



IP Office

Verwenden von IP Office SoftConsole

Inhalt

Kapitel 1: Verwenden von IP Office SoftConsole	5
Neue Funktionen.....	5
Telefon- und Computeranforderungen.....	5
Anmelden.....	6
Optionale Anmeldeeinstellung.....	6
Ändern der Sprache.....	7
Unterstützte Sprachen.....	7
Kapitel 2: Menüs und Steuerelemente	8
Das Hauptfenster von SoftConsole.....	8
Kompaktansicht.....	10
Anrufverlaufs-Ansicht.....	10
BLF-Bereich.....	11
Der Anrufdetails-Bereich.....	12
Statusleiste.....	14
Hauptmenüleiste.....	14
Schaltflächen der Symbolleiste.....	15
Shortcuts.....	16
Kapitel 3: Bearbeiten von Anrufen	20
Annehmen von eingehenden Anrufen.....	20
Vermitteln von Anrufen.....	21
Durchführen von unüberwachten Vermittlungen.....	21
Vermitteln eines Anrufs ohne Annahme.....	22
Durchführung einer überwachten Vermittlung.....	22
Vermitteln von Anrufen an die Voicemail.....	23
Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle.....	24
Tätigen von Anrufen.....	24
Tätigen von Anrufen über den Anrufen-Bildschirm.....	25
Tätigen von Anrufen mit den SoftConsole-Telefontasten.....	26
Verwenden der BLF-Symbole zur Kurzwahl.....	27
Wählen von DTMF-Ziffern.....	27
Halten von Anrufen.....	27
Parken und Entparken von Anrufen.....	28
Annehmen geparkter Anrufe.....	29
Zurückholen von Anrufen.....	29
Umschalten zwischen Anzeige von Anrufverlauf und den Bereichen BLF/Gehaltene Anrufe... ..	29
Überwachen der Warteschlangen.....	30
Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife.....	31
Hinzufügen einer Anrufbemerkung.....	31
Öffnen gesteuerter Türen.....	32
Aufschalten bei Anrufen.....	32
Senden von Textnachrichten.....	33
Senden von Sofortnachrichten.....	34
Senden von E-Mails.....	34

Tätigen eines Durchsage-Anrufs.....	35
Aufzeichnen von Anrufen.....	36
Abrufen Ihrer Voicemail-Nachrichten.....	36
Kapitel 4: Konferenzschaltungen.....	38
Konferenzschaltung mit gehaltenen Anrufen.....	38
Anzeigen von Konferenzen.....	38
Hinzufügen von Benutzern zu einer Konferenz.....	39
Verwenden der Konferenzraum-Steurelemente.....	39
Verwenden eines Konferenzraums.....	40
Ändern der Konferenzraumansichten.....	41
Ändern der Konferenzraum-Symbolanordnung.....	42
Ändern eines Benutzerstatus.....	42
Kapitel 5: Verwenden des Verzeichnisses.....	43
Verwenden des Verzeichnisses.....	43
Bearbeiten der Eigenschaften für Verzeichniseinträge.....	45
Hinzufügen oder Bearbeiten lokaler Verzeichniseinträge.....	46
Ändern des Sammelanschlusstatus.....	47
Ändern des Benutzerstatus.....	48
Ändern des Weiterleitungsstatus eines Benutzers.....	49
Einrichten des Twinning mit Mobiltelefon.....	51
Verhalten von Rufumleitung zu.....	52
Verhalten von Rufweiterleitung sofort.....	53
Verhalten von Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort.....	54
Kapitel 6: Verwenden des Anrufverlaufs.....	56
Anzeigen des Anrufverlaufs.....	56
Tätigen von Anrufen aus der Anrufverlaufsansicht.....	56
Löschen des Anrufverlaufs.....	57
Kapitel 7: Konfigurieren der SoftConsole-Anwendung.....	58
SoftConsole-Einstellungen.....	58
Anpassen der Darstellung von SoftConsole.....	59
Arbeiten mit BLF-Gruppen.....	60
Ändern der Ansicht des BLF-Bereichs.....	61
Hinzufügen von Mitgliedern zu einer BLF-Gruppe.....	62
Benennen von Konferenzräumen.....	62
Konfigurieren der Verzeichnisanzeige.....	64
Konfigurieren der lokalen SoftConsole-Verzeichniseinträge.....	65
Eingeben von Türnamen.....	66
Konfigurieren von Tastaturaktionen.....	67
Bearbeiten von Shortcuts.....	68
Konfigurieren von Parkbereichen.....	70
Konfigurieren von Parkbereichen.....	71
Konfigurieren der Warteschleifenüberwachung für Sammelanschlüsse.....	72
Alarmeinstellungen – Feldbeschreibungen.....	74
Allgemeine Einstellungen von SoftConsole.....	74
Aktivieren von Sofortnachrichten.....	76
Kapitel 8: Arbeiten im Administrator-Modus.....	77

Vorlagen und Profile.....	77
Laden und Speichern eines Profils.....	78
Bearbeiten eines Profils.....	78
Erstellen einer neuen Vorlage.....	79
Standardvorlagen.....	79
Kapitel 9: Fehlersuche.....	80
Funktionen Force Extension Status bzw. Group Service Status können nicht verwendet werden.....	80
Nichtbeantwortete Anrufe kehren nicht zum Operator zurück.....	80
Bei Anmeldung wird ein Microsoft Outlook-Warnbildschirm angezeigt.....	81
Verzeichnis zeigt Outlook-Kontakte nicht an.....	81
Gültige.....	82

Kapitel 1: Verwenden von IP Office SoftConsole

In dieser Anleitung wird der Gebrauch der IP Office SoftConsole-Anwendung beschrieben. Diese Windows-Anwendung wurde für Rezeptionisten und Telefonisten entwickelt. Sie bietet Funktionen zur manuellen Bearbeitung und Vermittlung eingehender Anrufe.

Verwandte Links

[Neue Funktionen](#) auf Seite 5

[Telefon- und Computeranforderungen](#) auf Seite 5

[Anmelden](#) auf Seite 6

[Ändern der Sprache](#) auf Seite 7

Neue Funktionen

In dieser IP Office SoftConsole-Version werden die folgenden neuen Funktionen unterstützt:

- *Aufbewahrungszeitraum-Einstellung für Anrufverlauf* – Details zu den einzelnen Anrufen im Anrufverlauf der Anwendung werden nun nach einer bestimmten Anzahl von Tagen automatisch gelöscht. Die Dauer wird durch die Anwendungseinstellungen bestimmt. Siehe [Allgemeine Einstellungen von SoftConsole](#) auf Seite 74.

Verwandte Links

[Verwenden von IP Office SoftConsole](#) auf Seite 5

Telefon- und Computeranforderungen

Die folgenden Anforderungen sollten erfüllt sein, bevor Sie SoftConsole verwenden.

- | | |
|-----------------------------|--|
| Audio und Medien | Audio- und Mediendateien können Anrufen zugeordnet werden. Wenn Sie diese Funktion verwenden, muss Ihr Computer über eine Soundkarte und Lautsprecher verfügen. |
| Telefonunterstützung | Sie müssen eine Nebenstelle besitzen, damit ein Sprachpfad für Anrufe eingerichtet werden kann. Wir empfehlen Ihnen, SoftConsole mit einem Telefon zu verwenden, das die |

automatische Antwort unterstützt. Dies gilt für die meisten Avaya-Telefone.

- Analoge Telefone sowie die meisten DECT-Telefone und SIP-Telefone, die nicht von Avaya stammen, unterstützen die automatische Antwort nicht.
- Wenn Sie ein solches Telefon verwenden und einen Anruf mit SoftConsole tätigen, ruft das System zunächst bei Ihnen an und startet den ausgehenden Anruf erst dann, wenn Sie annehmen.

Anmelden

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen sich anmelden, um SoftConsole verwenden zu können. Das Fenster **Anmeldung** enthält Details, die den Datenaustausch zwischen SoftConsole und dem Telefonsystem ermöglichen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  **SoftConsole**.
2. Führen Sie im Fenster **Anmeldung** die folgenden Aktionen aus:
 - a. Geben Sie Ihren Benutzernamen oder Ihre Nebenstellenummer ein und achten Sie dabei auf die Groß-/Kleinschreibung.
 - b. Geben Sie Ihr Benutzerkennwort ein.
 - c. Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse des Telefonsystems ein.
 - Wenn Sie die Anwendung per Download über den Webmanager oder die Selbstverwaltung installiert haben, sollte der Name automatisch hinzugefügt worden sein.
 - d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sichere Kommunikation verwenden**, um den sicheren Datenaustausch zwischen SoftConsole und dem Telefonsystem zu aktivieren.
3. Wenn Sie vor der Anmeldung weitere Optionen einstellen möchten, klicken Sie auf **Erweitern**. Siehe [Optionale Anmeldeeeinstellung](#) auf Seite 6.
4. Klicken Sie auf **OK**, um sich anzumelden.

Optionale Anmeldeeeinstellung

Die folgenden zusätzlichen Einstellungen werden im Anmeldemenü angezeigt, wenn Sie auf **Erweitern** klicken.

Profileinstellungen

Beim Verwenden von SoftConsole können Sie die angezeigten Fenster und andere Einstellungen wie die Konsolensprache neu anordnen. Bei der Abmeldung werden Sie aufgefordert, alle Änderungen als Profil zu speichern.

Ihr Systemadministrator hat außerdem die Möglichkeit, verschiedene Standardvorlagen erstellen.

Die Einstellung **Profile** im Anmeldemenü ermöglicht es Ihnen, die Einstellungen eines Standardprofils oder eines zuvor gespeicherten Profils auszuwählen und erneut anzuwenden.

Telefonieoptionen

Nachfolgend werden die Kontrollkästchen des Abschnitts **Telefonie** beschrieben.

Option	Beschreibung
Anklopfen	Bei Auswahl dieser Option bietet das System einen Anklopfton, wenn Sie sich in einem Telefongespräch befinden und ein anderer Anruf eingeht. Wenn Sie den aktuellen Anruf beenden, wird der neue Anruf sofort an Sie durchgestellt. Diese Option wird ignoriert, wenn auf Ihrem Telefon mehrere Anrufpräsentationen eingerichtet sind.
Freisprechstation	Bei Auswahl dieser Option können Empfangsmitarbeiter die Freisprechfunktionen ihrer Telefone verwenden. SoftConsole steuert den Betrieb des Telefons. Sie sollten diese Option nur dann deaktivieren, wenn Sie ein analoges Telefon verwenden und Anrufe mit dem Hörer annehmen und beenden.
Vorlagen anzeigen	Bei Auswahl dieser Option werden die standardmäßigen SoftConsole-Vorlagen in der Profilliste angezeigt.

Ändern der Sprache

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um die Sprache der SoftConsole-Anwendung anzupassen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Anzeigen > Sprachen** aus.
2. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus.
3. Klicken Sie auf , um die Änderung für Ihr Profil zu speichern.

Verwandte Links

[Verwenden von IP Office SoftConsole](#) auf Seite 5

[Unterstützte Sprachen](#) auf Seite 7

Unterstützte Sprachen

SoftConsole unterstützt die folgenden Sprachen:

- Brasilianisch, Chinesisch, Dänisch, Deutsch, Englisch (GB), Englisch (USA), Finnisch, Französisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch, Norwegisch, Portugiesisch, Russisch, Schwedisch und Spanisch (Lateinamerika).

Kapitel 2: Menüs und Steuerelemente

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die verfügbaren Menüs und Steuerelemente in der Anwendung.

Verwandte Links

[Das Hauptfenster von SoftConsole](#) auf Seite 8

[Kompaktansicht](#) auf Seite 10

[Anrufverlaufs-Ansicht](#) auf Seite 10

[BLF-Bereich](#) auf Seite 11

[Der Anrufdetails-Bereich](#) auf Seite 12

[Statusleiste](#) auf Seite 14

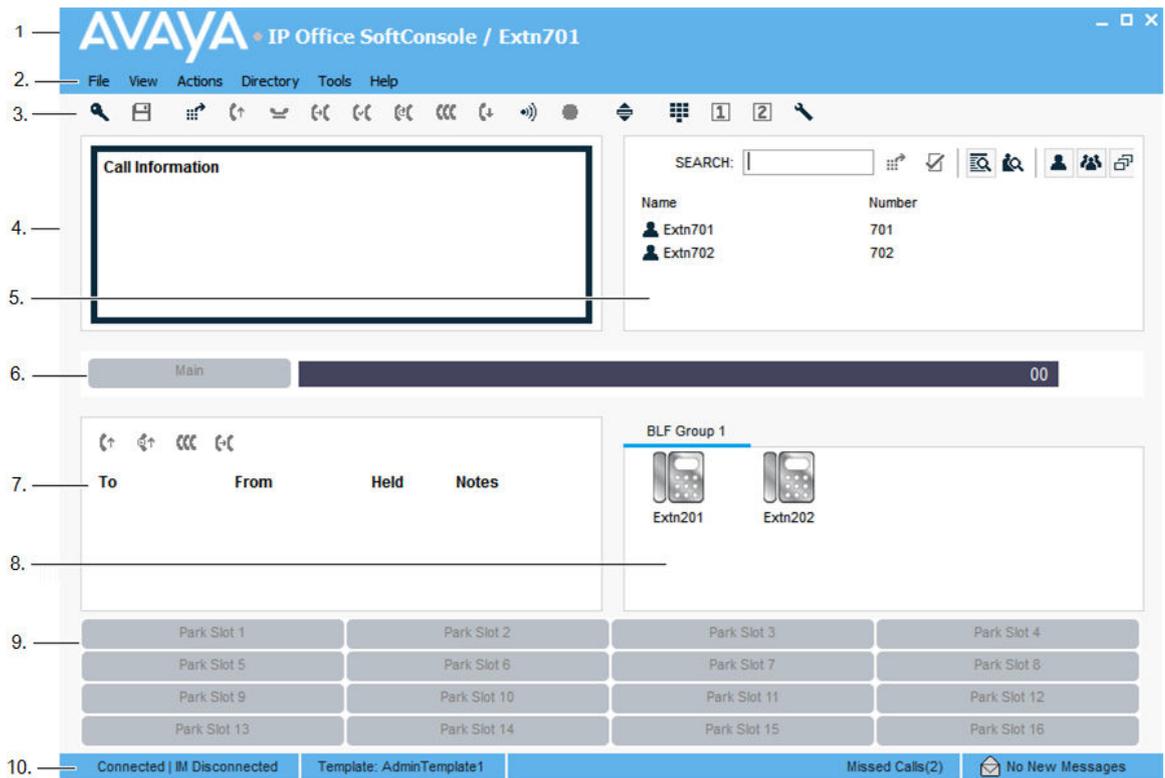
[Hauptmenüleiste](#) auf Seite 14

[Schaltflächen der Symbolleiste](#) auf Seite 15

[Shortcuts](#) auf Seite 16

Das Hauptfenster von SoftConsole

Im Normalansicht-Modus ist der Bildschirm in die möglichen Bereiche unterteilt, die im nachfolgenden Bild dargestellt werden. Beim Anmelden ausgewählte Profile oder Vorlagen entscheiden darüber, ob „Gehaltene Anrufe“, „BLF“ und „Parkbereiche“ angezeigt werden.



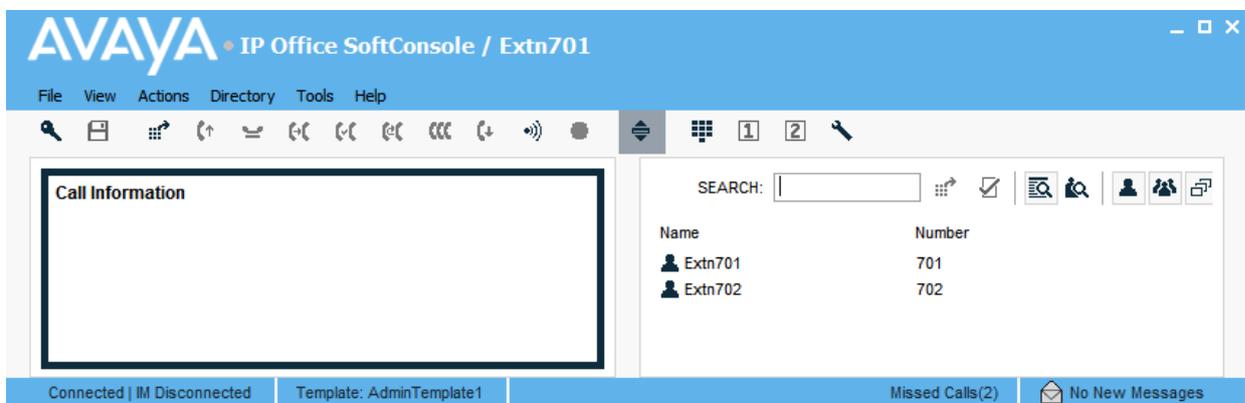
Option	Beschreibung
1. Titelleiste	Enthält den Namen der angemeldeten Person. Standardmäßig wird die Titelleiste in den folgenden Farben angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> • Rot, wenn SoftConsole das aktive Programm ist. • Grau, wenn SoftConsole nicht das aktive Programm ist.
2. Menüleiste	Hier können Sie über die einzelnen Menüs auf Befehle und Aktionen zugreifen. Bestimmte Elemente sind nur unter bestimmten Bedingungen verfügbar, z. B. wenn ein Anruf klingelt.
3. Symbolleiste	Bietet Shortcuts für häufig verwendete Optionen. Die Symbolleiste kann über das Menü Anzeigen eingeblendet oder ausgeblendet werden.
4. Anrufdetails-Bereich	Bietet eine Gegenüberstellung der aktuellen Anrufinformationen. Der linke Bereich enthält Details zum aktuellen oder signalisierten Anruf.
5. Verzeichnisbereich	Der rechte Bereich enthält das Verzeichnis und Details zur individuellen Nebenstelle. Der rechte Bereich kann auch eine Skriptdatei oder Konferenzdetails enthalten.
6. Warteschleifenbereich	Zeigt grafische Informationen zum Status der Anrufe in Warteschleifen.
7. Gehaltene Anrufe	Hier sind Anrufe gelistet, die gehalten werden.
8. BLF-Bereich	Zeigt Symbole an, die für wählbare Nummern stehen. Wenn die Symbole für interne Benutzer stehen, wird der Benutzerstatus angezeigt.
9. Parkbereiche	Enthält bis zu 16 Parkbereich -Schaltflächen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Option	Beschreibung
10. Statusleiste	Zeigt an, ob Sie mit dem Telefonsystem verbunden sind und welches Profil Sie verwenden. Die Leiste zeigt auch die Anzahl der neuen Nachrichten und der entgangenen Anrufe an.
11. Anrufverlaufs-Bereich	Zeigt eine Liste aller eingehenden, ausgehenden und entgangenen Anrufe an. Wenn der Anrufverlauf ausgewählt ist, ersetzt er die Bereiche „Gehaltene Anrufe“ und „BLF“.

Kompaktansicht

Sie können SoftConsole im Normal- oder Kompaktansicht-Modus verwenden. Im Kompaktmodus werden nur Anrufdetails und Verzeichnisbereiche angezeigt.



Vorgehensweise

- Um zwischen der Kompakt- und Normalansicht umzuschalten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf .
 - Klicken Sie auf **Anzeigen > Kompakt** oder **Normalansicht**.
- Drücken Sie die Taste `Start` auf Ihrer Tastatur, um zwischen Kompakt- und Normalansicht umzuschalten.

Verwandte Links

[Menüs und Steuerelemente](#) auf Seite 8

Anrufverlaufs-Ansicht

Sie können zwischen den Bereichen „Anrufverlauf“ und „BLF“/„Gehaltene Anrufe“ umschalten. Im Anrufverlauf werden Details der Anrufe angezeigt, die von SoftConsole aus getätigt wurden und dort eingegangen sind.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)		
	Number	From	To	Tag	
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb			19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50

Der Bereich ist in die folgenden Registerkarten unterteilt:

Name	Beschreibung
Eingehend	Listet alle Anrufe auf, die bei Ihrer Nebenstelle eingegangen sind.
Ausgehend	Listet alle Anrufe auf, die von Ihrer Nebenstelle getätigt worden sind.
Entgangen	Listet alle unbeantworteten Anrufe an Ihre Nebenstelle auf.
Alle	Listet alle eingehenden, ausgehenden und unbeantworteten Anrufe auf.

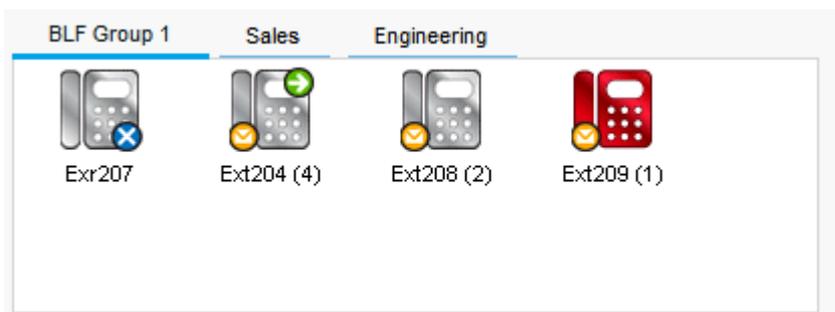
Auf jeder Registerkarte werden maximal 100 Anrufe angezeigt. Wenn das Maximum erreicht ist, wird der älteste Eintrag gelöscht, damit ein neuer Eintrag erstellt werden kann. Die Zahl in Klammern steht für die Anzahl der aufgelisteten Anrufe.

Jede Registerkarte enthält die folgenden Anrufstatus-Symbole und -Informationen:

Name	Beschreibung
Ausgehend (☎)	Steht für einen Anruf, der von Ihrer Nebenstelle getätigt wurde.
Eingehend (☎)	Steht für einen Anruf, der bei Ihrer Nebenstelle eingegangen ist.
Entgangene Anrufe (!)	Steht für einen Anruf, der nicht beantwortet wurde.
Nummer	Die Telefonnummer des eingehenden Anrufs oder die angerufene Telefonnummer.
Ab	Der Name, der der Nummer im Hauptsystemverzeichnis oder im lokalen SoftConsole-Verzeichnis zugeordnet ist.
Bis	Der Name, der der angerufenen Nummer im Hauptsystemverzeichnis oder im lokalen SoftConsole-Verzeichnis zugeordnet ist.
Kennung	Text, der zur Identifizierung des Anrufs eingegeben wurde.
Datum	Datum und Uhrzeit des Anrufs.
Uhrzeit	

BLF-Bereich

Der Bereich „Besetztlampenfeld“ (BLF) zeigt benannte Symbole an, die für wählbare Nummern stehen. Wenn das Symbol für einen internen Benutzer steht, wird der Status des Benutzers angezeigt.



Der Bereich ist in Registerkarten unterteilt, die Gruppen verschiedener Benutzersymbole enthalten. Sie können zwischen den Gruppen wechseln, indem Sie auf die Registerkartennamen klicken.

Die folgenden Symbole werden für die Benutzer verwendet:

Symbol	Name	Beschreibung
	Ungelesene Voicemail-Nachrichten	Ein gelber Briefumschlag bedeutet, dass ungelesene Voicemail-Nachrichten für den Benutzer vorliegen. Die Anzahl der Nachrichten wird in Klammern angezeigt.
	Benutzer beschäftigt	Ein roter Kreis mit einem weißen Kreuz bedeutet, dass der Benutzer beschäftigt ist.
	Alle weiterleiten	Ein grüner Kreis mit einem weißen Pfeil bedeutet, dass alle an den Benutzer gerichteten Anrufe weitergeleitet werden.
	Nicht stören	Ein blauer Kreis mit einem weißen Kreuz bedeutet, dass der Benutzer Nicht stören aktiviert hat.

Der Anruferdetails-Bereich

Der Bereich „Anruferdetails“ bietet eine Gegenüberstellung der aktuellen Anruferinformationen. Zwischen den beiden Bereichen befindet sich ein Schieberegler, mit dem Sie die Größe der Bereiche beliebig anpassen können.

Der Bereich auf der linken Seite enthält Details zu den aktuellen Anrufen. Wenn ein einzelner Anruf eingeht oder bereits verbunden ist, zeigt der Bereich die Details dieses Anrufs an.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Wenn Sie mehrere Leitungstasten eingerichtet haben, werden weitere eingehende Anrufe angezeigt. Das Klicken auf die einzelnen Anrufe hat den gleichen Effekt wie das Drücken der entsprechenden Leitungstasten auf dem Telefon: Der ausgewählte Anruf wird angenommen und zuvor verbundene Anrufe werden automatisch auf Halten gesetzt.

