









estos ProCall Attendant Console

7.6.3.7129

1	Willkommen zu estos ProCall Attendant Console	7
2	Was Ihnen estos ProCall Attendant Console bietet	8
2.1	 Kontaktsuche - Informationen zum aktuellen Kontakt finden	8
2.2	 ActiveContacts - Kontakte aktiv managen	8
2.3	 Präsenz - Die Verfügbarkeit Ihrer Kontakte kennen	8
2.4	 Federation - Das Vertrauensnetzwerk	9
2.5	 Journal - Kommunikation verfolgen und planen.....	9
2.6	 Audio-/VideoChat - Echtzeitkommunikation mit WebRTC.....	9
2.7	 Computer Smartphone Integration via Bluetooth (CSPI)	9
2.8	 Softphone - Mit dem PC über eine Telefonanlage telefonieren	9
3	Installation und Basiskonfiguration	10
3.1	Installation	10
3.1.1	Voraussetzungen	10
3.1.2	Installation am Arbeitsplatz	11
3.1.3	Installation über Software-Verteilung.....	12
3.1.4	Installation über Gruppenrichtlinie	12
3.2	Basiskonfiguration.....	13
3.2.1	Sprache von ProCall Attendant Console	13
3.3	Lizenzen	13
3.4	Leitungen.....	14
3.4.1	TAPI-Treiber	14
3.5	Basiskonfiguration	15
3.5.1	Sprache von ProCall Attendant Console	15
3.5.2	Verbindung zum Server.....	15
3.5.3	Benutzeranmeldung	16
3.5.4	Benutzereinstellungen: Allgemeine Benutzerinformationen.....	16
3.5.5	Benutzereinstellungen: Kontaktadresse und Benutzerbild.....	17
3.5.6	Benutzereinstellungen: Rufnummern.....	17
3.5.7	Benutzereinstellungen: Dienste	19
3.5.8	Groupware-Anbindung	20
3.5.9	Exchange Web Services	21
3.5.10	Startoptionen	21
4	Nutzung bestehender Kontaktdaten	22
4.1	Unterstützte Datenquellen	22
4.2	Daten aus IBM Notes®	23
4.3	Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange	23
4.3.1	Gemeinsame Datennutzung.....	23
4.3.2	estos ProCall Attendant Console Outlook® Plug-in	24
4.4	Zusammenarbeit mit Google	25

5	Arbeiten mit estos ProCall Attendant Console.....	26
5.1	Programmstart und Übersicht.....	26
5.1.1	estos ProCall Attendant Console starten und beenden	26
5.1.2	Anmeldekonto.....	26
5.1.3	Das Hauptfenster.....	27
5.1.4	Das Taskleistensymbol.....	29
5.1.5	Das Sprechblaseninfofenster.....	31
5.2	Kontakte managen.....	31
5.2.1	Die Kontaktsuche.....	32
5.2.2	Kontaktdetails	34
5.2.3	Rufnummernformate.....	36
5.2.4	Berechtigungen	37
5.2.5	Favoriten	46
5.2.6	ActiveContacts	46
5.2.7	Der phone-Link.....	48
5.3	Präsenzinformation nutzen	50
5.3.1	Die eigene Präsenz.....	50
5.3.2	Die Präsenz der Kontakte.....	52
5.3.3	Präsenzsymbole.....	52
5.4	Kommunikation planen	54
5.4.1	Das Journal	54
5.4.2	Der Journalbrowser	55
5.4.3	Der Journaleditor	58
5.4.4	Unbearbeitete Telefonate und Chats.....	59
5.4.5	Anrufplanung.....	60
5.4.6	Das Erinnerungsfenster.....	63
5.5	Kommunizieren	64
5.5.1	Das Gesprächsfenster	64
5.5.2	Leitungseinstellungen.....	70
5.5.3	Rufumleitungen	71
5.5.4	Remote Office	71
5.5.5	Chat, SMS, E-Mail	71
5.5.6	Audio-/Video-Gesprächsfenster	74
5.5.7	Bildschirmfreigabe.....	76
5.5.8	Voicemailbox einrichten.....	78
6	estos ProCall Attendant Console anpassen.....	79
6.1	Aussehen und Verhalten	79
6.1.1	Ansicht	79
6.1.2	Verhalten	80
6.1.3	Aktionen.....	81

6.1.4	Aktionsfilter	83
6.1.5	Aktionsfelder	86
6.1.6	Benutzerdefinierte Aktionen	91
6.1.7	Hotkeys	92
6.1.8	Tastenkürzel (Shortcuts)	93
6.1.9	Standort	94
6.2	Standort	95
6.2.2	Erweitert	96
6.2.3	Telefonanlage	97
6.2.4	Least Cost Routing	98
6.2.5	Projekte	100
6.2.6	Regeln prüfen	102
6.2.7	Ortskennzahlregeln	103
6.2.8	Vorwahlregel	104
6.2.9	Standort Konzepte	104
6.2.10	Regeln Formatierung	107
6.2.11	Vanity	109
6.3	Reguläre Ausdrücke	109
6.3.1	Erweitert	111
6.3.2	Dialoganpassung mit Templates	111
6.3.3	Funktionssteuerung über Windows® Registry	112
6.4	Telefonie	114
6.4.1	Gesprächsfenster	114
6.4.2	Ankommende Anrufe	115
6.4.3	Abgehende Anrufe	115
6.4.4	Geplante Anrufe	116
6.4.5	Projekte	116
6.4.6	Bluetooth	118
6.4.7	Anrufschutz	119
6.5	Suche	120
6.5.1	Datenquellen	120
6.5.2	Suchparameter	123
6.5.3	Suchergebnis	125
6.6	Integration	126
6.6.1	Kalender	126
6.6.2	Journal	126
6.6.3	DATEV Integration - Automatische Datenweitergabe	127
6.7	Dienste	127
6.8	Benachrichtigungen	128
6.9	E-Mail-Versand	129

6.10	SMS-Versand	130
6.11	XSL Templates	131
6.12	XSL Templates für E-Mail-Benachrichtigung.....	131
6.13	Standort-Konfigurationsdateien	131
6.14	Zusammenarbeit	134
6.14.1	Chat	134
6.14.2	Hinweisfenster	135
6.14.3	Audio-/Video-Wizard.....	136
7	Info über estos ProCall Attendant Console	141

1 Willkommen zu estos ProCall Attendant Console

Die vorliegende Anwender-Hilfe führt Sie durch Installation, Konfiguration und Bedienung von estos ProCall Attendant Console.

- Einen Überblick über die wesentlichen Funktionen gibt Ihnen die Seite Was Ihnen estos ProCall Attendant Console bietet.
- estos ProCall Attendant Console installieren und die wichtigsten Einstellungen vornehmen: Installation und Basiskonfiguration.
- Über die Einbindung Ihrer Kontakte in estos ProCall Attendant Console informiert Nutzung bestehender Kontaktdaten.
- Alles über die tägliche Arbeit mit dem Programm erfahren Sie unter Arbeiten mit estos ProCall Attendant Console.
- Wie Sie estos ProCall Attendant Console optimal konfigurieren, schlagen Sie nach bei estos ProCall Attendant Console anpassen.
- Links zu Software-Update und Support finden Sie auf der Seite Produktunterstützung.

Die Hilfe lässt sich jederzeit aus den estos ProCall Attendant Console Programmfenstern über **Hilfe** aufrufen. In der Regel wird die Hilfe zu dem Thema geöffnet, das der gerade von Ihnen genutzten Funktion entspricht.

In der Hilfe werden die folgenden Symbole verwendet:

Symbol	Bedeutung
	Hinweis
	Warnung, Vorsicht
	Änderung gegenüber älteren Versionen

2 Was Ihnen estos ProCall Attendant Console bietet

estos ProCall Attendant Console ist eine Unified Communications Software-Suite für Unternehmen. Sie verbindet rechnergestützte Telefonie (Computer Telephony Integration, CTI) mit Funktionen zur unternehmensweiten und unternehmensübergreifenden Online-Zusammenarbeit (Collaboration).

Ob Telefongespräche, Gesprächsvermittlung, Konferenzschaltungen, Präsenzinformationen, Instant Messaging, Chat oder SMS - mit estos ProCall Attendant Console haben Sie jederzeit den Überblick über das Kommunikationsgeschehen an Ihrem Arbeitsplatz.

Mit seinen vielfältig konfigurierbaren Funktionen und seinen für optimalen Arbeitsfluss gestaltbaren Programmfenstern passt sich estos ProCall Attendant Console an Ihre Bedürfnisse an. Mit den Ihnen gewohnten Anwendungen für E-Mail und Kontaktdatenverwaltung arbeitet estos ProCall Attendant Console reibungslos zusammen und integriert sich damit nahtlos in die Arbeits- und Kommunikationsprozesse im geschäftlichen Umfeld.

Lernen Sie hier die wesentlichen Funktionen und Leistungsmerkmale von estos ProCall Attendant Console kennen:

2.1 Kontaktsuche - Informationen zum aktuellen Kontakt finden

estos ProCall Attendant Console sucht bei einem ankommenden oder abgehenden Gespräch aufgrund der Rufnummer automatisch nach passenden Kontaktinformationen (vor allem den Gesprächspartner) und zeigt diese an. Welche Kontaktdatenquellen dazu in welcher Reihenfolge durchsucht werden, kann in der Konfiguration des estos ProCall Attendant Console und (durch den Administrator) im estos UCServer eingestellt werden. Werden zur Rufnummer Kontakte aus mehreren Datenquellen gefunden, werden die zuletzt verwendeten Kontaktdaten als aktive angezeigt.

Umgekehrt können Sie im Suchfenster von estos ProCall Attendant Console über die Eingabe eines Namens oder eines Teiles davon nach den Kontaktdaten dieser Person suchen und anschließend ein Gespräch oder andere Aktionen starten.

2.2 ActiveContacts - Kontakte aktiv managen

Die ActiveContacts Technologie in estos ProCall Attendant Console zeigt Ihnen zusätzlich zu den Kontaktdaten und zum Telefonstatus des Benutzers weitere Informationen, z.B. aus der Kalenderfunktion von Microsoft Outlook®. Die Informationen werden in "Echtzeit" laufend aktualisiert. So sind Sie immer im Bilde, wann und über welches Medium Ihre Ansprechpartner erreichbar sind. Aus einem Kontextmenü heraus können Sie die Kommunikation, abhängig von den verfügbaren Informationen, starten und steuern.

2.3 Präsenz - Die Verfügbarkeit Ihrer Kontakte kennen

Jeder an das System angeschlossene Benutzer hat einen eigenen Zustand, seine *Präsenz*. Diese Information wird nach definierten Regeln aus den Status mehrerer Dienste gebildet: Telefoniestatus (Telefonie-Dienst), Kalenderstatus (Kalender-Dienst), An-Abgemeldet (System-Dienst) und dem vom Nutzer selbst manuell festgelegten Status.

Die Präsenz gibt Ihnen so jederzeit über die aktuelle Verfügbarkeit eines Kommunikationspartners Auskunft.

Eine Übersicht über die angezeigten Präsenzsymbole und Ihre Bedeutung finden Sie unter Präsenzsymbole.

2.4 Federation - Das Vertrauensnetzwerk

Eine Federation ist eine abgesicherte Struktur für die Kommunikation zwischen Mitgliedern unterschiedlicher Organisationen (z.B. zwei Unternehmen, Unternehmen und Kunde) mit dem Ziel, die Zusammenarbeit zu verbessern.

So erlaubt es das Präsenz-Management innerhalb der Federation, aktuelle Informationen über die Erreichbarkeit/Verfügbarkeit von Personen auch über die Organisationsgrenzen hinweg auszutauschen, sodass ein geeignetes Kommunikationsmittel (z.B. Telefon, Email, Chat) gewählt werden kann.

Im Rahmen der Federation legt jede Organisation für sich die Art der preisgegebenen Information fest und entscheidet, welche Dienste und Systeme für den Austausch dieser Informationen genutzt werden dürfen.

2.5 Journal - Kommunikation verfolgen und planen

Das Journal in estos UCServer informiert Sie über alle Ereignisse rund um Ihre Kommunikation, z.B. über geführte Gespräche, ankommende Anrufe in Abwesenheit und nicht erreichte Gesprächspartner. Die Informationen lassen sich nach verschiedenen Kriterien filtern und anordnen.

Die Journaleinträge können Sie bearbeiten, kennzeichnen, mit Notizen versehen und mit anderen Benutzern teilen.

Telefonate, die Sie später führen wollen, können Sie vorab mit allen Details anlegen und bearbeiten.

Auf diese Weise behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihre gesamte Kommunikation. Wichtige Informationen gehen Ihnen nicht mehr verloren.

2.6 Audio-/VideoChat - Echtzeitkommunikation mit WebRTC

Der estos ProCall Attendant Console ermöglicht eine direkte Kommunikation mit anderen Benutzern per Audio-/VideoChat und Bildschirmfreigabe. Dies ist im internen Netzwerk oder aber auch per Federation über Unternehmensgrenzen hinweg möglich.

2.7 Computer Smartphone Integration via Bluetooth (CSPI)

Der estos ProCall kann ein via Bluetooth gekoppeltes Mobiltelefon steuern und überwachen. Zusätzlich kann ein am PC angeschlossener Kopfhörer für Handygespräche verwendet werden.

2.8 Softphone - Mit dem PC über eine Telefonanlage telefonieren

Der estos ProCall Client kann über den UCServer an einer SIP-fähigen Telefonanlage angemeldet werden. Der PC in Verbindung mit einem Kopfhörer wird damit zum VoIP Telefon.

3 Installation und Basiskonfiguration

Die Installation von estos ProCall Attendant Console kann auf unterschiedliche Weise erfolgen.

Die Basiskonfiguration von estos ProCall Attendant Console wird unmittelbar nach erfolgreicher Installation der Software vorgenommen.

3.1 Installation

Die Installation von estos ProCall Attendant Console kann auf unterschiedliche Weise erfolgen:

- Voraussetzungen
- manuelle Installation auf einem Arbeitsplatzrechner durch die *.msi*-Datei
- Installation über Software-Verteilung mittels estos UCServer und dem dort integrierten Installations- und Updatedienst
- Installation über Gruppenrichtlinie in einer Domäne

3.1.1 Voraussetzungen

Voraussetzungen für die Installation:

Betriebssystem

- Windows® 8.1
 - Windows® 10
 - Windows® 11
 - Windows Server® 2012
 - Windows Server® 2012 R2
 - Windows Server® 2016
 - Windows Server® 2019
 - Windows Server® 2022
- Der Produkthersteller stellt für sein Software-Produkt den Betrieb auf Betriebssystemen sicher, die sich noch im Support-Zeitraum des Betriebssystemherstellers befinden.
Läuft der Hersteller Support-Zeitraum für das Betriebssystem aus, gilt dies auch für die Unterstützung des hier beschriebenen Software-Produktes, auch wenn zum Zeitpunkt der Software-Veröffentlichung dieses Betriebssystem noch unterstützt wurde.
 - Welche Betriebssysteme aktuell unterstützt werden ist immer der Freigabemitteilung zum Produkt (Release Notes) zu entnehmen.
 - Der Zeitpunkt für den Ablauf der Unterstützung für eine Betriebssystemversion ist der Freigabemitteilung (Release Notes) zu entnehmen.
 - Der Produkthersteller behält sich das Recht vor, Betriebssysteme aus dem Support zu nehmen obwohl diese vom Betriebssystemhersteller noch unterstützt werden.
 - Eine bestehenden Software-Version ist nicht automatisch auf einem zukünftigen/neuen Betriebssystem lauffähig.
 - Probleme im Software-Produkt werden nur für Betriebssysteme behoben, für die der Betriebssystemhersteller Support leistet.

- Support für das Software-Produkt wird nur auf die aktuelle, zuletzt freigegebene Produktversion gegeben. Diese kann unter estos Downloads bezogen werden.

Quelle für die offiziell von Microsoft® definierten Lebenszyklen seiner Betriebssysteme:

- Lebenszyklus für Microsoft® Produkt suchen: Microsoft® Lifecycle Policy

3.1.2 Installation am Arbeitsplatz

Zur Installation am Arbeitsplatz wird die *.msi*-Datei doppelt angeklickt. Darauf startet der Windows® Installer, der durch den Installationsvorgang führt. Dabei werden dem Benutzer verschiedene Informationen angezeigt und Optionen zur Konfiguration angeboten:

Versionsinformationen

Die genaue Versionsnummer wird auf der Startseite angezeigt.



Wird estos ProCall Attendant Console auf einem 64-Bit Betriebssystem installiert, erscheint auf dieser Seite ein Hinweis, dass bei Bedarf die 64-Bit-Variante der TAPI-Treiber installiert werden.

Lizenz

Die Lizenzvereinbarung muss vom Benutzer gelesen und akzeptiert werden, bevor die Installation fortgesetzt werden kann.

TAPI-Treiber

Die aktuelle Version von estos ProCall Attendant Console benötigt zur Kommunikation mit dem estos UCServer keinen TAPI-Treiber mehr. Alle Funktionen werden jetzt durch direkte Kommunikation zur Verfügung gestellt. Dies vereinfacht die Installation und Wartung der Software vor allem auf Terminalserver-Umgebungen erheblich. Bei der Einrichtung können Sie die folgenden Leistungsmerkmale wählen:

- Keinen TAPI-Treiber installieren
- Client TAPI-Treiber installieren
Der Client TAPI-Treiber ermöglicht Anwendungen Dritter das Wählen über TAPI. Der Treiber verwendet dabei estos ProCall Attendant Console als Verbindung zum estos UCServer, um die Wahl durchzuführen. Es wird keine zusätzliche TCP/IP-Verbindung benötigt. Außerdem sind Installation und Wartung auf Terminalservern erheblich einfacher als mit TAPI.
- Erweiterten Remote TAPI-Treiber installieren
Mit Hilfe dieses Treibers wird es Software von Drittherstellern ermöglicht, alle Funktionen über TAPI und den estos UCServer zu verwenden. Dieser Treiber benötigt jedoch eine weitere TSP/IP-Verbindung zu Server.

Automatische Software Updates

Der Benutzer kann hier entscheiden, ob er sein estos ProCall Attendant Console automatisch aktualisieren möchte. In diesem Fall wird ein lokaler Windows®-Dienst eingerichtet, der mit dem estos UCServer in Verbindung steht und bei Bedarf die aktuelle Client-Software herunterlädt und installiert.



Der entsprechende Software-Update-Service muss hierzu am estos UCServer aktiviert werden.

Verbindung zum Server

Hier wird der Server angegeben, mit dem sich estos ProCall Attendant Console verbinden soll.

Bei der statischen Konfiguration wird der Servername oder dessen IP-Adresse in das Eingabefeld eingegeben. Der Server kann mit **Server suchen...** im lokalen Netzwerk gesucht und ausgewählt werden. Die dabei angezeigte Liste enthält folgende Informationen zu den gefundenen Servern:

Rechnername	Der Rechnername des Servers
Version	Informationen zur installierten Version des estos UCServer
Lokalisierungsmethode	Broadcast bedeutet, dass der Server auf eine Suchanfrage im lokalen Netzwerk geantwortet hat. DNS Service Record bedeutet, dass der Server im DNS als Service-Provider eingerichtet worden ist.

Wird der DNS Service Location Record für die Serverkonfiguration verwendet, sind keine Benutzereingaben erforderlich, da die Software in diesem Fall den estos UCServer automatisch sucht und konfiguriert.



Die Einrichtung eines DNS Service Location Record wird in der Hilfe zum estos UCServer beschrieben.

Nach der abschließenden Eingabe des Zielordners für die Programminstallation wird die Software installiert und die Installation abgeschlossen.

Starten Sie anschließend die Basiskonfiguration, indem Sie die Checkbox aktivieren und *Fertigstellen* auswählen.

3.1.3 Installation über Software-Verteilung

In einem Firmennetzwerk kann estos ProCall Attendant Console auch durch den im estos UCServer integrierten Softwareinstallations- und Update-Service auf dem Arbeitsplatzrechner installiert werden. Hierzu wird auf den Arbeitsplatzrechnern ein Windows®-Systemdienst installiert, der dann mit den Daten des estos UCServer den Installationsvorgang und die Basiskonfiguration ausführt. Nach der Installation, die ohne Benutzerinteraktion ausgeführt wird, überwacht der Dienst die Versionen und aktualisiert wenn nötig die Client-Software.

Über diese Vorgänge wird der Benutzer durch ein Sprechblaseninfenster am Bildschirmrand informiert, die auch den Fortschritt einer Installation oder Updates anzeigt. Ein manueller Benutzereingriff ist hierbei nicht möglich.

Die Voraussetzungen und Einrichtung des Softwareinstallations- und Update-Service sind ausführlich in der Hilfe zum estos UCServer beschrieben.

3.1.4 Installation über Gruppenrichtlinie

Sie können die Arbeitsplätze im Netzwerk mit Hilfe der Gruppenrichtlinie automatisch installieren. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Legen Sie fest, welche Komponenten auf den Arbeitsplätzen installiert werden sollen. Verwenden Sie dazu den Windows® Installer im Administrations-Modus. Starten Sie *msiexec /a client.msi*. Sie haben nun die Möglichkeit ein Verzeichnis anzugeben, in dem die vorbereitete Installation abgelegt werden soll.
Dies muss ein im Netzwerk freigegebenes Verzeichnis sein. Anschließend wählen Sie aus, welche Software-Komponenten auf den Arbeitsplätzen installiert werden sollen und auf welchem Computer der estos UCServer installiert ist.

2. Starten Sie die Active Directory® Benutzer und Computer Management Konsole, in der Sie Ihre Domänen-Benutzer konfigurieren. Gruppieren Sie Ihre Benutzer (oder Computer) so, dass Sie Organisationseinheiten haben. Für jede Organisationseinheit können Sie Gruppenrichtlinien anlegen, über die auch die automatische Installation von Software geregelt wird.
Öffnen Sie die Eigenschaften einer Organisationseinheit.
Gehen Sie zu Gruppenrichtlinie. Fügen Sie ein neues Gruppenrichtlinienobjekt hinzu.
Öffnen Sie die Gruppenrichtlinie mit *Bearbeiten*.
Fügen Sie entweder unter *Computerkonfiguration - Softwareeinstellungen - Softwareinstallation* oder unter *Benutzerkonfiguration - Softwareeinstellungen - Softwareinstallation* ein neues Paket hinzu.
Wählen Sie nun das zuvor über die administrative Installation vorbereitete Installationspaket aus.
Lesen Sie dazu auch die entsprechende Dokumentation über Windows Server®, Active Directory® und Gruppenrichtlinien.

3.2 Basiskonfiguration

Die Basiskonfiguration von estos ProCall Attendant Console erfolgt sinnvollerweise unmittelbar nach der Installation der Software. Sie kann auch aus dem Windows® Startmenü über **estos ProCall Attendant Console Arbeitsplatz Einstellungen** geöffnet werden. Folgende Konfigurationsmöglichkeiten stehen zur Auswahl:

- Sprachauswahl des estos ProCall Attendant Console
- Lizenzen
- Leitungsauswahl
- Groupware-Anbindung

Grundlegende Benutzereinstellungen werden in der **estos ProCall Attendant Console Verwaltung** vorgenommen. Neben der zentralisierten Konfiguration lassen sich verschiedene Einstellungen auch direkt am Arbeitsplatz über die estos ProCall Attendant Console Arbeitsplatz Einstellungen modifizieren.



Die Konfiguration bestimmter Leistungsmerkmale oder Eigenschaften erfordert eine administrative Berechtigung gegenüber dem estos ProCall Attendant Console. Hierzu muss sich der Benutzer möglicherweise als Administrator anmelden. Auf der entsprechenden Einstellungsseite erscheint dann eine Schaltfläche zur Anmeldung als Administrator.

3.2.1 Sprache von ProCall Attendant Console

estos ProCall Attendant Console wird standardmäßig in der Sprache des Betriebssystems gestartet. Ist diese Sprache nicht verfügbar, wird estos ProCall Attendant Console auf Englisch angezeigt.

Die verwendete Sprache kann in den estos ProCall Attendant Console Arbeitsplatz Einstellungen geändert werden. Administratoren können die Sprache auch mittels Active Directory® Group Policies vorgeben. Damit kann der Benutzer die Sprache nicht mehr ändern.

3.3 Lizenzen

estos ProCall Attendant Console benötigt für den Betrieb Lizenzschlüssel. Durch den Lizenzschlüssel werden Grundeigenschaften des estos ProCall Attendant Console festgelegt.

Lizenzmodell wählen

An dieser Stelle gibt es folgende Möglichkeiten:

Kostenlos 25

Sie verwenden die Evaluierungslizenz. Sie können den estos ProCall Attendant

Lizenzen testen (noch 45 Tage)	Console mit allen verfügbaren Funktionen für 25 Arbeitsplätze 45 Tage testen. Nach Ablauf der Testphase müssen Sie Lizenzen kaufen und eingeben.
Lizenz hinzufügen	Sie können Lizenzen hinzufügen, indem Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen..." klicken.

Liste der verwendeten Lizenzen

In dieser Liste werden die eingegebenen Lizenzen und ihre Eigenschaften angezeigt.

Eigenschaft	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Lizenzen oder deren Eigenschaften
Gültig bis	Zeigt die Gültigkeitsdauer der Lizenz
Lizenz	35-stelliger Lizenzschlüssel

Lizenzen gesamt zeigt die aktuelle Zusammenfassung der gültigen Lizenzen an.

Hinzufügen

Hiermit können neue Lizenzen der Liste hinzugefügt werden.

Es können beliebig viele Lizenzen eingegeben werden.

Die Lizenzen haben 35 Stellen und entsprechen folgendem Muster:

XXXXXXXX-XXXXXXXX-XXXXXXXX-XXXXXXXX.

Entfernen

Entfernt die markierte Lizenz aus der Liste.

Hardware-ID

Eine Hardware-ID die verwendet wird um eine auf die Hardware gebundene Lizenz zu erstellen.

3.4 Leitungen

Hier wählen Sie aus, welche Nebenstellen im Netzwerk zur Verfügung gestellt werden.

Eine Leitung entspricht in der Regel einem Telefon. In der Liste bekommen Sie alle Leitungen angezeigt, die auf dem Computer verfügbar sind. Die Leitungen werden durch **TAPI-Treiber** zur Verfügung gestellt, die bereits auf dem System installiert sein sollten.

3.4.1 TAPI-Treiber

Zum Betrieb dieser Software ist ein TAPI-Treiber für Ihre Telefonanlage notwendig.

Ein TAPI-Treiber ist eine Systemkomponente, die vom Hersteller Ihres Telefons oder Ihrer Telefonanlage zur Verfügung gestellt wird (kostenlos oder auch kostenpflichtig).

Der TAPI-Treiber stellt die Verbindung zwischen der CTI-Software und dem Telefonendgerät her. Jeder TAPI-Treiber unterstützt unterschiedliche Funktionen, je nach Implementierung. Es sind nicht immer alle Funktionen am PC verfügbar, die Sie am Telefon selbst ausführen können.

TAPI-Treiber werden in der Systemsteuerung unter **Telefon und Modem Optionen - Erweitert** installiert.



Telefon und Modem Optionen öffnen:

3.5 Basiskonfiguration

Die Basiskonfiguration von estos ProCall Attendant Console erfolgt sinnvollerweise unmittelbar nach der Installation der Software. Sie kann auch aus dem Windows® Startmenü über **estos ProCall Attendant Console Arbeitsplatz Einstellungen** geöffnet werden. Folgende Konfigurationsmöglichkeiten stehen zur Auswahl:

- Sprachauswahl des estos ProCall Attendant Console
- Auswahl des estos UCServer
- Anmeldedaten des Benutzers am estos UCServer
- Benutzereinstellungen: Allgemeine Benutzerinformationen
- Benutzereinstellungen: Kontaktadresse und Benutzerbild
- Benutzereinstellungen: Telefonnummern
- Benutzereinstellungen: Dienste
- Groupware-Anbindung
- Exchange Web Services
- Startoptionen

Grundlegende Benutzereinstellungen werden in der **estos UCServer Verwaltung** vorgenommen. Neben der zentralisierten Konfiguration lassen sich verschiedene Einstellungen auch direkt am Arbeitsplatz über die estos ProCall Attendant Console Arbeitsplatz Einstellungen modifizieren. So ist es möglich einen Benutzer am Arbeitsplatz vollständig einzurichten. Verfügt der Benutzer über das Recht, sein Benutzerprofil selbst zu konfigurieren, kann er über die Arbeitplatzeinstellungen Eigenschaften seines Benutzerprofils editieren.

	Die Konfiguration bestimmter Leistungsmerkmale oder Eigenschaften erfordert eine administrative Berechtigung gegenüber dem estos UCServer. Hierzu muss sich der Benutzer möglicherweise als Administrator anmelden. Auf der entsprechenden Einstellungsseite erscheint dann eine Schaltfläche zur Anmeldung als Administrator.
	Falls Sie eine Benutzerverwaltung über Active Directory® verwenden, können verschiedene Optionen vom Benutzer nicht editieren werden.

3.5.1 Sprache von ProCall Attendant Console

estos ProCall Attendant Console wird standardmäßig in der Sprache des Betriebssystems gestartet. Ist diese Sprache nicht verfügbar, wird estos ProCall Attendant Console auf Englisch angezeigt.

Die verwendete Sprache kann in den estos ProCall Attendant Console Arbeitsplatz Einstellungen geändert werden. Administratoren können die Sprache auch mittels Active Directory® Group Policies vorgeben. Damit kann der Benutzer die Sprache nicht mehr ändern.

3.5.2 Verbindung zum Server

Den zuständigen estos UCServer kann estos ProCall Attendant Console über verschiedene Wege finden:

- **Statische estos UCServer Konfiguration**
Bei statischen Konfiguration wird der Hostname oder die IP-Adresse des estos UCServer benötigt. Über die Schaltfläche **Server suchen...** können alle im Netzwerk verfügbaren estos UCServer angezeigt werden. Wählen Sie anschließend den korrekten estos UCServer aus.
- **DNS Service Location Record verwenden**
Bei aktivierter Option **DNS Service Location Record verwenden** werden dem Client alle nötigen Informationen über den Domain Name Service bereitgestellt.

Gesicherte verschlüsselte Verbindung (TLS) erforderlich

Hiermit kann eine verschlüsselte Datenübertragung zwischen estos UCServer und estos ProCall Attendant Console erzwungen werden. Am estos UCServer muss vorab ein entsprechendes Zertifikat hinterlegt sein.

Diese Einstellungen für alle Benutzer verwenden

estos ProCall Attendant Console unterstützt Hosting Szenarien auf Terminal Server-Umgebungen im Zusammenspiel mit mehreren unabhängigen estos UCServer-Instanzen.

- ➔ Das Kontrollkästchen "Diese Einstellungen für alle Benutzer verwenden" ist nur auf der Seite für die systemweite Serverkonfiguration verfügbar.
Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, falls Sie *nur einen* estos UCServer einsetzen oder falls alle Benutzer des Computers (insb. des Terminal Servers) genau einen estos UCServer verwenden. Damit verwenden alle Benutzer auf dem Computer die systemweiten Servereinstellungen.
Setzen Sie hingegen mehrere estos UCServer-Instanzen ein und sollen sich die Benutzer auf einem Computer (insb. Terminal Server) auf unterschiedliche estos UCServer verbinden, darf dieser Haken *nicht* gesetzt sein. Die Serververbindungsdaten werden damit für jeden angemeldeten Benutzer explizit angegeben und können wahlweise im Arbeitsplatz-Setup auf der Seite "Serverkonfiguration für diesen Benutzer" oder über estos ProCall Attendant Console im Dialog "Anmeldekonto" konfiguriert werden.
- ➔ Eine benutzerspezifische Konfiguration der Serververbindungsdaten wird von estos ProCall Attendant Console, den SDK-Komponenten und dem erweiterten Remote TAPI-Treiber berücksichtigt. Der Dienst für automatische Updates und der Multiline-TSP hingegen verwenden immer die systemweite Serverkonfiguration, unabhängig von der benutzerweiten Serverkonfiguration.

3.5.3 Benutzeranmeldung

Der estos UCServer unterstützt zwei Möglichkeiten der Benutzerauthentifizierung:

Entscheiden Sie sich entweder für die Anmeldung mit Ihrem Windows® Benutzernamen oder geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein, die im estos UCServer für Sie konfiguriert wurden.

- ➔ Wenn die Benutzer im estos UCServer verwaltet werden, kann über die Eingabe eines *neuen* Benutzernamens nach Authentifizierung als estos UCServer Administrator ein neues Benutzerprofil angelegt werden.

3.5.4 Benutzereinstellungen: Allgemeine Benutzerinformationen

Hier können Sie Benutzerinformationen eingeben oder aktualisieren.



Eigenschaft	Beschreibung
-------------	--------------

Benutzername (Login)	Dies ist der Benutzername, mit dem sich der Benutzer am estos UCServer anmeldet. Bei der Verwendung von Active Directory® entspricht der Benutzername dem Windows® Login Namen.
Identität	Identität des Benutzers, um diesen im Federation-Szenario eindeutig adressieren zu können. Die Adresse der Identität entspricht im Idealfall der E-Mail-Adresse des Benutzers. So ist dieser Benutzer auch von außerhalb des Unternehmens über die Federation erreichbar.
Vorname	Der Vorname des Benutzers (z.B. Arthur)
Nachname	Der Nachname des Benutzers (z.B. Dent)
Angezeigter Name	Dies ist der volle Name des Benutzers (z.B. Arthur Dent). Dieser kann mehrfach vorkommen und wird nur zur Anzeige verwendet. Benutzer ohne Anzeigenamen können nicht aktiviert werden.
E-Mail-Adresse	Dies ist die E-Mail-Adresse des Benutzers. Sie wird u.a. für den Versand von Anrufen in Abwesenheit und die Zustellung der Anrufmitschnitte verwendet.
(UC-)Kennwort	Der Bereich zur Änderung des Kennwortes wird nur angezeigt, wenn die Authentifizierung der Benutzer im estos UCServer durchgeführt wird. Bei Verwendung eines Active Directory® sehen Sie dieses Feld nicht.

3.5.5 Benutzereinstellungen: Kontaktadresse und Benutzerbild

Hier können Sie die Kontaktadresse des Benutzers eingeben bzw. aktualisieren und ein Benutzerbild hinzufügen.

Die Kontaktadresse zeigt alle kontaktrelevanten Details des Benutzers. Sie können sich ein Kontaktbild zuordnen, welches an verschiedenen Stellen in estos ProCall Attendant Console angezeigt wird. Diese sind sowohl für Server-Benutzer als auch für Federation-Kontakte sichtbar (abhängig von der Berechtigung).

	Im Falle einer Benutzerverwaltung durch Active Directory® werden diese Informationen nur zur Kontrolle durch den Benutzer angezeigt und können nicht verändert werden.
	Das Benutzerbild wird beim Hinzufügen bzw. Laden verzerrungsfrei skaliert.

3.5.6 Benutzereinstellungen: Rufnummern

Die Rufnummern eines Benutzers werden angezeigt wie in seinen Kontaktdaten angegeben. Dies bezieht sich sowohl auf den estos UCServer Benutzer als auch auf Federation-Kontakte. Der estos UCServer ermittelt beim Laden von Benutzerprofilen die Leitungen zu den Rufnummern. So erhält der Benutzer ohne weitere Konfiguration automatisch die ihm gehörenden Leitungen zugewiesen.

Bei den geschäftlichen Rufnummern können Sie über **Auswählen...** Telefonleitungen aus einer Liste auswählen.

- ➔ Rufnummern und Leitungsnummern eines Benutzers müssen bei integrierter Benutzerverwaltung im superkanonischen Format eingegeben werden. Rufnummern aus dem Active Directory® werden hier so angezeigt wie diese im Active Directory® hinterlegt sind. Beim Laden von Benutzerprofilen im estos UCServer werden diese in ein superkanonisches Format konvertiert.
- ⚠ Bei der Verwendung mehrerer Standorte müssen die Rufnummern im Active Directory® im superkanonischen Format hinterlegt sein!

Eigenschaft	Beschreibung
Geschäftlich	Die primäre geschäftliche Rufnummer des Benutzers
Geschäftlich 2	Eine weitere geschäftliche Rufnummer des Benutzers
Privat	Die private Rufnummer des Benutzers.
Mobil	Die Mobilrufnummer des Benutzers. Diese Rufnummer wird u.a. zur automatischen Einrichtung von Rufumleitungen benötigt.
Pager	Die Pager Rufnummer des Benutzers. Das Attribut kann verwendet werden um die private Mobilrufnummer des Nutzers zu hinterlegen.
Mailbox	Die Rufnummer der Mailbox des Benutzers. Die Mailbox ist der persönliche Anrufbeantworter. Diese Rufnummer wird u.a. zur automatischen Einrichtung von Rufumleitungen verwendet.
Recording Server	Die Rufnummer eines externen Call Recording Servers. Dieses Feld wird nur benötigt, wenn Sie nicht den integrierten Call Recording Server sondern einen externen Server verwenden. Ist dieses Feld gefüllt, so wird die angegebene Rufnummer für die Anrufaufzeichnung verwendet. Ist keine Nummer eingetragen, so wird die zentral konfigurierte Nummer verwendet.

Über **zusätzliche Leitungen...** können weitere Leitungen des Benutzers und Computers konfiguriert werden. In diesem Dialog können Sie folgende Angaben machen:

Eigenschaft	Beschreibung
1. Telefon	Rufnummer der ersten Leitung
2. Telefon	Rufnummer der zweiten Leitung

Telefone die neben diesem Computer stehen:

Eigenschaft	Beschreibung
-------------	--------------

1. Telefon	Rufnummer des ersten Telefons welches neben diesem Computer steht
2. Telefon	Rufnummer des zweiten Telefons welches neben diesem Computer steht
➔	Einzelne Eigenschaften werden möglicherweise nicht angezeigt, wenn diese Server-seitig deaktiviert wurden.
➔	Diese zusätzlichen Leitungen des Benutzers und Computers werden nicht in den Kontaktdetails aufgeführt und sind für andere Benutzer nicht sichtbar.

3.5.7 Benutzereinstellungen: Dienste

Hier können Sie einstellen bzw. ansehen, welche Dienste und Funktionen des estos UCServer der Benutzer verwenden darf.



Feld	Wert
Benutzerprofil selbst konfigurieren	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer die für den Server relevanten Einstellungen selbst ändern.
Chat starten	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer Textmitteilungen an andere Benutzer versenden.
AudioChat erlauben	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer AudioChats mit anderen Benutzern führen.
Audio-/VideoChats erlauben	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer sowohl Audio- als auch VideoChats mit anderen Benutzern führen.
Bildschirmfreigabeaufforderungen annehmen	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer Bildschirmfreigabeaufforderungen anderer Benutzer annehmen.
Bildschirmfreigaben initiieren	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer seinen Bildschirm anderen Benutzern freigeben oder andere Benutzer zur Freigabe auffordern.
SMS versenden	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer Textmitteilungen als SMS versenden.
Anrufe in Abwesenheit als E-Mail zustellen	Ist diese Option eingeschaltet, so kann sich der Benutzer E-Mails für entgangene Anrufe zustellen lassen. Der Benutzer entscheidet in den Einstellungen von estos ProCall Attendant Console, ob er dieses Leistungsmerkmal nutzen möchte.
Anrufe in Abwesenheit als SMS zustellen	Ist diese Option eingeschaltet, so kann sich der Benutzer SMS für entgangene Anrufe zustellen lassen. Der Benutzer entscheidet in den

	Einstellungen von estos ProCall Attendant Console, ob er dieses Leistungsmerkmal nutzen möchte.
Anrufe aufzeichnen	Ist diese Option eingeschaltet, darf der Benutzer die Funktion <i>Anrufe aufzeichnen</i> nutzen.
Telefonbücher verwenden	Ist diese Option eingeschaltet, so darf der Benutzer Telefonbücher als Kontaktdatenquelle verwenden.

3.5.8 Groupware-Anbindung

Hier können Sie festlegen, welche Produktintegration ermöglicht wird.

- estos ProCall Attendant Console mit Outlook® verwenden**
 Ist dieser Haken gesetzt, wird der Client sich mit einem eingerichteten Outlook® bzw. Exchange verbinden.
 Die Anbindung an Outlook® bzw. Exchange kann mit MAPI und/oder EWS (Exchange Web Services) erfolgen.
 Bei der Verwendung von Outlook® kann zusätzlich der Haken **estos ProCall Attendant Console Plug-in in Microsoft Outlook® verwenden** gesetzt werden, um das estos ProCall Attendant Console Outlook® Plug-in zu aktivieren. Dadurch wird in Outlook® eine zusätzliche Toolbar angezeigt, über die kontextsensitiv auf Funktionen von estos ProCall Attendant Console zugegriffen werden kann. Siehe Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange.
- Direkt mit Microsoft® Exchange verbinden**
 estos ProCall Attendant Console kann auch direkt an Exchange Servern über Exchange Web Services angebunden werden. Die benötigte Konfiguration kann estos ProCall Attendant Console direkt aus Outlook® auslesen. Alle dort eingerichteten Postfächer werden automatisch ausgelesen und verwendet.
 Zusätzlich können weitere Postfächer über den "Konfigurieren"-Knopf hinzugefügt werden, z.B. wenn kein Outlook® installiert ist.

	Es können nur Exchange Postfächer aus Outlook® automatisch verwendet werden, keine POP3 oder IMAP E-Mail Postfächer.
	Exchange Web Services benötigt .NET Framework v4.0 oder neuer.

- estos ProCall Attendant Console mit IBM Notes® verwenden**
 Ermöglicht dem Client Funktionen und Datenbanken eines installierten und eingerichteten IBM Notes® Clients zu verwenden.
 Abhängig von der IBM Notes®-Installation kann es notwendig sein, den Pfad zur Datei *notes.ini* manuell zu setzen. Setzen Sie hierfür den Haken vor der Eingabezeile und geben Sie den vollständigen Pfad zur Datei an.

Fachapplikationen

In diesem Abschnitt wird die Anbindung an spezielle Anwendungsprogramme angeboten.

- estos ProCall Attendant Console mit DATEV verwenden**
 Ist auf dem Computer ein "DATEV Arbeitsplatz pro" mit "Telefonie pro" installiert und eingerichtet, wird durch Setzen dieser Option eine Integration ermöglicht. Kontakte aus DATEV Datenquellen werden in diesem Fall bei der Erstinstallation automatisch bevorzugt. Dies kann vom Benutzer in den Einstellungen der Datenquellen geändert werden.

- **Windows® 10 Apps Integration verwenden**
Auf einem Computer mit Windows® 10 ist es möglich die mitgelieferten Kalender, Mail sowie Kontakte Apps in estos ProCall Attendant Console zu integrieren. Diese Option wird auf älteren Windows® Versionen nicht angeboten.

3.5.9 Exchange Web Services

Profil Dialog

Dieser Dialog zeigt alle konfigurierten Postfächer an. Hier können neue Postfächer hinzugefügt oder entfernt, sowie das Standard-Postfach ausgewählt werden.

Aus Outlook® ausgelesene Postfächer werden ausgegraut dargestellt und können nicht gelöscht werden.

- **Standard-Postfach**
In diesem Postfach werden Aufgaben erzeugt (falls erwünscht), sowie Kalenderdaten zum Erstellen des Präsenzstatus ausgelesen.
- **Nur EWS verwenden (MAPI deaktivieren)**
Damit kann die MAPI-Schnittstelle deaktiviert werden. Wird der Haken nicht gesetzt, wird MAPI sowie EWS gleichzeitig verwendet.
- **Outlook®-Posteingang mit EWS überwachen**
Mit dieser Einstellung überwacht estos ProCall Attendant Console den Posteingang des Standard-Postfaches, und zeigt ungelesene E-Mails an.

Postfach hinzufügen Dialog

estos ProCall Attendant Console kann sich an einem Exchange-Server entweder über Windows®-Anmeldung oder mittels Benutzername und Passwort anmelden.

Die für Exchange Web Services nötige URL des Servers kann in der Regel automatisch erkannt werden, und Sie müssen in diesem Dialog nur ihre E-Mail-Adresse eintragen.

- **E-Mail-Adresse**
Die E-Mail-Adresse des Postfaches das hinzugefügt werden soll.
- **Server-URL**
Die Adresse des Servers, über die der Exchange Web Service zu erreichen ist.
Diese ist in der Regel in der Form "https://yourserver.domain/EWS/Exchange.asmx"
- **Server-URL automatisch erkennen**
Diese URL kann in der Regel von estos ProCall Attendant Console automatisch erkannt werden.
Falls dies nicht möglich ist, kann hier die automatische Erkennung deaktiviert werden, und die Server-URL direkt eingetragen werden.
- **Windows®-Anmeldung verwenden**
Falls es möglich ist sich gegenüber dem Exchange Server mittels der Domäne zu authentifizieren sollte diese Option gesetzt sein.
Anderenfalls fragt estos ProCall Attendant Console nach Benutzername und Passwort.

3.5.10 Startoptionen

Hier können Sie festlegen, wann estos ProCall Attendant Console gestartet wird.

estos ProCall Attendant Console bei Windows®-Anmeldung starten

Wird diese Option gewählt, so startet estos ProCall Attendant Console sofort, wenn sich der Benutzer am Computer anmeldet. Diese Option kann auch in den Einstellungen des Programmes geändert werden.

estos ProCall Attendant Console jetzt starten

Mit diesem Haken lässt sich estos ProCall Attendant Console direkt nach Fertigstellung der Installation für die erste Benutzung starten.

4 Nutzung bestehender Kontaktdaten

Sie können Daten Ihrer Kontakte aus anderen Programmen übernehmen bzw. in ihnen nach Kontakten suchen. Außerdem können Sie Funktionen von estos ProCall Attendant Console aus Microsoft Outlook® und Microsoft® Exchange heraus nutzen. Informationen über unterstützte Kontaktdatenquellen finden Sie auf den folgenden Seiten.

- Unterstützte Datenquellen
- Daten aus IBM Notes® (früher: Lotus® Notes)
- Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange
- Google-Integration

4.1 Unterstützte Datenquellen

Ein zentraler Bestandteil von estos ProCall Attendant Console ist die Integration von Kontaktdatenquellen. Basierend auf Kontaktdaten bietet Ihnen estos ProCall Attendant Console einen umfangreichen Funktionskatalog, der Sie bei Ihrer Arbeit optimal unterstützt.

In estos ProCall Attendant Console können Sie zahlreiche Kontaktdatenquellen anbinden:

- **estos ProCall Attendant Console Benutzer**
Diese vom estos UCServer zur Verfügung gestellte Datenquelle bietet Ihnen Zugriff auf die Kontaktdaten aller Benutzer, die zusammen mit Ihnen estos ProCall Attendant Console verwenden und am gleichen estos UCServer verwaltet werden. Hierbei handelt es sich in der Regel um Ihre Arbeitskollegen, die ebenfalls estos ProCall Attendant Console im Einsatz haben.
- **Leitungen**
Diese Datenquelle wird ebenfalls von Ihrem Administrator am estos UCServer verwaltet und gibt Ihnen Zugriff auf alle verfügbaren Telefonleitungen an Ihrer Telefonanlage.
- **estos ProCall Attendant Console Favoriten**
Die Datenquelle Favoriten bietet Ihnen schnellen Zugriff auf alle Kontakte, die Sie in Ihren Favoriten abgelegt haben.
- **Outlook®**
In estos ProCall Attendant Console können Sie selbstverständlich sämtliche Kontaktdaten aus Ihrem Outlook® nutzen. Dabei steht Ihnen frei, ob Sie nur einzelne Kontaktordner oder alle Kontaktordner eines Outlook®-Postfachs anbinden wollen. Selbstverständlich können Sie hier auch öffentliche Postfächer anbinden, sofern Ihr Exchange-System diese anbietet und Sie darauf Zugriff haben.
- **Exchange Web Services**
Neben Outlook® ist es auch möglich Daten direkt von einem Exchange Server über dessen Web Service (ab Version Exchange Server 2007) zu nutzen. Hiermit ist natürlich auch das Anbinden an Office 365 möglich.
- **IBM Notes®**
In estos ProCall Attendant Console können Sie sämtliche Adressbücher aus IBM Notes® (=früher: Lotus® Notes) nutzen. Es können das lokale Adressbuch sowie Adressbücher auf einem IBM® Domino Server direkt angebunden und dort gespeicherte Kontakte verwendet werden.
- **LDAP-Datenquellen**
Mit der Möglichkeit, LDAP-Datenquellen anzubinden, stellt Ihnen estos ProCall Attendant Console eine mächtige Schnittstelle zur Verfügung, auf unterschiedlichste Kontakt-Datenbestände zuzugreifen, sofern diese selbst eine LDAP-Schnittstelle anbieten.
- **estos MetaDirectory**
Als Spezialfall einer LDAP-Datenquelle kann in estos ProCall Attendant Console das estos MetaDirectory angebunden werden. Über diesen Weg können Sie in estos ProCall Attendant Console Datenquellen wie IBM Notes®, Tobit David Infocenter (in Version 3.5 oder älter) oder gewöhnliche ODBC-Datenquellen anbinden. Weitere Informationen hierzu finden Sie in Ihrer estos MetaDirectory-Hilfe.
- **Telefonbücher**
estos ProCall Attendant Console erlaubt Ihnen die Integration von Telefonbüchern. Zurzeit können

Sie auf den Datenbestand von "Das Telefonbuch Deutschland" sowie "TwixTel Schweiz" direkt von estos ProCall Attendant Console aus zugreifen. Darüber hinaus können Sie auch in Verbindung mit estos MetaDirectory den "klickTel Server" nutzen.

