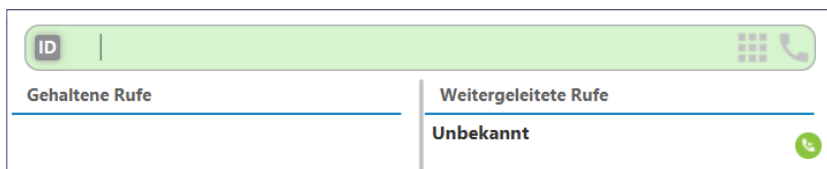
Gegebenenfalls scheint er zusätzlich rechts oben auf. Sie können den Anruf an beiden Stellen annehmen bzw. ablehnen.

Wenn Sie den Anruf annehmen, ist er damit der aktive Anruf.

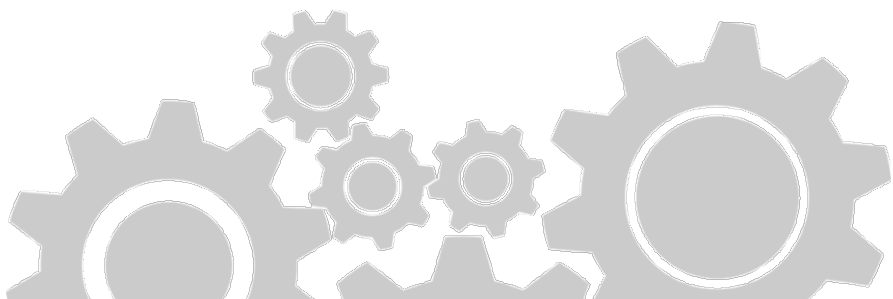
Der aktive Anruf scheint immer rechts oben auf.



Wenn Sie den Anruf halten oder weiterleiten, wird er in die Liste **Gehaltene Rufe** bzw. **Weitergeleitete Rufe** verschoben.



Weitere eingehende Anrufe erscheinen wieder in der Liste **Meine Rufe**.



10.3.2 Anruf halten, mehrere gleichzeitige Anrufe

Um einen Anruf zu **unterbrechen** ohne ihn zu beenden verwenden Sie das **Halten-Symbol** in der Anruf-Anzeige.

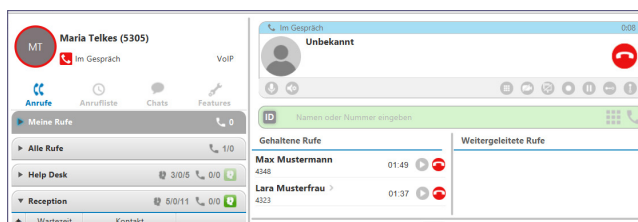


Das Halten-Symbol wird dann zu einem Fortsetzen-Symbol.

Um den Anruf **wieder aufzunehmen** und die Verbindung wieder herzustellen verwenden Sie in der Anruf-Anzeige das **Fortsetzen-Symbol**.



Wenn Sie einen weiteren Anruf annehmen, wird der gehaltene Anruf in die Liste **Gehaltene Rufe** verschoben.



Für Ihre Gesprächspartnerin wird während des Haltens eine Nachricht oder Musik eingespielt, falls dies in der Telefonanlage konfiguriert ist.

Wenn Sie während eines laufenden Gesprächs einen weiteren Anruf annehmen oder selbst eine zweite Verbindung während eines aktiven Anrufes aufbauen, wird der aktive Anruf automatisch gehalten.

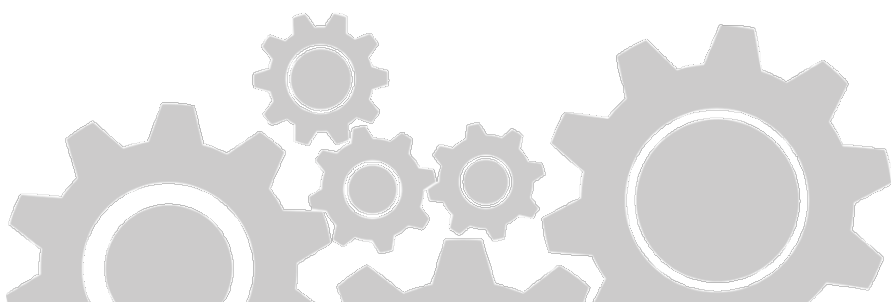
Es kann immer nur einen aktiven Anruf geben, aber beliebig viele gehaltene oder weitergeleitete Anrufe.

10.3.3 Anrufe für Kollegen entgegennehmen

Sie können Anrufe an alle Personen im Firmennetzwerk sehen und übernehmen.

Sie sehen einen solchen Anruf in der **Kontaktkarte** der jeweiligen Person. Voraussetzung ist also, dass der jeweilige Kontakt im Programm gerade sichtbar ist.

Um den Anruf entgegenzunehmen, klicken Sie auf das **Kontaktbild** der Person.



10.4 Weiterleiten und verbinden

10.4.1 Methoden/Möglichkeiten

Wenn Sie Anrufe an andere Teilnehmer durchstellen möchten, gibt es mehrere Möglichkeiten:

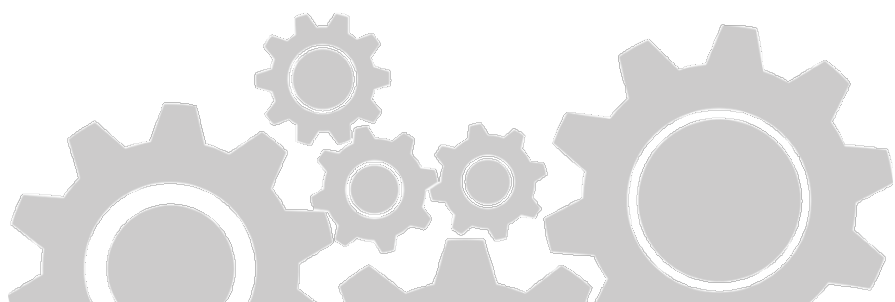
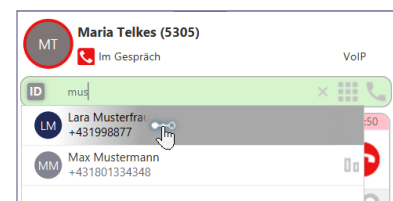
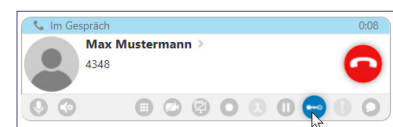
- Sie nehmen den Anruf entgegen um mit dem Anrufer zu sprechen und entscheiden dann, an wen Sie den Anruf übergeben: Verwenden Sie dazu im **aktiven Anruf** die **Weiterleiten-Funktion**.
- Sie nehmen den Anruf nicht entgegen, weil Sie bereits wissen, an wen er weitergeleitet werden soll: Verwenden Sie dazu im **eingehenden Anruf** die **Weiterleiten-Funktion**.
- Sie nehmen den Anruf entgegen, möchten aber vor dem Weiterleiten mit dem Ziel-Teilnehmer sprechen: Setzen Sie den aktiven Anruf auf Halten, rufen Sie den Ziel-Teilnehmer an und schalten Sie dann mit der **Verbinden-Funktion** die beiden Anrufe zusammen.



10.4.2 Anrufe weiterleiten

Um einen Anruf, den Sie entgegengenommen haben, an eine andere Teilnehmerin weiterzuleiten, gehen Sie so vor:

1. Klicken Sie auf das **Weiterleiten-Symbol** in der Anzeige des Anrufs.
2. Suchen Sie den gewünschte **Kontakt** oder geben Sie die Nummer in der Suchleiste ein.
3. Klicken Sie dann beim Kontakt auf das **Weiterleiten-Symbol**. Wenn Sie eine andere als die Standardnummer verwenden wollen, rufen Sie die Kontaktdetails auf und klicken Sie auf die jeweilige Nummer.



Telefonieren

Alternative Methode:

1. Suchen Sie den gewünschten Kontakt und rufen Sie das **Kontextmenü des Kontakts** auf.
2. Wählen Sie den Befehl **An diesen Kontakt weiterleiten**.

Nun wird der aktive Anruf an die andere Teilnehmerin vermittelt und Ihre Verbindung mit dem Anrufer wird beendet.

Sie können nicht nur eingehende Anrufe weiterleiten, sondern auch Anrufe, die Sie selbst gewählt haben.

Wenn ein Teilnehmer den Anruf wieder an Sie zurückgeben möchte, kann er das ebenfalls mit der Weiterleiten-Funktion tun.

10.4.3 Anrufe direkt weiterleiten

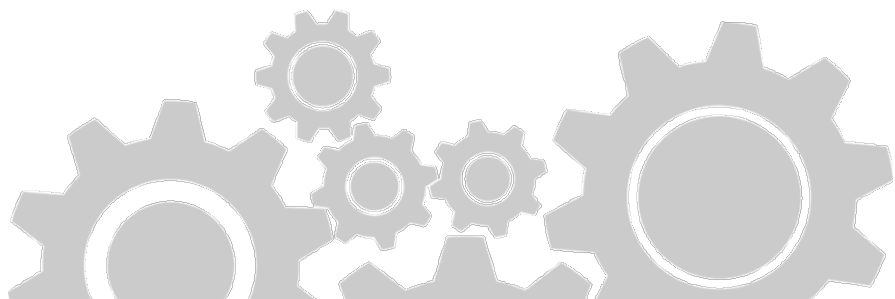
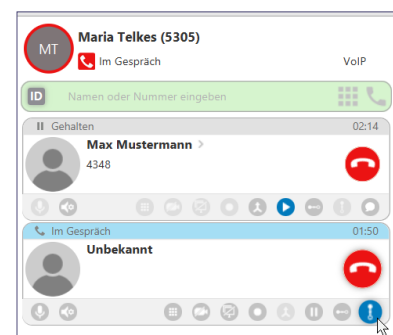
Sie können einen Anruf auch auf die oben beschriebene Weise weiterleiten ohne ihn vorher anzunehmen.

10.4.4 Zwei Anrufe verbinden

Mit dem Verbinden-Symbol (Direkttransfer) können Sie zwei Teilnehmer miteinander verbinden.

Die Verbinden-Funktion verwenden Sie z.B., wenn Sie vor dem Durchstellen eines Anrufs zuerst mit dem Ziel-Teilnehmer sprechen möchten. Gehen Sie dann so vor:

1. Setzen Sie den angenommenen Anruf auf Halten.
2. Rufen Sie den Ziel-Teilnehmer an.
3. Klicken Sie dann im aktiven Anruf auf das **Verbinden-Symbol**.



Telefonieren

Die beiden Anrufe werden zusammengeschaltet und scheinen in Ihrem Programm nicht mehr auf.

Zum Verbinden muss es genau zwei Anrufe geben, also z.B. einen gehaltenen Anruf und den Anruf, den Sie gerade führen, oder auch zwei gehaltene Anrufe.

10.5 Video-Anrufe

Voraussetzungen

Video-Anrufe sind unter folgenden Voraussetzungen möglich:

- Das Feature Video-Telefonie ist für Sie verfügbar.
- Sie verwenden das Programm im VoIP-Modus, also das für Anrufe verwendete Gerät ist VoIP.
- Ihr Gesprächspartner hat ebenfalls ein Videotelefon.
Wenn dies nicht der Fall ist, wird ein Video-Anruf automatisch in einen normalen Anruf geändert.

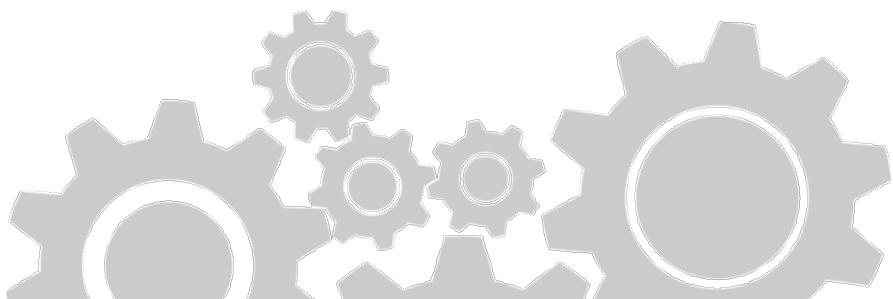


Voreinstellungen für Video-Anrufe

Einstellungen | Video

Rufe immer mit Video aufbauen: Wenn Sie diese Einstellung einschalten, wird jeder Anruf, den Sie tätigen, als Video-Anruf gestartet, auch wenn Sie nicht das Kamera-Symbol sondern das normale Telefon-Symbol verwenden.

Kamera: Stellen Sie ein, welche Kamera verwendet werden soll. Das Gerät ‚Colorbar-active‘ ist nur für Testzwecke gedacht. Damit wird ein Testbild für die Farbeinstellung angezeigt. (Sie könnten theoretisch damit Videoanrufe entgegennehmen auch wenn Sie keine Kamera haben.)



Telefonieren

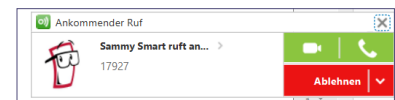
Auflösung: Je höher die Auflösung, desto besser die Qualität, desto höher aber auch die Anforderungen an Bandbreite und Rechenleistung für Sie und ihren Gesprächspartner.

Mit dem Pfeil bei **Vorschau zeigen** können Sie das Kamerabild prüfen.

Video Codec-Einstellungen: Für Video-Codecs gilt dasselbe wie für Audio-Codecs (siehe Seite 36). Ändern Sie die Einstellungen am besten nur in Absprache mit Ihrer Systemadministration.

Eingehender Video-Anruf

Wenn Sie über Video angerufen werden, sehen Sie als Klingelzeichen zusätzlich zum **Telefon-Symbol** das **Kamera-Symbol**.



Sie können mit Klick auf das jeweilige Symbol entscheiden ob Sie den Anruf als Audioanruf oder als Videoanruf entgegennehmen.

Video-Anruf tätigen

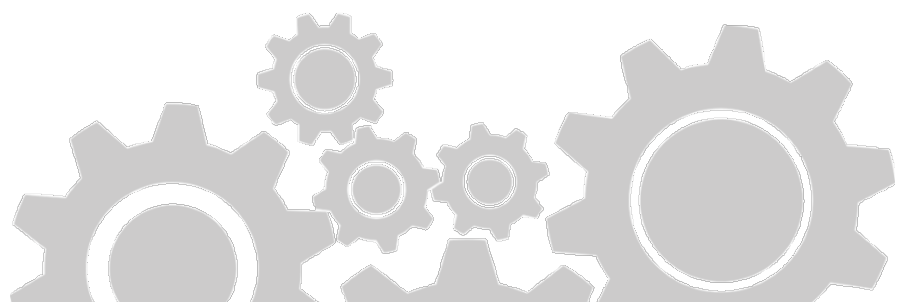
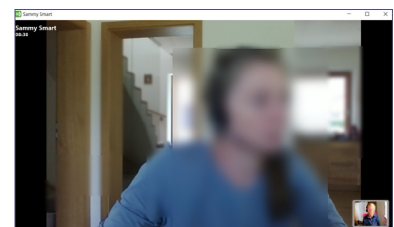
Verwenden Sie das **Kamera-Symbol** beim Kontakt. Damit wird die Standardnummer für den Anruf verwendet.

Wenn Sie eine **andere Nummer** des Kontakts verwenden möchten, klicken Sie diese Nummer an um einen normalen Anruf zu starten und schalten dann im Anruf auf Video um (s.u.).

Bestehender Videoanruf

Der Video-Anruf wird in einem **eigenen Fenster** angezeigt, das Sie bei Bedarf auf die übliche Weise in den Vollbildmodus schalten können.

Ein kleineres Fenster rechts unten zeigt das **Videobild**, das von Ihnen gesendet wird. Sie können die **Anzeige umkehren** indem Sie auf das kleine Bild klicken — dann wird Ihr eigenes Bild groß angezeigt.



Wie in einem normalen Anruf stehen im Video-Anruf **Symbole** für die Lautstärkenregelung, Stummschaltung etc. zur Verfügung. **Zusätzliche Symbole** können Sie mit dem **kleinen Pfeil** nach rechts einblenden.



Während eines Anrufs auf Video umschalten

Sie können während eines Telefonats beliebig zwischen Audio- und Video-Modus wechseln indem Sie in der Anruf-Anzeige auf das **Kamera-Symbol** klicken.



Das Kamera-Symbol steht nur dann während eines Telefonats zur Verfügung, wenn auch Ihre Gesprächspartnerin die Möglichkeit zur Videotelefonie hat.

Wenn einer der beiden Gesprächspartner die Videoübertragung stoppt, dann wird beim anderen Gesprächspartner das letzte empfangene Bild angezeigt.

10.6 Bildschirmfreigabe während eines Anrufs

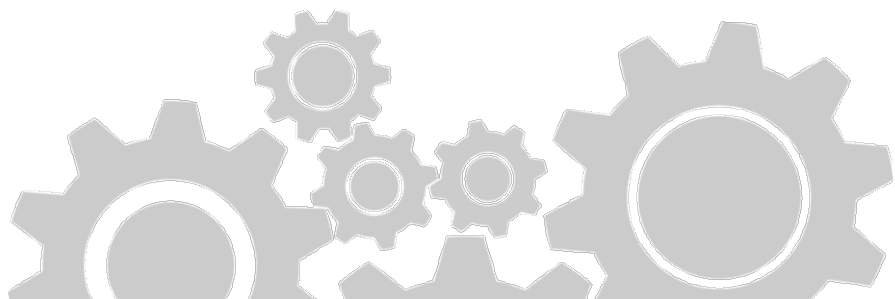
Voraussetzungen für die Bildschirmfreigabe:

- UC Collaboration-Lizenz ist vorhanden.
- Das Feature wurde für Sie freigeschaltet.



Sie können dann während eines Gesprächs Ihren Bildschirm freigeben:

1. Verwenden Sie im aktiven Anruf das **Bildschirm-Symbol**.
2. Wählen Sie aus, welches Fenster (bzw. welcher Ihrer Bildschirme) Ihrer Gesprächspartnerin angezeigt wird.

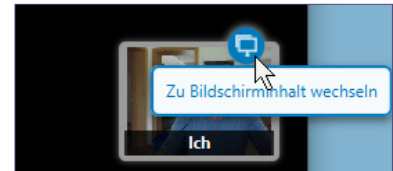


Telefonieren

Sie können die Bildschirmfreigabe während des Anrufs nach Bedarf ein- und ausschalten.

Die Freigabe des Bildschirms gibt Ihrem Gesprächspartner keinen Zugriff auf Ihren Computer, er kann keine Änderungen durchführen.

Wenn Sie **während eines Videoanrufs** den Bildschirm freigeben, dann können Sie mit dem Bildschirm-Symbol auf dem kleinen Fenster zwischen Bildschirminhalt und Anzeige des Videobildes wechseln.

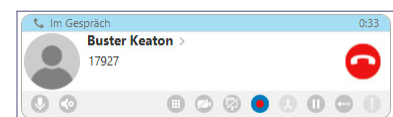


10.7 Anrufe aufzeichnen

Die Anrufaufzeichnung ist nur möglich, wenn dieses Feature für Sie freigeschaltet wurde.

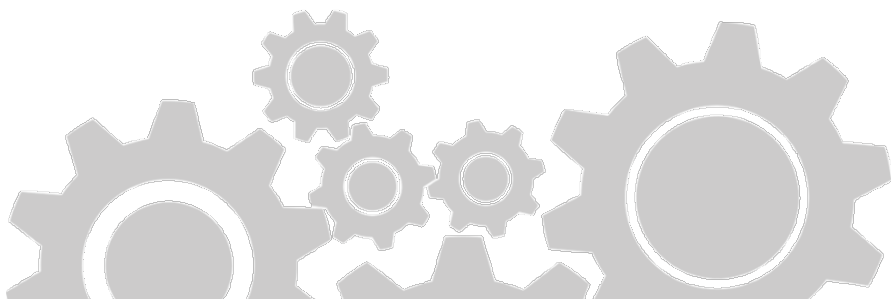
Um ein **Gespräch** oder Teile davon **aufzunehmen** gehen Sie so vor:

1. Klicken Sie in der Anruf-Anzeige auf das **Aufzeichnungs-Symbol**.
2. Der Zähler in der oberen rechten Ecke wechselt von Sprechdauer zu Aufnahmedauer, um die Länge der Aufnahme anzuzeigen.
3. Die Aufnahme läuft so lange bis Sie den Anruf beenden oder bis Sie **erneut auf das Aufzeichnungs-Symbol klicken** um die Aufnahme zu stoppen.



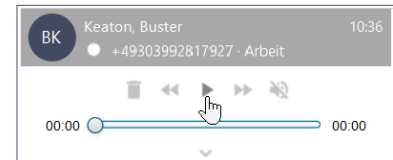
Abrufen der Aufnahme:

1. Öffnen Sie die **Anrufliste**.
Nur im Programm DesktopOperator: Filtern Sie die Liste mit dem Filter-Symbol für Aufzeichnungen unten rechts.



Telefonieren

2. Suchen Sie die Aufzeichnung. Der Eintrag ist mit einem roten Punkt gekennzeichnet. Klicken Sie den Eintrag an.
3. Verwenden Sie die **Wiedergabe-Symbole**, um die Aufzeichnung abzuhören.

