C4B COM FOR BUSINESS

Teufel NET

The Network Company.

XPhone Unified Communications 2011

Anwenderhandbuch

XPhone UC Commander

11/2014

Inhalt

1	**Hilfe**	**7**
2	**Einleitung**	**8**
2.1	Was ist XPhone UC?	8
2.2	Was ist XPhone UC Commander?	8
2.3	Systemvoraussetzungen	8
2.4	Hinweise zum Handbuch	11
3	**Installation und Inbetriebnahme**	**12**
3.1	Installation auf einem Arbeitsplatz	12
3.2	Erstinbetriebnahme durch den Anwender	12
3.2.1	Anwendung ohne Anmeldung starten	12
3.2.2	Ausfüllen der Anmeldemaske	12
3.2.3	IP Adresse und Port eingeben	13
3.2.4	Passwort ändern	13
3.2.5	Speicherort von Konfigurations- und Arbeitsdaten	13
3.2.6	Upgrade von einer früheren Version auf XPhone UC Commander	13
3.2.7	Einschränkung der Funktionalität durch Arbeitsplatzvorlage	14
4	**Programmoberfläche**	**15**
4.1	Ansichten	15
4.2	Registerkarten	16
4.2.1	Anrufe	17
4.2.2	Favoriten	17
4.2.3	Kontakte	18
4.2.4	Fax, Voicemail, SMS	18
4.3	Bedienung	18
5	**Telefonieren mit XPhone UC Commander**	**20**
5.1	Wählen	20
5.1.1	Manuelle Rufnummerneingabe	20
5.1.2	Kontaktsuche aus der Anrufsteuerung	20
5.2	Rufannahme	21
5.3	Gespräch beenden / trennen	21
5.4	Gespräche weiterleiten / übergeben	21
5.5	Gehaltenen Teilnehmer anzeigen	21
5.6	Rückfragen und Makeln	22
5.7	Telefonkonferenzen	22
5.7.1	Gespräch zu Konferenz erweitern	22
5.7.2	Konferenzen vorbereiten	22
5.7.3	Konferenzen aus Favoritenliste	23
5.7.4	Konferenz beenden	23
5.8	Anrufumleitung und Anrufschutz	23
5.9	Nachricht hinterlegen*	24
5.10	Privatgespräche	24
5.11	Chef-Sekretariat-Funktionen	25
5.11.1	CheSe Funktionen für das Chef-Büro	25
5.11.2	CheSe Funktionen für das Sekretariat	26
5.11.3	CheSe Arbeitsgruppen mit mehr als zwei Mitarbeitern	26
5.12	Multiline Einsatz	26
5.13	Einstellungen für Telefonie	27

TeleNET The Network Company.

6	**Präsenzmanagement**	**29**
6.1	Hinweis zur Konfiguration durch Präsenzmanagement Vorlagen	29
6.2	Mit Profilvorlagen arbeiten	29
6.3	Profilvorlagen konfigurieren	32
6.4	Termine aus Microsoft Outlook / Lotus Notes übernehmen	34
7	**Teamfunktionen**	**37**
7.1	Ansicht 'Favoriten'	37
7.2	Teamfunktionen	37
7.3	Sofortnachrichten	38
8	**Datenbankanbindung**	**40**
8.1	Persönliches Adressbuch	40
8.2	Neue Datenbank anlegen	40
8.3	Vorhandene Datenbank verknüpfen	40
8.3.1	XPhone Virtual Directory verknüpfen	40
8.3.2	Access Datenbank verknüpfen	40
8.3.3	ODBC Datenquelle verknüpfen	41
8.3.4	LDAP Directory verknüpfen	41
8.3.5	Microsoft Outlook Kontaktordner verknüpfen	42
8.3.6	Lotus Notes Adressbücher verknüpfen	42
8.3.7	MAPI Adressbücher verknüpfen	43
8.3.8	Windows Adressbuch verknüpfen (Outlook Express)	43
8.3.9	Telefonbuch Deutschland verknüpfen	44
8.3.10	TwixTel Telefonbuch der Schweiz verknüpfen	44
8.4	Feldverknüpfung einrichten	45
8.5	Adressbücher verschieben und löschen	45
8.6	Adressbucheinträge suchen	46
8.7	Freitextsuche	46
8.8	Volltextsuche	47
8.9	Über Suchkriterien suchen	47
8.9.1	Suchkriterien definieren	47
8.9.2	Suchkriterien eingeben	47
8.9.3	Manuelle Rufnummern-Identifizierung (Inverssuche)	48
8.9.4	Adressbuchspalten anpassen	48
8.9.5	Suchergebnis sortieren	48
8.10	In Das Telefonbuch Deutschland suchen	48
8.11	Im TwixTel Telefonbuch der Schweiz suchen	49
8.12	Lotus Notes Kontaktsuche optimieren	49
8.13	Kontakte in Kurzwahlliste übernehmen	50
8.14	Terminanrufe	50
8.15	Anruflisten erstellen	50
8.16	Kontaktdatensätze in andere Adressbücher kopieren	51
8.17	Adressbucheinträge neu anlegen	51
8.18	Neue Rufnummer übernehmen	51
8.19	Adressbuchansicht ausdrucken	51
9	**Anruferidentifizierung**	**52**
9.1	Anrufer beim Telefonklingeln erkennen	52
9.2	Anruferidentifizierung über Popup	52
9.3	Kontaktdatensatz automatisch öffnen	52
9.4	Anruferidentifizierung über Tooltipp	52
9.5	Anruferidentifizierung ausschalten	53
10	**Anrufjournal**	**54**
10.1	Icons im Journal	54
10.2	Gespräche erfassen	54
10.3	Suchen und Filtern im Journal	54
10.4	Anrufe in Abwesenheit erfassen	54

TeutelNET The Network Company.

10.5 Aus Journalen wählen 55
10.6 Status von Journaleinträgen ändern 55
10.7 Notizen und Anruferinnerungen anlegen 55
10.8 Papierkorb 55
10.9 Journale archivieren 56
10.10 Kompaktjournal 56
10.11 Journale in Microsoft Outlook führen 56

11 Fax, Voicemail, SMS 57

11.1 Faxfunktionen in XPhone UC Commander 57
11.1.1 Neues Fax schreiben 57
11.1.2 Fax-Tollbar und Editiermöglichkeiten 58
11.1.3 Sendeoptionen 59
11.1.4 Vorschau 60
11.1.5 Fax versenden 60

11.2 Faxfunktionen in Microsoft Word 60
11.2.1 Mit XPhone UC faxen 60
11.2.2 XPhone Serienfax 61

11.3 Faxfunktionen in anderen Windowsanwendungen 61
11.3.1 Fax-Optionen in anderen Windowsanwendungen 62
11.3.2 Mischen von E-Mail, Fax und SMS 63

11.4 Faxintegration in Drittanwendungen 63
11.4.1 Faxversand mit Hilfe von Steuerzeichen 63
11.4.2 Beispiel für Fax mit Steuerzeichen 65

11.5 XPhone UC SMS 66
11.5.1 Neue SMS schreiben 66
11.5.2 SMS Optionen 67

11.6 XPhone UC Voicemail 67
11.6.1 Fernzugriff aufbauen 67
11.6.2 Fernzugriff-Funktionen 68

12 Collaboration 71

12.1 Interne Bildschirmfreigabe 71
12.1.1 Leistungsmerkmale interne Bildschirmfreigabe 71
12.1.2 Sitzung für interne Bildschirmfreigabe einleiten 71
12.1.3 Lizenzierung und Freischaltung der internen Bildschirmfreigabe 71
12.1.4 Funktionalität der internen Bildschirmfreigabe 72

12.2 Fastviewer Instant Meeting 73
12.2.1 Leistungsmerkmale Fastviewer Instant Meeting 73
12.2.2 Sitzung für Fastviewer Instant Meeting einleiten 73
12.2.3 Lizenzierung und Freischaltung von Fastviewer Instant Meeting 74
12.2.4 Fastviewer Instant Meeting prüfen 75

13 XPhone UC Settings 76

13.1 Rufumleitung 76
13.2 Voicemail Ansagen 76
13.3 Voicemail Einstellungen 77
13.4 Fax 78
13.5 SMS 79
13.6 Postfach 80
13.7 Kennwort ändern 80
13.8 Sprache 80
13.9 Abmelden 80

14 XPhone – Mobile Control 81

14.1 Mobile Leitung im XPhone UC Commander 81
14.2 Inbetriebnahme des Mobile Clients 81
14.3 Einstellungen des Mobile Client 81

TeleNET The Network Company.

15 CTI mit Drittanwendungen kombinieren 84

15.1 Wählen über URL-Protokollhandler 84
15.2 XPRun 84
15.2.1 Registrieren / Deregistrieren 84
15.2.2 Infodialog 84
15.2.3 Telefonieren 85
15.2.4 Kompaktansicht 85
15.2.5 Anrufsteuerung 85
15.2.6 Umleitung des Aufrufs eines anderen Protokollhandlers an XpRun 85

15.3 Regelwerk 85
15.4 Hotkeysteuerung 86

16 CTI Messaging Assistant 88

16.1 Funktion des Messaging Assistent 88
16.2 Messaging Funktionen aktivieren 88
16.3 Eigene Messaging Vorlagen erstellen 88
16.4 Eigene Kontaktdaten in Messaging Vorlagen übernehmen 89
16.5 Nachinstallieren von Beispielvorlagen 89
16.6 Vorhandene Messaging-Vorlagen ändern 89
16.7 Messaging-Vorlagen entfernen 90
16.8 Messaging Funktionen ansteuern 90
16.9 Benachrichtigung bei Anruf in Abwesenheit 90
16.10 E-Mail-Anrufnotiz 91

17 Integration in Microsoft Outlook 92

17.1 CTI Funktionen aus Microsoft Outlook bedienen (ab Outlook 2010) 92
17.2 Suchfunktion aus Outlook-Oberfläche starten (ab Outlook 2010) 92
17.3 Zugriff auf Microsoft Outlook Elemente 93
17.4 Journalführung in Microsoft Outlook 94
17.5 XPhone Client und Microsoft Outlook gemeinsam starten 94

18 Datev-Integration 95

18.1 Lokale Adressbuchanbindung 95
18.1.1 DATEV pro Adressaten 95
18.1.2 DATEV pro Institutionen 96

18.2 Konfiguration 96
18.3 Betrieb 97
18.3.1 Arbeitsweise in DATEV pro 97
18.3.2 Telefonie in DATEV pro 98
18.3.3 DATEV-Klick im XPhone UC Commander Anrufjournal 99
18.3.4 DATEV-Klick in der XPhone Commander Anrufsteuerung 99
18.3.5 Arbeitsweise des DATEV-Klick 99
18.3.6 Übergabe von Notizen 100

18.4 Tipps 100

TechNET The Network Company.

© Copyright C4B

Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieses Handbuchs oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch die C4B Com For Business AG nicht gestattet. In dieser Dokumentation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert und ergänzt werden.

Keine Gewährleistung. Dieses Handbuch wird Ihnen wie vorgelegt zur Verfügung gestellt. Die C4B Com For Business AG übernimmt keine Gewährleistung bezüglich der Genauigkeit oder Nutzung dieses Handbuchs. Jeglicher Gebrauch des Handbuchs oder der darin enthaltenden Informationen erfolgt auf Risiko des Benutzers. Das Handbuch kann Ungenauigkeiten technischer oder anderer Art sowie typografische Fehler enthalten.

Das Handbuch basiert auf: XPhone Unified Communications 2011, Stand November 2012

Microsoft®, Windows®, Word®, Excel®, Access® und Outlook® sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Notes® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Lotus Development Corporation.
Unify®, OpenScape®, OpenStage® und HiPath® sind eingetragene Warenzeichen der Unify GmbH & Co. KG.

Das Telefonbuch Deutschland: Copyright © TVG Telefon- und Verzeichnisverlag GmbH & Co. KG.

TwixTel Telefonbuch Schweiz ist ein Produkt der Twix AG.

XPhone® ist ein eingetragenes Warenzeichen der C4B Com For Business AG.

Andere in dieser Dokumentation erwähnte Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

TeufelNET The Network Company.

1 Hilfe

Die Bedienung von XPhone UC Commander ist intuitiv und so einfach wie möglich gehalten – falls Sie aber doch einmal eine Hilfestellung für eine bestimmte Aktion benötigen, unterstützt Sie die Online-Hilfe. Querverweise zu verwandten Themen und weiterführenden Informationen sind als Hyperlink angelegt, so dass Sie per Mausklick direkt aus dem Text dort hin springen können. Erläuterungen, praktische Tipps, Hinweise, Warnungen und Beispiele sind durch farbige Symbole markiert.

Themensuche im Inhalt

a) Öffnen Sie den Menüpunkt ?.
b) Wählen Sie Inhalt.
c) Ein zweigeteiltes Fenster öffnet sich. In der linken Ansicht sehen Sie das gesamte Inhaltsverzeichnis.
d) Wählen Sie das Kapitel zu Ihrem Suchthema aus.
e) Der Kapitelinhalt wird in der rechten Ansicht angezeigt.
f) Benutzen Sie die Pfeiltasten, um in der Hilfe zu blättern.

Themensuche im Index

Über die Indexfunktion haben Sie die Möglichkeit, einzelne Suchbegriffe einzugeben und die dazugehörigen Einträge aufzurufen.

a) Öffnen Sie den Menüpunkt ?.
b) Wählen Sie Index.
c) Ein zweigeteiltes Fenster öffnet sich. In der linken Ansicht sehen Sie den alphabetisch geordneten Index.
d) Tragen Sie Ihren Suchbegriff in das Eingabefeld ein.
e) Bestätigen Sie über die Eingabetaste. Die Erläuterung zu Ihrem Suchbegriff wird im rechten Fenster angezeigt.

TeufelNET The Network Company.

2 Einleitung

2.1 Was ist XPhone UC?

XPhone UC vereint Kommunikationslösungen für mittlere und große Unternehmen unter einem Dach. Die XPhone UC Lösungen sind einzeln oder miteinander kombiniert einsetzbar. Alle Produkte sind standardmäßig mit der integrierten Telefonie- und Administrationssoftware XPhone Server ausgestattet. Die folgenden Produkte sind derzeit verfügbar:

- XPhone UC Commander für die Bereitstellung von UC-Funktionen auf dem Windows-Arbeitsplatz
- XPhone UC Team Panel für perfekte Teamkommunikation und wo es auf einen guten Überblick über das Team ankommt.
- XPhone UC Web für die Verwendung von CTI-Funktionen über eine Weboberfläche. Eine spezielle Variante ermöglicht den mobilen Zugriff über Ihr internetfähiges Smartphone.

Wichtige Information

Die XPhone UC Produkte bieten standardmäßig einen breiten Funktionsumfang an. Damit Sie diesen voll nutzen können, muss das in Ihrem Unternehmen eingesetzte TK-System bzw. der eingesetzte Telefontreiber diese Funktionen unterstützen. In Einzelfällen ist es unter Umständen möglich, dass Ihnen nicht alle hier beschriebenen Funktionen im vollen Umfang zur Verfügung stehen.

Nicht verfügbare Funktionen werden in der Regel automatisch ausgeblendet.

Hinweis: Einige Funktionen stehen ausschließlich beim kombinierten Einsatz mit weiteren XPhone UC Produkten zur Verfügung. Diese Funktionen sind mit * gekennzeichnet.

2.2 Was ist XPhone UC Commander?

XPhone UC Commander ist Bestandteil der XPhone UC Produktfamilie, die speziell für die Anforderungen mittlerer und großer Unternehmen abgestimmt ist.

XPhone UC Commander ist eine Client-Server Anwendung, die die Steuerung von Telefonfunktionen über eine intuitive Benutzeroberfläche am Bildschirm erlaubt. Die flexiblen Schnittstellen sorgen für den direkten Zugriff auf alle verknüpften Datenbanken. Anrufer werden bereits beim Telefonklingeln identifiziert, so dass alle relevanten Daten zum Anrufer schon vor Gesprächsbeginn verfügbar sind.

Optional verwaltet XPhone UC Commander den Versand von Fax- und SMS-Nachrichten, sowie den Eingang von Voicenachrichten.

Zahlreiche zusätzliche Funktionen sorgen für eine Vereinfachung alltäglicher Arbeitsprozesse. Sowohl die Kommunikation mit Kunden und Partnern als auch die internen Kommunikationsprozesse können effizienter gestaltet und qualitativ verbessert werden. Zudem ist in die Software ein Regelwerk integriert, mit dem sich andere Anwendungen und Routineaufgaben in Abhängigkeit von Telefonereignissen automatisieren bzw. als Sonderbefehl ausführen lassen. Die Messaging-Funktionen von XPhone UC Commander gewährleisten eine harmonische Integration der Software in die täglichen Arbeitsprozesse.

XPhone UC Commander kann auch in Kombination mit weiteren XPhone UC Produkten eingesetzt werden, z.B. mit XPhone Virtual Directory.

2.3 Systemvoraussetzungen

XPhone UC Commander bietet standardmäßig einen breiten Funktionsumfang an. Damit Sie diesen voll

Teufel NET The Network Company.

nutzen können, muss das in Ihrem Unternehmen eingesetzte Telefonsystem bzw. der eingesetzte Telefontreiber diese Funktionen auch unterstützen. In Einzelfällen ist es unter Umständen möglich, dass Ihnen nicht alle hier beschriebenen Funktionen im vollen Umfang zur Verfügung stehen.

XPhone UC Commander ist so programmiert, dass Funktionen, die aufgrund der Treiber- bzw. Telefonanlagenkonfiguration nicht zur Verfügung stehen, ausgeblendet werden.

Systemvoraussetzungen

	Commander	Team Panel	UC Web	UM: Fax, Voicemail, SMS

Teufel NET
The Network Company.

CPU	Desktop	+	+	+	+
	Workstation				
	Server				
RAM	1	+	+	+	+
	2				
	4				
HDD (GB)	10	+	+		+
	50				
	100				
LAN (MBit)	10	+	+	+	+
	100				
	1000				
Operating System	Windows XP Pro (32bit)	+	+	Internet Explorer >= 7, Firefox >=3, Safari >= 3.1	+
	Windows Vista Pro (32 / 64bit)				
	Windows 7 Pro (32 / 64 bit)				
	Windows 8 Pro (32 / 64 bit)				
	Windows 2003 Server(32 / 64bit)				
	Windows Server 2008 (32 / 64bit)				
	Windows Server 2012 (64bit)				
Other	MS Word	+ (*)			+ (*)
	MS Outlook / Lotus Notes	+ (*)	+ (*)		+ (*)

Teufel NET
The Network Company.

Anmerkungen

Clients	*) Microsoft Office Word XP / 2003 / 2007 / 2010 und Lotus Notes 6.x / 6.5 / 7.x / 8.x für Deckblatt- und Messaging Funktionen. Outlook / Notes: für CTI-Integration (optional) und UM-Integration (weitere E-Mail Clients über SMTP)

TK-System

Die XPhone UC Lösungen eignen sich für den Einsatz mit allen Telefonsystemen, die über eine mit dem XPhone UC Server kompatible Schnittstelle verfügen. Die in den Clients zur Verfügung gestellten Telefoniefunktionen werden durch den Funktionsumfang dieser CTI-Schnittstelle ggf. eingeschränkt.

Eine Liste kompatibler Telefonsysteme finden Sie unter www.c4b.de http://www.c4b.de.

Teufel NET The Network Company.

2.4 Hinweise zum Handbuch

Aufbau

Dieses Handbuch führt Sie durch die Funktionalitäten von XPhone UC Commander. Die Beschreibungen zu den einzelnen Arbeitsgängen sind schrittweise aufgebaut, so dass Sie jede Aktion leicht nachvollziehen können. Gesondert gekennzeichnete Tipps und Hinweise geben Ihnen Anregungen, wie Sie eine bestimmte Funktionalität optimal einsetzen können.

Formatierungen

Bezeichnungen von Funktionen, Schaltflächen, Dialogen und Menüs sind farbig gedruckt, damit sie jederzeit als solche erkennbar sind. Die Symbole aus der Bedienoberfläche sind im Text mit <<>> gekennzeichnet.

Mit * gekennzeichnete Kapitel beziehen sich auf den kombinierten Einsatz mehrerer XPhone UC Lösungen.

3 Installation und Inbetriebnahme

3.1 Installation auf einem Arbeitsplatz

Die Installation erfolgt in der Regel zentral durch den Administrator. Einzelheiten dazu finden Sie im XPhone UC Server Manual für Administratoren.

Bitte beachten Sie, dass für die lokale Installation am Arbeitsplatz für den betroffenen PC Administratorenrechte erforderlich sind.

3.2 Erstinbetriebnahme durch den Anwender

Der Anwender meldet sich am Arbeitsplatz an und startet das Programm XPhone UC zum ersten Mal. Je nach vorhandener IT-Umgebung ergeben sich folgende Möglichkeiten:

3.2.1 Anwendung ohne Anmeldung starten

Die XPhone UC Commander Oberfläche wird aufgerufen und die Anwendung ist sofort einsatzbereit. Dies ist dann der Fall, wenn der Administrator die Verwendung der Windows-Benutzeranmeldung auf dem Server aktiviert hat. Voraussetzung ist, dass sich der Benutzer beim Start seines PC an einer Windows-Domäne anmeldet.

TeufelNET The Network Company.

3.2.2 Ausfüllen der Anmeldemaske

Unter bestimmten Umständen - beispielsweise wenn keine Windows-Domäne für die Authentifizierung des Benutzers verfügbar ist - hat der Administrator die im XPhone UC Server integrierte Anmeldemethode eingestellt. In diesem Fall erscheint zunächst eine Anmeldemaske. Je nach Konstellation sind unterschiedliche Eingaben erforderlich:

- Name und Kennwort eingeben: Wurden Ihre Benutzerdaten bereits im XPhone UC Server eingerichtet, ist lediglich die Eingabe Ihres Anmeldenamens und des Kennworts erforderlich. Diese Informationen erhalten Sie von Ihrem Administrator. Der Anmeldevorgang ist bei jedem Start der Anwendung zu wiederholen.
- Benutzerkonto selbst anlegen: Sind Ihre Benutzerdaten auf dem Server noch nicht eingepflegt und hat der Administrator die Plug & Play-Anmeldung aktiviert, legen Sie Ihr Benutzerkonto selbst an. Dass der Administrator den Plug & Play-Modus aktiviert hat, erkennen Sie an der zusätzlichen Schaltfläche Neuer Benutzer..., die Sie anklicken, um Ihre Benutzerkontodaten anzugeben. Je nach in Ihrem Unternehmen eingesetzter Umgebung ergeben sich jetzt unterschiedliche Szenarien.
  - Hat Ihr Administrator vorgesehen, dass Sie sich zukünftig über Ihre Windows-Benutzeranmeldung am XPhone UC Server anmelden, ist lediglich die Eingabe des Vor- und Nachnamens erforderlich.
  - Erlaubt der Administrator zusätzlich den Zugriff auf den XPhone UC Server auch von außerhalb einer Windows-Domäne (beispielsweise kann dies der Einsatz von XPhone UC Web erfordern), aktivieren Sie die entsprechende Auswahlbox und geben Ihren gewünschten Anmeldenamen und ein frei wählbares Kennwort ein.

Tipp: Beim Einsatz von XPhone UC Web kann ebenfalls die Windows-Domänenanmeldung genutzt werden, wenn im Unternehmen der IIS (Internet Information Server) als Webserver und der Microsoft Internet Explorer als Browser eingesetzt werden. Bitte fragen Sie hierzu Ihren Administrator.

  - Sieht der Administrator ausschließlich die Nutzung der im XPhone UC Server integrierten Anmeldung vor, ist zur Erzeugung eines Benutzerkontos die Eingabe von Vorname, Name, gewünschter Anmeldename und eines frei wählbaren Kennwortes erforderlich.

3.2.3 IP Adresse und Port eingeben

In der Regel wird durch den Administrator eine IP Adresse vorgegeben, die an Ihrem Arbeitsplatz automatisch vorbelegt wird. Diese wird benötigt, um den Kontakt zwischen dem XPhone UC Commander und dem XPhone UC Server herzustellen. Wurde keine Adresse vorbelegt oder soll die Anmeldung an einem anderen CTI-Server erfolgen, ist eine manuelle Eingabe von IP Adresse und Port erforderlich. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall Ihren Administrator. Um die Eingabemaske direkt aufzurufen, klicken Sie bitte mit der rechten Maustaste auf das XPhone UC Logon Icon im Icon-Tray rechts unten auf Ihrem Bildschirm.

3.2.4 Passwort ändern

Wurde ein Passwort durch den Administrator vorgegeben, sollten Sie dieses aus Sicherheitsgründen bei der Erstinbetriebnahme ändern.

a) Klicken Sie dafür auf das XPhone UC Logon Icon im Icon-Tray rechts unten auf Ihrem Bildschirm.

b) Geben Sie Ihr neues Passwort ein und bestätigen Sie es durch erneute Eingabe.

Hinweis: Haben Sie Ihr Passwort vergessen, kann der Administrator durch Zurücksetzen der Einstellungen am XPhone UC Server Ihr ursprüngliches Passwort wieder aktivieren. Bitte beachten Sie, dass bei Einsatz von XPhone UC Commander unter Verwendung der Windows-Domänen-Anmeldung keine separate Authentifizierung am Server erforderlich ist.

TeufelNET The Network Company.

3.2.5 Speicherort von Konfigurations- und Arbeitsdaten

XPhone UC Commander verwendet zur lokalen Speicherung der Konfiguration die folgenden Verzeichnisse:

- Lokale Anwendungsdaten für alle Benutzer, Beispiel:

`C:\Dokumente und Einstellungen\All Users\Anwendungsdaten\XPhone40`

- Unterverzeichnis Templates: Enthält alle Messaging Vorlagendateien (Brief, Fax, E-Mail)
- Anwendungsdatenverzeichnis des Benutzers
- Anruf-Journaldatei: xphone40.CDB
- Persönliches Adressbuch: Persönliches Adressbuch.mdb.
- Steuerdatei für Regeln: (Extras->Externe Anwendungen) xphone.rdb
- Indexdateien für Rufnummernidentifizierung (Endung .idx)
- Programmverzeichnis, Beispiel:

`C:\Programme\XPhone40`

- XPhone UC Commander Programmdateien
- Gemeinsame Dateien, Beispiel:

`C:\Programme\Gemeinsame Dateien\C4B`

- Programm-Komponenten, die von mehreren Produkten benötigt werden.

3.2.6 Upgrade von einer früheren Version auf XPhone UC Commander

Ist bereits eine ältere Version auf dem Arbeitsplatz vorhanden, deinstallieren Sie diese nur dann vor der Installation von XPhone UC Commander, wenn Sie die frühere Konfiguration nicht für XPhone UC Commander übernehmen möchten.

Für das Upgrade ist lediglich das Ausführen des XPhone UC Commander Setup-Programms auf der Arbeitsstation erforderlich. Dafür benötigen Sie Administratorenrechte. Sie müssen jedoch keine Lizenznummern am Client eingeben, da die Lizenzierung über den XPhone UC Server gesteuert wird.

Hat der Administrator keine serverbasierte Konfiguration vorgesehen, wird beim ersten Programmstart die Übernahme der Konfigurationsdaten einer bereits installierten Version vorgenommen. Anschließend

kann die ältere Version deinstalliert werden.

Rollback:

Möchten Sie doch die Vorgängerversion weiter betreiben, deinstallieren Sie XPhone UC Commander wieder sowie die Vorgängerversion. Führen Sie die Installation der Vorgängerversion erneut aus. Falls Sie Fax und Voicemail-Nachrichten in Ihrem Client verwaltet haben, müssen Sie im Anschluss noch das Fax-Verzeichnis umbenennen. Beachten Sie, dass vor der Neuinstallation der Vorgängerversion zunächst auch alle weiteren Programme wie XPhone CTI Team V3 oder XPhone UC Team Panel zunächst deinstalliert werden müssen.

Benennen Sie das Verzeichnis `C:\Users\<User>\AppData\Local\XPhone40` um in `C:\Users\<User>\AppData\Local\XPhone30`.

TeufelNET
The Network Company.

3.2.7 Einschränkung der Funktionalität durch Arbeitsplatzvorlage

Seit XPhone UC 2011 ist es möglich, dass der Administrator bestimmte Funktionen in den Anwendungen für Benutzer erlaubt oder sperrt. Dies bedeutet, dass u.U. weniger Funktionen für den Benutzer zur Verfügung stehen, als eigentlich installiert wurden oder in einer Vorgängerversion von XPhone UC verwendet wurden.

4 Programmoberfläche

4.1 Ansichten

Vollansicht

Der Nutzer kann zwischen der Vollansicht und der Kompaktansicht wählen. Die Vollansicht teilt sich auf in

- Anrufsteuerung (links oben)
- Infomanager (links unten)
- Ansicht für Anrufjournal, Favoriten, Kontakte, Fax/Voicemail/SMS

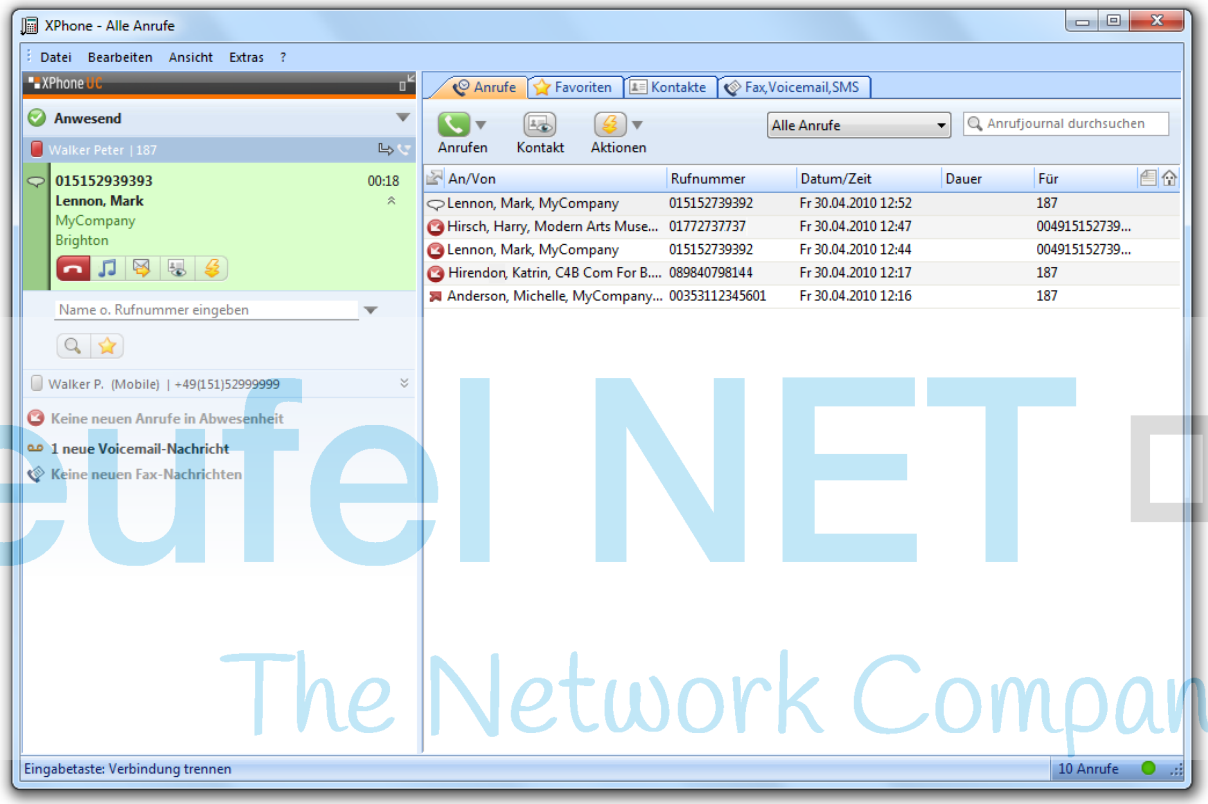
Je nach Lizenzierung können mehr oder weniger Ansichten verfügbar sein

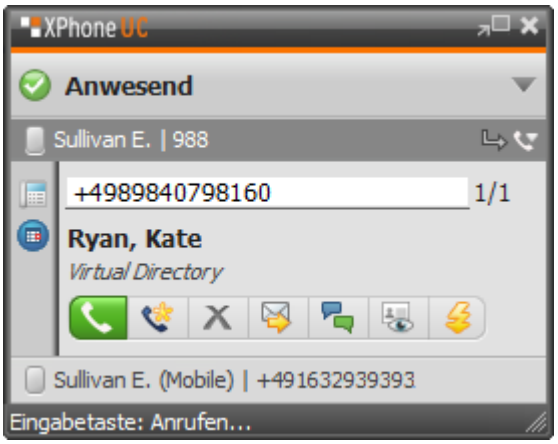
Kompaktansicht

XPhone UC lässt sich auch in einer reduzierten Ansicht, der Kompaktansicht, nutzen. Je nach Leitungsstatus stehen kontextabhängig alle Telefonfunktionen sowie weitere Funktionen zur Verfügung. Der Vorteil dieser Darstellung: das kleine Fenster stört nicht bei der laufenden Anwendung, dennoch sind alle Telefoniefunktionen sofort greifbar. In diesem Modus ist auch die Kontaktsuche erreichbar, zusätzlich steht ein Kompaktjournal mit den letzten 20 Telefonaten zur Verfügung.

Teufel NET
The Network Company.

Das Wechseln der Ansichten geschieht über die dafür vorgesehenen Schaltflächen bzw. . Alternativ kann die Ansicht auch über Hotkeys umgeschaltet werden (Standard F11 bzw. Umschalten-F11).





4.2 Registerkarten

In der Vollansicht sind im rechten Bereich des Fensters mehrere Registerkarten sichtbar:

a) Anrufe
b) Favoriten
c) Kontakte
d) Fax, Voicemail, SMS

Tipp:
Wenn Sie im Infomanager auf neue Nachrichten klicken, öffnet sich die für den entsprechenden Kontext relevante Registerkarte.
Beispiel: Sie haben neue Sprachnachrichten erhalten und klicken im Infomanager auf "2 neue

Teufel NET
The Network Company.

Sprachnachrichten", so öffnet sich automatisch die Registerkarte Fax, Voicemail, SMS.

4.2.1 Anrufe

In der Registerkarte Anrufe wird das Anrufjournal angezeigt.

In der Standardansicht werden alle Anrufe gezeigt, die in den letzten 90 Tagen stattgefunden haben. Um Aktionen für den einzelnen Eintrag auszuführen, markieren Sie entweder den Kontakt und verwenden Sie anschließend die Buttons Anrufen, Kontakt, Aktionen, oder rufen Sie die gewünschte Aktion direkt über das Kontextmenü (rechte Maustaste) auf.

Im rechten oberen Bereich wird Ihnen angezeigt, welche Anrufe aktuell sichtbar sind. Im Standard ist dies Alle Anrufe. Die Anzeige des Journals lässt sich über diese Dropdown-Liste entsprechend filtern, so dass z.B. nur Unerledigte Anrufe, Erledigte Anrufe, Anrufe in Abwesenheit oder der Papierkorb angezeigt werden.

Über das Suchfeld rechts können Sie das Anrufjournal durchsuchen. Die Suche wird bereits während Sie tippen ausgeführt, so dass Sie u.U. gar nicht den vollständigen Namen oder die Rufnummer eingeben müssen.

Über Extras->Optionen können Sie aber ggf. die Einstellungen für das Anrufjournal ändern, so dass Anrufe beispielsweise bereits nach 30 Tagen gelöscht werden können.

4.2.2 Favoriten

Die Favoritenansicht enthält Kontakte, mit denen häufig kommuniziert wird. Die Ansicht setzt sich zusammen aus:

- Kontakten, die sich in einem Ihrer Teams befinden. Teams werden vom Administrator gebildet und können vom Benutzer nicht geändert werden.
- Eigene Favoriten: Kontakte, die Sie selbst aus einem Ihrer Adressbücher zur Favoritenansicht hinzugefügt haben. Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kontakte hinzufügen können, die sich in einem Adressbuch befinden. Die Kontaktdaten werden beim Hinzufügen des Kontakts in die Ansicht übernommen. Die Anzeigedaten werden mit den Adressbüchern erneut abgeglichen, wenn Sie die Funktion Datenabgleich ausführen, die Sie unter der Schaltfläche Favoriten finden.
- Letzte Kontakte: Diese Anzeigegruppe wird automatisch mit den letzten 50 Kontakten befüllt, deren Rufnummer einem Kontakt zugeordnet werden konnte und die sich nicht in einem Ihrer Teams oder den eigenen Favoriten befinden.

Das Hinzufügen von Kontakten zu eigenen Favoriten ist aus verschiedenen anderen Ansichten möglich:

- Journal, wenn der Anrufer identifiziert wurde.
- Kontaktansicht
- Anrufsteuerung, wenn Kontaktdaten vorhanden sind.