To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

Die folgenden Details können zu einem einzelnen Anruf angezeigt werden:

Anrufdetail	Beschreibung
Anrufer Name	Der Name der Anrufernummer. Bei externen Anrufen kann dieser Name durch Abgleich der Anrufernummer mit dem Telefonsystemverzeichnis abgerufen werden.
Anrufende Nummer	Die Telefonnummer des Anrufers, soweit verfügbar.
Angerufener Name	Der Name der angerufenen Nummer.
Angerufene Nummer	Die Nebenstellenummer, an die das Telefonsystem den eingehenden Anruf weitergeleitet hat.
Anrufstatus	Der Fortschritt des Anrufs. Der Rahmen um den Bereich ändert die Farbe, um den Status des Anrufs anzuzeigen. Standardmäßig gelten die folgenden Farben für den Anrufstatus: <ul style="list-style-type: none"> • Rot: Anruf eingehend oder ausgehend. • Grün: Anruf verbunden oder wird noch gewählt. • Gelb: Anruf zurückgeleitet oder Zeitlimit überschritten. Zum Beispiel ein gehaltenen Anruf, der auf Halten gesetzt und dessen Zeitlimit überschritten wurde. • Schwarz: Ruhender Status.
Dauer	Die Verweildauer des Anrufs im aktuellen Status. Zu den Status zählen klingelnd, verbunden und gehalten.
Hinweise	Zeigt Hinweise oder Informationen zum Anruf an, einschließlich hinzugefügter Kommentaren. Wenn ein Anruf z. B. zurückgeleitet wird, wird der Grund dafür angezeigt.

Statusleiste

In der Statusleiste wird bestätigt, dass Sie mit dem Telefonsystem verbunden sind. Außerdem wird das verwendete Profil angezeigt. Auch die Anzahl der neuen Nachrichten und der entgangenen Anrufe werden angezeigt.

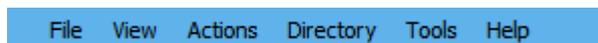


Status	Beschreibung
Verbunden oder Verbindung getrennt	Zeigt an, ob die SoftConsole-Anwendung mit dem Telefonsystem verbunden ist.
IM verbunden oder IM getrennt	Zeigt an, ob die SoftConsole-Anwendung mit dem Instant-Messaging-Server verbunden ist.
Entgangene Anrufe	Zeigt die Anzahl der entgangenen Anrufe aus dem aktuellen Anrufverlauf an.
Neue Nachrichten	Zeigt die Anzahl der neuen Nachrichten in Ihrer Mailbox an.

Hauptmenüleiste

Die Hauptmenüleiste befindet sich an der Bildschirmoberseite. Sie können ein beliebiges Menü mit den nachfolgenden Methoden öffnen:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Menü**.
- Drücken Sie auf Ihrer Tastatur auf **Alt** und die unterstrichene Taste für das gewünschte Menü. Drücken Sie beispielsweise **Alt + A**, um das Menü zu öffnen.



Menüoption	Beschreibung
Datei	Sie haben folgende Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Anwendungseinstellungen als persönliches Profil speichern • Mit einem anderen Profil anmelden • Anwendung verlassen
Anzeigen	Sie können die Anwendung im normalen oder kompakten Modus ausführen und sich den Anrufverlauf anzeigen lassen. Sie können auch die angezeigte Sprache auswählen und die Symbolleiste einblenden oder ausblenden. Wenn Sie sich im Administrator-Modus befinden, können Sie außerdem auswählen, ob die Bereiche „BLF“, „Gehaltene Anrufe“ und „Parkbereich“ angezeigt werden sollen.
Aktionen	Dieses Menü bietet Aktionen für die Anrufbearbeitung. Wenn Aktionen nicht verfügbar sind, können sie nicht auf das aktuelle Telefonat angewandt werden. In diesem Menü werden auch die Tastenkombinationen für die Funktionen angezeigt.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Menüoption	Beschreibung
Verzeichnis	Hier können Sie das Verzeichnis anzeigen, durchsuchen, exportieren und einrichten.
Extras	Mit diesem Menü können Sie auf andere Menüs für verschiedene Funktionen zugreifen.
Hilfe	Dieses Menü bietet Zugang zum Hilfesystem und Details zu SoftConsole.

Schaltflächen der Symbolleiste

Hauptsymbolleiste

Sie können die Hauptsymbolleiste einblenden oder ausblenden, indem Sie **Anzeigen > Symbolleiste** auswählen. Die Hauptsymbolleiste enthält die folgenden Schaltflächen:

Bild	Name
	Anmeldung
	Profil speichern
	Anruf tätigen
	Annehmen
	Halten
	Vermitteln
	Vermittlung abgeschlossen
	Vermittlung erneut versuchen
	Konferenz
	Auflegen
	Durchsage
	Anruf aufzeichnen
	Kompaktansicht
	Tastefeld
	Konferenzraum 2
	Konferenzraum 2
	Einstellungen

Schaltflächen des Verzeichnisses

Die Schaltflächen über dem Verzeichnis lösen die folgenden Aktionen aus:

Bild	Beschreibung
	Anruf über ausgewählten Verzeichniseintrag beginnen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Bild	Beschreibung
	Eigenschaften des ausgewählten Verzeichniseintrags bearbeiten.
	Verzeichnisbereich verwenden, um Verzeichniseinträge anzuzeigen.
	Verzeichnisbereich verwenden, um Konferenzen anzuzeigen, die vom Telefonsystem gehostet werden.
	Benutzer des Telefonsystems im Verzeichnisbereich einblenden oder ausblenden.
	Sammelanschlüsse des Telefonsystems im Verzeichnisbereich einblenden oder ausblenden.
	Telefonnummern vom Telefonsystem-Verzeichnis, vom lokalen SoftConsole-Verzeichnis und von Outlook einblenden oder ausblenden. Sie können: <ul style="list-style-type: none"> • Auswählen, welche Verzeichnisse in der Registerkarte Verzeichnisse enthalten sind. • Das lokale SoftConsole-Verzeichnis in der Registerkarte Eingehende Anrufe ändern.

Schaltflächen des Bereichs Gehaltene Anrufe

Bild	Beschreibung
	Ausgewählten gehaltenen Anruf annehmen.
	Am längsten gehaltenen Anruf annehmen.
	Gehaltene Anrufe in Konferenz schalten.
	Ausgewählten gehaltenen Anruf vermitteln.

Shortcuts

In den folgenden Tabellen sind die standardmäßigen Shortcuts aufgelistet. Sie können die Zuweisungen in den Konfigurationsmenüs von SoftConsole anpassen.

Shortcuts der Anrufsteuerung

Shortcut	Beschreibung
Strg + A	Zwischen Anrufen umschalten
F11	Anruf kommentieren
Eingabe	Anruf annehmen
F12	Neuen Anruf tätigen
Ende	Auflegen
F4	Anruf halten
F7	Aktuellen Anruf halten und nächsten automatisch beantworten
Strg + B	Aktuellen Anruf bei besetzter Nebenstelle halten
F9	Aufschalten
F10	Durchsagen
F6	Anruf zurückholen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Shortcut	Beschreibung
F5	Anruf aufzeichnen
F2	Anruf vermitteln
Strg + T	Vermittlung abgeschlossen
Strg + R	Vermittlung eines Wiederanrufs erneut versuchen
F3	An Voicemail vermitteln
Umschalt + Strg + F10	Zu Konferenzgespräch hinzufügen
Umschalt + Strg + F11	Zu Konferenzraum 1 hinzufügen
Umschalt + Strg + F12	Zu Konferenzraum 2 hinzufügen

Hotkeys der Anwendung

Shortcut	Beschreibung
Pause	Anwendung wiederherstellen
Pos 1	Zwischen Normalansicht und Kompaktansicht umschalten

Shortcuts von BLF

Shortcut	Beschreibung
Strg + Alt + C	Ausgewählte BLF-Gruppenmitglieder anrufen
Strg + Alt + G	BLF - Ansicht große Symbole
Strg + Alt + S	BLF - Ansicht kleine Symbole
Strg + Alt + I	BLF - Listenansicht
Strg + Alt + D	BLF - Detailansicht
Strg + Alt + N	BLF-Symbole nach Namen anordnen
Strg + Alt + M	BLF-Symbole nach Nummern anordnen
Strg + Alt + U	BLF-Symbole nach Status anordnen
Strg + Alt + H	BLF-Symbole horizontal anordnen
Strg + Alt + V	BLF-Symbole vertikal anordnen
Strg + Alt + R	Neue BLF-Gruppe erstellen
Strg + Alt + B	Neues BLF-Gruppenmitglied erstellen
Strg + Alt + P	Eigenschaften BLF-Gruppe/-Mitglied bearbeiten

Shortcuts des Verzeichnisses

Shortcut	Beschreibung
Strg + S	Neue Verzeichnissuche
Strg + C	Ausgewählten Verzeichniseintrag anrufen
Strg + P	Eigenschaften des ausgewählten Eintrags anzeigen

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Shortcut	Beschreibung
Umschalt + Eingabe	Details des ausgewählten Sucheintrags anzeigen
Strg + E	E-Mail an ausgewählten Benutzer senden
Strg + M	Textnachricht an ausgewählten Benutzer senden
Strg + I	Sofortnachricht an ausgewählten Benutzer senden
Strg + Y	Verzeichnisansicht
Strg + F	Konferenzansicht
Strg + U	Benutzereinträge anzeigen/ausblenden
Strg + G	Gruppeneinträge anzeigen/ausblenden
Strg + D	Verzeichniseinträge anzeigen/ausblenden

Shortcuts der gehaltenen Anrufe

Shortcut	Beschreibung
Strg + Alt + A	Gehaltenen Anruf annehmen
Strg + Alt + L	Anruf mit der längsten Haltezeit annehmen
F8	Konferenz mit gehaltenen Anrufen
Strg + Alt + T	Gehaltenen Anruf vermitteln
Strg + Alt + P	Eigenschaften BLF-Gruppe/-Mitglied bearbeiten

Shortcuts des Warteschleifenmodus

Shortcut	Beschreibung
Umschalt + F1	Anruf von Warteschleife 1 übernehmen
Umschalt + F2	Anruf von Warteschleife 2 übernehmen
Umschalt + F3	Anruf von Warteschleife 3 übernehmen
Umschalt + F4	Anruf von Warteschleife 4 übernehmen
Umschalt + F5	Anruf von Warteschleife 5 übernehmen
Umschalt + F6	Anruf von Warteschleife 6 übernehmen
Umschalt + F7	Anruf von Warteschleife 7 übernehmen
Umschalt + F8	Anruf von Warteschleife 8 übernehmen

Shortcuts der Werkzeuge

Shortcut	Beschreibung
Umschalt + Strg + F4	Konferenzraum 1
Umschalt + Strg + F5	Konferenzraum 2
Umschalt + Strg + F1	Tür 1 freigeben

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Shortcut	Beschreibung
Umschalt + Strg + F2	Tür 2 freigeben
Umschalt + Strg + F3	Telefontasten
Strg + V	Voicemail anrufen

Shortcuts der Parkbereiche

Shortcut	Beschreibung
Alt + F1	Anruf in Parkbereich 1 parken/entparken
Alt + F2	Anruf in Parkbereich 2 parken/entparken
Alt + F3	Anruf in Parkbereich 3 parken/entparken
Alt + F4	Anruf in Parkbereich 4 parken/entparken
Alt + F5	Anruf in Parkbereich 5 parken/entparken
Alt + F6	Anruf in Parkbereich 6 parken/entparken
Alt + F7	Anruf in Parkbereich 7 parken/entparken
Alt + F8	Anruf in Parkbereich 8 parken/entparken
Alt + F9	Anruf in Parkbereich 9 parken/entparken
Alt + F10	Anruf in Parkbereich 10 parken/entparken
Alt + F11	Anruf in Parkbereich 11 parken/entparken
Alt + F12	Anruf in Parkbereich 12 parken/entparken
Umschalt + F9	Anruf in Parkbereich 13 parken/entparken
Umschalt + F10	Anruf in Parkbereich 14 parken/entparken
Umschalt + F11	Anruf in Parkbereich 15 parken/entparken
Umschalt + F12	Anruf in Parkbereich 16 parken/entparken

Verwandte Links

[Menüs und Steuerelemente](#) auf Seite 8

Kapitel 3: Bearbeiten von Anrufen

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Funktionen zur Anrufbearbeitung der Anwendung erläutert.

Verwandte Links

[Annehmen von eingehenden Anrufen](#) auf Seite 20

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 21

[Tätigen von Anrufen](#) auf Seite 24

[Wählen von DTMF-Ziffern](#) auf Seite 27

[Halten von Anrufen](#) auf Seite 27

[Parken und Entparken von Anrufen](#) auf Seite 28

[Annehmen geparkter Anrufe](#) auf Seite 29

[Zurückholen von Anrufen](#) auf Seite 29

[Umschalten zwischen Anzeige von Anrufverlauf und den Bereichen BLF/Gehaltene Anrufe](#) auf Seite 29

[Überwachen der Warteschlangen](#) auf Seite 30

[Hinzufügen einer Anrufbemerkung](#) auf Seite 31

[Öffnen gesteuerter Türen](#) auf Seite 32

[Aufschalten bei Anrufen](#) auf Seite 32

[Senden von Textnachrichten](#) auf Seite 33

[Senden von Sofortnachrichten](#) auf Seite 34

[Senden von E-Mails](#) auf Seite 34

[Tätigen eines Durchsage-Anrufs](#) auf Seite 35

[Aufzeichnen von Anrufen](#) auf Seite 36

[Abrufen Ihrer Voicemail-Nachrichten](#) auf Seite 36

Annehmen von eingehenden Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Anruf eingeht, wird der Bereich **Anruf** rot hervorgehoben und es werden Informationen zum Anrufer angezeigt. Wenn eine Skriptdatei der Nummer des eingehenden Anrufs zugeordnet ist, wird das Skript im rechten Anrufbereich angezeigt.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

Vorgehensweise

1. Um einen Anruf anzunehmen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Drücken Sie auf **Eingabe**.
- Klicken Sie auf **↶**.
- Klicken Sie auf **Aktionen > Annehmen**.
- Nehmen Sie den Hörer ab, wenn Sie Ihr Telefon verwenden.
- Doppelklicken Sie auf den Bereich **Anruf**.

Wenn ein Anruf angenommen wird, werden die Anruferinformationen grün hervorgehoben.

2. Wenn ein Skript angezeigt wird und Sie dieses entfernen möchten, klicken Sie auf **Skript schließen** oder drücken Sie erneut auf **Eingabe**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Vermitteln von Anrufen

Eine der wichtigsten Funktionen von SoftConsole besteht darin, Anrufer an ihr gewünschtes Ziel zu vermitteln.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

[Vermitteln eines Anrufs ohne Annahme](#) auf Seite 22

[Durchführung einer überwachten Vermittlung](#) auf Seite 22

[Vermitteln von Anrufen an die Voicemail](#) auf Seite 23

[Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle](#) auf Seite 24

Durchführen von unüberwachten Vermittlungen

Bei einer unüberwachten Vermittlung vermitteln Sie einen Anruf, ohne vorher mit der Person des Vermittlungsziels zu sprechen und ohne darauf zu warten, ob diese Person abnimmt.

Vorgehensweise

Sie können einen Anruf mit einer der nachfolgenden Methoden vermitteln:

- Drücken Sie auf **F2**. Wählen Sie das Vermittlungsziel aus und klicken Sie auf **Wählen** (**Strg** + **D**).
- Klicken Sie auf **Aktionen** > **Anruf vermitteln**. Wählen Sie das Vermittlungsziel aus und klicken Sie auf **Wählen** (**Strg** + **D**).
- Ziehen Sie den Anruf per Drag-and-drop zur Nebenstelle im Verzeichnisbereich.
- Ziehen Sie den Anruf per Drag-and-drop in das gewünschte BLF.

Vermitteln eines Anrufs ohne Annahme

Wenn Sie den Namen oder die Nummer eines Anrufers erkennen, können Sie den Anruf vermitteln, ohne ihn zuvor annehmen zu müssen. Die Vermittlung eines Anrufs auf diese Weise wird als unüberwachte Vermittlung bezeichnet. Ihre Konfiguration kann so eingestellt sein, dass unbeantwortete Anrufe an Sie zurückgeleitet werden. Wenn ein Anruf zurückgeleitet wird, wird im Anruferdetails-Bereich (**NoAns**) angezeigt.

Vorgehensweise

1. Geben Sie die Nummer der Zielnebenstelle in das Feld **Suchen** ein.
2. Klicken Sie auf das gewünschte Ergebnis und dann auf . Wenn nur ein einziges Suchergebnis vorliegt, können Sie auch direkt auf  klicken.

Der eingehende Anruf wird an die Zielnebenstelle vermittelt und vom Bildschirm gelöscht.

Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 21

Durchführung einer überwachten Vermittlung

Bei einer überwachten Vermittlung sprechen Sie vor der Vermittlung des Anrufers mit dem Vermittlungsziel, um zu fragen, ob der Anruf angenommen werden kann.

Vorgehensweise

1. Geben Sie die Nebenstellenummer oder den Benutzernamen in das Verzeichnisfeld **Suchen** ein.
2. Wenn die Zielnebenstelle frei ist, klicken Sie entweder auf  im Verzeichnis-Bereich oder drücken Sie **F12**. Der Verlauf des ausgehenden Anrufs wird gehört. Der ursprüngliche Anruf wird auf Halten gesetzt.
 - Wenn der eingehende Anruf zur Vermittlung angenommen wird, klicken Sie auf  oder drücken Sie **Strg** + **T**, um die Vermittlung abzuschließen.
 - Wenn der Benutzer den eingehenden Anruf nicht erhalten möchte, klicken Sie auf  oder drücken Sie auf **Beenden**, um den Rückfrageanruf zu beenden. Sie können zum ursprünglichen Anruf zurückkehren, indem Sie das Halten aufheben.

3. Wenn die Zielnebenstelle besetzt ist, können Sie den Anrufer fragen, ob er warten möchte. Siehe „Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle“.

Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 21

Vermitteln von Anrufen an die Voicemail

Wenn ein Anrufer eine Nachricht hinterlassen möchte, können Sie ihn direkt an die Voicemail eines Benutzers oder einer Gruppe vermitteln.

Vorgehensweise

1. Drücken Sie F3 oder klicken Sie auf **Aktionen > Voicemail-Vermittlung**.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Wählen Sie das gewünschte Verzeichnis aus.
Sie können auch die Kontrollkästchen **Sammelanschlüsse anzeigen** und **Benutzer anzeigen** aktivieren.
3. Geben Sie den Namen in das Feld **Name** ein.
4. Klicken Sie auf **Voicemail**, wenn die Nebenstellenummer im Feld **Nummer** angezeigt wird.
Sie können auch die Nebenstellenummer im Verzeichnisbereich auswählen und dann auf F3 drücken.

Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 21

Warten auf Vermittlung zu besetzter Nebenstelle

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn die Nebenstelle, an die Sie einen Anruf vermitteln möchten, von SoftConsole als besetzt angezeigt wird, können Sie den Anruf in die Warteschlange setzen. Dann wird der Anruf vermittelt, sobald die Nebenstelle frei wird. So wird verhindert, dass der Anruf an die Voicemail oder entsprechend der Zieleinstellung „Rufweiterleitung bei Besetzt“ weitergeleitet wird.

Bei diesem Prozess wird der Anruf mit der Parkbereichs-ID der Zielnebenstelle, also der Kombination aus Nebenstelle und einer einstelligen Ziffer zwischen 0 und 9, im System geparkt.

Vorgehensweise

1. Nehmen Sie den eingehenden Anruf an, sofern noch nicht geschehen.
2. Fragen Sie den Anrufer, ob er warten möchte, bis das Vermittlungsziel nicht mehr besetzt ist.
3. Wenn er zustimmt, drücken Sie `Strg + B`. Der Anruf wird dann in die Warteschlange gesetzt, bis die Nebenstelle der Vermittlung frei ist.
4. Wenn die Nebenstelle der Vermittlung frei wird, wird der Anruf bei SoftConsole wieder mit einem gelben Rahmen angezeigt. Dem Text kann entnommen werden, warum der Anruf wieder angezeigt wird. Scrollen Sie in den Anruferdetails nach unten zu **Grund**:
 - **Zeitüberschreitung** – Wenn die Wartezeit des Anrufs das Parkzeitlimit des Telefonsystems überschreitet (standardmäßig 5 Minuten), wird der Anruf an Sie zurückgeleitet. Nehmen Sie den Anruf entgegen. Wenn der Anrufer weiterhin warten möchte, drücken Sie `Strg + B`, um den Anruf erneut zu parken.
 - **Frei** – Das Vermittlungsziel kann jetzt einen neuen Anruf annehmen. Nehmen Sie den Anruf an, um eine normale überwachte oder unüberwachte Vermittlung durchzuführen. Alternativ können Sie `Strg + R` drücken, um den Anruf direkt unüberwacht zu vermitteln, ohne ihn anzunehmen.

Verwandte Links

[Vermitteln von Anrufen](#) auf Seite 21

Tätigen von Anrufen

Vorgehensweise

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um einen Anruf zu tätigen:

- Wählen Sie die Nummer mit Ihrem Telefon.
- Doppelklicken Sie auf ein bestimmtes BLF für die Kurzwahl der entsprechenden Nummer.
- Suchen Sie einen Verzeichniseintrag, wählen Sie ihn aus und klicken Sie auf  oder drücken Sie `F12`.
- Klicken Sie auf  oder drücken Sie `F12`, damit der Bildschirm **Anrufen** angezeigt wird.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

[Tätigen von Anrufen über den Anrufen-Bildschirm](#) auf Seite 25

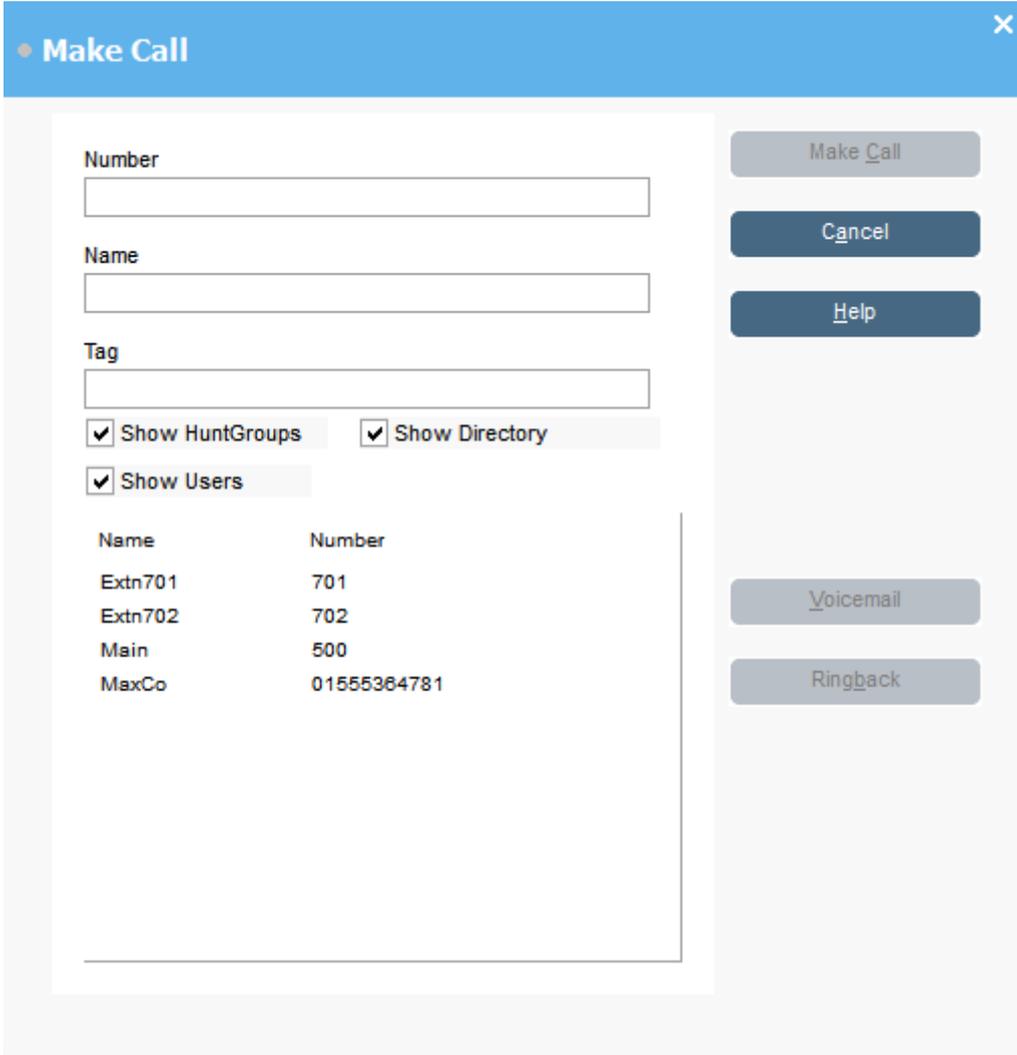
[Tätigen von Anrufen mit den SoftConsole-Telefontasten](#) auf Seite 26

[Verwenden der BLF-Symbole zur Kurzwahl](#) auf Seite 27

Tätigen von Anrufen über den Anrufen-Bildschirm

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  oder drücken Sie F12.



Make Call

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback

2. Wählen Sie das Verzeichnis aus, das Sie durchsuchen möchten. Sie können auch mehrere Verzeichnisse auswählen.
3. Geben Sie den Anfang des Namens in das Feld **Name** ein.

Die Einträge, die mit Ihrem eingegebenen Text übereinstimmen, werden angezeigt. Wenn die gesuchte Nummer auf der Liste angezeigt wird, klicken Sie einmal darauf.

Die Nummer wird in das Feld **Nummer** übertragen. Wenn es nur ein einziges Ergebnis gibt, wird die Nummer automatisch in das Feld **Nummer** übertragen.