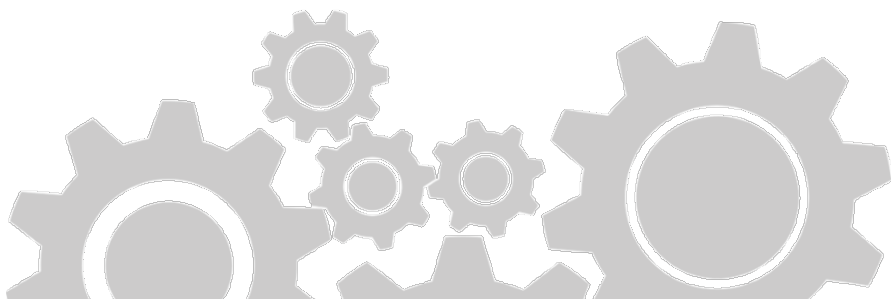


Es kann einige Zeit dauern bis die Aufzeichnung in der Anrufliste aufscheint. Aktualisieren Sie die Liste ggf. (Kontextmenü auf Anruflisten-Symbol, siehe Seite 75).

Je nach Systemeinstellung kann die Aufnahme auch per Mail zugestellt werden (Ihre Mailadresse muss dazu im Benutzerportal eingetragen sein). Sie ist dann beim Eintrag in der Anrufliste nicht verfügbar.

Die Aufzeichnung ist meist eine WAV-Datei. Unter Umständen können Sie sie im Benutzerportal herunterladen; dies hängt von den Systemeinstellungen ab.

Wenn Sie die Aufzeichnung mehrmals starten und stoppen, werden mehrere Dateien erzeugt.



11 Warteschlangen

11.1 Wie Warteschlangen funktionieren

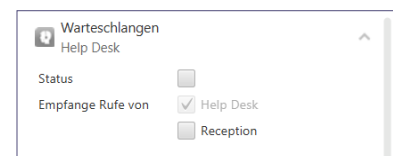
Eine Warteschlange ist eine Telefonnummer, die nicht einer bestimmten Person zugeordnet ist, sondern von mehreren Personen, der sogenannten Ringruf-Gruppe, betreut wird. Das kann z.B. die Nummer eines Sekretariats, einer Verkaufsabteilung, einer Telefonzentrale, einer Hotline o.ä. sein.



Eingehende Anrufe an die Gruppe werden gereiht und müssen von einem Mitarbeiter aus der Gruppe entgegengenommen werden.

Warteschlangen werden administrationsseitig eingerichtet.

Als Mitglied einer solchen Gruppe sind Sie ein Agent der Warteschlange. Sie sehen dies im Bereich **Features**. Sie können auch Agent in mehreren Warteschlangen sein.



11.2 Warteschlange ein-/ausschalten

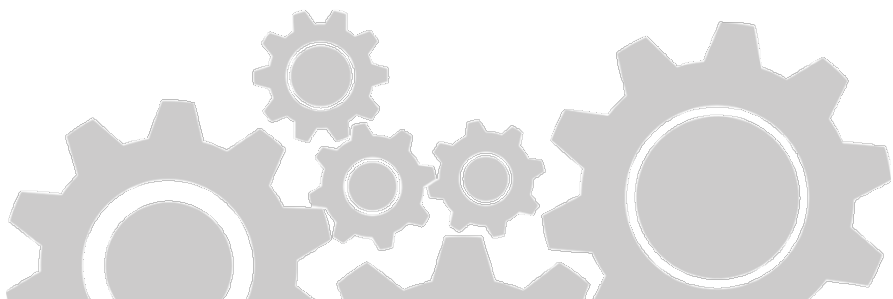
Features • VERSCHIEDENES • Warteschlangen

Warteschlangen, denen Sie zugeordnet sind, sind nicht automatisch aktiv, sondern Sie schalten sie ein, wenn Sie Anrufe aus der Warteschlange entgegennehmen können, und aus, wenn Sie z.B. auf Pause sind. Einschalten bedeutet, dass Sie sich in der Warteschlange anmelden (einloggen).

Nur wenn Sie eingeloggt sind, erhalten Sie Anrufe aus der jeweiligen Warteschlange.

Um sich in Warteschlangen **anzumelden** gehen Sie so vor:

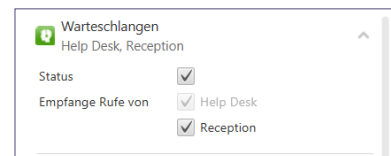
1. Wählen Sie **Features • VERSCHIEDENES • Warteschlangen**
2. Aktivieren Sie **Status**.



3. Aktivieren Sie unter **Empfange Rufe von** die gewünschte(n) Warteschlange(n).

Um sich von Warteschlangen **abzumelden** gehen Sie so vor:

1. Wählen Sie **Features • VERSCHIEDENES • Warteschlangen**
2. Deaktivieren Sie unter **Empfange Rufe von** die gewünschte(n) Warteschlange(n).



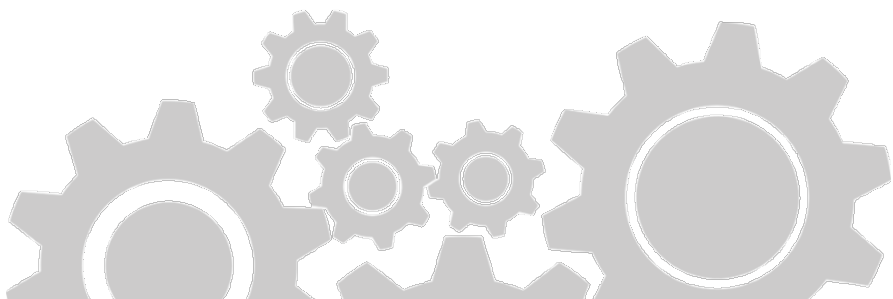
Sie können auch **Status** oder das **Warteschlangen-Symbol** anklicken. Damit melden Sie sich bei allen **aktivierten** Warteschlangen in einem Schritt ab bzw. an.

Eine Warteschlange kann administrationsseitig so eingestellt sein, dass Sie immer eingeloggt sind. Sie können sich dann nicht selbst ausloggen. Für die Farbe des Warteschlangen-Symbols wird eine solche Warteschlange nicht berücksichtigt — Das Symbol ist nur grün, wenn Sie sich selbst in eine Warteschlange einloggen.

Kein automatisches Abmelden

Beim Beenden des Programms werden Sie standardmäßig nicht automatisch von den Warteschlangen abgemeldet. Das heißt, es werden weiterhin Warteschlangen-Anrufe an Ihre Büro-Durchwahl oder an Ihre Firmen-Mobilnummer zugestellt.

Sie könnten z.B. bei Bereitschaftsdienst Warteschlangen-Anrufe auf einem mobilen Gerät entgegennehmen. Ob Ihnen Anrufe ohnehin an alle Ihre Geräte bzw. Nummern zugestellt werden, oder ob Sie selbst eine Weiterleitung z.B auf Ihre Firmen-Mobilnummer einstellen müssen, hängt von der Systemkonfiguration ab.



Automatisches An-/Abmelden bei Warteschlangen

Einstellungen | Erweitert | Warteschlangen-Einstellungen

Hier können Sie festlegen, ob Sie automatisch bei Warteschlangen an-/abgemeldet werden.

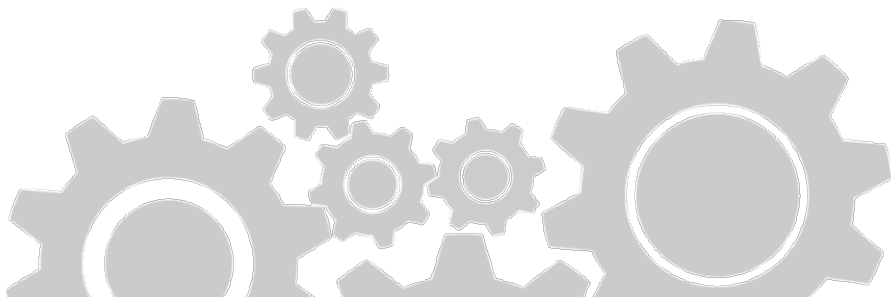
Von allen Warteschlangen abmelden: Beim Beenden des Programms werden Sie automatisch von allen Warteschlangen abgemeldet.

Beim Start an allen Warteschlangen anmelden: Beim Starten des Programms werden Sie automatisch **bei den Warteschlangen angemeldet**, die Sie zuletzt unter [Features | Warteschlangen ausgewählt](#) hatten.

11.3 Warteschlangen-Anrufe verwalten

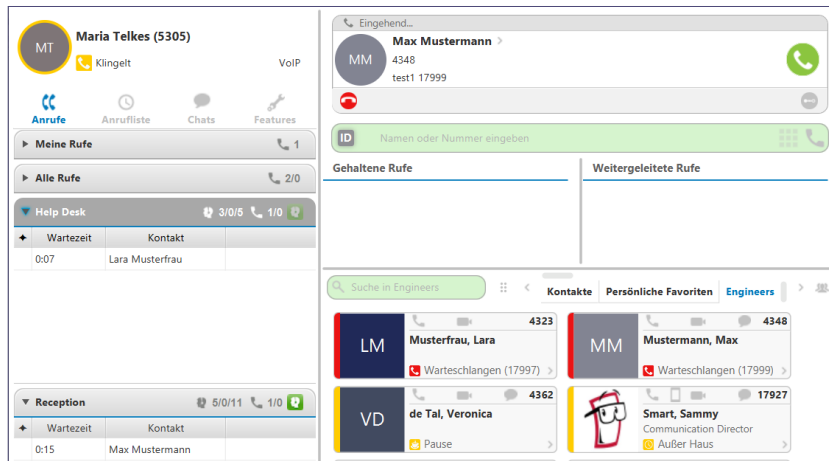
Bei Warteschlangen-Anrufen wird unterhalb der Anrufer-Nummer angezeigt, dass sie an die Warteschlangen-Nummer gerichtet sind.

Die Behandlung der Warteschlangen-Anrufe — Anruf führen, umleiten, halten, weiterleiten — ist aber gleich wie die von Anrufen an Ihre eigene Nummer.



11.4 Anzeige der Warteschlangen-Anrufe

Einteilung der Anrufe

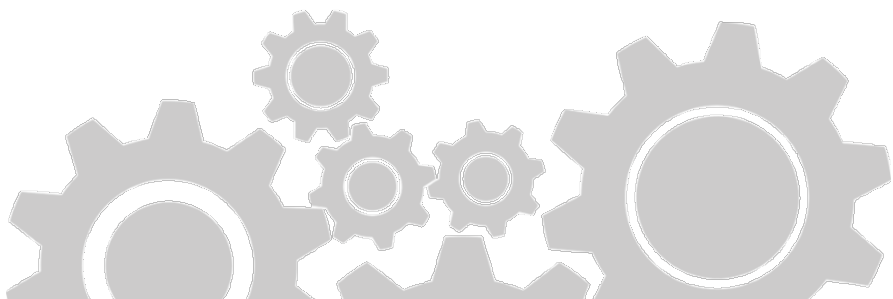


Der Bereich **Anrufe** zeigt alle eingehenden bzw. wartenden Anrufe in drei Listen an:

- **Meine Rufe: Warteschlangen-Anrufe**, die Ihnen **zugestellt** wurden. Als Agent einer Warteschlange können Sie im Allgemeinen nur diese Anrufe annehmen. **Anrufe an Ihre eigene Nummer** scheinen ebenfalls hier auf.
- **Alle Rufe**: Anrufe aller Warteschlangen
- **Name der Warteschlange**: Anrufe an diese Warteschlange

Um eine **Liste** zu **öffnen** klicken Sie auf die Titelleiste.

Die Titelleisten zeigen die Anzahl der Anrufe an. Bei Warteschlangen scheint zusätzlich die Anzahl der eingeloggtten Agenten auf. Siehe dazu 17.4 Anruflisten auf Seite 115.



Warteschlangen

Anrufe sortieren

Um eine **Liste** zu **sortieren** klicken Sie auf die Spaltentitel der jeweiligen Liste:

- Die erste Spalte zeigt, ob es sich um einen VIP-Kontakt handelt.

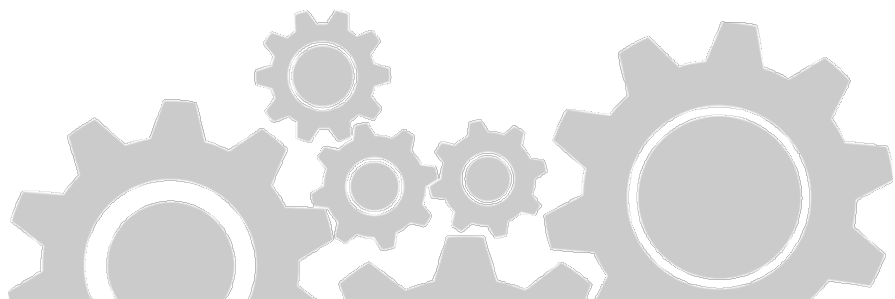
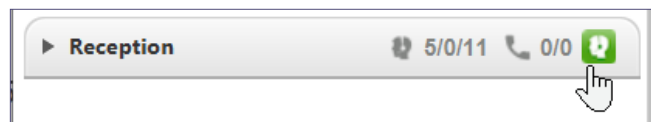
Die VIP-Kennzeichnung ist nur bei Call Center-Kontakten relevant, wird aber gegebenenfalls auch bei normalen Warteschlangen angezeigt.

- Wartezeit: Länge der Zeit, in der die Anrufe in der Liste sind.
- Kontakt: Sortierung nach Anrufernummer

▼ Reception 5/0/11 2/0		
Wartezeit	Kontakt	
0:18	Max Mustermann	
0:03	Lara Musterfrau	

11.4.1 Anmelden über Symbol

Zum An-/Abmelden bei einer Warteschlange können Sie auch das **Warteschlangen-Symbol** verwenden, das im Bereich **Anrufe** in der **Titelleiste** der Warteschlange aufscheint. Siehe auch Seite 113.

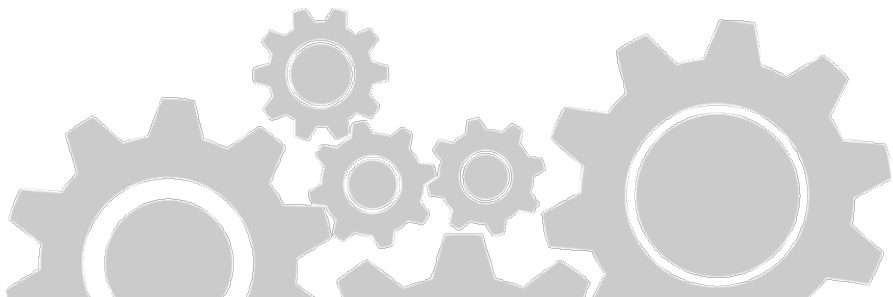


12 Anrufliste

12.1 Inhalt der Anrufliste

In der Anrufliste werden alle Anrufe sowie Sprachboxnachrichten, Gesprächsaufzeichnungen und Faxnachrichten angezeigt.

 Favoriten	 Kontakte	 Anrufliste	 Chats	 Features
	Buster Keaton (5) ✓ +436767226384 · fn_Phone	12:53		
	Margareth Lersch ➤ 4361 · Durchwahl	Gestern, 13:43		
	Buster Keaton ✓ +436767226384 · fn_Phone	Gestern, 12:24		
	Lara Musterfrau ➤ +431998877 · Privat	19.07.21, 13:08		
	Buster Keaton ☎ +436767226384 · fn_Phone	13.07.21, 14:18		
	Lara Musterfrau (2) ➤ 4323 · Durchwahl	08.07.21, 12:25		
	Max Mustermann ➤ 4348 · Durchwahl	08.07.21, 12:25		
	Sammy Smart ➤ 17927 · Durchwahl	08.07.21, 12:25		
   				

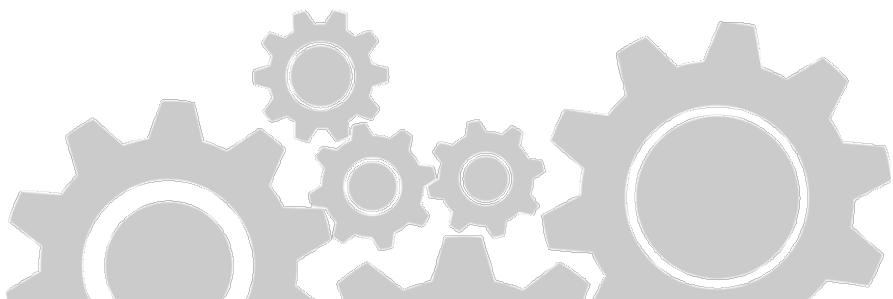


12.1.1 Symbole Anrufliste

	Anrufliste – Anzahl verpasster Anrufe
	getätigter Anruf
	eingegangener Anruf, angenommen
	verpasster Anruf; abgelehnter Anruf (Name in Rot)
	verpasster Anruf mit Sprachnachricht
	Anruf mit Gesprächsaufzeichnung
	Anruf mit Faxnachricht
	Nachricht bzw. Aufzeichnung abspielen
	Lautsprecher ein/aus
	5 Sekunden zurückspulen
	5 Sekunden vorspulen
	Nachricht bzw. Aufzeichnung löschen

12.1.2 Filtern der Anrufliste

Mit den Symbolen unterhalb der Anrufliste können Sie Filter ein-/ausschalten, mit denen Sie die Liste auf einzelne Arten von Einträgen einschränken.



Die Filterung wird angezeigt: blaues Symbol. Um sie wieder aufzuheben, klicken Sie das jeweilige Symbol noch einmal an.

12.1.3 Detailinformation

Wenn Sie einen Eintrag in der Liste anklicken, sehen Sie weitere Informationen dazu.

Sprachnachrichten

Um eine Sprachnachricht abzurufen klicken Sie den jeweiligen Eintrag an. Siehe 9.6 Sprachbox (Voicemail) auf Seite 49.

Faxe

Um eine Faxnachricht abzurufen klicken Sie den jeweiligen Eintrag an. Das Fax wird heruntergeladen und im PDF-Viewer angezeigt. Bei Bedarf können Sie es von dort aus abspeichern.

12.1.4 Gelesene/gesehene Einträge

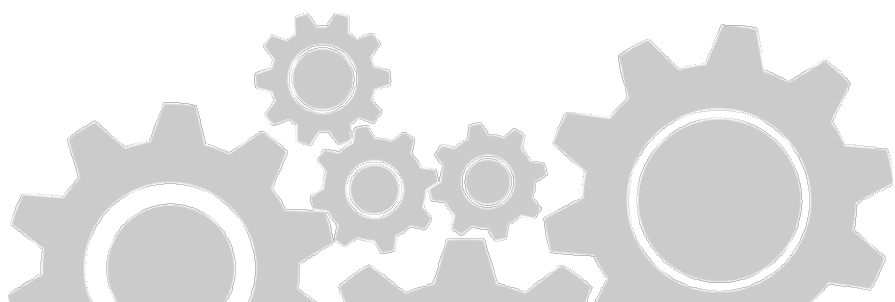
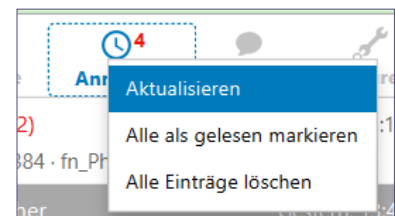
Die **kleine rote Zahl** beim **Anruflisten-Symbol** gibt die Gesamtzahl der verpassten Anrufe und noch nicht abgerufenen Sprachnachrichten oder Faxe an.

Die Zahlen bei den **Filtersymbolen** unterhalb der Liste zeigen die Anzahl pro Art.

Verpasste Anrufe werden automatisch als gesehen gewertet, wenn Sie die Anrufliste ansehen. Sprachnachrichten und Faxe werden erst auf gelesen gesetzt, wenn Sie sie anklicken.

Alle Einträge auf gelesen/gesehen setzen:

1. Wählen Sie das **Kontextmenü** des **Anruflisten-Symbols**.
2. Verwenden Sie den Befehl **Alle als gelesen markieren**.



12.1.5 Einträge für Warteschlangen-Anrufe

Falls Sie Supervisor oder Master Agent einer Warteschlange sind, sehen Sie in der Anrufliste auch Anrufe, Voicemails und Faxe an die Warteschlangennummer. Die Einträge sind mit dem **Warteschlangen-Symbol** gekennzeichnet.

Es gibt dann einen zusätzlichen **Filter**, mit dem Sie auf Anrufe an Warteschlangen bzw. an eine bestimmte Warteschlange einschränken können.

Verpasste Warteschlangen-Anrufe werden nicht automatisch als gelesen angezeigt, wenn Sie die Anrufliste öffnen. Sie müssen Sie selbst **auf gelesen setzen**:

1. Klicken Sie den Eintrag an.
2. Klicken Sie [Als gelesen markieren](#) an.

Bei verpassten Anrufen sehen Sie in den Anrufdetails eine genauere Information:

Abgebrochen: Der Anrufer hat aufgehört.

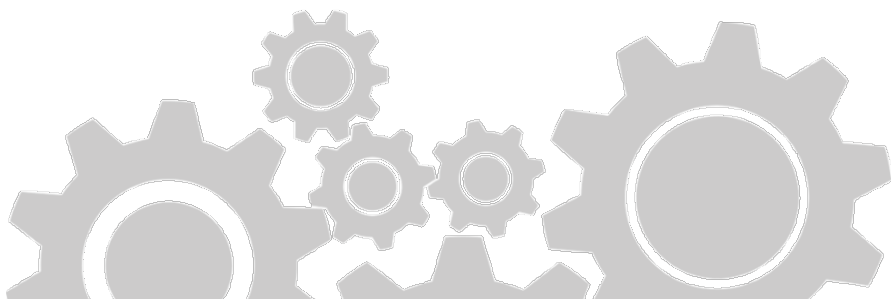
Überlauf: Der Anruf war möglicherweise nicht erfolgreich, z.B. weil er automatisch an eine Ansage weitergeleitet wurde oder weil kein Agent in der Warteschlange angemeldet war. Oder der Anruf wurde an eine andere Warteschlange übergeben. Welche Fälle als Überlauf gewertet werden, ist serverseitig konfiguriert.