Informationen zur Einbindung, Konfiguration und Nutzung von Kontaktdatenquellen finden Sie unter Datenquellen.

4.2 Daten aus IBM Notes®

In estos ProCall Attendant Console lassen sich IBM Notes® Adressbücher als Kontaktdatenquellen anbinden. Neben lokalen Adressbüchern können auch Adressbücher auf einem IBM® Domino Server genutzt werden.

Die Integration ermöglicht das Bearbeiten und Öffnen von Kontakten direkt in IBM Notes® aus estos ProCall Attendant Console heraus. Ebenso können neue Kontakte über estos ProCall Attendant Console in IBM Notes® angelegt werden. Bitte beachten Sie aber, dass die Funktionen zum Bearbeiten und Anlegen von Kontakten nur verfügbar sind, wenn IBM Notes® gestartet wurde.

Die Wahl aus IBM Notes® über estos ProCall Attendant Console lässt sich durch Skripten initiieren.



Falls für den Zugriff auf ein IBM Notes® Adressbuch ein Kennwort erforderlich ist, muss dieses beim Start von estos ProCall Attendant Console eingegeben werden. Optional kann das Kennwort auch von estos ProCall Attendant Console gespeichert werden.

Informationen zur Einbindung, Konfiguration und Nutzung von Kontaktdatenquellen finden Sie unter Datenquellen.

4.3 Zusammenarbeit mit Microsoft® Outlook/Exchange

estos ProCall Attendant Console arbeitet eng mit Microsoft Outlook® zusammen. Diese Zusammenarbeit besteht aus zwei Komponenten:

- **Gemeinsame Datennutzung**
estos ProCall Attendant Console verwendet die MAPI-Schnittstelle um Zugriff auf Informationen aus Outlook® zu erhalten, bzw. Outlook® mit neuen Informationen zu versorgen.
Alternativ kann auch über Exchange Web Services direkt ein Exchange Server angebunden werden.
- **Toolbar für die Outlook® Benutzeroberfläche**
Um Funktionen von estos ProCall Attendant Console aus Outlook® heraus verwenden zu können, wird auf Wunsch ein COM-Add-in installiert, welches eine Toolbar für den schnellen Zugriff in die Outlook® Oberfläche integriert.

4.3.1 Gemeinsame Datennutzung

Kontakte

Kontaktinformationen aus der Outlook/Exchange Datenbank können von estos ProCall Attendant Console gesucht und angezeigt werden.

Kontakte aus anderen Datenquellen können bequem über estos ProCall Attendant Console in der Outlook/Exchange Datenbank angelegt werden, so dass diese dann dort auch zur Verfügung stehen.

E-Mail

Auf Wunsch zeigt der Client die Anzahl der neuen E-Mails im Posteingang an.

Kalender

Für die Bestimmung des Benutzer-Präsenzstatus kann estos ProCall Attendant Console die

Kalenderinformationen aus Outlook/Exchange verwenden. Der Benutzer kann dabei festlegen, ob private Termine berücksichtigt werden sollen bzw. kann den Zugriff auf diese Informationen verhindern.

Aufgaben

Die Aufgaben-Datenbank von Outlook/Exchange kann zur komfortablen Anrufplanung durch den estos ProCall Attendant Console verwendet werden.

Journal

Das Outlook/Exchange Journal kann dazu verwendet werden, ein von estos ProCall Attendant Console erzeugtes Gesprächsjournal zu speichern.

Dazu werden in diesem Journal Kopien des estos UCServer Journaleinträge entweder per Mausklick oder automatisch angelegt. Dabei kann festgelegt werden, unter welchen Bedingungen ein solcher Eintrag kopiert wird.

Exchange Web Services

Wenn Exchange Server direkt über Exchange Web Services angebunden werden sollen, kann estos ProCall Attendant Console die nötige Konfiguration direkt aus Outlook® auslesen. Alle dort eingerichteten Postfächer werden automatisch ausgelesen und verwendet.

4.3.2 estos ProCall Attendant Console Outlook® Plug-in

Um einen kontextsensitiven Zugriff auf Funktionen von estos ProCall Attendant Console direkt aus Microsoft Outlook® heraus zu ermöglichen, wird bei der Installation eine Plug-in-Toolbar im Outlook® eingerichtet. Diese ermöglicht es u.a. Anrufe aufzubauen, Kontakte zu suchen und Aufgaben zu erstellen.



Installation

Die Einrichtung der Toolbar erfolgt im Rahmen der estos ProCall Attendant Console Installation.

Funktionen

Die Toolbar besteht aus drei Symbolen und einem Eingabefeld:

Element	Beschreibung
Telefonanruf	<p>Wird auf dieses Symbol geklickt, erscheint ein Menü mit verschiedenen Funktionen, die sich nach der Art des ausgewählten bzw. dargestellten Elementes orientieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail Suche nach Absender und Absender E-Mail-Adresse. • Kontakt Menü für die direkte Anwahl des Kontaktes aller seiner bekannten Telefonnummern. • Aufgabe Enthält der Betreff der angewählten oder angezeigten Aufgabe eine Rufnummer in eckigen Klammern ([]), so wird ein Menüeintrag für die direkte Anwahl der Rufnummer erzeugt. • Anderes Element Alle anderen Elemente haben in diesem Menü einen Eintrag zum Öffnen des Clients mit Focus in der Sucheingabezeile. <p>Bei allen Elementen ist der letzte Menüeintrag immer die Wahlwiederholungsliste.</p>
Suchfeld	<p>Mit Hilfe dieses Eingabefeldes kann estos ProCall Attendant Console dazu veranlasst werden, den eingegebenen Begriff zu suchen bzw. eine eingegebene Rufnummer zu</p>

	wählen. Dazu geben Sie den entsprechenden Text oder eine Telefonnummer ein und bestätigen mit der Eingabetaste.
Anruf planen	Hiermit kann für den Kontakt ein Anruf geplant werden. Hierzu wird eine neue Aufgabe mit einem speziell formatierten Betreff angelegt.
Info	estos ProCall Attendant Console zeigt ein Informationsfenster zu diesem Kontakt, welches neben den eigentlichen Kontaktdaten spezielle Informationen über Gespräche (geführt, geplant, unbeantwortet) auflistet.
	Die Symbole <i>Anruf planen</i> und <i>Info</i> stehen nur bei ausgewähltem/angezeigtem Kontakt zur Verfügung.
	Die Anzeige eines Präsenzstatus erfolgt nur für Kontakte, die sich in den Favoriten befinden.

4.4 Zusammenarbeit mit Google

estos ProCall Attendant Console bietet an, Kontaktdaten sowie Termine aus einem Google Konto zu importieren und zu verwenden.

Um die Google Integration zu verwenden, ist das Freischalten und Konfigurieren dieser von Ihrem System-Administrator notwendig.

Sobald Ihr Administrator dies Konfiguriert hat, wird estos ProCall Attendant Console beim nächsten Programm-Start über ihrem Browser nach den nötigen Berechtigungen fragen.



Kontakte

Es werden alle Kontakte aus dem Gmail-Konto verwendet.

Termine

Standardmäßig werden nur Termine aus dem primären Kalender verwendet. Sollen andere Kalender verwendet werden, lässt sich dies unter Integration -> Kalender einrichten.

Sie können beliebig viele der Kalender einbinden auf die Ihr Google-Konto zugriff hat, auch freigegebene von anderen Benutzern bzw. gemeinsame Kalender.

	Google markiert standardmäßig Termine als privat.
	Aufgrund technischer Einschränkungen werden geänderte Daten an estos ProCall Attendant Console mit wenigen Minuten Verzögerung gemeldet.

5 Arbeiten mit estos ProCall Attendant Console

Hier erfahren Sie, wie Sie estos ProCall Attendant Console für Ihre Aufgaben einsetzen. Bitte wählen Sie ein Thema.

- Programmstart und Übersicht
- Kontakte managen
- Präsenzinformation nutzen
- Kommunikation planen
- Kommunizieren

5.1 Programmstart und Übersicht

Hier erfahren Sie, wie Sie estos ProCall Attendant Console starten oder beenden können und lernen die Programmoberfläche kennen. Bitte wählen Sie ein Thema:

- estos ProCall Attendant Console starten und beenden
- Anmeldekonto
- Das Hauptfenster
- Das Taskleistensymbol
- Das Sprechblaseninfofenster

5.1.1 estos ProCall Attendant Console starten und beenden

Starten

Im Rahmen der Basiskonfiguration (Startoptionen) wurde bereits angegeben, ob estos ProCall Attendant Console bei der Windows®-Anmeldung automatisch gestartet werden soll. Dies können Sie auch nachträglich einstellen. Rufen Sie dazu die estos ProCall Attendant Console Arbeitsplatz Einstellungen im Windows®-Startmenü auf.

estos ProCall Attendant Console kann jederzeit manuell über das Windows®-Startmenü gestartet werden.

Beenden

estos ProCall Attendant Console wird über **Beenden** im Hauptmenü oder über die entsprechende Funktion im Kontextmenü des Tray Icon beendet.

5.1.2 Anmeldekonto

Im Dialog "Anmeldekonto" konfigurieren Sie, mit welchem Benutzerkonto Sie sich am estos UCServer anmelden.

5.1.2.1 UCServer konfigurieren

Wurde bei der estos ProCall Attendant Console-Installation oder über Gruppenrichtlinie die Serverkonfiguration nicht für alle Benutzer vorgegeben, kann im Dialog "Anmeldekonto" der estos UCServer, zu dem sich estos ProCall Attendant Console verbindet, geändert werden.

Automatisch konfigurieren

Wurde vom Systemadministrator ein DNS Service Location Record für den estos UCServer konfiguriert, kann der estos UCServer automatisch gefunden und konfiguriert werden.

Server suchen

Mit dem Dialog "Server suchen" können Sie alle verfügbaren estos UCServer im Netzwerk lokalisieren und in das Eingabefeld für den Servernamen übernehmen.

5.1.2.2 Benutzerkonto konfigurieren

Tragen Sie hier den Benutzernamen und das dazugehörige Kennwort ein, mit dem Sie sich am estos UCServer anmelden wollen.

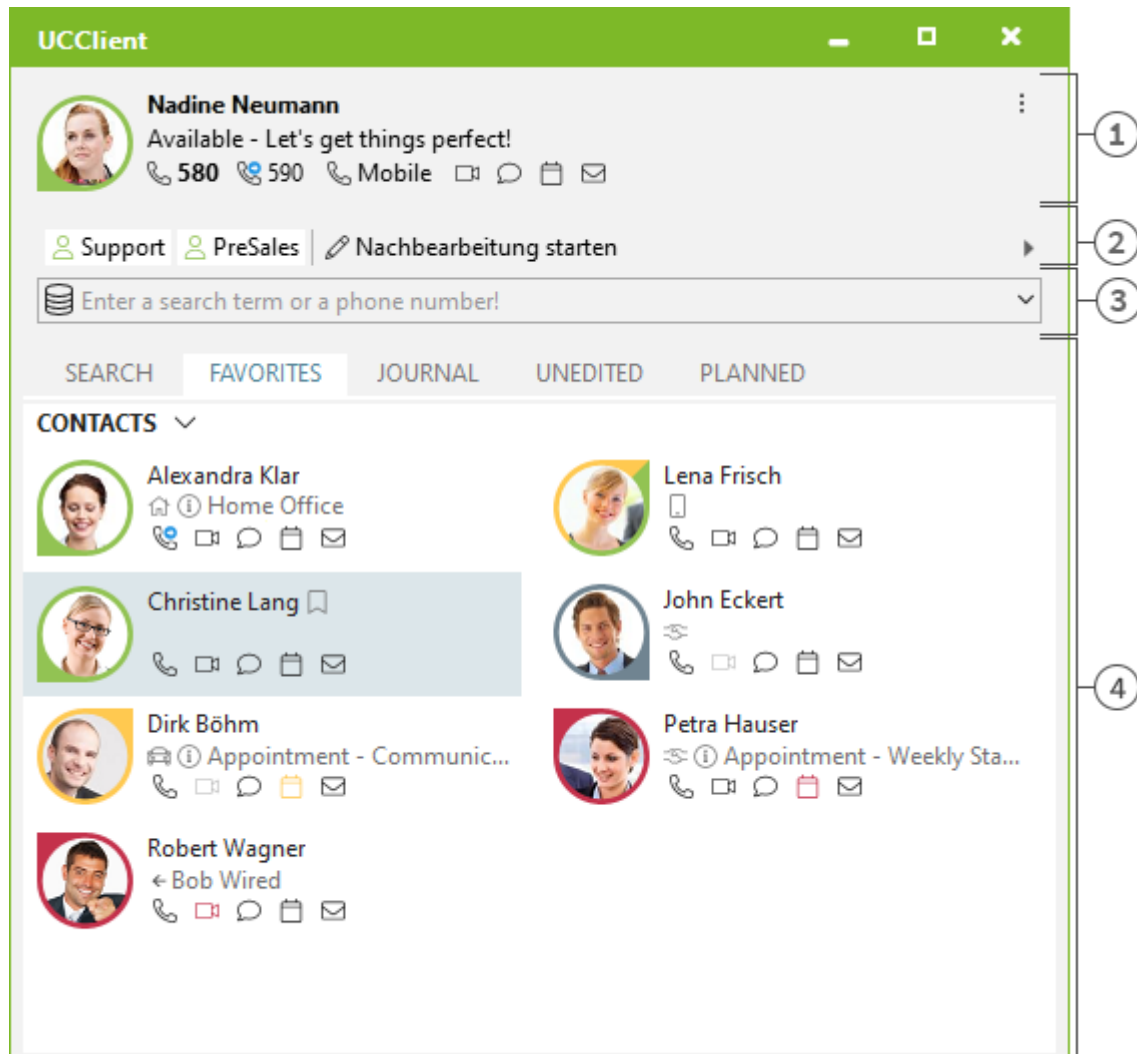
Windows®-Anmeldung verwenden

Wurde vom Systemadministrator die Authentisierung über die Windows®-Domäne am estos UCServer aktiviert, kann man sich alternativ über die Windows®-Anmeldung verbinden.

5.1.3 Das Hauptfenster

Das estos ProCall Attendant Console Hauptfenster gibt Ihnen den Zugang zu den Funktionen, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen.

Die wesentlichen Bereiche des Hauptfensters werden nachfolgend beschrieben.



[1] Meine Präsenz

[2] An- und Abmelden an Agenten-/Rufgruppen (Optional)

[3] Sucheingabezeile

[4] Registerkarten für Kontaktsuche, Favoriten, Journal sowie unbearbeitete und geplante Anrufe



5.1.3.1 Meine Präsenz

Der Bereich **Meine Präsenz** zeigt Ihnen die wichtigsten Informationen zu Ihrer Präsenz, zum Status Ihrer Telefone, zu Ihren Audio- und Video-Geräten sowie zu Ihren anstehenden Terminen. Neben der Visualisierung können Sie hier Ihre Präsenz setzen sowie Rufumleitungen konfigurieren und den Kalender aufrufen. Detaillierte Informationen über den Bereich **Meine Präsenz** finden Sie auf der Seite Die eigene Präsenz.





5.1.3.2 Das Hauptmenü

Das Hauptmenü lässt sich mit dem Hauptmenü-Symbol ▼ öffnen, das sich in der rechten oberen Ecke befindet.

Es enthält Funktionen, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen oder mit denen Sie estos ProCall Attendant Console Ihren persönlichen Bedürfnissen anpassen können.

-  **Journalbrowser**
Dieser Menüpunkt öffnet den Journalbrowser. Im Gegensatz zur Registerkarte Journal im Hauptfenster können Sie hier alle verfügbaren Journaleinträge nachverfolgen.
-  **Posteingang**
Die Funktion Posteingang wechselt zu Outlook®. So behalten Sie Ihre E-Mails im Überblick.
- **Bei Anruf anzeigen (eigene Leitung)**
Aktivieren Sie diese Option im Untermenü **Verhalten**, wenn das Hauptfenster bei eingehendem Anruf angezeigt werden soll. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Hauptfenster am Bildschirmrand gedockt ist.
- **Bei Anruf anzeigen (alle Leitungen)**
Aktivieren Sie diese Option im Untermenü **Verhalten**, wenn das Hauptfenster angezeigt werden soll, wenn zu einem gespeicherten Kontakt (oder Leitung) das Hauptfensters ein Anruf eingeht. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Hauptfenster am Bildschirmrand gedockt ist.
- **Am Rand gedockt**
Setzen Sie diese Einstellung im Untermenü **Ansicht**, wenn das Hauptfenster am Bildschirmrand als Sidebar gedockt werden soll. Sie können das Hauptfenster auch an einem anderen Bildschirmrand anordnen, indem Sie es an die entsprechende Position ziehen.
- **Immer im Vordergrund**
Setzen Sie diese Einstellung im Untermenü **Ansicht**, wenn das Hauptfenster immer angezeigt werden soll. Es kann damit nicht mehr von anderen Fenstern verdeckt werden.
- **Nicht angemeldete Benutzer ausblenden**
Setzen Sie diese Einstellung im Untermenü **Ansicht**, um alle Benutzer in den Favoriten oder allen anderen Kontaktgruppen nicht anzuzeigen. Damit haben Sie nur noch alle Benutzer sichtbar, die angemeldet sind. Alle Kontakte, die keine Präsenzadresse haben, sowie alle Funktionstasten bleiben trotzdem immer sichtbar.
- **Nach Gruppierungsattributen gegliedert**
Ist diese Einstellung im Untermenü **Ansicht** aktiviert, werden für alle verwendeten Gruppierungsattribute Kontaktgruppen angezeigt und die Kontakte gemäß ihrer gesetzten Gruppierungsattribute einsortiert. Alle administrativ oder manuell angelegten Kontaktgruppen, sowie die Favoriten-Kontaktgruppe werden in diesem Fall ausgeblendet. Benutzer oder Kontakte ohne gesetztes Gruppierungsattribut werden in der Gruppe "Weitere Kontakte" angezeigt. Funktionstasten erscheinen in der Gruppe "Tasten". Das für Sie geltende Gruppierungsattribut können Sie im Menü mit den Präsenzeinstellungen und Präsenzprofilen im Punkt Gruppierungsattribut setzen festlegen.
- **Titelleiste von Gruppen anzeigen**
Aktivieren Sie diese Option im Untermenü **Ansicht**, wenn die Titelleisten der Gruppen immer sichtbar sein sollen. Sind die Kontaktgruppen oder andere Registerkarten übereinander angeordnet ("gedockt"), sind die Titelleisten ungeachtet von dieser Einstellung immer sichtbar.
- **Position der Gruppentitelleisten**
Verwenden Sie die diese Option im Untermenü **Ansicht**, um die Position der Titelleisten der

Registerkarten festzulegen. Die Titelleisten können wahlweise oben, unten, links oder rechts platziert werden.

-  **Einstellungen**
Klicken Sie hier, um die Einstellungen zu öffnen. Hier können Sie die wichtigsten Einstellungen von estos ProCall Attendant Console festlegen oder ändern.
-  **Hilfe**
Öffnet diese Hilfe
-  **Über ProCall Attendant Console**
Hier bekommen Sie Informationen über die Produktversion von estos ProCall Attendant Console und haben die Möglichkeit, Support-Informationen abzurufen oder Logdateien bereitzustellen.
-  **Beenden**
Beendet estos ProCall Attendant Console.

5.1.3.3 Agenten- und Rufgruppen

Sind die Telefonanlage und estos ProCall Attendant Console für die Nutzung von Agenten- oder Rufgruppen mit An/Abmelfunktion eingerichtet, werden die Gruppen angezeigt in welchen Sie Mitglied sind. Sie können sich an den Gruppen an- und Abmelden und (wenn es unterstützt wird) eine Nachbearbeitung starten und beenden.

5.1.3.4 Die Sucheingabezeile

Die Sucheingabezeile können Sie jederzeit zum schnellen Auffinden Ihrer Kontakte nutzen oder um unkompliziert eine Wahl abzusetzen. Die gefundenen Kontakte in der Registerkarte Suchen können Sie sofort weiterverwenden oder für den späteren Gebrauch in die Registerkarte Favoriten aufnehmen.

5.1.3.5 Registerkarten

Sie können folgende Registerkarten in den Vordergrund holen:

- **Kontaktsuche**
Listet die Treffer einer Kontaktsuche
- **Favoriten**
Platz für Ihre wichtigsten Kontakte und Kurzwahltafeln
- **Journal**
Sammelt die zuletzt geführten Gespräche und Anrufe
- **Geplant**
Speichert die geplanten Anrufe

5.1.4 Das Taskleistensymbol







Über das Taskleistensymbol gelangen Sie immer schnell und gezielt zum estos ProCall Attendant Console Hauptfenster. Klicken Sie hierzu mit der linken Maustaste auf das Symbol.

Während eines Telefonats können Sie auf diese Weise immer Ihr Gesprächsfenster in den Vordergrund holen. Wenn es keine Gesprächsfenster gibt oder diese bereits alle sichtbar sind, wird Ihnen das Hauptfenster angezeigt. Darüber hinaus wird im Taskleistensymbol immer Ihr aktueller Präsenzstatus angezeigt.

Klicken Sie hingegen mit der rechten Maustaste auf das Taskleistensymbol, können Sie über das Kontextmenü folgende Funktionen ausführen:

- **Präsenzprofile**
Das Menü "Präsenzprofile" zeigt alle konfigurierten Präsenzprofile an und dient schnellen Änderung der eigenen Präsenz. Außerdem kann mit "Status zurücksetzen" ein evtl. manuell gesetzter

Präsenzzustand wieder zurückgenommen werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der Seite Die eigene Präsenz.

-  **Journalbrowser**
Mit diesem Menüpunkt öffnen Sie den Journalbrowser. Im Gegensatz zur Registerkarte Journal im Hauptfenster können Sie hier alle verfügbaren Journaleinträge nachsehen.
-  **Posteingang**
Die Funktion Posteingang wechselt zu Outlook®. So behalten Sie Ihre erhaltenen E-Mails im Überblick.
- **Bei Anruf anzeigen (eigene Leitung)**
Aktivieren Sie diese Option im Untermenü **Verhalten**, wenn das Hauptfenster bei eingehendem Anruf angezeigt werden soll. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Hauptfenster am Bildschirmrand gedockt ist.
- **Bei Anruf anzeigen (alle Leitungen)**
Aktivieren Sie diese Option im Untermenü **Verhalten**, wenn das Hauptfenster angezeigt werden soll, wenn zu einem gespeicherten Kontakt (oder Leitung) das Hauptfensters ein Anruf eingeht. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Hauptfenster am Bildschirmrand gedockt ist.
- **Am Rand gedockt**
Setzen Sie diese Einstellung im Untermenü **Ansicht**, wenn das Hauptfenster am Bildschirmrand als Sidebar gedockt werden soll. Sie können das Hauptfenster auch an einem anderen Bildschirmrand anordnen, indem Sie es an die entsprechende Position ziehen.
- **Immer im Vordergrund**
Setzen Sie diese Einstellung im Untermenü **Ansicht**, wenn das Hauptfenster immer angezeigt werden soll. Es kann damit nicht mehr von anderen Fenstern verdeckt werden.
- **Nicht angemeldete Benutzer ausblenden**
Setzen Sie diese Einstellung im Untermenü **Ansicht**, um alle Benutzer in den Favoriten oder allen anderen Kontaktgruppen nicht anzuzeigen. Damit haben Sie nur noch alle Benutzer sichtbar, die angemeldet sind. Alle Kontakte, die keine Präsenzadresse haben, sowie alle Funktionstasten bleiben trotzdem immer sichtbar.
- **Nach Gruppierungsattributen gegliedert**
Ist diese Einstellung im Untermenü **Ansicht** aktiviert, werden für alle verwendeten Gruppierungsattribute Kontaktgruppen angezeigt und die Kontakte gemäß ihrer gesetzten Gruppierungsattribute einsortiert. Alle administrativ oder manuell angelegten Kontaktgruppen, sowie die Favoriten-Kontaktgruppe werden in diesem Fall ausgeblendet. Benutzer oder Kontakte ohne gesetztes Gruppierungsattribut werden in der Gruppe "Weitere Kontakte" angezeigt. Funktionstasten erscheinen in der Gruppe "Tasten". Das für Sie geltende Gruppierungsattribut können Sie im Menü mit den Präsenzeinstellungen und Präsenzprofilen im Punkt Gruppierungsattribut setzen festlegen.
- **Titelleiste von Gruppen anzeigen**
Aktivieren Sie diese Option im Untermenü **Ansicht**, wenn die Titelleisten der Gruppen immer sichtbar sein sollen. Sind die Kontaktgruppen oder andere Registerkarten übereinander angeordnet ("gedockt"), sind die Titelleisten ungeachtet von dieser Einstellung immer sichtbar.
- **Position der Gruppentitelleisten**
Verwenden Sie die diese Option im Untermenü **Ansicht**, um die Position der Titelleisten der Registerkarten festzulegen. Die Titelleisten können wahlweise oben, unten, links oder rechts platziert werden.
-  **Einstellungen**
Öffnet die estos ProCall Attendant Console Einstellungen, mit denen Sie estos ProCall Attendant Console Ihren Bedürfnissen anpassen können.
-  **Anmeldekonto**
Im Dialog "Anmeldekonto" können Sie Ihre aktuelle Serververbindung nachsehen oder sich unter einem anderen Benutzerkonto am estos UCServer anmelden.
-  **Hilfe**
Öffnet diese Hilfe
-  **Über ProCall Attendant Console**
Hier bekommen Sie Informationen über die Produktversion von estos ProCall Attendant Console und haben die Möglichkeit, Support-Informationen abzurufen oder Logdateien bereitzustellen.

-  **Beenden**
Beendet estos ProCall Attendant Console

5.1.5 Das Sprechblaseninfofenster

Das Sprechblaseninfofenster ist ein kleines Informationsfenster am unteren Bildschirmrand, das Ihnen z.B. entgangene Anrufe, neue E-Mails, neue Chats und geplante Anrufe signalisiert.

Immer, wenn Ihnen z.B. ein Anruf entgangen ist oder Sie eine neue E-Mail bekommen, wird das Sprechblaseninfofenster angezeigt. Somit sehen Sie immer alle wichtigen Informationen auf den ersten Blick. Auch können Sie zu der entsprechenden Ansicht sofort wechseln, wenn Sie auf die gewünschte Zeile klicken:

Zeile	Funktion
E-Mails	Klicken Sie auf die E-Mail-Zeile, um den Posteingang von Outlook® zu öffnen und Ihre neuen E-Mails zu sehen.
Geplant	Klicken Sie auf die Zeile mit den geplanten Anrufen, um das Hauptfenster mit der Anrufplanung anzuzeigen. Hier finden Sie alle geplanten Anrufe.
Berechtigungsanfragen	Klicken Sie auf die Zeile mit den neuen Berechtigungsanfragen, um den Dialog mit der Liste der gerade anstehenden Berechtigungsanfragen anzuzeigen. Hier finden Sie alle anstehenden Berechtigungsanfragen.
Fax-Nachrichten	Klicken Sie auf die Zeile mit den neuen Fax-Nachrichten, um die neu eingegangenen Fax-Nachrichten im Posteingang anzuzeigen. Hier finden Sie alle neuen Fax-Nachrichten.

Das Sprechblaseninfofenster können Sie auch schließen. Entweder klicken Sie auf das Schließen-Symbol am rechten oberen Fensterrand oder Sie deaktivieren die entsprechende Option im Einstellungsdialog auf der Seite Verhalten.

5.2 Kontakte managen

Hier erfahren Sie, wie Sie Personen und Ihre Kontaktdetails in Ihrem Datenbestand finden und diese Daten organisieren. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Die Kontaktsuche
- Kontaktdetails
- Rufnummernformate
- Berechtigungen
- Favoriten
- ActiveContacts
- Der phone-Link

5.2.1 Die Kontaktsuche

5.2.1.1 Suchen über die Eingabezeile

Über die Sucheingabezeile werden die angeschlossenen Datenquellen durchsucht. Die gefundenen Kontakte erscheinen auf der Registerkarte **Suchen** und können sofort für Ihre Arbeit verwendet oder für den späteren Gebrauch z.B. in die Registerkarte Favoriten gezogen werden.



[1] Datenquellenauswahl

[2] Sucheingabezeile

[3] Erweiterte Suche / letzte Suchbegriffe

Sie können die Sucheingabe mit vier verschiedenen Suchvarianten nutzen:

- **Namensuche**
Die Namensuche ist der Standardfall bei der Suche. Es werden alle Kontakte gesucht, die den eingegebenen Suchbegriff in den Feldern **Name**, **Vorname**, **Firmenname** und **angezeigter Name** (sofern vorhanden) aufweisen. Für einige Datenquellen, z.B. Outlook® oder Exchange Web Services, können Sie für die Namensuche in den Einstellungen zu Datenquellen zusätzliche Felder angeben.
- **Rufnummernsuche**
Sobald Sie in der Sucheingabezeile einen Suchbegriff eingeben, den estos ProCall Attendant Console als wählbar auswerten kann, wird anstelle der Namensuche eine Rufnummernsuche gestartet. Es werden alle Kontakte gefunden, die die gesuchte Telefonnummer in einem Rufnummernfeld enthalten.
- **Suche nach E-Mail-Adresse**
Wenn estos ProCall Attendant Console den Suchbegriff als E-Mail-Adresse erkennt, wird eine Suche über alle E-Mail-Felder gestartet. Es werden alle Kontakte gefunden, die die angegebene E-Mail-Adresse enthalten.
- **Detailsuche**
Mit Hilfe der Detailsuche können bestimmte Suchbegriffe nur in unterschiedlichen Feldern gesucht werden. So können Sie z.B. alle Kontakte mit Namen "estos" in "Starnberg" finden.

Die Detailsuche wird über eine spezielle Kommasyntax gesteuert. Dabei werden die unterschiedlichen Suchbegriffe durch Kommas getrennt. Allein die Position des Suchbegriffs nach den Kommas bestimmt, in welchem Feld gesucht wird.

Standardmäßig stehen die Felder *Name*, *Vorname*, *Firma*, *Postleitzahl*, *Ort*, *Straße* und *Telefonnummer* in der genannten Reihenfolge zur Verfügung. Die Felder der Detailsuche können in Suchparameter angepasst werden. Geben Sie den entsprechenden Suchbegriff an der Position des Suchfeldes an.

Beispiele für Detailsuche

- Sie suchen nach dem Kontakt "Anna Meier". Geben Sie an erster Position den Nachnamen, an zweiter Position den Vornamen an. Die Sucheingabe lautet "Meier, Anna".
- Sie suchen nach dem Kontakt "Anna Meier" in Starnberg. Der Ort und die Postleitzahl stehen an vierter Stelle. Da der Firmenname unbekannt ist, wird dieser leer gelassen. Die Sucheingabe lautet somit "Meier, Anna,,Starnberg".
- Sie können auch die Postleitzahl verwenden (Die Postleitzahl von Starnberg ist "82319"). Die Sucheingabe lautet dann "Meier, Anna,, 82319" oder "Meier, Anna,, 82319 Starnberg".
- Sie suchen nach dem Kontakt "Meier" in der "Münchner Straße". Die Straße steht an fünfter Position. Der Ort ist nicht bekannt und wird daher diesmal leer gelassen. Die Sucheingabe lautet "Meier,,,,Münchner". Beachten Sie, dass der Straßename wie alle anderen Suchbegriffe nicht ausgeschrieben werden muss.

- Sie suchen nach dem Kontakt "Meier" mit der Rufnummer "08151123456" (Deutschland). Die Sucheingabe ist hierfür "Meier,,,,,08151123456".

- **Erweiterte Sucheingabe**

Die erweiterte Sucheingabe wird über das Pfeilsymbol am Ende der Eingabezeile aufgerufen. Sie ist hilfreich für Benutzer, die zum Suchen nicht die Kommasyntax verwenden wollen. Bei der Eingabe eines Suchbegriffes wird die entsprechende Kommasyntax automatisch in der Suchzeile eingetragen.

5.2.1.2 Registerkarte Suchen

Auf der Registerkarte **Suchen** erhalten Sie die Suchergebnisse, wenn Sie durch Eingabe eines Suchbegriffs in der Suchzeile eine neue Suche gestartet haben.

Im Kontextmenü werden zum ausgewählten Kontakt alle verfügbaren Funktionen angezeigt. Das Kontextmenü erhalten Sie, wenn Sie auf einen Kontakt mit der rechten Maustaste klicken. Alternativ können Sie hierfür auch auf dem ausgewählten Kontakt die Kontextmenütaste oder die Eingabetaste drücken.

Einige Funktionen, die auf dem Kontakt ausgeführt werden können, sind als Links verfügbar. Klicken Sie z.B. auf eine Rufnummer, um ein Telefonat zu dem Teilnehmer aufzubauen. Folgende Tabelle listet alle Funktionen auf, die der Default-Installation über die Links ausgeführt werden können.

Typ	Beschreibung
Anzeigename	<p>Öffnet das Fenster Kontaktdetails für den Kontakt. Alternativ können Sie den Kontakt auch mit Doppelklick öffnen.</p> <p>Mit gleichzeitigen Drücken der Strg-Taste wird der Kontakt (falls möglich) zum Bearbeiten geöffnet.</p> <p>Falls es sich um einen automatisch generierten Kontakt handelt (d.h. kein Kontakt zu den Suchkriterien gefunden wurde), kann der Kontakt mit diesem Link oder mit Doppelklick in Outlook® oder über Exchange Web Services gespeichert werden.</p>
Adresszeile	<p>Öffnet den Webbrowser und zeigt die Adresse auf der Landkarte an.</p> <p>Mit gleichzeitigem Drücken der Strg-Taste wird eine Route zu dem Kontakt berechnet.</p>
Rufnummer	<p>Wählt die Rufnummer am Telefon und baut ein Gespräch zum Teilnehmer auf.</p> <p>Wenn Sie die Strg-Taste gedrückt halten, während Sie auf die Rufnummer klicken, wird stattdessen der Anruf vorbereitet. Halten Sie hingegen gleichzeitig die Strg-Taste und die Umschalten-Taste, während Sie auf die Rufnummer klicken, wird der Anruf geplant.</p>
E-Mail-Adresse	<p>Öffnet den E-Mail-Editor und trägt die E-Mail-Adresse als Empfänger ein.</p>

Präsenzidentität (z.B. SIP-URI)	Startet einen neuen Chat mit dem Kontakt mit der Präsenzidentität.
Website	Öffnet den Webbrowser mit der Internetseite, die im Kontakt hinterlegt wurde.
Datenquelle (oder Datenquellen-Symbol)	Öffnet den Kontaktordner, aus dem der Kontakt stammt. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur für Outlook®- und Exchange-Kontakte verfügbar ist.

Das Präsenzsymbol gibt Aufschluss über den Anwesenheitsstatus der gefundenen Person. Sie können alle verfügbaren Präsenzinformationen zum Kontakt im Tooltip anzeigen, indem Sie den Mauszeiger auf die Präsenzlampe positionieren.

Die Suchergebnisliste kann nach wahlweise Datenquelle, Anzeigenamen, Nachnamen oder Firma angeordnet werden. Auch können die Gruppierungsreihen ein- oder ausgeblendet werden. Die Einstellungen können Sie über das Kontextmenü setzen, das Sie mit Rechtsklick auf den Spaltenheader erhalten.

Zudem können die gefundenen Kontakte wahlweise aufsteigend (A-Z) oder absteigend (Z-A) sortiert werden. Klicken Sie zum Ändern der Sortierung auf den Spaltenheader, der die Sortierung anzeigt.

Die Ergebnisliste erlaubt die Auswahl mehrerer Kontakte. Halten Sie hierfür die Strg-Taste gedrückt, während Sie mit der Maus einzelne Kontakte selektieren. Die ausgewählten Kontakte können mit der Maus in die Registerkarte **Favoriten** gezogen werden oder es können die Funktionen ausgeführt werden, die für alle Kontakte verfügbar sind. So können Sie auf diese Weise z.B. eine E-Mail mit mehreren Empfängern schreiben.

Die Suchergebnisliste erlaubt auch das Auswählen und Kopieren einzelner Kontaktfelder des fokussierten Kontakts. Bewegen Sie hierfür den Maus-Cursor über das entsprechende Kontaktfeld oder etwas links oder rechts neben das Kontaktfeld, sofern das Kontaktfeld einen Aktionslink beinhaltet. Sobald der Maus-Cursor wechselt und eine Text-Auswahl andeutet, können Sie mit gedrückter Maustaste und Ziehen die Kontaktfelder auswählen.

estos ProCall Attendant Console unterstützt zwei verschiedene Ansichten in der Ergebnisliste:

1. Standardmäßig wird nur der zuletzt ausgewählte Kontakt detailliert dargestellt. Für alle anderen Kontakte werden nur die wichtigsten Informationen wie z.B. Name, Firmenname, Präsenz und Datenquelle angezeigt.
2. Alternativ können Sie die Kontaktdetails auch im unteren Bereich der Suchliste anzeigen. Ziehen Sie hierfür den Trennbalken am unteren Rand der Suchergebnisliste mit der Maus nach oben. Der Kontaktdetailbereich wird wieder ausgeblendet, indem Sie den Trennbalken am unteren Fensterrand anordnen. Sie können den Trennbalken auch per Tastatur mit Hilfe der Tastenkombination STRG+G verschieben. Verwenden Sie nun die Pfeiltasten, um die neue Größe des Detailbereichs nach oben oder unten zu ändern. Ihre Eingabe wird mit der Eingabetaste übernommen, mit der ESC-Taste verworfen.

























Die angezeigten Kontaktfelder und die Klick-Aktionen auf den Kontaktfeldern können in den Einstellungen unter Suchergebnis individuell angepasst werden.

5.2.2 Kontaktdetails

Das Kontaktdetailfenster bündelt alle Informationen und verfügbaren Funktionen zu einem Kontakt. Sie erhalten es, wenn Sie im Kontextmenü eines Kontaktes den Eintrag **K Kontaktdetails öffnen** wählen oder einen Doppelklick auf den Kontakt ausführen.

Alle zum Kontakt verfügbaren Funktionen finden Sie in der Symbolleiste am oberen Fensterrand:

-  **Anrufen**
 Sie können jede zum Kontakt gespeicherte Rufnummer wählen. Die Rufnummern werden kategorisiert mit Symbolen dargestellt:
 -  **Geschäftliche Rufnummer**
 -  **Mobilrufnummer**
 -  **Private Rufnummer**
 -  **Weitere Rufnummer**
-  **Anruf planen**
 Verwenden Sie diese Funktion, wenn Sie den Teilnehmer zu einem späteren Zeitpunkt anrufen wollen. Geplante Anrufe bleiben nach einem Neustart von estos ProCall Attendant Console erhalten.
-  **Anruf vorbereiten**
 Die Funktion erlaubt es Ihnen, einen Anruf vorzubereiten. Vorbereitete Anrufe werden unmittelbar vor einem Telefonat erzeugt und erlauben es, spezielle Wahlparameter wie Projektkennziffern etc. vor Aufbau eines Gesprächs auszuwählen.
-  **Einen Chat mit dem Kontakt starten.**
 Die Funktion erlaubt es Ihnen, einen Text basierten Chat zu starten.
-  **Einen AudioChat mit dem Kontakt starten.**
 Einen AudioChat mit dem Kontakt starten. Das Symbol ist inaktiv bzw. grau wenn der Kontakt dieses Feature nicht kann, keine lokalen oder entfernte Audio Geräte zur Verfügung stehen oder wenn das Feature deaktiviert ist.
-  **Einen VideoChat mit dem Kontakt starten.**
 Einen VideoChat mit dem Kontakt starten. Das Symbol ist inaktiv bzw. grau wenn der Kontakt dieses Feature nicht kann, keine lokalen oder entfernte Video- und Audio Geräte zur Verfügung stehen oder wenn das Feature deaktiviert ist.
-  **Bildschirm freigeben**
 Durch Drücken der Bildschirm freigeben-Schaltfläche kann ein Bildschirm einem anderen Kontakt freigegeben werden, falls die Rechte vom Administrator erteilt wurden.
-  **Bildschirmfreigabe anfordern**
 Wenn ein anderer Benutzer aufgefordert werden soll seinen Bildschirminhalt zu zeigen, muss die Bildschirmfreigabe angefordert werden. Dies geschieht durch das Drücken der Bildschirmfreigabe anfordern-Schaltfläche, falls die Rechte vom Administrator erteilt wurden.
-  **Kontakt bearbeiten**
 Mit dieser Funktion können Sie den Originalkontakt öffnen und verändern. Hierzu wird z.B. für einen Outlook®-Kontakt der Outlook®-Kontakteditor geöffnet. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur verfügbar ist, wenn der Kontakt aus Outlook® oder IBM Notes® stammt und die zum Kontakt gehörende Anwendung auf Ihrem Computer installiert ist.
 Exchange-Web-Services-Kontakte können entweder mit einem installiertem Outlook® oder über die Outlook® Web App bearbeitet werden.
-  **Neuen Kontakt anlegen**
 Klicken Sie hier, wenn Sie den vorhandenen Kontakt als Vorlage für einen neuen Kontakt verwenden wollen. Ein typischer Anwendungsfall ist ein weiterer Ansprechpartner in der Firma.
-  **Kalender öffnen**
 Mit Hilfe dieser Funktion können Sie den Kalender des geöffneten Kontakts anzeigen. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur für estos ProCall Attendant Console Benutzer verfügbar ist, die auf Ihrem Exchange-System konfiguriert sind und dass der Kalender des Teilnehmers freigegeben sein muss.
-  **Kontaktordner**
 Wählen Sie diesen Eintrag, um den Kontaktordner zu öffnen, in dem der Kontakt gespeichert wurde. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur verfügbar ist, wenn der Kontakt aus Outlook® oder Exchange Web Services stammt.
-  **Neuer Outlook®-Journaleintrag**
 Klicken Sie hier, um einen neuen Journaleintrag im Outlook® oder auf dem Exchange-Server zu diesem Kontakt anzulegen. Bitte beachten Sie, dass dieser Journaleintrag später nicht mehr von estos ProCall Attendant Console geöffnet werden kann.

-  **E-Mail**
Wenn Sie zum Kontakt eine E-Mail-Adresse hinterlegt haben, können Sie mit dieser Funktion den E-Mail-Editor mit eingetragener Empfängeradresse öffnen.
-  **Website**
Wenn Sie zum Kontakt eine Internetseite angegeben haben, können Sie mit dieser Funktion den Webbrowser mit der entsprechenden Website öffnen.
-  **Zwischenablage**
Diese Funktion kopiert alle Kontaktdetails-Daten in die Zwischenablage. Damit können diese Informationen auch in anderen Applikationen verwendet werden.
-  **Landkarte**
Rufen Sie diese Funktion auf, um den Standort des Kontakts im Webbrowser auf einer Landkarte anzuzeigen. Hierbei wird der in estos ProCall Attendant Console eingestellte Kartendienst verwendet. Bitte beachten Sie, dass für diese Funktion im Kontakt eine vollständige Adresse vorliegen muss.>
-  **Route**
Rufen Sie diese Funktion auf, um eine Route zum Standort des Kontakts im Webbrowser anzuzeigen. Hierbei wird der in estos ProCall Attendant Console eingestellte Kartendienst verwendet. Bitte beachten Sie, dass Sie für diese Funktion sowohl in den Einstellungen zum Standort Ihre eigene Adresse als auch eine Adresse im Kontakt angegeben haben müssen.

5.2.2.1 Registerkarte Übersicht

Die Registerkarte **Übersicht** zeigt alle Informationen, die zum Kontakt gespeichert wurden. Hier können Sie z.B. alle Telefonnummern, alle Adressen bis hin zum Notiztext sehen.

Einzelne Einträge sind auch mit Links versehen. So können Sie z.B. mit Klick auf eine Rufnummer den Kontakt anrufen, mit Klick auf die E-Mail-Adresse bzw. Web-Adresse eine neue E-Mail verfassen bzw. die Internetseite im Browser öffnen.

Die Registerkarte **Übersicht** wird automatisch aus der Vorlage *contact.xslt* generiert, die Sie jederzeit beliebig anpassen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Dialoganpassung mit Templates.

5.2.2.2 Registerkarte Journal

Auf der Registerkarte **Journal** finden Sie alle Anrufe und Gespräche, die Sie mit dem Kontakt geführt haben. Dieses personalisierte Journal entspricht im Wesentlichen der Registerkarte Journal im Hauptfenster.

5.2.2.3 Registerkarte Geplant

Die Registerkarte **Geplant** enthält alle geplanten Anrufe, die Sie für den geöffneten Kontakt gespeichert haben. Diese personalisierte Ansicht entspricht ansonsten hinsichtlich der Funktionsweise der Registerkarte Geplant im Hauptfenster.

5.2.3 Rufnummernformate

5.2.3.1 Superkanonische Rufnummer

... ermöglicht die eindeutige internationale Identifizierung eines Teilnehmers. Der estos UCServer und estos ProCall Attendant Console verwenden intern ausschließlich das superkanonische Rufnummernformat für alle Telefonnummern. Für die Anzeige wird an verschiedenen Stellen, sofern verfügbar, eine verschönerte Anzeige verwendet. Telefonaktionen werden mit der gekürzten Telefonnummer durchgeführt.


Superkanonische Rufnummern beginnen immer mit einem "+" und haben das folgende Format: **+Land Ort Rufnummer**.

Dabei werden jedoch *keine* Leerzeichen verwendet. Die Rufnummer enthält ausschließlich Ziffern und "+".
Beispiel: +49301234567

5.2.3.2 Servicenummern

... sind spezielle öffentliche Rufnummern, die nicht im internationalen Format angegeben werden können. Dies sind zum Beispiel der Notruf (110) oder eine Auskunft (118xx). Um solche Rufnummern vom PC aus wählen zu können, müssen diese entweder länger sein als die internen Rufnummern oder als externe Regel konfiguriert sein. Diese Nummern werden direkt als wählbare Rufnummer ohne Leerzeichen angegeben. Beispiel: 11833

5.2.3.3 Rufnummer

Rufnummer	Beschreibung
Wählbare Rufnummer	<p>... wird immer in dem Format vorgehalten wie es die Telefonanlage benötigt um den Zielteilnehmer zu erreichen. Die Nummer wird hierbei nach den Regeln im estos UCServer formatiert.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rufnummer interne Nebenstellenummer • Amtsholung Rufnummer Nummer des Teilnehmers 12345 im lokalen Ortsnetz • Amtsholung Land Ort Rufnummer Nummer eines Teilnehmers in einem anderen Land
Rufnummer zur Anzeige	<p>... wird vom estos ProCall Attendant Console verwendet, sofern diese Form aus Landeskennziffer und Ortsnetzkennziffer ermittelt werden kann.</p> <p>+Land (Ort) Rufnummer</p> <p>Beispiel:</p> <p>+49 (30) 123456 Rufnummer des Teilnehmers 123456 in Berlin, Deutschland</p>
	<p>Die oben genannten Beispiele gelten für Deutschland und sind sehr stark Länderabhängig. Welche Wahlregeln für Ihren Standort gelten, können Sie in den Standorteinstellungen nachsehen.</p>

5.2.4 Berechtigungen

Die Anzeige der Informationen zu einem Kontakt in den Favoriten oder in den anderen Kontaktgruppen ist abhängig von *Berechtigungen*.

Zusätzlich zur Sichtbarkeit von Informationen steuern die Berechtigungen den Zugriff auf einige kontaktbezogene Aktionen, die der Benutzer über die *ActiveContacts* zur Verfügung hat.

5.2.4.1 Berechtigungsvergabe

Jeder Benutzer kann einem anderen Benutzer oder einem Kontakt, der über Federation am System angebunden ist, Berechtigungen am eigenen Kontakt und den eigenen Leitungen geben. Diese Berechtigungen sind immer additiv zu den bereits durch den Administrator vergebenen Rechten. Sie können einem anderen Nutzer keine Rechte nehmen.

Berechtigungen können über das Kontextmenü der *ActiveContacts* (in den Favoriten oder in anderen Kontaktgruppen) im Menüpunkt **Berechtigungen anpassen**, vergeben werden.

Die Berechtigungen betreffen sowohl die Kontaktdaten des Benutzers als auch die durch den estos UCServer zur Verfügung gestellten dynamischen Informationen und Funktionen. Die Berechtigungen an den Kontaktdaten sind fest definiert.

5.2.4.2 Berechtigungsanfragedialog

Wenn ein Benutzer einen Kontakt in seine Favoriten oder in eine andere Kontaktgruppe hinzufügt und noch keine Berechtigung erteilt wurde, erhält der neu hinzugefügte Kontakt eine entsprechende Berechtigungsanfrage.

Dazu zeigt der Dialog eine Liste mit den gerade anstehenden Berechtigungsanfragen. Jede Zeile enthält den Namen und/oder die Identität des Kontaktes, der Berechtigungen anfordert. Es können in der Liste einer oder mehrere Kontakte ausgewählt werden.