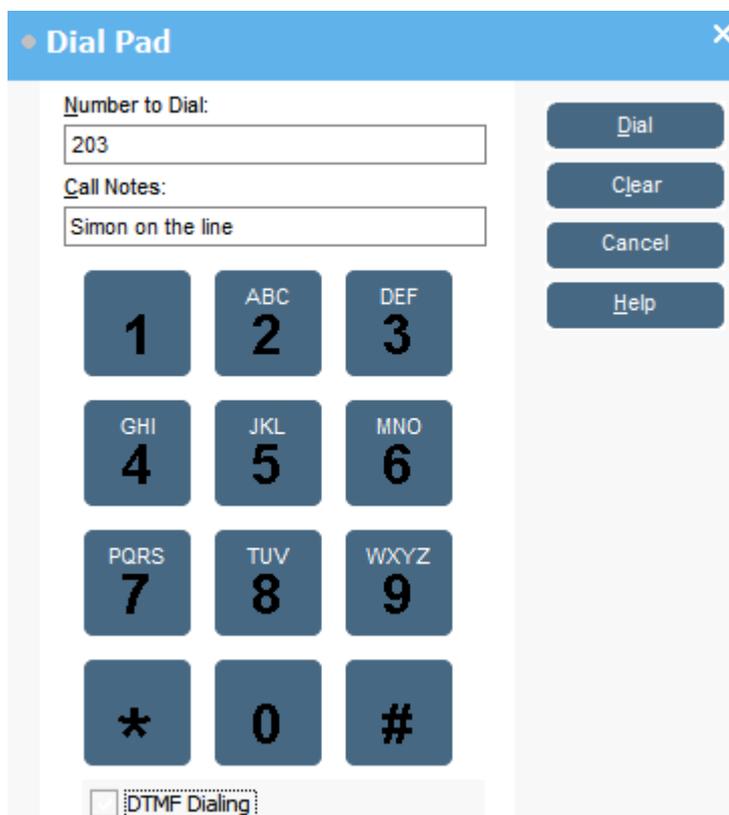
4. Geben Sie bei Bedarf eine Bemerkung ein.
5. Wählen Sie die gewünschte Aktion aus:

Option	Beschreibung
Anruf tätigen	Beginnen Sie einen Anruf zur ausgewählten Nummer.
Voicemail	Hinterlassen Sie eine Nachricht an den Benutzer.
Rückruf	Wenn eine Nebenstellenummer besetzt ist, klicken Sie auf Rückruf . Wenn die Nebenstelle frei wird, klingelt Ihre Nebenstelle.

Tätigen von Anrufen mit den SoftConsole-Telefontasten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Extras** > **Tastefeld** oder .



2. Geben Sie die gewünschte Telefonnummer in das Feld **Zu wählende Nummer** ein.
Verwenden Sie die Wählzeichen der SoftConsole-**Tastefeld** oder der Tastatur.
3. Geben Sie Ihre Bemerkungen zum Anruf in den Bereich **Anrufhinweise** ein.
Verwenden Sie die Anrufhinweise, um Bemerkungen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Wählen**, um den Anruf zu beginnen.

Verwenden der BLF-Symbole zur Kurzwahl

Vorgehensweise

Doppelklicken Sie auf das gewünschte Symbol oder klicken Sie auf die rechte Maustaste und wählen Sie **Anrufen** aus.

Verwandte Links

[Tätigen von Anrufen](#) auf Seite 24

Wählen von DTMF-Ziffern

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können während eines Anrufs DTMF-Ziffern in das Tastenfeld von SoftConsole eingeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie während des Anrufs auf **Extras > Tastenfeld**. Alternativ können Sie auf  klicken.
2. Wählen Sie **DTMF-Wahl** aus.

Ab jetzt gewählte Ziffern werden als DTMF-Ziffern an den aktuell verbundenen Anruf gesendet.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Halten von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

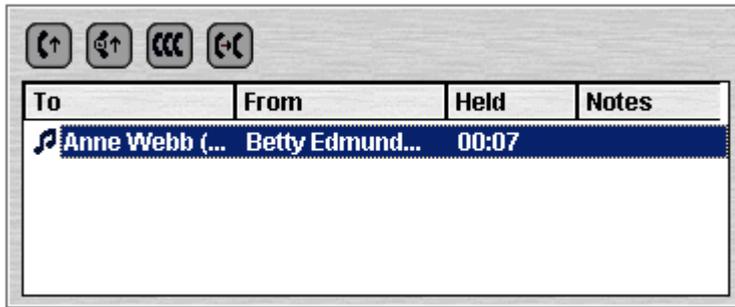
Sie können einen Anruf auf Halten setzen, damit Sie sich um eine andere Aufgabe kümmern können.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  oder drücken Sie F4.

Um mit einer einzigen Aktion den aktuellen Anruf auf Halten zu setzen und den nächsten Anruf anzunehmen, drücken Sie auf F7.

Der Bereich **Gehaltene Anrufe** enthält eine Liste aller gehaltenen Anrufe.



2. Sortieren Sie die Liste, indem Sie auf eine gewünschte Spaltenüberschrift klicken.
3. Klicken Sie auf eine Zeile der Liste, um einen Anruf auszuwählen und ihn anzunehmen oder zu vermitteln.
4. Verwenden Sie die Symbole an der Oberseite des Bereichs nach Bedarf.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Parken und Entparken von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Anruf parken, um sich um andere Aufgaben zu kümmern. Zum Beispiel: Ein Anrufer möchte dringend mit einer Person sprechen, die derzeit nicht frei ist. Sie können den Anruf in Bereich 1 parken, die gewünschte Person anrufen und sie darum bitten, den Anruf in Bereich 1 anzunehmen.

Anrufe werden für einen bestimmten Zeitraum geparkt, bis sie zum Telefonisten zurückgeleitet werden. Weitere Informationen zur Parkzeit erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Es sind 16 Parkbereiche verfügbar. Wenn ein Anruf in einem der Bereiche geparkt wird, zeigt die Tastenbeschriftung Informationen zum Anruf an. Wenn ein Parkbereich frei ist, zeigt die Tastenbeschriftung die Parkbereichsnummer an. Alle Telefonisten sehen, wenn der Anruf angenommen oder beendet wird. Jeder kann einen geparkten Anruf annehmen.

Vorgehensweise

1. Wenn Sie Ihren aktuellen Anruf in einem Bereich parken möchten, klicken Sie auf eine freie Schaltfläche für **Parkbereich**.
Zum geparkten Anruf werden Informationen, z. B. seine Ausgangsnummer, angezeigt.
2. Wenn Sie einen geparkten Anruf entparken möchten, klicken Sie auf die entsprechende **Parkbereich**-Schaltfläche.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Annehmen geparkter Anrufe

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie einen Anruf geparkt haben, kann dieser von jedem Benutzer angenommen werden, der die Parkbereichsnummer kennt.

Vorgehensweise

Zum Annehmen eines geparkten Anrufs gehen Sie folgendermaßen vor:

- Geben Sie den Standard-Funktionscode ***38 N#** ein, wobei Sie das **N** durch die Parkbereichsnummer ersetzen.
- Wenn ein SoftConsole-Benutzer eine Parkbereichs-Schaltfläche für die gleiche Parkbereichsnummer festgelegt hat, wird der geparkte Anruf auf der Schaltfläche angezeigt. Er kann auf die Schaltfläche klicken, um den Anruf zu entparken.
- Bei Avaya Telefonen mit programmierbaren Tasten können Benutzer Tasten für spezifische Parkbereichsnummern festlegen. Die Taste zeigt an, wenn ein Anruf in diesem Parkbereich geparkt wird, und kann gedrückt werden, um den Anruf zu entparken.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Zurückholen von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können versuchen, den letzten bei SoftConsole eingegangenen Anruf zurückzuholen. Dies gilt auch für Anrufe, die geklingelt haben, aber anderweitig angenommen wurden. Diese Funktion ist nützlich, wenn ein Anruf an die falsche Nummer vermittelt wurde oder klingelt und nicht beantwortet wird.

Wenn Sie in einer Gruppe von mehreren SoftConsole-Benutzern arbeiten, kann die Zurückhol-Funktion einen Anruf zurückholen, der an Sie durchgestellt wurde, aber von einem anderen Benutzer angenommen wurde.

Vorgehensweise

Drücken Sie **F6** oder klicken Sie auf **Aktionen > Anruf zurückholen**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Umschalten zwischen Anzeige von Anrufverlauf und den Bereichen BLF/Gehaltene Anrufe

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können zwischen der Anzeige des Anrufverlaufs oder der Bereiche „BLF“ und „Gehaltene Anrufe“ von SoftConsole umschalten.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf **Anzeigen > Anrufverlauf**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Überwachen der Warteschlangen

Informationen zu diesem Vorgang

Sammelanschlüsse können mit Warteschlangen konfiguriert werden. Wenn es mehr wartende Anrufe gibt, als Agenten verfügbar sind, werden die zusätzlichen Anrufe in eine Warteschlange gelegt. Sie können SoftConsole so konfigurieren, dass bis zu 8 Sammelanschluss-Warteschlangen überwacht werden.

Die Anzahl der in einer Warteschlange gehaltenen Anrufe wird durch ein Säulendiagramm angegeben.



Die Gesamtzahl der Anrufe wird am Ende des Säulendiagramms angezeigt. Die einzelnen Anrufe werden als weiße Felder angezeigt, wenn der Alarmschwellenwert nicht überschritten wurde. Anrufe, die den Schwellenwert für die Anzahl der zulässigen Anrufe überschreiten, werden als gelbe Felder dargestellt.

Die längste Zeitspanne, die sich ein Anruf in der Warteschlange befindet, wird im Textfeld am Ende des Diagramms angezeigt. Diese Zeit wird aktualisiert, sobald ein neuer Anruf in die Warteschlange gestellt wird. Die Zeit wird weiß angezeigt, wenn der Schwellenwert für maximal zulässige Wartezeit nicht überschritten wird. Bei Überschreitung des Schwellenwerts wird die Zeit gelb dargestellt.

Vorgehensweise

Bewegen Sie den Mauszeiger über einen aktiven **Warteschlangeanruf**-Balken, damit Informationen zur Warteschlange angezeigt werden.

Die folgenden Informationen werden angezeigt:

- **Warteschlangenname**
- **Anrufe in Warteschlange**
- **Wahlwiederholungen**
- **Status**

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

[Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife](#) auf Seite 31

Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife

Informationen zu diesem Vorgang

Jeder SoftConsole-Benutzer kann Anrufe aus der Warteschleife annehmen. Sie müssen kein Mitglied des Sammelanschlusses sein, um den Anruf anzunehmen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Warteschlangenname** oder drücken Sie auf Umschalt + F1 bis Umschalt + F8.

Der erste Anruf in der Warteschleife wird an Sie durchgestellt.

2. Nehmen Sie den Anruf wie gewohnt an.

Verwandte Links

[Überwachen der Warteschlangen](#) auf Seite 30

Hinzufügen einer Anrufbemerkung

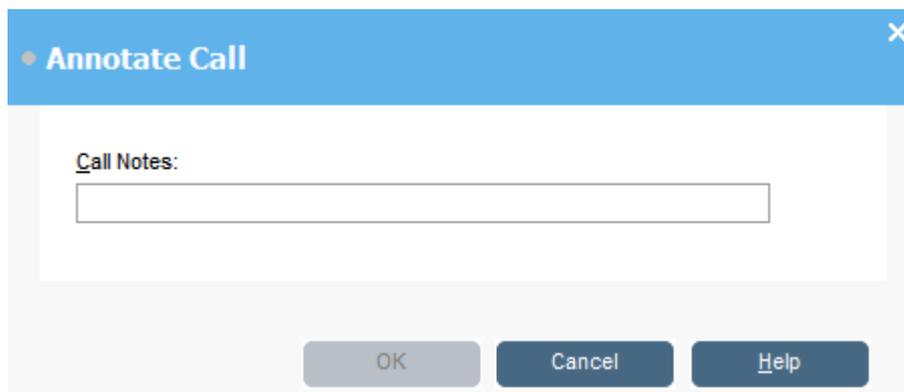
Informationen zu diesem Vorgang

Ein kurzer Text kann zu einem beliebigen Anruf hinzugefügt werden. Diese Funktion wird als Hinzufügen von Anrufbemerkungen bezeichnet. Der Text verbleibt beim Anruf, wenn er vermittelt wird, und wird auf dem Display interner Telefone angezeigt, die den Anruf erhalten. Der Text wird auch in den Anrufverlauf aufgenommen.

Mithilfe von SoftConsole können Sie eine Anrufbemerkung hinzufügen, wenn Sie einen Anruf tätigen oder vermitteln. Mit der nachfolgenden Vorgehensweise können Sie eine Bemerkung auch zu einem bestehenden Anruf hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie beim Tätigen oder Vermitteln eines Anrufs auf **Aktionen > Anruf kommentieren** oder drücken Sie auf F11.



2. Geben Sie Ihre Bemerkungen in das Feld **Anrufhinweise** ein.
Verwenden Sie alphanumerische Zeichen und keine Kommas.

Die standardmäßige Textlänge ist auf 16 Zeichen beschränkt, doch der Systemadministrator kann diesen Wert ändern.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Öffnen gesteuerter Türen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine gesteuerte Tür öffnen, ohne Ihren Schreibtisch zu verlassen. Zum Beispiel kann das Telefonvermittlungssystem mit einem Relais verbunden werden, das die Tür der Ladebucht steuert. Wenn jemand die Ladebucht verwenden möchte, können Sie die Tür dafür entsperren.

Bitte beachten Sie, dass diese Option erst verfügbar ist, wenn Sie einen Türnamen konfiguriert haben.

Sie können bis zu 2 Türen steuern. Standardmäßig werden die Türen 5 Sekunden lang freigegeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Extras > Tür-Eingabe**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Türnamen, um die Tür freizugeben.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Aufschalten bei Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Die Anrufaufschaltung ist nur verfügbar, wenn Sie zum Aufschalten berechtigt sind und die anderen internen Teilnehmer ihre Erlaubnis zum Aufschalten gegeben haben. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, wenn Sie eine Aufschaltung konfigurieren möchten.

Vorgehensweise

1. Suchen Sie den Benutzer im Verzeichnisbereich.
2. Klicken Sie auf **Aktionen > Aufschalten** oder drücken Sie **F9**.
3. Sprechen Sie mit dem Benutzer.
Beide Teilnehmer des Anrufs können Sie hören.
4. Wenn Sie den Anruf beenden möchten, führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf **↵**.
 - Klicken Sie auf **Aktionen > Auflegen**.

- Drücken Sie auf **Beenden**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Senden von Textnachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine kurze Textnachricht an einen Benutzer senden. Die Nachricht kann auf den Displays der meisten Avaya Telefone angezeigt werden. Diese Funktion ist weniger störend als ein Aufschalten bei einem Anruf. Die Auswirkung der Textnachricht hängt vom Telefentyp des Benutzers ab und davon, ob er sich gerade in einem Telefonat befindet.

Die standardmäßige maximale Länge einer Nachricht beträgt 16 Zeichen, aber sie kann vom Systemadministrator geändert werden.

Wenn eine Nachricht an ein Avaya DS Port-Displaytelefon gesendet wird, leuchtet das Nachrichtenlämpchen des Telefons auf. Das Lämpchen leuchtet, wenn das Telefon frei ist, aber auch wenn es sich in einem Anruf befindet. Wenn das Telefon frei ist, wird der Nachrichtentext angezeigt. Wenn es sich in einem Anruf befindet, wird der Text angezeigt, sobald der Anruf beendet ist.

Vorgehensweise

1. Suchen Sie im Verzeichnis nach dem Benutzer, an den Sie eine Nachricht senden möchten.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Nachricht senden** oder drücken Sie **Strg + M**.

Das Feld für die Nebenstellenummer des Benutzers wird automatisch mit den Daten aus dem Verzeichnis aktualisiert.

3. Geben Sie den Text in das Feld **Nachricht** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Senden von Sofortnachrichten

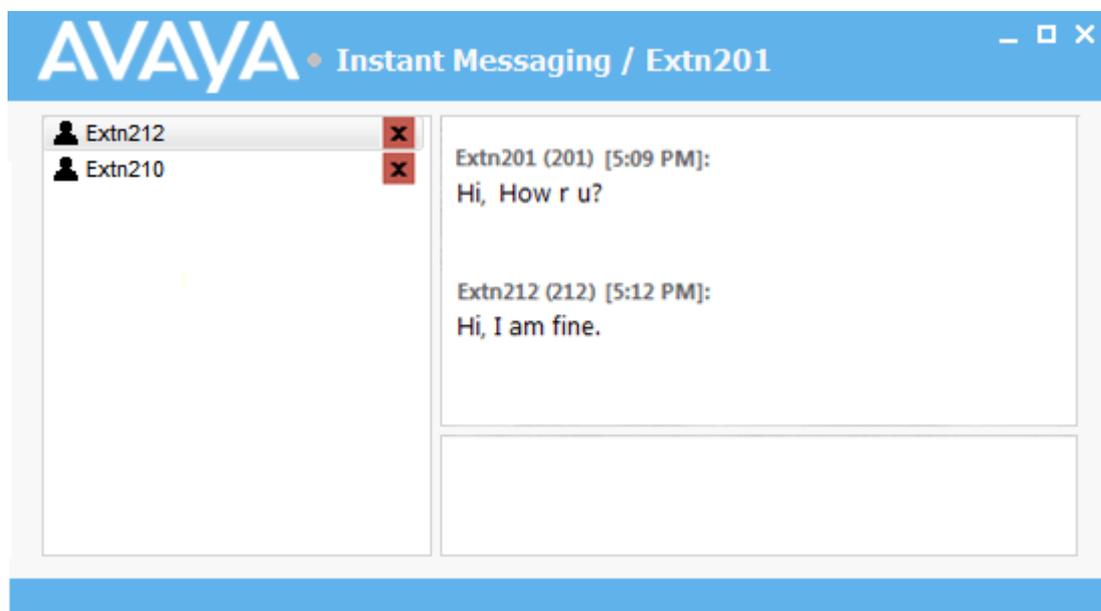
Informationen zu diesem Vorgang

SoftConsole kann konfiguriert werden, um Sofortnachrichten zu unterstützen. Wenn diese aktiviert sind, können Sie das Verzeichnis verwenden, um anderen Benutzern Sofortnachrichten zu senden.

Die anderen Benutzer müssen ebenfalls eine Avaya-Anwendung nutzen, die Sofortnachrichten unterstützt.

Vorgehensweise

1. Suchen Sie den gewünschten Benutzer im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer und wählen Sie **Sofortnachricht senden** aus oder drücken Sie `Strg + I`.



3. Geben Sie die Nachricht in das Feld an der Fensterunterseite ein und klicken Sie auf **Senden**.
4. Sie können unterbrechungsfrei zwischen dem Sofortnachrichten-Fenster und SoftConsole wechseln.

Wenn Sie das Sofortnachrichten-Fenster schließen, endet die aktuelle Chatsitzung.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Senden von E-Mails

Wenn Microsoft Outlook auf dem gleichen PC wie SoftConsole installiert ist, können Sie mit SoftConsole E-Mails an Benutzer im Verzeichnis senden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Extras** > **E-Mail senden** oder drücken Sie **Strg + E**.
Das Formular für E-Mail-Nachrichten wird geöffnet.
2. Geben Sie die Daten in die erforderlichen Felder ein und senden Sie die E-Mail wie gewohnt.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

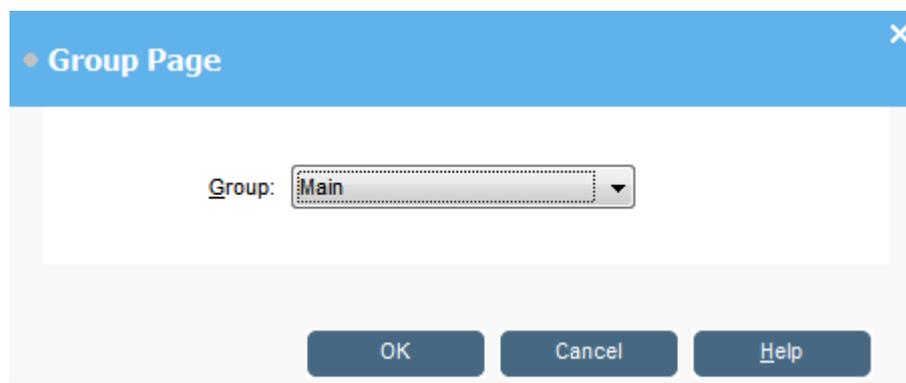
Tätigen eines Durchsage-Anrufs

Informationen zu diesem Vorgang

Mit der Funktion Durchsage können Sie eine Nachricht an eine Personengruppe senden. Zum Beispiel: Ein Anrufer möchte dringend mit einer Person sprechen, die derzeit nicht auffindbar ist. In diesem Fall kann der Anruf geparkt und eine Nachricht durchgesagt werden, damit der Benutzer den Anruf annimmt. Die Durchsage wird an jeder Telefonnebenstelle gehört, die eine Freisprechanlage besitzt und derzeit nicht verwendet wird.

Vorgehensweise

1. Zum Senden einer Durchsagenachricht führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf .
 - Klicken Sie auf **Aktionen** > **Durchsage**.
 - Drücken Sie auf **F10**.



2. Wählen Sie die Gruppe aus, an die die Nachricht durchgesagt werden soll.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Sprechen Sie Ihre Nachricht.
5. Wenn Sie die Nachricht aufgenommen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf .
 - Klicken Sie auf **Aktionen** > **Auflegen**

- Drücken Sie auf **Beenden**.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Aufzeichnen von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen gesamten Anruf oder nur einen Teil davon aufzeichnen.

- Aufzeichnungen werden nur von Systemen unterstützt, bei denen Voicemail Pro installiert ist.
- Die Aufzeichnung wird angehalten, wenn ein Anruf auf Halten gesetzt oder geparkt wird. Wenn Sie sich wieder mit dem Anruf verbinden, wird die Aufzeichnung fortgesetzt.
- Wenn Sie einen Konferenzanruf aufzeichnen, wird die Aufzeichnung durch das Hinzufügen weiterer Teilnehmer zur Konferenz nicht unterbrochen.

Vorgehensweise

1. Zum Aufzeichnen eines Anrufs führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie auf .
- Klicken Sie auf **Aktionen > Anruf aufzeichnen**.
- Drücken Sie auf **F5**.

Das Gespräch wird standardmäßig in der Voice Mailbox des Benutzers aufgezeichnet.

2. Zum Beenden der Aufzeichnung wiederholen Sie eine der oben angegebenen Aktionen.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Abrufen Ihrer Voicemail-Nachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Die Statusleiste von SoftConsole zeigt an, wenn sich neue Nachrichten in Ihrer Mailbox befinden.

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie auf den Bereich, der die Anzahl der neuen Nachrichten anzeigt, oder drücken Sie **Strg + V**.

Sie sind mit dem Voicemail-Server verbunden.

2. Wenn Sie Ihre eigene Nebenstelle verwenden, drücken Sie **#**, andernfalls geben Sie Ihre Nebenstellenummer ein und drücken Sie **#**.

3. Geben Sie Ihr Voicemail-Kennwort ein und drücken Sie #.

Wenn Sie sich erfolgreich bei Ihrer Mailbox angemeldet haben, wird eine Ansage für Ihre Nachrichten wiedergegeben.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Anrufen](#) auf Seite 20

Kapitel 4: Konferenzschaltungen

In diesem Abschnitt werden verschiedene Methoden zum Starten und Steuern von Konferenzen erläutert.

Verwandte Links

[Konferenzschaltung mit gehaltenen Anrufen](#) auf Seite 38

[Anzeigen von Konferenzen](#) auf Seite 38

[Hinzufügen von Benutzern zu einer Konferenz](#) auf Seite 39

[Verwenden der Konferenzraum-Steurelemente](#) auf Seite 39

Konferenzschaltung mit gehaltenen Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können mehrere Anrufe auf Halten setzen und dann eine Konferenzschaltung mit den gehaltenen Anrufen beginnen. Dies bietet sich für kleine Ad-hoc-Konferenzen mit drei oder vier Teilnehmern an. Für größere Konferenzen können Sie Konferenzräume verwenden.

Vorgehensweise

1. Setzen Sie alle beliebigen Anrufe auf Halten.
2. Drücken Sie die Taste .
3. Klicken Sie auf , wenn die Konferenz abgeschlossen ist und Sie den Anruf beenden möchten.

Verwandte Links

[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 38

Anzeigen von Konferenzen

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie den Bereich **Verzeichnis**, damit alle aktuellen Konferenzen im Telefonsystem angezeigt werden. Zu den aufgelisteten Konferenzen zählen Ad-hoc-Konferenzen, die von anderen Benutzern gestartet wurden, und alle SoftConsole-Konferenzen.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.

Bei SoftConsole-Konferenzen werden Name und Host der Konferenz aufgelistet. Bei anderen Konferenzen wird nur die Konferenznummer angezeigt.