12.2 Umfang der Anrufliste steuern

12.2.1 Einstellungen

[Einstellungen](#) | [Allgemein](#) | [Anrufliste](#)

Behalte Einträge in der Anrufliste wie auf dem Server: Die Anrufliste wird auf dem Server gespeichert. Sie ist damit immer gleich, auch wenn Sie das Programm auf mehreren Endgeräten verwenden. Sie können aber nicht selbst entscheiden, wie lange die Einträge aufbewahrt werden.



Behalte Einträge in der Anrufliste für: Die Anrufliste wird auf dem jeweiligen Endgerät gespeichert, und Sie entscheiden, wie lange die Einträge aufbehalten werden.

12.2.2 Einträge löschen

Sie können die Einträge in der Anrufliste auch **manuell löschen**.

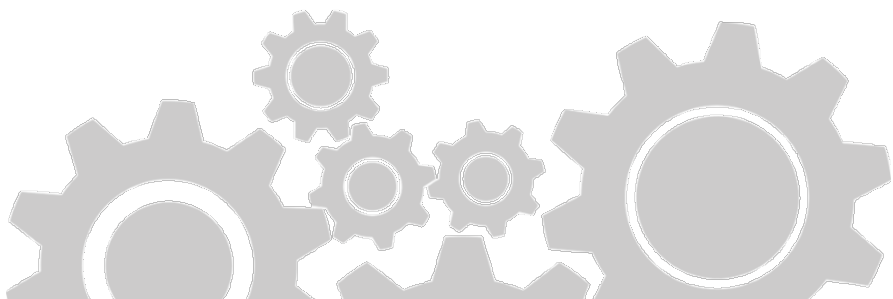
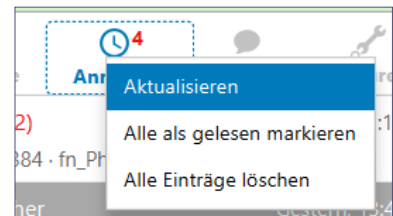
- **Alle Einträge gesammelt löschen:**
 - Wählen Sie [Einstellungen](#) | [Allgemein](#) | [Anrufliste](#) | [Anrufliste löschen](#)
 - Alternativ:
Wählen Sie im **Kontextmenü** des **Anruflisten-Symbols** den Befehl **Alle Einträge löschen**.
- **Einträge einzeln löschen:**
 - Verwenden Sie das Kontextmenü des jeweiligen Eintrags in der Anrufliste.

12.2.3 Anrufliste aktualisieren

Die Anzeige eingegangener bzw. verpasster Anrufe oder Nachrichten kann systembedingt etwas verzögert sein.

Aktuellen Stand der Anrufliste anzeigen lassen:

Wählen Sie im **Kontextmenü** des **Anruflisten-Symbols** den Befehl **Aktualisieren**.



13 Kontakte

13.1 Überblick

untere Suchleiste
Suche in allen Kontakten
Suche in Kontaktgruppen

obere Suchleiste
Suche in allen Kontakten

The screenshot shows the XTVoice contact management interface. At the top, there are two search bars: a green one on the left labeled 'untere Suchleiste' and a white one on the right labeled 'obere Suchleiste'. Below the search bars, there are tabs for 'Gehaltene Rufe', 'Weitergeleitete Rufe', and 'Kontaktgruppenverwaltung'. The main area displays a grid of contact cards. Each card shows a contact's initials, name, and status. For example, 'LM Musterfrau, Lara' with status 'Nicht verfügbar', 'MM Mustermann, Max' with status 'Anwesend', and 'VD de Tal, Veronica' with status 'Pause'. Below the contact cards, there is a navigation bar with tabs: 'Kontakte', 'Persönliche Favoriten', 'Engineers', 'System-Favoriten', and 'test'. At the bottom, there is a status bar with icons for filtering, function keys, favorites, sorting, and view modes (grid and list).

Gesamt-Kontaktliste

Kontaktgruppen

Filterung

Funktionstasten

Favoriten

Sortierung

**Rasteransicht
Listenansicht**

Kontakte

Ansicht

Hilfe

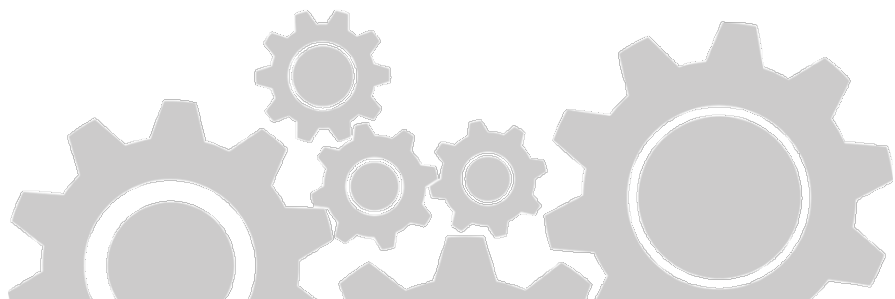
Kontakt hinzufügen

Kontakt / Kontaktgruppe erstellen

Kontakte synchronisieren

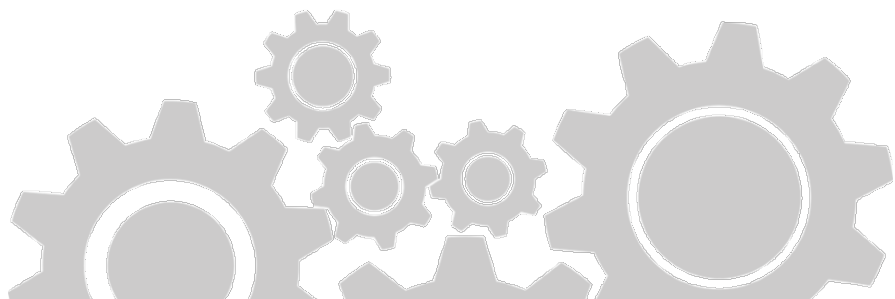
Kontaktgruppen-Verwaltung

Ctrl+G



13.2 Symbole Kontaktverwaltung

	Kontakte
	Kontakt suchen
	Firmenkontakte
	private Kontakte
	lokale Kontakte (aus anderem lokalen Adressbuch, z.B. Outlook)
	Kontakte aus CSV-Datei
	Sortierung umschalten (Vorname/Nachname)
	Kontakt als Favorit festlegen neben Nummer: als Standardnummer setzen
	aus Favoritenliste entfernen
	Kontakt löschen Kontaktgruppe löschen
	Kontakt bearbeiten
	Kontaktgruppe
	Kontaktgruppen ausklappen / einklappen
	in der Kontaktgruppenverwaltung: alphabetisch sortieren; Anfasser für manuelles Sortieren; in der Kontakterstellung: weitere Felder



Kontakte



in der Kontaktgruppenverwaltung:
Kontaktgruppe hinzufügen



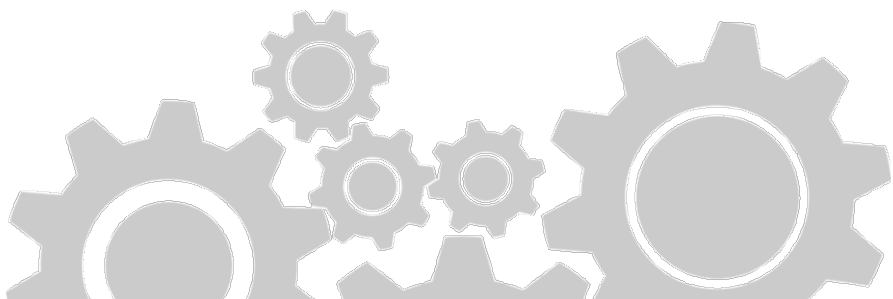
Rasteransicht (nur im DesktopOperator)



Listenansicht (nur im DesktopOperator)



Funktionstasten



13.3 Anzeige und Sortierung

Im Bereich **Kontakte** werden alle Kontakte aus allen Telefonbüchern angezeigt.

Es gibt **zwei Anzeigearten**:

- Anzeige von Kontaktkarten in Rasterform
- Anzeige als Liste

Umschalten: **Liste-Symbol / Raster-Symbol** rechts unten



13.3.1 Rasteransicht

Die Kontaktkarten der Rasteransicht zeigen den Präsenzstatus und bieten Symbole zum Anrufen, Mailen, Chatten etc.

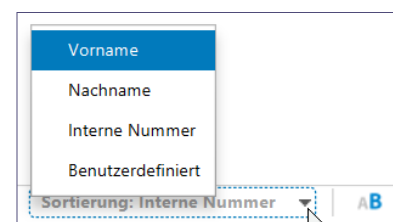


Gegebenenfalls wird auch der Rufstatus eines Kontakts mit Name bzw. Nummer des Gesprächspartners angezeigt.

Sortierung Rasteransicht

In der Rasteransicht sind drei Sortierungen möglich.

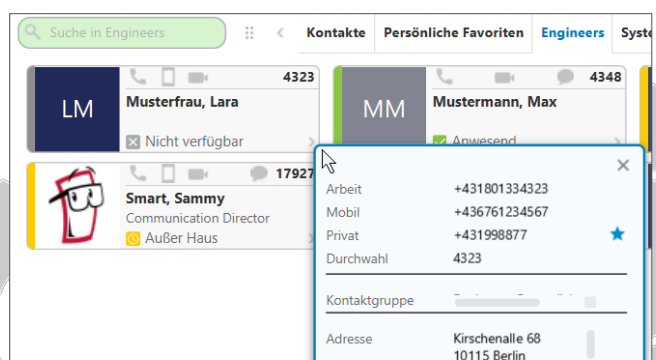
- Reihung nach Vorname: **Sortier-Symbol** rechts unten.
- Reihung nach Nachname: **Sortier-Symbol** rechts unten.
- Reihung nach der Firmendurchwahl: Option interne Nummer unter **Sortierung** rechts unten.



Bei Kontaktgruppen gibt es die zusätzliche Sortioption **Benutzerdefiniert**. Dies ist die manuelle Reihung, die man in der Kontaktgruppen-Verwaltung vornehmen kann (siehe Seite 91).

13.3.2 Detailansicht (Raster)

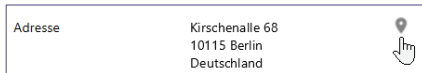
In der Rasteransicht gibt es eine Detailansicht, die alle Informationen anzeigt, die zu einem Kontakt eingetragen sind.



Kontakte

Detailansicht öffnen: verwenden Sie den **kleinen grauen Pfeil** im unteren rechten Eck der Kontaktkarte.

Wenn eine Adresse eingetragen ist, können Sie das **Standort-Symbol** anklicken die Adresse zu lokalisieren.



13.3.3 Listenansicht

In der Listenansicht wird in der ersten Spalte ein Symbol für den Präsenzstatus angezeigt.



In der Listenansicht gibt es ein **Kontextmenü** für kontaktbezogene Aktionen wie Favoritenauswahl, Standardnummer setzen etc.

Spaltenauswahl

Sie können auswählen, welche Spalten angezeigt werden:

1. Klicken Sie mit der **rechten Maustaste** auf die **Titelzeile** der Liste.
2. Klicken Sie im Kontextmenü die gewünschten Spalten an um sie ein- oder auszuschalten.

Sortierung Listenansicht

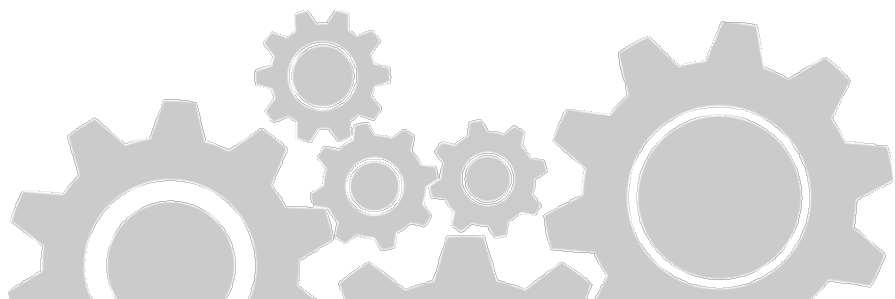
Zum Sortieren klicken Sie den jeweiligen **Spaltentitel** an.

Wenn Sie zwei Sortierkriterien brauchen, klicken Sie zuerst die Spalte mit dem zweiten Kriterium an.

Anzeige der Kontaktgruppen

Kontaktgruppen werden als neue **Registerkarten** neben der Gesamtliste Kontakte angezeigt.

Die **Reihenfolge** der Gruppen wird in der Kontaktgruppen-Verwaltung festgelegt (siehe 13.10.1 Sortierung auf Seite 91).



13.4 Filterung nach Telefonbuch

Die Kontakte können aus mehreren Quellen kommen — siehe auch 13.6 Telefonbücher auf Seite 83.

Mit den **Filter-Symbolen** unterhalb der Kontaktliste können Sie die Liste auf eine Kontaktquelle einschränken, also z.B. nur Firmenkontakte anzeigen lassen, oder nur private Kontakte etc.:



Die Filterung wird angezeigt: blaues Symbol. Um sie wieder aufzuheben, klicken Sie das jeweilige Symbol noch einmal an.

Beachten Sie, dass die eingestellte Filterung für alle Listen, also auch für die Kontaktgruppen, gilt.

13.4.1 Filter für Call Center-Kontakte

Im Call Center können eigene Call Center-spezifische Adresslisten geführt werden.

Diese Listen werden gleich wie andere Kontaktgruppen angezeigt.

Wenn Sie alle Call Center-Kontakte herausfiltern wollen, gehen Sie so vor:

1. Rufen Sie die Gesamt-Kontaktliste auf.
2. Verwenden Sie das Filter-Symbol für Call-Center-Kontakte.

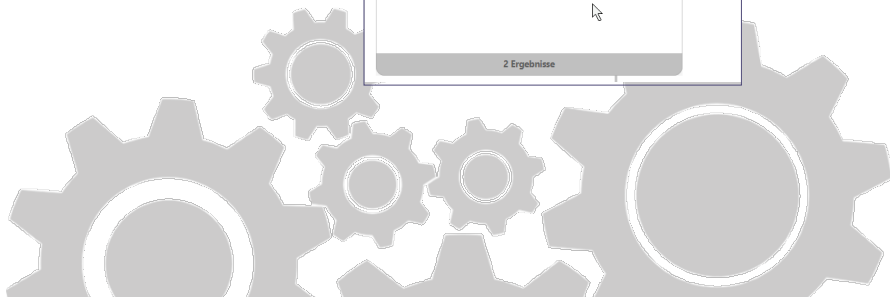
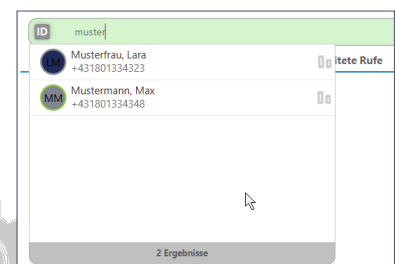


13.5 Kontakte suchen

Suchleisten und Suchbereiche

Im DesktopOperator gibt es zwei Suchleisten.

- **Obere Suchleiste:**



Kontakte

Mit der oberen Suchleiste suchen Sie immer in **allen Kontakten**. Die Suchergebnisse werden in einer eigenen Liste angezeigt, die an der Suchleiste „hängt“ (Pop-up-Liste).

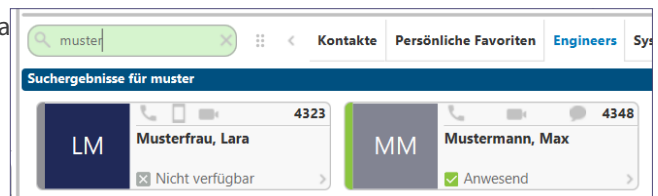
Navigieren in der Pop-up-Liste:

- Auf die Namen klicken um Kontaktdetails einzusehen.
- Auf-/Ab-Pfeiltasten auf der Tastatur — durch die Liste bewegen.
- Links-/Rechts-Pfeiltasten auf der Tastatur — weitere Telefonnummern des Kontakts aus-/einklappen.

◦ Untere Suchleiste:

Mit der unteren Suchleiste können Sie in den Kontakten suchen — oder auch in der Gesamt-Kontaktliste.

Der verwendete Suchbegriff gilt dabei standardmäßig nur für die jeweilige Liste.



Sie können einstellen, dass der Suchbegriff immer für alle Listen gilt. Schalten Sie dazu diese Option ein:

[Einstellungen](#) | [Erweitert](#) | [Anwendungs-Einstellungen](#) | [Einheitliche Suche einschalten](#)

Es kann sein, dass die obere Suchleiste mehr Suchergebnisse anzeigt als die untere Suchleiste. Exchange Server- und LDAP-Kontakte werden nur bei der oberen Suchleiste in die Suche einbezogen (siehe Exchange Server-Kontakte, LDAP auf Seite 85).

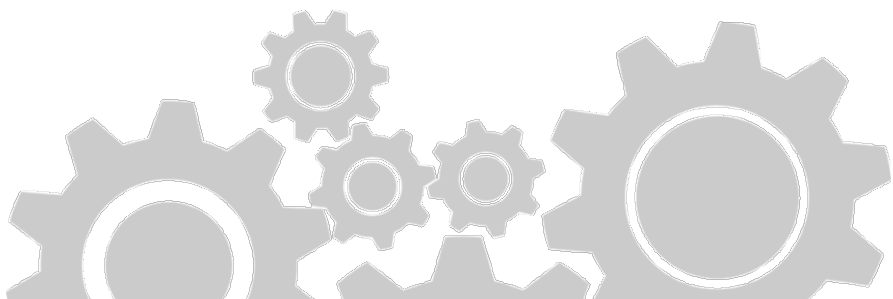
Suchen — Vorgangsweise

Suchen: Tippen Sie in der Suchleiste Teile des Namens oder der Nummer oder von sonstigen Angaben zum Kontakt ein.

Die Suchauswahl bleibt erhalten solange Sie die Suche nicht beenden.

Suche beenden: es gibt drei Methoden:

- X-Symbol rechts in der Suchleiste anklicken
- Suchbegriff löschen



Kontakte

- Esc-Taste drücken

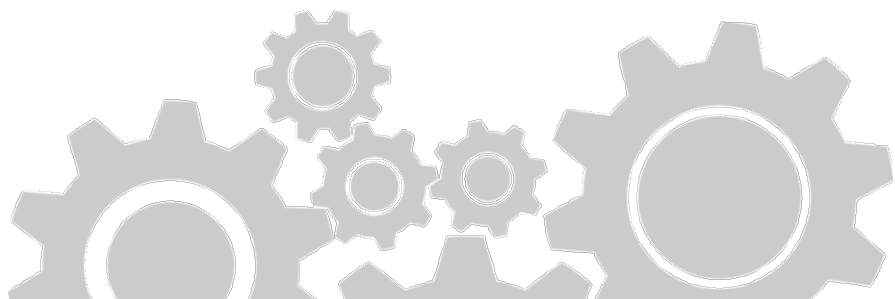
Sucheingaben

Es werden alle Kontaktfelder nach dem eingegebenen Suchbegriff durchsucht, also alle Nummerntypen, E-Mail-Adresse, Position, Unternehmen, Postadresse, etc.

Mehrere mit Leerzeichen getrennte Wörter bzw. Zeichenfolgen schränken die Suche ein auf die Personen, bei denen alle Zeichenfolgen vorkommen.

Beispiele für Sucheingaben:

Sucheingabe	Suchergebnis
rich	Richard; Ulrich; Personen, die in der Friedrich-Wilhelm-Straße wohnen, ...
ol eg	Egon Olsen; Karol Kuzmaneg etc.
+43 sabi	alle Sabine mit österreichischer Nummer
wick +49	alle Personen, deren Name oder E-Mail-Adresse oder Position etc. die Zeichen ,wick' enthält (z.B. Entwickler, Entwicklung, aber auch Wickenberg, Warwick etc.) und die eine deutsche Telefonnummer haben



13.6 Telefonbücher

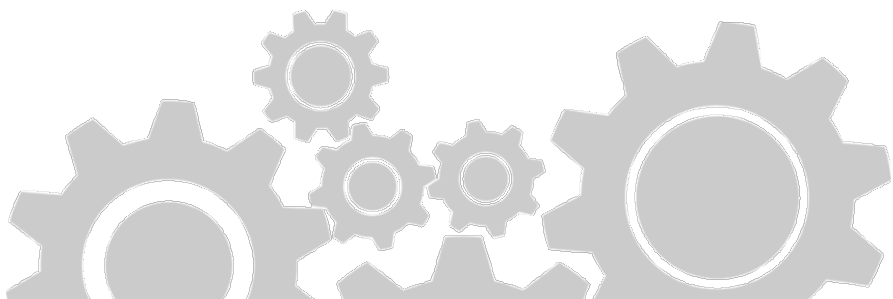
13.6.1 Kontaktarten (Kontaktquellen)

Es gibt verschiedene Arten von Kontakten, je nachdem aus welcher Quelle sie kommen:

- **Unternehmenskontakte:** Kontakte aus dem Firmentelefonbuch stehen immer zur Verfügung und sind immer aktuell. 
- **Private Kontakte:** Alle Kontakte, die Sie selbst im Programm erfassen, werden als private Kontakte bezeichnet. Diese Kontakte sehen nur Sie selbst. Sie sind auf dem Server gespeichert und stehen Ihnen daher auf jedem Endgerät zur Verfügung, auf dem Sie das Programm verwenden. 
- **Kontakte aus einem lokalen Adressbuch** (Apple Macintosh) bzw. **aus Outlook** (Microsoft Windows) können Sie wahlweise in das Programm übernehmen — siehe Synchronisation. 
- **Kontakte aus einer CSV-Datei:** Sie können Kontakte in einer externen Datei speichern und im Programm verwenden — siehe Synchronisation. Sie können die Datei auch z.B. im Firmennetzwerk ablegen um sie mit Kollegen zu teilen. 
- **Kontakte von einem Exchange Server oder LDAP-Server:** zusätzlich bereitgestellte Firmenadresslisten — siehe Synchronisation. Diese Kontakte haben dasselbe Symbol wie Unternehmenskontakte. 