Das Hinzufügen erfolgt über den Menüpunkt Zu Favoriten hinzufügen im Kontext- oder Aktionsmenü des Kontakts.

Tipp: Ziehen Sie Kontakte in die gewünschte Gruppe in der Ansicht Favoriten und legen Sie diese ab. Beachten Sie, dass ein Hinzufügen zu Teams nicht möglich ist.

TeufelNET The Network Company.

4.2.3 Kontakte

Die Registerkarte Kontakte ermöglicht es Ihnen, Kontakte in allen oder bestimmten angebundenen Adressbüchern zu suchen und zeigt diese entsprechend an. Es lassen sich Suchkriterien definieren, nach denen in den Adressbüchern gesucht wird.

Hier können Sie selbst entscheiden, welche Spalten angezeigt werden sollen, und in welcher Reihenfolge. Um die Standardanzeige zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift und wählen dann die entsprechende Aktion aus.

Eine Beschreibung, wie Sie neue Adressbücher anlegen bzw. verknüpfen können, finden Sie unter Datenbankanbindung ab Seite 40

4.2.4 Fax, Voicemail, SMS

In der Registerkarte Fax, Voicemail, SMS werden eingehende Voicemail- und Fax-Nachrichten, sowie ausgehende SMS- und Faxnachrichten verwaltet. Hier können Sie u.a. neue Fax- und SMS-Nachrichten erstellen und versenden. Anhand der Icons kann man auf einen Blick erkennen, um was für einen Typ von UM-Nachricht es sich handelt. Zusätzlich lassen sich über die Filter "Alle Nachrichten, Eingang, Ausgang, Archiv" nur bestimmte Nachrichten anzeigen.

Eine ausführliche Beschreibung der UM-Funktionen finden Sie unter Unified Messaging Funktionen "Fax, Voicemail, SMS".

Hinweis: Unter Umständen kann Ihr Administrator einige Funktionen sperren, so dass Ihnen möglicherweise nicht alle beschriebenen Funktionen zur Verfügung stehen.

Teufel NET The Network Company.

4.3 Bedienung

Die Bedienung der Kompaktansicht (Anrufsteuerung) kann erfolgen über

- Tastaturbefehle:
  - Mit Hilfe der Pfeiltasten können Sie nach rechts bzw. links zwischen den einzelnen Funktionen navigieren. Mit den Pfeiltasten nach oben bzw. unten wechseln Sie den Bereich innerhalb des Fensters. Das Auslösen einer Funktion erfolgt durch Drücken der Eingabetaste.
  - ESC springt immer in das Eingabefeld der Anrufsteuerung zurück.
  - Die Views werden mit F2-F5 umgeschaltet.
  - Wird ein View über den TAB aktiviert, ist die Anzeigeliste aktiv. Mit dem Scrollrad kann gescrolled werden. Das Tippen von Zeichen führt dazu, dass der Fokus ins Eingabefeld gesetzt wird. Das Eingabefeld wird mit ESC verlassen. Der Fokus springt dann zurück in die Liste. Ein weiteres ESC verhält sich wie 2.
  - Innerhalb der Views kann man mit TAB navigieren
- Mausklick: Alle Funktionen können auch per Mausklick ausgelöst werden.

Nach dem Starten der Anwendung ist immer das Eingabefeld der Anrufsteuerung aktiv.

Tipp: Im unteren Rand des Fensters wird die jeweilig ausgewählte Funktion angezeigt und erklärt. Zusätzlich erläutern Tooltipps die jeweilige Funktion.

Ansicht wechseln / Anwendung aufrufen

Sie können eine bestimmte Ansichtsart als Standard festlegen.

a) Öffnen Sie den Menüpunkt Extras und wählen Sie Optionen.

b) Unter Allgemein legen Sie im DropDown Menü Bevorzugte Ansicht die Standardansicht fest.

Telefoniefunktionen, erweiterte Funktionen

Die Symbole für Telefoniefunktionen und erweiterte Funktionen und ihre Bedeutung entnehmen Sie bitte dem XPhone UC ShortGuide.

Teufel NET
The Network Company.

5 Telefonieren mit XPhone UC Commander

5.1 Wählen

5.1.1 Manuelle Rufnummerneingabe

Rufnummern können über die Tastatur in das Eingabefeld der Anrufsteuerung (Kompaktansicht) eingetragen werden. Die Wahl wird durch Klick auf den grünen Hörer oder Drücken der Eingabetaste gestartet.

5.1.2 Kontaktsuche aus der Anrufsteuerung

Wesentlich komfortabler ist es, die gewünschte Rufnummer aus den Adressbüchern zu suchen und die Wahl automatisch zu starten.

a) Geben Sie einen Namen oder einen Teil des Namens in das Eingabefeld der Anrufsteuerung ein.

b) Drücken Sie die Eingabetaste, um die Suche zu starten bzw. klicken Sie auf <<Suche>>. Der Aktionsdialog öffnet sich.

c) Das Suchergebnis wird direkt im Fenster angezeigt. Sind zu einem Kontakt mehrere Rufnummern hinterlegt, blättern Sie mit den Pfeiltasten Ihrer PC-Tastatur nach oben und unten.

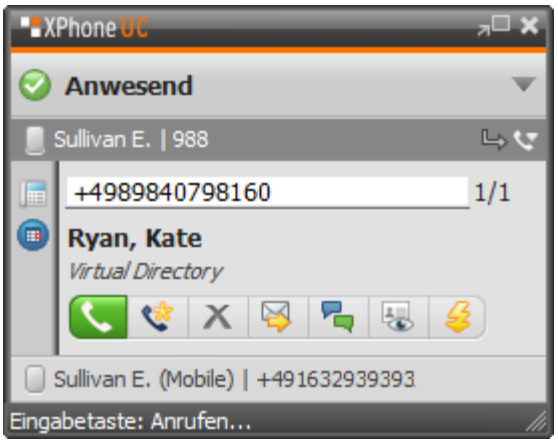
d) Enthält das Suchergebnis mehr als einen Kontakt zu dem eingegebenen Suchbegriff, können Sie

- mit den Pfeiltasten so lange blättern, bis Sie das gewünschte Suchergebnis erreichen oder
- auf die als Link angelegte Zahl neben dem Eingabefeld klicken, das die Zahl der insgesamt gefundenen Kontakte anzeigt. Sie gelangen direkt in den Suchdialog, in dem alle Treffer aufgelistet werden.

e) Wählen Sie aus dem Suchergebnis die gewünschte Rufnummer aus und starten Sie die Wahl durch Klick auf die Rufnummer oder <<Wählen>>.

f) Um den Suchbegriff aus dem Eingabefeld zu entfernen, klicken Sie auf <<Löschen>>. Sie können zum Ansteuern dieser Taste auch die Cursortasten auf Ihrer PC-Tastatur verwenden.

g) Das Format der Sucheingabe stellen Sie unter Extras/Optionen/Kontaktsuche ein. Wenn Sie XPhone Virtual Directory einsetzen, kann die Option <<freie Suche>> verwendet werden. Alternativ kann <<Suche in bestimmten Feldern>> gewählt werden. Dabei ist bei der Eingabe im Suchfeld die definierte Reihenfolge der Suchbegriffe zu beachtet. Es können auch angebundene öffentliche Verzeichnisse in die Suche miteinbezogen werden. Default ist der Haken nicht gesetzt, da es hierdurch zu langen Suchzeiten kommen kann. Verwenden Sie die Option nur, wenn Sie Ihre Kontakte hauptsächlich in öffentlichen Verzeichnissen (wie *Das Telefonbuch Deutschland*) und nicht aus firmeninternen Datenquellen wie z. B. Outlook- oder CRM-Kontakten beziehen.

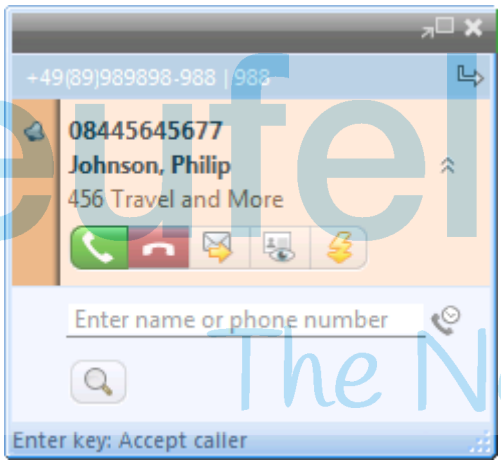


TeufelNET The Network Company.

5.2 Rufannahme

Haben Sie die Funktion Anrufer-Popup aktiviert (siehe Kapitel Anruferidentifizierung), öffnet sich bei eingehendem Anruf automatisch die Kompaktansicht. Sie können das Gespräch über <<Anruf annehmen>> beginnen. Dies ist z.B. praktisch, wenn Sie ein Headset einsetzen.

Tipp: Das Anrufer-Popup empfiehlt sich als Standardanzeige bei eingehenden und ausgehenden Anrufen, da über diese Ansicht vor und während eines Gesprächs alle Telefonfunktionen kontextabhängig zur Verfügung gestellt werden.



Teufel NET
The Network Company.

5.3 Gespräch beenden / trennen

Um ein Gespräch zu beenden, klicken Sie einfach <<Trennen>> in der Kompaktansicht oder gehen mit den Pfeiltasten auf <<Trennen>> und bestätigen mit der Eingabetaste.

5.4 Gespräche weiterleiten / übergeben

Während eines aktiven Gesprächs können Sie den Anrufer jederzeit an einen weiteren Teilnehmer übergeben bzw. verbinden.

a) Geben Sie in das graue Eingabefeld die Rufnummer oder den Namen bzw. einen Namensteil des gewünschten Gesprächspartners ein und starten Sie die Suchfunktion (siehe Kapitel Kontaktsuche Siehe "Kontaktsuche aus der Anrufsteuerung").

b) Wählen Sie nun die Rufnummer aus, um sie in das Eingabefeld zu übernehmen. Selbstverständlich können Sie auch externe Rufnummern auswählen.

c) Die Anwahl startet erst durch Klick auf <<Anruf weiterleiten>> bzw. Drücken der Eingabetaste.

d) Während Sie wählen bzw. verbinden, wird der erste Teilnehmer gehalten.

e) Alternativ können Sie den Teilnehmer weiterleiten, ohne zuvor in Rückfrage mit dem Kollegen zu gehen.

5.5 Gehaltenen Teilnehmer anzeigen

XPhone UC-Nutzer können am XPhone UC Server in Arbeitsgruppen zusammengefasst werden. Für diese Arbeitsgruppen werden zusätzliche Funktionen bereitgestellt, die die internen Kommunikationsprozesse unterstützen. Erfolgt innerhalb einer solchen Arbeitsgruppe eine Rückfrage bzw. soll ein Anruf weitergeleitet werden, wird dem Angerufenen noch vor Rufannahme parallel zum Kollegen auch der wartende Teilnehmer angezeigt. Das spart Zeit, unterstützt eine effiziente Gesprächsvorbereitung und sorgt für mehr Transparenz.

5.6 Rückfragen und Makeln

Über die gleiche Funktion lässt sich auch eine Rückfrage starten bzw. zwischen Teilnehmern makeln.

a) Geben Sie in das graue Eingabefeld die Rufnummer oder den Namen bzw. einen Namensteil des gewünschten Gesprächspartners ein und starten Sie die Suchfunktion (siehe Kapitel Kontaktsuche Siehe "Kontaktsuche aus der Anrufsteuerung").

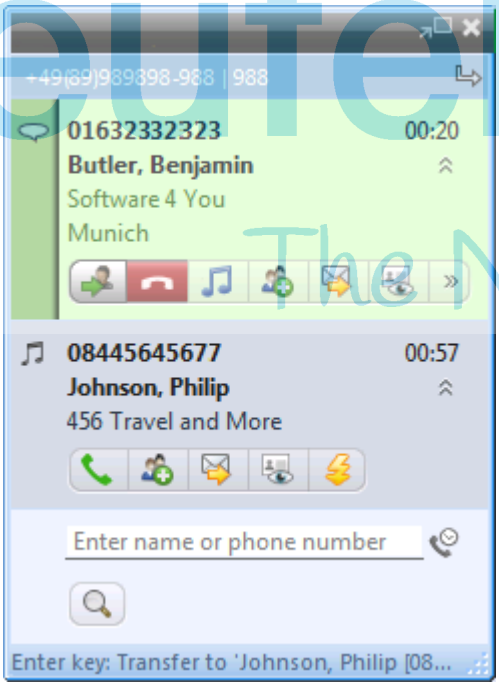
b) Wählen Sie nun die Rufnummer aus, um Sie in das Eingabefeld zu übernehmen.

c) Die Anwahl startet erst durch Klick auf <<Wählen>> oder Drücken der Eingabetaste.

d) Während Sie in Rückfrage gehen, wird der erste Teilnehmer gehalten.

e) Sobald der neue Gesprächspartner den Anruf annimmt, können Sie zwischen den Teilnehmern makeln.

Teufel NET The Network Company.



5.7 Telefonkonferenzen

5.7.1 Gespräch zu Konferenz erweitern

Mit XPhone UC Commander lassen sich Telefonkonferenzen ganz einfach initiieren und bearbeiten. Ein Gespräch kann jederzeit zu einer Konferenz erweitert werden.

a) Wählen Sie während eines Gesprächs über die Suchfunktion einen weiteren Teilnehmer aus (siehe Kapitel Kontaktsuche Siehe "Kontaktsuche aus der Anrufsteuerung") oder geben Sie eine Rufnummer in das graue Eingabefeld ein.

b) Wählen Sie den neuen Gesprächspartner an. Der erste Gesprächspartner wird gehalten.

c) Sobald die Verbindung mit dem neuen Gesprächspartner zustande kommt, können Sie eine Konferenz durch Klick auf <<Konferenz einleiten>> starten.

5.7.2 Konferenzen vorbereiten

Konferenzen lassen sich auch im Voraus planen, d.h. die einzelnen Teilnehmer werden vorbereitet und können in beliebiger Reihenfolge nacheinander angewählt werden.

Teilnehmer einzeln aussuchen

a) Suchen Sie den gewünschten Teilnehmer (siehe Kapitel Kontaktsuche Siehe "Kontaktsuche aus der Anrufsteuerung").
b) Aktivieren Sie Vorbereiten, um die Rufnummer in das Eingabefeld zu übernehmen. Der Anruf wird dann nicht sofort gestartet.
c) Klicken Sie nun auf <<Anruf vorbereiten>>. Ein zweites Eingabefeld öffnet sich, über das Sie den nächsten Teilnehmer suchen können.
d) Starten Sie die Anwahl der Teilnehmer in beliebiger Reihenfolge.

Mehrere Teilnehmer aus Journal oder Adressbuchliste übernehmen

a) Gehen Sie in die XPhone UC Commander Vollansicht (siehe Kapitel Bedienung) und öffnen Sie das gewünschte Journal, die Kontakt-, oder Favoritenansicht.
b) Wählen Sie die gewünschten Teilnehmer durch Halten der STRG-Taste und Anklicken aus einem Journal oder einer Adressbuchansicht aus.
c) Ziehen Sie die Auswahl per Drag & Drop in den Bereich unterhalb des Eingabefelds.
d) Starten Sie die Anwahl der Teilnehmer in beliebiger Reihenfolge.

Teufel NET
The Network Company.

5.7.3 Konferenzen aus Favoritenliste

Immer wieder kehrende Konferenzen mit der gleichen Teilnehmer-Konstellation können auch in der Favoritenliste abgelegt werden. Sie lassen sich dann jederzeit wieder aufrufen, ohne dass die Teilnehmer erneut gesucht und ausgewählt werden müssen.

a) Wechseln Sie in die Ansicht <<Favoriten>>. Ziehen Sie einzelne Kontakte oder eine ganze Gruppe in die Anrufsteuerung .
b) Starten Sie die Anwahl der Teilnehmer in beliebiger Reihenfolge.

5.7.4 Konferenz beenden

Einzelne Teilnehmer aus Konferenz entfernen

Die Verbindung zu einzelnen Teilnehmern kann über <<Konferenzteilnehmer entfernen>> getrennt werden. So haben Sie stets den Überblick, welche Teilnehmer noch in der Konferenz aktiv sind.

Gesamte Konferenz beenden

Die Konferenz ist vollständig beendet, wenn Sie auf <<Konferenz beenden>> klicken.

5.8 Anrufumleitung und Anrufschutz

Anrufe können auf andere Teilnehmer umgeleitet werden, z.B. während Ihrer Abwesenheit. Sie haben die Möglichkeit, die Anrufumleitung auf interne und/oder externe Anrufer zu beschränken. Wollen Sie während des Arbeitstages für einen bestimmten Zeitraum nicht gestört werden, können Sie auch die Funktion Anrufschutz nutzen. Anrufer erhalten dann ein Besetztzeichen, während Ihre Leitung jedoch frei bleibt.

a) Klicken Sie auf <<Anrufumleitung/Anrufschutz>>.
b) Legen Sie fest, welche Anrufe umgeleitet werden sollen, oder aktivieren Sie Anrufschutz.
c) Legen Sie fest, auf welche Nummer die Anrufe umgeleitet werden sollen. In der Dropdownliste stehen die letzten Umleitungsziele zur Verfügung.

Tipp: Sie können Anrufe auch auf externe Nummern, z.B. Ihr Homeoffice, umleiten. Dadurch entstehen dem Anrufenden keine Mehrkosten.

5.9 Nachricht hinterlegen*

Sie können Ihren Präsenzstatus aus XPhone UC Commander verändern und Nachrichten hinterlegen.

Der Vorteil: Aufenthaltsort und Erreichbarkeit der Kollegen sind jederzeit abrufbar, ohne dass ein direkter Kontakt stattfindet. Anrufer können zuverlässig über die Erreichbarkeit abwesender Kollegen informiert werden.

So geben Sie eine Firmennachricht ein:

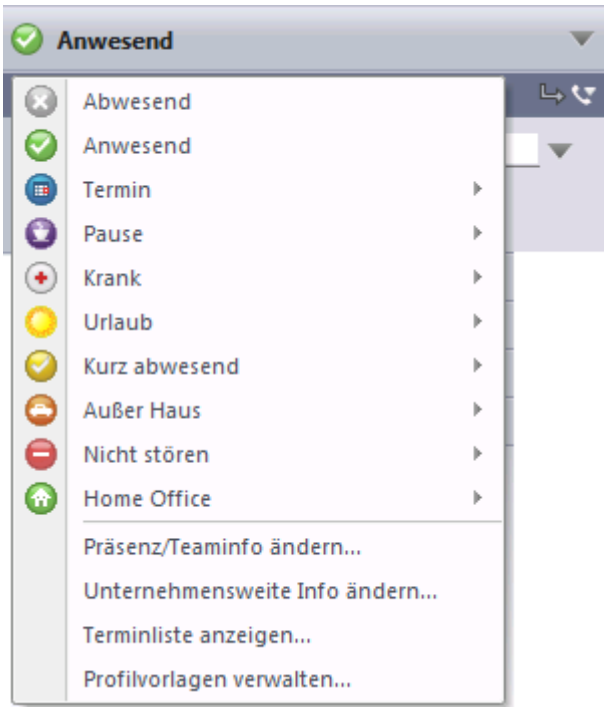
- Klicken Sie auf die Kopfzeile oberhalb der Anrufsteuerung und wählen <<Unternehmensweite Info>> aus. Diese Information sieht jeder Kollege in Ihrem Unternehmen und bleibt auch nach Ablauf eines Termins gültig.

So wechseln Sie Ihren Präsenzstatus

- Wählen Sie ein Präsenzprofil aus. Das Präsenzprofil ändert Ihren Status und schaltet gegebenenfalls Ihre Anrufumleitung um.

Die Nachricht wird den Kollegen nun im CTI-Client angezeigt, wenn ein Anruf umgeleitet bzw. herangeholt oder die betreffende Person angerufen wird. Um eine Nachricht anzuzeigen, müssen Sie gegebenfalls die Detailansicht für den Anruf einschalten. Klicken Sie hierzu auf das -Zeichen in der Anrufdarstellung..

Teufel NET The Network Company.



5.10 Privatgespräche

Ist es in Ihrem Unternehmen üblich, Privatgespräche unter einer separaten Vorwahlnummer zu führen, können Sie hierfür gesonderte Einstellungen vornehmen. Der Administrator muss die entsprechende Vorwahlnummer in der Telefonanlage konfiguriert haben.

a) Öffnen Sie Extras -> Telefon.

b) Geben Sie unter Wahlparameter Ihre Vorwahl für Privatgespräche an. Diese können nun im Journal als solche ausgewiesen und künftig von weiteren Protokollierungen, z.B. im Microsoft Outlook Journal (siehe Kapitel Journalführung in Microsoft Outlook) ausgenommen werden.

c) Aktivieren Sie Privatgespräche durch Klick auf <<Privatgespräch>>.

5.11 Chef-Sekretariat-Funktionen

Die Konstellation Chef-Vorzimmer/Sekretariat (auch CheSe abgekürzt) erfordert einerseits ein besonderes Vertrauensverhältnis, andererseits auch ein hohes Maß an Transparenz, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. XPhone UC Commander bietet hierfür spezielle Chef-Sekretariatsfunktionen an. Um eine solche CheSe Konstellation einzurichten, müssen die jeweiligen Mitarbeiter am XPhone UC Server in einer Arbeitsgruppe vom Typ Chef-Sekretariat angelegt werden (siehe XPhone UC Handbuch für Administratoren).

Hinweis: Eine am XPhone UC Server konfigurierte Chef-Sekretariats-Arbeitsgruppe kann je nach Bedarf auch mehrere Chef- oder Sekretariatsmitglieder enthalten. Es ist ebenfalls möglich, mehreren Arbeitsgruppen gleichzeitig anzugehören.

TeufelNET The Network Company

5.11.1 CheSe Funktionen für das Chef-Büro

Gesprächszustand Sekretariat sehen

Am Chef-Arbeitsplatz wird neben der eigenen Leitung auch eine kompakte Ansicht der Sekretariats-Telefonleitung angezeigt inklusive aktuellem Gesprächszustand (frei, besetzt, internes/externes Gespräch) und ggf. aktiver Anrufumleitung. Der aktuelle Gesprächspartner des Sekretariats ist für den Chef nicht sichtbar.

Umgeleitete Anrufe sehen

Ist die Chefleitung auf das Sekretariat umgeleitet, werden eingehende Anrufe dennoch am Chefarbeitsplatz angezeigt und der Anrufer identifziert. Vor Rufannahme kann das Gespräch noch übernommen werden. Sobald der Anruf im Sekretariat angenommen wurde, ist eine Rufübernahme nicht mehr möglich. Der Gesprächspartner wird jedoch weiterhin am Chefarbeitsplatz identifiziert. Im Journal am Chefarbeitsplatz werden die übernommenen Anrufe erfasst und entsprechend gekennzeichnet.

Verbinden: Gehaltenen Teilnehmer vor Rufannahme sehen

(siehe dazu Kapitel Gehaltenen Teilnehmer anzeigen)

Anrufumleitung für Sekretariat konfigurieren

Sollen Sekretariatsaufgaben z.B. im Krankheits- oder Vertretungsfall von einer dritten Person übernommen werden, kann vom Chef-Arbeitsplatz aus die Anrufumleitung des Sekretariats programmiert und ggf. eine Nachricht hinterlegt* werden. Gehen Sie dazu vor wie in Anrufumleitung und Anrufschutz beschrieben.

Hinweis: Für Chef-Arbeitsplätze mit mehr als einem Telefon lassen sich die Chef-Sekretariats-Funktion auch mit der Multiline-Funktion kombinieren. In diesem Fall sind auch vertrauliche Gespräche möglich, ohne dass im Sekretariat zu sehen ist, dass der Chef telefoniert.

5.11.2 CheSe Funktionen für das Sekretariat

Gesprächszustand Chef sehen

Auch am Sekretariats-Arbeitsplatz wird die Chef-Leitung im CTI-Client dargestellt. Neben dem Gesprächszustand ist zusätzlich ersichtlich, ob eine Anrufumleitung zum Sekretariat oder eine andere Nebenstelle gesetzt ist.

Umgeleitete Anrufe erkennen

Geht ein für die Chefleitung bestimmter Anruf ein, wird neben den Anruferdaten gleichzeitig angezeigt, für wen der Anruf bestimmt ist (siehe hierzu auch Kapitel Anruferidentifizierung über Popup).

Diskretion: Gesprächspartner des Chefs bleibt unerkannt

Bei Rufsignalisierung und während des laufenden Gesprächs ist der aktuelle Gesprächspartner des Chefs für die Sekretärin nicht sichtbar. Geht der Chef während eines Gesprächs mit dem Sekretariat in Rückfrage, wird in diesem Fall der gehaltene Teilnehmer nicht am Sekretariatsarbeitsplatz angezeigt, um maximale Vertraulichkeit zu signalisieren.

Anrufumleitung für die Chefleitung konfigurieren

Vom Sekretariatarbeitsplatz kann eine Rufumleitung für den Chefapparat gesetzt und eine Nachricht hinterlegt* werden. Gehen Sie dazu vor wie unter Anrufumleitung und Anrufschutz beschrieben.

> **Hinweis**: Ist eine Rufumleitung gesetzt, werden jedem Mitglied der CheSe Arbeitsgruppe dennoch sämtliche für die eigene Leitung bestimmten Gespräche im Anrufjournal angezeigt, so dass ein lückenloses Nachvollziehen der Anrufe in Abwesenheit gewährleistet ist.

5.11.3 CheSe Arbeitsgruppen mit mehr als zwei Mitarbeitern

Eine Arbeitsgruppe vom Typ Chef-Sekretariat kann beliebig viele Chefs und/oder Sekretariatsmitarbeiter haben.

Berechtigungen **Sekretariat-Sekretariat**

Sekretariatsmitarbeiter sehen jeweils den Gesprächszustand des Kollegen und können gegenseitig Anrufumleitungen konfigurieren sowie Nachrichten hinterlegen*. Bei Rückfragen und beim Weiterverbinden wird der wartende Teilnehmer vor Gesprächsübergabe angezeigt.

Berechtigungen Chef-Chef

Mitarbeiter mit Chef-Status sehen jeweils den Gesprächszustand des gleichberechtigten Kollegen. Das Setzen von Rufumleitungen und Hinterlegen von Nachrichten* ist jedoch nur für die eigene Leitung möglich. Bei Rückfragen und beim Weiterverbinden wird der wartende Teilnehmer nicht angezeigt.

> **Tipp**: Weitere XPhone UC Funktionen verbessern zusätzlich den Kommunikationsfluss zwischen Chefbüro und Sekretariat. So kann das Sekretariat bei einem für das Chefbüro übernommenem Anruf direkt aus der Anrufermaske den Kalender der jeweiligen Person aufrufen und einen Termin eintragen oder eine E-Mail Anrufnotiz verfassen (siehe Kapitel Integration in Microsoft Outlook und CTI Integration in Lotus Notes).

5.12 Multiline Einsatz

XPhone UC kann bis zu fünf Telefone gleichzeitig über einen Arbeitsplatz steuern. Für jedes Telefon

TeufelNET The Network Company.

stehen sämtliche CTI-Leistungsmerkmale in der grafischen Commander Benutzeroberfläche zur Verfügung. Die Telefonate aller Leitungen werden in den Journalen erfasst, es ist jederzeit nachvollziehbar, welches Gespräch auf welcher Leitung geführt wurde. Zusammen mit einer Mobile-Control-Lizenz können auch bestimmte Mobilgeräte mit der Multiline-Funktion betrieben werden.

Auf Wunsch kann einzelnen Leitungen ein besonderer Vertrauensstatus zugeordnet werden, so dass diese Leitungen für keinen anderen Benutzer der Arbeitsgruppe, z.B. einem Teamkollegen oder das Sekretariat, sichtbar sind. Diese Einstellungen müssen am XPhone UC Server vorgenommen werden.

Beim Einsatz der Chef/Sekretariatsfunktion erscheinen in der Anrufsteueurng noch zusätzliche Leitungen, für die aus Sicherheitsgründen nur eine eingeschränkte Steuerungs- und Journalfunktion zur Verfügung steht.

Tipp: Nur für eine Leitung ist das Eingabefeld für die Kontaktsuche sichtbar. Durch Klick auf den Namen der Leitung kann das Eingabefeld umgeschaltet werden.

ACHTUNG: Die oberste angezeigte Leitung in der Anrufsteuerung hat eine besondere Bedeutung. Auf dieser Leitung werden alle Steuerfunktionen (z.B. Wahl) ausgeführt, für die keine Angabe einer Leitung möglich ist. Zum Beispiel: Hotkey-Wahl, Wahl aus externen Anwendungen (Outlook/Notes), Klick auf Hyperlinks (z.B. in Journal und Kontaktansicht). Die oberste Leitung wird als Primärleitung bezeichnet. Sie kann über die Funktion Einstellungen Telefonie ausgewählt werden.

TeufelNET The Network Company.

5.13 Einstellungen für Telefonie

Über die Anrufsteuerung können besondere Einstellungen für die Telefonie festgelegt werden. Die oberste Leitung zeigt hierzu ein kombiniertes Hörer-/Pfeilsymbol:

Über dieses Symbol erreichen Sie folgende Einstellungen:

Primärleitungsauswahl

Die Primärleitung ist die Leitung, für die alle Steuerfunktionen ausgeführt werden, für die keine Angabe der Leitung möglich ist, z.B. Hotkey-Wahl, Wahl aus externen Anwendungen (Outlook/Notes), Klick auf Hyperlinks im Journal/in Kontakten, usw.

Die Primärleitungwird stets als oberste Leitung angezeigt. Wahlen Sie als Primärleitung das Gerät aus, mit dem Sie in einer bestimmten Situation (z.B. im Büro/HomeOffice/unterwegs) bevorzugt arbeiten.

Bestimmte Funktionen, wie zum Beispiel die Umleitungsfunktion in Abhängigkeit des Präsenzstatus, arbeiten nicht auf die Primärleitung sondern auf die sogenannte Hauptleitung eines Benutzers. Die Hauptleitung ist in der Auswahlliste mit einem Sternchen gekennzeichnet. Der Benutzer kann diese Leitung nicht ändern, dies ist nur dem Administrator möglich. Es handelt sich dabei um die erste Leitung, die einem Benutzer in der Serverkonfiguration zugewiesen wird.

Anruf über Firma aufbauen

Die Primärleitung kann dazu verwendet werden, Gespräche zu einem beliebigen Anschluss aufzubauen, wenn die Telefonanlage dies ermöglicht (Transitverkehr). Dem Gesprächspartner wird dabei die Rufnummer der Hauptleitung angezeigt (im Regelfall liegt die Hauptleitung auf Ihrem Bürotelefon, d.h. es wird dessen Rufnummer angezeigt).

Geben Sie hierzu eine beliebige Rufnummer ein. Wird eine Wahl ausgeführt, wählt die Hauptleitung zunächst Ihren Anschluss an. Sobald Sie abheben, wird die Verbindung mit dem gewünschten Gesprächsparter aufgebaut. Telefonieren Sie von einem externen Anschluss zu einem externen Anschluss, werden für die Dauer des Gesprächs zwei Amtsleitungen belegt.

Kommende Gespräche zu Ihrer Hauptleitung werden in der Anrufsteuerung angezeigt und können mit einem Klick auf Ihren aktuell verwendeten Anschluss herangeholt werden.

TeufelNET
The Network Company.

Einstellungen für Mobiltelefon

Setzen Sie das Produkt XPhone Mobile Control ein, erscheinen hier weitere Einstellungen.

- Anrufer Popup auf Mobiltelefon – Bei Anruf auf Mobiltelefon: Bei einem Anruf auf das Mobiltelefon soll eine Popupnachricht erscheinen, die Informationen zum Anrufer enthält (Identifikation des Anrufers über XPhone Virtual Directory).
- Anrufer Popup auf Mobiltelefon – Bei internem Anruf auf Bürotelefon: Interne Anrufe auf Ihr Bürotelefon (Hauptleitung), werden parallel auf Ihrem Mobilgerät angezeigt (Twinning-Funktion). Die Identifikation des Anrufers erfolgt über XPhone Virtual Directory. Bei entsprechenden Fähigkeiten Ihrer Telefonanlage kann das Gespräch vom Bürotelefon auf Ihr Mobiltelefon übernommen werden.
- Anrufer Popup auf Mobiltelefon – Bei externem Anruf auf Bürotelefon: Sinngemäß wie voriger Punkt, nur für externe Anrufe auf Ihr Bürotelefon.
- Journal des Mobiltelefons in XPhone UC anzeigen: Das Journal des Mobiltelefons wird automatisch eingelesen und im Journal der XPhone UC Anwendungen angezeigt.

6 Präsenzmanagement

XPhone UC zeigt Ihnen auf einen Blick, ob und wann Ihre Kollegen erreichbar sind: Für jeden möglichen Präsenzstatus gibt es Profilvorlagen, die Ihnen z. B. verraten, welche Kollegen abwesend sind, welche Kollegen gerade einen Termin haben (und wie lange dieser dauert), im Urlaub sind oder gerade nur kurz den Arbeitsplatz verlassen haben.

Beim Einsatz von Microsoft Office2010 / 2013 zusammen mit dem XPhone UC Commander wird in der Outlook-Oberfläche bei Emails von Teammitgliedern neben dem Namen der Präsenzstatus gemäß des konfigurierten Präsenzprofils farblich angezeigt.Wenn diese per Default gesetzte Funktion deaktiviert werden soll, klicken Sie auf der XPhone UC Commander-Oberfläche auf Extras -> Optionen -> Allgemein -> Erweitert und klicken auf die Tickbox vor dem Eintrag Präsenzanzeige in Microsoft-Office-2010/2013 aktivieren. Nach einem Neustart des XPhone UC Commanders ist diese Funktion dann deaktiviert.

XPhone UC Commander bietet die Möglichkeit, ein sogenanntes Präsenzstatuslicht anzusteuern. Das Produkt Busylight wird an eine freie USB-Schnittstelle eines Teamclients angeschlossen und signalisiert so zusätzlich zum Präsenzstatus auf dem Bildschirm den aktuellen Status der einzelnen Team-Mitglieder. Wenn dieses Produkt eingesetzt werden soll, muß am XPhone UC Commander folgendes eingestellt werden. Klicken Sie auf der XPhone UC Commander-Oberfläche auf Extras -> Optionen -> Allgemein -> Erweitert und klicken auf die Tickbox vor dem Eintrag USB Statuslicht aktivieren. Nach einem Neustart des XPhone UC Commanders ist das Produkt Busylight aktiviert.

Standardmäßig gibt XPhone UC verschiedene Profilvorlagen vor, die Sie beliebig bearbeiten oder um weitere Profile erweitern können. Darüber hinaus können Sie Regeln für Ihre Profilvorlagen einrichten, so dass diese unter bestimmten Voraussetzungen automatisch starten. Erfahren Sie mehr, wie Sie Präsenzprofile konfigurieren.

Wer seine Termine in Ihrem Microsoft Outlook- oder Lotus Notes-Kalender pflegt, kann XPhone UC mit seinem Kalender synchronisieren. Termine werden dann auf Wunsch immer oder unter bestimmten Voraussetzungen automatisch in die XPhone UC Oberfläche übernommen. Erfahren Sie mehr, wie Sie Microsoft Outlook-/Lotus Notes-Kalender synchronisieren.

6.1 Hinweis zur Konfiguration durch Präsenzmanagement Vorlagen

Bitte beachten Sie, dass die im folgenden aufgeführten Konfigurationseinstellungen ggf. durch Ihren Administrator eingeschränkt sein können.

Durch den Administrator kann eine Konfiguration der für den Benutzer verfügbaren Profilvorlagen sowie der Kalendersynchronisation vorgenommen werden, so dass Benutzer Einstellungen automatisch vom XPhone UC Server beziehen können. Individuelle Benutzereinstellungen können auch deaktiviert werden.

6.2 Mit Profilvorlagen arbeiten

XPhone UC Team Panel bietet neun Standard-Profilvorlagen zur Auwahl an, mit denen Sie Ihren aktuellen Präsenzstatus definieren können:

<<Anwesend>>

<<Abwesend>>

<<Termin>>

<<Kurz Abwesend>>

<<Pause>>

TeufelNET The Network Company.

<<Krank>>

<<Urlaub>>

<<Außer Haus>>

<<Nicht stören>>

<<Homeoffice>>

Jedes dieser Profile kann durch weitere Zeitangaben, z.B. 30 Minuten oder 2 Stunden, ergänzt werden. Nach Ablauf dieses Zeitraums setzt sich XPhone UC Commander automatisch auf den ursprünglichen Zustand zurück.

Der von Ihnen ausgewählte Präsenzstatus wird inklusive Dauer allen Mitarbeitern Ihres / Ihrer Teams angezeigt.

Hinweis: Die Auswahl der angezeigten Profilvorlagen und Zeiträume ist abhängig von den Einstellungen, die Ihr Administrator zentral vorgenommen hat.

