

agree21Voice (Softphone)

Version 1.6

INHALTSVERZEICHNIS

Letzte Änderungen.....	4	
1	Softphone Aufrufen und Anmelden.....	5
1.1	Unterscheidung agree21Voice Softphone und agree21Voice KSC-Softphone.....	5
1.2	Erstmaliges Anmelden.....	7
1.2.1	Erstmaliges Anmelden am Softphone mit Initial-PIN.....	7
1.2.2	Anmeldung mit UC-Informationen.....	7
1.3	Ändern des Kennworts.....	9
1.4	Öffnen des Softphones.....	10
1.5	Beenden des Softphones.....	11
2	Funktionsübersicht.....	12
3	Präferierte Endgeräte nutzen.....	16
3.1	Geräte hinzufügen.....	16
3.2	Endgeräte bearbeiten.....	18
3.3	Präferiertes Endgerät: One Number Service.....	19
3.3.1	Präferiertes Endgerät auf Basis des Präsenzstatus.....	20
3.3.2	Automatische Anrufsteuerung bei Bildschirmsperre.....	21
3.4	Profilbild hinzufügen.....	22
4	Anrufumleitung und Regeln.....	23
4.1	Einfache Anrufumleitung.....	23
4.2	Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung.....	25
4.3	Anrufumleitung über den Präsenzstatus steuern.....	27
5	Telefonie-Funktionen und Verbindungssteuerung.....	29

5.1	Hinweise zu den Telefonie-Funktionen.....	30
5.2	Ausgehender Anruf.....	31
5.3	Eingehender Anruf.....	32
5.3.1	Anrufübernahmegruppe.....	32
5.4	Laufendes Gespräch.....	33
5.4.1	Gespräch halten.....	34
5.4.2	Gespräch weiterleiten.....	34
5.4.3	Zwei parallele Gespräche führen.....	35
5.4.4	Endgerät wechseln.....	36
5.4.5	DTMF-Tasten.....	36
5.4.6	Gespräch beenden.....	37
6	Kontakte.....	38
6.1	Kontakte und Gruppen anlegen.....	38
6.2	Kommunikation mit Kontakten.....	39
6.3	Präsenzstatus.....	41
6.4	Verzeichnissuche.....	42
7	Konferenzen.....	45
7.1	Konferenz erstellen.....	45
7.2	Konferenz starten und steuern.....	47

Letzte Änderungen

Änderungen in der Version Juli 2024

- *Einfache Anrufumleitung (S. 23)*
 - *Anrufumleitung aktivieren (ab Softphone-Version 2.1.41) (S. 23)*
 - *Anrufumleitung deaktivieren (S. 23)*

1 Softphone Aufrufen und Anmelden

1.1 Unterscheidung agree21Voice Softphone und agree21Voice KSC-Softphone

Das Softphone existiert in zwei Ausprägungen/Konfigurationen:

- Am bisherigen Softphone ändert sich nichts.
- Ab Juni 2023 steht zusätzlich das KSC-Softphone zur Verfügung, das in Verbindung mit agree21KSC 2.0 von KSC-Mitarbeitern genutzt werden kann.

Beim KSC-Softphone fallen alle Funktionen weg, die im Rahmen des One Number Service (ONS) bereitgestellt werden. Darauf wird im entsprechenden Kapitel hingewiesen. Alle anderen Beschreibungen und Informationen gelten für das KSC-Softphone ebenso wie für das Softphone.

Wird in der Dokumentation vom 'Softphone' gesprochen, ist also auch das KSC-Softphone gemeint.

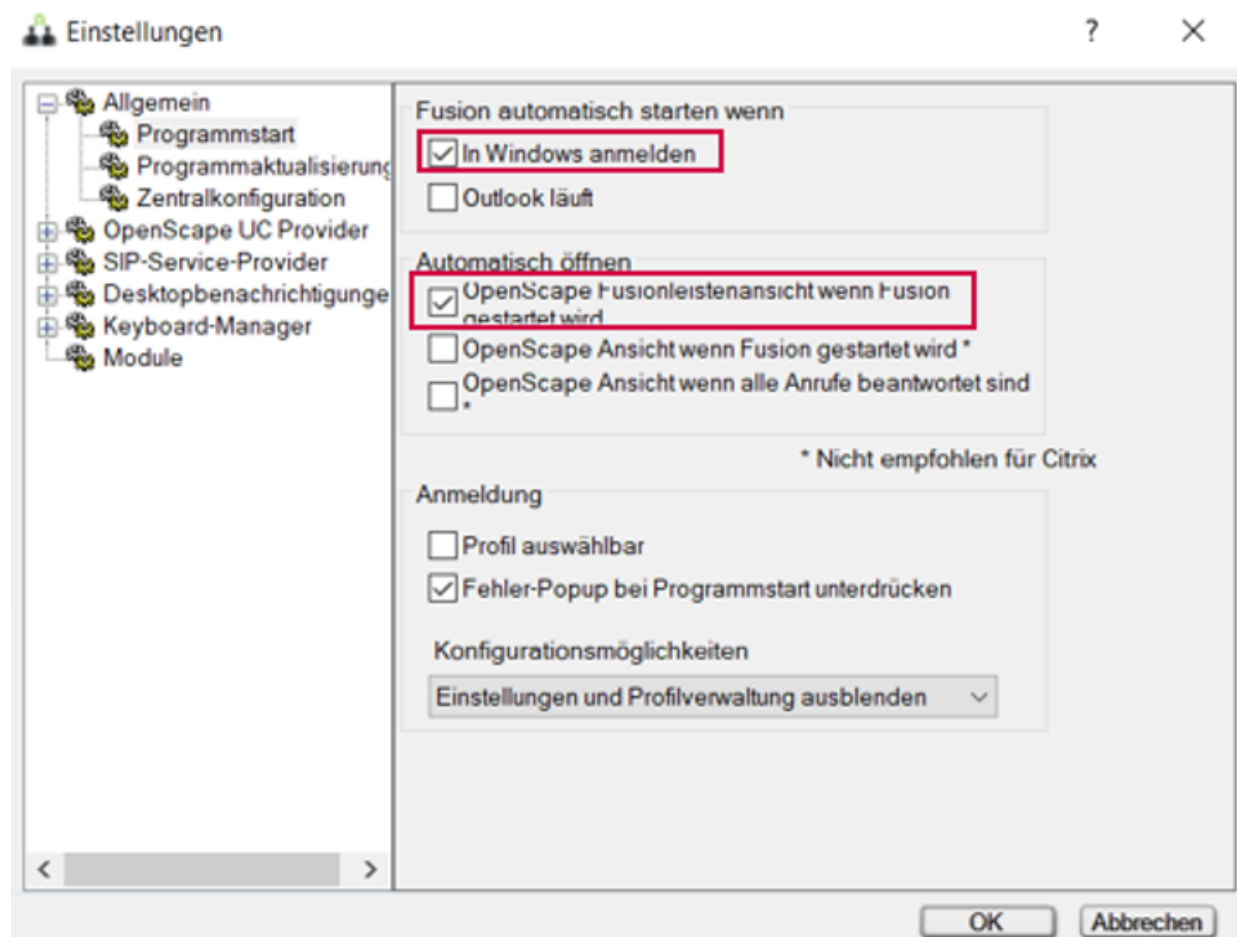
Wichtiger Hinweis:

Die KSC-Mitarbeiter müssen zu Beginn der Arbeit zuerst das KSC-Softphone starten und warten, bis es Betriebsbereit ist.



Erst dann können die Mitarbeiter im BAP die Funktion **2087 KundenServiceCenter öffnen** aufrufen und sich am KSC anmelden.

Über **Einstellungen > Erweiterte Client-Einstellungen > Allgemein > Programmstart** können Sie einstellen, dass das KSC-Softphone automatisch bei der Windows-Anmeldung gestartet und die Fusion-Leiste automatisch bei Programmstart eingeblendet wird.



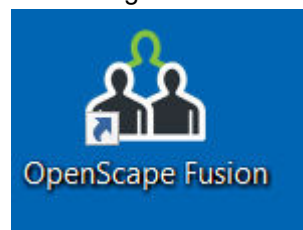
Mischbetrieb von KSC-Softphones und Hardware-Telefonen möglich

Sie haben die Möglichkeit, nur einen Teil Ihrer KSC-Mitarbeiter auf die Nutzung von KSC-Softphones umzustellen (diese benötigen dann eine eigene KSC-Rufnummer und somit eine eigene KSC-Lizenz).

Andere Mitarbeiter (z. B. wechselnde Azubis) können sich weiterhin KSC-Rufnummern (und somit eine KSC-Lizenz) teilen, wenn diese mit einem Hardware-Telefon verknüpft sind.

1.2 Erstmaliges Anmelden

Nach Installation des Softphones (OpenScape Fusion for Office Software) ist auf dem Desktop das unten dargestellte Icon sichtbar.



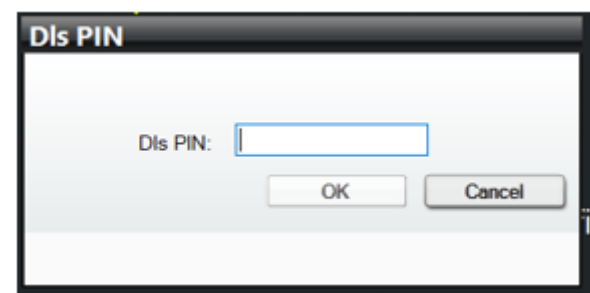
Durch Doppelklick auf dieses Icon wird die OpenScape Fusion Software zum ersten Mal gestartet. Es erscheint folgender Dialog:

1.2.1 Erstmaliges Anmelden am Softphone mit Initial-PIN

Bei erstmaliger Anmeldung werden Sie dazu aufgefordert, eine achtstellige DLS-PIN einzugeben. Die DLS-PIN haben Sie nach der Bestellung per E-Mail erhalten.