Verwandte Links

[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 38

Hinzufügen von Benutzern zu einer Konferenz

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Anruf zu einer beliebigen Konferenz im Telefonsystem hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Beantworten Sie einen Anruf oder Tätigen Sie einen Anruf zu einem Benutzer.
2. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**, damit die aktuellen Konferenzen angezeigt werden.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Konferenz.
4. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Zu Konferenz hinzufügen**.

Verwandte Links

[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 38

Verwenden der Konferenzraum-Steuerelemente

Die Schaltflächen **1** und **2** in der Hauptsymboleiste stehen für die beiden Konferenzräume. Sie können die Konferenzräume für Konferenzen mit mehreren Teilnehmern verwenden.

Hinweis: Die Schaltflächen sind erst dann verfügbar, wenn die Konferenzraumnamen erstellt wurden. Siehe [Benennen von Konferenzräumen](#) auf Seite 62.

Konferenzteilnehmer werden mit folgenden Symbolen dargestellt:

Nicht eingeladen	Eingeladen	Teilgenommen	Abgelehnt	Nicht verfügbar
				

Verwandte Links

[Konferenzschaltungen](#) auf Seite 38

[Verwenden eines Konferenzraums](#) auf Seite 40

[Ändern der Konferenzraumansichten](#) auf Seite 41

[Ändern der Konferenzraum-Symbolanordnung](#) auf Seite 42

[Ändern eines Benutzerstatus](#) auf Seite 42

Verwenden eines Konferenzraums

Informationen zu diesem Vorgang

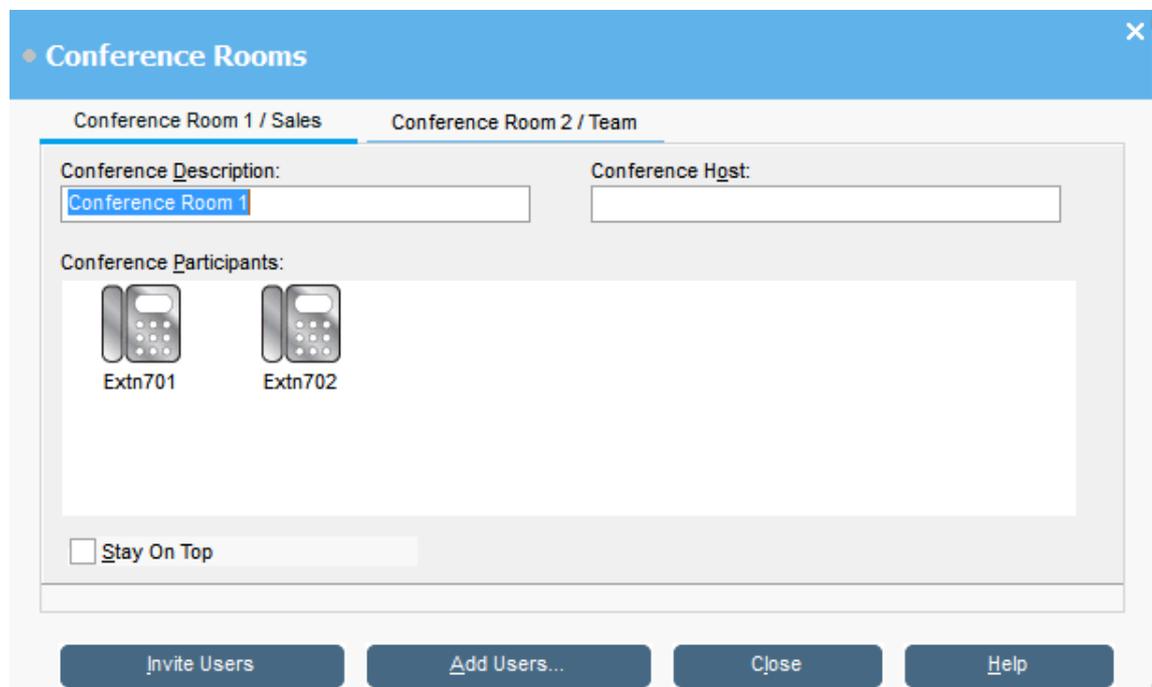
Die Schaltflächen **1** und **2** in der Hauptsymboleiste stehen für die beiden Konferenzräume. Sie können die Konferenzräume für Konferenzen mit mehreren Teilnehmern verwenden.

Wenn die Konferenzschaltflächen verfügbar sind, können Sie eine Konferenz erstellen. Wenn die Schaltflächen nicht verfügbar sind, müssen zuvor Konferenzraum-Namen erstellt werden. Siehe [Benennen von Konferenzräumen](#) auf Seite 62.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **1** oder **2**.

Wenn ein Konferenzraum derzeit verwendet wird, zeigen die BLFs im Fenster die Teilnehmerstatus an. Wenn der Konferenzraum derzeit nicht verwendet wird, ist das Fenster leer.



2. Zum Erstellen einer neuen Konferenz geben Sie in das Feld **Konferenzbeschreibung** das Thema der Konferenz ein.

Das Thema wird nur in dem Feld angezeigt.

3. Geben Sie in das Feld **Konferenz-Host** den Namen der Person ein, die die Konferenz angefordert hat.

Der Name wird angezeigt, wenn Sie sich die aktuellen Systemkonferenzen im Bereich **Verzeichnis** ansehen.

4. Geben Sie die Benutzer für die Konferenz ein.
 - a. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**.
 - b. Wählen Sie die Benutzer aus der Verzeichnisliste aus.

- c. Wenn Sie einen Benutzer versehentlich hinzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Benutzer-BLF und wählen Sie **Entfernen** aus.
5. Laden Sie die Benutzer mit einer der folgenden Methoden zur Konferenz ein:
- **Automatische Einladung:** Damit das Voicemailsystem automatisch Benutzer einlädt, klicken Sie auf **Benutzer einladen**. Die BLF-Symbole sind mit einem gelben Rahmen gekennzeichnet. Jeder Benutzer wird angerufen und zur Konferenz eingeladen. Der Voicemail-Server lädt Benutzer in Gruppen von bis zu 5 Personen ein, je nach verfügbaren Verbindungen. Wenn der Benutzer antwortet, wird er zur Teilnahme an der Konferenz eingeladen. Die Konferenz-Symbole werden automatisch geändert, um die Antwort des Benutzers anzuzeigen. Der Benutzer hat folgende Antwort-Optionen:
Diese Option ist nur bei Systemen mit Voicemail Pro verfügbar.
 - Auf **1** drücken, um die Einladung anzunehmen
 - Auf **2** drücken, um die Einladung abzulehnen
 - Auf **3** drücken, um anzuzeigen, dass er nicht verfügbar ist
 - **Manuelle Einladung:** Zum manuellen Einladen eines Benutzers klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer und wählen Sie **Anrufen** aus.
 - Wenn der Benutzer die Einladung annimmt, klicken Sie auf **Zu Konferenz 1 hinzufügen** oder **Zu Konferenz 2 hinzufügen** im Menü **Aktionen**.
 - Wenn der Benutzer nicht verfügbar ist oder die Einladung abgelehnt hat, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das BLF, um den Status der Antwort des Benutzers entsprechend zu ändern und zu dokumentieren.
6. Sobald die Konferenz begonnen wurde, können Sie weitere Benutzer mit **Zu Konferenz 1 hinzufügen** oder **Zu Konferenz 2 hinzufügen** hinzufügen.
Sie können Benutzer zu einem Konferenzraum hinzufügen, indem Sie die BLFs per Drag-and-drop in das Konferenz-Fenster ziehen. Sie können BLFs unabhängig davon verwenden, ob sie interne oder externe Nummern repräsentieren.

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steuerelemente](#) auf Seite 39

Ändern der Konferenzraumansichten

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Fenster **Konferenzraum**.
2. Wählen Sie **Anzeigen** im Kontextmenü aus.

Die verfügbaren Ansichtstypen sind:

- Große Symbole
- Kleine Symbole
- Symbolliste
- Details

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steurelemente](#) auf Seite 39

Ändern der Konferenzraum-Symbolanordnung

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster **Konferenzraum**.
2. Wählen Sie **Anordnen** im Kontextmenü aus.

Die folgenden Anordnungsoptionen sind verfügbar:

- Name
- Nummer
- Status

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steurelemente](#) auf Seite 39

Ändern eines Benutzerstatus

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich des Benutzers.
2. Wählen Sie **Status ändern** aus.
3. Wählen Sie den gewünschten Status aus.

Verwandte Links

[Verwenden der Konferenzraum-Steurelemente](#) auf Seite 39

Kapitel 5: Verwenden des Verzeichnisses

Im Verzeichnis werden Kontakte für Anrufe angezeigt.

Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 43

[Bearbeiten der Eigenschaften für Verzeichniseinträge](#) auf Seite 45

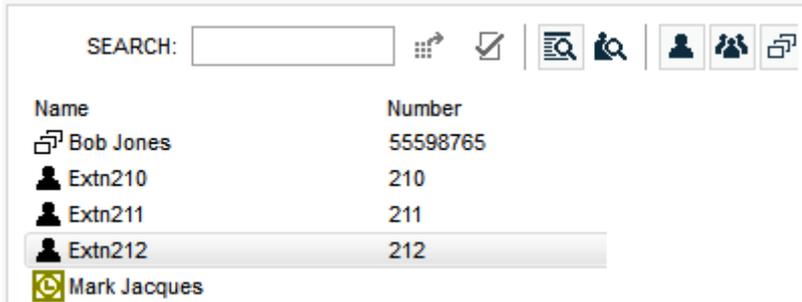
[Hinzufügen oder Bearbeiten lokaler Verzeichniseinträge](#) auf Seite 46

[Ändern des Sammelanschlusstatus](#) auf Seite 47

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 48

Verwenden des Verzeichnisses

Im rechten Bereich von SoftConsole wird normalerweise das Verzeichnis der Telefonnamen und -nummern angezeigt. Der Bereich kann die Verzeichniseinträge des Telefonsystems, des eigenen lokalen Verzeichnisses von SoftConsole und die Kontakte von Outlook beinhalten.



Änderungen am Telefonsystemverzeichnis werden automatisch alle 30 Minuten aktualisiert. Die Änderungen werden auch aktualisiert, wenn Sie eine manuelle Suche im Verzeichnis durchführen (maximal alle 5 Minuten).

Verzeichnis-Steuerelemente

Sie können diese Steuerelemente verwenden, um auszuwählen, welche Informationen im Verzeichnisbereich angezeigt werden sollen.

	Ausgewählten Eintrag anrufen: Anruf zum ausgewählten Verzeichniseintrag tätigen.
	Ausgewählten Eintrag bearbeiten: Eigenschaften des Verzeichniseintrags bearbeiten. Das angezeigte Einstellungsmenü hängt vom Eingabetyp ab.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

	Verzeichniselemente anzeigen: Zwischen der Anzeige der Details von ausgewählten Kontakten/Konferenzen/anderen Informationen und der Anzeige des Verzeichnisses wechseln.
	Aktive Konferenzgespräche anzeigen: Verzeichnisbereich verwenden, um Konferenzen anzuzeigen, die vom Telefonsystem gehostet werden.
	Benutzer einblenden/ausblenden: Telefonsystembenutzer in der angezeigten Liste der Verzeichniskontakte einblenden oder ausblenden.
	Gruppen einblenden/ausblenden: Telefonsystemgruppen in der angezeigten Liste der Verzeichniskontakte einblenden oder ausblenden.
	Verzeichniskontakte einblenden/ausblenden: Andere Kontakte in der angezeigten Liste der Verzeichniskontakte einblenden oder ausblenden.

Verzeichnissymbole

Diese Symbole geben den Typ der im Verzeichnis angezeigten Kontakte an.

	Benutzer: Ein Benutzer im Telefonsystem.
	Sammelanschluss: Ein Sammelanschluss im Telefonsystem.
	Verzeichnis: Ein Verzeichniseintrag des Telefonsystemverzeichnisses oder des lokalen Verzeichnisses von SoftConsole.
	Outlook-Kontakt: Ein Kontakt von Microsoft Outlook auf dem gleichen PC wie die Soft-Console-Installation.

Verzeichniseintragdetails

Wenn die Suche nur ein einziges Ergebnis ergibt oder wenn Sie auf einen bestimmten Eintrag doppelklicken, werden die Details des Ergebnisses bzw. des Eintrags angezeigt. Die angezeigten Informationen können über die SoftConsole-Einstellungen konfiguriert werden.

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Wenn Sie zur vollständigen Verzeichnisaufstellung zurückkehren möchten, entfernen Sie den Text aus dem Suchfeld. Alternativ wählen Sie **Verzeichnis > Neue Suche** aus (Strg + S).

Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 43

Bearbeiten der Eigenschaften für Verzeichniseinträge

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Fenster **Eigenschaften Verzeichniseintrag** können Sie die Eigenschaften des ausgewählten Eintrags bearbeiten.

Das Symbol der einzelnen Verzeichniseinträge gibt den Eintragstyp an.

-  steht für Benutzer
-  steht für Verzeichniseintrag
-  steht für Sammelanschluss

Hinweis:

Die Einstellungen, die in SoftConsole angezeigt werden, entsprechen dem Zeitpunkt, zu dem der Benutzer oder die Gruppe ausgewählt wurde. Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. mit dem Telefon eines Benutzers, werden diese Änderungen erst dann angezeigt, wenn die Einstellungen geschlossen und wieder geöffnet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf einen Eintrag im Verzeichnis.
2. Klicken Sie auf .
3. Doppelklicken Sie auf einen Verzeichniseintrag, damit die Eigenschaften im entsprechenden Bereich angezeigt werden.
4. Doppelklicken Sie auf die Eigenschaften, damit die Details angezeigt werden. Welches Formular geöffnet wird, hängt davon ab, ob die Nummer aus dem Verzeichnis des Telefonsystems oder dem lokalen SoftConsole-Verzeichnis stammt.
 - Das Formular **Eigenschaften Verzeichniseintrag** zeigt Namen und Nummern des Telefonsystems an. Diese Informationen werden sowohl zum Wählen ausgehender Anrufe als auch zum Zuordnen der Nummern eingehender Anrufe verwendet. Einträge im Telefonsystemverzeichnis stehen allen Benutzern über die Verzeichnisfunktionen ihrer Telefone zur Verfügung. Die einzigen Felder, die für eine Nummer aus dem Telefonsystemverzeichnis verwendet werden, sind **Name** und **Telefonnummer**. Diese können nicht über SoftConsole verändert werden.

• **Directory Entry Properties**

Name: MaxCo

Extension:

Phone Number: 01555364781

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- Im Fenster **Lokalen Verzeichniseintrag IP Office SoftConsole bearbeiten** wird das lokale SoftConsole-Verzeichnis für ausgehende Anrufe und die Zuordnung von Namen zu eingehenden Anrufen angezeigt. Wenn eine Übereinstimmung mit einem Namen im Systemverzeichnis des Telefons und im Verzeichnis von SoftConsole gefunden wird, wird der Name aus dem SoftConsole-Verzeichnis verwendet.

• **Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry**

Name: Tallboy

Number: 0155567879

Script File: Browse for Script File...

Media File: Browse for Media File...

OK Cancel Help

Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 43

Hinzufügen oder Bearbeiten lokaler Verzeichniseinträge

Informationen zu diesem Vorgang

Über die Registerkarte **Eingehende Anrufe** können Sie neue Einträge erstellen und die Eigenschaften von bestehenden lokalen Verzeichniseinträgen bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf .
2. Wählen Sie die Registerkarte **Eingehende Anrufe** oder **Extras > Einstellungen > Eingehende Anrufe** aus.
3. Zum Hinzufügen eines neuen Eintrags klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Zum Bearbeiten eines bestehenden Eintrags wählen Sie einen Eintrag aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen für den Eintrag ein bzw. passen Sie ihn an.
6. Geben Sie in das Feld **Nummer** die Telefonnummer ein, die gewählt werden soll, wenn Sie den Verzeichniseintrag auswählen. Die Nummer wird auch für den Abgleich mit eingehenden Anrufen verwendet.
7. Geben Sie in das Feld **Skriptdatei** einen Skriptdateinamen (`.txt`- oder `.rtf`-Datei) ein oder durchsuchen Sie Ihren Computer, um die Datei mit dem Verzeichniseintrag zu verknüpfen. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichniseintragsnummer übereinstimmt, wird das Skript im Verzeichnisbereich angezeigt.
8. Geben Sie in das Feld **Mediendatei** einen Mediendateinamen (`.wav`-Datei) ein oder durchsuchen Sie Ihren Computer, um die Datei mit dem Verzeichniseintrag zu verknüpfen. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichniseintragsnummer übereinstimmt, wird die Datei vom SoftConsole-Computer wiedergegeben.

Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 43

Ändern des Sammelanschlusstatus

Informationen zu diesem Vorgang

Der Status eines Sammelanschlusses kann zwischen **In Betrieb** und **Außer Betrieb** geändert werden.

Hinweis:

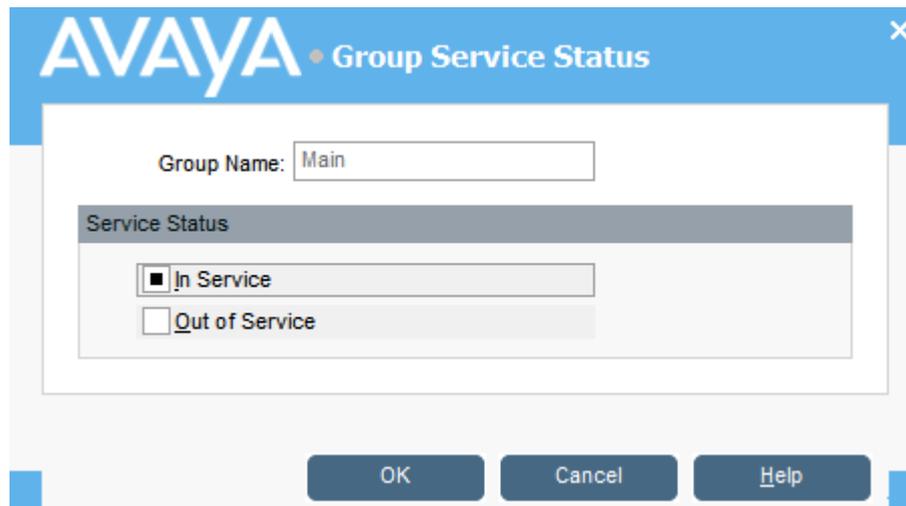
Die Einstellungen, die in SoftConsole angezeigt werden, entsprechen dem Zeitpunkt, zu dem der Benutzer oder die Gruppe ausgewählt wurde. Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. mit dem Telefon eines Benutzers, werden diese Änderungen erst dann angezeigt, wenn die Einstellungen geschlossen und wieder geöffnet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .

Sie können den Status eines Sammelanschlusses in Abhängigkeit der Telefonsystemkonfiguration ändern. Bei **Außer Betrieb** werden Anrufe entweder an ein anderes Ziel oder an die Voicemail weitergeleitet. Die Verwendung dieser Funktion ist standardmäßig deaktiviert. Eine dritte Stauseinstellung, nämlich **Nachtbetrieb**, wird

entweder automatisch durch Zeiteinstellungen oder durch Verwendung besonderer Wähloptionen festgelegt.



Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 43

Ändern des Benutzerstatus

Sie können den Status eines Benutzers im Verzeichnis ändern.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .
3. Sie können die folgenden Optionen für einen Benutzer verändern:

Option	Beschreibung
Nicht stören	Zeigt an, ob sich der Benutzer im Status „Nicht stören“ befindet.
Ausgehende Anrufe sperren	Der Benutzer kann keine ausgehenden Anrufe tätigen.
Rufweiterleitung	Klicken Sie darauf, um die Weiterleitungseinstellungen anzuzeigen.
Betriebsstatus für Gruppe	Eine Liste der Sammelanschlüsse, denen der Benutzer angehört. Wenn die Gruppe ausgewählt ist, befindet sich der Benutzer in dieser Gruppe.

Verwandte Links

[Verwenden des Verzeichnisses](#) auf Seite 43

[Ändern des Weiterleitungsstatus eines Benutzers](#) auf Seite 49

[Einrichten des Twinning mit Mobiltelefon](#) auf Seite 51

[Verhalten von Rufumleitung zu](#) auf Seite 52

[Verhalten von Rufweiterleitung sofort](#) auf Seite 53

[Verhalten von Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort](#) auf Seite 54

Ändern des Weiterleitungsstatus eines Benutzers

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können den Weiterleitungsstatus eines Benutzers anzeigen und ändern. Sie können eingehende Anrufe an eine interne oder externe Telefonnummer umleiten. Sie können die Zieltelefonnummer eingeben und auswählen, ob alle Anrufe oder nur externe Anrufe umgeleitet werden sollen.

Es gibt vier Weiterleitungstypen:

- Rufumleitung zu
- Rufweiterleitung sofort
- Rufweiterleitung bei Besetzt
- Rufweiterleitung nach Zeit

Bei Benutzern mit Leitungstasten wird Rufweiterleitung bei Besetzt nur verwendet, wenn alle Leitungstasten besetzt sind.

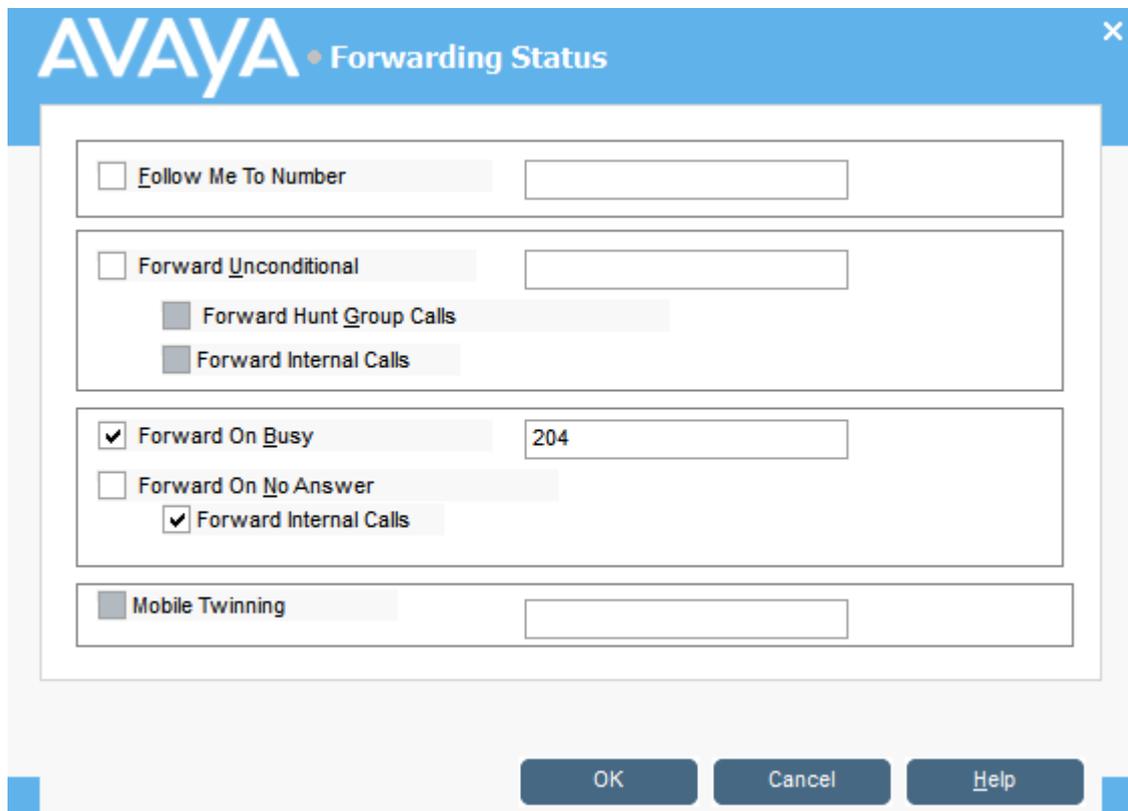
Sie können die Zieltelefonnummer eingeben und auswählen, ob alle Anrufe oder nur externe Anrufe umgeleitet werden sollen.

*** Hinweis:**

Die Einstellungen, die in SoftConsole angezeigt werden, entsprechen dem Zeitpunkt, zu dem der Benutzer oder die Gruppe ausgewählt wurde. Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. mit dem Telefon eines Benutzers, werden diese Änderungen erst dann angezeigt, wenn die Einstellungen geschlossen und wieder geöffnet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .
3. Klicken Sie auf **Rufweiterleitung**.



4. Geben Sie die Zieltelefonnummern in die entsprechenden Felder ein.

Sie können auch Nummern aus Ihrer Verzeichnisliste auswählen. Sie müssen eine interne Nebenstellenummer als Ziel von Rufumleitung zu angeben. Bestimmte Weiterleitungsoptionen erfordern eine Telefonsystemkonfiguration. Zum Beispiel kann das Tätigen ausgehender Anrufe für ausgewählte Benutzer gesperrt werden. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in ein Nummerfeld.
6. Wählen Sie die gewünschte Telefonnummer aus der Liste aus.
7. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 48

Einrichten des Twinning mit Mobiltelefon

Wenn Twinning im System aktiviert ist, klingelt bei allen eingehenden Anrufen das Telefon der Nebenstellenummer sowie der externen Twinning-Nummer. Zum Beispiel könnte dadurch das Telefon der Nebenstellenummer sowie das Mobiltelefon eines Benutzers klingeln. Der Anruf kann entweder an der Nebenstelle oder am Mobiltelefon angenommen werden. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator. Twinning mit Mobiltelefon ist eine lizenzierte Funktion.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn eine der Optionen für die Rufweiterleitung aktiv ist, klingelt sowohl das externe Telefon als auch das Telefon der Nebenstelle, an das die Anrufe weitergeleitet werden.