Unterhalb der Liste befindet sich eine Dropdown Feld, über welches man eine Berechtigungsstufe auswählen kann, die dann mit Klick auf **Übernehmen** sofort für die markierten Kontakte übernommen wird. Dabei werden diese Kontakte gleich in die erste Kontaktgruppe in den Favoriten des Hauptfensters übernommen.

Mit **Ablehnen** kann festgelegt werden, dass die markierten Kontakte keine Präsenzinformationen bekommen sollen. Dies entspricht der Berechtigungsstufe "Gesperrt". Diese Festlegung wird ebenfalls sofort übernommen, die Kontakte erscheinen jedoch nicht in den Favoriten.

Soll einem Kontakt, der so gesperrt wurde, nachträglich Berechtigungen erteilt werden, so muss dieser durch "Kontakt hinzufügen..." im Kontextmenü der Favoriten mit seiner Identität zuerst aufgenommen werden.

Die Berechtigungsvergabe kann auch über das Kontextmenü durchgeführt werden, welches sich durch einen Rechtsklick auf die Kontakte anzeigen lässt.

Schließen schließt den Berechtigungsvergabedialog.

5.2.4.3 Berechtigungsstufen verändern

Einmal vergebene Berechtigungen können in den Favoriten einfach mit dem Kontextmenü unter **Berechtigungsstufe** gesehen und geändert werden.

5.2.4.4 Entfernen von Berechtigungen

Um einem Kontakt Berechtigungen zu entziehen, geschieht dies ebenfalls über das Kontextmenü mit der Option **Gesperrt**. Dadurch bekommt der Kontakt keine Status-Updates oder andere Informationen wie den Namen oder die E-Mail-Adresse.

Wird ein Kontakt aus allen Kontaktgruppen wie z. B. den Favoriten komplett gelöscht, kann der Kontakt auf **Gesperrt** gesetzt werden. Ist das nicht gewünscht, wird das Berechtigungslevel komplett zurückgesetzt, sodass dieser eine neue Berechtigungsanfrage starten kann.

5.2.4.5 Tabelle der Benutzer- und Kontaktberechtigungen

Die Berechtigungen, die anderen Benutzern gegeben werden können, unterscheiden 5 Stufen:

- **Gesperrt:**
Gesperrte Kontakte sehen außer Ihrem Namen und Ihrer E-Mailadresse keine weiteren Informationen zu Ihrer Person.
- **Öffentlich:**
Öffentliche Kontakte sehen Ihren Namen, Ihre Stellenbezeichnung, Firma, geschäftliche Telefonnummern, Mobilnummer und E-Mailadresse.

- **Geschäftlich:**
Geschäftskontakte sehen zu gewissen Kontaktinformationen auch begrenzte Informationen zur Ihrer Verfügbarkeit.
- **Teammitglied:**
Teamkollegen sehen detaillierten Kontaktinformationen und differenzierte Präsenzinformationen inklusive Notizen.
- **Persönlich:**
Persönliche Kontakte sehen zu neben Ihren detaillierten Kontakt- und Präsenz-Informationen inklusive Notizen auch private Informationen.

Die Übersicht zeigt, bei welchen Berechtigungsstufen welche Kontaktdaten an andere Benutzer weitergegeben werden:

Information	Gesperrt	Öffentlich	Geschäftlich	Teammitglied	Persönlich
Kontakt-Bild		X	X	X	X
Anzeigenname	X	X	X	X	X
Stellenbezeichnung/Position		X	X	X	X
Firma		X	X	X	X
Abteilung (nur Active Directory)			X	X	X
Büro			X	X	X
Adresse geschäftlich			X	X	X
Telefon geschäftlich		X	X	X	X
Telefon geschäftlich 2		X	X	X	X
Mobilnummer		X	X	X	X
Pager			X	X	X
Telefon privat					X
weitere Rufnummern (nur Active Directory)					X
Faxnummer geschäftlich			X	X	X
E-Mail-Adresse	X	X	X	X	X
SIP-Adresse		X	X	X	X

SharePoint/Webseite			X	X	X
➔	Die Berechtigungsstufen schränken ausschließlich die über Präsenzinformationen ausgetauschten Kontaktdaten ein, also in erster Linie Präsenzinformationen, die über Federation übertragen werden. Die Berechtigungsstufe beeinflusst nicht die Kontaktsuche. Kontaktdaten, wie z. B. die Mobilrufnummer, sind unabhängig von den Berechtigungsstufen weiterhin über eine Kontaktsuche sichtbar.				
➔	X* - In diesen Berechtigungsstufen wird die Notiz nur innerhalb der Benutzer des UCServer uneingeschränkt übermittelt. Über Federation angebundene Kontakte erhalten die Notiz nur, wenn in den Domänenberechtigungen mindestens die Berechtigungsstufe Teammitglied zugelassen wird.				

In estos UCServer stehen weitere Informationen und Funktionen zur Verfügung, für die man einem Kontakt Berechtigungen erteilen kann.

Für die Standard-Berechtigungsstufen gilt folgende Definition:


Berechtigung	Beschreibung	Gespeert	Öffentlich	Geschäftlich	Teammitglied	Persönlich
Kontaktbild sehen	Ein für den Benutzer hinterlegtes Kontaktbild ist sichtbar		X	X	X	X
Präsenz sehen	Der andere Benutzer darf die Präsenz (Anwesend, Abwesend...) sehen.		X	X	X	X
Präsenz setzen	Der andere Benutzer darf die Präsenz ändern. Dieses Recht sollte nur bei besonderen Vertrauensstellungen gesetzt werden.				X	X
Notiz sehen	Der andere Benutzer darf die Notiz sehen.		X	X	X	X
Notiz setzen	Der andere				X	X

	Benutzer darf eine Notiz eintragen.					
Private Termine sehen	Der andere Benutzer darf die als Privat markierten Termine aus dem Kalender sehen, wenn der Benutzer seine Termine freigegeben hat. Dieses Recht sollte nur bei besonderen Vertrauensstellungen gesetzt werden.			x mit dem Hinweis "Privat"	x mit dem Hinweis "Privat"	X mit Betreff und Ort
Öffentliche Termine sehen	Der andere Benutzer darf die als öffentlich markierten Termine aus dem Kalender sehen, wenn der Benutzer seine Termine freigegeben hat.			X	X	X
Telefonie:						
vorhandene Rufnummern sehen	Die dem Benutzer zugeordneten Rufnummern werden angezeigt wenn man mit der Maus auf die Präsenz geht (Rufnummer/Durchwahl aller Leitungen)		X*	X*	X	X
Leitungsstatus (Frei/besetzt) sehen	Der andere Benutzer kann sehen ob die Telefonleitung frei oder besetzt ist			X*	X	X

Erste Leitung (Geschäftlich 1)	Abgehende Rufnummern sehen	Der andere Benutzer darf sehen mit wem der Benutzer mit seinem primären Telefon telefoniert. Dieses Recht sollte nur bei besonderen Vertrauensstellungen gesetzt werden.			X*	X	X
	Ankommende Rufnummern sehen	Der andere Benutzer darf sehen, von wem der Benutzer mit seinem primären Telefon gerade angerufen wird.			X*	X	X
	Umleitungen sehen	Der andere Benutzer darf sehen, dass eine Rufumleitung am Telefon eingeschaltet ist.		X*	X*	X	X
	Nummer einer gesetzten Rufumleitung sehen	Der andere Benutzer darf sehen zu welcher Zielrufnummer eine Rufumleitung am Telefon eingeschaltet ist. Dieses Recht sollte nur bei besonderen Vertrauensstellungen gesetzt werden.			X*	X	X
	Umleitungen setzen	Der andere Benutzer darf eine Rufumleitung auf der Leitung einrichten.					X

	Anruf heran holen	Der andere Benutzer darf an der ersten Leitung ankommende Anrufe zu sich heranholen.				X	X
Zweite Leitung (Geschäft lich 2)	Abgehend e Rufnumm ern sehen	Der andere Benutzer darf sehen mit welchem Gesprächspartner der Benutzer mit seinem zweiten Telefon telefoniert. Dieses Recht sollte nur bei besonderen Vertrauensstellun gen gesetzt werden.				X	X
	Ankomme nde Rufnumm ern sehen	Der andere Benutzer darf sehen, von wem der Benutzer mit seinem zweiten Telefon gerade angerufen wird.				X	X
	Umleitung en sehen	Der andere Benutzer darf sehen, dass eine Rufumleitung am Telefon eingeschaltet ist.		X*	X*	X	X
	Nummer einer gesetzten Rufumleit ung sehen	Der andere Benutzer darf sehen zu welcher Zielrufnummer eine Rufumleitung am Telefon eingeschaltet ist. Dieses Recht sollte nur bei besonderen				X	X

		Vertrauensstellungen gesetzt werden.					
	Umleitungen setzen	Der andere Benutzer darf eine Rufumleitung auf der Leitung einrichten.					X
	Anruf heranholen	Der andere Benutzer darf an der zweiten Leitung ankommende Anrufe zu sich heranholen.					X
weitere Leitungen	Abgehende Rufnummern sehen	Der andere Benutzer darf sehen mit welchem Gesprächspartner der Benutzer telefoniert. Dieses Recht sollte nur bei besonderen Vertrauensstellungen gesetzt werden.				X	X
	Ankommende Rufnummern sehen	Der andere Benutzer darf sehen, von wem der Benutzer angerufen wird.				X	X
	Umleitungen sehen	Der andere Benutzer darf sehen, dass eine Rufumleitung am Telefon eingeschaltet ist.		X*	X*	X	X
	Nummer einer gesetzten	Der andere Benutzer darf sehen zu welcher				X	X

	Rufumleitung sehen	Zielrufnummer eine Rufumleitung am Telefon eingeschaltet ist. Dieses Recht sollte nur bei besonderen Vertrauensstellungen gesetzt werden.					
	Umleitungen setzen	Der andere Benutzer darf eine Rufumleitung auf der Leitung einrichten.					
	Anruf heranholen	Der andere Benutzer darf ankommende Anrufe zu sich heranholen.					
Audio/Video:							
	Leitungsstatus (Frei/besetzt) sehen	Der andere Benutzer kann sehen ob die AV-Leitung frei oder besetzt ist		X* bei besetzt wird das AV-Symbol ausgegraut	X bei besetzt wird das AV-Symbol ausgegraut	X bei besetzt wird das AV-Symbol rot	X bei besetzt wird das AV-Symbol rot
	Gesprächsteilnehmer sehen	Der andere Benutzer kann sehen mit wem der AV geführt wird.				X	X
	(*) Berechtigungen für Leitungen gelten nur innerhalb des für den Benutzer zuständigen estos UCServer-Dienstes. Federation-Kontakte oder Kontakte anderer estos UCServer-Dienste haben keinen Zugriff auf diese Daten!						

5.2.4.6 Administrativ vorgegebene Berechtigungen und Berechtigungsstufen

Der Administrator hat die Möglichkeit, Berechtigungsstufen oder aber auch Einzelberechtigungen vorzugeben. In diesem Fall können die administrativ eingestellten Berechtigungsstufen nicht mehr

unterschriften werden. Dies bedeutet insbesondere, dass für die betreffenden Kontakte die kleinste Berechtigungsstufe "Gesperrt" nicht mehr gesetzt werden kann, da immer mindestens die vom Administrator eingetragenen Berechtigungen gelten.

- ➔ Werden administrativ anstelle von Berechtigungsstufen nur gezielt Einzelberechtigungen vergeben, kann die Berechtigungsstufe nur noch vom Administrator verändert werden.
- ➔ Für Kontakte, deren Berechtigungen administrativ vergeben wurden, erscheint kein Berechtigungsanfragedialog.

5.2.5 Favoriten


In estos ProCall Attendant Console können häufig verwendete Kontakte in der Registerkarte *Favoriten* gespeichert und in frei definierbaren Gruppen sortiert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der Seite *ActiveContacts*.

Besondere Funktionen der Registerkarte Favoriten

Die Registerkarte *Favoriten* bietet u.a. die spezielle Funktion, Kontakte in der Suchergebnisliste mit der Kontextmenü-Funktion **Zu Favoriten hinzufügen** in diese Registerkarte aufzunehmen.

Leitungsgruppe

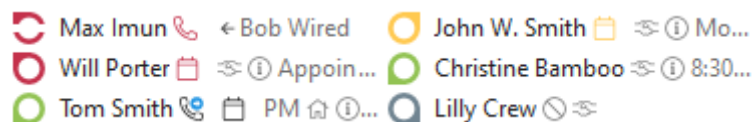
In der Registerkarte *Favoriten* kann eine spezielle Gruppe eingeblendet werden, die alle Leitungen enthält, die Ihr Systemadministrator für Sie konfiguriert hat. Diese vorgegebene Leitungsgruppe können Sie einblenden, wenn Sie im Einstellungsdialog auf der Seite *Ansicht* die entsprechende Option aktivieren.

Bitte beachten Sie, dass den Inhalt der Gruppe ausschließlich Ihr Administrator ändern kann. Für Sie ist die Gruppe schreibgeschützt. Dies wird durch das Symbol  in der Titelseile verdeutlicht. Werden neue Leitungen hinzugefügt oder alte entfernt, wird die Gruppe entsprechend automatisch aktualisiert.

- ➔ Sollte die vorgegebene Leitungsgruppe nicht Ihren Bedürfnissen genügen, können Sie die Elemente in eine von Ihnen zuvor neu erstellte Gruppe kopieren und die vorgegebene Gruppe im Einstellungsdialog anschließend deaktivieren. Beachten Sie aber bitte, dass diese dann nicht mehr bei Änderungen automatisch aktualisiert wird.

5.2.6 ActiveContacts

Kontakte werden auf der Registerkarte **Favoriten** als sogenannte *ActiveContacts* angezeigt.



Zusätzlich zu *ActiveContacts* können diese Einträge auch Telefonleitungen und Kurzwahlziele darstellen.







5.2.6.1 ActiveContacts

ActiveContacts zeigen den Status des Kontakts an, dienen als Tasten zum Verbindungsaufbau und gewähren über das Kontextmenü Zugriff auf verschiedene Funktionen.

Der Tooltip zu einem *ActiveContact* enthält alle verfügbaren Informationen in Textform.






Mit Doppelklick auf einen ActiveContact öffnen Sie ein Fenster mit den jeweiligen Kontaktdetails. Mit der rechten Maustaste öffnen Sie das Kontextmenü mit den für diesen Kontakt zur Verfügung stehenden Funktionen/Aktionen.

Mit der linken Maustaste erscheinen folgende Funktionstasten mit jeweiliger Tooltip Hilfe:

Symbol	Beschreibung
	Den Kontakt anrufen, einen Anruf planen oder einen Anruf vorbereiten.
	Einen VideoChat mit dem Kontakt starten. Das Symbol ist inaktiv bzw. grau wenn der Kontakt dieses Feature nicht kann, keine lokalen oder entfernte Video- und Audio Geräte zur Verfügung stehen oder wenn das Feature deaktiviert ist.
	Einen Chat mit dem Kontakt starten.
	Einen Termin mit dem Kontakt planen.
	Eine neue E-Mail an den Kontakt schreiben.
	Über die Auswahl Berechtigungen anpassen können die Berechtigungen des Kontaktes an den eigenen Kontaktdaten und -aktionen vergeben werden.

Der aktuelle Status (Verfügbarkeit) des Kontaktes wird je nach den zur Verfügung stehenden Informationen und Diensten dynamisch aktualisiert.

Abhängig von den für diesen Kontakt vorhandenen Berechtigungen werden zusätzlich folgende Symbole angezeigt:

Symbol	Beschreibung
Präsenz	Das Präsenzsymbol zeigt den Kontaktstatus an.
	Das Telefonsymbol zeigt die Leitung eines Benutzers und deren Zustand an. Es wird für jede sichtbare, eigene Leitung des Benutzers (maximal zwei) ein Telefon angezeigt. Ist die Leitung umgeleitet, so wird das Telefon noch um einen kleinen Pfeil ergänzt.
	Das Kalendersymbol zeigt den Zustand des Kalenders des Benutzers, wenn dieser gerade oder in absehbarer Zeit (24 Stunden) einen Termin hat.
	Das Federation-Symbol kennzeichnet alle externen, über Federation erreichbaren Kontakte.
	Ist ein User mit einem Windows/Mac® Client nicht angemeldet bzw. im Idle-Status und gleichzeitig mit ProCall Mobile am UCServer angemeldet, erscheint das Mobiltelefonsymbol im ActiveContact.
	Das Symbol zeigt an, dass der Benutzer bei diesem Kontakt über Statusänderungen informiert

wird.

5.2.6.2 Leitungen

Repräsentiert der Eintrag eine Telefonleitung, so wird auch hier der Zustand der Leitung dargestellt. Aktionen, wie z.B. Umleitungen setzen, sind im Kontextmenü verfügbar. Welche Aktionen möglich sind, legt der Administrator fest. Ein Doppelklick auf den Eintrag löst hierbei einen Anruf aus.

5.2.6.3 Kurzwahlen

Der Eintrag kann auch als Kurzwahlziel definiert werden. Der Einsatz beschränkt sich nicht auf Telefonate. Es können auch benutzerdefinierte Aktionen auf der Telefonanlage ausgelöst werden (z.B. Türöffner durch Angabe des entsprechenden Systemcodes).

5.2.7 Der phone-Link

Mit der Installation von estos ProCall Attendant Console wird auf Ihrem System der zusätzliche URL-Handler "phone:" registriert, der es Ihnen erlaubt, in HTML-Dokumenten Verweise auf Rufnummern oder auf das Kontaktdetailfenster zu setzen. Damit können Sie einem Besucher einer Internetseite die Möglichkeit geben, mit Klick auf einem Link ein Telefongespräch zu einem bestimmten Teilnehmer einzuleiten, das Kontaktdetailfenster zu öffnen oder bestimmte Kontakte in die Favoriten aufzunehmen.

Die Verwendung des URL-Handler "phone:" zum Wählen erfolgt analog zu "mailto:" innerhalb des Anchor-Tags im HTML-Code. Als Parameter folgt unmittelbar die zu wählende Rufnummer bzw. die EntryIDs des zu öffnenden Kontakts.

5.2.7.1 Wählen mit dem URL-Handler

Im einfachsten Fall können Sie den phone-Handler benutzen, um per Klick auf einen Link eine Rufnummer zu wählen. Hierfür wird dem Phone-Handler als einziger Parameter die zu wählende Rufnummer angegeben.

Beispiel:

Sie wollen einen Wähl-Link für den Teilnehmer "Heinz Mustermann" mit der Rufnummer "+498912345678" erstellen. Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:+498912345678">Heinz Mustermann anrufen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:
Heinz Mustermann anrufen

5.2.7.2 Kontaktdetailfenster öffnen mit dem URL-Handler

Sie können den phone-Handler auch zum Öffnen von Kontakten verwenden. Hierfür müssen Sie dem Phone-Handler die Entry-IDs des Kontakts (getrennt mit ":") übergeben.

Beispiel:

Sie wollen einen Link zum Anzeigen der Kontaktdetails für den Teilnehmer "Heinz Mustermann" erstellen.

Der Teilnehmer "Heinz Mustermann" hat z.B. folgende EntryIDs:
DatenbankID: DBo6 (ODBC-Datenquelle)
DatenspeicherID: ODBC (Bei ODBC: Name der ODBC-Datenquelle)
KontaktID: 1 (ID des Kontakts in der ODBC-Datenquelle)

Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:ID:DB06:ODBC:1">Heinz Mustermann öffnen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:
Heinz Mustermann öffnen

- ➔ Wurde in estos ProCall Attendant Console die Einstellung getroffen, dass Kontakte standardmäßig zum Editieren geöffnet werden, wird anstelle des Kontaktdetailfenster der Kontakt im Editor (sofern möglich) der Datenquelle geöffnet.

5.2.7.3 **Kontakt in die Favoriten aufnehmen mit dem URL-Handler**

Der phone-Handler kann auch dazu verwendet werden, um Kontakte in die Favoriten aufzunehmen. Dies können wahlweise Kontakte aus den angebundenen Kontaktdatenquellen oder Federation-Kontakte sein.

Um einen Kontakt aus einer Datenquelle aufzunehmen, muss nach dem Schlüsselwort "phone:" das Schlüsselwort "addcontact:" angegeben werden. Anschließend folgen wie beim Öffnen des Kontaktdetailfenster die Entry-IDs des Kontakts, jeweils mit ":" getrennt. Optional kann noch der Name der Registerkarte und der Gruppenname angegeben werden, in die der Kontakt abgelegt werden soll.

- ➔ Ohne Angabe von Registerkarten- und Gruppenname wird der Kontakt in der Registerkarte "Favoriten" angelegt.
- ➔ Wird nur der Registerkartenname angegeben, wird der Kontakt in der ersten Gruppe im Karteireiter angelegt.
- ➔ Wird nur der Gruppenname angegeben, werden alle Registerkarten durchsucht und die erste gleichnamige Gruppe verwendet.
- ➔ Ist keine Registerkarte bzw. Gruppe mit dem angegebenen Namen vorhanden, werden diese automatisch angelegt.

Beispiel:

Sie wollen den Kontakt "Heinz Mustermann" in die Favoriten aufnehmen. Der Teilnehmer "Heinz Mustermann" hat die gleichen EntryIDs wie im Beispiel "K Kontaktdetailfenster öffnen".

Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:addcontact:DB06:ODBC:1">Heinz Mustermann in die Favoriten aufnehmen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:
Heinz Mustermann in die Favoriten aufnehmen

Um einen Federation-Kontakt aufzunehmen, wird anstelle der Kontakt-EntryIDs die Präsenzidentität (z.B. SIP-URI) angegeben.

Fügen Sie in Ihrem HTML-Code folgende Zeilen ein:

```
<a href="phone:addcontact:heinz.mustermann@domain.de">Heinz Mustermann in die Favoriten aufnehmen</a>
```

Das Beispiel sieht folgendermaßen aus:
Heinz Mustermann in die Favoriten aufnehmen

5.3 Präsenzinformation nutzen

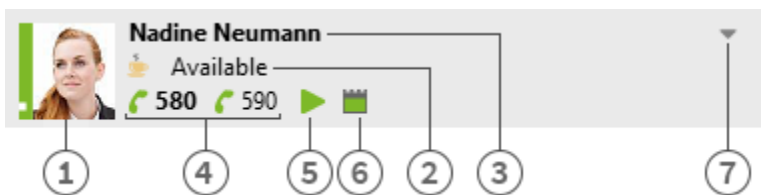
Hier erfahren Sie, wie Sie die Präsenzinformationen steuern und nutzen. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Die eigene Präsenz
- Die Präsenz der Kontakte
- Präsenzsymbole

5.3.1 Die eigene Präsenz

Die Anzeige **Meine Präsenz** im Hauptfenster stellt die aktuell eingestellte (bzw. vom estos UCServer ermittelte) Präsenzinformation des Benutzers dar. Damit kann der Benutzer jederzeit sehen, wie er im System für andere Benutzer sichtbar ist. Die Oberfläche visualisiert anstehende Termine, Status der Telefone inklusive gesetzter Rufumleitungen und erlaubt Zugriff auf die Einstellungen von estos ProCall Attendant Console.

5.3.1.1 Meine Präsenz



- [1] Meine Präsenz
- [2] Erreichbarkeit/Status/Notiz
- [3] Aktuell angemeldeter Benutzer
- [4] Meine Leitungen
- [5] Meine Audio-/Video-Geräte
- [6] Meine Chats
- [7] Mein Kalender
- [8] Mein Posteingang
- [9] Hauptmenü

Dieser Bereich besteht aus mehreren Teilen (in der Reihenfolge der Nummerierung):

- **Meine Präsenz**
Das große Präsenzsymbols zeigt die aktuell eingestellte (bzw. vom estos UCServer ermittelte) eigene Präsenz des Benutzers. Die verschiedenen in estos ProCall Attendant Console verwendeten Symbole und Farben finden Sie im Abschnitt Präsenzsymbole. Das Symbol kann angeklickt werden, um das Menü der Präsenzeinstellungen und Präsenzprofile zu öffnen.
- **Aktuell angemeldeter Benutzer mit Status, Notiz und Erreichbarkeit**
Die zwei Textzeilen enthalten in der ersten Zeile den Namen des Benutzers, der angemeldet ist und darunter den Präsenzstatus in Textform und die evtl. gerade gesetzte Notiz. Zusätzlich wird links vor dem Präsenzstatus die in ihrem Präsenzprofil hinterlegte Erreichbarkeit als Symbol angezeigt, sofern diese gesetzt wurde.
Mit Klick auf den Namen wird das Menü der Präsenzeinstellungen und Präsenzprofile geöffnet. Mit Klick auf den Präsenzstatus bzw. Notiztext kann der Notiztext sofort angepasst werden. In der dann erscheinenden Auswahlliste werden bereits verwendete Notiztexte angezeigt und können erneut gesetzt werden.

- **Meine Leitung(en)**
Alle Leitungen des Benutzers werden in Form von Symbolen angezeigt. Weitere Informationen zu Leitungen finden Sie in Leitungsauswahl.
- **Meine Audio/Video-Geräte**
Das Symbol kennzeichnet die für Audio-/VideoChat verfügbaren Audio- bzw. Video-Geräte (AV-Geräte). Das Symbol kann angeklickt oder per ALT+V-Tastendruck aufgerufen werden, um die Verwendung der AV-Geräte einzustellen. Ein veränderbarer Haken als Schnellzugriff symbolisiert, ob Audio- und Videogeräte verwendet werden (VideoChat), ob nur Audiogeräte (AudioChat) verwendet werden oder ob keine Geräte verwendet werden (Audio-/VideoChat aus). Außerdem kann ein Audio-/Video Wizard gestartet werden, der die Auswahl der installierten Geräte zur Verwendung mit Audio-/VideoChat erlaubt und zum Test anbietet. Befindet sich der Mauszeiger über dem AV-Gerätesymbol, erscheint eine Beschreibung als Tooltip mit den aktuell verwendeten Geräten. Die Farbe Grün (mit Punkt unten) symbolisiert Bereitschaft der AV-Geräte, rot (mit Punkt oben) signalisiert Aktivität und Grau (ohne Punkt) symbolisiert, dass keine AV-Geräte gefunden oder aktiviert wurden (Audio-/VideoChat aus). Ein Dreieck symbolisiert die Gerätenutzung für VideoChat, ein Kopfhörer symbolisiert die Gerätenutzung für AudioChat. Weitere Informationen zur Audio/Video-Kommunikation finden Sie in Audio-/Video-Chat.
- **Meine Chats**
Signalisiert im Tooltip neue TextChats, die Sie erhalten, aber noch nicht gelesen haben. Mit Klick auf die Schaltfläche öffnet sich ein Dialogfenster zur Kontaktauswahl, um einen Chat zu einem Teilnehmer starten zu können. Mit Auswahl mehrerer Kontakte wird ein Chat mit mehreren Teilnehmern (Chat-Raum) gestartet.
- **Mein Kalender**
Zeigt den aktuellen Kalenderstatus an und ermöglicht das Öffnen des Kalenders wenn dieser verfügbar ist. Ein Tooltip zeigt den nächsten anstehenden Termin. Im Kontextmenü (Rechtsklick) können Sie darüber hinaus den Kalender neu auslesen und Ihre Termine mit dem estos UCServer gezielt abgleichen.
- **Mein Posteingang**
Signalisiert im Tooltip neue E-Mails, die Sie erhalten, aber noch nicht gelesen haben. Mit Klick auf die Schaltfläche wird der E-Mail-Posteingang angezeigt.
- **Hauptmenü**
Öffnet das estos ProCall Attendant Console Hauptmenü.

5.3.1.2 **Präsenzeinstellungen und Präsenzprofile**

Dieses Menü wird durch Klick auf das Präsenzsymbol geöffnet und dient zur schnellen Änderung der eigenen Präsenz oder zur Konfiguration von Präsenzprofilen.

Ein Präsenzprofil wird aus dem Präsenzstatus, einer Notiz und einem Umleitungsprofil gebildet. Optional kann im Präsenzprofil eine Erreichbarkeit eingetragen werden, die anderen Benutzern signalisiert und angezeigt wird. Die Erstellung eines eigenen Präsenzprofils wird weiter unten in diesem Abschnitt beschrieben.

Präsenzeinträge

Der erste Abschnitt des Menüs zeigt die gerade verfügbaren Präsenzprofile an. Es sind dabei vier vordefinierte vorhanden, eines für jeden Präsenzstatus. Der Menüeintrag beschreibt dabei genau, was bei Auswahl gesetzt wird.

Status zurücksetzen

Hiermit kann der Benutzer einen evtl. manuell gesetzten Präsenzstatus wieder zurücknehmen. Dies verändert die Notiz oder gesetzte Rufumleitungen nicht.

Präsenz setzen...

Öffnet einen Dialog, mit dem gleichzeitig alle Aspekte der Präsenz gesetzt werden können. Der Benutzer kann hier seinen Status, die Notiz und ein Rufumleitungsprofil auswählen und durch Bestätigung mit **OK** setzen. Mit **Abbrechen** wird der Dialog geschlossen, ohne Änderungen an der Präsenz durchzuführen.

Präsenzprofile bearbeiten...

Öffnet einen Dialog, in dem der Benutzer die Präsenzprofile bearbeiten kann.

Es existieren vier vordefinierte Profile, die nicht gelöscht, aber den eigenen Bedürfnissen angepasst werden können.

Mit **Neu** kann der Benutzer auch eigene, zusätzliche Präsenzprofile anlegen.

Sowohl durch **Bearbeiten** als auch **Neu** wird dabei ein weiterer Dialog geöffnet, der das Einstellen aller Aspekte eines Profils ermöglicht.

5.3.1.3 Gruppierungsattribute

Gruppierungsattribut setzen

Im Untermenü "Gruppierungsattribut setzen" unter Präsenzeinstellungen können Sie, sofern administrativ am estos UCServer eingerichtet, das Ihnen zugeordnete Gruppierungsattribut setzen oder wieder entfernen. Ein Gruppierungsattribut ist eine weitere Information, die jeder Benutzer für sich einstellen kann und die anderen Benutzern in den Favoriten oder in anderen Kontaktgruppen sowie im Kontakt-Tooltip angezeigt wird. Das Gruppierungsattribut bietet Benutzern die Möglichkeit, flexible Eigenschaften wie z.B. Teamzugehörigkeit, Aufgabengebiet oder Arbeitsschwerpunkt festzulegen und für andere Benutzer sichtbar zu machen. Die Gruppierungsattribute können dazu verwendet werden, um für alle verwendeten Gruppierungsattribute Kontaktgruppen anzuzeigen und die Kontakte gemäß ihrer selbst gesetzten Gruppierungsattribute automatisch einzusortieren.

Zusatzinfo

Im Untermenü "Gruppierungsattribut setzen" können Sie einen Freitext als zusätzliche Information zum Gruppierungsattribut eintragen, sofern Sie für sich zuvor ein Gruppierungsattribut gesetzt haben. Dieser Freitext wird bei anderen Benutzern im Präsenz-Tooltip Ihres Kontakts mit dem Gruppierungsattribut angezeigt.

5.3.2 Die Präsenz der Kontakte

Jeder an das System angeschlossene Benutzer hat einen eigenen Zustand, seine *Präsenz*. Diese Information wird nach definierten Regeln aus den Status mehrerer Dienste gebildet: Telefoniestatus (Telefonie-Dienst), Kalenderstatus (Kalender-Dienst), Angemeldet/Abgemeldet (System-Dienst) und dem vom Nutzer selbst manuell eingegebenen Status.



Die Präsenz gibt ihnen so jederzeit über die aktuelle Verfügbarkeit eines Kommunikationspartners Auskunft.




Eine Übersicht über die angezeigten Präsenzsymbole und Ihre Bedeutung finden Sie unter Präsenzsymbole.

5.3.3 Präsenzsymbole



Jeder Benutzer des Systems hat einen eigenen Zustand, seine *Präsenz*. Diese Präsenz wird nach definierten Regeln aus den Status mehrerer Dienste gebildet: Telefoniestatus (Telefonie-Dienst), Kalenderstatus (Kalender-Dienst), An-Abgemeldet (System-Dienst) und dem vom Nutzer selbst manuell festgelegten Status. Die Präsenz gibt daher über die Verfügbarkeit eines Kommunikationspartners dynamisch Auskunft, je nach aktuellem Zustand der verschiedenen Dienste.

Mögliche Präsenzstatus





Statusfarbe	Bedeutung
	Anwesend
	Beschäftigt

	Abwesend
	Inaktiv
	Nicht Stören
	Präsenzinformation nicht verfügbar




In estos ProCall Attendant Console werden zusätzlich zu dieser Präsenzinformation noch folgende Ergänzungssymbole verwendet:



Symbol	Bedeutung
	Wenn ein Kontakt nicht am Server angemeldet ist, wird sein Zustand grau dargestellt
	Bekommt ein Kontakt auf einer seiner Leitungen einen Anruf, so blinkt sein Status rot/orange

Optional kann ein Benutzer im Präsenzprofil eine Erreichbarkeit setzen, die anderen Benutzern signalisiert wird. Die Erreichbarkeit kann folgende Zustände beschreiben:

Symbol	Bedeutung
	Pause: Der Benutzer hat momentan Pause und ist wahrscheinlich nicht erreichbar.
	Dienstfahrt: Der Benutzer ist momentan unterwegs und kann unter Umständen nicht erreicht werden.
	Homeoffice: Der Benutzer arbeitet von zu Hause aus und kann dort erreicht werden.
	Urlaub: Der Benutzer hat momentan Urlaub und daher nicht erreichbar.

Neben den kontaktbasierten Präsenzinformationen zeigen die Telefonleitungen verschiedene Status:

Symbol	Bedeutung
	Telefonleitung bereit, kein aktives Gespräch
	Aktives Gespräch (extern oder intern)
	Wechselnd zwischen rot und orange - Ankommend klingelnd
	Leitung gestört

	Aktive Rufumleitung
	Aktiver Anrufschutz (bei aktivem Anrufschutz wird das Icon für die Rufumleitung nicht angezeigt)

5.4 Kommunikation planen

Hier erfahren Sie, wie Sie mit estos ProCall Attendant Console Ihre Kommunikation nachverfolgen und planen. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Das Journal
- Der Journalbrowser
- Der Journaleditor
- Anrufplanung
- Das Erinnerungsfenster




5.4.1 Das Journal

Die Registerkarte **Journal** im Hauptfenster zeigt Ihnen immer die letzten Gespräche und Chats an. Dabei werden die wichtigsten Informationen in einer Übersicht kurz und knapp zusammengefasst. Die Journaleinträge werden immer nach Tagen gruppiert dargestellt.

Die angezeigten Telefonate verwenden auf der Registerkarte **Journal** die gleiche Symbolik wie der Journalbrowser:

-  Ankommende Gespräche (verbunden)
-  Ankommende entgangene (nicht verbunden) Anrufe
-  Abgehende Gespräche (verbunden) und Anrufe (nicht verbunden)
-  TextChat
-  Ankommende AudioChats (verbunden)
-  Ankommende entgangene AudioChats (nicht verbunden)
-  Abgehende AudioChats
-  Ankommende VideoChats (verbunden)
-  Ankommende entgangene VideoChats (nicht verbunden)
-  Abgehende VideoChats
-  Ankommende Bildschirmfreigabe (verbunden)
-  Ankommende entgangene Bildschirmfreigabe (nicht verbunden)
-  Abgehende Bildschirmfreigabe

Die Registerkarte **Journal** verfügt über eine Reihe von Filtern, mit deren Hilfe bestimmte Gespräche bezüglich ihres Typs ein- bzw. ausgeblendet werden können:

-  **Heute**
Klicken Sie hier, um ausschließlich die Gespräche und Anrufe anzuzeigen, die heute getätigt wurden.
-  **Letzte Woche**
Klicken Sie hier, um ausschließlich die Gespräche und Anrufe anzuzeigen, die innerhalb der letzten 7 Tage getätigt wurden.
-  **Letzter Monat**
Klicken Sie hier, um ausschließlich die Gespräche und Anrufe anzuzeigen, die innerhalb der letzten 31 Tage getätigt wurden.

estos ProCall Attendant Console ermöglicht es Ihnen in dieser Ansicht, die Journaleinträge gezielt nach einem Freitext zu filtern. Geben Sie z.B. in der Journal-Symboleiste im Eingabefeld Filter den Begriff "123" ein, um nur noch alle Journaleinträge anzuzeigen, die in einer Spalte den Wert "123" beinhalten. Beachten Sie bitte, dass Sie mit dem Freitextfilter ausschließlich die in dieser Ansicht bereits geladenen Daten weiter eingrenzen und so für den schnellen Zugriff unpassende Reihen ausblenden. Für eine umfassende Volltextsuche im kompletten Datenbestand verwenden Sie bitte den Journalbrowser.







In der Registerkarte **Journal** können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Feldauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.





➔	Im Gegensatz zum Journalbrowser muss die Registerkarte Journal nicht manuell aktualisiert werden. Neue Journaleinträge werden automatisch eingetragen.
➔	Als nicht bearbeitet markierten Telefonate und Chats werden fett gedruckt hervorgehoben.
➔	Gespräche, die von anderen Benutzern beantwortet wurden, werden mit blauer Schrift gekennzeichnet.
➔	Die Journaleinträge können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Beachten Sie bitte, dass die Journaleinträge nur innerhalb Ihrer Gruppe (also pro Tag) nach dem Sortierkriterium sortiert werden.
➔	Beachten Sie bitte, dass das Journal im Hauptfenster nur eine Kurzansicht der Journaleinträge darstellt. Ein ausführliches Journal mit allen Spalten und Journaleinträgen finden Sie im Journalbrowser.

5.4.2 Der Journalbrowser


















Der Journalbrowser von estos ProCall Attendant Console bietet Ihnen im Gegensatz zur Registerkarte Journal im Hauptfenster eine ausführliche Ansicht über Ihre geführten Gespräche und Anrufe. Zudem können Sie die Einträge über einen beliebigen Zeitraum anfordern und in unterschiedlichen Gruppierungen anordnen.

Die angezeigten Telefonate verwenden im Journalbrowser die gleiche Symbolik wie im Hauptfenster:

-  Ankommende Gespräche (verbunden)
-  Ankommende entgangene Anrufe (nicht verbunden)
-  Abgehende Gespräche (verbunden) und Anrufe (nicht verbunden)
-  TextChat
-  Ankommende AudioChats (verbunden)
-  Ankommende entgangene AudioChats (nicht verbunden)
-  Abgehende AudioChats
-  Ankommende VideoChats (verbunden)
-  Ankommende entgangene VideoChats (nicht verbunden)

-  → Abgehende VideoChats
-  ← Ankommende Bildschirmfreigabe (verbunden)
-  ! Ankommende entgangene Bildschirmfreigabe (nicht verbunden)
-  → Abgehende Bildschirmfreigabe





Der Journalbrowser verfügt über eine Reihe von Filtern, mit deren Hilfe bestimmte Telefonate bezüglich Ihres Typs ein- bzw. ausgeblendet werden können:

-  **Standard**
Mit Klick auf diese Schaltfläche werden alle Typfiltereinstellungen auf den Standardwert zurückgesetzt. Damit werden wieder alle eigenen Rufe angezeigt.
-  **Ankommende Rufe**
Aktivieren Sie diese Option, um nur ankommende Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl ankommende als auch abgehende Telefonate anzuzeigen.
-  **Abgehende Rufe**
Aktivieren Sie diese Option, um nur abgehende Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl abgehende als auch ankommende Telefonate anzuzeigen.
-  **Interne Anrufe und Gespräche**
Aktivieren Sie diese Option, um nur interne Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl interne als auch externe Telefonate anzuzeigen.
-  **Externe Anrufe und Gespräche**
Aktivieren Sie diese Option, um nur externe Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl externe als auch interne Telefonate anzuzeigen.
-  **Anrufe (nicht verbunden)**
Aktivieren Sie diese Option, um nur nicht verbundene Telefonate anzuzeigen. Dies beinhaltet auch alle entgangenen Anrufe. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl nicht verbundene als auch verbundene Telefonate anzuzeigen.
-  **Gespräche (verbunden)**
Aktivieren Sie diese Option, um nur verbundene Telefonate anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl verbundene als auch nicht verbundene Telefonate anzuzeigen.
-  **Mit Gesprächsnotiz**
Aktivieren Sie diese Option, um nur Telefonate anzuzeigen, zu denen Gesprächsnotizen gespeichert wurden. Deaktivieren Sie diese Option, um sowohl Telefonate mit und ohne Gesprächsnotizen anzuzeigen.
-  **Ohne Gesprächsnotiz**
Aktivieren Sie diese Option, um nur Telefonate anzuzeigen, zu denen keine Gesprächsnotiz gespeichert wurde. Deaktivieren Sie diese Option, um Telefonate ohne und mit Gesprächsnotiz anzuzeigen.
-  **Rufnummer unterdrückt**
Aktivieren Sie diese Option, um auch Telefonate anzuzeigen, zu denen keine Rufnummer vom Gesprächspartner übermittelt wurde. Deaktivieren Sie diese Option, um nur Telefonate anzuzeigen, zu denen die Rufnummer vom Gesprächspartner übermittelt wurde.
-  **Öffentliche Einträge**
Aktivieren Sie diese Option, um auch Telefonate anderer estos ProCall Attendant Console Benutzer anzuzeigen. Beachten Sie bitte, dass private Gespräche anderer estos ProCall Attendant Console Benutzer nicht angezeigt werden. Ebenso können die Journaleinträge anderer estos ProCall Attendant Console Benutzer in der Regel nicht geändert werden. Deaktivieren Sie diese Option, um nur noch Ihre Telefonate anzuzeigen.
-  **Journaltyp filtern**
Mit dieser Funktion können Sie nach Journaltyp filtern. Standardmäßig werden  alle Journaltypen angezeigt. Alternativ können Sie  nur TextChats,  nur AudioChats,  nur VideoChats oder  nur Telefonanrufe auflisten.

Darüber hinaus unterstützt estos ProCall Attendant Console noch weitere Funktionen, um gezielt Journaleinträge zu finden:

- **Datumsfilter** Wählen Sie das gewünschte Startdatum bzw. Enddatum in den Datumsfeldern, um nur Journaleinträge über einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen. Alternativ können Sie auch die vordefinierten Schaltflächen **Heute**, **Letzte Woche** oder **Letzten Monat** benutzen, um den Zeitraum einzustellen.
- **Textfilter** Sie können auch die Journaleinträge nach einem Freitext filtern. Geben Sie z.B. den Namen des gesuchten Gesprächspartners ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der Eingabetaste. Alternativ können Sie auch **Suche starten** klicken, um die Journaleinträge anzufordern.

Der Journalbrowser erlaubt es auch, die Journaleinträge gruppiert darzustellen, d.h. gleichartige Journaleinträge nach einem bestimmten Kriterium zusammenzufassen. Sie können die Gruppierung mit dem Dropdown-Button im Abschnitt **Ansicht** ändern.





-  **Nach Tagen gruppieren**
Alle Journaleinträge des gleichen Tages werden zusammengefasst.
-  **Nach Kontakten gruppieren**
Alle Journaleinträge des gleichen Gesprächspartners werden zusammengefasst.
-  **Nach Projekten gruppieren**
Alle Journaleinträge, die dem gleichen Projekt zugeordnet sind, werden zusammengefasst.
-  **Einfache Ansicht**
Die Journaleinträge werden ohne Gruppierung angezeigt.

Weitere Journaleinträge

Standardmäßig werden von estos ProCall Attendant Console bei der Suche maximal 100 Treffer zurückgegeben. Alle weiteren Journaleinträge, die den Suchkriterien entsprechen, können Sie mit der Schaltfläche **Weitere Journaleinträge** anfordern. Die Schaltfläche finden Sie in der Statusleiste. Beachten Sie bitte, dass die Schaltfläche nicht angeboten wird, wenn bereits alle Journaleinträge abgeholt worden sind.

Die Druckfunktion im Journalbrowser ermöglicht es Ihnen, wahlweise alle oder nur die selektierten Journaleinträge als Liste zu drucken. Gedruckt wird wie am Bildschirm angezeigt, d.h. mit den aktuellen Gruppierungen und allen sichtbaren Spalten.

Im Journalbrowser können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Feldauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.

	Im Gegensatz zur Registerkarte Journal im Hauptfenster muss der Journalbrowser manuell aktualisiert werden, insbesondere wenn neue Journaleinträge hinzukommen.
	Als nicht bearbeitet markierte Telefonate und Chats werden fett gedruckt hervorgehoben.
	Gespräche, die von anderen Benutzern beantwortet wurden, werden mit blauer Schrift gekennzeichnet.
	Die Journaleinträge können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Wenn eine Gruppierung eingestellt wurde, werden die Journaleinträge innerhalb jeder Gruppe nach dem Sortierkriterium sortiert.










Die Gruppierung nach Projekten steht nur zur Verfügung, wenn in den Einstellungen zu Projekte konfiguriert wurde, dass estos ProCall Attendant Console Projekte verwenden soll.

5.4.3 Der Journaleditor


Der Journaleditor in estos ProCall Attendant Console erlaubt Ihnen das Nachschlagen und nachträgliche Bearbeiten von Informationen zu einem geführten Gespräch oder Anruf. Er kann z.B. durch Doppelklick auf einen Journaleintrag in einer Journalliste geöffnet werden.

Falls zu dem geöffneten Journaleintrag ein Kontakt verknüpft wurde, können Sie über die Symbolleiste alle Funktionen zum Kontakt ausführen. Ausführliche Beschreibungen zu diesen Funktionen finden Sie unter Kontaktdetails.




Darüber hinaus finden Sie in der Symbolleiste spezielle Funktionen, die Sie für den Journaleintrag ausführen können:

-  **Speichern**
Klicken Sie hier, um alle Änderungen des Journaleintrags zu speichern.
-  **Speichern und schließen**
Mit dieser Funktion wird der Journaleintrag gespeichert und anschließend das Editor-Fenster geschlossen.
-  **Drucken**
Klicken Sie hier, um den Journaleintrag auszudrucken.
-  **Druckvorschau**
Klicken Sie hier, um eine Druckvorschau des Journaleintrags anzuzeigen. Sie können den Journaleintrag auch aus der Vorschau ausdrucken.
-  **Druckereinstellungen**
Klicken Sie hier, wenn Sie die Druckereinstellungen zum Ausdrucken des Journaleintrags ändern möchten.
-  **Bearbeitet**
Ist diese Schaltfläche aktiviert, ist der Journaleintrag als bearbeitet markiert. Aktivieren Sie diese Schaltfläche, wenn Sie den Journaleintrag als bearbeitet markieren wollen.
-  **Unbearbeitet**
Ist diese Schaltfläche aktiviert, ist der Journaleintrag als unbearbeitet markiert. Aktivieren Sie diese Schaltfläche, wenn Sie den Journaleintrag als unbearbeitet markieren wollen. Unbearbeitete Journaleinträge werden in der Journalansicht fett dargestellt.

Mit dem Journaleditor können folgende Daten im Journaleintrag geändert bzw. ergänzt werden:

-  **Kontakt verknüpfen**
Mit Drücken der Kontaktauswahl-Schaltfläche öffnet sich der Kontaktauswahldialog, mit dem Sie durch Bestätigen mit **OK** den ausgewählten Kontakt mit dem Journaleintrag verknüpfen können. Beachten Sie bitte, dass bei diesem Vorgang der Kontaktname sowie der Firmenname aus dem ausgewählten Kontakt in den Journaleditor übernommen werden. Ist zum Journaleintrag ein Kontakt verknüpft, können alle Kontaktaktionen aus dem Journaleintrag heraus ausgeführt werden. So können Sie z.B. den Kontakt unter einer anderen Rufnummer zurückrufen oder eine E-Mail schreiben.
- **Kontaktname ändern**
Im Kontakt-Namenfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der auch in den Journalansichten erscheint. Beachten Sie bitte, dass der Kontaktname damit vom Namen des verknüpften Kontakts abweichen kann.
- **Firmennamen ändern**
Im Firmennamensfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der im Journaleintrag gespeichert werden soll. Beachten Sie bitte, dass der eingegebene Firmenname damit vom Firmennamen des verknüpften Kontakts abweichen kann.






- **Projekt-PIN ändern**
Hier können Sie das Gespräch bzw. den Anruf einem bestimmten Projekt zuordnen. Die Projekte müssen Sie hierfür zunächst definieren. Neue Projekte können Sie in den Einstellungen unter Projekte anlegen.
- **Privatgespräch kennzeichnen**
Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie das Gespräch als Privatgespräch kennzeichnen. Damit können andere estos ProCall Attendant Console Benutzer diesen Journaleintrag nicht mehr sehen. Beachten Sie bitte, dass abhängig von der Servereinstellung hierdurch evtl. sämtliche Kontaktdaten inklusive Rufnummer verkürzt oder gelöscht werden.
- **Gesprächsnotiz bearbeiten**
Geben Sie Ihre Gesprächsnotiz im Notizfeld des Journaleditors ein.