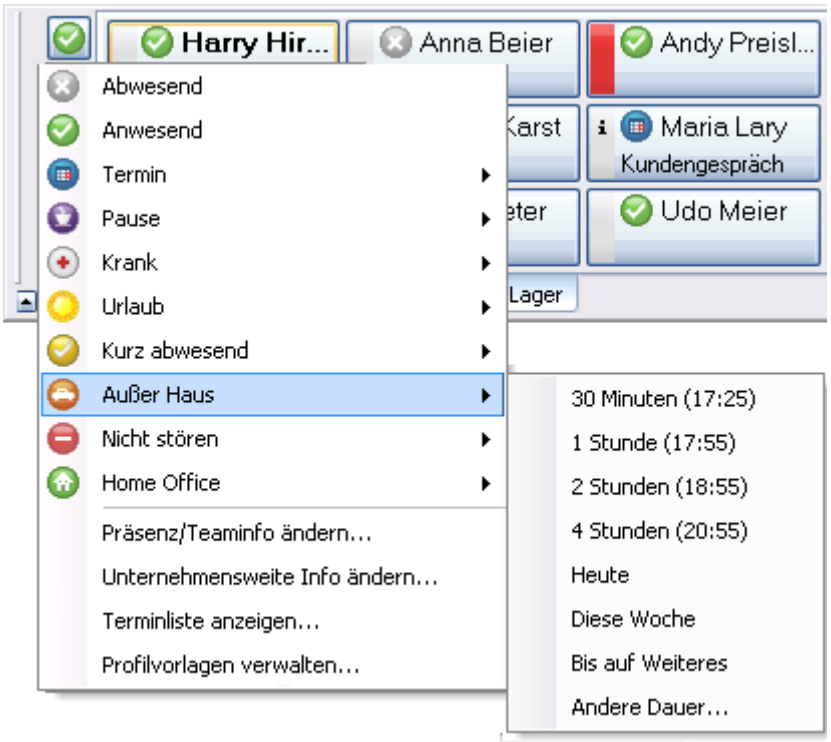
TeufelNET The Network Company.

Profil auswählen

a) Durch Klick auf <<Profilvorlage auswählen>> am linken bzw. oberen Rand Ihres Teampanels bzw. über Klick im Präsenzbereich des XPhone UC Commanders lassen Sie sich die Auswahlliste der verfügbaren Vorlagen anzeigen.

b) Wählen Sie ein Profil aus und legen Sie die Dauer fest. Nach Ablauf dieses Zeitraums setzt sich XPhone UC Commander automatisch auf den ursprünglichen Zustand zurück.

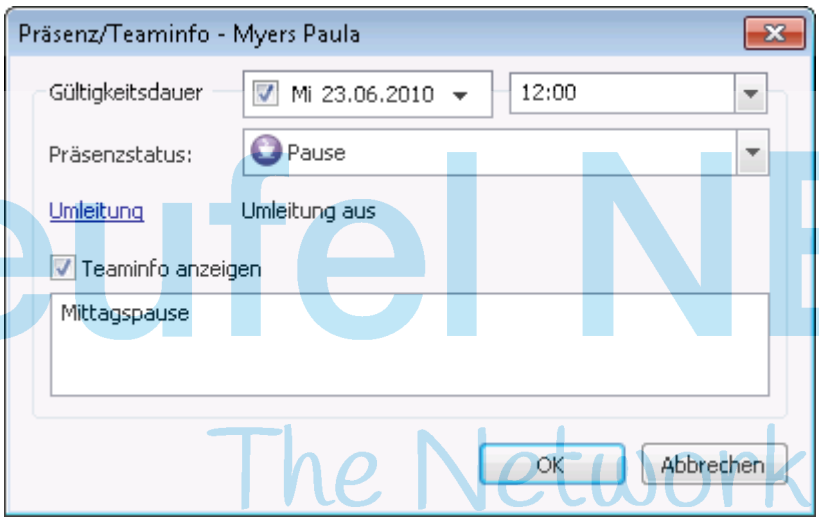
c) Der von Ihnen ausgewählte Präsenzstatus wird inklusive Dauer allen Mitarbeitern Ihres / Ihrer Teams angezeigt.



Präsenz / Teaminfo

Zusätzlich lassen sich die Profilvorlagen durch Anrufumleitungen und/oder Team-Nachrichten erweitern. Das ist beispielsweise sinnvoll, wenn Sie nicht gestört werden möchten und daher Ihre Anrufe zu einem Kollegen umleiten, bestimmte Anrufe aber dennoch zu Ihnen durchgestellt werden sollen.

a) Öffnen Sie die Vorlagenauswahl durch Klick auf <<Profilvorlage auswählen>> und wählen Sie Präsenz/Teaminfo ändern. Per Default ist Ihr aktuelles Profil aktiviert. Sie können aber auch einen anderen Präsenzstatus auswählen.



TeufelNET The Network Company.

b) Falls erforderlich, geben Sie die Gültigkeitsdauer ein.

c) Zusätzlich können Sie eine Anrufumleitung festlegen und eine Teaminfo hinterlegen. Diese Nachricht wird Ihren Teamkollegen dann so lange in der XPhone UC Team Panel-Oberfläche angezeigt, wie das aktuelle Präsenzprofil gültig ist. Bestätigen Sie mit OK. Die vorgenommenen Änderungen werden nicht dauerhaft in der Profilvorlage gespeichert sondern gelten nur für die aktuell gesetzte Präsenz.

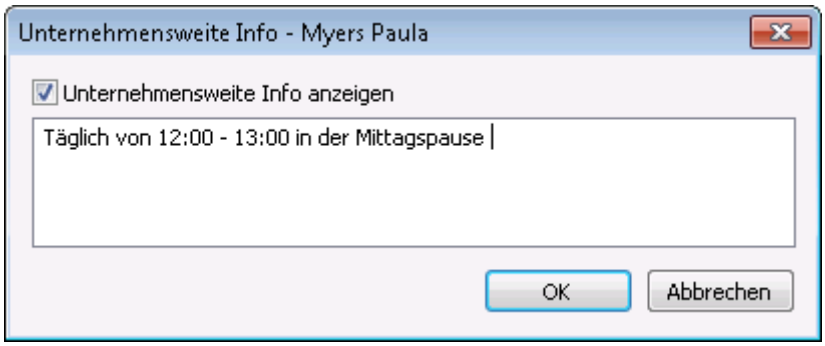
Hinweis: Wenn Sie unter Umleitung die Option Umleitung nicht ändern wählen, bleibt Ihre Anrufumleitung auch dann aktiv, wenn sich Ihr Profil wieder verändert hat. Soll die Rufumleitung nur so lange aktiv sein, wie das Präsenzprofil gültig ist, wählen Sie eine der anderen Umleitungsoptionen.

Unternehmensweite Info setzen

Nachrichten an Ihre Teamkollegen lassen sich auch unabhängig von Profilvorlagen hinterlegen.

a) Öffnen Sie den Vorlagendialog durch Klick auf <<Auswahl Profilvorlagen>> und wählen Sie Unternehmensweite Info ändern.

b) Aktivieren Sie die Checkbox, geben Sie Ihren Text ein und bestätigen Sie mit OK.

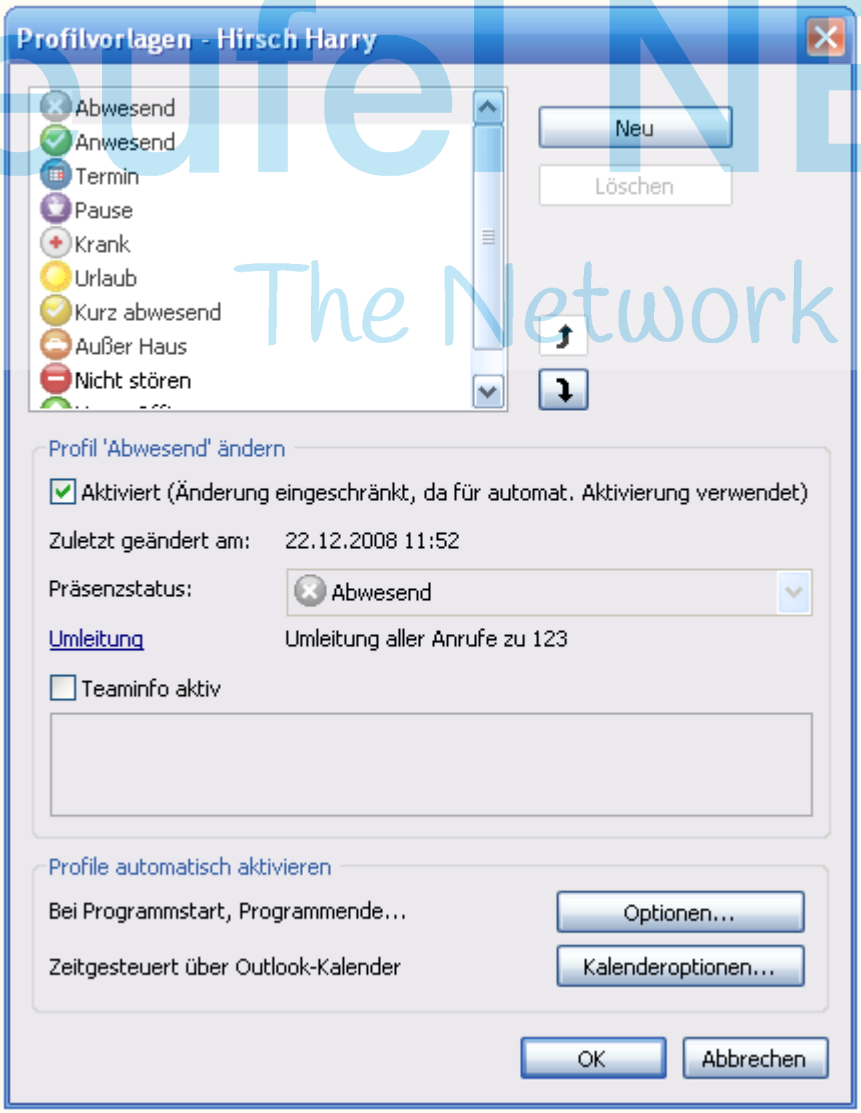


6.3 Profilvorlagen konfigurieren

Vorhandene Profilvorlagen lassen sich nach Ihren individuellen Anforderungen anpassen, z.B. durch die automatische Kopplung an eine Rufumleitung und/oder eine Teaminfo. Genauso einfach können Sie selbst neue Profilvorlagen erstellen.

Hinweis: Während Sie unter Aktives Profil bearbeiten die gerade aktuelle Profilvorlage nur für diesen einen Anlass ändern, verändern Einstellungen in diesem Dialog das Verhalten Ihrer Präsenzvorlagen dauerhaft.

TeufelNET The Network Company.



Profilvorlagen umsortieren

a) Klicken Sie auf <<Profilvorlage auswählen>> und wählen Sie Profilvorlagen.

b) Um die Reihenfolge zu verändern, in der die Profilvorlagen angezeigt werden, benutzen Sie die Pfeiltasten.

c) Vergessen Sie nicht, Ihre Änderungen durch Klick auf OK zu bestätigen, bevor Sie den Dialog verlassen.

Profilvorlagen neu anlegen

Sie können beliebig viele eigene Profilvorlagen anlegen.

a) Wählen Sie zuerst eine Standardvorlage aus, auf der die neue Vorlage basieren soll und klicken Sie anschließend auf Neu. Die Standardvorlage wird dadurch nicht gelöscht.
b) Geben Sie Ihrer neuer Profilvorlage einen Namen und definieren Sie sie wie unten beschrieben genauer.

Anrufumleitung / Teaminfo automatisch über Profilvorlagen steuern

XPhone UC Commander bietet verschiedene Möglichkeiten, Ihre Erreichbarkeit zu verbessern: Profilvorlagen können mit Anrufumleitungen und Teaminfos verknüpft werden

Profilvorlagen lassen sich in Abhängigkeit von einem bestimmten Benutzerverhalten automatisch aktivieren

Profilvorlagen werden über die Termine in Ihrem Microsoft Outlook- oder Lotus Notes-Kalender gesteuert.

TeufelNET The Network Company.

Option 1: Profilvorlagen mit Anrufumleitung und/oder Teaminfo koppeln

Es ist in einigen Fällen sinnvoll, bestimmte Profilvorlagen an eine Rufumleitung und/oder eine Nachricht zu koppeln.

Beispiel:

Wenn Sie nicht gestört werden wollen, sollen Ihre Anrufe immer von einem bestimmten Kollegen angenommen werden. Also verknüpfen Sie das Profil <<Nicht stören>> mit einer Anrufumleitung auf dessen Telefon.

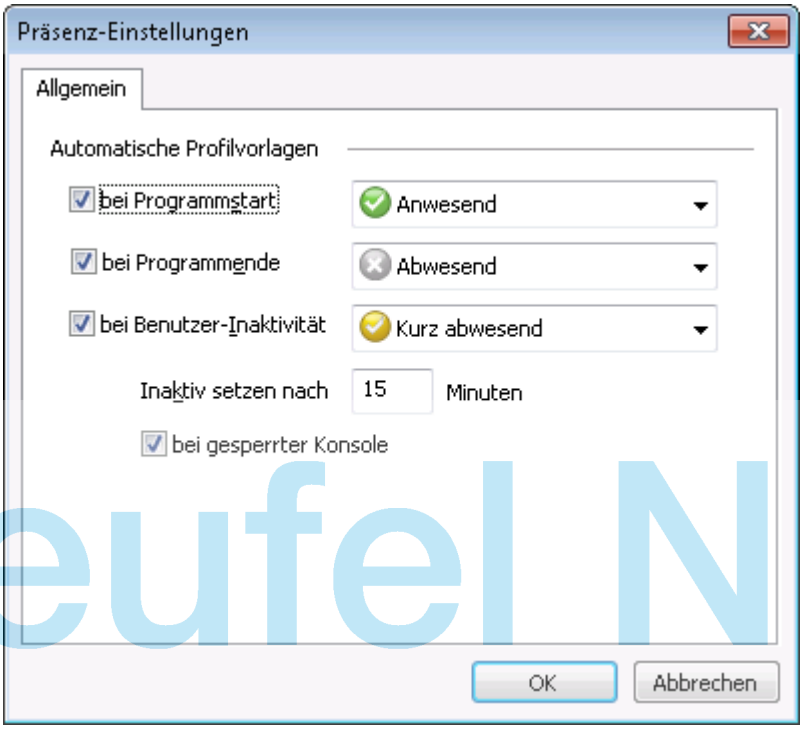
a) Öffnen Sie den Vorlagendialog durch Klick auf <<Auswahl Profilvorlage>> und wählen Sie Profilvorlagen.
b) Im Dialog Profilvorlagen wählen Sie nun das Profil Nicht stören aus.
c) Klicken Sie auf Umleitung und richten Sie die Anrufumleitung ein.
d) Falls erforderlich, können Sie außerdem eine Teaminfo hinterlegen, die Ihren Kollegen immer dann angezeigt wird, wenn Sie nicht gestört werden möchten.
e) Bestätigen Sie anschließend mit OK.

Option 2: Profilvorlagen automatisch aktivieren

Noch einfacher ist es, wenn Sie Ihre Profilvorlagen so einrichten, dass sie unter bestimmten Umständen automatisch starten und damit auch eine Anrufumleitung und/oder Teaminfo aktivieren.
Beispiel:

Sie möchten, dass immer eine Anrufumleitung auf Ihre Voicemailbox erfolgt, wenn Sie Ihren PC herunterfahren und Sie das Büro verlassen. Sobald Sie morgens ins Büro kommen und Ihren PC wieder starten, soll sich diese Anrufumleitung automatisch wieder ausschalten. Auch wenn Sie mal einige Zeit nicht am Arbeitsplatz sind, möchten Sie eine Anrufumleitung auf Ihre Voicemailbox durchgängig sicherstellen.

a) Öffnen Sie den Vorlagendialog durch Klick auf <<Auswahl Profilvorlage>> und wählen Sie Profilvorlagen.
b) Im Bereich Profile automatisch aktivieren klicken Sie unter Bei Programmstart, Programmende... auf Optionen.
c) Aktivieren Sie die Checkboxen bei Programmstart, bei Programmende und bei Benutzer-Inaktivität, und geben Sie ein, ab wann der Zustand auf inaktiv gesetzt werden soll.



Teufel NET
The Network Company.

Hinweis: XPhone UC Team Panel orientiert sich bei der Benutzer-Inaktivität an Ihrem PC-Nutzungsverhalten. Erfolgt über einen bestimmten Zeitraum keine Eingabe über die Tastatur oder PC-Maus, obwohl der PC noch läuft, geht die Software davon aus, dass Sie Ihren Arbeitsplatz kurz verlassen haben bzw. sich in einem Gespräch befinden.

Option 3 Profilvorlagen zeitgesteuert über Kalenderabgleich aktivieren:
Profilvorlagen lassen sich auch automatisch durch die Termine in Ihrem Groupware-Kalender aktivieren Siehe "Termine aus Microsoft Outlook / Lotus Notes übernehmen". Dies kann zeitgesteuert über den Outlook- / Notes-Kalender aktiviert werden bzw. über den serverseitigen Kalenderabgleich zwischen XPhone UC Server und Microsoft Exchange Server, ohne dass hierzu ein Client laufen muss.

6.4 Termine aus Microsoft Outlook / Lotus Notes übernehmen

Für die Kalendersynchronisation stehen zwei Methoden zur Verfügung, über die der Administrator entscheidet.

- Der Kalenderabgleich erfolgt lokal durch Outlook bzw. Notes Client
- Der Kalenderabgleich erfolgt zentral zwischen XPhone UC Server und Microsoft Exchange Server

Diese Einstellung ist am Client nicht konfigurierbar.

Hinweis für Lotus Notes: Für den Kalenderabgleich mit Lotus Notes beachten Sie bitte die im Dokument für Lotus Notes Team Synchronistation beschriebenen Schritte; abgelegt auf der Installations-DVD im Verzeichnis Server\Doc\CTI Integration.

Wenn Sie Termine in Ihrem Microsoft Outlook- oder Lotus Notes-Kalender pflegen, können Sie Profilvorlagen mit Anrufumleitungen und / oder Teaminfos auch völlig automatisch steuern. XPhone UC Commander synchronisiert sich selbstständig mit Ihrem Kalender und liest genau die Termine aus, die Sie in Ihre XPhone UC Commander-Oberfläche übernehmen wollen.

XPhone UC Commander startet die entsprechende Profilvorlage, sobald Ihr Termin beginnt. Haben Sie die Profilvorlage mit einer Anrufumleitung und / oder einer Teaminfo konfiguriert, wird beides

automatisch aktiviert. Sobald Ihr Termin beendet ist, setzt XPhone UC Commander die Einstellungen automatisch wieder zurück.

Option Terminabgleich aktivieren

a) Klicken Sie auf <<Profilvorlage auswählen>>, um den Vorlagendialog zu öffnen.

b) Wählen Sie Profilvorlagen

c) Klicken Sie im Bereich Profile automatisch aktivieren unter Zeitgesteuert über Outlook-Kalender / Notes-Kalender auf Kalenderoptionen.

d) Aktivieren Sie jetzt die Checkbox Automatischer Kalenderabgleich und geben Sie an, wieviele Tage im Voraus XPhone UC Commander Ihre Termine abgleichen soll. Selbstverständlich werden auch kurzfristig angelegte Termine von XPhone UC Commander erkannt und berücksichtigt.

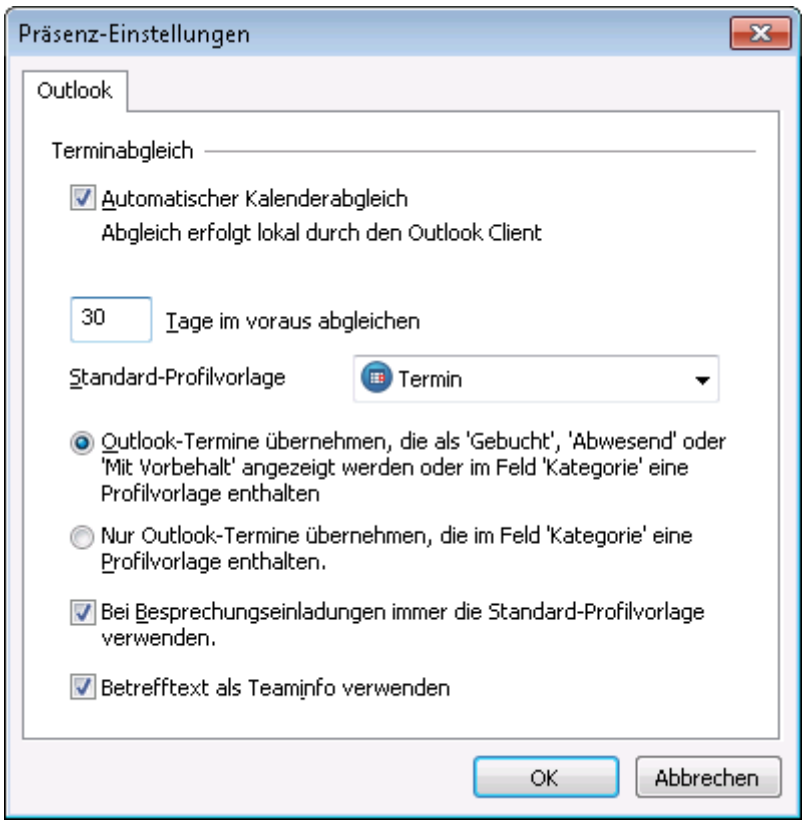
e) Wählen Sie jetzt aus, welche Profilvorlage aktiv werden soll, wenn XPhone UC Commander einen Outlook- / Notes-Termin übernimmt.

f) Entscheiden Sie sich, ob Sie sämtliche Termine übernehmen wollen, die in Ihrem Kalender eingetragen sind, oder ob nur Termine angezeigt werden sollen, denen Sie beim Anlegen in Outlook / Notes eine bestimmte Kategorie zugewiesen haben.

g) Legen Sie nun fest, wie sich XPhone UC Commander verhalten soll, wenn die Termine in Ihrem Kalender nicht von Ihnen selbst angelegt wurden, sondern von einer anderen Person durch eine Besprechungsanfrage in Ihren Kalender übernommen wurden.

h) Legen Sie fest, ob XPhone UC Commander immer den Text aus der Betreffzeile Ihres Termineintrags übernehmen soll. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, wird Ihre Abwesenheit in XPhone UC Commander diskret als Termin mit der entsprechenden Profilvorlage angezeigt. Ist die Option aktiv, kann jeder Ihrer Teamkollegen den Betrefftext sehen.

Teufel NET The Network Company.



Kategorien in Microsoft Outlook / Lotus Notes auswählen

Haben Sie sich für die Option Nur Outlook- / Notes-Termine übernehmen, die im Feld Kategorie eine gültige Profilvorlage enthalten entschieden, steuern Sie beim Anlegen eines neuen Termins einfach über die Auswahl einer passenden Kategorie, ob der Termin Ihren Kollegen in der XPhone UC Team

Panel-Oberfläche angezeigt werden soll. Bei der Installation von XPhone UC Commander werden automatisch neue Kategorien in die Auswahlliste Ihres Groupware-Clients integriert, die Sie an der Schreibweise @xxx erkennen, z.B. @Außer Haus.

Tipp: Wählen Sie als Standardprofil für Ihre Termine die Profilvorlage Termin und weisen Sie dieser eine Anrufumleitung zu. So können Sie immer sicher sein, dass Ihre Anrufe umgeleitet werden, während Sie auf einem Termin sind, ohne dass Sie selbst noch etwas dafür tun müssen.

Terminliste sehen

Eine Übersicht aller anstehenden Termine, die von XPhone UC Commander übernommen werden, finden Sie, wenn Sie auf <<Profilvorlage auswählen>> klicken und die Option Terminliste anzeigen auswählen. Die Terminliste enthält eine Übersicht, welche Termine aus dem Groupware Kalendersystem übernommen worden sind bzw. welche Termine aktuell aktiv sind. Termine können hier dauerhaft gelöscht oder temporär aktiviert/deaktiviert werden.

Die Terminliste findet insbesondere dann Anwendung, wenn ein Benutzer für ein anderes Teammitglied Termine einsehen bzw. löschen/deaktivieren will (sofern die entsprechende Berechtigung vorliegt).

Ein inaktiver Termin wird bei einem erneuten Abgleich mit Outlook oder Notes nicht überschrieben und dadurch ungewollt aktiviert. Diese Funktion wird dann verwendet, wenn das Präsenzmanagement bestimmte Outlook- oder Notes-Termine bewusst nicht verwenden soll. Wurde ein Termin von einem Vertreter abgelegt, ist dies ebenfalls in der Terminliste ersichtlich.

Teufel NET
The Network Company.

7 Teamfunktionen

XPhone UC vereinfacht die Zusammenarbeit mit Kollegen durch eine Reihe von praktischen Funktionen, zum Beispiel:

- Anzeige von Präsenzinformation.
- Vertretungsweises Setzen von Präsenzzuständen und Infonachrichten.
- Schnelles Weiterleiten von Anrufen.
- Anzeige, ob ein Benutzer "Wieder erreichbar" ist.

Die Bedienung erfolgt über die Ansicht Favoriten.

Teufel NET The Network Company.

7.1 Ansicht 'Favoriten'

Die Favoritenansicht enthält Kontakte, mit denen häufig kommuniziert wird. Die Ansicht setzt sich zusammen aus:

- Kontakten, die sich in einem Ihrer Teams befinden. Teams werden vom Administrator gebildet und können vom Benutzer nicht geändert werden.
- Eigene Favoriten: Kontakte, die Sie selbst aus einem Ihrer Adressbücher zur Favoritenansicht hinzugefügt haben. Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kontakte hinzufügen können, die sich in einem Adressbuch befinden. Die Kontaktdaten werden beim Hinzufügen des Kontakts in die Ansicht übernommen. Die Anzeigedaten werden mit den Adressbüchern erneut abgeglichen, wenn Sie die Funktion Datenabgleich ausführen, die Sie unter der Schaltfläche Favoriten finden.
- Letzte Kontakte: Diese Anzeigegruppe wird automatisch mit den letzten 50 Kontakten befüllt, deren Rufnummer einem Kontakt zugeordnet werden konnte und die sich nicht in einem Ihrer Teams oder den eigenen Favoriten befinden.

Das Hinzufügen von Kontakten zu eigenen Favoriten ist aus verschiedenen anderen Ansichten möglich:

- Journal, wenn der Anrufer identifiziert wurde.
- Kontaktansicht
- Anrufsteuerung, wenn Kontaktdaten vorhanden sind.

Das Hinzufügen erfolgt über den Menüpunkt Zu Favoriten hinzufügen im Kontext- oder Aktionsmenü des Kontakts.

Tipp: Ziehen Sie Kontakte in die gewünschte Gruppe in der Ansicht Favoriten und legen Sie diese ab. Beachten Sie, dass ein Hinzufügen zu Teams nicht möglich ist.

7.2 Teamfunktionen

Die Favoritenansicht ermöglicht es, bestimmte Funktionen auf andere Kontakte auszuführen. Öffnen Sie hierzu das Kontextmenü eines Favoriteneintrags:

- Präsenzfunktionen – Präsenzzustand setzen, Terminliste einsehen, Teaminfo setzen, firmenweite Infonachricht setzen.

- Weiterverbinden – Wird ein Anruf auf der eigenen Nummer signalisiert, kann dieser direkt an einen Favoriten weiterverbunden werden.
- Wieder erreichbar – XPhone UC signalisiert Ihnen, wenn Kontakte, die telefonieren oder abwesend sind, wieder erreichbar sind.

Tipp: Ziehen Sie Kontakte, für die eine Signalisierung bei 'Wieder erreichbar' erfolgen soll in den Infomanager (linker unterer Bildschirmteil).

7.3 Sofortnachrichten

TeufelNET The Network Company.

XPhone UC Commander bietet die Möglichkeit, Teamkollegen per Sofortnachricht zu kontaktieren.

Dies ist besonders in Situationen hilfreich, in denen man selbst im Gespräch ist und eine dringende Information von einem Kollegen benötigt. Mit XPhone UC Commander genügt ein Mausklick auf <<Sofortnachricht senden>> in den Aktionen der Teamtaste des Kollegen, und man erhält die notwendige Auskunft, ohne dass man den Kunden in Rückfrage legen muss.

Sofortnachricht senden – Favoritenansicht

a) Öffnen Sie die Favoritenansicht im XPhone UC Commander.
b) Durch Rechtsklick auf den Eintrag des gewünschten Kollegen öffnet sich das Kontextmenü.
c) Klicken Sie auf <<Sofortnachricht senden>>. Ein neues Fenster für Sofortnachrichten öffnet sich.
d) Überprüfen Sie, ob er Sofortnachrichten empfangen kann (grünes IM-Icon)
e) Tippen Sie Ihre Nachricht in den Editierbereich des Nachrichtenfensters ein und betätigen Sie die Eingabetaste, um die Sofortnachricht zu senden.
f) Der von Ihnen gesendete Text erscheint nun im Nachrichtenfenster

Sofortnachricht senden – Anrufsteuerung

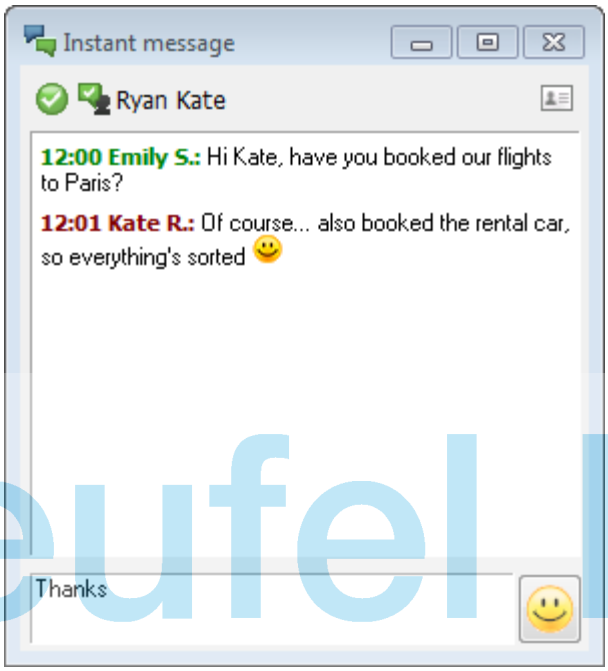
Sind sie bereits im Gespräch mit einem Teammitglied, so kann es manchmal hilfreich sein, parallel noch eine Sofortnachricht zu versenden, z.B. einen Link.

a) Klicken Sie auf das IM-Icon in der Anrufsteuerung.Ein neues Fenster für Sofortnachrichten öffnet sich.
b) Überprüfen Sie, ob er Sofortnachrichten empfangen kann (grünes IM-Icon)
c) Tippen Sie Ihre Nachricht in den Editierbereich des Nachrichtenfensters ein und betätigen Sie die Eingabetaste, um die Sofortnachricht zu senden.
d) Der von Ihnen gesendete Text erscheint nun im Nachrichtenfenster

Sofortnachricht empfangen

Sendet Ihnen ein Kollege eine Sofortnachricht, so öffnet sich automatisch ein Nachrichtenfenster mit der Nachricht des Kollegen.

Der Inhalt des Nachrichtenfensters wird gelöscht, sobald Sie XPhone UC Commander beenden.



TeufelNET
The Network Company.

8 Datenbankanbindung

8.1 Persönliches Adressbuch

XPhone UC Commander installiert ein persönliches Adressbuch, wenn dies beim Setup im Assistenten gewählt wurde und der Administrator keine servergesteuerte Konfiguration vorgesehen hat. Dahinter verbirgt sich eine Microsoft Access Datenbank. Dieses persönliche Adressbuch kann sofort und ohne weitere Einstellungen verwendet werden.

8.2 Neue Datenbank anlegen

a) Öffnen Sie Extras->Adressbücher.

b) Wählen Sie die Option Das neue Adressbuch wird mit einer leeren Datenbank verknüpft. Nun wird eine neue leere Datenbank erstellt. Diese Datenbank wird als Access Datenbank im Benutzerverzeichnis (Anwendungdaten -> XPhone UC) des angemeldeten Users angelegt und kann jetzt befüllt werden.

8.3 Vorhandene Datenbank verknüpfen

a) Öffnen Sie Extras -> Adressbücher.

b) Klicken Sie auf Neues Adressbuch und wählen Sie die Option Eine bereits existierende Datenbank soll mit dem neuen Adressbuch verknüpft werden.

c) Geben Sie einen Namen für das Adressbuch ein.

d) In der sich nun öffnenden Dropdownliste bestimmen Sie den Datenbanktyp.

8.3.1 XPhone Virtual Directory verknüpfen

a) Wählen Sie Virtual Directory. Das Fenster Eigenschaften für Adressbuch öffnet sich.

b) Wenn Sie in XPhone Virtual Directory für das XPhone UC Commander Client Interface die Option Primäres Commander Adressbuch Client Interface aktiviert haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Primäres Client Interface verwenden. Dann werden die Einstellungen für die Serververbindung automatisch aus XPhone Virtual Directory übernommen.

c) Wählen Sie im Feld Datenquelle, ob die Kontaktdaten aus allen Datenquellen oder nur aus einer bestimmten Datenquelle durchsucht werden sollen. Standardmäßig werden alle Datenquellen durchsucht.

d) Klicken Sie <<Verbindung testen>> um zu überprüfen, ob XPhone UC Commander eine Verbindung zu XPhone Virtual Directory herstellen kann.

e) Bestätigen Sie mit OK. Sie haben XPhone Virtual Directory als Adressbuch hinzugefügt.

8.3.2 Access Datenbank verknüpfen

a) Wählen Sie Access-Datenbank. Ein Dialogfenster öffnet sich.

b) Geben Sie die gewünschte Adressdatenbank an und bestätigen Sie mit OK. Das Fenster Eigenschaften für Adressbuch öffnet sich.

c) Besteht die Datenbank aus mehreren Tabellen, wählen Sie die gewünschte Tabelle im Drop Down Menü Tabelle aus.

d) Nehmen Sie nun die Feldverknüpfung für Ihre Datenbank vor. Eine genaue Anleitung finden Sie im nachfolgenden Kapitel Feldverknüpfung einrichten auf Seite 45.

Tipp: Wenn Sie in Ihrer Datenbank die Kontaktdaten und Rufnummern in jeweils verschiedenen Tabellen haben, erstellen Sie eine Abfrage, die die beiden Felder einander zuordnet.

TeufelNET The Network Company.

Rufnummernfelder müssen immer in einem Feld stehen und dürfen nicht auf zwei Felder aufgeteilt sein.

8.3.3 ODBC Datenquelle verknüpfen

ODBC Schnittstellen ermöglichen den Zugriff auf unterschiedliche Datenbankformate, z. B. SQL, MySQL, Oracle, etc. Dafür ist ein spezieller ODBC-Treiber notwendig, der vom Hersteller der Datenbank oder von einem Fremdanbieter zur Verfügung gestellt wird. ODBC Treiber sind proprietär, sie werden nach den Vorschriften des Herstellers konfiguriert. Wenn der ODBC-Treiber auf dem PC installiert wurde, muss über Systemsteuerung -> Verwaltung -> ODBC-Datenquellen eine System DSN angelegt werden.

a) Wurde die System DSN erfolgreich angelegt, können Sie im XPhone UC Commander über den Datenbanktyp ODBC-Datenquelle die angelegte Datenquelle im Reiter Computerdatenquelle (Machine Data Source) auswählen.

b) Anschließend gelangen Sie in das Fenster Eigenschaften für Adressbuch. Wählen Sie die gewünschte Tabelle bzw. Abfrage unter Tabelle aus und nehmen Sie hier die Feldverknüpfung vor. Die genaue Anleitung entnehmen Sie dem nachfolgenden Kapitel Feldverknüpfung einrichten auf Seite 45.

Hinweis: Wird an einem Musterarbeitsplatz eine Datenbank per ODBC-Datenquelle verknüpft, muss vor dem Import der Konfiguration sicher gestellt werden, dass an allen Zielarbeitsplätzen die ODBC-Datenquelle als System DSN ebenfalls angelegt ist. Die System DSN wird nicht über die Musterkonfiguration an die Zielarbeitsplätze verteilt, sondern muss manuell angelegt werden. Stellt das eingesetzte Betriebssystem keine Standard ODBC-Treiber zur Verfügung (z.B. bei Oracle Datenbanken), muss zusätzlich ein ODBC-Treiber am betreffenden System installiert sein.

8.3.4 LDAP Directory verknüpfen

LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ist ein Protokoll, das einen Verzeichnisdienst unterstützt. LDAP-Verzeichnisse basieren im Gegensatz zu Datenbanken auf einer Baumstruktur, z. B. Novell Groupwise oder Microsoft Active Directory.