Wenn Kontokennungen verwendet werden, kann sich der Benutzer nicht bei einem Konto anmelden, wenn er einen Anruf am externen Telefon annimmt.

Wenn die Funktion Do Not Disturb ausgewählt ist, wird bei allen Anrufen der internen Nebenstelle das Besetztzeichen wiedergegeben. Das externe Telefon des Benutzers klingelt nicht. Wenn ein Anrufer in die DND-Ausnahmeliste eingetragen wird, klingelt nur das interne Telefon. Benutzer können keine Nummern zur DND-Ausnahmeliste hinzufügen. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Wenn die Option Follow Me ausgewählt ist, klingelt nur die Nebenstelle, an die die Anrufe weitergeleitet werden. Das externe Telefon klingelt nicht.

Wenn die Einstellungen auf eine andere Weise aktualisiert werden, z. B. über eine andere Anwendung oder über das Telefon eines Benutzers, dann werden die in SoftConsole angezeigten Werte nicht automatisch aktualisiert, wenn sie bereits davor angezeigt wurden. Die im SoftConsole-Verzeichnis angezeigten Werte sind die Werte, die aktuell waren, als der Benutzer/die Gruppe ausgewählt wurde.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  im Bereich **Verzeichnis**.
2. Klicken Sie auf .
3. Klicken Sie auf **Rufweiterleitung**.
4. Wählen Sie **Twining mit Mobiltelefon** aus.
5. Geben Sie die Telefonnummer für das Twinning mit der Nebenstelle des Benutzers in das Feld **Twining mit Mobiltelefon** ein. Geben Sie Telefonnummern ohne Leerstellen ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 48

Verhalten von Rufumleitung zu

Wenn Sie die Weiterleitungsart Rufumleitung zu auswählen, leitet das System alle Anrufe an die festgelegte Nebenstellenummer weiter. Verwenden Sie diese Funktion, um Anrufe vorübergehend umzuleiten, wenn Sie sich nicht an Ihrer Nebenstelle befinden, aber eine andere Nebenstelle nutzen können. Sie müssen eine interne Nebenstellenummer als Ziel angeben.

Rufumleitung zu funktioniert in den folgenden Situationen:

- Sie können Anrufe von Ihrer ursprünglichen Nebenstelle tätigen. Die einzigen Anrufe, die von Ihrer ursprünglichen Nebenstelle empfangen werden können, sind Anrufe, die von der Zielnebenstelle von Rufumleitung zu getätigt werden.
- Eine Kurzwahl, die Ihrer ursprünglichen Nebenstellenummer zugeordnet ist, zeigt nicht an, dass die Anrufe zu einer anderen Nummer weitergeleitet werden.
- Wenn Sie eine Abwesenheitsnachricht festgelegt haben, wird sie den Anrufern angezeigt. Wenn die Nebenstelle über eine aktive Abwesenheitsnachricht verfügt, wird sie nicht angezeigt, da Ihre Abwesenheitsnachricht Vorrang hat.

Weiterleitungseinstellungen beeinflussen das Verhalten von Rufumleitung zu

Die folgenden Weiterleitungsoptionen wirken sich auf die Funktionsweise von Rufumleitung zu aus:

Rufweiterleitung sofort	Einstellung wird ignoriert.
Rufweiterleitung bei Besetzt	Wenn die Zielnebenstelle besetzt ist, wird der Anruf an das Ziel von Rufweiterleitung bei Besetzt weitergeleitet. Wenn der Anruf nicht an der Nebenstelle angenommen wird, wird er an Ihre Voicemail vermittelt, soweit vorhanden.
Rufweiterleitung nach Zeit	Wenn der Anruf nicht an der Zielnebenstelle angenommen wird, wird die Einstellung von Rufweiterleitung nach Zeit ignoriert und er wird an Ihre Voicemail vermittelt, soweit vorhanden.

Szenarien

Anna Webb (Nebenstelle 206) leitet mit Rufumleitung zu alle ihre Anrufe an Nebenstelle 207 um. Bei Anna geht ein Anruf ein. Das folgende Verhalten hängt von Nebenstelle 207 ab:

Szenario	Rufweiterleitung bei Besetzt/ Keine Antwort	Keine Rufweiterleitung
Nebenstelle 207 ist besetzt.	Der Anruf wird an Annas Nebenstellenummer von Rufweiterleitung bei Besetzt vermittelt.	Der Anruf wird an Annas Voicemail vermittelt.
Keine Antwort an Nebenstelle 207.	Der Anruf wird an Annas Voicemail vermittelt.	Der Anruf wird an Annas Voicemail vermittelt.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 48

Verhalten von Rufweiterleitung sofort

Wenn Sie Rufweiterleitung sofort auswählen und eine Zielnummer eingeben, leitet das System alle Ihre Anrufe an eine Nebenstellenummer oder, sofern aktiviert, an eine externe Nummer um. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, um festzustellen, ob Sie einen Anruf an eine externe Nummer weiterleiten können.

Rufweiterleitung sofort funktioniert folgendermaßen:

- Sie können ausgehende Anrufe von Ihrer Nebenstelle aus tätigen. Die einzigen Anrufe, die Sie erhalten können, wenn alle Ihre Anrufe weitergeleitet werden, sind Anrufe von der Zielnummer.
- Wenn Sie eine Abwesenheitsnachricht festgelegt haben, wird sie dem Anrufer angezeigt. Wenn die Nebenstelle über eine aktive Abwesenheitsnachricht verfügt, wird sie nicht angezeigt, da Ihre Abwesenheitsnachricht Vorrang hat.

Weiterleitungseinstellungen beeinflussen das Verhalten von Rufweiterleitung sofort

Die folgenden Weiterleitungsoptionen wirken sich auf die Funktionsweise von Rufweiterleitung sofort aus:

Rufumleitung zu	Überschreibt die Einstellung von Rufweiterleitung sofort.
Rufweiterleitung für Sammelanschlussanrufe	Wird nur auf Sammelanschlüsse angewandt, für die ein sequenzieller oder zyklischer Rufmodus konfiguriert ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator. Dazu zählen interne Anrufe an den Sammelanschluss, unabhängig von der Einstellung Interne Anrufe weiterleiten .
Rufweiterleitung bei Besetzt	Nicht verfügbar.
Rufweiterleitung nach Zeit	Nicht verfügbar.

Szenarien

Rufweiterleitung sofort	Rufweiterleitung für Sammelanschlussanrufe	Rufweiterleitung für eingehende Anrufe	Verhalten
Ja	Ja	Ja	Alle Anrufe werden an die Zielnummer von Rufweiterleitung sofort umgeleitet.
Ja	Ja	Nein	Von Ihrer Nebenstelle empfangene externe Anrufe und Sammelanschlussanrufe werden an die Zielnummer von Rufweiterleitung sofort umgeleitet.
Ja	Nein	Nein	Externe Anrufe werden an die Zielnummer weitergeleitet. Interne Anrufe, z. B. auch Sammelanschlussanrufe, werden an Ihre Nebenstelle durchgestellt.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 48

Verhalten von Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort

Wenn Sie Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort auswählen, werden Ihre Anrufe an die Nummer umgeleitet, die im Feld **Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort** angegeben ist. Die gleiche Nummer wird für Anrufe verwendet, die weitergeleitet werden, wenn Ihre Nebenstelle besetzt ist oder der Anruf nicht beantwortet wird.

Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort funktioniert folgendermaßen:

- Wenn Sie Rufweiterleitung nach Zeit zum ersten Mal aktivieren, wird die Option Interne Anrufe weiterleiten automatisch aktiviert. Wenn die Optionen Interne Anrufe weiterleiten und Rufweiterleitung nach Zeit deaktiviert werden, wird bei der nächsten Aktivierung von Rufweiterleitung nach Zeit die Option Interne Anrufe weiterleiten nicht automatisch aktiviert.
- Wenn Sie eine Abwesenheitsnachricht eingerichtet haben und die Weiterleitungsoption Rufweiterleitung bei Besetzt/Keine Antwort aktiviert ist, wird den Anrufern der entsprechende Text angezeigt. Wenn die Nebenstelle über eine aktive Abwesenheitsnachricht verfügt, wird sie nicht angezeigt, da Ihre Abwesenheitsnachricht Vorrang hat.

Szenarien

Rufweiterleitung bei Besetzt	Rufweiterleitung nach Zeit	Interne Anrufe weiterleiten	Verhalten
Ja	Nein	Nein	Externe Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn Ihre Nebenstelle besetzt ist. Interne Anrufe werden an Ihre Voicemail vermittelt, sofern verfügbar.
Ja	Nein	Ja	Alle Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn Ihre Nebenstelle besetzt ist.
Nein	Ja	Nein	Externe Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn der Anruf nicht an Ihrer Nebenstelle angenommen wird. Interne Anrufe werden an Ihre Voicemail vermittelt, sofern verfügbar.
Nein	Ja	Ja	Alle Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn der Anruf nicht an Ihrer Nebenstelle angenommen wird.
Ja	Ja	Nein	Externe Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn der Anruf nicht an Ihrer Nebenstelle angenommen wird oder Ihre Nebenstelle besetzt ist. Interne Anrufe werden an Ihre Voicemail vermittelt, sofern verfügbar.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Rufweiterleitung bei Besetzt	Rufweiterleitung nach Zeit	Interne Anrufe weiterleiten	Verhalten
Ja	Ja	Ja	Alle Anrufe werden zur angegebenen Nummer weitergeleitet, wenn der Anruf nicht an Ihrer Nebenstelle angenommen wird oder sie besetzt ist.

Verwandte Links

[Ändern des Benutzerstatus](#) auf Seite 48

Kapitel 6: Verwenden des Anrufverlaufs

In diesem Abschnitt wird die Verwendung des Anrufverlaufs von SoftConsole erläutert. Der Anrufverlauf wird lokal auf dem PC gespeichert, auf dem die Anwendung ausgeführt wird. Daher unterscheidet sich der Anrufverlauf von der separaten Anrufliste, die auf dem Telefon gespeichert ist, das Sie mit SoftConsole verwenden.

Beachten Sie Folgendes: Die Details eines Anrufs werden nach einigen Tagen automatisch aus dem Anrufverlauf entfernt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Allgemeine Einstellungen von SoftConsole](#) auf Seite 74.

Verwandte Links

[Anzeigen des Anrufverlaufs](#) auf Seite 56

[Tätigen von Anrufen aus der Anrufverlaufsansicht](#) auf Seite 56

[Löschen des Anrufverlaufs](#) auf Seite 57

Anzeigen des Anrufverlaufs

Vorgehensweise

Klicken Sie auf **Anzeigen > Verlauf**.

Der Bereich **Anrufverlauf** ersetzt die Bereiche „BLF“ und „Gehaltene Anrufe“.

Verwandte Links

[Verwenden des Anrufverlaufs](#) auf Seite 56

Tätigen von Anrufen aus der Anrufverlaufsansicht

Vorgehensweise

Doppelklicken Sie auf die Telefonnummer, die im Anrufverlauf angezeigt wird.

Verwandte Links

[Verwenden des Anrufverlaufs](#) auf Seite 56

Löschen des Anrufverlaufs

Informationen zu diesem Vorgang

Die Details eines Anrufs werden nach einigen Tagen automatisch aus dem Anrufverlauf entfernt. Die Aufbewahrungsdauer wird durch die Konsoleneinstellung **Aufbewahrungsdauer des Anrufverlaufs (Tage)** bestimmt, siehe [Allgemeine Einstellungen von SoftConsole](#) auf Seite 74.

Bei Bedarf können Sie jedoch alle Aufrufe auf einer bestimmten Registerkarte oder auf allen Registern wie folgt manuell löschen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anrufverlauf.
2. Zum Entfernen aller Anrufe aus der aktuellen Registerkarte wählen Sie **Löschen** aus.
3. Zum Entfernen aller Anrufe aus allen Registerkarten wählen Sie **Alle Registerkarten löschen** aus.

Verwandte Links

[Verwenden des Anrufverlaufs](#) auf Seite 56

Kapitel 7: Konfigurieren der SoftConsole-Anwendung

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Steuerelemente erläutert, mit denen die Darstellung und der Betrieb der Anwendung konfiguriert werden können.

SoftConsole-Einstellungen

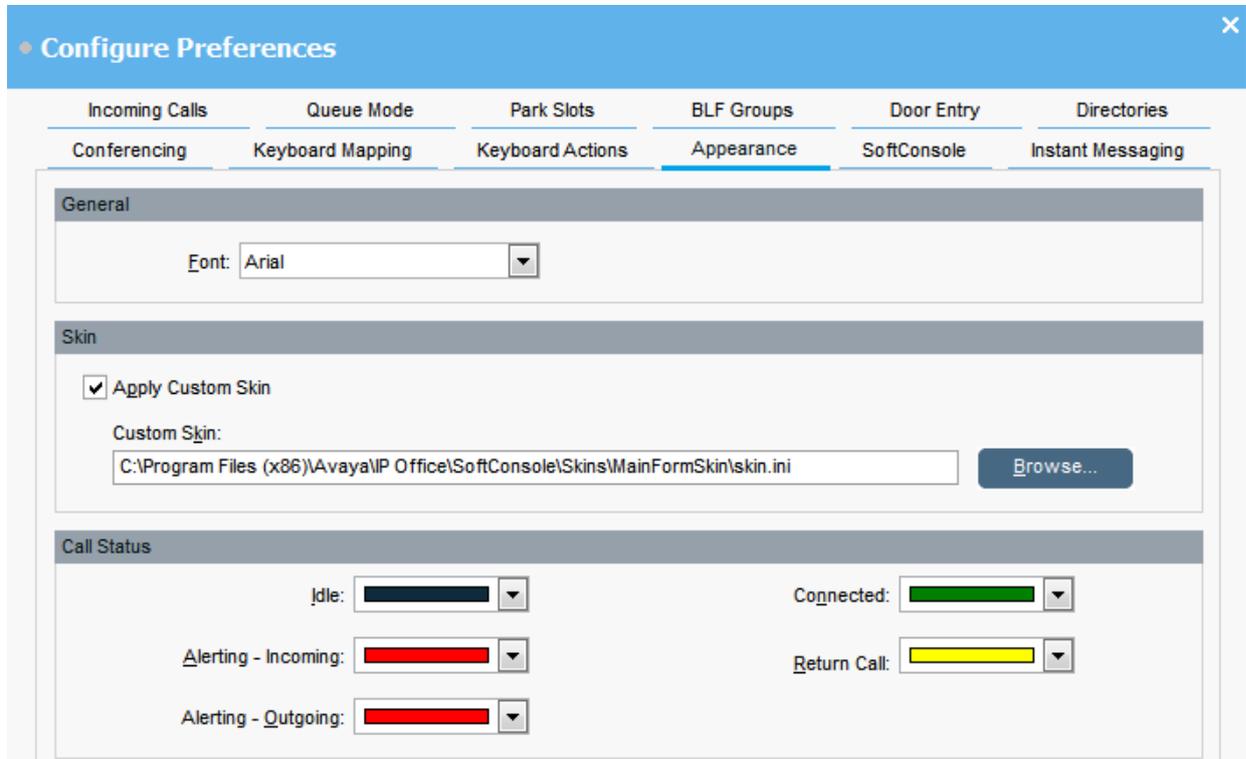
Sie können die SoftConsole-Einstellungen konfigurieren oder bearbeiten, indem Sie auf  **Einstellungen** klicken und dann die gewünschten Registerkarten auswählen.

Registerkarte	Beschreibung
Anzeige	Allgemeine Darstellung von SoftConsole ändern. Beispielsweise können Sie die verwendete Schriftart und die Farben zur Angabe des Anrufstatus ändern.
BLF-Gruppen	BLF-Gruppen (Besetztlampenfeld-Gruppen) erstellen, bearbeiten und löschen. Sie können auch die Reihenfolge der Gruppen neu anordnen.
Konferenzen	Namen von Konferenzräumen festlegen.
Verzeichnisse	Festlegen, ob Verzeichnisinformationen in die Verzeichnisanzeige oder in die Eigenschaften der einzelnen Einträge aufgenommen werden.
Tür-Eingabe	Türnamen angeben. Sie können Türen erst dann mit SoftConsole steuern, wenn Sie Türnamen eingegeben haben.
Eingehende Anrufe	Optional einen passenden Namen für einen eingehenden Anruf angeben. Sie können den Abgleich der Nummern verwenden, um bei Anrufen eine bestimmte Skript- oder Mediendatei wiederzugeben.
Tastaturaktionen	Standardmäßig ausgelöste Aktionen anpassen, wenn Sie Text oder eine Nummer eingeben.
Tastaturbelegung	Shortcut-Tasten anzeigen und ändern.
Parkbereich	Verfügbare Schaltflächen für Parkbereiche und dazugehörige IDs festlegen.
Warteschlangenmodus	Bis zu acht Sammelanschlüsse konfigurieren und überwachen.
SoftConsole	Konfigurieren, wie SoftConsole Ihre Änderungen am Bildschirm-Layout speichert. Sie können auch das Verhalten von SoftConsole festlegen, wenn Sie das Anwendungsfenster schließen.
Sofortnachrichten	Unterstützung für Sofortnachrichten konfigurieren.

Anpassen der Darstellung von SoftConsole

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können das allgemeine Erscheinungsbild von SoftConsole ändern. Beispielsweise können Sie die verwendete Schriftart und die Farben zur Angabe des Anrufstatus ändern.



Voraussetzungen

Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Design verwenden möchten, benötigen Sie eine Designdefinitionsdatei.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Anzeige** aus.
3. **(Optional)** Wählen Sie im Dropdown-Menü **Schriftart** eine neue Schriftart aus.
4. **(Optional)** Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Design auswählen und verwenden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benutzerdefinierte Darstellung übernehmen**.

Ein Design besteht aus mehreren Dateien und legt die gesamte Darstellung der Anwendung fest. Standardmäßig sind keine zusätzlichen Designs verfügbar.

Klicken Sie auf **Durchsuchen** und laden Sie Ihre Designdefinitionsdatei hoch.

5. **(Optional)** Ändern Sie die Anrufstatusfarben.

Sie können jedem Anrufstatus eine eigene Farbe zuweisen. Diese Farben werden am Rand des Anrufrdetails-Bereichs angezeigt. Verfügbare Anrufstatusoptionen:

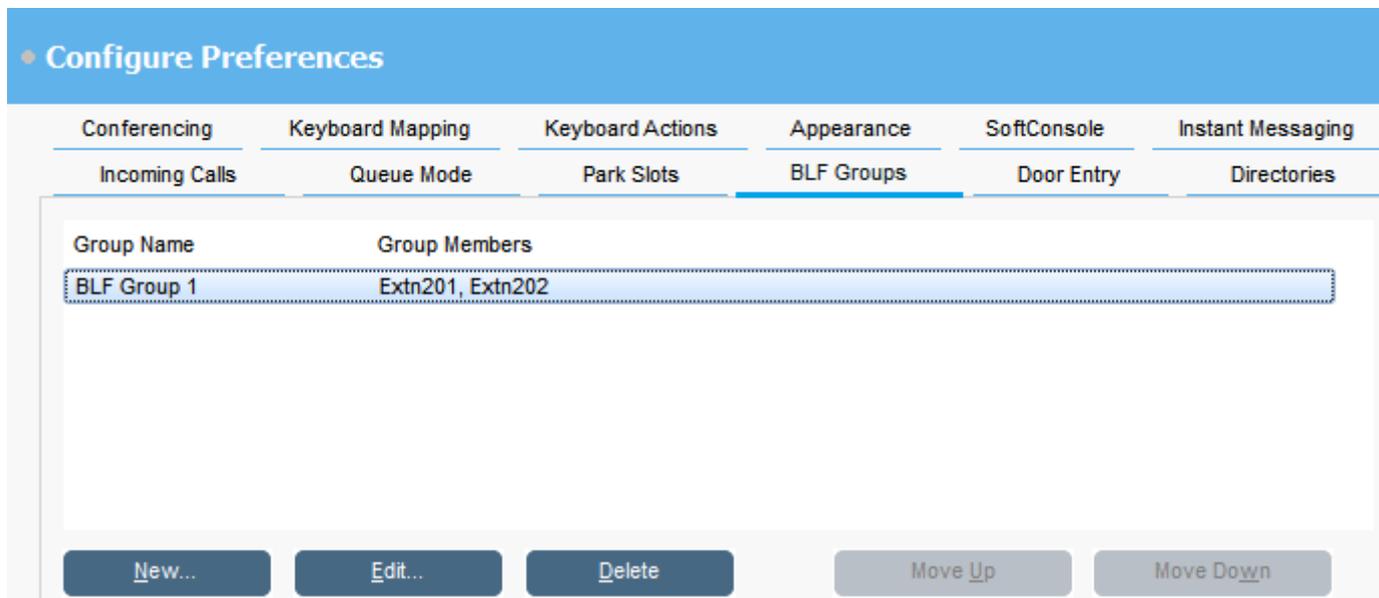
- **Inaktiv**

- **Benachrichtigen – Eingehend**
- **Benachrichtigen – Ausgehend**
- **Verbunden**
- **Rückruf**

Arbeiten mit BLF-Gruppen

Informationen zu diesem Vorgang

Besetztlampenfeld-Symbole (BLF-Symbole) zeigen den Benutzerstatus und die Kurzwahl auf einen Blick an. Sie können Symbole für andere Nummern hinzufügen, die der Kurzwahl dienen. Sie können BLF-Symbole auch gruppieren, damit sie auf verschiedenen benannten Registerkarten angezeigt werden.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **BLF-Gruppen** aus.
Das Menü zeigt die Namen der einzelnen Gruppen und die Mitglieder in den Gruppen an.
3. Erstellen einer neuen BLF-Gruppe:
 - a. Klicken Sie auf **Neu**.
Sie können auch einen Rechtsklick auf den leeren Raum im **BLF**-Bereich ausführen und dann **Neu > BLF-Gruppen** auswählen.
 - b. Geben Sie einen eindeutigen Benutzernamen in **BLF-Gruppenname** ein.
 - c. Wählen Sie die gewünschten Mitglieder von der Liste **Keine Mitglieder der BLF-Gruppe** aus.

Sie können bei Ihrer Tastatur auf **Strg** drücken, um gleichzeitig mehrere Mitglieder auszuwählen.

- d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die ausgewählten Mitglieder hinzuzufügen.
- e. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Die neueste BLF-Gruppe wird am Listenende angezeigt.

4. Bearbeiten der ausgewählten BLF-Gruppe:
 - a. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 - b. Fügen Sie nach Bedarf Gruppenmitglieder hinzu oder entfernen Sie sie.
 - c. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.
5. Zum Löschen der ausgewählten BLF-Gruppe klicken Sie auf **Löschen**.
6. Ändern der Position der BLF-Gruppen in der Liste:
 - a. Wählen Sie die Gruppe aus, die Sie verschieben möchten.
 - b. Klicken Sie nach Bedarf auf **Nach oben** bzw. **Nach unten**.

Ändern der Ansicht des BLF-Bereichs

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich und wählen Sie **Anzeigen** aus.
2. Wählen Sie eine Ansicht aus.

Auswahl	Beschreibung
Strg + Alt + G	Große Symbole
Strg + Alt + S	Kleine Symbole
Strg + Alt + I	Symbolliste
Strg + Alt + D	Details

3. Zum Ändern der Symbolanordnung klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich und wählen Sie **Anordnen** aus.
4. Wählen Sie Ihre gewünschte Symbolanordnung aus.

Auswahl	Beschreibung
Strg + Alt + N	Namen-Reihenfolge
Strg + Alt + M	Nummern-Reihenfolge
Strg + Alt + U	Status-Reihenfolge

5. Zum Ändern der Nachrichten-Ansicht für kleine oder große Symbole in horizontal drücken Sie auf **Strg + Alt + H**.
6. Zum Ändern der Nachrichten-Ansicht für kleine oder große Symbole in vertikal drücken Sie auf **Strg + Alt + V**.