	Beachten Sie bitte, dass Sie Journaleinträge anderer estos ProCall Attendant Console Benutzer nicht ändern oder speichern können.
	Beachten Sie bitte, dass die Projekt-PIN nur geändert werden kann, wenn dieses Merkmal in den Einstellungen auf der Seite Projekte aktiviert wurde.
	Das Kennzeichnen von Privatgesprächen ist nur möglich, wenn dieses Merkmal in den Einstellungen auf der Seite Projekte

5.4.4 Unbearbeitete Telefonate und Chats

Auf der Registerkarte **Unbearbeitet** finden Sie Telefonate und Chats, die Ihre besondere Aufmerksamkeit verlangen. Abhängig von Ihren Einstellungen sehen Sie hier alle Journaleinträge, die als unbearbeitet markiert sind oder alle "Anruf in Abwesenheit" E-Mails, die sich in Ihrem Posteingang befinden und als ungelesen markiert sind. Weitere Informationen finden Sie in den Einstellungen im Abschnitt Ankommende Anrufe.



Auf der Symbolleiste der Registerkarte **Unbearbeitet** finden Sie folgende Funktionen:

-  **Als bearbeitet markieren**
Der ausgewählte Eintrag bzw. die ausgewählten Einträge werden als bearbeitet bzw. gelesen markiert. Dadurch verschwinden die Einträge aus der Ansicht.
-  **Alle als bearbeitet markieren**
Markiert alle Einträge in der Ansicht als bearbeitet bzw. gelesen. Die Ansicht ist anschließend leer.
-  **Interne Rufe**
Aktivieren Sie diese Option, um interne Telefonate zusätzlich anzuzeigen. Deaktivieren Sie diese Option, um ausschließlich externe Telefonate anzuzeigen.
-  **Nach Tagen gruppiert**
Klicken Sie hier, wenn die Einträge in der Liste tageweise zusammengefasst werden sollen.
-  **Nach Kontakten gruppiert**
Klicken Sie hier, wenn die Einträge des gleichen Gesprächspartners in der Liste zusammengefasst werden sollen.

estos ProCall Attendant Console ermöglicht es Ihnen in dieser Ansicht, die Einträge gezielt nach einem Freitext zu filtern. Geben Sie z.B. in der Symbolleiste im Eingabefeld Filter den Begriff "123" ein, um nur noch alle Einträge anzuzeigen, die in einer Spalte den Wert "123" beinhalten.

In der Registerkarte **Unbearbeitet** können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich

das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Felddauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.








	Eine Symbolübersicht der Einträge finden Sie unter Das Journal.
	Die Telefonate bzw. Anrufe können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Wenn eine Gruppierung eingestellt wurde, werden die Telefonate bzw. Anrufe innerhalb jeder Gruppe nach dem Sortierkriterium sortiert.

5.4.5 Anrufplanung

5.4.5.1 Anrufplanen


Mit Hilfe des *Anrufplanen*-Fensters können Sie Gespräche vormerken, die Sie in der Zukunft führen wollen. Bereits geplante Anrufe sehen Sie in der Registerkarte **Geplant** im Hauptfenster.





In der Symbolleiste des Editors finden Sie alle Funktionen, die Sie für einen geplanten Anruf aufrufen können:

-  **Anrufen**
 Klicken Sie auf die obere Hälfte der Schaltfläche, um den Teilnehmer anzurufen. Hierbei wird immer die Telefonnummer gewählt, die in der Editor-Maske im Feld Rufnummer angegeben wurde. In der unteren Hälfte der Schaltfläche können Sie über den Pfeil das Kontakt-Kontextmenü aufrufen. Hier finden Sie alle zum verknüpften Kontakt verfügbaren Aktionen. Eine ausführliche Beschreibung zu diesen Funktionen finden Sie unter Kontaktdetails.
-  **Speichern**
 Klicken Sie hier, um den geplanten Anruf und alle Änderungen zu speichern. Der gespeicherte Anruf erscheint auf der Registerkarte **Geplant** im Hauptfenster.
-  **Speichern und schließen**
 Mit dieser Funktion wird der geplante Anruf gespeichert und anschließend das Editor-Fenster geschlossen.
-  **Drucken**
 Klicken Sie hier, um den geplanten Anruf auszudrucken.
-  **Druckvorschau**
 Klicken Sie hier, um eine Druckvorschau des geplanten Anrufs anzuzeigen. Sie können den geplanten Anruf aus der Vorschau heraus auch ausdrucken.
-  **Druckereinstellungen**
 Klicken Sie hier, wenn Sie die Druckereinstellungen zum Ausdrucken des geplanten Anrufs ändern möchten.
-  **Geplanten Anruf löschen**
 Klicken Sie hier, um den geplanten Anruf zu löschen. Das Editor-Fenster wird anschließend geschlossen. Bitte beachten Sie, dass diese Aktion nicht rückgängig gemacht werden kann.


Status des geplanten Anrufs ändern

In der Symbolleiste können Sie im Abschnitt **Status** mit Hilfe der Dropdown-Schaltfläche den Status des geplanten Anrufs festlegen:

-  **Als in Bearbeitung setzen**
 Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf gerade bearbeiten.

-  **Als erledigt markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf erfolgreich bearbeitet haben.
-  **Als nicht begonnen markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, um zu symbolisieren, dass der geplante Anruf noch ansteht.
-  **Als wartend auf jemand anderen markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie auf jemanden warten müssen, bevor Sie diesen Anruf tätigen können.
-  **Als zurückgestellt markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, um den geplanten Anruf als zurückgestellt zu kennzeichnen.

Mit dem Editor können folgende Daten für den geplanten Anruf festgelegt bzw. geändert werden:

- **Betreff ändern**
Beim Anlegen eines neuen geplanten Anrufs wird die Betreffzeile automatisch generiert. Sie können diese hier entsprechend Ihren Anforderungen anpassen.
-  **Kontakt verknüpfen**
Mit Drücken der Kontaktauswahl-Schaltfläche öffnet sich der Kontakt-Auswahldialog, mit dem Sie durch Bestätigen mit "OK" den ausgewählten Kontakt mit dem geplanten Anruf verknüpfen können. Beachten Sie bitte, dass bei diesem Vorgang sowohl der Kontaktname sowie der Firmenname aus dem ausgewählten Kontakt in den Editor übernommen werden.
- **Kontaktname ändern**
Im Kontakt-Namenfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der auch in den Journalansichten erscheint. Beachten Sie bitte, dass der Kontaktname damit vom Namen des verknüpften Kontakts abweichen kann.
- **Firmennamen ändern**
Im Firmen-Namenfeld können Sie einen beliebigen Namen angeben, der im Journaleintrag gespeichert werden soll. Beachten Sie bitte, dass der eingegebene Firmenname damit vom Firmennamen des verknüpften Kontakts abweichen kann.
- **Rufnummer ändern**
Hier steht die Rufnummer, die beim Drücken auf die obere Hälfte der Anrufen-Schaltfläche gewählt wird. Wenn Sie einen Kontakt zu diesem geplanten Anruf verknüpft haben, können Sie in der Dropdown-Liste eine Rufnummer des Kontaktes wählen. Nichtsdestotrotz können Sie auch eine beliebige Telefonnummer in das Feld eintragen.
- **Startdatum festlegen**
Geben Sie das Startdatum in das entsprechende Feld ein. Damit bestimmen Sie, wann der geplante Anruf geführt werden soll. Alternativ können Sie über den Dropdown-Pfeil den Kalender öffnen, wo Sie einen Tag einfach auswählen können.
Hinweis: Falls weder Fälligkeitsdatum noch Erinnerungsdatum gesetzt wurde, so werden diese bei Auswahl des Startdatums ebenfalls automatisch eingetragen.
- **Fälligkeitsdatum eintragen**
Legen Sie hier fest, bis wann der geplante Anruf geführt worden sein soll. Sie können entweder das Datum direkt eintragen oder den Kalender nutzen, den Sie über den Dropdown-Pfeil öffnen.
Hinweis: Falls Sie noch kein Erinnerungsdatum festgelegt haben, wird dieses bei Auswahl des Fälligkeitsdatums automatisch gesetzt.
- **Erinnerung einstellen**
Aktivieren Sie diese Option und tragen Sie ein Erinnerungsdatum mit Uhrzeit ein, um an den Anruf erinnert zu werden. Hierbei öffnet sich zum angegebenen Zeitpunkt das Erinnerungsfenster. Bitte beachten Sie, dass die Erinnerungsfunktion nur für geplante Anrufe ausgeführt wird, die nicht als bearbeitet markiert wurden.
- **Projekt-PIN ändern**
Hier können Sie den geplanten Anruf einem bestimmten Projekt zuordnen. Die Projekte müssen Sie hierfür zunächst definieren. Neue Projekte können Sie in den Einstellungen unter Projekte anlegen. Beachten Sie bitte, dass die Projekt-PIN nur geändert werden kann, wenn dieses Merkmal in den Einstellungen auf der Seite Projekte aktiviert wurde.






- **Notiz ändern**
Hier können Sie einen Notiztext eingeben, den Sie zum geplanten Anruf speichern wollen.

5.4.5.2 Geplante Anrufe

Die Registerkarte **Geplant** gibt eine Übersicht über alle Anrufe, die Sie mit estos ProCall Attendant Console geplant haben.

Darstellung der geplanten Anrufe



Je nach Bearbeitungsstatus tragen die geplanten Anrufe unterschiedliche Symbole:

-  **In Bearbeitung**
Der geplante Anruf wird gerade bearbeitet.
-  **Erledigt**
Der geplante Anruf wurde erfolgreich bearbeitet.
-  **Nicht begonnen**
Mit der Bearbeitung des geplanten Anrufes wurde noch nicht begonnen.
-  **Wartend**
Es muss noch auf jemand anderen gewartet werden, um den geplanten Anruf zu bearbeiten.
-  **Zurückgestellt**
Die Bearbeitung des geplanten Anrufes wurde zurückgestellt.





Außerdem wird der geplante Anruf abhängig vom Status unterschiedlich hervorgehoben:

- Geplante Anrufe, die noch nicht bearbeitet wurden, werden fett dargestellt.
- Alle geplanten Anrufe mit Fälligkeit in der Vergangenheit, die nicht erledigt sind, werden rot hervorgehoben.
- Erledigte geplante Anrufe werden durchgestrichen und erscheinen hellgrau.

Die Ansicht der Registerkarte "Geplant" lässt sich anpassen. Einträge, die bestimmten Kriterien entsprechen, lassen sich ein- bzw. ausblenden.



-  **Ohne Datum oder Erinnerung**
Aktivieren Sie diese Option, um alle geplanten Anrufe, die weder ein Datum noch eine Erinnerung gesetzt haben, auch anzuzeigen.
-  **Erledigte Anrufe**
Aktivieren Sie diese Option, um alle geplanten Anrufe, die bereits als erledigt markiert wurden, zusätzlich anzuzeigen.

Der Status der geplanten Anrufe lässt sich über die Symbolleiste oder das Kontextmenü ändern. Markieren Sie hierfür die betreffenden Einträge in der Liste und drücken Sie die entsprechende Schaltfläche:

-  **Als in Bearbeitung setzen**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf gerade bearbeiten.
-  **Als erledigt markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie anzeigen wollen, dass Sie den geplanten Anruf erfolgreich bearbeitet haben.
-  **Als nicht begonnen markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, um zu symbolisieren, dass der geplante Anruf noch ansteht.
-  **Als wartend auf jemand anderen markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, wenn Sie auf jemanden warten müssen, bevor Sie diesen Anruf tätigen können.



-  **Als zurückgestellt markieren**
Wählen Sie diesen Eintrag, um den geplanten Anruf als zurückgestellt zu kennzeichnen.

In der Symbolleiste sind noch weitere Funktionen zur Bearbeitung geplanter Anrufe verfügbar:

-  **Löschen**
Wählen Sie diese Funktion, um die ausgewählten Einträge zu löschen. Bitte beachten Sie, dass die gelöschten Einträge nicht mehr zurückgeholt werden können.
-  **Aktualisieren**
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Ansicht zu aktualisieren.

estos ProCall Attendant Console ermöglicht es Ihnen in dieser Ansicht, die geplanten Anrufe gezielt nach einem Freitext zu filtern. Geben Sie z.B. in der Symbolleiste im Eingabefeld Filter den Begriff "123" ein, um nur noch alle geplanten Anrufe anzuzeigen, die in einer Spalte den Wert "123" beinhalten.

In der Registerkarte **Geplant** können Sie die angezeigten Spalten frei konfigurieren. Sie können die Spalten verschieben, indem Sie die Überschriften der jeweiligen Spalte markieren und per Maus an die neue Position ziehen. Möchten Sie Spalten entfernen, so ziehen Sie einfach die Überschrift der jeweiligen Spalte über den Tabellenrand hinaus. Mit einem Rechtsklick auf die Überschrift einer beliebigen Spalte öffnet sich das Kontextmenü. Dort haben Sie die Möglichkeit, Spalten je nach Wunsch ein- oder auszublenden. Hier können Sie auch das Layout der Spalten, inklusive der darin festgelegten Gruppierung und Sortierung auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Über das Kontextmenü lässt sich auch der Feldauswahl-Dialog anzeigen. Hier lassen sich alternativ die gewünschten Spalten per Drag & Drop in die Überschriftenzeile der Tabelle ziehen und damit einblenden.


	Abhängig von Ihren Einstellungen im Abschnitt Geplant öffnet sich zum Bearbeiten der geplanten Anrufe der estos ProCall Attendant Console Editor oder der Editor von Outlook®.
	Die geplanten Anrufe können auch sortiert werden, wenn Sie auf die Spaltenüberschriften klicken (umgekehrte Sortierung bei zweitem Klick). Beachten Sie bitte, dass die geplanten Anrufe innerhalb Ihrer Gruppe, also pro Tag, sortiert werden.


5.4.6 Das Erinnerungsfenster


Das Erinnerungsfenster erinnert Sie an Anrufe, die Sie geplant haben. Es wird immer dann angezeigt, wenn an einen geplanten Anruf erinnert wird. Alle zu erinnernden Anrufe werden in einer Liste dargestellt.


Die geplanten Anrufe werden in der Übersicht unterschiedlich hervorgehoben. Details dazu finden Sie in der Hilfe zur Anrufplanung.

In der Symbolleiste finden Sie die folgenden Funktionen:

-  **Anrufen**
Klicken Sie auf die obere Hälfte der Schaltfläche, um den Teilnehmer anzurufen. Hierbei wird immer die Telefonnummer gewählt, die beim geplanten Anruf im Feld Rufnummer angegeben wurde.

In der unteren Hälfte der Schaltfläche können Sie über den Pfeil das Kontakt-Kontextmenü aufrufen. Hier finden Sie alle zum verknüpften Kontakt verfügbaren Aktionen. Eine ausführliche Beschreibung zu diesen Funktionen finden Sie unter Kontaktdetailfenster.
-  **Geplanten Anruf öffnen**
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die in der Liste ausgewählten geplanten Anrufe zu öffnen. Alternativ können Sie einen geplanten Anruf auch mit Doppelklick auf den Listeneintrag öffnen.

- 
Später erinnern
 Benutzen Sie diese Funktion, um an den geplanten Anruf später noch einmal erinnert zu werden. Markieren Sie hierfür die entsprechenden Einträge aus der Liste und wählen Sie den passenden Zeitraum.

 Sie können auch die Erinnerung an den geplanten Anruf abschalten. Wählen Sie hierfür aus dem Menü den Eintrag **Nicht mehr erinnern**.
- 
Geplanten Anruf löschen
 Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die ausgewählten geplanten Anrufe in der Liste zu löschen. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nicht rückgängig gemacht werden kann.

➔	Wenn Sie das Erinnerungsfenster schließen, wird es erst wieder angezeigt, wenn an den nächsten Anruf erinnert werden soll.
➔	Eine vollständige Übersicht aller geplanten Anrufe finden Sie im Hauptfenster in der Registerkarte "Geplant".
➔	Der Erinnerungszeitpunkt kann auch geändert werden, wenn Sie den geplanten Anruf im Editor öffnen. Weitere Informationen finden Sie in der Hilfe zur Anrufplanung.

5.5 Kommunizieren

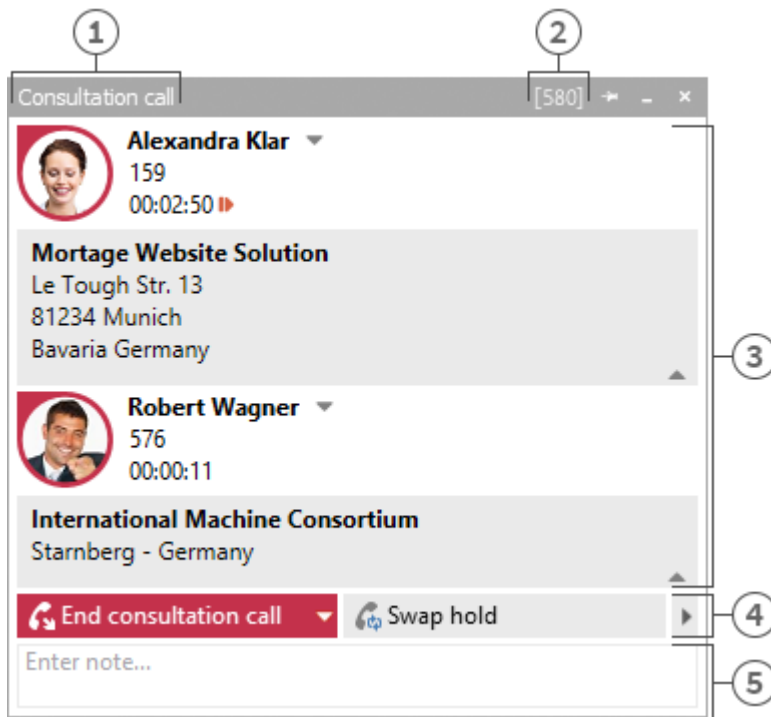
Hier erfahren Sie, wie Sie estos ProCall Attendant Console bei Ihrer täglichen Arbeit und Kommunikation unterstützen kann. Bitte wählen Sie ein Thema:

- Das Gesprächsfenster
- Leitungseinstellungen
- Rufumleitungen
- Remote Office
- Chat, SMS, E-Mail
- Audio-/Video-Gesprächsfenster
- Bildschirmfreigabe

5.5.1 Das Gesprächsfenster

Das Gesprächsfenster ist die Informations- und Steuerzentrale für Ihre Telefongespräche. Neben der Visualisierung des Gesprächszustandes, Ihres Gesprächspartners und weiterer gesprächsrelevanter Informationen können Sie hier steuernd eingreifen. Das Fenster vereint logisch zusammenhängende Telefongespräche in einer Oberfläche und erlaubt so die komfortable Steuerung eines oder mehrerer Gespräche an einem Telefon. Mit der Möglichkeit, Projektzuordnungen zu treffen, Privatgespräch zu markieren und Notizen zu schreiben ist dieses Fenster ein zentrales Element von estos ProCall Attendant Console.

5.5.1.1 Das Gesprächsfenster im Überblick



- [1] Gesprächsstatus
- [2] Aktive Leitung
- [3] Liste von Gesprächen
- [4] Steuerung
- [5] Notizbereich / Projekteinstellungen

Das Gesprächsfenster gliedert sich in drei Teilbereiche:

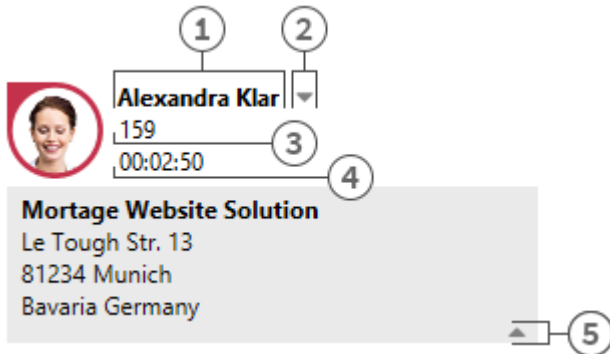
- Eine Liste von Gesprächen
Das Gesprächsfenster kann ein oder mehrere Gespräche bis hin zur Konferenz verwalten und steuern. Alle logisch zueinander gehörenden Gespräche werden in einem Gesprächsfenster angezeigt.
- Telefonsteuerung Die Telefonsteuerung erlaubt die Steuerung des aktiven Gespräches im Gesprächsfenster.
- Notizbereich mit Projekt, Privatkennezeichnung, Rufnummernunterdrückung
Der Notizbereich erweitert die Telefoninformation und -Steuerung um eine Informationssammlung zum Gespräch. Die eingegebene Notiz wird beim Schließen des Fensters zu allen Gesprächsteilnehmern ins Journal geschrieben. Werden vorher beendete Gespräche aus dem Gesprächsfenster entfernt, wird die zum Zeitpunkt des Entfernens vorhandene Notiz gespeichert. Projekte und die Möglichkeit ein Gespräch als Privatgespräch zu markieren, ergänzen die Informationssammlung. Weiterführende Informationen zu den Projekt- und Privateinstellungen finden Sie im Abschnitt Projekte.

In diesem Bereich haben Sie weiterhin die Möglichkeit, bei eingeschalteter Rufnummernunterdrückung die Übermittlung Ihrer Rufnummer zu unterbinden. Die gerufene Gegenstelle sieht damit nicht, wer diese anruft (funktioniert nicht mit jedem Telefonsystem bzw. nicht bei internen Anrufen).

Icon	Bedeutung
------	-----------

123 	Rufnummernunterdrückung deaktiviert
123 	Rufnummernunterdrückung aktiviert

5.5.1.2 Das einzelne Gespräch im Gesprächsfenster



- [1] Gesprächspartner
- [2] Kontaktauswahl
- [3] Rufnummer
- [4] aktuelle Gesprächsdauer
- [5] Kontaktdetails ausblenden

- **Statussymbol**
Das Statussymbol zeigt den aktuellen Gesprächszustand. Eine Liste der verwendeten Statussymbole finden Sie hier. Neben der Visualisierung können Sie über das Symbol das zum aktuellen Gesprächspartner angelegte Journal öffnen. Wenn das Fenster über mehrere beendete Gespräche verfügt, können Sie über das Symbol ein Gespräch selektieren und diesen Kontakt erneut anrufen. Ein Tooltip auf dem Symbol zeigt in Kurzform die wichtigsten Informationen zum Gespräch.
- **Gesprächspartner**
estos UCServer und estos ProCall Attendant Console suchen bei einem Telefonanruf automatisch nach einem Kontakt zur Telefonnummer und zeigt diesen hier an. Konnte kein Kontakt gefunden werden, können Sie hier einen neuen Kontakt anlegen.
Welche Datenquellen bei der Kontaktsuche in welcher Reihenfolge durchsucht werden, können Sie im Abschnitt Die Kontaktsuche nachlesen. Bei mehreren gefundenen Kontakten erscheint neben dem Kontakt die Möglichkeit zur Kontaktauswahl.
- **Kontaktauswahl** Über die Kontaktauswahl können Sie bei mehreren gefundenen Kontakten zur aktuellen Telefonnummer einen bestimmten Gesprächspartner auswählen. estos ProCall Attendant Console merkt sich diese Auswahl und wird Ihnen diesen Kontakt bei einem erneuten Anruf automatisch als Gesprächspartner anzeigen. Weitere Informationen zur Kontaktsuche in estos UCServer und ProCall Attendant Console finden Sie im Abschnitt Die Kontaktsuche.
- **Nummer** Neben dem Statussymbol wird die Nummer dargestellt. Der Tooltip enthält immer den Gesprächsstatus mit Nummer.
Bei einem vorbereiteten oder beendeten Gespräch können Sie hier die Nummer zum Gesprächspartner ändern. Wenn Sie die Nummer ändern, wird automatisch eine neue Kontaktsuche ausgeführt.
- **Gesprächszeit** Zeigt Ihnen an, wie lange Sie mit dem Gesprächspartner verbunden sind.
- **Kontaktdetails einblenden** Eine der Stärken von estos ProCall Attendant Console ist die Möglichkeit, das Gesprächsfenster um dynamische HTML-Inhalte zu erweitern. Mit diesem Symbol können Sie die zusätzlich angezeigten Informationen ein- und ausblenden. Für die Anzeige weiterer Informationen

steht eine Reihe von Templates zur Verfügung, die Sie an Ihre Bedürfnisse anpassen können. Das Template legt fest, welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden. Sie finden die Templates im Installationsverzeichnis unter *templates/default/*:

- *RemoteContact.xslt*
Wird im Gesprächsfenster verwendet, um die Details zum aktuellen Gesprächspartner aufzubereiten.
- *HoldContact.xslt*
Wird im Gesprächsfenster verwendet, um die Details zu einem gehaltenen Gesprächspartner aufzubereiten. Der gehaltene Teilnehmer wird Ihnen angezeigt, wenn ein weiterer estos ProCall Attendant Console Benutzer einen Teilnehmer hält und Sie anruft.
- *LocalContact.xslt* Wird im Gesprächsfenster verwendet, um die Details zum gerufenen Kontakt aufzubereiten. Der gerufene Kontakt wird Ihnen angezeigt wenn bei einem ankommenden Gespräch zur Rufnummer ein Kontakt gefunden wurde. Hierfür müssen Sie in den Einstellungen zu ankommenden Anrufen die Hotline-Dienste aktivieren.
- *RedirectedContact.xslt* Wird im Gesprächsfenster verwendet, um die Kontaktdetails bei einem weitergeleiteten Anruf aufzubereiten. Ihnen wird der Kontakt angezeigt bei dem der Anruf zuletzt signalisiert wurde.

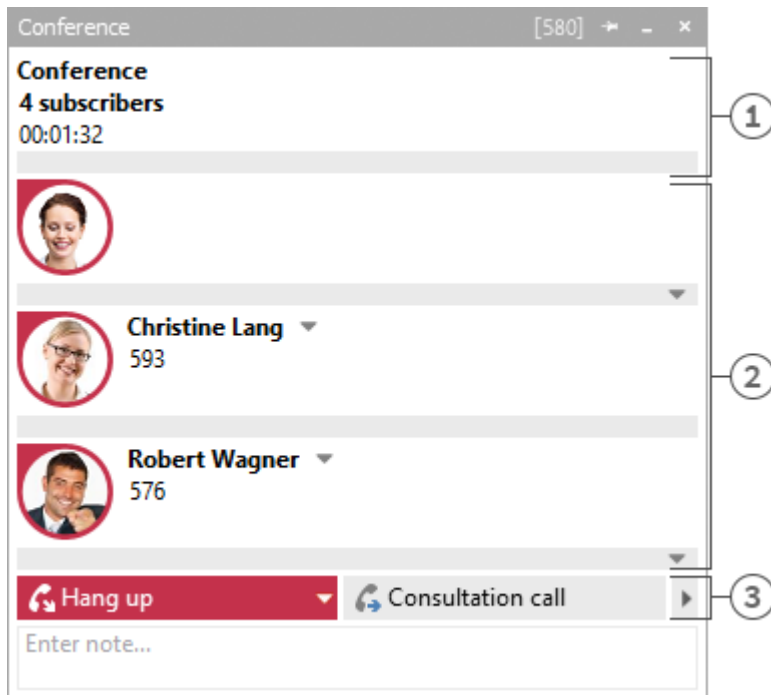
Die in XML bereitgestellten Kontakt- und Gesprächsdaten werden durch die Software in das Template eingefügt. Enthält das Template Daten zur Anzeige, werden sie im Gesprächsfenster angezeigt (sofern es der aktuelle Gesprächszustand zulässt).

Um die Anpassung der Templates im Gesprächsfenster so einfach wie möglich zu gestalten, können Sie sich die bereitgestellten XML Kontakt- und Gesprächsdaten sowie das Ergebnis des XSLT-Parsers anzeigen lassen. Kopieren Sie das entsprechende Template aus dem Default-Verzeichnis in den Template-Ordner, öffnen Sie es und ändern Sie den Wert der Variable *debug* im body Tag auf 1:

```
<body minwidth="0" minheight="0" maxwidth="0" maxheight="0" debug="1">
```

Nachdem Sie im Gesprächsfenster mit F5 den Inhalt neu geladen haben, erscheinen die angezeigten Templates mit farbigem Hintergrund. Ein Kontextmenü erlaubt es, den Quelltext einzusehen. Die Textdatei enthält im oberen Abschnitt das geparste Template, im unteren die XML-Rohdaten, die dem Parser übergeben wurden. Weitere Informationen zur Entwicklung eigener XSLT Templates finden Sie hier.

5.5.1.3 Konferenz




















- [1] Konferenzkontroller
- [2] Konferenzteilnehmer
- [3] Konferenzsteuerung





Sobald Sie eine Konferenz eingeleitet haben, wird das Gesprächsfenster in der oben abgebildeten Form angezeigt. Sie können die einzelnen Gespräche nicht mehr direkt steuern, sondern nur noch die Konferenz, die als oberster Eintrag in der Gesprächsliste angezeigt wird. Neben der Anzahl an Konferenzteilnehmern wird Ihnen angezeigt, wie lange die Konferenz besteht. Die weiteren Elemente des Gesprächsfensters bedienen sich analog zum oben beschriebenen.

5.5.1.4 Die verschiedenen Steuerungsmöglichkeiten

Je nach Telefoniezustand können Sie verschiedene Steuerungsaktionen für das aktuelle Telefongespräch ausführen. Die Sichtbarkeit der einzelnen Symbole wird hierbei maßgeblich vom Funktionsumfang des Telefonsystems beeinflusst.

Symbol	Bedeutung
	Wahl zur aktuell im Gesprächsfenster hinterlegten Rufnummer aufbauen
	Der aktuell ausgewählte Kontakt im Gesprächsfenster stellt mehrere Nummern bereit. Über das Symbol Auswählen können Sie eine andere Telefonnummer des Kontaktes auswählen. Der Anruf wird hierbei noch nicht abgesetzt. Das Symbol Anrufen startet den Anruf.
	Ankommendes Gespräch entgegennehmen. Das Telefon geht in den Modus Freisprechen. Analoge Telefone unterstützen dieses Leistungsmerkmal nicht.
	Aktuelle Gespräch beenden Ankommendes klingelndes Gespräch abweisen

	<p>Rückfrage beenden Konferenz beenden Autowahl beenden</p>
	<p>Der aktuelle Telefonzustand erlaubt es Ihnen entweder, verschiedene Gespräche zu beenden, oder Sie können Teilnehmer durch Auflegen miteinander verbinden. Welche Aktionen unterstützt werden zeigt das Kombinationsfeld. Das Symbol Auflegen beendet das aktuelle Gespräch.</p>
	<p>Aktuellen Gesprächsteilnehmer halten. Je nach Telefonsystem wird der Teilnehmer gehalten oder eine Rückfrage eröffnet.</p>
	<p>Gehaltenen Teilnehmer zurückholen</p>
	<p>Rückfrage beginnen. Es öffnet sich ein Fenster zur Kontaktsuche oder zur Eingabe einer Rufnummer. Das Fenster beinhaltet die letzten Ziele für Rückfragen und Weiterleitungen.</p>
	<p>Makeln. Aktiver Gesprächspartner wird gehalten, bisher gehaltener Gesprächspartner wird verbunden.</p>
	<p>Konferenz einleiten. Es wird eine Konferenz mit dem aktuellen und dem gehaltenen Gesprächspartner eingeleitet bzw. bei bestimmten Telefonsystemen wird hierüber der Aufbau einer Konferenz ermöglicht.</p>
	<p>Aktuellen Gesprächspartner zur gehaltenen Konferenz hinzufügen</p>
	<p>Gespräch weiterleiten. Es öffnet sich ein Fenster zur Kontaktsuche oder zur Eingabe einer Rufnummer. Das Fenster beinhaltet die letzten Ziele für Rückfragen und Weiterleitungen.</p>
	<p>Gespräch weiterleiten. Über das Auswahlfeld haben Sie Zugriff auf weitere Telefonnummern Ihres Kontaktes. So können Sie ein Gespräch schnell auf Ihr schnurloses Telefon oder Mobiltelefon weiterleiten. Über das Symbol Weiterleiten öffnet sich der Kontaktdialog wie unter <i>Weiterleiten</i> beschrieben.</p>
	<p>Wenn der gerufene Zielteilnehmer besetzt ist, können Sie über dieses Symbol eine automatische Wahlwiederholung starten. Es wird versucht, den Teilnehmer nach einer bestimmten Zeit erneut anzurufen. In welchem Intervall und wie oft diese Wahlwiederholung ausgeführt wird, können Sie in den Einstellungen zu Abgehende Anrufe festlegen.</p>
	<p>Aktiviert die Funktion Rückruf bei nicht melden bzw. besetzt. Sobald die Gegenstelle wieder erreichbar ist wird ein Rückruf zu diesem Teilnehmer eingeleitet.</p>
	<p>Planen eines neuen Anrufes zur zuletzt verbundenen Rufnummer des aktuellen Kontaktes. Wenn der Auswahlbutton sichtbar ist können Sie eine andere Telefonnummer des Kontaktes für den geplanten Anruf auswählen.</p>
	<p>Das aktuelle Gespräch wird in den vorbereitet Status zurückgesetzt um z.B. andere Projekteinstellungen vornehmen zu können. Wenn der Auswahlbutton sichtbar ist können Sie</p>

	eine andere Telefonnummer des Kontaktes für den vorbereiteten Anruf auswählen.
	Anrufaufzeichnung beginnen. Bei konfigurierter Anrufaufzeichnung am Server können Sie hierdurch einen Anrufmitschnitt starten der Ihnen nach Beendigung des Gespräches als E-Mail zugestellt wird. Dies ist sowohl bei einem Gesprächspartner als auch im Fall einer Konferenz möglich.
	Laufende Anrufaufzeichnung beenden
	Öffnet einen Dialog zur Nachwahl von DTMF-Tönen. Die Eingabe kann sowohl über Tastatur als auch mit der Maus erfolgen.
	Sind verschiedene Symbole nicht sichtbar, erlaubt entweder der aktuelle Telefonzustand oder der Treiber des Telefonsystems diese Aktion nicht.

5.5.2 Leitungseinstellungen

Alle Leitungen, die dem Benutzer oder dem Computer zugeordnet sind werden als Symbole im Meine Präsenz Bereich angezeigt. Diese wechseln entsprechend dem Telefonstatus der Leitung die Farbe. Über die Menüs, die durch Anklicken geöffnet werden, können je nach Telefonzustand verschiedene Aktionen auf dieser Leitung ausgeführt werden.

5.5.2.1 Einträge im Leitungsmenü:

- **Als Standardleitung auswählen**
Hat ein Benutzer mehr als eine Leitung, so kann er über das Menü festlegen, welches seine Standardleitung sein soll. Alle Telefonaktionen, die keine Angabe der eigenen Leitung verlangen, beziehen sich auf diese Leitung. Die Leitung wird durch Fettschrift hervorgehoben.
- **Telefonsteuerung**
Wird auf einer Leitung telefoniert, können Sie auf dieser Leitung nur steuernd auf das Telefongespräch eingreifen. Andere Aktionen werden nicht angeboten.
- **Rufumleitung setzen...**
Erlaubt das direkte Setzen einer Rufumleitung, ohne eine entsprechende Rufumleitung konfigurieren zu müssen. Das letzte Rufumleitungsziel wird gespeichert und beim Öffnen des Dialoges automatisch eingetragen.
- **Rufumleitung löschen**
Zeigt alle gesetzten Rufumleitungen auf dieser Leitung. Konnte die gesetzte Rufumleitung einem Rufumleitungsprofil zugeordnet werden, wird der Name dieses Profils angezeigt.
- **Rufumleitung setzen**
Zeigt alle konfigurierten Rufumleitungen, die auf der Leitung aktuell gesetzt werden können.
- **Anrufschutz einschalten / ausschalten**
Erlaubt Ihnen den Anrufschutz auf der Leitung zu setzen bzw. zu entfernen.
- **Remote Office**
Verlagert die eigene Nebenstelle auf ein Telefon außerhalb der Firma. Bei abgehenden Anrufen wird die Firmenrufnummer präsentiert. Näheres dazu finden Sie im Abschnitt Remote Office.
- **Konfigurierte Feature Codes**
Falls im estos UCServer Feature Codes für Ihr Telefonsystem konfiguriert sind, werden Ihnen diese hier angezeigt.
- **Rufnummernunterdrückung aktivieren / deaktivieren**
Erlaubt Ihnen die Rufnummernunterdrückung für abgehende Gespräche auf der Leitung zu setzen bzw. zu entfernen. Sie sehen im Menü ob die Rufnummer derzeit übermittelt oder unterdrückt wird. Die Rufnummernunterdrückung müssen Sie in den Einstellungen aktivieren.

- **Weitere Einstellungen**
 - **Rufumleitungen konfigurieren...**
Erlaubt Ihnen die Konfiguration von Rufumleitungen.
 - **Leitung benennen...**
Sie können hier den Namen für die Leitung ändern. So können Sie verschiedenen Endgeräten, die eine gleichlautende Rufnummer verwenden, besser unterscheiden.

5.5.3 Rufumleitungen

Rufumleitungen können über mehrere Kontexte in estos ProCall Attendant Console gesetzt werden. Um den Benutzer dabei zu unterstützen, oft genutzte Rufumleitungen wieder zu verwenden und gleichzeitig mehrere Leitungen umleiten zu können, wurden Rufumleitungsprofile integriert.

Soll eine Rufumleitung auf einer eigenen Leitung gesetzt werden, kann man dies über den Leitung-Button im Fensterbereich "Meine Präsenz" erreichen.

Dadurch öffnet sich ein Dialog, der die aktuell verfügbaren Rufumleitungen auflistet und diese neu anlegen oder bearbeiten lässt.

Ein Rufumleitungsprofil besteht aus einem Namen, der Leitung, die umgeleitet werden soll (bzw. der Leitungen, die umgeleitet werden sollen), der Art der Umleitung und der Zielrufnummer.

Neu

Mit **Neu** kann ein neues Rufumleitungsprofil angelegt werden. In diesem Dialog definiert der Benutzer den Namen des Profils und legt die Leitung fest, die umgeleitet werden soll. Dabei kann er auch **Alle** auswählen, wenn er mehrere Leitungen besitzt und alle umleiten möchte.

Bearbeiten

Mit diesem Symbol kann das gerade selektierte Rufumleitungsprofil editiert werden.

Löschen

Löscht das selektierte Profil.

5.5.4 Remote Office

Die Funktion Remote Office ermöglicht das Arbeiten von unterwegs oder im Homeoffice. Mit dieser Funktion kann statt dem eigenen Telefon ein beliebiges anderes Telefon (Remote Office Telefon) verwendet werden.

Die Funktion wird in den Leitungseinstellungen ein- und ausgeschaltet. Ist die Funktion hier nicht sichtbar unterstützt das Telefonsystem dieses Leistungsmerkmal nicht.

Bei aktiviertem Remote Office ändert sich das Verhalten wie folgt:




- Alle Anrufe werden an das Remote Office Telefon weitergeleitet.
- Wenn Sie eine Rufnummer vom PC aus wählen, klingelt zunächst das Remote Office Telefon. Nach Annehmen des Gesprächs werden Sie mit der Zielrufnummer verbunden.

5.5.5 Chat, SMS, E-Mail

Das Chatsystem in estos ProCall Attendant Console erlaubt den Chat von zwei bis zu 30 Personen. Sind einzelne Benutzer eines Chats nicht angemeldet, wird diesen der gesamte Chatverlauf nach Anmeldung angezeigt. Teilnehmer können jederzeit zum Chat hinzugefügt oder entfernt werden.

5.5.5.1 Chat starten

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, einen Chat zu beginnen:

-  **Chat mit individuelm Benutzer (Text Modus)**
An jeder Stelle, an der Sie in estos ProCall Attendant Console einen anderen Benutzer sehen, können Sie über das Kontextmenü oder über die ActiveContacts Symbole einen Chat mit diesem Benutzer beginnen. Dabei ist es egal, in welchem Präsenz-Status sich der Benutzer befindet. Im Präsenz-Status *Nicht stören* könnte die Nachricht jedoch erst später zugestellt werden. Nach dem Klicken auf das Chat-Symbol öffnet sich das **Chat-Fenster**. Im Texteingabefeld können Sie den gewünschten Text eingeben und auf *Senden* drücken. Durch das Drücken der *Smiley*-Schaltfläche können Sie aus einer Tabelle ein Smiley auswählen und dem Text hinzufügen. Der gesendete Text und der vom entfernten Teilnehmer empfangene Text erscheint mit Name und Zeit im oberen Anzeigefenster. Sollte Audio-/VideoChat zur Verfügung stehen, können Sie durch das Drücken der entsprechenden grünen Tasten einen Audio- oder VideoChat mit dem Kontakt anfordern (siehe die entsprechenden Punkte unten).
-  **SMS-Kurznachricht an einen einzelnen Benutzer**
An jeder Stelle, an der Sie in estos ProCall Attendant Console einen Kontakt sehen, können Sie über das Kontextmenü oder über die ActiveContacts Symbole diesem Benutzer eine SMS senden. Im Kontextmenü werden Ihnen hierfür alle Nummern, die sich in Mobilrufnummernfeldern des Kontaktes befinden sowie auch alle weiteren als Mobilrufnummer erkannten Telefonnummern angezeigt.
-  **Chaträume**
In den Favoriten können Sie über das Kontextmenü einer Gruppe einen Chat mit der Benutzergruppe starten. Es werden nur interne Benutzer zum Chat hinzugefügt.

➔ Zum Versand einer SMS-Kurznachricht an einen einzelnen Benutzer muss Ihr Benutzerprofil im estos UCServer für die Nutzung der SMS-Funktionalität freigeschaltet werden.

➔ Die Audio-/VideoChat Funktionalität steht nur zur Verfügung, wenn der Benutzer (und der entfernte Kontakt) das Feature anbietet, wenn Audio-/Video Geräte installiert sind und wenn der Systemadministrator die entsprechenden Rechte freigegeben hat. Wie der Benutzer seine Audio-/VideoChat Funktionalität ändert, ist im Kapitel Die eigene Präsenz bei *Eigene Audio/Video-Geräte* beschrieben. Wie die installierten Audio-/Video-Geräte zur Verwendung mit Audio-/VideoChat konfiguriert werden, ist im Kapitel Audio-/Video-Wizard beschrieben.


5.5.5.2 Chat-Status

Vom Anwender versendete Nachrichten haben stets einen Status, der mit einem Symbol in der Statuszeile der Nachricht bzw. des Nachrichtenblocks dargestellt wird. Die Bedeutung des Symbols wird im Tooltip textuell erklärt.

➔ Der "Gelesen"-Status einer Nachricht wird nicht für Teilnehmer, die über Federation erreicht werden, übermittelt und damit nicht signalisiert.


5.5.5.3 Chaträume

Jeder Chat-Teilnehmer kann andere Benutzer zum Chatraum hinzufügen bzw. entfernen oder den Chatraum verlassen bzw. später dem Chatraum wieder beitreten. Auch kann dem Chatraum ein sprechender Name gegeben werden, um ihn später z. B. im Journal wiederfinden zu können.

-  **Teilnehmer hinzufügen**
Durch Ausführen der Funktion, zu finden im Menü "Weitere Aktionen", öffnet sich der Suchdialog, in dem Sie alle internen Benutzer sehen. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus und bestätigen Sie den Dialog, um die Teilnehmer hinzuzufügen.
Teilnehmer können Sie ebenfalls per Drag & Drop in das Fenster hinzufügen (bei einer SMS-

Kurznachricht nur Kontakte mit Mobilrufnummer, bei einem estos UCServer-Chat nur interne Benutzer).

Die maximale Anzahl an Teilnehmern ist auf 30 begrenzt.

-  **Teilnehmer entfernen**
Um einen Teilnehmer aus dem Chat zu entfernen, öffnen Sie das Kontextmenü des Teilnehmers und Wählen den entsprechenden Eintrag.
- **Chatraum beitreten**
Sofern Sie einen Chatraum verlassen haben oder von einem anderen Teilnehmer aus dem Chatraum entfernt wurden, können Sie diesem wieder beitreten. Die Funktion finden Sie im Menü "Weitere Aktionen".
- **Chatraum verlassen**
Sofern der Chatraum durch Versenden der ersten Chat-Nachricht erstellt wurde, können Sie jederzeit den Chatraum verlassen. Damit erhalten Sie keine weiteren Nachrichten anderer Teilnehmer mehr. Die Funktion finden Sie im Menü "Weitere Aktionen".
- **Chatraumnamen setzen oder ändern**
Ein Chatraum kann jederzeit benannt oder dessen Name geändert werden, sofern Sie Teilnehmer des Chats sind. Klicken Sie zum Ändern in die Namenszeile des Chats, die Sie oberhalb der Teilnehmerliste finden.

5.5.5.4 *Chatnachrichten*

- **Chatverlauf löschen**
Sie haben die Möglichkeit aus dem Chat mit einem einzelnen Benutzer und auch aus einem Gruppen-Chat mit der Schaltfläche "Chatverlauf löschen", ggf. zu finden im Menü "Weitere Aktionen", den gesamten Chatverlauf zu löschen. Der Verlauf wird nur aus Ihrer Sicht gelöscht werden. Dies wird keine Auswirkung auf den Chatverlauf des anderen Chatpartners haben.
- **Einzelne Chatnachrichten löschen**
Wenn Sie einzelne Chatnachrichten löschen möchten, gehen Sie mit der Maus auf die Nachricht die Sie löschen möchten. Per Mouse-Over erscheint ein rotes X-Symbol, mit dem Sie Ihre Löschung durchführen können. Die gelöschte Nachricht wird nur aus Ihrer Sicht gelöscht werden. Dies wird keine Auswirkung auf den Chatverlauf des anderen Chatpartners haben.



Beachten Sie bitte, dass mit Federation-Benutzern keine Chaträume erstellt werden können bzw. keine Federation-Teilnehmer zu einem Chatraum hinzugefügt werden können.

5.5.5.5 *Links*

estos ProCall Attendant Console erkennt im Chat-Fenster folgende Links:

- **Rufnummern**
Rufnummern werden als solche angezeigt und können durch Anklicken gewählt werden, sofern Sie den Regeln des Standortes der aktuell ausgewählten Leitung genügen (phone:+4912345612, +49 123 456 - 12, 12 etc.).
- **E-Mail-Links**
E-Mails werden erkannt. Durch Anklicken wird das Standard-E-Mail-Programm geöffnet (mailto:info@info.de, info@info.de etc.).
- **Web-Links**
Erkennt alle Internet-Links wie http:, https:, www:, www2:, file:, ftp:, gopher:, ntp:, prospero:, telnet:, news:, wais:
- **UNC-Pfade**
Erkennt UNC-Pfade (\\server\directory\file)



Enthalten Links Leerzeichen, kann estos ProCall Attendant Console Anfang und Ende nicht selbst

	ermitteln. Wenn Sie diese Links durch < und > klammern, wird der Link dennoch korrekt erkannt: <u><Link mit Leerzeichen></u> .
➔	Um mit einem Teilnehmer chatten zu können, muss mindestens die Berechtigungsstufe "Öffentlich" vergeben worden sein, welche auch für interne Benutzer administrativ mittels globaler Einstellungen oder Gruppenberechtigungen gesetzt werden kann (siehe auch Berechtigungen).

5.5.6 Audio-/Video-Gesprächsfenster



Das Audio-/Video-Gesprächsfenster wird während eines Audio-/VideoChats mit einem entfernten Benutzer aktiv und bietet vielseitige Möglichkeiten. Im AudioChat-Modus wird kein Videobild angezeigt, deshalb ist das Fenster in diesem Fall kleiner als im VideoChat-Modus. Die Bedienung zur Ruf- und Gerätesteuerung ist jedoch identisch. Das Audio-/Video-Gesprächsfenster besteht aus einem Kontaktbereich links oben, darunter einem Tastenfeld zur Ruf- und Gerätesteuerung, einem Text-Chat-Bereich, darunter ein Bereich für die Bildschirmfreigabe und einer Status Zeile ganz unten. Im VideoChat-Modus wird das Fenster auf der rechten Seite um einen Videobereich mit Steuerflächen (Overlays) erweitert. Werden mehrere Videobilder angezeigt (z.B. Kamerabilder und eine Bildschirmfreigabe), kann ein Bild durch Mausklick in den großen Video-Anzeigebereich gebracht werden. Wird das Gesprächsfenster maximiert während ein Videobild angezeigt wird, schaltet die Darstellung in den Vollbildmodus. Der Vollbildmodus kann durch die "Escape"-Taste beendet werden. Der Chat im Text-Modus unten links kann in jedem Rufzustand verwendet werden.


Es werden mehrere Audio-/VideoChats gleichzeitig unterstützt. Jeder Audio-/VideoChat wird durch ein Gesprächsfenster repräsentiert. Nur ein Gesprächsfenster kann gleichzeitig aktiv sein. Weitere Gespräche befinden sich im Zustand "gehalten". Kommt bei einem bestehenden Gespräch ein weiteres hinzu, wird das erste Gespräch automatisch gehalten. Ein gehaltenes Gespräch kann durch eine "Zurückholen"-Taste aktiviert werden.