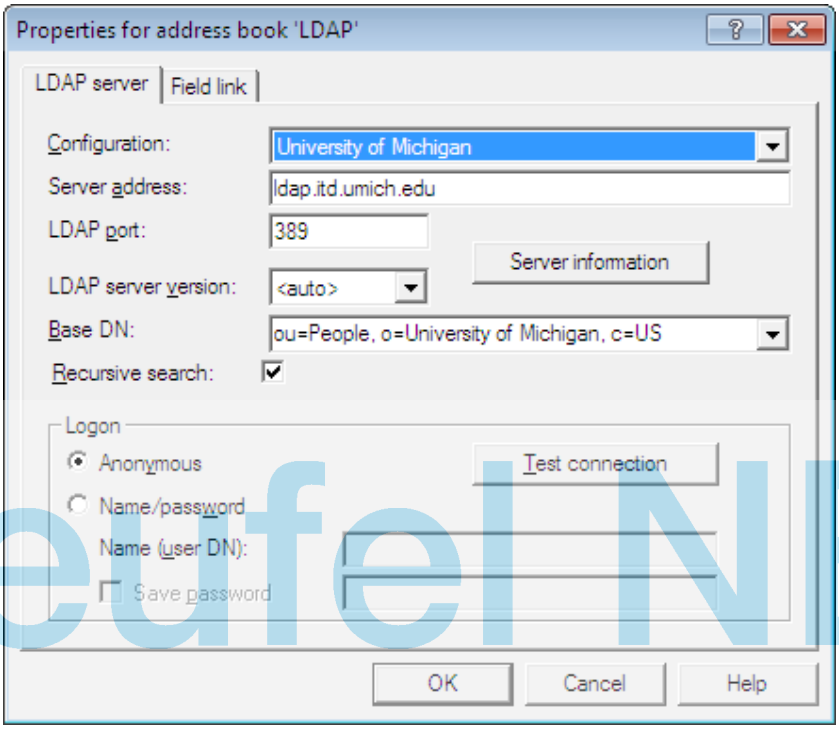
a) Wählen Sie diesen Dateityp aus. Sie können nun über das Drop Down Menü Konfiguration auf eine Reihe von vordefinierten Einstellungen zurückgreifen.

b) Ergänzen Sie die Einstellungen in den aufgeführten Feldern. Die Einstellungen der Server-Adresse und des Ports sind individuell.

c) Im Feld Basis DN definieren Sie, auf welchen Bereich der LDAP Struktur zugegriffen werden soll. Im Reiter Feldverküpfung können ggf. die Standardfeldzuweisungen geändert werden, was in der Regel jedoch nicht notwendig ist.

Wird bei der Authentifizierung über Name/Passwort die Option Passwort speichern verwendet, legt das Programm das Passwort verschlüsselt in der Windows-Registry ab. Dieses Verfahren bietet nur eingeschränkte Sicherheit. Verwenden Sie an dieser Stelle daher keine Passwörter, die auch an anderer Stelle zum Einsatz kommen (z.B. für die Domänenanmeldung).

TeufelNET The Network Company.



TeufelNET The Network Company.

8.3.5 Microsoft Outlook Kontaktordner verknüpfen

Sie können öffentliche und lokale Microsoft Outlook-Ordner sowie persönliche Ordner mit XPhone UC Commander verknüpfen.

Wählen Sie den gewünschten Kontaktordner und bestätigen Sie mit OK. Im Fenster Eigenschaften für Adressbuch müssen keine weiteren Einstellungen vorgenommen werden, ausgenommen Sie möchten die Standardfeldverknüpfung ändern. Lesen Sie dazu das nachfolgende Kapitel Feldverknüpfung einrichten auf Seite 45.

8.3.6 Lotus Notes Adressbücher verknüpfen

a) Wählen Sie als Datenbanktyp den Wert Lotus Notes Adressbuch. Das Fenster Eigenschaften für Adressbuch öffnet sich.

b) Wählen Sie das gewünschte Notes Adressbuch über ändern.

c) Sie können lokale Adressbücher und Adressbücher des Domino Servers mit XPhone UC Commander verknüpfen. Sollten Sie die Standard Feldverknüpfung ändern wollen, lesen Sie bitte das nachfolgende Kapitel Feldverknüpfung einrichten auf Seite 45.

Erscheint bei Auswahl des Datenbanktyps Lotus Notes Adressbücher die Meldung, dass nicht alle Komponenten zur Datenbankanbindung verfügbar sind, gehen Sie folgendermaßen vor:

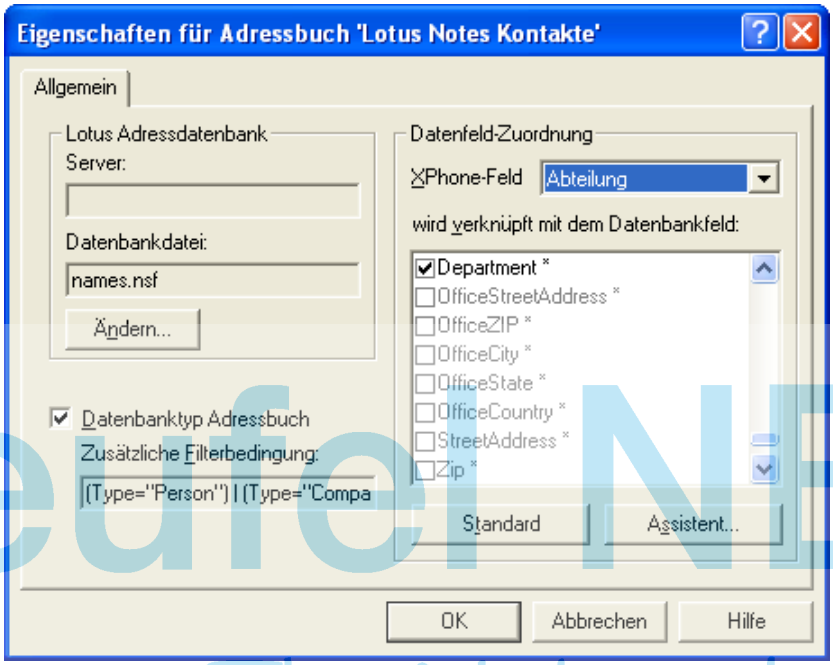
a) Öffnen Sie Systemsteuerung->System->Erweitert->Umgebungsvariablen.

b) Wählen Sie im unteren Bereich die Variable Path und klicken Sie auf Bearbeiten.

c) Fügen Sie durch ein Semikolon (;) getrennt den Pfad an, in dem sich die Dateien notes.ini und notes.exe befinden, z.B. c:\lotus\notes. Befinden sich diese Dateien in unterschiedlichen Verzeichnissen, tragen Sie beide Pfade nacheinander durch ein Semikolon (;) getrennt ein.

Tipp: Greifen mehrere Mitarbeiter auf eine zentrale Lotus Notes Datenbank zu, kann dies unter Umständen zu einer verzögerten Anruferidentifizierung führen. Dies lässt sich mit Hilfe der mitgelieferten Ansicht XPhoneSearchPhoneNumber für die Adressbuchschablone umgehen. Markieren Sie dafür das Lotus Notes Adressbuch in der XPhone Unified Communications Oberfläche und öffnen Sie im Kontextmenü den Bereich Eigenschaften. Unter Weitere Einstellungen aktivieren Sie die Checkbox Für Anruferidentifizierung diese Ansicht verwenden: XphoneSearchPhoneNumber. XPhone UC durchsucht nun die Kontaktdatensätze in der indizierten Ansicht statt in der gesamten

Datenbank.



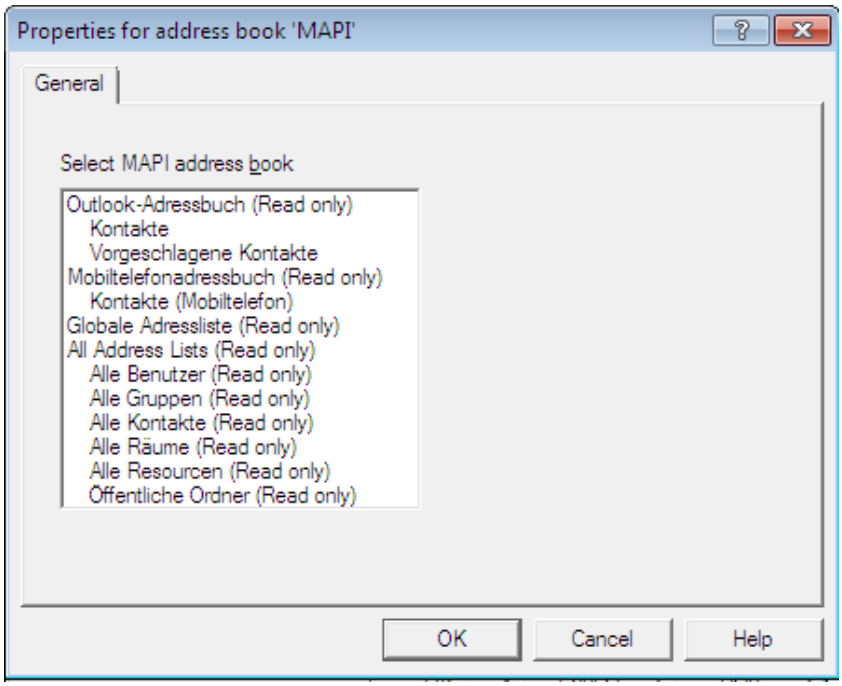
TeufelNET The Network Company

8.3.7 MAPI Adressbücher verknüpfen

Über die MAPI-Schnittstelle können Sie beispielsweise auf Globale Adressbücher Ihres Exchange-Servers zugreifen.

a) Wählen Sie den Datenbanktyp MAPI. Das Fenster Eigenschaften für Adressbuch öffnet sich.

b) Markieren Sie das gewünschte Adressbuch und bestätigen Sie mit OK, weitere Einstellungen sind nicht notwendig.



8.3.8 Windows Adressbuch verknüpfen (Outlook Express)

Wählen Sie den Datenbanktyp Windows Adressbuch -> Outlook Express, öffnet sich das Fenster Eigenschaften für Adressbuch. Es sind keine weiteren Einstellungen notwendig.

8.3.9 Telefonbuch Deutschland verknüpfen

a) Verwendbar sind ausschließlich Versionen des Produkts *Das Telefonbuch Deutschland* ab **Frühjahr 2006**.

b) Wählen Sie als Datenbanktyp Das Telefonbuch Deutschland.

c) Das Telefonbuch Deutschland kann in folgenden Betriebsarten verwendet werden:

a) Einzelplatzversion: Legen Sie die Telefonbuch-CD in ein lokales Laufwerk. Das Produkt *Das Telefonbuch Deutschland* muss nur dann installiert werden, wenn die mit der CD gelieferte Software zusätzlich verwendet werden soll. Geben Sie in XPhone unter Verzeichnis mit den Telefonbuchdaten den Laufwerksbuchstaben des CD-ROM-Laufwerks an. Entfernen Sie das Häkchen bei Netzwerk-/Intranet-Version.

b) Netzwerk-Version: Installieren Sie das Produkt *Das Telefonbuch Deutschland* auf einem PC, auf den andere Benutzer über das Netzwerk zugreifen können. Wählen Sie im Installationsprogramm von *Das Telefonbuch Deutschland* die Installationsvariante Einzelplatz/Netzwerkversion. Verwenden Sie den Lizenzcode, den Sie bei der Lieferung des Telefonbuch-Produkts erhalten haben. Geben Sie anschließend das Installationsverzeichnis im Netzwerk frei. Tragen Sie in XPhone unter Verzeichnis mit den Telefonbuchdaten das Freigabeverzeichnis ein, z.B.:
\\<Server>\TVG\DasTelefonbuch Deutschland.

d) Sie können bestimmen, ob Sie dieses Adressbuch von der Suche über Alle Adressbücher ausnehmen möchten. Dies ist sinnvoll, da eine Suche in dem großen Datenbestand u. U. sehr lange dauern kann. Wenn Sie in der Anrufsteuerung meistens z. B. Mitarbeiter und Firmenkontakte aus Ihren anderen verknüpften Adressbüchern schnell auffinden möchten, kann die zusätzliche Suche im Datenbestand der Deutschland-CD die Ausgabe der Suchergebnisse unnötig verzögern. Daher ist diese Option standardmäßig aktiviert. Für die Suche im Datenbestand der Deutschland-CD markieren Sie dann dieses Adressbuch und führen die Suche ausschließlich in diesem durch. Wenn Sie nur wenige eigene Kontakte in persönlichen Adressbüchern gespeichert haben und hauptsächlich auf die deutschlandweiten Daten angewiesen sind, sollten Sie diese Option deaktivieren.

e) Bestätigen Sie Ihre Einstellungen und starten Sie XPhone UC Commander neu.

> **Tipp**: Für *Das Telefonbuch Deutschland* können Sie die Näherungssuche nutzen: Ruft Sie ein Mitarbeiter eines Unternehmens an und dessen volle Rufnummer inklusive Durchwahl wird übertragen, erkennt *Das Telefonbuch Deutschland*, zu welcher Basisrufnummer dieser Eintrag gehört und identifiziert das Unternehmen korrekt aus seinem Datenbestand.

8.3.10 TwixTel Telefonbuch der Schweiz verknüpfen

a) Wählen Sie als Datenbanktyp TwixTel Telefonbuch der Schweiz.

b) Im folgenden Dialog geben Sie das Verzeichnis an, in dem die TwixTel Telefonbuch-Daten liegen (z. B. \\ihrserver\TwixTel\DataCD).

c) Außerdem können Sie bestimmen, ob Sie dieses Adressbuch von der Suche über "Alle Adressbücher" ausnehmen möchten. Dies ist sinnvoll, da eine Suche in dem großen Datenbestand u. U. sehr lange dauern kann. Wenn Sie in der Anrufsteuerung meistens z. B. Mitarbeiter und Firmenkontakte aus Ihren anderen verknüpften Adressbüchern schnell auffinden möchten, kann die zusätzliche Suche im Datenbestand der Schweiz-CD die Ausgabe der Suchergebnisse unnötig verzögern. Daher ist diese Option standardmäßig aktiviert. Für die Suche im Datenbestand der Schweiz-CD markieren Sie dann dieses Adressbuch und führen die Suche ausschließlich in diesem durch. Wenn Sie nur wenige eigene Kontakte in persönlichen Adressbüchern gespeichert haben und hauptsächlich auf die Telefonbuch-Daten der Schweiz angewiesen sind, sollten Sie diese Option deaktivieren.

> **Tipp**: Die Suche nach einem Kontakt anhand einer Rufnummer funktioniert auch für die angebundenen Telefonbuch-CDs. Erscheint z.B. im Display Ihres Mobiltelefons eine Ihnen unbekannte Rufnummer, können Sie deren Inhaber über die Inverssuche ermitteln.

TeufelNET The Network Company.

8.4 Feldverknüpfung einrichten

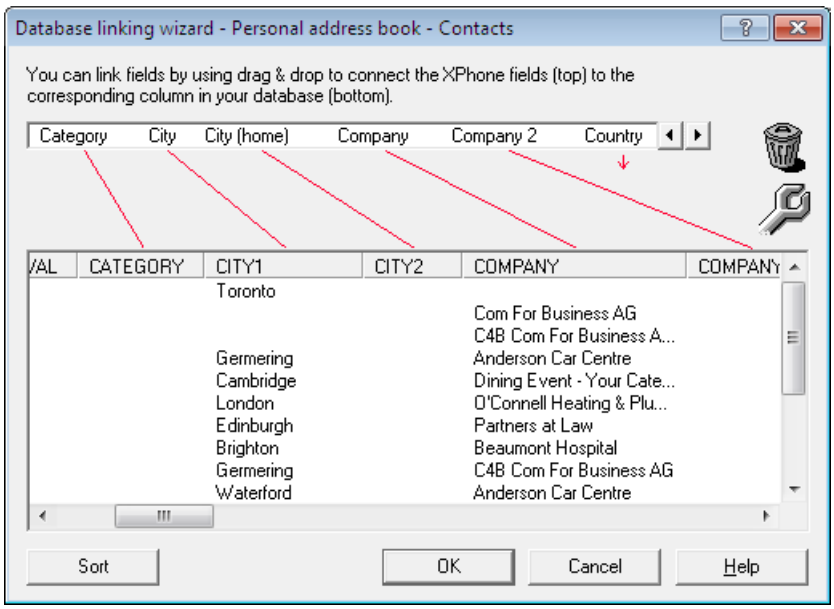
Damit XPhone UC die einzelnen Kontaktfelder eindeutig zuordnen kann, muss bei der Datenbankanbindung eine Feldverknüpfung vorgenommen werden. Bei Datenbanken von Microsoft Outlook und Lotus Notes ist bereits eine Standard-Feldverknüpfung in XPhone UC vorhanden. Wollen Sie die Standardverknüpfung von Microsoft Outlook bzw. Lotus Notes Adressbüchern ändern, ist dies natürlich auch über das Fenster Eigenschaften für Datenbank möglich.

Sie haben zwei Möglichkeiten, die Feldverknüpfung durchzuführen:

a) Wählen Sie in diesem Fenster das gewünschte XPhone UC Feld aus und verknüpfen Sie es durch Aktivierung des entsprechenden Kontrollkästchens mit dem analogen Feld in Ihrer Datenbank. Sie sollten zumindest Namens- und Rufnummernfelder verknüpfen. Soll später das Messaging-Modul verwendet werden, müssen auch alle Anschriftenfelder zugewiesen werden.

b) Alternativ können Sie den grafischen Assistenten verwenden. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche Assistent und verbinden Sie die zusammengehörigen Felder von XPhone UC Commander und Ihrer Datenbank per Drag & Drop, indem Sie mit gedrückter Maustaste die beiden Werte verbinden. Die Verknüpfung wird mit einer roten Verbindungslinie dargestellt.

Hinweis: Damit XPhone UC Kontaktdatensätze eindeutig erkennen kann, muss ein Primärschlüssel zugewiesen werden: Wählen Sie das XPhone UC Feld ID1 und weisen Sie es einem eindeutigen Feld Ihrer Datenbank zu, z.B. Kundennummer. Werte in diesem Feld Ihrer Datenbank dürfen nicht doppelt vorkommen. Sollte in Ihrer Datenbank kein eindeutiges Feld vorhanden sein, können Sie mehrere Felder Ihrer Datenbank mit den XPhone UC Feldern ID1 ID2 ID3 etc. Verknüpfen. So erzeugen Sie einen eindeutigen Primärschlüssel, der aus mehreren Feldern zusammen gesetzt wird.



8.5 Adressbücher verschieben und löschen

Sie können selbst bestimmten, in welcher Reihenfolge die verknüpften Adressbücher angezeigt und damit bei der Anruferidentifizierung durchsucht werden.

a) Öffnen Sie den Menüpunkt Extras und wählen Sie Adressbücher.

b) Markieren Sie ein Adressbuch und schieben Sie es mit den Pfeiltasten an die gewünschte Position.

c) Um ein Adressbuch aus XPhone UC zu entfernen, klicken Sie auf Entfernen. Die Originaldatenquelle wird nicht gelöscht, lediglich die Verknüpfung. Microsoft Access Datenbanken lassen sich zusätzlich komplett löschen.

TeufelNET The Network Company.

Tipp: Wird ein Anrufer aus einer verknüpften Telefonbuch CD identifiziert, kann über <<Kontakt öffnen>> der Eintrag kopiert und in eines Ihrer eigenen Adressbücher übernommen werden.

8.6 Adressbucheinträge suchen

Sie können einzelne Adressbücher oder aber auch alle verknüpften Adressbücher gleichzeitig nach Kontakten durchsuchen.

a) Markieren Sie ein Adressbuch. Um alle Adressbücher zu durchsuchen, markieren Sie Alle Adressbücher.

b) Alle Kontakte eines Adressbuchs werden angezeigt. XPhone UC listet standardmäßig bis zu 100 Kontakte auf.

Tipp: Sie können auch mehr als 100 Kontakte anzeigen lassen. Dafür bewegen Sie den Mauszeiger auf die Spaltenüberschrift und öffnen das Kontextmenü. Wählen Sie Spaltenauswahl und dann Suchfelder. Geben Sie die gewünschte Zahl Kontakte ein, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

TeufelNET The Network Company.

8.7 Freitextsuche

Der gemeinsame Einsatz von XPhone UC Commander und XPhone Virtual Directoryermöglicht die freie Suche in den angeschlossenen Adressbüchern. Sind an den XPhone UC Commander ausschließlich XPhone Virtual Directory-Adressbücher angebunden, ist die freie Suche auch über Alle Adressbücher möglich.

Die freie Suche ermöglicht die Eingabe von mehreren Suchbegriffen, die in allen vom XPhone Virtual Directory indizierten Feldern gesucht werden. Der eingegebene Suchbegriff wird in einzelne Suchbegriffe aufgeteilt. Als Trennzeichen gelten Leerzeichen und Komma.

Alle Suchbegriffe müssen für einen Treffer in mindestens einem Feld linksbündig in einem Wort gefunden werden. Ein Wort wird hierbei als solches erkannt, wenn es am Anfang eines Feldes steht oder wenn ein Leerzeichen vorausgeht.

Das Suchverhalten kann beeinflusst werden, indem

- einem Suchbegriff das Zeichen „*“ vorangestellt wird. In diesem Fall darf der Suchbegriff auch innerhalb eines Wortes stehen (d.h. die Linksbündigkeit wird aufgehoben)
- einem Suchbegriff das Zeichen „-“ vorangestellt wird. In einem Treffer darf dann kein Wort in einem Feld mit diesem Suchbegriff beginnen.
- einem Suchbegriff die Zeichen „-*“ vorangestellt werden. In einem Treffer darf dann kein Wort in einem Feld diesen Suchbegriff enthalten.

Die Suche ignoriert Groß- und Kleinschreibung.

Gibt man einen leeren Suchbegriff ein, so werden alle Kontakte zurückgeliefert bis die eingestellte maximale Trefferanzahl erreicht ist.

Beispiel: Suche aller Kontakte, die den Begriff 'kramer' enthalten aber nicht den Begriff 'mün'. Eingabe: '*kramer -mün*'. Über diese Eingabe würde man beispielsweise alle Kontakte mit dem Namen "Kramer" suchen, die nicht in "München" wohnen.

Die freie Suche wird in der Kontaktansicht unter der Schaltfläche Optionen oder Extras/Optionen/Kontaktsuche aktiviert.

8.8 Volltextsuche

Auch wenn kein XPhone Virtual Directory verwendet wird, kann eine Volltextsuche durchgeführt werden. Je nach Adressbuchtyp kann dabei die Suchperformance eingeschränkt sein.

a) Markieren Sie ein Adressbuch. Um alle Adressbücher zu durchsuchen, markieren Sie Alle Adressbücher.

b) Aktivieren Sie die Auswahlbox Volltextsuche und geben Sie einen beliebigen Suchbegriff ein. Alle Felder (auch Notizfelder) der Kontakte im ausgewählten Adressbuch werden durchsucht.

c) Klicken Sie auf die gewünschte Rufnummer im Suchergebnis, um einen Anruf zu starten.

8.9 Über Suchkriterien suchen

8.9.1 Suchkriterien definieren

a) Klicken Sie auf Suche unterhalb des Eingabefeldes im oberen rechten Bereich der Vollansicht.

b) In der sich nun öffnenden Maske haben Sie folgende Einstellungsmöglichkeiten.

- Sichtbare Spalten: Legen Sie fest, welche Kontaktfelder grundsätzlich angezeigt werden sollen. Über die Pfeiltaste können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen.
- Suchfelder: Legen Sie fest, nach welchen Suchkriterien Sie Kontaktdatensätze durchsuchen möchten. Sie können beliebig viele Kriterien festlegen. Die Reihenfolge der Suchkriterien legen Sie über die Pfeiltasten fest.

TeufelNET The Network Company.

Ist die freie Suche aktiviert, ist die Festlegung der Suchkriterien nicht notwendig, da alle vom XPhone Virtual Directory indizierten Felder durchsucht werden.

8.9.2 Suchkriterien eingeben

Wenn Sie sicher sind, dass Ihr Suchbegriff in einem bestimmten Datenbankfeld zu finden ist, empfiehlt sich die Suche nach Suchkriterien. Dazu müssen Sie zunächst einstellen, nach welchen Suchkriterien Sie ein oder alle Adressbücher durchsuchen möchten. Die einmal eingestellten Suchkriterien können pro verknüpftem Adressbuch unterschiedlich definiert werden, die Einstellung bleibt bis zur nächsten Änderung automatisch erhalten.

a) Geben Sie Ihr(e) Suchbegriff(e) in das Eingabefeld ein. Sie können die Suche durch Angabe mehrerer Suchkriterien verfeinern. Mehrere Suchbegriffe werden durch die Eingabe eines Kommas (,) getrennt. Ein Leerschritt nach dem Komma ist nicht erforderlich. Bitte geben Sie die Suchkriterien in der Reihenfolge ein, die Sie zuvor definiert haben (siehe dazu Kapitel Suchkriterien definieren).

b) Starten Sie jetzt die Suche durch Klick auf Suche starten oder Drücken der Eingabetaste.

Beispiel: Sie haben Name, Vorname, Firma als Suchkriterien definiert. Um Carsten Müller von der Firma Mustermann zu finden, suchen Sie wie folgt:

- `Müller`: gibt alle Kontaktdatensätze mit Nachname Müller aus
- `Müller,Carsten`: gibt alle Kontaktdatensätze mit Nachname Müller und Vorname Carsten aus
- `,Carsten`: gibt alle Kontaktdatensätze mit Vorname Carsten aus
- `,,Mustermann`: gibt alle Kontaktdatensätze mit Firmenname Mustermann aus
- `Müller,,Mustermann`: gibt alle Kontaktdatensätze mit Nachname Müller und Firmenname Mustermann aus

Bei aktivierter freier Suche werden keine Suchkriterien verwendet.

8.9.3 Manuelle Rufnummern-Identifizierung (Inverssuche)

a) Um zu überprüfen, ob eine beliebige Rufnummer in Ihren angeschlossenen Datenbanken vorhanden ist bzw. zu welchem Kontakt sie gehört, fügen Sie diese in das Eingabefeld ein.

b) Klicken Sie auf <<Anruf vorbereiten>>. Ist ein entsprechender Kontaktdatensatz in einer der verknüpften Kontaktdatenbanken enthalten, werden die Daten von XPhone UC Commander automatisch ergänzt.

8.9.4 Adressbuchspalten anpassen

Die angezeigten Spalten im Suchergebnis können in der Breite angepasst werden. Wenn Sie den Mauszeiger auf die jeweilige Spaltenüberschrift bewegen, können Sie über das Kontextmenü die Funktion Spalten umbenennen aufrufen, um den Namen einer Spalte zu ändern. Die unter Suchkriterien definieren beschriebene Funktion ist ebenfalls über das Kontextmenü erreichbar.

Die Reihenfolge der Spalten kann per Drag & Drop verändert werden.

8.9.5 Suchergebnis sortieren

Die Suchergebnisse werden nach der zuletzt ausgewählten Spalte sortiert. Sie können jedoch die Sortierung verändern. Dazu haben Sie zwei Möglichkeiten

- Sortierung nach Spalten. Dazu klicken Sie auf die jeweilige Spaltenüberschrift. Das Suchergebnis wird alphabetisch nach dieser Spalte sortiert.
- Gruppierungsfunktion:

a) Gehen Sie mit dem Mauszeiger auf die Spaltenüberschriften und öffnen Sie das Kontextmenü.

b) Aktivieren Sie die Funktion Gruppierfeld. Eine zusätzliche Zeile oberhalb des Suchergebnis' erscheint.

c) Ziehen Sie die Spaltenüberschrift, nach der das Suchergebnis sortiert werden soll, in diese Zeile.

8.10 In Das Telefonbuch Deutschland suchen

Die Suchmaschine von *Das Telefonbuch Deutschland* verhält sich teilweise anders als die Suchmaschine für die übrigen Adressbücher. Darum finden Sie nachfolgend eine Liste mit Tipps für eine erfolgreiche Suche:

Suche nach Ortsnamen

- Die Suchmaschine prüft zunächst, ob es einen Ort gibt, der der Bezeichnung im Ortsfeld exakt entspricht. Ist dies der Fall, so wird auch nur in diesem Ort gesucht, z.B. Mannheim.
- Ist der Ort nicht eindeutig, z.B. Frankfurt, wird in allen Orten gesucht, die mit Frankfurt beginnen. Es werden also Teilnehmer sowohl aus Frankfurt am Main als auch aus Frankfurt Oder ausgegeben.
- Ist mindestens ein ortsidentifiziertes Feld ausgefüllt, wird eine ortsbezogene Suche durchgeführt, ansonsten resultiert eine bundesweite Suche.

Feldbedingungen

- PLZ: Eine Suche nach Postleitzahl muss aus mindestens 2 Zeichen bestehen (z. B. 80).
- Ort: Eine Suche nach einem Ort muss aus mindestens 2 Zeichen bestehen (z. B. Ma).
- Vorname: Es kann nicht nach einem Vornamen ohne einen Nachnamen gesucht werden.

Suche nach Rufnummer

Um nach einer Rufnummer zu suchen, geben Sie die Vorwahl und Rufnummer ohne Klammern und ohne vorangestelltes +49 ein.

Bitte beachten Sie, dass aus rechtlichen Gründen die Suche nach der Rufnummer eines bestimmten Teilnehmers nur dann möglich ist, wenn dieser der Rufnummernsuche nicht widersprochen hat.

TeufelNET The Network Company.

Zweitnamen

- Zweitnamen sind nicht indiziert und werden daher in Kombination mit einer Ortssuche nicht gefunden. Beispiel: Ein Teilnehmer ist wie folgt eingetragen:

```
Müller, Carsten und Schmidt, Britta; Musterstr. 1, 12345 Musterstadt
```

In diesem Fall ist Britta Schmidt ein Zweitname. Eine Suche nach Müller,Carsten oder Müller,Carsten,Musterstadt oder Schmidt,Britta würde diesen Eintrag finden; eine Suche nach Schmidt,Britta,Musterstadt würde diesen Eintrag nicht finden.

- Die Suchmaschine liefert max. 75 Treffer zurück. Der Suchbegriff sollte verfeinert werden, falls sich der gewünschte Eintrag nicht darunter befindet.

Phonetische Suche

Bei der phonetischen Suche werden auch Suchbegriffe mit gleicher Aussprache und anderer Schreibweise ermittelt, z. B. werden bei der Suche nach Meier auch Maier, Meyer oder Mayr gefunden.

Volltextsuche

Eine Volltextsuche ist nur im Feld Name möglich.

TeufelNET The Network Company.

8.11 Im TwixTel Telefonbuch der Schweiz suchen

Die Suchmaschine von *TwixTel Telefonbuch der Schweiz* verhält sich teilweise anders als die Suchmaschine für die übrigen Adressbücher. Darum finden Sie nachfolgend eine Liste mit Tipps für eine erfolgreiche Suche:

- Die Suchmaschine liefert keine Treffer zurück, wenn mehr als 999 Treffer gefunden wurden. Der Suchbegriff sollte exakter gefasst werden.
- Eine Volltextsuche sucht in Namen, Rubriken und Branchen-Informationen.
- Um nach einer Rufnummer zu suchen, geben Sie die Vorwahl und Rufnummer ohne Klammern und ohne vorangestelltes +41 ein.

8.12 Lotus Notes Kontaktsuche optimieren

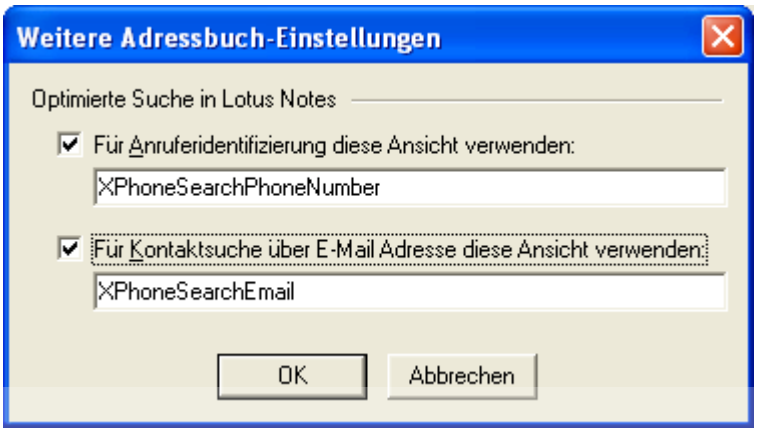
Wird eine zentrale Lotus Notes Datenbank verwendet, auf die mehrere Anwender zugreifen, kann dies Auswirkungen auf die Performanz der Anruferidentifizierung haben. Dies können Sie mit Hilfe von zwei zusätzlichen Ansichten für die Adressbuchschablone umgehen, die im Lieferumfang von XPhone UC Commander enthalten sind und gezielt in ausgewählten Lotus Notes Datenbankfeldern nach der gewünschten Information suchen.

a) Wählen Sie das gewünschte Lotus Notes Adressbuch in der XPhone Unified Communications Oberfläche aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie Eigenschaften. Wenn Sie das Lotus Notes Adressbuch gerade erst anbinden, öffnet sich das Fenster Eigenschaften automatisch, sobald Sie unter Neues Adressbuch angegeben haben, dass ein vorhandener Lotus Notes Kontaktordner verknüpft werden soll.

b) Klicken Sie auf Weitere Einstellungen.

c) Aktivieren Sie die Auswahlbox Für Anruferidentifizierung diese Ansicht verwenden: XphoneSearchPhoneNumber. Bei eingehenden Anrufen durchsucht XPhone Unified Communications nun die Kontaktdatensätze in der indizierten Ansicht statt in der gesamten Lotus Notes Datenbank.

d) Aktivieren Sie die Auswahlbox Für Kontaktsuche über E-Mail Adresse diese Ansicht verwenden: XphoneSearchEmail. Wollen Sie jetzt zu einer E-Mail den passenden Kontakt finden, durchsucht XPhone Unified Communications nun die Kontaktdatensätze in der indizierten Ansicht statt in der gesamten Lotus Notes Datenbank.



8.13 Kontakte in Kurzwahlliste übernehmen

a) Markieren Sie einen Adressbucheintrag im Suchergebnis.
b) Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie Zu Favoriten hinzufügen.
c) Wählen Sie nun aus, in welche Zielgruppe der Kontakt hinzugefügt werden soll.

8.14 Terminanrufe

Sie können für einen ermittelten Kontaktdatensatz eine Anruferinnerung anlegen. Sie werden dann rechtzeitig an den Anruf erinnert, auf Wunsch kann die Anwahl zu einem bestimmten Zeitpunkt automatisch starten.

a) Markieren Sie einen Adressbucheintrag im Suchergebnis.
b) Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie Terminanruf/Notiz anlegen.
c) Legen Sie fest, wann und wie oft Sie an den Anruf erinnert werden möchten.
d) Sie können außerdem eine Notiz zu dieser Anruferinnerung hinterlegen.
e) Der Eintrag erhält automatisch den Zustand Unerledigt und ist mit dem Kalender-Symbol gekennzeichnet. Die hinterlegte Notiz wird ebenfalls angezeigt.
f) Um die Anruferinnerung auszuschalten oder wieder einzuschalten, deaktivieren bzw. aktivieren Sie die entsprechende Option unter Extras ->Erinnerung für Terminanrufe.

8.15 Anruflisten erstellen

Wollen Sie mehrere Anrufe hintereinander tätigen, können Sie eine Anrufliste zusammenstellen.

a) Markieren Sie die gewünschten Kontakte in Ihrer Adressbuchliste, indem Sie die Strg Taste gedrückt halten und auf die einzelnen Kontakte klicken.
b) Ziehen Sie die Einträge per Drag & Drop auf den Journalordner Unerledigt oder öffnen Sie das Kontextmenü, klicken Sie auf weitere Funktionen und wählen Sie Terminanruf/Notiz anlegen.
c) Geben Sie den gewünschten Termin ein. Sobald die Uhrzeit erreicht ist, öffnet XPhone UC nacheinander die Anruferinnerungen für jeden Kontakt.
d) Alle Anruftermine werden automatisch in Ihrem Journal im Zustand Unerledigt aufgelistet. Sobald ein Anruf erfolgreich war, wird der Zustand auf Erledigt geändert. So können Sie jederzeit leicht erkennen, welche Gesprächspartner Sie noch nicht erreicht haben. Sie können den gewünschten Teilnehmer direkt aus der Anruferinnerung anwählen.

TeufelNET The Network Company.

8.16 Kontaktdatensätze in andere Adressbücher kopieren

XPhone UC bietet die Möglichkeit, Kontaktdatensätze von einem Adressbuch in ein anderes zu kopieren. Dabei spielt das Originalformat der Kontaktdaten keine Rolle. Bitte beachten Sie, dass Änderungen im Originalkontakt in der Kopie nicht automatisch nachgezogen werden.

a) Markieren Sie einen Adressbucheintrag
b) Wählen Sie aus dem Kontextmenü die Funktion Weitere Funktionen/Kopieren in ->.