In den Kontaktdetails ist am **Symbol** erkennbar, aus welcher Quelle der Kontakt kommt.

Sie können nur private Kontakte ändern. Alle anderen sind im Programm nicht änderbar, sie werden nur zur Verwendung bereitgestellt.



13.6.2 Synchronisation

Einstellungen | Allgemein | Kontakte

Mit den Synchronisationseinstellungen entscheiden Sie, welche **externen Kontaktquellen** verwendet werden sollen.

Dies betrifft Kontakte aus einem lokalen Adressbuch (Mac) bzw. aus Outlook (Windows), Kontakte von einem Exchange Server und Kontakte aus einer CSV-Datei.

Solche Kontakte müssen regelmäßig aktualisiert, das heißt synchronisiert werden.

Synchronisation, Intervall

1. Wählen Sie [Einstellungen | Allgemein | Kontakte](#).
2. [Synchronisieren alle ... Minuten](#): Stellen Sie hier das Intervall ein. Die Einstellung gilt für alle darunter aktivierten Kontaktquellen.

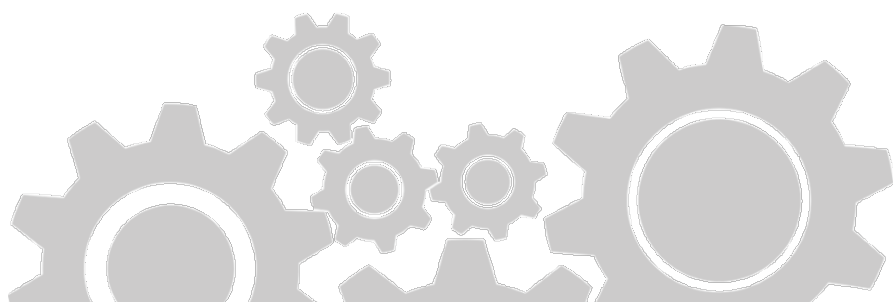
Jetzt abgleichen: Damit werden alle aktivierten Kontaktquellen sofort synchronisiert, unabhängig vom gewählten Intervall.

Kontaktquellen einschalten / ausschalten

1. Wählen Sie [Einstellungen | Allgemein | Kontakte](#).
2. Mit **Anhaken** der folgenden Optionen entscheiden Sie, ob die jeweilige Kontaktquelle verwendet werden soll. Details siehe unten.

- Synchronisation  mit Microsoft Outlook bzw.  mit lokalem Adressbuch
- Kontakte von Exchange Server herunterladen
- Mit CSV-Datei synchronisieren

Wenn Sie eine Option **ausschalten**, werden die jeweiligen Kontakte aus dem Programm entfernt.



Kontakte

Das Entfernen bedeutet nicht, dass die Kontakte gelöscht werden. Sie werden nur nicht mehr im Programm angezeigt.

Outlook-Kontakte / lokales Adressbuch

Die Synchronisation ist mit Microsoft Office 2007 oder höher möglich.

Ausgewählte Kontaktordner: Sie können aus den Unterordnern des lokalen Adressbuchs auswählen, um nur aus diesen die Kontakte zu übernehmen.

Exchange Server-Kontakte, LDAP

In manchen Unternehmen werden große Adresslisten über einen **Exchange-Server** gepflegt. Dann können Sie die Synchronisation einschalten um auf diese zuzugreifen.

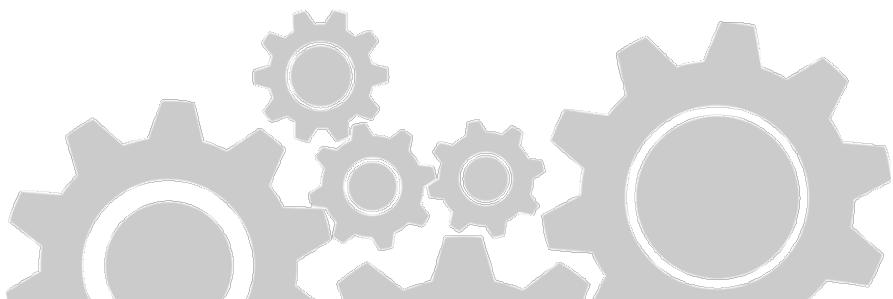
Ausgewählte globale Adresslisten: Mit dieser Option können Sie die Synchronisation auf einzelne Adresslisten beschränken.

Von einem Exchange Server bezogene Kontakte werden in ein lokales Verzeichnis kopiert, aber **nicht in der Kontaktliste angezeigt**, da die Listen meist zu umfangreich sind. Sie werden aber **durchsucht**, wenn Sie einen Anruf bekommen oder nach einem Kontakt suchen. Erst wenn ein solcher Kontakt für einen Anruf verwendet wurde, bleibt er auch in der Kontaktliste sichtbar.

Weiters kann es Kontakte von einem **LDAP**-Server geben. Diese werden immer ins Programm übernommen. Sie werden aber, wie Exchange-Kontakte, nur bei der Suche berücksichtigt und nicht in der Kontaktliste angezeigt.

CSV-Datei

Die Einträge in der CSV-Datei müssen ein bestimmtes Format haben. Sie können dies in der mitgelieferten Beispieldatei sehen — sie liegt im Installationsverzeichnis des Programms und kann mit dem Link [Vorlage](#) aufgerufen werden.



CSV-Datei auswählen: Geben Sie hier den Speicherort der Datei an.

Ändern Sie gegebenenfalls die folgenden Einstellungen:

- **Charset:** Als Character set wird in den allermeisten Fällen UTF-8 verwendet, das den umfassendsten Zeichensatz bietet.
- **Textbegrenzer:** Wenn Sie nicht das Format der mitgelieferten Vorlage verwenden, geben Sie hier an, welches Zeichen für die Trennung der Einträge eines Datensatzes verwendet wird.
- **Zeichen für Anführung:** Wenn das Textbegrenzer-Zeichen in einem Eintrag benötigt wird, muss der Eintrag mit Anführungszeichen versehen werden, damit die Struktur des Datensatzes korrekt bleibt (z.B. Mustermann,Otto,,Postgasse 7, Tür 9,,33719,Bielefeld).

Wenn die Struktur der Datensätze in der CSV-Datei nicht korrekt ist oder der Zeichensatz nicht passt, werden die Daten nicht eingelesen. Es gibt keine Fehlermeldung, die Kontakte sind aber nicht verfügbar.

13.6.3 Verknüpfung von gleichen Kontakten

Einstellungen | Erweitert | Kontakte verknüpfen

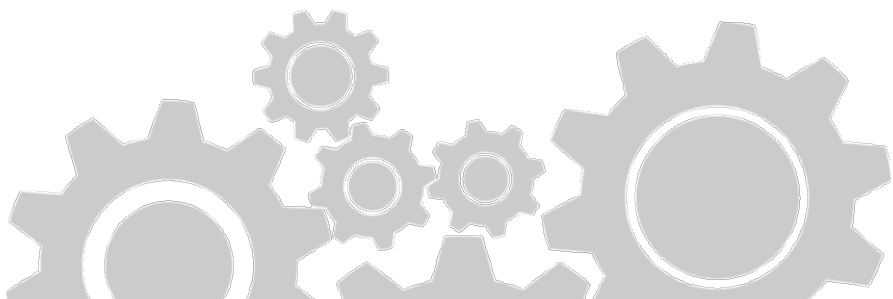
Wenn es Kontakte mit dem gleichen Vor- und Nachnamen in mehreren Telefonbüchern gibt, **verknüpft** das Programm diese automatisch und zeigt sie als **einen Kontakt** an. Dies betrifft nur die Anzeige, es werden keine tatsächlichen Änderungen an den einzelnen Kontakteinträgen gemacht.

In der Detailansicht des verknüpften Kontakts werden gegebenenfalls **mehrere Kontaktquellen-Symbole** angezeigt.

Wenn Sie einen verknüpften Kontakt löschen, wird dabei ausschließlich der private Kontakt gelöscht.

Beispiel:

Wenn Sie für eine Person aus Ihrer Firma einen Kontakt mit der privaten Telefonnummer anlegen, werden der private und der Firmenkontakt als ein Kontakt angezeigt.



Kontakte

Es gibt aber ein Stift-Symbol, mit dem Sie den privaten Kontakt ändern können. Wenn Sie den Namen ändern, werden wieder zwei Kontakte angezeigt.

Da Namensgleichheiten durchaus vorkommen, können Sie unter [Einstellungen | Erweitert | Kontakte verknüpfen](#) als weiteres Vergleichskriterium **Firma** aktivieren. Dann werden nur Kontakte zusammengefasst, bei denen sowohl der Name als auch die Angabe im Feld Unternehmen exakt übereinstimmen.

Derzeit kann nur Firma als zusätzliches Kriterium verwendet werden.

13.7 Kontakt erstellen

Kontakte | Kontakt hinzufügen

Kontakte, die Sie selbst erstellen, sind immer als private Kontakte kategorisiert. Sie müssen bei einem neuen Kontakt mindestens einen Nachnamen eintragen, alle anderen Felder sind optional.

1. Wählen Sie im Menü [Kontakte | Kontakt hinzufügen](#).
2. Tragen Sie die Daten ein.
3. Speichern Sie den Kontakt mit **Kontakt hinzufügen**.

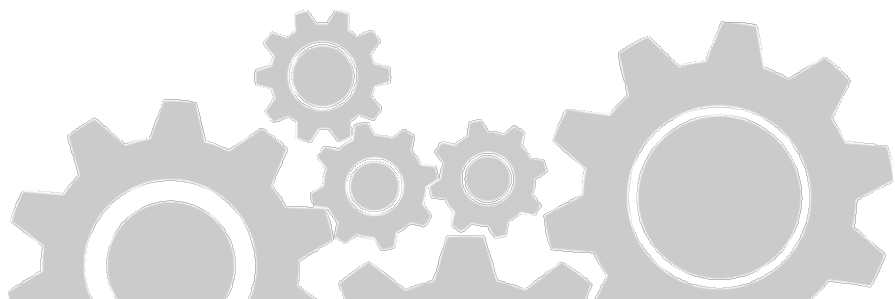
Bild hinzuzufügen: Klicken Sie auf den Bild-Platzhalter und wählen Sie die gewünschte Datei aus.

Arbeit, Mobil, Privat: Diese Felder sind für Telefonnummern gedacht.

Sie können noch **weitere Nummern bzw. Daten** hinzufügen. Gehen Sie dazu so vor:

1. Klicken Sie auf das **Menü-Symbol** rechts neben den Feldern.
2. Wählen Sie aus den zusätzlich verfügbaren Feldern das gewünschte aus.

Büro: Dieses Feld ist für Raumnummern o.ä. vorgesehen.



Format von Telefonnummern

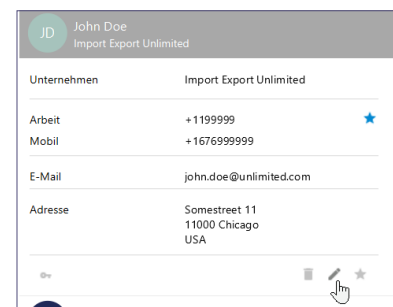
Geben Sie Telefonnummern vollständig, also mit Ländervorwahl und Regionsvorwahl, aber ohne Bindestriche, Leerzeichen o.ä. an. Sie müssen die Ländervorwahl mit + beginnen.

Wenn beim Eingeben eine rote Linie unter der Nummer aufscheint, ist das Format nicht korrekt.

13.8 Kontakt ändern, löschen

Sie können nur selbst erstellte Kontakte („private Kontakte“) ändern oder löschen.

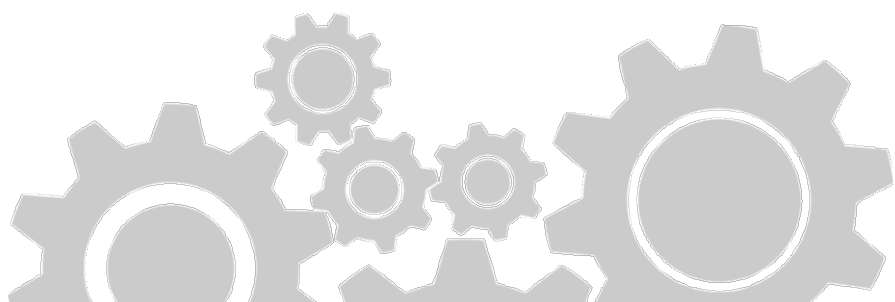
1. Wählen Sie den Reiter **Kontakte**.
2. **Suchen** Sie den Kontakt.
3. Rufen Sie die **Detailansicht** des Kontakts auf.
4. Bewegen Sie die Maus über den unteren rechten Bereich der Detailansicht und verwenden Sie das entsprechende **Symbol**:
 - **Stift-Symbol**: Kontakt bearbeiten
 - **Papierkorb-Symbol**: Kontakt löschen



13.9 Standardnummer

Wenn ein Kontakt mehrere Telefonnummern hat, gibt es eine Standardnummer. Das ist die Telefonnummer, die gewählt wird, wenn Sie das **Telefon-Symbol des Kontakts** anklicken.

Defaultmäßig ist dies die Arbeitsnummer. Sie können die Standardnummer aber auswählen. Dies gilt für alle Kontakte, nicht nur private.



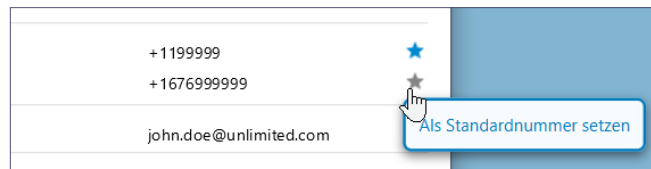
Kontakte

Die Einstellung gilt nur für Sie. Wenn Sie also zum Beispiel bei einem Kontakt aus dem Firmentelefonbuch die Standardnummer setzen, gilt das nicht für Ihre Kollegen.

Standardnummer auswählen

Um die Standardnummer zu setzen verwenden Sie eine dieser Methoden:

- In der **Detailansicht** des Kontakts: klicken Sie rechts neben der gewünschten **Nummer** auf das **Favoriten-Symbol**.
- Im **Kontextmenü** des Kontakts: klicken Sie auf **Standardnummer setzen** und dann auf die gewünschte Nummernart.



Ihre Standardnummer-Auswahl wird auf dem Server gespeichert und gilt damit auf allen Endgeräten, auf denen Sie das Programm verwenden.

13.10 Kontaktgruppen

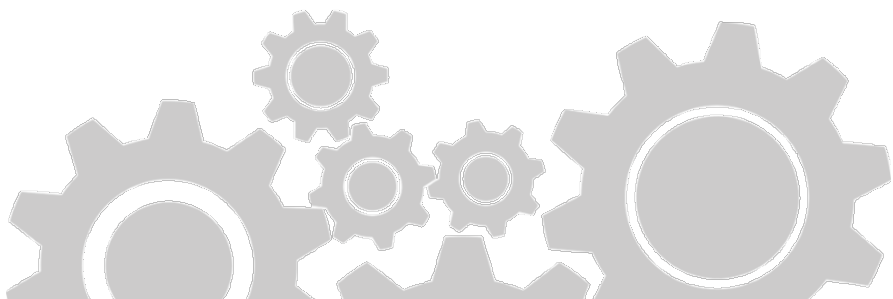
Kontakte | Kontaktgruppen-Verwaltung

Sie können Kontakte in Gruppen organisieren um sie leichter zu finden. Ein Kontakt kann gleichzeitig mehreren Gruppen angehören.

Eine besondere Kontaktgruppe, die immer vorhanden ist, ist die Gruppe „Persönliche Favoriten“ (siehe 13.11 Favoriten auf Seite 92).

Es kann Kontaktgruppen geben, die von der Systemadministration angelegt wurden. Diese können Sie nicht löschen oder ändern.

Um eine Kontaktgruppe zu erstellen öffnen Sie die Kontaktgruppen-Verwaltung.



Kontaktgruppen-Verwaltung öffnen

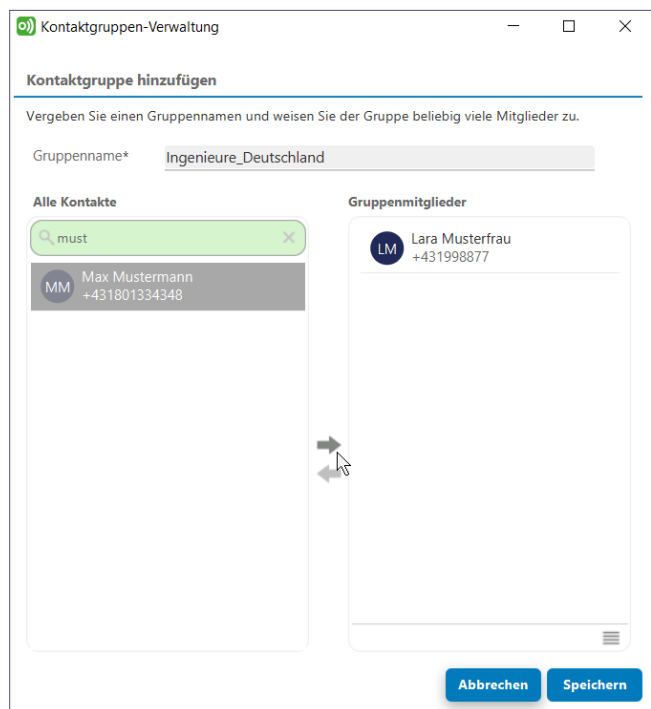
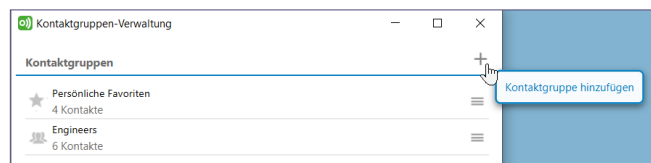
Wählen Sie [Kontakte | Kontaktgruppen-Verwaltung](#).

Alternativ zum Menübefehl können Sie auch das **Symbol Kontaktgruppenverwaltung** verwenden.



Kontaktgruppe erstellen

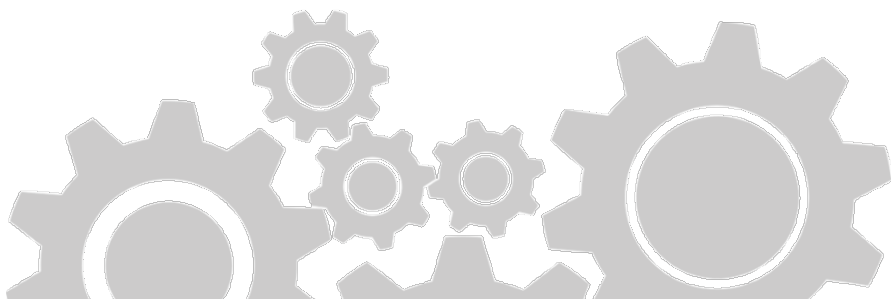
1. Öffnen Sie die **Kontaktgruppen-Verwaltung**.
2. Klicken Sie auf das **Plus-Zeichen** rechts oben.
3. Geben Sie im Fenster **Kontaktgruppe hinzufügen** einen Namen für die neue Gruppe ein.
4. Suchen Sie in der linken Spalte die gewünschten Kontakte, markieren Sie jeweils einen Kontakt und geben Sie ihn mit dem **Pfeil** nach rechts in die Spalte **Gruppenmitglieder**.
5. Speichern Sie die neue Gruppe.



Kontaktgruppe bearbeiten

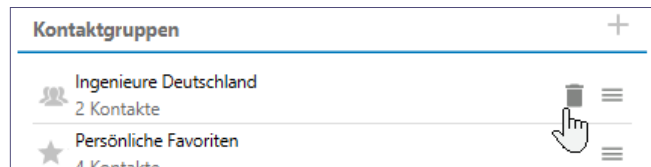
1. Öffnen Sie die **Kontaktgruppen-Verwaltung**.
2. Klicken Sie in der Kontaktgruppen-Verwaltung auf den **Namen der Gruppe**.
3. Im Fenster **Kontaktgruppe bearbeiten** können Sie dann den Namen ändern oder mit den Pfeilen Kontakte hinzufügen/entfernen.

Den Namen der Kontaktgruppe „Persönliche Favoriten“ können Sie nicht ändern.



Kontaktgruppe löschen

1. Öffnen Sie die **Kontaktgruppen-Verwaltung**.
2. Wenn Sie die Maus über eine Gruppe bewegen, scheint rechts in der Zeile ein **Papierkorb-Symbol** auf, mit dem Sie die Gruppe entfernen können.



Die Kontakte selbst werden beim Löschen einer Gruppe nicht gelöscht.

Die Gruppe „Persönliche Favoriten“ können Sie nicht löschen.

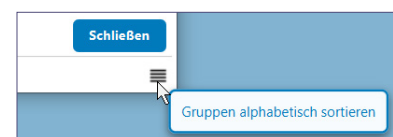
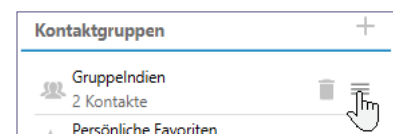
13.10.1 Sortierung

Die Gruppen und auch die Kontakte innerhalb einer Gruppe werden zunächst in der Reihenfolge angezeigt, in der Sie sie hinzufügen. Sie können sie aber in eine selbstgewählte Reihenfolge bringen oder sie automatisch sortieren lassen:

1. Öffnen Sie die **Kontaktgruppen-Verwaltung** (siehe oben).
2. Gehen Sie dann wie folgt vor.