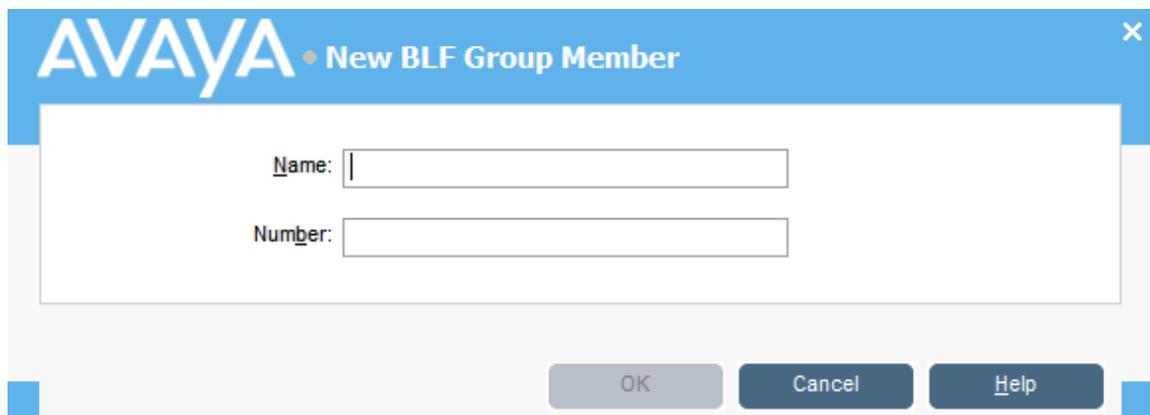
Hinzufügen von Mitgliedern zu einer BLF-Gruppe

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können über den BLF-Bereich im Hauptfenster Mitglieder zu einer BLF-Gruppe hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie eine der folgenden Aktionen, um neue Mitglieder zu einer BLF-Gruppe hinzuzufügen:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den BLF-Bereich, wählen Sie **Neu** aus und klicken Sie auf **BLF-Gruppenmitglied**.
 - Drücken Sie `Strg + Alt + B`.
 - Doppelklicken Sie auf den BLF-Bereich.



2. Geben Sie den **Name** und die **Nummer** für das neue Mitglied ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um zum BLF-Bereich zurückzukehren.

Benennen von Konferenzräumen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die beiden in SoftConsole verfügbaren Konferenzräume benennen. Die Namen werden auf den Telefondisplays der internen Benutzer im Konferenzraum angezeigt.

! Wichtig:

Die Konferenzraum-Funktionen können erst verwendet werden, wenn die Räume benannt wurden.

• **Configure Preferences**

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1

Name:

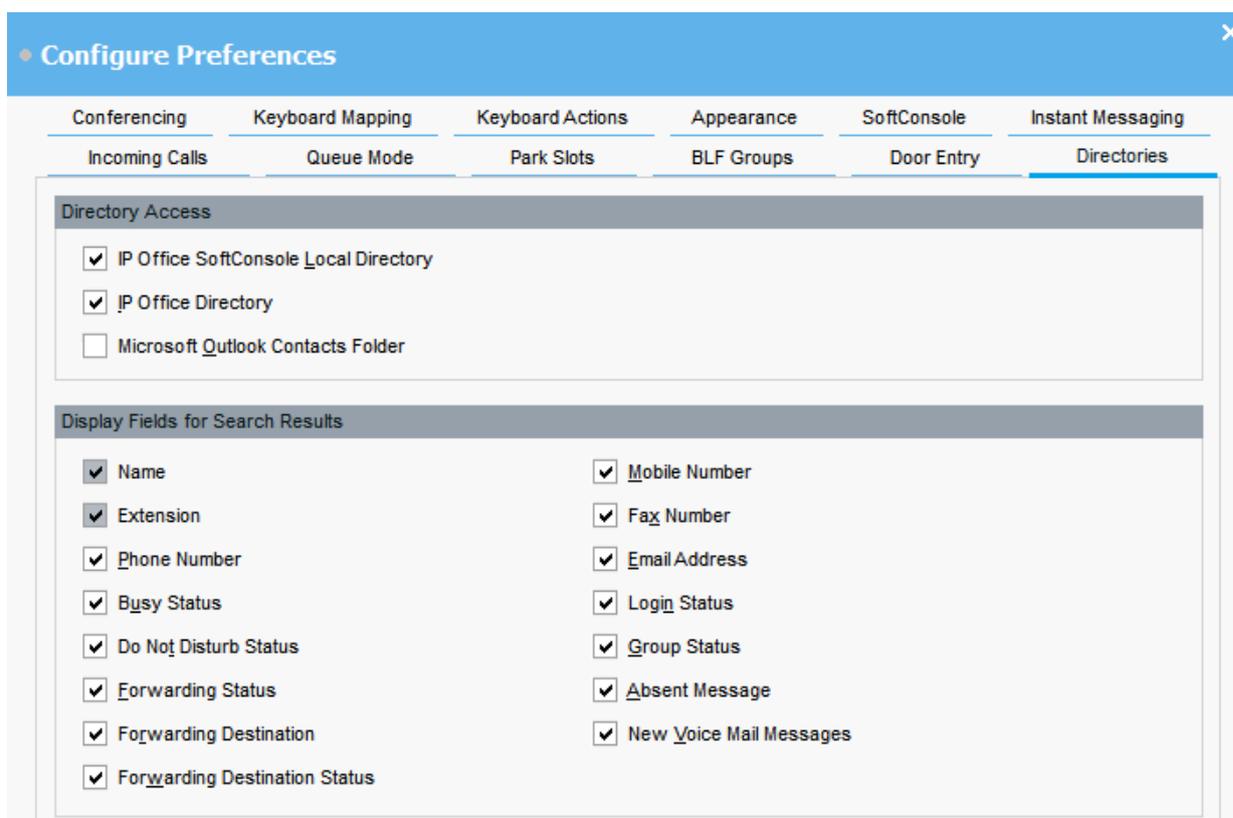
Conference Room 2

Name:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **\ Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Konferenzen** aus.
3. Geben Sie jedem Konferenzraum einen eindeutigen Namen.
Ein Name kann maximal 10 Zeichen enthalten.

Konfigurieren der Verzeichnisanzeige



Verzeichniszugriff

Die Optionen in diesem Abschnitt zeigen, wo Sie die Verzeichnisnummern von Benutzern oder Gruppen erhalten.

Name der Option	Beschreibung
Lokales Verzeichnis IP Office SoftConsole	Von SoftConsole lokal gespeicherte Verzeichniseinträge anzeigen.
IP Office-Verzeichnis	Im Telefonsystem gespeicherte Systemverzeichniseinträge anzeigen.
Microsoft Outlook Kontakte-Ordner	Mit dieser Option können Adressbucheinträge von Outlook in das Verzeichnis aufgenommen werden. <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> Hinweis:</div> <ul style="list-style-type: none"> Outlook muss dazu auf demselben Computer ausgeführt werden. Outlook muss mit Administratorrechten ausgeführt werden. </div>

Verzeichnisfelder für Suchergebnisse

Wenn die Verzeichnissuche eine Übereinstimmung mit einem einzelnen Verzeichniseintrag ergibt, werden Informationen zum Eintrag im Verzeichnisbereich angezeigt.

Konfigurieren der lokalen SoftConsole-Verzeichniseinträge

Auf der Registerkarte **Eingehende Anrufe** können Sie Verzeichnisnamen und -nummern festlegen, die im Verzeichnisbereich als lokales Verzeichnis von SoftConsole angezeigt werden. Die Verzeichnisnummern können verwendet werden, um ausgehende Anrufe zu tätigen und einen passenden Namen für eingehende Anrufe bereitzustellen.

Sie können der Nummer eine bestimmte Skript- oder Mediendatei zuordnen, die angezeigt bzw. wiedergegeben wird, wenn SoftConsole einen Anruf von der entsprechenden Nummer erhält. Sie können auch eine standardmäßige Skript- oder Audiodatei für alle gewöhnlichen Anrufe festlegen. Diese Einstellungen werden dann angewandt, wenn der eingehende Anruf mit keiner spezifischen Nummer übereinstimmt, die eine eigene Skript- oder Audiodatei verwendet.

Configure Preferences

Conferencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | **SoftConsole** | Instant Messaging

Incoming Calls | Queue Mode | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | **Directories**

IP Office SoftConsole Local Directory

Name	Number	Script File	Media File
Tallboy	0155567879		

New... Edit... Delete Open Directory File...

Default Call Handling

Script File: Browse for Script File...

Media File: Browse for Media File...

OK Cancel Help

Lokales Verzeichnis IP Office SoftConsole:

Diese Tabelle enthält das lokal gespeicherte Kontaktverzeichnis von SoftConsole.

Feldname	Beschreibung
Name	Der Name des Kontakts.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Feldname	Beschreibung
Nummer	Die Telefonnummer, die bei Auswahl des Verzeichniseintrags gewählt wird. Diese Nummer wird auch für den Abgleich mit eingehenden Anrufen verwendet.
Skriptdatei	Ein Skript kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird das Skript im Verzeichnisbereich angezeigt. Die Skriptdatei kann eine TXT- oder RTF-Datei sein.
Mediendatei	Eine Audiodatei kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird die Datei vom SoftConsole-Computer wiedergegeben. Es muss sich um eine WAV-Datei handeln.

Schaltfläche	Beschreibung
Neu	Neuen Verzeichniseintrag hinzufügen.
Bearbeiten	Ausgewählten Eintrag bearbeiten.
Löschen	Ausgewählten Eintrag löschen.
Verzeichnisdatei öffnen	Speicherdatei für die lokalen Verzeichniseinträge von SoftConsole ändern. Die Einträge der ausgewählten Datei werden dann im Fenster aufgelistet.

Standard-Anrufbearbeitung:

Mit diesen Feldern kann eine Skriptdatei und/oder Mediendatei mit Anrufen verknüpft werden, für die keine eigene Skript- und/oder Mediendatei im Verzeichnis angegeben ist.

Feldname	Beschreibung
Skriptdatei	Ein Skript kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird das Skript im Verzeichnisbereich angezeigt. Als Skriptdatei kann eine TXT- oder RTF-Datei verwendet werden.
Mediendatei	Eine Audiodatei kann dem Verzeichniseintrag zugeordnet werden. Wenn ein eingehender Anruf mit der Verzeichnisnummer übereinstimmt, wird die Datei vom SoftConsole-Computer wiedergegeben. Es muss sich um eine WAV-Datei handeln.

Eingeben von Türnamen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen einen Türnamen eingeben, bevor Sie eine mit dem Telefonsystem verbundene Tür steuern können.

The screenshot shows a 'Configure Preferences' window with a blue header and a close button (X). Below the header are several tabs: Conferencing, Keyboard Mapping, Keyboard Actions, Appearance, SoftConsole, and Instant Messaging. Under the 'SoftConsole' tab, there are sub-tabs: Incoming Calls, Queue Mode, Park Slots, BLF Groups, Door Entry (which is selected), and Directories. The 'Door Entry' sub-tab contains two sections, 'Door 1' and 'Door 2'. Each section has a 'Name' field and an 'Entry Code' field. In the 'Door 1' section, the 'Entry Code' field contains the number '1'. In the 'Door 2' section, the 'Entry Code' field contains the number '2'.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Tür-Eingabe** aus.
3. Geben Sie bei **Name** den Namen ein, den Sie für die Tür verwenden möchten.
Zum Beispiel können Sie den Namen `Ladebucht` für eine Tür zu einer Ladebucht angeben.
Der **Eingabecode** jedes Türnamens wird automatisch auf 1 oder 2 festgelegt. Die Nummer steht für das Tür-Relais, das aktiviert werden muss. Sie können die Eingabecodes nicht ändern.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

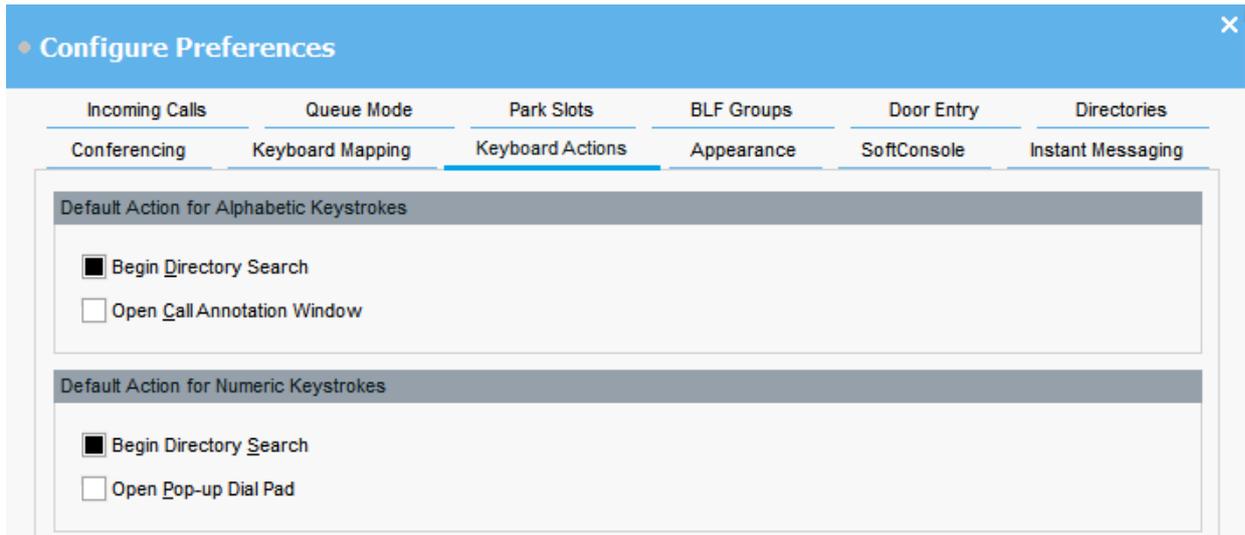
Ergebnis

Jetzt können Sie über **Extras > Tür-Eingabe** eine Tür öffnen. Dann können Sie den gewünschten Türnamen aus dem Menü auswählen.

Konfigurieren von Tastaturaktionen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können festlegen, welche Aktionen in SoftConsole bei alphabetischen oder numerischen Tastenanschlägen ausgelöst werden.



Voraussetzungen

Wenn Sie das Feld **Maximale Länge für Anrufhinweise** bearbeiten möchten, müssen Sie sich bei SoftConsole im Administrator-Modus anmelden.

Vorgehensweise

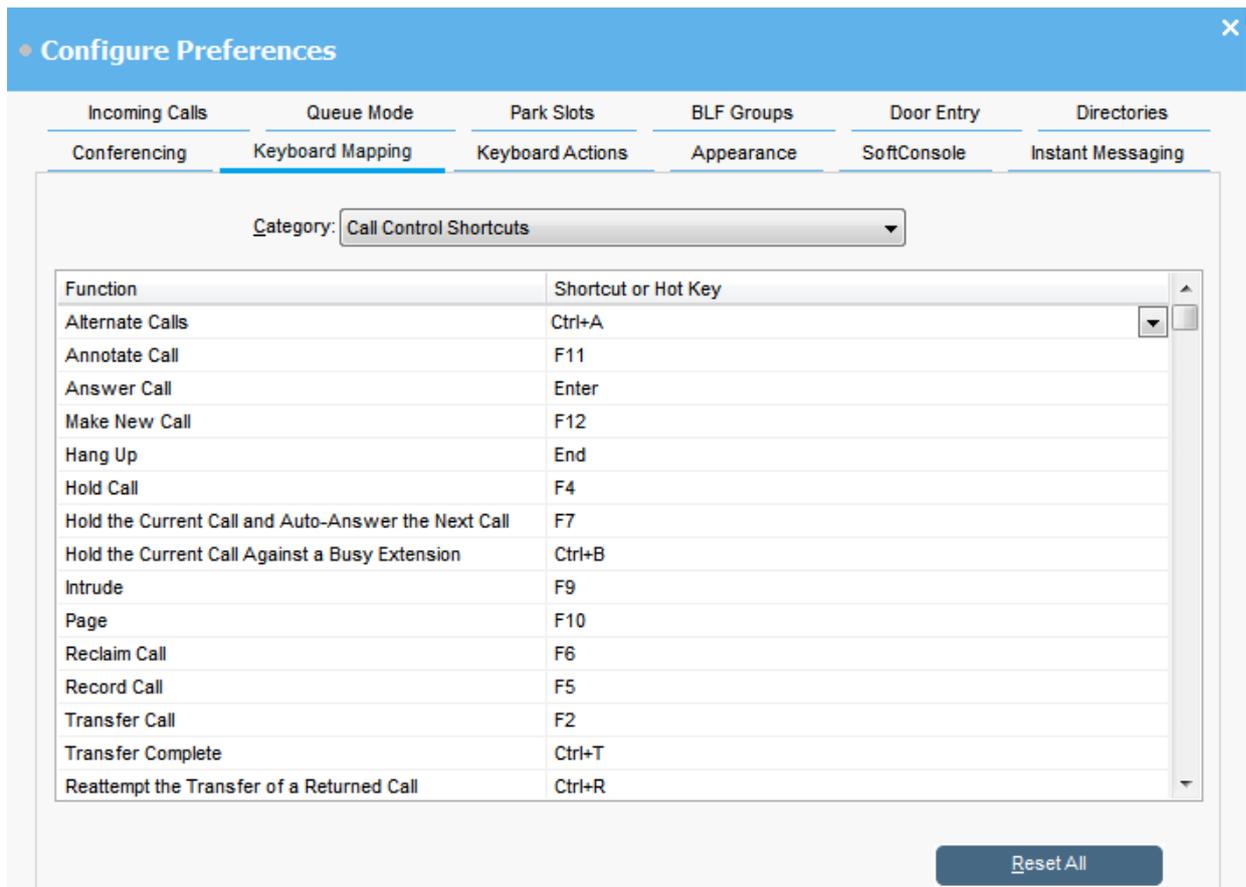
1. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Tastaturaktionen** aus.
3. Wählen Sie die gewünschte Standardaktion für alphabetische Tastenanschläge aus. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **Verzeichnissuche beginnen**
 - **Anrufkommentar-Fenster öffnen**
4. Wählen Sie die gewünschte Standardaktion für numerische Tastenanschläge aus. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **Verzeichnissuche beginnen**
 - **Popup-Tastenfeld öffnen**
5. **(Optional)** Wenn Sie sich im Administrator-Modus befinden, bearbeiten Sie bei Bedarf **Maximale Länge für Anrufhinweise**.

Die Standardlänge beträgt 16 Zeichen. Wenn Sie diesen Wert erhöhen, wird der Hinweis möglicherweise nicht auf allen Telefonen und in allen Anwendungen vollständig sichtbar sein. Die in diesem Feld angegebene Länge gilt auch für Textnachrichten, die Sie an die Telefone anderer Benutzer senden.

Bearbeiten von Shortcuts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Shortcuts für SoftConsole anzeigen und bearbeiten.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf ↘ **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Tastaturbelegung** aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Kategorie** die Shortcuts aus, die angezeigt werden sollen.

Eine der Kategorien ist z. B. „Shortcuts der Anrufsteuerung“.

4. Bearbeiten einer bestimmten Shortcut-Taste:
 - a. Wählen Sie die aktuelle Shortcut-Taste aus.
 - b. Wählen Sie eine neue Shortcut-Taste über das Dropdown-Menü aus.

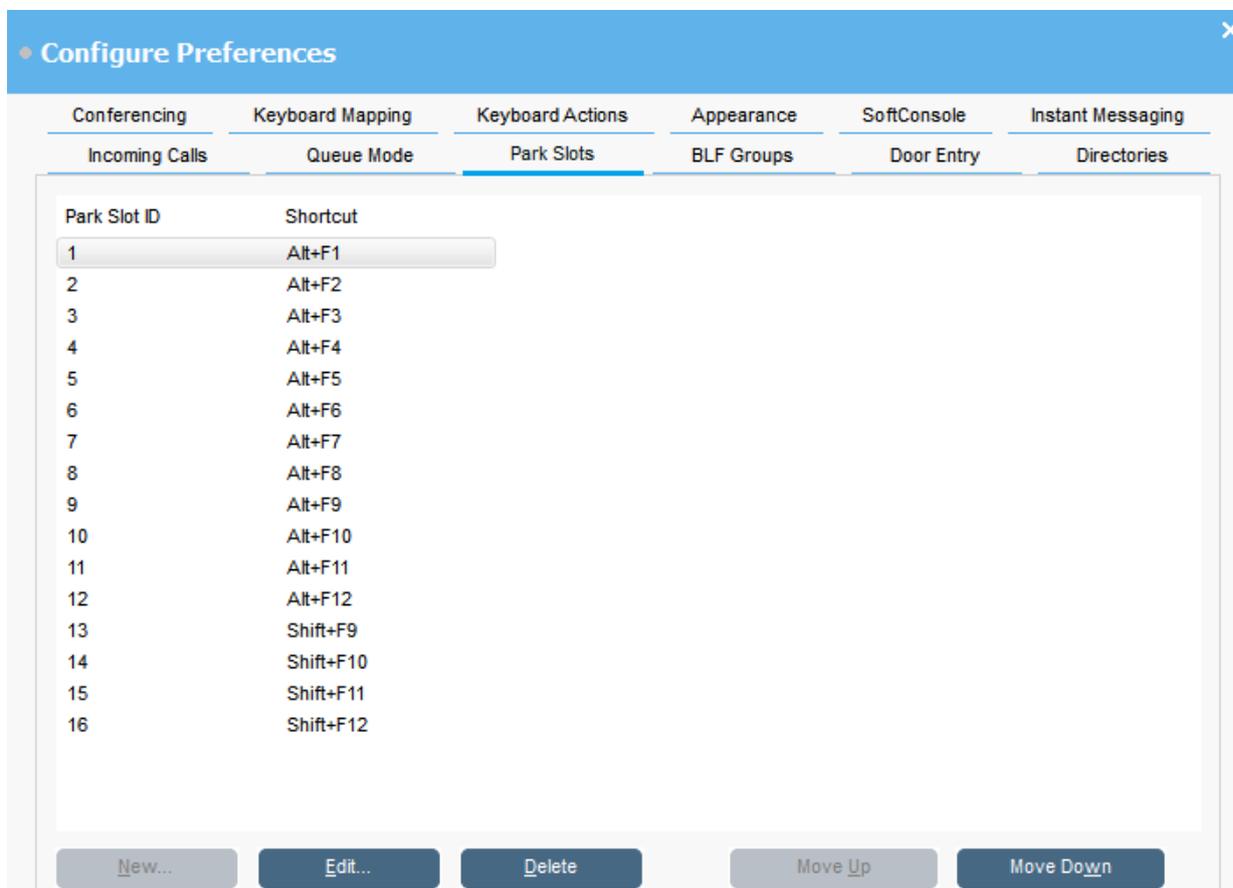
Es wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn die neue ausgewählte Shortcut-Taste bereits verwendet wird.

5. Um alle Shortcut-Tasten auf die Standardeinstellungen zurückzusetzen, klicken Sie auf **Alles zurücksetzen**.

Konfigurieren von Parkbereichen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Anzahl der verfügbaren **Parkbereich**-Schaltflächen und die Tasten für die einzelnen IDs festlegen.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Parkbereiche** aus.
3. Hinzufügen oder Bearbeiten eines Parkbereichs:
 - a. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Parkbereich hinzuzufügen.
 - b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um den ausgewählten Parkbereich zu bearbeiten.
 - c. Geben Sie die alphanumerische Parkbereichs-ID ein oder bearbeiten Sie diese. Sie darf Buchstaben und Zahlen, aber keine Leerstellen enthalten.

* Hinweis:

Wenn Sie einen sicheren Parkbereich benötigen, konfigurieren Sie die Parkbereichs-ID mit Text. Sie werden den Anruf nicht mit den Telefontasten entparken können. Stattdessen benötigen Sie eine **Parkbereich**-Schaltfläche in der Anwendung, die auf den gleichen Text eingestellt ist.

- d. Geben Sie einen Shortcut zum Parken oder Entparken eines Anrufs in einen bestimmten Parkbereich ein. Sie können auch die Registerkarte **Tastaturbelegung** verwenden, um die Shortcuts zu bearbeiten.
4. Um den ausgewählten Parkbereich aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf **Löschen**.
5. So ändern Sie die Reihenfolge der konfigurierten Parkbereiche:
 - a. Wählen Sie den Parkbereich aus, den Sie verschieben möchten.
 - b. Klicken Sie nach Bedarf auf **Nach oben** bzw. **Nach unten**.

Konfigurieren von Parkbereichen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Anzahl der verfügbaren **Parkbereich**-Schaltflächen und die Tasten für die einzelnen IDs festlegen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **\ Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Parkbereiche** aus.
 - a. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Parkbereich hinzuzufügen.
 - b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um den ausgewählten Parkbereich zu bearbeiten.

3. Konfigurieren Sie den Parkbereich je nach Bedarf:

Auswahlmöglichkeit	Beschreibung der Auswahl
Parkbereichs-ID	<p>Jede ID kann alphanumerische Zeichen enthalten, also Zahlen und Buchstaben. Sie darf jedoch keine Leerstellen enthalten.</p> <p>* Hinweis:</p> <p>Wenn Sie einen sicheren Parkbereich benötigen, konfigurieren Sie die Parkbereichs-ID mit Text. Sie werden den Anruf nicht mit den Telefontasten entparken können. Stattdessen benötigen Sie eine Parkbereich-Schaltfläche in der Anwendung, die auf den gleichen Text eingestellt ist.</p>

Auswahlmöglichkeit	Beschreibung der Auswahl
Tastenkombination	Ein Shortcut, mit dem der Benutzer einen Anruf in einem bestimmten Parkbereich parken und entparken kann. Die Shortcuts können auch im Menü „Tastaturbelegung“ bearbeitet werden.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren der Warteschleifenüberwachung für Sammelanschlüsse

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Warteschleifenüberwachung für einen bestimmten Sammelanschluss konfigurieren. Sie können bis zu acht Warteschleifen konfigurieren und überwachen. Eine der Warteschleifen ist als Rückrufwarteschleife konfiguriert. Die Rückrufwarteschleife zeigt Anrufe an, die in die Warteschleife gelegt, angenommen und dann vermittelt wurden. In diesem Fall wurde der vermittelte Anruf nicht angenommen. Solche Anrufe werden nicht in die ursprüngliche Warteschleife zurückgelegt, sondern in eine neue Warteschleife namens „Rückruf“.