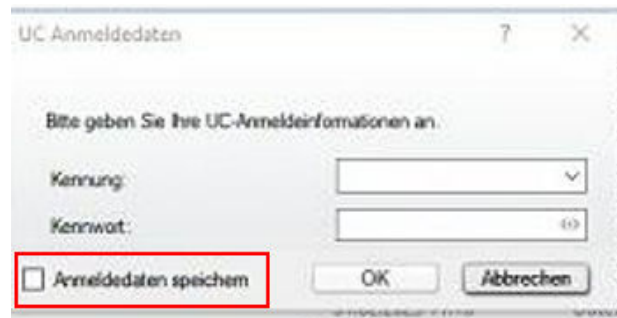
Hinweis: Beachten Sie, dass Sie nach Aufruf des Fensters zur DLS-PIN-Authentifizierung die PIN nach spätestens 5 Minuten eingeben müssen.

Stellen Sie unbedingt sicher, dass die DLS-PIN bei erstmaligem Aufruf des Softphones vorliegt. Öffnen Sie das Softphone nicht, bevor Sie die DLS-PIN erhalten haben.



1.2.2 Anmeldung mit UC-Informationen

Nach erfolgreicher Eingabe des DLS-PIN erscheint der unten dargestellte Dialog.



Hinweis: Für eine korrekte Darstellung des Dialogfensters muss die Anzeigeeinstellung (Skalierung) Ihrer PC-Hardware 100% betragen.

Wichtig: Setzen Sie unbedingt bei 'Anmeldedaten speichern' den Haken, bevor Sie das Kennwort bestätigen. Wenn der Haken nicht gesetzt wird, taucht das Anmeldefenster immer wieder auf. Eine Anmeldung am Softphone ist somit nicht ohne Setzen des Hakens möglich.

Als Kennwort geben Sie bei der Erstanmeldung das Initial-Kennwort an. Anschließend werden Sie aufgefordert, ein neues Kennwort zu hinterlegen.

Wenn Sie zuvor den WebClient unter agree21Voice genutzt haben, geben Sie dieses Kennwort ein. Wenn Sie dieses Kennwort vergessen haben, kann Ihr Administrator das Kennwort in SAGA über den Self-Service zurücksetzen.

1.3 Ändern des Kennworts

Das Kennwort läuft nach 90 Tagen ab. Nach Ablauf des Kennworts erscheint die Aufforderung zur Kennwortänderung. Sollte der Anwender das Kennwort vergessen haben, kann im SAGA Self-Service das UC-Kennwort zurückgesetzt werden. Weitere Informationen finden Sie in der Anwenderdokumentation [agree21Voice \(Self-Service\)](#).

Sie können das Kennwort unter Erweiterte Client Einstellungen (siehe Anwenderdokumentation [agree21Voice \(Softphone für Administratoren\)](#), Kapitel 'Erweiterte Client Einstellungen') ändern. Gehen Sie zu **Erweiterte Client Einstellungen > OpenScape UC Provider > Verbindung > Kennwort ändern**.

Anschließend öffnet sich ein Dialogfeld zur Kennwortänderung.

Einstellungen?×

+

Allgemein

+

OpenScape UC Provider

+

Verbindung

+

Mein Präsenzstatus

+

SIP-Service-Provider

+

Desktopbenachrichtigung

+

Keyboard-Manager

+

Module

Anmeldungs-Parameter

☐ Windows Login (SSO) verwenden

Nutzername:

4972140041734

Kennwort:

••••••••

↔

Kennwort ändern...

Server-Kommunikationsparameter

☒ Sichere Kommunikation über HTTPS

Server:

webclient-1.voip.fiducia.r

Port:

443

Kontakte

Cache bereinigen

<

>

OK

Abbrechen

Das Kennwort muss dabei folgenden Anforderungen entsprechen:

- minimale Länge von 8 Zeichen
- mindestens 1 Ziffer
- mindestens 1 Großbuchstaben
- mindestens 1 Sonderzeichen
- Keine Umlaute (ä,ö,ü)

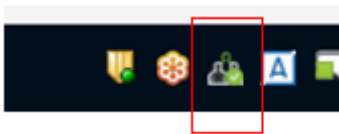
Hinweis: Für eine korrekte Darstellung des Dialogfensters muss die Anzeigeeinstellung (Skalierung) Ihrer PC-Hardware 125% oder 150% betragen.

1.4 Öffnen des Softphones

Bei der weiteren Nutzung wird das Softphone (OpenScape Fusion) über die Verknüpfung oder Programmsuche gestartet.

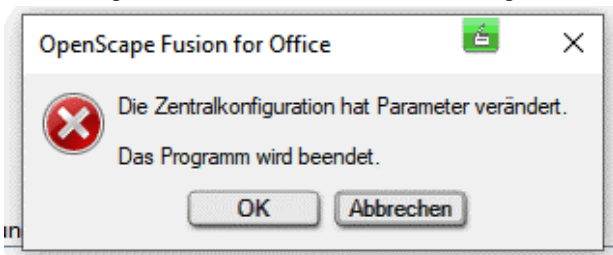


Nach dem Öffnen ist das Icon in der Taskleiste sichtbar:



Beim Öffnen erscheint temporär zuerst ein Fenster mit einer oder mehreren Fehlermeldungen. Diese verschwinden, wenn das Softphone vollständig gestartet ist.

Wenn folgender Hinweis erscheint, bestätigen Sie in diesen mit **OK** und starten Sie das Softphone neu:



1	Softphone Aufrufen und Anmelden
1.5	Beenden des Softphones

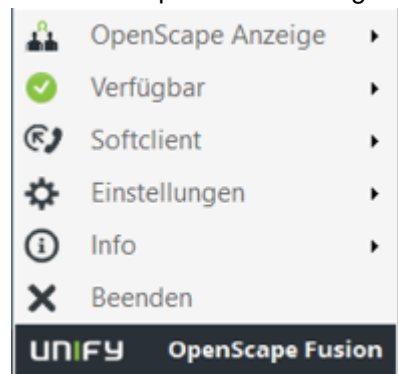
1.5 Beenden des Softphones

Durch Schließen in der Fusion-Leiste wird das Softphone noch nicht vollständig geschlossen:



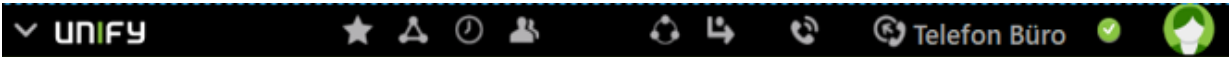
Ob das Softphone noch geöffnet ist, sehen Sie über dieses Symbol in der Task-Leiste. Wenn es angezeigt wird, ist das Softphone noch geöffnet.










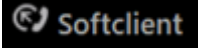


Um das Softphone vollständig zu beenden klicken Sie auf 'Beenden' im Menü über die Task -Leiste:



2 Funktionsübersicht

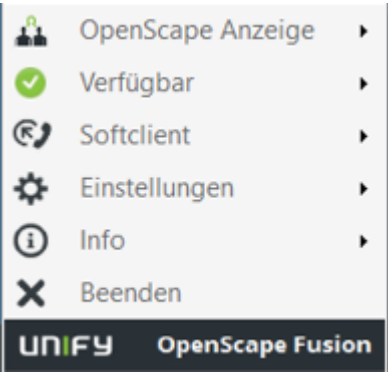
Das Softphone ist über die Fusion-Leiste oder über das Bedienfenster zu bedienen.



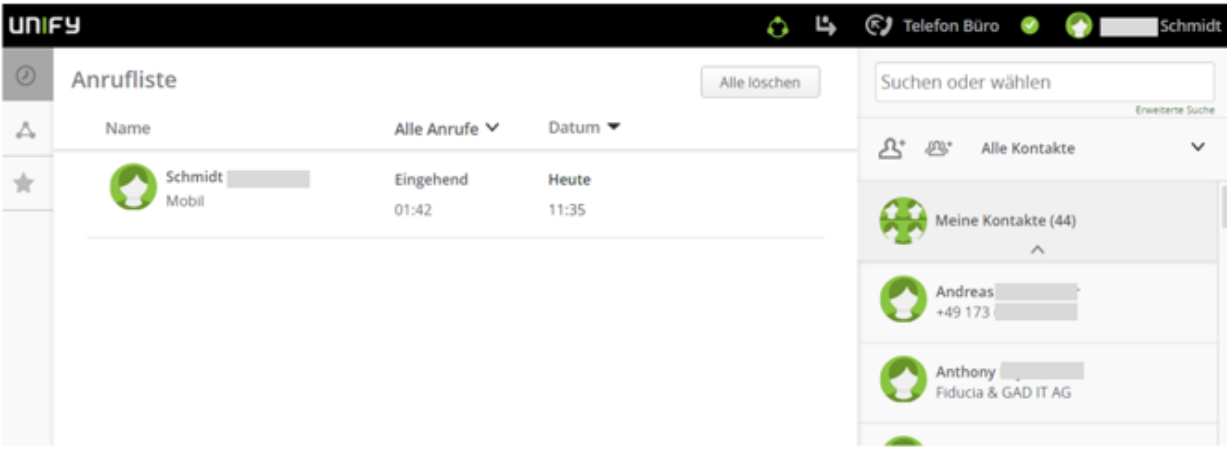
 oder 	<p>Fusion-Leiste Optionen: hier können Sie einstellen, an welchem Bildschirmrand die Fusion-Leiste angezeigt wird und ob sie dauerhaft eingeblendet ist oder sich ausblendet (Option: Auto Hide).</p>
	<p>Favoriten: hier werden Ihre Favoriten angezeigt.</p> <p>Unter Favoriten werden die Kontakte dargestellt, die in der persönlichen Kontaktliste hinzugefügt wurden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anlage eines Kontakts wie unter Kapitel <i>Kontakte und Gruppen anlegen</i> (S. 38) beschrieben. <p>Kontakte, die über die Suche eines bestehenden Kontakts in der Verzeichnissuche und über Zu meinen Kontakten hinzufügen in die persönliche Kontaktliste aufgenommen wurden.</p>
	<p>Konferenzen: hier öffnet sich das Bedienfeld der Konferenzen.</p>
	<p>Anrufliste: hier öffnet sich das Bedienfeld der Anrufliste.</p>
	<p>Kontakte: hier öffnet sich das Bedienfeld der Kontakte.</p>
	<p>Sammelanschluss Optionen: wenn Sie in einem Sammelanschluss konfiguriert sind können Sie sich über 'bei mir anhalten' in den Sammelanschluss einwählen.</p>
	<p>Anrufumleitung Regeln und Optionen: hier gelangen Sie zu den Einstellungen für Anrufumleitungen und Optionen. Weitere Informationen finden Sie in <i>Anrufumleitung und Regeln</i> (S. 23)ff.</p>
	<p>Suchen oder wählen: um einen Anruf zu tätigen können Sie hier eine Rufnummer wählen oder einen Kontakt suchen.</p>
	<p>Endgerät: Hier können Sie einstellen, mit welchem Endgerät Sie eingehende und ausgehende Gespräche tätigen möchten. Im Kapitel <i>Präferierte Endgeräte nutzen</i> (S. 16) ist beschrieben, wie Sie verschiedene Endgeräte anlegen, zwischen denen Sie hier wählen können.</p>
	<p>Hier können Sie Ihren Präsenzstatus setzen.</p>
	<p>Menü: unter diesem Symbol oder Ihrem Profilbild verbirgt sich ein Menü. Hier können Sie folgende Anpassungen vornehmen:</p>