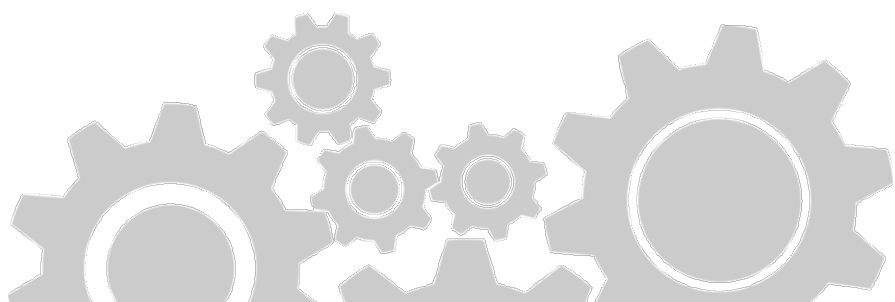
◦ Gruppen sortieren:

- Selbstgewählte Reihenfolge: fassen Sie eine Gruppe am **Menü-Symbol** an, das rechts in der Zeile aufscheint, und **ziehen** Sie sie an die gewünschte Stelle.
- Automatische Reihung der Gruppen: verwenden Sie das **Symbol Gruppen alphabetisch sortieren** rechts ganz unten.



◦ Kontakte innerhalb einer Gruppe:

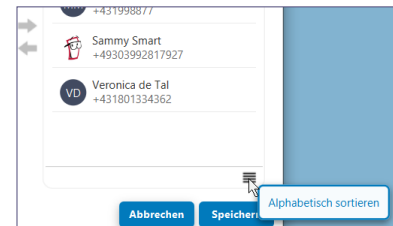
- Klicken Sie die gewünschte Gruppe an um das Fenster **Kontaktgruppe bearbeiten** aufzurufen. und nehmen Sie dort die Reihung vor:



Kontakte

- Selbstgewählte Reihenfolge: ziehen Sie unter **Gruppenmitglieder** die Kontakte an die gewünschte Stelle in der Liste. Fassen Sie die Kontakte dazu am Namen an (nicht am Bild).
- Automatische Reihung der Kontakte: verwenden Sie das **Symbol Alphabetisch sortieren** rechts unterhalb der Mitglieder-Liste.

Die Sortierungseinstellungen werden lokal, also für den jeweiligen Computer, auf dem Sie das Programm verwenden, gespeichert.



13.11 Favoriten

Sie können Kontakte, die Sie häufig verwenden, als Favoriten setzen. Damit scheinen diese in der Kontaktgruppe „Persönliche Favoriten“ auf und Sie können sie schneller finden.



Um einen Kontakt als Favorit zu definieren oder wieder aus der Favoritenliste zu entfernen, verwenden Sie eine dieser Methoden:

- Klicken Sie das **Favoriten-Symbol** direkt beim Kontakt an.
- In der **Kontakt-Detailansicht**: Bewegen Sie die Maus über den rechten unteren Bereich der Detailansicht und verwenden Sie dort das **Favoriten-Symbol**.

Mit dem Favoriten-Symbol neben einer Telefonnummer setzen Sie hingegen die Standardnummer — siehe Seite 88.

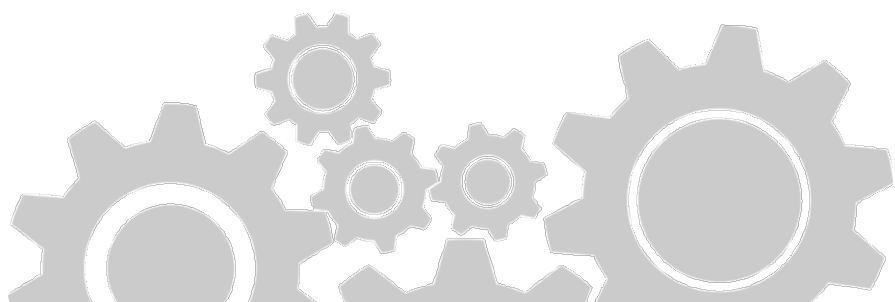


- Wählen Sie im **Kontextmenü** des Kontakts **Zu Favoriten hinzufügen** bzw. **Von Favoriten entfernen**.

Blaues Favoriten-Symbol: Kontakt ist als Favorit gesetzt.



Graues oder. weißes Favoriten-Symbol: Kontakt ist nicht als Favorit gesetzt.



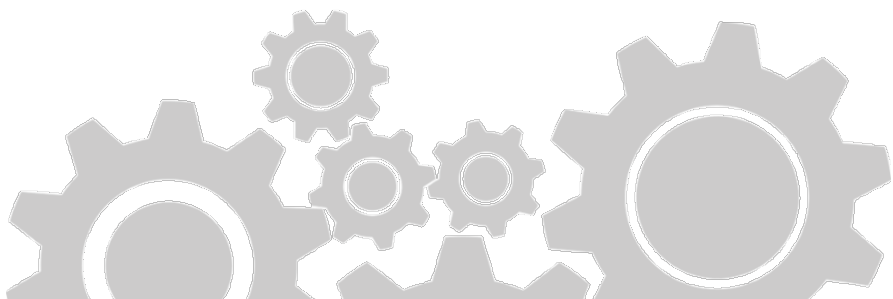
Sie können die Favoriten-Liste auch in der Kontaktgruppen-Verwaltung zusammenstellen. Sie können diese Gruppe aber nicht löschen oder umbenennen.

Nur im Programm DesktopOperator: Zusätzlich zur Liste „Persönliche Favoriten“ kann es in Call Centern die Liste „System-Favoriten“ geben. Diese wird administrationsseitig festgelegt, Sie können sie weder bearbeiten noch löschen.

13.12 E-Mails senden

Wenn bei einem Kontakt eine E-Mail-Adresse eingetragen ist, können Sie die Adresse bzw. das Mail-Symbol bei diesem Kontakt anklicken, um eine Mail zu senden. Es wird dann aus dem Programm heraus das E-Mail-Programm gestartet.

Unter Umständen müssen Sie bei der ersten Verwendung das gewünschte E-Mail-Programm und E-Mail-Konto angeben. Die Verbindung zum Mail-Programm wird in den Einstellungen Ihres Betriebssystems gespeichert.



14 Funktionstasten

Mit Funktionstasten können Sie Nummern, Codes oder sonstige Zahlenfolgen speichern, die Sie häufig verwenden. Das kann zum Beispiel die Nummer zum Abfragen der Sprachbox sein oder die Einwahlnummer zu einer Konferenz.

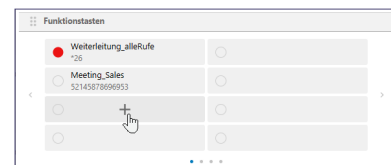
Die Funktionstasten bieten damit einen Schnellzugriff auf Nummern, die nicht als Kontakte gespeichert sind.

Funktionstasten erstellen

Es stehen 32 Funktionstasten zur Verfügung, die Sie belegen können:



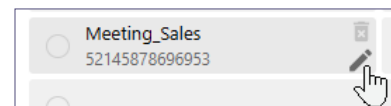
1. DesktopControl: Öffnen Sie [Favoriten • Funktionstasten](#).
DesktopOperator: Verwenden Sie das **Funktionstasten-Symbol** links neben der Registerkarte [Kontakte](#) um die Funktionstasten-Anzeige aufzurufen.
2. Bewegen Sie die Maus über eine leere Funktionstaste und klicken Sie auf das **Plus-Symbol**.
3. Geben Sie die Nummer und einen beliebigen Namen an und speichern Sie.



Mit den **Pfeilen** neben bzw. den **Punkten** unterhalb der Funktionstasten erreichen Sie alle 32 belegbaren Plätze.

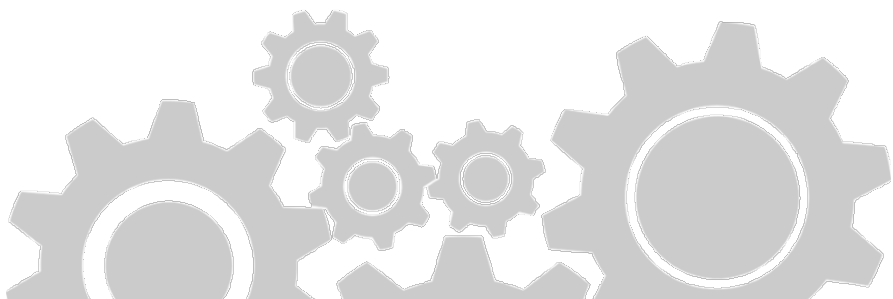
Funktionstastenbelegung ändern, löschen

Bewegen Sie die Maus über die Funktionstaste und verwenden Sie das **Stift-Symbol** bzw. das **Papierkorb-Symbol**.



Funktionstaste verwenden

Klicken Sie die Funktionstaste an. Damit wird die Nummer angerufen bzw. der Code gesendet.



Statusanzeige

Eine Funktionstaste kann auch sogenannte Feature Codes enthalten, also (systemabhängige) Befehlsstrings. Das könnte z.B. die Zeichenfolge *26 sein um die Rufweiterleitung einzuschalten.

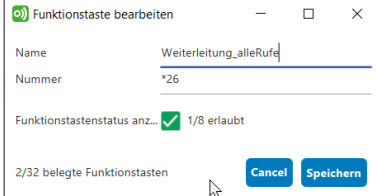
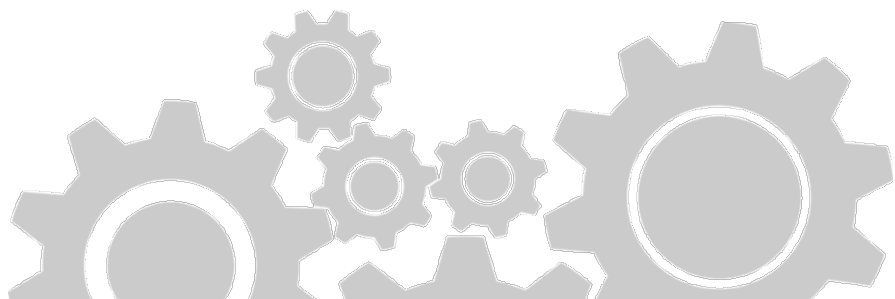
Sie können dann mit der Option **Funktionstastenstatus anzeigen** einstellen, dass das System regelmäßig den Zustand des jeweiligen Features abrufen (z.B. ob die Weiterleitung gerade eingeschaltet ist).

Wegen der damit verbundenen regelmäßigen Serverabfragen kann die Option bei maximal 8 der 32 Funktionstasten eingeschaltet werden.

Der Zustand wird mit einem Farbpunkt angezeigt (z.B. grün: Weiterleitung ist eingeschaltet, rot: Weiterleitung ist ausgeschaltet).

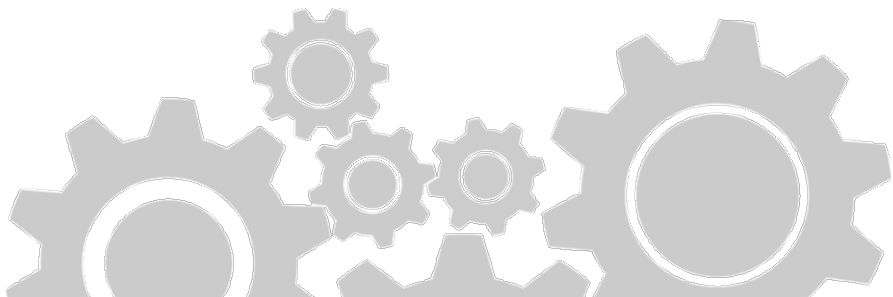
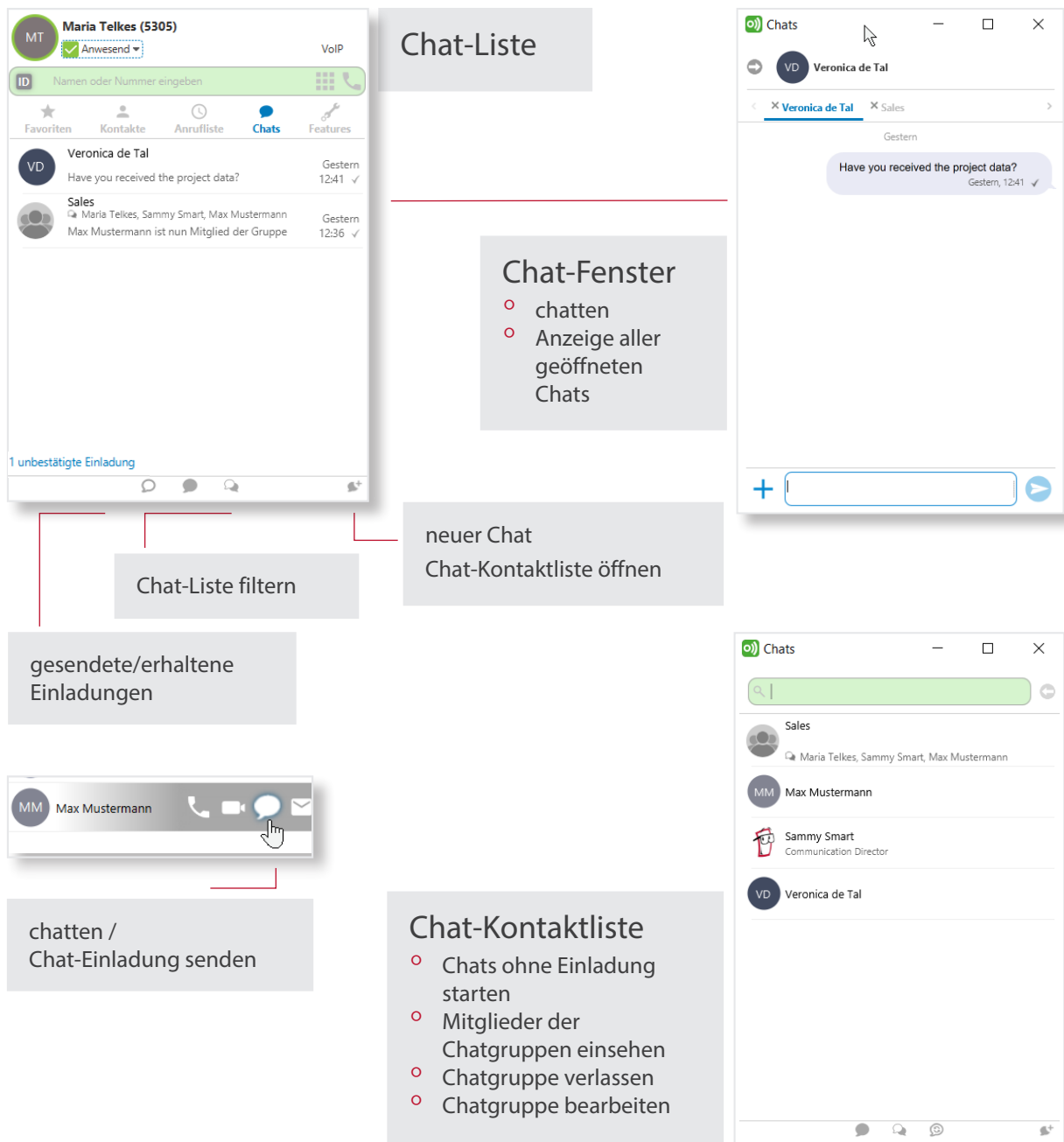
Wenn Sie einen Firmenkontakt auf eine Funktionstaste mit Statusanzeige legen, zeigt der Farbpunkt den Rufstatus des Kontakts an (rot: Leitung belegt, grün: Leitung frei). Sie müssen die vollständige Telefonnummer angeben, damit die Ermittlung des Status funktioniert.

Ein Ausrufezeichen im Statusanzeige-Punkt bedeutet, dass der Status aktuell nicht abgerufen werden kann — der Feature Code ist nicht korrekt oder es gibt keine Serververbindung o.ä.

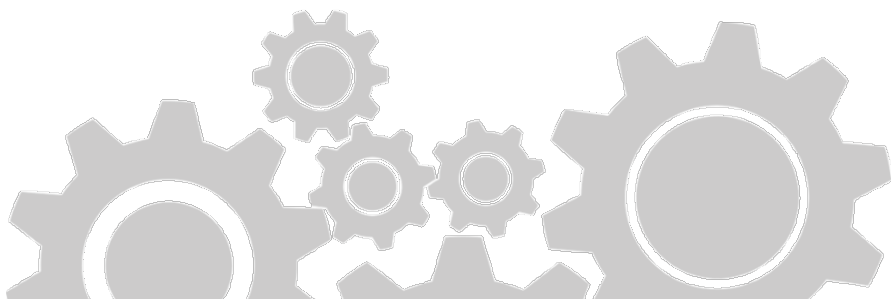
15 Chatten

15.1 Überblick



15.2 Symbole Chatten

	Gruppenchat / Chatgruppe
	serverseitig verwalteter Gruppenchat
	Einzelchat
	Chat-Kontaktliste, Chatgruppe erstellen
	Filter Chats mit ungelesenen Nachrichten
	Filter Gruppenchats
	Filter Einzelchats
	Nachricht senden
	Anhang hinzufügen
	Chat exportieren
	Datei anhängen
	Emoji hinzufügen
	Wechseln zu Chatkontaktliste / zu Chatgruppenbearbeitung



15.3 Allgemeines

Eine Chat-Nachricht können Sie an eine einzelne Person oder an mehrere Personen schicken, auch wenn nicht alle Personen aktiv am Chat teilnehmen. Sie können Dateien mitsenden oder Emojis in die Chat-Nachricht einbinden.

15.3.1 Voraussetzungen

Der Chat-Bereich ist verfügbar, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Chat-Feature wurde Ihnen zugewiesen
- Chat-Lizenz ist vorhanden

15.3.2 Synchronisation

Das System synchronisiert laufend die Chat-Nachrichten auf den Server. Dadurch können Sie einen Chat auf einem Endgerät starten und auf einem anderen Endgerät fortführen.

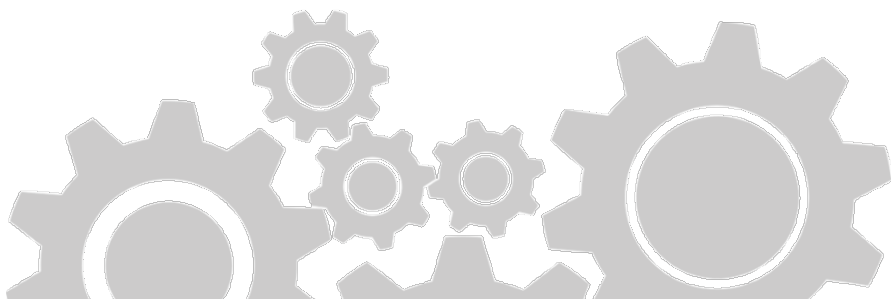
Für die Chat-Nachrichten ist auf dem Server ein bestimmtes Speicherplatzkontingent reserviert. Wenn dieses Kontingent ausgeschöpft ist, werden die ältesten Nachrichten gelöscht, um Platz für neue Nachrichten zu schaffen.

15.4 Chatpartner

15.4.1 Chatten mit/ohne Einladung

Meist können Sie mit Ihren direkten Kollegen jederzeit chatten ohne sie spezifisch zum Chat einzuladen.

Serverseitig sind alle Teilnehmer in Nutzerkreise zusammengefasst. Alle Teilnehmer im selben Nutzerkreis können jederzeit miteinander chatten.



Teilnehmer unterschiedlicher Nutzerkreise müssen sich gegenseitig zum Chat einladen.

Wenn Sie das Chat-Symbol eines Kontakts anklicken, wird daher entweder gleich das Chat-Fenster geöffnet, oder es wird zunächst nur eine Chat-Einladung an den Kontakt versendet.

Die Kollegen, mit denen Sie jederzeit ohne Einladung einen Chat starten können, sehen Sie in der **Chat-Kontaktliste**.

15.4.2 Einzel- und Gruppenchats

Sie können mit einem einzelnen Chat-Partner chatten oder mit einer Gruppe.

Einzelchats

Einzelchats können Sie mit Personen führen, die die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

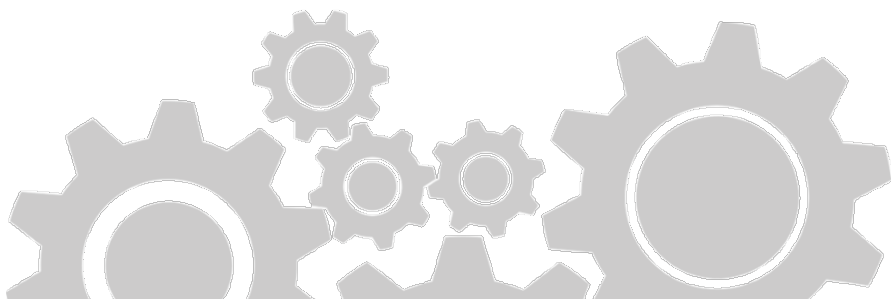
- Chat-Feature wurde für die Person aktiviert
 - Chat-Lizenz ist für die Person vorhanden
 - Person befindet sich im selben Nutzerkreis
- Alternativ hat die Person die Einladung zum Chat akzeptiert

Gruppenchats

Um mit mehreren Personen gleichzeitig zu chatten, erstellen Sie eine Chatgruppe. Es kann administrativseitig eingerichtete Chatgruppen geben, denen Sie zugeordnet sind.