Configure Preferences

Conferencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | **SoftConsole** | Instant Messaging

Incoming Calls | **Queue Mode** | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | Directories

Name	Number	Alarm Thresholds	Shortcut
Main	500	Calls in Queue: 2; Longest Waiting Time: 30 seconds	Shift+F1

New... Edit... Delete Move Up Move Down

Colour Preferences

Normal Conditions: [] Alarm Conditions: [Orange]

Alarm Handling

If an alarm condition occurs while IP Office SoftConsole is minimized:

- Automatically restore IP Office SoftConsole
- Ask me whether to restore IP Office SoftConsole
- Ignore the alarm

Voraussetzungen

Ein Administrator muss einen Sammelanschluss mit aktivierter Warteschleifenverwendung im Telefonsystem konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **\ Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Warteschlangenmodus** aus.

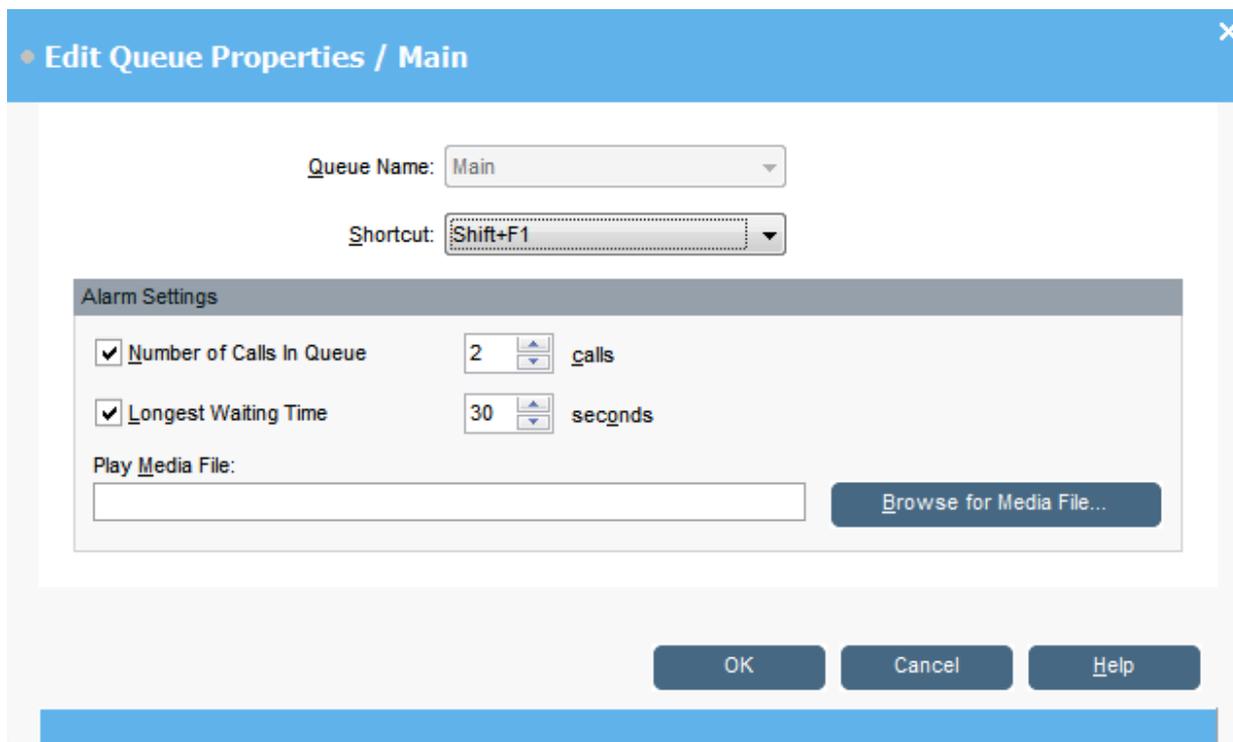
Es werden Details zu den überwachten Warteschleifen auf dem Bildschirm angezeigt. Dort können Sie die Alarmschwellenwerte der einzelnen Warteschleifen sehen. Die Alarmschwellenwerte sind die Anzahl der Anrufe und der am längsten wartende Anruf.
3. Hinzufügen oder Bearbeiten einer Warteschleife:
 - a. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Warteschleife zur Überwachung hinzuzufügen.
 - b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Einstellungen der ausgewählten Warteschleife zu bearbeiten.
 - c. Wählen Sie den gewünschten Warteschleifentyp aus dem Dropdown-Menü **Warteschlangenname** aus.
 - d. Wählen Sie den Shortcut für die Warteschleife aus dem Dropdown-Menü **Tastenkombination** aus.
 - e. Wählen Sie die gewünschten Alarmeinstellungen für die Warteschleife aus.

Weitere Informationen zu Alarmeinstellungen finden Sie unter [Alarmeinstellungen – Feldbeschreibungen](#) auf Seite 74.
4. Um die ausgewählte Warteschleife zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.
5. Anpassen der anzeigten Reihenfolge der Warteschleifen:
 - a. Wählen Sie die Warteschleife aus, die Sie verschieben möchten.
 - b. Klicken Sie nach Bedarf auf **Nach oben** bzw. **Nach unten**.
6. **(Optional)** Im Abschnitt **Farbeinstellungen** können Sie die Farben der Warteschleifen für normale Bedingungen und Alarmbedingungen ändern.
7. **(Optional)** Sie können den Alarmumgang konfigurieren, um festzulegen was passiert, wenn eine Warteschleife den Alarmschwellenwert überschreitet.

Sie können eine der folgenden Optionen für den Alarmumgang auswählen:

- **IP Office SoftConsole automatisch wiederherstellen**
- **IP Office SoftConsole erst nach Bestätigung wiederherstellen**
- **Alarm ignorieren**

Alarmeinstellungen – Felddescriptions



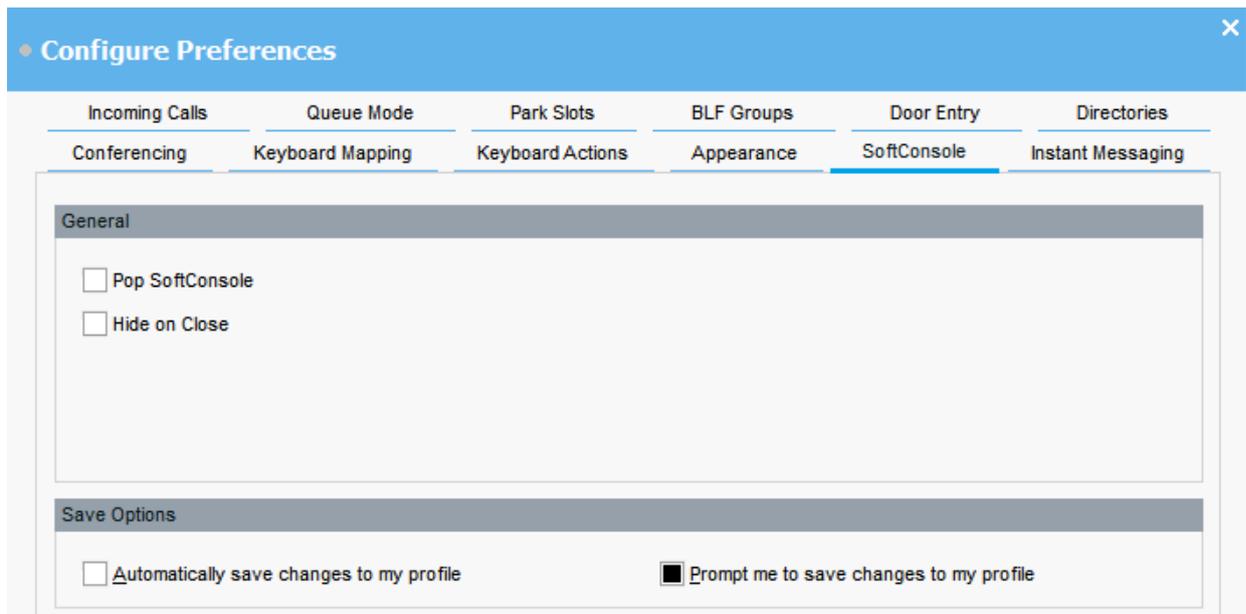
Wenn Sie eine Warteschleife erstellen oder bearbeiten, können Sie die Alarmeinstellungen der folgenden Tabelle konfigurieren.

Name	Beschreibung
Anzahl Anrufe in Warteschlange	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist und die Anzahl der Anrufe in der Warteschleife die angegebene Zahl überschreitet, wird ein Alarm ausgelöst. Sie können die erforderliche Anzahl der Anrufe in der Warteschleife zur Auslösung des Alarms ändern.
Längste Wartezeit	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist und die Anrufwartezeit die angegebene Zeit in Sekunden erreicht, wird ein Alarm ausgelöst. Sie können die erforderliche Anrufwartezeit in Sekunden in der Warteschleife zur Auslösung des Alarms ändern.
Mediendatei abspielen	Sie können eine Audiodatei mit dem gewünschten Alarmton hochladen. Der Alarm wird ausgelöst, wenn ein festgelegter Alarmstatus erreicht wird.

Allgemeine Einstellungen von SoftConsole

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können festlegen, wie Profiländerungen gespeichert werden. Sie können auch festlegen, wie SoftConsole mit eingehenden Anrufen umgeht und wann das Anwendungsfenster geschlossen werden soll.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **\ Einstellungen**.
2. Wählen Sie **SoftConsole** aus.

Auswahlmöglichkeit	Beschreibung der Auswahl
SoftConsole einblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird SoftConsole vor allen anderen ausgeführten Anwendungen angezeigt, sobald ein neuer Anruf eingeht.
Beim Schließen minimieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird SoftConsole in die Windows-Taskleiste minimiert. Sie können die Anwendung beenden, indem Sie  in der Taskleiste auswählen und dann auf Beenden klicken.
Verzeichnis automatisch aktualisieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, aktualisiert SoftConsole die Verzeichniskontakte vom Telefonsystem alle 30 Minuten und jedes Mal, wenn eine Verzeichnissuche durchgeführt wird. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden die Kontakte nur beim Starten von SoftConsole aktualisiert.
Änderungen an meinem Profil automatisch speichern	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Schließen von SoftConsole alle Änderungen an den Konsoleneinstellungen automatisch in dem Profil gespeichert, das bei der Anmeldung ausgewählt wurde.
Änderungen an meinem Profil erst nach Bestätigung speichern	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Sie beim Schließen von SoftConsole gefragt, ob Sie Änderungen an den Konsoleneinstellungen in dem Profil speichern möchten, das bei der Anmeldung ausgewählt wurde.
Aufbewahrungsdauer des Anrufverlaufs (Tage)	Dieser Wert legt fest, wie lange die Details eines Anrufs im Anrufverlauf von SoftConsole beibehalten werden sollen, bevor sie automatisch gelöscht werden.

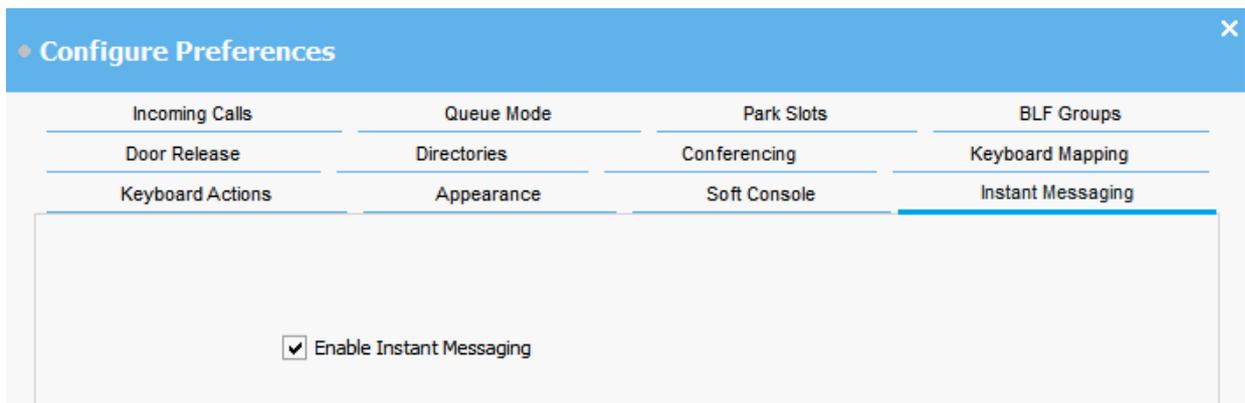
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Aktivieren von Sofortnachrichten

Informationen zu diesem Vorgang

Vor Abschluss dieser Konfiguration zeigt die Statusleiste von SoftConsole IM getrennt an.

- Bei Nicht-Cloud-Systemen wird die IM-Funktion von Avaya Spaces oder von Avaya one-X® Portal for IP Office bereitgestellt.
- Bei Cloud-Systemen wird die IM-Funktion von Avaya Spaces bereitgestellt.



Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **\ Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Sofortnachrichten** aus.
3. Wählen Sie **Sofortnachrichten aktivieren** aus, wenn Sie die Sofortnachrichten von SoftConsole verwenden möchten.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Kapitel 8: Arbeiten im Administrator-Modus

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können SoftConsole im Administrator-Modus starten. In diesem Modus haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Benutzerprofile erstellen und bearbeiten
- Die Länge von Anrufhinweisen ändern
- Vorlagen erstellen und bearbeiten
- Die Bereiche **BLF**, **Gehaltene Anrufe** und **Parkbereiche** entfernen oder anzeigen

Wichtig:

Im Administrator-Modus können Sie nicht auf Telefoniefunktionen zugreifen.

Vorgehensweise

1. Geben Sie Ihre Administrator-Anmeldeinformationen im Fenster **Anmeldung** ein, um sich im Administrator-Modus anzumelden.

Der Standard-Benutzername lautet `Administrator` und das Standard-Kennwort lautet `password`.

Wenn Sie sich anmelden, zeigt die Statusleiste an, dass Sie sich im Administrator-Modus befinden und nicht mit dem Telefonsystem verbunden sind.

2. Führen Sie folgende Schritte aus, um Ihr Administrator-Kennwort zu ändern:
 - a. Wenn Sie im Administrator-Modus angemeldet sind, klicken Sie auf **Datei > Administratorkennwort ändern**.
 - b. Geben Sie das alte Kennwort ein.
 - c. Geben Sie das neue Kennwort ein und bestätigen Sie es.

Hinweis:

Bei der Kennworteingabe sind Groß- und Kleinschreibung zu beachten.

- d. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Vorlagen und Profile

Bei der ersten Anmeldung wählen Sie eine der standardmäßigen SoftConsole-Vorlagen aus. In SoftConsole können Sie die verschiedenen Einstellungen und die Darstellung des Bildschirms

ändern. Sie können diese Änderungen als persönliches Profil speichern. Ihr aktuelles Profil bzw. Ihre aktuelle Vorlage wird in der Statusleiste von SoftConsole angezeigt.

*** Hinweis:**

Wenn Sie die Bereiche **Gehaltene Anrufe** und **BLF** aus- oder einblenden möchten, müssen Sie bei SoftConsole als Administrator angemeldet sein.

Laden und Speichern eines Profils

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können bei der Anmeldung ein neues Profil laden. Sie können Änderungen an Ihrem Profil manuell speichern oder SoftConsole so konfigurieren, dass jede Änderung automatisch gespeichert wird.

- Zum Laden eines Profils gehen Sie bei der Anmeldung wie folgt vor:
 1. Klicken Sie auf **Erweitern**.
 2. Wählen Sie das gewünschte Profil aus.
- Zum manuellen Speichern Ihrer aktuellen Profiländerungen wählen Sie **Datei > Profil speichern** aus.
- Zum manuellen Speichern Ihrer Änderungen als neues Profil gehen Sie wie folgt vor:
 1. Wählen Sie **Datei > Profil speichern unter** aus.
 2. Geben Sie einen neuen Dateinamen ein.
 3. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.
Die Statusleiste zeigt den Namen des neuen Profils an.
- Zum Konfigurieren von SoftConsole für das automatische Speichern von Änderungen gehen Sie auf **\ Einstellungen > SoftConsole**.

Bearbeiten eines Profils

Voraussetzungen

- Sie müssen sich im Administrator-Modus befinden.
- Wählen Sie bei der Anmeldung das zu bearbeitende Profil aus.

Vorgehensweise

1. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am Profil vor.

Bei **Anzeigen** können Sie die Bereiche **Besetztlampenfelder (BLF)**, **Gehaltene Anrufe** und **Parkbereiche** einblenden oder ausblenden. Sie können auch auf die normalen Anzeigeoptionen zugreifen.

2. Klicken Sie auf **Datei > Profil speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Erstellen einer neuen Vorlage

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Vorlagen verwenden, um ein Benutzerprofil zu erstellen.

Voraussetzungen

- Sie müssen sich im Administrator-Modus befinden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im Administrator-Modus an und führen Sie folgende Aktionen durch:
 - a. Klicken Sie auf **Erweitern**.
 - b. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus.
2. Ändern Sie das Layout nach Bedarf.
Sie können Folgendes verwenden:
 - Anzeigegröße der Bereiche
 - Anzahl der Parkbereiche
 - Sichtbare Bereiche
3. Klicken Sie auf **Datei > Vorlage speichern**.
4. Geben Sie einen Namen für die Vorlage ein und klicken Sie auf **OK**.

Standardvorlagen

Die folgenden drei Vorlagen sind standardmäßig installiert:

	Admin Template 1	Admin Template 2	Admin Template 3
Menüleiste	Ja	Ja	Ja
Symbolleiste	Ja	Ja	Ja
Anrufdetails	Ja	Ja	Ja
Verzeichnis	Ja	Ja	Ja
Warteschleifen	Ja	Ja	Ja
Gehaltene Anrufe	Ja	Ja	–
BLF-Bereich	Ja	–	–
Parkbereiche	Ja	Ja	–

Wenn ein Profil mit Admin Template 3 erstellt wird, wird der Bereich „Anrufverlauf“ nicht angezeigt.

Kapitel 9: Fehlersuche

In diesem Abschnitt erhalten Sie Hinweise zu bekannten Fehlern und Lösungen.

Verwandte Links

[Funktionen Force Extension Status bzw. Group Service Status können nicht verwendet werden](#) auf Seite 80

[Nichtbeantwortete Anrufe kehren nicht zum Operator zurück](#) auf Seite 80

[Bei Anmeldung wird ein Microsoft Outlook-Warnbildschirm angezeigt](#) auf Seite 81

[Verzeichnis zeigt Outlook-Kontakte nicht an](#) auf Seite 81

Funktionen Force Extension Status bzw. Group Service Status können nicht verwendet werden

Ursache

Nach Starten von SoftConsole müssen einige Sekunden vergehen, bis der Benutzer diese Funktionen verwenden kann. In diesem Zeitraum zeigen die Formulare „Eigenschaften Verzeichniseintrag“ und „Betriebsstatus für Gruppe“ die Schaltfläche **Schließen** statt der Schaltflächen **OK** und **Abbrechen** an.

Lösung

Schließen Sie das Formular, warten Sie einige Sekunden und öffnen Sie das Formular wieder, um es erneut zu versuchen.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 80

Nichtbeantwortete Anrufe kehren nicht zum Operator zurück

Ursache

Damit nicht beantwortete Anrufe an den Telefonisten zurückgeleitet werden, muss eine „Vermittlungswartezeit“ auf der Registerkarte „Benutzer-Telefonie“ in der Konfiguration des Telefonsystems eingestellt werden.

Lösung

Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 80

Bei Anmeldung wird ein Microsoft Outlook-Warnbildschirm angezeigt

Ursache

Wenn in der Registerkarte „Verzeichnisse“ der Verzeichniszugriff auf den Kontaktordner von Microsoft Outlook ausgewählt wurde, kann ein Outlook-Warnbildschirm angezeigt werden, wenn Sie sich bei SoftConsole anmelden oder die Option **E-Mail senden** verwenden.

Lösung

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zugriff gewähren für** und klicken Sie in der Liste auf eine Zeitdauer.
2. Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 80

Verzeichnis zeigt Outlook-Kontakte nicht an

Ursache

Outlook muss mit Administratorrechten ausgeführt werden.

Lösung

Wenden Sie sich an Ihr Computer-Supportteam.

Verwandte Links

[Fehlersuche](#) auf Seite 80

Gültige

© 1234

Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya Inc. übernimmt jedoch keine Haftung für eventuelle Fehler. Avaya behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne entsprechende Mitteilung an eine Person oder Organisation zu ändern und zu korrigieren.

Haftungsausschluss für Dokumentation

Der Begriff „Dokumentation“ bezieht sich auf in unterschiedlicher Weise veröffentlichte Informationen. Dies kann Produktinformationen, Vorgehensweisen und Leistungsangaben mit einschließen, die im Allgemeinen den Benutzern zur Verfügung gestellt werden. Der Begriff „Dokumentation“ schließt Marketingmaterial aus. Avaya lehnt jede Verantwortung für an der veröffentlichten Originalversion von Dokumentation vorgenommene Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen ab, es sei denn, diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen wurden von Avaya oder im ausdrücklichen Auftrag von Avaya vorgenommen. Der Endnutzer erklärt sich einverstanden, Avaya sowie die Handlungsbevollmächtigten, Angestellten und Beschäftigten von Avaya im Falle von Forderungen, Rechtsstreitigkeiten, Ansprüchen und Urteilen auf der Grundlage von oder in Verbindung mit nachträglichen Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen in dieser Dokumentation zu entschädigen und von jeglicher Haftung freizustellen, sofern diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen vom Endnutzer vorgenommen worden sind.

Haftungsausschluss für Links

Avaya lehnt jede Verantwortung für die Inhalte und die Zuverlässigkeit der Websites ab, auf die auf dieser Website oder in der von Avaya bereitgestellten Dokumentation verwiesen (verlinkt) wird. Avaya haftet nicht für die Verlässlichkeit von auf diesen Websites enthaltenen Informationen, Aussagen oder Inhalten und unterstützt nicht notwendigerweise die Produkte, Dienstleistungen oder Informationen, die auf diesen beschrieben oder angeboten werden. Avaya kann nicht garantieren, dass diese Links jederzeit funktionieren, und hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit dieser Websites.

Gewährleistung

Avaya gewährt eine eingeschränkte Gewährleistung für Hardware und Software von Avaya. Die Bedingungen der eingeschränkten Gewährleistung können Sie Ihrem Kaufvertrag entnehmen. Darüber hinaus stehen die Standardgewährleistungsbedingungen von Avaya sowie Informationen über den Support für dieses Produkt während der Gewährleistungszeit auf der Avaya-Support-Website <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> unter dem Link „Warranty & Product Lifecycle“ bzw. einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseite allen Avaya-Kunden und Dritten zur Verfügung. Beachten Sie hierbei: Wenn die Produkte von einem Avaya-Channel Partner außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanada erworben werden, wird die Gewährleistung von diesem Channel Partner und nicht direkt von Avaya erbracht.

Der Begriff „gehostete Dienste“ bezeichnet das Abonnement eines gehosteten Avaya-Diensts, das Sie von Avaya oder (ggf.) einem autorisierten Avaya-Channel Partner erworben haben und das in SAS- oder sonstigen Servicebeschreibungen bezüglich des betreffenden gehosteten Diensts näher beschrieben wird. Wenn Sie ein Abonnement eines gehosteten Diensts erwerben, ist die oben genannte eingeschränkte Gewährleistung gegebenenfalls nicht gültig, Sie haben jedoch möglicherweise Anspruch auf Support-Leistungen in Verbindung mit dem gehosteten Dienst. Dies ist in den Dokumenten der Servicebeschreibung für den betreffenden gehosteten Dienst näher beschrieben. Setzen Sie sich mit Avaya oder (ggf.) mit dem Avaya-Channel Partner in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen hierzu wünschen.

Gehosteter Dienst

FOLGENDE BESTIMMUNGEN GELTEN NUR, WENN SIE EIN ABONNEMENT FÜR EINEN VON AVAYA GEHOSTETEN DIENST VON AVAYA ODER EINEM AVAYA-CHANNEL PARTNER (FALLS ZUTREFFEND) ERWERBEN. DIE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER GEHOSTETEN DIENSTE SIND AUF DER AVAYA-WEBSITE [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) UNTER DEM LINK „Avaya-Nutzungsbedingungen für gehostete Dienste“ ODER ETWAIGEN VON AVAYA BEKANNT GEGEBENEN NACHFOLGEGEITEN ABRUFBAR UND GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN. INDEM SIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN ODER ANDERE DAZU AUTORISIEREN, STIMMEN SIE IN IHREM NAMEN UND IM AUFTRAG IHRER ORGANISATION (IM NACHFOLGENDEN ENTWEDER „SIE“ ODER DER „ENDBENUTZER“) DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN IM NAMEN EINES UNTERNEHMENS ODER EINER ANDEREN RECHTSPERSON ZUSTIMMEN, GARANTIEREN SIE, DASS SIE AUTORISIERT SIND, DIESE ENTITÄT AN DIE VORLIEGENDEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU BINDEN. WENN SIE DAZU NICHT BEFUGT SIND ODER SIE DIESEN NUTZUNGSBESTIMMUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE NICHT AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUGREIFEN ODER DIESEN NUTZEN UND NIEMANDEN AUTORISIEREN, AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUZUGREIFEN ODER IHN ZU NUTZEN.