	<ul style="list-style-type: none">■ Einstellungen: Einstellungen zu Kontakten, Geräten, Präsenz und Benachrichtigungen. Weitere Informationen siehe Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Einstellungen zu Benachrichtigungen'.■ Profil: hier können Sie Informationen zu Ihrem Profil einsehen und ein Profilbild hinzufügen. Weitere Informationen siehe Kapitel <i>Profilbild hinzufügen</i> (S. 22).■ Anklopfen: hier können Sie einstellen, ob bei laufendem Gespräch eingehende Anrufe signalisiert werden sollen. Weitere Informationen siehe Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Anklopfen'.■ Audio-Schemen: hier können Sie ein Audiogerät auswählen. Weitere Informationen siehe Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Audio-Schemen und Headset-Nutzung'.■ Audio-Schemen-Einstellungen: hier können sie weitere Audio-Einstellungen vornehmen. Weitere Informationen siehe Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Audio-Schemen und Headset-Nutzung'.■ Lautstärke-Einstellungen: hier können Sie Einstellungen für Ihr Mikrofon, Rufton und Lautsprecher vornehmen., siehe Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Lautstärke-Einstellungen' <p>Erweiterte Client-Einstellungen: hier können Sie erweiterte Einstellungen, z. B. zum Programmstart vornehmen. Weitere Informationen siehe Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Erweiterte Client Einstellungen'</p>
--	---

Die gleichen Funktionen können Sie über das Softphone-Icon in der Taskleiste öffnen.



Gesamtansicht des Bedienfensters:



3 Präferierte Endgeräte nutzen

Das Softphone bietet Ihnen verschiedene Möglichkeiten Anrufe zu steuern. Unter anderem können weitere Endgeräte im Softphone hinterlegt werden, über die Anrufsteuerung erfolgen kann.

Beachten Sie, dass durch die Aktivierung eines präferierten Endgeräts die im CMP hinterlegten Regeln (z. B. Blacklists, Whitelists, Rufumleitungen, ...) nicht mehr greifen.

Beachten Sie auch die Hinweise in Kapitel *Einfache Anrufumleitung* (S. 23) und *Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung* (S. 25) zur Wirkungsweise bei Aktivierung verschiedener Anrufsteuerungsfunktionen (Präferiertes Endgeräte, Einfache Anrufumleitung, Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung).

Hinweis: Bei Verwendung des KSC-Softphones können keine weiteren Endgeräte hinterlegt werden, die Ausführungen in den Kapiteln 3.1 bis 3.3 gelten also **nicht** für das KSC-Softphone.

3.1 Geräte hinzufügen

Unter Ihre Telefone können Sie neue Endgeräte hinzufügen, die Sie für weitere Konfigurationen nutzen möchten.

- Gehen Sie hierfür unter **Einstellungen > Geräte** auf **+ Neues Gerät hinzufügen**,
- geben Sie den Gerätenamen, die Telefonnummer (im '+49'-Format) und die Weiterschaltungszeit an und
- bestätigen Sie mit **Gerät hinzufügen**.

3	Präferierte Endgeräte nutzen
3.1	Geräte hinzufügen

Ihre Telefone

Mit Ihren Geräten stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, erreicht zu werden und anzurufen. Sie können Ihre Geräte hier verwalten. Dabei können Sie neue Geräte hinzufügen (z. B. ein neues Mobiltelefon), Informationen bestehender Geräte bearbeiten (z. B. Änderung einer Telefonnummer) und Geräte von Ihrer Liste löschen.

 Neues Gerät hinzufügen

Neues Gerät hinzufügen

Gerätename:

Geben Sie hier den Gerätenamen ein (z. B. Mobiltelefon, Telefon Büro)...

Telefonnummer:

Geben Sie hier die Telefonnummer ein (z. B. +12345678901)...

Signalisierungs- und Weiterschaltungseinstellungen:

Hier können Sie festlegen, wie lange das Telefon klingeln soll, bis der Anrufer weitergeschaltet wird.

- ☒ Eigenes Telefon Sekunden lang klingeln lassen.
- ☐ Timeout des umgeleiteten Anrufs nach Ablauf der Standardzeit.
- ☐ Kein Timeout für die Weiterschaltung von Anrufen

Anschließend können Sie einstellen, von welchem Gerät eingehende **und** ausgehende Anrufe erfolgen sollen. Bei Endgeräten, die nicht unter agree21Voice fallen, können zusätzliche Gebühren anfallen.

Beachten Sie bei der Nutzung Ihre bankinternen Vorgaben.

OpenScape UC-Einstellungen

Allgemein

Kontakte

Geräte

Präsenz

Benachrichtigungen

Passen Sie individuell an, wie Sie anrufen und erreicht werden möchten

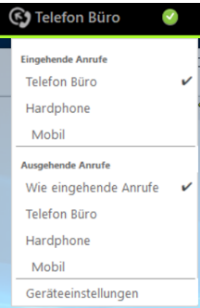
Wie möchten Sie erreicht werden?
Wählen Sie das bevorzugte Gerät aus, das Sie für eingehende Anrufe verwenden möchten.
Softclient ▾

Wie möchten Sie anrufen?
Wählen Sie das bevorzugte Gerät aus, das Sie für ausgehende Anrufe verwenden möchten.
Softclient ▾
☒ Wie eingehende Anrufe

Ihre Telefone

Wenn Sie verschiedene Endgeräte hinterlegt haben, können Sie über die Fusion-Leiste Ihr präferiertes Endgerät wechseln:

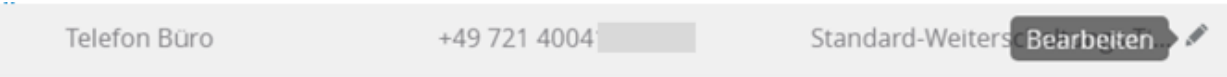
Das Häkchen zeigt an, von welchem Gerät eingehende und ausgehende Anrufe erfolgen.



Hinweis: Die Funktionalität 'Geräte hinzufügen' steht beim KSC-Softphone nicht zur Verfügung.

3.2 Endgeräte bearbeiten

Über  können Sie Ihre hinterlegten Endgeräte bearbeiten.



Hinweis: Das Endgerät, auf dem Ihre Hauptrufnummer hinterlegt ist, kann nicht angepasst werden.

Der Name Ihrer Softphone-Telefonnummer ist 'Telefon Büro' und kann nicht geändert werden.

Hinweis: Die Funktionalität 'Endgeräte bearbeiten' steht beim KSC-Softphone nicht zur Verfügung.

3.3 Präferiertes Endgerät: One Number Service

Wenn Sie ein anderes Endgerät für eingehende und ausgehende Anrufe als präferiertes Endgerät auswählen, können Sie den 'One Number Service' nutzen.

Mit dem 'One Number Service' sind Sie immer unter der Rufnummer Ihres agree21Voice-Telefons erreichbar - unabhängig, welches Telefon Ihnen zu Verfügung steht. Die Rufnummer ihres agree21Voice-Telefons wird bei Ihrem Gesprächspartner immer angezeigt - unabhängig, von welchem Telefon Sie anrufen. Es handelt sich daher nicht um eine Anrufumleitung. Diese können Sie zusätzlich, wie unter *Anrufumleitung und Regeln* (S. 23) beschrieben, festlegen.

Wählen Sie dazu wie unter *Ausgehender Anruf* (S. 31) beschrieben eine Rufnummer. Dies löst ein Systemanruf auf Ihrem zuvor als präferiertes Endgerät ausgewähltem Gerät aus. Nehmen Sie den Anruf an Ihrem präferierten Endgerät an. Anschließend wird sofort ein Anruf zu der von Ihnen über das Softphone gewählten Rufnummer aufgebaut. Ihrem Gesprächspartner wird hierbei Ihre agree21Voice-Telefonnummer angezeigt.