15.4.3 Verfügbarkeit der Chat-Partner

Die Chat-Funktion liefert eigene Informationen zur Verfügbarkeit, die nicht zwangsläufig identisch mit der Präsenzanzeige der Chat-Partner sein müssen.



- Der Status Online sagt aus, ob das Programm eines Chat-Partners mit dem Chatserver verbunden ist.
- Die Präsenzanzeige dagegen sagt aus, ob der Chat-Partner verfügbar ist oder nicht.

Es ist also möglich, dass jemand gerade Pause macht und nicht verfügbar ist, aber trotzdem im Chat als Online aufscheint.

Wenn ein Teilnehmer offline ist, so wird angezeigt, wann er zuletzt online war.

15.5 Chat-Liste

Die Liste im Bereich **Chats** enthält alle geführten Chats, sowohl Einzel- als auch Gruppenchats.

Kleine **rote Zahlen** zeigen die jeweilige Anzahl von ungelesenen Nachrichten an.

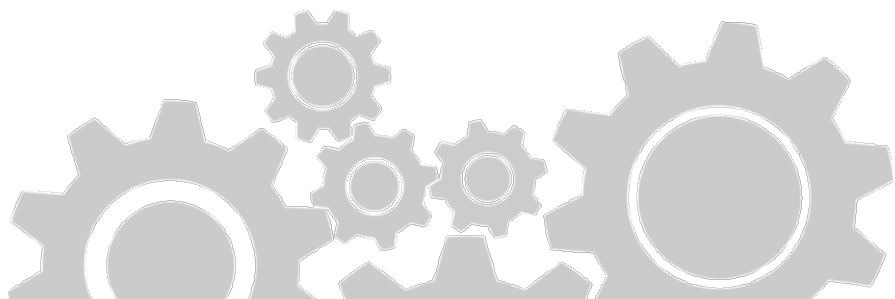
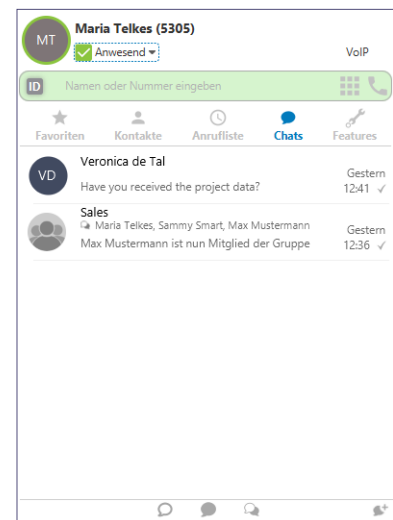
Filter

Um die Chat-Liste auf **Chats mit neuen Nachrichten**, **Einzelchats** oder **Gruppenchats** einzuschränken verwenden Sie die drei **Filter-Symbole** unterhalb der Liste.

Die Filterung wird angezeigt: blaues Symbol. Um sie wieder aufzuheben, klicken Sie das jeweilige Symbol noch einmal an.

Chat öffnen

Klicken Sie den Chat im Bereich **Chats** an. Alle Chats, die Sie öffnen, werden im **Chat-Fenster** angezeigt.



15.6 Das Chat-Fenster

Das Chat-Fenster ist vom Hauptfenster unabhängig.

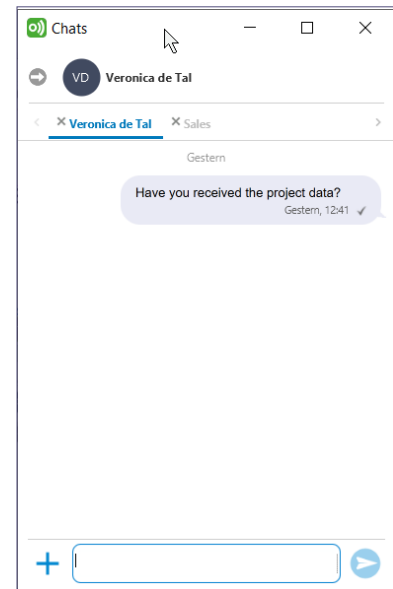
Alle geöffneten Chats werden oben als Registerkarten angezeigt.

Einzelnen Chat schließen: Verwenden Sie das X oben beim entsprechenden Reiter.

Chat-Nachrichten durchsuchen: Verwenden Sie dazu das **Such-Symbol** oben rechts. Sie können nur den aktuell angezeigten Chat durchsuchen. Die gefundenen Wörter werden farblich hervorgehoben.

Chatverlauf exportieren: Verwenden Sie dazu das **Download-Symbol** oben rechts. Damit wird der gesamte Chatverlauf als Textdatei gespeichert und eventuelle Anhänge in einem separaten Ordner.

Um den Speicherort zu sehen verwenden Sie **Verzeichnis öffnen**.



15.7 Chat-Kontaktliste

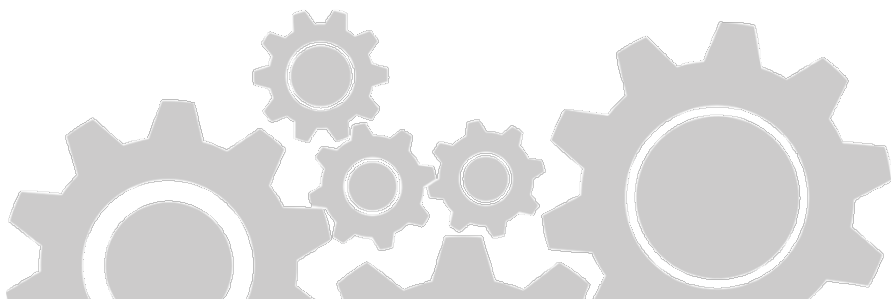
[Chats](#) | [Symbol Neuer Chat](#) | [Chat-Kontaktliste](#)

Chat-Kontaktliste aufrufen: Verwenden Sie das **Neuer Chat-Symbol** rechts unten und wählen Sie **Chat-Kontaktliste**.

Sie können die Chat-Kontaktliste auch aus dem Chat-Fenster aufrufen. Verwenden Sie dazu das Pfeil-Symbol oben rechts im Chat-Fenster.

Die Chat-Kontaktliste zeigt folgende Kontakte an:

- Die Mitglieder aller Chatgruppen, an denen Sie teilnehmen — klicken Sie eine Chatgruppe an um diese Kontakte zu sehen



Unterhalb der Chatgruppen:

- Alle Kontakte, die in Ihrem Nutzerkreis sind, mit denen Sie also jederzeit ohne vorherige Einladung chatten können
- Alle Kontakte, mit denen Sie (über Einladung) einen Einzel-Chat führen oder in der Vergangenheit geführt haben

15.8 Chat-Einstellungen

Einstellungen | Allgemein | Chat Einstellungen

Sie können hier den **Benachrichtigungston** festlegen.

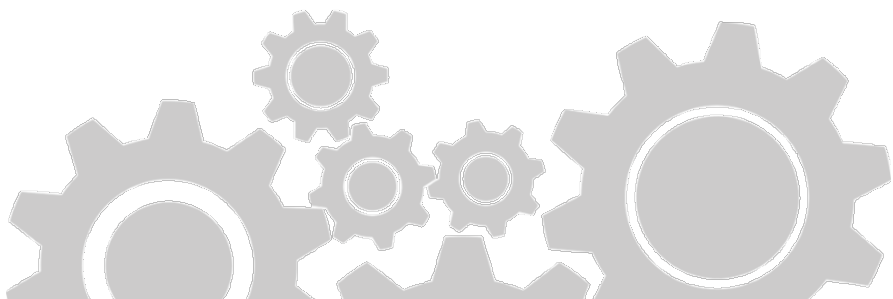
Um den Ton auszuschalten wählen Sie Lautlos als Benachrichtigungston.

Bei Enter neue Zeile beginnen: Standardmäßig verwenden Sie beim Schreiben einer neuen Nachricht die Enter-Taste um die Nachricht abzuschicken. Mit dieser Option können Sie einstellen, dass Sie mit Enter eine neue Zeile beginnen; dann dient Umschalt+Enter zum Abschicken einer Nachricht.

Einstellungen | Erweitert | Popup-Einstellungen | Neue Chat-Nachrichten

Hier stellen Sie ein, ob bei eingehenden Nachrichten im Infobereich des Betriebssystems, also außerhalb des Programms, ein Popup aufscheinen soll.

Ständig sichtbar: Das Popup wird so lange angezeigt bis Sie die Nachricht lesen.

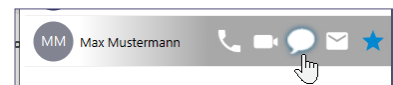


15.9 Einzel-Chat führen

15.9.1 Chat direkt starten

Mit **Personen im selben Nutzerkreis** können Sie ohne Einladung chatten.

Öffnen Sie die **Detailansicht des Kontakts** und verwenden Sie dort das **Chat-Symbol**.



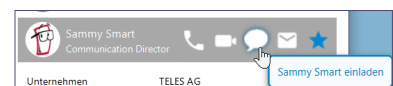
Alternativ können Sie das **Kontextmenü** des Kontakts aufrufen und dort den Befehl **Chat | Chat öffnen** verwenden.

Suchen Sie die Person gegebenenfalls in der Chat-Kontaktliste — hier werden alle Kontakte angezeigt, mit denen Sie direkt chatten können.

15.9.2 Chat über Einladung starten

Personen, die nicht in der Chat-Kontaktliste aufscheinen, müssen Sie zum Chat einladen:

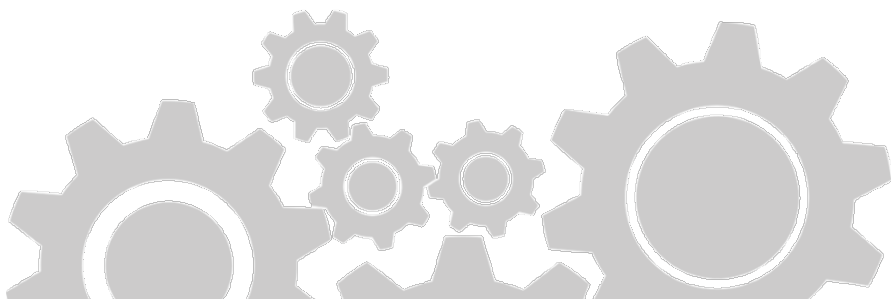
1. Klicken Sie dazu beim Kontakt auf das **Chat-Symbol**. Damit bekommt die Person eine Chat-Einladung.
Alternativ können Sie im Kontextmenü des Kontakts den Befehl **Chat | Zum Chat einladen** verwenden.



Wenn das Chat-Symbol nicht aufscheint, können Sie mit diesem Kontakt nicht chatten.

Eine Einladung zum Chat können Sie zurückziehen, solange die Einladung nicht angenommen wurde.

Der Chat scheint noch nicht im Bereich **Chats** auf, aber in der Chat-Kontaktliste sehen Sie den Kontakt. Sie können über das Chat-Symbol des Kontakts das Chat-Fenster aufrufen, aber noch keine Nachrichten eingeben.

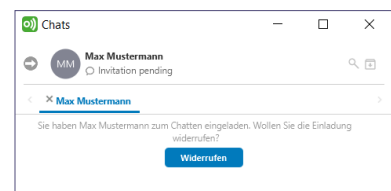


2. Sobald die Person die Einladung annimmt (bestätigt), können Sie im Chat-Fenster Nachrichten eingeben.

Im Bereich Chats wird links unten angezeigt, ob es unbestätigte Einladungen gibt. Dies sind sowohl Einladungen, die Ihnen geschickt wurden, als auch Einladungen, die Sie an einen Kontakt geschickt haben.

Einladung zurückziehen

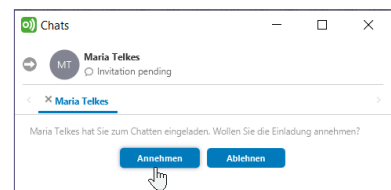
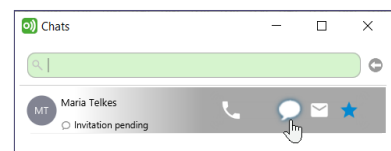
1. Klicken Sie beim betreffenden Kontakt das Chat-Symbol an. Der beabsichtigte Chat wird im Chat-Fenster angezeigt.
2. Verwenden Sie dort die Schaltfläche **Widerrufen**.



Einladung annehmen, ablehnen

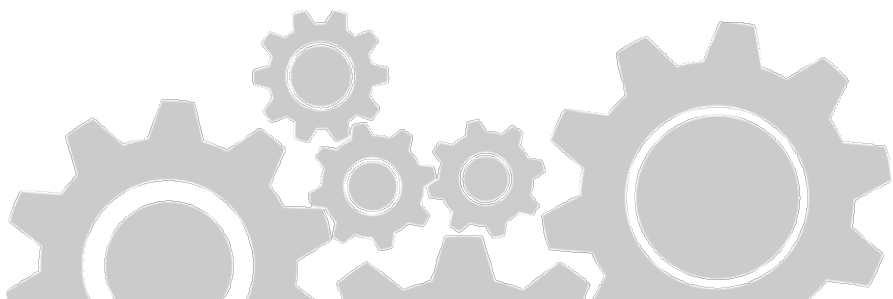
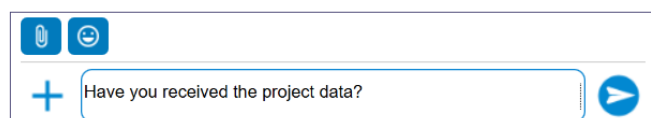
Wenn Ihnen eine Chat-Einladung geschickt wurde, gehen Sie so vor:

1. Klicken Sie im Chat-Bereich unten links auf den Link **1 unbestätigte Einladung**. Der Chat wird im Chat-Fenster angezeigt.
2. Klicken Sie im Chat-Fenster beim Namen der einladenden Person auf das Chat-Symbol.
3. Verwenden Sie die Schaltfläche **Annehmen** oder **Ablehnen**.



15.9.3 Chat-Nachricht eingeben

Schreiben Sie im **Chat-Fenster** Ihre Nachricht in die **Eingabezeile** unten und verwenden Sie die Enter-Taste oder das **Senden-Symbol** um sie abzusenden.



Status von Chat-Nachrichten

Der Status der Chat-Nachrichten wird mit Häkchen angezeigt.

- Ein Häkchen: Die Nachricht wurde zugestellt.
- Zwei Häkchen: Die Nachricht wurde gelesen.

Anhänge mitsenden

Dateien an eine Nachricht anhängen: Verwenden Sie das **Plus-Symbol** und dann das **Dateianhang-Symbol**. Sie können die Datei auch per Drag&Drop in das Textfeld ziehen.

Emojis in eine Nachricht einfügen: Verwenden Sie das **Plus-Symbol** und dann das **Emoji-Symbol**.

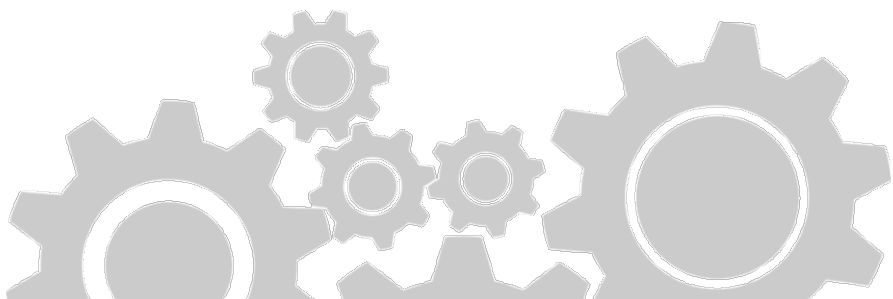
15.10 Chatgruppen

15.10.1 Allgemeines

Es kann **administrationsseitig eingerichtete Gruppen** geben, bei denen Sie automatisch als Mitglied zugeordnet sind und die Sie nicht verlassen können.

Selbst erstellte Chatgruppen: Wenn Sie selbst eine Chatgruppe erstellen, können Sie alle jene Kontakte in die Gruppe einladen, die in der Chat-Kontaktliste aufscheinen. Als Ersteller/in der Gruppe können Sie Mitglieder entfernen oder die Gruppe schließen. Sie können die Gruppe aber nicht verlassen.

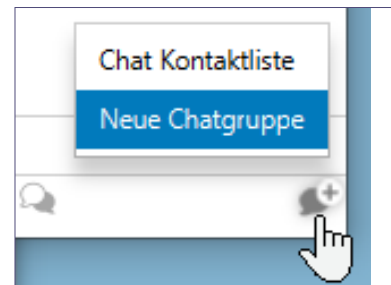
Von Kollegen erstellte Chatgruppen können Sie verlassen. Wenn Sie aber später wieder teilnehmen möchten, muss der/die Gruppenersteller/in Ihnen erneut eine Einladung senden.



15.10.2 Chatgruppe erstellen

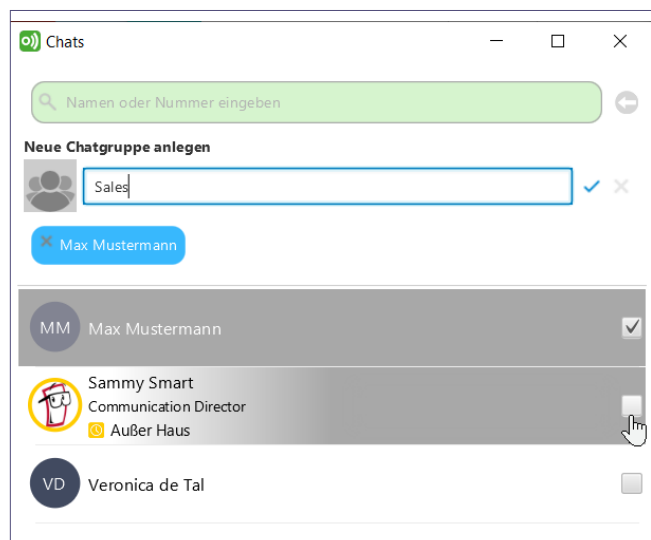
Chats | Neue Chatgruppe

1. Verwenden Sie das **Neuer Chat-Symbol** rechts unten und wählen Sie **Neue Chatgruppe**.
2. Tragen Sie den Name der Chatgruppe ein und speichern Sie ihn mit dem **grünen Häkchen-Symbol**.
3. Im unteren Teil des Fensters werden alle Kontakte gelistet, die Sie zur Gruppe hinzufügen können. Haken Sie hier die gewünschten Kontakte an.
4. Klicken Sie auf **OK**.



Die Auswahl entspricht der Chat-Kontaktliste. Wenn Sie ein Mitglied hinzufügen wollen, das hier nicht gelistet ist, müssen Sie diesen Kontakt vorher zu einem Einzelchat einladen (siehe Seite 103).

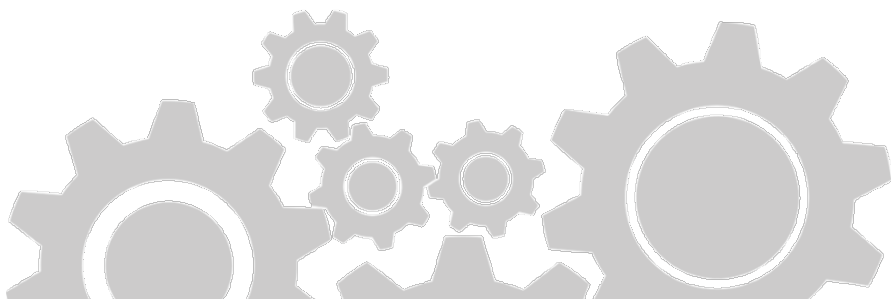
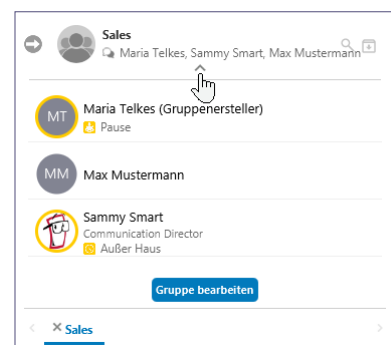
Wenn Sie Mitglieder hinzufügen, erhalten diese eine entsprechende Nachricht im Chat-Bereich.



15.10.3 Chatgruppe bearbeiten

Wenn Sie Mitglieder hinzufügen/entfernen oder den Namen der Gruppe ändern wollen, rufen Sie dazu das Gruppen-Bearbeitungsfenster auf:

1. Öffnen Sie den Gruppenchat.
2. Im Chat-Fenster verwenden Sie den **kleinen Abwärtspfeil** unterhalb des Gruppennamens.



3. Klicken Sie auf **Gruppe bearbeiten**.

Alternativ können Sie auch in der Chat-Kontaktliste die Gruppe anklicken und dort **Gruppe bearbeiten** wählen.

4. Gehen Sie dann wie beim Erstellen der Gruppe vor.
Um den Namen der Gruppe zu ändern verwenden Sie das **Stift-Symbol** neben dem Namen. Um Mitglieder auszuladen entfernen Sie die entsprechenden **Haken**.

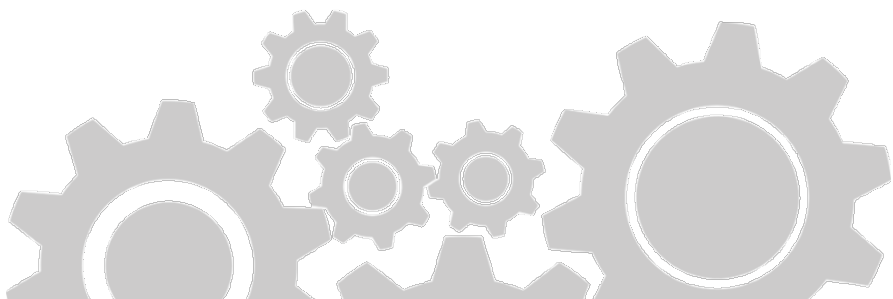
Wenn Sie Mitglieder entfernen, sehen diese eine entsprechende Meldung im Chat.