8.17 Adressbucheinträge neu anlegen

Sie können aus einem Anruf oder Journaleintrag einen neuen Adressbucheintrag anlegen, wenn der Kontakt noch nicht hinterlegt ist. Dieser wird automatisch in der Originaldatenquelle gespeichert.

a) Markieren Sie den Journaleintrag oder klicken Sie auf <<Neuen Kontakt anlegen>> und wählen Sie das gewünschte Adressbuch aus der Dropdownliste aus.
b) Je nach Adressbuch öffnet sich die XPhone UC Eingabemaske oder die des verwendeten Adressbuchs (z.B. Outlook Kontaktmaske). Geben Sie die erforderlichen Kontaktdaten ein. Die Rufnummer ist bereits vorbelegt.
c) Sobald Sie den neuen Adressbucheintrag gespeichert haben, ist er in der Originaldatenquelle abgelegt.

TeufelNET The Network Company.

8.18 Neue Rufnummer übernehmen

Sie können eine neue Rufnummer direkt aus einem Anruf oder Journaleintrag in einen bereits vorhandenen Adressbucheintrag übernehmen.

a) Markieren Sie den Journaleintrag und öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste.
b) Klicken Sie auf Rufnummer zuordnen. Der Aktionsdialog öffnet sich. Geben Sie den gesuchten Namen in das Eingabefeld Suchbegriff ein.
c) Klicken Sie auf Suche starten, um den gewünschten Adressbucheintrag aufzurufen. Sämtliche Rufnummern zu dem Eintrag werden angezeigt.
d) Legen Sie fest, ob Sie eine vorhandene Nummer ersetzen oder den Eintrag um eine weitere Nummer ergänzen möchten.

8.19 Adressbuchansicht ausdrucken

Über Datei -> Drucken können Sie die aktuelle Adressbuchansicht ausdrucken.

9 Anruferidentifizierung

9.1 Anrufer beim Telefonklingeln erkennen

Sobald das Telefon klingelt, identifiziert XPhone UC den Anrufer anhand der übertragenen Rufnummer. Voraussetzung dafür ist, dass bereits ein Adressbucheintrag zu diesem Kontakt vorhanden ist und dieses Adressbuch mit XPhone UC verknüpft wurde. Der Vorteil ist, dass diese Informationen bereits vor Gesprächsbeginn bereit stehen und Sie sich damit schon vor Rufannahme optimal auf den Gesprächspartner einstellen können. Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Informationen zum Gesprächspartner anzeigen zu lassen.

- Öffnen Sie Extras -> Optionen.
- Sie können nun die Art der Anruferidentifizierung und die Bedingungen dafür einstellen.Es gibt verschiedene Varianten, die Sie auch miteinander kombinieren können.

TeufelNET The Network Company.

9.2 Anruferidentifizierung über Popup

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie Anrufer-Popup.

b) Stellen Sie ein, wann und unter welchen Bedingungen die Anruferidentifizierung über das Anrufer-Popup erfolgen soll.

> **Tipp**: Das Anrufer-Popup entspricht der Kompaktansicht und empfiehlt sich daher als Standard-Einstellung für die Anruferidentifizierung, da Sie so schon vor Gesprächsbeginn automatisch Zugriff auf alle verfügbaren Telefonfunktionen haben.

9.3 Kontaktdatensatz automatisch öffnen

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie Anrufer-Popup.

b) Stellen Sie ein, wann und unter welchen Bedingungen sich der Kontaktdatensatz öffnen soll.

> **Tipp**: XPhone UC greift bei den meisten Adressbuchtypen auf den Originaldatenbankeintrag zu. Änderungen, die Sie in dieser Ansicht vornehmen, werden in der Originaldatenquelle gespeichert.

9.4 Anruferidentifizierung über Tooltipp

Der Anrufer-Tooltipp ist eine diskrete Variante der Anruferidentifizierung. Am Mauszeiger erscheint ein Tooltipp mit den von Ihnen gewählten Informationen zum Gesprächspartner.

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen.

b) Öffnen Sie Anrufer-Tooltipp und stellen Sie ein, wann und unter welchen Bedingungen ein Tooltipp erscheinen soll.

c) Bestimmen Sie, welche Informationen angezeigt werden sollen. Wählen Sie die Option Standard, werden Nachname und Rufnummer des Gesprächspartners eingeblendet.

d) Sollen weitere Informationen angezeigt werden, wählen Sie die entsprechenden Datenbankfelder aus. Die Reihenfolge der Anzeige lässt sich mit den Pfeiltasten festlegen.

9.5 Anruferidentifizierung ausschalten

Auf Wunsch kann die Identifizierung des Anrufers und des Angerufenen (siehe dazu auch Kapitel Anruferidentifizierung über Popup) für einzelne Adressbücher ausgeschaltet werden.

a) Öffnen Sie den Menüpunkt Extras und wählen Sie Adressbücher.

b) Klicken Sie auf Anruferidentifizierung...

c) Aktivieren Sie die Adressbücher, für die Sie Identifizierung des

- Anrufers
- Angerufenen

ausschalten möchten und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit OK.

Tipp: Wenn Sie *Das Telefonbuch Deutschland* und/oder *Twixtel Telefonbuch der Schweiz* als Adressbücher angebunden haben, kann dadurch die Anruferidentifizierung länger als gewöhnlich dauern. Falls Sie vorrangig wünschen, dass Kontakte aus Ihren anderen angebundenen Adressbüchern identifziert werden, sollten Sie die Anruferidentifizierung für diese beiden Adressbücher ausschalten.

TeufelNET The Network Company.

10 Anrufjournal

10.1 Icons im Journal

Gespräche im Journal sind zur besseren Erkennung des Gesprächszustands mit Symbolen versehen:

- Ausgehendes Gespräch – Verbunden
- Kommendes Gespräch – Verbunden
- Ausgehendes Gespräch – Ohne Verbindung
- Klingelt
- Anruf in Abwesenheit
- Gespräch läuft
- Gespräch wurde übernommen oder weitergeleitet
- Gespräch wurde übernommen oder weitergeleitet, Ziel nicht bekannt
- Anklopfer
- Sonstige Gespräche
- Terminanruf

Teufel NET
The Network Company.

10.2 Gespräche erfassen

XPhone UC Commander erfasst sämtliche Gespräche in Journalordnern. Links neben jedem Gesprächseintrag sehen Sie ein Pfeilsymbol, das Ihnen anzeigt, ob es sich um ein kommendes oder um ein gehendes Gespräch gehandelt hat (siehe auch ShortGuide).

10.3 Suchen und Filtern im Journal

Das Journal zeigt alle Anrufe, die Sie über Ihre Telefongeräte geführt haben (sofern diese über den XPhone UC Server überwacht werden können).

Es beinhaltet auch Anrufe, die geführt werden, während Ihr Computer ausgeschaltet war.

Um die Auswahl der angezeigten Anrufe einzugrenzen, können Filter gesetzt werden.

Im Eingabefeld rechts oben in der Journalansicht ist die Eingabe von einem oder mehreren Suchbegriffen möglich. Bei der Suche werden die zu einem Anruf gehörenden Kontaktfelder (Name, Vorname, Firma, Abteilung), sowie Notiz und Rufnummer durchsucht.

10.4 Anrufe in Abwesenheit erfassen

Anrufe, die während Ihrer Abwesenheit eingehen, werden im Journal im Zustand In Abwesenheit erfasst und als <<Anruf in Abwesenheit>> gekennzeichnet. Anrufe werden jederzeit und grundsätzlich auch dann protokolliert, wenn Ihr PC nicht eingeschaltet ist. Dies gilt auch dann, wenn Ihre Anrufe auf einen weiteren Apparat umgeleitet werden, sofern das Umleitungsziel eine Leitung eines anderen Teammitglieds ist. Zusätzlich ist ersichtlich, ob und durch wen Anrufe übernommen wurden. (siehe

auch XPhone UC ShortGuide).

Neue Anrufe in Abwesenheit werden Ihnen beim nächsten Start des PCs bzw. bei der Rückkehr zum Arbeitsplatz zusätzlich signalisiert durch

- ein rotes Ausrufzeichen im entsprechenden Journal-Icon
- einen Tooltipp im Icon-Tray rechts unten an Ihrem Bildschirm
- Einem Eintrag im Info-Manager (linke untere Bildschirmseite)

10.5 Aus Journalen wählen

Durch Doppelklick auf den Journaleintrag können Sie sofort den Rückruf starten. Erreichen Sie den gewünschten Gesprächspartner nicht unter der im Journal hinterlegten Rufnummer, können Sie über das Kontextmenü auch Alternative Rufnummern aufrufen. Voraussetzung ist, dass diese Rufnummern ebenfalls im Kontaktdatensatz hinterlegt wurden.

10.6 Status von Journaleinträgen ändern

Markieren Sie einen Eintrag im Journal und wählen Sie im Kontextmenü des Eintrags Als Erledigt markieren oder Als Unerledigt markieren.

10.7 Notizen und Anruferinnerungen anlegen

XPhone UC kann Sie an wichtige Telefonate erinnern.

a) Markieren Sie in einem Anrufjournal einen Eintrag und öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste.
b) Wählen Sie Terminanruf/Notiz anlegen.
c) Alternativ können Sie auch einen Adressbucheintrag auswählen und über das Kontextmenü die Option Terminanruf/Notiz anlegen auswählen.
d) Tragen Sie Ihre Anmerkungen in das Textfeld ein. Jetzt haben Sie eine Notiz zu Ihrem Eintrag hinterlegt.
e) Aktivieren Sie die Auswahlbox Anruferinnerung, um eine automatische Anruferinnerung zu starten und legen Sie fest, wann und wie oft Sie erinnert werden möchten.
f) Das Symbol links neben dem Journaleintrag hat sich nun verändert. Wenn Sie eine Notiz hinterlegt haben, erscheint in der vorletzten Spalte das Notizsymbol. Die Notiz wird zudem im Journal mit angezeigt und kann bearbeitet werden.

10.8 Papierkorb

XPhone UC Commander speichert Anrufeinträge standardmäßig 90 Tage, bevor sie den Zustand Papierkorb erhalten. Sie können selbst festlegen, wie lange die Anrufeinträge gespeichert werden.

a) Öffnen Sie den Menüpunkt Extras -> Optionen.
b) Wählen Sie Anrufjournale
c) Legen Sie fest, wann die Journaleinträge in den Ordner Papierkorb verschoben werden sollen.

Tipp: Leeren Sie Ihr Journal regelmäßig, damit der Betrieb von XPhone UC nicht durch Datenballast beeinträchtigt wird. Möchten Sie Einträge länger aufbewahren, archivieren Sie es (siehe Kapitel Journale archivieren).

TeufelNET The Network Company.

10.9 Journale archivieren

Sie können Ihre Journaleinträge auch in einer externen Datei archivieren. Diese wird im CSV-Format gespeichert und kann beispielsweise in Microsoft Excel oder Microsoft Access importiert werden.

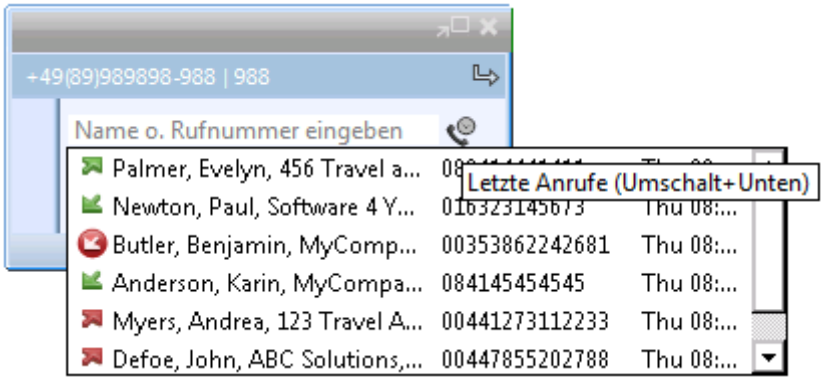
a) Öffnen Sie Datei -> Anrufjournal archivieren
b) Aktivieren Sie die Auswahlbox Archivfunktion ein und legen Sie fest, welche Anrufeinträge archiviert werden sollen.
c) Legen Sie fest, ob die Anrufeinträge in einem Excel-optimierten Format erstellt werden sollen.
d) Legen Sie fest, ob die Archivierung automatisch bei Beenden des Programms erfolgen soll.
e) Geben Sie einen Namen für die Archivdatei ein.
f) Klicken Sie auf die Schaltfläche ..., um den Speicherort für die Datei festzulegen.
g) Bestätigen Sie mit OK.

Tipp: Eine CSV-Datei kann von mehreren Anwendern genutzt werden. Journale lassen sich so auch zentral erfassen.

Teufel NET
The Network Company.

10.10 Kompaktjournal

Auch aus der Kompaktansicht ist der Zugriff auf die Journalfunktion möglich. XPhone UC bietet aus dieser Ansicht ein Kompaktjournal an, das die letzten 20 Gespräche unabhängig von ihrem Status anzeigt. Durch Auswahl eines Journaleintrags wird die zugehörige Rufnummer in das Eingabefeld übernommen und Sie können die Anwahl starten.



10.11 Journale in Microsoft Outlook führen

Wahlweise können Sie Ihre Anrufe auch in Microsoft Outlook protokollieren lassen. Mehr zu diesem Thema finden Sie in Kapitel Journalführung in Microsoft Outlook.

11 Fax, Voicemail, SMS

11.1 Faxfunktionen in XPhone UC Commander

11.1.1 Neues Fax schreiben

Empfänger auswählen

Ein Fax kann an einen oder mehrere Empfänger gesendet werden. Sie haben zwei Möglichkeiten, Empfänger auszuwählen.

a) Klicken Sie die Schaltfläche Neu und wählen Sie Neues Fax. Der Dialog XPhone Fax öffnet sich. Klicken Sie die Schaltfläche An... . Das Kontaktauswahlformular von XPhone UC Commander erscheint. Um einen Empfänger zu finden, geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens oder die Faxnummer ein. Das Kontaktauswahlformular von XPhone UC Commander findet alle Kontakte, die sich in mit XPhone UC Commander verknüpften Adressbüchern befinden. Markieren Sie den gewünschten Kontakt und wählen Sie auf dem Tab Fax die Faxnummer des Kontakts, da nur dann die Empfängerinformationen in den Fax-Dialog übernommen werden.

b) Markieren Sie in XPhone UC Commander den gewünschten Kontakt auf dem Tab Anrufe, Favoriten oder Kontakte. Klicken Sie die Schaltfläche Aktionen und wählen Sie Dokument erstellen -> Fax. Der Dialog XPhone Fax öffnet sich; die Empfängerinformationen sind bereits eingetragen (sofern diese im ausgewählten Kontakt gepflegt wurden). Stehen mehrere Faxnummern zur Verfügung, werden Sie gebeten, eine oder mehrere auszuwählen.

Falls Sie das Fax an jemanden versenden, für den keine Kontaktinformationen in Ihren Datenbanken gespeichert sind, müssen Sie die Faxnummer in das Textfeld neben der Schaltfläche An.. (und darunter den Betreff) manuell eingeben. Wenn Sie ein Faxdeckblatt mit Empfängerinformationen verwenden, bleiben diese in diesem Fall leer (bis auf Faxnummer und evtl. eingetragenem Betreff). Wenn Sie einen Empfänger aus Ihren Kontaktdatenbanken ausgewählt haben, für den die Kontaktinformationen ausreichend gepflegt sind, werden diese Daten aus dem Kontaktdatensatz im Deckblatt eingetragen, sollten Sie ein Deckblatt mit entsprechenden Feldern verwenden bzw. Ihnen vom Administrator zugeordnet worden sein.

Text eingeben

Der Text, den Sie im Betreff und im Reiter Nachricht des Fax-Formulars eingeben, wird im Faxdeckblatt erscheinen, wenn es der Administrator entsprechend konfiguriert hat, nicht in der eigentlichen Faxnachricht. Ein Deckblatt wird aber nur erzeugt, wenn Sie ein Deckblatt ausgewählt haben. Im Standard wird das Deckblatt angezeigt, was Sie unter den UC Settings als Standarddeckblatt ausgewählt haben oder Ihnen vom Administrator zugeordnet wurde. Sie können jedoch auch pro Fax ein anderes Deckblatt verwenden, vorausgesetzt Ihr Administrator hat Ihnen dies erlaubt. Klicken Sie auf das Deckblatt-Icon in der Toolbar.

Wenn Sie Kein Deckblatt ausgewählt haben, wird der hier eingegebene Text ignoriert.

Datei anhängen

Fügen Sie über das Datei-Icon in der Toolbar oder per Drag & Drop die gewünschte Datei ins Fax-Formular ein, die Sie als Fax verschicken möchten. Dies kann jedes beliebige Dateiformat sein; beachten Sie aber hierzu die Hinweise in Kapitel Systemvoraussetzungen für XPhone Unfied Messaging). Die Ausgangsdatei wird sofort gerendert und ins .tif-Format überführt, so dass Sie unten im Vorschaubereich das Aussehen des Faxes kontrollieren können (siehe Kapitel Vorschau). Je nach Größe der Ausgangsdatei kann dies eine Weile dauern.

TeufelNET The Network Company.

11.1.2 Fax-Tollbar und Editiermöglichkeiten

Über die Toolbar, im oberen Bereich des geöffneten XPhone Fax Dialoges, lassen sich diverse Einstellungen für das Fax vornehmen. Das Deckblatt kann bei einem neu erstellten Fax nicht bearbeitet werden sondern nur eingefügte Dateianhänge oder bereits eingegangene Faxe.

Stempelanmerkungen

Stempelanmerkung einfügen:
Es kann eine Stempelanmerkung auf ein eingegangenes Fax oder ein selbst erstelltes Fax mit Dateianhang eingefügt werden. Durch Doppelklicken auf den eingefügten "Stempel" kann dieser textuell bearbeitet werden. Funktionen zum Drehen oder verändern der Größe des Stempels stehen mit den "Eckpunkten" bzw. darüberliegendem "grünen Punkt" zur Verfügung.

Standardstempel bearbeiten:
Standardstempel können auch über den sich öffnenden Dialog neu defininiert und wieder bearbeitet werden. Es kann ein eigener Text eingegeben und/oder die zur Verfügung gestellten Platzhalter verwendet werden.

Standardstempel einfügen:
Wurden bereits Standardstempel definiert, werden diese als erstes aufgelistet und können in ein eingegangenes Fax oder ein neu erstelltes Fax mit Dateianhang eingefügt werden. Die Reihenfolge ist über Bearbeiten veränderbar.

Textanmerkung einfügen

Durch Positionieren und gerückt halten der linken Maustaste, kann die Größe des Textfeldes festgelegt werden. Postition und Größe können später auch über die "Eckpunkte" variiert werden. Durch Doppelklicken kann ein Textfeld editiert werden.

Hervorheben

Teile eines Faxes können farblich hervorgehoben werden. Der jeweilige Bereich kann wieder durch Positionieren und gedrückt halten der linken Maustaste ausgewählt werden. Postition und Größe der Markierung können auch später noch über die "Eckpunkte" variiert werden. Es muss beachtet werden, dass die Farbe nur im Faxdialog angezeigt werden kann. Später im Fax wird der markierte Bereich nur durch einen grauen Rahmen hervorgehoben.

Zoom

Standardmäßig ist Seitenbreite als Zoomfaktor vorbelegt. Dieser kann auf Ganze Seite, Seiten Höhe und verschiedene prozentuale Zoomfaktoren gewechselt werden.

Drehen

Dateianhänge können im Uhrzeigersinn um 90° gedreht werden.

TeufelNET The Network Company.

Seite(n) löschen

Es können einzelne ausgewählte (auch mehrere auf einmal) oder alle Seiten gelöscht werden.

Datei hinzufügen

Es öffnet sich ein Dateibrowser über den eine oder mehrere Dateien hinzugefügt werden können. Genauso können auch per Drag & Drop eine oder mehrere Dateien in das Fax eingefügt werden.

Als neue Datei speichern

Ein Fax kann als neue Datei im PDF oder TIFF Format an einem beliebigen Ort gespeichert werden.

Drucken

Öffnet den Standarddruck-Dialog über den Drucker und Einstellungen gewählt werden können.

Teufel NET
The Network Company.

Deckblatt auswählen

Hier wird Ihnen die Vorschau aller für Sie verfügbaren Deckblätter angezeigt, aus denen Sie wählen können. Selektieren Sie das gewünschte Deckblatt, es wird dann direkt für das neue Fax übernommen. Ihr Standarddeckblatt ist (sofern vorhanden) automatisch vorselektiert und wird bereits in der Vorschau angezeigt. Falls Sie Kein Deckblatt auswählen, werden etwaige im Reiter Nachrichten eingegebenen Texte in der Faxnachricht ignoriert.

11.1.3 Sendeoptionen

Klicken Sie im Faxformular (Toolbar) die Schaltfläche Optionen, um den Sendezeitpunkt und die Priorität des Faxes oder Druckeinstellungen festzulegen.

Reiter Priorität

Je nach Konfiguration durch den Administrator können Sie entscheiden, mit welcher Wichtigkeitsstufe Faxdokumente versendet werden sollen.

Zur Auswahl stehen Hoch, Normal, Niedrig, wobei der Standard-Wert Normal ist.

Reiter Sendezeitpunkt

Die Möglichkeit, einen beliebigen Sendezeitpunkt des Faxes bestimmen zu können, ist ein sehr komfortables Feature. So können Sie beispielsweise mehrere Faxe vorbereiten und erst zu einem späteren Zeitpunkt verschicken lassen. Wählen Sie zwischen den folgenden Optionen:

- Sobald wie möglich: Das Fax wird je nach Serverauslastung, i.d.R. sofort, versandt.
- Billigtarif: Sollte Ihr Unternehmen einen Billigtarif nutzen, kann vom Administrator im Server hinterlegt werden, zu welchen Zeiten die Versendung von Faxen besonders kostengünstig ist (z. B. nachts). Durch Aktivierung dieser Option wird das Fax automatisch während dieses angegebenen Zeitraumes verschickt. Sie brauchen sich selbst nicht darum zu kümmern, wann der kostengünstigste Zeitpunkt ist. Sollten Sie diese Option auswählen, obwohl auf dem Server kein Billigtarifzeitraum hinterlegt ist, wird das Fax Sobald wie möglich verschickt.

- Im Ausgang belassen (später manuell starten): Das Fax wird nicht automatisch verschickt, sondern nur im Fax-Ausgang von XPhone UC Commander gespeichert. Um das Fax zu versenden, wechseln Sie auf den Tab Fax, Voicemail, SMS, markieren das entsprechende Fax und wählen Aktionen -> Versand wiederholen.
- Datum / Uhrzeit: Die Versendung des Faxes erfolgt zum angegebenen Zeitpunkt automatisch, ohne dass Sie an diesem Zeitpunkt tätig werden müssen.

Reiter Absender

Es werden Ihre Absenderinformationen angezeigt, wie sie dem Empfänger übermittelt werden.

Reiter Erweitert

Hier können Sie über den Button Druckeinstellungen öffnen die Druckeinstellungen des Faxdruckertreibers wie Papierformat, Orientierung oder Auflösung aufrufen.

TeufelNET The Network Company.

11.1.4 Vorschau

Im Dialog XPhone Fax steht Ihnen eine komfortable Vorschaufunktion zur Verfügung. Je nach Größe des angehängten Dokumentes kann die Konvertierung ins .tif-Format einige Zeit dauern. Ist die Konvertierung abgeschlossen, sehen Sie im Vorschaufenster das Fax so, wie der Empfänger es erhalten wird.

Hinweis: Sie können das bereits gerenderte Faxdokument nicht mehr editieren. Wenn Sie z. B. Änderungen am Text vornehmen müssen, editieren Sie das Originaldokument (z. B. in Word), löschen das Faxdokument aus dem Faxformular und hängen das Originaldokument erneut an.

11.1.5 Fax versenden

Klicken Sie im Dialog XPhone Fax die Schaltfläche Fax Senden, um das Fax zu versenden. Das Fax wird an den XPhone Server und von dort an den oder die Empfänger gesendet. Das gesendete Fax wird im XPhone UC Commander gespeichert. Um die gespeicherten Faxe anzuzeigen, klicken Sie im XPhone UC Commander den Tab Fax, Voicemail, SMS und wählen Sie in der Drop-down-Liste den Eintrag Ausgang.

Je nachdem, welche Optionen Sie in den XPhone UC Settings für Fax unter E-Mail-Bestätigung gewählt haben, (siehe Kapitel Fax), bekommen Sie nach der Zustellung eine Bestätigungs-E-Mail in Ihren Outlook Posteingang, ggf. mit angehängtem Faxdokument.

11.2 Faxfunktionen in Microsoft Word

11.2.1 Mit XPhone UC faxen

Wenn Sie in Microsoft Word ein Dokument geöffnet haben, das Sie als Fax an einzelne Empfänger verschicken möchten, klicken Sie auf Datei -> XPhone Fax. Es öffnet sich der Dialog XPhone Fax.

Das Dokument in Word wird sofort gerendert und ins .tif-Format überführt, so dass Sie vor dem Absenden das Aussehen des Faxes kontrollieren und ggf. einzelne Seite entfernen können. Je nach Größe der Ausgangsdatei kann dies eine Weile dauern. Je nachdem, welche Optionen Sie in den XPhone UC Settings für Fax unter E-Mail-Bestätigung gewählt haben, (siehe Kapitel Fax), bekommen Sie nach der Zustellung eine Bestätigungs-E-Mail in Ihren Outlook Posteingang, ggf. mit angehängtem Faxdokument.

Bearbeiten Sie ggf. die Sendeoptionen wie im Kapitel Sendeoptionen beschrieben.

Wählen Sie einen oder mehrere Empfänger und geben Sie ggf. einen Text für das Deckblatt ein wie im Kapitel Neues Fax schreiben beschrieben.

Nun kann das Fax wie im Kapitel Fax versenden beschrieben versendet werden.

11.2.2 XPhone Serienfax

Um Seriendruck aus Microsoft Word zu verwenden, müssen Sie

- das Hauptdokument geöffnet haben
- eine Datenquelle bereit haben, die die Liste der Namen und Adressen enthält, die für den Seriendruck verwendet werden sollen
- Seriendruckfelder im Word-Dokument einfügen, die als Platzhalter für die Daten aus der Datenquelle dienen
- das Seriendruckdokument durch Einfügen von Daten aus der Datenquelle in die Seriendruckfelder im Hauptdokument erstellen

Wenn Sie den Seriendruck starten, ohne dass die o. g. Schritte erfolgreich durchgeführt wurden, bekommen Sie die Fehlermeldung "Das aktive Dokument ist keine Seriendruckquelle".

Der Microsoft Word Seriendruck-Manager führt Sie dann durch den Prozess. Konsultieren Sie ggf. die Hilfe von Microsoft Word bei diesen Schritten.

Sobald das Seriendruckdokument erstellt ist, können Sie den Seriendruck durch Klicken auf die Schaltfläche Serienfax versenden im Reiter Sendungen starten. Der Dialog Serienfax versenden erscheint. Sie haben folgende Einstellmöglichkeiten:

Reiter Allgemein

Wählen Sie aus der Drop Down Liste die zu verwendende Faxnummer aus Feld: aus und geben Sie einen Betreff ein. Sie können das Fax priorisieren (analog zum E-Mail-Verhalten) und den Sendezeitpunkt wählen. Fax-Optionen und Sendeoptionen (Outlook 2010).

Reiter Deckblatt

Über die Drop Down Liste kann das Deckblatt ausgewählt werden, wenn dies vom Administrator erlaubt wurde. Ordnen Sie Vornamen, Nachnamen, Firmennamen, Abteilungen und Rufnummern den jeweiligen in den Drop Down Listen angebotenen Feldern zu. Eine Vorauswahl wurde bereits getroffen. Wenn ein Deckblatt gewählt wurde, muss ein Nachrichtentext eingegeben werden. Haben Sie kein Deckblatt gewählt, können auch oben aufgelistete Felder nicht befüllt werden.

Reiter Absender

Ihre Absenderdaten werden, soweit vorhanden, so angezeigt wie sie dem Empfänger übermittelt werden.

11.3 Faxfunktionen in anderen Windowsanwendungen

Aus der Anwendung faxen

Die Installation von XPhone UC Commander fügt einen zusätzlichen Druckertreiber im Ordner Drucker und Faxgeräte in der Windows Systemsteuerung hinzu. Dieser Druckertreiber ist aus allen Windowsanwendungen verwendbar, auch wenn sie nicht die zusätzlichen Schaltflächen wie Microsoft Outlook und Word haben.

Alle Windowsanwendungen, die einen Ausdruck ihrer Dokumente unterstützen, greifen auf diesen

TeufelNET The Network Company.

Ordner zu.

a) Öffnen Sie eine Datei in einer beliebigen Windowsanwendung, z. B. eine Tabelle in Microsoft Excel oder eine Internetseite im Microsoft Internet Explorer.

b) Gehen Sie zu Datei -> Drucken. Der sich öffnende Druckdialog mag in den verschiedenen Anwendungen leicht unterschiedlich aussehen, stellt aber prinzipiell immer die gleichen Funktionen bereit. Wählen Sie aus der Liste der zur Verfügung stehenden Drucker XPhone Fax aus.

c) Nehmen Sie ggf. weitere Einstellungen vor wie z. B. Papierformat, Auflösung etc. Siehe hierzu Kapitel Fax-Optionen in anderen Windowsanwendungen. I.d.R. müssen Sie hier nichts ändern.

d) Klicken Sie auf Drucken. Es öffnet sich der Dialog XPhone Fax. Verfahren Sie nun wie in Kapitel Mit XPhone UM faxen beschrieben.

Die Datei direkt faxen

Anstatt eine Datei aus ihrer zugehörigen Anwendung zu faxen, können Sie sie auch direkt aus dem Windows Explorer faxen.

a) Navigieren Sie im Windows Explorer zu der Datei, die sie als Fax verschicken möchten.

b) Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei. Im Kontextmenü wählen Sie Senden an -> XPhone Fax.

c) Es öffnet sich der Dialog XPhone Fax. Verfahren Sie nun wie in Kapitel Mit XPhone UM faxen beschrieben.

TeufelNET The Network Company.

11.3.1 Fax-Optionen in anderen Windowsanwendungen

In der Windows Systemsteuerung legen Sie die Faxoptionen für alle Windowsanwendungen fest. Diese Einstellungen können von den Einstellungen in der jeweiligen Windowsanwendung überschrieben werden. Die Einstellungsmöglichkeiten über die Windows Systemsteuerung und in der jeweiligen Windowsanwendung sind identisch.

a) Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf XPhone Fax im Ordner Drucker und Faxgeräte in der Windows Systemsteuerung, um das Kontextmenü zu öffnen.

b) Wählen Sie Druckeinstellungen... aus dem Kontextmenü.

Falls gewünscht, können Sie vor dem Absenden eines Faxes (siehe Schritt c) in Kapitel Faxfunktionen in anderen Windowsanwendungen) die Faxeinstellungen bearbeiten und für das zu faxende Dokument individuell festlegen. Klicken Sie dazu im Druckdialog der jeweiligen Anwendung auf Einstellungen. Im Dialog Druckeinstellungen haben Sie folgende Einstellungsmöglichkeiten:

Tab Layout / Auflösung

Format Papier: Wählen Sie aus den zur Verfügung stehenden Papierformaten. I.d.R. ist A4 die korrekte Wahl.

Orientierung: Wählen Sie zwischen Hoch- und Querformat.

Faxauflösung: Wählen Sie zwischen Normal und Fein.

Grafische Auflösung: Diese Einstellung bestimmt die Qualität und Größe der erzeugten .tif-Datei. Wählen Sie für grafische Details eine möglichst hohe Auflösung. Beachten Sie aber, dass das Dokument nicht in den hier sondern in den unter Faxauflösung eingestellten Werten (normal oder fein) gefaxt wird, also u. U. wieder herunter gerechnet wird.

Drucker DPI: Manche Applikationen (z.B. Microsoft Excel oder Word) speichern die Druckerauflösung im Dokument selbst. Wenn das der Fall ist, verwendet der Druckertreiber diese Einstellungen. Ist Option "Drucker DPI" aktiviert, wird nicht die im Dokument gepeicherte Einstellung verwendet, sondern immer die im Druckertreiber angegebene.

Standard: Hiermit setzen Sie alle Einstellungen auf die Standardeinstellungen zrück.

Tab Erweiterte Einstellungen

Farbanpassungen: Schalten Sie für Schwarzweiß-Modus die Farbanpassung aus. Der Schieberegler stellt den Schwellwert ein, ab wann ein Farbwert weiß oder schwarz wird. Schalten Sie für Graustufenmodus die Farbanpassung ein. Der Schieberegler regelt dann die Helligkeit der Graustufen. Für ein dunkleres Ergebnis, schieben Sie den Regler hoch.

Optionen: Falls Sie Steuerzeichen in Ihrem Faxdokument übergeben oder unterdrücken möchten, aktivieren oder deaktivieren Sie die entsprechenden Optionen je nach Art der Steuerzeichen.

Standard: Hiermit setzen Sie alle Einstellungen auf die Standardeinstellungen zrück.