Zur Steuerung des One Number Service wählen Sie das Gerät, auf dem die Rufnummer ihres agree21Voice-Telefons zur Verfügung stehen soll. Unter **Geräteeinstellungen** können Sie festlegen, über welches Endgerät eingehende und ausgehende Gespräche getätigt werden sollen. Diese Einstellung können Sie auch über die Funktionsleiste einstellen:



Hinweise:

- die Nutzung eines präferierten Endgeräts übersteuert alle im CMP hinterlegten Regeln (z.B. Blackliste, Whiteliste, Anrufumleitungen...).
- Bei der Nutzung des One Number Service können für die agree21Voice Rufnummer und das präferierte Endgerät Gesprächsgebühren anfallen.
- Wenn Sie ein weiteres Softphone oder Tischtelefon mit WebClient Profil innerhalb der eigenen Bank als präferiertes Endgerät auswählen, so werden eingehende Anrufe nur im Journal der ursprünglich angerufenen Nummer aufgeführt.

In diesem Fall wird der eingehende Anruf auf dem präferierten Endgerät nur über das Fenster zur Verbindungssteuerung (und nicht im Bedienfenster) angezeigt.

Hinweis: Die Funktionalität 'One Number Service' steht beim KSC-Softphone nicht zur Verfügung.

3.3.1 Präferiertes Endgerät auf Basis des Präsenzstatus

Über Aktivieren der Auswahl 'Empfang von Anrufen über Präsenzstatus steuern' können Sie ein präferiertes Endgerät in Abhängigkeit des Präsenzstatus festlegen. Wenn Sie die Funktion nutzen möchten, sollte für jeden Präsenzstatus ein präferiertes Endgerät ausgewählt sein. Die Endgeräte müssen zuvor wie unter *Geräte hinzufügen* (S. 16) beschrieben hinzugefügt werden.

Hinweis: Achten Sie darauf, dass die hier hinterlegten Regeln nicht den Profilen zur Anrufweiterleitung widersprechen (Siehe *Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung* (S. 25)), da die benutzerdefinierten Profile die Regeln über den Präsenzstatus übersteuert.

Allgemein

Kontakte

Geräte

Präsenz

Benachrichtigungen

Softclient

+49 721 400417341

Klingzeit: 30 Sekunden

►

Ihre individuellen Gerätelisten anzeigen (0)

☒

Empfang von Anrufen über Präsenzstatus steuern

Wenn Sie stets Ihren Benutzerpräsenzstatus ändern, um Ihre aktuelle Tätigkeit und Ihren Aufenthaltsort bei der Arbeit abzubilden, sowie auf verschiedene Geräte setzen, mit denen Sie erreicht werden können, ist dieses Leistungsmerkmal genau das Richtige für Sie. Über die Steuerelemente unten können Sie ein Gerät einem bestimmten Präsenzstatus zuordnen.

✓ Verfügbar

Softclient ▼

🕒 Abwesend

Telefon Büro ▼

⊖ Bitte nicht stören

Softclient ▼

🕒 Bin gleich zurück

Softclient ▼

● Beschäftigt

Telefon Büro ▼

● In einer Besprechung

Softclient ▼

Speichern

Abbrechen

agree21Voice (Softphone)

Atruvia AG

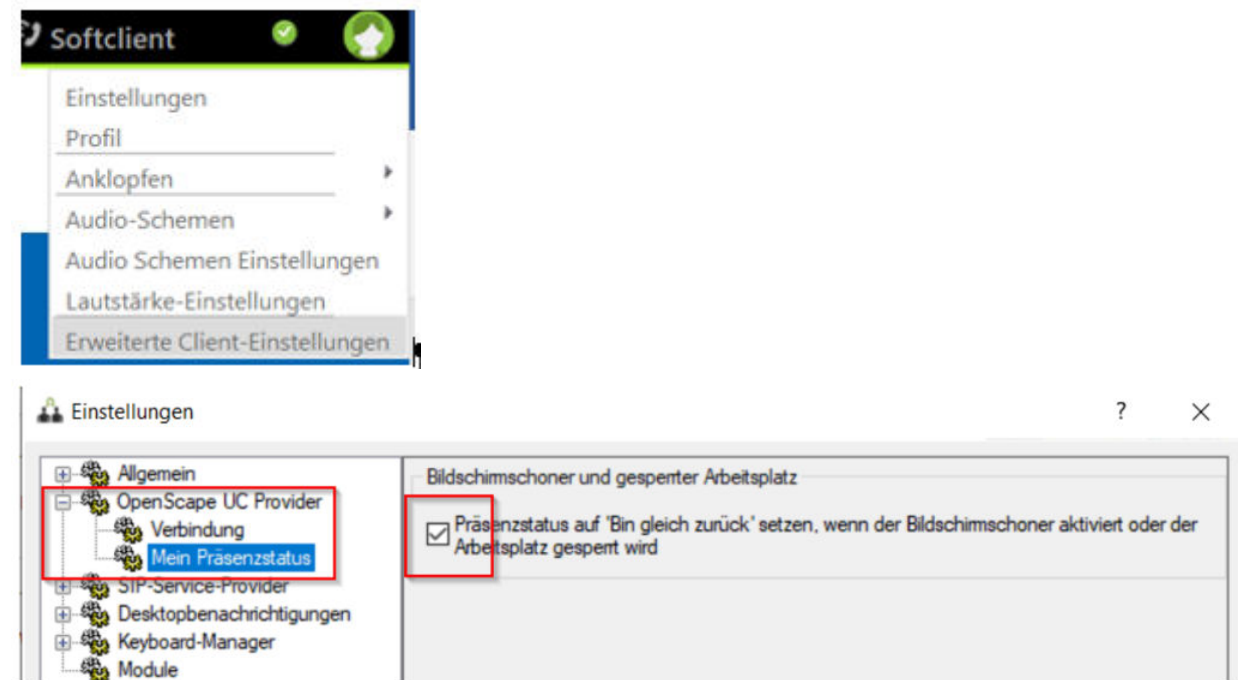
Version 1.6

20

3.3.2 Automatische Anrufsteuerung bei Bildschirmsperre

Wenn Sie ein präferiertes Endgerät für den Status 'Bin gleich zurück' hinterlegt haben, so können Sie festlegen, dass bei Bildschirmsperre automatisch ein präferiertes Endgerät eingestellt wird.

Setzen Sie dafür unter **Erweiterte Client Einstellungen > OpenScape UC Provider > Mein Präsenzstatus** den Haken bei Präsenzstatus auf 'Bin gleich zurück', wenn der Bildschirmschoner aktiviert oder der Arbeitsplatz gesperrt wird.

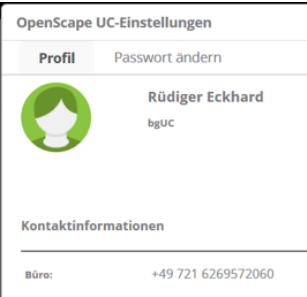


3	Präferierte Endgeräte nutzen
3.4	Profilbild hinzufügen

3.4 Profilbild hinzufügen

Unter 'Profil' können Sie Ihr Profilbild ändern.

Klicken Sie auf das Profilbild-Symbol (Bild ändern) und laden Sie ein Profilbild hoch.




Laut Herstellervorgaben darf das Bild höchstens 16kB groß sein und muss in einem der folgenden Formate vorliegen: *.jpeg, *.png.


Atruvia gewährleistet für diese Funktion keinen Support.

4 Anrufumleitung und Regeln

Im Softphone können Sie Anrufumleitungen setzen und Regeln zur Anrufweiterleitung definieren.

Unter  'Anrufumleitung und Regeln' Optionen können Sie Anrufumleitungen setzen und Regeln zur Anrufweiterleitung definieren. Hierbei wird zwischen einfachen Anrufumleitungen (siehe *Einfache Anrufumleitung* (S. 23)) und Benutzerdefinierten Profilen (siehe *Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung* (S. 25)) unterschieden.



Wenn eine Anrufumleitung aktiviert wurde wird das durch ein grünes Symbol dargestellt . Beachten Sie das Zusammenspiel von Anrufumleitungen und der Nutzung eines alternativen präferierten Endgeräts (siehe *Präferiertes Endgerät: One Number Service* (S. 19)).

4.1 Einfache Anrufumleitung

Anrufumleitung aktivieren (ab Softphone-Version 2.1.41)

Wenn Sie eine Anrufumleitung definiert haben, können Sie über die Fusion-Leiste das Fenster Anrufumleitung und Regeln aufrufen und diese dort aktivieren:



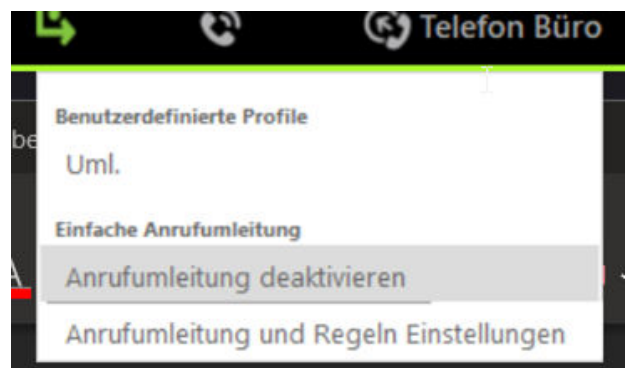
Wählen Sie darunter die zuvor definierte Anrufumleitung.