Neben den hier beschriebenen Verfahren zur Rufsteuerung, bieten einige USB-Geräte die Möglichkeit, die Rufzustände mit "Buttons" zu steuern. D.h. ein Audio-/VideoChat kann mit Tasten am Gerät angenommen oder aufgelegt werden. Die erkannten Zustandsänderungen werden dann im Gesprächsfenster entsprechend angezeigt. Die unterstützten Geräte, Hinweise zur Konfiguration und Verwendung der Gerätetasten finden Sie im Kapitel Audio-/Video-Wizard, Gesprächssteuerung über Geräte.

5.5.6.1 Ankommender Audio-/VideoChat


Beim ankommenden Audio-/VideoChat öffnet sich das Audio-/Video-Gesprächsfenster. Oben links wird der Kontakt angezeigt, der den Chat initiiert hat. Es wird ein spezieller Klingelton auf dem Wiedergabe-Standardgerät abgespielt, der den ankommenden Audio-/VideoChat kennzeichnet. Beim VideoChat wird das lokale Videobild im großen, rechten Bereich angezeigt. Das eigene Videobild ist spiegelverkehrt, so sieht sich der Benutzer im vom Spiegel gewohnten Seitenverhältnis und kann ggf. sein Äußeres kontrollieren. Es bieten sich folgende Bedienmöglichkeiten:

-  **AudioChat annehmen**
Wenn die grüne Schaltfläche mit dem Headset und dem Text zur Rufannahme gedrückt wird, wird der Ruf angenommen. Der Statuszeile unten links kann entnommen werden, welche Qualität die Media-Verbindung hat.
-  **VideoChat annehmen**
Wenn die grüne Schaltfläche mit dem Dreieck und dem Text zur Rufannahme gedrückt wird, wird der Ruf angenommen. Der Statuszeile unten links kann entnommen werden, welche Qualität die Media-Verbindung hat. Das lokale Videobild wird verkleinert und das Videobild des entfernten Teilnehmers erscheint groß. Das lokale Videobild kann ganz minimiert werden, indem ein kleines Pfeilsymbol rechts unten im Videobild gedrückt wird. Nochmaliges Drücken des Pfeilsymbols holt das lokale Videobild an seine Ursprungslage zurück.

-  **Audio-/VideoChat ablehnen**
Wenn die rote Schaltfläche mit dem Viereck und dem Text zum Ablehnen gedrückt wird, wird der Ruf wieder abgebaut und das Audio-/Video-Gesprächsfenster wird geschlossen.

5.5.6.2 Abgehender Audio-/VideoChat

Beim abgehenden Audio-/VideoChat öffnet sich das Audio-/Video-Gesprächsfenster. Oben links wird angezeigt, mit welchem Kontakt kommuniziert wird. Es wird ein spezieller Freiton auf dem eingestellten Audiogerät (z.B. Kopfhörer) abgespielt, sobald beim Zielteilnehmer der Ruf erfolgreich angezeigt werden konnte. Beim VideoChat wird das lokale Videobild im großen, rechten Bereich angezeigt. Das Bild ist spiegelverkehrt, so sieht sich der Benutzer im vom Spiegel gewohnten Seitenverhältnis und kann ggf. sein Äußeres kontrollieren. Sobald der Zielteilnehmer den Audio-/VideoChat annimmt, kann kommuniziert werden. Während der Aufbauphase bieten sich folgende Bedienmöglichkeiten:






-  **Audio-/VideoChat auflegen**
Wenn die rote Schaltfläche mit dem Viereck und dem Text zum Auflegen gedrückt wird, wird der abgehende Audio-/VideoChat wieder abgebaut und das entsprechende Gesprächsfenster wird geschlossen. Der Zielteilnehmer bekommt das Sprechblaseninfofenster über einen verpassten Chat, so dass er komfortabel per Mausclick zurückrufen kann.

5.5.6.3 Verbundener Audio-/VideoChat

Hat der Zielteilnehmer den Audio-/VideoChat angenommen, können die Gesprächsteilnehmer miteinander kommunizieren. Es bieten sich folgende Möglichkeiten:

-  **Audio-/VideoChat auflegen**
Wenn die rote Schaltfläche mit dem Viereck und dem Text zum Auflegen gedrückt wird, wird der abgehende Audio-/VideoChat wieder abgebaut und das entsprechende Gesprächsfenster wird geschlossen. Es wird ein spezieller Rufabbauton auf dem Wiedergabe-Standardgerät abgespielt, der den beendeten Audio-/VideoChat kennzeichnet. So bemerken die Gesprächsteilnehmer, falls ein Audio-/VideoChat unerwartet aufgelegt wird.
-  **Qualitäts- und Statusanzeige**
Während eines Audio-/VideoChats wird die Qualität der Datenverbindung in einem kleinen Dreieck-Balkensymbol angezeigt. Je mehr schwarze Balken zu sehen sind, desto besser ist die Verbindung. Wird die Maus über das Symbol bewegt, erhält der Benutzer weitere Informationen über die Verbindungsqualität (gut/schlecht), Sendestatistik ("TX"-Werte), Empfangsstatistik ("RX"-Werte), verwendeter Codec (z.B. "Opus" bei Audio und "VP8" bei Video), Videoauflösung (z.B. "640x480" Pixel) verwendete Bandbreite in Kilobit pro Sekunde (kb/s), Jitter Buffer in Millisekunden (ms) (Jitter ist ein Sendepuffer, um Sendeschwankungen auszugleichen), Round Trip Time "RTT" in Millisekunden (eine errechnete Signallaufzeit hin- und zurück) und die errechnete verfügbare Bandbreite "Bandwidth" für Audio-und Videosignale. Die "ICE (TURN/STUN) Info" enthält Informationen über die IP-Adressen und Ports der aktuellen Media-Verbindung. Neben der IP-Adresse wird in Klammern der Verbindungstyp der ICE-Kandidaten angezeigt ("host" - lokale IP im LAN, "srfx" und "prfx" - meist öffentlich erreichbare IP im WAN (STUN), "relay" - meist öffentlich erreichbare IP im WAN (TURN)). Neben dem Dreieck-Balkensymbol wird der Media-Verbindungszustand angegeben (z.B. "Verbunden"). Weiter rechts wird die aufsummierte Verbindungszeit angezeigt.
-  **Audio-/VideoChat Geräte stummschalten Schaltfläche (mute)**
Neben dem roten Auflegen-Knopf befindet sich ein kleiner Dreieckspfeil, der beim Anklicken ein Menü aufklappt, um das Mikrofon oder die Kamera stummzuschalten bzw. zu "muten".
-  **Mikrofon stummschalten Bedienelement beim VideoChat (Mikrofon mute)**
Im lokalen, kleinen Videobild befindet sich ein Bedienelement (Overlay), um das Mikrofon stumm zu

schalten, wenn mit der Maus über das lokale Videobild gefahren wird. Das Symbol wird im Stummzustand durchgestrichen angezeigt und ändert durch nochmaliges Drücken zu seinem Normalzustand zurück.

- 
Kamera wegschalten Bedienelement beim VideoChat (Kamera mute)
 Im lokalen, kleinen Videobild befindet sich ein Bedienelement (Overlay), um die Kamera "schwarz" zu schalten, wenn mit der Maus über das lokale Videobild gefahren wird. Das Symbol wird im Schwarzzustand durchgestrichen angezeigt und ändert durch nochmaliges Drücken zu seinem Normalzustand zurück.
- 
Videobild Größe anpassen beim VideoChat
 Im Videobild befindet sich oben rechts ein Bedienelement (Overlay), um die Größe anzupassen (z.B. schwarze Ränder entfernen), wenn mit der Maus über das lokale Videobild gefahren wird. Durch nochmaliges Drücken ändert das Videobild sein Format in den Normalzustand zurück.
- 
Entfernte Kamera drehen beim VideoChat
 Falls die entfernte Kamera fernsteuerbar ist und der Benutzer die Verwendung im Audio-/Video-Wizard erlaubt hat, kann der Benutzer die Kamera des entfernten Teilnehmers bedienen. Dabei kann die Kamera nach links (Pfeiltaste links), rechts (Pfeiltaste rechts), hoch (Pfeiltaste hoch) und runter (Pfeiltaste runter) geschwenkt werden. Weiterhin ist Zoom-in und Zoom-out (Tasten "+" und "-") möglich. Der Steuernde kann die Kamera auch über grafische Steuersymbole im Videobild bedienen (per "Overlays" im Gesprächsfenster), die erscheinen, wenn die Maus über das aktive Videobild bewegt wird.
- 
Bildschirm freigeben
 Durch Drücken der Bildschirm freigeben-Schaltfläche, kann ein Bildschirm einem anderen Kontakt freigegeben werden, falls die Rechte vom Administrator erteilt wurden.
- 
Bildschirmfreigabe anfordern
 Wenn ein anderer Benutzer aufgefordert werden soll seinen Bildschirminhalt zu zeigen, muss die Bildschirmfreigabe angefordert werden. Dies geschieht durch das Drücken der Bildschirmfreigabe anfordern-Schaltfläche, falls die Rechte vom Administrator erteilt wurden.
- Geräte wechseln**
 In einem laufendem Gespräch können sie hier ihre Audio-/Video-Geräte wechseln.



Die Verwendung Ihrer Audio- und Videogeräte können Sie im Audio-/Video-Wizard konfigurieren.



Im Gesprächsfenster eines Audio- bzw. Videochat steht Ihnen auch ein vollwertiger Text-Chat zur Verfügung.

5.5.7 Bildschirmfreigabe

Zur Verbesserung der Zusammenarbeit können Sie mit estos ProCall Attendant Console Ihren Bildschirm an andere ProCall Attendant Console-Benutzer freigeben. Damit kann der andere Benutzer Ihren Bildschirminhalt sehen und nach Aktivierung auch mit Maus und Tastatur Ihren Arbeitsplatzrechner steuern.

Die Bildschirmfreigabe kann durch Rechtsklick auf einen ActiveContact im Kontextmenü ausgewählt werden, falls die Berechtigung vom Administrator erteilt wurde. Weiterhin kann die Bildschirmfreigabe zu einem bestehenden Chat im Gesprächsfenster oder während einem Audio-/VideoChat hinzugefügt werden. Außerdem kann eine Bildschirmfreigabe aus den Kontaktdetails gestartet werden.

Wenn Sie Ihren Bildschirm an einen anderen Teilnehmer freigegeben haben, wird ein kleines Statusfenster angezeigt. Mit einem Klick auf das Statusfenster kann das Gesprächsfenster in den Vordergrund geholt werden.

5.5.7.1 Lokalen Bildschirm einem anderen Benutzer freigeben

Wenn Sie Ihren Bildschirm an einen anderen Teilnehmer freigegeben haben, wird ein Gesprächsfenster angezeigt. Dort sehen Sie den verbundenen Teilnehmer. Am Anfang einer Bildschirmfreigabe ist die Steuerung durch Maus und Tastatur deaktiviert. Die Steuerung kann durch die Schaltfläche "Steuerung zulassen" jederzeit aktiviert und durch die "Steuerung beenden"-Schaltfläche wieder deaktiviert werden. Der verbundene Teilnehmer kann über die rote "Bildschirmfreigabe beenden"-Schaltfläche getrennt werden. Wird das Gesprächsfenster während einer aktiven Bildschirmfreigabe geschlossen, erkennen Sie die aktive Freigabe an einem kleinen Statusfenster.

5.5.7.2 Bildschirmfreigabe bei einem anderen Benutzer anfordern

Möchten Sie hingegen auf den Bildschirm eines anderen Benutzers sehen können, müssen Sie die Freigabe des Bildschirms anfordern. Der andere Teilnehmer muss hierfür die Freigabe-Anforderung bestätigen oder er kann sie durch die entsprechende "Abweisen"-Schaltfläche ablehnen. Die Steuerung durch Tastatur und Maus kann, analog zur Beschreibung oben, durch die "Steuerung zulassen"-Schaltfläche aktiviert und entsprechend jederzeit deaktiviert werden.

5.5.7.3 Freizugebenden Bildschirm auswählen



Sind mehrere Bildschirme in einem System vorhanden, kann in einem Gesprächsfenster an der Schaltfläche "Bildschirm freigeben" ein Menü aufgeklappt werden, bei dem der lokale, freizugebende Bildschirm anhand eines Vorschau-Bildes ausgewählt werden kann. Wird kein Bildschirm ausgewählt oder ist nur ein Bildschirm vorhanden, wird der Hauptbildschirm verwendet. Damit die Privatsphäre des entfernten Benutzers gewahrt bleibt, werden bei Bildschirmfreigabe-Anforderungen keine Vorschaubilder angezeigt.

5.5.7.4 Audio-/VideoChat während der Bildschirmfreigabe benutzen

Zu einer bestehenden Bildschirmfreigabe kann ein AudioChat hinzugefügt werden, indem im Gesprächsfenster die entsprechende grüne Schaltfläche gedrückt wird. Sollte ein Kamerabild benötigt werden, kann die Kamera aktiviert werden, indem im AudioChat neben der "Auflegen"-Schaltfläche das Menüdreieck angeklickt wird und "Kamera an" ausgewählt wird. Auch zu einem bestehenden Audio-/VideoChat kann eine Bildschirmfreigabe mit dem anderen Teilnehmer hinzugefügt werden. Die große, rote "Auflegen"-Schaltfläche beendet die gesamte Verbindung. Die "Bildschirmfreigabe beenden"-Schaltfläche beendet nur die Bildschirmfreigabe.

5.5.7.5 Vollbildmodus

Hat Ihnen ein Teilnehmer seinen Bildschirm freigegeben, erscheint sein Bildschirminhalt zunächst in Ihrem Gesprächsfenster. Wenn Sie das Gesprächsfenster maximieren, können Sie den Bildschirm des anderen Teilnehmers im Vollbildmodus sehen. Wenn Sie mit der Maus zur Mitte des oberen Bildschirmrandes fahren, erscheint eine Fensterleiste mit Bedienelementen, z.B. um das Fenster zu minimieren. Das Fenster kann ebenso mit der "Escape"-Taste auf der Tastatur wieder in das Gesprächsfenster verkleinert werden.

	Um die Bildschirmfreigabe nutzen zu können, muss dieses Feature an den Computern beider Teilnehmer verfügbar sein.
	Bildschirmfreigaben sind auch für SIP-federierte ProCall Attendant Console Benutzer über Unternehmensgrenzen hinweg möglich, sofern die Berechtigung für federierte Kontakte vergeben wurde und sofern dies von der Produktversion des anderen Teilnehmers unterstützt ist. Die Anforderung einer Bildschirmfreigabe über SIP-Federation ist aus Sicherheitsgründen nicht unterstützt.



Eine Administrator-Eingabeaufforderung der Benutzerkontensteuerung (User Account Control, UAC prompt) wird per Bildschirmfreigabe nicht unterstützt. Programme, die mit User Account Control als Administrator ausgeführt werden, können nicht per Bildschirmfreigabe bedient werden.

5.5.8 Voicemailbox einrichten

Ist in Ihrem Unternehmen eine Voice Services Telefonanlage im Einsatz, steht Ihnen ein Anrufbeantworter zur Verfügung. Sie können über das Kontextmenü auf Ihrer Leitung direkt eine Rufumleitung zu dieser Voicemailbox einrichten.

Eine vom Anrufer hinterlassene Nachricht wird Ihnen als E-Mail zugestellt.

Über das ... Menü im estos ProCall Attendant Console Hauptfenster können Sie Ihre Voicemailbox über das Telefon einrichten.

Das Telefonmenü stellt Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Hauptmenü

Es wird Ihnen angesagt: Sie haben x/keine neuen Nachrichten

- Drücken Sie 2 um den Ordner zu wechseln
- In welchen Ordner wollen Sie wechseln?
- Drücken Sie 0 für neue Nachrichten
- 1 für alte Nachrichten
- Oder # um Abzubrechen

- Drücken Sie 3 für weitere Optionen

- Drücken Sie 0 für Mailbox Optionen
- Drücken Sie 1 um Ihre Ansage für nicht Erreichbarkeit aufzunehmen
- Drücken Sie 2 um Ihre Ansage für Besetzt aufzunehmen
- Oder drücken * um zum Hauptmenü zurück zu kehren
- Drück * für Hilfe oder # zum Beenden

6 estos ProCall Attendant Console anpassen

Die Funktionen von estos ProCall Attendant Console lassen sich an vielen Stellen an Ihre Bedürfnisse anpassen. An erster Stelle steht hierbei der Dialog **Einstellungen**, zu dem Sie über das Hauptmenü gelangen.

Der Dialog ist in die folgenden Kategorien unterteilt:

- Aussehen und Verhalten
- Telefonie
- Suche
- Integration
- Zusammenarbeit

6.1 Aussehen und Verhalten

In dieser Kategorie können Sie die Ansicht des Clients anpassen, das Verhalten bei bestimmten Ereignissen steuern, Hotkeys und Tastenkürzel (Shortcuts) vergeben und erweiterte Servicefunktionen nutzen.

- Ansicht
- Verhalten
- Aktionen
- Aktionsfilter
- Aktionsfelder
- Benutzerdefinierte Aktionen
- Hotkeys
- Tastenkürzel (Shortcuts)
- Standort
- Erweitert
- Dialoge mit Templates anpassen
- Funktionen über die Windows® Registry steuern

6.1.1 Ansicht

6.1.1.1 Symbolsatz

Die Präsenzsymbole repräsentieren im Client den Status der estos ProCall Attendant Console Benutzer.



Im Normalfall verwenden Sie immer den Standard-Symbolsatz. Ihr Administrator kann Ihnen jedoch eigene Symbolsätze zur Verfügung stellen.

6.1.1.2 Elementbreite

Die Kontakte in der Favoriten-Registerkarte werden spaltenweise dargestellt, falls die Fensterbreite dies gestattet. Mit der Option "Elementbreite" können Sie beeinflussen, ab welcher Breite eine weitere Spalte bzw. eine Spalte weniger dargestellt wird. Beachten Sie bitte, dass die verfügbare Fensterbreite immer komplett genutzt wird.

6.1.1.3 Detailgrad

Es stehen 3 Stufen zur Verfügung:

Gering	Für jeden Kontakt werden in einer Zeile lediglich der Name und seine Präsenzfarbe angezeigt.
Mittel	Bei dieser Stufe wird für jeden Kontakt das entsprechende Kontaktbild (sofern verfügbar) und CTI Informationen angezeigt (Telefonleitungen, geführte Gespräche, Umleitungen).
Hoch	Wie Stufe "Mittel", jedoch mit größerem Kontaktbild und zusätzlich der Position im Unternehmen.

6.1.1.4 Kontakt mit Präsenzfarbe hinterlegen

Ist diese Option aktiviert, wird jeder angemeldete Kontakt in den Favoriten mit seiner aktuellen Präsenzfarbe hinterlegt. Der Hintergrund von nicht angemeldeten Kontakten bleibt unverändert.

6.1.1.5 Zusätzliche Leitungen

Die zusätzlichen Leitungen werden Ihnen von Ihrem Administrator im estos UCServer zugeordnet. Es handelt sich dabei um Leitungen anderer estos ProCall Attendant Console Benutzer, für die Sie sich auch interessieren könnten, z.B. um zu sehen, ob auf der Leitung momentan telefoniert wird. Dennoch können Sie selbst entscheiden, ob Sie diese Leitungsgruppe anzeigen wollen oder nicht. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden die zusätzlichen Leitungen in einer eigenen Untergruppe auf der Favoriten-Registerkarte angezeigt. Beachten Sie bitte, dass diese Untergruppe fest vorgegeben ist und nicht editiert werden kann.

➔	Die Leitungsgruppe wird immer automatisch aktuell gehalten, wenn der Administrator diese konfiguriert.
➔	Um die Leitungsgruppe dennoch zu editieren, müssen Sie eine neue Untergruppe erstellen und alle Elemente der Leitungsgruppe dorthin kopieren. Anschließend können Sie die Option Zusätzliche Leitungen deaktivieren. Beachten Sie bitte, dass die Leitungsgruppe nicht mehr automatisch angepasst wird, falls der Administrator Leitungen hinzufügt oder entfernt.
➔	Änderungen an den Einstellungen auf dieser Seite haben sofort Auswirkungen auf estos ProCall Attendant Console (Vorschau). Übernommen werden diese Einstellungen jedoch erst bei der Bestätigung mit OK .

6.1.2 Verhalten

6.1.2.1 Startverhalten

estos ProCall Attendant Console bei Windows®-Anmeldung anzeigen

Verwenden Sie diese Option, wenn beim Systemstart estos ProCall Attendant Console automatisch gestartet werden soll. Der Client wird in diesem Fall immer minimiert gestartet.

Startvorgang anzeigen

Setzen Sie diesen Haken, wenn Sie während des Startens von estos ProCall Attendant Console nähere Information am Bildschirm erhalten wollen.

6.1.2.2 Sprechblase anzeigen für

Ist eine dieser Einstellung aktiv, so werden Ihnen mit einem Sprechblaseninfofenster an der Taskleiste die entsprechenden Informationen angezeigt.

- **Ungelesene E-Mails**
Anzeige neuer E-Mails im Posteingang
- **Chats**
Anzeige von neuen, unbeantworteten Chats
- **Geplante Anrufe**
Anzeige von fälligen geplanten Anrufen
- **Berechtigungsanfragen**
Anzeige offener Berechtigungsanfragen
- **Fax-Nachrichten**
Anzeige neuer Fax-Nachrichten im Posteingang

6.1.2.3 Erweitert

- **Kontakte standardmäßig zum Editieren öffnen**
Normalerweise werden Kontakte in estos ProCall Attendant Console zur Anzeige geöffnet. Alternativ können Sie einstellen, dass Kontakte immer zum Editieren geöffnet werden sollen. Durch Halten der Steuerungstaste können Sie, beim Anklicken eines Kontaktes, zu der nicht standardmäßig ausgewählten Aktion wechseln.
- **Zuletzt ausgewählten Kontaktdetails-Reiter merken**
Mit dieser Funktion öffnen Sie das Kontaktdetailfenster immer in der gleichen Ansicht. Schließen Sie das Kontaktdetailfenster in der Ansicht "Unbearbeitet", so wird beim nächsten Öffnen eines Kontaktes automatisch die Seite "Unbearbeitet" angezeigt.
- **Als Standardanwendung für Telefonie registrieren**
Hiermit können Sie steuern, ob sich estos ProCall Attendant Console automatisch beim Start als die Standardanwendung für Telefonie registrieren soll. Die Standardanwendung für Telefonie nimmt Wählanfragen auf TAPI-Ebene entgegen und leitet diese an das Telefon bzw. die Telefonanlage weiter.
- **Als Standardanwendung für Instant Messaging registrieren**
Hiermit können Sie steuern, ob sich estos ProCall Attendant Console automatisch beim Start als Standardanwendung für Instant Messaging registrieren soll. Die Standardanwendung für Instant Messaging wird beispielsweise von Microsoft Outlook® verwendet, um Chats zu starten oder um Kontaktinformationen wie z. B. Präsenz, Kontaktname oder Kontaktbild zu erhalten.
- **Hinweistöne abspielen**
Hinweistöne von estos ProCall Attendant Console werde über Audioschemas von Microsoft® Windows® konfiguriert. Hinweistöne können Sie hier komplett abschalten und die entsprechende Einstellungsseite von Windows® öffnen.

6.1.3 Aktionen

estos ProCall Attendant Console automatisieren

estos ProCall Attendant Console gibt Ihnen die Möglichkeit, eine Vielzahl von Aktionen beim Eintreffen eines bestimmten Ereignisses (z.B. Klingeln des Telefons) auszuführen. Eine Übersicht der verfügbaren Ereignisse gibt die nachstehende Tabelle:

Ereignis	Beschreibung
Bei ankommendem Anruf	Das Ereignis tritt ein, wenn bei Ihnen das Telefon klingelt.
Bei abgehendem Anruf	Das Ereignis tritt ein, wenn Sie einen Ruf aufbauen und bei Ihrem Gesprächspartner das Telefon klingelt.
Bei Gesprächsende	Das Ereignis tritt ein, wenn der Anruf (nicht verbunden) oder das Gespräch (verbunden) beendet wurde.

Bei Gesprächsannahme	Das Ereignis tritt ein, wenn Sie ein ankommendes Gespräch annehmen oder Ihr Gesprächspartner bei einem abgehenden Gespräch annimmt.
Bei Änderung der Gegenstelle	Das Ereignis tritt ein, wenn sich die Gegenstelle im Gespräch ändert.
Nach Anmeldung am Server	Das Ereignis tritt ein, wenn sich der Benutzer erfolgreich am estos UCServer anmelden konnte.
Bei Abmeldung vom Server	Das Ereignis tritt ein, wenn sich estos ProCall Attendant Console vom Server ordnungsgemäß abmeldet. Dies ist insbesondere der Fall, wenn estos ProCall Attendant Console beendet wird, aber nicht, wenn die Verbindung vom estos UCServer getrennt wird.
Bei Termin (beschäftigt)	Das Ereignis tritt ein, wenn ein in Outlook® eingetragener Termin zuschlägt, der mit dem Attribut "beschäftigt" gekennzeichnet ist.
Bei Termin (abwesend)	Das Ereignis tritt ein, wenn ein in Outlook® eingetragener Termin zuschlägt, der mit dem Attribut "abwesend" gekennzeichnet ist.
Automatisch geöffnetes Kontaktdetailfenster	Das Ereignis tritt ein, wenn ein Kontaktdetailfenster automatisch von estos ProCall Attendant Console (z.B. durch eine Aktion gesteuert) geöffnet wurde.
Nach xx Minuten Leerlauf	Das Ereignis tritt ein, wenn Sie xx Minuten keine Taste gedrückt und Ihre Maus nicht bewegt haben.

6.1.3.1 **Neue Aktion anlegen**

1. Klicken Sie auf **Neue Aktion hinzufügen** und wählen Sie das Ereignis, zu dem die Aktion künftig ausgeführt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Aktion auswählen** und wählen Sie die Aktion, die beim gewählten Ereignis ausgeführt werden soll.
3. Stellen Sie sicher, dass der Haken links neben dem gewählten Ereignis aktiv (ausgewählt) ist. Soll eine Aktion nur temporär nicht ausgeführt werden, so wählen Sie den Haken ab.

6.1.3.2 **Aktionen aktivieren/deaktivieren**



Sie können eine Aktion für den späteren Gebrauch erstellen oder eine bereits erstellte Aktion vorübergehend deaktivieren, wenn Sie den Haken links neben dem Ereignisfeld abwählen. Sobald Sie den Haken wieder setzen, wird die Aktion beim Eintreffen des Ereignisses wieder ausgeführt.

6.1.3.3 **Aktionen entfernen**

Aktionen, die nicht mehr benötigt werden, können jederzeit mit der Schaltfläche "Löschen" entfernt werden. Dazu müssen Sie die zu entfernende Aktionszeile zunächst markieren. Alternativ können Sie im Ereignisfeld den Eintrag **Aktion entfernen** wählen.

6.1.3.4 Aktionsfilter verwenden

estos ProCall Attendant Console erlaubt es Ihnen, bestimmte Ereignisse durch Aktionsfilter einzugrenzen bzw. genauer zu beschreiben. Um einen Aktionsfilter anzulegen oder zu ändern, klicken Sie auf die Filter-Schaltfläche in der entsprechenden Reihe.





-  Bisher wurde kein Aktionsfilter definiert oder der Aktionsfilter wurde deaktiviert. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Aktionsfilter anzulegen oder um den Aktionsfilter zu aktivieren.
-  Es wurde ein Aktionsfilter definiert und aktiviert. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Aktionsfilter zu ändern oder um den Aktionsfilter zu deaktivieren.

Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Aktionsfilter.

6.1.3.5 Benutzerdefinierte Aktionen

estos ProCall Attendant Console ermöglicht es Ihnen, eigene Aktionen zu erstellen. Diese können zusätzlich beim Auftreten eines Ereignisses aus der Aktionsliste gewählt werden. Um eine neue Aktion zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Aktionen".

Es öffnet sich eine Übersichtseite mit allen bereits definierten Aktionen. Wahlweise können Sie dort für jede Aktion bestimmen, ob diese im Hauptmenü bzw. in den Kontextmenüs Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Benutzerdefinierte Aktionen.

	Die Ereignisse "Bei Termin (beschäftigt)" und "Bei Termin (abwesend)" funktionieren nur, wenn in den Einstellungen unter Kalender die Daten übertragen werden.
	Eine Rufumleitung, die als Aktion bei den Ereignissen "Bei Termin (beschäftigt)" oder "Bei Termin (abwesend)" eingestellt wurde, wird auch bei nicht gestartetem estos ProCall Attendant Console gesetzt.
	Eine Rufumleitung, die als Aktion bei den Ereignissen "Bei Termin (beschäftigt)" oder "Bei Termin (abwesend)" eingestellt wurde, wird bei Terminende wieder automatisch zurückgesetzt.
	Wurde zu einem Ereignis keine Aktion definiert, wird dieser Eintrag beim Schließen des Einstellungsdialogs verworfen.

6.1.4 Aktionsfilter

Aktionsfilter sind Regeln, die die Ausführungsbedingungen der Aktion bzw. der Ereignisse genauer beschreiben. Damit können Sie festlegen, um Aktionen nur in bestimmten Fällen auszuführen bzw. ausführen zu können. Die Aktion wird nur dann ausgeführt, wenn *alle* eingegebenen Regeln zutreffen.


Setzen Sie den Haken bei **Filter verwenden**, um einen Filter anzulegen. Entfernen Sie den Haken, falls Sie einen bereits definierten Filter vorübergehend deaktivieren, aber nicht sofort löschen wollen.

Klicken Sie auf **Hinzufügen...** und wählen Sie den Feldnamen, dessen Feldwert eine Bedingung erfüllen soll. Hier werden Ihnen alle Aktionsfelder angeboten.

Nachdem Sie den Feldnamen gewählt haben, geben Sie in der Spalte **Regulärer Ausdruck** die Regel an, die der Feldwert erfüllen muss.



6.1.4.1 Reguläre Ausdrücke


Hier eine kurze Übersicht der erlaubten regulären Ausdrücke:

Zeichen	Beschreibung
^	Der Anfang der Zeichenkette. Mit dem Caret am Anfang des regulären Ausdrucks wird festgelegt, dass der Feldwert von Anfang an übereinstimmen muss. Der Ausdruck "^o" bedeutet, dass der Feldwert mit einer "o" beginnen muss.
^	Das Caret (^) direkt nach der linken Klammer ([) hat eine andere Bedeutung. Es wird verwendet, um die weiteren Zeichen innerhalb der Klammer auszunehmen. Der Ausdruck "[^0-4]" erlaubt nur Ziffern mit Ausnahme von 0 bis 4.
\$	Das Dollar-Zeichen (\$) bezeichnet das Ende der Zeichenkette. Der Ausdruck "152\$" ist nur für Zeichenketten gültig, die mit "152" aufhören.
	Das Pipe-Zeichen () erlaubt beide Zeichen, zwischen denen es steht. Der Ausdruck "8 9" erlaubt "8" oder "9".
.	Der Punkt (.) erlaubt jedes Zeichen (oder jede Ziffer).
*	Der Stern (*) zeigt an, dass das Zeichen links davon 0-mal oder öfter vorhanden sein muss.
+	Das Plus (+) ist ähnlich zum Stern, nur dass das Zeichen links davon mindestens einmal vorhanden sein muss.
?	Das Fragezeichen (?) zeigt an, dass das Zeichen links von ihm 0 oder 1-mal vorhanden sein muss.
[]	Die eckigen Klammern ([und]) signalisieren eine Menge von Zeichen, die an dieser Stelle erlaubt sind.
\	Der Backslash wird als Escape-Sequenz verwendet. Soll nach einem "+" gesucht werden, so müssen Sie "\\" schreiben.
	Tipp: Das Caret-Zeichen (^) finden Sie auf der deutschen Tastatur ganz links oben.

6.1.4.2 Filter prüfen

Sie können hier Ihre Eingabe sofort überprüfen. Tragen Sie einen Beispielwert in das gleichnamige Feld ein. Der Beispielwert wird auf alle regulären Ausdrücke angewendet. Die Symbole neben den Feldnamen zeigen Ihnen an, ob der Beispielwert auf den regulären Ausdruck passt.

-  Das blaue Symbol zeigt Ihnen an, dass entweder kein Beispielwert eingetragen wurde oder dass der eingetragene Beispielwert nicht auf den regulären Ausdruck passt.
-  Das grüne Symbol zeigt Ihnen an, dass der eingetragene Beispielwert auf den regulären Ausdruck passt.

-  Das rote Symbol zeigt Ihnen an, dass der reguläre Ausdruck nicht gültig ist. Korrigieren Sie in diesem Fall den regulären Ausdruck.

6.1.4.3 Beispiele

Effekt	Aktionsfeld	Regulärer Ausdruck
Ausführen nur bei internen Anrufen	<Call.Internal>	1
Ausführen nur bei externen Anrufen	<Call.Internal>	0
Ausführen nur bei Anrufern aus Deutschland	<Call.NumberSC>	^\+49
Ausführen nur bei Anrufern aus Deutschland oder der Schweiz	<Call.NumberSC>	^\+49 ^\+41
Ausführen bei Anrufen, zu denen kein Kontakt gefunden wurde	<Call.ContactEntryID>	^\$
Ausführen nur bei Kontakten von der Firma "XYZ GmbH"	<Contact.Company>	^XYZ GmbH\$
Ausführen nur bei Terminen mit hoher Priorität	<Appointment.Importance>	2
Ausführen nur bei Terminen, die um 9 Uhr beginnen (deutsches Datumsformat)	<Appointment.StartTime>	09:00
Ausführen nur bei Terminen, die um 9 Uhr beginnen (US-amerikanisches Datumsformat)	<Appointment.StartTime>	9:00:00 AM

➔ Filter können sowohl für die Eingrenzung eines bestimmten Ereignisses verwendet werden, als auch, um bei benutzerdefinierten Aktionen die Rahmenbedingungen festzulegen, wann eine benutzerdefinierte Aktion für sich Sinn macht. Abhängig hiervon setzen Sie den Filter zu einem bestimmten Eintrag in der Ereignis-/Aktionsliste oder in den benutzerdefinierten Aktionen selbst.

➔ Beachten Sie bitte, dass zu einem bestimmten Ereignis nicht alle Felder verwendet werden können. So stehen z.B. für Telefonie-Ereignisse keine Termin-Felder zur Verfügung. Eine vollständige Übersicht aller Felder und die jeweils möglichen Ereignisse finden Sie im Abschnitt Aktionsfelder.

➔ Aktionsfelder, die einen Datums- und Zeitwert repräsentieren, wie z.B. <Appointment.StartTime> verwenden das am Computer konfigurierte Datumsformat. Dies entspricht der Darstellung, wie es estos ProCall Attendant Console in der Journalansicht in der Spalte "Datum" anzeigt. Beispiel: "Mo 02.07.2012 15:10:25" (Deutschland) bzw. "Mon 7/2/2012 3:10:25 PM" (USA). Die Spalte "Datum" können Sie mit Rechtsklick auf die Tabellenspaltenüberschriften in der Registerkarte **Journal** hinzufügen.

6.1.5 Aktionsfelder

Beim Anlegen benutzerdefinierter Aktionen können in estos ProCall Attendant Console bestimmte Felder als Platzhalter verwendet werden, die beim Ausführen der Aktion durch den entsprechenden Wert (z.B. Rufnummer des Gesprächsteilnehmers) ersetzt werden. Auch beim Anlegen von Aktionsfiltern finden die Aktionsfelder ihren Einsatz.

Die Aktionsfelder lassen sich in drei verschiedene Gruppen unterteilen:

- Telefonie-Aktionsfelder
- Kontakt-Aktionsfelder
- Termin-Aktionsfelder

6.1.5.1 Telefonie-Aktionsfelder

Feldname	Beschreibung
<Call.NumberSC>	Die Rufnummer im kanonischen Format (z.B. +49301234567)
<Call.ContactEntryID>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Kontakts, falls einer gefunden wurde
<Call.ContactEntryIDStore>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Messagestore, in dem der Kontakt gefunden wurde
<Call.ContactEntryIDDB>	Der Datenbank-Identifizier der Datenbank, in der der Kontakt gefunden wurde
<Call.ContactName>	Der Anzeigename des Kontakts, falls für den Anruf ein Kontakt gefunden wurde
<Call.Origin>	Die Richtung des Anrufs: 1 für "abgehend", alle anderen bedeuten "ankommend"
<Call.Internal>	Zeigt an, ob der Anruf intern oder extern ist: "1" für intern, "0" für extern
<Call.Private>	Zeigt an, ob der Anruf als Privatgespräch gekennzeichnet wurde: "1" bei Privatgesprächen
<Call.ProjectName>	Der Projektname, falls dem Telefonat ein Projekt zugeordnet wurde
<Call.ProjectPIN>	Die PIN des Projekts, falls dem Telefonat ein Projekt zugeordnet wurde
<Call.Note>	Beinhaltet die Gesprächsnotiz
<Call.LineNumberSC>	Die Nummer der eigenen Nebenstelle im kanonischen Format
<Call.LocalNumberSC>	Bei ankommenden Rufen die gerufene Rufnummer. Bei abgehenden Rufen

	die Leitungsrufnummer.
<Call.LocalNumberName>	Bei aktivierten Hotline-Diensten (Mandantenfunktion) der zur LocalNumberSC gefundene Kontakt
<Call.RedirectingSC>	Die Rufnummer im kanonischen Format, die weitergeleitet hat
<Call.RedirectingName>	Der Name des Kontakts, der das Gespräch weitergeleitet hat
<Call.HoldNumberSC>	Die Nummer des Kontakts, der gerade gehalten wird
<Call.CreatedTime>	Der Zeitpunkt, zu dem der Anruf vom Server erzeugt wurde
<Call.ConnectedTime>	Der Zeitpunkt, zu dem der Anruf angenommen wurde
<Call.DisconnectedTime>	Der Zeitpunkt, zu dem der Anruf oder das Gespräch beendet wurde

6.1.5.2 Kontakt-Aktionsfelder

Feldname	Beschreibung
<Contact.DatabaseName>	Lesbarer Name der Datenbank, aus der der Kontakt stammt
<Contact.EntryID>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Kontakts
<Contact.EntryIDStore>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Messagestore, in dem der Kontakt gespeichert wurde
<Contact.EntryIDDB>	Der Datenbank-Identifizier der Datenbank, in der der Kontakt gespeichert wurde
<Contact.CtiServerUserName>	Der CTI-Benutzername, falls es sich um einen CTI-Benutzer handelt
<Contact.DisplayName>	Der Anzeigename des Kontakts
<Contact.FirstName>	Der Vorname des Kontakts
<Contact.LastName>	Der Nachname des Kontakts
<Contact.JobTitle>	Die Berufsbezeichnung des Kontakts
<Contact.Company>	Der Firmenname des Kontakts

<Contact.Department>	Die Abteilung des Kontakts
<Contact.OfficeRoomNumber>	Die Büronummer des Kontakts
<Contact.CustomerID>	Die Kundennummer des Kontakts
<Contact.BusinessAddressStreet>	Die Straße der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressPostalCode>	Die Postleitzahl der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressCity>	Die Stadt der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressState>	Das Bundesland der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.BusinessAddressCountry>	Das Land der Kontakt-Geschäftsadresse
<Contact.PrivateAddressStreet>	Die Straße der Kontakt-Privatadresse
<Contact.PrivateAddressPostalCode>	Die Postleitzahl der Kontakt-Privatadresse
<Contact.PrivateAddressCity>	Die Stadt der Kontakt-Privatadresse
<Contact.PrivateAddressState>	Das Bundesland der Kontakt-Privatadresse
<Contact.PrivateAddressCountry>	Das Land der Kontakt-Privatadresse
<Contact.OtherAddressStreet>	Die Straße der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressPostalCode>	Die Postleitzahl der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressCity>	Die Stadt der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressState>	Das Bundesland der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.OtherAddressCountry>	Das Land der weiteren Kontakt-Adresse
<Contact.Email>	Die erste E-Mail-Adresse des Kontakts
<Contact.Email2>	Die zweite E-Mail-Adresse des Kontakts
<Contact.Email3>	Die dritte E-Mail-Adresse des Kontakts
<Contact.SIPAddress>	Die SIP-Adresse des Kontakts
<Contact.WebPageURL>	Die Web-Adresse des Kontakts

<Contact.PhoneBusiness>	Die erste geschäftliche Rufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneBusiness2>	Die zweite geschäftliche Rufnummer des Kontakts
<Contact.CompanyMainTelephoneNumber>	Die Firmenrufnummer des Kontakts
<Contact.AssistantTelephoneNumber>	Die Assistenz-Rufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneHome>	Die erste Privatrufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneHome2>	Die zweite Privatrufnummer des Kontakts
<Contact.PrimaryTelephoneNumber>	Die Primärrufnummer des Kontakts
<Contact.PhoneMobile>	Die Mobilrufnummer des Kontakts
<Contact.CarTelephoneNumber>	Die Autotelefon-Rufnummer des Kontakts
<Contact.RadioTelephoneNumber>	Die Funkrufnummer des Kontakts
<Contact.PagerTelephoneNumber>	Die Pager-Rufnummer des Kontakts
<Contact.OtherTelephoneNumber>	Die weitere Rufnummer des Kontakts
<Contact.CallbackTelephoneNumber>	Die Rückruf-Rufnummer des Kontakts
<Contact.ISDNTelephoneNumber>	Die ISDN-Rufnummer des Kontakts
<Contact.TTYTTDTelephoneNumber>	Die Hörbehinderten-Rufnummer des Kontakts
<Contact.FaxBusiness>	Die geschäftliche Faxnummer des Kontakts
<Contact.FaxHome>	Die private Faxnummer des Kontakts
<Contact.Body>	Der Notiztext des Kontakts
<Contact.IsPrivateContact>	Zeigt an, ob es sich um einen Privat- oder Geschäftskontakt handelt
<Contact.IsCtiServerUser>	Zeigt an, ob es sich um einen CTI-Benutzer handelt
<Contact.DirectWebLink>	Der Web Applikation Link des Kontakts für Web-basierende CRM-Systeme
<Contact.Customo> - <Contact.Custom19>	Inhalt der benutzerdefinierten Kontaktfelder "Customo" bis

"Custom19"


6.1.5.3 Termin-Aktionsfelder

Feldname	Beschreibung
<Appointment.EntryID>	Die Datenbank- oder Outlook®-EntryID des Termins
<Appointment.OwnerName>	Der Eigentümer des Termins
<Appointment.DataSource>	Der Datenbank-Identifizier der Datenbank, in der der Termin gespeichert wurde
<Appointment.StartTime>	Das Startdatum und die Startuhrzeit des Termins
<Appointment.EndTime>	Das Enddatum und die Ende Uhrzeit des Termins
<Appointment.Duration>	Die Dauer des Termins
<Appointment.Subject>	Die Betreffzeile des Termins
<Appointment.Body>	Der Notiztext des Termins
<Appointment.AllDay>	Zeigt an, ob es sich um einen ganztägigen Termin handelt
<Appointment.Status>	Zeigt den Status des Termins an
<Appointment.Category>	Die Kategorie(n) des Termins
<Appointment.Importance>	Die Wichtigkeitsstufe des Termins
<Appointment.Sensitivity>	Die Vertraulichkeitsstufe des Termins

6.1.5.4 Ereignisbezug

Abhängig vom Ereignis, für das eine benutzerdefinierte Aktion bzw. ein Aktionsfilter angelegt wurde, können verschiedene Aktionsfelder verwendet werden:

Ereignis	Verfügbare Aktionsfelder
Bei ankommenden Anruf Bei abgehenden Anruf Bei Gesprächsende Bei Gesprächsannahme Bei Änderung der Gegenstelle	Telefonie-Aktionsfelder Kontakt-Aktionsfelder

Bei Termin (beschäftigt) Bei Termin (abwesend)	Termin-Aktionsfelder
Automatisch geöffnetes Kontaktdetailfenster	Kontakt-Aktionsfelder
Nach xx Minuten Leerlauf Bei inaktiver Konsole	-
 Beachten Sie bitte auch, dass nicht alle Felder untereinander kombiniert werden können. Beispielsweise kann eine benutzerdefinierte Aktion nicht gleichzeitig einen Bezug zu Telefonie-Aktionsfeldern und Termin-Aktionsfeldern haben.	

6.1.6 Benutzerdefinierte Aktionen

Benutzerdefinierte Aktionen dienen zur Ausführung von Programmen bei bestimmten Anruf Aktionen. Dem zu startenden Programm können dabei einige Informationen als Kommandozeile übergeben werden. In den meisten Fällen wird es sich dabei um von Ihnen selbst entwickelte Applikationen handeln, die zusätzliche Funktionen ausführen wenn z.B. ein Anruf signalisiert wird.

Übersichtsliste der benutzerdefinierten Aktionen

In der Übersichtsliste werden Ihnen alle konfigurierten Aktionen angezeigt. Sie können neue Aktionen hinzufügen oder vorhandene Aktionen bearbeiten oder wieder löschen. Zudem können Sie hier für jede Aktion bestimmen, ob diese im Hauptmenü bzw. in den Kontextmenüs und/oder im Gesprächsfenster angeboten wird, um diese dann manuell bei Bedarf ausführen zu können:

Filter

Der Filter in der benutzerdefinierten Aktion kann verwendet werden, falls die Ausführung der Aktion nur unter bestimmten Bedingungen Sinn ergibt. Beispielsweise könnte die benutzerdefinierte Aktion nur für ausgewählte Kontakte aus bestimmten Datenquellen oder bei bestimmten Gesprächszuständen sinnvoll sein. Mit gesetztem Filter wird die Aktion nur noch dann angeboten, wenn die dort definierten Bedingungen zutreffen. Beispiele für Filter finden Sie im Abschnitt Aktionsfilter.

Menüintegration

Jede benutzerdefinierte Aktion kann auch in die Menüs des Clients integriert werden. Damit kann die Aktion auch ohne spezielles Ereignis ausgeführt werden. Abhängig vom gesetztem Filter bzw. abhängig von den dort verwendeten Aktionsfeldern wird die Aktion in den entsprechenden Menüs angeboten. Haben Sie beispielsweise ein Kontaktfeld angegeben, wird die Aktion nur in Menüs mit Kontaktbezug verwendet, also in den Kontextmenüs der Kontakte, aber auch im Kontextmenü eines Journaleintrags mit Kontaktbezug. Ohne Filter ist die Aktion immer ausführbar und wird somit im Hauptmenü angeboten.

Gesprächsfensterintegration

Zusätzlich oder alternativ zur Menüintegration kann die Aktion auch im Gesprächsfenster als Schaltfläche eingebunden werden. Setzen Sie hierfür den Haken in der Übersichtsliste der benutzerdefinierten Aktionen.

Einrichten einer benutzerdefinierten Aktion

Jede benutzerdefinierte Aktion wird durch folgende Angaben festgelegt:

Aktionsname

Vergeben Sie hier einen Namen, der angezeigt wird. Dieser Name ist nur zu Ihrer Information und wird in die Liste der verfügbaren Aktionen auf der Einstellungsseite Verhalten eingetragen.

Applikation

Geben Sie hier den Pfad zu der Anwendung ein, die Sie ausführen wollen. Sie können auch ein Dokument

angeben, das geöffnet werden soll. Darüber hinaus können hier vorgegebene Feldnamen eingetragen werden, die bei Programmstart durch die entsprechenden Werte des Anrufs, Kontakts oder Termins ersetzt werden. Eine Übersicht finden Sie im Abschnitt Aktionsfelder.

Kommandozeile

Geben Sie hier ein, welche Kommandozeile dem Programm übergeben werden soll. Wie bei der Applikationszeile können hier ebenfalls vorgegebene Felder verwendet werden, die bei Programmstart durch die entsprechenden Werte des Anrufs, Kontakts oder Termins ersetzt werden. Eine Übersicht finden Sie im Abschnitt Aktionsfelder.

Verzeichnis

Das Verzeichnis in dem die Anwendung gestartet werden soll.

Modus

Hier können Sie angeben, wie das Programm gestartet werden soll (maximiert, minimiert, normal oder versteckt). Nicht jede Anwendung wertet dieses Kommando aus!

Beschreibung

Hierbei handelt es sich um einen Freitext, der bei der Gesprächsfensterintegration im Tooltip der Aktion angezeigt wird.

Symbol ändern

Hier können sie das Symbol festlegen, das bei der Menüintegration bzw. Gesprächsfensterintegration für diese Aktion angezeigt werden soll.

Beispiel:

Es soll eine benutzerdefinierte Aktion angelegt werden, die die Homepage des Anrufers automatisch öffnet.

1. Geben Sie der Aktion einen sprechenden Namen, z.B. "Webseite öffnen".
2. Tragen Sie in der Applikationszeile den vollständigen Pfad zu Ihrem Internet-Browser ein, z.B. "C:\Program Files (x86)\Mozilla Firefox\firefox.exe".
3. Als Parameter erwartet der Browser die URL der Internetseite, die geöffnet werden soll. Die URL wird von estos ProCall Attendant Console im Kontakt-Aktionsfeld "WebPageURL" zurückgegeben. Geben Sie in der Kommandozeile den Feldnamen "<Contact.WebPageURL>" ein oder klicken Sie auf "Feld hinzufügen" und wählen Sie den gleichnamigen Eintrag aus der Liste aus.
4. Das Ausführungsverzeichnis müssen Sie nicht angeben. Lassen Sie daher die Zeile "Verzeichnis" einfach frei.
5. Da der Browser mit der Homepage angezeigt werden soll, stellen Sie den Modus auf "Normal starten".