Lizenzen

DIE LIZENZBESTIMMUNGEN FÜR DIE SOFTWARE, DIE AUF DER AVAYA-WEBSITE UNTER [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) UNTER DEM LINK „AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)“ BZW. EINER VON AVAYA BEKANNT GEGEBENEN NACHFOLGEGEITE AUFGEFÜHRT SIND, GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE SOFTWARE VON AVAYA HERUNTERLADEN, NUTZEN BZW. INSTALLIEREN, WELCHE IM RAHMEN EINES KAUFVERTRAGS MIT AVAYA BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-CHANNEL PARTNER VON AVAYA INC., EINEM VERBUNDENEN UNTERNEHMEN VON AVAYA BZW. EINEM AUTORISIERTEN AVAYA-CHANNEL PARTNER BEZOGEN WURDE. SOFERN NICHT ANDERWEITIG VON AVAYA SCHRIFTLICH BESTÄTIGT, VERLÄNGERT AVAYA DIESE LIZENZ NICHT, WENN DIE SOFTWARE NICHT ÜBER EINE DER OBEN GENANNTEN OFFIZIELLEN QUELLEN BEZOGEN WURDE. AVAYA BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, GEGEN SIE ODER DRITTE, WELCHE DIE SOFTWARE OHNE LIZENZ VERWENDEN ODER VERKAUFEN, GERICHTLICHE SCHRITTE EINZULEITEN. MIT DER INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DER SOFTWARE BZW. MIT DEM EINVERSTÄNDNIS ZUR INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DURCH ANDERE AKZEPTIEREN SIE IN IHREM EIGENEN NAMEN UND IM NAMEN DES UNTERNEHMENS, FÜR DAS SIE DIE SOFTWARE INSTALLIEREN, HERUNTERLADEN ODER NUTZEN (NACHFOLGEND ALS „SIE“ UND „ENDBENUTZER“ BEZEICHNET), DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND GEHEN EINEN RECHTSGÜLTIGEN VERTRAG MIT AVAYA INC. ODER DEM BETREFFENDEN AVAYA-PARTNER EIN („AVAYA“).

Avaya gewährt Ihnen eine Lizenz im Rahmen der unten beschriebenen Lizenztypen mit Ausnahme der Heritage Nortel-Software, deren Lizenzrahmen ebenfalls weiter unten beschrieben wird. Wenn die Bestelldokumentation nicht ausdrücklich einen Lizenztyp angibt, ist

die anwendbare Lizenz eine designierte Systemlizenz wie unten im Abschnitt „Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License (DS)“ erläutert. Grundsätzlich wird für jeweils eine (1) Geräteeinheit eine (1) Lizenz vergeben, sofern keine andere Anzahl von Lizenzen oder Geräteeinheiten in der Dokumentation oder anderen Ihnen zur Verfügung stehenden Materialien angegeben ist. „Software“ sind Computerprogramme in Objektcode, die von Avaya oder einem Avaya Channel Partner als unabhängiges Produkt oder vorinstalliert auf einem Hardware-Produkt bereitgestellt werden, sowie jegliche Upgrades, Aktualisierungen, Fehlerbehebungen oder geänderte Versionen dieser Programme. Der Begriff „designierter Prozessor“ bezeichnet ein einzelnes unabhängiges Computergerät. Der Begriff „Server“ bezeichnet einen Satz designierter Prozessoren, der eine Softwareanwendung für mehrere Benutzer (physisch oder virtuell) bereitstellt. Der Begriff „Instanz“ bezeichnet eine einzelne Kopie der Software, die zu einem bestimmten Zeitpunkt (i) auf einem physischen Rechner; oder (ii) auf einer bereitgestellten virtuellen Maschine („VM“) oder ähnlicher Bereitstellung ausgeführt wird.

Lizenztyp(en)

Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License (DS). Der Endbenutzer kann jede Kopie oder nur eine Instanz der Software installieren und verwenden: 1) auf einer bestimmten Anzahl designierter Prozessoren bis zur in der Bestellung angegebenen Anzahl; oder 2) bis zur Anzahl der Instanzen der Software wie in der Bestellung/Dokumentation angegeben oder von Avaya schriftlich autorisiert. Avaya ist berechtigt zu verlangen, dass der oder die betreffenden Rechner durch Angabe ihres Typs, ihrer Seriennummer, ihrer Leistungsmerkmale, ihrer Instanz, ihres Standorts oder sonstiger Merkmale in dem Einzelvertrag identifiziert werden oder Avaya von dem Endanwender zu diesem Zweck auf elektronischem Wege mitgeteilt werden.

Mehrplatzlizenz (Concurrent User License (CU). Der Endanwender ist berechtigt, die Software auf mehrere bezeichnete Rechner oder auf einem oder mehreren Servern zu installieren, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der lizenzierten Anzahl Arbeitsplätze oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Als „Einheit“ wird die Institution bezeichnet, auf deren Grundlage Avaya nach eigenem Ermessen die Lizenzpreise festlegt. Als Einheit kann ein Sachbearbeiter, ein Port oder ein Benutzer sowie ein E-Mail- oder Voicemail-Konto namentlich oder in seiner Unternehmensfunktion (z. B. Webmaster oder Helpdesk) gelten bzw. ein Verzeichniseintrag in einer Verwaltungsdatenbank, die einem einzelnen Benutzer den Zugriff auf die Software gestattet. Einheiten können mit einem bestimmten angegebenen Server oder einer Instanz der Software verknüpft sein.

Cluster-Lizenz (Cluster License (CL)). Endbenutzer können jede Kopie oder nur eine Instanz der Software bis zur Anzahl der in der Bestellung angegebenen Cluster installieren und verwenden (standardmäßig ein (1) Cluster, wenn keine Angabe erfolgt ist). „Cluster“ bedeutet eine Gruppe von Servern und anderen Ressourcen, die als einzelnes System agieren.

Enterprise-Lizenz (Enterprise License (EN)). Der Endbenutzer kann jede Kopie oder nur eine Instanz der Software für die unternehmensweite Verwendung einer unbegrenzten Anzahl von Instanzen der Software wie auf der Bestellung angegeben oder durch Avaya schriftlich autorisiert installieren und verwenden.

Nutzer-Namenslizenz (Named User License (NU). Der Endbenutzer darf (i) die einzelnen Exemplare bzw. Instanzen der Software für jeden autorisierten, namentlich benannten Nutzer (nachstehend definiert) auf einem bestimmten Rechner oder Server installieren und nutzen, oder (ii) die einzelnen Exemplare bzw. Instanzen der Software auf einem Server installieren und nutzen, zu dem nur namentlich benannte Nutzer Zugriff haben. „Registrierter Benutzer“ bezeichnet einen Benutzer oder ein Gerät, der bzw. das von Avaya eine ausdrückliche Genehmigung zum Zugriff auf die Software und deren Nutzung erhalten hat. Nach eigenem Ermessen von Avaya kann die Identifikation eines „registrierten Benutzers“ z. B. anhand des Namens, der betrieblichen Funktion (z. B. Webmaster oder Helpdesk), eines E-Mail- oder Voicemail-Kontos auf den Namen einer Person oder betrieblichen Funktion oder anhand eines Verzeichniseintrags in der Verwaltungsdatenbank, mit der die Software einem Benutzer die Zugriffsberechtigung für die Software erteilt, erfolgen.

Shrinkwrap Lizenz (Shrinkwrap License - SR). Software mit Komponenten von Drittanbietern dürfen Sie gemäß den Bedingungen der dafür geltenden Lizenzvereinbarung, wie z. B. eine der Software beigelegte oder dafür geltende „Shrinkwrap“- oder „Clickthrough“-Lizenz („Shrinkwrap License“), installieren und nutzen.

Transaktionslizenz (TR). Endbenutzer können die Software für so viele Transaktionen nutzen, wie sie für eine bestimmte Zeit festgelegt wurden. Eine „Transaktion“ bezeichnet die Einheit, auf der Avaya nach alleinigem Ermessen den Preis seiner Lizenzvergabe basiert. Diese kann ohne Einschränkungen nach Nutzung, Zugriff, Interaktion (zwischen Client/Server oder Kunde/Organisation) oder Betrieb der Software innerhalb eines bestimmten Zeitraums (z. B. pro Stunde, pro Tag, pro Monat) gemessen werden. Beispiele für Transaktionen sind unter anderem jede abgespielte Begrüßungen/Aktivierung für wartende Nachrichten, jede personalisierte Werbung (in jedem Kanal), jede Rückruffunktion, jeder Live-Agent oder jede Web-Chat-Sitzung, jeder weitergeleitete oder umgeleitete Anruf (in jedem Kanal). Endbenutzer dürfen die Zahl der Transaktionen nicht ohne die vorherige Zustimmung von Avaya und Zahlung einer Zusatzgebühr überschreiten.

Heritage Nortel-Software

„Heritage Nortel-Software“ bezeichnet die Software, die im Dezember 2009 von Avaya als Teil des Erwerbs von Nortel Enterprise Solutions Business übernommen wurde. Die Heritage Nortel-Software ist eine Software in der Liste von Heritage Nortel-Produkten auf der Website <https://support.avaya.com/LicenseInfo> (oder etwaigen von Avaya bekannt gegeben Nachfolgeseiten) unter dem Link „Heritage Nortel Products“. Für die Heritage Nortel-Software gewährt Avaya dem Kunden hierunter eine Heritage Nortel-Softwarelizenz. Diese gilt jedoch lediglich im Umfang der autorisierten Aktivierungs- oder Verwendungsebene, zu den in der Dokumentation angegebenen Zwecken und eingebettet in, zur Ausführung auf oder zur Kommunikation mit Avaya-Geräten. Gebühren für Heritage Nortel-Software können auf dem Umfang der autorisierten Aktivierung oder Verwendung gemäß einer Bestellung oder Rechnung basieren.

Copyright

Das Material dieser Website, die Dokumentation, Software, der gehostete Dienst oder die Hardware, die von Avaya bereitgestellt werden, dürfen nur für die anderweitig ausdrücklich festgelegten Verwendungszwecke verwendet werden. Sämtliche der von Avaya bereitgestellten Inhalte dieser Website, die Dokumentation, der gehostete Dienst und die Produkte, einschließlich Auswahl, Layout und Design der Inhalte, sind Eigentum von Avaya oder den Lizenzgebern des Unternehmens und sind durch Urheberrechte und andere Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums, einschließlich des Sui-Generis-Rechts zum Schutz von Datenbanken, geschützt. Es ist Ihnen nicht gestattet, den Inhalt, darunter Code und Software, zur Gänze oder teilweise zu ändern, zu kopieren, zu vervielfältigen, neu zu veröffentlichen, hochzuladen, im Internet zu veröffentlichen, zu übertragen oder zu vertreiben. Die unbefugte, ohne ausdrückliche und schriftliche Genehmigung von Avaya erfolgende Vervielfältigung, Übertragung, Verbreitung, Speicherung und/oder Nutzung kann unter dem geltenden Recht straf- oder zivilrechtlich verfolgt werden.

Virtualisierung

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn das Produkt auf einem virtuellen Computer bereitgestellt wird. Jedes Produkt hat einen eigenen Bestellcode und eigene Lizenztypen. Sofern nicht anders angegeben, muss jede Instanz eines Produkts separat lizenziert und bestellt werden. Wenn der Endanwender-Kunde oder Avaya-Channel Partner zwei Instanzen von Produkten desselben Typs installieren möchte, dann müssen von diesem Typ zwei Produkte bestellt werden.

Komponenten von Drittanbietern

„Komponenten von Drittanbietern“ sind bestimmte im Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon oder gehostete Dienste, die Software (einschließlich Open Source-Software)

enthalten können, die auf der Grundlage von Vereinbarungen mit Drittanbietern vertrieben werden („Drittanbieterkomponenten“), die möglicherweise die Rechte für bestimmte Teile des Produkts erweitern oder einschränken („Drittanbieterbestimmungen“). Informationen zum Vertrieb des Betriebssystem-Quellcodes von Linux (bei Produkten mit Linux-Quellcode) sowie zur Bestimmung der Urheberrechtsinhaber der Drittanbieterkomponenten und der geltenden Drittanbieterbestimmungen finden Sie bei den Produkten, in der Dokumentation oder auf der Website von Avaya unter <https://support.avaya.com/Copyright> (oder etwaigen von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseiten). Die Open-Source-Software-Lizenzbedingungen, die als Bestimmungen von Drittanbietern stammen, entsprechen den Lizenzrechten, die in den Lizenzbedingungen erteilt werden, und enthalten möglicherweise weitere rechtliche Vorteile für Sie, wie die Veränderung und Verbreitung der Open-Source-Software. Die Bestimmungen von Drittanbietern haben Vorrang gegenüber diesen Software-Lizenzbedingungen, jedoch nur in Bezug auf jeweilige Drittkomponenten und nur solange die Software-Lizenzbedingungen für Sie größere Einschränkungen bedeuten als die jeweiligen Bestimmungen von Drittanbietern.

Das Folgende gilt nur, wenn der H.264 (AVC)-Codec mit dem Produkt vertrieben wird. DIESES PRODUKT WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. FÜR ANDERE ZWECKE WIRD WEDER EXPLIZIT NOCH IMPLIZIT EINE LIZENZ GEWÄHRT. AUSFÜHRLICHE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Dienstanbieter

DIE FOLGENDEN BESTIMMUNGEN SIND ANWENDBAR, WENN PRODUKTE ODER SERVICES VON AVAYA VON EINEM CHANNEL PARTNER GEHOSTET WERDEN. DAS PRODUKT ODER DER GEHOSTETE SERVICE VERWENDEN MÖGLICHERWEISE KOMPONENTEN VON DRITTANBIETERN, FÜR DIE BESTIMMUNGEN VON DRITTANBIETERN GELTEN UND DIE ERFORDERN, DASS EIN DIENSTANBIETER UNMITTELBAR VON DEM DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG LIZENZIERT SEIN MUSS. WENN EIN AVAYA-CHANNEL PARTNER PRODUKTE VON AVAYA HOSTET, MUSS DIES SCHRIFTLICH VON AVAYA AUTORISIERT WORDEN SEIN, UND WENN DIESE GEHOSTETEN PRODUKTE BESTIMMTE SOFTWARE VON DRITTANBIETERN VERWENDEN ODER BEINHALTEN, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF MICROSOFT-SOFTWARE ODER CODECS, IST DER AVAYA-CHANNEL PARTNER VERPFLICHTET, AUF KOSTEN DES AVAYA-CHANNEL PARTNERS DIREKT VOM JEWEILIGEN DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG DIE ENTSPRECHENDEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZU BESCHAFFEN.

WENN DER AVAYA-CHANNEL PARTNER PRODUKTE HOSTET, DIE DEN H.264 CODEC ODER DEN H.265 CODEC VERWENDEN ODER BEINHALTEN, ERKLÄRT SICH DER AVAYA-CHANNEL PARTNER DAMIT EINVERSTANDEN, FÜR DIE ZAHLUNG ALLER DAMIT ZUSAMMENHÄNGENDEN KOSTEN BZW. LIZENZGEBÜHREN VERANTWORTLICH ZU SEIN. DER H.264 (AVC)-CODEC WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. ES WIRD KEINE LIZENZ GEWÄHRT ODER FÜR ANDERE ZWECKE IMPLIZIERT. WEITERE INFORMATIONEN ZU DEN CODECS H.264 (AVC) UND H.265 (HEVC) ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Einhaltung der Gesetze

Sie nehmen zur Kenntnis und bestätigen, dass Sie für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Anrufaufzeichnung, Datenschutz, geistiges Eigentum, Betriebsgeheimnisse, Betrug und Aufführungsrechte in dem Land oder Gebiet, in dem das Avaya-Produkt verwendet wird.

Gebührenbetrug verhindern

„Gebührenbetrug“ ist die unbefugte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine dazu nicht berechnigte Person (z. B. jemand, der kein Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer Ihres Unternehmens oder anderweitig im Auftrag Ihres Unternehmens tätig ist). Sie sollten sich darüber im Klaren sein, dass Gebührenbetrug in Verbindung mit Ihrem System möglich ist und gegebenenfalls zu erheblichen zusätzlichen Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste führen kann.

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

Wenn Sie den Verdacht haben, dass Sie Opfer von Gebührenbetrug sind und technische Unterstützung benötigen, rufen Sie die Hotline für Gebührenbetrug des Technical Service Center an: +1-800-643-2353 (USA und Kanada). Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite.

Sicherheitsrisiken

Informationen zu den Avaya-Support-Richtlinien zur Sicherheit finden Sie im Bereich „Security Policies and Support“ unter <https://support.avaya.com/security>.

Verdächtige Sicherheitsschwachstellen bei Avaya-Produkten werden gemäß Avaya Product Security Support Flow (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) gehandhabt.

Herunterladen der Dokumentation

Die aktuellsten Versionen der Dokumentation finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite.

Avaya-Support

Mitteilungen zu Produkten und gehosteten Diensten sowie Artikel finden Sie auf der Support-Website von Avaya: <https://support.avaya.com>. Dort können Sie auch Probleme mit Ihrem Avaya-Produkt oder Ihrem gehosteten Dienst melden. Eine Liste mit Support-Telefonnummern und Kontaktadressen finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter <https://support.avaya.com> (bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite). Scrollen Sie ans Ende der Seite, und wählen Sie „Contact Avaya Support“ aus.

Marken

Die auf dieser Website, in der/den Dokumentation(en), den gehosteten Diensten und im/in den Produkt(en) von Avaya enthaltenen Marken, Logos und Dienstleistungsmarken („Marken“) sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von Avaya, seinen Partnern, seinen Lizenzgebern, seinen Lieferanten oder anderen Drittparteien. Die Nutzung dieser Marken ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei, die Eigentümer der Marke ist, gestattet. Der Inhalt dieser Website, der Dokumentation(en), den gehosteten Diensten und des/der Produkt(e) darf keinesfalls dahingehend ausgelegt werden, dass stillschweigend, durch Verwirkung oder auf andere Weise eine Lizenz oder ein Recht an den Marken ohne die ausdrückliche und schriftliche Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei gewährt wird.

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya Inc.

Gültige

Alle Nicht-Avaya-Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Linux® ist eine eingetragene Handelsmarke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Index

A

AdminTemplate1	79
AdminTemplate2	79
AdminTemplate3	79
Aktionen	
Tastatur	67
ändern	
Sprache	7
Ändern	
Benutzerstatus	48
Sammelanschlussstatus	47
Ändern der Konferenzraumansichten	41
Ändern des Kennworts	
Admin	77
Anforderungen	
Computer	5
Einrichtung	5
PC	5
Telefonie	5
Anmeldefenster	
Einstellungen	6
anmelden	6
Anmelden	6
Annehmen geparkter Anrufe	29
Annehmen von Anrufen	20
Annehmen von Anrufen aus der Warteschleife	31
Anrufaufzeichnung	36
Anrufbemerkung	31
Anrufrdetails	12
Anrufe in Warteschleife	74
Anrufen	24
Anrufen (Bildschirm)	25
Anrufverlauf	56 , 57
Anrufverlaufs-Bereich	10 , 56
Ansicht	
normal	8
Anzeige	
normal	8
Anzeigefelder	64
Anzeigen	
Anrufverlauf	10 , 56
Anzeigen von Konferenzen	38
Audiodatei	65
Aufschalten bei Anrufen	32
Aufzeichnen von Anrufen	36
Aussehen	59

B

Bearbeiten	
lokale Verzeichniseinträge	46
beim Schließen minimieren	74
Benutzerprofil	78
Bereich	
Anruf	12
Details	12

Bereich (<i>Fortsetzung</i>)	
parken	71
Parken	70
Besetzt	24
Besetztlampenfelder	60
Betriebsstatus für Gruppe	80
Bildschirm	
Anmeldung	6
BLF	60
BLF-Bereich	11 , 29 , 61
BLF-Symbole	27

D

Darstellung	
ändern	59
anpassen	59
Details	
Anruf	12
DTMF-Ziffern	27
Durchsage	35

E

einblenden	74
eingehende Anrufe	20
Einrichtung	58
Einstellung	
Alarm	74
Sprache	7
Twinning mit Mobiltelefon	51
Einstellungen	
Anmeldung	6
SoftConsole	58
Entparken von Anrufen	28
Erstellen von Konferenzen	40
Erste Schritte	58

F

Fehlersuche	80
Felder	
Alarm	74
Registerkarte „Verzeichnisse“	64
Fenster	
Anmeldung	6
Fenster „Eigenschaften Verzeichniseinträge“	45

G

gesteuerte Türen	32
Gruppen	
BLF	60

H

halten	27
Hauptfenster	8
Hauptmenü	14
Hinzufügen	
lokale Verzeichniseinträge	46
Hinzufügen von Anrufbemerkungen	31
Hinzufügen von Benutzern zu Konferenzen	39
Hinzufügen von Mitgliedern zu einer BLF-Gruppe	62
Hotkeys	16

I

IM	76
Instant Messaging (Sofortnachrichten)	76

K

Keine Antwort	54
Kennwort	
Admin	77
ändern	77
Kompaktansicht	10
Konferenz	
Name	62
Räume	62
Konferenzen	
Ändern der Raumanichten	41
Ändern des Benutzerstatus	42
Anzeigen	38
erstellen	40
Hinzufügen von Benutzern	39
Raum-Symbolanordnung	42
Konferenzraum	39
Konferenzschaltung	62
gehaltene Anrufe	38
Konferenzschaltungen	38
konfigurieren	
IM	76
one-X Portal-Server	76
Parkbereich	70, 71
Shortcuts	68
Tastaturaktionen	67
Kontakte werden nicht angezeigt	81
Kurzwahl	27

L

längste Wartezeit	
Sekunden	74
Leiste	
Menü	14
Status	14
lokales Verzeichnis	65
lokale Verzeichniseinträge	46
Löschen des Anrufverlaufs	57

M

Mediendatei abspielen	74
-----------------------------	--------------------

Mediendateien	46
Menüleiste	14
Modus	
Administrator	77

N

Name	
Tür	66
Nebenstellenstatus erzwingen	80
nicht beantwortete Anrufe	80
Normalansicht	10

O

Öffnen gesteuert Türen	32
------------------------------	--------------------

P

Parkbereich	70, 71
Parken von Anrufen	28, 29
Profil	
ändern	78
anpassen	78
bearbeiten	78
laden	78
speichern	74, 78
Profile	77

R

Raum	
Konferenz	62
Rückfrageanrufe	22
Rufumleitung zu	52
Rufweiterleitung bei Besetzt	54
Rufweiterleitung sofort	53

S

Sammelanschluss	
Sammelanschlüsse	72
Sammelanschlüsse	
Warteschleifenüberwachung	72
Schaltflächen	
Symbolleiste	15
Senden von E-Mails	34
Senden von Sofortnachrichten	34
Senden von Textnachrichten	33
Shortcuts	
Anrufsteuerung	16
BLF	16
Tastatur	68
Skriptdatei	65
Skriptdateien	46
Sofortnachrichten	34
SoftConsole	
Einrichtung	58
Überblick	58
speichern	

speichern (<i>Fortsetzung</i>)		Vorlage	
aktuelles Profil ändern	78	erstellen	79
als neues Profil	78	neu	79
automatisch	74	Vorlagen	77
automatisch speichern	78	standardmäßig	79
Eingabeaufforderung	74		
Sprache	7	W	
Sprachen		Warnbildschirm	81
Unterstützung	7	Warteschlangen	30
Statusleiste	14	Warteschleifen	31
Status „Rufumleitung zu“	49	Weiterleitungsstatus	49
Suchergebnisse			
Anzeigefelder	64	Z	
Symbolanordnung	42	Zugriff	
Symbolleiste	15	Admin	77
T		Zurückholen von Anrufen	29
Tastatur		Zurückkehren zu gehaltenen Anrufen	29
alphabetisch	67		
Belegung	68		
numerisch	67		
Shortcuts	68		
Tätigen von Anrufen	24 , 56		
Telefontasten	26		
Telefonunterstützung	5		
Textnachrichten	33		
Tür			
Steuerung	66		
Tür-Freigabe	32		
Türname	66		
Twinning	51		
Twinning mit Mobiltelefon	51		
U			
überwachen			
Warteschleifen	72		
Umschalten zwischen Ansichten	10		
unbeantwortete Anrufe	22		
Unüberwachte Vermittlungen	22		
V			
Verhalten			
eingehender Anruf	74		
schließen	74		
speichern	74		
Verlauf			
Anruf	10		
Vermitteln	21		
Vermitteln von Anrufen	21		
an die Voicemail	23		
Überwachte Vermittlungen	22		
unbeantwortete Anrufe	22		
Verzeichnis	43		
lokal	65		
Verzeichnisse	64		
Verzeichniszugriff	64		
Voicemail-Nachrichten	36		
Voreinstellungen	58		