Hinweis: Einfache Anrufumleitungen greifen nur unter folgenden Bedingungen:

- Es ist kein präferiertes Endgerät wie unter *Präferiertes Endgerät: One Number Service* (S. 19) beschrieben aktiviert. Präferierte Endgeräte übersteuern einfache Anrufumleitungen. Nach Deaktivierung eines präferierten Endgeräts greift eine zuvor aktivierte einfache Anrufumleitung wieder.
- Es ist kein benutzerdefiniertes Profil (wie unter *Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung* (S. 25) beschrieben) definiert. Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung übersteuern einfache Anrufumleitungen. Nach Deaktivierung eines benutzerdefinierten Profils greift eine zuvor aktivierte einfache Anrufumleitung wieder.

Anrufumleitung deaktivieren

Eine aktivierte Anrufumleitung können Sie über die Fusion-Leiste wieder deaktivieren:



4.2 Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung

Unter Profile können Sie Profile hinterlegen, für die Sie Anrufumleitungsregeln wählen können.

Erstellen Sie dazu zunächst im Reiter **Regeln** eine Regel.

OpenScape UC-Anrufumleitung und Regeln ×

Einfache Anrufumlei...

Profile

Regeln

Sie können Regeln hinzufügen, bearbeiten oder entfernen. Jede Regel kann zu mehreren Profilen zugeordnet werden.

+

Neue Regel hinzufügen

Neue Regel

Nicht angemeldet

Urlaub

Homeoffice

Angemeldet

Unter **+ Neue Regeln hinzufügen** können Sie Regeln für Anrufumleitungen definieren. Geben Sie dazu folgende Informationen an:

- **Name**
Wählen Sie einen Namen für die Regel.
- **Zeit und Bereich**

Wählen Sie einen Zeitraum (Zeitraum, festen Tag oder ein Datum), an dem die Regel gelten soll. Wenn Sie **beliebigen Zeitraum** wählen, gilt die Regel immer, wenn Sie aktiviert ist.

■ **Präsenzstatus**

Wählen Sie einen Präsenzstatus, für den die Regel gelten soll.

■ **Wenn der Anruf von**


Wählen Sie Personen oder Gruppen von eingehenden Anrufen aus, für die die Regel gelten soll.


■ **Umleiten zu**

Definieren Sie, wohin der Anruf umgeleitet werden soll.

Bestätigen Sie Ihre definierte Regel unter **Speichern**.

Hinweis: wenn Sie Ihre Arbeitszeit gestalten möchten, so können Sie z. B. für verschiedene Zeiten unterschiedliche Regeln aktivieren und diese einem Profil zuweisen.

 Neues Profil hinzufügen

Anschließend können Sie über  ein Profil hinterlegen. Wählen Sie dafür:

- einen Namen für das Profil
- einen Präsenzstatus, bei dem das Profil aktiviert werden soll (optional)
- eine zuvor definierte Regel

Definierte Profile werden, nachdem sie hinzugefügt wurden, unter Profile angezeigt.

OpenScape UC-Anrufumleitung und Regeln

Einfache Anrufumle...

Profile

Regeln

Ihre Regelprofile werden verwendet, um eine oder mehrere Regeln zu gruppieren. Wenn Ihr Regelprofil aktiv ist, werden alle aktuellen Regeln angewendet, die dem Profil zugeordnet sind. Verwalten Sie Ihre Profile hier. Es kann immer nur ein Profil aktiv sein (z. B. Urlaubsprofil, Hinzufügen oder Entfernen von Regeln aus diesem Profil).

 Neues Profil hinzufügen

Abwesend

Angemeldet

Außerdem werden Profile in der Fusion-Leiste unter Anrufumleitungen angezeigt und können dort unter benutzerdefinierte Profile aktiviert werden.

Hinweis: die Profile sind nur dann aktiviert, wenn sie (über die Fusion-Leiste) aktiviert werden.



Hinweis:

- Benutzerdefinierte Profile sind unabhängig vom präferierten Endgerät nutzbar. Aktivierte benutzerdefinierte Profile übersteuern präferierte Endgeräte.
- Benutzerdefinierte Profile übersteuern zuvor aktivierte Einfache Anrufumleitungen.
- Benutzerdefinierte Profile hebeln Funktionen im CMP definierte Regeln (wie z. B. Anrufschutz, Black-/ Whitelists) aus.

4.3 Anrufumleitung über den Präsenzstatus steuern

Sie können Anrufumleitungen auch über den Präsenzstatus in der Fusion-Leiste steuern.

Erstellen Sie dazu wie im Kapitel *Benutzerdefinierte Profile zur Anrufumleitung* (S. 25) beschrieben unter Anrufumleitungen und Regeln -> Regeln eine Regel für einen Präsenzstatus und aktivieren Sie diese über ein Profil.

Wenn Sie anschließend den Präsenzstatus in der Fusion-Leiste ändern, so greift die zuvor definierte Regel.

Außerdem wird bei dem Präsenzstatus 'Bitte nicht stören' - unabhängig von einer zuvor definierten Regel - der Anruf nicht signalisiert (es klingelt nicht).

- Sie erhalten eine Benachrichtigung über einen Anruf in Abwesenheit.
- Der Anrufende erhält die Benachrichtigung 'Ihr gewünschter Gesprächspartner ist zurzeit nicht erreichbar.'








5 Telefonie-Funktionen und Verbindungssteuerung


Wenn Sie Gespräche führen, ändert sich Ihr Präsenzstatus automatisch in 'beschäftigt':



Das Funktionsfenster **Verbindungssteuerung** stellt Ihnen Funktionen zur Steuerung Ihres Telefons während einer aktiven Verbindung (Telefonat, Rückfrage oder Konferenz) zur Verfügung. Es wird immer automatisch geöffnet, wenn Sie eine Verbindung aufbauen oder wenn ein anderer Teilnehmer versucht, Ihren Anschluss zu erreichen.

Im Fenster **Verbindungssteuerung** stehen Ihnen folgende Funktionen zur Auswahl:

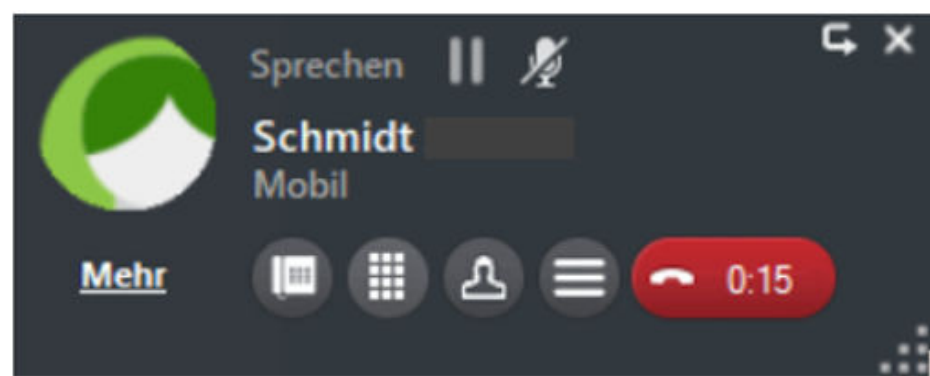
Funktion	Beschreibung
 Wählen oder Anruf annehmen	Die Verbindung wird gewählt oder bei einem eingehenden Anruf hergestellt.
 Anruf zurückweisen	Die Verbindung wird abgewiesen oder eine bestehende Verbindung wird beendet.
 Anruf weiterleiten	Hier können Sie den Anruf an ein anderes Gerät übergeben. Details siehe <i>Gespräch weiterleiten</i> (S. 34).
	Hier können Sie im laufenden Gespräch das Endgerät wechseln. Details siehe <i>Endgerät wechseln</i> (S. 36).
 DTMF-Tasten	Hier können Sie die DTMF-Tasten in Sprachdialogsystemen nutzen. Details siehe <i>DTMF-Tasten</i> (S. 36).
	Gespräch halten
	Gehaltenes Gespräch wieder aufnehmen

Hinweis: wenn das Fenster zur Verbindungssteuerung bei eingehenden, ausgehenden oder laufenden Gesprächen nicht angezeigt wird können Sie es über  aktivieren

5.1 Hinweise zu den Telefonie-Funktionen

Fehlende Fenster zur Verbindungssteuerung

Ansicht des Fensters zur Verbindungssteuerung ('Call Control Fenster'):



Hinweis: wenn das Fenster zur Verbindungssteuerung ('Call Control Fenster') bei eingehenden, ausgehenden oder laufenden Gesprächen nicht angezeigt wird können Sie es:

- mit Doppelklick in der Fusionleiste auf  in den Vordergrund bringen
- durch das geöffnet halten des Bedienfensters mit der Gesamtansicht immer einblenden.

5.2 Ausgehender Anruf

Suchen oder wählen

- Sie können Gespräche über diese Leiste einleiten, indem Sie einen Kontakt suchen oder eine Rufnummer wählen.
Hinweis: Wählen Sie für ausgehende Anrufe außerhalb Ihrer Bank die führende '0' oder mit +49.
- Um die Anruferverbindung aufzubauen, klicken Sie das Hörersymbol.
Hinweis: Anrufe können über HTML-Dateien ('anwählbare Telefonnummern'/tel-URLs) aus dem Browser getätigt werden.
Voraussetzung hierfür ist, dass die Rufnummer in einem gültigen Format hinterlegt ist.

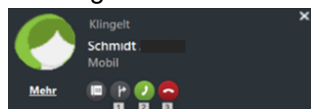
Hinweise zum ausgehenden Anruf bei Nutzung eines präferierten Endgeräts (gilt nicht für KSC-Softphone)

Wenn Sie ein anderes präferiertes Endgerät als das Softphone verwenden verläuft ein ausgehender Anruf über das Softphone wie folgt:

- Nach Klicken auf das Hörersymbol wird ein Systemanruf ausgelöst.
- Ein eingehender Anruf wird signalisiert.
- Nehmen Sie diesen Systemanruf mit dem grünen Hörersymbol an.
- Anschließend wird ein ausgehender Anruf zu Ihrer Zielrufnummer aufgebaut.