6.1.7 Hotkeys


Hinter dem Begriff Hotkey verbirgt sich die Möglichkeit, systemweite Tastenkombinationen zu definieren (auch in Kombination mit den Sondertasten Alt, Strg und Shift), die es ermöglichen Rufnummern aus nahezu allen Programmen heraus zu wählen bzw. ein Gespräch zu beenden (Hörer auflegen). Die Tastenkombination definieren Sie in diesem Einstellungsdialog. Mit der Taste Entfernen (Entf) löschen Sie den Hotkey.

Markierte Rufnummer wählen, sonst Kontaktsuche starten

Damit eine Rufnummer gewählt wird, muss die Rufnummer mit der Maus in dem entsprechenden (Windows®-)Fenster/-Applikation markiert sein. Wird keine wählbare Rufnummer markiert, so wird von estos ProCall Attendant Console versucht die Zeichen als einen Kontakt zu interpretieren und eine Kontaktsuche wird gestartet.



Den Hotkey können Sie auch in Outlook® selbst verwenden. So können Sie auch jede Rufnummer in einem Kontakt wählen indem Sie die Rufnummer markieren. Verwenden Sie den Hotkey auch um

	einen Kontakt in das Telefon Status Fenster zu übernehmen. Den Rückruf aus dem Journal können Sie auch mit dem Hotkey starten.
	Wählen aus einer Konsolen-Anwendung (DOS Fenster): Sollte das direkte markieren der Rufnummer mit der Maus nicht funktionieren, so aktivieren Sie zuvor den Bearbeitungsmodus der Konsole ([ALT]+[Leertaste]).

Diese Taste auch zum Annehmen benutzen





Ist diese Einstellung ausgewählt, so können Sie mit dem Hotkey, der zum Wählen benutzt wird auch ein Gespräch annehmen, sofern Ihr Telefon diese Funktion unterstützt.

Auflegen

Hier legen Sie den Hotkey zum Beenden der aktiven Verbindung fest.

Hauptfenster anzeigen

Hier lässt sich estos ProCall Attendant Console mit nur einem Tastendruck maximieren (falls Anwendung nur als Tray-Symbol angezeigt wird) oder in den Vordergrund holen (falls Anwendung durch andere Fenster verdeckt wird). Der Fokus wird dabei in das Sucheingabefeld gesetzt, so dass sofort mit einer Suche begonnen werden kann.

	Die eingestellten Hotkeys sind systemweite Tastenkombinationen, d.h. sie können nicht für zwei oder mehrere Applikationen identische Hotkeys vergeben.
	Das Wählen mit dem Hotkey verwendet die Windows® Zwischenablage und die Tastenkombination [STRG]+[C]. Der Inhalt der Zwischenablage kann dabei verändert und die Tastenkombination [STRG]+[C] nicht als Hotkey verwendet werden. Berücksichtigen Sie diese Einschränkungen bei der Benutzung dieser Funktion.
	Aus Anwendungen, welche mit höheren Rechten als estos ProCall Attendant Console gestartet wurden, können keine Rufnummern oder Kontakte übernommen werden. Wird in einer solchen Anwendung trotzdem die Hotkeytaste gedrückt, werden Sie jedoch nochmals mit einem Hinweis-Dialog erinnert. Diesen Hinweis kann estos ProCall Attendant Console allerdings nur anzeigen wenn der Hotkey zusammen mit der [STRG] oder [ALT] Taste verwendet wird (Windows®-Einschränkung).
	Lassen sich Rufnummern nicht wählen, so können fortgeschrittene Anwender versuchen, der anderen Applikation mehr Zeit zu geben, damit diese die Daten bereitstellen kann. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Funktionssteuerung über Windows® Registry.

6.1.8 Tastenkürzel (Shortcuts)

Zur Steigerung Ihrer Produktivität können Sie für bestimmte Funktionen der Applikation Tastenkürzel (engl. shortcuts) hinterlegen. Somit lassen sich bestimmte Aufgaben und Funktionen nur mit einem Tastendruck erreichen oder ausführen.

Alle verfügbaren Funktionen, welchen Sie eine Tastenkombination zuweisen können, sind in der Liste enthalten und nach Einheiten sortiert.

Eine Tastenkombination einer Funktion zuordnen:



Klicken Sie hierfür in die zweite Spalte so dass ein Eingabecursor erscheint. Jetzt drücken Sie einfach die gewünschte Tastenkombination.

Eine Tastenkombination löschen:

Hierfür steht der Knopf "Löschen" zur Verfügung oder - wenn Sie gerade dabei sind eine Tastenkombination zuzuordnen - drücken Sie einfach die Taste "Entfernen" [Entf].

Geänderte Tastenkürzel wieder auf den Standardwert zurücksetzen:

Hierfür stehen Ihnen die 2 Buttons mit der Aufschrift "Zurücksetzen" oder "Alle zurücksetzen" zur Verfügung.

	<p>Die Tastenkürzel von ausgegrauten Funktionen können nicht verändert werden. Dies kann folgende Gründe haben:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Die Tastenkombination wurde vom Hersteller vorgegeben 2. Die Tastenkombination wurde vom Systemadministrator per Gruppenrichtlinien vorgegeben
	<p>Sollte ein Tastenkürzel mit dem Hotkey einer anderen installierten Applikationen in Konflikt geraten, so definieren Sie eine neue Taste oder löschen die vordefinierte Tastenkombination.</p>

6.1.9 Standort

Die Standorteinstellungen enthalten alle notwendigen Informationen, um eine korrekte Wahl und eine korrekte Anzeige von Rufnummern zu ermöglichen. Wenn Sie eine Telefonanlage verwenden oder Ihr Telefon an eine Telefonanlage angeschlossen ist, sind diese Einstellungen besonders wichtig, da sonst keine externen Rufnummern gewählt werden können und die Anzeige der Rufnummern nicht korrekt funktionieren wird.

Die Einstellungen bezüglich Land, Vorwahl und Telefon bzw. Telefonanlage werden ausschließlich im estos UCServer konfiguriert und können daher im Client nicht geändert werden. Falls Ihnen mehrere Leitungen zugeordnet sind, beziehen sich die Standorteinstellungen immer auf die ausgewählte Standard-Leitung.




Sie können festlegen, in welchem Format Sie Rufnummern im estos ProCall Attendant Console angezeigt bekommen möchten. Interne Rufnummern werden hierbei immer in kurzem Format angezeigt.

Anschrift

Hier sollten Sie die Anschrift Ihres Standorts eintragen. Diese Informationen werden ausschließlich für die Landkarten-Funktion und die Routenplanung benötigt.

Landkarte/Routenplanung

Wählen Sie aus der Liste einen Dienst, den Sie für die Landkarten-Funktion und die Routenplanung verwenden wollen. Sie haben hierbei die Wahl, in welcher Sprache die Routeninformationen für Sie angezeigt werden.

	<p>Falls im Kontakt kein Ländername angegeben wurde, wird der Ländername Ihres Default-Standorts angenommen.</p>
	<p>Um eine Route zu einem Kontakt planen zu können, muss zu diesem Kontakt die komplette Adresse angegeben werden.</p>
	<p>Der Ländername im Kontakt muss ausgeschrieben sein. Ein "D" oder "de" für Deutschland genügt nicht. Der Ländername kann in den mehreren Sprachen angegeben sein, u.a. Deutsch, Englisch,</p>

Französisch oder Japanisch.

6.2 Standort

Die Standorteinstellungen ermöglichen die fehlerfreie Wahl und Anzeige von Rufnummern.

Nur mit korrekten Standorteinstellungen ist gewährleistet, dass externe Rufnummern gewählt werden können und Rufnummern richtig angezeigt werden.

Dieser Abschnitt der Hilfe beschreibt die einzelnen Konfigurationsparameter in den Standorteinstellungen. Wird lediglich ein Standort abgebildet liefern die folgenden Seiten alle nötigen Informationen für die Konfiguration. Müssen mehrere vernetzte Standorte eingerichtet werden sind in den Standortkonzepten alle Hinweise für spezielle Konfigurationsszenarien zu finden.

Land/Region

Wählen Sie hier aus der Liste das Land aus, in dem Sie sich befinden.

Vorwahl

Geben Sie hier die Vorwahl Ihres Ortsnetzes ein. Dies ist z.B. 030 für Berlin oder 44 für Zürich (Schweiz). Die führende "0" ist dabei nicht notwendig und wird vom System beim Übernehmen der Einstellungen entfernt.

Erweiterte Einstellungen anzeigen

Die Standorteinstellungen haben sehr viele Optionen die nur in besonderen Fällen benötigt werden. Einstellungen die für den regulären Betrieb nicht zwingend erforderlich sind werden vom Wizard nicht angezeigt.

Die erweiterten Einstellungen beinhalten:

- Regeln für die Erkennung interner und externe Rufnummern
- Regeln für die Formatierung von Leitungsrufnummern
- Spezielle Formatierung von Rufnummern die vom Telefonsystem gemeldet werden
- Spezielle Formatierung von Rufnummern die zur Wahl an das Telefonsystem übergeben werden
- Least Cost Routing
- Vanity Rufnummern

6.2.1.1 Formatierung

Diese Regeln werden auf Rufnummern angewendet, die vom TAPI Treiber des Telefonsystems gemeldet werden.

In allen Feldern können Sie mehrere Amtskennziffern, durch Kommata getrennt, angeben. Normalerweise sind die abzuschneidenden Amtskennziffern identisch (Default Wert: 0).

Amtskennziffern entfernen bei Rufnummern

- **die als ankommend gemeldet werden**
Geben Sie hier die Amtskennziffern ein, die bei ankommenden Anrufen von der Rufnummer entfernt werden sollen.
- **die als abgehend gemeldet werden**
Geben Sie hier die Amtskennziffern ein, die bei abgehenden Anrufen von der Rufnummer entfernt werden sollen.

- **die als Rufumleitung gemeldet werden**
Geben Sie hier die Amtskennziffern ein, die bei in der Telefonanlage gesetzten Rufumleitungen von der Rufnummer entfernt werden sollen.

Amtskennziffern entfernen bei ConnectedID

- **die als ankommend gemeldet wird**
Geben Sie hier die Amtskennziffern ein, die bei ankommenden verbundenen Gesprächen von der Rufnummer entfernt werden sollen.
- **die als abgehend gemeldet wird**
Geben Sie hier die Amtskennziffern ein, die bei abgehenden verbundenen Gesprächen von der Rufnummer entfernt werden sollen.
- **ConnectedID ignorieren**
Wenn der Treiber des Telefonsystems für die ConnectedID inkonsistente Rufnummerformate meldet (verschiedene Formen der Amtskennziffer für ankommende, abgehende oder weitervermittelte Gespräche) müssen Sie die ConnectedID ignorieren. Dadurch bedingt sehen Sie bei verschiedenen Gesprächsszenarios nicht mehr den tatsächlichen Gesprächspartner sondern nur die Rufnummer des gerufenen bzw. anrufenden Teilnehmers.
Diese Option ist die letzte Möglichkeit inkonsistente Rufnummern des Treibers abzufangen. Versuchen Sie bitte zuerst die gemeldeten Rufnummern durch Konfiguration des Treibers bzw. des Telefonsystems konsistent zu machen! **Setzen Sie diese Option nur im Bedarfsfall!**

6.2.1.2 Amtskennziffern

Abgehende PC Wahl

Eine Amtskennziffer ist die Ziffer, die Sie am Telefon wählen müssen, um ein externes Gespräch zu führen. Auch bei automatischer Amtsholung am Telefon kann die Eingabe dieser Ziffer für eine Wahl aus ProCall erforderlich sein. Normalerweise sind die folgenden Amtskennziffertypen identisch (Default Wert: 0).

- **Amtskennziffer Ortsgespräche**
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Gespräche im eigenen Ort benötigen.
- **Amtskennziffer Inland**
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Gespräche im eigenen Land benötigen.
- **Amtskennziffer Ausland**
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Gespräche ins Ausland benötigen.
- **Amtskennziffer Privatgespräch**
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Privatgespräche benötigen. Hier können auch die Platzhalter e,E,u,U (siehe Projekte) verwendet werden.
- **Amtskennziffer für das Setzen von Rufumleitungen**
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Rufumleitungen benötigen.

Amtskennziffern ermitteln...

Der Assistent unterstützt Sie bei der Ermittlung der Amtskennziffern. Sie benötigen hierzu Zugriff auf ein Telefon am Standort und ein externes Telefon (Mobiltelefon). Wenn Sie sich bezüglich der Amtskennziffern nicht sicher sind starten Sie den Assistenten und folgen Sie den Anweisungen des Wizards. Alle Einstellungen bezüglich der Amtskennziffern werden dann automatisch vorgenommen.

6.2.2 Erweitert

Basisdienste

Rufnummernformat PC-Wahl

Diese Option bestimmt das Rufnummernformat für die abgehende Wahl. In diesem Format werden Rufnummern an die Telefonanlage übertragen.

- Wahlregeln anwenden (Standard)
Rufnummern werden immer mit dem Wahlregeln formatiert.
- Immer international superkanonisch/E.164
Rufnummern werden immer in das superkanonische Rufnummernformat (z.B. +49891234567) umgewandelt bevor diese an die Telefonanlage gesendet werden. Aktivieren Sie diese Option nur, falls Telefonanlage und der TAPI Treiber dieses Rufnummernformat unterstützt.

Im Ortsnetz immer mit Vorwahl wählen

Wenn für Rufe im eigenen Ortsnetz die Ortsnetzvorwahl gewählt werden muss ist diese Option zu aktivieren. IP-Centrix Anbieter verlangen unter Umständen die Wahl mit der entsprechenden Vorwahl.

Nebenstellenummern auto. nachwählen

Ist eine zu wählende Rufnummer länger als die maximale Rufnummernlänge im entsprechenden Zielland wird die Rufnummer geteilt, der erste Block direkt gewählt, der zweite Rufnummernanteil als DTMF nach dem Verbindungsaufbau nachgewählt. Dies betrifft aktuell die Länder USA, Russland und Taiwan. Die maximale Rufnummernlänge wird über die countries.xml und cities.xml definiert. Ist die Option deaktiviert muss sich das verwendete Telefonesystem um diese Abstraktion kümmern.

Rufnummern vor der Wahl verkürzen

Verkürzt lange Rufnummern anderer Standorte vor der Wahl auf die DDI Rufnummer. Die hierzu ermittelten Regeln werden unter PC-Wahl angezeigt. Wenn Sie für die Wahl zwischen den Standorten Quervernetzungs-kennziffern benötigen müssen Sie die Regeln unter PC-Wahl manuell konfigurieren.

6.2.3 Telefonanlage

Standort verwendet Telefonanlage

Aktivieren Sie die Option wenn der Standort über eine Telefonanlage verfügt.

Amtszugang

Wählen Sie hier die Form des Amtszuganges: Anlagenanschlussmodus (Eigener Rufnummernblock) oder Mehrgerätemodus (Rufnummern, die Sie auf interne Teilnehmer abbilden).

Anlagenrufnummer (nur bei Anlagenanschluss)

Wenn Sie einen Anlagenanschluss mit Durchwahlen haben, so geben Sie hier die Stammmnummer des Anlagenanschlusses ein. Wenn Sie z.B. die Rufnummer +49 (30) 12345-222 haben, so ist die Anlagenrufnummer die 12345.

Durchwahlnummern (DDI - Direct Dialing In) (nur bei Anlagenanschluss)

Wenn alle Durchwahlnummern die gleiche Länge besitzen konfigurieren Sie einen Durchwahlnummernraum. Wenn Durchwahlen mit unterschiedlichen Längen verwendet werden konfigurieren Sie Durchwahlnummernpräfixe.

Durchwahlnummernraum

Geben Sie hier bitte den Durchwahlnummernblock ein unter dem Sie auf dem öffentlichen Telefonnetz erreichbar sind. Wenn Sie z.B. mit Ihrem Anlagenanschluss die Rufnummern +49 (30) 12345-30 bis +49 (30) 12345-69 haben, so geben Sie "von 30 bis 69" ein. Wenn der gesamte interne Rufnummernbereich von außen erreichbar ist geben Sie bei dreistelligen Durchwahlnummern "von 100 bis 999" ein. Alle internen Rufnummern, die in diesem Bereich liegen können damit automatisch als externe internationale Rufnummern dargestellt werden.

Durchwahlnummernpräfix

Geben Sie hier bitte die kleinste und größte 1. Ziffer der von außen erreichbaren Nebenstellen an. Wenn Sie z.B. an Ihrem Anlagenanschluss die internen Nebenstellen 20, 300-499 und 5000 verwenden, konfigurieren Sie den ersten Präfix mit 2 den zweiten mit 5. Die Länge interner Rufnummern konfigurieren Sie mit 2 bis 4. Abhängig von der Länge interner Rufnummern ermittelt das System welche Rufnummern sich als externe internationale Rufnummer darstellen lassen.

Länge interner Rufnummern

Geben Sie hier die Längen der kürzesten und längsten internen Nebenstellennummern an. Wenn alle Nebenstellen die gleiche Rufnummernlänge z.B. 121 haben, so geben Sie in beiden Feldern eine "3" ein.

Rufnummernformat Nebenstelle

externe Rufnummern: Zeigt die internationalen Rufnummern des Standortes (nur bei Anlagenanschluss).

interne Rufnummern: Zeigt die interne Rufnummer des Standortes.

6.2.4 Least Cost Routing

Unter Least Cost Routing (LCR) versteht man die automatische Auswahl des günstigsten Call-by-Call Anbieters für ein Telefongespräch. Damit ProCall Attendant Console LCR anbieten kann müssen Regeln konfiguriert werden. Diese können Wahlweise manuell angelegt oder von verschiedenen Web-Diensten importiert werden.

Informationen zu verschiedenen Anbietern von LCR-Tabellen sind im Internet unter www.estos.de/produkte/unified-communications/procall4plusenterprise/lcr.html hinterlegt.

- **Provider**
Die Liste der Provider enthält alle hinterlegten Call-by-Call Provider mit deren Netzvorwahl.
- **Zonen**
Die Liste der Zonen enthält alle Tarifzonen die für das Least Cost Routing unterschieden werden sollen.
- **Zuordnung der Zonen zu Providern**
Durch die Zuordnung der Provider weiß das System wann es welchen Provider verwenden muss. Neben der Unterscheidung der Wochentage (Montag-Freitag/Samstag/Sonntag) können die Provider in Abhängigkeit der Uhrzeit den konfigurierten Zonen zugewiesen werden.

Zurücksetzen

Löscht die gesamten LCR Einstellungen.

Importieren und Exportieren

Die LCR-Einstellungen können im- und exportieren werden. Hierbei werden folgende Formate unterstützt:

- Eigenes LCR-Datenformat (*.lcrxml)
- Agfeo LCR-Datenformat (*.lcr)
Für Deutschland können LCR-Daten in diesem Format von einigen Anbietern im Internet bezogen werden.

6.2.4.1 Zuordnung

Jede Zone kann einem Provider zugeordnet werden. Diese Zuordnung erfolgt separat für Montag bis Freitag, Samstag und Sonntag. Für jeden dieser Tage können zu verschiedenen Uhrzeiten unterschiedliche Provider verwendet werden.

In der Tabelle ist nach rechts die Uhrzeit (in 48 halben Stunden) aufgetragen. Nach unten sind die konfigurierten Zonen aufgelistet. Jede Zelle der Tabelle zeigt an, welcher Provider für die Zone zu der jeweiligen Uhrzeit verwendet wird.

Wählen Sie zunächst den Provider aus. Klicken Sie anschließend in die Tabelle bei den Zonen und Uhrzeiten zu denen der Provider verwendet werden soll.

6.2.4.2 Provider

Ein Provider ist ein Anbieter von Call-by-Call Telekommunikationsdiensten. Um einen solchen Provider bei einem Telefongespräch zu verwenden, wird die Netzwahl des Providers vor der Rufnummer gewählt.

Beispiele für Deutschland

Provider	Netzwahl
Arcor	01070
Tele2	01013

6.2.4.3 Zonen

Eine Zone entspricht einer Liste von Rufnummern, die zu einem bestimmten Tarif angerufen werden können. Jeder Zone kann anschließend Tages und Uhrzeitabhängig ein Provider zugeordnet werden.

Zonen Name

Beschreibender Name für eine Zone. z.B. Fern oder Mobilfunk.

Liste der Vorwahlen

Alle Rufnummern, die mit den in der Liste eingegebenen Ziffern beginnen gehören zu dieser Zone. Die Rufnummern werden bei der Verarbeitung der Wahlregeln verglichen. Die Eingabe muss superkanonisch (z.B. "+49171") erfolgen.

Beispiele

Vorwahl	Bedeutung
+49	Alle Rufnummern, die mit +49 beginnen, also alle Rufnummern (außer Sondernummern) in Deutschland.
+1905	Alle Rufnummern, die mit +1905 beginnen, also alle in Toronto, Kanada.
+4917	Alle Rufnummern, die mit +4917 beginnen, also alle Mobilfunknummern mit den Vorwahlen 017x in Deutschland.

Hinweise

Typischerweise werden Zonen für Ortsgespräche, Ferngespräche, und Mobilfunknetze konfiguriert, sowie mehrere Zonen für andere Länder.

Vorrang von längeren Vorwahlen

Falls es mehrere konfigurierte Vorwahlen in unterschiedlichen Zonen gibt die auf die Rufnummer passen, so wird die Zone verwendet, bei der die Vorwahl eine größere Anzahl von Ziffern hat.

Beispiel: Es wird die Rufnummer +4917123456789 gewählt. Ist in der Zone 1 +4917 eingetragen, in der Zone 2 +49171, so wird die Zone 2 verwendet, da hier mehr Ziffern übereinstimmen.

Vorrang von Zonen ohne Provider

Falls es mehrere konfigurierte Vorwahlen in unterschiedlichen Zonen gibt, die exakt identisch sind und eine der Zonen hat keinen Provider zugeordnet, so hat die Zone ohne Provider Vorrang.

6.2.4.4 Leitungsrufnummern

Das Regelwerk erlaubt das Erkennen von Rufnummern auf Basis von regulären Ausdrücken oder des direkten Vergleiches, je Eintrag einzeln konfigurierbar. In der Spalte "Ersetzen durch:" wird die Rufnummer automatisch entsprechend ersetzt. Die Rufnummer sollte nach der Formatierung in der superkanonischen Notation vorliegen. Die konfigurierten Regeln werden der Reihe nach von oben nach unten bis zum ersten Treffer abgearbeitet.

Prüfen

Sie können die konfigurierten Regeln sofort prüfen. Geben Sie im Rufnummernfeld einen entsprechenden Ausdruck ein. In der Ausgabezeile sehen Sie ob die Rufnummer erkannt wurde, bzw. wie diese umgesetzt wurde. Die Regel welche für die Erkennung/Formatierung verwendet wurde wird hervorgehoben.

➔	<p>Anwendungsfälle für die Verwendung von Regeln zur Leitungsrufnummern anpassung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rufnummern mit Quervernetzungs-kennziffern (Cisco) • Abweichender interner/externe Rufnummernraum (Leitungen tragen nicht die DDI Rufnummern sondern interne Leitungsidentifizier).
➔	<p>Wenn ein umfangreicheres Regelwerk eingerichtet werden soll können die Listen außerhalb des Admin gepflegt werden. Vorhandene Regeln können als XML oder CSV Datei exportiert, entsprechend angepasst und wieder importiert werden.</p>

6.2.5 Projekte

Der estos UCServer erlaubt es dem Benutzer, Gespräche zu vorher definierten Projekten zuzuordnen, bestimmte Kennziffern bei einer Wahl an das Telefonsystem zu senden oder Gespräche als Privatgespräche zu kennzeichnen.

Kennziffern kommen beispielsweise bei der gezielten Amtsbelegung, bei der Einleitung von Privatgesprächen oder zur Wahl einer Projektkennziffer zum Einsatz. Sie können hier mehrere Kennziffern festlegen und mit Namen versehen. Diese können dann im Gesprächsfenster verwendet werden. Ausgewählte Projekte werden im Journal auf dem estos UCServer gespeichert.

Es gibt zwei Verwendungen für Kennziffern:

- Kennziffern für die Wahl. Diese werden an die Telefonanlage übergeben und aktivieren dort bestimmte Leistungsmerkmale, bevor der Anruf beginnt.
- Kennziffern für das Journal. Diese werden serverseitig im Journal für das Gespräch hinterlegt und erlauben so später z.B. eine Abrechnung nach Projekten.

Projekte definieren

1. Geben Sie in der Spalte **Name** einen lesbaren Namen für das Projekt ein. Dieser Name erscheint später u.a. im Gesprächsfenster und Journal.
2. Tragen Sie die **Kennziffer** in der gleichnamigen Spalte ein, die vor der eigentlichen Rufnummer gewählt wird.

Hierbei gelten folgende Regeln

Zeichen	Verwendung
0-9 * #	Ziffern die normal gewählt werden.
C	An dieser Stelle wird darauf gewartet, dass die Gegenstelle den Ruf annimmt.
e, E	Platzhalter für die Eingabe einer Pin. Bei "E" ist die Anzahl der Ziffern für die Eingabe nicht von Bedeutung. Bei "e" wird die Anzahl der Ziffern über die Anzahl der Buchstaben definiert ("eee" für drei Ziffern).
u, U	Platzhalter für die Eingabe einer Benutzerkennung. Bei "U" ist die Anzahl der Ziffern für die Eingabe nicht von Bedeutung. Bei "u" wird die Anzahl der Ziffern über die Anzahl der Buchstaben definiert (uuu für drei Ziffern).
p, P	Wahlpause: p für 0,5 Sekunden, P für 1 Sekunde.
N	Platzhalter für die zu wählende Nummer. Wenn der Platzhalter nicht angegeben wird, steht die Nummer automatisch am Ende angefügt.
J	Definiert, wenn vorhanden, dass die vom Benutzer eingegebene Benutzerkennung und Pin im Journaleintrag hinterlegt wird.
X	Definiert, wenn vorhanden, dass die zu wählende Rufnummer mit Amtsholung gewählt werden soll. Fehlt das "X" wird die Rufnummer in nationalen Format gewählt (03012345678).

3. Wählen Sie eine der folgenden **Optionen**, die für das Projekt gelten soll:
- Nur Journaleintrag:** Diese Kennziffer wird nicht zum Telefon geschickt, sondern lediglich im Journal gespeichert.
 - Wählen und Journaleintrag:** Diese Kennziffer wird sowohl für die abgehende Wahl verwendet als auch im Journaleintrag hinterlegt
 - Nur wählen:** Die Kennziffer wird nur für die Wahl verwendet
 - Wahl Privatgespräch:** Hierbei wird die "Amtskennziffer für Privatgespräch" verwendet (siehe Amtskennziffern). Diese kann nötig sein um private Gespräche zu führen, je nach Telefonanlage und Konfiguration. Die Telefonnummer eines Privatgesprächs ist für andere nicht sichtbar und wird auch im Journal zusätzlich markiert.

Beispiele für die Verwendung

- Nur für das Journal:
Sie wollen Projektkennziffern zu Gesprächen zuordnen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie z. B. "Projekt Test" nennen und geben Sie dem die Kennziffer "12345". Als Option wird "Nur Journaleintrag" ausgewählt. Die Kennziffern werden nur serverseitig protokolliert.
- Gezielte Amtsholung:
Angenommen Sie haben eine normale Amtsholung mit einer "0" und ein weiteres Amt, das Sie mit der "80" erreichen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie "Amt2" nennen. Als Rufnummer geben Sie die 80 ein. Als Option stellen Sie "Nur wählen" ein.

- **Projektkennziffer wählen:**
Angenommen Sie können die Projektkennziffer "4444" am Telefon mit der Kombination *604444# wählen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie "Aktuelles Projekt" nennen. Als Rufnummer geben Sie die *604444#X ein. Das X bedeutet, dass nach der Projektkennziffer noch eine Amtsholung erfolgen muss. Damit können Sie dann auch interne Gespräche mit dieser Projektkennziffer führen.
- **Privatgespräch 1. Beispiel:**
Angenommen Sie können am Telefon ein Privatgespräch mit Ihrer persönlichen Pin "1234" durch die Kombination *601234# wählen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie "Privat" nennen. Als Rufnummer geben Sie die *60eeee#X ein. Das "X" bedeutet, dass nach der Kennziffer noch eine Amtsholung erfolgen muss. Damit können Sie dann auch interne Gespräche mit dieser Kennziffer führen. Die "eeee" bedeuten, dass Sie noch eine 4-stellige Pin eingeben müssen. Wenn Sie im Gesprächsfenster mit dieser Einstellung dann wählen, werden Sie zur Eingabe dieser Pin aufgefordert. Sie können selbstverständlich die Pin für das Privatgespräch auch direkt hier eingeben, also "*601234#" (wenn kein anderer Zugang zu Ihrem Computer hat).
- **Privatgespräch 2. Beispiel:**
Angenommen Sie können am Telefon ein Privatgespräch mit Ihrer persönlichen Pin "1234" durch die Kombination 51234 wählen. Nach Eingabe der Pin müssen Sie keine Amtsholung mehr wählen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie "Privat" nennen. Als Rufnummer geben Sie die 5eeee ein. Diesmal wurde kein X verwendet (keine Amtsholung mehr nach der Kennziffer). Die "eeee" bedeuten, dass Sie noch eine 4-stellige Pin eingeben müssen. Wenn Sie im Gesprächsfenster mit dieser Einstellung dann wählen, werden Sie zur Eingabe dieser Pin aufgefordert. Sie können selbstverständlich die Pin für das Privatgespräch auch direkt hier eingeben, also "51234".
- **Beispiel für einen Callingcardprovider:**
Mit den Regeln können Sie die Anwahl eines Callingcardproviders für Privatgespräche abwickeln. Tragen Sie die vom Callingcardprovider erforderliche Rufnummernform im Feld Projektkennziffer ein.
Bsp: 0080012345678CP#eeeeeeee#uuuu#N#
Der Callingcardprovider wird über die Rufnummer 0080012345678 angerufen. Nachdem der Ruf beantwortet wurde wird eine Sekunde gewartet, anschließend die 8 -stellige Benutzer-ID und danach das 4-stellige Passwort, gefolgt von der zu wählenden Nummer übermittelt. Die Platzhalter für "e" und "u" werden im Client vom Benutzer abgefragt. Benutzerkennung und Pin können am Client auf Wunsch gespeichert werden.
Die Nachwahl von Ziffern nach einer Pause bzw. dem Warten auf die Beantwortung durch die Gegenstelle wird über DTMF Töne realisiert. Dies ist nur möglich wenn Ihr TAPI-Treiber dieses Leistungsmerkmal unterstützt.

6.2.6 Regeln prüfen

Sie können hier das konfigurierte Regelwerk bequem prüfen. Geben Sie eine Rufnummer ein und prüfen Sie ob die Rufnummer korrekt für die Anzeige oder zur Wahl aufbereitet wird.

Formatieren zum Wählen

Formatiert eine Rufnummer die zur Wahl an die Telefonlage übertragen wird. Die Formatierung durchläuft hierbei folgende Schritte.

Formatieren für Rufumleitung

Formatiert eine Rufnummer die zum Setzen einer Rufumleitung an die Telefonlage übertragen wird. Die Formatierung durchläuft hierbei folgende Schritte.

Formatieren für die Anzeige

Formatiert eine Rufnummer für die Anzeige.

ConnectedID abgehend

Formatiert die vom Treiber gemeldete abgehende ConnectedID. Die Formatierung durchläuft hierbei folgende Schritte.

ConnectedID ankommend

Formatiert die vom Treiber gemeldete ankommende ConnectedID. Die Formatierung durchläuft hierbei folgende Schritte.

CallerID

Formatiert die vom Treiber gemeldete CallerID. Die Formatierung durchläuft hierbei folgende Schritte.

CalledID

Formatiert die vom Treiber gemeldete CalledID. Die Formatierung durchläuft hierbei folgende Schritte.

Rufumleitung

Formatiert die vom Treiber gemeldete Rufnummer einer Rufumleitung. Die Formatierung durchläuft hierbei folgende Schritte.

6.2.7 Ortskennzahlregeln

Diese Einstellungen werden nur für Länder in Nord Amerika benötigt.

Die Ortskennzahlregeln bestimmen Wahlregel, die bei der Anwahl einer Rufnummer im Nordamerikanischen Nummerierungsplan (NANP) angewendet werden müssen. Je nachdem in welcher Entfernung sich die Zielrufnummer vom eigenen Standort befindet, muss die Rufnummer anders gewählt werden. Kostenlose Rufe müssen anders gewählt werden als kostenpflichtige.

Welche Wahlregeln angewendet werden, wird über die Zielrufnummer entschieden. Dabei ist die Vorwahl der Rufnummer und die darauf folgenden drei Ziffern entscheidend.

Eigene Vorwahl

Gespräche im eigenen Ortsnetz können kostenfrei und kostenpflichtig sein. Konfigurieren Sie, welche Wahlregeln angewendet werden müssen.

- Alle Gespräche im eigenen Ortsnetz sind kostenfrei
Rufnummern mit der selben Vorwahl werden immer mit der Wahlregel *Ortsgespräch* gewählt.
- Es gibt Gespräche im eigenen Ortsnetz die kostenpflichtig sind.
Falls es Rufnummern mit der eigenen Vorwahl gibt die kostenpflichtig sind, wählen Sie die Wahlregel *Ortsgespräch (kostenpflichtig)*.
 - Kostenpflichtige Rufnummern konfigurieren
Konfigurieren Sie die Vorwahlregeln bei denen Rufe mit der Wahlregel *Ortsgespräch (kostenpflichtig)* gewählt werden müssen. Alle anderen Rufnummern im eigenen Ortsnetz werden mit der Wahlregel *Ortsgespräch* gewählt.
 - Kostenfreie Rufnummern konfigurieren
Konfigurieren Sie die Vorwahlregeln bei denen Rufe mit der Wahlregel *Ortsgespräch* gewählt werden müssen. Alle anderen Rufnummern im eigenen Ortsnetz werden mit der Wahlregel *Ortsgespräch (kostenpflichtig)* gewählt.

Andere Vorwahlen

Gespräche zu anderen Vorwahlen können kostenfrei sein. Konfigurieren Sie, welche Wahlregeln angewendet werden müssen.

- Alle Gespräche in andere Ortsnetze sind Ferngespräche
Rufnummern mit einer anderen Vorwahl werden immer mit der Wahlregel *Ferngespräch* gewählt.
- Es gibt Gespräche in andere Ortsnetze, die kostenfrei sind
Falls es Rufnummern mit einer anderen Vorwahl gibt, die kostenfrei sind und mit der Wahlregel *Ortsgespräch andere Vorwahl* gewählt werden müssen, schalten Sie diese Option ein. Konfigurieren Sie die Vorwahlregeln bei denen Rufe mit der Wahlregel *Ortsgespräch andere Vorwahl* gewählt werden müssen.

Automatische Konfiguration

Diese Wahlregeln können automatisch über das Internet abgerufen werden. Dazu wird der Anbieter <http://www.localcallingguide.com> verwendet. Überprüfen Sie bitte immer die Richtigkeit der importierten Daten, es wird keine Garantie für eine Vollständigkeit übernommen. Falls dieser Dienst nicht verfügbar ist, müssen die Regeln manuell konfiguriert werden.

Informationen, welche Rufnummern vom Ihrem Standort aus als Ortsgespräche gewählt werden müssen, erhalten Sie von Ihrer Telefongesellschaft.

6.2.8 Vorwahlregel

Diese Einstellungen werden nur für Länder in Nord Amerika benötigt.

Mit einer Vorwahlregel wird eine Reihe von Rufnummern festgelegt, die mit einer bestimmten Wahlregel gewählt werden müssen.

Eine Telefonnummer besteht aus einer Vorwahl und einer (Teilnehmer-) Rufnummer. Die ersten Ziffern der Rufnummer werden hier als Präfix bezeichnet.

Vorwahl

Geben Sie die Vorwahl ein, für die diese Regel gelten soll.

Liste der Präfixe

Sie können hier eine Liste von Präfixen eingeben. Falls einer dieser Präfixe mit der zu wählenden Rufnummer übereinstimmt, gilt diese Regel.

Beispiel

Eine Rufnummer, die diese Regel erfüllen soll lautet: +1 (202) 333-5678

Geben Sie als Vorwahl "202" ein

Geben Sie als Präfix "333" ein

6.2.9 Standort Konzepte

In den Standort Konzepten werden Konfigurationsmöglichkeiten für Systeme mit mehreren Standorten aufgezeigt. Handelt es sich bei dem abzubildenden Telefonsystem um einen einzelnen Standort, konfigurieren Sie diesen auf Basis der Standorteinstellungen. Sind mehrere vernetzte Standorte abzudecken versuchen Sie das System in einen der folgenden Punkte einzuordnen:

- **Konsistenter Rufnummernraum:**
 - interne Rufnummer entspricht der DDI
 - interne Rufnummern sind nicht mehrfach vergeben
 - Rufnummern der Standorte lassen sich in Blöcke unterteilen
 - Nebenstellen können standortübergreifend kurz gewählt werden (in Verbindung mit einer Quervernetzungskennziffer oder ohne)

- Konfigurieren Sie die einzelnen Standorte auf Basis der Eckdaten des jeweiligen Standortes.
 - Aktivieren Sie in den erweiterten Standorteinstellungen *Standortvernetzung aktivieren* und *Rufnummern anderer Standort ermitteln*.
 - Sofern das direkte Wählen einer kurzen Rufnummer standortübergreifend möglich ist aktivieren Sie zusätzlich *Rufnummern vor der Wahl verkürzen*. Sollte die Wahl nur über Quervernetzungskennziffern möglich sein sind entsprechende Regeln manuell unter PC-Wahl zu konfigurieren. Alternativ kann das Telefonsystem die Umsetzung der zu wählenden Rufnummern übernehmen.
- **Willkürlicher Rufnummernraum:**
 - interne Rufnummer entspricht nicht der DDI
 - interne Rufnummern können mehrfach vergeben sein

- Rufnummern der Standorte lassen sich nicht in Blöcke unterteilen

Bei einem willkürlichen Rufnummernraum und bei abweichenden Rufnummern (DDI/intern) müssen in den Standorten die jeweiligen Umsetzungen von interne Rufnummer auf vollkanonische Amtsrufnummer erfolgen. Tragen Sie hierzu die Übersetzungen in Regeln intern ein. Aus der internen Rufnummer kann so die vollkanonische Repräsentierung für die Suche in den angebotenen Datenbeständen erfolgen. Umgekehrt kann die vollkanonische Rufnummer vor der Wahl auf die interne Nebenstellenummer verkürzt werden. Die hierfür notwendigen Regeln sind unter PC-Wahl einzutragen.

6.2.9.1 Wahlregeln

Die Wahlregeln beeinflussen die Formatierung der Rufnummern bei einer Wahl vom PC aus.

Die Formatierung der Rufnummer erfolgt in dieser Reihenfolge:

- 1. Formatierung**
Es werden alle Zeichen außer + * # 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z entfernt. Alle Buchstaben werden in Großbuchstaben umgewandelt.
- 2. Erkennung von Vanity-Rufnummern**
Enthält die Rufnummer eine der konfigurierten Vanity-Vorwahlen und sind die darauf folgenden Buchstaben nach den Regeln der ITU E.161 gültig, so erfolgt zunächst eine Konvertierung der Rufnummer in wählbare Ziffern.
- 3. Weitere Formatierung**
Es werden alle Zeichen außer + * # 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 entfernt.
- 4. Erkennung spezieller Rufnummern**
Auf Basis der specialnumbers.xml wird ermittelt ob es sich um eine spezielle Rufnummer (in der Regel Notrufnummer) handelt. Falls die Rufnummer in der xml Datei hinterlegt ist wird diese ohne weitere Formatierung extern gewählt.
- 5. Erkennung spezieller externer Rufnummern**
Es wird anhand der der Regeln für externe Rufnummern entschieden, ob es sich um eine externe Rufnummer handelt. Falls eine externe Rufnummer erkannt wurde, wird diese ohne weitere Formatierung extern gewählt.
- 6. Erkennung interner Rufnummern**
Es wird anhand der Regeln für interne Rufnummern entschieden, ob es sich um eine interne Rufnummer im System handelt. Falls eine interne Rufnummer erkannt wurde, wird diese ohne weitere Formatierung gewählt.
- 7. Vereinheitlichung der Rufnummer**
Die Rufnummer wird nun in das superkanonische Rufnummernformat umgewandelt.
- 8. Übernahme von Projekteinstellungen**
Wurde die Wahl in Verbindung mit einer über die Telefonanlage zu wählenden Projektkennziffer initiiert wird diese jetzt auf die zu wählende Rufnummer angewendet.
- 9. Umsetzung externer Rufnummern in interne Rufnummern**
Falls Sie eine Anlagenrufnummer (Anlagenanschluss) konfiguriert haben, wird geprüft, ob die Rufnummer eine interne Rufnummer ist. Falls eine interne Rufnummer erkannt wurde, wird die Rufnummer verkürzt.
- 10. Anwenden der "Regeln PC Wahl"**
Die Rufnummer durchläuft die speziellen Regeln für PC Wahl.
- 11. Verkürzen langer Rufnummern anderer Standorte**
Sofern Sie in der Standortvernetzung konfiguriert haben das superkanonische Rufnummern anderer Standorte auf deren DDI Rufnummer verkürzt werden sollen wird die Rufnummer jetzt entsprechend verkürzt.
- 12. Umwandlung in wählbare Rufnummer**
Die Rufnummer wird nach den Regeln des konfigurierten Landes in eine wählbare Rufnummer umformatiert. Die Wahlregeln der Länder sind in einer Konfigurationsdatei *countries.xml* hinterlegt.

13. **Anwenden der Amtskennziffern**
Wenn die Rufnummer bisher nicht als interne Rufnummer identifiziert wurde werden jetzt die passende Amtskennziffer vorangestellt.
14. **Anwenden der Regeln PC Wahl Final**
Direkt bevor die Rufnummer an die Telefonanlage gesendet wird, werden die Regeln PC Wahl Final angewendet.
15. **Anwahl der Rufnummer**
Die Rufnummer wird an die Telefonanlage gesendet.



Rufnummer ohne Anwendung von Wahlregeln direkt wählen
Durch Voranstellen eines ! kann die Anwendung der Wahlregeln unterdrückt werden. Die Rufnummer wird dann ohne jegliche Formatierung direkt dem Treiber des Telefonsystems übergeben.

4

6.2.9.2 Rufnummernformatierung

Eine Rufnummer, die von der Telefonanlage an den PC gemeldet wird muss vor der weiteren Verarbeitung entsprechend formatiert werden. ProCall Attendant Console arbeitet intern wo immer möglich mit superkanonischen Rufnummern.

Die Formatierung der Rufnummer erfolgt in dieser Reihenfolge:

1. **Formatierung**
Es werden alle Zeichen außer + * # 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 entfernt.
2. **Anwenden der Regeln Formatierung**
Die Regeln aus Regeln Formatierung werden angewendet. Abhängig ob es sich um eine ankommend oder abgehend gemeldete Rufnummer handelt werden entsprechend die hinterlegte Regeln verwendet. Es wird anschließend mit der evtl. modifizierten Rufnummer weitergearbeitet. Wurde die Rufnummer durch die Regeln bereits in die superkanonische Notation gebracht entfallen die folgenden Schritte.
3. **Entfernen der Amtskennziffern**
Falls vorhanden, werden Amtskennziffern entfernt. Wurde eine Amtskennziffer gefunden, so wird die Rufnummer als externe Rufnummer behandelt.
4. **Erkennung interner Rufnummern**
Sofern im vorherigen Schritt keine Amtskennziffer entfernt wurde werden der Reihen nach folgende Überprüfungen durchgeführt. Sobald eine Prüfung zur Rufnummer passt wird abgebrochen und die Rufnummer entsprechend intern bzw. extern behandelt. Einzelne Regeln erlauben die Modifikation der Rufnummer. Sofern die Rufnummer hierbei modifiziert wurde entfällt die abschließende Normierung der Rufnummer.
 - Erkennung spezieller externen Rufnummer -> Rufnummer ist extern
 - Rufnummer im DDI Rufnummernraum -> Rufnummer ist intern
 - Erkennung spezieller internen Rufnummer -> Rufnummer ist intern (Rufnummer wurde möglicherweise modifiziert)
 - Erkennung von Rufnummern anderer Standorte -> Rufnummer ist intern (Rufnummer wird hierbei mit dem Amtskopf des anderen Standortes versehen)
 - Entspricht die Rufnummerlänge den Vorgaben für eine interne Rufnummer -> Rufnummer ist intern
 - Rufnummer ist extern
5. **Entfernen von CallByCall Vorwahlen (nur bei abgehenden Rufnummern)**
Bei abgehenden Anrufen werden eventuell gewählte CallbyCall Vorwahlen entfernt. Die hier verwendeten Vorwahlen sind in einer Konfigurationsdatei *providers.xml* hinterlegt.
6. **Normierung der Rufnummer**
Die Rufnummer wird nun in eine superkanonische Rufnummer umgewandelt.

6.2.9.3 Regeln Extern

Externe Rufnummern

Wird eine Telefonanlage verwendet, so müssen interne und externen Rufnummern unterschieden werden. Normalerweise werden interne Rufnummern auf Basis des Durchwahlrufnummernraumes und der Länge einer internen Rufnummer, welche für die Telefonanlage konfiguriert sind, erkannt. Abweichend hiervon kann es nötig sein bestimmte Nummern, die normalerweise als intern Rufnummer interpretiert werden würden, extern zu klassifizieren.

Das Regelwerk erlaubt das Erkennen von Rufnummern auf Basis von regulären Ausdrücken oder des direkten Vergleiches, je Eintrag einzeln konfigurierbar. Ist die Spalte "Ersetzen durch:" befüllt wird die Rufnummer automatisch entsprechend ersetzt. Die Rufnummer wird anschließend nicht weiter formatiert, sollte also in die superkanonischen Notation überführt werden. Die konfigurierten Regeln werden der Reihe nach von oben nach unten bis zum ersten Treffer abgearbeitet.

Prüfen

Sie können die konfigurierten Regeln sofort prüfen. Geben Sie im Rufnummernfeld einen entsprechenden Ausdruck ein. In der Ausgabezeile sehen Sie ob die Rufnummer erkannt wurde, bzw. wie diese umgesetzt wurde. Die Regel welche für die Erkennung/Formatierung verwendet wurde wird hervorgehoben.

➔	<p>Anwendungsfälle für die Verwendung von speziellen externen Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von externen Rufnummern welche normalerweise als interne Rufnummer interpretiert werden würden (Notrufnummern die im internen Rufnummernraum liegen aber keiner Nebenstelle zugewiesen sind (110 / 112 / 911)
➔	<p>Wenn ein umfangreicheres Regelwerk eingerichtet werden soll können die Listen außerhalb des Admin gepflegt werden. Vorhandene Regeln können als XML oder CSV Datei exportiert, entsprechend angepasst und wieder importiert werden.</p>

6.2.10 Regeln Formatierung

Rufnummern können mit speziellen Regeln individuell verändern und formatieren werden. Die Manipulation kann sowohl über Suchen/Ersetzen als auch über reguläre Ausdrücke erfolgen. Neben den Formatierungsregeln können Rufnummern auch über die Regeln intern/extern geändert werden. Abhängig davon ob die Rufnummer von der Telefonanlage gemeldet wird oder für die Wahl zur Telefonanlage geschickt wird ändert sich die Reihenfolge in der die Regeln abgearbeitet werden. Weiter Informationen zur Reihenfolge in der die Regeln angewendet werden sind im Bereich der Rufnummernformatierung und der Wahlregeln beschrieben.

Die Regelwerke erlaubt das Erkennen von Rufnummern auf Basis von regulären Ausdrücken oder des direkten Vergleiches, je Eintrag einzeln konfigurierbar. In der Spalte "Ersetzen durch:" wird die Rufnummer automatisch entsprechend ersetzt. Die konfigurierten Regeln werden der Reihe nach von oben nach unten bis zum ersten Treffer abgearbeitet.

Formatierung von Rufnummern die von der Telefonanlage gemeldet werden

Beachten Sie die Reihenfolge in denen Rufnummern bei der Rufnummernformatierung angepasst werden.

- **Ankommend**
Mit diesen Regeln werden Rufnummern bei ankommende Gespräche formatiert, die von der Telefonanlage an den PC gemeldet werden.
Diese Rufnummern kommen als wählbare Ziffern direkt von der Telefonanlage und bestehen ausschließlich aus Ziffern sowie * und #.

Die Rufnummer kann eine Amtskennziffer enthalten und wahlweise eine internationale, nationale, lokale oder interne Rufnummer sein.

- **Abgehend**

Mit diesen Regeln werden Rufnummern bei abgehende Gespräche formatiert, die von der Telefonanlage an den PC gemeldet werden.

Diese Rufnummern kommen als wählbare Ziffern direkt von der Telefonanlage und bestehen ausschließlich aus Ziffern sowie * und #.