15.10.4 Chatgruppe schließen (löschen)

Eine Gruppe, die Sie selbst erstellt haben, können Sie schließen:

1. Öffnen Sie den Gruppenchat.
2. Im Chat-Fenster klicken Sie auf den kleinen Abwärtspfeil unterhalb des Gruppennamens.
3. Klicken Sie auf **Gruppe bearbeiten**.
4. Klicken Sie unten rechts auf **Gruppe schließen**.

Damit können in dieser Gruppe keine Nachrichten mehr gesendet werden. In der Chat-Liste wird angezeigt Gruppe wurde gelöscht. Der Gruppenchat und die darin vorhandenen Nachrichten bleiben aber sichtbar, da sie auch lokal gespeichert sind. Am Server wird der Chat nach der vorgesehenen Zeit gelöscht. Lokal (auf Ihrem Computer) wird er gelöscht, wenn Sie beim Abmelden die Option [Alle vom Programm gespeicherten Daten und heruntergeladene Dateien löschen](#) verwenden.



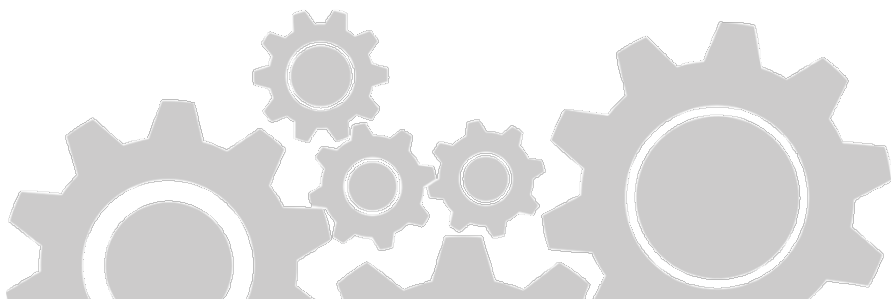
15.10.5 Chatgruppe verlassen

1. Öffnen Sie den Gruppenchat.
2. Im Chat-Fenster verwenden Sie den **kleinen Abwärtspfeil** unterhalb des Gruppennamens.
3. Klicken Sie auf **Gruppe verlassen**.

Alternativ können Sie auch in der Chat-Kontaktliste die Gruppe anklicken und dort **Gruppe verlassen** wählen.

Nach dem Verlassen eines Chats bleiben die bis zu dem Zeitpunkt angekommenen Nachrichten unter Umständen für Sie lesbar, da sie auch lokal gespeichert sind.

| Als Ersteller/in können Sie die Gruppe nicht verlassen.



16 Hotkeys — mit der Tastatur arbeiten

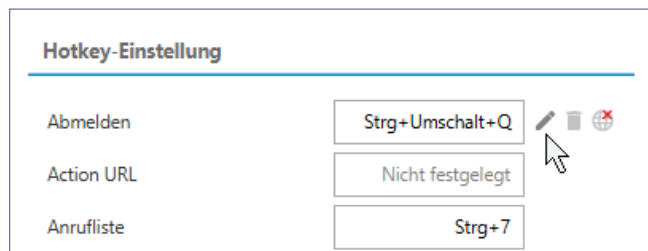
Einstellungen | Tastatur

Das Programm bietet eine Reihe von Tastaturkürzeln (Tastenkombinationen, Hotkeys), so dass Sie bestimmte Aktionen auch mit der Tastatur statt mit der Maus ausführen können.

Die Liste dieser Tastaturkürzel finden Sie unter [Einstellungen | Tastatur](#). Sie können das Tastaturkürzel für einen gelisteten Befehl auch ändern oder deaktivieren.

Tastaturkürzel ändern

1. Wählen Sie [Einstellungen | Tastatur](#).
2. Bewegen Sie die Maus über die entsprechende Zeile und klicken Sie rechts auf das **Stift-Symbol**.
3. Drücken Sie nun die gewünschte Taste bzw. Tastenkombination. Damit wird diese eingetragen.
4. Klicken Sie auf das **blaue Häkchen**, das statt des Stift-Symbols aufscheint, um die Änderung zu speichern.



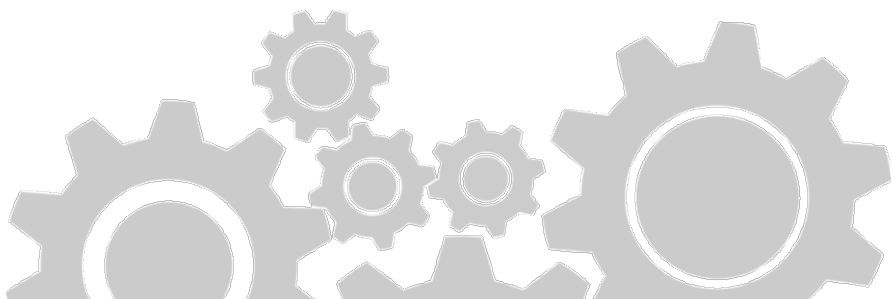
Hotkey-Einstellung		
Abmelden	Strg+Umschalt+Q	  
Action URL	Nicht festgelegt	  
Anrufliste	Strg+7	  

Systemweit gültige Tastaturkürzel

Einige Tastaturkürzel können als systemweit gültig definiert werden. Dies bedeutet, dass sie generell für Ihren Computer gelten, also auch außerhalb des Programms funktionieren.

Beispiel:

Wenn das Tastaturkürzel für den Befehl, 'Markierte Nummer anrufen' systemweit gültig ist, können Sie sie überall verwenden. Wenn Sie dann in irgendeinem Programm eine Nummer



markieren und das Tastaturkürzel drücken, wird die Nummer angerufen.

Befehl als systemweit gültig definieren:

1. Wählen Sie [Einstellungen | Tastatur](#).
2. Bewegen Sie die Maus über die entsprechende Zeile und klicken Sie rechts auf das **Globus-Symbol**.

Die Einstellung wird mit einem blauen Globus-Symbol angezeigt.

Ein **Globus-Symbol mit einem roten X** zeigt an, dass es nicht möglich ist, den Befehl als systemweit zu definieren.

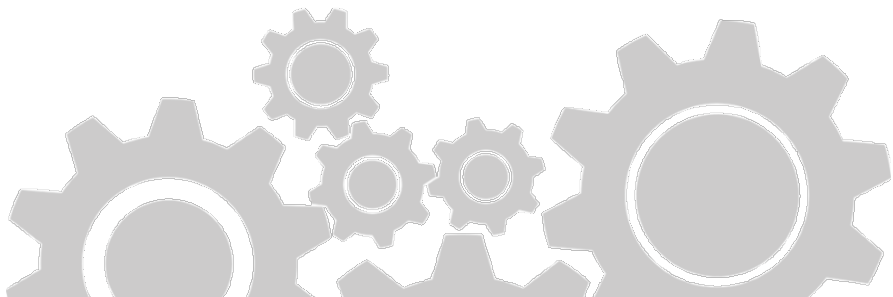


 Um systemweite Tastaturkürzel nutzen zu können, müssen Sie der Applikation DesktopControl Zugriff gestatten unter Systemeinstellungen | Sicherheit | Privatsphäre | Accessibility.

Tastaturkürzel deaktivieren

Um ein Tastaturkürzel auszuschalten verwenden Sie das **Papierkorb-Symbol** neben dem jeweiligen Befehl.

Die Zeile wird nicht gelöscht, Sie können den Befehl jederzeit wieder mit einem Tastaturkürzel belegen.



17 DesktopOperator im Call Center

17.1 Überblick Call Center-Funktionalität

Im Call Center werden Warteschlangen-Anrufe verwaltet.

Grundlegendes zu Warteschlangen siehe 11 Warteschlangen auf Seite 68.

Für Call Center bietet DesktopOperator zusätzliche Funktionen:

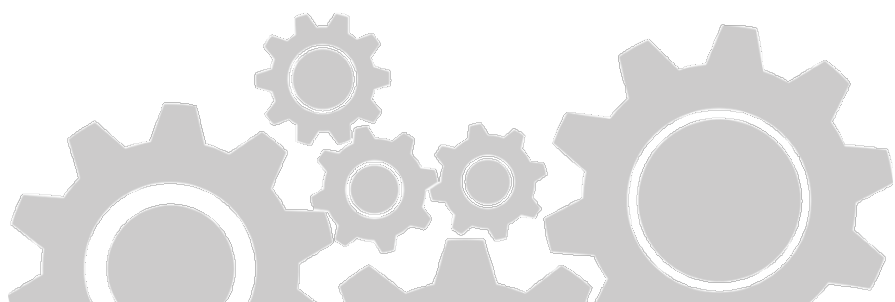
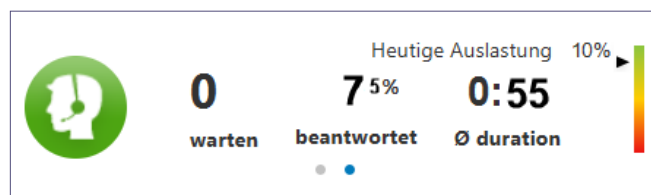
- Die Warteschlange zeigt an, wenn die Anzahl der Agenten für das Anrufaufkommen zu gering ist.
- Es gibt statt des normalen Präsenzstatus (oder zusätzlich dazu) einen Call Center-Präsenzstatus.
- Daten zu Ihrer Auslastung werden angezeigt.
- Es können eigene Call Center-spezifische Kontaktlisten geführt werden.
- Zusätzlich zur Berechtigung als Agent gibt es eine Supervisor-Berechtigung.

17.2 Call Center-Status

17.2.1 Anzeige des Call Center-Status

Zusätzlich zur normalen Präsenzstatus-Anzeige gibt es eine **Anzeige Ihres Call Center-Status**.

Zum Wechseln zwischen diesen beiden Anzeigen verwenden Sie die zwei **kleinen Punkte** unterhalb der Präsenzanzeige.

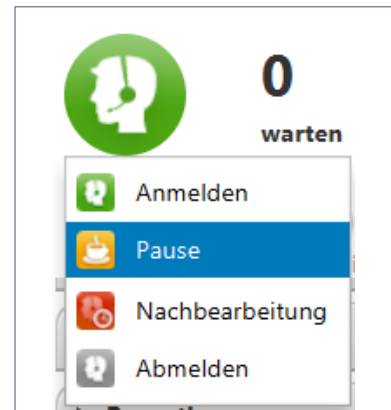


17.2.2 Setzen des Call Center-Status

Ihr Status als Call Center-Agent kann je nach Systemkonfiguration automatisch vom Server gesetzt werden.

Um selbst den Status zu setzen, klicken Sie auf das **Symbol in der Call Center-Statusanzeige** und wählen Sie den Status aus.

Der Status, **Nachbearbeitung**, bedeutet, dass keine Call Center-Anrufe an Sie durchgestellt werden. Er wird meist automatisch für eine festgelegte Zeit nach dem Beenden eines Anrufs gesetzt. Eine Uhr zeigt die verbleibende Zeit an. Wenn Sie Ihren Status selbst auf Nachbereitung gesetzt haben, zählt die Uhr hoch.

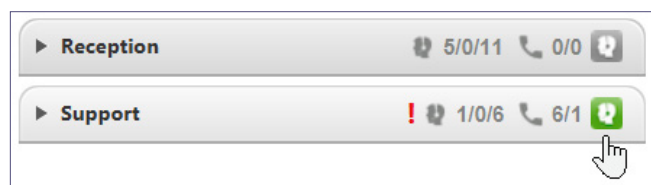


17.3 Warteschlangen-Anmeldung

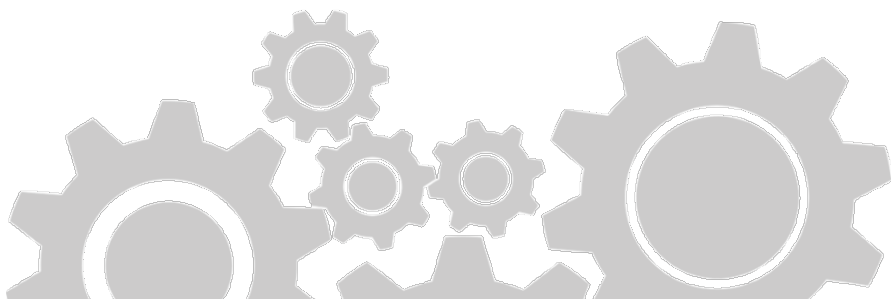
Features • VERSCHIEDENES • Warteschlangen

Zum An- oder Abmelden bei (Call Center)-Warteschlangen gibt es diese Möglichkeiten:

- Öffnen Sie [Features • VERSCHIEDENES • Warteschlangen](#) und haken Sie die jeweilige Warteschlange an — siehe dazu 11.2 Warteschlange ein-/ausschalten auf Seite 68.
- Alternativ dazu können Sie so vorgehen:
 1. Öffnen Sie den Bereich **Anrufe**.
 2. Verwenden Sie in der jeweiligen **Warteschlangen-Tittleiste** das **Warteschlangen-Symbol** ganz rechts.
- Wenn Sie nur einer Warteschlange zugeordnet sind, können Sie stattdessen auch das **Symbol** in der **Call Center-Statusanzeige** zum An-/Abmelden verwenden.



Wenn Sie Supervisor einer Warteschlange sind, müssen Sie sich nicht anmelden.



Automatisches Anmelden/Abmelden

Einstellungen | Erweitert | Warteschlangen-Einstellungen

Sie können hier das automatische Ausloggen bzw. Einloggen bei Warteschlangen steuern. Siehe dazu auch Seite 69.

Beim Start an allen anderen Warteschlangen anmelden: Beim Starten des Programms werden Sie automatisch **bei denjenigen normalen Warteschlangen angemeldet**, die Sie zuletzt unter **Features | Warteschlangen ausgewählt** hatten.

Von allen Call Center Warteschlangen abmelden: Beim Beenden des Programms werden Sie automatisch von allen Call Center-Warteschlangen abgemeldet.

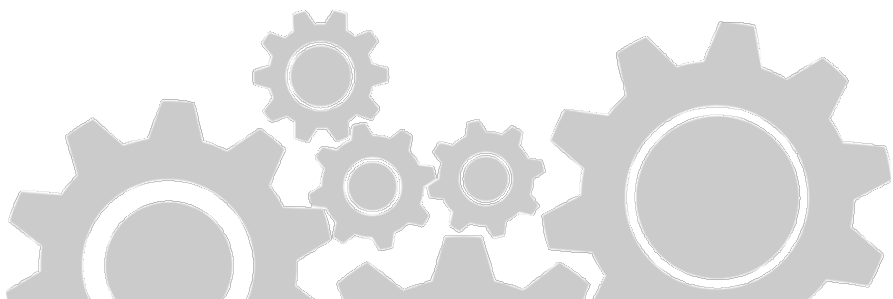
Von allen anderen Warteschlangen abmelden: Beim Beenden des Programms werden Sie automatisch von allen normalen Warteschlangen abgemeldet.

Beim Start an allen Call-Center Warteschlangen anmelden: Beim Starten des Programms werden Sie automatisch **bei denjenigen Call Center-Warteschlangen angemeldet**, die Sie zuletzt unter **Features | Warteschlangen ausgewählt** hatten.

Beim Start an allen anderen Warteschlangen anmelden: Beim Starten des Programms werden Sie automatisch **bei denjenigen normalen Warteschlangen angemeldet**, die Sie zuletzt unter **Features | Warteschlangen ausgewählt** hatten.

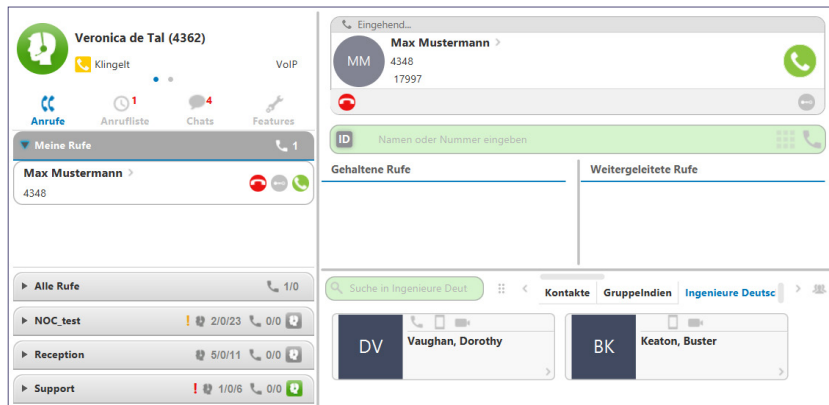
Beim Computer sperren Call-Center Warteschlangen auf Pause setzen: Wenn Sie die Bildschirmsperre Ihres Computers einschalten, wird Ihr Call Center-Status automatisch auf ‚Pause‘ gesetzt.

Der Unterschied zwischen normalen Warteschlangen und Call Center-Warteschlangen ist im Programm unter Umständen nicht erkennbar. Meist gibt es entweder nur Call Center-Warteschlangen oder nur normale Warteschlangen. Kontaktieren Sie im Zweifelsfall Ihre Systemadministration.



17.4 Anruflisten

Der Bereich **Anrufe** zeigt alle eingehenden bzw. wartenden Anrufe an: Siehe dazu 11.4 Anzeige der Warteschlangen-Anrufe auf Seite 69.



Die Titelleisten der Warteschlangen bieten diverse Informationen:

Ausrufezeichen: zeigt an, ob genügend Agenten angemeldet sind, um die Anrufe zu behandeln (orange — niedrig; rot — kritisch), so dass Sie z.B. eine geplante Pause verschieben können bis mehr Agenten verfügbar sind.

Agentensymbol gefolgt von Zahlen:

Anzahl der Agenten die angemeldet, abgemeldet oder in der Pause sind.

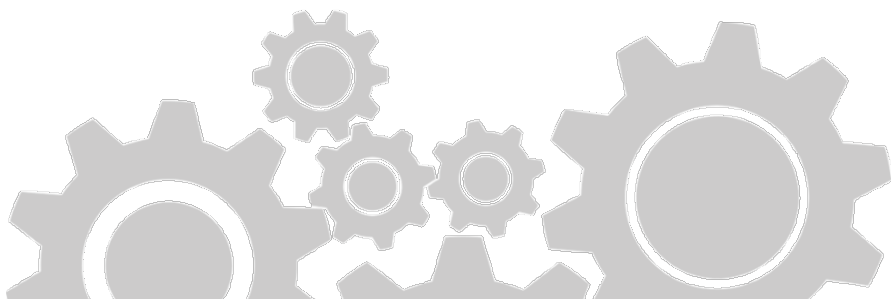


Telefonsymbol gefolgt von Zahlen: Anzahl der wartenden Anrufe, getrennt nach normalen und VIP-Anrufen.

Die Kennzeichnung von VIP-Nummern wird serverseitig definiert. Im Programm werden Anrufe von solchen Nummern dann mit einem Sternchen gekennzeichnet.

Login-Symbol: das Symbol ganz rechts zeigt an, ob Sie bei dieser Warteschlange angemeldet sind.

Um die Zuordnung der Zahlen zu sehen halten Sie die Maus über das Agentensymbol oder das Telefonsymbol.

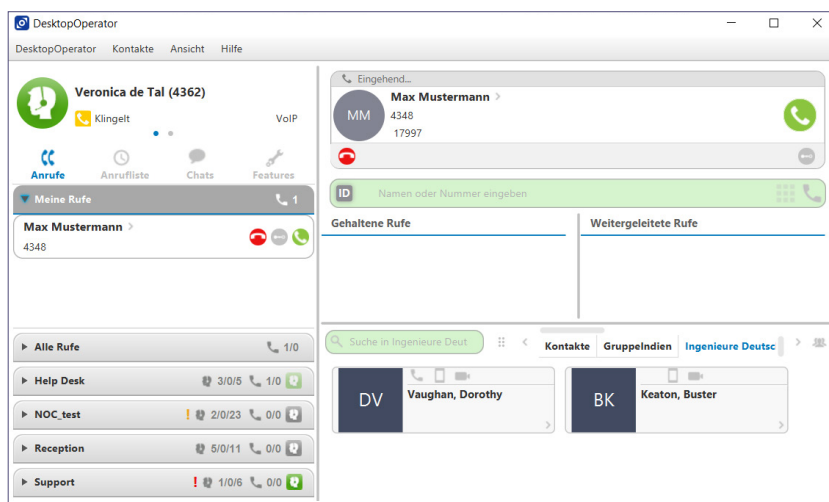


17.5 Anrufe aus einer Warteschlange annehmen

17.5.1 Rolle Agent

Wenn Sie als Agent in einer Warteschlange eingeloggt sind, werden Anrufe aus der Warteschlange nach bestimmten im System definierten Regeln an Sie zugestellt.

Den **aktuell an Sie zugestellten Anruf** sehen Sie dann links im Bereich **Meine Rufe**. Wenn Sie ihn annehmen, sehen Sie ihn nur mehr rechts oben im Anruf-Fenster (**Im Gespräch**).