5.3 Eingehender Anruf

Bei eingehendem Anruf erscheint folgendes Fenster:



Sie haben folgende Optionen:

1. Anruf übergeben an

Hier öffnet sich eine Suchleiste, in der Sie entweder eine Rufnummer eingeben oder einen bestehenden Kontakt auswählen können.

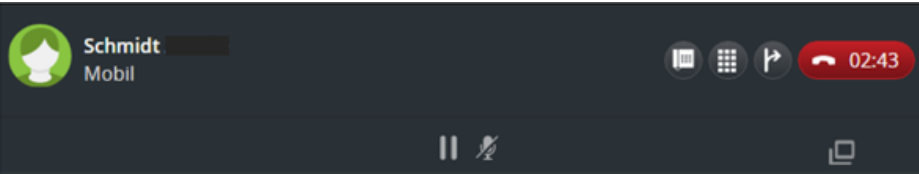
2. Anruf annehmen
3. Anruf abweisen

5.3.1 Anrufübernahmegruppe

Falls der Softphone-Nutzer Mitglied einer Anrufübernahmegruppe ist, wird bei einem eingehenden Anruf eines anderen Mitglieds der Gruppe rechts unten auf dem Bildschirm ein Hinweis-Fenster zum eingehenden Anruf sichtbar geöffnet. Der Softphone-Nutzer in der Anrufübernahmegruppen kann den Anruf durch Betätigen des **Annahme**-Buttons oder durch die Tastenkombination '*30' den eingehenden Anruf übernehmen.


5.4 Laufendes Gespräch

Während eines laufenden Gesprächs ist das folgende Fenster sichtbar:



Sie haben folgende Optionen:

	Das Gespräch halten (siehe <i>Gespräch halten</i> (S. 34)).
	Das eigene Mikrofon stumm schalten.
	Das Endgerät wechseln (siehe <i>Endgerät wechseln</i> (S. 36)).
	DTMF Tasten nutzen (siehe <i>DTMF-Tasten</i> (S. 36)).
	Das Gespräch weiterleiten (siehe <i>Gespräch weiterleiten</i> (S. 34)).
	Das Gespräch beenden. Im roten Hörersymbol wird Ihnen außerdem die Dauer des laufenden Gesprächs angezeigt.
	Das kleine Fenster zur Anrufsteuerung öffnen.

Hinweis: Wenn bei laufendem Gespräch nur die Fusion-Leiste geöffnet ist kann es vorkommen, dass kein Fenster zur Anrufsteuerung sichtbar ist. Diese lässt sich in der Regel durch mehrfaches klicken auf  einblenden.

5.4.1 Gespräch halten

Die folgenden Funktionen ermöglichen Ihnen das Makeln zwischen zwei parallel geführten Gesprächen:

Gespräch auf Halten setzen



Klicken Sie das Symbol (Aktuellen Anruf ins Halten legen), um das laufende Gespräch auf 'Halten' zu setzen. Beim Gesprächspartner wird dadurch die Wartemusik ausgelöst.

Gespräch wieder aufnehmen



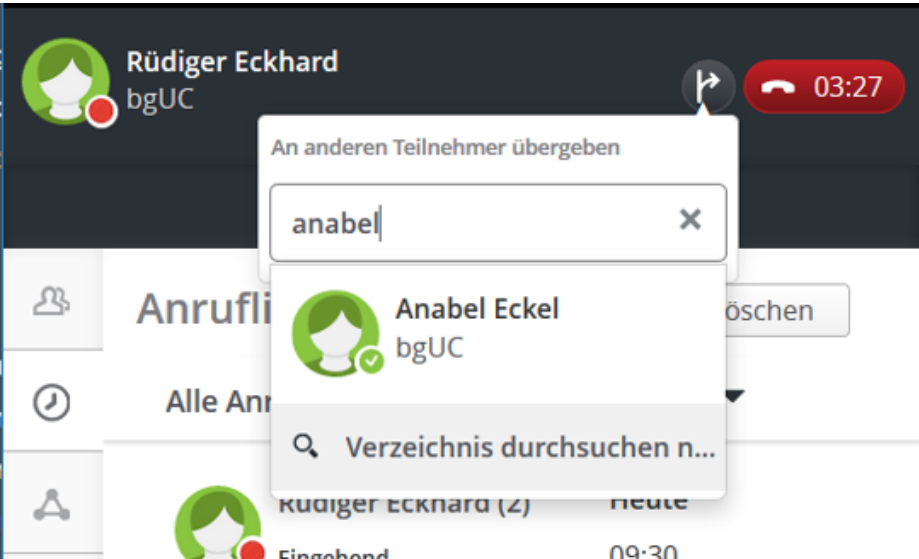
Klicken Sie das Symbol (Anruf wieder aufnehmen), um ein zuvor gehaltenes Gespräch wieder aufzunehmen.

5.4.2 Gespräch weiterleiten



Klicken Sie auf das Weiterleiten-Symbol, um ein Gespräch weiterzuleiten.

Anschließend können Sie über die erscheinende Suchleiste einen Kontakt suchen, wohin Sie das Gespräch übergeben wollen.





Hinweis: Blind Transfer (Weiterleitung ohne Rückfragegespräch) ist nur an bestehende Kontakte möglich.

5.4.3 Zwei parallele Gespräche führen

Während eines laufenden Gesprächs können Sie wie gewohnt über die Suchleiste wählen oder einen bestehenden Kontakt anrufen.

Das laufende Gespräch wird dabei automatisch auf 'Halten' gesetzt und der Gesprächspartner hört die Wartemusik.

Makeln

Über die Symbole 'Gespräch halten'  und 'Gespräch wieder aufnehmen'  können Sie zwischen den beiden Gesprächen makeln. Bei zwei parallel geführten Gesprächen haben Sie folgende Optionen im Bedienfenster:



Ad-hoc-Konferenz/Gespräche zusammenführen



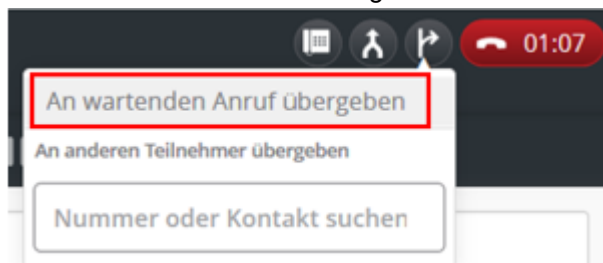
Über  können Sie zwei parallel geführte Gespräche zusammenführen und so eine Ad-hoc-Konferenz mit drei Teilnehmern einleiten.

Anruf übergeben



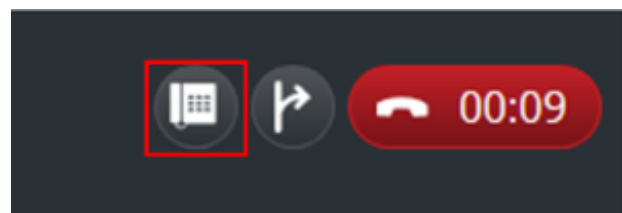
Über  können Sie eins Ihrer laufenden Gespräche weiterleiten. Dabei haben Sie die Möglichkeit,

- wie unter *Gespräch weiterleiten* (S. 34) beschrieben das Gespräch an einen Dritten weiterzuleiten oder
- über 'An wartenden Anruf übergeben' Ihre beiden laufenden Gespräche zu verbinden.



Ihre laufenden Gespräche mit beiden Teilnehmern werden anschließend beendet.

5.4.4 Endgerät wechseln



Wenn Sie verschiedene Endgeräte hinterlegt haben (s. a. *Geräte hinzufügen* (S. 16)), erscheint bei laufenden Gesprächen zusätzlich das Icon **Gerät wechseln**. Hier können Sie im laufenden Gespräch das Endgerät wechseln.

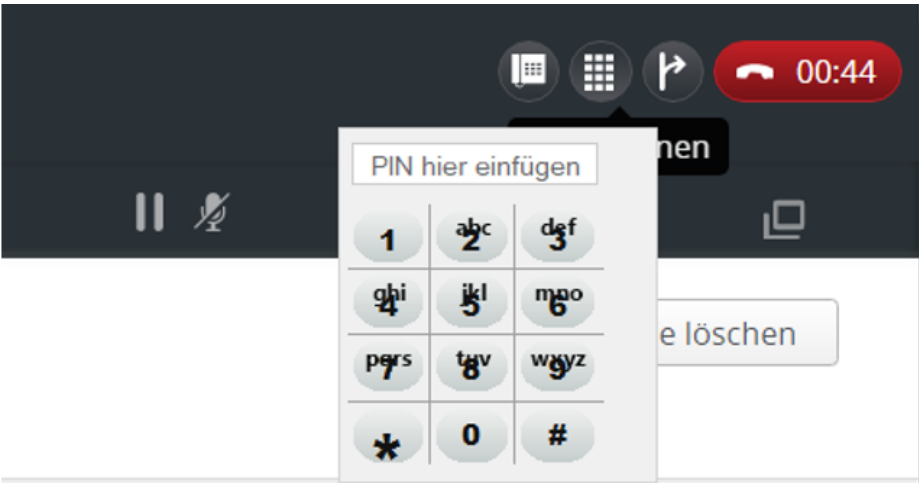
Wenn Sie z. B. über das Icon **Gerät wechseln** Ihr Mobiltelefon wählen, wird während des laufenden Gesprächs ein Anruf auf Ihr Mobiltelefon initiiert. Wenn Sie diesen Anruf annehmen, wird das Gespräch automatisch von Ihrem bisherigen Endgerät an Ihr neues Endgerät (hier das Mobiltelefon) übergeben.