Die Rufnummer kann eine Amtskennziffer enthalten und wahlweise eine internationale, nationale, lokale oder interne Rufnummer sein.

Formatierung von Rufnummern bevor diese der Telefonanlage zur Wahl übergeben werden:

Beachten Sie die Reihenfolge in denen Rufnummern für die Wahl angepasst werden.

- **PC Wahl**

Formatierung von Rufnummern die gewählt werden sollen.

Diese Regeln werden angewendet nachdem die Rufnummer in die superkanonischen Form überführt wurde.

In vernetzten Standorten zeigt diese Liste bei entsprechender Konfiguration in den erweiterte Standorteinstellungen generierte Ausdrücke um lange Rufnummern andere Standorte in die DDI Rufnummer umzuwandeln.

- **PC Wahl Final**

Formatierung von Rufnummern die gewählt werden sollen.

Diese Regeln werden angewendet, direkt bevor die Rufnummer an die Telefonanlage übermittelt wird.

Die Rufnummer ist bereits wählbar (mit Amtskennziffern) formatiert.



Anwendungsfälle für die Rufnummernformatierung:

- Entfernen von Quervernetzungs-kennziffern bei gemeldeten Rufnummern.
- Setzen von Quervernetzungs-kennziffern wenn eine Wahl nicht über Amt sondern eine Standortvernetzung erfolgen soll.
- Ersetzen von Rufnummern wenn diese auf der Applikationsschicht für andere Nutzer auf nicht sichtbar sein sollen



Wenn ein umfangreicheres Regelwerk eingerichtet werden soll können die Listen außerhalb des Admin gepflegt werden. Vorhandene Regeln können als XML oder CSV Datei exportiert, entsprechend angepasst und wieder importiert werden.

6.2.10.1 Regeln Intern

Interne Rufnummern

Wird eine Telefonanlage verwendet, so müssen interne und externen Rufnummern unterschieden werden. Normalerweise werden interne Rufnummern auf Basis des Durchwahlrufnummernraumes und der Länge einer internen Rufnummer, welche für die Telefonanlage konfiguriert sind, erkannt. Abweichend hiervon kann es nötig sein bestimmte Nummern als intern zu erkennen.

Das Regelwerk erlaubt das Erkennen von Rufnummern auf Basis von regulären Ausdrücken oder des direkten Vergleiches, je Eintrag einzeln konfigurierbar. Ist die Spalte "Ersetzen durch:" befüllt wird die Rufnummer automatisch entsprechend ersetzt. Die Rufnummer wird anschließend nicht weiter formatiert, sollte also in die superkanonischen Notation überführt werden. Die konfigurierten Regeln werden der Reihe nach von oben nach unten bis zum ersten Treffer abgearbeitet.

Prüfen

Sie können die konfigurierten Regeln sofort prüfen. Geben Sie im Rufnummernfeld einen entsprechenden Ausdruck ein. In der Ausgabezeile sehen Sie ob die Rufnummer erkannt wurde, bzw. wie diese umgesetzt wurde. Die Regel welche für die Erkennung/Formatierung verwendet wurde wird hervorgehoben.

➔	<p>Anwendungsfälle für die Verwendung von speziellen internen Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von internen Rufnummern welche nicht durch die in der Telefonanlage konfigurierten Regeln abgedeckt sind. • Umsetzung von internen zu externen Rufnummern wenn interne Rufnummer und Durchwahlrufnummern (DDI) unterschiedlich sind. • Erkennung von internen Rufnummern im Anlagenverbund mit Substitution durch deren superkanonische Repräsentierung.
➔	<p>Wenn ein umfangreicheres Regelwerk eingerichtet werden soll können die Listen außerhalb des Admin gepflegt werden. Vorhandene Regeln können als XML oder CSV Datei exportiert, entsprechend angepasst und wieder importiert werden.</p>

6.2.11 Vanity

Die Beschriftung der Tastatur der Telefonapparate mit Buchstaben eröffnet die Möglichkeit Nummern zu beantragen, deren alphanumerische Umsetzung einen bestimmten Namen oder Begriff ergibt. Es sind also Rufnummern, die als Text geschrieben werden können. Vanity-Rufnummern können in verschiedenen Teilbereichen (0700, 0800, 0180...) genutzt werden. Ein Beispiel dafür ist 0800HANSMEIER.

Vanity-Rufnummern auflösen

Geben Sie die Vorwahlen ein, bei denen Vanity-Rufnummern aufgelöst werden sollen. Die Vorwahlen müssen ohne nationale Verkehrsausscheidungskennziffer eingegeben werden, also z.B. 700,800.

6.3 Reguläre Ausdrücke

Reguläre Ausdrücke sind Muster nach denen eine Zeichenkette durchsucht werden kann. Man kann damit feststellen, ob die Zeichenkette bestimmten Vorgaben entspricht (Länge, beginnt mit bestimmten Zahlen, etc.), oder um bestimmte Teile der Zeichenkette zu ersetzen.

Suchen nach

Dieser Ausdruck wird auf die Zeichenkette angewendet. Wird eine Übereinstimmung festgestellt, so wird die Zeichenkette durch den Ausdruck in *Ersetzen durch* ersetzt.

Tipp: Das Caret Zeichen (^) finden Sie auf der deutschen Tastatur ganz links oben.

Erlaubte Ausdrücke:

Zeichen	Beschreibung
^	Der Anfang der Zeichenkette. Der Ausdruck "^o" findet die "o" nur am Anfang der Rufnummer.
^	Das Caret direkt nach der linken Klammer ([]) hat eine andere Bedeutung. Es wird verwendet um die weiteren Zeichen innerhalb der Klammer auszunehmen. Der Ausdruck "[^o-8]" erlaubt nur Ziffern von 0 bis 8.

\$	Das Dollar Zeichen bezeichnet das Ende der Zeichenkette. Der Ausdruck "152\$" ist nur für Rufnummern gültig, die mit "152" aufhören.
	Die Pipe erlaubt beide Zeichen zwischen denen es steht. Der Ausdruck "8 9" erlaubt "8" oder "9".
.	Der Punkt erlaubt jedes Zeichen (oder jede Ziffer).
*	Der Stern zeigt an, dass das Zeichen links davon 0 mal oder öfter vorhanden sein muss.
+	Das Plus ist ähnlich zum Stern, nur dass das Zeichen links davon mindestens einmal vorhanden sein muss.
?	Das Fragezeichen zeigt an, dass das Zeichen links von ihm 0 oder 1 mal vorhanden sein muss.
()	Die runde Klammer markiert die Ausdrücke, die im Ersetzen durch -Feld verfügbar sind.
[]	Die eckige Klammer signalisiert eine Menge von Zeichen, die an dieser Stelle erlaubt sind.

Ersetzen durch

Sofern eine Übereinstimmung mit der Zeichenkette gefunden wurde, so wird die Zeichenkette durch den hier eingegebenen Ausdruck ersetzt. Hier können Teile der gefundenen Zeichenkette eingefügt werden:

\1 gibt den ersten durch "(" markierten Ausdruck des *Suchen nach* Feldes aus.

\2 den zweiten usw.

Beispiele:

Effekt	Suchen nach	Ersetzen durch
Entfernen einer führenden 0	^0(.*)	\1
Ersetzen von 80 am Anfang einer Nummer (z.B. gezielte Amtsholung) durch 0	^80(.*)	0\1
Entfernen einer privaten Pin Nummer die am Anfang der Rufnummer durch 50xxx eingeleitet wird	^50[0-9][0-9][0-9](.*)	\1
Unterdrücken aller Rufnummern, die intern (3-stellig) signalisiert werden	^[0-9][0-9][0-9]\$	
Hinzufügen einer Amtskennziffer (führende 0) für alle Rufnummern mit mehr als 3 Ziffern	^([0-9][0-9][0-9].+)	0\1
Hinzufügen der Anlagen Basisrufnummer (03012345) an alle internen Rufnummern (1 bis 3 stellig)	^([0-9][0-9]?[0-9]?)\$	03012345\1

Hinzufügen der eigenen Vorwahl zu allen Rufnummern die nicht mit einer 0 beginnen und mindestens 4-stellig (nicht intern) sind.	^([\^0][0-9][0-9][0-9].*)	08151\1
---	---------------------------	---------

6.3.1 Erweitert

Alle Meldungen anzeigen

estos ProCall Attendant Console verwendet oft Meldungsfenster, die Sie mit der Option "nicht mehr anzeigen" für zukünftige, gleichartige Fälle automatisch ausblenden können. Verwenden Sie diese Funktion, um alle so verborgenen Meldungsfenster wieder anzuzeigen.

Layout zurücksetzen

Klicken Sie hier, um das aktuelle Layout des Clients zu verwerfen und wieder zurückzusetzen. Das beinhaltet das Wiederherstellen der ursprünglichen Spaltenbreiten in den Übersichten (z.B. bei Journal, Geplanten Anrufen etc.) sowie das Neuordnen aller Registerkarten im Hauptfenster. Gespeicherte Kontakte bleiben Ihnen dennoch erhalten.

6.3.2 Dialoganpassung mit Templates

estos ProCall Attendant Console verwendet XSLT Templates zur Darstellung von XML Daten als html-Seiten. Die XSLT Template Dateien liegen im *templates* oder *templates/default* Verzeichnis.

Verzeichnis	Verwendung
<i>templates</i>	In dieses Verzeichnis sollten Sie von Ihnen geänderte Dateien speichern, falls Sie eine der unter <i>templates/default</i> ausgelieferten Dateien ändern möchten.
<i>templates/default</i>	Konfigurationsdateien, die mit dem Produkt installiert wurden. Diese werden bei einem Update des Produktes überschrieben.

XSLT Processor


estos ProCall Attendant Console stellt die Daten als XML zur Verfügung. Diese XML Daten werden mit Hilfe eines XSLT Templates und einem XSLT Processor zu einer html-Seite verarbeitet. Als XSLT Processor wird wahlweise Sablotron oder der Microsoft® XML Parser verwendet.

Entwicklung von eigenen Templates

Sie können eigene Templates entwickeln und verwenden. Dazu sollten Sie sich mit der XSLT Syntax vertraut machen. Hilfe dazu finden Sie unter <http://www.w3schools.com/xsl/> oder den Microsoft® MSDN Seiten.


Falls Sie selbst entwickelte Templates verwenden wollen, sollten Sie diese im Verzeichnis *template* speichern. Damit gehen Ihre Änderungen nicht verloren, falls ein Update auf das Produkt installiert wird.

Template	Verwendung
<i>common.xslt</i>	Stellt verschiedene Template Funktionen für E-Mail und Web Links, sowie zum transkodieren von Zeichensätzen bereit.
<i>unanswered.xslt</i>	E-Mail Benachrichtigung über unbeantwortete Anrufe. Genauere Details finden Sie in der estos UCServer Hilfe.

<i>contact.xslt</i>	Übersichtseite im Kontaktdetailfenster.
<i>RemoteContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Details zum aktuellen Gesprächspartner aufzubereiten. Das Template legt fest welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden.
<i>HoldContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Details zu einem gehaltenen Gesprächspartner aufzubereiten. Der gehaltene Teilnehmer wird Ihnen angezeigt wenn ein weiterer estos ProCall Attendant Console Benutzer einen Teilnehmer hält und Sie anruft. Das Template legt fest welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden.
<i>LocalContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Details zum gerufenen Kontakt aufzubereiten. Der gerufene Kontakt wird Ihnen angezeigt wenn bei einem ankommenden Gespräch zur Rufnummer ein Kontakt gefunden wurde. Hierfür müssen Sie in den Einstellungen zu ankommenden Anrufen die Hotline-Dienste aktivieren. Das Template legt fest welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden.
<i>RedirectedContact.xslt</i>	Wird im Gesprächsfenster verwendet um die Kontaktdetails bei einem weitergeleiteten Anruf aufzubereiten. Ihnen wird der Kontakt angezeigt bei dem der Anruf zuletzt signalisiert wurde. Das Template legt fest welche Kontaktdetails Ihnen angezeigt werden.
	Wenn Sie Änderungen an den Templates vornehmen beachten Sie bitte dass die Datei <i>common.xslt</i> immer im selben Verzeichnis liegen muss wie das Template, welches die <i>common.xslt</i> verwendet!

6.3.3 Funktionssteuerung über Windows® Registry

In estos ProCall Attendant Console können alle notwendigen Einstellungen, die in der Windows®-Registrierung gespeichert werden, über die Benutzeroberfläche vorgenommen werden. Dennoch können Sie über bestimmte Schlüssel in der Windows®-Registrierung spezielle Funktionen in estos ProCall Attendant Console aktivieren bzw. abschalten.

	Bitte beachten Sie, dass die hier genannten Funktionen nur in Ausnahmefällen sinnvoll sind und die Verwendung generell nicht empfohlen wird.
---	--

Alle Registry-Werte werden im Schlüssel **HKEY_CURRENT_USER\Software\estos\UCServer4\CtiMain** erwartet. Um die entsprechende Funktion in estos ProCall Attendant Console freizuschalten, muss der Registry-Wert unter diesem Schlüssel ggf. neu angelegt werden.

Registry-Eintrag	Typ	Bedeutung
JournalAutoCreateFlags	DWORD	Mit diesem Registry-Wert können Sie steuern, ob estos ProCall Attendant Console generell für alle ankommenden und/oder abgehenden Telefonate immer einen Journaleintrag in Outlook® automatisch anlegt.

		<p>Setzen Sie den DWORD-Wert auf "1", um immer für alle ankommenden Anrufe einen Outlook®-Journaleintrag automatisch zu erstellen. Mit dem Wert "2" werden immer alle abgehenden Anrufe berücksichtigt. Setzen Sie den Wert auf "3", um alle Telefonate im Outlook® zu protokollieren.</p>
<p>EnableOutlook® EnableMAPI</p>	DWORD	<p>Verwenden Sie diese beiden Registry-Werte, wenn estos ProCall Attendant Console weder Outlook® noch MAPI verwenden soll.</p> <p>Um die Anbindung zu Outlook® abzuschalten bzw. um MAPI nicht zu verwenden, setzen Sie beide DWORD-Werte auf "0".</p> <p>Falls Sie kein Outlook® installiert haben bzw. falls kein MAPI am System verfügbar ist, sind diese Registryeinträge wirkungslos. Bitte beachten Sie auch, dass diese Werte keine Auswirkung auf das Outlook® Plug-in haben.</p>
<p>EnableLotusNotes</p>	DWORD	<p>Verwenden Sie diesen Registry-Wert, wenn estos ProCall Attendant Console ein am Rechner installiertes IBM Notes® nicht verwenden soll.</p> <p>Um die Anbindung an IBM Notes® abzuschalten, setzen Sie den DWORD-Wert auf "0".</p> <p>Falls Sie kein IBM Notes® installiert haben, ist dieser Registryeintrag wirkungslos.</p>
<p>EnableEWS EnableEWS</p>	DWORD	<p>Verwenden Sie diesen Registry-Wert, wenn estos ProCall Attendant Console Exchange Web Services verwenden soll.</p> <p>Um die Anbindung an Exchange Web Services anzuschalten, setzen Sie den DWORD-Wert auf "1".</p>
<p>EnableGoogle EnableGoogle</p>	DWORD	<p>Verwenden Sie diesen Registry-Wert, wenn estos ProCall Attendant Console Google integrieren soll (benötigt weitere Konfiguration durch den System-Administrator).</p> <p>Um die Anbindung von Google anzuschalten, setzen Sie den DWORD-Wert auf "1".</p>
<p>EnableWindowsStore EnableWindowsStore</p>	DWORD	<p>Verwenden Sie diesen Registry-Wert, wenn estos ProCall Attendant Console Windows® 10 Apps anbinden soll (Kalender, Kontakte, Mail).</p> <p>Um die Anbindung anzuschalten, setzen Sie den DWORD-Wert auf "1".</p> <p>Auf älteren Windows® Versionen ist dieser Registryeintrag</p>

wirkungslos.

6.4 Telefonie

Im Bereich **Telefonie** können Sie das Gesprächsfenster an Ihre Bedürfnisse anpassen, Einstellungen bezüglich ankommenden, abgehenden, unbearbeiteten und geplanten Anrufen vornehmen sowie Projekte definieren und die Bluetooth-Anbindung konfigurieren.

- Gesprächsfenster
- Ankommende Anrufe
- Abgehende Anrufe
- Geplante Anrufe
- Projekte
- Bluetooth Mobiltelefone
- Anrufschutz

6.4.1 Gesprächsfenster

Bei ankommendem Anruf automatisch anzeigen

Bei abgehendem Anruf automatisch anzeigen

Sie können einstellen ob Sie das Gesprächsfenster für ankommende oder abgehende Anrufe automatisch angezeigt bekommen möchten. Wenn das Fenster nicht automatisch angezeigt wird, können Sie es während dem Gespräch jederzeit über das estos ProCall Attendant Console Taskleistensymbol in den Vordergrund holen.

Aktive Gespräche immer als oberstes Fenster anzeigen

Wenn Sie aktive Gespräche immer als oberstes Fenster angezeigt bekommen möchten aktivieren Sie diese Funktion. Normalerweise wird bei einem ankommenden oder abgehenden Gespräch, wenn Sie die Fenster automatisch anzeigen lassen, diese als oberstes angezeigt, kann anschließend aber von anderen Fenstern überdeckt werden. Über das Tray Icon können Sie jederzeit alle laufenden Gespräche in den Vordergrund holen.

Anzeigedauer nach Gesprächsende

Wenn Sie ein Telefonat beendet haben, wird das Gesprächsfenster noch für eine bestimmte Zeit angezeigt. In dieser Zeit haben Sie zum Beispiel die Möglichkeit, das Telefonat nachträglich einem bestimmten Projekt zuzuordnen oder eine kurze Notiz einzugeben. Legen Sie fest, wie lange das Fenster geöffnet bleiben soll.

Transparenz, Ein- und Ausblenden unterstützen

Das Gesprächsfenster unterstützt Transparenz und wird normalerweise ein- und ausgeblendet. Wenn Sie diese Funktionen nicht nutzen möchten, deaktivieren Sie die Transparenz.

Fensterposition

Sie können festlegen, an welcher Position ein von estos ProCall Attendant Console geöffnetes Gesprächsfenster angezeigt werden soll. Hiervon ausgenommen sind Gesprächsfenster für vorbereitete Telefonate. Diese Fenster werden immer an der aktuellen Mausposition geöffnet.

- **Automatische Anordnung**
ProCall Attendant Console öffnet das Gesprächsfenster an einer geeigneten Stelle des Bildschirms. Andere, bereits geöffnete Fenster von ProCall Attendant Console, werden dabei nicht überlagert.
- **Letzte Position merken**
Das Gesprächsfenster wird an der gleichen Position wieder eingeblendet wo Sie das letzte geschlossen haben oder es automatisch ausgeblendet wurde.
- **An vorgegebener Position**
Öffnen Sie mit dem Button 'Position jetzt festlegen...' ein Gesprächsfenster und platzieren Sie dieses

an die Stelle des Bildschirms an der zukünftig das (erste) Gesprächsfenster geöffnet werden soll. Verschieben Sie später das Gesprächsfenster während eines Telefonats, so wirkt sich dies nicht auf die Anzeigeposition aus.

6.4.2 Ankommende Anrufe

Unterstützung für Hotline-Dienste (Mandantenfunktion)

Der Hotline-Dienst dient zur Auswertung der gerufenen Nummer bei ankommenden Anrufen (Mandantenfähigkeit). Die Auswertung der gerufenen Nummer können Sie zur Unterscheidung von verschiedenen Firmen verwenden, wenn Sie sich je nach gerufener Nummer anders melden müssen (z.B. Sekretariatsservice).

Aktivieren Sie die Option **Anzeige des gerufenen Kontaktes**, damit im Gesprächsfenster bei einem ankommenden Anruf, die Kontaktinformationen zum gerufenen Kontakt angezeigt werden. Über ein Template können Sie definieren welche Informationen angezeigt werden sollen.

Unbeantwortete Rufe

Der estos UCServer erkennt Anrufe, die nicht beantwortet wurden. Hierbei wird auch überprüft, ob der Anruf in einer Rufgruppe oder Rufverteilung beantwortet wurde. Für diese verpassten Anrufe können Benachrichtigungen als E-Mail zugestellt werden. Mit diesen Einstellungen wird definiert, an welche E-Mailadressen unbeantwortete Anrufe benachrichtigt werden und ob diese Benachrichtigungen auch verschickt werden sollen, wenn der Benutzer am Server angemeldet ist. Darüber hinaus können unbeantwortete Rufe automatisch als bearbeitet markiert werden, wenn zu einem späteren Zeitpunkt ein Telefonat geführt wurde.

➔	Zusätzlich zur Server-seitigen Suche nach Mandantenkontakten können in den Einstellungen der Datenquellen lokale Mandantenkontaktordner angegeben werden.
➔	Soll der gefundene Mandantenkontakt bei Anruf automatisch geöffnet werden, kann dies in den Einstellungen der Aktionen festgelegt werden.

6.4.3 Abgehende Anrufe

Anrufvorbereitung

Die Option **Anrufe immer vorbereiten** erlaubt Ihnen bereits vor Gesprächsbeginn Einstellungen für Projekte und die Markierung als Privatgespräch zu setzen. Wenn Sie weder Projekte noch die Kennzeichnung von Privatgesprächen nutzen, benötigen Sie diese Einstellung nicht.

Automatische Wahlwiederholung

Wenn Sie bei einem abgehenden Anruf den Zielteilnehmer nicht erreicht haben, weil dieser besetzt war, können Sie im Gesprächsfenster eine automatische Wahlwiederholung starten. Hier legen Sie fest wie oft versucht wird den Teilnehmer zu erreichen und in welchen Abständen. Die automatische Wahlwiederholung wird beendet, sobald der Teilnehmer nicht mehr besetzt ist oder die eingestellte Anzahl an Versuchen erreicht ist.

Rufnummernunterdrückung

Sie können hier die Unterdrückung von Rufnummern bei abgehender Wahl aktivieren, sofern Ihr Telefonsystem dies unterstützt. Sie können die Rufnummernunterdrückung für alle abgehenden Gespräche aktivieren oder fallweise auswählen ob Sie die Rufnummer unterdrücken möchten. Für die fallweise Unterdrückung erscheint im Gesprächsfenster ein zusätzlicher Button zum Ein- und Ausschalten der Option. Bitte beachten Sie, dass Sie die Option vor Gesprächsbeginn setzen müssen, damit die Rufnummer unterdrückt werden kann.

6.4.4 Geplante Anrufe

Mit geplanten Anrufen können Sie sich zu einem festgelegten Zeitpunkt an zu führende Telefonate erinnern lassen oder anstehende Telefonate im Voraus planen. Die geplanten Anrufe erscheinen im Hauptfenster auf der gleichnamigen Registrierkarte.

estos ProCall Attendant Console stellt Ihnen für die Verwaltung von geplanten Anrufen zwei Möglichkeiten zur Auswahl:


estos ProCall Attendant Console


- **Verwaltung mit estos UCServer (Empfohlen):**
Die geplanten Anrufe werden ausschließlich am estos UCServer gespeichert und können mit dem estos UCServer Editor angelegt bzw. geändert werden.
- **Verwaltung mit Outlook®:**
Die geplanten Anrufe werden ausschließlich in Outlook® gespeichert und können nur mit dem Outlook®-Editor gespeichert werden. Bitte beachten Sie, dass eine nachträgliche Änderung der Rufnummer bzw. des verknüpften Kontakts nur begrenzt möglich ist, da nachträglich nur Outlook®-Kontakte verknüpft werden können.

6.4.5 Projekte

estos ProCall Attendant Console erlaubt es dem Benutzer Gespräche zu vorher definierten Projekten zuzuordnen. Dies kann sowohl über das Journal als auch die Telefonanlage erfolgen. Die Wahl einer Projektkennziffer über die Telefonanlage ist Serverseitig, passende zu den Projekteinstellungen der Telefonanlage, zu konfigurieren. Ausnahme hierzu ist die Wahl von Privatgesprächen über sogenannte Callingcard Provider. Wird ein Gespräch als Privatgespräch markiert kann man in den Kennziffern eine Wahl über die Telefonanlage konfigurieren.

Ist die Option **Gespräche können als Privatgespräch gekennzeichnet werden** gesetzt, so kann z.B. ein Gespräch als privater Ruf vorbereitet werden. Andere Benutzer können somit die Telefonnummern dieser Telefonate nicht sehen.

 Markiert das Gespräch als privat, damit andere weder Nummer noch Teilnehmer sehen und die Informationen für andere Teilnehmer im Journal nicht sichtbar sind
Voraussetzung: estos UCServer wurde angewiesen Rufnummern nicht zu speichern. Siehe auch in der Hilfe zu estos UCServer im Abschnitt 'Telefon Journal'.

 Sind in Ihrem Unternehmen keine Privatgespräche erlaubt, ist es sinnvoll, diese Option vom Administrator im estos UCServer oder in den Gruppenrichtlinien zu deaktivieren.

Projekte und Kennziffern verwenden









In estos ProCall Attendant Console werden Projekte primär für das Journal konfiguriert. Zusätzlich ist es bei einem Privatgespräch möglich Telefonanlagen spezifische Pins bzw. Callingcard Provider zu definieren. Wird in den Projekten ein Projekt als Privatgespräch definiert, so wird die eingegebene Pin für die Wahl verwendet und nicht ins Journal geschrieben.

Hierbei gelten folgende Regeln:

Zeichen	Verwendung
---------	------------

0-9 * #	Ziffern die normal gewählt werden
C	An dieser Stelle wird darauf gewartet, dass die Gegenstelle den Ruf annimmt.
e, E	Platzhalter für die Eingabe einer Pin. Bei 'E' ist die Anzahl der Ziffern für die Eingabe nicht von Bedeutung. Bei 'e' wird die Anzahl der Ziffern über die Anzahl der Buchstaben definiert ('eee' für drei Ziffern).
u, U	Platzhalter für die Eingabe einer Benutzerkennung. Bei 'U' ist die Anzahl der Ziffern für die Eingabe nicht von Bedeutung. Bei 'u' wird die Anzahl der Ziffern über die Anzahl der Buchstaben definiert ('uuu' für drei Ziffern).
p, P	Wahlpause: 'p' für 0.5 Sekunden, 'P' für 1 Sekunde.
N	Platzhalter für die zu wählende Nummer. Wenn der Platzhalter nicht angegeben wird, steht die Nummer automatisch am Ende.
J	Definiert, wenn vorhanden, das die vom Benutzer eingegebene Benutzerkennung und Pin im Journal vermerkt wird.
X	Definiert, wenn vorhanden, das die zu wählende Rufnummer mit Amtsholung gewählt werden soll. Fehlt das 'X' wird die Rufnummer in nationalem Format gewählt (03012345678).

In der Oberfläche werden zentral und lokal konfigurierte Projekte über unterschiedlich farbige Icons visualisiert:

 Im estos UCServer konfigurierte Projekte:
 Projekt für das Journal
 Projekt zum Wählen
 Projekt zum Wählen und für das Journal
 Im estos UCServer konfiguriertes Projekt welches als Privatgespräch geführt wird
 In estos ProCall Attendant Console konfigurierte Projekte:
 Projekt für das Journal
 In estos ProCall Attendant Console konfiguriertes Projekt welches als Privatgespräch geführt wird

6.4.6 Bluetooth

Unterstützung für Bluetooth Mobiltelefone

Mobiltelefone können über Bluetooth mit dem PC verbunden werden. Diese Verbindung ermöglicht die Steuerung und Überwachung des Telefons. Zusätzlich kann ein am PC angeschlossenes Audiogerät (z.B. Kopfhörer) für Gespräche aktiviert werden. Das Telefon muss das Bluetooth Hands-Free Profile unterstützen. Dies wird auch bei einer Freisprecheinrichtung im Auto verwendet.

Neue Geräte mit dem PC koppeln (Bluetooth Pairing)

Sie müssen Ihr Mobiltelefon mit dem PC koppeln (Bluetooth Pairing), um es verwenden zu können. Am Mobiltelefon muss Bluetooth aktiviert und sichtbar sein, während der PC in der Bluetooth Geräteverwaltung des Windows® Systems nach neuen Geräten sucht. Haben Sie Ihr Mobiltelefon erfolgreich mit dem PC gekoppelt, so erscheint es im estos ProCall Attendant Console Client bei den Bluetooth Einstellungen in der Liste der verwendbaren Mobiltelefone.

Sie können automatisch alle Mobiltelefone verwenden, die mit dem PC gekoppelt sind. Alternativ können Sie aus der Liste der gekoppelten Geräte nur die Telefone auswählen, die Sie verwenden wollen. Wenn das Mobiltelefon erfolgreich mit dem estos ProCall Attendant Console Client verbunden ist, sehen Sie im Präsenzbereich des Hauptfensters ein grünes Leitungssymbol. Wenn keine Bluetooth Verbindung besteht, ist das Leitungssymbol grau. Falls Sie mehr als eine Leitung haben, müssen Sie für ausgehende Gespräche die gewünschte Leitung selektieren, mit der Sie telefonieren wollen. Geben Sie nun die Rufnummer des Zielteilnehmers in der Eingabezeile oben ein oder wählen Sie einen ActiveContact in den Favoriten aus und drücken Sie auf das Symbol zum Anrufen.

Telefonbuch

Das Telefonbuch des Mobiltelefons kann optional integriert werden.

Offline Journal

Sollte die Bluetooth-Verbindung unterbrochen sein und zu einen späteren Zeitpunkt wieder verfügbar, so werden zwischenzeitlich geführte Gespräche, anhand der importierten Anrufliste, mit dem Journal synchronisiert.

Bitte beachten Sie, dass von den importierten Einträgen, für das Journal, keine Gesprächsdauer ermittelt werden kann.

iPhone® Handy via Bluetooth

Der übertragene Inhalt der importierten Anrufliste hat sich mit den letzten iOS Versionen geändert. Die importierte Anrufliste beinhaltet nur noch die zuletzt geführten Anrufe pro Teilnehmer, jeweils für eingehende, ausgehende oder verpasste Anrufe.

Anrufschutz

Die Einstellungen für den Anrufschutz gelten auch für Mobiltelefone, die über Bluetooth mit dem estos ProCall Attendant Console Client gekoppelt sind.

PC-Audiogeräte verwenden

Wenn Sie Handygespräche mit Hilfe der am PC angeschlossenen Audiogeräte führen wollen, muss die Einstellung "PC-Audiogeräte verwenden" aktiviert sein (Voreinstellung).

Hands-Free-System-Treiber deaktivieren

Aufgrund technischer Einschränkungen kann nur ein Handsfree-Treiber gleichzeitig aktiv sein. estos ProCall Attendant Console kann automatisch den vom System mitgelieferten Treiber deaktivieren, um die Benutzung dieser Funktion zu ermöglichen.

PC-Audiogeräte auswählen

Die Audiogeräte können mit dem Audio-/Video Wizard eingestellt werden, der bei der Erstinbetriebnahme automatisch gestartet wird. Der Wizard kann jedoch jederzeit über das Audio-/Videogerätesymbol im Präsenzbereich des Hauptfensters gestartet werden. Wurde mit dem Wizard die Gesprächssteuerung am

Audiogerät (HID-Steuerung) aktiviert, können Sie Handygespräche auch durch das Drücken der entsprechenden Tasten am Audiogerät steuern.



Mit demselben PC-Audiogerät (z.B. Headset) können Gespräche per Bluetooth über das Mobiltelefon, über Audio-/VideoChat und per Softphone geführt werden.

Gespräche mit Bluetooth Kopplung und PC-Audiogeräten

Ein aktives Gespräch wird durch das Gesprächsfenster repräsentiert. Im Gesprächsfenster kann neben der Auflegen-Schaltfläche ein kleines Menü mit weiteren Bedienmöglichkeiten aufgeklappt werden. Eines der Menüpunkte erlaubt, ein kleines Fenster mit einem DTMF-Sender zu öffnen. Ein weiterer Menüpunkt erlaubt, das Gespräch vom PC-Audiogerät an das Mobiltelefon zu übergeben oder wieder zum PC-Audiogerät zurückzuholen.

Sollten Sie Ihr Mobiltelefon mit dem estos ProCall Attendant Console Client gekoppelt haben und Sie verbinden ein Handygespräch durch die Bedienung am Telefon, werden die Audiogeräte am Mobiltelefon aktiviert. Verbinden Sie jedoch das Gespräch durch Bedienung am PC, werden die PC-Audiogeräte verwendet. Denn sollten Sie sich mit Ihrem Telefon zwar in Bluetooth-Reichweite zum PC befinden, aber nicht am Platz, muss bei Bedienung am Telefon das Gespräch auch dort geführt werden können.

Technische Informationen

Sie können mehrere Mobiltelefone am estos ProCall Attendant Console Client anmelden, dabei wird eine aktive Audioverbindung zu einem der angemeldeten Telefone unterstützt. Wird gleichzeitig ein weiteres Gespräch an einem anderen Mobiltelefon geführt, wird am entsprechenden Mobiltelefon gesprochen. Bei den PC-Audiogeräten, die per Bluetooth mit dem Mobiltelefon verwendet werden sollen, sind Sampling Raten von 8 kHz ... 96 kHz unterstützt (8, 16, 22.05, 32, 44.1, 48, 96 kHz). Es wird empfohlen ein Kopfhörer zu verwenden.

6.4.7 Anrufschutz

6.4.7.1 Anrufschutz mit Präsenzstatus "Nicht stören" verknüpfen

Sie können die Einstellungen "Anrufschutz" mit dem Präsenzstatus "Nicht stören" verknüpfen. Voraussetzung ist, dass die Telefonanlage diese Funktion für Ihr Telefon unterstützt, bzw. im UCServer diese Funktion für die Softphoneleitung freigegeben ist.

Präsenzstatus "Nicht stören" steuert Anrufschutz

Das Setzen des Präsenzstatus "Nicht stören", aktiviert den "Anrufschutz" für alle Telefon- und Softphoneleitungen sowie für den Audio- und VideoChat (inkl. Bildschirmübertragung).

Anrufschutz steuert Präsenzstatus "Nicht stören"

Durch Aktivieren des "Anrufschutzes" auf einer Leitung, wird automatisch Ihr Präsenzstatus auf "Nicht stören" gesetzt. Der "Anrufschutz" auf anderen Leitungen wird hierdurch nicht beeinflusst, auch nicht in Zusammenhang mit der Option 'Präsenzstatus "Nicht stören" steuert Anrufschutz'.

Anrufschutz auf alle Kommunikationsgeräte übernehmen

Wenn Sie an Ihrem Tisch-Telefon den Anrufschutz (DND) verändern, wird diese Einstellung auf alle Telefon- und Softphoneleitungen sowie für Audio- und VideoChat übernommen. Ist zusätzlich 'Anrufschutz steuert Präsenzstatus "Nicht stören"' aktiviert, wird der Präsenzstatus entsprechend gesetzt.

6.4.7.2 Rufe abweisen bei besetzt

Ist die Telefonanlage so eingerichtet, dass Sie Zweitgespräche zugestellt bekommen (Anklopfen), wird Ihnen während eines Telefongesprächs ein weiterer, eingehender Anruf am Telefon bzw. am Softphone signalisiert.

Zusätzlich arbeiten die verschiedenen Kommunikationsgeräte in ProCall (Telefon, Softphone, Audio/VideoChat) unabhängig voneinander. Zweitgespräche können also sowohl auf einem als auch auf unterschiedlichen Kommunikationsgeräten auftreten. Dieses Verhalten kann durch die folgenden Einstellungen beeinflusst werden:

Busy on Busy

Ist diese Option aktiviert, so werden Zweitanrufe auf der Leitung, auf der Sie telefonieren, mit "Besetzt" abgewiesen.

Geräteübergreifendes Busy on Busy

Ist diese Option aktiviert, so werden während eines Gesprächs ankommende Anrufe auf anderen Leitungen mit "Besetzt" abgewiesen.



Sofern auf einer Leitung eine unbedingte Rufumleitung (alle Rufe weiterleiten (intern, extern)) gesetzt ist, wird Busy on Busy für diese Leitung nicht aktiviert.

6.5 Suche

Im Bereich **Suche** steuern Sie das Suchverhalten von estos ProCall Attendant Console, insbesondere die zu verwendenden Datenquellen und konfigurieren die Suchparameter der Detailsuche.

- Datenquellen
- Suchparameter
- Suchergebnis

6.5.1 Datenquellen



Die Einstellungen der Datenquellen enthält die Liste aller Kontaktdatenquellen, die bei Suchanfragen zur Kontaktauflösung verwendet werden sollen. estos ProCall Attendant Console fügt automatisch die Datenquellen für die estos ProCall Attendant Console Benutzer, die Leitungen, die estos ProCall Attendant Console Favoriten und das zentral am estos UCServer konfigurierte estos MetaDirectory ein. Auch administrativ über Gruppenrichtlinien vorgegebene Datenquellen werden automatisch eingetragen.

Mit Hilfe der Datenquelle estos ProCall Attendant Console Favoriten können Sie alle Kontakte in Ihren Favoriten durchsuchen und damit schnell wiederfinden.


Darüber hinaus wird beim Start von estos ProCall Attendant Console Ihr persönliches Postfach aus Outlook® importiert, falls Sie auf Ihrem Computer Outlook® installiert haben und keine anderen Ordner von Ihnen angegeben wurden.

6.5.1.1 Allgemeine Einstellungen

Zu jeder Datenquelle in der Liste können Sie das Suchverhalten einstellen. Die allgemeingültigen Einstellungen können direkt in der Übersichtsliste oder mit Klick auf die Schaltfläche **Bearbeiten** auf der Registerkarte **Allgemein** geändert werden:

-  **In Suchfilter "Alle" verwenden**
Ist diese Option für eine Datenquelle ausgewählt, so wird die Datenquelle durchsucht, wenn bei einer Suche der Datenquellen-Filter "Alle" in der Suchzeile ausgewählt wurde.
-  **Bei Anruf durchsuchen**
Bei jedem Telefonat durchsucht estos ProCall Attendant Console automatisch die Datenquellen nach der Rufnummer, um den Gesprächspartner zu ermitteln. Bestimmen Sie hier, welche Datenquellen dazu verwendet werden sollen. Es wird empfohlen, insbesondere langsame Datenquelle bei Anruf

nicht zu durchsuchen. Details zur Kontaktauflösung bei einem Telefonanruf finden Sie in Kontaktsuche.





- **Bei Mandantensuche verwenden**
Zusätzlich zur Rufnummersuche zur Ermittlung des Gesprächspartners kann ProCall Attendant Console auch zur Rufnummer des eigenen Apparates einen Kontakt, den Mandanten, suchen. Dieses Merkmal ist z.B. für Hotline-Dienste sinnvoll und sollte nur aktiviert werden, wenn die Datenquelle Mandantenkontakte beinhaltet und Sie den Mandantenkontakt z.B. im Gesprächsfenster anzeigen wollen. Beachten Sie bitte, dass die Mandantensuche nicht für die Datenquellen "estos ProCall Attendant Console Benutzer", "Leitungen" und Telefonbuch-Datenquellen verwendet werden kann.
-  **Als unpersonalisierte Datenquelle behandeln**
Neben Ihren persönlichen Kontakt-Datenquellen können Sie mit estos ProCall Attendant Console auch unpersonalisierte Datenquellen (vor allem Telefonbücher) verwenden. Das Durchsuchen von Telefonbüchern macht aber nur Sinn, wenn es keinen Kontakt in Ihren persönlichen Kontakt-Datenquellen gibt, der den Suchkriterien entspricht. Aktivieren Sie diesen Haken, wenn die Datenquelle nur durchsucht werden soll, falls in den zuvor durchsuchten (persönlichen) Datenquellen keine Kontakte gefunden wurden. Ein typischer Anwendungsfall hierfür sind alle Telefonbuch-Datenquellen.

6.5.1.2 Suchreihenfolge der Datenquellen

estos ProCall Attendant Console ermöglicht es Ihnen, die Reihenfolge der Datenquellen zu bestimmen, in der diese durchsucht werden. Die oberste Datenquelle in der Liste wird als erste verarbeitet. Drücken Sie die Schaltfläche **Nach oben**, um die ausgewählte Datenquelle um eine Position nach oben zu verschieben. Verwenden Sie die Schaltfläche **Nach unten**, um die ausgewählte Datenquelle um eine Position nach unten zu verschieben. Beachten Sie bitte, dass alle Datenquellen mit der Option **Als Telefonbuch behandeln** stets am Ende durchsucht werden und daher immer ganz unten in der Liste stehen müssen.


6.5.1.3 Hinzufügen von Datenquellen

In estos ProCall Attendant Console können jederzeit neue Datenquellen angebunden werden. Klicken Sie hierfür auf **Hinzufügen** und wählen Sie den Datenquellen-Typen:



-  **Outlook®**
Klicken Sie hier, um ein Outlook®-Postfach oder einen speziellen Outlook®-Kontaktordner in die Suchliste aufzunehmen. Bitte beachten Sie, dass Sie im Auswahldialog nur Postfächer oder Kontaktordner auswählen können. Wenn Sie ein Postfach hinzufügen, wird dieses automatisch so konfiguriert, dass alle darunterliegenden Kontaktordner auch in der Suche verwendet werden. Bei hinzugefügten Kontaktordnern hingegen werden darunterliegende Ordner nicht berücksichtigt. Dieses Verhalten können Sie jederzeit mit **Bearbeiten** ändern.
-  **Exchange-Web-Services**
Hier können Sie Kontaktordner über Exchange-Web-Services hinzufügen. Wie in Outlook® werden bei Postfächern alle Unterordner automatisch verwendet, bei normalen Ordnern nicht.
-  **IBM Notes®**
Klicken Sie hier, um ein IBM Notes® Adressbuch in die Suchliste aufzunehmen. Der Konfigurationsdialog unterstützt Sie bei der Anbindung und gibt die Standardwerte vor. Die vorgenommene Konfiguration können Sie jederzeit mit "Bearbeiten" ändern.
-  **ODBC**
Klicken Sie hier, um eine ODBC-Datenquelle in die Suchliste aufzunehmen. Somit können Sie Kontaktdaten, die Sie z.B. in einer Microsoft® Excel-Datei oder einer Microsoft Access®-Datenbank gespeichert haben, direkt in estos ProCall Attendant Console nutzen.

Der Konfigurationsdialog unterstützt Sie bei der Anbindung und gibt die Standardwerte vor. Die vorgenommene Konfiguration können Sie jederzeit mit **Bearbeiten** ändern.

Beachten Sie bitte, dass für diese Funktion der entsprechende ODBC-Treiber auf Ihrem System vorhanden sein muss. Zum Anbinden großer Datenbestände wird aus Performancegründen der Einsatz eines estos MetaDirectory empfohlen.



-  **Telefonbuch hinzufügen**
estos ProCall Attendant Console bietet Ihnen die Möglichkeit, lokal auf Ihrem Computer installierte Telefonbücher anzubinden. Obwohl estos ProCall Attendant Console lokal installierte Telefonbücher automatisch erkennt, kann es notwendig sein, die Installation manuell anzugeben. Bei einer Installation von "Das Telefonbuch Deutschland" geben Sie bitte bei einer manuellen Konfiguration den Installationspfad des Produkts an, bei einer Installation von "TwixTel" muss immer der Pfad zur Daten-CD angegeben werden.

Sie können in estos ProCall Attendant Console auch Telefonbücher einbinden, die nicht lokal auf Ihrem Computer sondern zentral installiert wurden. Hierfür müssen Sie das Telefonbuch im estos MetaDirectory konfigurieren und das estos MetaDirectory als Telefonbuch anbinden.

-  **MetaDirectory oder LDAP-Datenquelle hinzufügen**
Sie können in estos ProCall Attendant Console sowohl ein estos MetaDirectory als auch gewöhnliche LDAP-Datenquellen mit Hilfe des Datenbank-Wizards anbinden. Im Falle von estos MetaDirectory wird die Feldzuordnung automatisch vorgenommen.
-  **DATEV SDD**
Klicken Sie hier, um die DATEV SDD-Datenquelle in die Suchliste aufzunehmen.

6.5.1.4 Bearbeiten von Datenquellen



Spezielle Eigenschaften der ausgewählten Datenquelle können Sie über **Bearbeiten** ansehen oder modifizieren. Alternativ können Sie auf einen Eintrag der Datenquellen-Liste doppelklicken.





-  **Favoriten-Datenquelle anpassen**
Setzen Sie den Haken **Bei Federation-Kontakten leeren Firmennamen mit Präsenzdomäne füllen**, um bei der Kontaktsuche in der Favoriten-Datenquelle Federation-Kontakte anhand des Firmennamens selbst dann zu finden, falls explizit kein Firmenname vom Federation-Teilnehmer übermittelt wurde. Für Federation-Kontakte wird in diesem Fall die Präsenzdomäne als Firmenname interpretiert.
-  **Outlook®-Ordner bearbeiten**
Wählen Sie die Option **Alle Unterordner in die Suche einbeziehen** auf der Registerkarte **Erweitert**, wenn neben dem Ordner selbst auch alle untergeordneten Kontaktordner durchsucht werden sollen.

Auf der Registerkarte **Namensuche** können Sie eine Liste von Feldern angeben, die bei der Namensuche in Outlook®-Ordnern zusätzlich berücksichtigt werden sollen. Standardmäßig werden die Felder Nachname, Vorname und Firma bereits durchsucht. Beachten Sie bitte, dass die Namensuche-Felder global für alle Outlook®-Ordner gelten.

Beispiel:

Klicken Sie auf **<Feld hier hinzufügen>** und wählen Sie aus der Liste den Eintrag **Item.Department**. Anschließend werden bei der Namensuche auch alle Outlook®-Kontakte gefunden, die im Feld **Abteilung** mit dem Suchkriterium übereinstimmen.






-  **Exchange-Web-Services-Ordner bearbeiten**
Es sind die gleichen Einstellungen wie bei Outlook®-Ordnern verfügbar.
-  **IBM Notes®-Ordner bearbeiten**
Die Registerkarte **Erweitert** zeigt Ihnen die wichtigsten Details des ausgewählten IBM Notes®-Adressbuchs. Zum Ändern der Parameter wählen Sie die Schaltfläche **Konfigurieren**.

-  **ODBC-Anbindung bearbeiten**
 Die Registerkarte **Erweitert** zeigt Ihnen die wichtigsten Details der ausgewählten ODBC-Anbindung. Zum Ändern der Parameter wählen Sie die Schaltfläche **Konfigurieren**.
-  **Telefonbuch bearbeiten**
 Hier können Sie den Installationspfad sowie den aktuellen Status und ggf. Informationen zu dem angebenen Telefonbuch abfragen. Bitte beachten Sie, dass der Installationspfad nur geändert werden kann, wenn Sie das aktuelle Telefonbuch entfernen und neu hinzufügen.
-  **MetaDirectory oder LDAP-Datenquelle bearbeiten**
 Auf der Registerkarte **Erweitert** können Sie Informationen zu der ausgewählten Datenquelle abrufen oder die Datenquelle konfigurieren. Hierbei unterstützt Sie der Datenbank-Wizard. Bitte beachten Sie, dass ein zentral konfiguriertes estos MetaDirectory nicht über estos ProCall Attendant Console sondern nur im estos UCServer geändert werden kann.
-  **DATEV SDD-Datenquelle bearbeiten**
 Setzen Sie den Haken **Bemerkungen der Kommunikationsdetails als Namen der Ansprechpartner verwenden**, damit auch Kontakte gefunden werden, die im "DATEV Arbeitsplatz pro" im Feld Bemerkungen gepflegt werden.

Beachten Sie bitte, dass bei administrativ über Gruppenrichtlinien vorgegebenen Datenquellen die Konfiguration vom Benutzer nicht bearbeitet werden kann.

6.5.1.5 Löschen von Datenquellen

Klicken Sie auf **Löschen**, um eine Datenquelle wieder zu entfernen. Bitte beachten Sie, dass einige Datenquellen nicht entfernt werden können. Hierzu zählen die estos ProCall Attendant Console Benutzer und die Leitungen am estos UCServer, die estos ProCall Attendant Console Favoriten sowie das zentral am estos UCServer konfigurierte estos MetaDirectory. Ebenso können keine Datenquellen gelöscht werden, die administrativ über Gruppenrichtlinien vorgegeben wurden.

	Falls eine Datenquelle nicht angebunden werden konnte, wird dies durch ein Ausrufezeichen im Datenquellen-Symbol signalisiert. Wenn Sie den Mauszeiger auf das Datenquellen-Symbol setzen, wird im Tooltip eine Fehlerbeschreibung angezeigt.
	Lokale Postfächer aus Outlook® bzw. IBM Notes® werden beim Start von estos ProCall Attendant Console automatisch hinzugefügt, falls keine Datenquellen für Outlook® bzw. IBM Notes® konfiguriert wurden.
	Falls estos ProCall Attendant Console beim Start selbständig ein bisher nicht konfiguriertes Telefonbuch erkennt, wird dieses automatisch in die Datenquellen-Liste aufgenommen.
	"Das Telefonbuch Deutschland" muss auf Ihrem Computer mit der Telefonbuch-Datenbank installiert sein. Das Kopieren der Telefonbuch-Datenbank (ohne Installation) reicht nicht aus.
	Die Integration von DATEV priorisiert Kontakte aus DATEV Datenquellen bei Rufnummernauflösung nach der Erstinstallation automatisch. Dies kann vom Benutzer in den Einstellungen der Datenquellen geändert werden. Ist der DATEV Arbeitsplatz gestartet, so wird immer ein Suchtreffer aus der DATEV Datenquelle im Client vorausgewählt, unabhängig von der Priorisierung der Datenquellen.