Hinweis: Der Name des XPhone Faxdruckers wird in der Registry unter

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\C4B\Printers
```

festgelegt. Wenn Sie den Namen in der Windows Systemsteuerung ändern, können die Windowsanwendungen nicht mehr auf ihn zugreifen.

11.3.2 Mischen von E-Mail, Fax und SMS

Eine Nachricht kann gleichzeitig als E-Mail, Fax und SMS versendet werden. Dabei müssen die Einschränkungen der Fax- und SMS-Dienste beachtet werden.

a) Öffnen Sie ein neues E-Mail-Formular.

b) Wählen Sie die Empfänger der verschiedenen Kategorien wie in den Kapiteln Neues Fax schreiben bzw. Neue SMS schreiben im Hinweistext zu Versand über das normale E-Mail Formular beschrieben aus. Die Empfängerliste besteht nun aus E-Mail-, Fax- und SMS-Empfängern.

c) Verfassen Sie Ihre Nachricht, fügen Sie eventuelle Anlagen ein.

- ☐ E-Mail-Empfänger erhalten eine E-Mail mit Ihrer Nachricht als E-Mail-Text und ggf. dem Anhang im Originalformat.
- ☐ Faxempfänger erhalten ein Fax, das aus dem Standard-Faxdeckblatt mit Ihrer Nachricht besteht (vorausgesetzt Sie haben eine Faxdeckblattvorlage ausgewählt (siehe Kapitel Sendeoptionen) und ggf. dem Anhang als eigentliches Faxdokument.
- ☐ SMS-Empfänger werden die ersten 160 Zeichen der Nachricht (inkl. Betreff) erhalten. Anlagen können nicht übertragen werden. Möglicherweise wird die Nachricht mitten im Satz unterbrochen.

Teufel NET The Network Company.

11.4 Faxintegration in Drittanwendungen

XPhone UC Fax kann über eine Applikationsschnittstelle auch direkt aus einer Drittanwendung über die Druckfunktion angesteuert werden. Dies ist beispielsweise dann sinnvoll, wenn direkt aus einem Warenwirtschaftssystem Auftragsbestätigungen oder Lieferscheine versendet werden sollen. Für den Benutzer bleibt XPhone UC Fax in diesem Fall zunächst im Hintergrund. Damit das Dokument versendet werden kann, muss der XPhone UC Fax Drucker eingestellt sein.

11.4.1 Faxversand mit Hilfe von Steuerzeichen

Der Versand der aus der Anwendung generierten Dokumente erfolgt mittels Übergabe von Steuerzeichen, welche beispielsweise die Faxnummer des gewünschten Empfängers enthalten. Diese Steuerzeichen sind vergleichbar mit Seriendruckfeldern und werden in das Dokument an beliebiger Stelle eingebettet, vorzugsweise am Ende des Dokuments, damit keine Formatierungen beeinflußt werden können.

Hinweis: Damit die Steuerzeichen verarbeitet werden, müssen in den Druckereinstellungen des Faxdruckers unter Erweiterte Einstellungen die passenden Häkchen bei Optionen gesetzt werden.

Steuerzeichen haben eine bestimmte Syntax, die aus folgenden Elementen besteht:

- Präfix
- Suffix
- Feldinhalt

Empfohlene Vorgehensweise

In den Feldinhalt wird üblicherweise eine Variable aus der steuernden Drittanwendung eingesetzt. Die Syntax ist folgendermaßen aufzubauen:

- Präfix: @@~~
- Feldinhalt: XPSEL_Fax=<Faxnummer>
- Suffix: ~~

Beispiel:@@~~XPSEL_Fax =08912345678~~

Hinweis: Wir empfehlen diese Methode, da so ein zuverlässiger Versand aus Drittanwendungen gewährleistet ist. Damit auf dem versendeten Dokument die Steuerzeichen für den Empfänger unsichtbar sind, können Sie die Steuerzeichen als weiße Schrift anlegen oder die Information auf einer separaten Seite des Dokuments hinterlegen, die ans Ende angefügt wird. Sollte dies nicht möglich sein, wählen Sie bitte eine der im Folgenden beschriebenen Alternativen. Bitte beachten Sie dabei, dass die unten beschriebenen Methoden unter Umständen nicht zuverlässig funktionieren, wenn Steuerzeichen und Feldinhalt nicht in einem String (z.B. bei Leerzeichen, Formatänderungen etc.) übergeben werden.

TeufelNET The Network Company.

Hinweis: Der Faxversand mit 'Crystal Reports' wird nicht voll unterstützt. Grund: Fax-Steuerzeichen werden unter Umständen nicht lesbar übergeben und können somit nicht korrekt erkannt werden.

Alternative 1: Feldinhalt wird teilweise gedruckt

In diesem Fall ist die Syntax folgendermaßen aufzubauen:

- Präfix: ##**
- Feldinhalt: XPSEL_Fax=<Faxnummer>
- Suffix: **

Beispiel:##**XPSEL_Fax =08912345678**

- Ergebnis: Präfix und Suffix wurden entfernt, im Faxdokument zu sehen ist lediglich: 08912345678. Bitte verwenden Sie diese Methode nur, wenn Sie sicherstellen können, dass die Syntax der Steuerzeichen keine Formatänderungen, Zeilenumbrüche o.ä. enthält.

Alternative 2: Feldinhalt wird nicht gedruckt

In diesem Fall ist die Syntax folgendermaßen aufzubauen:

- Präfix: ##~~
- Feldinhalt: XPSEL_Fax=<Faxnummer>
- Suffix: ~~

Beispiel: ## ~~XPSEL_Fax =08912345678~~

Ergebnis: Präfix, Suffix und Feldinhalt wurden vollständig entfernt, die Informationen sind nicht im Dokument zu sehen. Bitte verwenden Sie diese Methode nur, wenn Sie sicherstellen können, dass die Syntax der Steuerzeichen keine Formatänderungen, Zeilenumbrüche o.ä. enthält.

Weitere Feldnamen einfügen

Neben der obligatorischen Faxnummer des Empfängers können weitere Felder mittels Steuerzeichen an XPhone UC Fax übergeben werden. Dazu gehören Name, Firma und Abteilung des Empfängers. Diese Informationen erscheinen auf dem Deckblatt.

Eine Liste der verfügbaren Feldnamen finden Sie im Anhang.

Faxversand aus Drittanwendungen mit Betreff

Um einen Betreff in das Dokument einzufügen, muss ein Steuerzeichen mit folgendem Feldinhalt im Dokument enthalten sein:

subject=<Betreff>

Beispiel: `@@~~subject=Rechnung Nr. 1234~~`

> **Hinweis**: Der Betreff wird auch im Journal erfasst und angezeigt.

Fax Dialog unterdrücken/anzeigen

Um den Faxversand ohne weitere Benutzerinteraktion sofort zu starten, muss (neben der obligatorischen Faxnummer) ein Steuerzeichen mit folgendem Feldinhalt im Dokument enthalten sein:

`mode=silent`

Beispiel: `@@~~mode=silent~~`

Soll vor dem Versand das Fax angezeigt werden, muss ein Steuerzeichen mit folgendem Feldinhalt im Dokument enthalten sein. Das ist die Standardeinstellung, wenn kein "mode" angegeben wurde.

`mode=interactive`

Beispiel: `@@~~mode=interactive~~`

TeufelNET The Network Company.

11.4.2 Beispiel für Fax mit Steuerzeichen

> Tipp: Am besten setzt man die Steuerzeichen am Ende des Dokuments.

In diesem Beispiel werden folgende Steuerzeichen verwendet:

Name	Bedeutung
subject	Betreffzeile
xpsel_fax	Faxnummer des Empfängers
xpdb_name	Nachname des Empfängers
xpdb_vorname	Vorname des Empfängers
xpsnd_lastname	Nachname des Absenders
xpsnd_firstname	Vorname des Absenders

Weitere mögliche Steuerzeichen:

Name	Bedeutung
mode	Faxsteuerung für den automatischen Versand Wert: silent | interactive
SendDateTime=Immediate	Sofortiger Versand (default)
SendDateTime=Retain	Fax wird im Ausgang zurückgehalten, bis man es manuell abschickt

SendDateTime=LowCost	Versand zum Lowcost-Tarif, der auf dem Server eingestellt ist
SendDateTime=20100808153000	Versand zu einem bestimmten Datum+Uhrzeit (YYYYMMDDhhmmss)
SendDateTime=172000	Versand zu einer bestimmten Uhrzeit am aktuellen Tag (hhmmss)

##~~subject=Test Steuerzeichen~~

##~~xpsel_fax=12345~~

##~~xpdb_name=Walker~~

##~~xpdb_vorname=Werner~~

##~~xpsnd_lastname=Huber~~

##~~xpsnd_firstname=Otto~~

##~~mode=interactive~~

Teufel NET
The Network Company.

11.5 XPhone UC SMS

11.5.1 Neue SMS schreiben

Über Datei ->Neue SMS im XPhone UC Commander können Sie eine neue SMS erstellen.

Der SMS-Dialog dient zur Erstellung einer Kurznachricht. Er gliedert sich in:

- Empfängerauswahl (oben)
- Nachricht und Sendeoptionen (unten)

Auswahl des Empfängers

Die Festlegung an welche Empfänger eine Kurznachricht versendet werden soll, erfolgt über das Eingabefeld für die Kontaktdaten (oben). Die Daten können manuell eingepflegt werden oder aber über die Schaltfläche An... aus dem Adressbuchbestand übernommen werden.

Geben Sie dazu den Namen oder die Mobilnummer in das Suchfeld ein und betätigen Suche starten. Die gefundenen Kontakte werden darunter aufgelistet. Durch Klick auf die Mobilfunknummer oder durch auswählen des Kontaktes und Klicken des Buttons SMS, wird der Kontakt in den SMS Dialog übernommen.

Ein Empfänger muss zumindest eine SMS-Nummer besitzen, alle anderen Felder sind wahlfrei.

Eine weitere Empfängernummer kann direkt, ohne einfügen von Trennzeichen, eingegeben werden oder über An... gesucht und übernommen werden.

Empfänger können mit "X" aus der Empfängerliste entfernt werden.

Nachricht

Geben Sie hier die zu versendende Nachricht ein. Die Anzahl der noch zur Verfügung stehenden Zeichen ist am unteren Rand des Eingabefelds sichtbar.

11.5.2 SMS Optionen

Sendezeitpunkt

Legen Sie hier fest:

- Wann die Nachricht versendet wird (Sobald wie möglich, Im Ausgang belassen, Uhrzeit).

Absender

Hier werden Ihre Absenderinformationen aufgelistet, wie sie der Empfänger erhält. Sie können Ihre Mobilnummer abändern oder entfernen.

Weitere Einstellungen

Über die XPhone UC Settings können Sie weitere Einstellungen vornehmen, wie z.B. Bestätigungsnachrichten per Email.

Teufel NET The Network Company.

11.6 XPhone UC Voicemail

XPhone UC Voicemail ist ein sehr umfangreicher Dienst. Während Ihrer Abwesenheit gestattet er es

- Ihnen, Ihren Anrufern eine Nachricht vorzuspielen
- Ihren Anrufern, Ihnen eine Nachricht zu hinterlassen
- Ihren Anrufern, mit Ihrem Vertreter verbunden zu werden
- Ihnen, Ihre Voicemailbox von jedem beliebigen Telefonanschluss aus abzuhören, zu steuern und zu konfigurieren
- Ihnen, von jedem beliebigen Telefonanschluss aus einen Überblick über Ihre eingegangenen E-Mails zu bekommen, indem Sie
  - per Text-to-Speech sich E-Mails vorlesen lassen und darauf reagieren
  - oder sich eine E-Mail-Übersicht zufaxen lassen

Sollten Sie außer Haus sein, stellen Sie Ihr Telefon so ein, dass alle eingehenden Anrufe auf die Voicemail-Einwahlnummer umgeleitet werden. Diese Nummer teilt Ihnen Ihr Administrator mit. Durch Einrichten dieser Umleitung werden die Voicemailfunktionen aktiviert. Bei eingehenden Anrufen klingelt Ihr Telefon nun nicht mehr; stattdessen antwortet die Voicemailbox. Je nachdem, wie Sie Ihre Voicemailbox eingerichtet haben (s. Kapitel XPhone UC Settings), hört Ihr Anrufer einen Systemtext, eine persönliche Nachricht, kann eine Nachricht hinterlassen, sich mit einem Vertreter verbinden lassen etc. Per Fernzugriff können Sie dann Ihre Voicemailbox und Ihren E-Mail-Posteingang abfragen.

11.6.1 Fernzugriff aufbauen

Der Fernzugriff gestattet Ihnen die Steuerung einer Vielzahl von Funktionen. Der Fernzugriff ist von jedem beliebigen Telefonanschluss aus möglich. Sie benötigen aber ein Telefon, das mehrfrequenz- bzw. tonwahlfähig ist, um z. B. Ihre PIN einzugeben oder durch das Menü zu navigieren.

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, den Fernzugriff aufzubauen.

Anruf der Voicemail-Einwahlnummer

Die Voicemail-Einwahlnummer wird Ihnen von Ihrem Administrator mitgeteilt. Es ist die gleiche Nummer, auf der Sie auch Ihr Telefon währen Ihrer Abwesenheit umleiten, um Ihre Voicemailbox zu aktivieren.

- Wählen Sie von einem beliebigen Telefonanschluss die Voicemail-Einwahlnummer.
- Sobald Sie aufgefordert werden, Ihre Durchwahl einzugeben, geben Sie diese über die Telefontastatur ein und beenden die Eingabe mit der Rautetaste <<#>>.

- Sobald Sie aufgefordert werden, Ihre PIN einzugeben, geben Sie diese über die Telefontastatur ein und beenden die Eingabe mit der Rautetaste <<#>>. Dies ist die PIN, die Sie im Menü Voicemail-PIN ändern der XPhone UC Settings festgelegt haben (s. Kapitel Voicemail-PIN ändern Siehe "Voicemail Einstellungen").
- XPhone UC Voicemail informiert Sie nun, ob neue Sprachnachrichten eingegangen sind und gibt diese ggf. wieder.

Wählen Sie die Voicemail-Einwahlnummer von Ihrem Bürotelefon, d. h. Ihrer Durchwahl aus, werden Sie identifziert und gelangen direkt ins Voicemail-Menü ohne Abfrage Ihrer PIN. Haben Sie im Menü Voicemail der XPhone UC Settings (s. Kapitel Voicemail Siehe "Voicemail Ansagen") die Option PIN-Eingabe immer erforderlich aktiviert, werden Sie auch beim Anruf von Ihrer Durchwahl aus nach Ihrer PIN gefragt. Diese Option dient der Sicherheit und kann auf Wunsch aktiviert werden.

Teufel NET
The Network Company.

Anruf Ihrer Durchwahlnummer

Statt der Voicemail-Einwahlnummer können Sie auch Ihre Durchwahl direkt anrufen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Umleitung Ihrer Durchwahl zur Voicemail-Einwahlnummer aktiv ist und nicht etwa Umleitungen auf andere Kollegen bestehen.

- Wählen Sie von einem beliebigen Telefonanschluss direkt Ihre Durchwahlnummer.
- Warten Sie, bis Sie Ihren Ansagetext hören.
- Während der Ansage drücken Sie die Sterntaste <<*>>, um die Ansage zu unterbrechen.
- Sobald Sie aufgefordert werden, Ihre PIN einzugeben, geben Sie diese über die Telefontastatur ein und beenden die Eingabe mit der Rautetaste <<#>>.
- XPhone UC Voicemail informiert Sie nun, ob neue Sprachnachrichten eingegangen sind und gibt diese ggf. wieder.

Anruf von einer Direktdurchwahlnummer

Im Menü Voicemail der XPhone UC Settings (s. Kapitel Voicemail Siehe "Voicemail Ansagen") können Sie eine Direktdurchwahlnummer angeben. Wenn Sie von dieser Rufnummer aus (z. B. Ihre Handynummer oder Ihre aktuelle Nummer im Hotel) die Voicemail-Einwahlnummer (s. o.) wählen, gelangen Sie direkt, ohne Abfrage Ihrer PIN, in Ihre Voicemailbox.

Dies setzt voraus, dass der Anschluss, von dem Sie telefonieren, die Rufnummer überträgt. Sollte an dem Anschluss die Rufnummernübermittlung deaktiviert sein, können Sie nicht identifiziert werden und werden nach Ihrer Durchwahl und PIN gefragt.

Haben Sie im Menü Voicemail der XPhone UC Settings (s. Kapitel Voicemail Siehe "Voicemail Ansagen") die Option PIN-Eingabe immer erforderlich aktiviert, werden Sie auch beim Anruf von Ihrer Direktdurchwahlnummer aus nach Ihrer PIN gefragt. Diese Option dient der Sicherheit und kann auf Wunsch aktiviert werden.

11.6.2 Fernzugriff-Funktionen

Haben Sie den Fernzugriff zu Ihrer Voicemailbox aufgebaut, haben Sie nicht nur die Möglichkeit eingegangene Sprachnachrichten abzuhören. Je nachdem, welche Rechte Ihr Administrator frei geschaltet hat, sind eine Vielzahl von Funktionen möglich. Bei jedem Menüpunkt Ihrer Voicemailbox werden Sie über die möglichen Funktionen und Aktionen und die hierzu zu benutzenden Telefontasten informiert. Mit der <<0>> bekommen Sie jederzeit Hilfe und alle möglichen Optionen angesagt.

11.6.2.1 Voicemail-Menü

Nach der Einwahl in Ihre Voicemailbox befinden Sie sich zunächst im Hauptmenü. Hier haben Sie folgende Optionen:

Verwaltung Ihrer Ansagen (Menüpunkt Ansagen)

Überprüfen Sie, welche Ihrer Ansagen gerade aktiv ist und ändern Sie falls gewünscht die Ansage. Sie können hierzu einer Ihrer im Menü Voicemail der XPhone UC Settings (s. Kapitel Voicemail Siehe "Voicemail Ansagen") konfigurierten Ansagen auswählen oder eine neue Ansage erstellen. Außerdem können Sie Ihren Namen aufsprechen und ggf. Sonderansagen aktivieren oder deaktivieren, abhängig von den Einstellungen, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Abhören von Voicemails (Menüpunkt Sprachnachrichten)

Sie können Ihre neu eingegangenen und archivierten Sprachnachrichten abhören. Ggf. haben Sie weitere Optionen wie Absendernummer vorlesen (5), Absender direkt zurückrufen(6) oder Nachricht löschen (9).

Einstellungen

Falls im Menü Voicemail der XPhone UC Settings noch nicht eingerichtet, können Sie hier die SMS-Benachrichtigung bei eingehenden Voicemails aktivieren oder deaktivieren (1) und die Nummer für die SMS-Benachrichtigung ändern (2). Auch können Sie die im Menü Voicemail der XPhone UC Settings festgelegte PIN für den Fernzugriff zur Voicemailbox ändern (3) oder Ihr Telefon für den direkten Zugang zulassen, falls Sie diese Einstellung nicht bereits über die XPhone UC Settings vorgenommen haben (4).

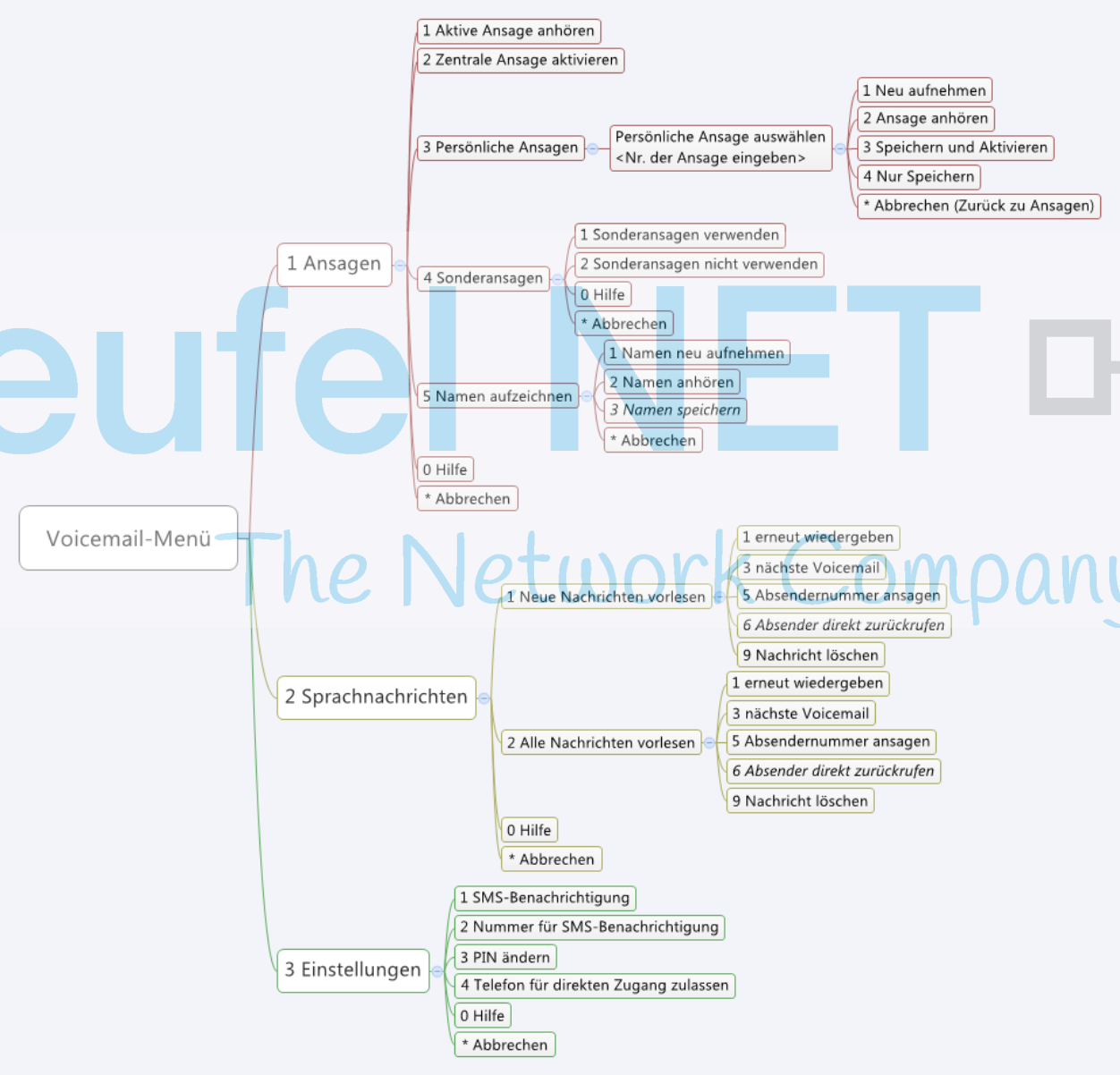
Abhören von E-Mails (Menüpunkt Emails, nicht immer vorhanden) (erfordert Text-to-Speech)

Sie können sich die E-Mails in Ihrem Microsoft Outlook Posteingang vorlesen lassen. Dabei haben Sie die Wahl, ob sie nur neu eingegangene E-Mails oder alle sich im Posteingang befindlichen E-Mails vorlesen lassen möchten. Ggf. haben Sie weitere Optionen wie E-Mail löschen oder Weiterleiten per Fax etc.

Sie können auch auf E-Mails antworten, indem Sie Ihre Nachricht der Voicemailbox "diktieren". Ihre Antwort wird als Wave-Datei (.wav) aufgenommen und dem Absender der Nachricht, auf die Sie antworten, als E-Mail mit Anhang zugeschickt.

Teufel NET The Network Company.

Hinweis: Es werden nur E-Mails im Microsoft Outlook Posteingang berücksichtigt. Sollten Sie über eine Regel eingehende E-Mails in verschiedene Ordner verteilen, können diese E-Mails nicht abgehört werden.



TeufelNET The Network Company.

12 Collaboration

Der XPhone UC Commander bietet die Möglichkeit zur Web-Collaboration - der Zusammenarbeit mehrerer Personen per "Bildschirmfreigabe". Unterschieden wird zwischen einer kostenlosen rein internen Bildschirmfreigabe (s. Interne Bildschirmfreigabe) und Fastviewer Instant Meeting (s. Fastviewer Instant Meeting).

12.1 Interne Bildschirmfreigabe

Der XPhone UC Commander bringt eine kostenlose Bildschirmfreigabe Funktionalität für eine firmeninterne (1-1) Nutzung mit. Die Funktionalität steht automatisch und ohne zusätzliche Lizenzen für XPhone UC Office Anwender ab Windows Vista zur Verfügung.

TeufelNET The Network Company.

12.1.1 Leistungsmerkmale interne Bildschirmfreigabe

- Webkonferenz per Instant Messaging starten oder eine Bildschirmfreigabe anfordern
- Sitzungsaufbau ohne Eingabe von Sitzungsnummern
- firmeninterne 1-1 Nutzung (für XPhone UC Benutzer)

12.1.2 Sitzung für interne Bildschirmfreigabe einleiten

Eine interne Bildschirmfreigabe kann per Sofortnachricht/Instant Message (IM) „spontan" eingeleitet werden, indem genau ein interner Kontakt markiert, Aktionen/Kontextmenü (rechtsklick) geöffnet und entweder „Meinen Bildschirm freigeben" oder „Um Bildschirmfreigabe bitten" gewählt wird. Das Sofortnachrichten-Fenster öffnet sich bei beiden Teilnehmern und die Sitzungs-Einladung (gelber Balken) wird angezeigt. Damit die Sitzung aufgebaut wird, muss der Eingeladene noch akzeptieren.

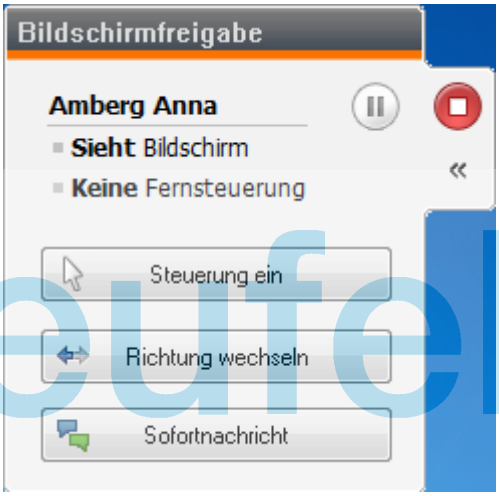
12.1.3 Lizenzierung und Freischaltung der internen Bildschirmfreigabe

Für die interne Bildschirmfreigabe wird keine spezielle Lizenz benötigt. Die Bildschirmfreigabe steht für XPhone UC Office Anwender ab Windows Vista zur Verfügung.

Für die Freischaltung der Bildschirmfreigabefunktionalität muss dem Anwender die Collaboration-Vorlage (s. Serverhandbuch) mit Berechtigung zur „Integrierten Bildschirmfreigabe und Fernsteuerung im Intranet" zugewiesen sein. Somit kann der Benutzer zu einer Bildschirmfreigabe einladen, teilnehmen oder andere Benutzer fernsteuern.

12.1.4 Funktionalität der internen Bildschirmfreigabe

Nachdem genau ein interner Kontakt ausgewählt und Aktionen/Kontextmenü (rechtsklick) -> Meinen Bildschirm freigeben... bzw. Um Bildschirmfreigabe bitten.. aufgerufen wurde, öffnet sich bei beiden Teilnehmern das Instant Message (IM) Fenster. Der Eingeladene muss, damit die Sitzung gestartet wird, noch im gelb hinterlegten Bereich auf "akzeptieren" klicken. Das Sitzungspanel öffnet sich bei dem Teilnehmer, der seinen Bildschirm frei gibt:

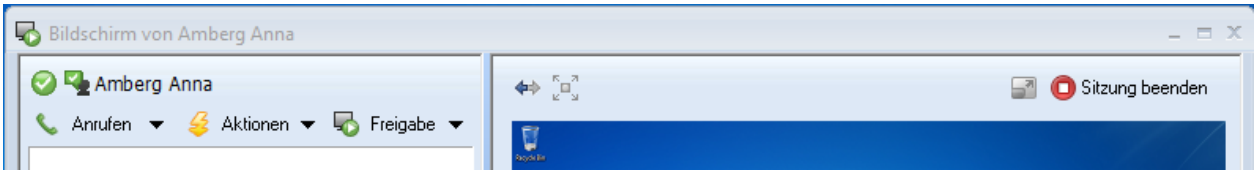


Teufel NET The Network Company.

Darauf sind folgende Informationen/Funktionen sichtbar:

- Name des Teilnehmers, der den freigegebenen Bildschirm sieht
- bei u. U. mehreren angebundenen Bildschirmen, welcher Bildschirm gerade sichtbar ist
- ob der andere Teilnehmer die Fernsteuerung über den freigegebenen Bildschirm hat
- "Pause" freigegebener Bildschirm wird für den anderen Teilnehmer schwarz und es wird ein "Pausenzeichen" angezeigt, solange bis die Sitzung wieder fortgesetzt ("Play"-Button) wird
- "Stop" um die Freigabe zu beenden
- « um das Sitzungspanel ein bzw. » wieder auszuklappen
- "Steuerung ein" um dem anderen Teilnehmer die Fernsteuerung über den freigegebenen Bildschirm zu erteilen (Statusmeldung oben ändert sich in "Aktive Fernsteuerung")
  "Steuerung aus" um dem anderen Teilnehmer die Fernsteuerung über den freigegebenen Bildschirm wieder zu entziehen. Auch über die Tastenkombination Alt+Pause möglich .
- "Richtung wechseln" initiiert einen Richtungswechsel des freigegebenen Bildschirms. Das Panel schließt sich, der andere Teilnehmer muss den Richtungswechsel durch Klicken auf "akzeptieren" im IM-Fenster im gelb hinterlegten Bereich, bestätigen.
- "Sofortnachricht" bewirkt, dass das IM-Fenster in den Vordergrund tritt.

Als Zuschauer, bekommt man eine Erweiterung des IM-Fensters mit folgenden Informationen/Funktionen angezeigt:



- "Bildschirm von" Name des Teilnehmers, der seinen Bildschirm freigegeben hat

- Präsenzstatus, Instant Message Status und Name des Teilnehmers, der seinen Bildschirm freigegeben hat
- "Anrufen" listet alle zur Verfügung stehenden Telefonnummern auf, um den Teilnehmer anzurufen
- "Aktionen" bietet alle Möglichen Funktionen wie "E-Mail senden" oder "SMS senden" an (vgl. Aktionen unter Favoriten oder Kontakte).
- "Freigabe" öffnet das Menü für die interne Bildschirmfreigabe
- "Blickrichtungswechsel" initiiert einen (Blick-) Richtungswechsel des freigegebenen Bildschirms. Die Erweiterung des IM-Fensters schließt sich, der andere Teilnehmer muss den Richtungswechsel durch Klicken auf "akzeptieren" im IM-Fenster im gelb hinterlegten Bereich, bestätigen.
- "Originalgröße" vergrößert den angezeigten Bildschirm auf Originalgröße innerhalb des Freigabefensters. Mittels Scrollbalken, kann der Bildschirmausschnitt verschoben werden.
- "Vollbildansicht" vergrößert das Freigabefenster auf Vollbild des Zuschauers

  "Vollbildansicht beenden" verkleinert das Freigabefenster auf vorherige Größe des IM-Fensters mit Freigabebildschirm-Erweiterung.
- "Sitzung beenden" beendet die Bildschirmfreigabe

12.2 Fastviewer Instant Meeting

FastViewer ist für den unternehmensinternen und -externen Einsatz konzipiert. C4B bietet eine Schnittstelle zur Integration von FastViewer (Modul fastcom.exe) im XPhone UC Commander.

Hinweis: Der Dokumentationsumfang von Fastviewer Instant Meeting, der im XPhone UC Commander Manual beschrieben ist, beschränkt sich auf die Einleitung einer FastViewer-Sitzung (Bildschirmfreigabe). Die allgemeine Nutzung von Fastviewer Instant Meeting entnehmen Sie bitte dem FastViewer Handbuch: http://portal.fastviewer.com/documents/de/docs/Handbuch_v31.pdf
Bitte beachten Sie, dass C4B keinen Support für die Benutzung oder Administration von Fastviewer Instant Meeting anbietet.

12.2.1 Leistungsmerkmale Fastviewer Instant Meeting

- Webkonferenz per Instant Messaging starten oder eine Bildschirmfreigabe anfordern
- Sitzungsaufbau ohne Eingabe von Sitzungsnummern
- Webkonferenz mit mehreren Personen aus dem XPhone UC Commander heraus aufbauen (ad hoc)
- Einladungen an externe Kontakte per E-Mail aus dem XPhone UC Commander heraus versenden
- Teilnehmer zu einer laufenden FastViewer-Sitzung aus dem XPhone UC Commander heraus einladen
- Einsatz des zentralen oder eines firmeninternen FastViewer Servers

12.2.2 Sitzung für Fastviewer Instant Meeting einleiten

Eine spontane Sitzung kann für „interne" Benutzer per Sofortnachricht/Instant Message (IM) eingeleitet werden, indem ein oder mehrere interne Kontakte markiert werden (max. zehn bei Bildschirm freigeben), Aktionen/Kontextmenü (rechtsklick auf Kontakt) öffnen und über „Fastviewer Instant Meeting" -> „Sitzungseinladung an ... (IM)" oder „Fernsteuerungsrechte von ... (IM)" wählen. (FastViewer Fernsteuerung ist nur möglich, wenn genau ein Kontakt ausgewählt wurde.) Das Sofortnachrichten-Fenster öffnet sich auf beiden Seiten und die Sitzungs-Einladung (gelber Balken) wird angezeigt. Damit eine Sitzung aufgebaut werden kann, muss der Eingeladene im IM-Fenster noch akzeptieren.

Eine andere Möglichkeit spontane Sitzungen einzuleiten ist die Einladung per E-Mail, indem ein oder mehrere Kontakte markiert werden (max. hundert Kontakte bei Bildschirm freigeben; auch externe

TeufelNET The Network Company.

Benutzer), Aktionen/Kontextmenü (rechtsklick auf Kontakt) öffnen und über "Fastviewer Instant Meeting -> „Sitzungseinladung senden (E-Mail)" oder bei genau einem Kontakt „Fernsteuerungsrechte anfordern (E-Mail)" wählen. Die E-Mail mit dem Vorlagen-Text, der E-Mail-Adresse des Kontakts und der Einladung (Links) öffnet sich und muss noch manuell abgeschickt (Button "Senden" im E-Mail-Formular drücken) und evtl. individualisiert werden.

Eine Sitzung kann mit FastViewer Lizenz (s. Collaboration Vorlage im Server-Handbuch) auch im Voraus geplant werden, indem Sie mit rechtsklick auf einen Kontakt das Kontextmenü öffnen und unter Fastviewer Instant Meeting den Konferenzplaner aufrufen. **Achtung:** eine geplante Sitzung heißt nicht, dass auch eine Lizenz für den geplanten Zeitpunkt reserviert ist. Hier kann es u. U. zu Überschneidungen kommen, da der Konferenzplaner an sich auch eine Lizenz belegt. Die genaue Beschreibung des Konferenzplaners entnehmen Sie bitte dem FastViewer Handbuch unter http://portal.fastviewer.com/documents/de/docs/Handbuch_v31.pdf

TeufelNET The Network Company.

TIPP: Wenn Sie in Outlook als Adressbuch das Virtual Directory (VDir) angebunden haben, können Sie in der Sitzungseinladungs-E-Mail, die im Konferenzplaner aufgerufen wird, alle Ihre benötigten VDir-Kontakte einfügen.

Zu einer bestehenden Sitzung können auch nachträglich Teilnehmer eingeladen werden. Dies kann entweder durch Markieren der Teilnehmer im XPhone UC Commander, Aktionen/Kontextmenü (rechtsklick auf Kontakt) -> Fastviewer Instant Meeting -> „‚xxx' zu Bildschirmfreigabe-Sitzung 12345 einladen (IM)" oder „‚xxx' zu Bildschirmfreigabe-Sitzung 12345 einladen (E-Mail)" vorgenommen werden oder Sie benutzen das FastViewer Sitzungs-Panel und laden den/die Teilnehmer über den Button „Einladen" via E-Mail ein.

Um Überscheidungen von FastViewer-Sitzungen (wegen mangelnder Lizenzen) zu vermeiden gibt es eine Erinnerungsfunktion, die Sie nach einer bestimmten Zeit daran erinnert noch offene Sitzungen zu beenden.

Eine detaillierte Beschreibung aller Funktionen von Fastviewer Instant Meeting können Sie dem FastViewer Handbuch entnehmen http://portal.fastviewer.com/documents/de/docs/Handbuch_v31.pdf

12.2.3 Lizenzierung und Freischaltung von Fastviewer Instant Meeting

Fastviewer Instant Meeting steht für XPhone UC Office Anwender ab Windows XP zur Verfügung.

Für die Freischaltung der Fastviewer Instant Meeting Funktionalität muss dem Anwender die Collaboration-Vorlage mit Berechtigung zur „Anbindung der Web-Konferenzlösung Fastviewer Instant Meeting" zugewiesen sein. Somit kann der Benutzer zu Fastviewer Instant Meeting einladen, teilnehmen oder andere Benutzer fernsteuern.

Für den vollen Fumktionsumfang von Fastviewer Instant Meeting wird eine spezielle "Instant Meeting" Lizenz von FastViewer bzw. OpenScape benötigt.

Hinweis: Fastviewer bzw. OpenScape Lizenzen sind über den jeweiligen Partner zu beziehen und werden nicht über C4B vertrieben oder supportet.

12.2.3.1 Demobetrieb Fastviewer

Ohne eine Lizenz kann Fastviewer Instant Meeting (Bildschirmfreigabe) mit voller Funktionalität, zeitlich beschränkt auf fünf Minuten, genutzt werden.
Zu beachten ist, dass eine Sitzung allerdings nur mit einer gültigen Lizenz geplant werden kann (Konferenzplaner).

12.2.3.2 Lizenzierter Modus Fastviewer

Im lizenzierten Modus kann die volle Funktionalität von Fastviewer Instant Meeting (Bildschirmfreigabe) ohne zeitliche Beschränkung inkl. Konferenzplaner genutzt werden.

12.2.3.3 Lizenzen und Leistungsumfang

Eine Integration ist ausschließlich mit der „Instant Meeting-Lizenz" von FastViewer bzw. OpenScape möglich. Informationen über den Leistungsumfang von FastViewer erhalten Sie unter www.fastviewer.de

12.2.4 Fastviewer Instant Meeting prüfen

Mit dem XPhone UC Commander wird unter Start -> Alle Programme -> XPhone UC -> Tools -> Logging & Tools -> Tools -> Fastviewer Instant Meeting prüfen ein "Prüftool" zur Verfügung gestellt. Damit kann herausgefunden werden, welche Berechtigungen man für Fastviewer Instant Meeting hat (z. B. Sitzung selbst moderieren oder nur teilnehmen), welche Lizenz verwendet wird und ob die Überprüfung der Systemvoraussetzungen erfolgreich war oder es während der Überprüfung zu Fehlern gekommen ist (z. B. Netzwerk- oder Internetverbindung unterbrochen).

Teufel NET The Network Company.

13 XPhone UC Settings

Über die Weboberfläche XPhone UC Settings können Sie über verschiedene Einstellungen das grundsätzliche Verhalten der verschiedenen Unified Messaging Dienste festlegen. Einige dieser Einstellungen können später wieder individuell für jedes einzelne Fax bzw. jede einzelne SMS bei deren Erstellung überschrieben werden. Sie rufen die UC Settings im XPhone UC Commander über Datei -> UM-Einstellungen auf.

An verschiedenen Stellen werden Sie aufgefordert, Rufnummern in Eingabefelder einzugeben. Folgende Rufnummernformate werden unterstützt:

089123456	089 123456
(089)123456	(089) 123456
089-123456	089 - 123456
089/123456	089 / 123456
004989123456	0049 89 123456
+4989123456	+49 89 123456
+49(89)123456	+49 (89) 123456
170 (bei interner Rufnummernlänge = 3)	

etc.

Teufel NET The Network Company.

Es muss immer die vollständige Ortsvorwahl mit vorangestellter Null (z. B. 089 für München) angegeben werden. Falls eine Länderkennung angegeben wird, muss diese mit + oder 00 beginnen (z. B. +49 oder 0049 für Deutschland). Zwischen Länderkennung, Ortsvorwahl und Rufnummer dürfen beliebige Zeichen und Leerzeichen stehen. Firmeninterne Durchwahlen werden als solche erkannt, wenn sie der im XPhone UC Server unter Einstellungen -> CTI -> Wahlparameter -> Eigenschaften festgelegten Länge der internen Rufnummer entsprechen (z. B. 170 bei interner Rufnummernlänge = 3).

Hinweis:
Achten Sie darauf, dass bei Internet Explorer 8 oder 9 die Kompabilitätsansicht deaktiviert ist, da es sonst zu Unstimmigkeiten in den Weboberflächen kommen kann.

13.1 Rufumleitung

Dieses Menü ist nur vorhanden, wenn Sie Unified Messaging zusammen mit CTI einsetzen und Ihnen eine aktive Telefonleitung zugewiesen ist. Dann können Sie hier, wie Sie es bereits vom CTI Client her kennen, eingehende Anrufe, ggf. nach internen und externen Anrufen differenziert, auf andere Rufnummern oder auf Ihre Voicemailbox umleiten. Um die vorgenommenen Einstellungen zu speichern, klicken Sie Rufumleitung setzen.

13.2 Voicemail Ansagen

Ansagetext

Wählen Sie hier die Ansage aus, die Ihre Anrufer in Ihrer Abwesenheit hören sollen. Sie haben die Auswahl zwischen einer (oder mehreren) zentralen Ansage(n) und (je nach Konfiguration durch Ihren Administrator) mehreren von Ihnen selbst gestalteten persönlichen Ansagen.

Über die Schaltfläche Abspielen können Sie sich die jeweilige Ansage anhören, über die Schaltfläche Bearbeiten können Sie die Ansage bearbeiten.

In der darunterstehenden Sprechblase erscheint der Text der Ansage, wenn er entsprechend eingegeben wurde. Wird Ihr Name in einer Ansage verwendet, so können Sie über die Schaltfläche Bearbeiten Ihren Namen (neu) aufzeichnen.

Sonderansagen

Sonderansagen können vom Administrator bereitgestellt werden, um beispielsweise für besondere Anlässe wie Feiertage oder Betriebsurlaub eine besondere firmenweite Ansage zu haben. Sind diese aktiviert, so ersetzen Sie vorübergehend die von Ihnen aktivierte Ansage.

Um Sonderansagen zu aktivieren bzw. zu deaktiveren, setzen oder entfernen Sie hierzu das Häkchen bei Sonderansagen können vorübergehend Ihre eigene Ansage ersetzen. Diese Konfigurationsmöglichkeit kann der Administrator jedoch auch einschränken.

Um die Änderungen zu übernehmen, klicken Sie Speichern.

Teufel NET
The Network Company.

13.3 Voicemail Einstellungen

E-Mail Weiterleitung

Wenn Sie Kopien Ihrer Sprachnachrichten an eine E-Mail-Adresse senden möchten, wählen Sie aus, ob diese an Ihre E-Mail-Adresse oder eine andere Adresse versendet werden sollen. Unter Umständen kann Ihr Administrator diese Konfiguration eingeschränkt haben.

SMS Benachrichtigung

Aktivieren Sie die Option SMS bei neuer Voicemail, wenn Sie per SMS über eingehende Voicemails benachrichtigt werden möchten.

Aktivieren Sie zusätzlich die Option Auch wenn keine Voicemail hinterlassen wurde, wenn Sie bei jedem Anruf in Abwesenheit eine SMS bekommen möchten, auch wenn keine Nachricht aufgesprochen wurde. Ist diese Option deaktiviert, bekommen Sie nur bei hinterlassenen Voicemails eine SMS.

Unter Umständen kann Ihr Administrator diese Konfiguration eingeschränkt haben.

E-Mail Benachrichtigung

Aktivieren Sie die Option E-Mail bei neuer Voicemail (ohne Voicemail-Anhang), wenn Sie eine Benachrichtigung per E-Mail bekommen möchten, sobald eine neue Sprachnachricht für Sie hinterlassen wurde.

Aktivieren Sie zusätzlich die Option Auch wenn keine Voicemail hinterlassen wurde, wenn Sie eine Benachrichtigung erhalten wollen, auch wenn der Anrufer keine Nachricht hinterlassen hat.

Unter Umständen kann Ihr Administrator diese Konfiguration eingeschränkt haben.

Fernzugriff

Aktivieren Sie die Option Fernzugriff zulassen, wenn Sie Ihre Voicemailbox telefonisch abfragen und konfigurieren möchten. Die meisten der in den XPhone UC Settings konfigurierbaren Optionen sind auch per Fernzugriff veränderbar. Ist diese Option deaktiviert, können Sie Ihre Voicemailbox nicht mehr per Telefon abhören und konfigurieren.

Legen Sie fest, welche Rufnummer Ihre Direktzugangsnummer sein soll. Wenn Sie von dieser Rufnummer aus die Voicemail-Einwahlnummer wählen, gelangen Sie direkt, ohne Abfrage Ihrer PIN, in Ihre Voicemailbox. Standardmäßig ist diese Nummer, die in Ihren Kontaktdaten hinterlegte Mobilfunknummer. Sie können aber auch eine beliebige andere Nummer festlegen (z. B. Ihre aktuelle Nummer im Hotel). Dies setzt voraus, dass der Anschluss, von dem Sie telefonieren, die Rufnummer überträgt. Sollte an dem Anschluss die Rufnummernübermittlung deaktiviert sein, werden Sie, wie bei der Abfrage von jedem anderen Anschluss auch, nach Ihrer PIN gefragt.

Aktivieren Sie die Option PIN-Eingabe immer erforderlich, wenn Sie aus Sicherheitsgründen bei der Abfrage der Voicemailbox immer, auch bei Abfrage von einer Direktzugangsnummer aus, nach der PIN gefragt werden möchten.

Voicemail PIN ändern

Über die Schaltfläche PIN ändern können Sie die PIN ändern, die Sie zur Fernabfrage Ihrer Voicemailbox benutzen. Geben Sie zunächst die alte PIN ein, dann wiederholt die neue PIN.

TeufelNET The Network Company.

13.4 Fax

Legen Sie hier die Grundeinstellungen für die Handhabung von Faxen fest. Einige dieser Einstellungen können individuell für jedes einzelne Fax bei dessen Erstellung überschrieben werden.

Fax

Unter Faxkopfzeile können Sie eine Standardkopfzeile festlegen, die auf allen Faxen erscheinen soll. Die Faxkopfzeile erscheint in der Kopfzeile des Fax links neben der Absenderkennung.

Sie können in die Faxkopfzeile Text oder Variablen eingeben. Wenn Sie in der Kopfzeile Variablen verwenden, werden diese beim Faxen durch die im XPhone UC Server in den Benutzerdaten hinterlegten Werten ersetzt. Folgende 'Platzhalter' gibt es:

<<name>> wird ersetzt durch den Wert im Feld 'Nachname'

<<firstname>> wird ersetzt durch den Wert im Feld 'Vorname'

<<company>> wird ersetzt durch den Wert im Feld 'Firma'

<<custom1>> wird ersetzt durch den Wert im Feld 'Benutzerdef1'

<<custom2>> wird ersetzt durch den Wert im Feld 'Benutzerdef2'

<<custom3>> wird ersetzt durch den Wert im Feld 'Benutzerdef3'

<<custom4>> wird ersetzt durch den Wert im Feld 'Benutzerdef4'

Sie können Text und Variablen kombiniert verwenden (z. B. "Fax von <<name>>").

SMS Benachrichtigung

Aktivieren Sie die Option SMS bei neuem Fax, wenn Sie bei einem eingehenden Fax per SMS informiert werden möchten. Beachten Sie, dass bei Aktivierung dieser Option u. U. Kosten für Ihr Unternehmen

anfallen.

E-Mail Weiterleitung

Legen Sie hier fest, ob eingehende Faxnachrichten an eine E-Mail-Adresse weitergeleitet werden sollen. Sie können zwischen folgenden Einstellungen wählen:

- Nicht versenden
- Meine E-Mail
- Andere E-Mail

E-Mail Bestätigung

Legen Sie hier fest, ob Sie sich eine Bestätigungs-E-Mail zusenden lassen wollen, indem Sie eine oder mehrere der Optionen unter E-Mail Bestätigung aktivieren. Sie können die hier festgelegten Einstellungen bei der Erstellung eines Faxes individuell ändern.

- Bestätigung bei erfolgreichem Versand
- Bestätigung bei fehlgeschlagenem Versand
- Kopie des Faxdokuments anhängen

Dies bestätigt die technische Übermittlung an das Empfangsgerät.

Deckblatt

Hier können Sie ein Standarddeckblatt festlegen, das allen Faxdokumenten vorangestellt werden soll. Sie können das hier festgelegte Deckblatt bei der Erstellung eines Faxes individuell ändern.

Hinweis:

Je nach Konfiguration Ihres Systems stehen Ihnen möglicherweise nicht alle aufgeführten Optionen zur Verfügung.

13.5 SMS

Legen Sie hier die Grundeinstellungen für die Handhabung von SMS fest. Einige dieser Einstellungen können individuell für jede einzelne SMS bei deren Erstellung überschrieben werden.

Rufnummern

- Unter Absenderrufnummer bei SMS-Versand legen Sie die Nummer fest, die dem Empfänger Ihrer SMS als Absender angezeigt werden soll. Wenn Sie Stammdaten Mobilfunknummer auswählen, wird die in Ihren Kontaktdaten eingetragene Mobilfunknummer übertragen. Sollte diese Nummer in Ihren Kontaktdaten sich ändern, wird automatisch immer die aktuelle Nummer übertragen. Alternativ können Sie auch eine beliebige andere Absenderrufnummer eintragen.
- Unter Rufnummer für SMS-Benachrichtigung legen Sie die Nummer fest, auf der Sie die SMS-Bestätigungen empfangen möchten.

E-Mail Bestätigung

Legen Sie hier fest, ob Sie sich eine Bestätigungs-E-Mail zusenden lassen wollen, indem Sie eine oder mehrere der Optionen unter E-Mail-Bestätigung aktivieren. Sie können die hier festgelegten Einstellungen bei der Erstellung einer SMS individuell ändern.

- Bestätigung bei erfolgreichem Versand
- Bestätigung bei fehlgeschlagenem Vesand

Dies bestätigt, dass der SMS-Provider die SMS entgegen genommen hat. Es bestätigt nicht, dass der Provider sie auch an den Empfänger weitergeleitet hat. Eine solche Bestätigungs-E-Mail kann also nicht

Teufel NET The Network Company.

als Empfangsnachweis dienen.

Hinweis:

Je nach Konfiguration Ihres Systems stehen Ihnen möglicherweise nicht alle aufgeführten Optionen zur Verfügung.

13.6 Postfach

Hier teilen Sie den Unified Messaging-Diensten Ihr Kennwort für Ihr E-Mail-Postfach mit (Microsoft Exchange, IMAP, Notes Domino etc.). Dies ist das Kennwort, das von Ihrem E-Mail-Client (z. B. Microsoft Outlook) benutzt wird, um Ihre E-Mails abzurufen. I. d. R. ist es das gleiche wie Ihr Windows-Kennwort. Damit die Unified Messaging-Dienste auf Ihr Postfach zugreifen können, z. B. zwecks Abrufen von Voicemails etc., muss Ihr aktuelles Postfach-Kennwort hier gepflegt werden. Jedes Mal wenn sich Ihr Postfach-Kennwort ändert, z. B. weil Sie von Ihrem Unternehmen regelmäßig dazu aufgefordert werden, müssen Sie diese Änderung auch an dieser Stelle nachziehen. Geben Sie dazu das neue Kennwort zwei Mal ein und klicken Sie auf Speichern.

13.7 Kennwort ändern

Hier können Sie das Kennwort zur Anmeldung an den XPhone UC Server ändern. Geben Sie zunächst das alte Kennwort ein, dann zwei Mal das neue Kennwort.

13.8 Sprache

Ändern Sie hier die Sprache der XPhone UC Settings Oberfläche. Wählen Sie eine Sprache aus der Liste und klicken Sie Speichern. Die Änderung wird sofort sichtbar.

13.9 Abmelden

Klicken Sie die Schaltfläche Abmelden, um sich von der XPhone UC Settings Oberfläche abzumelden. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir, das Browserfenster zu schließen, so dass kein anderer User Ihre Daten einsehen kann. Sie können das Browserfenster geöffnet lassen, wenn Sie weitere Seiten aufrufen möchten.

TeufelNET The Network Company.

14 XPhone – Mobile Control

14.1 Mobile Leitung im XPhone UC Commander

Der XPhone UC Commander kann Ihre mobile Leitung wie jede andere Büro-Festnetzleitung verwenden, sofern Sie als Benutzer für Mobile Control von Ihrem Administrator konfiguriert wurden und über eine entsprechende Lizenz verfügen. Sie können dann über die Anrufsteuerung wählen, Gespräche vorbereiten, Kontakte in angebundenen Adressbüchern suchen, aber auch CTI Komfortmerkmale wie Halten, Makeln, Konferenzen nutzen, sofern Ihr Mobilfunkprovider diese Funktionen unterstützt.

Damit die mobile Leitung im XPhone UC Commander aktiv wird, muss auf Ihrem Mobiltelefon die Mobile Control Software installiert und mit dem XPhone UC Server verbunden sein.

Um das Mobilgerät auf sichere Weise mit dem XPhone UC-Server zu koppeln, muss das Gerät einmalig bei der Inbetriebnahme beim Server registriert werden.

Weitere Informationen zu Einstellungen siehe auch Einstellungen Telefonie

14.2 Inbetriebnahme des Mobile Clients

Die Inbetriebnahme beschränkt sich auf die Installation der Client-Software auf dem Mobilgerät und der einmaligen Registrierung bei Ihrem XPhone UC Server.

Zur Inbetriebnahme schaltet Ihr Administrator die Mobile-Control-Funktion für Sie auf dem XPhone UC Server frei.

Falls der Administrator keinen anderen Weg der Client-Installation ausgewählt hat (z.B. Deployment per Blackberry® Enterprise Server), erhalten Sie eine SMS mit einem Download-Link für die Client-Software. Nach dem Download, der Installation und dem Start der Software ist diese für die Registrierung bei Ihrem XPhone UC Server bereit.

Sie benötigen hierzu:

- Einen Transaktionscode
- Ihr XPhone UC Anmeldepasswort

Den Transaktionscode erhalten Sie über eine automatisch generierte E-Mail von Ihrem XPhone UC-Server.

Nach Eingabe der Registrierungsdaten und erfolgreicher Registrierung fragt der Client, ob Sie mit dem XPhone UC Server verbunden werden sollen. In diesem Fall muss das Anmeldepasswort erneut eingegeben werden. Dieses Passwort wird in verschlüsselter Form auf dem Gerät gespeichert damit die Anmeldung ohne weitere Eingaben stattfinden kann. Damit kein falsches Passwort gespeichert wird, ist eine Bestätigung der Passworteingabe notwendig.

14.3 Einstellungen des Mobile Client

Nach der Installation befindet sich das Programm im Installationsverzeichnis Ihres Mobiltelefons und ist nach der Registrierung einsatzbereit.

Wird die XPhone Mobile Control Anwendung geöffnet, sind folgende Konfigurationseinträge sichtbar:

TeufelNET The Network Company.

Steuerelement	Zustände	Beschreibung
Aktueller Status	Verbunden	Verbindung mit dem XPhone UC Server, Mobile Control Steuerung über den Commander möglich
	Verbunden – Zeitplan	Verbindung mit dem XPhone UC Server hergestellt aufgrund von Zeitplan-Einstellungen
	Getrennt	Keine Verbindung zum XPhone UC Server.
	Getrennt, Zeitplan	Keine Verbindung zum XPhone UC Server, da aktuelle Zeit nicht im definierten Zeitplan liegt
	Getrennt, Batterie	Getrennt, da das Batterielevel unter das definierte Level gefallen ist. Sobald das Handy wieder geladen wird, wird automatisch versucht, eine neue Verbindung aufzubauen
	Getrennt, Fehler	Getrennt aufgrund eines Fehlers, meist Netzwerkproblem (kein UMTS- oder WLAN Empfang), oder der XPhone UC Server ist nicht erreichbar.
Serververbindung	Ein	Die Verbindung ist solange aktiv, bis Sie die Verbindung selbst wieder trennen oder der Batteriestand zu niedrig ist
	Aus	Es wird keine Verbindung aufgebaut.
	Zeitplan	Je nach Uhrzeit, die im Zeitplan definiert ist, startet und beendet sich die Verbindung automatisch
	<Ihr aktueller Zugangspunkt>	Hier können Sie den Zugangspunkt auswählen, über den Sie die Verbindung zum XPhone UC Server herstellen möchten.
Telefon Fernzugriff	Aus	Der XPhone UC Commander kann nicht über die mobile Leitung wählen.
	Ein, Ruhe	Über den XPhone UC Commander kann über die mobile Leitung gewählt werden, es gibt aber keinen Kontrollton am mobilen Endgerät.
	Ein, Kontrollton	Über den XPhone UC Commander kann über die mobile Leitung gewählt werden. Aus Sicherheitsgründen wird am Endgerät ein Kontrollton abgespielt, bevor der Wahlvorgang gestartet wird.

Teufel NET The Network Company.

Im Menü Optionen stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung.

Protokoll anzeigen

Diese Option ist für den Support vorgesehen. Sie haben die Möglichkeit, den Inhalt der Protokolldatei in die Zwischenablage zu kopieren, um so ggf. Ihrem Administrator den Inhalt per SMS oder Email zukommen zu lassen.

Info

Die Versionsnummer der Software wird hier angezeigt.

Einstellungen

Über das Menü Einstellungen können diverse Änderungen an der Konfiguration vorgenommen werden,

die im Detail im Folgenden näher beschrieben sind.

Beenden

Die Aktion schließt das Fenster und kehrt zum vorhergehenden Menüpunkt zurück. Die Verbindung wird dabei nicht getrennt.

XPhone Mobile Control – Menü Einstellungen

Verbindungen

Die Verbindungseinstellungen enthalten Angaben zu UMTS host & port sowie WLAN host & port und werden vom Administrator vorgegeben. Sie sollten nur in Absprache mit dem Administrator geändert werden.

Zeitplan

Hier können Sie den Zeitplan definieren, wann XPhone Mobile Control automatisch gestartet und beendet werden soll. Geben Sie hier Startzeit und Endezeit ein, sowie die Wochentage, an denen XPhone Mobile Control gestartet werden soll. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Optionen

Sie können folgende Einstellungen ändern:

- Stopp bei Batteriestand – Sobald der Batteriestand den hier definierten Wert unterschreitet, wird die Verbindung beendet
- Protokolldetails – Konfigurieren Sie hier das Level der Protokollierung. Diese Einstellung ist für den Produktsupport vorgesehen.
- Konfiguration zurücksetzen – setzt die Optionen auf Default Einstellungen zurück.

Passwort

Das auf dem Gerät gespeichterte Passwort kann hier geändert werden. Sie ändern mit dieser Einstellung nicht das Anmeldepasswort des XPhone UC Servers.

Server Registrierung

Mit dieser Funktion können Sie Ihre Serverregistrierung erneuern. Dies ist beispielsweise dann notwendig, wenn das Gerät an einen anderen Benutzer übergeben werden soll.

Reset

Setzt alle Einstellung auf den vom Administrator festgelegten Standard zurück. Die Serverregistrierung wird dadurch nicht beeinflusst.

Teufel NET The Network Company.

15 CTI mit Drittanwendungen kombinieren

15.1 Wählen über URL-Protokollhandler

Externe Anwendungen können die Wahlfunktion des XPhone UC Commander nutzen, wenn für die Anwahl eine Notation über URLs verwendet wird.

Im XPhone UC Commander ist eine Option implementiert, die den URL-Protokollhandler beim Programmstart neu registriert Sie finden diese Option auf der XPhone UC Commander Oberfläche unter : Extras -> Optionen -> Allgemein -> Erweitert. Klicken Sie in die Tickbox vor dem Eintrag URL-Handler 'tel, callto, phone' bei Programmstart neu registrieren um diese Funktion zu aktivieren.

Der Commander implementiert folgende URL-Handler:

phone: - Die Rufnummer wird beim Ausführen des URL angerufen.

tel: - Die Rufnummer wird beim Ausführen des URL angerufen.

Eine Webanwendung wählt z.B. durch Anklicken des folgenden Hyperlink:

```
<a href="phone:0049891234567">0049891234567</a>
```

TeufelNET The Network Company.

15.2 XPRun

XpRun dient als Schnittstelle zwischen dem XPhone Client und weiteren Drittanwendungen. Hierdurch können zahlreiche XPhone-Funktionen aus der eigenen Anwendung heraus aufgerufen werden.

XpRun wird als Protokollhandler registriert (vgl. mailto zum automatischen Aufruf des Standard E-Mail-Clients).

XpRun wird standardmäßig mit XPhone UC installiert.

Der Aufruf der auszuführenden Funktion wird über die Kommandozeilen-Schnittstelle als Parameter an XpRun übermittelt.

Die XpRun-Aufrufe werden aus Gründen der Nachvollziehbarkeit alle aus dem Ausführen Fenster vorgenommen. Die Aufrufe können jedoch ebenso z.B. aus einer html-Seite erfolgen.

15.2.1 Registrieren / Deregistrieren

Damit XpRun aus Drittanwendungen heraus aufgerufen werden kann, ist es notwendig, dass XpRun registriert ist. Da XpRun Bestandteil des Client Setups von XPhone UC ist, erfolgt die Registrierung automatisch durch das Setup.

Sollte dennoch eine manuelle Registrierung erforderlich sein, so muss XpRun mit dem Parameter `-register` aufgerufen werden. Standardmäßig befindet sich XpRun unter C:\Program Files (x86)\Common Files\C4B\AppBridge. In diesem Fall würde der Aufruf lauten:

```
C:\Program Files (x86)\Common Files\C4B\AppBridge\XpRun.exe -register
```

Falls eine Deregistrierung notwendig erscheint, kann dies durch den Parameter -unregister vollzogen werden.

15.2.2 Infodialog

Um einen Überblick über die Aufrufkonvention zu erhalten, ist XpRun ohne Parameter aufzurufen:

```
xprun:
```

15.2.3 Telefonieren

Die Übergabe einer Rufnummer als Parameter führt zur direkten Wahl der angegebenen Rufnummer.

```
xprun: +49(89)840798 160
```

Die Rufnummer wird umgehend gewählt. Es ist nicht zwingend notwendig, die Rufnummer mit Ländervorwahl anzugeben; soll eine Nebenstelle (z.B. 160) angerufen werden, so ist diese Angabe völlig ausreichend.

15.2.4 Kompaktansicht

Um den XPhone UC Commander in der Kompaktansicht zu öffnen, ist XpRun ein Verb mit dem zugewiesenen Wert phone zu übergeben. Soll die Kompaktansicht mit Kontakten befüllt sein, so kann als zusätzlicher Parameter das Datenfeld (z.B. name) und dessen Wert (z.B. walker) übergeben werden.

```
xprun:verb=phone;name=walker
```

Dies bewirkt, dass XPhone nach allen Kontakten mit dem Namen "walker" sucht und diese in der Kompaktansicht anzeigt.

15.2.5 Anrufsteuerung

Die Anrufsteuerung wird über das Verb action aufgerufen. Identisch zum Aufruf der Kompaktansicht können optional Suchparameter (z.B. Suche nach Kontakten mit Namen "walker") angegeben werden.

```
xprun:verb=action;name=walker
```

15.2.6 Umleitung des Aufrufs eines anderen Protokollhandlers an XpRun

Soll beim Aufruf eines anderen Protokollhandlers der Aufruf an XpRun weitergeleitet werden, kann diese Umleitung durch den Befehl "-register <Name_des_Protokollhandlers>" durchgeführt werden. Soll beispielsweise beim Aufruf von mailto anstelle des Standard E-Mail-Clients XpRun aufgerufen werden, ist folgender Aufruf durchzuführen:

```
xprun: -register mailto
```

Anschließend würde beim Aufruf von mailto:0898407980 anstatt einer neuen E-Mail der Teilnehmer mit der Rufnummer 0898407980 angerufen werden.

Um die Änderung rückgängig zu machen, ist folgender Befehl zu verwenden:

```
xprun: -unregister mailto
```

15.3 Regelwerk

XPhone UC bietet die Möglichkeit, selbstdefinierte Aktionen anzulegen, die per Mausklick durchgeführt werden bzw. Telefonereignissen Regeln zuzuweisen. Tritt ein solches Ereignis (z.B. ein Telefonanruf von einer bestimmten Rufnummer) auf, prüft die Anwendung, ob es eine passende Regel gibt und führt die dem Ereignis zugeordnete Aktion aus.

> **Hinweis:**
> Nach der Neuinstallation sind bereits Beispielregeln vorhanden, die aber deaktiviert sind. Sie können diese bei Bedarf aktivieren oder auch anpassen.

Eine Regel besteht aus drei Elementen: Zeitpunkt, Bedingung und Aktion.

Zeitpunkt

Als Aktion im Menü anzeigen

a) Geben Sie zunächst einen Text für den Menüeintrag an.

TeufelNET The Network Company.

b) Über Erweitert lassen sich Positionierung und ggf. Graphik für den Eintrag definieren. Die Anzeige für den Menüeintrag ist an folgenden Positionen möglich:
   - ☐ Anrufe, Kontakte, Anrufsteuerung
   - ☐ Anrufsteuerung
   - ☐ Anrufe
   - ☐ Kontakte
   - ☐ Hauptfenster ->Extras

c) Über die Schaltfläche Laden können Sie eine Graphik zuordnen, vorausgesetzt, sie entspricht folgenden Voraussetzungen
   - ☐ Größe: 16x16px
   - ☐ Format: png, 24Bit

Automatisch ausführen bei

Wählen Sie einen Eintrag aus der Dropdownliste aus, für den Zeitpunkt, wann die Regel ausgeführt werden soll. Dies kann beispielsweise bei einem kommenden Anruf sein, sobald es klingelt (Kommend: Beginn Klingeln) oder bereits beim Programmstart von XPhone.

Bedingung

a) Legen Sie fest, ob die Aktion / Regel immer ausgeführt werden soll, oder nur, wenn bestimmte Bedingungen wahr sind.

b) Soll die Aktion / Regel nur bei bestimmten Bedingungen aktiv sein, so können Sie über Definieren konfigurieren, wann dies der Fall sein soll (z.B. wenn eine bestimmte Firma anruft).

c) Wenn die Bedingungen verschachtelt sein sollen, aktivieren Sie bitte das Häkchen Erweitert.

Aktion

Folgende Kommandos lassen sich mit Telefonereignissen verknüpfen:

- Ausführen einer URL
- Ausführen eines Programms
- Ausführen eines Skripts (VBS)
- Kopieren in die Zwischenablage
- Versenden einer E-Mail
- Versenden eines DDE-Kommandos
- Testausgabe
- Abspielen eines Klangs
- Ausführen eines Serverkommandos.

Abhängig von dem ausgewählten Kommando müssen Sie ggf. diverse Parameter zusätzlich angeben.

> **Tipp**: Wenn Sie z.B. einen Menüeintrag Testausgabe erstellen, werden Ihnen z.B. für den ausgewählten Journaleintrag sämtliche Parameter mit entsprechend befüllten Werten angezeigt.

15.4 Hotkeysteuerung

Telefoniefunktionen über Hotkeys auslösen

XPhone UC bietet die Möglichkeit, Telefoniefunktionen aus fast allen Windows-Anwendungen direkt zu nutzen, ohne die Anwendung dafür in den Vordergrund zu holen. Dafür werden Tastenkombinationen festgelegt, die ein bestimmtes Ereignis auslösen. Dies ist besonders dann praktisch, wenn Sie in einer

Teufel NET The Network Company.

anderen Anwendung arbeiten und darin hinterlegte Rufnummern anwählen möchten, oder aus einem bestimmten Grund das XPhone UC Commander Fenster während der laufenden Anwendung nicht in den Vordergrund holen möchten. Folgende Funktionen können über Hotkeys angesteuert werden:

- Wählen: Hierfür markieren Sie eine Rufnummer in einer Anwendung, z.B. Microsoft Excel oder eine Internetseite, und drücken anschließend die Hotkeys für Wählen, um die Anwahl zu starten. Es spielt keine Rolle, ob die Rufnummer Sonderzeichen wie Leerschritte, Klammern o.ä. enthält.
- Annehmen: Eingehende Anrufe können Sie durch Drücken der entsprechenden Hotkeys annehmen
- Trennen: Mittels Hotkeys lassen sich Gespräche beenden.
- Kontaktsuche starten: wenn Sie feststellen möchten, ob ein bestimmter Kontakt bereits in Ihren Adressbüchern hinterlegt ist, markieren Sie diesen Namen und drücken die entsprechenden Hotkeys, um alle mit XPhone UC Commander verknüpften Datenbanken nach diesem Kontakt zu durchsuchen.

Ansicht über Hotkeys wechseln

XPhone UC bietet zwei Ansichtsmodi: Vollansicht und Kompaktansicht. Über Hotkeys können Sie zwischen den beiden Modi wechseln bzw. eine der beiden Ansichten in den Vordergrund holen (siehe Kapitel Bedienung).

Hotkeys definieren

Ob und welche Hotkeys Sie verwenden, können Sie selbst definieren.

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen.

b) Öffnen Sie Systemweite Tastenkombinationen.

Hier können Sie nun festlegen

- welche Hotkeyfunktionen Sie nutzen möchten
- welche Tastenkombinationen Sie verwenden möchten. Standardmäßig sind bereits die Kombinationen ALT + F12 für Telefoniefunktionen sowie F11 bzw. Shift + F11 für die Ansichtsmodi festgelegt. So legen Sie eine neue Kombination fest:

a) Klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld.

b) Drücken Sie nun genau die Tasten, die Sie als Hotkey verwenden möchten.

Über Tastenkombination an Anwendung weitergeben legen Sie fest, ob die definierten Hotkeys von Windows oder XPhone UC verwaltet werden sollen:

- Deaktiviert (Default): Die eingestellten Tastenkombinationen werden von Windows verwaltet. Wird eine Tastenkombination für XPhone UC Commander erkannt, sendet das Betriebssystem eine Nachricht an die CTI-Anwendung. Andere Anwendungen erhalten keine Nachricht über die Tastenkombinationen. Dies ist die bevorzugte Methode. In manchen Systemumgebungen wird diese Methode z.B. von Virenprüfprogrammen blockiert.
- Aktiviert: XPhone UC überwacht alle Tastaturaktivitäten und reagiert auf die eingestellten Tastenkombinationen. Die aktive Anwendung erhält weiterhin Nachrichten über die gedrückten Tasten. Aktivieren Sie diese Option nur, wenn die Standardmethode in Ihrer Umgebung nicht zuverlässig funktioniert.

Teufel NET The Network Company.

16 CTI Messaging Assistant

16.1 Funktion des Messaging Assistent

XPhone UC Commander kann weitaus mehr, als Sie beim Telefonieren unterstützen. Mit den integrierten Messaging Funktionen können Sie Ihren gesamten Arbeitsablauf deutlich effizienter gestalten und E-Mails, Faxmitteilungen, Briefe, Auftragsbestätigungen etc. direkt aus einem Anruf, Journal- oder Adressbucheintrag erstellen. Sie greifen direkt auf Ihre lokal oder zentral hinterlegten Vorlagen zu. XPhone UC Commander nutzt die vorhandene Datenbankverknüpfung und pflegt die erforderlichen Kontaktdaten inklusive Anrede und Absenderinformationen über Feldfunktionen automatisch ein.

Sie können jeweils bis zu 30 Vorlagen für E-Mail, Fax und Brief verknüpfen. Weitere Vorlagendateien können hinterlegt und bei Bedarf in die Auswahlliste übernommen werden.

XPhone UC Commander installiert Vorlagendateien in das von Windows vorgesehene Anwendungsdatenverzeichnis für alle Benutzer. Unter Windows XP sieht die Standardrechtevergabe von Windows nur lesenden Zugriff für Standardbenutzer vor. Lediglich Hauptbenutzer und Administratoren besitzen auch Schreibberechtigung. Dies führt dazu, dass Vorlagen nicht von Standardbenutzern geändert werden können. Sollen auch Standardbenutzer die Möglichkeit haben, Vorlagen selbst zu verändern, sind zwei Vorgehensweisen möglich:

- Der Administrator ändert die Benutzerberechtigungen der Standardbenutzer für das XPhone UC Commander-Verzeichnis im Anwendungsdatenverzeichnis für alle Benutzer (Standard: C:\Dokumente und Einstellungen\All Users\Anwendungsdaten\XPhone40\Templates) dahingehend, dass auch Schreibzugriff zulässig ist.

> **Hinweis**: Das Anwendungsdatenverzeichnis ist in der Standardeinstellung des Windows-Explorers nicht sichtbar.

- Der Benutzer setzt sein Messaging-Vorlagenverzeichnis unter Extras -> Optionen -> Messaging auf sein persönliches Anwendungsdatenverzeichnis (Standard: C:\Dokumente und Einstellungen\<Benutzer>\Anwendungsdaten\XPHONE40\Templates) und kopiert die Vorlagendateien (*.dot und *.txt) dorthin.

16.2 Messaging Funktionen aktivieren

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie die Registerkarte Messaging.

b) Schalten Sie die gewünschten Funktionen des Messaging-Assistants ein oder aus durch Aktivieren / Deaktivieren der Auswahlbox.

16.3 Eigene Messaging Vorlagen erstellen

a) Rufen Sie Extras -> Optionen -> Messaging auf. Wählen Sie einen Vorlagentyp, z.B. Brief, aus.

b) Klicken Sie auf Hinzufügen und geben Sie an, ob eine leere Vorlage geöffnet oder eine bestehende Vorlage bearbeitet werden soll. Wollen Sie eine bereits lokal oder zentral hinterlegte Vorlage anbinden, wählen Sie die Option Bestehende Vorlage.

c) Legen Sie das Verzeichnis fest, in dem die Vorlage erstellt werden soll.

d) Bestimmen Sie den Namen der Datei und der Vorlage, oder wählen Sie die Vorlage aus, die bearbeitet werden soll. Ein Word-Dokument und der Dialog mit den XPhone UC Commander-Feldern öffnen sich. Passen Sie Ihr Dokument nun an Ihre Vorgaben an und fügen Sie Ihre Texte ein.

TeufelNET The Network Company.

e) Platzieren Sie die gewünschten Felder.

f) Um ein bereits vorhandenes Dokument manuell in ein Vorlagenverzeichnis von XPhone UC Commander zu kopieren, muss in Microsoft Word unter Datei -> Eigenschaften -> Zusammenfassung im Feld Titel der Dokumentenname so angegeben werden, wie er in XPhone UC Commander erscheinen soll. Im Feld Kategorie muss für Briefvorlagen stehen XPhone;Letter; für Fax-Vorlagen XPhone;Fax. Das Word-Dokument muss mit der Extension .dot gespeichert werden.

16.4 Eigene Kontaktdaten in Messaging Vorlagen übernehmen

Neben den Kontaktinformationen können auch die Absenderdaten automatisch in Ihre Vorlagen eingepflegt werden. Dazu müssen Sie zunächst Ihre Visitenkarte ausfüllen:

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie Messaging.

b) Klicken Sie auf Eigene Kontaktdaten und geben Sie Ihre Kontaktdaten ein.

c) Um die Absenderinformationen in Ihre Vorlagen zu übernehmen, pflegen Sie die entsprechenden Feldfunktionen in Ihre Vorlage ein. Die Felder für die Absenderdaten erkennen Sie am Präfix XPABS.

d) Wählen Sie die entsprechende Vorlage aus (siehe hierzu Kapitel Vorhandene Messaging-Vorlagen ändern) und klicken Sie auf Bearbeiten.

e) Pflegen Sie nun in die Vorlage die entsprechenden Felder ein. Ihre Kontaktdaten werden jetzt automatisch eingepflegt.

Tipp: Das automatische Einfügen der eigenen Kontaktdaten ist vor allem dann sinnvoll, wenn zentrale Vorlagen von mehreren Anwendern verwendet werden.

TeufelNET The Network Company.

16.5 Nachinstallieren von Beispielvorlagen

Prüfen Sie zunächst, ob die Messaging Beispiele auf Ihrem PC installiert sind:

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie Messaging.

b) Klicken Sie z.B. auf die Schaltfläche Brief, um eine vorhandene Briefvorlage zu bearbeiten

c) Werden keine Vorlagen angezeigt, sind diese noch nicht installiert worden. Sie können die Vorlagen ganz einfach selbst installieren:

d) Klicken Sie auf die Schaltfläche Start von Windows links unten in Ihrer Bildschirmanzeige und öffnen Sie die Systemsteuerung.

e) Öffnen Sie den Ordner Software per Doppelklick und markieren Sie XPhone UC Commander.

f) Klicken Sie auf die Schaltfläche Ändern. Der Installationswizard wird geöffnet.

g) Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter.

h) Aktivieren Sie Programm ändern und dann auf Weiter. Die Komponenten der XPhone UC Commander Software werden in einem Strukturbaum angezeigt.

i) Öffnen Sie das DropDown-Menü Messaging Beispiele.

j) Wählen Sie Dieses Feature und alle Subfeatures werden auf einer lokalen Festplatte installiert.

k) Klicken Sie auf Installieren und dann auf Fertigstellen.

l) Verlassen Sie die Systemsteuerung. Die Messaging Vorlagen sind nun installiert.

16.6 Vorhandene Messaging-Vorlagen ändern

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie die Registerkarte Messaging.

b) Klicken Sie z.B. auf die Schaltfläche Brief, um eine vorhandene Briefvorlage zu bearbeiten.

c) Markieren Sie die gesuchte Vorlage und klicken Sie auf die Schaltfläche Bearbeiten.

d) Die Vorlage öffnet sich. Bearbeiten Sie die Vorlage nach Ihren Wünschen und speichern Sie die Änderungen.

> **Tipp:** Wenn Sie eine neue Vorlage im Arbeitsgruppenverzeichnis anlegen oder dort abgelegte Vorlagen verändern, wirken sich die Einstellungen auf alle Mitarbeiter aus, die das gleiche Arbeitsgruppenverzeichnis verwenden.

16.7 Messaging-Vorlagen entfernen

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie Messaging.

b) Klicken Sie z.B. auf die Schaltfläche Brief, um eine vorhandene Briefvorlage zu entfernen.

c) Markieren Sie die gewünschte Vorlage und klicken Sie auf Entfernen.

d) Geben Sie an, ob die Vorlage lediglich aus dem Verzeichnis genommen werden oder vollständig gelöscht werden soll.

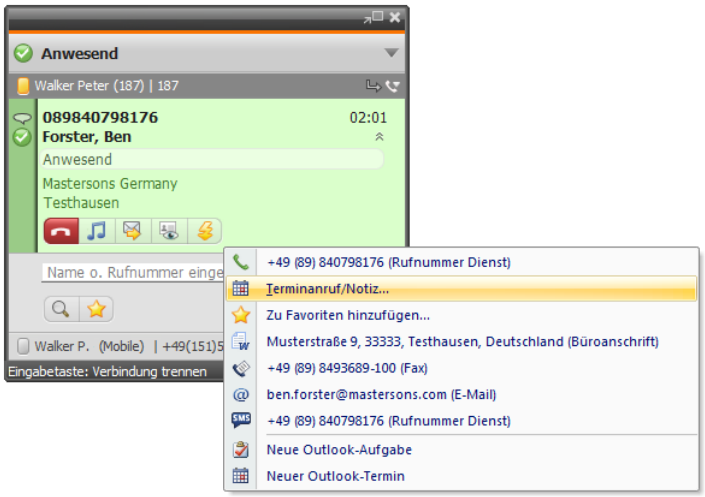
TeufelNET The Network Company.

16.8 Messaging Funktionen ansteuern

Die Messaging Funktionen erreichen Sie

a) aus einem Anruf (Anrufer-Popup) über <<Aktionen>>

b) aus einem Journal- oder Adressbucheintrag.



16.9 Benachrichtigung bei Anruf in Abwesenheit

a) Sie können sich (oder Kollegen) per E-Mail im Posteingang über Anrufe informieren lassen, die in Ihrer Abwesenheit eingehen.

b) Öffnen Sie Extras -> Optionen.

c) Öffnen Sie die Registerkarte Messaging und klicken Sie auf In Abwesenheit. Das Fenster Abwesenheitsbenachrichtigung öffnet sich.

d) Wählen Sie einen Eintrag aus der Auswahlbox für die E-Mail Benachrichtigung
- Deaktiviert: Funktion für E-Mail Benachrichtigung in Abwesenheit ist abgeschaltet
- Versenden durch Server: Diese Option steht erst ab XPhone UC Server Version 4.3 zur Verfügung (nicht bei Verwendung von XPhone Express). Bei dieser Auswahl muss die CTI-Software auf Ihrem Rechner nicht gestartet sein und im Hintergrund laufen.
- Versenden durch Client: Um diese Funktion nutzen zu können, muss die CTI-Software auf Ihrem Rechner gestartet sein und im Hintergrund laufen. Für den E-Mail Versand muss Microsoft Outlook oder Lotus Notes installiert sein.
- Ablegen im Posteingang durch Client/Notes Telefonnotiz im Posteingang ablegen: Diese Funktion steht nur bei Verwendung von Microsoft Outlook oder Lotus Notes zur Verfügung. Dazu muss die CTI-Software auf Ihrem Rechner gestartet sein und im Hintergrund laufen.

e) Geben Sie Ihre E-Mailadresse und/oder (eine) andere E-Mailadresse(n) in das Eingabefeld Empfänger ein, wenn die Funktion Versenden durch Server oder Versenden durch Client gewählt wurde.

f) Legen Sie fest, ob Sie keine Benachrichtigung über interne Anrufe wünschen.

g) Wählen Sie im Dropdown-Menü Verwendete Vorlage eine Vorlage aus, wenn Sie Versenden durch Client oder Ablegen im Posteingang durch Client/Notes Telefonnotiz im Posteingang ablegen gewählt haben.

TeufelNET The Network Company.

16.10 E-Mail-Anrufnotiz

Sie möchten einen Kollegen über ein Gespräch mit einem Kunden informieren. Dazu können Sie eine E-Mail-Anrufnotiz versenden, in der bereits alle relevanten Informationen zu dem Kontakt enthalten sind, z.B. Name, Firma, Rufnummer, sowie Datum und Uhrzeit des Anrufs. Diese Funktion steht zur Verfügung

- über das Kontextmenü aus Journaleinträgen
- direkt aus dem Anrufer Popup während eines Gesprächs

Tipp: Bei umgeleiteten oder von Kollegen übernommenen Anrufen wird die E-Mail Adresse des ursprünglich gerufenen Teilnehmers automatisch in das Adressfeld der E-Mail Anrufnotiz eingepflegt.

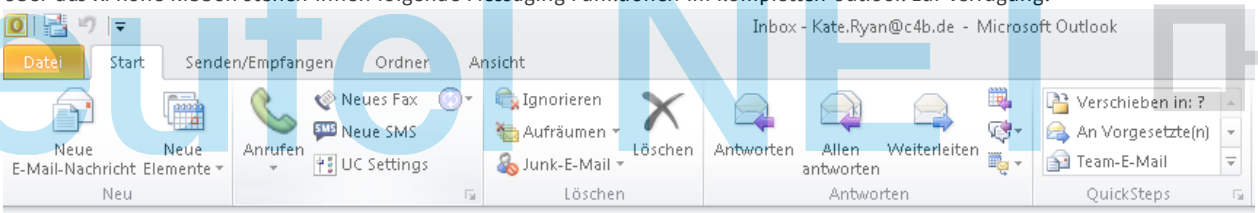
17 Integration in Microsoft Outlook

17.1 CTI Funktionen aus Microsoft Outlook bedienen (ab Outlook 2010)

Die Funktionen von XPhone UC Commander lassen sich in die Outlook-Oberfläche integrieren. So können Sie sämtliche Telefonfunktionen direkt aus Ihrer vertrauten Oberfläche steuern, ohne das Microsoft Outlook Fenster zu verlassen. Sie haben Zugriff auf sämtliche mit XPhone UC Commander verknüpften Datenbanken.

Telefonie- / Messaging-Funktionen aus dem Posteingang starten

Über das XPhone Ribbon stehen Ihnen folgende Messaging Funktionen im kompletten Outlook zur Verfügung:



Anrufen

Neues Fax (siehe Kapitel Neues Fax schreiben)

Neue SMS (siehe Kapitel Neue SMS schreiben)

UC Settings aufrufen (siehe Kapitel XPhone UM Settings Siehe "XPhone UC Settings")

Einstellungen für Präsenz

Markieren Sie eine E-Mail in Ihrem Posteingang (oder ein beliebiges anderes Element wie Kontakt, Aufgabe oder Termin). Die Namen der beteiligten Personen (wie z. B. E-Mail Absender oder weitere Empfänger) werden durch Klick auf Button <<Anrufen>> aufgelistet und, wenn dazu Kontaktdaten gefunden wurden, die verfügbaren Telefonnmmern im weiterführenden Menü angezeigt. Durch Klick auf eine Nummer kann der jeweilige Kontakt angerufen werden.

Klicken auf Neues Fax öffnet den Faxdialog zum Erstellen eines neuen Faxes. Über den An... Button können Kontakte ausgewählt und mit Drag & Drop Dateianhänge eingefügt werden.

Klicken auf Neue SMS öffnet den SMS Dialog zum Erstellen einer neuen SMS. Über den SMS an... Button können Kontakte ausgewählt oder manuell eingetippt werden.

UC Settings können bequem per Buttonklick geöffnet werden.

Funktionen für den Terminabgleich werden angeboten.

Eine detaillierte Beschreibung aller Office Funktionen finden Sie im Manual unter Start -> Alle Programme -> XPhone UC -> Manuals -> Outlook Anwenderhandbuch

17.2 Suchfunktion aus Outlook-Oberfläche starten (ab Outlook 2010)

Das in Microsoft Outlook integrierte XPhone Ribbon bietet über den Button Anrufen die Funktion Kontakt suchen an. Ein Eingabefenster, über das sich sämtliche mit XPhone UC Commander verknüpfen Adressbücher durchsuchen lässt, öffnet sich.

a) Geben Sie einen Namen oder den Teil eines Namens in das Eingabefeld ein und drücken die Enter-Taste.

b) XPhone UC Commander öffnet sich und zeigt alle Suchergebnisse an.

Tipp: Über das Eingabefenster können Sie sämtliche verknüpften Adressbücher durchsuchen –

TeufelNET The Network Company.

unabhängig von deren Datenbankformat.

17.3 Zugriff auf Microsoft Outlook Elemente

E-Mail Anrufnotiz erstellen

Um einen Kollegen über einen Anruf zu informieren, können Sie eine E-Mail-Anrufnotiz erstellen. (siehe hierzu auch Kapitel E-Mail-Anrufnotiz). Diese Funktion erreichen Sie aus

- einem Anruf (Anrufer-Popup)
- einem Journaleintrag

Tipp: Haben Sie einen Anruf für einen Kollegen übernommen bzw. wurde der Anruf zu Ihnen umgeleitet, wird in das Adressfeld der E-Mail Anrufnotiz der ursprünglich gerufenen Teilnehmer automatisch vorbelegt.

TeufelNET The Network Company.

Microsoft Outlook Kontakte öffnen

Sie haben direkten Zugriff auf den zum Gesprächspartner zugehörigen Microsoft Outlook Kontaktdatensatz aus

- einem Anruf (Anrufer-Popup bzw. Kompaktansicht)
- einem Journal- oder Adressbucheintrag.

Eigene Termine und Aufgaben anlegen

Über den Aktionsdialog können Sie aus einem Anruf oder Journal- bzw. Adressbucheintrag zusätzlich auf weitere Microsoft Outlook Elemente zugreifen. So haben Sie beispielsweise die Möglichkeit, während eines Gesprächs Ihren Kalender aufzurufen und direkt einen Termin einzutragen. Aufgaben lassen sich ebenfalls über den Aktionsdialog erstellen.

a) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie den Reiter Outlook AddOn.

b) Aktivieren Sie unter Aktionen die Auswahlbox Im Aktionsmenü anzeigen: Termin, Journaleintrag, Aufgabe.

Tipp: Haben Sie einen Anruf für einen Kollegen übernommen bzw. wurde der Anruf zu Ihnen umgeleitet, wird automatisch dessen Name in das Adressfeld eingetragen.

Auf Kalender anderer Benutzer zugreifen

Bei umgeleiteten oder übernommenen Anrufen kann zusätzlich der Kalender des ursprünglich gerufenen Teilnehmers geöffnet werden. Voraussetzung hierfür ist das Vorhandensein eines Exchange-Servers. Zusätzlich muss der Kalender für den Zugriff durch andere freigegeben sein. Besteht ein Schreibzugriff, kann stellvertretend ein Termin eingetragen werden.

Journaleintrag öffnen

Nutzen Sie die Journalführung in Microsoft Outlook, können Sie direkt aus einem Anruf den dazugehörigen Journaleintrag aufrufen. Lesen Sie dazu auch Kapitel Journalführung in Microsoft

Outlook.

17.4 Journalführung in Microsoft Outlook

a) Wechseln Sie in die Vollansicht (siehe Kapitel Bedienung).

b) Öffnen Sie Extras -> Optionen und wählen Sie Outlook AddOn.

c) Aktivieren Sie die Auswahlbox Journalführung für geführte Gespräche aktivieren.

d) Legen Sie nun fest, für welche Anrufe die Journalführung in Microsoft Outlook erfolgen soll (auch andere Datenbankformate). Über Ändern lässt sich die Auswahl jederzeit bearbeiten. Pro verknüpfter Datenbank können Sie einen separaten Journalordner angeben. Da ist beispielsweise dann sinnvoll, wenn Sie möchten, dass in Ihrem persönlichen Adressbuch hinterlegte Anrufer auch in Ihrem persönlichen Microsoft Outlook Journal erfasst werden sollen, Anrufe von Kontakten aus einem Firmenadressbuch jedoch gar nicht oder aber in einem zentralen Microsoft Outlook Journal auf dem Exchange-Server protokolliert werden.

Für Microsoft Outlook Kontaktordner ist es nun zusätzlich möglich, sich im Reiter Aktivitäten die bis dato geführten Gespräche mit einem bestimmten Kontakt anzeigen. Dafür müssen Sie in Microsoft Outlook dem jeweiligen Outlook Kontaktordner das passende Outlook-Journal zuordnen.

a) Wechseln Sie in Microsoft Outlook und markieren Sie den gewünschten Microsoft Outlook Kontaktordner in der Microsoft Outlook Ordnerliste.

b) Öffnen Sie über die rechte Maustaste das Kontextmenü.

c) Wählen Sie Eigenschaften und dann Aktivitäten. Hier legen Sie nun sogenannte Ordnergruppen fest, d.h. Ordner, die miteinander verknüpft sind. Standardmäßig ist als Journalordner das Microsoft Outlook Journal eingerichtet. Möchten Sie die Journalführung in einem anderen Ordner vornehmen, z.B. einem Unterordner, müssen Sie eine neue Ordnergruppe erstellen. Klicken Sie dazu auf Neu.

d) Geben Sie einen Namen für die Ordnergruppe ein und wählen Sie anschließend den Journalordner aus, den Sie zuvor in XPhone Unified Communications für die Protokollierung ausgewählt haben und bestätigen Sie Ihre Auswahl.

17.5 XPhone Client und Microsoft Outlook gemeinsam starten

Bei installiertem Microsoft Outlook AddOn greift der XPhone Client immer auf Outlook-Funktionalitäten zu, auch wenn Microsoft Outlook noch nicht gestartet ist. Es wird daher empfohlen, prinzipiell Microsoft Outlook zuerst, und dann den XPhone Client zu starten.

Falls Sie den XPhone Client und Microsoft Outlook so eingestellt haben, dass sie beim Windows-Systemstart automatisch starten, z. B. indem Sie die Programme dem Autostart-Ordner hinzugefügt haben, kann es aufgrund der unterschiedlichen Startdauer der beiden Programme manchmal zu Konflikten kommen. Um diese zu umgehen, können Sie unter Extras -> Optionen -> Outlook AddOn die Optionen XPhone zusammen mit Outlook starten und XPhone zusammen mit Outlook beenden aktivieren. Dann werden der XPhone Client und Microsoft Outlook in der korrekten Abfolge gestartet.

Teutel NET The Network Company.

18 Datev-Integration

18.1 Lokale Adressbuchanbindung

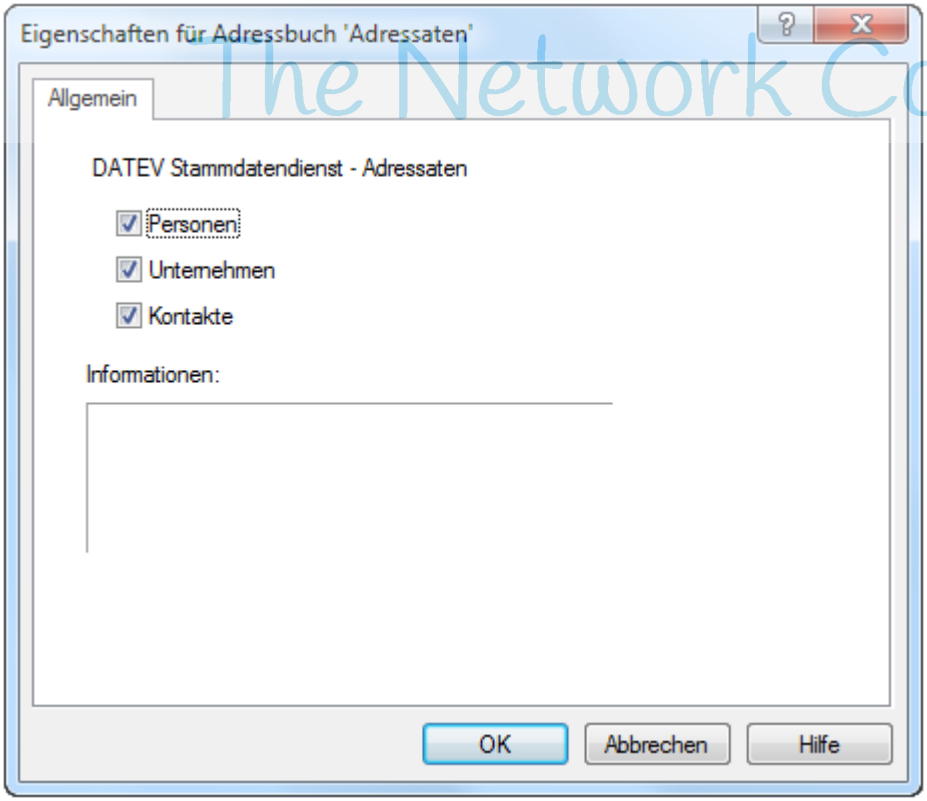
18.1.1 DATEV pro Adressaten

Dieser Abschnitt bezieht sich ausschließlich auf das lokal auf dem Arbeitsplatz angebundene Adressbuch "DATEV pro Adressaten" (im Gegensatz zur zentralen Anbindung über das XPhone-Virtual Directory).

Das Adressbuch "DATEV pro Adressaten" verhält sich weitgehend wie andere angebundene Kontaktverzeichnisse. Die Kontaktdaten stehen für die Kontaktsuche und Anruferidentifzierung zur Verfügung.

Das manuelle Anlegen des Adressbuchs "DATEV pro Adressaten" ist über den Menüpunkt Extras->Adressbücher im XPhone Commander möglich. Beachten Sie, dass nur ein Adressbuch "DATEV pro Adressaten" angelegt werden kann. Wählen Sie als Adressbuchtyp "DATEV pro Adressaten".

In der Konfiguration des Adressbuchs kann eingestellt werden, welche Adressatentypen beim Datenabgleich berücksichtigt werden.



Der XPhone UC Commander bildet beim Abgleich der Daten das universelle Datenmodell der DATEV pro Software auf das im Commander verwendete kontaktorientierte Datenmodell ab.

Für Adressaten wird pro Rufnummer einen neuer Kontakt erzeugt. Die Rufnummer wird in das Feld Rufnummer Dienst geschrieben.

Das Feld Bemerkung aus den Zentralen Stammdaten wird dabei gegebenfalls in die Namensanzeige mit eingeblendet.

Der Datenabgleich findet jedes Mal beim Programmstart oder beim Verlassen des Konfigurationsdialogs mit der OK-Schaltfläche statt. Je nach Systemlast und Größe des Adressbestands dauert der Abgleich zwischen mehreren Sekunden und mehreren Minuten.

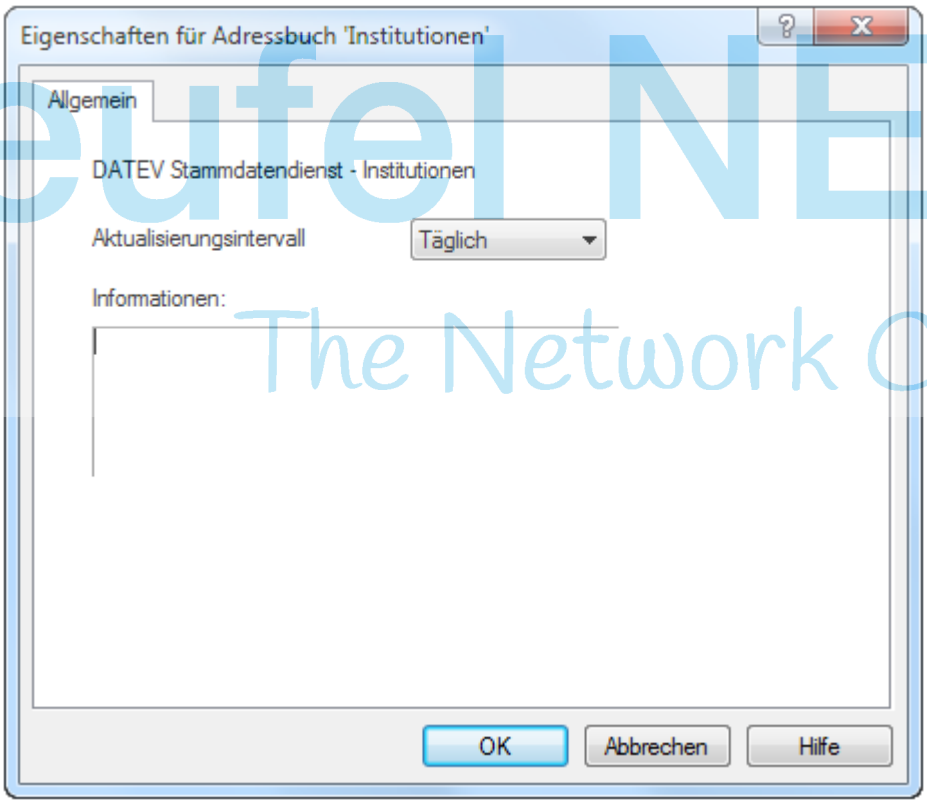
TeufelNET The Network Company.

Beachten Sie, dass das Adressbuch "DATEV pro" in XPhone UC schreibgeschützt ist. Änderungen an den Daten sind nur in der DATEV pro Software möglich. Geänderte Daten stehen nach dem nächsten Adressbuchabgleich zur Verfügung (nach dem nächsten Start des XPhone Commanders).

Die Priorität der Adressbücher bei der Anruferidentifizierung steht in XPhone UC unter dem Menüpunkt Extras->Adressbücher. Verändern Sie die Reihenfolge der Adressbücher in der Adressbuchliste, um die Priorität bei der Identifizierung festzulegen.

18.1.2 DATEV pro Institutionen

Um die Adressdaten der Institutionen anzubinden, starten Sie den XPhone UC Commander und fügen Sie das Adressbuch hinzu, indem Sie Extras/Adressbücher/Neues Adressbuch auswählen. Vergeben Sie einen Adressbuchnamen (z.B."Institutionen") und wählen Sie als Adressbuchtyp "DATEV pro Institutionen".



TeufelNET The Network Company.

Im Gegensatz zur Anbindung der Adressaten startet der Datenabgleich nicht bei jedem Prgrammstart. Wenn sich die Adressdaten der Institutionen im DATEV pro Arbeitsplatz selten ändern, kann das Aktualisierungs-Intervall auf "Wöchentlich" oder "Monatlich" geändert werden. Nach Ablauf des Aktualisierungs-Intervalls findet der Datenabgleich beim darauffolgenden Start des XPhone-Commanders statt.

Um die Systemlast durch den Datenabgleich zu minimieren, empfiehlt es sich, das Aktualisierungsintervall so groß wie möglich zu machen.

In jedem Fall findet der Datenabgleich beim Verlassen des Konfigurationsdialogs mit der OK-Schaltfläche statt. Verlassen Sie den Einstellungsdialog daher mit der Option OK, wenn Sie einen Datenabgleich erzwingen möchten.

Je nach Systemlast und Größe des Adressbestands dauert der Abgleich zwischen mehreren Sekunden und mehreren Minuten.

18.2 Konfiguration

Die Standardkonfiguration im XPhone Commander aktiviert die automatische Übernahme aller Anrufe in

den DATEV Arbeitsplatz.

Ist dies nicht gewünscht, kann die Konfiguration unter dem Menüpunkt Extras->Optionen->DATEV pro Addon im XPhone Commander angepasst werden:

Beschreibung der Optionen

Gesprächsdaten automatisch an DATEV pro übergeben

Diese Option schaltet die automatische Übergabe generell ein und aus. Ist sie ausgeschaltet, erfolgt eine Übergabe der Anrufdaten über den entsprechenden Menüpunkt im Anrufjournal oder der Anrufsteuerung des XPhone Commanders (DATEV-Klick).

Nur bei externen Gesprächen

Anhand der Telefonnummerninformation und bestimmten Meldungen der Telefonanlage bestimmt der XPhone Commander, ob ein Gespräch intern oder extern stattfindet. Ist die Option aktiviert, werden nur externe Gespräche automatisch an DATEV pro übergeben.

Nur bei DATEV Kontakten

Gespräche werden nur dann an DATEV pro übergeben, wenn anhand der Telefonnummer ein Kontakt aus den Zentralen Stammdaten von DATEV pro erkannt wurde. Nur für solche Fälle sind im DATEV Arbeitsplatz weitergehende Aktionen mit dem erkannten DATEV-Adressaten möglich.

Nur verbundene Anrufe

Nur Anrufe, die tatsächlich geführt wurden, d.h. vermittlungstechnisch „verbunden" waren, werden automatisch an DATEV pro weitergegeben.

TeufelNET The Network Company.

18.3 Betrieb

18.3.1 Arbeitsweise in DATEV pro

Der DATEV Arbeitsplatz bietet leistungsfähige Funktionen, um eine prozessorientierte Arbeitsweise zu ermöglichen. Verschiedene Ansichten ermöglichen es, dass kontextbezogen in verschiedene fachlich naheliegende Arbeitsschritte verzweigt wird. Dies kann beispielweise aus der Mandanten- oder Adressatenübersicht erfolgen, die für den markierten Mandanten oder Adressaten verschiedene Schnellinfos oder kontextbezogene Links anbietet.

Die Telefonie integriert sich nahtlos in dieses Konzept. Zusätzlich zur Mandanten- oder Adressatenliste erscheint bei einem neuen Telefonanruf das Arbeitsblatt „Telefonie“ mit der Liste der aktuellen Telefonate. Falls zu einem Anruf ein DATEV Adressat gefunden wurde, erscheinen dazu in gleicher Weise die Schnellinfos und die kontextbezogenen Links (die Ansichten sind dabei in DATEV pro konfigurierbar). Wird einer der kontextbezogenen Links ausgeführt, übernimmt DATEV pro bestimmte Daten aus dem markierten Element und verwendet diese für den ausgeführten Link. Wird beispielweise für einen Anruf der Link Termin erfassen ausgeführt, enthält dieser bereits die Daten des markierten Anrufs. Unter anderem sind folgende Arbeitsschritte innerhalb von DATEV pro mit der Anrufliste auf dem Arbeitsblatt "Telefonie" gekoppelt:

- Anzeige der "Beziehungen" (Rollen) eines Anrufers (z.B. „Ist Mandant").
- Anzeige von Aktenbeteiligungen aus DATEV Anwalt pro
- Anzeige der Stammdaten eines Mandanten oder Adressaten (Menüpunkt Bearbeiten).
- Kontextbezogener Link: Termin erfassen
- Kontextbezogener Link: Zeiten erfassen

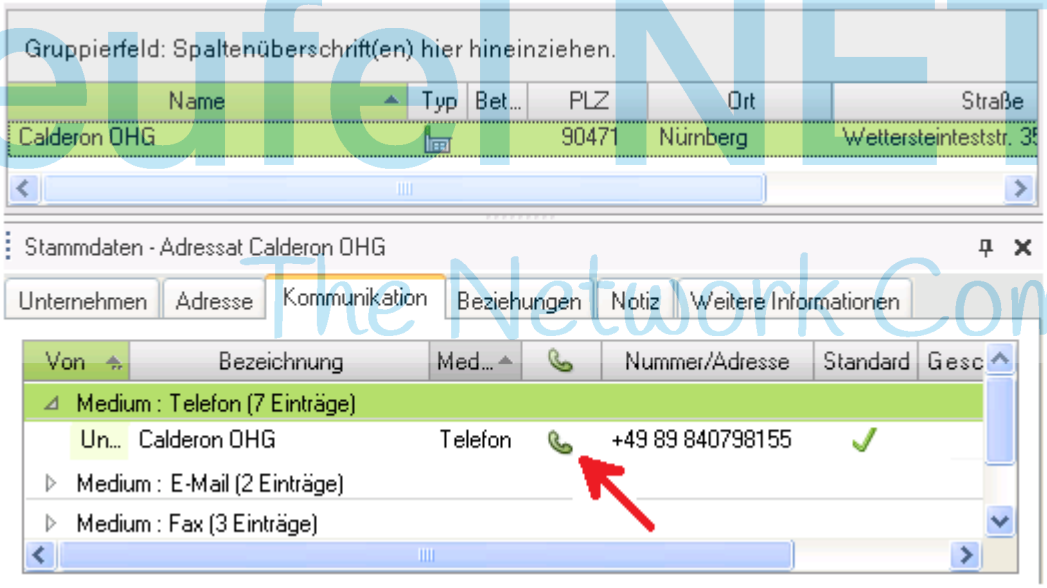
- Kontextbezogener Link: Aufgabe anlegen
- Schnellinfos (z.B. Stammdaten, Leistungsübersicht) anzeigen

Die genaue Funktionalität hängt dabei vom Softwarestand Ihrer installierten DATEV pro Software ab. Nähere Informationen entnehmen Sie der Dokumentation der bei Ihnen im Einsatz befindlichen DATEV pro Software.

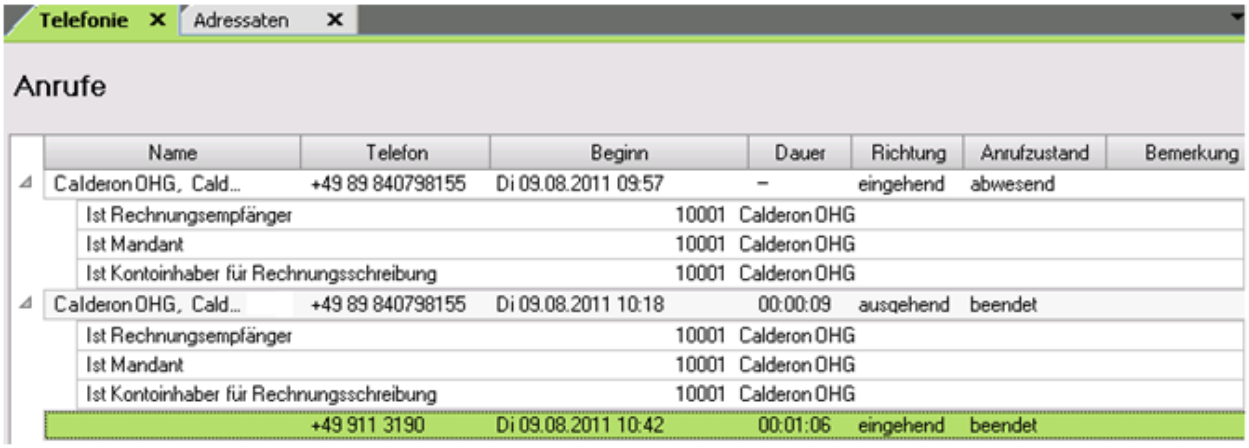
18.3.2 Telefonie in DATEV pro

Die DATEV pro Software zeigt an verschiedenen Stellen – immer dort, wo Telefonnummern verfügbar sind – eine Schaltfläche für das Wählen einer angezeigten Telefonnummer an. Ist der XPhone UC Commander gestartet, wird diese Wahl ausgeführt. Die weitere Kontrolle des Anrufs erfolgt über die Anrufsteuerung des XPhone UC Commander.

TeufelNET The Network Company.



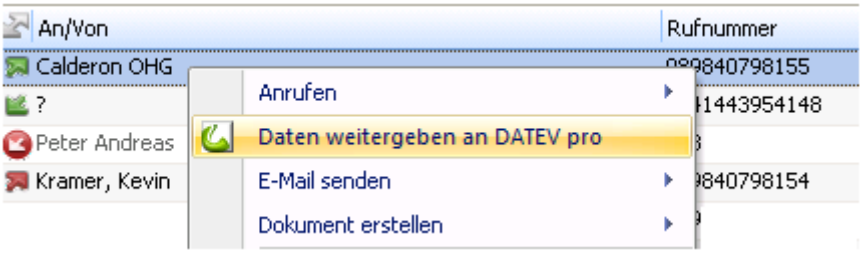
Die Übergabe von Anrufdaten nach DATEV pro erzeugt einen Eintrag auf dem Arbeitsblatt "Telefonie" im DATEV Arbeitsplatz. Ausgehend von diesen Einträgen ist die Verzweigung in weitere Arbeitsschritte möglich. Ziehen Sie hierzu Ihre DATEV pro Dokumentation zu Rate.



Neben der automatischen Übergabe, ist jederzeit eine manuelle Übergabe der Anrufdaten nach DATEV pro möglich. Dies geschieht über den „DATEV-Klick", der im Anrufjournal und der Anrufsteuerung von XPhone UC Commander zur Verfügung steht.

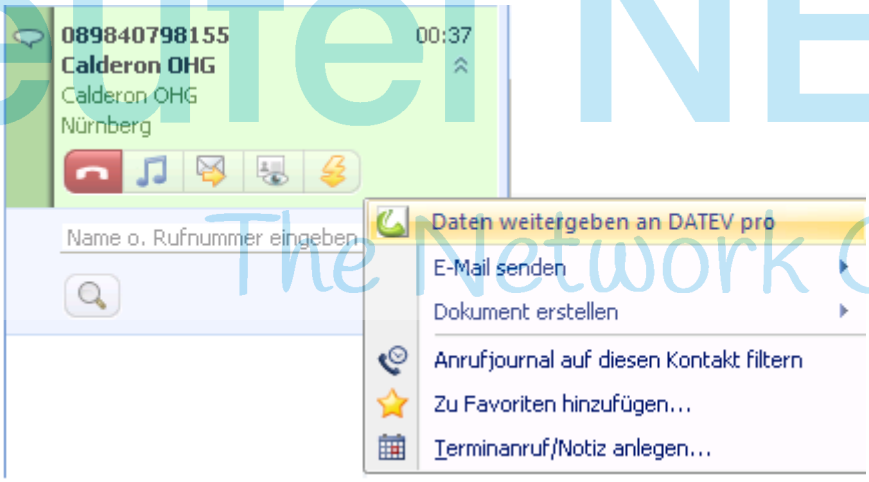
18.3.3 DATEV-Klick im XPhone UC Commander Anrufjournal

Der DATEV-Klick erfolgt über das Kontextmenü eines markierten Eintrags. Für Terminanrufe (erkennbar am Kalender-Symbol) ist diese Funktion nicht möglich.



18.3.4 DATEV-Klick in der XPhone Commander Anrufsteuerung

Der DATEV-Klick erscheint im Aktionsmenü, das über das Symbol mit dem gelben Blitz geöffnet wird.



Teufel NET The Network Company.

18.3.5 Arbeitsweise des DATEV-Klick

Bei Ausführung des DATEV-Klick, oder auch bei der automatischen Übergabe von Anrufdaten nach DATEV pro, wird für diesen Anruf eine logische Verbindung zwischen XPhone UC Commander und DATEV pro hergestellt. Neben der initialen Übergabe der Anrufdaten, bleibt die Verbindung zum übergebenen Anruf für die Dauer des Anrufs (plus einer weiteren Zeitspanne von mehreren Minuten) aktiv. Damit werden auch alle nachfolgenden Änderungen für einen Anruf (z.B. Gesprächszustand, Anrufdauer) an DATEV pro übermittelt, ohne dass es eines erneuten DATEV-Klicks bedarf.

D.h. der DATEV-Klick muss nur einmal während eines Anrufs (in einer beliebigen Phase des Anrufs) stattfinden. Trotzdem gelangen die Daten des Anrufs bis zu dessen Ende vollständig nach DATEV pro.

Die Darstellung des DATEV-Klick-Befehls zeigt durch eine „grüne Lampe" im DATEV-pro-Symbol an, dass eine logische Verbindung zwischen dem markierten Anruf und DATEV pro besteht.

Ein wiederholter DATEV-Klick ist trotzdem ohne negative Folgen (z.B. doppelte Anrufe auf dem Arbeitsblatt "Telefonie" im DATEV Arbeitsplatz) möglich.

Terminanrufe (erkennbar am Kalender-Symbol) werden generell nicht nach DATEV pro übergeben.

18.3.6 Übergabe von Notizen

Notizen, die im XPhone Commander für Anrufe verfasst wurden, werden ebenfalls nach DATEV pro übergeben.

18.4 Tipps

Bei der Integration von DATEV pro ist es je nach Geschmack des Anwenders sinnvoll, die bevorzugte Ansicht von XPhone UC auf „Kompaktansicht" umzuschalten. Damit wird das XPhone-Fenster in einer platzsparenden Ansicht angezeigt, die sehr gut parallel zum DATEV pro-Fenster angezeigt werden kann. Die bevorzugte Ansicht wird unter Extras->Optionen->Allgemein verändert.

Hinweis: Weiterführende Information zur Datev-Integration finden Sie im Doc-Verzeichnis der Installations-DVD.

Teufel NET
The Network Company.