Hinweis: Die Funktionalität 'Endgeräte wechseln' steht beim KSC-Softphone nicht zur Verfügung.


5.4.5 DTMF-Tasten

Wenn Sie während des Gesprächs zur Eingabe von Nummern aufgefordert werden, verwenden Sie

hierfür über  die DTMF Tasten:



5.4.6 Gespräch beenden

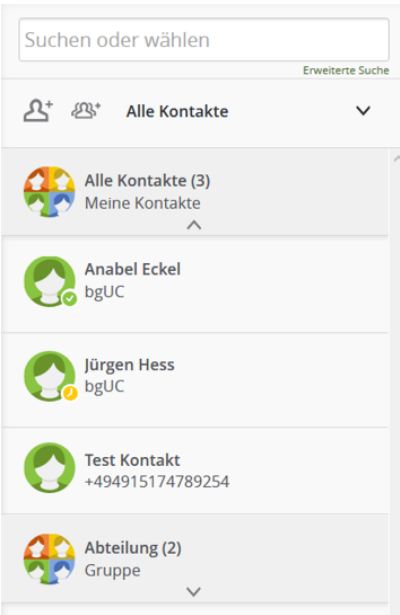
Gespräche werden über das rote Hörer-Symbol  beendet.

Anschließend erscheint das Gespräch in der Anrufliste.

6 Kontakte

Ihre Kontakte finden Sie in der rechten Spalte des Softphones. Hier ist Ihr persönliches Adressbuch aufgeführt, über das Sie Ihre persönlichen Kontaktdaten verwalten können. Über die Suchleiste können Sie bestehende Kontakte suchen.

Hinweis: Wenn Sie Namen in die Suchleiste eingeben, suchen Sie zunächst nur über Ihre persönlichen Kontakte. Nach Bestätigung mit 'Enter' wird eine Suche über das zentrale Telefonbuch ausgelöst.



6.1 Kontakte und Gruppen anlegen

Über das Symbol 'Einen Kontakt hinzufügen' können Sie neue Kontakte anlegen. In *Verzeichnissuche* (S. 42) ist beschrieben, wie Sie über die 'Verzeichnissuche' Kontakte hinzufügen können.

Darüber hinaus können Sie Kontakte über das CVS-Format importieren. Informationen dazu siehe Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Kontakte aus IBM Notes importieren'.

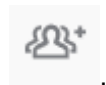
Kontaktformate

Legen Sie Ihre Kontakte im folgenden Format an:

- **Interne Rufnummern** (Rufnummern Ihrer Bank innerhalb von agree21Voice):
Diese müssen im Format '49' oder mit der direkten Kurzwahl eingepflegt werden.
 - **Externe Rufnummern** (Rufnummern Ihrer Bank außerhalb von agree21Voice):
Diese müssen im '00'-Format oder im '49'-Format eingepflegt werden.
- Hinweis:** Die Rufnummern können nur im selben Format eingepflegt werden, wie diese vom Telefon wählbar sind.

Kontakte in Gruppen

Um eine selektive Sicht auf einen bestimmten Teilnehmerkreis zu bilden, können Sie Ihre bestehenden Kontakte in Gruppen zusammenfassen. Diese erfolgt über das Symbol 'Team oder Gruppe erstellen'



Sie können für die Gruppe einen Namen definieren und bestehende Kontakte hinzufügen. Anschließend wird Ihnen die Gruppe in Ihrer Kontaktliste angezeigt. Sie können dann die Gruppe z. B. zur Aktionsleiste hinzufügen, um eine Ad-hoc-Konferenz zu starten.

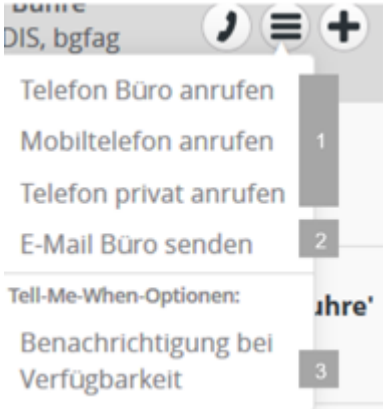
Das Anlegen von bankweiten Teams ist in der Anwenderdokumentation 'agree21Voice (Softphone für Administratoren)', Kapitel 'Team View' beschrieben.

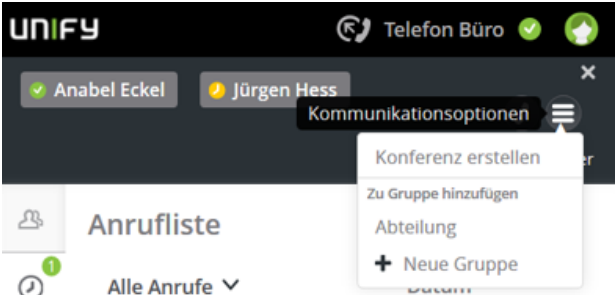
6.2 Kommunikation mit Kontakten

Wenn Sie einen Kontakt wählen, haben Sie über die drei Icons folgende Aktionsmöglichkeiten:



Beschreibung der dargestellten Positionen:

Pos.	Beschreibung
1	<p>Anruf</p> <p>Den Kontakt auf der Standard-Rufnummer anrufen.</p>
2	<p>Kommunikationsoptionen</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Wenn Sie mehrere Rufnummern für einen Kontakt hinterlegt haben, können Sie wählen, auf welche Rufnummer Sie den Kontakt anrufen möchten. 2. Sie können bei hinterlegter E-Mail-Adresse aus dem Softphone eine E-Mail an den Kontakt senden. <p>Hinweis: Dies ist nur innerhalb der Genossenschaftlichen FinanzGruppe möglich.</p> 3. Über die 'Tell-Me-When'-Option können Sie sich benachrichtigen lassen, wenn ein abwesender Kontakt wieder verfügbar ist. <p>Voraussetzung hierfür ist, dass Sie den Präsenzstatus des Kontakts sehen können und bei dem Kontakt eine E-Mail-Adresse hinterlegt ist.</p>

Pos.	Beschreibung
3	<p>Aktionsleiste</p> <p>Wenn Sie eine Person zur Aktionsleiste hinzufügen, öffnet sich die schwarze Aktionsleiste und hinterlegt den Kontakt.</p> <p>Wenn Sie mehrere Personen zur Aktionsleiste hinzufügen, können Sie</p> <ul style="list-style-type: none">■ eine Ad-hoc-Konferenz erstellen,■ eine E-Mail an die Gruppe senden oder■ eine neue Gruppe mit den Kontakten erstellen. 

6.3

Präsenzstatus

Bei bestehenden Kontakten können Sie den Präsenzstatus sehen.

- Der Präsenzstatus eines Benutzers wird nur angezeigt, wenn
- der Kontakt über die Verzeichnissuche hinzugefügt wurde und
 - der Benutzer die Erlaubnis zur Anzeige des Präsenzstatus erteilt hat und
 - der Benutzer seinen Präsenzstatus nicht eingeschränkt hat.

Übersicht der Präsenzstatus:

Funktionen	Beschreibung
	Verfügbar
	Abwesend / Bin gleich zurück
	Bitte nicht stören
	Beschäftigt / In einer Besprechung

Statustext ändern

Über 'Statustext ändern' können Sie einen eigenen Statustext verfassen. Dieser wird den Kontakten angezeigt, die Ihren Präsenzstatus sehen können.

Verfügbar

Abwesend

Bitte nicht stören

Bin gleich zurück

Beschäftigt

In einer Besprechung

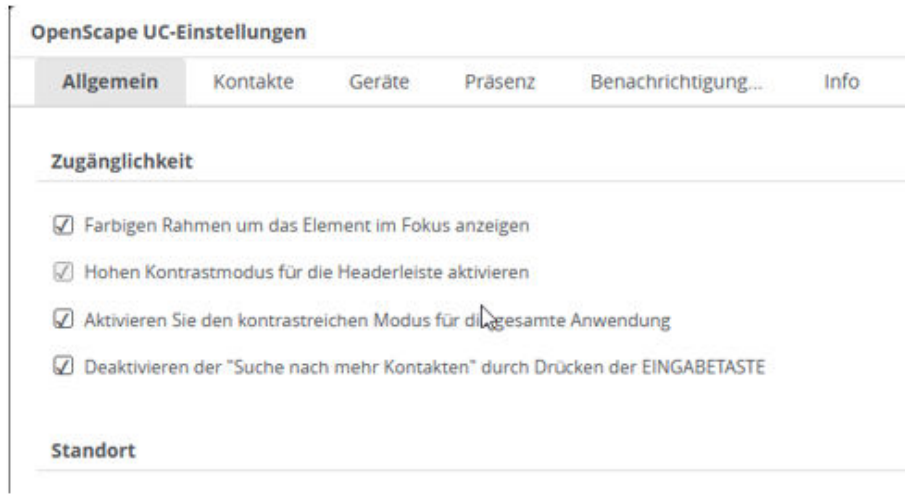
Statustext ändern

6.4 Verzeichnissuche

Über die Suchleiste können Sie nach Kontakten in den Verzeichnissen suchen, die Ihnen zur Verfügung stehen. Es werden Ihre selbst angelegten Kontakte durchsucht.