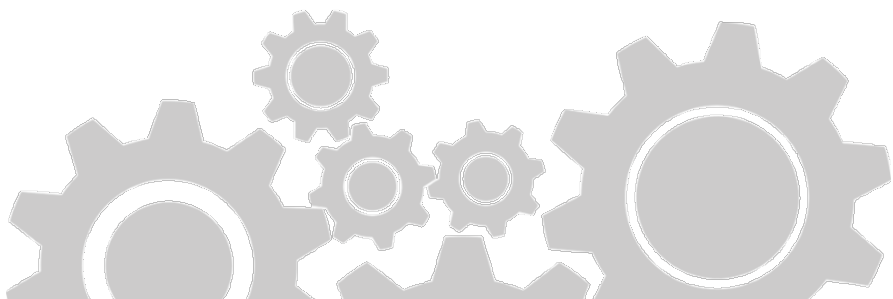


Sie können links im Bereich **Anrufe** alle **wartenden Anrufe** sehen, aber im Allgemeinen nicht einen beliebigen Anruf annehmen, sondern nur den, der Ihnen aktuell zugestellt wird — dies hängt von den eingestellten Regeln ab.

17.5.2 Rolle Supervisor

Wenn Sie einer Warteschlange mit der Supervisor-Berechtigung zugeordnet sind, gilt folgendes:

- Sie müssen sich nicht in der Warteschlange anmelden.



- Ihnen werden keine Warteschlangen-Anrufe zugestellt.
- Sie können jederzeit beliebige Anrufe aus der Warteschlange annehmen.

Anruf annehmen:

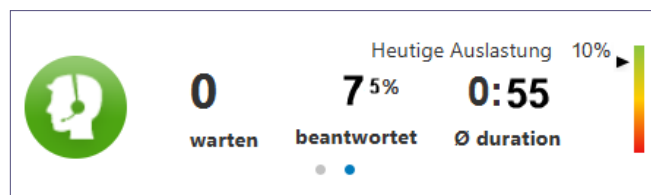
1. Klicken Sie den Anruf in der Warteschlange an.
2. Wählen Sie **Übernehmen**.

17.5.3 Rolle Supervisor und Agent

Wenn Sie Supervisor einer Warteschlange sind, sich aber trotzdem in der Warteschlange anmelden, sind Sie damit gleichzeitig Agent, und es werden auch Ihnen Anrufe automatisch zugestellt.

17.6 Call Center Statistik

Rechts neben Ihrem Call Center-Status wird eine Statistik über Ihre Call Center-Tätigkeiten angezeigt. Die Angaben beziehen sich immer auf den aktuellen Tag, ab 00:00 Serverzeit.

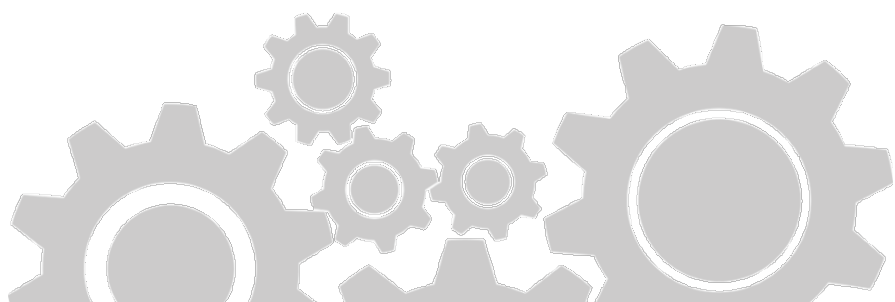


warten: Anzahl der Anrufe, die aktuell in der Warteschlange sind, einschließlich VIP-Anrufe (in Rot).

beantwortet: Anzahl und Prozentanteil der Anrufe, die Sie entgegengenommen haben.

Dauer: durchschnittliche Dauer pro Anruf, einschließlich Nachbearbeitungszeit.

Heutige Auslastung: der Anteil Ihrer Anmeldezeit, den Sie mit der Anrufbehandlung verbracht haben, einschließlich Nachbearbeitungszeit.



17 Protokollierung und Cache

17.1 Fehler-Log

Einstellungen | Erweitert | Protokollierung

Das Programm zeichnet bestimmte Informationen über die aktuelle Funktionalität auf. Diese Log-Informationen können Sie hier unter den Protokoll-Einstellungen abrufen.

Import: Falls Sie von der Systemadministration aufgefordert werden, eine Datei mit Protokollierungskonfigurationen einzuspielen, verwenden Sie dazu diese Schaltfläche.

Aktive Konfiguration wählen: Diese Einstellung bestimmt den Umfang der Funktionalitäts-Aufzeichnung. Es wird empfohlen, die Standardeinstellung nicht zu ändern bzw. nur in Absprache mit Ihrer Systemadministration.

Log-Dateien:

Die Log-Dateien mit der Aufzeichnung können Sie mit **Anzeigen** öffnen.

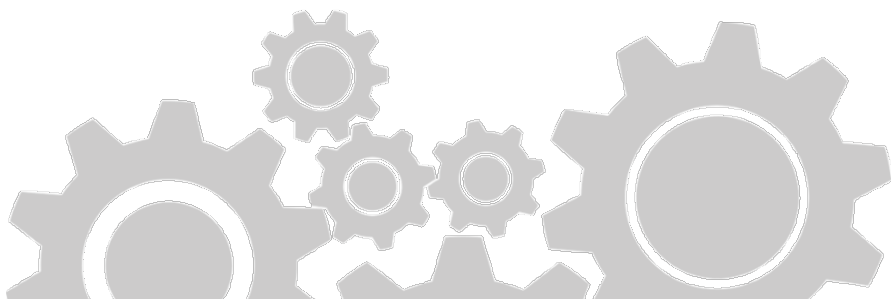
Löschen: Sie sollten die Dateien nur in Absprache mit der Systemadministration löschen.

Falls Sie aufgefordert werden, die Protokollierungsdateien zu schicken, tragen Sie hier die E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf **Senden**.

17.2 Daten zurücksetzen

Einstellungen | Erweitert | Anwendungsdaten

Datenbank und Cache zurücksetzen: Dies entspricht der Option **Alle vom Programm gespeicherten Daten und heruntergeladene Dateien löschen** beim Abmelden — siehe Seite 15.



18 Hilfe-Menü

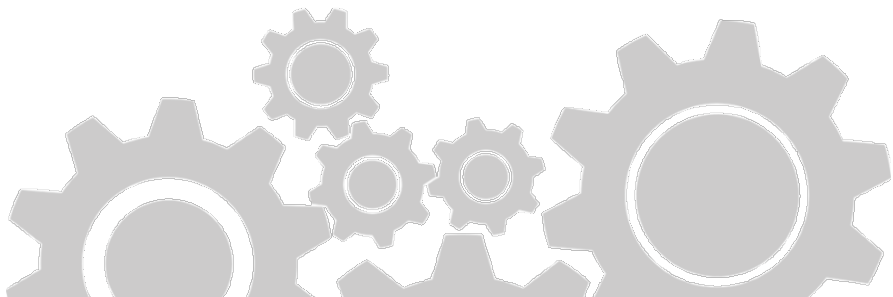
Auf Updates prüfen: prüfen, ob es eine neue Version des Programms gibt und diese installieren

Handbuch: öffnet das Handbuch in Ihrem PDF-Viewer

Lizenz anzeigen: öffnet eine RTF-Datei mit den Lizenzbestimmungen, der Sie bei der Installation zugestimmt haben

Feedback senden: öffnet in Ihrem E-Mail-Programm eine Mail an die im System definierte Support-Adresse

Über DesktopControl: Versionsinformation anzeigen



19 Software von Drittanbietern anbinden

19.1 Outlook

Zur Anbindung von Outlook gibt es zwei Möglichkeiten:

- Outlook-Versionen ab 2003 können Sie über **TAPI** anbinden.
- Falls auf Ihrem Computer Microsoft Office 2007 oder höher läuft, können Sie das **Outlook Add-in** verwenden.

19.1.1 Outlook-Anbindung über TAPI

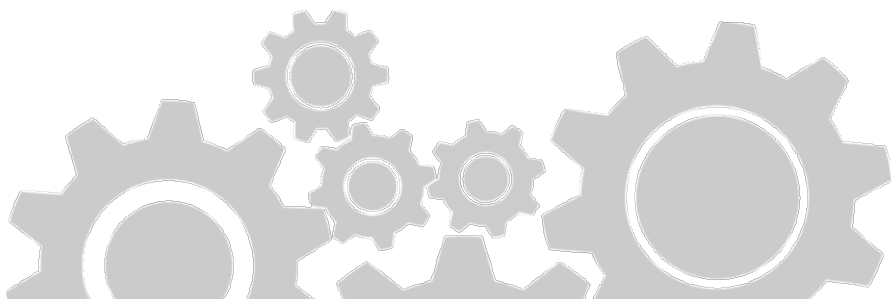
Wenn TSP installiert ist, können Sie aus Outlook heraus DesktopControl zum Telefonieren verwenden.

In **Outlook** steht dann im Kontextmenü eines Kontakts der Befehl **Anruf** zur Verfügung.

Bei der erstmaligen Verwendung konfigurieren Sie die Anbindung:

1. Unter **Wähloptionen** wählen Sie DesktopControl als Leitung aus.
2. Unter **Wählparameter** tragen Sie gegebenenfalls Amtsholungskennziffern und Netzkennzahlen ein. Wenden Sie sich für genauere Informationen an Ihre Systemadministration.

Tragen Sie die Nummern für Ihre Kontakte mit einem führenden Pluszeichen (+) und Länder- und Ortsvorwahlen ein, um sicherzustellen, dass sie richtig gewählt werden. Beachten Sie dabei die Klammersetzung in dem von Microsoft vorgeschriebenen Standardnummernformat. Beispiel: Die Rufnummer +49 30 39928-00 muss für TAPI in der Form +49 (30) 39928-00 eingetragen werden.



19.1.2 Outlook Add-in

Wenn das Outlook Add-In installiert ist, stehen **in Outlook** diese Möglichkeiten zur Verfügung:

- Outlook-Kontakte, bei denen eine Nummer eingetragen ist, direkt aus Outlook anrufen.
- Outlook-Kontakte anrufen, deren Nummer mittels Mapping der E-Mail-Adresse aus DesktopControl bezogen werden kann. In Outlook steht an dann allen Stellen, wo der Kontakt aufscheint (auch z.B. in E-Mails oder Besprechungen), eine Schaltfläche mit einem Add-in-Menü zur Verfügung.
- DesktopControl-Kontakte verwenden.
Alle Kontakte, die Sie in DesktopControl sehen, stehen auch in Outlook zur Verfügung.

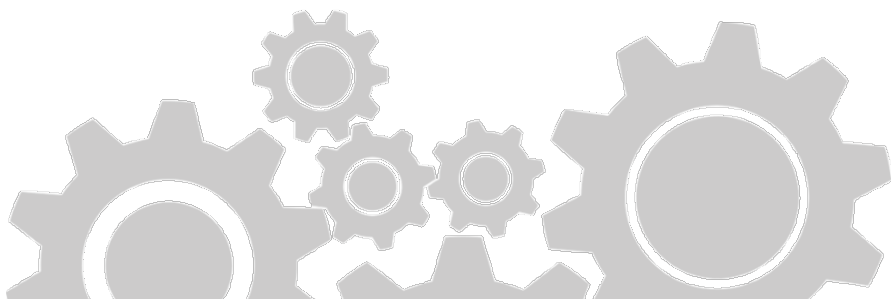
Ob umgekehrt auch alle Outlook-Kontakte in DesktopControl zur Verfügung stehen, ist vom Add-in unabhängig und wird über die Synchronisationseinstellungen definiert (siehe Seite 84).

19.2 Anbindung von sonstigen TAPI-fähigen Anwendungen

Wenn TSP installiert ist, können Sie TAPI-fähige Anwendungen anbinden, um von diesen aus über DesktopControl zu telefonieren oder Daten aus DesktopControl abzurufen.

Beachten Sie folgendes:

- Der installierte TSP unterstützt eine Leitung und verwendet den im Programm gerade eingestellten Rufmodus.
- TSP wird auf Betriebssystemen ab Windows 7 (32- und 64-Bit) unterstützt.
- Die unterstützte TAPI-Version ist 2.2 oder höher.



- Unter Windows Server kann TAPI nicht sinnvoll genutzt werden, da hier alle Benutzer gemeinsam auf die gleiche TAPI-Leitung zugreifen. Anrufe können damit den Benutzern nicht eindeutig zugewiesen werden.
- Folgende Funktionen werden unterstützt:
 - Anrufe tätigen
 - Anrufe empfangen
 - Anrufe ablehnen
 - Bestehenden Ruf halten
 - Gehaltene Ruf wieder aufnehmen

19.2.1 Wie TAPI-Anwendungen Rufe behandeln

Eingehende Anrufe

Ist eine TAPI-Anwendung an den TAPI-Adapter angebunden und hat eine Monitoring Session gestartet, wird nun bei eingehenden Anrufen zusätzlich zur Anzeige im Programm der Anruf auch der TAPI-Schnittstelle signalisiert.

Für den Fall, dass die TAPI-Anwendungen selbst Popup-Fenster öffnen, können die Popups unter [Einstellungen | Erweitert | Popup-Einstellungen](#) deaktiviert werden.

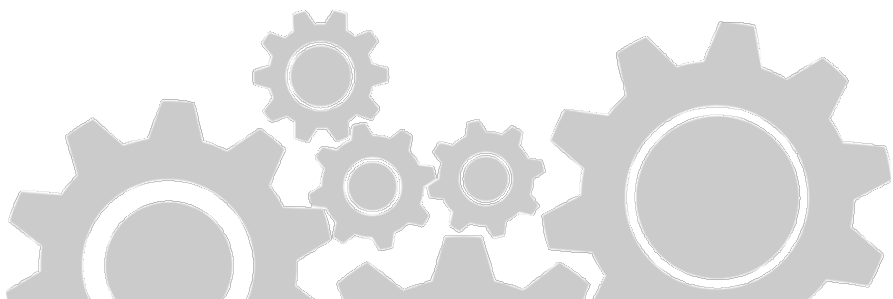
Ausgehende Anrufe

Ausgehende Anrufe werden von der TAPI-Anwendung initiiert. Die TAPI-Schnittstelle des Programms übernimmt die Gesprächsdaten aus dem TAPI-Aufruf und stellt das Gespräch via VoIP oder CSTA (im CTI Modus) zu.

Es wird empfohlen, die Zielrufnummer im internationalen Format (z.B. +43) zu übergeben.

19.3 Anbindung beliebiger Anwendungen

[DesktopControl](#) | [Action URL](#)



Über **Action URLs** können Einstellungen für die Verbindung zu Anwendungen von Drittanbietern, z.B. zu CRM-Systemen, gemacht werden.

Beim Auftreten bestimmter Ereignisse kann das Programm definierte Aktionen auslösen. Dadurch lassen sich Vorgänge in Anwendungen von Drittanbietern steuern und Prozesse automatisieren.

Aktionen definieren

1. Wählen Sie [DesktopControl | Action URL](#).
2. Öffnen Sie mit dem Pfeil die Einstellungen zur jeweiligen Aktion.
3. Wählen Sie unter [Action Typ](#), ob es sich um einen GET-Befehl, einen POST-Befehl oder einen Befehl zum Ausführen einer Anwendung handelt.

Bei POST-Befehlen können Sie im [Body](#)-Feld bei Bedarf die zu sendenden Daten eintragen.

4. Tragen Sie unter [URL](#) die URL des Serversystems in das Feld ein, z.B. `https://myserver.com/call`.

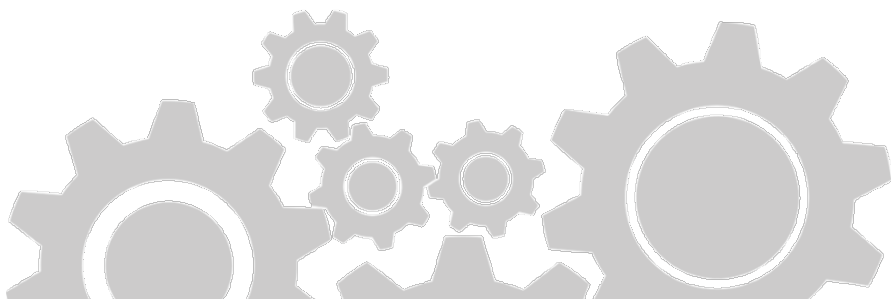
Beim Aktionstyp ‚Anwendung ausführen‘ kann als URL direkt die Anwendung mit Parametern eingetragen werden, z.B.

```
open -a Safari http://www.ecosia.org  
C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe  
http://www.ecosia.org
```

Variablen

Die auf der rechten Seite gelisteten Variablen können in der URL und im Body verwendet werden. Sie werden durch die entsprechenden Daten des aufgetretenen Ereignisses ersetzt.

So wird z.B. die Variable `$call.remote_number` bei einem ankommenden Ruf durch die Rufnummer des Anrufers ersetzt. Die obigen Beispiele würden dann so lauten:



```
open -a Safari http://www.ecosia.org/  
search?q=$call.remote_number  
C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe  
http://www.ecosia.org/search?q=$call.remote_number
```

Bei der Aktion ‚Eingehender Ruf‘ würde dies bei jedem ankommenden Anruf eine Suche über die Rufnummer des Anrufers in einem neuen Browser-Fenster starten.

Beispiele für Aktionen

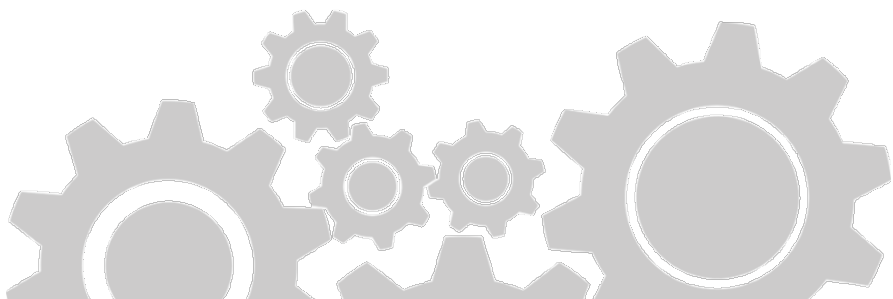
- GET-Befehl:
Bei jedem Rufende wird ein HTTP GET-Request an den Server gesendet mit der URL `http://myserver.com/call/{id}`, wobei die Call-ID, Dauer des Rufes und der Grund für das Ende des Rufes als Parameter für den Request mitgesendet werden.
- POST-Befehl:
Für jeden zustande gekommenen Ruf wird ein HTTP POST-Request an den Server gesendet mit der URL: `http://myserver.com/call`. Zusätzlich werden die Rufnummer und der Name des Anrufers im Body des Requests übermittelt.
- Ausführen-Befehl:
Bei jedem ankommenden Ruf wird ein Browser-Fenster geöffnet, in dem eine Suche gestartet wird mit dem vollständigen Namen des Anrufers.

Ereignisse testen und ein-/ausschalten

Um zu **testen**, ob Ihre Einstellungen tatsächlich die gewünschte Aktion ausführen, verwenden Sie den **Pfeil** rechts neben der URL.

Zum **Ein- oder Ausschalten** einer Aktion verwenden Sie das **Symbol** neben dem Ereignisnamen oder die Option **Status**.

Bei aktivierten Aktionen ist das Symbol grün und es wird eine kurze Beschreibung unter dem Namen angezeigt.



Regeln importieren und exportieren

Sie können den aktuellen Regelsatz **exportieren**. Verwenden Sie dazu die Schaltfläche **Export** rechts unten.

Dies erzeugt eine XML-Datei mit den aktuell vorhandenen Regeln, die Sie manuell bearbeiten können.

Mit dem **Import** der Datei können Sie dann den aktuellen Regelsatz überschreiben.

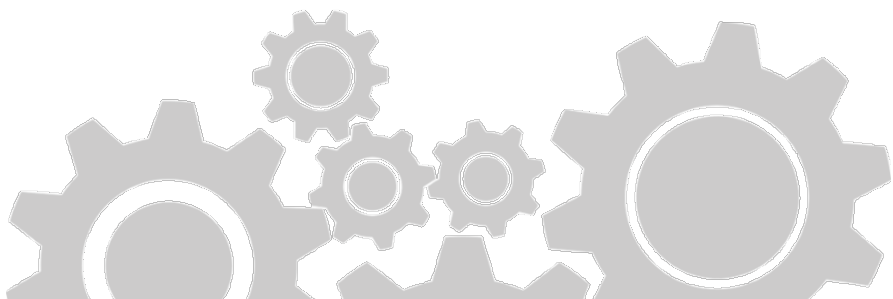
19.4 Browserintegration

Wenn Webseiten `callto://` oder `tel://` Links enthalten, also die Möglichkeit, über einen Link einen Anruf zu starten, dann kann dieser Anruf mit dem Programm aufgebaut werden.

Wenn Sie zum ersten Mal einen Telefonlink anklicken, werden Sie gefragt, welches Programm Sie für den Ruf verwenden möchten — wählen Sie hier DesktopControl.

Die Einstellung ist Teil der Systemeinstellungen Ihres Betriebssystems und kann dort gegebenenfalls auch wieder geändert werden.

DesktopControl unterstützt Links vom Typ `callto://` und `tel://`.



Video license information

THIS PRODUCT IS LICENSED UNDER THE AVC PATENT PORTFOLIO LICENSE FOR THE PERSONAL USE OF A CONSUMER OR OTHER USES IN WHICH IT DOES NOT RECEIVE REMUNERATION TO

(i) ENCODE VIDEO IN COMPLIANCE WITH THE AVC STANDARD („AVC VIDEO“) AND/OR

(ii) DECODE AVC VIDEO THAT WAS ENCODED BY A CONSUMER ENGAGED IN A PERSONAL ACTIVITY AND/OR WAS OBTAINED FROM A VIDEO PROVIDER LICENSED TO PROVIDE AVC VIDEO.

NO LICENSE IS GRANTED OR SHALL BE IMPLIED FOR ANY OTHER USE. ADDITIONAL INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM MPEG LA, L.L.C.

SEE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)