6.5.2 Suchparameter

Auf der Einstellungsseite "Suchparameter" können die Suchfelder festgelegt werden, welche von estos ProCall Attendant Console in der Detailsuche verwendet werden. Dabei kann die Reihenfolge der Suchparameter

beliebig verändert, einzelne vorgegebene Suchparameter aktiviert bzw. deaktiviert oder neue, benutzerspezifische Suchparameter angelegt werden.

Folgende Suchparameter sind in estos ProCall Attendant Console vorgegeben:

- Nachname
- Vorname
- Firma
- Kundennummer
- Abteilung
- PLZ/Ort
- Straße
- Telefonnummer
- Präsenz-/E-Mail-Adresse

Reihenfolge der Suchparameter anpassen

Verwenden Sie die Schaltflächen "Nach oben" bzw. "Nach unten", um den in der Liste ausgewählten Suchparameter um eine Position nach oben oder nach unten zu verschieben. Die in der Liste festgelegte Reihenfolge entscheidet über die Position des Suchparameters bei der Detailsuche.

Suchparameter aktivieren oder deaktivieren

Die Suchparameter lassen sich aktivieren und deaktivieren. Nur aktivierte Suchparameter werden in der Detailsuche verwendet. Setzen Sie den Haken vor dem Listeneintrag, um den Suchparameter zu aktivieren. Entfernen Sie den Haken vor dem Listeneintrag, um den Suchparameter in der Detailsuche nicht zu verwenden.

Benutzerdefinierte Suchparameter

Neben den vorgegebenen Suchparametern lassen sich in estos ProCall Attendant Console auch benutzerdefinierte Suchparameter anlegen. Diese erlauben es, weitere, standardmäßig nicht abgebildete Kontaktfelder in der Detailsuche zu berücksichtigen.

Benutzerdefinierte Suchparameter konfigurieren

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen neuen benutzerdefinierten Suchparameter zu erstellen. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**, um den ausgewählten benutzerdefinierten Suchparameter zu ändern.

1. Geben Sie hierzu dem benutzerdefinierten Suchparameter zunächst einen Namen. Dieser Name wird sowohl in der Liste aller Suchparameter verwendet, als auch im Tooltip bei der Detailsuche.
2. Wählen Sie die entsprechenden Kontaktfelder aus, die mit diesem Suchparameter berücksichtigt werden sollen. Ein benutzerdefinierter Suchparameter kann auch mehrere Kontaktfelder gleichzeitig durchsuchen. In diesem Fall wird der Kontakt gefunden, falls der Suchbegriff bereits mit einem Kontaktfeldinhalt übereinstimmt.

Beispiel:

Es soll ein benutzerdefinierter Suchparameter hinzugefügt werden, mit dem in der Detailsuche ein Kontakt anhand der SIP-Adresse gefunden werden kann.

1. Geben Sie im Namensfeld **SIP-Adresse** ein.
2. Wählen Sie in der Kontaktfelderliste das Feld "SIPAddress" aus, indem Sie den Haken vor dem Feldnamen setzen.
3. Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit **OK**.



Mit dem Befehl **Löschen** kann jeder benutzerdefinierte Suchparameter wieder gelöscht werden. Beachten Sie bitte, dass nur benutzerdefinierte Suchparameter bearbeitet oder gelöscht werden können.

6.5.3 Suchergebnis

Hier kann das Suchergebnis angepasst werden. Dabei können die anzuzeigenden Kontaktfelder, deren Reihenfolge und Ansicht sowie deren Klick-Aktionen benutzerdefiniert eingestellt werden.

Verfügbare Kontaktfelder

In der Liste der verfügbaren Kontaktfelder können Sie die entsprechenden Kontrollkästchen neben einem Kontaktfeld aktivieren, wenn das Kontaktfeld stets im Suchergebnis angezeigt werden soll. Mit den Schaltflächen **Nach oben** bzw. **Nach unten** können Sie die Reihenfolge der Kontaktfelder im Suchergebnis ändern.

Layout-Einstellungen anpassen

Auf der Registerkarte **Layout** kann das generelle Erscheinungsbild des Kontaktfeldes, das in der Liste der verfügbaren Kontaktfelder ausgewählt wurde, angepasst werden.

Layout-Option	Beschreibung
In Kompaktansicht anzeigen	Gibt an, ob das Kontaktfeld auch in der Kompaktansicht angezeigt wird. Ist dieses Kontrollkästchen nicht gesetzt, wird das Kontaktfeld nur in der Detailansicht angezeigt.
Feldnamen anzeigen	Gibt an, ob neben dem Wert des Kontaktfeldes auch der Feldname angezeigt werden soll.
Absatz vor Feld einfügen	Erlaubt zur besseren Übersicht Kontaktfelder mit Hilfe von Absätzen zu Gruppieren und Strukturieren.
In Fett-Schrift darstellen	Mit dieser Option wird das Kontaktfeld durch Fett-Schrift angezeigt und dadurch hervorgehoben.

Registerkarte **Feld anpassen**

Hier können Sie das Erscheinungsbild des ausgewählten Kontaktfelds weiter anpassen. Die Einstellungsmöglichkeiten variieren abhängig vom ausgewählten Kontaktfeld.

Kontaktfeld-Aktionen festlegen

Auf der Registerkarte **Aktionen** können die Aktionen geändert werden, die bei Klick auf das Kontaktfeld ausgeführt werden. Hierbei stehen alle Kontaktfunktionen des Kontakt-Kontextmenüs sowie alle benutzerdefinierten Aktionen zur Auswahl.

Darüber hinaus lassen sich auf ein Kontaktfeld bis zu drei verschiedene Aktionen legen, die in Abhängigkeit davon ausgeführt werden, ob sie keine Taste, die Strg-Taste oder gleichzeitig die Umschalt- und Strg-Taste gedrückt halten, während Sie auf das entsprechende Kontaktfeld in der Suchergebnisliste klicken.

➔	Die Schaltfläche Standard setzt das Layout auf die Standardwerte zurück.
➔	Im Suchergebnis werden nur Kontaktfelder angezeigt, die nicht leer sind.
➔	Im Suchergebnis werden immer alle Kontaktfelder (auch in der Kompaktansicht) angezeigt, nach denen gesucht wurde.

6.6 Integration

In **Integration** wird die Kalender- und die Journalanbindung gesteuert.

- Kalender
- Journal
- DATEV

6.6.1 Kalender

Um estos ProCall Attendant Console die Anzeige und Weitergabe von Termindaten aus dem Kalender zu ermöglichen, werden diese Informationen an den estos UCServer übermittelt. Dort werden diese zwischengespeichert, für die Bildung der eigenen Präsenz herangezogen und unter der Voraussetzung entsprechender Benutzerrechte bei anderen Benutzern angezeigt.

Termindaten können entweder aus dem Outlook®- oder aus dem IBM Notes®-Kalender gelesen werden. In Windows® 10 können auch Termine aus der vorinstallierten Kalender-App verwendet werden. Falls ihr Administrator dies eingerichtet hat, ist es auch möglich Google-Kalender zu verwenden. Falls Sie verschiedene System verwenden, können Sie zwischen diesen wählen.

Ein Benutzer hat die Möglichkeit, die Menge der dem System zur Verfügung gestellten Termindaten einzuschränken.

Folgende Auswahl kann dabei getroffen werden:

- **Keine**
Es werden keine Daten zum Server übertragen. Dadurch werden diese Daten nicht bei anderen Benutzern angezeigt. Bei der Bestimmung des eigenen Präsenzstatus werden diese Informationen nicht berücksichtigt.
- **Nur öffentliche Termine**
Es werden nur als öffentlich gekennzeichnete Termine an den Server übermittelt. Damit stehen sie anderen Benutzern und der Präsenzbestimmung zur Verfügung.
- **Öffentliche sowie Status und Zeiten privater Termine (Standardeinstellung)**
Es werden alle Termine zum Server übermittelt, allerdings werden für private Termine nur die Start- und Endezeit sowie die der Terminstatus (Beschäftigt, Abwesend etc.) übermittelt. Damit wird ihre Anwesenheitspräsenz bei privaten Terminen gemäß Terminstatus für anderen Benutzern angezeigt, ohne anderen Benutzer den Zugriff auf weitere Informationen (wie z. B. den Betreff) zu geben.
- **Private und öffentliche Termine**
Es werden alle Termininformationen zum Server übermittelt und stehen als Information anderen Nutzern zur Verfügung und können zur Präsenzbestimmung verwendet werden.

6.6.2 Journal

estos ProCall Attendant Console verwendet ein serverseitiges Journal. Alle Gespräche und Anrufe werden unabhängig von diesen Einstellungen immer am estos UCServer gespeichert. estos ProCall Attendant Console ermöglicht es Ihnen, zusätzlich Journaleinträge in Outlook® oder in IBM Notes® zu kopieren.

Datenquelle wählen

Falls Sie sowohl Outlook® als auch IBM Notes® nutzen, können Sie das von Ihnen bevorzugte System als Datenquelle wählen.

Journalordner einstellen

estos ProCall Attendant Console legt die Journalkopien stets im eingestellten Journalordner an. Falls ein anderer Journalordner verwendet werden soll, können Sie diesen hier mit der Schaltfläche "Durchsuchen" ändern. Beachten Sie bitte, dass Sie im Auswahldialog nur Journalordner auswählen können. Wählen Sie "Standard", um den Standard-Journalordner zu setzen.

Automatisches Erstellen von Journalkopien

Neben der Möglichkeit, manuell zu einem Journaleintrag über das Kontextmenü eine Kopie in Outlook® bzw. IBM Notes® anzulegen, kann estos ProCall Attendant Console Journaleinträge auch automatisiert bei Telefongesprächen in Outlook® bzw. IBM Notes® erstellen:

- **Bei Gesprächsnotiz**
Aktivieren Sie diese Option und estos ProCall Attendant Console speichert immer eine Journalkopie in Outlook® bzw. IBM Notes®, sobald sie während des Telefonats im Gesprächsfenster eine Notiz zu dem Gespräch eingeben.
- **Kontakt aus eigenem Postfach**
Aktivieren Sie diese Option und estos ProCall Attendant Console speichert immer eine Journalkopie in Outlook® bzw. IBM Notes®, sobald dem Gespräch ein Kontakt aus einem Ihrer privaten Kontaktordner zugeordnet wurde.

★	Für ein detaillierteres Anrufjournal verwenden Sie den Journalbrowser.
➔	Da estos ProCall Attendant Console ein serverseitiges Journal führt, entfällt das Anlegen von Journaleinträgen für jedes Gespräch in Outlook® bzw. IBM Notes®. Das erspart unnötige Objekte und stellt eine dauerhaft gute Performance von Outlook® bzw. IBM Notes® sicher.
➔	Eine Übersicht Ihrer zuletzt geführten Gespräche sehen Sie im estos ProCall Attendant Console Hauptfenster, wenn Sie auf die Registerkarte Journal klicken.
➔	Für spezielle Anforderungsfälle kann es erforderlich sein, alle Gespräche als Journaleinträge in Outlook® bzw. IBM Notes® zu speichern. Dieses Verhalten können Sie in der Windows®-Registry einstellen. Details hierzu finden Sie unter Funktionssteuerung über Windows® Registry. Bitte beachten Sie, dass das Aktivieren dieser Funktion nicht empfohlen wird!

6.6.3 DATEV Integration - Automatische Datenweitergabe

estos ProCall Attendant Console besitzt einen konfigurierbaren Mechanismus, der die Kommunikation zwischen "DATEV Arbeitsplatz pro" und estos ProCall Attendant Console weitgehend automatisch abwickeln kann. Mit dem Setzen von "Automatisch Daten weitergeben" werden alle Anrufe (unabhängig von irgendwelchen Eigenschaften) mit dem "DATEV Arbeitsplatz pro" synchronisiert. Das Setzen der folgenden Optionen wirkt einschränkend (=Negativliste) auf die Synchronisation mit "DATEV Arbeitsplatz pro".

- **Nur bei angenommenen Anrufen:** Entgangene Anrufe werden nicht automatisch mit dem "DATEV Arbeitsplatz pro" synchronisiert. Sie können diese Anrufe jedoch nachträglich aus dem estos ProCall Attendant Console Journal für "Unbeantwortete Anrufe" synchronisieren.
- **Nur bei externen Anrufen:** Anrufe aus ihrer eigenen Organisation werden nicht automatisch mit dem "DATEV Arbeitsplatz pro" synchronisiert.
- **Nur bei DATEV-Kontakten:** Es werden nur Anrufe von Adressaten automatisch mit dem "DATEV Arbeitsplatz pro" synchronisiert, wenn sie bereits im DATEV Stammdatendienst (SDD) angelegt sind. Für diese Funktion muss eine Anbindung an den DATEV Stammdatendienst (SDD) konfiguriert und verfügbar sein.

6.7 Dienste

- Mail Versand
- SMS Versand

6.8 Benachrichtigungen

Das estos ProCall Attendant Console unterstützt das Versenden von Benachrichtigungen für unbeantwortete Anrufe

Der Inhalt einer Benachrichtigung kann mittels Vorlage kundenspezifisch angepasst werden. Der Inhalt der E-Mail wird mit Hilfe eines XSL Templates als html generiert. Siehe XSL Templates.

Empfänger

- **kein Teilnehmer**
Es werden keine E-Mail Benachrichtigungen über Anrufe in Abwesenheit zugestellt
- **erster Teilnehmer, der den Ruf nicht beantwortet hat**
Der erste Teilnehmer bei dem das Telefon geklingelt hat erhält die Benachrichtigung über einen unbeantworteten Anruf.
- **letzter Teilnehmer, der den Ruf nicht beantwortet hat**
Der letzte Teilnehmer bei dem das Telefon geklingelt hat erhält die Benachrichtigung über einen unbeantworteten Anruf.
- **alle Teilnehmer, die den Ruf nicht beantwortet haben**
Alle Teilnehmer bei denen das Telefon geklingelt hat, erhalten eine Benachrichtigung über den unbeantworteten Anruf.



Der estos ProCall Attendant Console unterstützt die Erkennung von Parallelschaltungen, Gruppenruf, zyklischer Anrufverteilung und Weiterleitung in der Rufphase. Damit lässt sich die doppelte Zustellung von unbeantworteten Anrufen vermeiden, auch wenn der Anruf an mehreren Telefonen geklingelt hat.

E-Mails client-seitig verschicken

Wenn Sie keinen eigenen Mailserver betreiben, können E-Mails client-seitig zugestellt werden. Wir empfehlen dennoch die E-Mails über den E-Mail-Versand des estos ProCall Attendant Console verschicken zu lassen. Hierfür können Sie auch einen externen Mailserver verwenden.

Dies ermöglicht das Zustellen von Anrufen in Abwesenheit als E-Mail z.B. auf ein Mobiltelefon auch wenn der Arbeitsplatzrechner nicht läuft.

E-Mail auch bei Beantwortung des Rufes durch Dritte verschicken

Ist diese Option aktiv, so wird dem angerufenen Benutzer eine Email zugestellt, auch wenn ein Dritter den Ruf angenommen hat (z.B. per Pickup).

E-Mail-Adresse des Anrufers als Absender verwenden

Ist diese Option aktiv, so enthält die Benachrichtigung die E-Mail des Anrufers als Absender. Damit erlauben Sie die direkte Kontaktaufnahme mit dem Anrufer.



Wenn Sie eine Groupwarelösung mit Abwesenheitsnachrichten verwenden erhält der Anrufer eine Nachricht mit Ihrer hinterlegten Abwesenheitsnotiz. So ist der Anrufer bestens informiert wann er seinen Gesprächspartner wieder erreichen kann oder wird sich an den in der Abwesenheitsnachricht hinterlegten Kollegen wenden.

Anrufer-Kontaktdaten als vCard an E-Mail anhängen

Kontaktinformationen die über die Kontaktsuche ermittelt wurden können automatisch als vCard an die E-Mail angehängt werden. Dies erlaubt Ihnen auch von unterwegs den Zugriff auf alle Kontaktdaten des Anrufers.

Telefonie-Links mit folgendem Präfix versehen

Aktivieren Sie diese Option, wenn bei Benachrichtigung eines entgangenen Anrufs via E-Mail die Telefonnummer als Link formatiert werden soll. Beim href-Attribut des einleitenden <a>-Tags wird das Verweisziel angegeben. Diese Verweisziele können mit Hilfe eines Präfix typisiert werden. Zur Vorauswahl stehen Ihnen folgende Präfixe zu Verfügung.

- **tel:** (Voreinstellung für z.B. Android, Blackberry und iOS)
- **phone:**
- **callto:**

Darüberhinaus haben Sie die Möglichkeit, einen individuellen Präfix zu vergeben (maximal 9 Zeichen plus Doppelpunkt). Achten Sie darauf, dass der Präfix mit einem **Doppelpunkt** endet. Wenn Sie kein Präfix wünschen, dann deaktivieren Sie diese Option. In diesem Fall werden Rufnummern in der E-Mail Benachrichtigung nicht als Link formatiert.

Ausnahmen

- **Bei internen Anrufern**
Für interne Anrufe werden keine Benachrichtigungen erzeugt.
- **Anrufe mit unterdrückter Rufnummer**
Bei Anrufen mit unterdrückter Rufnummer werden keine Benachrichtigungen erzeugt.
- **Wenn keine Kontaktdaten aufgelöst werden konnten**
Bei Anrufern für die keine Kontaktdaten aufgelöst werden konnten werden keine Benachrichtigungen erzeugt.
- **Bei wiederholtem Anruf am gleichen Tag**
Wenn der Anrufer wiederholt am gleichen Tag anruft werden keine Benachrichtigungen erzeugt.
- **Bei wiederholtem Anruf, solange der Benutzer nicht angemeldet ist**
Wenn der Anrufer wiederholt anruft solange sich der Benutzer nicht erneut am System angemeldet hat, sich z.B. im Urlaub befindet.
- **Wenn der Anruf weniger als 2 Sekunden geklingelt hat**
Wenn der Anrufer weniger als 2 Sekunden geklingelt hat. So rufen Sie keinen Kollegen oder Kunden zurück der Ihre Nummer versehentlich gewählt hat.
- **Wenn die rufende Nummer in dieser Liste hinterlegt ist**
Erlaubt es Ihnen bestimmte Nebenstellen bzw. Rufnummern für Benachrichtigungen auszuschließen. Hier können z.B. Türsprechstellen hinterlegt werden.

Diese Sprache verwenden

Sie können die Sprache einstellen, in der die E-Mails versendet werden. Es stehen die Sprachen zur Verfügung, für die Dateien im Verzeichnis *languages* existieren.

6.9 E-Mail-Versand

Der estos ProCall Attendant Console unterstützt den Versand von E-Mails. Der Versandmechanismus wird für die Benachrichtigung des Administrators über aufgetretene Fehler und Ereignisse, sowie das Zustellen von unbeantworteten Anrufen an Benutzer genutzt.

SMTP Server

Hostname oder IP-Adresse sowie Portnummer des Mail Servers. Gängige Portnummern sind 25 (SMTP), 465 (SMTPS) und 587 (SUBMISSION). TLS-Verschlüsselung wird (ausser auf Port 25) genutzt, sofern der Mailserver dies unterstützt.

Login Name (optional)

Benutzername für die SMTP-Verbindung (SMTP AUTH)

Passwort (optional)

Passwort für die SMTP-Verbindung (SMTP AUTH)

Absender E-Mail-Adresse

E-Mail-Adresse des Absenders

Empfänger E-Mail-Adresse

E-Mail-Adresse des Administrators für den Empfang von Fehlermeldungen.
Sie können mehrere Adressen mit ";" getrennt angeben.

E-Mails mit UTF-8 (UNICODE) Inhalten erlauben

Ermöglicht dem Server das Versenden von E-Mails in UTF-8 Kodierung. Wenn Sie diese Option deaktivieren, können E-Mails nur Zeichen die in der ISO Latin-Codepage des Betriebssystems bekannt sind, verschicken.

TLS erzwingen

Ermöglicht das Erzwingen von TLS-Verschlüsselung. Bietet der Server keine Verschlüsselung oder ist das Zertifikat nicht vertrauenswürdig schlägt der Versand fehl. Auf Port 25 wird TLS nur benutzt, wenn diese Option gesetzt ist. Es ist darauf zu achten, dass der Hostname des SMTP-Servers im Zertifikat enthalten ist.

Überprüfen...

Es wird eine Test-Email versendet. Dies kann bis zu einer Minute dauern. Es erscheint ein Popup, das über den Erfolg oder Misserfolg (samt eventueller Fehlermeldung) informiert.

6.10 SMS-Versand

Der estos ProCall Attendant Console kann über verschiedene Web-SMS-Anbieter den Versand von SMS anbieten. Für die Nutzung dieser Dienste müssen Sie bei einem der hinterlegten Anbieter registriert sein, die Ihnen für diese Dienstleistung entsprechende Gebühren in Rechnung stellen.

Je nach Anbieter fallen unterschiedliche Gebühren an. Bei manchen Anbietern müssen Sie eine statische IP besitzen, um den Dienst nutzen zu können. Vergleichen Sie einfach die verschiedenen Anbieter und suchen Sie sich den für Sie günstigsten heraus.

Konfiguration

- Wählen Sie einen der hinterlegten SMS-Anbieter.
- Geben Sie im Feld Benutzer-Name und Passwort die vom Anbieter genannten Daten ein.
- Verschiedene Anbieter erlauben Ihnen die Benutzung von Gateways um bestimmte Leistungsmerkmale nutzen zu können. Ein kurzer Hinweistext beschreibt die einzelnen Gateways und deren Leistungsmerkmale.
- Je nach Anbieter können Sie die Antwortadresse in der Anfrage mit übergeben. Wenn Ihnen dies der Anbieter ermöglicht können Sie zwischen drei Möglichkeiten die Antwortadresse zu definieren wählen. Wenn die im Benutzerkonto konfigurierte Mobilrufnummer verwendet werden soll, können nur die Nutzer den SMS-Dienst verwenden, die eine Mobilrufnummer besitzen.
- Test-SMS verschicken erlaubt Ihnen, die Konfiguration zu testen.



Prinzipiell kann jeder Dienstleister der über eine HTTP GET oder POST Schnittstelle verfügt angebunden werden. Hierfür muss die Konfigurationsdatei im Installationsverzeichnis `config\smsprovider.xml` entsprechend angepasst werden. Die Vorlage befindet sich unter `config\default\smsprovider.xml`.

6.11 XSL Templates

Der estos ProCall Attendant Console verwendet XSL Templates (kurz: XSLT) zur Darstellung von XML Daten als html-Seiten. Die XSL Template Dateien liegen im *templates* oder *templates/default* Verzeichnis.

Template	Verwendung
<i>unanswered.xslt</i>	E-Mail Benachrichtigung über unbeantwortete oder weitergeleitete Anrufe. Siehe XSL Templates für E-Mail Benachrichtigung

XSLT Processor

Der estos ProCall Attendant Console stellt die Daten als XML zur Verfügung. Diese XML Daten werden mit Hilfe eines XSL Templates und einem XSLT Processor zu einer html-Seite verarbeitet. Als XSLT Processor wird wahlweise Sablotron oder der Microsoft® XML Parser verwendet.

Entwicklung von eigenen Templates

Sie können eigene Templates entwickeln und verwenden. Dazu sollten Sie sich mit der XSLT Syntax vertraut machen. Hilfe dazu finden Sie unter SelfHTML oder den Microsoft® MSDN Seiten.

Falls Sie selbst entwickelte Templates verwenden wollen, sollten Sie diese im Verzeichnis *config* speichern. Damit gehen Ihre Änderungen nicht verloren, falls ein Update auf das Produkt installiert wird.

6.12 XSL Templates für E-Mail-Benachrichtigung

Die Datei *unanswered.xslt* wird für die E-Mail-Benachrichtigung bei unbeantworteten oder weitergeleiteten Anrufen verwendet.

Die verwendeten XML-Daten, auf die das Template angewendet wird, werden von ProCall Attendant Console erzeugt. Die Datei *sample_unanswered.xml* enthält Beispieldaten für einen unbeantworteten Anruf. Die Datei *sample_redirected.xml* enthält Beispieldaten für einen weitergeleiteten Anruf. Die Dateien befinden sich im Verzeichnis *templates/default*.

Sie können das mitgelieferte Programm *msxsl.exe* verwenden, um ein XSLT auf eine XML-Datei anzuwenden. Geben Sie im Installationsverzeichnis in einer Kommandozeile ein:

```
msxsl.exe templates\default\sample_unanswered.xml
templates\default\unanswered.xslt -o unanswered.htm
```

Wird der LogLevel unter Ereignisse auf Debug gestellt, so wird im Verzeichnis *logs* für jeden unbeantworteten Anruf eine XML-Datei erstellt. Diese können Sie zur Entwicklung eigener XSL Templates verwenden.

6.13 Standort-Konfigurationsdateien

Standort-Konfiguration

Die Konfiguration der Standorte wird in einer *xml*-Datei gespeichert. Die Datei liegt unter *config/locations.xml*.

Wahlregeln der Länder

Die Wahlregeltabelle enthält die Wahlregeln der Länder. Diese sind in der Datei *countries.xml* gespeichert. Sie enthält die Namen der Länder und die dazugehörigen Wahlregeln für lokale, nationale und internationale Anrufe.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="no" ?>
<countries xmlns="http://www.w3.org/2001/XMLSchema.xsd">
```

```
<country ID="49">
<countryCode>49</countryCode>
<name>Germany</name>
<SameAreaRule>G</SameAreaRule>
<LongDistanceRule>oFG</LongDistanceRule>
<InternationalRule>ooEFG</InternationalRule>
</country>
</countries>
```

Symbol	Bedeutung
E	Länder-Code
F	Vorwahl
G	Lokale Nummer
I	Optionale Vorwahl
N	Optionaler Long Distance Provider

CallByCall-Vorwahlen der Länder

Die Datei *providers.xml* enthält die bekannten CallByCall-Vorwahlen der einzelnen Länder.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="no"?>
<providers xmlns="http://www.w3.org/2001/XMLSchema.xsd">
<provider ID="10???" countryID="41">
<name>General</name>
</provider>
<provider ID="10703" countryID="41">
<name>Smartphone</name>
</provider>
<provider ID="01090" countryID="49">
<name>O2</name>
</provider>
</providers>
```

Tag	Bedeutung
countryID	ID des Landes aus der countries.xml
ID	Vorwahl des Providers (? ist ein Platzhalter für eine beliebige Ziffer)

Vorwahlen und Ortsnamen

Die Datei *cities.xml* enthält die bekannten Ortsnamen für die Vorwahlen der Länder.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="no"?>
<cities xmlns="http://www.w3.org/2001/XMLSchema.xsd">
```

```
<city ID="+1201" countryID="1">
<name>New Jersey</name>
</city>
<city ID="+4989" countryID="49">
<name>München</name>
</city>
</cities>
```

Tag	Bedeutung
countryID	ID des Landes aus der <i>countries.xml</i>
ID	Vorwahl

Besondere Rufnummern

Die Datei *specialnumbers.xml* enthält die bekannten Sonderrufnummern der Länder. Dies sind Rufnummern, die nicht international wählbar sind, z.B. Notruf oder Auskunft. Diesen Rufnummern wird bei der Formatierung keine Vorwahl vorangestellt.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="no"?>
<specialnumbers xmlns="http://www.w3.org/2001/XMLSchema.xsd">
<specialnumber ID="110" countryID="49">
<name>Notruf</name>
</specialnumber>
</specialnumbers>
```

Tag	Bedeutung
countryID	ID des Landes aus der <i>countries.xml</i>
ID	Rufnummer

6.13.1.1 Rufnummernformate

Superkanonische Rufnummer

Ein Rufnummernformat, das die eindeutige internationale Identifizierung des Teilnehmers ermöglicht. Der estos UCServer und estos ProCall verwenden intern ausschließlich das superkanonische Rufnummernformat für alle Telefonnummern. Für die Anzeige wird an verschiedenen Stellen, sofern verfügbar, eine verschönerte und sofern möglich verkürzte Anzeige verwendet. Telefonaktionen werden mit der gekürzten Telefonnummer durchgeführt.

Superkanonische Rufnummern beginnen immer mit einem + und haben das folgende Format: **+Land Ort Rufnummer**

Dabei werden jedoch keine Leerzeichen verwendet. Beispiel: +49301234567

Die Rufnummer soll ausschließlich Ziffern und + enthalten.

Servicenummern

sind spezielle öffentliche Rufnummern, die nicht im internationalen Format angegeben werden können. Dies sind zum Beispiel der Notruf (110) oder eine Auskunft (118xx). Um solche Rufnummern vom PC aus wählen zu können, müssen diese entweder länger sein als die internen Rufnummern oder als externe Regel konfiguriert sein. Diese Nummern werden direkt als wählbare Rufnummer angegeben:

DDI Rufnummer

Direct Dialling In Rufnummer. Externe Rufnummer eines Teilnehmers in der Anlage. Diese Rufnummer lässt sich mit den Standorteinstellungen sowohl kurz als auch in der superkanonischen Form, bestehend aus Land, Ort, Amtskopf und DDI darstellen. DDI Rufnummern werden im selben Standort kurz angezeigt, das System verwendet intern für alle Vorgänge die superkanonische Form.

Rufnummer

Dabei werden keine Leerzeichen verwendet. Beispiel: 11833

Wählbare Rufnummer

werden immer in dem Format vorgehalten wie es die Telefonanlage benötigt um den Zielteilnehmer zu erreichen. Die Nummer wird hierbei nach den Regeln im estos UCServer formatiert.

Beispiele:

Rufnummer interne Nebenstellenummer

Amtsholung Rufnummer Nummer des Teilnehmers 12345 im lokalen Ortsnetz

Amtsholung Land Ort Rufnummer Nummer eines Teilnehmers in einem anderen Land

Die oben genannten Beispiele gelten für Deutschland und sind sehr stark Länderabhängig. Welche Wahlregeln für Ihre Standort gelten können Sie in den Standorteinstellungen nachsehen.

Rufnummer zur Anzeige

werden von estos ProCall verwendet sofern diese Form aus Landeskennziffer und Ortsnetzkennziffer ermittelt werden kann.

+Land (Ort) Rufnummer

Beispiel:

+49 (30) 123456 Rufnummer des Teilnehmers 123456 in Berlin, Deutschland

6.14 Zusammenarbeit

In **Zusammenarbeit** wird das Verhalten des Clients bezüglich Chats von anderen estos ProCall Attendant Console Benutzern sowie Hinweise über Präsenzänderungen von Kontakten beschrieben.

- Chat
- Hinweisfenster
- Audio-/Video-Wizard

6.14.1 Chat

Anzeigedauer ohne Benutzerinteraktion

Wenn Sie auf einen eingehenden Chat nicht reagieren, wird das Chat-Fenster nach einer bestimmten Zeit automatisch ausgeblendet und als neu im Sprechblaseninfofenster angezeigt. Sobald Sie im Chat aktiv teilgenommen haben, wird das Fenster nicht mehr automatisch ausgeblendet.

Transparenz, Ein- und Ausblenden unterstützen

Das Chat-Fenster unterstützt Transparenz und wird normalerweise ein- und ausgeblendet. Wenn Sie diese Funktionen nicht nutzen möchten, deaktivieren Sie die Transparenz.

Fensterposition

Sie können festlegen, an welcher Position ein von estos ProCall Attendant Console geöffnetes Chat-Fenster angezeigt werden soll.

- **Automatische Anordnung**
ProCall Attendant Console öffnet das Chat-Fenster an einer geeigneten Stelle des Bildschirms. Andere, bereits geöffnete Fenster von ProCall Attendant Console, werden dabei nicht überlagert.

- **Letzte Position merken**
Das Chat-Fenster wird an der gleichen Position wieder eingeblendet, an der Sie das letzte geschlossen haben oder es automatisch ausgeblendet wurde.
- **An vorgegebener Position**
Öffnen Sie mit dem Button 'Position jetzt festlegen...' ein Chat-Fenster und platzieren Sie dieses an die Stelle des Bildschirms, an der zukünftig das (erste) Chat-Fenster geöffnet werden soll. Verschieben Sie später das Chat-Fenster, so wirkt sich dies nicht auf die Anzeigeposition aus.
- **An Mausposition**
Hier wird die Position des Mausursors herangezogen. Somit erscheint das Fenster immer in unmittelbarer Nähe ihres Arbeitsbereichs.



Diese Einstellungen gelten nicht für Chats, die vom Benutzer selbst gestartet werden. In diesem Fall wird das Chat-Fenster immer an der Mausposition geöffnet.

6.14.2 Hinweisfenster

Hinweisfenster können den Anwender auf bestimmte Präsenzänderungen von Kontakten in den Favoriten hinweisen. Dazu erscheint für speziell markierte Benutzer dann ein kleines Hinweisfenster, in dem kurz die Art der Änderung vermerkt ist und welchen Kontakt es betrifft.

Anzeigen bei folgendem Ereignis:

- **Kontakt wird verfügbar**
Das Hinweisfenster wird angezeigt wenn ein markierter Kontakt sich anmeldet, aus dem Zustand "Inaktiv" auf "Anwesend" wechselt oder von "Abwesend" auf "Anwesend" schaltet.
- **Kontakt meldet sich ab**
Das Hinweisfenster zeigt an, wenn sich ein markierter Kontakt abmeldet.
- **Kontakt hat Anruf zum Heranholen**
Das Hinweisfenster wird angezeigt, wenn bei einem markierten Kontakt ein Anruf klingelt, der Kontakt aber nicht "Anwesend" ist und ein Heranholen von dem Kontakt erlaubt ist.

Anzeigedauer

Das Hinweisfenster verschwindet nach einer bestimmten Anzeigedauer von selbst wieder. Mit dieser Einstellung können Sie diese Zeitspanne festlegen.

Transparenz, Ein- und Ausblenden unterstützen

Das Hinweisfenster unterstützt Transparenz und wird normalerweise ein- und ausgeblendet. Wenn Sie diese Funktionen nicht nutzen möchten, deaktivieren Sie die Transparenz.

Fensterposition

Sie können festlegen an welcher Position ein von estos ProCall Attendant Console geöffnetes Hinweisfenster angezeigt werden soll.

- **Automatische Anordnung**
estos ProCall Attendant Console öffnet ein Hinweisfenster an einer geeigneten Stelle des Bildschirms. Andere bereits geöffnete Fenster von estos ProCall Attendant Console werden dabei nicht überlagert.
- **Letzte Position merken**
Ein Hinweisfenster wird an der gleichen Position wieder eingeblendet wo Sie das letzte geschlossen haben oder es automatisch ausgeblendet wurde.
- **An vorgegebener Position**
Öffnen Sie mit dem Button 'Position jetzt festlegen...' ein Hinweisfenster und platzieren Sie dieses an die Stelle des Bildschirms an der zukünftig das (erste) Hinweisfenster angezeigt werden soll. Verschieben Sie später das Hinweisfenster, so wirkt sich dies nicht auf die Anzeigeposition aus.

6.14.3 Audio-/Video-Wizard

Beim **erstmaligen Starten** des estos ProCall Attendant Console kann der Benutzer festlegen, ob Audio- und Videogeräte (für VideoChat und Audioanwendungen), ob nur Audiogeräte (für AudioChat, für Softphone, für Bluetooth) oder ob keine Geräte (Audio-/Video aus) verwendet werden sollen. Die gewählte Einstellung kann später jederzeit durch das Drücken des AV-Geräte Symbols im Präsenzbereich verändert werden. Wurde beim erstmaligen Start ein AV-Gerät aktiviert, startet ein Wizard, der die Auswahl zur Verwendung der erkannten Geräte mit Audio-/VideoChat erlaubt.

Im **Normalbetrieb** öffnet sich der Audio-/Video Wizard automatisch wenn ein aktuell eingestelltes Gerät gezogen wird und andere Geräte zur Verfügung stehen. Wird nun ein neues Gerät konfiguriert, wird das neue Gerät bevorzugt verwendet, das alte bleibt aber noch gespeichert. Dadurch bleiben bei Laptops mit Dockingstation die vorherigen Einstellungen bekannt und setzen sich bei Änderungen des Dockingzustandes entsprechend ohne Eingreifen.

- **Audio Einstellungen**

Im Audio-Wizard kann eingestellt werden, welche Audiogeräte als Mikrofon und als Lautsprecher für Audio-/VideoChat verwendet werden sollen. Mit dem Systemgeräte-Knopf wird das Öffnen der Windows® System-Dialoge für Mikrofon oder Lautsprecher ermöglicht. In den System-Dialogen können die Standardgeräte gesetzt oder überprüft werden. Während der Wizard offen ist, können Geräte gezogen oder neue gesteckt und getestet werden.

Es wird die Verwendung von USB Headsets oder Bluetooth/DECT Headsets mit USB Dongle empfohlen (siehe unten, Liste der unterstützten und getesteten Geräte). Ansonsten könnte die Gerätesteuerung nicht funktionieren oder die Präsenz (z.B. verbunden, an/aus) des Gerätes nicht erkannt werden.

Bei der Verwendung eines direkt mit dem PC gekoppelten Bluetooth Headsets, sollten die Mikrofon- und Wiedergabegeräte mit der Bezeichnung "Hands Free AG Audio" im Gerätenamen eingestellt werden. Bluetooth Headsets bieten außerdem noch ein Wiedergabegerät mit der Bezeichnung "Stereo" im Gerätenamen an. Dieses ist nur für die Musikwiedergabe gedacht, denn es wird vom PC stummgeschaltet, wenn "Hands Free AG Audio" Geräte zum Telefonieren aktiv werden. Ändert sich der Verbindungszustand eines direkt gekoppeltes Bluetooth Headsets, werden die Gerätenamen kurz darauf am Audio-Wizard aktualisiert. In manchen Fällen wird die Mikrofon-Sprachqualität verbessert, wenn die "Echounterdrückung am Gerät" deaktiviert wird (siehe unten). Es wird empfohlen, nicht mehr als ein Bluetooth Audiogerät zu koppeln.

6.14.3.1 Echounterdrückung am Gerät

Die meisten Audiogeräte bieten eine hardwareeigene Echounterdrückung mit hoher Qualität (Voreinstellung an). Ist die Echounterdrückung am Gerät deaktiviert oder nicht verfügbar, wird automatisch eine Software-Echounterdrückung (WebRTC basiert) verwendet. Sollten bei der hardwareeigenen Echounterdrückung Störgeräusche oder unerwünschte Austast-Effekte beim Gesprächspartner hörbar sein (z.B. wenn beide reden), könnte sich das Verhalten verbessern, wenn die Echounterdrückung am Gerät deaktiviert wird.

6.14.3.2 Automatische Verstärkungsregelung am Gerät

Einige Audiogeräte bieten eine hardwareeigene automatische Verstärkungsregelung "AGC" (Automatic Gain Control). Ist AGC am Gerät deaktiviert oder nicht verfügbar, wird automatisch ein Software-AGC (WebRTC basiert) verwendet. Sollte das hardwareeigene AGC stören, kann es hier deaktiviert werden (Voreinstellung an).

6.14.3.3 **Rauschunterdrückung**

Manchmal befindet sich das Mikrofon in der Nähe einer Geräuschquelle, z.B. ein eingebautes Laptopmikrofon mit Lüfterbetrieb, eine Klimaanlage oder ein Ventilator läuft. Die Sprachqualität kann sich erhöhen, wenn in solchen Umgebungen die Rauschunterdrückung aktiviert wird (Voreinstellung aus).

6.14.3.4 **Gesprächssteuerung über Audiogeräte-Tasten**

Bietet das ausgewählte Gerät die Gesprächssteuerung durch Tasten (z.B. Rufannahme, Stummschaltung etc.), wird die ansonsten graue Option "Gesprächssteuerung über das Gerät" angeboten. Damit können z.B. ankommende Audio-/VideoChats durch einen entsprechenden Tastendruck am Headset angenommen und wieder aufgelegt werden. Es können auch mehrere Gespräche gleichzeitig bedient werden. Besteht z.B. bereits ein Gespräch, können weitere Anrufer durch Tastendruck angenommen werden. Das bestehende Gespräch wird dabei gehalten. Manche Geräte (z.B. mit Freisprecheinrichtung) haben separate Tasten zum Annehmen und Auflegen von Gesprächen. Ein Gespräch kann mit der Auflegen-Taste abgelehnt oder mit der Annehmen-Taste angenommen werden.

Bietet das Gerät eine Makeln-Funktion, kann per Tastendruck auf die Annehmen-Taste zwischen den Gesprächen gewechselt werden. Wurde bei einem Gespräch das Mikrofon auf Stumm geschaltet (Mute), wird die Stummschaltung beim Wechsel zu einem anderen Gespräch aufgehoben. Die Liste der unterstützten Audiogeräte mit Steuerungsmöglichkeit befindet sich auf dieser Seite unten.

Bei der Verwendung von Plantronics Headsets beachten Sie bitte, dass die "Plantronics Hub" Software installiert sein muss (Details siehe unten bei den Plantronics Geräten).



Der 'Test'-Knopf bietet Ihnen eine einfache Möglichkeit, Ihre Auswahl auf korrekte Funktion zu überprüfen. Nach dem Drücken der Mikrofon-Test-Taste reagiert ein Leuchtband für einige Sekunden auf Signale vom Mikrofon. Nach dem Drücken der Wiedergabe-Test-Taste ertönt für einige Sekunden ein Sound im eingestellten Lautsprecher und ein Leuchtband reagiert entsprechend. Durch nochmaliges Drücken der Taste wird der jeweilige Test vorzeitig beendet.

- **Video Einstellungen**

Im Video-Wizard kann die Kamera ausgewählt werden, die für Videochat verwendet werden soll. Die aktuell im Auswahlmenü gelistete Kamera wird sofort gestartet und ein Testbild wird angezeigt. Auf diese Weise kann die gewählte Kamera identifiziert und getestet werden, falls mehrere Kameras vorhanden sind. Weiterhin kann der Benutzer das Gerät vor der Verwendung in einem VideoChat optimal ausrichten.

Bietet die ausgewählte Kamera die Möglichkeit einer Steuerung per Software, kann die Option "Kamerasteuerung durch den anderen Teilnehmer zulassen" aktiviert werden. Dies ermöglicht den Teilnehmern einer Videokonferenz die Kontrolle der entfernten Kamera. Somit können z.B. die Sprecher in einem Raum fokussiert werden um der Konferenz gezielter folgen zu können. Dabei kann die Kamera nach links (Pfeiltaste links), rechts (Pfeiltaste rechts), hoch (Pfeiltaste hoch) und runter (Pfeiltaste runter) geschwenkt werden. Weiterhin ist Zoom-in und Zoom-out (Tasten "+" und "-") möglich. Der Steuernde kann die Kamera auch über grafische Steuersymbole im Videobild bedienen (per "Overlays" im Gesprächsfenster). Die Liste der unterstützten Kameras mit Steuerungsmöglichkeit befindet sich auf dieser Seite unten.

6.14.3.5 Audio/Video Hardware mit Steuerungsmöglichkeit

6.14.3.5.1 Logitech®:

Logitech® Hardware	Rufsteuerung	Mute	LED	Kamerasteuerung
USB Headset H570e Mono	ja	ja	ja	n/a
USB Headset H570e Stereo	ja	ja	ja	n/a
USB Headset H650e Mono	ja	ja	ja	n/a
USB Headset H650e Stereo	ja	ja	ja	n/a
USB DECT Headset H820e Mono	ja	ja	ja	n/a
USB DECT Headset H820e Stereo	ja	ja	ja	n/a
USB B530	ja	ja	nein	n/a
USB Speakerphone P710e	ja, inkl. Makeln	ja	ja	n/a
USB Camera BCC950	ja	ja	ja	ja
ConferenceCam CC3000e	ja, inkl. Makeln	ja	ja	ja

6.14.3.5.2 Plantronics:

Anrufe können durch Plantronics Geräte gesteuert werden, wenn die zum Headset gehörende Software "Plantronics Hub" auf dem Computer installiert wurde. Die Software wird vom Hersteller auf CD mitgeliefert oder kann von der Webseite des Herstellers heruntergeladen werden. Sollte eine alte Version von "Plantronics Spokes" installiert sein, muss die aktuelle Software "Plantronics Hub" installiert werden.

Das Verhalten der Plantronics Headsets kann über die Plantronics Hub Software angepasst werden. Beispielsweise kann der Smart-Sensor eingestellt werden (falls vorhanden), der Gespräche beim Aufsetzen des Kopfhörers annimmt und Gespräche beim Absetzen beendet. Außerdem kann dort die automatische Stummschaltung des Smart-Sensors angepasst werden, die in einigen Situationen hilfreich, aber auch unerwünscht sein kann. Die Software kann über ein Kopfhörer-Symbol im Windows® System-Tray (mit der Maus bei den Symbolen der Taskleiste) aufgerufen werden. Falls ein Bluetooth-USB-Dongle beim Kopfhörer mitgeliefert wurde, sollte dieser am PC benutzt werden, da ansonsten z.B. die Gerätesteuerung nicht funktionieren könnte.

Plantronics Hardware	Rufsteuerung	Mute	LED	Sensor	Ringer
Blackwire C320	ja	ja	ja	nein	nein
Blackwire C325	ja	ja	ja	nein	nein
Blackwire C720 (USB)	ja	ja	ja	ja	nein

Blackwire C720-M (USB)	ja	ja	ja	ja	nein
Savi W440A (D100)	ja	ja	ja	nein	ja
Savi 7xx	ja	ja	ja	nein	ja
Voyager 5200 UC (BT600)	ja	ja	ja	ja	ja
Voyager Focus UC (BT600)	ja	ja	ja	ja	ja
Voyager Legend UC (BT300)	ja	ja	ja	ja	ja
Calisto 620 (BT300C)	ja	ja	ja	nein	nein
Encore Pro HW301N/A-DA45/A	ja	ja	nur Mute-LED	nein	nein

Smart Sensor ist ein Plantronics Name für Rufsteuerungs-Funktionalität (beim Aufsetzen=annehmen und beim Absetzen=beenden)
Intrusion Ringer bezeichnet einen Headset-eigenen Ringersound bei ankommenden Gesprächen.

6.14.3.5.3 Sennheiser:

Folgende Headsets des Herstellers sind erfolgreich getestet und zur Anrufsteuerung geeignet, weitere Modelle des Herstellers sind mit Rufsteuerung erhältlich.

Hardware	Rufsteuerung
Circle SC 260 USB CTRL	ja
Century SC 630 USB CTRL	ja
DW Office	ja
DW Pro 1	ja
Presence UC	ja

6.14.3.5.4 Jabra™:

Folgende Headsets des Herstellers sind erfolgreich getestet und zur Anrufsteuerung geeignet, weitere Modelle des Herstellers sind mit Rufsteuerung erhältlich.

Hardware	Rufsteuerung
Jabra™ Engage 75	ja

Jabra™ Evolve2 65	ja
Jabra Pro™ 9460 EMEA	ja
Jabra Evolve™ 65 UC Stereo	ja
Jabra™ BIZ 2400 II Mono USB	ja
Jabra™ SPEAK 510 UC	ja
Jabra™ SPEAK 710	ja
Jabra™ SPEAK 810	ja

6.14.3.5.5 Gigaset:

Hardware	Rufsteuerung	Mute	LED
Gigaset ION	ja, inkl. Halten, Makeln und Rufe ablehnen	ja	ja

6.14.3.5.6 Yealink:

Folgende Headsets des Herstellers sind erfolgreich getestet und zur Anrufsteuerung geeignet, weitere Modelle des Herstellers sind mit Rufsteuerung erhältlich.

Hardware	Rufsteuerung	Mute	LED
Yealink UH36	ja	ja	ja

6.14.3.5.7 Polycom®:

Sonstige Hardware	Rufsteuerung	Mute	LED
Polycom® CX100	ja, inkl. Makeln	ja	ja

6.14.3.6 Technische Voraussetzungen für Audiogeräte

Bei den Audiogeräten für Softphone und Audio-/VideoChat sind Sampling Raten von 8 kHz ... 96 kHz, Mono/Stereo, im 16/24 Bit PCM Format unterstützt. Alle Geräte im System sollten in diesem Bereich eingestellt sein.

7 Info über estos ProCall Attendant Console

estos ProCall Attendant Console ist ein Produkt der estos GmbH.

Copyright (C) 2023 estos GmbH.

Produkt Updates finden Sie unter <https://www.estos.de/>

Häufig gestellte Fragen und Antworten, sowie Support erhalten Sie unter <https://support.estos.de>

IBM Notes®, Lotus® are either trademarks, common law marks or registered trademarks of IBM in the United States.

Microsoft Outlook®, Microsoft® are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

ProCall is either a registered product or product of estos GmbH in Germany and/or other countries.

Google is either a registered trademarks or trademark of Google Inc. in the U.S. and/or other countries.

All brands and product names used in this document are for identification purposes only and may be trademarks or registered trademarks of their respective owners.