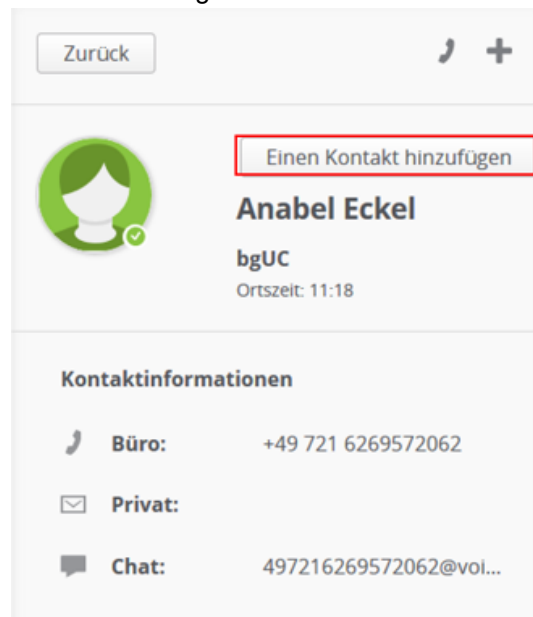
Wenn Sie die Kontakte des zentralen Adressbuchs durchsuchen möchten, bestätigen Sie Ihre Suchanfrage mit 'Enter'.

Hinweis: Unter **Einstellungen > Allgemein** können Sie deaktivieren, dass bei der Kontaktsuche durch drücken der Eingabetaste das zentrale Kontaktverzeichnis durchsucht wird.



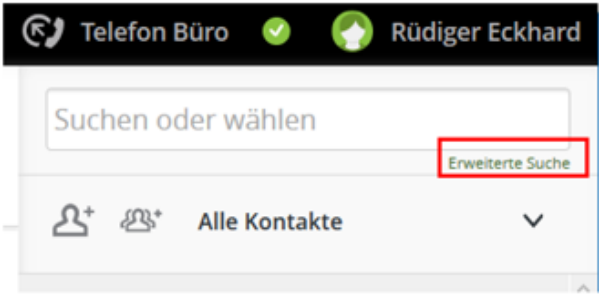
Kontakt hinzufügen

Wenn Sie auf den Namen des gesuchten Kontakts klicken, öffnet sich folgende Ansicht. Über 'Einen Kontakt hinzufügen' können Sie den Kontakt zu Ihrer Kontaktliste hinzufügen.



Erweiterte Suche

In der erweiterten Suche öffnet sich folgendes Suchfenster:



Suchen

Abbrechen

Vorname:

Vorname

Nachname:

Nachname

Firma:

Firma

Abteilung:

Abteilung

Standort:

Standort

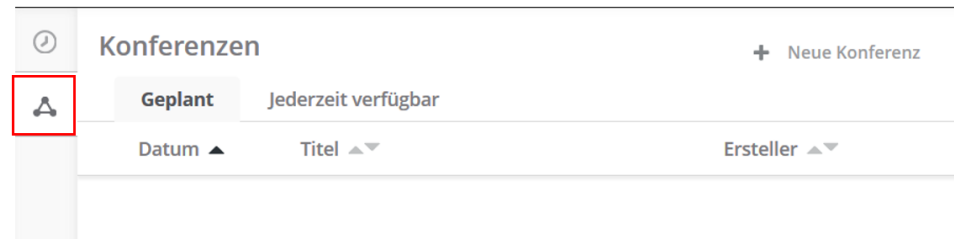
Nummer:

Nummer

7 Konferenzen

Das Funktionsfenster **Konferenzen** enthält eine Liste aller von Ihnen erstellten Konferenzen und aller Konferenzen, denen Sie als Teilnehmer hinzugefügt worden sind.

Das Fenster bleibt leer, bis Sie mindestens eine Konferenz erstellen oder zu einer Konferenz eingeladen worden sind.



In der Ansicht wird zwischen geplanten und jederzeit verfügbaren Konferenzen unterschieden.

- **Geplante Konferenzen** sind zu einer festen Zeit terminiert und können nur zu diesem Zeitpunkt durchgeführt werden.
Nach Ablauf der Konferenz wird die Konferenz aus der Ansicht gelöscht.
- **Jederzeit verfügbare Konferenzen** können Sie jederzeit ad-hoc starten.

7.1 Konferenz erstellen

Über **+ Neue Konferenz** können Sie eine neue Konferenz erstellen. Anschließend öffnet sich folgendes Fenster:

Konferenzen

Erstellen

Abbrechen

Titel:

Geben Sie den Titel hier ein

☐ Diese Konferenz ist moderiert

Ersteller:

Ich

Konferenzsystem:

 Wird neu erstellt

PIN:

 Wird neu erstellt

☐ Zeit für Konferenz einstellen

☐ Web Collaboration

☐ Video

☐ Namensaufzeichnung

1 Eingeladene Teilnehmer

Name	Endgerät	Anrufrichtung
<div>Der Konferenz neueTeilnehmer hinzufügen</div>		
<div><div><div></div> Ich</div></div>	Büro ▾	Einwahl in Konferenz ▾

Sie können folgende Eigenschaften der Konferenz bestimmen:

- Den Titel der Konferenz festlegen.
- Bestimmen, ob die Konferenz moderiert ist.
Bei moderierten Konferenzen kann nur der Moderator die Konferenz starten. Wenn kein Moderator definiert ist, kann ein eingeladener Konferenzteilnehmer die Konferenz steuern. Dafür muss der Teilnehmer demselben Mandanten zugewiesen und in die Konferenz eingeladen sein.
- Die Namensaufzeichnung aktivieren.
Wenn Sie das Häkchen bei **Namensaufzeichnung** setzen, werden die Teilnehmer der Konferenz vor der Teilnahme aufgefordert, den bei der Einwahl genannten Namen zu nennen.
- Eine Zeit für die Konferenz festlegen.
- Teilnehmer zur Konferenz über + hinzufügen.
Hier können Sie bestehende Kontakte hinzufügen oder eine Rufnummer eingeben.
- Pro Teilnehmer festlegen, ob eine **Einwahl in Konferenz** oder ein **Ausgehender Konferenzruf** erfolgt.
Bei **Einwahl in Konferenz** müssen sich die Teilnehmer aktiv in die Konferenz einwählen.
Bei **Ausgehender Konferenzruf** erhalten die Konferenzteilnehmer zum terminierten Konferenzbeginn einen Anruf, den sie zur Teilnahme annehmen.

Im Anschluss können Sie die Konferenz über **Erstellen** speichern. Dadurch wird sie unter Ihren Konferenzen sichtbar.

agree21Voice (Softphone)

Atruvia AG

Version 1.6

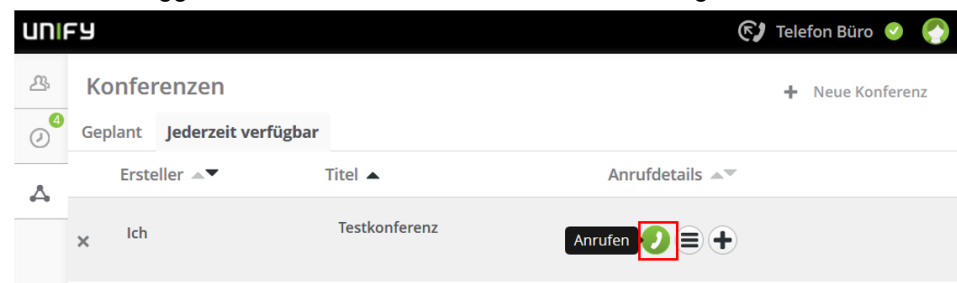
46

7.2 Konferenz starten und steuern

Konferenz starten

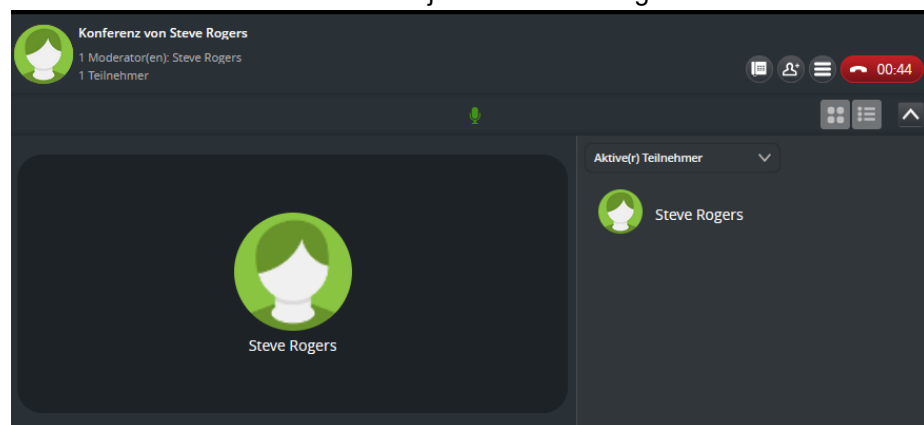
Wählen Sie unter **Konferenzen** den Reiter der entsprechenden Konferenzart, die Sie starten möchten (**Geplant** oder **Jederzeit verfügbar**). Hier finden Sie alle Konferenzen, die Ihnen derzeit zur Verfügung stehen.

Über das grüne Hörer-Symbol können Sie die Konferenz einleiten. Wenn Sie kein Moderator sind, müssen Sie ggf. warten, bis der Moderator die Konferenz gestartet hat.









Konferenz steuern

Bei einer laufenden Konferenz ist - je nach Rolle - folgendes Bedienfenster sichtbar:



Während der Konferenz können Sie ...

Sym- bol	Beschreibung
	... das Endgerät wechseln (s. a. Kapitel <i>Endgerät wechseln</i> (S. 36)).
	... einen Teilnehmer zur Konferenz hinzufügen.
	<ul style="list-style-type: none">■ ... eine E-Mail an die Konferenzteilnehmer senden,■ die Konferenz beenden oder■ sperren.
	... die Konferenz beenden.
	... Details zur Konferenz und den Teilnehmern ein- oder ausblenden.
	... ich selbst auf 'Stumm' schalten.